

T.C.
KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET
UYGULAMALARI KAPSAMINDA GELİR İDARESİ
BAŞKANLIĞI PROJELERİ

Sinan HAVAÇEKEN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KIRŞEHİR-2024

©2024- Sinan HAVAÇEKEN

T.C.
KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET
UYGULAMALARI KAPSAMINDA GELİR İDARESİ
BAŞKANLIĞI PROJELERİ
REVENUE ADMINISTRATION PROJECTS WITHIN
THE SCOPE OF E-GOVERNMENT APPLICATIONS IN
TURKISH PUBLIC ADMINISTRATION

Hazırlayan
Sinan HAVAÇEKEN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Doç. Dr. Kerem YAVAŞÇA

KIRŞEHİR-2024

KABUL VE ONAY

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi, Sinan HAVAÇEKEN tarafından hazırlanan “*Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Gelir İdaresi Başkanlığı Projeleri*” adlı tez çalışması 05.06.2024 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından oybirliği/oyçokluğu ile **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Danışman(İmza)

Doç. Dr. Kerem YAVAŞÇA

Üye.....(İmza)

Dr. Öğr. Üyesi Feride Fatma BİLGİLİ

Üye.....(İmza)

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ERTUĞRUL

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.../.../20..

(İmza)

Prof. Dr. Cemalettin İPEK

Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- ☐ Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim sadece Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☐ Tezimin yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

05.06.2024

Sinan HAVAÇEKEN

İmza

ÖZET

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET UYGULAMALARI KAPSAMINDA GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI PROJELERİ

YÜKSEK LİSANS

Hazırlayan: Sinan HAVAÇEKEN

Danışman: Doç. Dr. Kerem YAVAŞÇA

2024 – (xx+90)

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

Jüri

Doç. Dr. Kerem YAVAŞÇA

Dr. Öğr. Üyesi Feride Fatma BİLGİLİ

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ERTUĞRUL

Teknolojik gelişmelerin hız kazandığı 21. yüzyılda dijitalleşmenin önemi gittikçe artmakta ve tüm alanlarda etkisini göstermektedir. Dijitalleşmenin en önemli etkilerinden biri de yönetim alanındaki yansımalarıdır. Dijitalleşme ile birlikte kamu yönetiminde e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. E-devlet uygulamaları, vatandaşların kamusal hizmetlere en hızlı şekilde ulaşmasına olanak sağlamaktadır. E-devlet uygulamaları ile kamusal hizmetlerin kalitesinde artış gözlemlenmiştir. Bu bağlamda dünya genelinde e-devlet hususunda büyük bir değişim ve dönüşüm meydana gelmiştir. Türkiye’de de bu süreçte e-devlet uygulamalarına verilen önem hızla artmıştır. Bu kapsamda vergi alanında e-devlet uygulamasına geçiş çalışmaları önemli bir yer tutmaktadır. Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB), e-devlet uygulamasının ülkemizdeki gelişimine destekte bulunmuş öncü kurumlar arasında yer almaktadır. Gelir İdaresi Başkanlığı Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) ile başlayan e-devlet yatırımlarını günümüzde yapay zekâ, endüstri 5.0, büyük veri paylaşımı gibi teknolojik gelişmeler ile güncelleyerek paydaşlarının vergiye uyumunu artırmayı amaçlamaktadır. Ayrıca GİB vergi alanında şeffaflığın sağlanması ve maliyetlerin azaltılmasını hedeflemektedir. Bu çalışmada gelir dairesi başkanlığı projeleri kapsamında e-devlet uygulamalarının Türk kamu yönetimi içindeki yeri incelenerek değerlendirmeler yapılmıştır. Çalışma toplamda üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde, e-devlet uygulamasının tanımı, tarihsel gelişimi, faydaları ve sorunları ile özelliklerine yer verilerek kavramsal bir çerçeve sunulmuştur. Çalışmanın ikinci bölümünde e-devlet uygulamalarının Türkiye’deki gelişimine yer verilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise Gelir İdaresi Başkanlığı’nın yapısı ve görevleri hakkında bilgiler verilerek başkanlığın dijital vergi uygulamaları incelenmiştir. E-vergi uygulamalarının vergiye uyum açısından olumlu ve olumsuz etkilerine değinilmiş ve vergiye gönüllü uyumu etkileyen e-devlet uygulamalarındaki son gelişmelere yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, Cimer, GİB, Vedop Projesi, Vimer.

ABSTRACT

REVENUE ADMINISTRATION PROJECTS WITHIN THE SCOPE OF E- GOVERNMENT APPLICATIONS IN TURKISH PUBLIC ADMINISTRATION

M.Sc.Thesis

Preparer: Sinan HAVAÇEKEN

Advisor : Assoc. Dr. Kerem YAVAŞÇA

2024 – (xx+90)

Kırşehir Ahi Evran University, Graduate School Of Social Sciences

Department of Political Science and Public Administration

Jury

Assoc. Prof. Dr. Kerem YAVAŞÇA

Asst. Prof. Dr. Feride Fatma BİLGİLİ

Asst. Prof. Dr. Hüseyin ERTUĞRUL

In the 21st century, where technological developments are gaining momentum, the importance of digitalization is increasing and showing its effect in all areas. One of the most important effects of digitalization is its reflections in the field of public administration. With digitalization, the concept of e-government has emerged in public administration. E-government applications enable citizens to access public services in the fastest way. Also, an increase in the quality of public services has been observed with e-government applications. In this context, there has been a great change and transformation in e-government in all of the world. In this process, the importance given to e-government applications has increased rapidly in Turkey. In this context, the transition to e-government application in the field of tax has an important place. The Revenue Administration (GİB) is the leading institutions that have supported the development of e-government application in our country. The Revenue Administration aims to increase the tax compliance of tax payers by updating its e-government investments, which started with the Tax Offices Automation Project (VEDOP), with technological developments such as artificial intelligence, industry 5.0, and big data sharing. In addition, GİB also aims to ensure transparency on taxation and to reduce costs. In this study, within the scope of the projects of the revenue department, the place of e-government applications in the Turkish public administration was analyzed. The study consists of three parts. In the first part of the study, a conceptual framework is presented by including the definition, historical development, benefits and problems and features of the e-government application. In the second part of the study, the development of e-government applications in Turkey is analyzed. In the last part of the study, information about the structure and duties of the Revenue Administration was given and the digital tax practices of the GİB were examined. The positive and negative effects of e-tax practices in terms of tax compliance are mentioned and the latest developments in e-government applications affecting voluntary compliance with tax are evaluated.

Keywords: E-government, Cimer, GİB, Vedop Project, Vimer.

ÖNSÖZ

Türk kamu yönetimine yeni bir soluk getirerek devlet kurumları ile vatandaşlar arasındaki ilişkinin değişimine neden olan e-devlet uygulamasının Maliye teşkilatındaki boyutunu araştırmama vesile olarak bana desteklerini sunan Danışman Hocam Doç. Dr. Kerem YAVAŞÇA'ya teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca Tez Savunma Jürisinde yer alarak beni mutlu eden lisans hocam değerli Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ERTUĞRUL'a ve bölüm hocamız Dr. Öğr. Üyesi Feride Fatma BİLGİLİ'ye, tez yazımında bana destekte bulunan tecrübelerinden yararlandığım lisans hocalarıma, başta lise ve üniversiteden arkadaşım olan Yozgat Bozok Üniversitesi Çekerek Fuat Oktay Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulundan Dr. Öğr. Görevlisi Mustafa ALTINTAŞ'a teşekkürlerimi sunuyorum.

Ayrıca araştırmamın yazımı esnasında yaşadığım sıkıntılarda bana destek veren, beni motive ederek çalışmamın ortaya çıkarılmasında katkısı bulunan değerli eşim Büşra ARSLAN HAVAÇEKEN'e, beni yetiştirerek bugünlere getiren, her daim destekte bulunan, vatanına ve milletine sadık bir evlat olarak yetişmemi sağlayan annem ve babama teşekkürlerimi sunuyorum. Mutluluk kaynağımız oğlum Emir Yekta HAVAÇEKEN'e de sevgilerimi sunuyorum.

Son olarak ise araştırmamı Yüksek Lisans eğitimim döneminde rahatsızlığından dolayı kaybettiğimiz sevgili hocam Dr. Öğr. Üyesi Zübeyir BARUTÇU'ya ithaf ediyorum.

Sinan HAVAÇEKEN

Kırşehir-2024

İÇİNDEKİLER

Sayfa

KABUL VE ONAY.....	vi
BİLDİRİM.....	vii
ÖZET	viii
ABSTRACT	ix
ÖNSÖZ	x
İÇİNDEKİLER.....	xi
TABLolar LİSTESİ	xvi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xviii
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	xix
GİRİŞ.....	1
BÖLÜM I	3
E-DEVLET UYGULAMALARINA GENEL BAKIŞ	3
1.1.E-DEVLET KAVRAMI.....	4
1.1.1.E-Devlet'in Ortaya Çıkışı.....	5
1.1.2. E-Devletin Ortaya Çıkışında Etkili Olan Faktörler	7
1.2.E-DEVLETİN ÖZELLİKLERİ.....	9
1.2.1. E-Devletin Geleneksel Kamu Yönetimi İle Karşılaştırılması	9
1.3.E-DEVLETİN AMAÇLARI.....	10
1.4.E-DEVLETİN KULLANICILARINA SAĞLADIĞI KATKILAR.....	12
1.5.E-DEVLET UYGULAMASINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR	13
1.5.1.Güvenlik Problemleri	14
1.5.2.Altyapı Sorunları	14
1.5.3.Ekonomik Sorunlar.....	14
1.5.4.Adaptasyon Problemleri ve Alışkanlıklar	15

1.5.5.Sahte İnternet Siteleri	15
1.6.E-DEVLET MODELLERİ.....	16
1.6.1.Gartner Modeli	17
1.6.2.Birleşmiş Milletler Modeli	17
1.6.3.Hiller ve Belanger Modeli	18
1.6.4.Layne ve Lee Modeli	18
1.6.5.Delloite Modeli.....	19
1.7.E-DEVLET ÜLKE ÖRNEKLERİ.....	21
1.7.1.Danimarka	22
1.7.2.Amerika Birleşik Devletleri	22
1.7.3.Estonya	23
1.7.4.Güney Kore	23
1.7.5.Japonya	24
1.7.6.Birleşik Krallık	24
1.7.7. Singapur.....	25
1.8.E-DEVLETTE GÜNCEL GELİŞMELER	25
1.8.1.E-devlet Uygulamalarının Sosyal Medya Etkileşimi	26
1.8.2.Pandemi Dönemi E-devlet Uygulamaları.....	27
1.8.3.Endüstri 5.0 ve Yapay Zeka Kapsamında E-Devlet	28
BÖLÜM II.....	30
TÜRKİYE’DE E-DEVLETİN GELİŞİMİ VE KURUM UYGULAMALARI	30
2.1.İDARİ REFORMUN BİR UNSURU OLARAK E-DEVLET	30
2.2.E-DEVLETİN TÜRKİYE’DE GELİŞİMİ.....	31
2.2.1.E-Avrupa Girişimi Öncesi Gelişmeler	32
2.2.2.E-Avrupa Girişimi Sonrası Gelişmeler	33
2.3.PLAN VE PROGRAMLARDA E-DEVLET	35

2.3.1.Dokuzuncu Kalkınma Planı.....	36
2.3.2.Onuncu Kalkınma Planı	36
2.3.3. On Birinci Kalkınma Planı	37
2.3.4.On İkinci Kalkınma Planı	38
2.3.5.Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı.....	40
2.3.6.Orta Vadeli Programlar	41
2.4.E-DEVLETTE SAĞLANAN FAYDALAR	41
2.4.1.Hizmet Sunucular Tarafından Sağlanan Faydalar	41
2.4.2.Hizmet Alanlarına Sağlanan Faydalar	43
2.5.E-DEVLETİN KULLANIMINDA YAŞANILAN SORUNLAR	45
2.5.1.İnternete Erişim Sorunu.....	45
2.5.2. Vatandaşların E-Devlete Güveni ve Adaptasyonu	46
2.5.3.Altyapı ve Ekonomik Sorunlar	47
2.6.TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMA ÖRNEKLERİ.....	47
2.6.1.Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)	48
2.6.2. Polis Bilgi Sistemi (PolNet)	49
2.6.3.Sağlık Bakanlığı Uygulamaları	50
2.6.4.Millî Eğitim Bakanlığı Uygulamaları.....	51
2.6.5.Ulusal Yargı Altyapı Projesi (UYAP)	52
2.6.6.Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS).....	53
2.6.7. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER).....	53
BÖLÜM III	54
GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞININ E-DEVLET UYGULAMALARI	54
3.1. GİB’İN TEŞKİLAT YAPISI İLE GÖREV VE YETKİLERİ	56
3.2.VEDOP PROJELERİ	57
3.2.1.VEDOP-1 Projesi (1998-2000)	58

3.2.2.VEDOP-2 Projesi (2004-2006)	59
3.2.3.VEDOP-3 Projesi (2007-2009)	60
3.2.4.VEDOP-4 Projesi (2023).....	61
3.3.VERGİ DAİRESİ OTOMASYONU (VDO)	62
3.4. DİJİTAL VERGİ DAİRESİ	62
3.4.1.İnternet Vergi Dairesi	63
3.4.2.İnteraktif Vergi Dairesi.....	63
3.4.3.E-Beyanname Sistemi	63
3.4.4.E-Tebligat Sistemi	64
3.4.5.Hazır Beyan Sistemi	65
3.4.6.E-Belge Uygulamaları ve E-Defter Uygulaması	65
3.4.7.Defter Beyan Sistemi.....	66
3.5.GİB'İN DİĞER E-DEVLET UYGULAMALARI	66
3.5.1.Mükellef Geri Bildirim Sistemi.....	66
3.5.2.Borç Bildirim Hizmeti	67
3.5.3.İade Takip Sistemi	67
3.5.4.Kurumsal Elektronik Tebligat Sistemleri Projesi (KETSİS).....	67
3.5.5.Engelli Vergi İndirim Sistemi (EVİS)	67
3.5.6.Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS)	68
3.5.7. Tek Vergi Dairesi Uygulamaları	68
3.5.8. Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (MOTOP)	68
3.5.9.VİMER (ALO 189)	69
3.6. GİB PROJELERİNİN PERFORMANS DEĞERLENDİRİLMESİ	69
3.6.1. Vergiye Uyum Kapsamında Projelerin Etkinliği.....	69
SONUÇ	80
KAYNAKÇA.....	83

ÖZGEÇMİŞ.....	90
----------------------	-----------



TABLÖLER LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1.1. Avrupa Birliği E-devlete Geçiş Süreci	6
Tablo 1.2. E-Devletin İçsel ve Dışsal Faydaları.	12
Tablo 1.3. E-Devlet ile İlgili Çalışmalar.....	19
Tablo 2.1. E-Devlet Kullanıcı hareketleri.....	34
Tablo 2.2. E-Devlet Üzerinden Hizmet Veren Kurum Sayısı	34
Tablo 2.3. On İkinci Kalkınma Planı Dijital Devlet Hedefleri	39
Tablo 2.4. E-devletten Sağlanan Fayda Açısından Durumun Değerlendirilmesi.....	44
Tablo 2.5. MERNİS Projesinin Kamusal Hizmetlere Sağladığı Faydalar.....	49
Tablo 3.1. Gelir İdaresi Başkanlığının Kuruluş Süreci	55
Tablo 3.2. VEDOP-1 Projesi ve VEDOP-2 Projesinin Karşılaştırması	59
Tablo 3.3. Vergi Daireleri Otomasyon Sistemi Aşamaları.	61
Tablo 3.4. E-fatura Uygulaması Kullanıcı Sayısı (2020-2023)	72
Tablo 3.5. E-Arşiv Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı (2020-2023)	72
Tablo 3.6. e-Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı (2020-2023).....	73
Tablo 3.7. e-İrsaliye Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı (2020-2023).....	73
Tablo 3.8. e-Serbest Meslek Makbuzundan Yararlanan Mükellef Sayısı (2020-2023)	74
Tablo 3.9. Vergi İletişim Merkezine Gelen Çağrılar İlk Görüşmede Sonuçlandırma Oranı (2020-2023)	75
Tablo 3.10. İnternet Sayfasına İlişkin Memnuniyet Oranı (2020-2023)	75
Tablo 3.11. İnteraktif Vergi Dairesinde Yapılan İşlem Sayısı (2020-2023).....	76
Tablo 3.12. Cari Dönem Tahakkuklarına Karşılık Cari Dönemde Yapılan Tahsilatın Oranı (2020-2023)	77
Tablo 3.13. Ödeme Emri Tebliğ Edilme Oranı (2020-2023)	78
Tablo 3.14. Kanuni Süresinde Verilen Beyanname Sayısı (2020-2023)	78

Tablo 3.15. Yazılımlarda Yapılan Güncelleme Sayısı (2020-2023).....	79
Tablo 3.16. e-Tebligat Sayısı (2020-2023).....	79



ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1.1. E-devlete Etki Eden Faktörler.....	8
Şekil 1.2. Geleneksel Devlet-E-devlet Sistematiği	10
Şekil 1.3. Hype Döngüsü.....	17
Şekil 2.1. Türkiye'de E-devlet Politikalarının Çerçevesini Belirleyen Plan ve Belgeler. ...	35
Şekil 2.2. Hane Halkı 2012-2022 Yılları Arası İnternet Erişimi.....	46
Şekil 3.1. VEDOP Gelişim Süreci.....	60
Şekil 3.2. Beyanname Verme Süreci.....	64
Şekil 3.3. E-tebliğ Süreci.....	65

SİMGELER VE KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar yazımında TDK yazım kılavuzundaki kısaltmalar dizini esas alınmıştır.

Kısaltmalar	Açıklamalar
AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
BİT	Bilgi İletişim Teknolojileri
BM	Birleşik Milletler
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
EBA	Eğitim Bilişim Ağı
EKAP	Elektronik Kamu Alımları Platformu
EVİS	Engelli Vergi İndirim Sistemi
E-VİZ	Elektronik Veri İbraz Sistemi
GİB	Gelir İdaresi Başkanlığı
GMSİ	Gayrimenkul Sermaye İradı
GPRS	General Packet Radio Service
HES	Hayat Eve Sığar
KEP	Kurumsal Elektronik Posta
KETSİS	Kurumsal Elektronik Tebligat Sistemleri Projesi
KEYS	Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi
MEBBİS	Millî Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemi
MERNİS	Merkezi Sicil Kayıt Sistemi
MHRS	Hekim Randevu Sistemi
MOBESE	Elektronik Sistem Entegrasyonu

MOTOP	Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
MTV	Motorlu Taşıtlar Vergisi
OECD	Ekonomik İş birliği ve Kalkınma Örgütü
ÖSYM	Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi
POLNET	Polis Bilişim Ağı
TAKBİS	Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TUENA	Türkiye Ulusal Bilgi Altyapısı Ana Planı
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
UYAP	Ulusal Yargı Altyapı Projesi
VEDOP	Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
VİMER	Vergi İletişim Merkezi

GİRİŞ

Kamu hizmetlerinin temel amacı toplumsal ihtiyaçları kamu yararını ön plana alarak paydaşlara sunulmasıdır. Bu hizmetlerin sunumunda her dönemin kendine özgü bir yönetim anlayışı olmuştur. Geleneksel kamu yönetimi yaklaşımında bürokrasinin daha hâkim olduğu bir yönetim anlayışı bulunmaktayken bu anlayış 1970’li yıllarda refah devleti anlayışının güçlendirilmesi şeklinde dönüşmüş, 1980’li yıllarda ise yeni kamu işletmeciliği anlayışının hâkim olduğu neoliberal gelişmelerden etkilenen kamu hizmetleri vatandaşlara sunulmuştur. 1990’lı yıllara gelindiğinde ise bilgi iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmelerin bir yansıması olarak elektronik devlet kamu hizmetlerinin sunumunda yeni bir unsur olarak hayatımıza girmiştir.

Bilgi iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler toplumsal yaşamı etkilediği gibi kamu yönetimini de etkilemiş e-iş, e-yönetim, e-memur, e-vatandaş ve e-kurum gibi yeni kavramların hayatımıza girmesine neden olmuştur. Tüm bu kavramları bir araya getirecek uygulama ise e-devlet olarak özetlenebilecek yeni yönetim anlayışı olmuştur. Kamu yönetimi açısından e-devlet, kamu hizmetlerinin dijital ortamda vatandaşlara sunulmasına imkan tanıyan bir sistemken vatandaşlar açısından e-devlet ise vatandaşların kamu hizmetlerine istedikleri yerde ve zamanda elektronik ortamda hizmetlere erişimine imkan tanıyan bir sistem olarak karşımıza çıkmaktadır.

E-devlet uygulamaları kamu yönetiminin işleyişini değiştirmiştir. Eskiden günler alan bir kamu hizmeti günümüzde saatler, hatta dakikalar içerisinde sunulabilir duruma gelmiştir. İş anlamında yaşanan bu dönüşüm aynı zamanda kamu kurumlarının yapısını da değiştirmiştir. Kamu kurumları kendi içerisinde yeni iş bölümleri yaparak vatandaşların elektronik ortamda gelen taleplerini karşılayacak yeni birimler kurmuşlardır. Yine e-dönüşümün bir parçası olarak kamu kurumları arasında uygulama birliği sağlanarak verilerin elektronik ortamda çevrimiçi alınmaya başlanması amaçlanmıştır. Gelir İdaresi Başkanlığı da kendi birimleri ve diğer kurumlar ile veri paylaşımı yapmakta; hizmetlerinden yararlananların 7/24 hızlı işlem yapabilmesini hedeflemektedir.

Bu bağlamda bu araştırmanın konusu Gelir İdaresi Başkanlığının sunduğu e-devlet uygulamalarının incelenmesi olacaktır. Gelir İdaresi Başkanlığı gerek kurum içerisinde personellerinin çalışmalarında gerekse vatandaşlara ve diğer paydaşlarına elektronik hizmet sunumunda e-uygulamalardan faydalanan öncü kurumlar arasında yer almaktadır.

Nitekim başkanlığın ilk e-devlet uygulaması olan Vergi Daireleri Otomasyon Projesi 1998 yılında, İnternet Vergi Dairesi de 1999 yılında kullanılmaya başlanılmıştır. Günümüzde ise birden fazla hizmet Dijital Vergi Dairesi üzerinden online olarak vatandaşlara sunulmaktadır. Sunulan bu hizmetler sayesinde vatandaşların bu uygulamalara erişiminde artış yaşanmıştır. Gelir İdaresi Başkanlığının sunmuş olduğu birçok hizmetin elektronik ortamda gerçekleştirilebilmesi vatandaşların vergi dairelerine gitmeksizin çevrimiçi hizmetlere erişmesine imkân sağlamış bu durum hem zaman hem de maliyet açısından faydalı olmuştur.

Bu çalışmanın yöntemi; literatürde yer alan akademik çalışmaların yanı sıra, Gelir İdaresi Başkanlığınca hazırlanan raporlar ile sınırlı olmuştur. Gelir İdaresi Başkanlığının 2019-2024 yılları performans programlarından yararlanılarak değerlendirilmeler yapılmıştır. Diğer çalışmalardan farklı olarak bu çalışmada kurumsal raporlardan yararlanılarak kendine özgü bir araştırma ortaya konulması amaçlanmıştır.

BÖLÜM I

E-DEVLET UYGULAMALARINA GENEL BAKIŞ

Kamu Yönetiminde reform arayışları çerçevesinde e-devlet kavramı ve elektronik web tabanlı kurum hizmetleri 1990'lı yıllardan itibaren etkisini göstermeye başlamıştır. Bilgi çağında yaşanan gelişmeler vatandaşların gündelik işlerini yerine getirmesinde köklü değişiklikler getirmeye başlamış, iş yapılış süreçlerinde, çalışma koşullarında ve boş vaktin kullanılmasında yeni değişiklikleri gündeme getirmeye başlamıştır. Böylece yönetim alanlarında, bilgi çağı teknolojilerinde, hükümet programlarında, kamu kurumlarının işleyişinde, bireylerin kamu hizmetlerine katılımlarında ve demokratik kavramların yeniden tanımlanmasında ve hizmetlerin bireylere daha hızlı şekilde ulaştırılmasında umut verici gelişmeler yaşanmıştır.

Kamuda hizmetlerin ve sürecin yönetilmesi ülkelerin temel sorunu arasında yer almaktadır. Kamu yönetiminde bireylerin doğumlarından vefatlarına kadar talep ettikleri hizmetlerin yanı sıra; şirketlerle, uluslararası ilişkilerde diğer devletlerle ve hizmetlerin sunumlarında sorunlar ve çözüm arayışları iktidar ve muhalefet arasında hep tartışma konusu olmuştur. Teknolojide yaşanan gelişmelere paralel olarak iletişim ve bilgiyi hizmet sunumunda ana unsur olarak benimseyen devletler için, vatandaşlarıyla olan ilişkilerini yeniden gözden geçirme ve geliştirme ihtiyacı ortaya çıkmıştır (Tarhan, 2011: 25).

E-devlet uygulamalarına geçiş sürecinde devletler dört farklı aşamadan geçmektedir (Lee vd., 2005: 100). Bu faktörleri şu şekilde sıralayabiliriz;

- 1. Listeleme:** Basit ve temel bilgiler bulunduran online web siteleri kurmak ve kullanıcıların bazı müracaat ve kayıt formlarını indirilebilmesine olanak sağlamak.
- 2. Online İşlem:** Online olarak hizmet ve kayıt formlarının doldurulması ve interaktif işlemlerin yapılabilmesine olanak sağlamak.
- 3. Dikey Bütünleşme:** Yerel sistemler ile merkezi sistemler arasında bağlantıları sağlamak ve benzer fonksiyonların ortak kullanımına olanak sağlamak.
- 4. Yatay Bütünleşme:** Kurumların tüm işlemlerinin tek bir noktadan yapılmasına olanak sağlamak.

E-devlet kullanımında, kullanıcılara yani ülke vatandaşlarına online işlem

yapabilme imkânı sunulmaktadır. Söz konusu hizmet aşamalı olarak gerçekleşirken, aşamalar arasındaki tüm geçişler teknolojik ve karmaşıklık seviyesini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda birinci aşamada basit ve sade bir bilgi ve iletişim teknolojisi yeterli görülürken, ileri aşamalarda daha ileri teknoloji ve işlemler gerekli olmaktadır. Üçüncü ve dördüncü aşamalara gelindiğinde ise aşamalar arasındaki geçiş işlemleri için teknoloji, beşeri ve kurumsal altyapı gibi faktörlerin hepsinin bir arada yeterli düzeyde olması beklenmektedir (Naralan, 2008: 458).

Bu bölümde, e-devlet kavramına, tarihsel sürecine, uygulamayı gerekli kılan nedenlere, amaç ve özelliklerine, uygulama sayesinde sağlanan fayda ve yararlar ile ülkelerde uygulanan e-devlet modellerine değinilecektir.

1.1.E-DEVLET KAVRAMI

Son otuz yıllık süreçte gündemde yer edinen e-devlet kavramının açıklanmasına yönelik birçok akademik ve kurumsal çalışma yapılmıştır. E-Devlet kavramı olarak “e” elektronik, devlet ise toprak bütünlüğüne bağlı olarak siyasal örgütlü bir ulus veya uluslar topluluğunu ifade etmektedir. Az maliyet ile tüm bilgi ve verilerin hızlı bir şekilde elde edilerek dağıtılması, bireyler ile kurumlar arasında mal / hizmet alma ilişkisinin çevrimiçi yöntemler ile daha etken ve daha verimli bir biçimde gerçekleştirilmesi teknolojik yenilik ile olanaklı kılınmıştır. Bu yenilikler geleneksel kamu yönetiminde hizmet üretme ve sunma yöntemleri için yeni bir anlayışı gündeme getirmiştir. Bu anlayışı kavramsal olarak E-Devlet ya da e-devlet modeli olarak anılmaktadır (Kösecik ve Karkın, 2004: 119-120).

E-devleti genel olarak internetin “*daha iyi bir yönetime ulaşma*” aracı olarak kullanılması şeklinde tanımlayabiliriz (Torres vd, 2005: 218). E-devlet uygulamasının hedefi de burada çıkmaktadır. E-devlet: bilgi iletişim teknolojilerinin efektif kullanılarak vatandaşların yaşamını kolaylaştırmayı hedeflemektedir (Jaeger, 2004: 519).

Özgür Uçkan (2003: 4), e-devleti bir yönetim modeli olarak nitelendirmiş ve e-devletin nihai amacının e-demokrasiyi gerçekleştirmek olduğunu nitelendirmiştir.

Genel olarak e-devletin farklı tanımları şu şekilde sıralanabilir;

- Kamu hizmetlerine katılımda elektronik kaynakların kullanılarak hizmetlere erişimdir.
- Hizmetlerin sunumuyla vatandaşların hizmetlere ulaşımında yönetim kaynaklarının kullanılmasıdır.

- Bürokrasi ve kırtasiyeciliği azaltan, devlet yönetiminin şeffaf hale getiren, iş ve işleyişi hızlandıran mekanizmadır.
- Geleneksel hizmet sunan kamu kurum ve kuruluşlarının teknolojik gelişmeyle hizmetlerini dijitalleştirerek yeni yüzüyle halka hizmet sunmasıdır.
- Kamu hizmetlerinin dijital olarak yönetilenlere aktarılmasıdır.

ABD'nin Maryland Üniversitesinde görev yapan profesör Benjamin Huffman (2017: 27) ise e-katılımın aracı olarak e-devletin kendisini dört tür e-devlet terminolojisi geliştirmiştir. Bunlar;

- Hükümetten Hükümete: Devletlerin kendi aralarındaki etkileşimini adlandırır.
- Devletten İşletmeye: Kamunun işletmelere hizmet aktarımını adlandırır.
- Devletten Vatandaşa: Kamu hizmetlerinin vatandaşlara/yönetilenlere sunumunu adlandırır.
- Vatandaştan Vatandaşa: Bu terminoloji ise vatandaşların yararlandığı hizmetlerin diğer vatandaşlara sağladığı yararlar. Örnek olarak e-devletten başvuru yaparak işini hızlandıran bireyin yaptığını gören kimselerin de bu hizmeti kullanmasıdır.

E-devlet kavramının tanımlanması konusunda çok çeşitli çalışmalar olduğu genel anlamında e-devletin kamu hizmetlerinin bireylere en hızlı, verimli ve etkin şekilde kullanılmasıdır. Bu değerlendirmeler çerçevesinde e-devlet hizmetlerinin dört ana bileşen üzerine odaklandığını görebiliriz. Bunlar *vatandaşlar, iş dünyası, devlet çalışanları ve devlet kurumlarıdır* (Tarhan 2011: 35).

1.1.1.E-Devlet'in Ortaya Çıkışı

Ülkelerin e-devletleşme süreci kendiliğinden oluşan bir süreç olmamıştır. E-devletin ortaya çıkışı zaman içerisinde talep edilen dönüşüm isteklerinin bir sonucu olmuştur. E-devletin fikir olarak ortaya atılması ilk kez 1980'li yıllara dayanmaktadır. Bu fikirlerin uygulanmaya konulması da 1990'lı yılları bulmuştur. E-devlet konusunda akademik alanda yapılan çalışmalara bakıldığında gelişmiş dünya ülkelerinde ilk kez 1990'lı yıllarda ülkemizde ise 2000'li yıllarda e-devletin bireylerin hayatına girmeye başladığını görebiliriz. Devletlerin hizmetlerini dijitalleştirme yönünden ilk olarak ciddi çalışmaların Singapur da başladığını bu ülkeyi Amerika Birleşik Devletleri (ABD), Japonya, İngiltere ve daha sonralarında gelişmiş Avrupa Birliği üyesi ülkeler takip etmiştir.

E-devlete geçişte çeşitli ülkelerde yayınlanan raporlar bu atılımın önemli bir veçhesini oluşturmuştur. ABD’de 1993 yılında yayımlanan “Ulusal Performans İzleme Raporu”, Avrupa Konseyi tarafından 1994’te yayımlanan “Bangemann Raporu”, 1999’da yayımlanan “e-Avrupa girişimi” ve 2000 yılında yayımlanan “e- Avrupa eylem planı” gibi rapor ve planlar ile e-devletin zemini oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu çalışmalar da hedefler ortaya konulmuş, E-Devlet hizmetlerinden ne gibi sonuçlar alınacağına değinilmiş ve eksiklikler gidermek amacıyla öneriler getirilmiştir (Erkış & Şahin, 2020: 118).

Avrupa komisyonunca kabul edilen ve ülkemizde de etki gösteren *e-Avrupa girişimi* Aralık 1999’da kabul edilmiştir. Girişimin temel amaçlar arasında;

- 1-Ucuz, hızlı ve güvenli internet
- 2- İnsana yatırım ve eğitim verilmesi
- 3-İnternet kullanımını özendirmek yer almaktadır.

Avrupa ülkelerinin E-Devlet altyapısının oluşturulmasına yönelik çalışmaların 2000’li yıllarda hızlandığı görülmektedir. Portekiz’in Lizbon şehrinde Mart 2000’de yapılan toplantıda “dünyadaki en rekabetçi ve bilgi tabanlı ekonomi” hedefi ortaya konmuştur. Polonya’nın Varşova ilinde Mayıs 2000’de *Avrupa Bakanlar Konferansı* yapılmıştır. Konferansta Lizbon’da konulan hedefler benimsenerek ülkemizin de bulunduğu Avrupa Birliği üye ülkelere yönelik olarak e-Avrupa benzeri eylem planı açıklanmıştır. Göteborg’da 15-16 Haziran 2001’de yapılan zirvede ise e-Avrupa + projesi açıklanmıştır. Projeye ülkemiz hükümeti de imza atmıştır. E-Avrupa + girişiminin büyük ölçü de başarılı olduğu görülmektedir. Aşağıdaki tabloda E-Avrupa girişiminin tarihsel sürecine yer verilmiştir (Erkış ve Şahin, 2020: 115).

Tablo 1.1. Avrupa Birliği E-devlete Geçiş Süreci (Erkış ve Şahin, 2020: 115).

<u>E-AVRUPA GİRİŞİMİ ÖNCESİ</u>		
Tarih	Çalışma	Hazırlayıcı
1993	Beyaz Kitap	Avrupa Komisyonu
1994	Bangemann Raporu	M.Bangema
1997	Yakınlaştırma Yeşil Kitabı	Avrupa Komisyonu
<u>E-AVRUPA GİRİŞİMİ</u>		
1999	Girişimin Yapılması	Avrupa Komisyonu

2000	E-AVRUPA 2002	Avrupa Komisyonu
2001	E+ AVRUPA 2003	Avrupa Komisyonu
2002	E-AVRUPA 2005	Avrupa Komisyonu
<u>E-AVRUPA SONRASI</u>		
2004	KOK Raporu	W.KOK
2005	İ2010 Stratejisi	Avrupa Komisyonu
2010	Avrupa 2020 Stratejisi	Avrupa Komisyonu

Günümüzde Avrupa ülkeleri E-Devlet sistemini en iyi şekilde kullanarak vatandaşlarına etkin hizmet vermektedir. Almanya gibi ülkeler geleneksel kamu yönetiminin kalıntıları olan fiziki tebliğ yöntemlerini tamamen kaldırmaya başlayacaklarını açıklamışlardır (“Kâğıda Elveda Zamanı”, 2024). Yapılan açıklamada eski haberleşme kaynaklarının kullanılmayacağı tüm işlemlerin elektronik ortamda yapılacağı hedefini duyurmuştur. Kâğıt posta ve telgraf zamanla ortadan kalkarak yerini e-devlet tabanlı iletişim kaynaklarına bırakacağı gözükmemektedir. Ülkemizde e tebligat ve KEP uygulamaları da bu amaçla geliştirilmiştir.

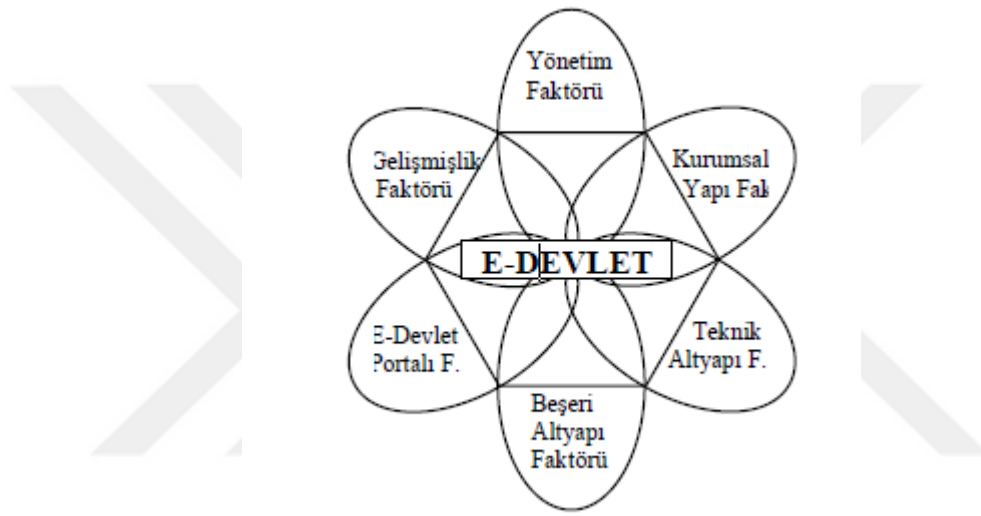
1.1.2. E-Devletin Ortaya Çıkışında Etkili Olan Faktörler

Yirminci yüzyılın sonlarında toplumsal yaşamda yerini almaya başlayan bilgi teknolojileri bireylerin sosyo-kültürel yapıları ile ekonomik yaşamlarında değişimlere yol açmış bu durum bir neden sonuç ilişkisi olarak kamu yönetiminde köklü değişikliklere neden olarak kamu yönetimindeki değer ve kavramları, kamu kurumlarını ve dinamiklerini de etkilemiştir.

Kamu yönetiminin yeniden yapılandırmasına neden olan bu durum, halkın kamu kurumlarından beklentilerini artırmış ve daha nitelikli bir yönetim anlayışı aramasına neden olmuştur. Son yirmi yılda bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler vatandaşların gündelik yaşamlarında sunulan hizmetlerin değişikliğe uğramasında etkili olmuştur. Bu gelişmelere dayalı olarak dünyada yaşanan teknolojik gelişmelerin, kamu hizmetlerinin iletilmesinde etkinliği artırma ve yönetim maliyetini azaltma yoluyla ekonomik kazanç sağlamasını gündeme getirmiş bu da geleneksel kamu yönetimine alternatif olarak yeni bir hizmet sunumu olarak e-devlet uygulamalarını ortaya çıkarmıştır.

Literatürdeki çalışmalara baktığımızda e-devlet ile ilgili olarak, uygulama, teori ve

kullanım fonksiyonlarına yönelik çok fazla çalışma olduğu görülmüştür. Bu çalışmaların birçoğunda uygulama kullanıma etki eden faktörler değerlendirilmiştir. Bu bağlamda çeşitli faktörler ortaya sunulmuş olup, değişik açılardan, gerek yurtdışında gerekse yurt içinde yapılan çalışmalarda araştırmacılar tarafından incelenmiştir. Yurt içinde yapılan çalışmalardan bir tanesinde “e-devlet dönüşümünde kritik faktörlerin işletmecilik açısından değerlendirilmesi” yapılmıştır. Bu çalışma “11. Türkiye’de İnternet” konferansında sunulmuştur. Sunulan bu çalışmada e-devlet dönüşümü hususunda etkili olan faktörler; kültür, ekonomi, devlete olan güven, demografik yapı olarak gruplandırılmıştır (Kıvanç, 2006: 5-6).



Şekil 1.1. E-devlete Etki Eden Faktörler (Naralan, 2008: 457-468).

Uygulamada ve literatürde E-devlet ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, konusunda başarılı olan devletlerin şekil 1.1’de ki faktörler bağlamında yeterli kapsama sahip olan ülkeler olduğu söylenebilir.

Malkia ve Savolainen (2003: 3-7) e-devletin ortaya çıkışını dört temele bağlamakta bunları *bilginin değişen rolü, sosyal organizasyon ve yardım tiplerindeki değişiklik, küreselleşme ve bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı* şeklinde saymaktadır. Yıldız (2003:308) bu etkenleri üçe ayırmış bunları; *çevresel etkenler, yönetsel etkenler ve politik etkenler* olarak sıralamıştır.

Tarhan (2011: 42-45) ise toplumsal gelişme ve değişimlere bağlı olarak e-devletin ortaya çıkışını dört ana başlığa dayandırmıştır. Bunlar, *küreselleşme, bilgi*

teknolojilerindeki gelişmeler, vatandaşların değişen beklentileri ve kamu hizmetlerinin sunumundaki değişim ihtiyacıdır. Kısacası, küreselleşme ve bilgi çağı faktörü toplum hayatına e-devlet olgusunu benimsetmiştir.

1.2.E-DEVLETİN ÖZELLİKLERİ

E-Devletin kullanılmaya başlanması ile geleneksel kamu yönetiminin görülen birçok özelliği revize edilmiştir. Bu kapsamda Elektronik devletin geleneksel kamu yönetimine getirdiği başlıca özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz (Tarhan, 2011: 49-51);

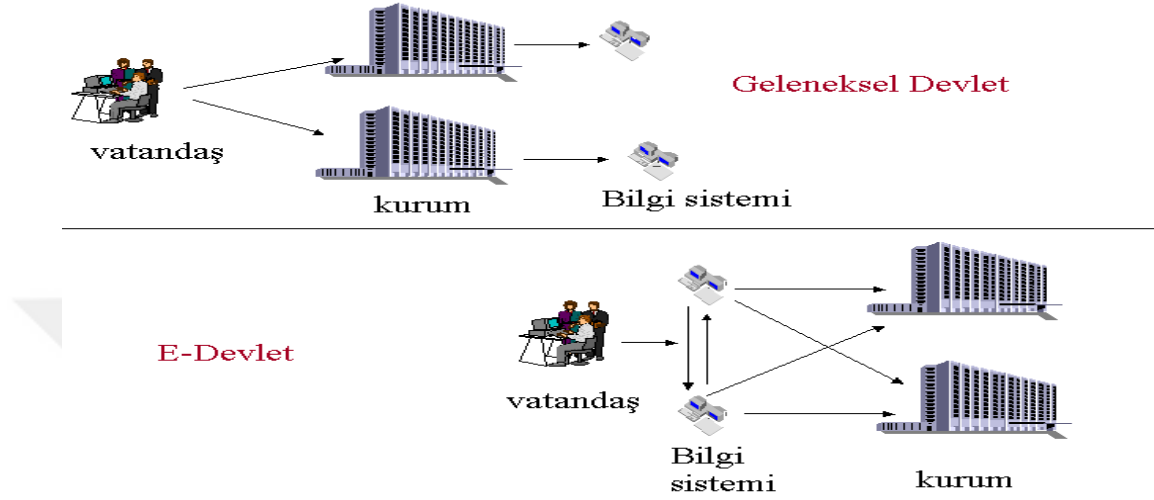
- Vatandaşların hizmetten faydalanma ve hizmetlere katılmalarında aktif rol almaya başlamışlardır.
- Hizmet sunan kurumlar yeni hizmet ve politika oluşturma süreçlerinde vatandaşlarının görüşünü e-devlet aracılığı ile alabilmektedirler.
- Hizmetlerin sunumunda müşteri hizmetleri anlayışı ortaya çıkmıştır.
- Kişiselleştirilmiş-farklılaştırılmış hizmet anlayışı gelişmiştir.
- Bütünsel/Sürekli Hizmet ile hızlı hizmet, maliyet düşüklüğü ve katılımcı anlayış gibi yeni kavramlar gelişmiştir.
- Erişim Hızı ve konforlu 7/24 hizmet alabilme imkânı ortaya çıkmıştır.
- Elektronik tebliğler kullanılmaya başlanmıştır.
- Etkileşimin verimli hale gelmesi ile esnek yönetim anlayışı çıkmıştır.
- Çok kanallı ağ çözümleri oluşmuştur.

1.2.1. E-Devletin Geleneksel Kamu Yönetimi İle Karşılaştırılması

E-devlet uygulamaları, Çağdaş Kamu yönetiminin bir unsuru olarak hayatımıza giren bir yönetim anlayışıdır. E-Devletin, kamu yönetiminde yerini anlamlandırmak ve özelliklerinin anlaşılır kılınması açısından geleneksel kamu yönetimindeki devlet anlayışı ile farklılıklarına daha doğrusu farklılaşmasına değinmek gerekmektedir.

E-devlet, yönetişim çabalarının bir sonucu olarak bürokratik devlet anlayışını dönüştürerek yeni bir yönetim anlayışını ortaya çıkarmıştır. Yani e-devlet bürokrasi ve kırtasiyeciliğin fazlasıyla hissedildiği geleneksel kamu yönetiminin devamı niteliğinde bir yaklaşım değil, devletin zihinsel ve yapısal olarak gelişmesini gerekli kılan bir modeldir (Şahin, 2016: 53-54).

E-Devletin özelliklerinin incelenmesinde geleneksel kamu yönetiminin E-Devleti ortaya çıkaran faktörlerle ilişkileri ve bu faktörlerin neleri amaçladığı önemlidir. Çağdaş Kamu Yönetimi unsurlarının gittikçe etkili olmaya başladığı 2000’li yıllarda hayatımıza giren E-devlet geleneksel kamu yönetiminin bürokratik devlet anlayışına göre farklılıklar taşımaktadır.



Şekil 1.2. Geleneksel Devlet-E-devlet Sistematiği(Türkiye Bilişim Şurası, e-Devlet Çalışma Grubu Raporu, Mayıs 2002).

Şekil 1.2.’den de anlaşılacağı üzere iki yaklaşım arasında önemli farklılıklar vardır. Geleneksel kamu yönetiminde, bürokratik kontrollere dayalı dikey/hiyerarşik bir kurumsal yapıdan söz edilirken, çağdaş kamu yönetiminin bir unsuru olan e-devlette hizmet anlayışı müşteri odaklı hale dönüşmesini işleyen bir ağ yapısı kurgulanmıştır (Özbek, 2007: 17-18). Geleneksel kamu yönetiminde herkes tek tip, bölümlenmiş, kesintili hizmet sunumu, yüksek maliyet ve zaman kaybına neden olmuş e-devlette bireylerin isteklerine göre kişiselleştirilmiş tek duraklı, hızlı ve maliyetin azaldığı bir yapı oluşmuştur.

Geleneksel kamu yönetiminde emir ve kurallar üzerine kuruluyken e-devlette esnek ve takım çalışmasının olduğu bir yapı kurgulanmıştır. Her iki yönetim yapısı da vatandaşın profilini, kurumların hizmet sunumunu, iletişim yapısı ve devlet anlayışı bakımından değerlendirildiğinde geleneksel kamu yönetimi kendini içe kapamış bir devlet anlayışına denk gelirken, e-devlet de açık devlet anlayışını ortaya çıkarmıştır.

1.3.E-DEVLETİN AMAÇLARI

E-Devlet kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için E-Devletin etkileşim halinde

bulunduğu faktörlerle ilişkilerinde ve işlemlerinde neleri amaçladığı konusuna bakmak gerekmektedir. E-Devletin amaçları hizmet sunumunda bulunan kamu kurumlarının iç süreçleri ile alakalı olabileceği gibi devletten hizmet bekleyen vatandaşların ihtiyaçlarından da kaynaklanabilmektedir. E-Devlet sürecinde kamu kurumları hizmetlerini elektronikleştirilmektedir ancak hizmetlerin elektronik hale gelmesi bir amaç değil araçtır. E-Devletin neyi amaçladığı, amacın aslında araç mı olduğu konusuna dikkat edilerek ayırım yapılması doğru olacaktır.

E-devletin amaçlarını ortaya koyan farklı kaynaklar mevcuttur. Backus (2001:3) e-devletin amaçlarını içsel ve dışsal stratejik amaçlar olarak ikiye ayırmıştır. *Dışsal Stratejik Amaç*: Kamu kurumlarınca sunulan hizmetlerden halkın gereksinimlerini karşılanması sağlanmaktadır. Yani kamusal işlemlerin hızlılığı, saydamlığı, etkenlik ve etkililiğini kamu kurumları sağlayacak, bu durumda vatandaşlar, sektörlerde ve diğer kurumlarla etkileşimini kolaylaştıracaktır.

İçsel Stratejik Amaç: Kamu kurumlarınca kendi iç düzenlemelerini içerir. Bu da işlem maliyetini azaltır. Backus’a göre e-devletin kamusal hizmetlerde hızlılığı ve işlem maliyetlerinin azaltılmasını amaçlar. İçsel amaçlar süreçlere dışsal amaçlar ise hizmete odaklanır.

Baker (2004: 17-19) E-Devletin amaçlarını: “*Genel Amaçlar, Devletten Vatandaşa (G2C), Devletten İş Dünyasına(G2B), Devletten Devlete(G2G), Devletten Kamu Çalışanlarına(G2E) amaçlar*” şeklinde kategoriye ayırmıştır.

Genel Amaçlar:

- Hızlı ve verimli çalışma,
- Güvenli veri aktarma,
- İşlem Maliyetlerini azaltma,
- Hizmetlere katılım ve yönetim etkililiğini artırma,

Devletten Vatandaşa (G2C) Amaçlar:

- Vatandaşların hizmetleri bilgi iletişim araçları ile istedikleri bilgi ve hizmete hızlı ve kolay erişimi,
- Sunulan hizmetlerin vatandaş odaklı hale gelmesi,
- Hizmetlerin doğrudan aktarılması,
- Güven duygusunun artırılması.

Devletten İş Dünyasına (G2B),

- Vatandaşlara olduğu gibi iş dünyasına da hizmetlerin tek duraklı olması,
- İş dünyasının sorumluluklarını azaltma ve kısıtlamaları minimumlaştırma,
- Yasama organının iş dünyası üzerine yeni reformlar geliştirmesini amaçlar.

Devletten Devlete (G2G),

E-Devletten beklenen amaçlara ilişkin olarak elde edilen verilerin, hızlı işlem yeteneğinin diğer devlet politikalarına veya işlerine etkisidir.

Devletten Kamu Çalışanlarına(G2E).

- Kamu çalışanların kırtasiyecilikle uğraşmadan çevrim içi bilgi toplaması,
- İş birliğinin (uygulama birliğinin) sağlanması,
- Diğer kurumlarla bilgi paylaşımı ve takım çalışmasını online sağlama.

1.4.E-DEVLETİN KULLANICILARINA SAĞLADIĞI KATKILAR

Bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak ortaya çıkan ve geleneksel kamu yönetiminin dinamiklerini değiştirerek kamu hizmetlerinin sunumunda köklü değişiklikler meydana getiren E-Devletin birçok faydasının da olacağı aşîkârdır.

Demokaan Demirel'e göre (2006: 94) E-Devletin faydaları vatandaşlar ile kamu personeli olmak üzere iki grupta incelenebilir. Vatandaşlara sağlanan faydalar: self servis kamu hizmetlerinin sunumu, aranılan hizmeti bulma ve kullanma kolaylığı, işlemleri hızlı olarak halletmek ve sonuçlarını daha kısa sürede almaktır. Kamu personeli için sağlanan faydalar ise görev yerinde işlemleri çevrimiçi halledebilmek, klasik yazışmaları azaltmak, hizmet sunumunda gecikmeyi azaltmak, vatandaş memnuniyetini artırmak, amirleri ve diğer kamu kurumları ile etkin ve hızlı iletişim sağlamak şeklinde sayılabilir.

Heeks ise (2001: 3) E-Devletin vatandaşlara sağladığı faydaları içsel ve dışsal faydalar olarak ikiye ayırmıştır;

Tablo 1.2. E-Devletin İçsel ve Dışsal Faydaları (Heeks, 2001: 3).

İçsel Faydalar	Dışsal Faydalar
Çalışan motivasyonunun artması.	Vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunma.
Kontrol mekanizmasının artması.	Ucuz Hizmet alma.

Kamu imajına yararı.	Hizmetlere 7/24 Kolay Erişim İmkânı
Kamunun iç çalışma verimliliğinin artması.	Yabancı yatırımcıyı teşvik etmesi.

E-Devlet uygulamalarının vatandaşların aldıkları kamu hizmetlerine ilişkin bilgi kaynaklara rahatlıkla ulaşabilmelerine ve yapacakları başvuruları online olarak yapabilmeleri ve iş süreçlerinin analizi ve işlem kademelerinin aza indirilmesi yoluyla uygulamada mükerrerliğin ve zaman kaybının öne geçilmesi konusunda avantajları da tartışılmazdır.

E-devlet ile vatandaşlar kamu hizmetlerine kolay erişim sağlayarak geleneksel kamu yönetimindeki Weberyen bürokrasinin “büro” kavramına meydan okumuş yeni elektronik belge türleri, yeni e belge kavramları ve yeni teknolojik aygıtların idareye girmesini sağlamıştır.

1.5.E-DEVLET UYGULAMASINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Kamu yönetiminde yeni hizmet alanlarının ortaya çıkışı, bilgiye erişimin kolaylaşması, maliyetlerde tasarruf ve kamu kurumlarındaki çevrimiçi hizmet paylaşımı gibi E-Devletin hayata geçirilmesi konusunda ülkelerin istek ve heyecanını artırmışken kamu bilgilerindeki mevzuat gereği gizlilik, bilgiye erişmekte yaşanan uçurumlar gibi durumlar kamu yönetiminin karşılaştığı sorunlar olarak değerlendirilmektedir.

E-Devletin kullanılması konusunda karşılaşılan sorunlar kamu yönetimi birimlerinden olduğu gibi kullanıcılardan da kaynaklanabilmektedir. Kamu yönetiminde karşılaşılan sorunların en önemlisi bilgi teknolojilerinde yeterli teknolojik altyapının olmamasından kaynaklanmaktadır. Vatandaşların karşılaştığı sorunlar ise internete erişim konusunda eşitsizlik ile ilgili teknolojik gelişmeleri öğrenmede isteksizlik ve bilgi yetersizliğidir. Bu nedenle E-Devlet için yeterli bilgi ve iletişim altyapısının oluşturulması ve E-Devlet sisteminin verimli kullanılması için eğitilmiş ve vasıflı insan gücünün yetiştirilmesi oldukça önemlidir (Naralan, 2008: 7).

Ahmet Tarhan (2011: 220-242) ve diğer araştırmacıların eserlerini incelediğimizde e-devlet uygulamalarında çözüm bekleyen sorunları kısaca şu şekilde sıralayabiliriz;

- Güvenlik Problemleri
- Altyapı Sorunları

- Ekonomik Sorunlar
- Adaptasyon Problemleri ve Alışkanlıklar
- Sahte İnternet Siteleri

1.5.1.Güvenlik Problemleri

İnsanların alışkanlıkları gereği yeni uygulamalara direnç gösterebilmektedir. E-Devletin güvenlik kaygısına neden olmaması için üç özellik taşıması gereklidir. Bunlar: yeterlilik, koruma ve güvenliliktir. E-Devlet uygulamalarında yapılan işlerin, vatandaşların bilgilerinin korunabilmesi ve yeterli altyapının oluşturulması gerekmektedir (Kızılyel, 2007: 58).

E-Devlet uygulamalarında işlemler yapılırken kamu kurum ve kuruluşlarında üst amirlere verilen elektronik imza yetkisi güçlü bir güvenlik kaynağıdır. Yine kurum mevzuatlarında mahremiyet konusunda yer alan düzenlemelerde vatandaş bilgilerinin korunması, paylaşılmaması konusunda önemli bir kanuni kaynaktır.

1.5.2.Altıyapı Sorunları

Teknolojik altyapının yanında bir diğler altyapı sorununu hukuki altyapı kaynakları oluşturmaktadır. Vatandaşların kamusal taleplerinin e-devlet uygulamaları aracılığıyla yerine getirilmesi aşamasında kullanılan dijital e imza ve sayısal e imza uygulama altyapılarının ve bu uygulamaların yasal açıdan güçlendirecek yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

Nitekim ülkemizde 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gibi birçok yasal düzenlemeler çıkmaya başlanmış ve eski düzenlemeler de güncellemeler yapılmaya başlanılmıştır.

1.5.3.Ekonomik Sorunlar

Ülkeler E-Devlete geçişlerinde gerekli altyapının kurulması ve bilişim teknolojilerinin sağlanması açısından ciddi kaynaklara ihtiyaç duyabilmektedir. Ekonomisi iyi düzeyde olan ülkelerde daha uzun vadeli planlamalar yapılabilirken gelişmekte olan veya gelişmemiş ülkeler de elde ki bütçe ile vatandaşlarının en ihtiyaç duyduğu konularda yatırım yapmaktadır.

E-Devletin finanse edilebilmesi için yeni bütçe türleri de ortaya çıkabilmektedir. Özel uygulamalarda reklam geliri, üyelik geliri ve kullanım ücret gelirleri gibi yeni kaynak

bulma çabaları ortaya çıkmıştır. Hükümetler de buradaki finansmanı vergilendirme yoluyla kendi hizmetlerine aktarma yoluna gidebilmektedir.¹

1.5.4.Adaptasyon Problemleri ve Alışkanlıklar

İnsanlar yeni uygulamaları kullanırken adaptasyon problemleri yaşayabilmektedir. Bu problemi çözenin en iyi yolu eğitim programları ve görsel işitsel basın yolu ile halkı bilgilendirici uygulamalar yapmaktadır. Günümüz de vatandaşlar bazen kamu kurumlarında saatlerce yaptıkları işi e-devlet üzerinden zaman kaybetmeden yapabileceklerini bilmemektedir. Gamze Çimen (2017: 101), genç yaştaki meslek sahiplerinin dijitalleşmeye (bilgisayar-internet kullanımına) daha ilgili ve değişime daha istekli olduğunu saptamıştır. İleri yaşta olanlar e-uygulamaları daha karmaşık bulmuş, internet ve e-uygulamaları kullanmada yeteri kadar bilgi sahibi olmadıkları ve bu durumun zaman kaybına neden olduğunu belirtmişlerdir.

Bir diğer sorun ise güvenlik problemleri başlığında da değinilen alışkanlıklardır. İnsanların eski alışkanlıklarını bırakmada zorluk çektikleri gibi bazen de internet altyapısının yetersiz kaldığı durumlarda zorunlu olarak hizmet alma ihtiyaçlarını klasik yollar ile gidermektedir. Yine burada tanıtıcı uygulamalar ile gerekli bilişim altyapısını sağlanması gerekmektedir. Ülkemizde e-devlet uygulamasına vatandaşların mobil internet kotasından düşmeksizin ücretsiz olarak girilmesine olanak sağlayan bir altyapı uygulanmaya başlanılmıştır.²

1.5.5.Sahte İnternet Siteleri

E-Devlet hizmetlerinin sunulmasında karşılaşılan en önemli sorunlardan olan güvenlik problemlerinin bir diğer önemli ayağı ise sahte internet sitelerinin yaygınlaşmış olmasıdır. E-Devlet üzerinden sunulan hizmetlerde maddi getiri sağlanabilecek hizmetlerin sunulduğu internet siteleri taklit edilerek vatandaşların mağduriyet yaşamasına neden olmaktadır. Örneğin Gelir İdaresi Başkanlığının yayınladığı duyuruda Motorlu Taşıtlar Vergisi (MTV) ve Trafik Para Cezalarının ödenmesinde sahte internet sitelerinin kullanılmaması gerektiği vurgulanmıştır.³ Sahte internet sitelerinde kamu kurum ve

¹İlgili haber için bknz: <https://www.aa.com.tr/tr/ekonomi/dijital-hizmet-vergisi-donemi-basliyor/1746444>. Erişim tarihi 13.01.2023.

²İlgili haber için bknz: <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/e-devlete-erisim-artik-tamamen-ucretsiz-internet-kotasindan-gitmeyecek-42121330>. Erişim tarihi 01.09.2023.

³İlgili duyuru için bknz: <https://www.gib.gov.tr/motorlu-tasitlar-vergisi-ve-trafik-para-cezasi-odemelerinde-sahte-internet-sitelerine-dikkat-erişim-tarihi-06.02.2023>.

kuruluşlarının ana sayfasının ekran görüntüsü alınarak ve internet platformuna (google, yandex vs) reklamlar verilerek arama sayfalarında ilk sıralarda olması sağlanmaktadır. E-Devlet hizmetlerinden yararlanırken resmi internet sitelerine giriş yapılması oldukça önemlidir

1.6.E-DEVLET MODELLERİ

E-devletin uygulanması ve devletlerin projelerini hayata geçirmesi ülkeden ülkeye değişmektedir. Her ülkenin kendine özgü e-devlet projesi ve uygulaması bulunmaktadır. Ülkelerin siyasi yapısı, gelişmişlik düzeyi ve vatandaşlarının ihtiyaçları ülkelerin kendi karakteristik özelliklerinin bulunduğu E-Devlet anlayışını ortaya çıkarmıştır. Örnek olarak ülkelerin gelişmişlik düzeylerine ve hizmet ihtiyaçlarına göre bir ülkede sosyo ekonomik hizmetlerin sunulduğu uygulamalar varken bir diğer ülkede vatandaşların kamu hizmetlerine ortak karar alabilme gibi şanslarının olduğu portallar bulunmaktadır.

Arslan, Akıncı ve Karapınar (2007: 39)'a göre e-devlet partallarının oluşturulmasında iki hâkim tarz söz konusudur. Birincisi her bir e-devlet sitesinin birbirinden bağımsız ve ayrı olarak kurulmasını ifade ederken ikincisi e-devlet uygulamalarının tek bir elden koordine edilmesini sağlar. Birinci yöntem de uygulama birliği yokken ikinci yöntemde uygulama birliği rahatlıkla sağlanabilmektedir.

Backus (2001:5) E-Devletin gelişim aşamalarını bilgiyi sunma, etkileşimi sağlama, iletişim kurma ve elektronik dönüşümü sağlama şeklinde dört kategoriye ayırmıştır.

Ahmet Tarhan'ın (2011) *Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet* isimli kitabı ile Ali Şahin'in (2016) *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet* adlı eserini incelediğimizde yazarların ve kuruluşların sundukları e-devlet modellerini iki, üç, dört, beş ve altı aşamalı olarak literatüre girdiğini görebiliriz. Araştırmacılar; iki aşamada e-devlet modeli sunan Reddick'i, üç aşamada E-devlet modeli sunan Howard'ı, dört aşamada E-devlet modeli sunanları Capgemini, Backus, West ve Gartner'i, beş aşamada E-devlet modeli sunanları Accenture, Netchaeva, Hiller ve Belanger, Siau ve Long Birleşmiş Milletler Modelini, altı aşamada E-devlet modeli sunan Deloitte'i sıralamışlardır. Bu bölümde, Şahin'in (2016) eserinde yer alan modellere yer verilmiştir.

1.6.1.Gartner Modeli⁴

1995 yılında Gartner tarafından geliştirilen ve “Hype Döngüsü” adı verilen modeldir. Hype Döngüsünde dört aşama bulunmaktadır. Hype Döngüsü grafiği aşağıda gösterilmektedir.



Şekil 1.3. Hype Döngüsü (Beşergil, 2021, 27 Ekim).

Hype döngüsü,

- Teknolojinin tetikleyiciliği,
- Beklentilerin doyumu,
- Hayal kırıklığı oyuğunun oluşması,
- Aydınlanma dönüşümü ve verimli plato aşamalarından oluşmaktadır.

1.6.2.Birleşmiş Milletler Modeli

Bu model 2002 yılında Amerika Birleşik Devletleri ile Birleşmiş Milletler tarafından ortak geliştirilmiştir (Şahin, 2016: 58). Beş aşamalıdır;

- Ortaya Çıkma,
- Geliştirme,
- Etkileşim,

⁴ Bu model, ABD’de danışmanlık ve bilişim alanında faaliyet gösteren firma tarafından bilgi teknolojilerinin sosyal hayatta kullanılma olgunluğunu ve benimsenişini araştırmak için geliştirilmiştir.

- İşlem,
- Kesintisiz ve Tam Entegre iletişim.

Ortaya çıkma kamu kurumlarının politik amaçlı bilgi sunma amacını, *Geliştirme* e-devlet portalının bulunduğu web tabanlarının sayısının artırılması, *Etkileşim* hizmetlerin vatandaşların ihtiyaçlarıyla etkileşimini, *İşlem* kamu hizmetlerinin web tabanlı kaynaklardan e imza ve şifreli kodlamalar ile vatandaşların ihtiyaçlarına cevap verme, *Kesintisiz ve tam entegre* iletişim aşaması da online olarak bu hizmetlerin sürekli olarak sunulmasıdır (Şahin, 2016: 58-59).

1.6.3.Hiller ve Belanger Modeli

2001 yılında geliştirilen beş aşamalı modeldir. Aşamaları;

- Bilgilendirme,
- Çift Yönlü İletişim,
- İşlem,
- Entegrasyon,
- Katılım.

Bilgilendirme aşaması vatandaşların ihtiyacı olan hizmetlerin web tabanında toplanmasını, *Çift yönlü iletişim* aşaması devletin vatandaşlar ile genellikle e mail gibi araçlar ile ulaşarak şikayette ve talepte bulunma imkanı sağlamasını, *İşlem* aşaması, kullanıcıların online işlem yapma şansı bulmasını, *Entegrasyon*, e-devlete tüm kurumların entegre edilerek hizmetlerin tek portal da toplanmasını, *Katılım* aşaması ise vatandaşların e-devlet uygulamaları üzerinden işlemlerini yapabilme, takip edebilme gibi hizmetlere katılmasını ifade etmektedir (Şahin, 2016: 61-62).

1.6.4.Layne ve Lee Modeli

Model 2001 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde ortaya çıkmıştır (Uça Güneş, 2017: 30). Aşamaları;

- Bilgilendirme,
- Etkileşim,
- İşlem yapma,
- Dönüşüm aşamasıdır.

Bilgilendirme aşamasında bilgi kaynakları hükümetler tarafından geliştirilen bir web sayfasında toplanır. *Etkileşim* aşamasında bu bilgiler vatandaşların ihtiyaç duydukları hizmetlere ulaşabilmelerini sağlar, *İşlem* aşaması vatandaşların taleplerinin e-devlet portalından kamu kurum ve kuruluşları tarafından uygulanmaya başlanması olurken son aşama *Dönüşümde* ise bu yapılan işlemlerin diğer kurumların hizmetleriyle birlikte tek bir portal altında toplanmasını ifade eder (Uça Güneş, 2017:30).

1.6.5.Delloite Modeli

2000 yılında geliştirilen model altı aşamalıdır (Şahin, 2016: 64-66). Aşamaları;

- Bilgi Sunma,
- Resmi İki Yönlü Etkileşim,
- Çok Amaçlı Portallar,
- Portal Kişiselleştirme,
- Ortak Hizmetlerin Kümelenmesi,
- Tam Entegrasyon/Dönüşüm.

Bu çalışmalardan farklı olarak, Aşağıdaki tabloda ise E-Devlet konusunda yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

Tablo 1.3. E-Devlet ile İlgili Çalışmalar (Tarhan, 2011: 244).

Araştırmacı	Araştırma Bölgesi	Bulgular
Rowena Cullen ve Carolina Houghton (2000)	Yeni Zelanda da Kamu kurumlarının 52 web sitesi içerik analizlerinin ve hizmet alan 648 kullanıcıya yönelik alan araştırması.	Etkili bir hizmet politikası oluşturabilmek için birden fazla temel sorunun olduğunu açıklamıştır. Web sitelerinin amaçlarının net bir şekilde ortaya konmaması, geri dönüşüm (feedback) için iletişim kurulamaması, bilgi güncellemelerinin zamanında yapılmaması, kişisel verilerinin gizliliğinin sağlanmasında yaşanan sorunların çözülmesi gerektiğini belirtmiştir.
George Kuk (2002)	İngiltere de 236 yerel yönetim web sitesi içerik analizine tabi tutulmuştur.	Elde edilen bulgu internete erişim konusunda olmuş yüksek erişim bölgelerinde hizmetlerin daha kaliteli internetin yavaş olduğu bölgelerde kalitenin az olduğu anlaşılmıştır.
Warkentin, Merrill, David Gefen, Gregory M. Roseve Paul A. Pavlou (2002)	Vergi mükellefleri üzerinde yapılan alan araştırmasıdır.	E-Devlet kaynaklarında süreklilik güven duygusunun artırılması ile sağlanacaktır denilmiştir.
James Melitski (2002)	Amerika Birleşik Devletleri New Jersey'deki bilgi teknolojisi uzman ve yöneticilerden 39 kişiyle mülakat yapılmıştır.	Bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ile stratejik planlama, değerlendirme, performans değerlendirme ve E-Devlete yönelik hükümet girişimlerinin olumlu, bilgilerin yönetimi ve güvenliğindeki kaygıları olumsuz saymışlardır.

M. Jea Moon (2002)	Amirkada 1471 Yerel Yönetim (Belediyeler) üzerinde yapılan alan araştırmasıdır.	Araştırmaya katılan birçok belediyenin E-Devlet girişiminin bulunduğu ancak çoğunun ilk aşamada kaldıklarını açıklamıştır. Maliyetlerde tasarruf hedefi ö- ve ekonomik minimize gibi E-Devletin vaatleri sağlanamamıştır.
France Belanger ve Lemuria Carter (2003)	136 üniversite öğrencisi üzerine yapılan alan araştırmasıdır.	E-devlete uyumun sağlanacak avantajlarının iyi anlaşılması, görünüşünün olumlu olması ve hizmetler arası uyum olarak ifade edilmiştir. Kullanım kolaylığı faktöründe ise anlamlı bir sonuç alınamamıştır.
Muhammet Kösecik ve Naci Karkın (2004)	31 Belediye yöneticisi ve 30 meclis üyesine yönelik alan araştırmasıdır.	E-Devletin sağladığı yararın vatandaşlar ile yönetim arasında iletişim engellerini ortadan kaldırması, hızlilik ve süreklilik bakımından iyileşmeler sağlanması, uygulamanın önündeki engelin ise bürokrasinin direnci, personelin eğitilmesi ve teknolojik altyapı yetersizliği olarak belirlemişlerdir.
David L. Baker (2004)	13 farklı eyalete bağlı 30 büyük ilçenin web siteleri analiz edilmiştir.	E-Devletten fayda ölçüsünü altı gruba ayırarak kullanılabilirliği değerlendirilmiştir. Bunlar sırası ile: çevrim içi hizmetler, kullanıcıya yardım, yol göstericilik, yasal durum, bilgilendirme ve hizmete kolay ulaşma.
Seung Yong Rho (2004)	343 kullanıcı üzerinde alan araştırması yapılmıştır.	Diyalog, işlem ve erişim devletin güveninde önemli olduğu, diyalog güveni güçlü şekilde olumlu etkilediği, işlem ve erişim ise diyalogu destekleyici unsur olduğunu görmüştür.
David Gilbert, Darren Littleboy ve David Gilbert (2004)	111 kullanıcı üzerinde alan araştırması yapılmıştır.	E-Devlet hizmetlerinin ulaştırılması yönünde güvenilirlik ölçüsünü dokuz faktör oluşturmaktadır. Üç faktörü yararlı sonuçlar sağladığı altı faktörün ise engelle neden olduğunu açıklamışlardır.
Anthony M. Cresswell, Jing Zhang ve Fiona Thompson (2005)	478 kullanıcı üzerinde yapılan alan araştırmasıdır.	Bilgiyi paylaşıırken katılımcıların dört boyutu bulunmaktadır: daha etkin hizmet için yararların ortaya konması, kurumsal yapıdan engeller, teknolojik yapıda uyumun sağlanamaması ve kısıtlamalardır.
France Bellanger ve Lemuria Carter (2006)	105 hizmet kullanıcısı üzerine yapılan alan araştırmasıdır.	Kullanıcıların yaşı, eğitim ve gelir durumları ile internet kullanımında becerileri E-Devletin kullanımında önemli bir durum olduğu ortaya çıkarmışlardır.
Chang Zhou, Yan Liu ve Yingwu Chen (2006)	147 hizmet kullanıcısı üzerine yapılan alan araştırmasıdır.	Kullanıcıların genel memnuniyet düzeylerini web sitelerinin kullanılabilirliği etkilediğini bu durum kullanıcıların kullanma niyetine önemli etkiler yapmaktadır denilmektedir. Ayrıca kullanıcıların becerileri ve bilgileri de kullanma niyetlerini artırmaktadır.
Naci Tolga Sarguç (2007)	648 vatandaş üzerine uygulama yapılmıştır.	Araştırmada çıkan sonuç gelir düzeyleri yüksek olan, eğitilmiş ve erkek hizmet yararlanıcıların e-devlete daha çok girdiği ortaya çıkmıştır. Katılımcılar E-Devlet uygulamalarını verimli bulmuş kamuda güveni artıracaklarını belirtmişlerdir. Ayrıca vergi vs ödemelerde halen güvensizlik olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.
Uğur Çiçek, Serdar Çiçek ve Hüseyin Güçlü Çiçek (2007)	561 hizmet kullanıcısı üzerine yapılan çalışmadır.	İnternet üzerinden işlemlerinin yürütülememesi nedenleri arasında e-devletin işlem dışında bilgilendirme amacının olması, bilgi güvenliğinin sağlanmasında endişe ve kamu web sitelerinin güncel olmaması sıralanabilir.
Nabeel T. Alsohybe (2007)	12 Bakanlıkta görev yapan 96 memur ile mülakat uygulaması yapılmıştır.	E-Devletin uygulanmasında bazı dezavantajlar vardır. Bunlar: Kamu personelinde işini kaybedebilme korkusu, lidere ve geleneksel yönetime bağlılık, kamu çalışanlarının eğitilmesinde zorluk ve internet altyapısının yetersizliği ile güvenlik kaygısıdır denilmiştir.
Ali Şahin (2008)	Kamu kurumlarında	Uzmanlaşmış personel yetersizliği, gerekli eğitimin

	çalışan 238 kişiye erişilerek sorular sorulmuştur.	verilmemesi ve bilinçlendirme çalışmalarını olumsuz, zamanın etkin kullanılması, hızlı ve şeffaf hizmet olumlu yönlerini oluşturur.
Chan Gon Kim ve Marc Holzer (2008)	Kamu kurumlarında çalışan 895 kişiye erişilerek sorular sorulmuştur.	Uygulamalardan elde edilen yararlılık düzeyi, vatandaşların katılımını sağlayacak devlet tutumu ve bilgilerin kalitesi e-devlete erişimi artırmasında etkisi vardır.
Yu Che Chen ve Daniela Dimitrova (2008)	E Posta yolu ile ulaşılan 5000 kişiden 143'ünün anketi kabul edilerek değerlendirilmesidir.	E-Devlet hizmetlerinin kullanılabilirliğinin artırılması tercih sebebidir.
Mahmud Akhter Shareef (2009)	239 vatandaşa yönelik hizmet verimliliği değerlendirilmiştir.	E-Devletin üç aşaması vardır. Bunlar: sabit uygulama aşaması, etkileşim aşaması ve işlem adıımıdır.
Ahmet Tarhan (2009)	Konya ilinde 875 hizmet kullanıcısında 49 sorudan oluşan anket uygulanmıştır.	E-Devlet ile kamu hizmetlerinin daha hızlı uygulanabileceğini, mesai kavramının ortadan kalktığını, eşitlikçi hizmet ve kamu hizmetlerinin daha açık ve şeffaf hale geldiğini açıklamıştır.
Müşfik Onursal (2019)	Sakarya ve Düzce illerindeki 253 Serbest Muhasebeci Mali Müşavir üzerinde anket uygulanmıştır.	Elektronik Beyannamenin meslek mensuplarının işlerini kolaylaştırdığını, E-Fatura da işlem maliyetlerini azalttığını, her iki uygulamada vergiye uyumu artıracığı sonucuna varılmıştır. E-Devlet kaynaklarının bu şekilde verimliliği olduğu sonucuna varmışlardır.
Osman Tuğay ve Abide Güler (2021)	Isparta ilinde faaliyet gösteren meslek mensupları ile Görüşme yöntemi kullanılarak yapılan araştırmadır.	E-Devlet uygulamasının çağın gereği olduğu ancak başarı için teknik altyapının sağlamlaştırılması ve gerekli eğitimin yaygınlaştırılması sonucuna varmışlardır.
Hikmet Uluşan ve Ebru Bozkurt (2021)	Yozgat ilinde faaliyet gösteren yetmiş meslek mensubuna anket uygulanmıştır.	Meslek mensuplarını çok azının e belge uygulamaları kullandığı E-Devlet uygulamalarının kullanılması için devlet teşvikinin artırılmasını ve eğitimlerin artırılmasını önermişlerdir.

1.7.E-DEVLET ÜLKE ÖRNEKLERİ

Dünyada E-Devletin uygulaması konusunda bazı önemli örneklerden söz etmekte fayda vardır. Örneğin ABD ilk kez 1969 yılında internet teknolojileri ile tanışmıştır. ABD'nin teknolojik gelişmelerde önde olması sebebi ile Dünya ülkeleri içerisinde ilk ciddi e-devlet yatırımı denilebilecek “*My California*” uygulamasını yaptığını yorumlayabiliriz. *My California* sitesi sosyal konularda ve sağlık alanında kurulan bir site olmasına rağmen e-devletin kamu yönetimine girmesi konusunda çığır açmıştır. E-devlet konusunda Dünya ülkeleri içerisinde ilk ciddi yatırımı yapan ülke Singapur olmuştur. Singapur'da 1981 yılında uygulamaya konulan plan sonrası e-devlet konusunda diğer ülkelerde ciddi yatırımlar yapmış ve zamanla önemli yerlere gelmiştir. Günümüzde E-Devlet uygulamasını ülkeler hizmet sunma amacının dışında politikalara ve hizmetlere katılım yönünde de kullanmaktadır. Aşağıda E-Devlet konusunda başarılı konumda bulunan farklı ülke örneklerine yer verilecektir.

1.7.1.Danimarka

Danimarka yaklaşık 22 yıldır e-devlet konusunda yaptığı önemli yatırımlar ile dikkat çekmektedir. *Danmark.dk* portalı üzerinden kamu hizmetlerini elektronik ortamda vatandaşlarına sunan ülkede elektronik devlet konusunda ilk önemli adım 2002 Ocak ayında açıklanan “E-devlete doğru: Danimarka’da Kamu Kesimine Yönelik Vizyon ve Stratejiler” başlıklı bildiri olmuştur.

Danimarka hükümeti bu bildiride E-Devlet vizyonunu hizmetin daha kaliteli sunulması, kamu etkinliğinin sağlanması ve dijital bilgi teknolojilerinin maksimum kullanılması olarak açıklamıştır. E-devlet konusunda yapılan çalışmalar ile kurumlar arası çevrimiçi bilgi alışverişi hızla yükselmiş birçok hizmet kamu kurumlarına gitmeksizin online halledilebilir seviyeye gelmiştir.

Nitekim bu çalışmaların bir ödülü olarak ülke 2022 yılında Birleşmiş Milletlerin yayınladığı istatistikte birinci sırada kendine yer bulmuştur.⁵

1.7.2.Amerika Birleşik Devletleri

Amerika Birleşik Devletleri (ABD) E-Devlet konusunda dünyada lider ülkeler arasında yer almaktadır. 2009 yılında ülkede bilişim hususunda önemli kararlar alınmış ve siber uzay adını verdikleri bu gelişmeleri kara, deniz, hava ve uzaydan sonra beşinci nüfus alanı olarak adlandırmışlardır.

Birleşmiş Devletlerin 2022 yılı eDevlet araştırmasında onuncu sırada kendine yer bulan ülke 2005 yılında zirveyi alarak E-Devletin kuruluşu esnasında diğer ülkelere büyük katkılar vermiştir. ABD hükümetleri kamu yönetimlerinde yaşanan bu gelişmelere dayalı açık devlet ve bulut veri denilen yeni stratejiler geliştirmiştir.

ABD’nin tüm kamu hizmetlerini elektronikleştirerek bir araya getirmek için geliştirdiği ilk önemli proje 1993 yılında kullanılmaya başlanan “*Access America*” uygulaması olmuştur (Uçkan, 2003: 75-76). 21. yüzyılın başında “*first.gov*” ismini alan e-devlet portalı günümüzde “*usa.gov*” ismi ile hizmet vermektedir (Tuncer, 2019: 52).

Geliştirilen diğer önemli uygulamalar ise *performance.gov* ve *MAX Federal Topluluğu*dur. *Performance.gov* ile kamu kurum ve kuruluşları ile diğer önemli kuruluşların performansı yıllık olarak ölçülerek sorunların doğru teşhis edilmesi ve israfın

⁵ Bu bölümde Birleşmiş Milletlerin 2022 yılı e-devlet araştırma verileri için ayrıca bkz: https://idg-waseda.jp/pdf/2022_Digital_Government_Ranking_Report.pdf. Erişim tarihi: 15.02.2023

önüne geçilmesi amaçlanırken, MAX Fedaral Topluluğu ile de tüm kamu kurumlarının verileri tek bir web kaynağı altında toplanması istenmiştir.

1.7.3.Estonya

E-devlet konusunda başarılı ülke örneklerinden birisi de Estonya olmuştur. Ülkede kullanılan e-devlet uygulaması *Osale.ee* portalıdır. Bu portal ile kamu kurumlarının politika oluşturma sürecinde başta vatandaşlardan olmak üzere tüm paydaşların fikirlerinin alındığı bir sistem oluşturulmuştur.

Estonya'nın E-Devlet sisteminde “once only principle” ilkesi (sadece bir kez) geçerlidir. Bu ilke ile E-Devlette bir konuda sadece bir kez bilgi alınabilmekte ikinci talep girişi vatandaşlara ve diğer hizmet aktörlerine verilmemektedir.

Estonya küçük bir Baltık ülkesi olmasına rağmen e-devlet konusunda Dünya’da önemli bir konumda bulunmaktadır. Birleşmiş Devletlerin 2022 yılı eDevlet araştırmasında sekizinci, Avrupa Birliği 2023 araştırmalarında⁶ ise ikinci sırada bulunan ülke, gelişmiş ülkelerin örnek aldığı bir bilişim altyapısına sahiptir.

1.7.4.Güney Kore

Güney Kore, Asya ülkeleri içerisinde E-Devlet altyapısını önemli derecede geliştirmiş bir ülkedir. Birleşmiş Devletlerin eDevlet araştırmalarında 2010, 2012 ve 2014 yıllarında birinci olan ülke 2022 yılında sıralamada üçüncü olmuştur. Güney Kore'nin başarısında insan odaklı “Devlet 3.0” uygulamasının olduğu söylenebilir. Bu uygulama ile-devlet odaklı kamu yönetiminden insan odaklı bir yönetime geçen Güney Kore'de kamu sektöründe açık veri, işbirliği ve iletişim konularına ciddi önem verilmektedir (Yıldız, 2021:53).

Örneğin bütçe planlaması yapılırken kamu kurumlarının diğer kamu kurumları ile yaptığı işbirliği oldukça önemlidir. Zira işbirliği içerisinde çalışılan kurumlar ödüllendirilerek E-Devletin amaçlarına uygun bir veri yönetimi sağlanmaktadır.

Ülkenin diğer önemli uygulaması ise Ulusal Afet Yönetim Bilgi sistemidir (Eyidoğan, 2022: 76). Bu sistem ile bir afet olduğunda afetin her aşaması kapsamlı bir şekilde (önleme, hazırlık, müdahale ve kurtarma) daha önceden yaklaşık 35 dakikada

⁶ Araştırmanın verilerine <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023> adresinde alınmıştır. Erişim tarihi 08.10.2023

gönderilen afet bilgisi bu sistem ile bir dakikaya indirilmiştir. Sistem ülke genelinde 3800 kameradan toplanan bilgilerin SMS ile dağıtılmasına dayalı çalışmaktadır.

Ülkede kamu sektöründe bulunan bilgilerin yaklaşık yüzde altmışından fazlası (yedi yüz elliye yakın hizmet) belleklere aktarılarak e-veri kaynağından tasniflenmesi yapılmıştır.

1.7.5.Japonya

Bir diğer Asya ülkesi Japonya’da E-Devlet konusunda yaptıkları yatırımlar ile ön plana çıkmaktadır. Dünya ekonomisinde otomotiv ve teknoloji alanında yaptıkları yatırımlar ile tanınan ülke e-devlet ile tanışması Avrupa ülkeleri ve ABD’ye kıyasla geç olmuştur. Bunun sebebi bilişim teknolojileri alanında ki eksikliklerinden değil tüm kamu hizmetlerinin tam anlamıyla e-devlet modeline dönüştürmek için akılcı adımlar atmak istemelerinden olmuştur (Uçkan, 2003: 90). Japonya’da kamu hizmetleri *e-gov.go.jp* adresinden vatandaşlara sunulmaktadır (Yıldız, 2021:58).

Japonya, Güney Kore gibi ülke afet bilişim sistemi yönünden önemli çalışmalar yapmaktadır. Şimdigörü (Nowcasting) yaklaşımı ile deprem gibi olaylarda tahmini deprem şiddetlerini paylaşmayı amaçlamışlardır (Uysal, 2023: 304). Afet ülkesi olan Japonya sadece fiziki çalışmalar dışında elektronik altyapısı ile de dikkat çekmektedir. Görüldüğü üzere uzak doğu Asya ülkeleri E-Devlet altyapılarını kendi ülkelerinin şartlarına uygun geliştirerek en verimli şekilde kullanmışlardır.

1.7.6.Birleşik Krallık

Birleşik Krallık (İngiltere, İskoçya ve Galler) E-Devlet uygulamalarında verilen hizmetin nüfusa ve yüz ölçümüne göre ülkemiz ile benzerlik göstermektedir. Birleşmiş Milletler tarafından iki yılda bir hazırlanan endekslerde en başarılı ülkeler arasında olduğu görülmektedir. 2022 yılında e-devlet gelişim endeksinde ilk sırada kendisine yer edinmiştir.

2016 yılında ülkede yayımlanan Kamu Reformu Stratejisinde “Sayısal Devlet Dönüşümü” incelenmiş ülke nüfusunun %77’sinin sayısal hizmetleri kullanma yeterliliğine sahip olduğu, 12.6 Milyon kişinin ise bu yeteneğe sahip olmadığı saptanmıştır. Kamu Reformu Stratejisi beş temel amaç belirlenmiştir. Bunlar (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2018: 8).

1. Dünyada sayısal hizmeti vermeyi sürdürmek

2. Hizmet alanlar ile Hizmeti sunan kurumlar arasında köprü kurmak,
3. Kamu çalışanlarının eğitilmesi ve çalışma ortamlarının verimli hale getirilmesi,
4. Eldeki verinin en iyi şekilde kullanılmasını sağlamak.
5. Yeni iş yeteneklerini oluşturarak bunları işletmek ve sürekliliğini sağlamak.

Ülke de ilk e-devlet uygulaması olan “*open.gov.uk*” sitesi merkezi yönetimin ve yerel yönetimlerin tanıtım aracı olarak kullanılmıştır. 2004 yılından itibaren “*directgov*” ismini alan portal, 2012 yılında “*gov.uk*” ismi ile e-devletin amaçlarına uygun güncel bir site olarak hizmet vermektedir (Öztürk, 2023: 40). Uygulamanın kontrolünü Bilişim Tepe Yöneticileri, Başbakanlık e-devlet Birimi ve Hükümet Ticaret Ofisi yöneticilerinden oluşan kuruldan sağlanmaktadır. Bu yapı, tüm grupları kapsayan ve güvenli hizmet sunumunu sağlayan bir işleyişi ortaya çıkarmıştır.

1.7.7. Singapur

E-Devleti kullanmaya başlayan ilk ülkeler arasında yer alan Singapur’da çalışmaların 1980’li yıllarda Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programıyla (CSCP) başladığı görülmektedir (Kuran, 2005: 33).

Ülkede bürokrasi azaltılarak tüm hizmetlerin internet ortamında sağlanması amaçlanmıştır. *Singapur One* adlı internet uygulaması ile yüksek hızlı interneti vatandaşlarına sunan ülkede 5 yaş üzeri tüm vatandaşlara ücretsiz e posta verilerek E-Devlet hizmetlerine çocukluktan itibaren alıştırmaya başlanılmış ve ilkokuldan itibaren okullarda ders olarak eğitim verilmiştir.

Ülkenin e-devlet platformu *e-citizen*’dir. Kamu hizmetlerinin sunumunda vitrin görevini üstlenen site 7/24 vatandaşlarına kesintisiz hizmet vermektedir (Demirel, 2006: 107).

1.8.E-DEVLETTE GÜNCEL GELİŞMELER

E-Devletin hayata geçmesi ile birlikte kamu kurum ve kuruluşları hizmetlerini online olarak sunma imkânı yakalarken hizmetten yararlanan vatandaşlar 7/24 hizmete erişebilmeye başlamıştır. Bu sistem ile kamu örgüt yapılarında ve hizmetlerin işleyişinde köklü değişiklikler başlamıştır. Bilgi toplumu dediğimiz bu döneme girmeden önce de vatandaşlar mevzuat ve bürokrasi içinde boğulurken E-Devlet ile daha verimli ve spesifik bir hizmet alma işleyişi gelişmiştir (Saran, 2004: 349). Hizmet sunumunda ve hizmet alımında ortaya yeni hizmet işlevleri çıkmış ve toplumlar etkilemeye başlamıştır. Japonya

gibi ülkeler E-Devleti afet uygulamalarında uygularken BM eKatılım endeksinde zirvede bulunan Birleşik Krallık gibi ülkeler politika oluşturma süreçlerine kadar E-Devletten yararlanır olmuştur.

1.8.1.E-devlet Uygulamalarının Sosyal Medya Etkileşimi

Kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaşlar aynı zamanda birer sosyal medya kullanıcısı veya kullanıcı adayıdır. Ülkemizde Whatshap, Facebook, Twitter ve İstagram gibi popüler uygulamaları kullanan kişi sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Ülkemizde 2022 yılı itibariyle en çok kullanılan uygulamaların %82 ile WhatsApp, %67 ile YouTube, %57 İstagram, %50 Facebook ve %20 ile Twitter olduğu görülmektedir.

Yeni bir medya olarak karşımıza çıkan ve geleneksel medyadan farklılıklar taşıyan sosyal medyayı kullanıcı içeriğinin kendisi ve yayıldığı, yayınlandığı, paylaşıldığı her türlü platformdur diyebiliriz (Soytürk, 2009: 48-57). Bu sayede kitlesel yaklaşımı bireyselleştirebilen, kullanıcılarına içeriklere ve uygulamalara farklı zaman ve etkileşim anlarında erişebildikleri sistemler ortaya çıkmıştır. Ancak günümüzde geleneksel medyanın sosyal medya ile etkileşim içinde olduğu yeni bir medya platformu ortaya çıkarmıştır. Bu ortam yalnızca ülkemizde değil tüm dünyada da karşımıza çıkmaktadır.

Kamu yönetiminde faaliyet gösteren kamu kurum ve kuruluşları öncelikle kendi web sitelerini (e-devlet ile entegreli) kurarak, daha sonra da gelişen teknolojiye ayak uydurarak internet sitelerini sosyal medya platformları ile entegre etmektedirler. Bu sayede kuruluşlar sosyal medya siteleri sayesinde paydaşları, hizmet alıcıları ve gönüllüleriyle bire bir etkileşim şansı yakalamıştır. Günümüzde internetin insan yaşamının vazgeçilmez bir olgusu olduğu yadsınamaz (Ertaş, 2015: 15). Yalnızca kişiler arası iletişimi sağlamak ve bilgi kaynağı olarak kullanmak ile kalmayıp, çeşitli örgüt, kurum ve kuruluşların paydaşlarıyla etkileşime geçmesini, sorunlara çözümler üretmesini ve fikirlerini almasını sağlamıştır.

Son dönemlerde kamu kurum ve kuruluşları sundukları hizmetleri desteklemek için sosyal medya platformlarına başvurdukları görülmektedir. Sosyal medyanın yanında sosyal bilgi işlem ve işbirliği platformlarından da destek alan kuruluşlar hizmetten yararlanan vatandaşlarına daha kolay yoldan ulaşarak duyurularını yapabilmektedirler. Bu hizmetlerde kullanılan sosyal medya hesaplarının şeffaf, açık ve katılımcı olması oldukça önemlidir.

Kamu yönetiminde sosyal medyadan ilk kez bir seçimde yararlanıldığı görülmektedir. 2004 yılı Amerika Birleşik Devletleri Başkanlık seçimlerinde kullanılan ve

büyük kitlelere ulaşılan bu teknoloji daha sonrasında diğer uygulamalarda da kullanılmıştır. Amaç olarak oraya çıkan bu durum daha sonra hizmetlerin sunulmasında ve duyuruların yapılmasında bir araç haline gelmiştir.

Ülkemizde kamu kurumlarının sosyal medya hesaplarını kullanmaya başlaması 2010'lu yıllara dayanmaktadır. Günümüzde neredeyse tüm kamu kurum ve kuruluşlarının farklı platformlarda farklı sosyal medya hesapları vardır. Sosyal medya hesaplarının kullanılmasında dikkat edilmesi gereken konular vardır. Bu hizmeti sunacak halkla ilişkiler biriminin olması ve paylaşımların buradan yapılması, bilgi kirliliğine yol açılmamalı ve çıkarlar kenara atılmalı, bilgi güvenliğine ve yasal mahremiyet konularına çok dikkat edilmelidir.

1.8.2.Pandemi Dönemi E-devlet Uygulamaları

İnsanlık tarihinde hayatın olağan akışını etkileyen bazı önemli olaylar kamu yönetiminde hizmet sunan kesim ile hizmetten yararlanan vatandaşların hizmet alış/verişini de büyük oranda etkilemiştir. Tarihsel süreçte kıtlıkların yaşanması, savaş olayları ve son zamanlarda yaşanan COVID 19 pandemisi kamu hizmetlerinin sunuşunda E-Devletin gereklerini çok açık şekilde ortaya çıkarmıştır.

Pandemi tanım olarak karşımıza dünya üzerinden birden fazla veya bir kıta veya tüm Dünyada etkisini gösteren salgın hastalık olarak karşımıza çıkmaktadır. Pandeminin ortaya çıkmasıyla birlikte kamu yönetimini olduğu kadar özel kuruluşları, çok uluslu şirketleri en çok da vatandaşları etkilemiştir.

COVID 19 ile birlikte hükümet kararları sonrasında sokağa çıkma yasakları getirilmiş ve iş ve çalışma hayatına uzaktan çalışma, online erişim ve kademeli çalışma gibi yeni planlar ortaya çıkarmıştır. Türkiye'de E-Devlet altyapısının gelişmesine bağlı olarak bu dönemde bazı hizmetler E-Devlet üzerinden sunulmaya başlanılmıştır.

COVID-19 salgını ile birlikte internet tabanlı teknolojilerin kullanımı da artmış ve dijitalleşme tüm sektörleri derinden etkilemiştir.⁷ COVID-19 ile insanlar birbirleri ile yakınlaşmaktan kaçınırken sokağa çıkma yasakları ile kamu kurumlarına gidememiştir. Eğitim ve sağlık alanında bu dönemde atılan adımlar dikkat çekmektedir. Eğitim konusunda uzaktan eğitim platformları E-Devlet altyapısından veya fikrinden faydalanarak Eğitim Bilişim Ağı (EBA) adı verilen uygulama oluşturulmuştur. Uygulama sayesinde

⁷ İlgili haber için bkz: <https://www.trthaber.com/haber/bilim-teknoloji/pandemi-ile-baslayan-teknolojik-donusumun-etkileri-devam-ediyor-828918.html>. Erişim Tarihi: 20.01.2024

öğrenciler ile öğretmenler arasında eğitim öğretim faaliyeti uzaktan internet ağı üzerinden sağlanmıştır. Bu dönemde Yüksek Eğitim Kurumu üniversitelere uzaktan eğitim önerisi sunmuş buna bağlı olarak üniversitelerde EBA'ya benzer platformlar kurarak ön lisans, lisans ve diğer eğitim faaliyetlerini devam ettirmişlerdir.

Sağlık konusunda atılan adımlar da bu dönemde dikkat çekmektedir. Özellikle pandemiye kontrol etmek amacı ile kurulan Hayat Eve Sığar (HES) uygulamasında vatandaşların salgından korumak amacıyla karantina kontrollerinin yapılması, HES kontrolleri ile vatandaşların denetlenmesi ve riskli – risksiz bölge ayrımları oluşturmak gibi birçok hizmet elektronik altyapı sayesinde kurulan mobil uygulamalar ile sunulmuştur.

Bu dönemde vatandaşların ekonomik kaygıların önüne geçmek amacı ile T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının sunduğu birçok hizmete başvuru ve sonuçları E-Devlet kanalları ile sağlanmıştır. İçişleri Bakanlığınca şehirlerarası yolculuğa çıkma yasağı gibi birçok kısıtlamada vatandaşların başvuruları E-Devlet aracılığı ile alınarak sonuçlandırılmıştır.

Bu süreçte E-Devlet uygulamalarının yararları oldukça fazla olmuştur. Ancak internet yetersizliği ve altyapı sorunları gibi birçok olumsuzluk bu hizmetlerde erişim konusunda probleme neden olmuştur. Ücretsiz kotalı internet sunumu yapılmasına rağmen kırsal bölgelerde hizmetlerden yararlanma konusunda sıkıntılar olmuştur.

1.8.3.Endüstri 5.0 ve Yapay Zeka Kapsamında E-Devlet

Elektronik devlet kavramının ilk çıktığı dönemlerde kullanıcıların başvuruları sistemin başında çalışan personel tarafından kontrol edilerek cevap verilmekteydi. Günümüzde bu durum bilgi teknolojilerinde meydana gelen çığır açıcı gelişmeler sayesinde elektronik ortamda onayı, araştırması ve tetkiki gerekmeyen bazı basit işler robotik sistem tarafından otomatik cevaplandırılır duruma gelmiştir.

Sistemin bu denli gelişmesinde toplumda Endüstri 4.0 ve Endüstri 5.0 denilen dönemlerde yaşanan teknolojik gelişmeler olmuştur. Uygarlık tarihi boyunca belli başlı olayların etkisi ile ayrılmış dönemler Endüstri (toplum) 1.0, 2.0, 3.0, 4.0 ve 5.0 denilen aşamalara ayrılmıştır. Toplum 1.0 denilen aşama M.Ö. 13.000'li yıllara dayanan insanların doğa ile iç içe yaşadığı dönemi, Toplum 2.0 denilen dönem tarım toplumunu, Toplum 3.0 sanayi toplumunu, Toplum 4.0 yani Endüstri 4.0 dönemi bilgi teknolojilerinin hayatımızı etkilemeye başladığı dönemi, Endüstri 5.0 ise bilgi, teknoloji ve yapay zekanın birleştiği akıllı toplumu oluşturmayı amaçlayan dönemi oluşturmaktadır.

Endüstri 5.0 döneminde “*Süper Akıllı Toplum*” adıyla adlandırılan bir perspektifte insanların robotlarla yaşayacağı, yapay zekânın hayatımıza girdiği, insanların robotik makineler ile yeni bir iletişimin kurulacağı bir toplum inşası hedeflenmektedir.

Bu kapsamda kamu kurumları Endüstri 4.0 ve Endüstri 5.0 dönemlerinde yapay zekayı e-devlet alt yapılarına entegre ederek ve bu sayede hızlı işlem yaparak kullanıcılarının işlerini kolaylaştırmayı amaçlamıştır. Örneğin Gelir İdaresi Başkanlığı “*gibi*” uygulaması ile vatandaşların mevzuat sorularına internet sitesi üzerinden 7/24 cevap vermekte Dijital Vergi Dairesi üzerinden ise bazı hizmetleri otomatik cevaplandırabilmektedir.



BÖLÜM II

TÜRKİYE’DE E-DEVLETİN GELİŞİMİ VE KURUM UYGULAMALARI

E-Devlet sisteminin Türkiye’de gelişimi gelişmiş ülkelerden farklı olarak kurum bazlı uygulamalar ile olmuştur. Ülkemizin e-devlet portalını incelediğimizde “e-devlet üzerinden sunulan hizmetler”, “kimlik doğrulama hizmetleri” ve “kuruma ait internet sitesi üzerinden sunulan hizmetler” şeklinde bir uygulamanın vatandaşlara sunulduğu görmekteyiz. Bu nedenle ülkemizde bütünleşik bir e-devlet sisteminden farklı olarak birçok kurum ve kuruluşun e-devlet uygulamasından farklı kendi internet sitelerinden giriş yapılabilen uygulaması vardır. Böyle bir sistemin ortaya çıkmasının nedeni E-Devletin ülkemizde gelişimi esnasında en fazla ihtiyaç duyulan alanlara yatırım yapılması ve reform gereken hizmet alanlarına öncelik verilmesi olmuştur.

2.1.İDARİ REFORMUN BİR UNSURU OLARAK E-DEVLET

Reform kelime anlamı ile bir durumu yeniden düzenleme, şekillendirme anlamına gelmektedir (“Türk Dil Kurumu Sözlükleri”, b.t.). Türk kamu yönetimi reform hareketleri geleneksel kamu yönetiminin dinamiklerini yeniden düzenleme süreci olarak karşımıza çıkmaktadır.

Geleneksel kamu yönetiminin zaman içerisinde vatandaşların talep ve beklentilerini karşılayamaması, kamu hizmetlerinin sunumunda harcamalarının gittikçe artması, bürokratik engellemeler karşısında vatandaşların kaliteli hizmet isteği kamu yönetiminin yeniden yapılanması ihtiyacını ortaya çıkarmıştır (Şahin, 2016: 2-3).

Yirminci yüzyılın son çeyreğinde başlayan bu hareketlerin döneme göre değişen temel vurguları olmuştur. 1970’li yıllarda reform hareketlerinin temel amacı refah devletinin güçlendirilmesi olmuşken 1980’li yıllarda reform hareketlerinin hedefi devletin küçültülmesi, serbest ekonomi, ticarileştirme ve özelleştirme gibi neoliberal gelişmeler olmuştur (Turan, 2022: 90).

1990’lı yıllara gelindiğinde ise idari reform çalışmalarında serbest piyasa ve özel sektörün daha da ön plana çıktığı görülmektedir. Kamu idaresi bu dönemde kamu hizmeti vurgusundan bir güvenlik şirketi vurgusuna doğru yeniden oryantasyona tabi tutulmuştur (Turan, 2022: 91). 1990’lı yıllardan itibaren idari reformlar ile kamu yönetiminde

yaşanılan değişimler klasik yönetim ile karşılaştırılırsa yeni modelin işletmecilik, piyasa tabanlı kamu yönetimi ve girişimci devlet gibi yeni paradigmalara dayandığı görülecektir. Yeni paradigmanın temel dinamiklerinin etkinlik, piyasalaşma, yerelleşme, yönetim, hesap verme sorumluluğu, vatandaş(müşteri) ve özelleştirme serbestleşme olarak sayabiliriz.

Bu yeniden yapılanma süreci, devletin rolünün yeniden tanımlanmasına ve kamu yönetimi alanında ciddi değişimlerin başlamasına neden olmuştur (Ertaş, 2020: 35). Bu süreç yalnızca kuramsal anlamda değil uygulamada somut olarak karşımıza çıkmıştır. Uygulamanın en somut örneği e-devlet olmuştur. 2000’li yıllarda ülkemizde gündeme gelen ve günümüzde başarılı bir konuma gelen e-devlet uygulamaları vatandaşların beklentilerini ve ihtiyaçlarını verimli şekilde karşılar olmuştur.

E-Devlet, yani kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi iletişim araçlarının kullanılarak hizmetlerin sunulmasıdır. Bu anlayışın iki ilke etrafında toplandığı görülmüştür (Turan, 2022: 130). Bunlardan ilki e-devletin web tabanlı hizmet sağlayıcısından kamu kurumlarının hizmetlerinin sunulması ihtiyacı, diğeri ise bu hizmet sunumlarına ve toplumsal konulara vatandaşların katılımıdır.

Son dönem reform hareketlerinin incelenmesinde e-devletin kamu kesiminde etkinliği artıran bir unsur olarak görülmektedir. Daha az maliyetle, etkin ve verimli hizmet sunarak son dönem reform anlayışına uygun olarak vatandaş (müşteri) memnuniyeti sağlamayı amaçlamıştır. Böylece devletin, vatandaşlar, özel sektör ve diğer devletlerle ilişkisinde E-Devlet önemli bir cazibe noktası olmaya başlamıştır.

İdari performansın unsurlarından olan etkinlik, şeffaflık ve hesap verilebilirlik kavramları ile gelişen bilgi işleme süreci E-Devlet ile yeni kavramlar ve yeni kaynakları da ortaya çıkarmıştır. E-posta, e-tebliğ, web siteleri vb. uygulamalar ile vatandaşların hizmetlere etkin katılımı sağlanmıştır.

2.2.E-DEVLETİN TÜRKİYE’DE GELİŞİMİ

Türkiye’de E-Devletin gelişiminde Avrupa Birliğine uyum politikalarının etkili olduğunu söyleyebiliriz. Avrupa Birliği uyum politikaları ve internet bilişim alanında yaşanan gelişmeler hızla hizmetlerin elektronikleştirilmesine sebep olmuştur. 1999 yılında Avrupa Komisyonu tarafından kabul edilen E-Avrupa Girişimi ile Avrupa Komisyonu, Avrupa ülkelerini dünya pazarında (e-ticaret ile) daha rekabetçi hale getirmek ve internet bağlantısı üzerinden (e-devlet ile) hizmetlerini vatandaşlarına daha hızlı ve

ekonomik aktarılabilmesini amaçlamıştır. Türkiye gibi aday ülkeler için bu girişim *E-Avrupa + Eylem Planı* olarak adlandırılmıştır. Bu girişimin ülkemize yansımalarını girişim öncesi ve sonrası yapılan çalışmaları inceleyerek görebilmekteyiz.

2.2.1.E-Avrupa Girişimi Öncesi Gelişmeler

Dijitalleşmede Türkiye'nin tarihsel sürecine bakıldığında tıpkı dünyadaki gelişmeler gibi fikri düşüncenin 1990'lı yıllarda atıldığı; uygulamanın ise 2000'li yıllarda başladığı anlaşılr. Bu sürecin başlamasında etkili olan dış faktörlerin ise Avrupa Birliğine uyum yasaları olduğu görülür. Bir diğer dış faktör olarak Dünya Bankasının Türkiye'nin E-Devlete geçişi üzerinde etkisi bulunmaktadır. 49.Türkiye hükümeti ile Dünya Bankası ortaklığında Mart 1993'te düzenlenen Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporunda aşağıdaki önerilerin hızlıca uygulanması önerilmiştir (“Ülkemizde Bilgi Toplumuna Dönüşüm”, b.t.)

- Bilgisayar kullanımının yaygınlaştırılması,
- İnternet altyapısının kurulması,
- İnsan kaynağının eğitilmesi ve geliştirilmesi,
- Yasal Düzenlemelerin artırılması.

Türkiye’de ilk internet bağlantısı 1993 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi ile TÜBİTAK’ın girişimleriyle sağlanmış olsa da aslında bilim ve teknoloji konusunda ilk ciddi adım 1983 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun oluşturulmasına dayanmaktadır (Nohutçu ve Demirel, 2005: 35).

Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu, Türkiye’deki bilim ve teknoloji yönündeki araştırmaları takip ederek, yeni politikalar oluşturma, bu politikanın ülkenin sosyal gelişme ve milli güvenlik hedefleri doğrultusunda oluşturmayı amaçlamıştır.

1997 yılında Bilim ve Teknoloji Kurulu 29 karar açıklamış bu kararların üçü bilgi altyapısının kurulmasına ilişkin olmuştur (İnce, 2001: 72). Bu kararlar sırasıyla;

- Ulusal Bilgi Altyapısı Ana Planının Hazırlanması (TUENA),
- Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezinin (ULAKBİM) Kurulması,
- Elektronik Ticaret Ağının Kurulması.

Bu üç karar içinde E-Devleti ilgilendiren husus Ulusal Bilgi Altyapısı Ana Planının hazırlanması olmuştur. 1997 yılında kurul bu planın amacını “*insanların vergi, tapu*

kadastro gibi kamu hizmetleri ile banka ve sigorta işlemlerine evlerinden ofislerinden erişebilmesidir” şeklinde açıklamıştır. TUENA’nın içerdiği bir başka önemli husus ise e-devlet aşamasına geçişe yönelik ilk resmî belge olmasıdır.

TUENA planı daha sonra yeterli özenin gösterilememesi üzerine askıya alınmıştır. Ülkemizde e-devlet konusunda çalışmalar ise esas itibariyle 1999 yılında Kamu-Net Teknik Kurulunun kurulmasıyla başlamıştır. Kurul ülkemize özgü bir e-devlet vizyonu açıklamıştır.

1998 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu ile Dış Ticaret Müsteşarlığı tarafından E-Ticaret Koordinasyon Kurulu kurularak teknolojik gelişmelerin ticari yaşama yansması ve e-ticaretin yaygınlaştırması yönünde çalışmalar yapılması amaçlanmıştır.

2.2.2.E-Avrupa Girişimi Sonrası Gelişmeler

Ülkemizde e-devlet kurulması konusunda 2000’li yıllarda atılımlar yapılmaya başlanılmış ancak bu dönemde atılan adımlar kurumların kendi yapılarına ilişkin adımlar olduğundan uygulama birliği sağlanamamıştır. Bu dönemdeki başarısızlığın bir diğer nedeni de e-devlet programına yönelik bir politikanın henüz geliştirilememesidir.

Avrupa Birliğine aday ülkeler olan Güney Kıbrıs Rum Yönetimi, Malta ve Türkiye’ye yönelik Avrupa Komisyonu tarafından E-Avrupa Eylem Planı 2001 yılında açıklanmıştır. Türkiye bu programa katılmasıyla birlikte e-devlet girişimi çalışmalarına da başlamıştır. Göteborg da yapılan bir diğer zirvede e-Avrupa + projesi açıklanmıştır. Projeye ülkemiz hükümeti de imza atmıştır.

2002 yılında yayımlanan Başbakanlık genelgesi ile daha önceden kurulan Kamu-net Üst Kurulu, Kamu-Net Teknik Kurulu ve E-Ticaret Koordinasyon Kurulunun faaliyetleri durdurularak tüm bu iş ve işlemlerin Başbakanlık bünyesinde “e-Türkiye Girişimi” adıyla yürütülmesine karar verilmiştir. Bu girişim Avrupa Birliğinin geliştirdiği “e-Avrupa” girişimine dayalı bir perspektif çizmiştir. 2002 yılında “E dönüşüm Türkiye” projesi de bu hedefler doğrultusunda başlamıştır. E Türkiye girişimi hızlı ve güvenli bilgiye erişimi sağlamak amacıyla e-egitim, e-devlet, e-ticaret, e-çevre ve e-sağlık gibi eylemleri içermektedir. E Türkiye girişimi ile vatandaşlara e-öğrenme, e-egitim, kariyer yönetimi ve kişisel gelişim araçları vb. alanlarında da yeni uygulamalar sunulmuştur (Erdal, 2004: 3-5).

2004 yılında Bilgi Toplumu Bakanlar Konferansında tam üye ülkelerin e-Avrupa girişimine dâhil olacağı açıklanmış ancak Türkiye, Bulgaristan ve Romanya gibi ülkeler

tam üye olmamalarına rağmen e-Avrupa'ya 2005 yılında dâhil olmuşlardır.

2006 yılında Yüksek Planlama Kurulu tarafından “Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı” yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Tarhan, 2011: 183). Eylem planında 2010 yılı için 7 önemli strateji belirlenmiştir. Bu stratejilerden E-Devleti ilgilendiren iki husus “*Vatandaş odaklı hizmet dönüşümü stratejisi*” ve “*Kamu yönetiminde modernizasyon*” olarak karşımıza çıkmaktadır. Vatandaş odaklı hizmet dönüşümünde amaç iş süreçlerinin vatandaş ihtiyaçları doğrultusunda yapılandırmak olmuşken, kamu yönetiminde modernizasyonda amaç kamu kurum ve kuruluşları arasında işbirliğini sağlamak ve takım çalışması yeteneklerinin geliştirilmesi olmuştur (“2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi”, b.t.)

Bu gelişmelere ek olarak, 2014-2018 yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanmıştır. Tüm bu sürece bakıldığında özet olarak, E-devletin hayatımıza girmesinde teknolojik yenilikler ve dış faktörlere uyumu etkili olduğu söylenebilir. 2008 yılında 22 hizmet ile faaliyete geçirilen E-devlet uygulamalarında günümüzde 1049 kurum tarafından sunulan 8.256 hizmet bulunmakta ve ayrıca, 65.616.197 kayıtlı kullanıcıya hizmet verilmektedir (turkiye.gov.tr, 2024). Ülkemize özgü geliştirilen sistem daha sonra Azerbaycan için geliştirilmiştir.

Tablo 2.1. E-Devlet Kullanıcı hareketleri (turkiye.gov.tr, 2024).

Toplam Kullanıcı Sayısı	Kadın Kullanıcı Sayısı	Erkek Kullanıcı Sayısı
65.616.197	31.450.526	34.165.671
Toplam Giriş Sayısı	WEB Giriş Sayısı	Mobil Giriş Sayısı
18.967.216.194	11.103.407.524	7.863.808.670
Toplam Hizmet Sayısı	WEB Hizmet Sayısı	Mobil Hizmet Sayısı
8.248	6.564	4.948

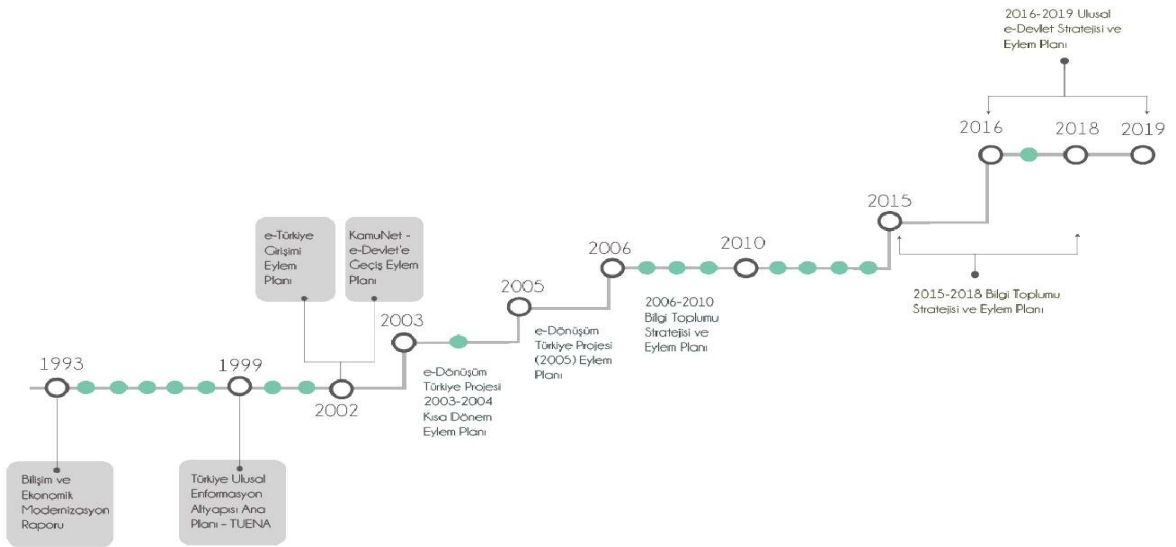
Tablo 2.2. E-Devlet Üzerinden Hizmet Veren Kurum Sayısı (turkiye.gov.tr, 2024).

Merkezi Kamu Kurum Sayısı	Üniversite Sayısı	Belediye Sayısı	Su ve Kanalizasyon İdaresi Sayısı	Özel Kurum Sayısı
199	204	490	30	126

2.3.PLAN VE PROGRAMLARDA E-DEVLET

Çalışmanın önceki bölümlerinde değinildiği üzere e-devletin gelişiminde birçok plan ve program etkili olmuştur. TUENA (1999), Kamu-Net (1998-2002), e-Türkiye girişimi (2001), e-dönüşüm Türkiye projesi (2002) ve Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006) gibi plan ve programlara ek olarak Kalkınma Planlarında da e-devlet konusunda ülkemize özgü stratejik hedef ve amaçlar belirlenmiştir. Kalkınma planlarının yanında yakın zamanda kamu hizmetlerinin e-devlet ortamında sunulmasına yönelik birçok eylem ve proje de duyurulmuştur. Bu stratejileri şu şekilde sıralayabiliriz (TÜBİTAK, 2017: 1);

- Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi Hedef 2023
- 2014-2023 Akıllı Ulaşım Sistemleri Strateji Belgesi
- Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı Eylem Planı
- 2014-2023 Kritik Altyapıların Korunması Yol Haritası Belgesi
- Türkiye Afet Müdahale Planı
- 2017-2019 Türkiye Yazılım Stratejisi ve Eylem Planı
- 2016-2019 Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı



Şekil 2.1. Türkiye’de E-devlet Politikalarının Çerçevesini Belirleyen Plan ve Belgeler (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2016:2).

Yukarıdaki şekil 2.1.'de Türkiye'de e-devlet konusunda yayımlanan plan ve programlara kronolojik olarak yer verilmiştir. Kalkınma Planları e-devletin şekillenmesinde önemli bir role sahiptir. Bu bağlamda, e-devlet ilk olarak 9. kalkınma planından başlamak üzere planlamaya dâhil edilmiştir. Bu noktalar şu şekilde detaylandırılabilir.

2.3.1.Dokuzuncu Kalkınma Planı

1 Temmuz 2006 tarihli 26215 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Dokuzuncu Kalkınma Planının (2007-2013) “E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi” bölümünde üç temel görüş ve amacın altı çizilmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2006: 51);

1. 2003 yılında Dijital Dönüşüm Projesiyle tüm kurumların E-Devlet uygulamalarının tek çatı altında toplandığını, e-imza ve bilgi edinme konularında düzenlemeler yapıldığına değinilmiştir.
2. MERNİS projesi ile vatandaşlara kimlik numarası verilerek işlemlerin tek bir kimlik numarası altında yapılabilmesine imkân tanındığı, Veri ve Gümrük işlerinde ve Ulusal Yargı Ağı Projesinin gerçekleştirildiği açıklanmıştır.
3. Avrupa Birliğinin kabul ettiği 20 kamu hizmetinin 13'ünün de kamu hizmetlerinin elektronik ortamda yapılabildiği bu oranının %53 seviyesinde olduğu ve sistemin geliştirilmeye devam edeceği belirtilmiştir.

Kalkınma planının “*Bilgi İletişim Teknolojilerinin Yaygınlaştırılması*” bölümünde ekonomide verimlilik düzeyi ve rekabetin dikkate alınarak; vatandaşların ve iş dünyasının hizmete erişim konusunda, kamu kurumlarının ise hizmet sunumunda bilgi teknolojilerinin yaygın kullanılması amaçlanmıştır (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2006: 30).

Ayrıca, 9. Kalkınma Planı döneminde iki alanda yatırımların artırılması amaçlanmıştır. Adalet ve e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi konusunda bütçe payının arttırılacağı belirtilmiştir. Kamuda yeniden yapılanma sayesinde e-devlet uygulamalarına yerel yönetimlerin de dâhil edilerek hızlı, esnek, kaliteli ve ortak çalışılabilen bir kamu yönetiminin oluşturulması amaçlanmıştır.

2.3.2.Onuncu Kalkınma Planı

2014-2018 yıllarını kapsayan bu plan 2013 yılında Türkiye Büyük Millet

Meclisinde kabul edilerek yürürlüğe girmiştir. Bu kalkınma planında “*Kamu Hizmetlerinde E-devlet Uygulamaları*” başlığı altında kamu kurumlarının e-devlet uygulamaları karşısındaki durumu ve gelecek hedefler konusunda bilgiler verilmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2013: 53-55).

Bu kalkınma planında E-Devlet uygulaması ile kamu kurumlarında yürütülen hizmetlerde etkinlik ve verimliliğin sağlandığı, katılımcılığın ve hesap verilebilirliğin öne çıktığı bir kamu yönetiminin sağlanmasının amaçlandığı yenilenmiştir. Dokuzuncu kalkınma dönemleri içerisinde kurulan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planında hedeflenen amaçların gerçekleştiği, 2012 yılında 600 hizmetin e-devlet kapısına erişiminin sağlandığı yine Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERNİS), Adres Kayıt Sistemi, Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP), T.C. Kimlik Kartı uygulamalarının yaygınlaştırılmaya başlanıldığına değinilmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2013: 53).

10. Kalkınma Planının durum analizi başlıklı bölümünde E-Devlet uygulamalarına vatandaşların ve iş dünyasının katılımının gün geçtikçe arttığı 2012 yılında uygulamanın memnuniyet oranının %94 seviyesinde olduğu açıklanmıştır. Kamu kurum ve kuruluşlarında takım çalışmasının sağlanması amacıyla çalışmaların sürdüğü, yeni uygulama tabanlarının oluşturulması için yol katledildiği açıklanmıştır (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2013: 55).

Kalkınma planının amaç ve hedefler bölümünde E-Devlet ile ilgili e-devlet uygulama ve hizmetlerin geliştirilmesine ve hizmetlerin taşınmasına devam edileceği, yeni kimlik kartının vatandaşlara dağıtımının artacağı, kamu kurumlarında resmi yazışmaların elektronik ortamda gerçekleştirmesine olanak tanıyan “e-yazışma” olanağının artırılacağı açıklanmıştır. Kamu kurumlarında çalışan personelin e-devlet uygulamaları kullanma ve yönetme becerilerine geliştirmeleri konusunda eğitimlerin artırılması amaçlanmıştır.

2.3.3. On Birinci Kalkınma Planı

18.07.2019 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi Genel Kurulunun da kabul edilerek yürürlüğe giren On Birinci Kalkınma Planı 2019-2023 yıllarını kapsamaktadır. Bu kalkınma döneminde de kritik öneme sahip kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasının yararlarına yer verilmiştir. İnternet Vergi Dairesinin kurulması, turizm yatırım süreçlerinde, madencilik faaliyetlerinde ve tapu edinme süreçlerinde elektronik hizmet sunulmasının önemine değinilmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe

Başkanlığı, 2019: 49).

Kamu hizmetlerinde e-Devlet Uygulamaları bölümünde dönemin e-devlet uygulamaları üzerinde amaç, politika ve tedbirlere yer verilmiş e-devlet hedeflerine yönelik de bir yol haritası çizilmiştir. Bu kalkınma planının diğer kalkınma planlarından farkı önceki kalkınma planlarında hizmetlerin sıfırdan elektronik ortama taşınması amaçlanırken bu planda mevcut hizmetler üzerinde güncellemeler yapılarak halkın ihtiyaç duyduğu yeni hizmetleri uygulamaya koymak olmuştur. Kamu Entegre Veri Merkezi Projesi, Merkezi Servis Tasarım Platformu, e-Belediye Bilgi Sistemi Projesi, Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi Projesi ve Milli Elektronik Mesajlaşma Platformu gibi proje ve platformlar kalkınma planı döneminde kurulması amaçlanırken kamu kurumlarından e-devlet uygulaması üzerinden erişilen bilgilerin ayrıca yazışmaya mahal verilmemesi konusunda Kamu Kurumlarına bilgilendirme yapılmıştır (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2019: 182-184).

2.3.4.On İkinci Kalkınma Planı

2024-2028 yılları arasını kapsayan On İkinci Kalkınma Planı 31 Ekim 2023 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisince kabul edilerek Resmi Gazetenin 1 Kasım 2023 tarihli mükerrer sayısında yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Diğer Kalkınma Planları gibi bu Kalkınma Planında da dijital dönüşüme büyük önem verilmiştir. Kalkınma Planının 3.2. bölümünde “Yeşil ve Dijital Dönüşümle Rekabetçi Üretim” bölümünde elektronik kamu hizmetlerine yönelik yapılan yatırımlar değerlendirilerek yeni plan ve programlar ortaya konulmuştur (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2023: 81-149).

Kalkınma Planının Dijital Devlet başlıklı 3.5.8. bölümünde E-Devlet hizmetlerinin kullanıcı odaklı, bütüncül ve katılımcı bir yaklaşımla kullanımının artırılmasını ve yaygınlaştırılmasını amaçlamıştır. Aynı bölümün politika ve tedbirler başlığında ise aşağıdaki politikalara ulaşmak hedeflenmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2023: 233-236);

-Ortak ödeme ve kimlik doğrulama uygulamaları ile bütünleşik hizmetleri ön plana çıkarılması şekilde geliştirilecektir.

-Kamu kurumları adına dijital hizmet karnesi geliştirilerek hizmet bazında veri kullanımı, performans değerlendirmesi, memnuniyet düzeyi ve istatistiki bilgiler vatandaşlar ile paylaşılacaktır.

-Elektronik kamu hizmetlerini sunan, tasarlayan ve alan tarafları bir araya getirecek tasarım atölyelerinin kurulması sağlanacaktır.

-E-Devletin mimarisi oluşturularak birlikte çalışabilme rehberi kamu kurumlarına dağıtılacaktır.

-Kamu kurumlarında ki bilişim personeli ihtiyacı nitelik ve nicelik olarak geliştirilecektir.

-Kurumlar arası veri paylaşımına yönelik program arayüzü geliştirilecektir.

-Vatandaşlardan elektronik kamu hizmetlerine yönelik öneri ve görüşlerini alabilmek adına e-katılım ortamı oluşturulacaktır.

Ayrıca On İkinci Kalkınma Planında dijital devlet hedefleri tablo halinde gösterilmiştir.

Tablo 2.3. On İkinci Kalkınma Planı Dijital Devlet Hedefleri (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2023: 236).

	2022	2023	2028
E-devlet Hizmetlerini Kullanan Birey Sayısı(%)	68,7	73,9	80,0
E-devlet Kapısı Kayıtlı Kullanıcı Sayısı (Milyon)	61.7	64,0	70,0
E-devlet Kapısından Sunulan Hizmet Sayısı	6.754	7.400	9.000
E-devlet Kapısından Sunulan Bütünleşik İşlem Sayısı	4	5	20
E-devlet Üzerinden Sunulan Mobil Hizmet Sayısı	3.862	4.300	7.000
E-devlet Hizmetleri Memnuniyet Oranı(%)	95,3	96,3	98,0

2.3.5.Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı

Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı 2016 ve 2019 yıllarını kapsayan ve Yüksek Plan Kurulu tarafından 13 Temmuz 2016 tarihinde kararların Resmî Gazete’de 19 Temmuz 2016 tarihinde yayımlanmasıyla yürürlüğe girmiştir. Yayımlanan kararlar, Strateji ve Eylem Planı olarak iki ayrı bölümden oluşmuştur (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2016: 1).

Eylem planında *ETKİN* kavramı üzerinden değerlendirmeler yapılmıştır. ETKİN kavramıyla adlandırılan e-devlet ekosistemi: *Entegre, Teknolojik, Katılımcı, İnovatif ve Nitelikli* kelimelerinin baş harflerinden oluşmaktadır (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2016: 1). Eylem planında E-Devletin Türkiye’deki mevcut durumu, tarihsel süreci ve sayısal verilere yer verilmiştir. Planda dört stratejik amaca yer verilmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2016: 10) Bunlar;

- E-Devlet etkinliğinin ve verimliliğin artırılması,
- Altyapı ve kamu hizmetlerinde ortak sistemlerin kurulması,
- Kamu hizmetlerinde elektronik dönüşümün sağlanması,
- Şeffaflığın, kullanıcı sayısının ve uygulamalara katılımın arttırılmasıdır.

Kararda 4 stratejik amaç, 13 hedef ve 43 eylem yer almaktadır. Eylem planında ülkemize özgü e-devlet modelinin oluşturulması için beş prensip oluşturulmuştur. Bu prensipleri şu şekilde sıralayabiliriz (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2016:40);

1. Digital by default: yeni ortaya çıkan hizmetlerin e-devlete uygun tasarlanması ve mevcut hizmetlerin e-devlete entegrasyonunun sağlanması,
2. Once only: E-devlet uygulamalarının tek bir kaynaktan kolaylıkla erişilip işlemlerin yapılması,
3. E-Devlet projelerinde açık kaynak unsurlarının kullanılması,
4. E-Devlet uygulamasının mobil versiyonun geliştirilmesi,
5. Geliştirilen uygulamaların bilgi güvenliği ve mahremiyet kapsamında değerlendirilmesinin yapılması.

Kararın strateji bölümünde nitel amaçların altı çizilirken, eylem planı bölümünde tablo ve grafikler ile desteklenen nicel verilere yer verilmiştir.

2.3.6.Orta Vadeli Programlar

Orta vadeli programlar, kamu kurumlarının kamu politika ve uygulamalarını öncelikler temelinde ortaya koyan ve bütçeleme sürecini başlatan kaynak tahsisini yönlendiren bir programlardır. 2018-2020, 2020-2022 ve 2022-2024 yıllarını kapsayan son üç dönem orta vadeli programları incelediğimizde E-Devlet konusunda verimlilik esasında yatırımlarının artırılması amaçlandığı görülmektedir.

2.4.E-DEVLETTE SAĞLANAN FAYDALAR

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma sürecinin bir unsuru olarak dünyamıza giren e-devlet; gerek kamu kurumlarına gerekse vatandaşlara kolaylıklar getirmiştir. E-devlet vatandaşların hizmetlerden daha kaliteli şekilde yararlanmasına kamu kurumlarının da maliyetlerini azaltarak vatandaşlara ve diğer paydaşlara daha hızlı hizmet sunabilme imkânını sağlamıştır.

E-devletin ülkemizde ve diğer ülkelerde kabul görmesi ve benimsenmesi şüphesiz kamu hizmetlerinin sunumunda sağladığı yararlardan kaynaklanmaktadır. Türkiye’de e-devletten sağlanan faydalar konusunda akademisyenler (Tarhan, 2011, Şahin, 2016 v.d.) konuyu kamu kurumları ve vatandaşlar açısından ayrı ayrı değerlendirmişlerdir.

2.4.1.Hizmet Sunucular Tarafından Sağlanan Faydalar

Günümüzde 1039 kamu kurumu tarafından 8174 hizmet sunulmaktadır. E-devlet uygulamalarına kamu kurumları tarafından sağlanan birçok yarar sayılabilir. Bunlar (Tarhan, 2011, Şahin, 2016 v.d.) ;

- Hizmet sunum maliyetlerinde azalma,
- Hesap Verilebilirlik,
- Kamusal hizmetlerin ve duyuruların kolaylaşması,
- Karar almada vatandaş isteklerinin göz önüne alınması,
- Tek kaynaktan hizmet sunulabilmesi.

Hizmet Sunum Maliyetlerinde Azalma; E-Devlet uygulamaları ile kamu kurum ve kuruluşları ile diğer e-devlet hizmet sunucuları kaynak israfının önüne geçerek işlem maliyetlerinin azalmasını sağlamışlardır. Geleneksel kamu yönetiminde verimsiz, hantal ve pahalı bir hizmet anlayışı söz konusuydu. E-Devletin sağladığı olanaklar ile halk ve kamu kurumları arasında bilgi alışverişinin artması, işlem mükerrerliğinin önüne geçilmesi, bilgi

kaynaklarının toplanması, saklanabilmesi ve erişimin kolaylaştırılarak etkinlik ve verimlilik düzeyi artmıştır (Tarhan, 2011: 198). E-devletin hayata geçmesinden itibaren hizmetlerin sunumunda ihtiyaç duyulan personel sayısında azalma meydana geldiği ve basılı evrak basımının azaldığı görülmüş hem zamandan hem kırtasiyecilikten tasarruf edilmiştir.

Hesap Verebilirlik; Kamu örgütlerinin artık günümüzde sundukları hizmetin kalitesinin yanında kamusal kaynakların makul ve uygun kullanılması ve yaptıklarının sonucu olan işlerden hesap verebilir olmaları kaçınılmazdır (Balcı 2003: 129). Geleneksel kamu yönetiminde bilgilerin vatandaş ile paylaşılmaması, bilgi ve belgelerin hıfz edildiği bir durum söz konusu olmuştur. Kamu yönetiminde reform çalışmaları ile vatandaşın müşteri olarak görüldüğü işletmecî anlayış ve E-Devlet konusunda yaşanan gelişmeler ile birlikte bu kalıp yıkılmış kamu kurum ve kuruluşlarına yaptıkları işleri kamuoyuyla paylaşma ve bilgi verme sorumluluğu verilmiştir.

Kamu kurum ve kuruluşları tarafından 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununda belirtilen sorumluluklara uyarak idari faaliyet raporu, faaliyet raporu, performans planları ve stratejik planlarını hazırlamaktadır. Hazırlanan bu belgeler Sayıştay denetiminden geçmekte ayrıca kamuoyu ile mevzuatta belirtilen süre içerisinde paylaşılmaktadır. Bu durum kamu kurumlarının hesap verebilirlik ilkesine bağlılığının bir göstergesidir.

Kamusal Hizmetlerin Ve Duyuruların Kolaylaşması; Kamu yönetiminde yaşanan önemli sorunlardan bir tanesi de kamu kurumları ile halk arasında iletişimde yaşanan aksaklıktır (Tarhan, 2011: 200). Kamu kurum ve kuruluşlarınca sunulan hizmetlere ilişkin bilgiler sürekli ve doğru kaynaktan olacak şekilde bildirilmesi gerekmektedir. Böylece, Vatandaşlar alınan kararlar ve gerçekleştirilecek hizmetlerden kimin sorumlu olduğunu ve standartların ihtiyaçları karşılayıp karşılamadığı konusunda kolaylıkla karar verebilir duruma gelmiştir (Öztürk ve Coşkun, 2000: 154-155).

Eskiden kamu kurumlarınca yapılacak duyurular şehir merkezlerinde ve köylerde camilerde bulunan panolar ile yapılabilmekteydi. Ayrıca, Türkiye Radyo Televizyon (TRT) kanalından haber arası yazılı metin veya teleteks bölümünden sürekli duyurular yapılmaktaydı. Günümüzde ise vatandaşların cep telefonlarına veya mail adreslerine E-Devlet kaynaklarından duyurular yapılabilmektedir.

Karar Almada Vatandaş İsteklerinin Göz Önüne Alınması; E-Devlet uygulamasından önce

vatandaşlar alınacak kararlara katılım konusunda nadiren de olsa kâğıt anketler ile katılabilmekteydi. Zaman içerisinde alınacak kararlarda ve gerçekleştirilecek uygulamalarda önceliği vatandaşa veren, kendi işini değil vatandaşın işini kolaylaştıran bir organizasyon anlayışının benimsenmesi ihtiyacı doğmuştur (Kırçova, 2003:160). Bu ihtiyaca geleneksel kamu yönetimi gerekli cevabı verememekteydi.

E-Devlet anlayışının gerçekleşmesi ile vatandaşların ihtiyaçları doğrultusunda uygulamalar güncellenebilmektedir. Örneğin kurumlar kendi internet sitelerinde geri bildirim sistemi kurarak vatandaş ve çalışan görüşü alabilmektedir. Bu durumda geleneksel kamu yönetiminde görülen talep eden ve yöneten anlayışının karşılıklı yönetim gerçekleştiren ve talepleri dikkate alan anlayışa evrilmesini sağlamıştır.

Tek Kaynaktan Hizmet Sunulabilmesi; Günümüze geldiğimizde kamu hizmetlerinin tek bir kaynaktan sunulabildiği görülmektedir. Bu hizmet anlayışı, farklı kamu kurum ve kuruluşlarınca sunulan elektronik hizmet ve bilgiye vatandaşların tek bir noktadan erişimini ifade etmektedir (Wimmer, 2002: 149). İnternet üzerinden tek kaynaktan hizmet anlayışı tüm kamu kurum ve kuruluşlarının birbirine bağlı, hizmetten yararlananların farklı hizmetlere tek bir kapıdan erişebilmesini sağlamıştır.

E-devlet anlayışı ile vatandaşlar kamu kurumlarına gitme zahmetinden kurtularak kamu kurumlarında web ortamında buluşmaya başlamışlardır. Türkiye’de 18 Aralık 2008 tarihinde E-Devlet kapısının kurularak hizmetler tek bir kapıdan erişilmesi sağlanmıştır

2.4.2.Hizmet Alanlarına Sağlanan Faydalar

Kamu hizmetlerinin çevrimiçi sunulmaya başlanmasıyla vatandaşlar büyük faydalar sağlamıştır. Kamu hizmetlerinin e-devlet üzerinden sunulmasının vatandaşa sağladığı yararları şu şekilde sıralayabiliriz;

- Anlaşılır ve Kolay Hizmet Sunumu,
- Eşit Hizmet Sunumu,
- Yönetime Katılma Hakkı,
- Başvuru Kaynaklarının Kolaylaşması.

Anlaşılır ve Kolay Hizmet Sunumu; Klasik yönetimlerde kamu hizmetlerinden yararlananların sorun yaşadığı konular genellikle; hizmetlerin çok karışık olması, sürecin yavaş oluşu ve kamu hizmetini sunanların vatandaşlara karşı tutumları olmuştur (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 274).

E-Devlet uygulamalarının ülkemizde gelişmesiyle birlikte kamu hizmetlerinde de belli bir kalite ve standart düzeyine ulaşılmıştır. Kamuda çalışan personeller açısından da bu durum iş yükünün azalmasını sağlamaktadır. Vatandaşlar ile kamu kurumları arasında 7/24 esasına dayalı bir hizmet anlayışı geliştirilerek anlaşılır ve erişimi kolay bir sistem geliştirilmiştir.

Eşit Hizmet Sunumu; Kamusal işlemlerin yerine getirilmesinde bazı durumlarda kayırmacılık gibi olumsuz durumlar e-devlet uygulamaları ile azaltılmaya başlanmıştır. Kamu kurumlarının hizmetleri sunmada kadın-erkek, sosyo-ekonomik veya yerli-yabancı gibi ayrımlara gitmeksizin herkese eşit olarak sunulması gerekmektedir. Herkesin kamu hizmetleri açısından eşit olması, kamu hizmetini sunanların halka eşit ve tarafsız hizmet sunması gerekmektedir.

Yönetime Katılma Hakkı; e-devlet uygulamaları karar verme süreçlerinde; vatandaşların katılımını sağlama, vatandaşların karar alma süreçlerini denetleyebilmesi ve vatandaşların bilgi edinebilmelerini güçlendirmiştir. Ülke örnekleri bölümünde değinildiği gibi bazı ülkelerde vatandaşlar karar alma sürecinde e-devleti aktif kullanmaktadır. Ülkemizde de CİMER üzerinden vatandaşlar bilgi edinme hakkını kullanabilirken turkiye.gov.tr adresinden hizmetlere erişebilme şansı bulmaktadır.

Başvuru Kaynaklarının Kolaylaşması; E-Devlet hizmetlerinin tüm kurumlar adına hızla gelişim göstermesine istinaden vatandaşlar bizzat kamu kurum ve kuruluşlarına gitmek yerine e-devlet uygulamalarını kullanarak rahatlıkla başvurularını yapabilmektedir.

E-Devlet uygulamaları üzerinden vatandaşların başvuruları kamu kurum ve kuruluşlarının evrak servisine düşerek kurum kayıtlarına alınmakta ve başvurular yerine getirilerek uygun kanallar üzerinden vatandaşlara geri bildirim yapılmaktadır.

Kamu kurumları ile vatandaşlar arasında yukarıda sayılan yararları kısaca şu şekilde tablolatabiliriz.

Tablo 2.4. E-devletten Sağlanan Fayda Açısından Durumun Değerlendirilmesi (Örselli, & Taşpınar, 2020: 14-18).

<u>Hizmetten Yararlanan Vatandaş Açısından</u>	<u>Hizmeti Sunan Kamu Personeli Açısından</u>
Rahatlıkla hizmete erişme.	Dış paydaşlar ile etkileşimi azaltma.
Bilgiye kolay ulaşma.	Klasik bilgi talebi isteğinin ortadan kalkması.
Hızlı İşlem.	İşlem gecikmesini önleme.

Aktif katılma.	Etkin işlem yapma.
----------------	--------------------

2.5.E-DEVLETİN KULLANIMINDA YAŞANILAN SORUNLAR

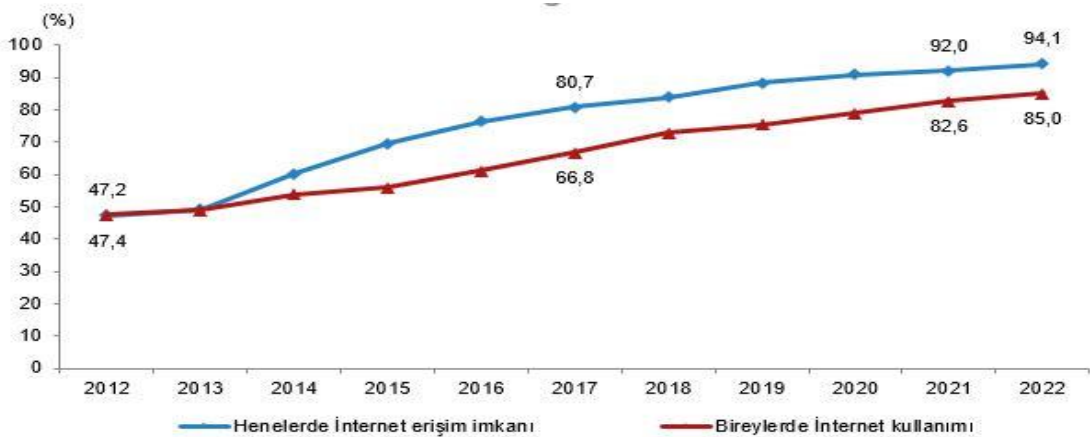
Türkiye’de hızla gelişen e-devlet anlayışının günümüzdeki durumuna gelmesi sürecinde birçok sorun ile karşı karşıya gelinmiştir. Birinci bölümde detaylarına yer verilen güvenlik ve altyapı sorunları, ekonomik sorunlar ve adaptasyon problemleri ülkemizde de görülmüştür. Vatandaşların sunulan hizmetlere erişim önündeki ekonomik engeller, E-Devlet hizmetlerini kullanmaya dönük yaşanan güvensizlik ve bu hizmetten yararlanırken ihtiyaç duyulan internet altyapısının yeterli olmayışı gibi engeller teknik ve hukuki altyapı unsurlarının yeterli olmayışından kaynaklanmaktadır (Tarhan, 2011: 220).

Türkiye’de Ekonomik İş birliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) tarafından 2007 yılında gerçekleştirilen “E-Devlet Araştırmasına” göre ülkemizdeki başlıca sorunlar Finansman ve Yatırım Yetersizliği, Yasal Düzenlemeler ve Sayısal Uçurum olarak sıralanmıştır.

2.5.1.İnternete Erişim Sorunu

E-devletin kullanılabilmesi için internet altyapısı oldukça önemlidir. Bu konuda çeşitli kuruluşlarca yapılan araştırmalar bulunmaktadır. Yapılan hane araştırmalarına göre Türkiye’nin elektronik hizmet sunumunda en büyük sorun internete erişim problemidir

Türkiye İstatistik Kurumunun 2007 yılında yaptığı araştırmada evinde bilgisayar bulunanların sayısı %29,46, İnternet kullanım oranı ise 26.67 olmuştur. Bu oranlar, 2008 yılında %38, 2009 yılında %40 olmuştur. 2021 yılında yayımlanan istatistikte bu oran 92’ye 2022 yılında %94.01’e ulaşmıştır.



Şekil 2.2. Hane Halkı 2012-2022 Yılları Arası İnternet Erişimi (<https://data.tuik.gov.tr>, 2023).

Şekil 2.2.'de görüldüğü gibi ülkemizde bilgisayara ve internete erişim konusunda yıllar itibari ile bir yükseliş söz konusudur. İnternete erişim ne kadar fazla ise hizmetlerin sunulması da o kadar kolaylaşmaktadır. Şekil 2.2.'nin incelenmesinde bu sorunun zamanla ortadan kalktığı görülmektedir.

2.5.2. Vatandaşların E-Devlete Güveni ve Adaptasyonu

E-devlet uygulamalarının kullanılmaya başlanmasıyla toplum hayatında önemli değişiklikler meydana gelmiştir. Günümüzde sistemin bu denli yaygınlaşmasına rağmen halen işlerini kamu kurumuna giderek halleden kesim bulunmaktadır. Bunun nedeninin e-devlet uygulamalarını kullanan vatandaşların güven konusunda düştüğü şüphe olmuştur (Can, 2023: 97). Yapılan çalışmaları incelediğimizde güven probleminin bilgi düzeyi ve yaş ile alakası olduğu araştırmacılar tarafından ortaya konulmuştur. Seda Can ve Erdal Eke (2020: 19-37), *E-Devlet Kullanıcılarının Bilgi ve Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Bir Araştırma* başlıklı çalışmada e-devlete karşı vatandaşların bilgi seviyesi ile memnuniyet durumları arasında doğru orantı olduğunu belirtmiştir. Araştırmaya göre, vatandaşların eğitim düzeyleri ve teknolojiye yatkınlıkları arttıkça e-devlete karşı güven de artmaktadır. Yasin Taşpınar'ın (2012) Konya ilinde yaşayan ve e-devlet portalını en az bir kez kullanmış orta ve ileri yaş vatandaşlara karşı yaptığı ankette vatandaşların teknolojik hizmetlere ve teknolojiye yönelik güven düzeyinin düşük çıktığı, kamu kurumlarının fiziksel ortamlarda sunduğu hizmetlere güvenin ise yüksek çıktığı görülmektedir. Araştırmacıya göre bu durum orta ve yaşlı kesimin devletin fiziki varlığına duyduğu güvenden kaynaklanmakta vatandaşların Devletin dijital ortamda sunduğu hizmetlerden öte internet kullanımına karşı güvensizliğinden kaynaklanmaktadır. İlker Can (2023), Uşak ili özelinde yaptığı çalışmada da benzeri sonuçlara ulaşılmıştır. Vatandaşların işlerini kamu kurumlarından yapma ihtiyacının bir diğer nedeni de alışkanlıkları olmuştur. Genç nüfusun artması dolayısıyla bilgi teknolojilerine yatkınlık artmış ve durum tersine dönmeye başlamıştır.

Letki ise (2006: 306) vatandaşların e-devlete güveninin yaşamında edindiği deneyimlerden ve kamu kurumlarına karşı algılarının belirlediğini devletlerin bu güvensizliği meşru gücünü kullanarak sistemin ne derecede iyi işlediğini belirleyerek alacağı önlemler ve verilen hizmetin kalitesi ile aşması gerektiğini belirtmiştir.

2.5.3. Altyapı ve Ekonomik Sorunlar

Ülkemizde elektronik devlet uygulamalarının kullanımında çözüm bekleyen bir diğer sorunda altyapı olmuştur. Altyapı; uygulamanın *teknik ve hukuki* yönünü oluşturmaktadır.

E-devlet sisteminin tam anlamıyla kullanılabilmesi için teknik altyapının sağlanması yani teknolojik altyapının tam olarak kurulması gerekmektedir. Ülkede vatandaşların hizmete erişebilmesi kamu kurumlarının da kendi aralarında bilgi paylaşımını yapabilmesi için teknolojik altyapının yeterli olması gerekmektedir (Sobacı, 2012: 29).

Hukuki altyapı da teknik altyapı kadar önemlidir. Kamu kurumlarının hizmet sunumunda ve vatandaşların da sunulan hizmetten faydalanmasında hukuki altyapının önemi ortaya çıkmaktadır. Nitekim vatandaşların kamu kurum ve kuruluşlarına yaptıkları başvurular yerine getirilirken kullanılan dijital e-imza ve sayısal e-imza uygulama altyapılarının ve bu uygulamaların yasal açıdan güçlendirecek yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir (Fıstıkçıoğlu, 2007: 29).

2004 yılında Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik İmza Kanunu ile elektronik imzanın hukuki altyapısı ve esasları yürürlüğe girmiştir. Yine E-Devletin kullanılmasına ilişkin yönetmelik ile kamu kurum ve kuruluşlarının yetkileri ve sorumlulukları sıralanmıştır.

E-Devletin kuruluşu aşamasından günümüzde finansman yetersizliği önemli bir engel olmuştur (Tarhan, 2011: 38). İlk zamanlarda çeşitli uluslararası kuruluşlardan alınan destekler geliştirilen bu modelleme daha sonrasında devlet bütçesinden kaynak aktararak geliştirilmiştir. Ancak istenilen düzeye gelmesi zaman almıştır.

2.6. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Türkiye'de E-Devlet kapısı üzerinden 1049 kurum hizmet sunmaktadır. Bazı özel önem taşıyan hizmetlerin de ayrıca kendilerine özgü altyapıları bulunmakta, bu altyapı sayesinde vatandaşlara hizmet sunmaktadırlar. Kurumların bu hizmetleri ayrıca tek çatı altında E-Devlet portalında da toplanmıştır. Bu bölümde MERNİS, POLNET, MHRS, CİMER, UYAP ve TAKBİS sistemlerinin kurulma süreçlerine faaliyet alanlarına, amaçlarına ve sayısal verilerine yer verilecektir.

2.6.1.Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)

İçişleri Bakanlığı Nüfus İdaresi tarafından vatandaşların kimliğinin tutulduğu, aile ve vatandaşlık bilgilerinin kayıt altına alındığı ve saklandığı, vatandaşların doğumlarından vefatlarına kadar kayıtlarının tutulduğu, medeni durum bilgilerinin işlendiği, vatandaşlık bilgilerinin ve değişikliklerin saklandığı sistemdir.

Bu kayıtların tutulması zorunlu bir kamu hizmetidir. 1582 sayılı Nüfus Kanunu ve 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanun çerçevesinde kayıtlar tutulmaktadır. Bu kayıtların tutulması görevinin de 3152 sayılı kanun ile Nüfus ve Vatandaşlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne verildiği görülmektedir. Genel Müdürlük bu görevlerini teknolojiden faydalanarak sürdürmektedir. .

Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) projesinin çıkış amacı T.C. Kimlik Numarası üretilerek ve vatandaşların kimliklerinin teyidini sağlayarak karmaşayı önlemektir. 2006 yılında çıkan yasa ile vatandaşlara kimlik numarası sistemi üretilerek nitelikli bir kayıt sistemi geliştirilmiştir.

MERNİS projesi vatandaşların nüfus kayıtlarının ve değişikliklerin elektronik ortama aktarılarak kayıt altına alınmasını ve anlık işlem yapılabilmesini sağlamaktadır. Proje ile bilgilerin hızla güncellenerek güvenli veri paylaşımı yapılmasını amaçlamıştır. MERNİS fikri ilk olarak 1972 yılında çıkmış 1976 yılında Devlet Planlama Teşkilatı projelendirme yapmıştır. Orta Doğu Teknik Üniversitesi 1982 ile 1996 arasında projenin teknik çalışmalarını yürütmüştür. 1997 yılında Devlet Bankasından alınan kaynak ile 1999 yılına kadar proje Genel Müdürlük ve İl Müdürlüklerinin kayıtlarının işlenerek bilgisayar ortamına taşınması süreci ile devam etmiştir. 2002 yılına kadar İl Nüfus Müdürlüklerinde ve Genel Müdürlükte çalışan personele eğitimler verilerek kullanılmaya başlanılmıştır ("Dünden Bugüne MERNİS", 2019)

MERNİS Projesi ile Nüfus Müdürlüklerinde hizmetlerin elektronik ortamda yerine getirilmesi sağlanmıştır. Bu durum kâğıt masraflarının ve kırtasiyeciliğin azaldığı, istatistik çıkarma ve diğer kurumlar ile veri paylaşmanın kolaylaştığı, Genel Müdürlüğün kontrol mekanizmasının rahatladığı bir ortamı hazırlamıştır.

MERNİS projesinin birçok kamu kurum ve kuruluşuna çok büyük faydası olmuştur. Kamu Kurumlarının veri tabanlarına MERNİS sistemi entegre edilmiştir. İçişleri Bakanlığı (Emniyet Genel Müdürlüğü), Sağlık Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Milli Savunma Bakanlığı gibi kritik önem taşıyan bakanlıkların bu

verilere rahatlıkla ulaşması kamu hizmetlerinin etkinliği ve verimliliği açısından oldukça önemli olmuştur. Aşağıdaki tabloda bazı bakanlıkların MERNİS projesinden nasıl faydalandığı örneklendirilmiştir.⁸

Tablo 2.5. MERNİS Projesinin Kamusal Hizmetlere Sağladığı Faydalar

BAKANLIK	HİZMET	ÖRNEK OLAY
Milli Eğitim Bakanlığı	Adrese dayalı okul seçimi	Adres bilgileri kullanılarak ikamete dayalı seçim sağlanmaktadır.
Sağlık Bakanlığı	Aile Hekimi Seçimi	İkamet bölgesine göre aile hekimi belirlenmektedir.
Hazine ve Maliye Bakanlığı	Tebliğat İşlemleri	İkametlerine tebliğ yapılmak istenildiğinde veriler çekilebilmektedir.
Adalet Bakanlığı	Tebliğat İşlemleri	İkametlerine tebliğ yapılmak istenildiğinde veriler çekilebilmektedir.
Milli Savunma Bakanlığı	Askere alma İşlemleri	Asker çağına gelmiş vatandaşların istatistiklerini kolaylıkla alabilmektedir.

2.6.2. Polis Bilgi Sistemi (PolNet)

Emniyet Genel Müdürlüğüne bağlı Bilgi İşlem Merkezinin 1987 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi ile ortak çalışmalara başlayarak geliştirdiği Polis Bilgi Sistemi (PolNet) sistemi 1990 yılında kullanılmaya başlanmıştır. 1990'lı yıllardan itibaren kullanılmaya başlanan sistem ile kurumda bilgisayar kullanımı artmış hizmetlerin online olarak sunulması işlemlerin hızlanmasını sağlamıştır.

POLNET sisteminin kurulması esnasında yapılan planlamada dört aşama belirlenmiştir. Bunlar;

- Yazılım için danışmanlık hizmeti alınması
- Eğitimlerin artırılarak personelin bilinçlendirilmesi,
- Ankara Emniyet Müdürlüğü ile örnek bir proje çizilmesi,
- Yazılımların hazırlanmasını sağlamak.

PolNet Emniyet Teşkilatı iç otomasyon, ortak veritabanı ve vatandaşa hizmet projesidir. Bilgiye erişim amacıyla yapılan yazışmalar ve bu yazışmaların kaybettirdiği zaman ortadan kaldırılmış, birçok hizmet gerektiği gibi yapılmaya başlanmış ve etkinlik

⁸ Tablo kamu kurum ve kuruluşlarının internet sitesinden faydalanarak derlenmiştir.

arttırılarak daha kaliteli hizmet verilmesi sağlanmıştır (<https://www.egm.gov.tr> , 2023).

POLNET kapsamında;

- İl Emniyet Müdürlükleri,
- İlçe Emniyet Müdürlükleri,
- Karakollar,
- Hudut Kapıları ve diğer birimlerinde hizmet verilmektedir.

Yine POLNET’e bağlı olarak Emniyet Müdürlüğünün Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu (MOBESE), Araç Sürücü Parmak İzi ve Trafik Bilgi Sistemi gibi sistemler çalışmaktadır.

POLNET sisteminden önce en az 15 dakikada yapılan kişi sorgulama, araç sorgulaması ve pasaport başvuru ve kontrolü gibi işlemlerin yapılabilme hızı oldukça azalmıştır. POLNET sistemi diğer kamu kurumlarının sistemleri ile de ortak çalışmaktadır. Özellikle MERNİS ve UYAP gibi sistemler Emniyet Müdürlüğünün işlemlerini oldukça hızlandırmıştır.

2.6.3.Sağlık Bakanlığı Uygulamaları

Günümüzde hizmetlerin elektronik ortamda sunulmaya başlanmasıyla birlikte sunulan hizmetlerin başına bu durumu simgeleyen “e” kavramı gelmeye başlamıştır. Bu kavramlardan biri de e-sağlıktır. E-Sağlık ile sağlık sisteminin geliştirilmesi ve sağlıkta maliyetlerin azaltılması hedeflenmektedir. Sağlık Bakanlığının E-Devlet altyapısı ile geliştirdiği en önemli proje Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) olmuştur. MHRS ile vatandaşların hastane randevu ve takiplerinin yapılması amaçlanmıştır.

MHRS kısa süre içerisinde yaygınlaşarak önemli bir kullanım ve başvuru sayısı yakalamıştır. Avrupa Birliğinin sıralamış olduğu kritik kamu hizmetleri arasında yer alan MHRS sistemi 2012 yılında 81 ilde uygulanmaya başlanmıştır. MHRS ile vatandaşlar E-Devlet şifreleriyle veya 182 telefon hattı ile randevu alabilmekte veya randevularını iptal edebilmektedirler.

2022 yılının ilk on ayında 200.000.000 randevu talebini karşılayan sisteme yeni getirilen özellik ile randevu alınıp randevuya mazeretsiz gidilmediği durumda 14 gün boyunca aynı kliniğe başvuru yapılamamaktadır Sağlık Bakanlığı bu durum ile sistemin kötüye kullanılmamasını amaçlamıştır.

Sağlık Bakanlığının başarılı bir diğer uygulaması ise E-Nabız uygulamasıdır. Vatandaşların hizmetine 1 Ocak 2015 tarihinde sunulan E-Nabız sistemi E-Devlet

uygulamaları içerisinde de önemli bir konumdadır. E Nabız uygulamasında aşağıda sayılan hizmetler bir arada sunulmaktadır. Bunlar;

- Sağlık Geçmişim,
- Sağlık Profilim,
- Ziyaretlerim,
- Reçetelerim,
- Raporlarım,
- Tahlillerim,
- Görüntülerim,
- Acil Durum Notlarım vb. önemli veriler (enabiz.gov.tr, 2023).

İnsan hayatı için en önemli hizmet kalemlerinden biri olan sağlık hizmetleri içerisinde vatandaşların kullanımına sunulan MHRS ve E Nabız E-Devletin amaçlarını yerine getirerek önemli faydalar sağlamıştır. MHRS ve E Nabız uygulamaları birbirine entegre olarak çalışmakta burada yer alan veriler doktorların veya sağlık çalışanlarının ekranlarında da anlık olarak gözükmektedir.

2.6.4.Millî Eğitim Bakanlığı Uygulamaları

Tıpkı sağlık gibi eğitim hizmetleri de önem taşıyan konuların başında gelmektedir. Avrupa Birliğinin sıraladığı 20 hizmet arasında yer alan eğitim hizmetlerine yönelik bu bölümde e-okul projesi ile öğretmen ve kurum yöneticilerinin kullandığı Millî Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemine (MEBBİS) ve Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM) internet sitesine ilişkin konulara değinilecektir.

E-Okul projesi, öğrencilerin okula başlamasından mezuniyetlerine kadar tüm bilgilerinin elektronik ortamda kayıt altına alındığı web sayfasıdır. 2007 yılında kullanıma başlanılan bu sistem ilköğretim ve ortaokullar ile liseler, özel okullar ve özel eğitim kurumlarına açılmıştır. E Okul sistemine öğrenciye ilişkin kimlik bilgileri ile okuluna ve derslerine ilişkin veriler bulunur. Bu sistem ile okul idarelerinin ve öğretmenlerin defter tutma durumları ortadan kalkmış veriler elektronik ortama aktarılmıştır(<https://e-okul.meb.gov.tr> , 2023).

E Okul sisteminin veri giriş sistemi olan Millî Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS) 2007 yılında uygulanmaya başlanmıştır. Bu sistem ile okul idarecileri ve öğretmenler şifreleri veya e-devlet şifreleriyle; öğrenci kaydı, nakil işlemleri, not girişleri, sınav bilgileri ve devamsızlık girişlerine ilişkin birçok işlemi buradan yapabilmektedir.

Aynı zamanda Öğretmen ve Yönetici atama ve yer değişikliklerinde de bu sistem kullanılmaktadır.

Ayrıca, Öğrenci Seçme Yerleştirme Merkezinin Aday İşlemleri Merkezi uygulaması öğrencilerin merkezi sınavlara ilişkin başvuru, sonuç görüntüleme ve sınava giriş belgesi vb işlemleri elektronik ortamda yapılabilmesine imkan tanımıştır. Günümüzde en çok kullanılan uygulamalar arasında yer almaktadır.

2.6.5.Ulusal Yargı Altyapı Projesi (UYAP)

Türkiye Cumhuriyeti Anayasasına göre “Davaların en az giderle hızlı şekilde sonlandırılması yargının görevidir” hükmü gereğince Adalet Bakanlığının 1999 yılında E-Devlet anlayışı çerçevesinde e-adalet sistemini geliştirmesi Ulusal Yargı Bilişim Sisteminin temellerini oluşturmaktadır.

Ulusal Yargı Altyapı Projesi (UYAP), iki aşamada kullanıma hazırlanmıştır. UYAP-1 denilen aşamada sistem sadece Adalet Bakanlığının Merkez Teşkilatına açılmıştır. UYAP-2’de ise sistem taşraya aktarılmıştır. Sistemin kurulumunu Havelsan A.Ş. tarafından gerçekleştirilmiştir.

Sistemin kurulmasının amacı: *“daha güvenilir, ekonomik, şeffaf ve hızlı”* bir bilişim altyapısı kurarak ihtilaf konusu işlemlerde elektronik kaynakların en verimli şekilde kullanılmasıdır. UYAP sistemi Anayasa Mahkemesi, Yargıtay, Danıştay, Sayıştay, Bölge Adliye Mahkemeleri ve Bölge İdare Mahkemeleri, İlk derece Adli ve İdari Mahkemeler ile Hâkimler Savcılar Kurulu ve cezaevi vb. kurumların iş ve işleyişinin yürütüldüğü sistemdir.

UYAP Bilişim Sistemi diğer kamu ve kuruluşlarla ortak bir çalışma alanı oluşturarak 2020 yılında 48 kurum ve 143 kamu hizmeti ile takım çalışması yapmaktadır (uyap.gov.tr, 2023). UYAP sistemini Adalet Bakanlığının birimlerinin dışında, avukatlar ve vatandaşlar E-Devlet şifreleri ile veya kaydolarak sisteme girebilmektedir.

Adalet Bakanlığının bir diğer bilişim projesi Sesli ve Görüntülü Bilişim Sistemi (SEGBİS) 2005 yılında Avrupa Birliği Mali İş Birliği programı kapsamında kurulmuştur. Sistem mahkumların dava duruşmaları ve diğer ihtiyaç hallerinde (uzlaşma, arabuluculuk görüşmeleri vs.) Adalet Bakanlığı sistem bilgisayarları üzerinden sesli ve görüntülü online görüşebilme imkânı vermektedir.

2.6.6.Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) vatandaşların mülkiyet işlemlerinin elektronik ortama aktararak etkin ve hızlı işlem yapılmasını amaçlayan E-Devlet projesidir. 2002 yılında temelleri atılan sistem 2012 yılında tüm Türkiye’de kullanılmaya başlanılmış, günümüz de 973 Tapu Müdürlüğü ve 1 Yurt dışı temsilciliği bulunan Almanya’nın Berlin şehrinde kullanılmaktadır (<https://www.tkgm.gov.tr>, 2023).

2006 yılında Kamudan Vatandaşa e-hizmetler kategorisinde birinci seçilen proje diğer kamu kurumlarıyla entegre bir altyapısı bulunmaktadır. Sistem, 2020 yılında revize edilerek günün şartlarına ayak uydurur bir bilişim ağı oluşturmak amaçlanmıştır. TAKBİS sisteminde, Web Tapu, Tapu Arşiv Bilgi Sistemi (TARBİS), TUSAGA-Aktif, Your Key Turkey, Güvenilir Hesap, Mekânsal Gayrimenkul Sistemi (MEGSİS), 3 Boyutlu Kadastro, Türkiye Tapu, E-Arşiv ve Parsel Sorgu kanalları bulunmaktadır.

2.6.7. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi kısa adı ile CİMER, vatandaşların Bilgi Edinme ve Dilekçe Kanunundan yararlanması açısından oluşturulan elektronik bir kamu hizmetidir. CİMER uygulamasına yapılan başvurular İletişim Başkanlığı tarafından ilgili kuruma sevk edilirken uygulamanın sorumluluğu Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla Dairesi Başkanlığındadır.

CİMER’e başvurular cimer.gov.tr adresinden, e-devlet kapısından ve diğer araçlardan (ALO 150, Mektup, Faks ve Şahsen Müracaat) yolu ile alınabilmektedir. 2015 yılında uygulamaya konulan CİMER, 2018 yılında Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) ile birleştirilmiştir.

BÖLÜM III

GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞININ E-DEVLET UYGULAMALARI

Çalışmanın önceki bölümlerinde değinildiği üzere ülkemizde kritik önem taşıyan birçok önemli hizmet elektronik ortama taşınmıştır. Kritik önem taşıyan hizmet kollarından biri de devlet gelirlerinin toplandığı ve kamu harcamalarının takibinin yapıldığı maliye teşkilatı olmuştur. Bu hizmetlerin elektronik ortama taşınması diğer kamu kurumların da olduğu gibi zaman almıştır. Günümüzde birden fazla e-maliye hizmeti vatandaşlara dijital ortamda sunulmaktadır. Gelir İdaresi Başkanlığı bu hizmetlerin elektronik ortamda sunulabilmesi adına öncülük etmekte, gerek çağın dijital gerekliliklerine ayak uydurmak gerekse merkez ve taşra çalışanlarının kullandığı uygulama arayüzlerinde sürekli güncellemeler yapmaktadır. 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrolü Kanunun (I) Sayılı Cetvel içerisinde Genel Bütçeli bir kamu kurumu olan Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) ülkemizde gerek tarihsel gelişimi gerekse teşkilat yapısı ile önemli bir konuma sahiptir.

Gelir İdaresi Başkanlığının tarihsel gelişimine baktığımızda ilk yapılanmasının 1838 yılına dayandığı görülmektedir. Maliye Nezareti yani günümüzdeki adıyla Hazine ve Maliye Bakanlığı 1838 yılında Hattı Hümayunda yayımlanan bildiri ile kurulmuştur. Maliye Nezareti, Reis başkanlığında dairelerden oluşmaktadır. Baş Vergisi veya Haraç Dairesi olarak bedeli nuzil⁹ ve avarız denilen ve şehirlerdeki mahalleler itibariyle alınan vergilerle ilgili bir kuruluş olmuştur. Gelir İdaresi Başkanlığının kuruluş temelleri ilk olarak burada atılmıştır.

Maliye Teşkilatı ileriki yıllarda yeniden revize edilerek 1881 yılında “Heyet-Mülheka” ve “Heyet-i Merkeziye” olarak ikiye bölünmüş Heyet-i Merkeziye bir diğer adıyla Merkez Teşkilatı GİB’in çekirdeğini oluşturmuştur. Sonraki yıllarda kurumla ilgili önemli gelişmeler şu şekilde sıralanabilir;

- 1908 yılında II. Meşrutiyet ile birlikte Maliye teşkilatına yönelik değişiklikler yapılmıştır.
- 1920 yılında Türkiye Büyük Millet Meclisi’nin açılmasıyla birlikte yeni kanunlar çıkmaya başlamış bu konuda çıkan ilk kanunlardan biri de vergi

⁹ Osmanlı Devletinde askerlerin konakladığı yerlere hizmet götüren kimselere verilen bedel (vergi)

kanunu olmuştur.

- Maliye Vekâletinin kurulması 1923 yılında gerçekleşmiş olup 2996 sayılı kanun ile teşkilat ve teşkilatın görevleri hakkındaki kanun kabul edilmiştir. Bu yayımlanan kanun ile kurulan ve Varidat Umum Müdürlüğü adını alan başkanlık 1942 yılında Vasıtasız ve Vasıtalı Vergiler teşkilatının kurulmasıyla faaliyetine devam etmiştir.
- Vasıtasız ve Vasıtalı Vergiler Müdürlüğü 1946 yılında kapatılarak yerine Gelirler Genel Müdürlüğü kurulmuştur.
- Yaklaşık 59 yıl boyunca faaliyetini Gelirler Genel Müdürlüğü olarak devam ettiren Gelir İdaresi Başkanlığının kuruluşu 16.05.2005 tarihli 5345 sayılı Gelir İdaresi Başkanlığı ve İlgili bazı düzenlemeler hakkındaki kanuna dayanmaktadır.
- Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçilmesiyle birlikte başkanlığın görevleri 2017 yılında yeniden belirlenmiş, teşkilatın çalışma ve görevlerine ilişkin 4 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile görev, yetki ve sorumluluklarının çerçevesi yeniden çizilmiştir.

Tablo 3.1. Gelir İdaresi Başkanlığının Kuruluş Süreci (gib.gov.tr, 2024)

1838- Maliye Nezareti
1881- Heyet-i Merkeziye
1923-Varidat Umum Müdürlükleri
1942- Vasıtasız Vergiler Müdürlüğü ve Vasıtalı Vergiler Müdürlüğü
1946- Gelirler Genel Müdürlüğü
2005- Gelir İdaresi Başkanlığı

Dünyada ilk kez elektronik vergilendirme çalışmaları e-beyanname sisteminin 1987 yılında ABD’de kurulmasıyla başlamıştır. Ülkemizde ise 1999 yılında web sayfasının kurulmasıyla e-vergilendirme sürecine girilmiştir (Atak, 2021). Hizmetlerin elektronik ortama aktarılması ile birlikte Gelir İdaresi Başkanlığı yeniden yapılanarak teşkilatlarının modernizasyonu sağlanmış bu sayede merkez ve taşra teşkilatlarında başta mükelleflerin vergiye uyumu olmak üzere birçok konuda olumlu dönütler almıştır(Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024a: 21). E-Devlet ile personellere verilen eğitimin iyileştirilmesi, denetimin

artması ve istikrarlı bir hizmet sunumunun sağlanması vatandaşların vergiye uyumuna olumlu yönde etki yapmıştır (Avcı, 2021: 54). Yapay zekâ sistemi sayesinde personel ve vatandaş kaynaklı hatalar minimuma indirilmiş (Avcı, 2021: 59) yine teknolojik gelişmeler sayesinde devletin bilgi edinme ve bilgi sunma kaynaklarının artması ile vergiye uyum olumlu etkilenmiştir (Alm, 2021: 321). Mali niteliğin bir uzantısı olan vergi uyumundaki artış toplumsal refah düzeyini de artırmaktadır (Didinmez ve Seçilmiş, 2018: 106).

Bu bölümde Hazine ve Maliye Bakanlığına bağlı Gelir İdaresi Başkanlığının teşkilat yapısı, görev ve yetkileri hakkında bilgiler verilip bu görevlerin yerine getirilmesi esnasında kullanılan e-devlet uygulamalarına yönelik çalışmalara yer verilecektir. Bu kapsamda, mükellef ile kamu hizmetlerinin etkin şekilde yürütülmesi amacıyla vergi daireleri ve bağlı mal müdürlükleri ve mükelleflerin vergi dairelerine gelmeksizin işlemlerini yapabilecekleri VEDOP projeleri ile E-VDB otomasyon sistemi, Gelir ve Kurumlar Vergisi Standart İade Sistemi (GEKSİS), Hazır Beyan Sistem, Dijital Vergi Dairesi Uygulamaları, Engelli Vergi İndirim Sistemi (EVİS), Dava Takip Programı (DATAP), Defter Beyan Sistemi, Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS) gibi uygulamalara değinilecektir.

3.1. GİB'İN TEŞKİLAT YAPISI İLE GÖREV VE YETKİLERİ

Gelir İdaresi Başkanlığının merkez ve taşra birimlerinin örgütlenme yapısı ile kadrolu çalışanlarına ilişkin olarak (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024a: 15-23);

- Başkanlığın merkez teşkilatında bir adet ana hizmet binası ve 3 adet ek hizmet binasının bulunmaktadır.
- Başkanlığın taşra teşkilatında ise 29 büyükşehirde örgütlenmiş 30 vergi dairesi başkanlığı, diğer 52 ilde defterdarlık şeklinde örgütlenmiş 52 İl Defterdarlığı bulunmaktadır.
- Yine taşra teşkilatında 174 Grup Müdürlüğü, 407 Müdürlük, 54 Daimi Takdir Komisyonu, 52 Gelir Müdürlüğü, 475 Vergi Dairesi, 570 Bağlı Vergi Dairesi Müdürlüğü, Eskişehir Vergi Dairesi Başkanlığına bağlı 5 şube bulunmaktadır.
- Merkez teşkilatında 805, taşra teşkilatında 38.758 çalışan olmak üzere 39.563 dolu kadrosunun bulunduğu anlaşılmıştır.

4 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 137 maddesinde Gelir İdaresi Başkanlığının görev ve yetkileri şu şekilde sıralanmıştır.

- Devlet gelirlerinin toplanması, mükelleflerin bu konuda uyum ve takibinin yapılması,
- Mükelleflerin vergi ile ilgili iş ve işlemlerini kolaylaştırmak,
- Mükelleflerin haklarına ilişkin bilgilendirmeler yapmak ve haklarını korumak,
- Vergi mevzuatına ilişkin bilgilendirici çalışmalar yapmak, gerekli durumlarda mevzuatı güncellemek veya mevzuatı hazırlamak konuyla ilgili gerekli koordinasyonu sağlamak,
- Devlet gelirleri hakkında görüş bildirmek,
- Vergi ve diğer kamu alacaklarının tahsilâtını sağlamak ve gerekli tedbirleri almak,
- Görevlerine ilişkin davalarda savunma taslaklarını hazırlayarak, itiraz ve temyiz karar yoluna gitmek, davalara ilişkin görüş istenilmesinde görüşünü sunmak, dava sayısını azaltmaya ve uygulama birliğine yönelik gerekli adımları atmak,
- Kayıt dışılık ile ve kayıp kaçakçılığa yönelik tedbirler almak,
- Uluslararası vergi iş ve işlemlerini yürütmek,
- Çalışanlara mesleki eğitim vermek,
- Stratejik plan ve faaliyet raporları hazırlamak ve kamuoyunu bilgilendirmek ile kendisine kanun ve cumhurbaşkanlığı kararnameleri ile ilgili iş ve işlemleri yapmak.

3.2.VEDOP PROJELERİ

Gelir İdaresi Başkanlığı zaman içerisinde gelişen teknolojiye ayak uydurarak çalışmalarını dijital ortama taşımıştır. Mükellefleri ile çalışanları arasında iş verimini maksimuma çıkarmaya yönelik en önemli ilk proje atağı olan Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) bilgi çağının gereklerini merkez ve taşra teşkilatlarına yaymayı hedeflemiştir. Bu otomasyon çalışmaları E-Devletin altyapısına da katkı vermiştir.

Sistem ilk olarak 1995 yılında pilot proje uygulamasıyla başlamış olup pilot uygulamada vergi dairelerinden alınan olumlu dönütlerle 1998 yılında VEDOP-1 adıyla 22 il merkezi ve ilçelerinde 155 vergi dairesi ve 5 İl Defterdarlığı otomasyona dâhil edilerek başarılı olmuştur.

1995 yılında CyberSoft firması tarafından pilot uygulama olarak başlatılan ve daha sonra tüm Türkiye’de yaygınlaştırılan VEDOP’un temel amacı e-devlet modeline uygun vergi dairelerine ait iş ve işlemleri diğer kurum ve kuruluşlar ile bilgi sistemine dayalı bir havuz oluşturup mükelleflere daha hızlı işlem yapmayı amaçlamaktadır. Ayrıca VEDOP

projeleri ile Hazine ve Maliye Bakanlığı yıl da alınan yetmiş beş milyon beyanname ve bildirimin internet ortamına alınmasını sağlamakta ve bu sayede önemli bir işgücü kazancı hedeflemektedir (Yaranli, 2007: 7-8).

3.2.1.VEDOP-1 Projesi (1998-2000)

Hazine ve Maliye Bakanlığının ilk otomasyon sistemi olan VEDOP, 1998 yılında yaklaşık 75 Milyon dolara mal olmuş ve projenin vergi dairelerine uygulanması yaklaşık iki yılı bulmuştur. Sistem ilk olarak vergi tahsilâtının % 80'inin toplandığı 22 il ve 10 büyük ilçede toplam 155 vergi dairesine entegrasyonu sağlanmıştır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024a: 21-22).

Proje ile Vergi Dairelerindeki tüm işlemlerin bilgisayar yardımıyla yapılmasını sağlamak amaçlanmıştır. Ayrıca merkezin karar destek mekanizmasının ve yönetim bilgi sisteminin kurulması da hedeflenmiştir (Baştan ve Gökpınar, 2004: 84).

VEDOP ile Hazine ve Maliye Bakanlığı mükelleflerin, aracı meslek kuruluşlarının ve iş ve işlemlerin yürüdüğü vergi dairelerinin hizmet ve işleyişine ilişkin süreci hızlandırmış, bürokrasi ve kırtasiyeciliği azaltmıştır. Günümüzde Gelir İdaresi Başkanlığı stratejik planlarında ve faaliyet raporlarında bu konulara çok önem vermekte hem personellerine yönelik hem de mükellef ve meslek kuruluşlarına yönelik bilgilendirici eğitim ve duyurularını sürekli güncel tutmaya devam etmektedir.

Projenin hayata geçirilmesi ile birlikte ülkede tahakkuk ve tahsilât bilgilerinin yüzde 85'i anında takip edilebilir hale getirilerek (Kırçova, 2003: 90) Türkiye'de kamu idarelerinin saydamlığı konusunda atılan en önemli adımlardan birisi böylece gerçekleşmiştir. Bir başka deyişle internet vergi dairesi aracılığıyla, devlet kurumları tarafından bireye ait tutulan kayıtlara yine bireyin kendisinin erişebilir kılınmasını sağlayan ilk uygulama olması dolayısıyla da proje büyük önem taşımaktadır (Baştan ve Gökpınar, 2004:84).

Proje, TÜSİAD tarafından 2002 yılında “*e-Türkiye için e-devlet*” ödülünde “*devletten bireye büyük ödülüne*” layık görülmüştür (Uğur ve Çütçü, 2009: 5). Otomasyon ile Gelir İdaresi Başkanlığı merkez ve taşra teşkilatının kullanımına açılan uygulamalar ise Merkezi ve Bölge İşlem Merkezi (GELNET), Merkezi Veri Tabanı, Yönetim Bilgi Sistemi, İç paydaşlara yönelik Yardım Masası ile Elektronik Banka Tahsilâtları İşlem Sistemi (EBTİS) olmuştur (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024c).

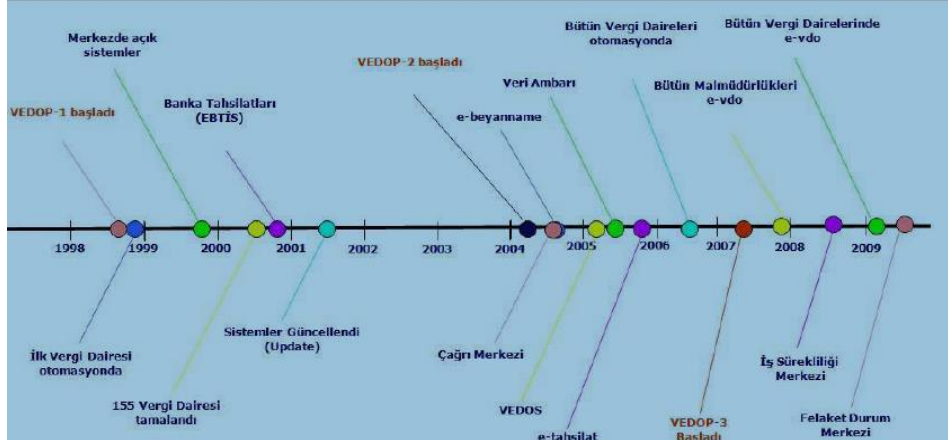
3.2.2.VEDOP-2 Projesi (2004-2006)

CyberSoft firmasının pilot uygulamasıyla uygulanmaya başlayan VEDOP-1 projesinde elde edilen başarıdan sonra 6 yıl sonra VEDOP-2 projesi vergi dairelerinde uygulanmaya başlanmıştır. VEDOP-1 projesinde elde edilen deneyimlerini geliştiren Gelir İdaresi Başkanlığı VEDOP-2 ile sistemi daha da geliştirmiştir.

Bu aşamada ilk aşamadan farklı olarak mükellefi tanıyan bir model geliştirilmek istenilmiştir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, VEDOP-1 Projesinin daha çok kurum çalışanlarına yönelik bir proje olduğu, VEDOP-2'nin ise kurum çalışanlarının yanı sıra iş dünyası ve vatandaşlar için kolaylık taşıyan bir sistem olduğu görülmektedir (Tarhan, 2011: 190). Projede mükellefin T.C. veya vergi kimlik numarasıyla giriş ile yaptığı işlemlere kolaylıkla sistemden ulaşılmıştır. Bu aşamada ana hedef olarak otomasyona geçen vergi dairelerinin sayısını artırmak, e-beyanname sistemi kurularak eskiden fiziksel olarak alınan beyannamelerin sanal olarak gönderilebilmesi ve vergi denetim koordinasyonunun artırılması amaçlanmıştır. Eski uygulamada diğer kurum ve kuruluşlarla yazışma yapılarak alınan bilgiler anlık olarak İnternet ortamından alınmaya başlanmıştır.

Tablo 3.2. VEDOP-1 Projesi ve VEDOP-2 Projesinin Karşılaştırması (Hayrulloğlu, ve Hepaksaz, 2011: 109-120).

VEDOP-1	VEDOP-2
Vergi Tahsilatı yüksek vergi dairelerinde uygulanmıştır.	Proje ile otomasyon alanı genişletilmiştir.
Kurum Çalışanlarına Yöneliktir.	Mükelleflere Yöneliktir.
Mükellef Bilgilerine Ulaşım kolaylaşmıştır.	Bu aşamada süreç daha da hızlanmıştır işlemler anlık yapılabilme şansı yakalanmıştır.
Diğer kurumlarla yazışma yapılarak işler çözülmeye çalışılmıştır.	E-Devlet uygulamasının gelişimi ile MERNİS, UYAP, TAKBİS gibi uygulamaların sisteme entegre edilmesi iş ve işlemleri hızlandırmıştır.
Kırtasiyecilik çoktur.	Kırtasiyecilik azalmış tasarruf sağlamıştır.



Şekil 3.1. VEDOP Gelişim Süreci (Atuğ, 2008: 4).

VEDOP- 1 projesi ile otomasyona geçirilen vergi daireleri ve defterdarlıklara ilaveten; otomasyona geçmemiş bulunan diğer vergi daireleri, başkanlıklar, genel müdürlükler, bölge müdürlükleri VEDOP-2 projesi ile otomasyon kapsamına alınmıştır (Uğur ve Çütçü, 2009: 13).

Bu otomasyon döneminde kullanıma açılan uygulamalar aşağıda sıralanmıştır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024c);

- E-beyanname kullanıma açılmıştır.
- Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi(VEDOS) kurulmuştur.
- GİB'in merkez ve taşra teşkilatına yönelik Veri Ambarı (VERİA) geliştirilmiştir.
- Yabancı ülkeler ile veri paylaşımına yönelik B-Trans modülü kurulmuştur.
- Vergi Kimlik numaraları ile TC kimlik numaraları birbiri ile eşleştirilmiştir.

3.2.3.VEDOP-3 Projesi (2007-2009)

VEDOP-1 ve VEDOP-2 projelerinin geliştirilmesi amacıyla Gelir İdaresi Başkanlığı bilgi teknolojisi yönünden en büyük projesi olan VEDOP-3 için ihaleye gitmiş yapılan ihaleyi SİEMENS firması kazanmıştır. VEDOP-1 ve 2'den elde edilen başarıların VEDOP-3 ile artırılması amaçlanmıştır. 3.aşama 2007 yılında başlamış ve yaklaşık 2 yılda (yirmi üç ayda) tamamlanmıştır. VEDOP-3 ülke genelinde 448 vergi dairesi ve 585 mal müdürlüğünde uygulanmaya başlanmıştır. Vergi Daireleri Otomasyon Projesinin üçüncü aşaması ile otomasyon tamamen kurulmuş ve web tabanlı işlem yapabilme ortamı tam olarak oluşturulmuştur.

Daha önceden yapılan işlemler bir sunucu kaynak etrafında toplanıp gün sonunda Gelir İdaresi Başkanlığına aktarılırken VEDOP-3 ile işlemler web tabanlı arayüzler ile anlık olarak yansıtılmaya başlanmıştır. Keza bu proje ile ülke çapında vergi dairelerinin tümü otomasyon ile tanışmıştır.

Proje döneminde hayata geçirilen uygulamalar şu şekilde olmuştur (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024c);

-Felaket Yönetim Merkezi ve İş Sürekliliği Merkezi kurularak verilerin yedeklenmesine yönelik güvenlik ve gizlilik tedbiri alınmıştır.

-Ödeme Kaydedici Cihazların (Yazar Kasaların) GPRS takibi sağlanarak vergi kaybının önüne geçilmesi amaçlanmıştır.

-Vergi İletişim Merkezi kurulmuştur.

-Online ödeme kanalları için e-tahsilât altyapısı kurulmuştur.

Tablo 3.3. Vergi Daireleri Otomasyon Sistemi Aşamaları (Hepaksaz, 2012: 29).

YIL	UYGULAMA
1975	Ankara Yeğenbey Vergi Dairesinde ilk kez bir otomasyon projesi başlamıştır.
1985	Ankara Polatlı Vergi Dairesinden başlayarak otomasyonun yaygınlaştırılmasının amaçlanması duyurulmuştur.
1996	Motorlu Taşıtlar Otomasyon Projesinin İstanbul Nakil Vasıtalar Vergi Dairesinin yanında on yedi vergi dairesinde de kullanılmaya başlanması.
1998	VEDOP-1 Uygulamaya başlandı.
1998	Otomasyon 155 Vergi Dairesi Müdürlüğü 5 İl Defterdarlığına Yaygınlaştırıldı.
1999	İnternet Vergi Dairesinin hizmete başlaması.

3.2.4.VEDOP-4 Projesi (2023)

Bu proje ile Gelir İdaresi Başkanlığı iç paydaşlarından ve vatandaşlardan gelen isteklere cevap vermek, günün ihtiyaçlarını karşılamak ve yenilikçi teknolojiden faydalanmak amacıyla güncel yazılım altyapısı ile uygulamalarını yenileyip modern altyapı ve açık kapı veri tabanını oluşturmayı amaçlamıştır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024c).

Bu dönemde e-beyanname sistemi modernizasyonunun sağlanması, veri taşıma

sürecinin hızlandırılması ve Vergi Dairesi Otomasyon uygulamalarından bazılarının yenilenmesi hedeflenmiştir.

3.3.VERGİ DAİRESİ OTOMASYONU (VDO)

Vergi Daireleri Otomasyon Projesi'nin (VEDOP) vergi dairelerinde elektronik ortamda iş yapabilme olanağını artırılmasıyla birlikte Gelir İdaresi Başkanlığı taşra birim bilgisayarlarına çalışanlarının iş yapabilme imkânı tanıyan Vergi Dairesi Otomasyonunu kurmaya başlamıştır. 1997 yılında vergi dairelerinde kullanılmaya başlanılan VDO daha sonra geliştirilerek E-VDO adıyla 2005-2009 arası tüm vergi dairelerine kullandırılmaya başlanılmıştır. Sistemin amacı vergi dairelerindeki işleri hızlandırmak, kırtasiyeciliği önlemek ve çalışanlarının verimini artırmaktır.

3.4. DİJİTAL VERGİ DAİRESİ

552 sıra nolu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ile usul, kapsam ve esaslarının belirlendiği Dijital Vergi Dairesi 07.10.2023 tarihinde ilk kez kullanıma açılmıştır. Bu uygulamadan önce Gelir İdaresi Başkanlığının elektronik ortamda birden fazla uygulaması bulunmaktaydı. Dijital Vergi Dairesi ile bu uygulamalar tek bir arayüz altında toplanarak daha sade ve fonksiyonel bir sistem oluşturulmuştur.

Dijital Vergi Dairesinin getirdiği yenilikler şu şekilde olmuştur;

-Uygulamanın kullanılmaya başlanmasıyla birlikte İnteraktif Vergi Dairesi, İnternet Vergi Dairesi ve E-Beyanname sistemlerine erişimler kapatılmış mükelleflerin tek bir şifre ile tüm uygulamalara girebilmesi sağlanmıştır.

-İnteraktif Vergi Dairesi ve İnternet Vergi Dairesi üzerindeki bütün işler tek bir noktaya mükelleflerin daha kolay işlem yapabilmesi amaçlanmıştır.

-Dijital Vergi Dairesinin diğer uygulamalardan bir diğer farkı ise mükelleflere kısmi vergi borcu ödeme imkânı getirilmesi olmuştur.

-Borcu yoktur ve Mükellefiyet yazısı gibi birçok işlem Dijital Vergi Dairesinde sonuçlandırılarak hem mükelleflere hem de Vergi Dairelerine fayda sağlanması amaçlanmıştır.

Dijital vergi dairesi üzerinden erişimi sağlanan Gelir İdaresi Başkanlığı Uygulamaları şu şekildedir.

3.4.1.İnternet Vergi Dairesi

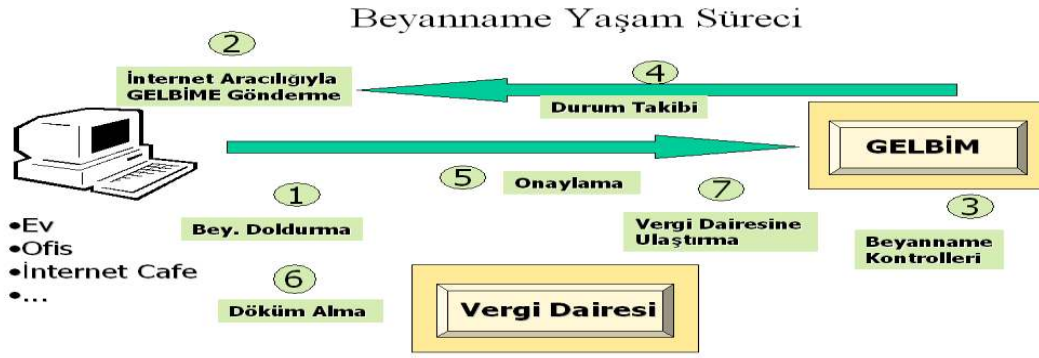
İnternet Vergi Dairesi ilk kez 1999 yılında kullanılmaya başlanmıştır. Uygulamaya Dijital Vergi Dairesinin internet sitesinden veya mobil uygulaması aracılığıyla erişilebilmektedir. Dijital Vergi Dairesine giriş ekranı güvenlik yazılımıyla güçlendirilmiş olup mükelleflerin bilgilerinin korunması amaçlanmıştır. İnternet vergi dairesi sayesinde mükellefler vergi dairesine gitmeksizin vergi borçlarını öğrenebilmekte, borcu yoktur ve mükellefiyet yazısını kolaylıkla alabilmekte, tecil ve yapılandırma başvurularını, işe başlama, işi bırakma ve adres değişikliği bildirimlerini kolaylıkla yapabilmekte, vergi dairelerine konusuna göre farklı modüllerden dilekçeler gönderebilmektedir. Sisteme mükelleflerce kayıt olunarak girilebildiği gibi e-devlet şifreleriyle giriş de mümkündür.

3.4.2.İnteraktif Vergi Dairesi

Gelir İdaresi Başkanlığı İnternet vergi dairesinden farklı olarak interaktif vergi dairesini kullanıma açarak daha fazla hizmeti daha kolay bir arayüz ile sunma imkanı sağlamıştır. Uygulamanın internet vergi dairesinden bir diğer farkı ise mükellef olmayan normal kullanıcılara yönelik daha fazla işlemin sunulmasıdır. Dijital Vergi Dairesinin kullanılmaya başlanmasıyla uygulamada gözüken borç sorgulama ekranı kalkmıştır.

3.4.3.E-Beyanname Sistemi

Eski uygulamada meslek mensuplarınca elden fiziki olarak vergi dairelerine getirilen vergi beyannameleri e-beyanname sisteminin kurulmasıyla birlikte internet üzerinden gönderebilmektedir. Sistem üzerinden beyannameler ilk kez 2004 yılında alınmaya başlanmıştır. Kâğıt beyannamelerin sayısı günümüzde özellik arz eden durumlar dışında %1 seviyelerine düşmüştür (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2020a: 67). E-beyan sisteminde, mükellefler *Elektronik Beyanname Gönderme Talep Formunu* doldurarak kayıtlı bulundukları Vergi Dairesinin Sicil Servisine teslim edip imza karşılığı şifrelerini alarak sisteme dâhil olabilmektedir. Sistemin gelişmesi ile program ülkenin ekonomik kaynaklarına ve doğasına büyük katkı vermiş; beyannameler web aracılığıyla daha hızlı alınabilmektedir.



Şekil 3.2. Beyanname Verme Süreci (<https://ebeyanname.gib.gov.tr/kilavuzlar.html>, 2023).

3.4.4.E-Tebliğat Sistemi

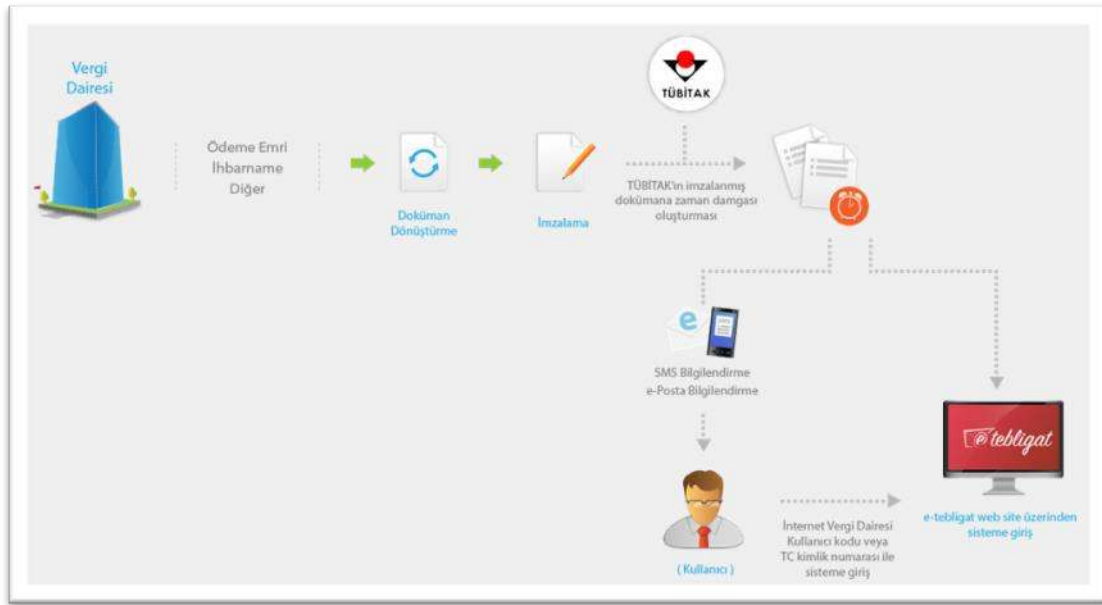
Elektronik ortamda tebliğat yapabilme olanağı ilk kez 2010 yılında 6009 sayılı Gelir Vergisi Kanunu İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun 7. maddesiyle hayatımıza girmiştir. 213 sayılı Vergi Usul Kanunun 107/A maddesine eklenen kanun maddesi, yapılacak tebliğin mükellefe tebliğe elverişli elektronik bir adres vasıtasıyla yapılmasına imkân sağlamıştır.

Elektronik tebliğat sistemine vergi mükelleflerine zorunluluk getiren düzenlemeler olduğu gibi ihtiyarilik de bulunmaktadır. Kurumlar Vergisi mükellefleri ile 1.sınıf defter tutan mükellefler ve serbest meslek mensuplarına uygulama zorunluyken 2.sınıf tüccarlar ile basit usul mükellefler ile herhangi mükellefiyeti olmayan kimseler içinde ihtiyarilik bulunmaktadır.

E-tebliğat sistemine vergi mükelleflerinden Kurumlar Vergisine tabi mükellefler 15 gün içerisinde; 1.sınıf defter tutan mükellefler ve serbest meslek mensupları aynı gün içerisinde kayıt olmak zorundadır.

Elektronik ortamda yapılan tebliğlerde, mükellefin tebliğe elverişli elektronik adresine evrakın iletilmesinden itibaren beşinci gün tebliğ edilmiş sayılmaktadır. Mükellefler gelen tebliği internet vergi dairesine giriş yapmaları durumunda okuyabilmektedir.

E-tebliğat sistemi zorunluluğuna dâhil olmayan mükelleflere 213 sayılı vergi usul kanunu hükümleri gereğince cezai işlem uygulanmaktadır. Sistemden şahıs mükellefleri için vefat halinde; Kurumlar Vergisi mükelleflerinde tasfiye halinde çıkılabilmektedir.



Şekil 3.3. E-tebliğ Süreci (gib.gov.tr/e-Tebliğat, 2023).

3.4.5. Hazır Beyan Sistemi

2016 yılında ilk kez uygulanmaya başlayan bu sistem ile gelirleri sadece kira gelirinden ibaret olan Gayri Menkul Sermaye İradı (GMSİ) mükellefleri ile ücret, menkul sermaye iradı ve diğer kazanç ve iratlarından oluşan mükelleflerin kendi T.C. kimlik numaraları ve şifreleriyle Dijital Vergi Dairesine giriş yaparak vergi dairelerine gitmeksizin beyannamelerini verebilmektedir.

Bu sistem mükelleflerin vergi dairelerine gitmeksizin interaktif ortamda işlem yapabilmelerine, GMSİ istisna vb. dilekçeleri gönderebilmelerine ve kayıtlı verilerine rahatlıkla ulaşabilmelerine olanak sağlamıştır.

Hazır beyan sisteminin kullanılmaya başlanmasıyla mükelleflerin özellikle mart ayında kira gelir beyannamesi verilmesi esnasında yaşanan yoğunluktan kaçınmaları sağlanarak işlemlerini rahatlıkla halletmelerine imkân tanımıştır.

GİB tarafından vergi beyannamelerinin önceden hazırlanması vergiye uyum açısından önemlidir. Mükellefler uygulamanın faydaları sayesinde kendisini toplumun bir parçası olarak görmektedir. Bu sayede vergiye gönüllü uyum artabilmektedir (Şentürk, 2014: 134).

3.4.6. E-Belge Uygulamaları ve E-Defter Uygulaması

Gelir İdaresi Başkanlığı; fiziki olarak basımı yapılan ve kullanılan fatura ve irsaliye gibi Vergi Usul Kanununda mükelleflerce kullanma mecburiyeti getirilen belgeleri

elektronik ortamda düzenlenmesine ilişkin zorunluluk getirmiştir. Amaç bu konuda ortaya çıkan kırtasiyeciliği önlemek ve denetimi daha kolay yapabilmektir. Bu uygulamanın bir diğer faydası ise e-fatura ve e-arşiv faturanın anlık olarak online düzenlenebilmesi ve düzenlenen bu belgelerin mükellefin veri ambarında birikmesiyle kolaylıkla gelir gider bilgilerine ulaşabilme imkanı sağlanmış olmasıdır.

İlk kez 2008 yılında pilot uygulama olarak altı firma (AVEA, Türkcell, Vodafone, Türk Telekom, TTNET ve BURSAGAZ Doğalgaz Dağıtım Şirketi) üzerinden uygulamaya başlayan E-Fatura Kayıt Sistemi günümüzde 397 sıra nolu Vergi Usul Kanunu tebliği ve sıra gelen tebliğler ile tüm mükelleflerin kullanımına sunulmuştur.

E-defter uygulaması ise mükellefin elektronik ortamda düzenlemiş olduğu belgeler ile fiziki ortamda düzenlediği belgelerin kaydına imkân tanımaktadır. Gelir Vergisi mükelleflerinin kullanımına açılan Defter beyan sistemi ile aynı mantıkla çalışan sistemin Defter Beyan Sisteminden farkı daha büyük ciro lu mükellefleri kapsamasıdır.

Bu uygulamalara ek olarak 2022 yılında uygulamaya konulan Elektronik Veri İbraz Sistemi (E-VİZ) ise inceleme elemanlarının mükelleflerin elektronik ortamda tutulan kayıtlarına dijital kaynaklardan kolaylıkla ulaşabilmelerine imkân sağlamakta ve geçmiş dönemde ortaya çıkan sorunları kaldırmayı amaçlamaktadır.

3.4.7.Defter Beyan Sistemi

Defter Beyan Sistemi Serbest meslek kazancı elde eden mükellefler, ikinci sınıf işletme usulü defter tutan mükellefler ile basit usule tabi vergi mükelleflerin defterinin 01.01.2018 tarihi itibarıyla elektronik ortamda tutulmasını sağlayan sistemdir. Sisteme mükellefler veya meslek kuruluşuna mensup muhasebeciler giriş yaparak gelir ve gider kayıtları tutulmakta, tutulan bu kayıtlar beyanname verilirken otomatik e-beyan sistemine aktarılmaktadır.

3.5.GİB'İN DİĞER E-DEVLET UYGULAMALARI

Bu bölümde Gelir İdaresi Başkanlığının mükelleflerin işlerini kolaylaştırmak adına uygulamaya koyduğu diğer uygulamalara kısaca değinilecektir.

3.5.1.Mükellef Geri Bildirim Sistemi

Gelir İdaresi Başkanlığı, interaktif ortamda sunduğu hizmetlere yönelik görüş ve öneriler ile vergi sistemine ilişkin diğer önerileri vatandaşlardan sistem üzerinden alabilmekte, alınan geri bildirimler veri ambarında saklanarak ilgili çalışmalarda

kullanabilmektedir.

3.5.2.Borç Bildirim Hizmeti

Gelir İdaresi Başkanlığı, gönüllü uyum politikası çerçevesinde vergi borçlarının zamanında ödenmesi istenmekte, cebri takibata başvurulmadan önce borçlu mükelleflere telefon ile bilgilendirme mekanizmasını VİMER 189 hattı ile kullanmaktadır. Yapılan aramalarda mükellefin borcu, hak ve yükümlülükleri hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.

3.5.3.İade Takip Sistemi

İade takip sistemiyle, KDV iade veya Gelir-Kurumlar Vergisi iadesi alan mükellefler iade sürecini internet ortamında kolaylıkla görebilmektedir. Sistem 2014 yılında KDV iadelerinde, 2018 de Gelir Kurumlar Vergisi iadesinde ve 2021 yılında ÖTV iadelerinde kullanılır hale gelmiştir.

Sistem mükellefin iade talebini oluşturmakla başlamakta, kurum onayı ile bitmektedir. Ayrıca, iade talebine ilişkin oluşan raporlarda eksiklik olması halinde mükellefe yazılan yazılar, iadenin incelemeye sevk edilmesi veya reddedilmesi de sistem üzerinden anlık görülebilmektedir.

3.5.4.Kurumsal Elektronik Tebligat Sistemleri Projesi (KETSİS)

E-tebligat sisteminin diğer kamu kurum ve kuruluşlarınca uygulanabilmesine imkân sağlayan sistemdir. Yapılan protokoller çerçevesinde geliştirilen bu proje ile e-tebligat sistemi Hazine ve Maliye Bakanlığı'na bağlı Vergi Denetim Kurulu ile İçişleri Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Ticaret Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü ve Maden ve Petrol İşleri Genel Müdürlüğü bu sistemi kullanmaya başlamıştır. E-tebligat kullanmaya başlayan vatandaşlar bu kurumlardan aldıkları tebligatları e-tebligat sistemine dijital vergi dairesi üzerinden görebilmektedir. Bu sistemde de e-tebligat tebliğ evrakının güvenli elektronik adrese iletilmesinden itibaren beşinci gün yapılmış sayılmaktadır.

3.5.5.Engelli Vergi İndirim Sistemi (EVİS)

EVİS sistemi ile engelli bireylerin engelli indiriminden yararlanmak için yapacakları başvurularda ve bu başvurunun takibinde, kolaylık sağlamaktadır

EVİS sistemi ile sahte rapor alınarak yapılan işlemlerin önüne geçilmesi amaçlanmıştır. Vergi indiriminden yararlanmak isteyen vatandaşların verileri bu sistem ile

otomatik olarak Sağlık Bakanlığı ve diğer e-devlet kaynaklarından çekilebilmektedir.

3.5.6.Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KEYS)

Bu sistem ise Gelir İdaresi Başkanlığı birimlerinin diğer kamu kurum ve kuruluşlar ve mükelleflerine yönelik resmi yazışmalarının oluşturulması, gönderilmesi ve gelen resmi yazıların alınarak elektronik ortama aktarılmasını sağlamaktadır. Diğer kamu kurum ve kuruluşlarda Kurumsal Elektronik Posta (KEP) sistemi ile entegre olan bu sistemde her birimin kendine ait idari kimlik numarası bulunmaktadır. Bu numara sayesinde yazışmalarda direkt ana hedefe yazı yazılabilmekte ve anında işlem yapılabilir. KEYS sisteminden idari kimlik numarası bulunan kurumlar yazılan yazılarda tebliğ süresi yazının kamu kurumlarının evrak servisinde kaydedilmesiyle sağlanır. KEYS sistemi ilk kez 2009 yılında özelge taleplerine cevap vermek için kullanılmış daha sonra 2013 yılında Gelir İdaresi Başkanlığının merkez birimlerinde tüm gelen evrak ve resmi yazışmalarda kullanılmıştır.

3.5.7. Tek Vergi Dairesi Uygulamaları

Gelir İdaresi Başkanlığının 2014 yılı faaliyet raporunda yer alan Tek Vergi Dairesi Projesi ile mükelleflerin vergi dairelerinde tıpkı bir banka şubesindeymiş gibi tüm işlemlerini (işe başlama, işi bırakma, sicil işlemleri vb) yaparak vergiye uyumun artırılması amaçlanmıştır (Aydoğan ve Yavuz, 2022: 58). Proje kapsamında ilk uygulama Eskişehir Vergi Dairesi Başkanlığı bünyesinde başlamıştır.

3.5.8. Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (MOTOP)

Ülkemizde 1992 yılında kullanılmaya başlanan Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (MOTOP) ile Türkiye Merkezi Taşıt Kütüğü bilgileri elektronik ortama aktarılmıştır. Daha sonra bu sistem vergi dairelerindeki e-VDO ekranlarına aktarılmıştır.

MOTOP, motorlu taşıtlara ilişkin iş ve işlemlerde sistemin bilgisayar kayıtlarına entegre edilmesidir. 1992 yılında kurulan bu sistem ile motorlu araçlara ilişkin Motorlu Taşıtlar Vergisi tahakkuk ve ödeme işlemleri, düzeltme işlemleri, tecil terkin işlemleri ile diğer işlemler illerdeki MOTOP yetkisi tanınmış vergi dairelerinde yapılabilir. Bu çerçevede, otomasyon mevzuat kaynaklı değişiklikler ile Vergi Dairelerinin daha verimli, etkin ve uyumlu çalışması için gerekli düzenlemeler ve ilave uygulamalar kullanılmaya başlanılmıştır.

3.5.9.VİMER (ALO 189)

Vergi İletişim Merkezi; Ankara ili içerisinde çağrı merkezi olarak faaliyet gösteren, mükelleflere ve vergi dairelerinden gelen mevzuat ve diğer sorulara cevap veren bir kuruluş olmuştur. Aynı zamanda Gelir İdaresi Başkanlığının E-Devlet uygulamalarında yaşanan teknik sorunlarına çağrı desteği veren merkez 2023 yılında 50.452 ihbar almıştır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024b). Kamu kesiminde ilk profesyonel çağrı merkezi düsturuyla faaliyet gösteren VİMER'in 22.11.2006 tarihinde yasal temelleri atılmış, 25.12.2017 tarihinde Ankara ilinde pilot uygulama başlamıştır. VİMER, mükelleflerin ihtiyaç duyduğu vergisel konularda danışmanlık faaliyeti verirken aynı zamanda kayıp kaçakçılık ile mücadelede alınan ihbarları da almaktadır.

3.6. GİB PROJELERİNİN PERFORMANS DEĞERLENDİRİLMESİ

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrolü kanununa göre Kamu idareleri, program bütçeye uygun olarak yürütecekleri faaliyetler ile bunların kaynak ihtiyacını, amaç, hedef ve performans göstergelerini içeren performans programını hazırlar (5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi Ve Kontrol Kanunu [KMYKK], 2003). Gelir İdaresi Başkanlığı da her yıl ocak ayında Performans Programını hazırlayarak kamuoyu ile paylaşmaktadır. Bu kapsamda bu başlık altında Gelir İdaresi Başkanlığının Performans Programlarında E-Devlet uygulamalarının neler olduğuna ve bu uygulamalardan neler beklendiğine, GİB'in açıkladığı Performans Programlarından alınan verilere dayalı olarak değerlendirilmesi yapılacaktır.

Gelir İdaresi Başkanlığınca açıklanan Performans Programlarını incelediğimizde genellikle beş amaç etrafında toplanan ana hedeflerin bulunduğu Performans Programları hazırlandığı görülmektedir.

Başkanlığın performans planlarının incelenmesinde e-devlete yönelik belirlenen amaç ve hedeflerin e-devletin temelini oluşturan amaç ve hedefler ile benzerlik taşıdığı görülmektedir. GİB'in İnternet Sitesinde bulunan Performans Programlarının ilki 2009-2011 yıllarını kapsamaktadır. Sonraki dönemde her yıl düzenli olarak açıklanan programların amaçları, E-Devlet uygulamalarıyla bağlantılı olarak verimliliği ve etkililiği değerlendirilecektir.

3.6.1. Vergiye Uyum Kapsamında Projelerin Etkinliği

Gelir İdaresi Başkanlığı kamu gelirleri içerisinde en önemli kaynağı oluşturan vergi

gelirlerini vergiye uyumlu olarak zamanında tahsil etmeyi amaçlamaktadır. Bu amaca uygun vergi mevzuatına ilişkin karmaşıklığı azaltmayı, vergi denetimlerinde yaşanan olumsuzlukların gözlemlenmesini ve vergi toplama kaynaklarının güncel teknolojik gelişmelere uygun biçimde revize edilmesini sağlayarak vergiyi en az maliyet kullanarak hızlı şekilde toplanmasını hedeflemiştir. Bu amaç ve hedefe uygun olarak Gelir İdaresi Başkanlığı projelerini ve programlarını vergiye uyum çalışmaları kapsamında hazırladığı görülmektedir.

3.6.1.1. Vergiye Uyum Kavramı ve Elektronik Vergi Uygulamaları

Vergiye uyum kavramı vergiye ilişkin bilgilerin yetkili kurumlar tarafından kamuoyuna duyurulması, mükelleflerin başta vergi borçları olmak üzere tüm yükümlülüklerini yerine getirmesi ve cezai müeyyide oluşmadan vergilerini zamanında beyan ederek ödemesidir (Uyanık, 2019: 362). Uyum kavramı üzerine literatürde birçok tanım bulunmaktadır. Genel olarak araştırmacılar vergiye uyum kavramını uzlaşa ve gönüllü denetimin yoğunlaştırılması, cezaların artırılması şeklinde yayınlarında yer vermiştir (Didinmez ve Seçilmiş, 2018: 108).

Günümüzde Gelir İdaresi Başkanlığı mükellef odaklı bir politika ortaya koymaktadır. GİB güncel teknolojik gelişmeleri takip ederek çağın dijital gerekliliklerine uygun olarak kendini geliştirmekte mükelleflerine ve paydaşlarına yönelik hizmet kalitesini artırmaktadır.

Gelir İdaresi Başkanlığı vatandaşların vergiye gönüllü uyumunu artırmak amacıyla sürekli duyurular yapmakta, dijital kaynaklarından mükelleflerin Vergi Dairesine gitmeksizin yükümlülüklerini yerine getirmesini amaçlamaktadır. Örneğin; kira geliri, ücret vb geliri bulunan vatandaşlara sms bilgilendirmesi yapılarak vergiye gönüllü uyumlarının artırılması hedeflenmiştir. Tüm bu gelişmeler mükelleflerin vergiye uyumuna olumlu katkı vermiştir.

3.6.1.2. Performans Programlarında Vergiye Uyum Kavramı ve Elektronik Vergi Uygulamalarına katkısı

2024 yılı performans programının “Stratejik amaç ve hedefler” bölümünde Vergiye Uyum başlığı altında iki stratejik hedef ortaya konulmuştur. Bu hedefler: “Toplumsal vergi bilinci ile mükellef memnuniyetinin artırılması ve İzaha Davet Müessesinin etkin kullandırılması” olmuştur. Alt Programlar bölümünde ise hedef olarak vatandaşların vergiye gönüllü uyum maliyetlerinin azaltılarak uyumun artırılması seçilmiştir.

Vergiye gönüllü uyumun sağlanması ve uyum maliyetlerinin azaltılması alt programı doğrultusunda Gelir İdaresi Başkanlığı mükelleflere yönelik vergiye uyumu kolaylaştırmak, mükellef haklarına koruma sağlamak, mükelleflerin vergi idareleri ile güven duygusuna destek vermek ve vatandaşları mevzuattan doğan konular ve ödevleri hakkında bilgilendirmeler yapmak görevi üstlenmiştir. Bu programın oluşturulmasında 12.Kalkınma Planında geçen Maliye Politikalarından yararlanılmıştır. On İkinci Kalkınma Planında vergilendirmede gönüllü uyum, elektronik hizmet projelerinin etkinliği ve sahte belge ile mücadele gibi başlıklara yer verilmiştir.

Vergiye gönüllü uyumun sağlanması ve uyum maliyetlerinin azaltılması alt programının performans göstergeleri GİB'in elektronik hizmet programlarından oluşmaktadır. Bu göstergeler şu şekilde sıralanmıştır;

- 1- e-Fatura Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı
- 2- e-Arşiv Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı
- 3- e-Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı
- 4- e-İrsaliye Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı
- 5- e-Serbest Meslek Makbuzundan Yararlanan Mükellef Sayısı
- 6- Vergi İletişim Merkezine Gelen Çağrılar İlk Görüşmede Sonuçlandırma Oranı
- 7- İnternet Sayfasına İlişkin Memnuniyet Oranı
- 8- Mükellefleri Bilgilendirmeye Yönelik Olarak Hazırlanan Yayın Sayısı
- 9- İnteraktif Vergi Dairesinde Yapılan İşlem Sayısı

1- e-Fatura Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı

Gelir İdaresi Başkanlığınca hayata geçirilen elektronik fatura uygulaması ile mükelleflerin mal ve hizmet alış ve satışlarında zaman kaybetmeksizin güvenli ve az maliyet ile işlem yapmasına imkân veren teknolojik bir ortam oluşturmuştur. Format ve Standartları GİB tarafından hazırlanan ve uygulamaya sunulan e-fatura uygulamasından yararlanan mükellef sayısı yıllar itibariyle kullanıcı sayısının arttığı görülmektedir.

Tablo 3.4. E-fatura Uygulaması Kullanıcı Sayısı (2020-2023)¹⁰

Gösterge	Ölçü	2020	2021	2022	2023
e-Fatura Uygulamasında n Yararlanan Mükellef Sayısı	Adet	332.400	532.910	779.379	1.107.692

Tabloda görüleceği üzere Gelir İdaresi Başkanlığın bu programdaki hedefine ulaştığı görülmektedir. Yıllar itibariyle artan kullanıcı sayısının artmasıyla birlikte sistemden düzenlenen faturalar sayesinde hem ülke ekonomisine hem de doğaya büyük katkı verilmiştir. Aynı zamanda vergiye gönüllü uyumun kolaylaşması ve vergi denetimlerinin sistem üzerinden yapılabilmesine imkân oluşmuştur.

2- e-Arşiv Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı

Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından belirlenen standartlara uygun olarak kullanıma açılan bir diğer uygulama olan e-arşiv faturanın Vergi Usul Kanunu hükümlerine göre e fatura zorunluluğu olmayan mükellefler ile mükellefiyeti bulunmayan vatandaşlara zorunlu düzenlenmesi gereken belge olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 3.5. E-Arşiv Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı (2020-2023)

Gösterge	Ölçü	2020	2021	2022	2023
e-arşiv Uygulamasında n Yararlanan Mükellef Sayısı	Adet	300.000	478.384	691.002	1.099.468

GİB'in Performans Programlarına göre yıllar içerisinde e-arşiv başvuru sayısının hızla arttığı görülmektedir. Bu durumun temel sebebini mevzuatta getirilen zorunlulukların yanında güvenli ve maliyetin az olduğu bir platform oluşundan kaynaklanmakta olduğunu söyleyebiliriz. Vergi mükellefleri, e-arşiv benzeri uygulamalar sayesinde dijital bir uygulamadan fatura kesebilmekte ve bunları kayıtlarına alabilmektedir. Vergi idareleri açısından da iş verimliliği artmakta, kayıt dışılık ile mücadele ve vergi inceleme süreçleri kolaylaşmaktadır.

¹⁰ Bu konuda ki tablolar Gelir İdaresi Başkanlığının 2019-2024 Performans Programlarından faydalanılarak hazırlanmıştır.

3- e-Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı

Elektronik Defter uygulaması 2011 yılında 1 Sıra No.lu Elektronik Defter Genel Tebliğinin yayımlanmasıyla kullanılmaya başlanılmıştır. Bu uygulamanın standartları ve uygulama arayüzü GİB tarafından hazırlanmıştır. Elektronik Defter uygulaması sayesinde vergi denetim ve mekanizmasının etkin kullanılması amaçlanmıştır.

Tablo 3.6. e-Defter Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı (2020-2023)

Gösterge	Ölçü	2020	2021	2022	2023
e-Defter Uygulamasında Yararlanan Mükellef Sayısı	Adet	203.410	282.751	292.768	695.352

E-defter kullanıcı sayısı 2020 yılından beri artış göstermektedir. E-Defter uygulamasında kullanıcı sayısının artması vergi denetimine olumlu katkı vermiştir. Uygulama öncesi vergi inceleme elemanları vergi incelemesine başladıklarında mükelleflerin defterlerini yazı ile istemekte bu durum hem zaman kaybına hem de vergi incelemesinde olan mükellef üzerinde olumsuz durumlara sebep olmaktaydı. Uygulamayla birlikte vergi incelemesine başlanılan mükelleflerin kayıtları e-defter veri tabanından ulaşabilmektedir.

4- e-İrsaliye Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı

İrsaliye, vergi mükelleflerinin mal satışı yapmalarının ardından malların taşınması esnasında düzenlenerek araçlarında bulundurulması gereken yasal belgelerdir. 509 Sıra No'lu Vergi Usul Kanunu (V.U.K.) Genel Tebliğde yapılan düzenlemeye göre e-fatura kullanıcısı mükelleflerin irsaliyelerini elektronik ortamda göndermeleri zorunlu tutulmuştur. E-İrsaliye gönderilen alıcı kimse malları teslim alıp almadıkları, kabul ettikleri miktar ile kabul etmedikleri mal miktarını ve nedenlerini sistem üzerinden göndericiye iletebilmektedir (eLogo.com.tr, 2022).

Tablo 3.7. e-İrsaliye Uygulamasından Yararlanan Mükellef Sayısı (2020-2023)

Gösterge	Ölçü	2020	2021	2022	2023
e-İrsaliye Uygulamasında Yararlanan Mükellef	Adet	93.453	116.725	202.405	284.634

Sayısı					
--------	--	--	--	--	--

E-İrsaliye kullanıcı sayısı yukarıdaki tablodan anlaşılacağı üzere e-fatura kullanıcı sayısından azdır. E-fatura kullanıcısı mükelleflerin irsaliyelerini elektronik ortamda göndermeleri zorunlu tutulmasına rağmen bu sayının az olmasının sebebi mükelleflere düzenledikleri e-fatura'nın irsaliye yerine geçebileceği yönündeki düzenleme olmuştur. Buna göre bir faturanın irsaliye yerine geçebilmesi için mükelleflerin e-faturanın üzerine "irsaliye yerine geçer" ifadesinin koyması zorunludur. E-irsaliye kullanıcı sayısının gün geçtikçe artması ile mükellefler zaman ve maliyet tasarrufu sağlamakta, irsaliyelere tek bir tıkla ulaşılabilmekte bu sayede kâğıt, yazdırma, kargolama, arşivleme, kaybolma riskinden de kurtulmuş olmaktadır (TÜRMOB, 2018: 15).

5- e-Serbest Meslek Makbuzundan Yararlanan Mükellef Sayısı

509 Sıra No'lu VUK Genel Tebliği kapsamında 2020 yılından itibaren uygulama Serbest Meslek Erbaplarının kullanımına açılmıştır (eLogo.com.tr, 2022). Serbest Meslek Erbapları sermayeden ziyade şahsi mesaiye, ilmi veya mesleki bilgiye veya ihtisasa dayanan ve ticari niteliği olmayan işlerin işverene bağlı olmaksızın şahsi sorumluluk altında kendi nam ve hesabına yapan mükelleflerdir (193 Sayılı Gelir Vergisi Kanunu [GVK], 1960). Bu mükellefler verdikleri hizmet karşılığı 213 Sayılı Vergi Usul Kanunu hükümlerine göre serbest meslek makbuzu keserler.

Tablo 3.8. e-Serbest Meslek Makbuzundan Yararlanan Mükellef Sayısı (2020-2023)

Gösterge	Ölçü	2020	2021	2022	2023
e-Serbest Meslek Makbuzundan Yararlanan Mükellef Sayısı	Adet	196.194	226.098	260.644	294.166

Bu belgenin elektronik ortama taşınmasından sonra yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere kullanıcı sayısı yıllar içinde artmıştır. Bu sistem sayesinde meslek erbaplarının makbuzlarını daha kolay düzenleyebilme, saklayabilme ve istenildiği takdirde vergi dairelerine sistem üzerinden gönderebilme imkânı oluşmuştur.

6- Vergi İletişim Merkezine Gelen Çağrılar İlk Görüşmede Sonuçlandırma Oranı

22.11.2006 tarihinde temelleri atılan ve Ankara’da hizmetlerini sürdüren Vergi İletişim Merkezi kendisine gelen çağrılar genellikle gün içinde cevaplandırarak mükelleflerine en hızlı şekilde hizmet vermektedir. Aynı şekilde çağrı ve sorunları elektronik vergi dairesi üzerinden de alan kuruluşun 2019 yılından itibaren aldıkları çağrı ve cevaplandırma oranı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.9. Vergi İletişim Merkezine Gelen Çağrılar İlk Görüşmede Sonuçlandırma Oranı (2020-2023)

Ölçü	2020	2021	2022	2023
Oran	97,48	97,37	97,74	97,78

Alo 184 hattına gelen çağrılara cevap verme oranı benzer seyir göstermiştir. VİMER hattına gelen çağrıların çözümlenerek mükelleflerin vergi dairelerine gitmeksizin sorununu halledebilmelerine imkân tanıdığını göstermektedir.

7- İnternet Sayfasına İlişkin Memnuniyet Oranı

Gelir İdaresi Başkanlığının internet sitelerine baktığımızda ana sayfanın gib.gov.tr olduğunu bu siteye ek olarak da mükelleflerin işlem yapabileceği E-Devlet sistemine uygun siteleri bulunduğunu görmekteyiz. Bu siteler, Dijital Vergi Dairesi, İnternet Vergi Dairesi, İnteraktif Vergi Dairesi, Hazır Beyan Sistemi ve Dijital Ödeme Noktasıdır. Gelir İdaresi Başkanlığı kullanıcılarının memnuniyet düzeyini anket yöntemi ile değerlendirerek uygulamaların geliştirilmesi konusunda fikir almaktadır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024a: 49).

Tablo 3.10. İnternet Sayfasına İlişkin Memnuniyet Oranı (2020-2023)¹¹

Gösterge	Ölçü	2020	2021	2022	2023
İnternet Sayfasına İlişkin Memnuniyet Oranı	Oran	80,18	80,26	86,63	84,86

¹¹Mükelleflerin %20’ye yakını internet sitelerine karşı memnuniyetsizliği bulunmaktadır. Bunun sebebi olarak çalışmanın ilgili bölümlerinde değinildiği üzere uygulamanın kullanımına yönelik adaptasyon problemleri, güvensizlik, alışkanlıklar ve erişim sorunları gibi etkenlerin olduğu söylenebilir.

8- Mükellefleri Bilgilendirmeye Yönelik Olarak Hazırlanan Yayın Sayısı

Gelir İdaresi Başkanlığı mükellefleri vergi mevzuatından doğan haklarını ve mükellefiyetlerine ilişkin ödevlerini kolaylıkla anlamalarına yönelik görsel ve yazılı yayınlar hazırlayarak internet sitesinden yayımlamaktadır. Yayınlarda E-Devlet aracılığıyla mükelleflerin yapabileceği işlere de yer veren GİB yılda ortalama otuz yayın hazırlamaktadır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024a: 49).

9- İnteraktif (Dijital) Vergi Dairesinde Yapılan İşlem Sayısı

Gelir İdaresi Başkanlığının en önemli e-devlet projesi olan İnteraktif Vergi Dairesi mükelleflerin işlerini kolaylaştırdığı gibi vergi dairelerine hem iş hem de zaman yönünden olumlu etki yapmıştır. İnteraktif Vergi Dairesi üzerinden 2018 yılında 50 hizmete erişim sağlanırken günümüzde bu sayı 148 olmuştur.

Tablo 3.11. İnteraktif Vergi Dairesinde Yapılan İşlem Sayısı (2020-2023)

Gösterge	2020	2021	2022	2023
Adet	12.495.274	14.600.079	17.028.468	15.227.817

Yukarıdaki tablodan da anlaşılabacağı üzere 2018 yılında hizmet vermeye başlayan İnteraktif Vergi Dairesinde işlem sayısı sistemin öğrenilmeye başlanmasıyla birlikte sürekli bir artış yaşanmıştır. Uygulama 2023 yılında Dijital Vergi Dairesi adını almıştır. 2024 yılı Performans Programında Dijital Vergi Dairesi ismiyle anılmaktadır.

Tüm bu bilgiler ışığında yapılabilecek çıkarımlar şu şekilde ifade edilebilir. Günümüzde mükellefler eskiden vergi dairesine giderek yaptıkları işlerini kendi sistem şifreleri veya e-devlet şifreleriyle sisteme girerek maliyet ve zaman kaybı yaşamadan işlerini veya taleplerini vergi dairelerine gönderilebilmektedir. Bu durum E-Devlet hizmetlerinin mükelleflerin Vergi dairesine gitmeksizin vergi ile alakalı işlemlerini evden veya iş yerinden yapabildiklerini, Vergi Dairelerinin hizmet kalitesini iyileştirdiğini, kırtasiyeciliğin ve bürokrasinin en aza inerek mükelleflerin gönüllü uyumuna katkı verdiğini göstermektedir.

3.6.1.3. Kamu Gelirlerinin Toplanması Alt Programının E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Değerlendirilmesi

Kamu Gelirlerinin Toplanması programı kapsamında Gelir İdaresi Başkanlığı asli

görevi olan vergi gelirlerini etkin ve hızlı şekilde toplanmasını amaçlamakta bu amaç doğrultusunda da sistemlerini teknolojik gelişmelere uygun biçimde revize etmektedir.

Alt programın temellerinin atıldığı 12. Kalkınma Planında Maliye Politikası altında yer alan amaçlar incelendiğinde kısaca, vergilendirmede gönüllü uyumu artırmak adına Elektronik uygulamalara önem verilmesi gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda hazırlanan alt programının performans ölçütleri aşağıda sıralanmıştır;

- 1- Cari Dönem Tahakkuklarına Karşılık Cari Dönemde Yapılan Tahsilâtın Oranı
- 2- Ödeme Emri Tebliğ Edilme Oranı
- 3- Kanuni Süresinde Verilen Beyanname Sayısı
- 4- Yazılımlarda Yapılan Güncelleme Sayısı
- 5- e-Tebliğat Sayısı

Bu bölümün performans sonuçlarında 2023 yılı verileri düşük gözükmemektedir. Bu durumun nedeni olarak 7440 sayılı yapılandırma kanunu ile 2.000,00 TL altı vergi borçlarının silinmesi ve ülkemiz için acı sonuçlarını yaşadığımız 06 Şubat deprem felaketi sonrası afetten etkilenen illerde Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından mücbir sebep hali ilan edilerek bazı vergisel yükümlülüklerin ertelenmesi görünebilir¹².

1- Cari Dönem Tahakkuklarına Karşılık Cari Dönemde Yapılan Tahsilâtın Oranı

Gelir İdaresi Başkanlığı teknolojik gelişmelere ayak uydurarak hizmetlerini elektronik ortama taşıyan öncü kurumlar arasında yer almaktadır. Ödemelerin dijital ortamda alınabilmesi, elektronik tebliğat sisteminin aktif kullanılması, mükelleflerin internet ortamında vergi işlemlerini yürütebilmesi ve bu konuda yapılan diğer çalışmalar yıllar itibariyle tahakkuk tahsilât oranlarını arttırmıştır.

Tablo 3.12. Cari Dönem Tahakkuklarına Karşılık Cari Dönemde Yapılan Tahsilâtın Oranı (2020-2023)

Gösterge	Ölçü	2020	2021	2022	2023
Cari Dönem Tahakkuklarına Karşılık Cari Dönemde Yapılan Tahsilâtın Oranı	Oran	85,25	85,33	91,02	71,76

¹²İlgili basın açıklamasına <https://www.hmb.gov.tr/haberler/basin-aciklamasi-07-02-2023> adresinden ulaşabilirsiniz.

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere tahakkuk tahsilât oranı 2021’de %85 oranlarında yatay seyir izlemiş; 2021 yılından itibaren ise bu oran yükselmiştir. Bunun sebebinin vergi dairelerinde kredi kartı ve banka kartı ile ödeme alınabilmesi ile dijital ödeme kaynaklarının artırılması olduğu varsayılabilir.

2- Ödeme Emri Tebliğ Edilme Oranı

Ödeme Emri 6183 sayılı kanun kapsamında borçlarını zamanında ödemeyen veya eksik ödeyen vergi mükelleflerine hatırlatmak amacıyla vergi dairelerinin hesap takip servisinde online veya eski yöntemlerle basımını yaparak gönderdikleri bildirimdir. Önceki dönemlerde vergi dairelerinde fiziki olarak basımı yapılan ödeme emirleri posta yoluyla tebliği edilmekteydi. Ancak bu durum hem fazla maliyete hem zaman kaybına neden olmakta ve tebliğ süreçlerinde olumsuz durumlar ortaya çıkarmaktaydı.

Tablo 3.13. Ödeme Emri Tebliğ Edilme Oranı (2020-2023)

Gösterge	Ölçü	2020	2021	2022	2023
Ödeme Emri Tebliğ Edilme Oranı	Oran	20,53	28,6	42,97	28,89

Elektronik tebligat sisteminin 2016 yılında kullanılmaya başlamasıyla birlikte tebligat oranının da yükseldiği görülmektedir. 2017 yılında %41,93 oranında bir tebliğ başarısı yakalanırken bu oran pandeminin yaşandığı 2020 ve 2021 yıllarında tebliğe gönderilen ödeme emirlerinin az olması sebebiyle düşmüştür.

Keza 2023 yılına vergi tahsilâtlarında yaşanan olumlu seyir ile 7440 sayılı yapılandırma kanunu ve deprem bölgesinde ilan edilen mücbir sebep hali ödeme emri tebliğ edilme oranını düşürmüştür.

3- Kanuni Süresinde Verilen Beyanname Sayısı

Vergi Beyannameleri 1/9/2004 tarihinde elektronik ortamda e-beyanname sisteminden alınmaya başlanmıştır. 2004 yılında kâğıt beyanname alınma oranı %98 seviyelerindeyken 2021 yılında % 1’in altına düşmüştür (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2020a:67).

Tablo 3.14. Kanuni Süresinde Verilen Beyanname Sayısı (2020-2023)

Gösterge	2020	2021	2022	2023
Adet	105.495.756	121.523.174	130.248.243	117.492.009

Mükelleflerin beyannamelerini elektronik ortamda göndermelerine olanak tanıyan bu sistem ile verilen beyanname sayısının gün geçtikçe arttığı görülmektedir. %1'in altına gerileyen kâğıt beyannameler ise genel olarak Damga Vergisi Beyannameleri, Kurumlar Vergisine tabi şirketlerin devir, birleşme, bölünme vs. durumlarında verdiği beyannameler, özellik arz eden tasfiye beyannameleri ve terk mükelleflerin matrah ve KDV artırımı beyannamelerinden oluşmaktadır.

4- Yazılımlarda Yapılan Güncelleme Sayısı

Gelir İdaresi Başkanlığı çevrimiçi uygulamalarını sürekli güncel tutarak mükelleflerinin ve paydaşlarının iş ve işlemlerini kolaylaştırmaktadır. Gelir İdaresi Başkanlığı Bilgi İşlem Merkezince yapılan güncellemeler tüm taşıyıcıyı kapsayacak şekilde yapılmaktadır. Günümüzde VEDOP-4 projesi ile uygulama iyileştirmelerinin yapılması amaçlanmıştır.

Tablo 3.15. Yazılımlarda Yapılan Güncelleme Sayısı (2020-2023)

Ölçü	2020	2021	2022	2023
Adet	4.793	3.699	4.468	4.494

5- e-Tebliğat Sayısı

Elektronik tebliğat sistemine dâhil olan kullanıcı sayısının artmasıyla birlikte gönderilen tebliğ sayısı da artmıştır. Bu durum posta ve kırtasiyecilik maliyetlerini azalttığı gibi zaman tasarrufu da sağlamıştır.

Tablo 3.16. e-Tebliğat Sayısı (2020-2023)

Gösterge	Ölçü	2020	2021	2022	2023
e-Tebliğat Sayısı	Adet	8.779.021	14.203.886	30.795.165	22.706.976

Kâğıt, postalama ve arşivleme masraflarını minimuma indiren elektronik tebliğat uygulamasıyla Gelir İdaresi Başkanlığı 2022 yılında otuz milyon tebliğatı elektronik ortamda gerçekleştirirken bu işlemde yaklaşık iki milyar TL ve 1600 ton kâğıt tasarrufu sağlanmıştır (gib.gov.tr,2022).

SONUÇ

Günümüzde e-devlet uygulamaları hayatımızın her alanında karşımıza çıkmaktadır. Eğitim, sağlık, maliye, adalet vb. alanlarda birçok işlem çevrimiçi sunulmaktadır. Çalışmamızda belirtildiği üzere günümüz itibarıyla 1.049 kurum tarafından 65.616.197 kullanıcıya e-devlet kapısı üzerinden 8.256 hizmet elektronik ortamda sunulmaktadır. Uygulamanın kullanımına yönelik memnuniyet oranı %95.3 seviyesine kadar yükselmiştir. Bu yükseliş ülkemizin dijitalleşme yönünde önemli bir yol aldığımızı göstermektedir. Çalışmamızda e-devlet uygulamaları Gelir İdaresi Başkanlığı projeleri üzerinden değerlendirilmiş uygulamaların kullanımına yönelik olumlu faktörlerin yanı sıra birçok sorun olduğu da saptanmıştır. Bu sorunların neler olduğu ve bu sorunlara yönelik çözüm önerileri şu şekilde sıralanabilir;

Bulgu 1: Gelir İdaresi Başkanlığının performans programlarının tetkikinde halen %20'lik kesimin bu sistemleri kullanmadığı anlaşılmıştır. Bunun temel sebebi olarak aşağıdaki etmenlerin üzerine gidilmesi gerektiği düşünülmektedir;

a.) Kullanıcılara yönelik uygulamaların tanıtımı yeterli değildir. Bu durum kullanıcıların e-devlete güvenini etkilemekte halen kamu kurumlarına giderek işlerini yapmalarına sebep olmaktadır. Uygulamada yaşanan sorunlar bölümünde de değinildiği gibi teknik altyapının yanı sıra önem verilmesi gereken konulardan bir tanesi de güven meselesidir. E-devletin ne gibi hizmetler sunduğunu ve ne şekilde kullanıldığına dair mevcut bilgi eksikliğinin karşılanması kullanıcı kişilere ciddi kolaylıklar sunacaktır. E-hizmetler içerisinde uygun olanlarının kullanılmasının mecburi kılınması e-devlete talep yaratacak ve geriye kalan e-hizmetlerin kullanılması hususunda teşvik sağlayacaktır. Bu durum uygulamaların aktif kullanımını etkileyecektir.

b.) Kamu kurumlarında çalışan personele de gerekli eğitimlerin verilerek fiziki evraklara (kırtasiye, sarf malzeme vb) gerek duyulmadıkça işlem yapılmaması gerektiği işlemlerin dijital ortamda yerine getirilmesi gerektiği alışkanlık haline getirilmelidir. Böylelikle hem zaman hem de maliyetten tasarruf edilecektir.

c.) Vatandaşların halen e-devlete erişiminde sorun yaşanan bölgeler bulunmaktadır. COVID-19 salgınında açıkça gördüğümüz üzere bazı kırsal bölgelerde internete erişim sorunları bulunmaktadır. Bu nedenle gerekli altyapının sağlanması uygulamaların kullanımı açısından oldukça önemlidir.

d.) Sahte internet siteleri üzerine gidilmesi gereken bir diğer ciddi sorundur. İlgili kurumların bu sitelerin engellenmesine yönelik gerekli adımları atması uygulamaların verimliliğini etkileyecektir.

Bulgu 2: Ülkemizde birçok kurumun kendi internet sitesi üzerinde sunulan uygulaması mevcuttur. Bu uygulamaların yanında e-devlet kapısı da (turkiye.gov.tr) hizmet vermektedir. Her bir uygulamanın ayrı şifresinin olması kullanıcıların uygulamaları kullanması yönünden kaçınma nedeni olabilmektedir. Gelir İdaresi Başkanlığının 2023 yılında Dijital Vergi Dairesini kurarak tüm uygulamalarını tek bir uygulama altında birleştirmiş tek bir şifre ile uygulamalara giriş yapılmasını amaçlamıştır. Buna benzer uygulamaların diğer kurumlarca da yapılması gerektiği hatta ileride tek bir uygulamadan (sadece e-devlet kapısından) girişinin yapılmasına yönelik altyapı çalışmalarının yapılması uygulama kullanımını etkileyecektir.

Bulgu 3: E-devlet hizmeti sunmak amacıyla oluşturulan kuruluşların altyapıları ve teknik donanımı bu amaç için uygun olmalıdır. Kuruluşların altyapı gereksiniminin yanı sıra e-hizmetleri kullanacak olan bireylerin de teknik açıdan yeterli donanıma sahip olmaları gerekmektedir. E-devlet tarafından sunulan hizmetlerin gelişim gösterebilmesi için hizmet sunucu ve kullanıcı arasında gereken teknolojik uyum sağlanmalıdır.

Bulgu 4: E-Devlet konusunda hükümetlerin bu uygulamalara verdiği önem uygulamaların etkinliğini artırmaktadır. Nitekim araştırmamızın ilgili bölümlerinde değinildiği üzere devlet plan ve programlarında e-devlete yönelik belirlenen amaç ve hedeflerin ne derecede gerçekleştiği *devletlerin* bu uygulamalara gösterdiği önem düzeyi ile yakından alakalıdır.

Bulgu 5: E-devlet konusunda Endüstri 5.0 toplumunun gereklerine uygun şekilde yapay zekanın kullanılabilirliği konusunda çalışmaların yapılması, nitelikli iş gücünün ortaya çıkarılması için planlamaların yapılması ve dijital okuryazarlık konusuna duyarlılık gösterilmesi e-devletin gelişimi açısından önemli olan diğer konulardır.

Ülkemiz, Birleşmiş Milletlerin 2022 yılı e-devlet kullanıcı araştırmasında 48. sırada bulunmaktadır. Yukarıda sayılan öneriler gerçekleştiğinde uygulamanın kullanımı daha da artacak bu durum dünya ülkeleri içerisindeki yerimizi daha üst sıralara çıkaracaktır. Bu araştırmada Gelir İdaresi Başkanlığının performans verilerinden yararlanılıp uygulamaların aktifliği, üye sayısı, şikâyetler vb. hususlar ele alınmıştır. Yapılan değerlendirmelerde uygulamaların ilk kullanım yıllarında çeşitli sistemsel hatalara ve eksiklere sahipken,

günümüzde VEDOP-4 projesi vb çalışmalarda yapılan iyileştirme ve güncellemelerle performans bakımından ve kullanım rahatlığı açısından çok iyi seviyededir. Uygulamaya yeni eklenen modüller ve yapılan son ara yüz güncellemeleriyle performansta daha da artış olurken, kullanım rahatlığı da artmıştır. Bu durumu birkaç örnek ile somutlaştırılabilir;

1-E-beyanname sisteminin kullanılmaya başlanıldığı 2004 yılından bu yana kâğıt ortamında alınan beyanname oranı %1 seviyelerine düştüğü görülmüştür.

2-Cari dönem tahakkuk tahsilât oranı 2022 yılında %91 seviyelerine kadar yükselmiştir. Bu durum e-uygulamaların tahsilâtları olumlu yönde artırdığı şeklinde yorumlanabilir.

3-Elektronik ortamda yapılan tebligat sayısı 2022 yılında 30.795.165, ödeme emrinin tebliğ edilme oranı ise %42 seviyelerine çıkmıştır. Gelir İdaresi Başkanlığı elektronik ortamda gerçekleştirirken bu işlemde yaklaşık iki milyar TL ve 1.600 ton kâğıt tasarrufu sağlanmıştır

4-Basılı belge kullanımı yıl geçtikçe azalmıştır. Elde edilen verilere bakıldığında kâğıt belge basımının azaldığı e-belge uygulamalarının kullanımının arttığı anlaşılmıştır.

5-Mükellefleri bilgilendirmeye yönelik olarak hazırlanan yayın sayısı 2023 yılında 43 olmuştur. Elektronik ortamda uygulamaların kullanımına yönelik bilgilendirici aktiviteler sayesinde vatandaşların vergiye gönüllü uyumunu olumlu yönde etkilemiştir. Nitekim 2023 yılında mükelleflerden izaha davet müessesinden alınan beyanname sayısı 50.818 olmuş bu durum mükelleflerin vergi bilincinin artmasına katkı sağlamıştır.

KAYNAKÇA

- 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi, (b.t.), T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, [http://www. Bilgi toplumu. Gov. tr/ Documents/ 1/BT_Strateji/Diger/060500_ BilgiToplumu Stratejisi.pdf](http://www.BilgiToplumu.Gov.tr/Documents/1/BT_Strateji/Diger/060500_BilgiToplumuStratejisi.pdf). e.t.: 01.08.2023
- 193 Sayılı Gelir Vergisi Kanunu (GVK), 1960.
- 213 Sayılı Vergi Usul Kanunu (VUK), 1961.
- 397 Sıra Nolu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği, 2008.
- 509 Sıra Nolu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği, 2019.
- 552 Sıra Nolu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği, 2023.
- 5018 Sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu [KMYKK], 2003.
- Alm, J. (2021). Tax evasion, technology, and inequality. *Economics of Governance*, 22 (1), 1-23.
- Arslan, M., Kılıç Akıncı, S. ve Karapınar, P. B. (2007). *E-İş, E-Devlet, Etik*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Atak, O. (2021). Dijitalleşme olgusu ve vergisel işlemler. <https://www.sanayigazetesi.com.tr>
- Atuğ, M. (2008). E-Devlet Kapsamında VEDOP Uygulamaları ve Karşılaşılan Sorunlar, www.edevletkonferansi.org/sunum/mehmet_atug.ppt, e.t. 01.05.2023
- Avcı, O. (2021). Vergi Tahsilâtında Yapay Zekânın Kullanımı ve Önemi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22 (1), 51- 63.
- 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, 57-82.
- Aydoğan, T., Yavuz, H. (2022). *Dijitalleşme Perspektifinden Vergi Uyumu*. Ankara: İksad Yayınevi.
- Backus, M. (2001). E-Governance and Developing Countries: Introduction and Examples. *IICD*, 3, 1-47.
- Baker, D. L. (2004). *E-Government: Website Usability Of The Most Populous Counties*, (Unpublished Doctoral Dissertation), Arizona State University, USA
- Balcı, A. (2003). Kamu Yönetiminde ‘Hesap Verebilirlik’ Anlayışı. Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk ve Bayram Coşkun (Ed.), *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar – Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları* (115-133). Ankara: Seçkin Yayınları.
- Baştan, S. ve Gökpunar, R. (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (1), 71-89.
- Beşergil, B. (2021, 27 Ekim). Hype Döngüsü (Gartner hype cycle). <http://bilsenbesergil.blogspot.com/p/hype-dongusu-gartner-hype-cycle.html>. Erişim Tarihi: 15.08.2023

- Can, İ. (2023). *E-Devlet Hizmetlerinden Vatandaşların Memnuniyeti: Uşak İli Örneği*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Uşak Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Uşak.
- Can, S. Ve Eke, E. (2020). E-devlet Kullanıcılarının Bilgi Ve Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Bir Araştırma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 64, 19-37.
- Çimen, G. (2017). e-Maliye uygulamalarının vergilemede iktisadilik ilkesi ve vergi uyumuna etkisi: Tokat ili muhasebe meslek mensupları üzerine bir araştırma. *International Journal of Public Finance*. 2 (1), 93-108.
- Çukurçayır, M. A. ve Eşki H. (2001). Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler. *S.Ü. İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1-2, 89-109.
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61, 83-118.
- Didinmez, İ. ve Seçilmiş, E. (2018). İdare-Mükellef İlişkilerinin Vergi Uyumu Üzerine Etkileri. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (2), 105- 128.
- Dünden Bugüne MERNİS, 2019, 21 Haziran. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü {NVI}, <https://www.nvi.gov.tr/dunden-bugune-mernis>. e.t. 01.12.2023
- European Commission (2023). eGovernment Benchmark 2023. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>. ErişimTarihi: 18.10.2023
- eLogo (2020). Gelir İdaresi Başkanlığı, yayınladığı yeni tebliğ ile e-Dönüşüm uygulamalarının kapsamını genişletti. <https://www.elogo.com.tr/blog/gelir-idaresi-baskanligi-yayinladigi-yeni-teblig-ile-e-donusum-uygulamalarinin-kapsamini-genisletti/>. Erişim tarihi: 28 Nisan 2023.
- Erkış, İ.U., Şahin, A.(2020). E-Avrupa ve Avrupa Birliğinde Yürütülen E-Devlet Çalışmaları. Ali Şahin & Erhan Örselli (ed). *Teoriden Uygulamaya E-Devlet* (112-148). Konya: Atlas Akademi.
- Ertaş, H. (2015). Kamu Yönetiminde Sosyal Medyanın Kullanımı. Handan Ertaş (Ed.), *Kamu Yönetiminde Sosyal Medya* (15-42). Konya: Palet Yayınları.
- Ertaş, H. (2020). Yönetişim-E-Devlet Bağlamında Kamu Yönetiminin Dönüşümü. Ali Şahin & Erhan Örselli (ed). *Teoriden Uygulamaya E-Devlet* (35-56). Konya: Atlas Akademi.
- Eyidoğan, H. (2022). Deprem İçin Erken Uyarı ve Yapay Zekâ Uygulamaları. *Bilim ve Gelecek Dergisi*. 215. 74-78.
- Fıstıkçıoğlu, R. (2007). *E-Devlet Uygulamaları ve E-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2020a). 2019 Yılı Faaliyet Raporu (Yayın No: 349). https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2019/2019_faaliyet_raporu.pdf Erişim tarihi: 15.08.2023
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2020b). 2020 Yılı Performans Programı (Yayın No: 320). https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/yayinlar/Gib_2020_Performans_Programi.pdf Erişim tarihi: 15.02.2023
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2021). 2021 Yılı Performans Programı (Yayın No: 363). https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/yayinlar/Gib_2021_Performans

- _Programi.pdf. Erişim tarihi: 15.02.2023
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2022). 2022 Yılı Performans Programı (Yayın No: 408). https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/yayinlar/Gib_2022_Performans_Programi_2.pdf. Erişim tarihi: 15.02.2023
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2023). 2023 Yılı Performans Programı (Yayın No: 445). https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/yayinlar/Gib_2023_Performans_Programi.pdf. Erişim tarihi: 15.02.2023
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024a). 2024 Yılı Performans Programı (Yayın No: 487). https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/yayinlar/Gib_2024_Performans_Programi.pdf. Erişim tarihi: 30.01.2024
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2024b), VİMER [Facebook Fotoğraf], Erişim Adresi:<https://m.facebook.com/gibsosyalmedya/photo/?mibextid=oFDknk>
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2024c), GİB Teknoloji dijital ekosisteminin temelini oluşturan VEDOP projelerimizi sizler için anlattık! [Facebook Video], Erişim Adresi:<https://m.facebook.com/gibsosyalmedya/videos/-gib-teknoloji-dijital-ekosisteminin-temelini-olu%C5%9Ftur-an-vedop-projelerimizi-sizler-icin-1585881805282258/>.
- Hayrullohoğlu, B., Hepaksaz, E.(2011) E-Devlet Kapsamında Vedop Uygulamaları ve E-haciz. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 3 (2), 109-120.
- Hepaksaz, E. (2012, 20-24 Mayıs). Türkiye’de Vergi Sisteminin Yeniden Yapılandırılmasında Muhtemel Fayda ve Maliyetleriyle VEDOP Projesi ve E-Maliye Uygulamaları. 27. Türkiye Maliye Sempozyumu, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Heeks, R. (2001). Understanding E-Governance For Development, *i-Government Working Paper Series*. Institute for Development Policy and Management, Manchester. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3540058. Erişim Tarihi: 19.05.2023
- <https://adalet.gov.tr>
- <http://inet-tr.org.tr/inetconf11/bildiri/59.doc>
- <https://egm.gov.tr> , erişim tarihi 17/01/2023
- <https://www.elogo.com> erişim tarihi: 01.07.2023
- <https://enabiz.gov.tr/> erişim 17/01/2023
- <https://e-okul.meb.gov.tr/> erişim tarihi 17/01/2023
- https://onikinciplan.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2023/11/On-Ikinci-Kalkinma-Plani_2024-2028.pdf, erişim tarihi 08.11.2023.
- <https://turkiye.gov.tr/> erişim tarihi: 24.01.2023
- <https://uyap.gov.tr>, erişim tarihi 18/01/2023 09:34
- <https://www.tkgm.gov.tr/>, Erişim tarihi 18/01/2023
- <https://www.yerelnet.org.tr/> erişim tarihi 09.02.2023
- Huffman, B.D. (2017). E-Participation in the Philippines: A Capabilities Approach to Socially Inclusive Governance, *JeDEM*, 9(2), 24-46.

- İnce, N.M. (2001). Elektronik Devlet-Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar. https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Elektronik_devlet_Kamu_hizmetlerinin_sunulmasinda_yeni_imkanlar.pdf
- Jeager, P.T. (2006). Beyond Section 508: The Spectrum of Legal Requirements for Accessible E-government Web Sites in the United States. *Journal of Government Information*, 30 (4), 518-533.
- Kağda Elveda Zamanı: Almanya da Dijitalleşme Dönemi, (2024, 03 Mart). Artı49, www.artı49.com adresinden 15.03.2024 tarihinde erişildi.
- Kırçova, İ. (2003). *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Kıvanç E., Özbilger H. İ. ve diğerleri (2006). *E-Devlet Dönüşümünde Kritik Faktörler ve İşletmecilik Açısından Değerlendirmeler*. 11. Türkiye’de İnternet Konferansı, TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, Ankara.
- Kızılyel, S. (2007). E-Devlet Güvenliğinin Sağlanmasında İdari Sorumluluk ve Yetki Paylaşımı. *Türk İdare Dergisi*, 456, 55-79.
- Kösecik, M. ve Karkın, N. (2004). Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-devlete Bakışı Denizli Belediyesi Örneği. *Türk İdare Dergisi*, 443, 119-139.
- Kuran, H. (2005). *Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi*. İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Lee M. Sang, Xin Tang and Silvna Trimi (2005), Current Practices of Leading Egovernment Countries, *Communications of The ACM*, 48 (10), 99-104.
- Letki, N. (2006). Investigating the Roots of Civic Morality: Trust, Social Capital and Institutional Performance. *Political Behaviour*, 28, 305-325.
- Mälkiä, M. ve Savolainen, R. (2003). eTransformation in Government, Politics and Society: Conceptual Framework and Introduction. Mälkiä Matti, Anttiroiko Ari-Veikko ve Reijo Savolainen (Ed.), *ETransformation in Governance New Directions in Government and Politics (1-21)*. Hershey: Idea Group Inc Publishing.
- Mellor, W. ve Parr, V. (2002). Government Online : An International Perspective – A Global Report. <https://landsstyri.cdn.fo/savn/5450/kanning-av-aljt%C3%B3a-internetn%C3%Bdtslu.pdf?t=133492994&s=dQEJbgyEPXLNNqWKXbS8BnOArI>, erişim tarihi: 10.09.2023.
- Naralan, A. (2008). E-Devlete Etki Eden Faktörler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), 457-468.
- Nohutçu, A. ve Demirel, D. (2005). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 447, 35-58.
- Örselli, E., Taşpınar, Y. (2020). E-Devlet: fırsatlar ve Tehditler Bağlamında Bir Analiz. Ali Şahin & Erhan Örselli (ed). *Teoriden Uygulamaya E-Devlet* (1-34). Konya: Atlas Akademi.
- Özbek, M. (2007). *E-Devlet ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında “Vedop” Projesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).Gaziosmanpaşa Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Özcivelek, H. R. (2004). Dünyada ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama, <https://uzay.tubitak.gov.tr/tr/search/node/D%C3%99>

BCnyada%20ve%20T%C3%BCrkiye%E2%80%99de%20Elektronik%20Devlet%20Tart%C4%B1%C5%9Fmalar%C4%B1, Erişim Tarihi: 21.03.2023.

- Öztürk, H. (2023). *Türkiye’de Yönetimde Dijitalleşme: E-Devlet*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kütahya Dumlupınar Üniversitesi / Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kütahya.
- Öztürk, N. K. ve Coşkun, B. (2000). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma ve Kamu Hizmetlerinde Kalite: Etiksel Bir Bakış. *Türk İdare Dergisi*, 426, 145-161.
- Sağsan, M. (2001), E-Devlet Toplumların Yeni Umut Işığ mı?, *Stratejik Analiz Dergisi*, 2, (19), 89-97.
- Saran, U. (2004). *Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: Kalite Odaklı Bir Yaklaşım*, Ankara: Atlas Yayıncılık.
- Saygılıoğlu, N. ve Arı, S. (2003). *Etkin Devlet – Kuramsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi*. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları
- Sobacı M. Z. (2012). *E-devlet: Kuramsal Bir Bakış*. Ankara: Nobel Yayınları
- Soytürk, T. (2009). Sosyal medyadaki ayak iziniz kaç numara?. *Media Cat : Reklam ve Halkla İlişkiler Dergisi*, 176, 48-57.
- Şahin, A. (2016). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. 3. Baskı. Konya: Atlas Akademi.
- Şahin, A. ve Örselli, E.(2003). E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 346.
- Şentürk, S. H. (2014). Vergiye gönüllü uyum sağlanmasında fayda ilkesinin rolü. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9 (3), 129-143.
- Tarhan, A. (2011). *Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet Uygulamaları*. Konya: Palet Yayınları.
- Taşel, F. (2020). Dijitalleşmenin ticarete ve ekonomiye etkisi. *Beykoz Akademi Dergisi*, 8 (2), 127-137.
- Taşpınar, Y. (2012). *E-devlet Güven İlişkisi Üzerine Bir Alan Araştırması*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Torres, L., Pina, V. and Acerete, B. (2005). E-Goverment Development on Delivering Public Services among EU Cities. *Government Information Quarterly*, 19 (2), 173-188.
- Tuncer, İ. (2019). *Bilgi Güvenliği Açısından Bir Değerlendirme: e-Devlet Uygulamaları*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- Turan, E. (2022). *Yeni Kamu Yönetimi: Türkiye Uygulamaları*. Konya: Palet Yayınları.
- TÜBİTAK BİLGEM YTE (2017). Türkiye’de e-Devlet: Genel Görünüm. <https://www.dijitaldonusum.gov.tr/wp-content/uploads/2016/12/TUBITAK-BILGEM-YTE-TurkiyedeEDevletGenelGorunumRaporu2017.pdf>, Erişim Tarihi: 15.01.2023.
- Türkiye Bilişim Şurası (2002), “e-Devlet Çalışma Grubu Raporu”, <https://www.tbd.org.tr>. Erişim Tarihi: 01.06.2023

- Türk Dil Kurumu Sözlükleri, (b.t.). Türk Dil Kurumu [TDK], <https://sozluk.gov.tr/>. E.t. 05.01.2024
- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2016). Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (2016-2019). <http://www.sp.gov.tr/upload/xSPTeme1Belge/files/Swkoy+2016-2019-Ulusal-e-Devlet-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf>. Erişim tarihi: 01.11.2023.
- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2018). E-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi Çalışma Grubu Raporu (2019-2023). <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/e-Devlet-Hizmetlerinin-Gelistirilmesi-Calisma-Grubu-Raporu.pdf>: 01.11.2023.
- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2006). Dokuzuncu Kalkınma Planı (Yayın No: 26215). https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/Dokuzuncu_Kalkinma_Plani-2007-2013.pdf. Erişim tarihi: 01.10.2023
- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2013). Onuncu Kalkınma Planı (Yayın No: 1041). https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/Onuncu_Kalkinma_Plani-2014-2018.pdf. Erişim tarihi: 02.10.2023
- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2019). On Birinci Kalkınma Planı (Yayın No: 1225). https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/On_Birinci_Kalkinma_Plani-2019-2023.pdf. Erişim tarihi: 01.10.2023
- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2024). On Üçüncü Kalkınma Planı (Yayın No: 1396). https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2023/12/On-Ikinci-Kalkinma-Plani_2024-2028_1122023.pdf. Erişim tarihi: 01.11.2023
- Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği (TÜRMOB). (2018). Dijital muhasebe ve vergide gündem, seminer notları, <http://www.esmmmo.org.tr/storage/file/39b1c3b1df7a4bf8880e6d38b1c6c961>. Pdf. Erişim Tarihi: 28 Nisan 2023.
- Uça Güneş, E. P. (2017). e-Devlet Tanımı ve Özellikleri. Yücel Güney ve Muhammet Recep Okur (Ed.), *Bilgi Toplumu ve e-Devlet (30)*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Uğur, A. A., Çütcü, İ. (2009). E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2, 11.
- United Nations (2022). The 17th Waseda-IACWorld Digital Government Ranking. https://idg-waseda.jp/pdf/2022_Digital_Government_Ranking_Report.pdf. Erişim tarihi: 15.02.2023
- Uyanık, A. (2019). Vergi Bilinci ve Vergiye Gönüllü Uyumun Vergi Gelirlerine Etkilerinin Değerlendirilmesi. *Maliye Dergisi*, 177, 354-386.
- Uysal, Y. (2023). Japonya’da E-devlet Uygulamaları. Yavuz Bozkurt ve Derya Kaman (Ed). *E-Devlet Ülke Örnekleri* (281-313). Bursa: Dora Yayıncılık
- Ülkemizde Bilgi Topluma Dönüşüm, (b.t.). T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi->

toplumuna-donusum/. E.t. 09.11.2023

Wimmer, M. A. (2002). Integrated Service Modelling for Online One-Stop Government. *Electronic Markets*, 12(3), 149-156.

www.aa.com.tr erişim tarihi: 01.10.2023

www.gib.gov.tr erişim tarihi: 01.03.2024

www.trthaber.com erişim tarihi: 22.02.2023

Yaranli, İ.O. (2007). E-Devlete Doğru Ödüllü Bir Proje: VEDOP İnternet Vergi Dairesi. <http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/138.doc>.

Yıldırım, H., & Karakurt, E. (2004). E-Devlet Ve Uygulamaları. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 6 (1), 205.

Yıldız, M. (2003). Elektronik (E)-Devlet Kavram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme, Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür (Ed.), *Çağdaş Kamu Yönetimi-I* (305-328). Ankara: Nobel Yayınları.

Yıldız, M. (2021). Güney Kore ve Japonya’da E-Devlet Sistemleri: Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Boyabat İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergisi*.1, (2), 42 - 72.

Yıldız, M. (2007). Uluslararası Kuruluşların Türkiye’nin E-Devlet Siyasallarına Etkisi. *Amme İdaresi Dergisi*, 40, 39-55.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı, Soyadı: Sinan HAVAÇEKEN

Eğitim Durumu

Lisans : Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü

Mesleki Denevim

Gelir İdaresi Başkanlığı Bursa Vergi Dairesi Başkanlığı Gökdere Vergi Dairesi
Müdürlüğü 2017-2021

Gelir İdaresi Başkanlığı Ankara Vergi Dairesi Başkanlığı Kızılbey Vergi Dairesi
Müdürlüğü 2021-2023

Gelir İdaresi Başkanlığı Ankara Vergi Dairesi Başkanlığı Ostim Vergi Dairesi
Müdürlüğü 2023-Halen

Yayınlar :

Havaçeken, S. (2023). “E-Devlet Uygulamaları Kapsamında E-Tebliğ Sistemi”
International Social Sciences Studies Journal, (e-ISSN:2587-1587) Vol:9,
Issue:117; pp:9233-9240. DOI: <http://dx.doi.org/10.29228/sss.73107>.