

E-DEVLET VE TASARRUF ETKİSİ KAPSAMINDA VEDOP PROJESİ

A. Atilla UĞUR

Gaziantep Üniversitesi İİBF İktisat Bölümü 27310 Şehitkamil/Gaziantep
E-posta: augur@gantep.edu.tr

İbrahim ÇÜTCÜ

Adıyaman Üniversitesi Besni Meslek Yüksekokulu 02300 Besni /Adıyaman
E-posta: icutcu@adiyaman.edu.tr

Özet

Küreselleşmenin hızla yaşandığı günümüz dünyasında, bilişim ve enformasyon teknolojisi baş döndürücü bir süratle ilerlemektedir. Küreselleşen dünyada, en önemli değişim ve gelişimlerden biri de bilgisayar ve dolayısıyla internet sanal dünyasına doğru dönüşümü ifade eden “e-Dönüşüm” dür. Veri alış-verişleri, iletişim, vs. gibi hemen her işlem, artık internet sanal dünyası üzerinden yapılmaya çalışılmaktadır. Sanayi devriminden sonra ortaya çıkan, ekonomik ve sosyal yapıyı değiştiren dönüşüm sürecinin merkezinde gelişmiş enformasyon ve iletişim teknolojilerinin olduğu görülmektedir. Günümüzde yaşanan politik, ekonomik, sosyal ve teknolojik gelişmeler, küreselleşme süreci ile birlikte piyasalarda rekabetin şiddetlenmesi, kamu ve özel sektörün kurumsal açıdan yeniden yapılandırılmasını kaçınılmaz hale getirmiştir.

Bu dönüşüm sonucunda da devlet kurum ve kuruluşlarının etkinleştirilmesi, devlet ile vatandaş arasındaki bilgi akışının genişletilmesi, demokrasinin geliştirilmesi ve devletin şeffaflaştırılması gibi amaçlarla kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunumu fikri ortaya çıkmıştır. Elektronik Devlet (e-Devlet); devletin verimliliğini, etkinliğini, şeffaflığını ve güvenilirliğini arttırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılmasıdır.

Bu çalışmada, e-devletin kuram ve uygulamaları birçok boyutu ile incelenmiş olup, daha sonra Türkiye’de uygulamaya konulan e-devlet çalışmalarından en büyüğü olan Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) ayrıntılarıyla ele alınmıştır. Çalışmanın asıl hedefi, e-devlet çalışmalarında beklenen tasarruf olup, özellikle Gelir İdaresi Başkanlığının yürütmüş olduğu VEDOP projesinin, kamu harcamalarına ne gibi katkısı olduğunu incelemektir.

Anahtar Kelimeler: Vedop, E-Devlet, E-Dönüşüm

Alan Tanımı: Kamu Maliyesi (Ekonomi)

E-GOVERNMENT AND SAVINGS UNDER INFLUENCE VEDOP PROJECT

Abstract

Informatics and information technology is advancing fiercely in today's rapidly globalising world. One of the most important changes and developments in the virtual world of computers and the Internet is "e-Transformation" which represents this advancing in today's world. Processes like data exchanges, communication, amongst others are shifted to the virtual world via the internet. The economic and social position emerging after the industrial revolution was changed in

structure mainly by the advanced information and communication technologies. Today's political, economical, social and technological developments, together with the process of globalisation have intensified competition in the markets, especially in public and private sector, and therefore institutional restructuring has become unavoidable. As a result of this transformation of the institutions and in the interest of expansion of information flow between citizens and the state, the development of democracy and enhance transparency of government the idea of electronic delivery of public services has emerged. Electronic Government (e-government) is the use of the information and communication technologies in the public sector to prove a state that is more efficient, effective, transparent and reliable. In this study, the e-government is examined in many of its aspects in theory and practice. Then the largest e-government project introduced in Turkey, VEDOP (Tax Office Automation Project) is examined in detail. Main objective of the study is to test the cost-effectiveness of the e-government VEDOP implemented by the Revenue Administration, and identify its contribution to the public expenditure.

Key Words: VEDOP, E-Government, E-Transformation

JEL Classification: L86, E64, O38

1.GİRİŞ

Bilişim teknolojilerindeki hızlı değişim karşısında dünya, küreselleşme hareketleriyle birlikte yeni bir sürece girmiştir. Bilgi toplumu olarak adlandırılan bu süreç, devlet yapısını ve kültürel yaşamını da değişime ve dönüşüme zorlamaktadır. İnternetin artık yaşamımızın olmazsa olmazları arasına girmesiyle birlikte devletin dijitalleşmesi ve kamu hizmetlerinin sunulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, e-devlet, e-demokrasi, e-yaşam gibi kavramların sık sık kullanılmasını sağlamıştır.

İletişim teknolojileri ve bilgisayar dünyasında yaşanan gelişmeler, bilginin yeni bir üretim faktörü olmasına neden olmuş ve bu yeni üretim faktörü devlet yönetiminde dahi etkili olarak birçok alanda değişimi zorlamıştır. Böylece yeni bir sürece girilmiş olup dijital devlet de diyebileceğimiz e-devlet kavramı kendiliğinden ortaya çıkmıştır. Bu gelişmeler dünyada olduğu gibi ülkemizde de kendisini hissettirmiş olup birçok kamu kurum ve kuruluşlarında e-devlet projeleri hayata geçirilmiştir.

Çalışmada, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki baş döndürücü değişim karşısında kamu hizmetlerinin de dijital ortamda verilmesi yani e-devlet kavramına ayrıntılı bir şekilde değinilerek, bunun kamu harcamaları üzerindeki etkisi irdelenmiştir. Çalışmanın sonunda ise Maliye Bakanlığı'na bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından yürütülen ve ülkemizdeki en büyük e-devlet projelerinden biri olan Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) incelenmiş olup, bu projenin tüm bileşenlerine ne gibi tasarruflar yarattığı incelenmektedir.

2. ELEKTRONİK DEVLET (E-DEVLET)

E-devlet kavramı, elektronik devlet kavramının kısaltılması olarak kullanılmaktadır. E-devlet çeşitli şekillerde isimlendirilmekte ve tanımlanmaktadır. Akıllı devlet, dijital devlet olarak da isimlendirilen e-devlet kavramı, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanmaktadır (Herkmen,2004). E-devlet, kullanıcılara, bilgilere ve kaynaklara daha hızlı bir şekilde ulaşma imkanı sağlamaktadır. Oluşturulan elektronik

ortamla, birey geçmişe ve bugüne ait bilgilerin yerini öğrenmekte, ortaya çıkarmakta, böylece yeni bilgileri kullanmak isteyenlere de yardım etmektedir (Ulusoy ve Karakurt,2002:135). E-devlete geçişi zorunlu kılan ve oldukça hızlı bir biçimde yeni yönetim anlayışı olarak yansımaya etki eden faktörler dikkate alındığında, e-devlet kavramının, kendiliğinden ortaya çıkmadığını, giderek artan ve sürekli değişen toplumsal ihtiyaçlara düşük maliyette, hızlı ve etkin bir şekilde cevap verebilme istek ve beklentilerinden kaynaklandığını söylemek mümkündür (Marquardt ve Gökçe,2008:5).

Geleceğin devleti olarak da tanımlanan elektronik devlet, temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha saydam, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak tanımlanabilir. Bu kavrama eşdeğer olarak 'sanal devlet' kavramı da kullanılmaktadır. Değişik ülke uygulamaları, her şey gibi önceleri fikir düzeyinde ortaya atılan bu kavramın gerçek hayata taşınabilir olduğunu ispat etmektedir (İnce,2001:21). Daha teknik olarak e-devleti tanımlarsak, e-devlet yönetiminde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaşı ve kurumları ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir (Kuran, 2005: 12).

Küreselleşmenin hızla ilerlediği, ekonomik anlamda sınırların kalktığı ve teknolojinin bu kadar hızlı gelişmeler kaydettiği bir ortamda, e-devlet oluşumu artık ihtiyaçtan çok bir zorunluluk haline gelmiştir. Burada karşımıza şu sorular çıkmaktadır: E-devlet neden bu kadar popüler ve neden devletler bu yeni anlayışın peşinden koşmakta bu kadar isteklidir? E-devlet neden bu kadar önemli? Neden e-devlet isteniyor? Bu soruların kamu kurumları, vatandaş ve tüzel kişiler açısından çok boyutlu yanıtları vardır.

Vatandaş neden e-devlet istiyor sorusunun cevabını şöyle verebiliriz: Özel sektörün hizmet anlayışını gören vatandaşlar, aynı hizmet anlayışını devletten de beklemekteler. 24 saat, 7 gün kesintisiz hizmet dünyasının artık hayal olmaktan çıktığı, bu nedenle de vatandaşın devletle daha nitelikli etkileşime girebileceği beklentisi, yeni yöntem arayışlarını beraberinde getirmiştir. İnternet aracılığı ile kamu kütüphaneleri ve kamu kuruluşları, çağrı merkezleri, etkileşimli dijital TV'ler gibi yeni yaygın sunum kanallarının kullanılması vatandaşların önündeki seçenek sayılarını arttırırken, vatandaşlar her zaman ve her yerden kamu hizmetlerine daha rahat ulaşabileceklerdir (Özbek, 2007: 28). Hizmetlerin tek bir kapıdan sunulması vatandaşların bir devlet dairesinden diğerine koşturmasını engelleyecek tek yoldur. Birçok kurumu ilgilendiren ve belki birkaç gün alabilecek bir iş, 3-5 dakika içinde internet veya herhangi bir bağlanma kanalından yapılabilecektir. Devlet açısından bakıldığında ise, devletin e-dönüşüme olan isteği vatandaş ve işletmelerden daha fazladır. Yıllardır söylene gelen reform, kamu reformu ve yeniden yapılanma gibi değişimleri ifade eden sözcüklerin çok sık kullanılmasına rağmen çok mesafe alınamaması, adeta değişimi arzu eden makamlar için e-devlet (e-dönüşüm) bir can simidi olmuştur (Özbek, 2007: 29). E-Devlet uygulamalarıyla yönetim basitleşecek, işlem ve onay gerektiren kağıt formlar azalacak, mükerrer işlemler önlenecek, kağıt tabanlı işlemlerin yol açtığı maliyetler azalacak, buradan yapılan tasarruflar daha verimli alanlara ayrılabilir, memurların asli işlerine ayıracakları zaman artacak, yolsuzluk ve rüşvet gibi mali kayıplar en aza indirgenebilecektir.

2.1. E-Devlet Uygulamalarına Geçiş Aşamaları

E-devlet uygulamalarına geçiş dört temel aşama ile gerçekleşmektedir. Bu aşamaları şöyle sıralayabiliriz (Uçkan, 2003: 49):

1) Bilgi Aşaması: Kamu yönetim biriminin faaliyetleri, verdiği hizmetler vb. konularda vatandaşlara ya da kuruluşlara bilgi sağlanır. Bilgiler tek yönlüdür. Bu yüzden herhangi bir etkileşim imkanı söz konusu değildir. Bu ilk aşamada, kamu yönetim birimleri genellikle bilgi yüklü bir web sitesine ve internet bağlantısına sahiptir.

2) Etkileşim Aşaması: Kullanıcıyla etkileşimli bir ilişki söz konusudur. Kullanıcılar yetkililere e-posta gönderebilir, site içi arama motorlarında istedikleri kişisel ya da genel bilgiyi sorgulayabilir (vergi borcu, nüfus kayıtları, ihale bilgileri vb.), resmi işlemler için kullanılan çeşitli form, belge veya çeşitli programları indirebilirler. Gerekliğinde uzman yardımı da alabilmektedirler.

3) İşlem Aşaması: Bu aşamada kamu yönetim biriminin web sitesinin etkileşim düzeyi artmıştır ve daha bütünsel bir işlevsellik kazanmıştır. Bu aşamada, kullanıcılar çeşitli resmi işlemleri (vergi ödeme, ehliyet başvuru ve yenilemeleri, tren bileti rezervasyon ve ödemeleri, sosyal yardımlar, kamu alımı ihalelerine katılım vb.) çevrimiçi (online) olarak yapabilmektedirler.

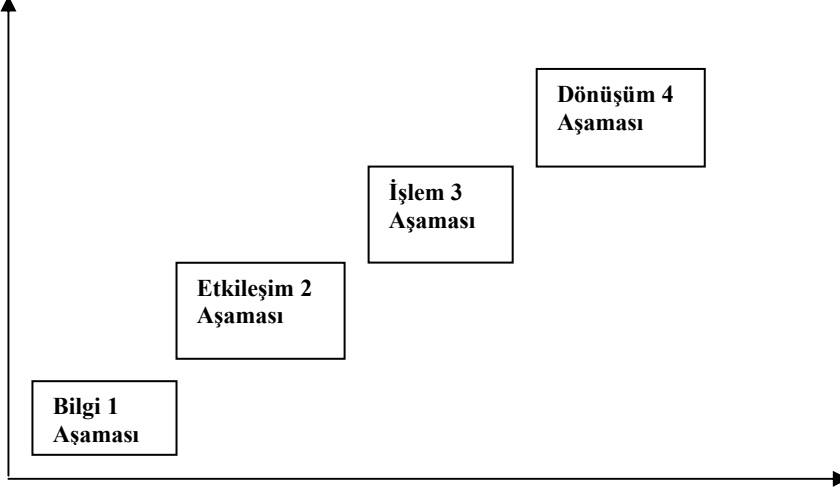
4) Dönüşüm Aşaması: Son aşamada ise elektronik kamu yönetimi, yerel, bölgesel, ulusal tüm kamu yönetim birimlerinin, tek bir noktaya yönlendiği, genel bir kamu ağ omurgası üzerinden birbirine bağlandığı, bütünsel ve kesintisiz bir biçimde hizmet sunabilen, tek-duraklı bir yapıdır. Vatandaşlar ya da kuruluşlar “portal” (tüm hizmetlerin sağlandığı kapsamlı bir internet sitesi) olarak adlandırılan tek bir adresten istedikleri tüm hizmetlere ulaşabilirler. Dönüşüm aşaması, hizmet sağlama etkinliğinin yanı sıra, geliştirilmiş katılım platformlarıyla vatandaşların izleme ve denetim imkanlarını arttıracak, kamu yönetimini daha katılımcı bir temelde konumlandıracaktır.

Dönüşüm aşaması, yani tüm birimlerin birbirine bağlandığı, tüm hizmetlerin tek duraklı bir adresten verildiği aşama, şüphesiz, maliyet, etkililik vatandaş memnuniyeti ve katılım imkanlarının zenginleştirilmesi açısından en avantajlı olanıdır. Ancak, bu aşamaya geçilmesi için, gerekli altyapısal (tek omurga ve entegre ağlar vb..) yatırımların ve hukuk devleti ilke ve normlarına uygun bir çerçevede geliştirilecek bir hukuksal altyapının yanı sıra, vatandaş / kullanıcı eğitimi ve kamunun zihniyet dönüşümü gibi son derece kapsamlı dönüşümlerin de sağlanması gerekmektedir.

E-devlet uygulamalarının başlangıç ve olgunlaşma aşamalarını aşağıdaki şekilde daha iyi görebilmekteyiz:

Şekil 1. E-Devlet/ E-Yönetişim Olgunlaşma Modeli

Kullanıcıya Yönelik Katma Değer Artışı



Artan Evrimsel Olgunlaşma Aşamaları

Kaynak: Uçkan, 2003:50

2.2. E-Devlete Geçişte Karşılaşılan Sorunlar

E-devlet ile ilgili olarak karşılaşılan problemlerin başında (Erdal,2008);

- E-Devlet konusunda plan, program ve vizyon oluşturacak kurum sayısının azlığı,
- Hukuki ve teknik alanlarda yasa ve mevzuatlardaki yetersizlik,
- Kamu kurum ve kuruluşları arasında eşgüdüm ve koordinasyon eksikliği,
- Projelerin ilk yatırım maliyetlerinin yüksekliği,
- Yazılım ve donanım teknolojilerine ödenen bedeller,
- Kamu yönetim kademelerinde bilgi eksikliği ve dolayısı ile yeniden yapılanma programlarına ihtiyatlı bakış açısı,
- Kamu personelinde yeni teknoloji uygulamalarına karşı direnç,
- Eğitim ve iletişim ihtiyacı,
- Geleneksel siyaset-politika yapma biçimleri ve yöneticiler arasında yaşanan anlaşmazlık ve çatışmalar,
- Bürokratik engeller gelmektedir.

Türkiye’de e-devlet anlayış ve uygulamalarında teknik ve hukuki alandaki boşluklar, kurumlar arası bilişim perspektifindeki farklılıklarla birlikte hangi kurumun hangi hizmeti, hangi mevzuat ve yasal dayanakla, nasıl vereceği konularında çeşitli sıkıntılar yaşanmaktadır. E-Devlet alanında yeni uygulamaları başlatan ve çalışmalarını sürdüren yöneticilerde bu nedenle gelecek endişesi ve işini kaybetme korkusu da yaşanabilmektedir. Elektronik dönüşüm birtakım oluşumları da beraberinde getirecektir. Mali kaynaklarla birlikte teknik altyapı eksikliklerinin giderilmesi, personelin eğitilmesi, istihdama etkileri ve yeni eleman profilinin ortaya çıkması ve güncel hukuki düzenlemeler ilk akla gelen dönüşüm unsurlarıdır.

2.3. E-Devletin Amaçları ve Sağlayacağı Yararlar

Kamu yönetiminin, toplumun ihtiyaçlarına cevap vermek ve üstlendiği görevleri etkili bir şekilde yerine getirmek esasına yönelik olarak kurulan bu sistem ile insanlar işlerini devlet kapılarında sıra bekleyerek değil, bilgisayar başında tuşları tıklayarak yapacaktır. İnternet teknolojilerinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlamasıyla birlikte kamu sektörünün işleyiş verimliliği büyük ölçüde artarken, devlet vatandaşa bir tık kadar yakın olabilecektir.

E-devlet uygulamalarını hayata geçirmek, kamu yönetimi açısından önemli bir değişimi ifade etmektedir. Bu değişim; kamu hizmetine ve kamu hizmetinin sunulmasına olan yaklaşım açısından dikkate değer bir değişimdir. Böylesine önemli ve maliyetli değişimi yapmak için bu projenin çok önemli amaçları ve dolayısıyla yararları olması gerekir. Bu sebeple, e-devletin amaçlarına göz atmak gerekir. E-devlet uygulamasının başlıca amaçları şu şekildedir:

2.3.1. Maliyetlerin Azaltılması ve Tasarruf Boyutu

Devlet bütçesi üzerinde önemli bir yük olan harcamalar, e-devlet uygulamalarının başlamasıyla çok büyük oranda düşürülebilecektir. Belirtilen tasarruf etme amacı, tüm devletler için e-devlet uygulamalarına geçmede önemli bir nedendir. Buradaki tasarruf çok boyutludur. Personel sayısının azalması nedeniyle personele ödenen maaş, sosyal güvenlik giderleri, sosyal yardımlar ve maaş üzerinden ödenen vergilerden, personelin çalıştığı büro veya bina dolayısıyla oluşacak giderlerden, tüm büro malzemelerinden, istihdam edilen bu kadar personelin sicil ve özlük dosyalarıyla ilgilenen personel sayısının azalması nedeniyle tasarruf edebilme olanağı var olacaktır (Evren,2004). Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan harcamalar, e-devlet sisteminin benimsenmesiyle beraber çok büyük oranda düşürülebilecektir.

Örneğin, ABD’de eyalet hizmetlerinin online sunulması maliyetlerde %70 tasarruf sağlamıştır. Arizona eyaletinde ruhsat, ehliyet vb. işlemlerin online yenilenmesinin maliyeti işlem başına 2 dolar iken, bu işlemlerin geleneksel olarak sunulmasının maliyeti 7 dolardır. Alaska’da araç tescil (muayene) işlemlerinin online yapılması maliyeti 7,75 dolardan 0,91 dolara düşmüştür. Yine ABD’deki bazı tahminler yıllık Gayri Safi Yurtiçi Hasılanın (GSYİH) %2 oranında tasarruf sağladığına işaret etmektedir. 11 milyon insanın gelir vergilerinin online vermelerinden dolayı Brezilya Hükümeti 10 milyon dolar tasarruf sağlamıştır (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 137).

Tablo 1. Dünyada E-Devlet Projelerine Örnekler ve Tasarruf Boyutu

Yer / İşlem	Başlangıç Maliyeti	E-Devlet Sonrası Maliyet	Tasarruf
ABD / Eyalet Hizmetleri	-	-	%70
Arizone / Ruhsat,Ehliyet	7\$	2\$	5\$
Alaska / Araç-Tescil	7,75\$	0,91\$	6,84\$
ABD / GSYİH	-	-	%2
Brezilya / Gelir Vergisi	-	-	10 milyon\$

Millî Eğitim Bakanlığı'nın (MEB) uygulamaya koyduğu elektronik karne (e-karne) sistemi, eğitimde yepyeni bir dönem açmıştır. Bilgisayar çıktısı olarak öğrencilere verilen karnelerin en önemli yararı, velilerden alınan karne parasının önüne geçilmekte böylece milyarlarca liralık karne parası çıkmaz bir anda ortadan kalkmaktadır. Ayrıca haylaz öğrencilerin notlarını değiştirmesi de engellenmiştir. Veliler artık okullardan aldıkları şifre ve vatandaşlık numarası ile MEB'in internet sitesinden çocuklarının notlarını kontrol edebilmektedir. Hatta bu sistemle velilerin karne gününü beklemesine gerek kalmamaktadır. Çünkü sistem; öğrencinin notlarını, devamsızlık durumunu, okuduğu kitapları, okul idaresi ve öğretmenin yaptığı duyuruları da içermektedir. Bakanlığın internet üzerinden kullanıma açtığı "Veli Bilgilendirme Sistemi" ocak ayında 2,5 milyon kez ziyaret edilmiştir. E-okul projesi MEB'e 3 milyon dolar tasarruf getirirken okulların yaptığı harcamaların da azalmasıyla devlete yıllık, 50 trilyon tasarruf getirmiştir (E-Dönüşümle Milyar \$'lık Tasarruf Sağlanacak, 2008).

E-devlet çalışmalarıyla dikkat çeken bir diğer kurum ise Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığıdır. Bakanlığın 2004'te hazırladığı e-bildirge çalışması devlete en fazla tasarruf getiren projeler arasında yer almaktadır. E-bildirge, sigorta müdürlüklerinde ay sonunda meydana gelen kuyruklarının önlenmesi ve iş kayıplarının giderilmesi için bildirimlerin elektronik ortamda verilmesi şeklinde tanımlanmaktadır. E-bildirgenin dört yılda devlete katkısı 4 milyar dolardır. Sistem, SSK tahakkuk, vevne veya banka kuyruklarındaki beklemeleri ortadan kaldırdığı için köklü bir değişim niteliğindedir. Projenin uygulamaya konmasıyla birçok personel de boşa çıkmıştır. Örneğin e-bildirgenin devreye girmesiyle 1500 elemana ihtiyacı olan kurumda bine yakın kişi de boşa çıkmış olup bu ise devletin bir yılda personel harcamaları açısından 75 trilyon lira tasarrufu demektir. Projenin başlangıcından itibaren 3 yıl içinde e-bildirgeyi kullanan işyeri sayısı 986 bindir. Daha önceleri her iş yerinin bir elemanını SSK'ya belge almak için gönderdiği düşünüldüğünde bu durum yüz binlerce işgününün kazanılması anlamına gelmektedir. Sistemden önce hizmet belgelerinin kağıt üzerinden yapıldığı dikkate alındığında bunun da devlete karı yaklaşık yılda 400 bin ton kağıt tasarrufudur. Bu sistem sayesinde her yıl 50 bin metrekarelik arşiv alanı ihtiyacı yok olurken, dört yılda 1.600 ton kağıt israfının önüne geçilmiştir. E-bildirgenin diğer bir faydası da kayıt dışının önüne geçilmesidir (E-Dönüşümle Milyar \$'lık Tasarruf Sağlanacak, 2008).

2.3.2. Hata Oranlarının ve Yolsuzlukların Azaltılması

Geleneksel hizmet sunumuna göre elektronik hizmet sunumunda işlemle ilgili bir evrağın, kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren yetkililerce nerede ve ne aşamada olduğu elektronik olarak izlenebilecek, konusuna, tarihine, muhteviyatına göre arama veya inceleme yapılabilecektir. Böylece hizmetlerin elektronik sunumu, etkin bir kontrol mekanizması sağlayarak vatandaşların ve kamu personelinin yapacağı hataları en aza indirgemektedir. Örnek olarak, Türkiye’de 1998 yılında başlatılan Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) ile evrak girişinden başlayarak, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe haciz işlemleri gibi bütün vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamında izlenmesi ile vatandaşların ve vergi dairesi çalışanlarının vergi ile ilgili herhangi bir aşamada yapacakları hata elektronik kontrol mekanizması sayesinde en aza indirgenecektir.

Ayrıca günde 42 bin sağlık karnesi veren SSK’nın da hazırlamış olduğu akıllı kart uygulamasıyla, gerek kişisel hataların önüne geçilmekte gerekse de yolsuzlukların önü kesilmektedir. Akıllı kart, nüfus ve sosyal güvenlik kartı görevi de görebilecektir. İstenildiği takdirde Emniyet Genel Müdürlüğü bu karttan yararlanacaktır. Sistemde doktor ve eczacılara da kendi parmak izleri ve tıbbi yeterlilikleri ile bilgilerin saklandığı kartlar verilecektir. Bu sayede sadece belli ilaçları o işin uzman doktoru yazabilecek böylece uzman doktorların kaşesini kullanarak yapılan usulsüzlükler de ortadan kalkacaktır. Akıllı kartlar ayrıca reçete olarak da kullanılabilir. Doktorun yazdığı ilaçlar kartın içinde olacağından listeye dışarıdan herhangi bir ekleme yapılamayacaktır. Bununla ilaç yolsuzluğu ve sahte reçetelerini önüne geçilecektir. Türkiye’nin yılda 30 milyar dolara yakın sağlık harcaması yaptığını düşünülürse, projeye % 3’lük tasarruf hedeflenmektedir (E-Dönüşümle Milyar \$’lık Tasarruf Sağlanacak, 2008). Bu rakam ise yılda 1 milyar dolara yakın kayıp ve kaçığın önüne geçmek anlamına gelmektedir. İlk etapta kart Sağlık Bakanlığı ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından kullanılacak. Ancak birçok kurumun kullanmaya başlamasıyla karttan milyarlarca dolar tasarruf sağlanacaktır. Sistemin maliyeti 100-150 milyon dolar olup kartın sahtesini ise üretmek ise mümkün değildir.

2.3.3. Verimlilik ve Hizmet Kalitesinin Arttırılması, Bürokrasinin Azaltılması

İnternet ortamından gerçekleştirilmeye başlanacak olan servisler, hizmet anlayışının belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaşmasını sağlayacaktır. Devlet ile birlikte hizmetler internet ortamında gerçekleştirilecek, bu da hizmetin standartlaşmasına ve hizmet kalitesinin yükselmesine yardımcı olabilecektir. E-devletten, kamu hizmetlerinin sunumunda devletin yeterliliğini ve hızını arttırmasına yardımcı olması beklenmektedir (European Union Info Society, 2006). Vatandaş devletten kaliteli ve hızlı hizmet bekler, ama aynı zamanda hizmetin düşük maliyetle sunulmasını ister. Çünkü hizmetin ana finansörü vergi, yani vatandaşın kendisidir. Sonuç olarak; e-devlet ile ağ teknolojileri devlet hizmetlerinin iyileştirilmesinde önemli bir işleve sahip olacaktır. Hizmetler hem hızlı, hem düşük maliyetli hem de kaliteli bir şekilde yerine getirilebilecektir (Çoban,2006: 13).

İşlem ve hizmetlerin elektronik sunumu ile dairelerde çalışan personelin iş yükünde de azalma olacak, personelin daha verimli çalışmasına olanak sağlanacaktır. Ayrıca, dairelerde işlemlerin yapılması için gerekli tüm bürokratik engeller de ortadan kalkacağı için hizmet kalitesinde artış ve verimlilikte yükselme gözlenecektir.

2.3.4. Şeffaflık ve Devlete Güvenin Arttırılması

E-devlet uygulamalarının en temel amaçlarından ve aynı zamanda sonuçlarından biri olan şeffaflık, yapılan işlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt seviyelere indirmekle birlikte, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştıracaktır. Bilginin yayılması hızlanacak ve toplumun ilgili tüm kesimleri, bu bilgilerden faydalanabilecektir. Dolayısıyla, yönetim ile vatandaşlar arasındaki suni bariyerler de yavaş yavaş kalkmaya başlayacaktır (Karhın, 2003: 63-64). Şeffaf devlet, vatandaşın ödediği her kuruş verginin nereye gittiğini ve siyasi iktidarların devletin kaynaklarını ne şekilde kullandığını bilme ve sorgulama hakkını doğurur. Devletin hangi plan ve programları yaptığı, hangi politikaları geliştirdiği-ürettiği projeler, bunların sunuluş şekli günümüz insanının merak ettiği konulardır. Şeffaf ve hesap verebilir devlet anlayışında, gerçekler daha iyi anlaşılır; söylentiler, iddialar devleti ve kurumlarını yıpratmaz. Saydam, huzurlu ve güven dolu ortamda, vatandaş da devletine güven duyar.

2.3.5. Demokrasi ve Sosyal Devlete Katkısı

İletişim teknolojileri, internet ve yeni teknolojilerin vatandaşların hizmetinde kullanılması yani e-devlet uygulaması; vatandaşların demokratik sürece katılımını kolaylaştıracak ve her vatandaşın demokratik sürece katılma fırsatının sunulmasını zorunlu kılacaktır. Ayrıca genel-kamu bilgilerine daha hızlı ve kolay ulaşılacak, geniş hizmet kanallarının seçimi sunulacak ve politik sürecin izlenebilmesine imkân tanınacaktır. Tüm bu gelişmeler demokrasiye katılımın derinleşmesi ve geliştirilmesine, yani e-demokrasinin yerleşmesine yardımcı olacaktır.

E-demokrasinin en temel hedeflerinden biri “E-oylama” (E-voting) olarak bildiğimiz, vatandaşın her konuda, internete bağlı kamu sitelerine evlerinden ya da farklı noktalardan bağlanarak oy kullanmalarınıdır. Pek çok ülkede hükümetler bu konuda çeşitli projeler geliştirmektedirler (Uçkan, 2003: 39). Elektronik demokrasiye ve sosyal devlet projelerine yer vermeyen e-devlet projesi zaten olamaz. E-demokrasi kısaca, demokratik aşamalarda herhangi bir elektronik değişimin değeri olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım, kampanya, seçim, seçmen yazılımı, oylama, anket, temsilciler ve onların seçmenleri arasındaki iletişimi, kamu kütüphanelerinden evrensel ulaşım ve halkın daha çok katılımını teşvik eden aşamaları kapsar.

2.3.6. Katılımın Arttırılması

E-devlet projelerini topluca değerlendirirsek, devlet hizmetlerinden yararlanmak isteyen vatandaşların sayısında artış olduğu sonucuna varırız. Çünkü temeldeki düşünce, vatandaşlara ne kadar çok hak tanınırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir.

Devlet hizmetlerindeki yenilikler, kolaylıklar, düşük maliyetli iletişim ve demokratik işleyiş vatandaşın katılım oranını arttıracak bu da yeni bir toplum anlayışını ve vatandaşın hakkını arama, talep etme ve yönetime katılma gücünü kolaylaştıracaktır(TUİSAD,2001:136).

Tablo 2. Türkiye’de E-Devlet Projeleri ve Faydaları

E-Devlet Projesi / Kurum	Sağladığı Fayda	Kullanım Oranı	Tasarruf Miktarı
E-Karne / Milli Eğitim Bakanlığı	* Karne parası ortadan kalkmıştır. * Notların öğrenci tarafından değiştirilmesi önlenmiştir. * Devamsızlık durumu, duyurular, öğrenci notları gibi bilgiler öğrenilmektedir.	* Tüm okullarda kullanılmakta olup ocak ayında 2,5 milyon kez ziyaret edilmiştir.	* Milli Eğitim Bakanlığı’na 3 milyon \$ tasarruf getirmiştir. * Devlete ise okul harcamalarını azalttığı için 50 milyon TL tasarruf getirmiştir.
E-Bildirge/Çalış. ve Sosyal Güv. Bak.	* Kuyrukların ve iş kayıpların önüne geçilmiştir. * İşyerlerinde ve kamu kurumlarında işgücü tasarrufu yaratmıştır. * Kırtasiye masraflarını azaltmıştır. * Kayıdıışı ekonominin önüne geçmiştir.	* 3 yıl içinde e-bildirgeyi kullanan işyeri sayısı 986 bindir.	* Dört yılda devlete katkısı 4 milyar \$. * Personel harcamalarında devlete 75 milyon TL tasarruf yaratmıştır. * Her işyerinde 1 kişilik işgücü tasarrufu getirmiştir. * 1.600 ton kağıt israfı önlenmiştir.
Akıllı Kart / SSK		* Günde yaklaşık 42 bin sağlık kartesi veren SSK’nın genelinde kullanılmaktadır.	* Yılda 30 milyar \$ sağlık harcaması yapan SSK’da %3’lük tasarruf yaratmaktadır. * Sağlık Bakanlığı ile birlikte diğer kamu kurum ve kuruluşlarla birlikte milyarlarca dolar tasarruf sağlamaktadır.

3. VERGİ DAİRELERİ OTOMASYON PROJESİ (VEDOP)

Maliye Bakanlığı’na bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı, bilişim politikasını ve Bilgi Teknolojileri yatırımlarını aşağıdaki vizyonu hayata geçirmek üzere planlayıp uygulamaktadır (Özbek, 2007: 50-52) ;

- ❖ Mükellefi müşteri olarak gören hizmet anlayışı,
- ❖ Saydam, etkin ve verimli Gelir İdaresi,
- ❖ Doğru bilgiyi zamanında üretme ve yönetime sunma,
- ❖ Etkin denetim,
- ❖ Teknolojiyi yakından izleyen idare

❖ Kurumlar arası bilgi/uygulama değişimini sağlayacak ve mükellefleri Vergi Dairesine getirmeden hızlı ve güvenli hizmet vermeyi gerçekleştirecek bilgisayar altyapısı.

Bu hedeflere erişmek üzere Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB), Vergi Dairesi Tam Otomasyonu Projesi (VEDOP) ile birlikte vergi dairelerindeki tüm işlemlerin bilgisayar yardımı ile yapılmasını sağlayan entegre bir bilgi sistemi projesi gerçekleştirmiştir. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından uygulamaya konulan VEDOP projesi ile vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilgisayarla yapılarak iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik, verimliliğin artırılması ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar, destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulması hedeflenmiştir.

VEDOP, ilk olarak 1995 yılında vergi dairelerinin otomasyonu amacıyla bir pilot proje olarak başlamıştır. Projenin temel amaçları şöyle özetlenebilir;

- ✓ Vergi gelirlerinin artırılması,
- ✓ Mükelleflere sunulan hizmet kalitesinin artırılması,
- ✓ Maliye Bakanlığı ile sürekli iletişim içinde olan Bankalar ve Gümrük Müsteşarlığı gibi kurumlarla bilgi sistemleri anlamında birlikte etkin çalışabilirliğin sağlanması,
- ✓ Vergi politikalarının ve denetim stratejilerinin belirlenmesinde karar vericilerin ihtiyacı olan bilginin sağlanması.

Pilot projenin başarılı olmasından sonra 1998 yılında, VEDOP-I başlatılmış ve iki yıl içerisinde 22 ildeki 155 vergi dairesi ve 5 defterdarlığın otomasyonu gerçekleştirilerek proje tamamlanmıştır. 2004 yılında, daha etkin ve mükelleflerine daha iyi hizmet veren bir gelir idaresi oluşturma çalışmalarının devamı olarak projenin diğer aşamaları olan VEDOP-II ve 2007 yılında VEDOP-III başlatılmış olup tamamlanarak tüm mükelleflere ve çalışanlara hizmet etmektedir

3.1. Proje Aşamaları

Vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilişim teknolojileri ile otomasyona geçirilerek iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulması hedeflenerek VEDOP Projesi aşama aşama hayata geçirilmiştir (GGM Faaliyet Raporu, 2004: 75). Böylece Vergi Dairelerinden başlanarak, tüm Gelir İdaresi, e-kurum olma sürecinde büyük bir projeye imza atmış olup, e-devlete entegrasyon girişiminin de bir parçası olmuştur.

3.1.1. VEDOP I Projesi

Maliye Bakanlığı'nın en önemli otomasyon projelerinden biri olan VEDOP, vergi sisteminin, yeni mevzuatın gerekliliklerine uygun olarak düzenlenmesi amacıyla 25 Kasım 1998 tarihinde başlatılan, 75 milyon dolarlık bir bedele sahip olan ve 2 yıl süren bir projedir. Proje çerçevesinde Türkiye genelinde, vergi gelirlerinin yaklaşık %80'nin toplandığı ve tahakkuk ile tahsilat işlerinin %85'inin takip edilebilir hale geldiği 22 il ve 10 ilçe merkezinde bulunan 153 Vergi Dairesi, 5 defterdarlık, 4 bölge ve 1 ana merkezin süreçlerinde en üst seviyede otomasyon sağlamak amacı ile altyapı kurulumu, bu kuruluşların kendi içlerinde ve kendi aralarında etkin bir biçimde haberleşmeleri ve işbirliği gerçekleştirmeleri amacıyla yerel ağ ve geniş alan ağ kurulumu, tüm bu

sistemlerin her türlü donanım ve yazılım unsuru ile birlikte otomasyona geçirilmiştir. Sayısı 600'ün üzerinde olan vergi dairelerinden bu 153 vergi dairesinin otomasyona geçmesiyle Türkiye tahakkuk ve tahsilat gelirlerinin yüzde 85'i takip edilebilir hale gelmiştir (Özbek, 2007: 52-55). Proje ile evrak girişinden başlayarak, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe, haciz işlemleri gibi bütün vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamında izlenmesi, bankalarca yapılan vergi tahsilatlarının elektronik ortamda mükellef hesaplarına aktarılması gerçekleştirilmiştir.

Vergi daireleri işlemlerinin merkezden izlenmesinin sağlanması ile birlikte, vergi dairelerinin daha etkin ve verimli çalışmalarını sağlayacak altyapı oluşturulmuştur. Türkiye'de kamu idarelerinin saydamlığı konusunda atılan en önemli adımlardan biri gerçekleştirilmiş ve internet Vergi Dairesi uygulamaları ile Gelir ve Kurumlar Vergisi mükelleflerine internet ortamında, vergi ile ilgili durumlarını sorgulama imkanı sağlanmıştır. Proje ile vergi gelirlerinin daha etkin toplanması, vergi dairelerine gelen mükelleflerin işlemlerinin rahat bir ortamda ve daha kısa sürede bitirilmesi ve vergi dairesi personelinin işlemlerini yaparken daha çok teknolojik imkanlardan yararlanması hedeflenmiştir. Süreç bazında bakıldığında tüm bu sistemin etkin kılınmasına yönelik olarak, iş akışlarının yapısı modern vergi sistemine uygun hale getirilecek şekilde yeniden tasarlanmış, parasal işlemlerde bankacılık sistemi ile elektronik bağlantısı olan ve yabancı para birimleri ile de işlem yapmaya imkan veren bir uygulama geliştirilmiş ve sisteme adapte edilmiştir. Özellikle devlet kuruluşlarında, süreçlerde tıkanmanın oldukça fazla yaşandığı gerçeğinden yola çıkıldığında bu proje, son derece önemli tasarrufların yanı sıra verimlilik anlamında da ciddi katkıları olan bir projedir.

3.1.2. VEDOP II Projesi

2004 yılında başlanmış olan VEDOP II projesi, Otomasyonlu Vergi Dairesi sayısının artırılması, beyannamelerin internet üzerinden alınması (e-Beyanname), Türkiye Vergi Dairesi, denetim otomasyonu, veri ambarı oluşturulması, diğer kurum ve kuruluşlarla veri paylaşımına imkan veren altyapının oluşturulması uygulamalarını içermektedir. 15 ay içerisinde yaklaşık 4.000 adam/ay işgücü ile gerçekleştirilen VEDOP II kapsamında;

- ❖ Her yıl 14 000 adam-ay boyutunda is yükü kazanılacak(4,2 Milyon \$/yıl),
- ❖ Her yıl 6 000 ton kağıt kullanımından tasarruf edilecek (117 000 ağaç,3 milyon \$/yıl).
- ❖ Yıllık 75.000.000 beyannamenin internet ortamında alınması,
- ❖ Her yıl banka ödenişlerine ait 40 milyon senedin vergi ödeyicilerin hesaplarına otomatik işlenmesi ile 4.000 adam-ay'lık iş gücü kazancı,
- ❖ İnternet üzerinden beyanname, ekleri ve bildirimlerin kabulünü sağlayacak e-beyanname uygulaması,
- ❖ Vergi Tabanını Yaygınlaştırmak, beyan dışı kalmış vergisel olayları tespit etmek ve Vergi Politikaları ve Denetim Stratejilerini oluşturmaya yönelik bilgi desteği için GİB Veri Ambarı'nın gerçekleştirilmesi,
- ❖ Mükellefi "Müşteri" olarak değerlendirme kapsamında Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) hizmeti de verecek,

- ❖ Çağrı Merkezi uygulaması,
- ❖ Defterdarlık ve Gelir Müdürlükleri Otomasyonu,

❖ Bakanlıkça belirlenen mükelleflere ait defter ve belgelerin elektronik ortamda alınarak arşivlenmesi ve analizlerinin gerçekleştirildiği Elektronik Muhasebe Kayıt Arşiv Sistemi (EMKAS) çalışmalarına hız verilmiştir.

VEDOP II ile Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından VEDOP birinci aşama çerçevesinde otomasyona geçirilen 22 ildeki 153 Vergi Dairesi ve 5 Defterdarlıkça ilaveten, otomasyona geçmemiş bulunan 81 ildeki 125 Vergi Dairesi, küçük illerde Defterdarlık binaları içinde, büyük illerde ise ayrı binalarda bulunan Takdir Komisyonu Başkanlıkları, Defterdarlığa bağlı Vergi Denetmenleri Büro Başkanlıkları ve Gelir Müdürlükleriyle, Ankara Vergi İstihbarat Merkezi, 6 ildeki Bölge Müdürlükleri ve Bölge Müdürlüklerine bağlı illerdeki Vergi Denetmenleri Birim Başkanlıkları dahil olmak üzere 579 gelir idaresi birimi otomasyon kapsamına alınmıştır (GİB Faaliyet Raporu, 2006: 57).

3.1.3. VEDOP III Projesi

Türkiye'deki tüm defterdarlıkları, vergi dairelerini, mal müdürlüklerini, takdir komisyonlarını ve Maliye Bakanlığı'na bağlı bilgi işlem merkezlerini tam otomasyona kavuşturmayı hedefleyen VEDOP serisinin üçüncü aşaması Siemens tarafından gerçekleştirilmiştir. 99 milyon dolara mal olan üçüncü aşamanın yapımı 2 yılda tamamlanmış olup projeye birlikte "*e-imza*" uygulaması da devreye girmiştir. Böylece bütün işlemler internet üzerinden gerçekleştirilmektedir. Tam otomasyonun hedeflendiği VEDOP III, web tabanlı olacak ve on-line sistem üzerinden çalışmaktadır. Türkiye'nin en kapsamlı e-devlet projesi olan VEDOP-3 çerçevesinde, Türkiye genelindeki 448 vergi dairesi ile 585 mal müdürlüğü gelir servisinin de yeniden yapılandırılması, vergi dairesi otomasyon uygulamalarının tamamen web tabanlı yapıya dönüştürülmesi sağlanmıştır. Yeni sistem ile oluşturulan "Türkiye Vergi Dairesi" yaklaşımının tamamlanmasıyla mükelleflerin kayıtlı olduğu vergi daireleri dışındaki vergi dairelerinden de hizmet alabilmeleri sağlanmaktadır. Gelir İdaresi Başkanlığı, arttırılacak donanım kapasiteleri ve yeni geliştirilecek uygulamalar ile mükelleflere vergi daireleri ve internet üzerinden vermekte olduğu hızlı ve kaliteli hizmetleri de arttırarak devam ettirecektir (Siemens, 2007: 1). VEDOP III çerçevesinde 550 il veya ilçedeki malmüdürlüğü de sisteme bağlantılı hale gelmiştir. Ayrıca, Türkiye'deki tüm vergi kayıt ve mükellef bilgileri ikili bir yedekleme sistemi ile olağanüstü durumlara karşı korumaya alınmıştır.

Mükelleflerin bilgi edinme, ihbarda bulunma, vergi borcunu online öğrenme ve mükelleflere borçlarını hatırlatma ve ödemeyi sağlama ile mükellefe tecil ve taksitlendirme konusunda yol gösterme gibi hizmetleri telefon aracılığıyla verecek olan vergi iletişim merkezi 2007 yıl sonlarında kurulmuştur. Tahsilatta etkinliğin sağlanabilmesi için risk analizlerine dayalı bir yönetim modeli kurulmuştur. Bu model aynı zamanda beyanname vermeyen mükelleflerin matrahlarının takdir edilebilmesinde ve iade sisteminin hızlı işleyebilmesinde de kullanılacaktır (GİB Stratejik Plan, 2007: 17). Türkiye'nin en kapsamlı e-devlet projesi olarak gösterilen VEDOP III çerçevesinde, Türkiye genelinde 448 vergi dairesi ile 585 malmüdürlüğü gelir servisi yeniden yapılandırılmış olup, vergi dairesi otomasyon uygulamaları tamamen web tabanlı yapıya dönüştürülmüştür. Projeye göre, Siemens VEDOP III çerçevesinde

GİB emrinde kullanılmak üzere 13 bin 465 PC bilgisayarın, 6 bin 204 yazıcının dağıtım ve montajını gerçekleştirmiştir. Artırılacak donanım kapasiteleri ve yeni geliştirilecek uygulamalar ile GİB, mükelleflere vergi daireleri ve internet üzerinden vermekte olduğu hizmetlerin kalitesini ve hızını artırmayı hedeflemektedir.

Tablo 3. Rakamlarla VEDOP Projesi Aşamaları

Proje İsmi	Proje Maliyeti	Proje Süresi	Projenin Kullanım Alanı	Projenin Tasarruf Boyutu ve Bazı Rakamlar
VEDOP I	75 milyon \$	2 yıl	22 il, 10 ilçedeki 153 vergi dairesi, 5 defterdarlık	* Türkiye'nin tahakkuk ve tahsilat gelirinin %85'i takip edilmekte. * Yılda 500 bin sayfa doküman tasarruf edilmektedir. * 8000 personele 100 bin saat eğitim verilmekte *200 sunucu, 9.000 işlemci, 10.000 kullanıcı yönetimi, 1,3 Terabyte ilişkisel veritabanı yönetimi
VEDOP II	64 milyon \$	15 ay	81 ildeki tüm vergi daireleri ve defterdarlıklar	* 14 bin adam/ay iş yükü tasarrufu (4,2 milyon \$) * 6 bin ton kağıt tasarrufu, 117 bin ağaç, 3 milyon \$ * Yıllık 75 milyon beyannamenin on-line alınması * Çağrı Merkezi uygulaması * Her yıl 40 milyon senedin hesaplara otomatik işlenmesi sonucu 4 bin adam/ay iş gücü kazancı * 15 bin kullanıcının eğitimi sağlanmıştır. * 12 Terabyte büyüklüğünde veri ambarı
VEDOP III	99 milyon \$	2 yıl	Türkiye genelindeki 448 vergi dairesi ve 585 mal müdürlüğü	* 13.465 PC bilgisayarın, 6 bin 204 yazıcının dağıtım ve montajı, * EMKAS sistemi ile yıllık 19 bin ton kağıt, 355 bin ağaç ve ekonomik değeri 8,7 milyon \$ tasarruf * Diğer kurumlarla yazışmalarda azalma olmuş, örn. Gümrük idareleri ile yıllık ortalama 1 milyon yazışma ortadan kalkmıştır * Makbuz bilgilerinin elle girilmemesinden dolayı yıllık 2 bin adam/ay işgücü tasarrufu

Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP) içerisinde yer alan "İnternet Vergi Dairesi" uygulaması, başarılı bir uygulama olduğunu 2003 yılında ABD'de her yıl Computerworld Honors Organizasyonu tarafından düzenlenen "Computerworld Honors 21. Yüzyıl Başarı Ödülleri" kapsamında "Devlet ve Kar Amacı Gütmeyen Organizasyonlar" kategorisinde birincilik ödülünü alarak ispatlamıştır. Ayrıca VEDOP "Cebit-Eurasia 2002 – Bilişim" etkinlikleri çerçevesinde TÜSİAD tarafından dağıtılan "E-Türkiye için E-Devlet Ödülleri" içinde kamu sektöründeki yönetimler tarafından sağlanan ve rekabet gücünü arttırarak, yeni girişim alanları yaratan, yeni

kitlere hitap eden, internet tabanlı toplumsal uygulamalardaki iyileştirmeyi teşvik etmeyi amaçlayan “Devletten Bireye“ kategorisinde verilen büyük ödülü de almıştır.

3.2. VEDOP’un Hedefleri

Vedop Projesinin amaçlarını genel olarak şu şekilde sıralamak mümkündür (Akdemir, 2008: 61-62):

- Bütün vergi dairelerinde Tam Otomasyon sağlanarak vergi işlemlerinin modernize edilmesi,
- Etkin ve etkili yönetim,
- Mükellefe yönelik servisler ile mükellefin gönüllü uyumunu arttırma, tüm müşterilere kaliteli hizmet sunulması,
- Merkez ve vergi daireleri arasındaki veri iletişim altyapısının en ileri teknolojilerle geliştirilmesi,
- Donanım, yazılım, teknik altyapı ve güvenlik altyapısının en ileri teknolojilerle geliştirilmesi,
- Üretim artışı ve kamu harcamalarında tasarrufun sağlanması,
- Kayıtdışı ekonomi ile mücadele ve etkin vergi denetimi için veri ambarı oluşturulması,
- Vergi beyannamelerin internet aracılığıyla verilmesi,
- Bankalar aracılığıyla banka tahsilâtı,
- Diğer kurumlarla veri paylaşımı

3.3. VEDOP Projesinin Yararları

E-devlet projelerinin en kapsamlısı ve en maliyetlilerinden olan VEDOP projesinin kamu sektörüne, vergi mükelleflerine ve iş dünyasına olmak üzere çeşitli alanlara ciddi faydaları vardır. Değişik sektörlerle ve alanlara olan faydalarını aşağıdaki şekilde açıklayabiliriz.

3.3.1. Gelir İdaresi Yönünden

Gelir İdaresi, herhangi bir mükellefin vergi numarasını girip, ardından da döküm tuşuna bastığında, o mükellefin vergiye yönelik bütün parasal hareketlerini anında ekranda görebilmektedir. Böylece idare, mükellefleri bir tuşla izleyebilmektedir. Tek sicil uygulaması ile vergi kaçağı en aza indirilmiştir, hem zamandan hem personelden hem araç gereçten büyük bir tasarruf sağlanmıştır. Vergi tabanının genişletilmesi, kayıt dışılığın ve vergi kaçakçılığının azaltılması, vergi sisteminin basitleştirilmesi, sürekli ve etkin vergi denetimi yapılmasına yönelik veri ambarı oluşturulması projenin en önemli faydalarıdır. 2002 yılında kayıt dışılık oranı yüzde 33,7 iken 2005 yılında bu oranın yüzde 25,5'e düştüğü belirlenmiştir (Maliye Bakanlığı Strateji Planı, 2008).

Veri ambarı yoluyla artık mükelleflerin cirosuyla beyannamesinin, banka hesabının ve kredi kartı kullanımının uyumlu olup olmadığına bakılmaktadır. Tutarsızlıklar ve sahte beyanda bulunan ilgili mükelleflere elektronik ortamda mektup ulaştırılıp, gerekli düzeltmeleri yapmaları istenmektedir.

Aksi takdirde gerekli incelemeler başlatılmaktadır. Elektronik Muhasebe Kayıt Arşiv Sistemi'nin "gerçekleştirilmesi ile yıllık yaklaşık 19.000 ton kâğıt (355.000 ağaç) tasarruf yapılacaktır. Bu tasarrufun ekonomik değeri yaklaşık yıllık 8.7 milyon dolardır (20 Bin Mükellefe SMS, Hürriyet, 21.02.2006) . EMKAS ile özellikle faturaların ikinci kopyalarının basılması yerine elektronik ortamda kopyalarının Gelir İdaresi Başkanlığı'na gönderilmesi ve saklanması sağlanmıştır. Etkin denetim planlarının yapılabilmesi, eş zamanlı olarak yürütülebilmesi imkanı, vergi denetmenleri tarafından yapılacak çalışmalarda büro işlemlerinde uygulama bütünlüğü, izleyerek ve değerlendirerek vergi denetmenlerinin performanslarının artırılması ve daha verimli çalışmalarının sağlanması ise Vergi Denetmenleri Otomasyon Sisteminin (VEDOS) faydalarıdır. Ayrıca, tüm mükellef ve istihbarat bilgilerine online erişim ile hızlı ve etkin denetim sağlanarak, verimsiz işlerle zaman kayıpları önlenmiştir.

Ayrıca VEDOP, diğer kurum/kuruluşlardaki sistemlerle birlikte çalışabilme imkanı da sağlamıştır. Gümrükler Müsteşarlığı Bağlantı Sistemi (GÜMBS) ile hazırlanan iç genelgelerle, vergi dairelerinin merkezi gümrük sorgulamalarına resmi evrak statüsü kazandırılmış, böylece vergi daireleri ile gümrük idareleri arasında yıllık ortalama 1 milyon yazışma gerekliliği ortadan kaldırılmıştır. Böylece mükelleflerin vergi dairelerindeki hizmet süreleri çok önemli ölçüde azaltılmış, işlemlere hız ve güvenlik kazandırılmıştır. EBTİS ile otomasyona geçen vergi dairelerinde her yıl yaklaşık 34 milyon banka makbuzunun tekrar el ile girilmesi ve bu aşamada oluşacak hata payları ile zaman kayıpları ortadan kaldırılmıştır. Ayrıca EBTİS ile makbuz bilgilerinin elle girişinin önlenmesi neticesinde vergi dairelerinde her yıl yaklaşık 2.000 adam-ay'lık bir iş gücü tasarrufu sağlanmıştır. Böylece işlemler daha doğru ve çabuk yapılmaya başlanmış, idare de önemli ölçüde ekonomik kazanım sağlamıştır. E-beyannamelere ilişkin tahakkuklar otomatik olarak üretilerek mükelleflerin hesaplarına işlenmekte, tahsilatları banka aracılığı ile gerçekleştirilen mükellefler için vergi dairesine gelme zorunluluğu tamamen ortadan kalkmakta, daha önceleri sayfalar ile ifade edilen beyanname bilgilerinin manyetik ortamda taşınması rahatlıkla mümkün olmaktadır (Yıldırım, 2005: 75). Vergi dairelerinde beyanname kabul ve tahakkuk işlemlerinin otomatik yapılması sonucunda yılda 20.590 adam-ay boyutunda bir personel gücü tasarruf edilmekte ve böylece operasyonel işlem yükü üzerinden kalkan vergi daireleri idari etkinlik için ihtisas gerektiren "back office" işlemler üzerinde yoğunlaşabilmektedir. Bu işgücü tasarrufunun parasal boyutu yılda 4.2 Milyon \$ olarak hesaplanmaktadır. Ayrıca Maliye Bakanlığı için yıllık 75.000.000 beyannamenin internet ortamına alınması sağlanmakta, her yıl banka ödenişlerine ait 40 milyon senedin vergi ödeyicilerin hesaplarına otomatik işlenmesi ile 4.000 adam-ay'lık işgücü kazancı hedeflenmektedir (Yaranlı, 2007: 7-8).

3.3.2. Vergi Mükellefleri Yönünden

Vergi kimlik numarası ile tek sicilde vergileri birleştirerek vatandaşlara daha çabuk ve kaliteli bir şekilde hizmet sunulmuş ve mükelleflerin vergi sistemine olan güveninin artırılması sağlanmıştır. Mükelleflerin vergi dairesine gitmeden, vergi dairesinde harcadıkları zamanı en aza indirerek kendilerine ilişkin bilgileri kolaylıkla izleyebilmeleri sağlanmış, daha önce vergi dairesinde dahi güçlüklerle erişebilecekleri bilgiler mükelleflere sunulmuştur (Akdemir, 2008: 124-125). Aynı zamanda mükellefler de vergi dairesinde adlarına yapılan işlemleri saydamlıkla izleyebilme ve denetleyebilme imkanına kavuşmuşlardır.

Sistemin e-Beyanname uygulaması ile yaklaşık 2,5 milyon kullanıcıya hizmet veren Türkiye'nin en büyük portallarından biri olması hedeflenmiştir. Bir vergi mükellefinin yılda 30 ile 50 arası beyanname ve bildirim vermekle yükümlü olduğu göz önüne alındığında, 2,5 milyon kullanıcı ile e-beyanname sistemi her yıl yaklaşık 6.000 ton kâğıt tasarrufu sağlayacaktır ki ekonomik değerinin (3 milyon \$/Yıl) yanı sıra bu yılda yaklaşık 117.000 ağacın yaşaması demektir (DPT, 2005: 79).

3.3.3. İş Dünyası Yönünden

VEDOP projesinin vergi mükellefleri ve kamu sektörü yanında iş dünyasından birçok kurum ve kuruluşlara da faydası vardır. İşverenleri, muhasebecileri ve mali müşavirleri yakından ilgilendiren VEDOP projesi ile işgücü ve zamandan ciddi anlamda tasarruflar yaratılmaktadır. Kırtasiye masraflarının da düşmesi ile birlikte çalışma koşullarında verimlilik ön plana çıkmaktadır.

Oluşturulacak bir veri ambarı ile vergi denetmenleri şirketleri online olarak izleyebilecektir. Örneğin bir şirket zarar gösteriyor, ama aynı zamanda aldığı lüks araç için taşıtlar vergisi ödüyor ise denetmenlere dağıtılan ve sisteme bağlı laptoplar ile bu işlemi anında görüp üzerine gidilme imkanı vardır. VEDOP projesinin ihalesini alarak sistemi kuran Siemens Business Service (SBS)'ın Türkiye Genel Müdür Mustafa Çaçan'ın bir mülakatında belirttiği üzere, Maliye Bakanlığı'nın mükellefleri yakından izleyerek kaçakları engelleme imkanı bulacağı bu sistem ile kayıt dışının tamamen bitmeyeceğini, ancak kayıt dışını önlemek için gereken araçların sağlanacağı vurgulanmıştır. Sistem ile maliyenin meslek gruplarındaki karlılıkları yakından izleyebileceği tespitini de yapan Çaçan, "Bu sistem adil vergilendirmenin sağlanması yolunda çok ciddi bir adım olacak." demiştir.

4. SONUÇ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yaşanan hızlı değişim ve gelişim, ülkelerin yönetim anlayışlarını ve ekonomik, sosyal ve kültürel hayatı da etkilemektedir. Bu çok yönlü değişim ile birlikte, çağdaş yönetim anlayışları çerçevesinde bilginin önemi de artmıştır. Bu açıdan, bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde kamu hizmetlerinin, vatandaşlar ve iş dünyasının ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak, bilgi ve iletişim teknolojilerinin de yardımıyla etkin, hızlı, kaliteli, sürekli, güvenilir, şeffaf ve bütünlüklü şekilde sunumu önem arz etmektedir. Ancak, bu dönüşüm sürecinin bir unsuru olan e-devlet olgusu, sadece hizmetlerin elektronik kanallara taşınması anlamına gelmemekte; bunun yanı sıra verimli iş süreçlerine, kurumlar arası işbirliği yeteneğine ve ortak vizyona sahip, bilgiye dayalı kamu yönetimi anlayışını da ifade etmektedir. Dünyadaki gelişmelere paralel olarak, ülkemizde de devletin vatandaşlarına daha kaliteli ve süratli hizmet vermesi ve günün gereksinimlerine uygun sistemleri oluşturması, çağdaş uygarlık seviyesine giden yolda atılması gereken en önemli adımlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Türkiye'deki Mevcut duruma baktığımızda ise, e-devlet için yeterli adımların atılamamış olduğunu ve sadece kurumsal bazda oluşturulan kısıtlı web uygulamaları ile sınırlı kaldığını görmekteyiz. Türkiye'de e-devlet uygulamaları başta teknik ve hukuki altyapı eksiklikleri olmak üzere, gerek vatandaşlar gerekse kamu bürokrasisince e-devletin kullanım amacı tam olarak özümselememiş ve ülkemizde e-devlet anlayışı arzulanan noktaya henüz ulaşamamıştır. Başarılı e-devlet uygulamalarının gerçekleştirilmesi için öncelikle, tüm kamusal kuruluşlar arasında bir işbirliği sağlanarak, eğitim düzeyinin yükseltilmesi gerekmektedir. Ayrıca, bilişim alanında açıkça görülen

ve acil olarak giderilmesi gereken eğitilmiş insan gücü açığının süratle doldurulması için öncelikli olarak devletin ve devleti oluşturan kurumların bu konuda politika üretmeleri ve hizmet içi eğitim için uygulanabilir modeller ortaya koymaları gerekmektedir.

Türkiye'nin e-devlete geçiş konusunda karşı karşıya kaldığı sorunlar da mevcuttur. İnternet ve bilgisayar kullanımına dair eğitim eksikliği, vatandaşların güvenlik endişeleri, kurumların internet sitelerinin güncellik ve işlevsellikten uzak olması, bir başka deyişle e-devlet altyapısının teknik anlamda yetersiz olması e-devlete geçiş konusunda başlıca sorunlar arasında sayılabilir.

Bununla beraber e-devlet konusunda önemli yatırımlar da yapılmaktadır. Bunların başında da çalışmada ayrıntılarıyla ele alınan VEDOP projesi gelmektedir. Gelir politikasını adalet ve tarafsızlık içinde uygulamak; vergi ve diğer gelirleri en az maliyetle toplamak; mükelleflerin vergiye gönüllü uyumunu sağlamak; mükellef haklarını gözeterek yüksek kalitede hizmet sunmak suretiyle yükümlülüklerini kolayca yerine getirmeleri için gerekli tedbirleri almak; saydamlık, hesap verebilirlik, katılımcılık, verimlilik, etkililik ve mükellef odaklılık temel ilkelerine göre görev yapmak üzere kurulan Gelir İdaresi Başkanlığı, bu hedeflerine ulaşabilmek için e-devlet projelerine yapılması gereken yatırımların gerekliliğine inanmış ve VEDOP projesine hatırı sayılır bir finansman ayırmıştır. VEDOP ile Gelir İdaresi Başkanlığı, elektronik ortamdan yararlanarak kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılmasını, maliyetinin düşürülmesini, vatandaşın memnuniyet düzeyinin ve kamuya olan güvenin artırılmasını amaçlamıştır. 1998 yılında birinci etabıyla başlanan proje, günümüzde üçüncü ve son etabıyla devam etmektedir. Tamamlanan kısmıyla proje kapsamında; diğer kurum ve kuruluşlarla veri paylaşımına imkan veren veri tabanı altyapısının oluşturulması, beyannamelerin elektronik ortamda alınması ile mükelleflerin ve vergi dairelerinin işlemlerinin kolaylaştırılması, bankacılık sisteminden faydalanılarak ülkenin her yerinden vergi tahsilatının bankalar aracılığıyla yapılması sağlanmış, mükelleflerin karşılaştıkları problemlere anında cevap vermek üzere çağrı merkezi oluşturulmuştur. Ayrıca, veri ambarı oluşturulmak suretiyle, mükelleflerin dönemselsel olarak mali tabloları izlenerek, önemli değişiklik gösteren hesapları belirlenebilmekte, risk analizi yoluyla mükellefler tespit edilerek, kayıt dışı ekonomi kayıt altına alınabilmektedir. VEDOP III tamamlandığında ise 1.000' in üzerinde vergi dairesi ve malmüdürlüğü tek bir vergi dairesi gibi çalışmaya başlamış ve Gelir İdaresi Başkanlığı otomasyonu tamamlamış olacaktır. Yine projenin üçüncü aşamasıyla birlikte vergi kayıp ve kaçığı ile daha etkin mücadele için borç takip sistemi, e-haciz ve cep telefonlarıyla sorgulama gibi çeşitli projeler uygulamaya konulmuştur. Gerçekleştirilen bu uygulamalar ile birlikte Gelir İdaresi teknolojinin bütün bu nimetlerinden en etkin bir şekilde yararlanmaya başlamış, e-kurum olma yolunda büyük mesafeler kat etmiştir.

Sonuç olarak; Türkiye'de yapılmakta olan en büyük e-devlet projelerinden biri olan VEDOP projesi ile vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilişim teknolojileri ile otomasyona geçirilerek iş yükü azaltılmış, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimlilik artırılarak, bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar, destek ve yönetim bilgi sistemi oluşturulmuştur. VEDOP' un tamamlanmasıyla birlikte Gelir İdaresi Başkanlığı, saydam ve verimli iş süreçleri ile mükellefine sunduğu hizmet kalitesini artırarak "koşulsuz müşteri memnuniyetini" yakalamış olacaktır.

KAYNAKLAR

- Akdemir, Nurhan. “*E-Devlet Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi :Eğridir Vergi Dairesinde E-VDO Uygulamalarının İncelenmesi*” Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. 2008, 61-62, 124-125.
- Çoban, Gönül. “*E-Devlet ve İstanbul Valiliği Uygulaması*” Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. 2006, 13-35.
- DPT (2005). “*E-Devlet Proje ve Uygulamaları*”
<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eDevletProjeveUygulamalari.pdf>. [İndirme Tarihi: 17.05.2009]
- E-Dönüşümle Milyar Dolarlık Tasarruf Sağlanacak* (2008).
[http://www.moralhaber.net/34707_E-donusumle-milyar-\\$-lik-tasarruf-olacak.htm](http://www.moralhaber.net/34707_E-donusumle-milyar-$-lik-tasarruf-olacak.htm) [İndirme Tarihi: 22.06.2008]
- Erdal, Murat, Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm. İstanbul: Filiz Kitapevi, 2008.
- European Union Info Society (2006). *E-Government-Electronic Government*.
<http://www.euractiv.com/en/info.society/government-electronic-government/article-117473>. . [İndirme Tarihi: 08.04.2009]
- Evren, Aslı (2004). *E-Devletin Amaçları*.
http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale.doc/e_Devlet-genel-cerceve.doc. [İndirme Tarihi: 15.03.2009]
- Gelirler Genel Müdürlüğü (2004). *2004 Yılı Faaliyet Raporu*. <http://www.ggm.gov.tr> [İndirme Tarihi: 23.04.2009]
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2006). *2005 Yılı Faaliyet Raporu*. <http://www.gib.gov.tr>. [İndirme Tarihi: 23.04.2009]
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2009). *2007-2009 Stratejik Planı*.
<http://www.gib.gov.tr/fileadmin/template/main/images/GibWEB.pdf>. [İndirme Tarihi: 23.04.2009]
- Herkmen, R.Ö.(2004). *Dünyada ve Türkiye’de e-Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama*. <http://www.eksenotomasyon.com>. [İndirme Tarihi:21.05.2008]
- İnce, N.Mehmet (2001). *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*.
<http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-Devlet.pdf>. [İndirme Tarihi: 10.01.2009]
- Karhın, Naci. “*Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği*”. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. 2003, 63-64.
- Kuran, Hüseyin, Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi. İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2001.
- Maliye Bakanlığı (2008). *2008-2012 Stratejik Hedefler*.
<http://www.sgb.gov.tr/files/slayt/turkce/hedef/buyuk/resim9pdf>. [İndirme Tarihi: 23.04.2009]

Marquardt, Karl & Gökçe, Orhan. “*E-Devlet: Gerçek yada Hayal*” içinde: *E-Devlet: Kavramın Anlamı ve Kapsamı*, (Editörler: Karl Marquardt ve Orhan Gökçe), Çizgi Kitapevi Yayınları, Konya. ss. 1-25.

Özbek, Mahmut. “*E-Devlet ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi*”, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.2007, 28-29, 50-55..

Siemens (2007), *Türkiye'nin En Büyük Kamu Bilgi Teknolojileri Projesi*.
http://www.siemens.com.tr/web/231,1511/siemens_tr/microsite_itsolutions_and_services/haberler/turkiyenin_en_buyuk_kamu_bilgi_teknolojileri_projesi_99_milyon_dolara_siemens_emanet.
[İndirme Tarihi: 26.07.2008]

TÜSİAD (2001). *AB Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye*.
<http://kutuphane.tbmm.gov.tr.8088/2002/200200953.pdf>. [İndirme Tarihi: 11.12.2008]

Uçkan, Özgür, *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayınları, 2003.

Ulusoy, Ahmet & Karakurt, Birol. “*Türkiye'nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu*”, Kocaeli Üniversitesi I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi. Mayıs 2002, 136-139.

Yaranlı, İbrahim Onur (2007). “*E-Devlete Doğru Ödüllü Bir Proje: VEDOP İnternet Vergi Dairesi*.” <http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/138.doc>. [İndirme Tarihi: 17.05.2009]

Yıldırım, Arif. “*E-Beyanname yada VEDOP Etkin Bir Gelir İdaresi İçin Yeterlimi?*”, Vergi Dünyası Dergisi. Sayı 281, 2005, 75.

Yirmi bin Mükellefe SMS, Hürriyet Gazetesi, 21.02.2006.