

ADANA BÖLGESİ'NDE TEK PENCERE SİSTEMİNE ADAPTASYON SÜRECİ

Burcu ALATEPELİ¹
Pınar ELÇİÇEK GÜNEŞ²
Selçuk ÇOLAK³

ÖZ

Günümüz dünyasında bilgi teknolojileri ve dijitalleşme tüm alanlarda olduğu gibi ticari hayatın da önemli ve vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Jeopolitik konumuyla gerek ulusal gerek uluslararası lojistik faaliyetlerin adeta merkezinde olan Türkiye, bu değişimler doğrultusunda bilişim sistemlerinde oluşan ilerleme ve yenilikleri rekabette getirisinin farkındalığı ile birçok kurum ve kuruluşa adapte etmek için çeşitli atımlarda bulunmaktadır. Özellikle, lojistik süreçlerde gümrük, liman vb. modlarda oluşan yoğunluğu ve aksamaları gidermek üzere 14/01/2014 tarihinde Gümrük ve Ticaret Bakanlığı gümrüklerde belge kontrollerinin elektronik ortamda yapılacağı Tek Pencere Sistemi'ne geçişi başlatmıştır. Sistem ile öncelikli olarak dış ticaretin gümrük bacağındaki işlem sürelerinin kısalması ve belgede sahteciliğin önüne geçilmesi hedeflenmektedir. Tek pencere sisteminin hayata geçirilmesi ile ithalat, ihracat ve transit işlemlerinin standart hale getirilmiş bilgi ve belgeleri tek bir veri giriş noktasından işlenebilmektedir. Bu çalışmada sistemin en önemli kullanıcıları olan gümrük çalışanları ve gümrük mükelleflerinin tek pencere sistemine adaptasyon süreci incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Dış Ticaret, Gümrük, Tek Pencere Sistemi, Tek Pencere Sistemine Adaptasyon

DETERMINATION OF THE ADAPTATION PROCESS TO THE SINGLE WINDOW SYSTEM IN ADANA REGION

ABSTRACT

Just as in most areas of today's world, information technologies and digitalization have come to be an important and indispensable part of commercial life. Being the center of both national and international logistics operations with its geopolitical location, Turkey is undertaking various initiatives to integrate the developments and innovations in information systems to many institutions and organizations with the awareness of the competitive advantage brought along by such advances. Specifically, to eliminate disruptions and congestion from arising in logistics processes in places such as customs, ports, etc., on 14 January 2014, the Customs and Trade Ministry of Turkey started the

¹ Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Öğrencisi, burcu.alatepeli@gmail.com

² Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Öğrencisi, pinarelcicekgunes@gmail.com

³ Doç.Dr., İlgili Yazar, Çukurova Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü, scolak@cu.edu.tr

Araştırma, Gönderim Tarihi:22.01.2018 Kabul Tarihi:29.03.2018

transition to the Single Window System (SWS) which will become the electronic environment for customs document control. The system is primarily aimed at shortening the customs leg of the foreign trade transaction process and preventing document forgery. With the SWS being implemented, standardized import, export, and transit operations information and documents can be processed in a single data entry point. This study investigates the most important users of the system, the customs workers and customs taxpayers, and examines their adaptation process to the SWS.

Keywords: Foreign Trade, Custom, Single Window System, Adaptation to Single Window System

1. Giriş

1980'li yıllardan itibaren hızla büyümeye başlayan dünya ticareti, modern tedarik zincirinin hızlanmasına ve daha karmaşık hale gelmesine sebep olmuş, mal akışında bilgi kontrolünü sağlamaya yönelik tarafları ve süreçleri çoğaltmış ve bunlara bağlı olarak da evrak sirkülasyonunu büyük ölçüde arttırmıştır. Ancak bir taraftan da ticaretin kolaylaştırılması gerekmektedir. Ticaretin kolaylaştırılması, ticaret işlemlerinde maliyetlerinin azaltılması, ihracatta rekabetçiliğin artırılması, daha iyi lojistik hizmetlerine erişim, gelir elde edilmesi ve denetimlerin etkinliğinin artırılması bakımından çok önemlidir (APEC, 2002, s.3). Aynı zaman dilimi içerisinde ticaretin kolaylaştırılması felsefesi ile bilgi ve iletişim teknolojileri baş döndürücü bir hızla ilerlemiş ancak dış ticaret işlemleri büyük ölçüde evrak üzerinde kalmış ve teknolojinin günümüze kazandırdığı güvenilirlik ve etkinlik ihtiyacını karşılayamamıştır (Koh, 2011, s.4). Tek pencere sistemi (TPS) bu ihtiyacı karşılayabilmek için küresel düzeyde yaklaşık 17 yıl önce, ülkemizde ise 5 yıl önce gündeme gelmiştir. Dünya Ticaret Organizasyonunun yayımladığı rapora göre tek pencere sistemi; ortak veri modelleri kullanma, risk yönetim teknikleri kullanma, sınır gümrük işlemleri için zaman çizelgeleri gibi konularla birlikte ticari işlemleri kolaylaştırmaya ek tavsiyeler başlığı altında duyurulmuştur (World Customs Journal, Nisan 2008). Birleşmiş Milletler Avrupa Ekonomik Komisyonu (UNECE) tek pencere sistemini, ithalat, ihracat ve transit işlemleri ile ilgili mevzuat düzenlemeleri çerçevesinde, uluslararası ticarete ve taşımacılığa konu olan eşya için gerekli bilgi ve belgeleri, ticaretin ilgilileri ve taşıyıcıları tarafından uluslararası geçerliliği olan standart bir formatta, tek bir başvuru noktasına sunulabilmesi olarak tanımlamıştır (<http://tfig.unece.org/contents/single-window-for-trade.htm>). Dünya Gümrük Örgütü de yukarıda yapılan tanımlamaya uygun bir biçimde tek pencere sistemini, ithalat, ihracat ve transit işlemlerine konu ilgili mevzuat hükümlerinin, ticaret ve taşımacılık yapan tarafların standart hale getirilmiş bilgi ve belgeleri tek bir veri giriş noktasından girilerek yerine getirilmesi olarak açıklamıştır (<http://www.lojistikhatti.com/haber/2016>).

2. Problemin Tespiti

Ticaret işlemlerine ilişkin bilgilerin ve dokümantasyonun genellikle farklı biçimlerde, her biri kendine has sistemi (otomatik veya manuel) olan birçok farklı kuruluşa teslim edilmesi neticesinde iş dünyasına ve devlete maliyet yüklenmekte olup bu durum uluslararası ticaretin gelişmesinde ciddi bir engel oluşturmaktadır (Gürbüz, 2014, s.15). Bu nedenle genel bir çerçeve açısından bakılacak olursa tek pencere sistemi zaman ve maliyet kaybını önlemek adına etkin ve verimli bir sistemdir. Türkiye’de gümrük idarelerine verilen belgeler 300’ün üzerinde olup Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’nın mükelleflerden talep ettiği belge adedi 30’un altındadır. Geriye kalan belgeler farklı kurum ve kuruluşlardan temin edilmektedir. Tek pencere sisteminden önce belge temin edebilmek adına bu kadar farklı kurum ve kuruluşa başvuru yapmak zorunda kalınması hem çok masraflı hem de ciddi zaman kayıplarına yol açan bir uygulamaydı. Tek pencere sistemine geçilmesi ile birlikte başvurular sadece bakanlığa yapılmaya başlanmış ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’ndan alınan belge numarası ile işlemlere devam etme şansı yakalanmıştır (Ünsal, 2007). Bu sistem prosedürel anlamda bir rahatlamaya yol açmıştır. Ancak uygulamada özellikle mükellefleri zor durumda bırakacak bazı durumlar mevcuttur. İhracat veya ithalat beyannamesi açılmadan önce ilgili izinlerin gerekli kurumlardan belgesiz alınabilmesi mümkünken uygulamada gümrük çalışanları çeşitli nedenlerden dolayı (eğitim eksikliği, uygulama konusunda yeterli donanımına sahip olmama, eski gümrük alışkanlıklarının terk edilememesi vb.) söz konusu işlemleri yürürlüğe almayıp, ihracat işlemlerinin yavaşlamasına sebep olmaktadır. Bu durum, bir zincirin halkaları olarak düşünüldüğünde gümrük müşavirlerini, ihracatçı şirketleri, lojistik firmalarını ve yurt dışı müşterilerini negatif anlamda etkilemektedir. Yaşanan diğer problemler ise şu şekilde sıralanabilir;

- Teknolojik alt yapı yetersizliği,
- Kanun koyucunun koyduğu kuralların ve sistemin içeriğinin tam olarak bilinmemesi veya uygulanmaması,
- Denetlemeye gelen kişilerdeki eğitim eksikliği,
- Sistem tarafından riskli görülen ürünlerin numune işlemleri ile ilgili kayıplar,
- Kayda girilmeyen bilgiler, e-belge ile alınması zorunlu tutulmuş belgeler için belgeyi verecek kurumların sistemle ilgili bilgilerinin olmaması,
- Değişen GTİP kodlarının gümrük memurları tarafından takip edilmemesi,
- Memurun sistemi kullanmayı yeterince bilmemesinden dolayı yaşanan eşya kayıpları,
- Bakanlık personellerinin sistem ile ilgili bilgi eksikliği,
- Belgeyi verecek kurum ve kuruluşların sistemden ve belgeden haberdar olmaması,
- Türkiye’de gümrüğün yoğun olarak yapıldığı bölgeler ile az yapıldığı bölgelerdeki personeller arasında ciddi bir uygulama farkının olması.

3. Çalışmanın Amacı

Bu çalışmayla Türkiye’de yeni uygulanmakta olan tek pencere sisteminin Adana bölgesinde teknik olarak işlevselliği, gümrük işlemlerine entegrasyon süreci, Adana bölgesindeki personelin sistemi öğrenme süreci ve Adana’da yaşayan tek pencere sistemi kullanıcılarının sisteme adapte olabilmesi ile ilgili yaşanan problemler belirlenmiş, aralarında ilişki bulunduğu düşünülen çok sayıdaki değişkenden oluşan veri setinde yer alan sorunlar arasındaki ilişkiler ortaya konmuştur. Çalışma Adana bölgesi ile sınırlı olarak yapılsa da aslında Türkiye’nin konu hakkındaki resmini genel hatları ile yansıtmaktadır. Bu çalışmada amaç, sorunların tespitine ilişkin düzenlenen sorular yardımıyla belirli sayıda mükellefe anket uygulayarak problemleri tespit ve analiz etmek ve sistemin kullanımında maksimum fayda sağlayarak dış ticaret akışında ülkemizin karşılaştığı engellerin ortadan kaldırılmasına katkıda bulunmaktır.

4. Araştırma Yöntemi

Araştırma yöntemi olarak gümrük personel ve mükelleflerinin oluşturacağı bir örneklem grubuna tek pencere sisteminde yaşanan problemler ile ilgili anket uygulanmıştır. Konu ile ilgili literatürde yer alan akademik bir çalışma bulunamaması nedeni ile yeni bir ölçeklendirme yapılması gerekmektedir. Sonraki çalışmalarda ölçeklendirme elde edebilmek için gerekli örneklem sayısı belirlenerek güvenilirlik ve geçerlilik sınaması yapılacaktır.

4.1 Araştırma Soruları

- S1: Sistem teknik olarak işlevsel mi, dış ticaret akışındaki hareketliliğe cevap verecek nitelikte teknik alt yapıya sahip mi?
S2: Tek pencere gümrük sisteminin diğer bağlamlarla olan ilişkisi uyumlu mu?
S3: Tek pencere gümrük sisteminin gümrük işlemlerine entegrasyon sürecinde sıkıntılar yaşıyor mu?
S4: Personelin sistemi öğrenme sürecinde ne gibi sıkıntılar yaşıyor?
S5: Tek pencere sistemi kullanıcılarının sisteme adapte olabilmesi için yeterli eğitim verildi mi, TPS eğitimini veren eğitmenlerin algılanmış yetkinlik düzeyleri gümrük personelinin sistemi öğrenme sürecini etkiler mi?

Bu araştırma soruları ile tek pencere sisteminin ekonomik olarak katkı ve zamansal tasarruf sağlayıp sağlamadığı, tek pencere sistemi operasyonel faaliyetlerinde tarafların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığı, tek pencere sisteminin gümrük işlemlerine entegrasyon süreci ile tek pencere sisteminin etkin kullanımı ve sistem eğitmenlerinin algılanmış yetkinlik düzeyleri ile gümrük personelinin sistemi öğrenme süreci arasında bir ilişki olup olmadığı, gelenekselleşmiş gümrük işlemlerinin gümrük personelinin tek pencere sistemini öğrenme ve kullanma sürecini etkileyip etkilemediği araştırılmıştır.

4.2 Veri Toplama Yöntemi

Bu çalışmanın konusunu oluşturan tek pencere sistemi ülkemizde yeni yaygınlaşmaya başladığı için akademik anlamda literatür taramasına veri oluşturacak bir çalışma yönteminin sağlıklı olmadığı tespit edilmiştir. Çalışmada veri toplama yöntemi

olarak işi birebir yapan, problemleri en ince ayrıntısına kadar deneyimleyen, tek pencere sisteminin süreçlerine hâkim olan Adana bölgesindeki gümrük mükellefleri ve gümrük çalışanları seçilmiş ve onlarla yüz yüze anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması sırasında elde edilen geri bildirimler kullanıcıların tek pencere sistemine adaptasyon sürecinde ne gibi sıkıntılar yaşadıklarına çok net ışık tutmuş ve tahminlerin de ötesinde sistemin yeni uygulanmaya başlanmasından kaynaklı problemlerin ihracat sürecinde yavaşlamalara sebep olduğu tespit edilmiştir.

5. Analiz Yöntemi

Çalışmada Adana bölgesindeki tek pencere kullanıcılarının sisteme adaptasyonunda karşılaşılan problemleri tespit etmek amacıyla oluşturulan anket, beş noktalı likert ölçeği şeklinde düzenlenmiştir. Anket 5 ana başlık altında toplanan 27 sorudan oluşmakta olup, ana başlıklar aşağıdaki şekilde sıralanmıştır;

- Sistemin teknik olarak işlevselliği
- Sistemin diğer bağlamlarla olan ilişkisi ve işlevi
- Tek pencere sisteminin gümrük işlemlerine entegrasyon süreci
- Personelin sistemi öğrenme süreci
- Tek pencere sistemi kullanıcılarının sisteme adapte olabilmesi

Verilerin analizinde frekans (f) ve yüzde (%) dağılımı SPSS paket program (Statistics 23) kullanılarak elde edilmiştir. Araştırmada kullanılan her bir soru için verilen cevaplar “kesinlikle katılıyorum=5”, “katılıyorum=4”, “fikrim yok=3”, “katılmıyorum=2”, “kesinlikle katılmıyorum=1” şeklinde puanlanmıştır.

6. Bulgular

Sistemin kullanımı yeni olduğu için anket soruları katılımcılara yüz yüze bazen birkaç defa açıklanarak gerçekleştirilmiştir. Cevaplar ağırlıklı olarak tek pencere sisteminin gümrük işlemlerine entegrasyon süreci, altyapı sıkıntısı ve sistemin verimli kullanılabilmesi için uygulamalı eğitimin gerekli olduğu yönünde çıkmıştır. Katılımcılar yüz yüze yapılan görüşmelerde anket sorularını cevaplamakla kalmayıp, sorular ve sorunlarla ilgili detaylı açıklamalar yapmışlardır. Bu da bize tek pencere sisteminde yaşanan sıkıntıları ve olası çözüm yollarını anlatacak, bu konu ile ilgili uygulayıcıların sesini duyuracak akademik çalışmaların gerekli olduğunu göstermiştir. Araştırmaya katılan sistem kullanıcılarının demografik özelliklerine ait verileri belirlemek için tanımlayıcı istatistikler kullanılmış, elde edilen bulgular Tablo 1’de özetlenmiştir.

Tablo 1: Çalışanların Demografik Özelliklerine Ait Veriler

Değişken	Tür	F	%
Cinsiyet	Erkek	12	42,9
	Kadın	16	57,1
Eğitim Durumu	Lise	5	17,9
	Ön Lisans	5	17,9
	Lisans	18	64,3
Mesleki Deneyim	1-5 Yıl	7	25
	6-10 Yıl	6	21,4
	11-15 Yıl	6	21,4
	16-20 Yıl	4	14,3
	21-+ Yıl	5	17,9

Analize ait Tablo 1 incelendiğinde; araştırmaya katılan kullanıcıların %42,9'unun erkek, %57,1'inin kadın çalışan olduğu, eğitim durumları incelendiğinde araştırmaya katılan tek pencere kullanıcılarının %17,9'unun lise, %17,9'unun ön lisans, %64,3'ünün lisans mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların mesleki deneyimleri incelendiğinde %25'inin 1-5 yıl arası, %21,4'ünün 6-10 yıl arası, %21,4'ünün 11-15 yıl arası, %14,3'ünün 16-20 yıl arası, %17,9'unun ise 21 yıl ve üzeri olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2: Adana Bölgesi'ndeki Tek Pencere Sistemi Gümrük Kullanıcılarının Sisteme Adaptasyon Sürecinin Yüzde ve Frekans Değerleri

	Cevap Seçenekleri									
	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katlıyorum		Kesinlikle Katlıyorum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Sistemde kendi alanınızla ilgili formları eksiksiz doldurulabiliyor musunuz?	2	7,1	3	10,7	5	17,9	10	35,7	8	28,6
2. Belgelere çıkan eksiklik veya hatalarla ilgili sistemsel uyarı var mı?	1	3,6	8	28,6	6	21,4	10	35,7	3	10,7

3. Ticaret için gerekli belgeleri onaylatmada sistemsel sıkıntı (kesinti, sistemde kaydedememe, mükerrer işlemde uyarı verilmemesi) yaşıyor musunuz?	4	14,3	5	17,9	9	32,1	8	28,6	2	7,1
4. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın sayfasından gerekli bilgilere kolaylıkla erişebiliyor musunuz?	3	10,7	5	17,9	0	0	15	53,6	5	17,9
5. Tek pencere tipi gümrük sistemi genişletilmeli mi?	3	10,7	0	0	0	0	8	28,6	17	60,7
6. Sürekli değiştirilen mevzuat hükümlerini takip etmekte zorlanıyor musunuz?	4	14,3	5	17,9	4	14,3	10	35,7	5	17,9
7. Tek pencere gümrük sisteminde belgeleri doldurma kısmında yeterince açıklayıcı bilgiler var mı?	5	17,9	10	35,7	3	10,7	6	21,4	4	14,3
8. Tek pencere gümrük sistemine geçiş için altyapı yeterli mi?	5	17,9	14	50	4	14,3	2	7,1	3	10,7
9. Yapılan işlemlere göre geriye dönük bilgi takibi yapılıyor mu?	1	3,6	8	28,6	6	21,4	10	35,7	3	10,7
10. İlimizde bulunan gümrük firmalarının sistemi kullanmak için yeterli altyapıya sahip olduğunu düşünüyor musunuz?	8	28,6	8	28,6	8	28,6	3	10,7	1	3,6
11. Dış Ticarete uygulanan bürokrasi yoğunluğunun tek pencere tipi gümrük sistemi ile azaldığı düşünüyor musunuz?	10	35,7	6	21,4	6	21,4	5	17,9	1	3,6

12. Sürekli değiştirilen mevzuat hükümleri kullanılan sistemi etkiliyor mu?	2	7,1	7	25	2	7,1	9	32,1	8	28,6
13. Tek pencere gümrük sistemini sadece elektronik imzası olanlar mı kullanmalı?	5	17,9	10	35,7	0	0	6	21,4	7	25
14. Belgeyi sistemden onaylatırken veya teslim işlemlerinde zaman kaybı yaşıyor musunuz?	2	7,1	8	28,6	3	10,7	9	32,1	6	21,4
15. Tek pencere gümrük sistemindeki aşamaların kolaylaştırıcı nitelikte ve yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	6	21,4	5	17,9	4	14,3	11	39,3	2	7,1
16. Tek pencere gümrük sistemi ile evrak sirkülasyonunda azalama olduğunu düşünüyor musunuz?	7	25	6	21,4	2	7,1	9	32,1	4	14,3
17. Tek pencere sisteminde kurumların portal girişinin farklı yerlerden olması iş akışını etkiliyor mu?	4	14,3	3	10,7	6	21,4	7	25	8	28,6
18. Türkiye dışında uygulanan tek pencere gümrük sisteminin içeriğini biliyor musunuz?	8	28,6	3	10,7	13	46,4	2	7,1	2	7,1
19. Tek pencere gümrük sistemini bilen kalifiye eleman var mı?	4	14,3	8	28,6	11	39,3	0	0	5	17,9
20. Tek pencere gümrük sistemini öğretecek yeterli eğitimler verildi mi?	11	39,3	10	35,7	4	14,3	1	3,6	2	7,1

21. Tek pencere gümrük sistemi eğitimleri uygulamalı mı yapıyor?	8	28,6	7	25	9	32,1	1	3,6	3	10,7
22. Tek pencere sistemini kullanan devlet memur sayısı yeterli mi?	9	32,1	7	25	10	35,7	1	3,6	1	3,6
23. Tek pencere gümrük sistemi kullanıcıları için özel bir eğitim zorunlu hale getirilmeli mi?	3	10,7	2	7,1	2	7,1	6	21,4	15	53,6
24. Tek pencere gümrük sistemi için yeterli sayıda eğitimci var mı?	9	32,1	9	32,1	9	32,1	0	0	1	3,6
25. Daha önce kullanmış olduğunuz geleneksel gümrük işlemleri TPS'ni kullanma sürecini etkiler mi?	6	21,4	5	17,9	10	35,7	5	17,9	2	7,1
26. Tek pencere gümrük sistemi kullanıcı dostu bir sistem midir?	4	14,3	7	25	10	35,7	3	10,7	4	14,3
27. Genel olarak personel yaş ortalaması sistemi öğrenmeye ve uygulamaya uygun mu?	6	21,4	5	17,9	7	25	5	17,9	5	17,9

Tablo 2'de yer alan ilk dokuz soru sistemin teknik olarak işlevselliğini, 10-14. sorular sistemin diğer bağlamlarla olan ilişkisi ve işlevini, 15-17. sorular tek pencere sisteminin gümrük işlemlerine entegrasyon sürecini, 18-22. sorular personelin sistemi öğrenme sürecini, 23-27. sorular ise tek pencere sistemi kullanıcılarının sisteme adapte olabilmesi ile ilgili sonuçları yüzdesel ve frekans dağılımları ile göstermektedir.

7. Sonuç ve Öneriler

Genel bir çerçeveden baktığımız zaman tek pencere sistemi ülkemizin dünya genelinde yaşanan bilişim teknoloji hızına ayak uydurabilmesi ve yurt dışında yapılan benzer süreçler ile paralel bir çalışma şekline sahip olabilmesi açısından gurur verici bir adımdır. Tek pencere sistemine adaptasyon süreci dört aşamalı bir süreç olup birinci aşama gümrük işlemlerinde kağıtsız ortamın hayata geçirilmesini sağlamak üzere tasarlanan Gümrük Tek Pencere Sistemidir. İkinci aşamada tek pencere sistemine, gemi acenteleri, liman başkanlıkları, havaalanı idaresi gibi ulaştırma sektörü operatörleri de dâhil edilmekte ve eşyanın varış ve çıkışına ilişkin işlemler de sistem çerçevesinde elektronik ortamda yürütülebilmektedir. Tek pencere sisteminin üçüncü aşamasında ise, ödemelere ilişkin bilgi akışı (teminat, ödeme şekli, para transferi vb.) ve lojistik işlemleri de sistemin kapsamına dâhil edilebilmektedir. Tek pencere sistemlerinde son nokta ise dördüncü aşama olan uluslararası bağlantının mümkün olduğu Ülke-Ülke (N2N) tipi bölgesel sistemlerdir. İlk aşaması oturtulmayan bir sistemde özellikle dördüncü aşama büyük problemlere sebep olabilmektedir. Avrupa Birleşmiş Milletler Ekonomik Komisyonu'nun yayınladığı rapora göre kanunların, düzenlemelerin ve prosedürlerin ülkeden ülkeye değişiyor olması, işlemlerin e-ticaret hukuku ile ülkelerarası kontrol edilebiliyor olması gerekliliği vurgulanmıştır (Lopez,2011,s.37). Bu da bize tek pencere gümrük sistemine entegrasyonun her basamağının bir sonraki adım için ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Bu yüzden sisteme entegrasyonda yaşanan sorunlar açıkça tespit edilmeli, gerçek, güvenilir, somut çözümlerle ilgili adımlar atılmalıdır. Bu bakış açısı ile hazırlanan çalışmada tek pencere gümrük sistemi kullanıcılarının yaşadığı ve çözüm bekleyen sorunların başında gümrük tarafında sistemi kullanan devlet memurlarının sayısının yetersizliği, uygulamalı, öğretici bir eğitimden geçmemiş olmaları, konuyu öğrenmiş olan memurların bilgiyi çalışma arkadaşlarına yeterince aktarmayışları, mükelleflerin (dolayısıyla firmaların) dış ticaret işlemlerinin onayı veya teslim işlemleri sırasında zaman kaybı yaşamaları olarak sıralanabilir. Belirtilen bu problemler nedeniyle sistemin kullanıcıları tek pencere gümrük sistemindeki aşamaların kolaylaştırıcı nitelikte ve yeterli olduğunu düşünmemekte ve bürokrasi yoğunluğunun tek pencere tipi gümrük sistemi ile azaldığına inanmamaktadırlar. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından çeşitli kurumlardan TPS ile alınması tebliğ edilen izinlerin ilgili kurumlardan alınamaması hatta kurumların bu sisteme dâhil olmadıklarını, bilmediklerini, kullanmadıklarını ibraz etmeleri nedeniyle dış ticaret işlemlerinin yapılamaması ciddi bir zaman ve imaj kaybına neden olmaktadır. Sistemin daha verimli ve etkin kullanılabilmesi için kullanıcı durumundaki çalışan sayısı arttırılmalı ve hem gümrük çalışanlarına hem de işlemleri kılavuzlara bakarak yapmaya çalışan gümrük mükelleflerine uygulamalı eğitimler verilmelidir.

Kaynaklar

APEC, 2002, APEC Economies: Realizing the benefits of trade facilitation, a prepared for the APEC Ministerial Meeting; APEC, Mexico, s. 3

Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 24, Sayı 1, 2018, Sayfa 98-108

Francis Norman Lopez, 2011, United Nations Economic Commission For Europe, Legal Framework to Facilitate Cross-Border Information, syf. 37

Gürbüz Hamit, 2014 - 2023 İhracat Stratejisinde Tek Pencerenin Rolü, Namık Kemal Üniversitesi Yüksek Lisans Bitirme Projesi

Jonathan T. T. Koh, 2011, Global Trade Facilitation Conference, Ten Years of Single Window Implementaton: Lessons Learned for the Feature, syf 4.

(<http://www.lojistikhatti.com/haber/2016/01/tek-pencere-sistemi>, Erişim tarihi: (14.10.2017)

<http://tfig.unece.org/contents/single-window-for-trade.htm> Erişim tarihi: (12.10.2017)

Ünsal, S. Sevinç, 2007, Ticaretin Kolaylaştırılması Bağlamında Tek Pencere Uygulaması. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Uzmanlık Tezi

World Customs Journal, Nisan 2008, Volume 2, Number 1, syf 23.