

TÜRKİYE'DE E-VERGİLEME: E-DEVLET ve M-DEVLET BAĞLAMINDA BİR KARŞILAŞTIRMA

E-TAXATION IN TURKEY: A COMPARISON IN THE CONTEXT OF
E-GOVERNMENT AND M-GOVERNMENT



Nuh ATEŞ*



Fatih GÜRSES**

ÖZ

Kamu kurum ve kuruluşlarının geleneksel ve temel hizmet sunma usulü yüz yüze hizmet sunmadır. Kamu yönetimlerinin bilişim teknolojilerini bünyesine adapte etmesi neticesinde ise hizmet sunma usullerinde bir çeşitliliğe gidilmiş ve bu durum ilgili literatüre e-devlet kavramının kazandırılmasına vesile olmuştur. Devamında kamu kurumlarınca mobil teknolojilerin imkânlarından yararlanmaya yönelik girişimler neticesinde de mobil devlet (m-devlet) kavramı ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda, bu çalışma e-devletin bir uygulama alanı olan vergileme alanındaki elektronik uygulamalara odaklanmaktadır. Çalışma kapsamında Türkiye'de e-vergileme alanına ilişkin e-devlet ve m-devlet bağlamında bir karşılaştırma yapılmıştır. Söz konusu karşılaştırma vergi idaresinin web portalları (e-devleti temsilen) ve mobil uygulamaları (m-devleti temsi-

ABSTRACT

The traditional method of service provision of governments is face-to-face method. With the use of information technologies by governments, a variety of service delivery methods have been created, and this situation has caused the concept of e-government to enter the literature. Subsequently, with the government's use of mobile technologies, the concept of m-government entered the literature. In this context, this study focuses on electronic applications in the field of taxation, which is an application area of e-government. Coverage of the study, a comparison was made about e-government and m-government practices in the field of e-taxation in Turkey. The said comparison was made through the web portals (to reflect the e-government) and mobile applications (to reflect the m-government) of

* Vergi Müfettişi, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Doktora Öğrencisi, nuhates@gmail.com, ORC-ID: 0000-0003-1497-0473.

** Dr. Öğr. Üyesi, Bursa Uludağ Üni., İnegöl İşletme Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, fatihgurses@uludag.edu.tr, ORCID ID: 0000-0001-9922-8571.

Ateş, N., Gürses, F. (Ocak 2021). Türkiye'de E-Vergileme: E-Devlet ve M-Devlet Bağlamında Bir Karşılaştırma, *Vergi Raporu*, 256, (68-88).

Makale Türü: Derleme Makalesi

M.G.T.: 20.11.2020 / **M.K.T.:** 25.12.2020

len) inceleme nesnesi kabul edilmek suretiyle gerçekleştirilmiştir. Bulgular göstermektedir ki vergileme alanında e-devlete ilişkin uygulamalar, m-devlete ilişkin uygulamalara nazaran daha gelişkin bir yapıdadır. Öte yandan, vergileme alanındaki e-devlet ve m-devlet uygulamaları karmaşık bir görünüm sergilemekte olup, bütüncül bir bakış açısıyla yeniden ele alınmaya muhtaç bir görünüm arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: e-Devlet, m-Devlet, e-Vergileme, m-Vergileme, Vergi İdaresi.

JEL Sınıflandırma Kodları: H20, H29.

GİRİŞ

Tarih boyunca egemenliğin kullanılış biçimi itibarıyla çok çeşitli devlet şekilleri ortaya çıkmıştır. Yönetim biçimi açısından demokratik devlet olarak anılan devletlerin dünya üzerinde yaygınlaşması, ulus-devletlerin yaygınlaşmasının tarihiyle özdeştir. I. Dünya Savaşı sonunda dağılan imparatorluklardan kopan etnik yapıların ulus-devlet formunda yeniden inşa edilmesi sürecinde çoğu devletin de yönetim biçimi olarak demokrasiyi benimsedikleri bilinmektedir.

Özellikle de demokratik devletlerde devletin temel varoluş gerekçesi vatandaşlarına hizmet etme olarak gösterilmektedir. Bu açıdan devletler vatandaşlarına adalet ve güvenlik başta olmak üzere çeşitli alanlarda hizmet sunma yükümlülüğünü üstlenmiş yapılar olarak karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde özellikle de sanayi devrimi sonrasında devletlerin üstlenmiş oldukları görev ve sorumlulukların sayısında önemli ölçüde artış gözlenmiştir. Devletin görev ve sorumluluklarındaki bu artış beraberinde söz konusu görev ve sorumlulukları yerine getirmek için ihtiyaç duyulan kaynakların vatandaşlardan finansmanı anlamına gelebilecek vergileme uygulamalarının da yaygınlaşması ve kurumsallaşması sonucunu doğurmuştur.

1215 yılında İngiltere’de imzalanan ve kralın yetkilerini sınırlandırmak, hukukun üstünlüğüne

the tax administration. According to the findings, e-government applications are more advanced than m-government applications in the field of taxation. On the other hand, e-government and m-government applications in the field of taxation have a complex appearance, and it appears in need of reconsidering with a holistic perspective.

Keywords: e-Government, m-government, e-taxation, m-taxation, tax administration

JEL Classification Codes: H20, H29.

atıfta bulunmak ve keyfi vergilemeler hususuna ilişkin bir düzenleme getirmek gibi önemli işlevlere sahip bir belge olan Magna Carta’dan beri tebaanın/vatandaşların, kralın/devletin topladıkları vergilerin nerede kullanıldığını öğrenmeyi istemeleri bir ölçüde merak konusu olmuştur. Günümüz demokratik devletlerinin ortaya çıkışıyla birlikte ise bu konu vergilemede yasallık, hesap verebilirlik gibi anlayışlar çerçevesinde hukuksal, siyasal, yönetsel vb. birçok açıdan kurumsal bir zemine oturtulmuştur.

Diğer taraftan kamu yönetimi ve teknoloji ekleninde değerlendirildiğinde kamu yönetimlerinin teknolojinin imkânlarından yararlanması meselesinin kökeninin çok eskilere dayandığını belirtmek gerekir. Özellikle de demokratik devletler vatandaşlarına karşı üstlenmiş oldukları görev ve sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirebilmek amacıyla her dönemin teknolojik imkânlarından mümkün olan en üst düzeyde yararlanma yoluna gitmektedirler. Kamu yönetimlerinin hizmet sunumunda bilgisayar ve internet başta olmak üzere bilişim teknolojilerinden yararlanması da aynı gerekçelere yani hizmet sunumunda vatandaş memnuniyetinin sağlanması, kaliteli hizmet sunumu gibi hususlara dayandırılmaktadır.

Bu bağlamda, vergileme alanında bilişim teknolojilerinin kullanımı meselesi bu çalışmanın

odak noktasını teşkil etmektedir. Çalışmada öncelikle kamu yönetimi ve teknoloji ilişkisi bağlamında özellikle de günümüz bilişim teknolojileri odaklı alternatif hizmet sunma biçimlerine atıfta bulunulduğunda karşımıza çıkan bir kavram olan e-devlet ve bu manada e-devlete artı değer katmış bir kavram olarak dikkat çeken mobil devlet kavramlarına yer verilecektir. Ardından vergileme alanında bilişim teknolojilerinden yararlanılması anlamında kullanılan bir kavram olan e-vergilemeye ve e-vergilemenin alt bileşenleri olarak da kabul edilebilecek olan e-vergileme alanında Türkiye özelinde hayata geçirilen uygulamalara (e-beyanname, e-fatura, e-defter, e-denetim, İnteraktif Vergi Dairesi, İnternet Vergi Dairesi vb.) yer verilecektir. Sonrasında ise Türkiye'nin elektronik vergileme varlığı web boyutu (e-vergileme) ve mobil uygulama boyutu (m-vergileme) itibarıyla bir karşılaştırmaya tabi tutulacaktır. Çalışmanın bir sonraki ve son başlığı olan değerlendirme ve sonuç bölümünde ise karşılaştırma neticesinde elde edilen bulgular değerlendirilerek mevcut sistemin aksayan yönleri ortaya koyulacak ve yapılması gerekenlere ilişkin önerilere yer verilerek çalışma nihayete erdirilecektir.

1- E-DEVLET ve M-DEVLET

Vatandaşlarına hizmet etme sorumluluğunu üstlenmiş olan devletler, çeşitli kurum ve kuruluşlar eliyle bu görev ve sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirmeye çalışırlar. Kamu kurum ve kuruluşları olarak adlandırılan bu yapılar çeşitli düzeylerde örgütlenmek suretiyle hiçbir boşluğa mahal vermeyecek şekilde bir idari yapılanma yoluna giderler. Kamu kurum ve kuruluşları, zamanın gerekliliklerini ve hizmetin niteliğini de

dikkate alarak zaman zaman iş yapma usullerinde, örgütlenme şekillerinde vs. değişim ve dönüşüm sürecine girebilir. Bu durum kamu yönetimi literatüründe idari reform kavramıyla özdeşleşmektedir¹.

İşte e-devlet olgusunun kamu yönetimlerinin gündemine girmesinin arkasında da başta idari reform olmak üzere pek çok farklı gerekçenin yattığı ifade edilebilir. Yeni kamu işletmeciliği, yönetişim, yeni kamu hizmeti, kamu değeri gibi yaklaşım ve anlayışların bir uzantısı olarak e-devlet, kamuda kaliteli hizmet sunumu, hizmetlerde verimlilik ve etkinliği sağlama, kamuda karar alma süreçlerine katılım, müşteri odaklılık ve talep odaklı bir bakış açısıyla hizmetin vatandaş nezdindeki değerinin belirlenebilmesi gibi birçok arzu edilen duruma ulaşabilmenin bir aracı olarak görülmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde e-devletin salt teknik bir süreç ya da olgu olmadığı da ortaya çıkmaktadır.

O halde e-devlet tanımlanırken ya da e-devlet kavramının kapsamı belirlenirken “e-devlet, kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi ve hizmet sunumunda bilişim teknolojilerinden yararlanılmasıdır”², gibi genel bir tanım vermek e-devleti anlama ve açıklama yolunda öz fakat eksik bir girişim olacaktır. Buradan hareketle, e-devleti layık-ı veçhile anlayabilmek ve açıklayabilmek için Annttiroiko’dan³ ödünç alınan tanımın yararlı olacağı düşünülmektedir: “*e-Devlet, bilişim teknolojilerinin ve özellikle de web uygulamalarının kamu kurum ve kuruluşlarının idari ve yönetsel işlevselliğini arttırmak; vatandaşlar ve paydaşların bilgi ve hizmetlere erişimi için uygun ortamı sağlamak; paydaşlara dönük etkileşim ve işlemleri kolaylaştırmak; demokratik kuruluş ve sü-*

¹ Kenan SÜRGİT. *Türkiye’de İdari Reform*. TODAİE. Ankara. 1972. ss. 9-12.

² Mark LAVIGNE. “*Electronic Government: A Vision of a Future That is Already Here*”. Syracuse Law Review. Sayı:52/4. 2002. s. 1244.

³ Ari-Veikko ANNTTIROIKO. “*A Brief Introduction to the Field of EGovernment*” (Editör: Ari-Veikko Annttiroiko). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools and Applications*. Information Science Reference-IGI Global. ABD. 2008. s. Xliii.

reçlere katılım için daha iyi olanaklar sunmak ve bu sayede sorumlu ve maliyet-etkin devleti desteklemek amacıyla kullanılmasıdır.”

Tanımda yer verilen amaçları gerçekleştirebilmek için devletler yeni bir örgütlenme biçimine gitmiş ve artık kamu yönetimleri teknoloji odaklı yeni bir yönetim anlayışını merkezine alan bir yönetim yaklaşımını benimsemişlerdir. Adına e-devlet denilen bu yeni anlayış, kamu yönetiminde var olan bir takım klasik kabulleri değiştirirken, başka bir takım kabullerin ise destekleyicisi olarak tezahür etmiştir. Örneğin, geleneksel kamu yönetimi anlayışında hizmetlerde süreklilik ilkesinin karşılığı olarak hafta içi 08:00-17:00 sınırları dâhilinde bir süreklilik anlaşılırken, e-devlet olgusu bu anlayışı 7/24 hizmet anlamın-

da bir sürekliliğe taşıyarak değiştirmiştir. Öte yandan, kamu hizmeti sunma usulleri açısından değerlendirildiğinde geleneksel kamu yönetimi anlayışı vatandaş ile kamu kurum ve kuruluşunda yüz yüze iletişim kurmayı imkânlar dâhilinde tek hizmet sunum usulü olarak görüp değerlendiren; e-devlet olgusu hizmet sunma usullerinde çeşitliliğe gidilmesi bakımından süreci destekleyerek alternatif hizmet sunma usulleri ortaya çıkarmıştır. Aşağıda yer alan Tablo 1’de geleneksel devlet anlayışından e-devlet anlayışına ve hatta mobil araç ve teknolojilerin de sürece dâhil olmasıyla beraber mobil devlete uzanan bir perspektifte ortaya çıkan hizmet usullerine yer verilmektedir.

Tablo 1: Kamu Hizmeti Sunma Usulleri

Yüz Yüze Hizmet	Web Portalı
Kamu-Özel Ortaklığı Yoluyla Araçlar	Mobil Portal (Mobil Web Sitesi)
Telefon (Ses) Hizmeti ve Çağrı Merkezleri	Mobil Uygulama
e-Posta	Sosyal Medya
SMS ve Diğer Mesajlaşma Hizmetleri	Halka Açık Kiosklar

Kaynak: Birleşmiş Milletler. “e-Government Survey:2014”. (<https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202014.pdf>). Erişim tarihi:01.11.2020. s.97.

Tablo 1’den görüldüğü üzere yüz yüze hizmet ve kamu-özel ortaklığı yoluyla araçlar dışındaki tüm hizmet sunma usulleri doğrudan bir iletişim ve bilişim teknolojisi aracılığıyla ve/veya buna bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla kamu yönetiminde bilişim teknolojilerinin kullanımının hizmet sunma usulleri bakımından merkezi öneme sahip bir konuma geldiği anlaşılmaktadır. Başka bir bakış açısıyla bilişim teknolojileri olmadan bugün yüz yüze iletişime alternatif bir hizmet sunum usulü ortaya koyabilmek mümkün görünmemektedir.

Halka açık kiosk terminalleri, SMS ve diğer

mesajlaşma sistemleri, e-posta, web sitesi, mobil web sitesi, mobil uygulama, sosyal medya gibi anılan tüm araçlar vasıtasıyla gerçekleştirilen hizmetler, e-devletin kapsamı içerisinde yer alan bir faaliyet olarak değerlendirilmektedir. Anılan araçlar içerisinde yer alan SMS, mobil web sitesi/arayüz, mobil uygulamalar ve diğer mobil platformlar aracılığıyla gerçekleştirilen her türlü faaliyete atıfta bulunmak için ise ilgili literatürde mobil devlet ya da m-devlet kavramı kullanılmaktadır.

Vatandaşların akıllı telefon başta olmak üzere internete bağlanabilen diğer mobil cihazlara

sahiplik oranlarında günden güne yaşanan artış⁴ özel sektör başta olmak üzere tüm kurumların ilgisini çekmiş ve nihayetinde kamu kurumları da bu duruma kayıtsız kalamayarak hizmet sunma usulleri içerisinde mobil cihaz ve teknolojilere de yer vererek vatandaşına daha iyi bir hizmet sunma ve vatandaşıyla daha etkin bir diyalog kurabilme gayreti içerisine girmiştir. İşte bu girişim, m-devlet kavramının e-devlet literatürü içerisinde yükselişe geçmesine yol açmıştır.

Bu noktada aynı e-devlete ilişkin olduğu gibi m-devletin anlaşılması ve kapsamının ortaya koyulmasına ilişkin de meseleye geniş bir perspektiften yaklaşmanın yararlı olacağı düşünülmektedir. Buna göre, m-devlete sadece araçsal ve teknolojik açıdan bakmak yerine m-devlete değişim ve dönüşüm odaklı bir bakış açısıyla yaklaşmak, m-devletin gerçek değerinin anlaşılmasına imkân tanıyacaktır. Öte yandan, ilgili literatürde m-devletin e-devletle olan yakınlığını ve münasebetini değerlendiren çeşitli görüşlere rastlanmakla birlikte bu konuda Yıldız'ın⁵ m-devlet, e-devlete bir alternatif olmak yerine e-devletin bir boyutu ve tamamlayıcısı, "artı değer katılmış bir e-devlettir", görüşü genel kabul gören yaklaşımla paralellik arz etmektedir.

Buradan hareketle, m-devletin daha geniş erişim imkânı sunarak hizmetlerin daha geniş kitlelere ulaşabilmesine olanak sağlaması, daima çalışan ve taşınabilen bir yapıda olması hasebiyle zaman ve mekân kısıtlamalarından

azade olması, kullanıcılara yönelik daha fazla kişiselleştirme imkânı sunması ve daha esnek bir yapıda olması, daha uygun maliyetli olması, mali kaynakların ve insan kaynaklarının daha iyi yönetilmesine imkân tanınması, daha hızlı veri akışı sunması sayesinde zamandan tasarruf sağlaması, vatandaşların karar alma süreçlerine dâhil edilmesi bağlamında ilave ve oldukça proaktif görünümde yeni bir alan açması, sayısal uçurumun ortadan kaldırılmasına yönelik katkıda bulunması⁶ gibi hususlar bakımından e-devlete değer katma işlevini iyi bir şekilde yerine getirdiği ifade edilebilir.

2- E-VERGİLEME ve TÜRKİYE

Bilişim teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler insanı ve toplumu değiştirirken, aynı değişim sürecinin kamu yönetimi cephesinde de somut yansımalarının olduğu gözlenmektedir. Bu bağlamda, kamu yönetiminde değişimin gün yüzüne çıktığı alanlardan bir tanesi de vergilemedir. Web portallar ve mobil uygulamalar, veri otomasyon sistemleri ve bulut bilişim gibi teknolojilerin sağladığı kolaylıklar neticesinde vergi mükelleflerinin memnuniyetini artırma, vergi idaresi çalışanlarını etkin kılma ve yetkilendirme, denetlemeye karar verme, işlemleri optimize etme ve hizmetleri modernleştirme gibi pek çok husus bağlamında yönetimler daha somut ve kararlı adımlar atabilir hale gelmişlerdir. Buradan hareketle sorunlara çözüm üretebilen, geleceğe

⁴ 2020 yılı itibarıyla küresel internet kullanıcı sayısı 4,54 milyar seviyelerinde olup bu sayı dünya nüfusunun yaklaşık yüzde altmışını oluşturmaktadır. Dünya nüfusunun 3,80 milyarı ise sosyal medyayı aktif olarak kullanmakta, 5,19 milyarı ise cep telefonu kullanmaktadır. Türkiye'de 2020 yılının Ocak ayı itibarıyla nüfusun %74'üne tekabül eden yaklaşık 62,07 milyon kullanıcı internete bağlanmakta, aktif sosyal medya kullanıcı sayısı 54 milyon, mobil bağlantı ise 77,39 milyona ulaşmış bulunmaktadır. Türkiye'de 2018 yılının Aralık ayından 2019 yılı Aralık ayına değin, internete bağlanma kriteri dikkate alındığında internete kullanıcıların %74,8'i cep telefonu, %24,3'ü masaüstü ve dizüstü bilgisayar, %0,9'u tabletler üzerinden bağlanmaktadır. Kaynak: Hootsuite. "Digital 2020 Global Digital Overview". (<https://datareportal.com/reports/digital-2020-turkey>). Erişim tarihi: 29.11.2020.

⁵ Mete YILDIZ. "e-Devlet Ders Notları, Ders 12: Mobil Devlet". (https://acikders.tuba.gov.tr/pluginfile.php/3871/mod_resource/content/1/ENSON%20EGOV%20DERS12%20MOBIL%20DEVLET.pdf). Erişim tarihi: 30.11.2020. 2011. s.1

⁶ Rain RANNU ve diğerleri. "Mobile Government: 2010 and Beyond, White Paper". (<http://mobigw.mobisolutions.com/files/Mobile%20Government%202010%20and%20Beyond%20v100.pdf>). Erişim tarihi: 30 Kasım 2020. s.10-11

hazırlıklı olma ve hatta yön verebilme noktasında etkili bir vergi idaresinin meydana getirilebilmesi için yönetsel açıdan teknolojik odaklı bir bakış açısıyla konuya yaklaşmak gerekmektedir.

Vergileme alanında teknolojik odaklı bakış açısı denildiğinde ise günümüzde her süreci belli ölçüde etkilemeyi başarmış bir alan olan bilişim teknolojilerine odaklanma ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda, vergileme alanında bilişim teknolojilerinin kullanılması veya vergilemenin bilişim teknolojilerinin sunduğu imkânlardan yararlanmak suretiyle gerçekleştirilmesiyle ilgili bir kavram olan e-vergileme kavramına odaklanmak gerekmektedir.

Bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirildiğinde e-vergileme, e-devlet ekosistemi içerisinde diğer birçok alanda olduğundan çok daha fazla kurum, paydaş ve hizmet alanıyla doğrudan veya dolaylı irtibatı kurulabilecek bir alandır. Bu açıdan bir ülkede e-devlet varlığının oluşmasına gerekçe olabilecek ne kadar amaç ve yarar söz konusu ise işte e-vergilemenin de bu amaç ve yararların neredeyse tamamının hayata geçirilebilmesi noktasında kilit role sahip bir pozisyonda yer aldığı anlaşılmaktadır⁷.

e-Vergileme e-devletin özel bir alanıdır ve bu açıdan değerlendirildiğinde gerek vergi idaresi gerekse doğrudan mükellef ve/veya temsilcisi bağlamında vergileme alanına ilişkin gerçekleştirilen tüm süreç ve işlemlerin elektronik ortama taşınması ya da elektronik ortam aracılığıyla gerçekleştirilebilmesi olarak anlaşılabılır.

O halde, daha iyi bir vergi idaresi için bilişim teknolojileri bağlamında odaklanılması gereken hususlar şunlardır⁸:

- Vergi mükelleflerine hizmetlerin etkili bir şekilde sunulabilmesi için akıllı portalları ve hizmetlerin üçüncü taraf sistemler aracılığıyla sunulması usullerini kullanmak gerekmektedir.
- Verileri stratejik bir varlık olarak belirleyen net bir vizyon ile büyük verinin sunduğu fırsatları en üst düzeyde değerlendirmeye odaklanmak gerekmektedir.
- Büyük veri yönetimi için dijital olgunluk modellerini kullanmak gerekmektedir.
- Vergi mükelleflerine hizmet sunumunu ve vergi idaresinin gelir tahsilatını arttırmak amacıyla yeni ve gelişmekte olan teknolojileri izlemek gerekmektedir.
- Dijital hizmetlerin vergi mükelleflerine sunulmasında vergi idaresi uygulamalarını iletirmek için Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütüne (OECD) üye ülkelerle daha fazla işbirliğini teşvik etmek gerekmektedir.

Tüm bunlara ilaveten e-vergileme, idareye ve vatandaşlara vergi toplama ve vergi ödeme maliyetleri olarak adlandırılan vergilemenin operasyonel maliyetlerinin azaltılması noktasında da katkı sunabilir. Öte yandan, kamu yönetimlerinde gözlenen değişimin ana ilkelerinden biri olarak karşımıza çıkan vatandaş odaklılık⁹ anlayışının bir yansıması olarak vergileme alanında “vergide mükellef odaklılık” kavramı gündeme gelmektedir¹⁰. Vergi idaresinin mükellef odaklı

⁷ Nihayetinde devletin üzerine düşen görev ve sorumluluklarını yerine getirebilmesi için öncelikle düzenli şekilde vergi toplaması gerekmektedir. e-Devletin, devletin ifasını üstlendiği alanlara ilişkin maliyetleri azaltmak, verimliliği ve denetlenebilirliği arttırmak gibi hususlar bağlamında pek çok bakımdan etkisi ve potansiyel katkısı dikkate alındığında, e-dönüşüme tabi tutulan bir devlette, öncelikle altyapısı hazırlanan alanlardan birinin e-vergileme olması gerektiği düşünülmektedir.

⁸ OECD. “Technologies for Better Tax Administration: A Practical Guide for Revenue Bodies”. (<https://www.oecd.org/publications/technologies-for-better-tax-administration-9789264256439-en.htm>). Erişim tarihi: 01 Kasım 2020. s.102-103

⁹ Özcan SEZER. “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 4. Sayı 8. 2008. s. 152-153.

¹⁰ Nitekim Türkiye özelinde Türk Gelir İdaresi’nin ortaya koyduğu “mükellef hakları bildirgesi” bu anlamda kıymetli bir girişim olarak değerlendirilmektedir.

hizmet sunabilmesi noktasında ise yine e-vergileme, idarelere büyük imkân ve kolaylıklar sağlamaktadır.

Ülkelerin ekonomilerinin büyümesi ile doğru orantılı şekilde artan mükellef sayısının vergi idarelerinin iş yükünü arttırdığı ve hatta dünyanın COVID-19 salgını ile mücadele ettiği, virüsün yayılmasını engellemek maksadıyla toplumda yüz yüze iletişimin ve kamu yönetiminde yüz yüze hizmet sunma usulünün azaltılmaya çalışıldığı bir ortamda dahi e-vergilemenin anılan durum ve güncel sorunlara ilişkin çözüm üretilebilmesinde büyük bir paya sahip olduğu ifade edilebilir.

Türkiye özelinde ele alındığında özellikle de 2000'li yıllara doğru yaklaşırken dünyada yaşanan gelişmeler, Avrupa Birliği ile ilişkiler ve ülke içerisinde beliren kamu yönetiminde reform ve kamu hizmetlerinde daha etkin ve verimli bir yapı meydana getirmeye yönelik girişimlerin de yönlendirmesiyle gerek merkezi düzeyde gerekse yerel düzeyde pek çok e-devlet proje ve uygulamasının hayata geçirilmeye başlandığına şahit olunmaktadır. Bu tarihlerde ülke gündemine giren e-devlet, bugün hâlâ ülkenin kamu yönetimi gündeminde önemli bir yer tutar. Bu dönemde vergileme alanında da elektronik dönüşüm sürecine ilişkin bazı adımlar atılmıştır. Vergileme alanındaki ilk girişimler bugün ülke açısından e-vergilemenin altyapısını hazırlayacak nitelikteki projelerden meydana gelmektedir.

Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP) olarak bilinen proje Türkiye'de vergileme alanında elektronik dönüşümün gerçekleştirilmesi adına atılan ilk somut adımı temsil etmektedir. VEDOP; VEDOP-1, VEDOP-2, VEDOP-3 ve e-VDO (İnternet Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu) süreçlerinden meydana gelen aşamalı bir yapıdadır. Gelirler Genel Müdürlüğü'nce 1998

yılında başlatılan VEDOP, vergi dairelerinin görevlerinin tamamını kapsayan bir bilgi işlem uygulamasının vergi dairelerine yaygınlaştırması ve bölge-merkez ağ yapısının kurulması girişimidir. Proje ile vergi dairesi işlemlerinin tamamının BT ile otomasyona taşınarak iş yükünün azaltılması, vergi dairesinin etkinlik ve verimliliğinin artırılması ve dijital ortamdaki sağlanan bilgilerle sağlıklı bir karar destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulması hedeflenmiştir. İlk kez 1998 yılında uygulanmaya başlanan VEDOP, 2004-2006 yıllarında VEDOP-2 ile otomasyon ağını yaygınlaştırarak merkezi bir yapıya dönüştürülmüştür. Üçüncü aşama olarak 2008 yılında başlayan VEDOP-3 ve e-VDO uygulamalarının; otomasyon kapsamında olmayan mal müdürlükleri gelir birimleri ve vergi dairelerinin tamamını kapsamı sağlanmış, eski yazılımlar ile çalışan vergi dairelerinin otomasyon sisteminin değiştirilmesi çalışmaları tamamlanmıştır¹¹. Vergi idaresinin denetim kısmında ise 646 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Vergi Denetim Kurulu'na (VDK) tevdi edilen görevlerin gerektirdiği tüm iş süreçlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi maksadıyla geliştirilen Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı Bilgi İşletim Sistemleri (VDK-BİS) uygulaması, Şubat 2012 tarihinde tüm vergi müfettişlerinin hizmetine sunulmuştur.

Bahsi geçen süreçleri takiben bugün Türkiye'de e-vergileme uygulamalarını e-beyanname, hazır beyan, defter beyan, e-fatura, e-arşiv fatura, e-defter, e-tebligat, e-haciz, e-ödeme, e-denetim, İnteraktif Vergi Dairesi ve İnternet Vergi Dairesi gibi başlıklar altında değerlendirebilmek mümkündür:

e-Beyanname: Vergi beyannamelerinin elektronik olarak doldurulması, teslim edilmesi anlamına gelen e-beyanname uygulaması, vergi

¹¹ Gelir İdaresi Başkanlığı c. "2008 Faaliyet Raporu". (<https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2008/faaliyetraporu2008.pdf>). Erişim tarihi: 01.11.2020. s:22; Gelir İdaresi Başkanlığı b. "2010 Faaliyet Raporu". (https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2010/Faaliyet_raporu_2010.pdf). Erişim tarihi: 01 Kasım 2020. s:8.

ödeyenlere, vergi beyannamelerini vergi idaresine elektronik olarak arz etmeleri konusunda sağlanan bir imkân veya yöntem şeklinde tanımlanabilir¹². Vergi kanunlarına göre beyannameye dayanan tarh usulünde, verginin tarhi için mükelleflerin kazanç ve iratlarını beyanname adı verilen formu doldurmak suretiyle vergi idaresine vermesi gerekmektedir. Benzer şekilde mükelleflerin belirli bir tutarı aşan mal ve hizmet alış ve satışlarını vergi idaresine mal ve hizmet alımlarına ilişkin bildirim/ mal ve hizmet satışlarına ilişkin bildirim (BaBs) formları aracılığıyla bildirmesi gerekmektedir. Beyana dayalı vergi sisteminin uygulandığı ülkemizde hâlihazırda bu yükümlülüklerin elektronik ortamda yerine getirilmesi gerekmekte olup bu yükümlülükler, Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) e-Beyanname Düzenleme Programı ve İnternet Vergi Dairesi web portalı aracılığıyla ve çoğunlukla muhasebeciler aracılığıyla yerine getirilmektedir.

Hazır Beyan: e-Beyannamenin alt uygulamalarından biri GİB Hazır Beyan uygulamasıdır. GİB Hazır Beyan web portalı GİB İnternet Vergi Dairesi web portalı içerisinde yer almaktadır. GİB Hazır Beyan web portalı, gelirleri sadece ücret, gayrimenkul sermaye iradı, menkul sermaye iradı ile diğer kazanç ve iratlardan veya bunların birkaçından veya tamamından ibaret olan gelir vergisi mükelleflerinin bu gelirlerine ilişkin beyannamelerinin Gelir İdaresi Başkanlığınca önceden hazırlanarak mükelleflerin onayına sunulduğu bir sistem olup, 01/03/2016 tarihi itibarıyla mükelleflerin kullanımına sunulmuştur¹³.

Defter Beyan: GİB Defter Beyan uygulaması

e-beyanname ve e-defterin bir alt uygulamasıdır. GİB Defter Beyan web portalı ile serbest meslek erbabı, işletme hesabı esasına göre defter tutan mükellefler ile basit usule tabi olan mükelleflerin kayıtlarının elektronik ortamda tutulması, bu kayıtlardan serbest meslek erbabı ile işletme hesabı esasına göre defter tutanların defterlerinin elektronik olarak oluşturulması ve saklanması, vergi beyannameleri, bildirim ve dilekçelerin elektronik olarak verilebilmesi, elektronik ortamda belge düzenlenebilmesi amaçlanmaktadır. Defter Beyan Sistemi 01/01/2018 tarihi itibarıyla mükelleflerin kullanımına açılmış bir uygulamadır¹⁴.

e-Defter: e-Defter, Vergi Usul Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu kapsamında kâğıt üzerinde tutulması zorunlu olan yevmiye defteri ve defteri kebirin elektronik ortamda tutulması, muhafaza ve ibraz edilebilmesi ile açılış ve kapanışlarına ilişkin tasdik işlemlerinin elektronik ortamda yapılmasıdır. Bu sayede defterlerin değişmezliğinin, bütünlüğünün ve kaynağının garanti altına alınması mümkün olabilmektedir¹⁵.

e-Denetim: e-Denetim, mükellefe bakan yönüyle vergi incelemesinde defter belge ibrazından, inceleme tutanağını imzalamaya, rapor değerlendirme komisyonunda dinleme talep etmekten, tarhiyat öncesi uzlaşma talep etmeye kadar vergi inceleme süreçlerinin elektronik ortamlar üzerinden gerçekleştirilebilmesidir. Vergi idaresine bakan yönüyle ise e-denetim, vergi incelemelerinin analiz sistemleri desteğiyle, mükellefler tarafından üretilen e-defter, e-fatura, kayıt saklama verileri gibi elektronik veriler kullanılarak daha etkin ve kısa sürede tamamlanabilmesidir¹⁶.

¹² Aykut Hamit TURAN ve Ferhat Başkan ÖZGEN. "Türkiye'de e-Beyanname Sisteminin Benimsenmesi: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli İle Ampirik Bir Değerlendirme". Doğu Üniversitesi Dergisi. Sayı:10 (1). 2009. s. 136.

¹³ Gelir İdaresi Başkanlığı a."2019 Faaliyet Raporu". (https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraportari/2019/2019_faaliyet_raporu.pdf). Erişim tarihi: 01 Kasım 2020. s:77

¹⁴ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.79.

¹⁵ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.73.

¹⁶ Vergi Denetim Kurulu. "2018 Faaliyet Raporu". (<https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2019/04/VDK-2018-Birim-Faaliyet-Raporu-1102019-002.pdf>). Erişim tarihi: 01 Kasım 2020. s.36.

e-Fatura: e-Fatura, vergi kanunları gereğince düzenlenmesi gereken fatura, irsaliye, serbest meslek makbuzu, müstahsil makbuzu, bilet gibi mali belgelerin elektronik ortamda düzenlenmesi, saklanması, iletilmesine imkân sağlamaktadır. e-Fatura uygulaması, GİB e-Fatura Portalı, bilgi işlem sistemlerinin GİB sistemine entegrasyonu ve GİB'ten özel entegrasyon izni alan kurumların sistemi aracılığıyla olmak üzere üç yöntemle kullanılabilir¹⁷.

e-Arşiv Fatura: e-Arşiv Fatura uygulaması, çok sayıda fatura düzenleyen ve bu faturaların ikinci nüshalarını kâğıt ortamında saklamaları kendileri için büyük yük oluşturan mükelleflerin, elektronik ortamda fatura oluşturmalarına, iletmelerine, muhafaza ve ibraz etmelerine olanak sağlamak amacıyla geliştirilmiş bir uygulamadır¹⁸.

e-Tebliğat: e-Tebliğat, vergi idaresince tebliği gereken belgelerin, e-tebliğat sistemi ile mükelleflerin elektronik adreslerine tebliğ edilmesidir¹⁹.

e-Haciz: e-Haciz Uygulaması, usulüne uygun olarak tarh ve tahakkuk ettiği halde süresinde ödenmeyen kamu alacaklarının takibine ilişkin olarak 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre kâğıt ortamında yapılan bazı haciz işlemlerinin elektronik ortamda yapılmasıdır.

e-Ödeme: e-Ödeme, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunun 41 inci maddesine istinaden, vergi, harç, ceza ve diğer alacakların tahsilatının, vergi daireleri dışında protokol imzalanan anlaşmalı kamu bankaları ve PTT şubeleri, alternatif dağıtım kanalları (internet

bankacılığı, telefon bankacılığı, mobil bankacılık, bankamatik vb.) ve GİB internet sitesi üzerinden de sanal POS yöntemi vasıtasıyla yapılmasıdır.

İnteraktif Vergi Dairesi: İnteraktif Vergi Dairesi, vergi idaresince sunulan hizmetlerden kişilerin elektronik ortamda faydalanabilmesi, vergisel yükümlülüklerin mükelleflerce kolay ve hızlı bir biçimde yerine getirilebilmesi, beyanname, bildirim, yazı, dilekçe, tutanak, rapor ve diğer belgelerin elektronik ortamda verilebilmesi ve bu belgelere ilişkin yapılan işlemlerin sonuçlarının ilgililerine elektronik ortamda gösterilmesi amacıyla oluşturulmuş bir uygulamadır²⁰.

İnternet Vergi Dairesi: 1999 yılında başlatılan İnternet Vergi Dairesi uygulaması ile mükelleflere, vergi dairesine gitmeksizin işlemlerini İnternet Vergi Dairesi web portalında çok daha hızlı ve kolay yapma imkânı tanınmakta ve böylece hem mükellefler hem de vergi daireleri bakımından kaynak ve zaman tasarrufu sağlanması amaçlanmaktadır. Mükellefler, bağlı bulundukları vergi dairesinden kullanıcı kodu, şifre ve parola olarak, internet vergi dairesince sunulan hizmetlerden faydalanabilmektedir. Ayrıca mükelleflere T.C. kimlik numarası ile giriş imkânı tanınarak, mükellefiyet gerektirmeyen hizmetlerden de faydalanma fırsatı sağlanmıştır²¹.

e-Vergileme kamu yönetiminde hizmet sunma usulleri açısından değerlendirildiğinde dünya için de Türkiye için de yeni sayılabilecek bir alandır²². Bu bağlamda, e-vergileme ve Türkiye adını taşıyan bu başlık altında son olarak konuya ilişkin Türkiye'de e-vergilemeye ilişkin akademik literatürün görünümüne yer verilecektir.

¹⁷ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.72.

¹⁸ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.72.

¹⁹ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.75.

²⁰ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.78.

²¹ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.20.

²² Nitekim modern devletlerin geleneksel hizmet sunma usulü yüz yüzedir. e-Devletin ortaya çıkması ise son 30 yıllık bir süreci kapsamaktadır. Bu ise modern devletin tarihi içerisinde e-devlet ve dolayısıyla da e-vergilemenin yeni bir hizmet sunma usulü olarak değerlendirilmesinde etkili olmuştur.

2000’i yılların başında VEDOP aracılığıyla alt-yapısı oluşturulmaya başlanılan e-vergilemeye ilişkin çalışmalar akademik alanda da karşılık bulmuştur. Bu anlamda, e-vergileme bağlamında VEDOP’a odaklanan çalışmalar^{23, 24, 25, 26, 27} ile başlayan akademik literatür, BT’deki gelişmelerin vergileme alanındaki dönüştürücü gücü ve vergi idaresinin modernizasyonunu konu edinen çalışmalar^{28, 29, 30} ile devam etmiştir.

Türkçe literatürde e-vergileme bağlamında en yoğun akademik ürün verilen alan ise çeşitli e-vergileme uygulamalarının değerlendirildiği çalışmalardır. Bu noktada, e-beyanname^{31, 32}, e-defter^{33, 34}, e- tebligat³⁵, e-haciz^{36, 37, 38, 39, 40, 41}, e-denetim^{42, 43} gibi uygulama alanlarına ilişkin hukuksal zemin, uygulama boyutu ve bu alanda yaşanan sorunlara odaklanan çokça çalışma gerçekleştirilmiştir.

²³ İbrahim Onur YARANLI. “e-Devlet’e Doğru Ödüllü Bir Proje: VEDOP İnternet Vergi Dairesi”. VIII. Türkiye’de İnternet Konferansı. Askeri Müze/Harbiye Kültür Sitesi. 19-21 Aralık 2002. İstanbul. <http://inettr.org.tr/inetconf8/program/138.html>. Erişim tarihi: 05 Ağustos 2009.

²⁴ Mahmut ÖZBEK. *e-Devlet Ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında ‘Vedop’ Projesi*. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Tokat 2007.

²⁵ Nurhan AKDEMİR. *e-Devlet Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi Eğirdir Vergi Dairesinde e-Vdo Uygulamasının İncelenmesi*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Kütahya 2008.

²⁶ A. Atilla UĞUR ve İbrahim ÇÜTCÜ. “E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi”. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi. Sayı:2. 2009. ss. 1-20.

²⁷ Engin HEPKSAZ. “Türkiye’de Vergi Sisteminin Yeniden Yapılandırılmasında Muhtemel Fayda ve Maliyetleriyle VEDOP Projesi ve e-Maliye Uygulamalar”. 27. Maliye Sempozyumu. Tebliğler Kitabı. 2012. s.27-46.

²⁸ Adnan GERÇEK. “Çağdaş Eğilimler Çerçevesinde Türkiye’de Vergi İdaresinin Modernizasyonuna Yönelik Çalışmaların Değerlendirilmesi”. İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi. 5 (2) Sıra: 3. No: 146. 2003.

²⁹ Ferhat Başkan ÖZGEN. “İnternet - Bilgisayar Teknolojilerinin Önemi ve Türkiye’de e-Vergilendirme Sistemi”. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Sayı: 21. 2008. ss. 195-214.

³⁰ Mustafa BULUT ve Mefkure Seda ÇALIŞKAN. “Yönetimsel Yükler Bağlamında Gelir İdaresinde Otomasyon ve Elektronik Uygulamalar”. Vergi Dünyası Dergisi. Sayı:336. 2009. ss. 12-25.

³¹ Semih ÖZ. “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde İnternette Beyanname Alımı”. Vergi Sorunları Dergisi. Sayı:27 (194). 2004. ss. 7-21.

³² Mehmet Emin MERTER. “Ülkemizde E-Beyanname Uygulamasının Vergi Denetiminin Etkinliği Üzerindeki Etkisi”. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Sayı:14/2. 2016. ss. 51-73.

³³ Ahmet DURSUN. “Elektronik Defter”. Vergi Raporu Dergisi. Sayı: 185. 2015. ss. 98-113.

³⁴ Arif YILDIRIM. “e-Defter Uygulaması”. Vergi Dünyası Dergisi. Sayı: 387. 2013. ss. 135-153.

³⁵ Hatice YURTSEVER. “Vergi Hukukunda Tebligatta Yeni Bir Uygulama: Elektronik Tebligat”. Yönetim ve Ekonomi Dergisi Sayı: 23/2. 2016. ss. 451-466.

³⁶ Ercan ALPTÜRK. “Hukuksal ve Vergisel Boyutlarıyla Elektronik Haciz Uygulaması”. EYaklaşım Dergisi. Sayı:60. 2008. (<http://uye.yaklasim.com/MagazinDetail.aspx?magazinid=187>). Erişim tarihi: 12.06.2018.

³⁷ Mustafa ÇOLAK. “E-Devlet Uygulamalarında Önemli Bir Adım: Vergi Tahsilatında E-Haciz”. Yaklaşım Dergisi. Sayı:198. 2009. ss.42-55.

³⁸ Aydın KOCABEYOĞLU. “E-Haciz ve Karşılaşılan Sorunlar”. Yaklaşım Dergisi. Cilt:18 Sayı:209. 2010. ss. 64-67.

³⁹ Yiğit Ayşe ŞAKAR. “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Vergi Hukuku Alanına Yansımaları: E-Haciz Uygulaması ve Karşılaşılan Sorunlar”. Mali Çözüm Dergisi. Sayı: 106. 2011. ss. 69-81.

⁴⁰ Ertunç AKSÜMER. “e-Haciz Sisteminin Değerlendirilmesi”. Vergi Raporu Dergisi. Sayı:177. 2014. ss. 32-42.

⁴¹ Ümit AYFER. “Elektronik Haciz Uygulamaları ve Yaşanan Bazı Problemler”. Vergi Sorunları Dergisi. Sayı: 322. 2015. ss. 57-60.

⁴² Güneş ÇETİN. “Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Vergilemede Kayıt Düzeni ve Denetim Uygulamalarına Etkisi”. Ekonomi Bilimleri Dergisi. Sayı: 2(1). 2010. ss.79-86.

⁴³ Tuğçe Uzun KOCAMIŞ. ve H. Muhammet KEKEÇ. “Elektronik Vergi Uygulamalarının Vergi Denetimi Üzerindeki Etkisi: Türkiye Örneği” International Conference On Eurasian Economies 2017. 2017. ss. 276-281.

Türkiye’de e-vergileme alanında çalışma gerçekleştirilen bir diğer alan ise BT’lerin benimsenmesi literatüründe yer alan teori ve modellerden hareketle kullanıcıların hâlihazırdaki uygulamaları benimsemesi üzerine etkisi olan faktörlere odaklanan e-vergileme benimseme çalışmalarıdır^{44, 45}.

Sonuç itibarıyla literatürde e-vergileme alanına ilişkin çalışmaların çoğunlukla vergi idaresi tarafından atılan somut adımların (yani meydana getirilen arzın) belirli bir disiplin içerisinde (bazen mevzuat odaklı, bazen sorun odaklı) ele alınmasından hareketle meydana gelmiş arz odaklı çalışmalar olduğu; e-vergileme konusuna talep odaklı bir bakış açısıyla yaklaşım anlamına gelebilecek benimseme literatürünü⁴⁶ kullanan az sayıdaki çalışmanın ise bu açıdan diğerlerine nazaran farklı bir perspektifte konumlandığı anlaşılmaktadır.

Bu bağlamda, bu çalışma aracılığıyla ise Türkiye’de ilk defa ilgili literatürde m-devlet ve m-vergileme konusu e-devlet ve e-vergileme ile karşılaştırmalı bir şekilde ele alınmıştır. Çalışmanın sunduğu perspektifin ilgili literatürdeki boşluğu doldurmak adına atılan önemli bir adım olacağı düşünülmektedir. Çalışmanın bundan sonraki bölümünde e-devlet ve m-devlet bağla-

mında e-vergileme uygulamaları üzerinden gerçekleştirilen karşılaştırmaya yer verilmektedir.

3- TÜRKİYE’DE E-VERGİLEME UYGULAMALARININ E-DEVLET ve M- DEVLET BAĞLAMINDA KARŞILAŞTIRILMASI

Türkiye’de vergi idaresinin e-vergileme uygulamalarını idare ve vatandaş boyutuyla ayrı ayrı değerlendirmek gerekmektedir. Nitekim bu husus e-devletin alt boyutları⁴⁷ bağlamında ilgili literatürde e-yönetim ve e-hizmet gibi boyutlar altında ele alınmaktadır. Bu bağlamda, e-yönetim, daha ziyade kamu kurumlarının yönetsel faaliyetlerini destekleyen kurumun içe dönük uygulamaları olarak anlaşılması gerekirken; e-hizmet ise devletin vatandaşlara yönelik olarak sunduğu hizmetleri ifade etmek adına kullanılmaktadır. Buradan hareketle, çalışma kapsamında öncelikle yalnızca vergi idaresi tarafından e-hizmet bağlamında vatandaşlara sunulan e-vergilemeye ilişkin uygulamalara odaklanıldığını ifade etmek gerekmektedir.

Türkiye’de vatandaşlara yönelik olarak e-vergileme bağlamında sunulan elektronik hizmetler genel olarak iki BT platformu aracılığıyla ger-

⁴⁴ Aykut Hamit TURAN ve Ferhat Başkan ÖZGEN. *a.g.e.* ss. 134-147.

⁴⁵ Tolga DEMİRBAŞ, ve diğerleri. *“Mükelleflerin E-Vergileme Sistemini Benimsemelerini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bursa Araştırması”*. Uludağ Üniversitesi İİBF Dergisi. Cilt:XXXI. Sayı:1. 2012. ss. 59-84.

⁴⁶ Akademik literatürde bilişim teknolojilerinin muhatapları tarafından kullanılması, kabul görmesi ve bu kabul görme üzerinde etki eden faktörlerin belirlenmesi noktasında akademik ürün verilen bir alan olan “benimseme literatürü” adı verilen oldukça gelişkin bir çalışma alanı bulunmaktadır. Söz konusu alanda, genel olarak e-devletin ve çeşitli e-devlet uygulamaları, kamu kurumlarının kullandıkları (gerek e-yönetim, gerekse e-hizmet bağlamında) bilişim sistemleri ve benzerinin kamu personeli ve vatandaş nezdinde benimsenmesi/kabul görmesi ve bu davranış üzerinde etkisi olan faktörlerin ortaya koyulabilmesi adına da çokça çalışma yer almaktadır. Nitekim bu anlamdaki çalışmalar benimseme literatürü içerisinde ayrı bir alan olarak değerlendirilerek e-devletin benimsenmesi literatürünü (e-Government Adoption) meydana getirmektedir. E-Vergilemenin benimsenmesi konusu da e-devletin bir alt alanı olarak ilgili literatürde üzerine çokça çalışma yapılmış bir alan görünümündedir. Söz konusu literatürü bilişim teknolojileri odaklı diğer çalışmalardan ayıran en önemli yan ise bu çalışmalarda söz konusu teknolojinin muhataplarına/kullanıcılarına odaklanılması ve bu bağlamda, sistemin başarısının veya başarısızlığının ancak muhatapları nezdinde değerlendirilerek belirlenebileceğini kabul eden bir yaklaşımı benimsemesidir. İşte bu anlayış e-devlete talep odaklı bir bakış açısıyla yaklaşmak olarak değerlendirilmektedir. Türkiye açısından değerlendirildiğinde ise e-devletin benimsenmesi alanında gerçekleştirilen çalışmaların son derece kısıtlı olduğu ortaya çıkmaktadır.

⁴⁷ E-Devletin alt boyutları için bkz: Meghan COOK ve diğerleri. *“Making a Case for Local E-Government, 2002”*. (http://www.ctg.albany.edu/publications/guides/making_a_case/making_a_case.pdf). Erişim tarihi: 02.11.2020. ss.1-16.

çekleştirilmektedir. Bunlardan ilki web portalları iken diğeri ise mobil uygulamalardır. Web portalları üzerinden sunulan hizmetler kategorik olarak e-devlet bağlamında e-vergileme başlığı altında değerlendirilirken; mobil uygulamalar aracılığıyla sunulan hizmetler ise m-vergileme bağlamında değerlendirilmektedir. Bununla birlikte, web portallarının mobil cihazlar için geliştirilmiş mobil arayüzleri de/portallar da m-vergileme başlığı altında değerlendirilecek türden uygulamalardır. Fakat, Türkiye’de vergileme başlığında halihazırda hiçbir web portalının mobil arayüzü bulunmamaktadır. Buradan hareketle, Türkiye’de vatandaşa yönelik olarak gerçekleştirilen e-vergileme uygulamalarının e-devlet ve m-devlet bağlamında karşılaştırılmasını konu edinen bu çalışmada inceleme nesnesi olarak vergi idaresinin web portalları ve mobil uygulamaları dikkate alınmıştır⁴⁸.

Bu kapsamda öncelikle vergi idaresinin e-vergileme bağlamında hangi işlemi (ya da vergilemenin hangi aşamasını) web portal, hangi işlemi mobil uygulama üzerinden gerçekleştirebilmeye imkân tanıdığını anlayabilmek için web portal ve mobil uygulama varlığı karşılaştırması gerçekleştirilecektir. Daha sonra ise söz konusu platformlar aracılığıyla e-vergilemenin alt boyutları ya da aşamaları bağlamında vatandaşlara sunulan hizmetlerin karşılaştırılmasına odakla-

nılacaktır. Bu aşamada gerçekleştirilecek olan karşılaştırma, e-vergilemeye ilişkin web portalları ve mobil uygulamalar aracılığıyla gerçekleştirilebilen işlem adetleri üzerinden yapılacaktır.

Tablo 2’den vergi idaresinin e-vergileme uygulamaları bağlamında hangi hizmetleri ya da faaliyetleri web portal, hangilerini ise mobil uygulama üzerinden gerçekleştirebilmeye imkân sunduğunu görebilmek mümkündür. Buradan hareketle e-vergilemeye ilişkin tüm alt başlıklar özelinde web portal bulunurken; e-beyanname, e-fatura, e-arşiv fatura, e-defter ve internet vergi dairesinin mobil uygulamalarının bulunmadığı anlaşılmaktadır. Tablo 2’de ayrıca bu platformlara ilişkin kullanım istatistiklerine yer verildiği görülmektedir. Söz konusu istatistiklere tabloda yer verilmesinin nedeni ise bu verilerin vergi idaresinin bu alandaki iş yükünün ne düzeyde olduğunun tespit edilebilmesine vesile olacağının düşünülmüştür. Bu bağlamda, vatandaşın 100 milyon adet beyannamenin toplandığı ve kullanıcı sayılarının dört buçuk milyona yaklaştığı (internet vergi dairesi) bir ortamda mobil uygulama aracılığıyla hizmet verme imkânının bulunmamasının en basit ifadesiyle idarenin mobil platformların sunduğu imkân ve fırsatlardan en iyi şekilde yararlanamadığı şeklinde yorumlanabilmesinin mümkün olduğu düşünülmektedir.

⁴⁸ Bu noktada öncelikle ifade edilmelidir ki Türkiye’de e-vergileme uygulamaları başlangıçta web portallar üzerinden hayata geçirilmiştir. Söz konusu vergileme alanlarına ilişkin mobil uygulamaların geliştirilmesi ise bunlardan sonra gerçekleşmiştir. Aslında bu durum ilgili teknolojilerin ortaya çıkış sırasıyla da uyumludur. Yani söz konusu teknolojiler bağlamında bu, mobil uygulamaların webten daha sonra geliştirilmeleriyle doğrudan alakalı bir durumdur. Buradan hareketle, mobil teknoloji ve uygulamalar web teknolojisi ve uygulamalarına göre daha geç bir zamanda geliştirildikleri için benimsenmesi ve yayılması da web teknolojilerine göre daha sonra olmuştur denilebilir.

Tablo 2: e-Vergileme Platformları ve Kullanıcı İstatistikleri (2019)

VERGİLEME	Web Portal	Mobil Uygulama	İşlem veya Kullanıcı Sayısı	VERGİLEME	Web Portal	Mobil Uygulama	İşlem veya Kullanıcı Sayısı
e-Beyanname				e-Defter			
Alınan e-Beyanname Sayısı	Var	Yok	100.000.000	Yararlanan Mükellef Sayısı	Var	Yok	122.396
Hazır Beyan				e-Denetim⁴⁹			
Beyanname Veren Mükellef Sayısı	Var	Var	1.532.943	VDK Mükellef Portalı Kullanıcı Sayısı	Var	Var	39.727
Defter Beyan	Var	Var	Veri Yok	İnteraktif Vergi Dairesi	Var	Var	2.969.557
				Yapılan İşlem Sayısı			
e-Fatura				İnternet Vergi Dairesi	Var	Yok	4.425.006
Yararlanan Mükellef Sayısı	Var	Yok	187.597	Kullanıcı Sayısı			
e-Arşiv Fatura							
Yararlanan Mükellef Sayısı	Var	Yok	155.050				

Kaynak: Gelir İdaresi Başkanlığı. “2019 Faaliyet Raporu”; Vergi Denetim Kurulu. “Faaliyet Raporu 2018”.

Aşağıda yer alan Şekil 1’de web portallar ve mobil uygulamaların her biri aracılığıyla gerçekleştirilebilen işlem sayılarına yer verilmektedir. Buna göre 9 adet web portalı üzerinden toplamda 183 farklı iş ve işlem gerçekleştirilebiliyorken; var olan 4 mobil uygulama aracılığıyla ise toplamda 62 farklı iş ve işlemin gerçekleştirilebildiği anlaşılmaktadır. Bulgular göstermektedir ki özellikle web portallar üzerinden gerçekleştirilebilecek iş ve işlemlerin sayısı web portala bir alternatif olarak ortaya çıkan mobil uygulamalar aracılığıyla gerçekleştirilebilecek iş ve işlemlerin sayısının neredeyse üç katıdır. Dolayısıyla buradan hareketle, mobil uygulamaların içeriklerinin web portallara göre daha zayıf olduğu anlaşılmaktadır.

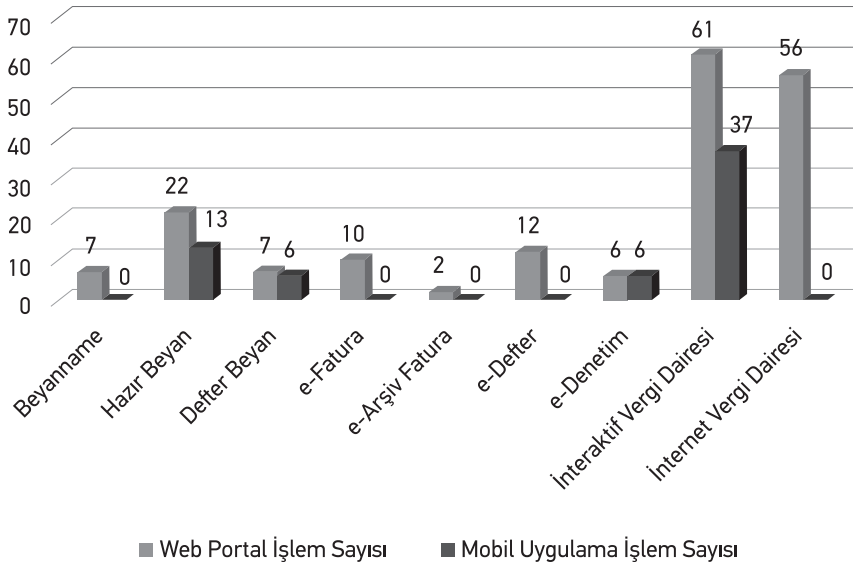
Öte yandan, web portal aracılığıyla gerçekleştirilen işlem sayılarında en yüksek işlem sayısının 61 adet işlem ile interaktif vergi dairesi portalında olduğu; bunu ise 56 işlem ile internet vergi dairesinin takip ettiği anlaşılmaktadır. Bu iki portal aracılığıyla gerçekleştirilen işlemlerin sayısı diğer 7 portal ile gerçekleştirilebilecek toplam işlem sayısının iki katına tekabül etmektedir. Mobil uygulama bağlamında ise en yüksek işlem sayısının (n: 37) yine interaktif vergi dairesi bağlamında gerçekleştiği anlaşılmaktadır. Bu uygulama üzerinden gerçekleştirilebilecek işlem sayısı tek başına diğer üç mobil uygulama ile gerçekleştirilebilecek toplam işlem sayısından fazladır. Fakat burada web portal ve mobil uygu-

⁴⁹ Sadece bu başlık için veriler 2018 yılına aittir.

lamalar üzerinden gerçekleştirilen böyle bir karşılaştırmanın bulgularını yorumlarken şu hususu dikkatlerden kaçırmamak gerekir. Nihayetinde söz konusu karşılaştırma sadece gerçekleştirilebilen farklı iş ve işlem sayısına odaklanmaktadır. Bu anlamda, sayıca az işlem gerçekleştirilen bir portal ve/veya uygulamanın ve hatta bu portal veya mobil uygulama içerisinde yer alan yalnızca bir hizmetin/işlemin vergi idaresinin iş yükünü azaltma veya vatandaşın vergisel ödevlerini yerine getirebilmesi anlamında diğer birçok işleme göre daha önemli ve daha kolaylaştırıcı

olabileceği unutulmamalıdır. O halde web portal ve mobil uygulamaların işlem sayılarından hareketle gerçekleştirilen böyle bir karşılaştırmadan ancak işlem sayıları bağlamında mobil uygulamalar aleyhine ortaya çıkan orantısız duruma işaret etme anlamında bir sonuç çıkarılabilir. Bu açıdan bulguların yorumlanması esnasında ikili karşılaştırmalar üzerinden (her vergileme kategorisi bağlamında web portal-mobil uygulama karşılaştırması) ilerlemenin daha işlevsel olacağı düşünülmektedir.

Şekil 1: Türkiye’de e-Vergileme Uygulamalarının İçerikleri



Kaynak: e-Vergilemeye ait web portallar ve mobil uygulamalar esas alınarak çalışmanın yazarlarınca oluşturulmuştur.

e-Vergilemenin en temel aşaması olan e-beyanname hazırlanması, Türkiye’de e-Beyanname Düzenleme Programı ve İnternet Vergi Dairesi web portalı üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. Yine e-beyannamenin gönderilmesi işlemi de e-beyannameye ilişkin mobil uygulama olmadığından sadece e-Beyanname Düzenleme Programı ve İnternet Vergi Dairesi web portalı

aracılığıyla gerçekleştirilebilmektedir. Bu durumun iki küçük istisnası defter beyan sistemi ve hazır beyan sisteminin mobil uygulamalarıdır. Defter beyan sistemi ve hazır beyan sistemi bağlamında mobil uygulama üzerinden beyanname hazırlanabilmekte ve mobil uygulama aracılığıyla gönderilebilmektedir. Ancak hazır beyan ve defter beyan, beyanname veren mükelleflerden kı-

sıtlı bir bölümü kapsadığından, söz konusu mobil uygulamalar üzerinden beyanname gönderilebilmesi, e-beyanname başlığında mobil uygulamanın çok sınırlı bir yer edinebildiğini, mükelleflerin küçük bir bölümüne hitap edebildiğini göstermektedir.

e-Fatura uygulamasının hayata geçirildiği ilk günden 31.12.2019 tarihine kadar e-fatura düzenleyen mükellef sayısı 187.597'ye, düzenlenen fatura adedi ise 241.232.989'a ulaşmış bulunmaktadır. e-Fatura ve e-arşiv fatura uygulamasını kullanan mükellefler işlemlerini, GİB'in ve özel entegratörlerin geliştirdikleri web portalları ve paket programları aracılığıyla yürütmektedir. Bu bağlamda, halihazırda e-Fatura uygulamasını 20.089 mükellef entegrasyon yöntemiyle, 154.043 mükellef özel entegratörler üzerinden, 13.465 mükellef ise GİB e-Fatura Portalı üzerinden kullanmaktadır⁵⁰. 2019 sonu itibarıyla e-arşiv fatura uygulamasına kayıtlı kullanıcı sayısı ise 155.050'ye ulaşmıştır⁵¹. e-Fatura ve e-arşiv fatura kapsamındaki söz konusu iş yükünün de yine bu açıdan web portallar üzerinden yürütülmeye çalışıldığı, bu alanda mobil uygulama bulunmadığından idarenin burada da mobil platformun olanaklarından istifade edemediği anlaşılmaktadır.

e-Defter uygulaması değerlendirildiğinde, 2019 yılı sonu itibarıyla uygulamanın başladığı günden bugüne e-defter uygulaması kapsamındaki mükellef sayısının 122.396 olduğu anlaşılmaktadır⁵². e-Defter uygulaması özel entegratörlerin programları aracılığıyla elektronik ortamda yürütülmektedir. e-Defter uygulaması bağlamında geçerli web portal üzerinde halihazırda 12 adet işlem gerçekleştirilebiliyorken, mobil uygulaması bulunmadığından bu alanda da

m-devletin sunduğu ilave kolaylıklardan yararlanamadığı anlaşılmaktadır.

Türkiye'de e-denetim bağlamında ise mükellefler vergi incelemesine ilişkin bazı işlemlerini hem web portalı (VDK Mükellef Portalı) ve hem de bu alandaki mobil uygulama üzerinden gerçekleştirebilmektedirler. Her iki platformda da 6 adet işlemin gerçekleştirilebildiği anlaşılmaktadır.

e-Tebliğat, e-ödeme, işe başlama bildirimi vb. dilekçeler gibi 61 şifreli işlem ve 51 şifresiz işlem ise İnteraktif Vergi Dairesi web portalı üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. e-Tebliğat sisteminin açılışından (01/04/2016) itibaren 31/12/2019 tarihine kadar aktif kullanıcı sayısı 4.310.670 ve gönderilen e-tebliğat sayısı 53.805.305'dir⁵³. e-Tebliğat sistemi ile mükelleflere yapılan tebliğatlar, elektronik ortamda İnternet Vergi Dairesi ve İnteraktif Vergi Dairesi web portallarında ve İnteraktif Vergi Dairesi mobil uygulamasında sunulmaktadır. e-Haciz'e ilişkin vergi idaresinin yaptığı bazı işlemler ile e-haczin kaldırılması dilekçesi İnteraktif Vergi Dairesi web portalı ve mobil uygulamasında yer almaktadır. Yine İnternet Vergi Dairesi web portalından e-haciz bildirimleri sorgulanabilmektedir. 2019 yılında anlaşmalı kamu bankaları ve PTT işyerlerinden 89.470.604 adet tahsilat işlemi yapılmış, GİB internet sitesi üzerinden sanal POS uygulaması ile 2019 yılında 17.088.953 adet işlem yapılmıştır⁵⁴. e-Ödemeye ilişkin işlemler, İnteraktif Vergi Dairesi web portalı ile mobil uygulamasında ve anlaşmalı kamu bankalarının elektronik uygulamaları ile gerçekleştirilebilmektedir. İnteraktif Vergi Dairesinin hem web portalı hem de mobil uygulaması bulunmaktadır. Web portal ile mobil uygulamalar karşılaştırıldığında web portalın içerik olarak

⁵⁰ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. .72.

⁵¹ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.73.

⁵² Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.73.

⁵³ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.75.

⁵⁴ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.88-89.

daha zengin olduğu, web portalda bulunan bazı içeriklerin mobil uygulamalarda bulunmadığı görülmektedir. Öte yandan, İnternet Vergi Dairesi ise web portal şeklinde hizmet sunmakta olup, mobil uygulaması bulunmamaktadır.

DEĞERLENDİRME ve SONUÇ

2019 yılı sonu itibarıyla, elektronik ortamda yaklaşık 100 milyon adet e-beyanname alınması, kâğıt beyanname alınma oranı %0,14 iken e-beyanname oranının %99,86 olması⁵⁵ e-beyanname uygulamasının başarısını göstermektedir. e-Beyanname Düzenleme Programının ve İnternet Vergi Dairesinin mobil uygulaması bulunmamakla birlikte beyan esasına dayanan vergileme sisteminde, verilen beyannamelerde fazlaca veri ve detay bulunmakta olup e-Beyanname Düzenleme Programının ve İnternet Vergi Dairesinin mobil uygulaması olması durumunda bile bu uygulama kullanışlılık anlamında verimli olamayabilir.

Hazır beyan sisteminin sürekli mükellefiyeti bulunmayan gayrimenkul sermaye iradı, menkul sermaye iradı, ücret gibi gelir unsurlarının beyanı amacıyla kullanılması nedeniyle mobil uygulamalarının da bulunması yerinde olmuştur. 2019 sonu itibarıyla 1.532.943 mükellefin hazır beyan sistemi aracılığıyla beyanname vermiş olması⁵⁶ uygulamanın başarısını göstermekle birlikte, GİB Hazır Beyan Android mobil uygulamasının indirilme sayısının 10.000 olması henüz mobil uygulamanın yaygınlaşmadığını göstermektedir. Yine GİB Defter Beyan Android mobil uygulamasının sadece 10.000 defa indirilmesi yaygın olmadığına işaret etmektedir. GİB Hazır Beyan ve GİB Defter Beyan mobil uygulamaları genel olarak

değerlendirildiğinde düşük indirilme sayısı, vasat değerlendirme puanları ve kullanıcılarca ifade edilen eksiklikler nedeniyle geliştirilmeye ihtiyaç duyulan uygulamalar olarak karşımıza çıkmaktadır. (Tüm mobil uygulamalara ilişkin daha detaylı bir değerlendirme için bkz. EK 1.)

e-Fatura uygulamasının başından 31.12.2019 tarihine kadar e-fatura düzenleyen mükellef sayısının 187.597 olması, e-fatura uygulamasının henüz yaygınlaşmaya başladığına işaret etmektedir. Özel entegratörler ve GİB tarafından sağlanan elektronik ortamlarda e-fatura ve e-arşiv fatura düzenleme olanağı bulunurken, e-fatura ve e-arşiv fatura düzenleyebilmek için mobil uygulamalar bulunmamaktadır. Pazarlama, yaş meyve sebze ticareti, gösteri sanatları gibi işlerle iştigal eden, mobilitesi yüksek mükelleflerin e-fatura, e-irsaliye ve e-serbest meslek makbuzu gibi belgeleri mobil uygulamalar üzerinden düzenleyebilmesi mükellef odaklılık bakımından yerinde olacaktır.

Kısıtlı uygulama alanı bulan e-defter, uygulamada yeni yeni kendisine yer bulmaya çalışan başka bir uygulamadır. e-Defter mobil uygulaması olmamakla birlikte e-beyanname kısmında da ifade edildiği üzere yoğun sayısal verilerin bulunduğu, ayrıntısı çok olan defter tutma sürecinin, mobil uygulama üzerinden gerçekleştirilmesinin zorlukları olabilecektir. e-Denetim bağlamında, 2018 yılında bir web portal olan VDK Mükellef Portalı'nın 39.727 mükellef tarafından kullanılması⁵⁷ yaygınlaştığına işaret etmekle birlikte 2018 yılında 44.376 mükellefin vergi incelemesine tabi tutulduğu⁵⁸ dikkate alındığında sadece 500 defa indirilen mobil uygulamanın yaygınlaşmadığı değerlendirilmektedir.

⁵⁵ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.67.

⁵⁶ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.77.

⁵⁷ Vergi Denetim Kurulu. a.g.e. s.Sunuş.

⁵⁸ Vergi Denetim Kurulu. a.g.e. s.44.

GİB Mobil İnteraktif Vergi Dairesi mobil uygulaması kullanıcı sayısı 2019 sonu itibarıyla 785.636 olarak gerçekleşmiştir.⁵⁹ GİB Mobil İnteraktif Vergi Dairesi Android mobil uygulaması 500.000 indirilmiş, 12.246 değerlendirmede 5 üzerinden 4,4 puan almıştır. Benzer şekilde GİB Mobil İnteraktif Vergi Dairesi IOS mobil uygulaması 23.000 değerlendirmede 5 üzerinden 4,5 puan almıştır. GİB Mobil uygulamalarının yüksek indirilme sayısı ve yüksek değerlendirme puanı uygulamanın yaygınlaştığını ve kullanıcılar nezdinde başarılı bir uygulama olduğunu göstermektedir. GİB Mobil İnteraktif Vergi Dairesi mobil uygulamalarının kullanıcılarca ifade edilen eksiklikler dikkate alınarak güncellenmesi gerektiği, kullanıcı taleplerine göre güncellenmenin süreklilik kazanması gerektiği düşünülmektedir.

Ayrıca İnteraktif Vergi Dairesi ile İnternet Vergi Dairesi birlikte değerlendirildiğinde neden iki ayrı web portalı bulunduğu anlaşılamamakta, bazı içeriklerin iki portalda da yer aldığı görülmektedir. Örneğin İnteraktif Vergi Dairesi web portalında *"e-Haciz Bilgilerim/Borç Olmaması Durumunda Haciz Kaldırma Talep Dilekçesi"* menüsü varken İnternet Vergi Dairesi web portalında *"e-Haciz Bildirileri Sorgulama"* menüsü bulunmaktadır. Yine e-tebligat iki ayrı web portalında da bulunmaktadır. Sonuç olarak İnternet Vergi Dairesi web portal içeriklerinin bazılarının İnteraktif Vergi Dairesi içeriği ile benzeştiği anlaşılmaktadır. Öte yandan, İnternet Vergi Dairesi web portalının 2019 sonu itibarıyla kayıtlı kullanıcı sayısının 4.425.000⁶⁰ olduğu dikkate alındığında İnternet Vergi Dairesinin mobil uygulamasının bulunmaması da ciddi bir eksiklik olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bununla birlikte, e-vergileme mobil uygulamaları hakkındaki kullanıcı görüşlerinden ha-

reketle, geliştirilme amacına hizmet edemeyen mobil uygulamalara (örneğin hazır beyan mobil uygulamasından beyanname gönderilememesi gibi) yoğunlaşılması gerektiği, mobil uygulamaların kullanıcı dostu ve kullanışlı olması gerektiği, mobil uygulamaların başta İngilizce olmak üzere dil desteği ve Türkçe klavye desteği sunması gerektiği, mobil uygulamaların daha sık güncellenmesi gerektiği, mobil uygulamaların bildirim göndererek kullanım kolaylığı sağlaması gerektiği, mobil uygulamaların e-imza ve/veya mobil imza imkânı sunması gerektiği sonucuna varılmaktadır.

Vergileme sürecinin doğası gereği süreçte fazlaca ayrıntı ve veri bulunduğundan e-beyanname ve e-defterin mobil uygulamalarının bulunmaması makûl karşılanabilecek bir durumdur. Ancak e-fatura, e-arşiv fatura ve İnternet Vergi Dairesi mobil uygulamalarının ivedi şekilde geliştirilmesi ve hizmete sunulması gerekmektedir. Bununla birlikte, mobil uygulama içeriklerinin, web portal içerikleri ile eşzamanlı olarak geliştirilmeleri ve güncellenmeleri de gerekmektedir. Öte yandan, e-vergileme uygulamalarında hâlihazırda kendisine yer bulamayan web portalların mobil arayüzlerinin yani mobil portalların da tamamlayıcı bir kamu hizmeti sunma usulü olarak görülerek bir an önce uygulamaya konulması gerekmektedir. Son olarak ise, e-vergileme uygulamalarının dağınık, birden fazla portal ve mobil uygulama üzerinden hizmet sunumu mükellef ve temsilcisi muhasebecilerin dikkat dağınıklığına, organizasyon güçlüğüne, zaman yönetimi zorluğuna neden olabileceğinden, söz konusu portal ve uygulamaların bütüncül bir bakış açısıyla tamamının kullanıcı dostu tek bir web/mobil portalda ve tek bir mobil uygulamada toplanarak bir araya getirilmesi gerekmektedir.

⁵⁹ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.22.

⁶⁰ Gelir İdaresi Başkanlığı a. a.g.e. s.21.

KAYNAKÇA

- AKDEMİR, N., (2008). *e-Devlet Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi Eğildir Vergi Dairesinde e-Vdo Uygulamasının İncelenmesi*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Kültahya.
- AKSÜMER, E., (2014). *"e-Haciz Sisteminin Değerlendirilmesi"*. Vergi Raporu Dergisi. Sayı:177. ss. 32-42.
- ALPTÜRK, E. (2008). *"Hukuksal ve Vergisel Boyutlarıyla Elektronik Haciz Uygulaması"*. EYaklaşım Dergisi. Sayı:60 (<http://uye.yaklasim.com/MagazinDetail.aspx?magazinid=187>). Erişim tarihi: 12.06.2018.
- ANNTTIROIKO, A. (2008). *"A Brief Introduction to the Field of EGovernment"* (Editör: Ari-Veikko Annttiroiko). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools and Applications*, Information Science Reference-IGI Global. ABD.
- AYFER, Ü. (2015). *"Elektronik Haciz Uygulamaları ve Yaşanan Bazı Problemler"*. Vergi Sorunları Dergisi. Sayı: 322. ss: 57-60.
- Birleşmiş Milletler. *"e-Government Survey:2014"*. (<https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202014.pdf>). Erişim tarihi:01.11.2020.
- BULUT M. ve ÇALIŞKAN M. S., (2009). *"Yönetimsel Yükler Bağlamında Gelir İdaresinde Otomasyon ve Elektronik Uygulamalar"*. Vergi Dünyası Dergisi. Sayı:336. ss: 12-25.
- COOK, M.E., LAVIGNE, M. F., PAGANO, C. M., DAWES, S., PARDO, T. A., *"Making a Case for Local E-Government, 2002"*. ss.1-16. (http://www.ctg.albany.edu/publications/guides/making_a_case/making_a_case.pdf). Erişim tarihi: 02.11.2020.
- ÇETİN, G., (2010). *"Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Vergilemede Kayıt Düzeni ve Denetim Uygulamalarına Etkisi"*. Ekonomi Bilimleri Dergisi. Sayı: 2(1). ss.79-86.
- ÇOLAK, M. (2009). *"E-Devlet Uygulamalarında Önemli Bir Adım: Vergi Tahsilatında E-Haciz"*. Yaklaşım Dergisi. Sayı:198. ss.42-55.
- DEMİRBAŞ, T., GERÇEK, A., GİRAY, F., YÜCE, M., OĞUZLAR, A. (2012). *"Mükelleflerin E-Vergileme Sistemini Benimsemelerini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bursa Araştırması"*. Uludağ Üniversitesi İİBF Dergisi. Cilt:XXXI. Sayı:1. ss. 59-84.
- DURSUN, A., (2015). *"Elektronik Defter"*. Vergi Raporu Dergisi. Sayı: 185. ss: 98-113.
- Gelir İdaresi Başkanlığı a. *"2019 Faaliyet Raporu"*. (https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2019/2019_faaliyet_raporu.pdf). Erişim tarihi: 01.11.2020.
- Gelir İdaresi Başkanlığı b. *"2010 Faaliyet Raporu"*. (https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2010/Faaliyet_raporu_2010.pdf). Erişim tarihi: 01.11.2020.
- Gelir İdaresi Başkanlığı c. *"2008 Faaliyet Raporu"*. (<https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2008/faaliyetraporu2008.pdf>). Erişim tarihi: 01.11.2020. s:22.
- GERÇEK, A., (2003). *"Çağdaş Eğilimler Çerçevesinde Türkiye'de Vergi İdaresinin Modernizasyonuna Yönelik Çalışmaların Değerlendirilmesi"*. İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi. 5 (2) Sıra: 3. No: 146.
- HEPAKSAZ, E., (2012). *"Türkiye'de Vergi Sisteminin Yeniden Yapılandırılmasında Muhtemel Fayda ve Maliyetleriyle VEDOP Projesi ve e-Maliye Uygulamalar"*. 27. Maliye Sempozyumu. Tebliğler Kitabı. s.27-46.
- Hootsuite. *"Digital 2020 Global Digital Overview"*. (<https://datareportal.com/re>

- ports/digital-2020-turkey). Erişim tarihi: 29.11.2020.
- KOCABEYOĞLU, A. (2010). “E-Haciz ve Karşılaşılan Sorunlar”. Yaklaşım Dergisi. Cilt:18 Sayı:209. ss. 64-67.
 - KOCAMIŞ T. U. ve KEKEÇ, H. M. (2017). “Elektronik Vergi Uygulamalarının Vergi Denetimi Üzerindeki Etkisi: Türkiye Örneği” International Conference On Eurasian Economies 2017. ss. 276-281.
 - LAVIGNE M. (2002). “Electronic Government: A Vision of a Future That is Already Here”. Syracuse Law Review. Sayı:52/4. ss.1243-1251.
 - MERTER, M., E. (2016). “Ülkemizde E-Beyanname Uygulamasının Vergi Denetiminin Etkinliği Üzerindeki Etkisi”. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Sayı:14/2. ss. 51-73.
 - OECD. “Technologies for Better Tax Administration: A Practical Guide for Revenue Bodies”. (<https://www.oecd.org/publications/technologies-for-better-tax-administration-9789264256439-en.htm>). Erişim tarihi: 01.11.2020.
 - ÖZ, S. (2004). “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde İnternetten Beyanname Alımı”. Vergi Sorunları Dergisi. 27 (194). ss. 7-21.
 - ÖZBEK, M., (2007). e-Devlet Ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında ‘Vedop’ Projesi. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Tokat.
 - ÖZGEN F. B., (2008). “İnternet - Bilgisayar Teknolojilerinin Önemi ve Türkiye’de e-Vergilendirme Sistemi”. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Sayı: 21. ss. 195-214.
 - RANNU, R., SAKSİNG, S. ve MAHLAKÖİV, T. (2010). “Mobile Government: 2010 and Beyond, White Paper”. (<http://mobigw.mobisolutions.com/files/Mobile%20Government%202010%20and%20Beyond%20v100.pdf>). Erişim tarihi: 30.11.2020.
 - SEZER Ö. (2008). “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt 4. Sayı 8. ss. 147-171.
 - SÜRGİT, K. (1972). Türkiye’de İdari Reform. TODAİE. Ankara.
 - ŞAKAR, Y. A. (2011). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Vergi Hukuku Alanına Yansımaları: E-Haciz Uygulaması ve Karşılaşılan Sorunlar”. Mali Çözüm Dergisi. Sayı: 106. ss. 69-81.
 - TURAN, A. H. ve ÖZGEN F. B., (2009). “Türkiye’de e-Beyanname Sisteminin Benimsenmesi: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli İle Ampirik Bir Değerlendirme”. Doğu Üniversitesi Dergisi. Sayı:10 (1). ss. 134-147
 - UĞUR, A. A. ve ÇÜTCÜ, İ. (2009). “E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi”. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi. Sayı:2. ss. 1-20.
 - VAROL, A. ve BAŞTÜRK, İ. (2015). “Hukuki ve Teknik Boyutuyla Elektronik Tebligat ile Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi”. Ankara Barosu Dergisi. Sayı: 2015/1. ss. 263-278.
 - Vergi Denetim Kurulu. “2018 Faaliyet Raporu”. (<https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2019/04/VDK-2018-Birim-Faaliyet-Raporu-1102019-002.pdf>). Erişim tarihi: 01.11.2020.
 - YARANLI, İ. O., (2002). “e-Devlet’e Doğru Ödüllü Bir Proje: VEDOP İnternet Vergi Daıresi”. VIII. Türkiye’de İnternet Konferansı. Askeri Müze/Harbiye Kültür Sitesi. 19-21 Aralık 2002. İstanbul. <http://inettr.org.tr/inetconf8/program/138.html>). Erişim tarihi: 05.08.2009.
 - YILDIRIM, A. (2013). “e-Defter Uygulaması”. Vergi Dünyası Dergisi. Sayı: 387. ss. 135-153.

- YILDIZ, M. (2011). “e-Devlet Ders Notları, Ders 12: Mobil Devlet”. (https://acikders.tuba.gov.tr/pluginfile.php/3871/mod_resource/content/1/ENSON%20EGOV%20DERS12%20MOBIL%20DEVLET.pdf). Erişim tarihi: 30.11.2020.
- YURTSEVER, H. (2016). “Vergi Hukukunda Tebligatta Yeni Bir Uygulama: Elektronik Tebligat”. Yönetim ve Ekonomi Dergisi Sayı: 23/2. ss. 451-466.

Ek 1: MOBİL UYGULAMALARA İLİŞKİN KULLANICI DEĞERLENDİRMELERİ

GİB Hazır Beyan Android ve IOS Uygulamaları

İndirme Sayısı: Android uygulaması için 10.000 + kişi.

Puan: Android cihazlar için geliştirilen uygulama 164 değerlendirmede 5 üzerinden 2,6 puan alırken; IOS mobil uygulaması ise 126 değerlendirmede 5 üzerinden 2,7 puan almıştır.

Öne Çıkan Yorumlar: GİB Hazır Beyan mobil uygulamaları için kullanıcılar “Uygulamaya girişte aksaklıklar olduğunu; beyanname gönderilemediğini; gönderilen beyannamelerin görüntülenemediğini; internet sayfasındaki miktarlar ile mobil uygulamadaki miktarlar arasında farklılıklar olduğunu; 2019 yılının ikinci ayının ortasında 2018 kesintilerinin görülemediğini; giriş ekranında anne kızlık soyadı girerken Türkçe klavye çıkmadığı için Türkçe karakterlerin girilemediğini, haberler kısmında güncel değişiklik ve haberlerin bulunmadığını” ifade etmişlerdir.

GİB Defter Beyan Android ve IOS Uygulamaları

İndirme Sayısı: Android uygulaması için 10.000 + kişi.

Puan: Android mobil uygulaması kullanıcılardan 84 değerlendirmede 5 üzerinden 3,2 puan, IOS mobil uygulaması ise kullanıcılardan 43 değerlendirmede 5 üzerinden 3,5 puan almıştır.

Öne Çıkan Yorumlar: GİB Defter Beyan mobil uygulamaları için kullanıcılar “Gider eklerken sadece ödeme kaydedici cihaz fişinin bulunduğunu; 2019 yılı için sıfır veya 2. el taşıt kaydı yapılmadığını; tam anlamıyla muhasebe programına dönüştürülmesi gerektiğini; gelir - gider ekleme seçeneğine ihtiyaç olduğunu; daha kullanışlı bir uygulama için beyanname oluşturup onaylama özelliğinin eklenmesi gerektiğini” ifade etmişlerdir.

VDK Mükellef Portalı Android Uygulaması

Android mobil uygulaması sadece 500 defa indirilmiş ve 5 kullanıcı değerlendirme yapmıştır.

GİB Mobil İnteraktif Vergi Dairesi Android ve IOS Uygulamaları

İndirme Sayısı: Android uygulaması için 785.636 kişi.

Puan: Android uygulaması kullanıcılardan 12.246 değerlendirmede 5 üzerinden 4,4 puan almıştır. IOS uygulaması ise 23.000 değerlendirmede 5 üzerinden 4,5 puan almıştır.

Öne Çıkan Yorumlar: GİB Mobil İnteraktif Vergi Dairesi Android mobil uygulaması için kullanıcılar “Kullanıcı dostu olmadığını; İngilizce versiyonunun bulunmadığını; geliştirilmeye ihtiyacı olduğunu; güncellenmenin devamlılığının gerektiğini; uygulamaya girişte aksaklıklar yaşandığını; bilgilerin güncel olmadığını; yurtdışında yaşayan Türk vatandaşlarının uygulamayı kullanamadığını; kullanışsız bir uygulama olduğunu” ifade etmişlerdir.

GİB Mobil İnteraktif Vergi Dairesi IOS mobil uygulaması için kullanıcılar “Programa giriş yapıldığında donduğunu; vergi ödeme bölümünün donduğunu; borç bilgisinin açılmadığını; her girişte şifre yerine parmak izi kullanılabileceğini; uygulamanın bildirim göndermediğini; vergilerin tek tek ödendiği, topluca ödenemediğini; kayıtlı adresin güncellenemediğini; uygulamanın kullanıcı odaklı olmadığını; uygulamanın kamu spotlarıyla vatandaşlara duyurulması gerektiğini; güncel-

leme gerektiğini; uygulama üzerinden Geri Kazanım Katılım Payı ödenemediğini; yurtdışı banka kartı ile ödeme yapılamadığını; ödeme makbuzlarının e-postaya gönderilebilmesi gerektiğini; uygulamanın tabletlere uygun olmadığını; e-fatura kesilebilmesi gerektiğini; menülerin kar-makarışık olduğu, daha sade ve anlaşılır olması gerektiğini; haciz kaldırma talebi dilekçenin yazılamadığını; yazı karakterlerinin biraz daha büyük olabileceğini; dilekçelerin görüntülenemediğini; uygulamanın sade ve akıcı olması gerektiğini; yapılandırılan vergileri ödemek için tahakkuk fiş numarası yerine TC kimlik numarası kullanılması gerektiğini; haberler kısmının güncel olmadığını; mobil imza ve e-imzaya uygun olması gerektiğini; e-tebliğin görüntülenemediğini; duyuruların eklenmesi gerektiğini” ifade etmişlerdir.