

İYİ YÖNETİŞİMİN BİR GEREĞİ OLARAK E-YÖNETİŞİM VE GÜMRÜK TEK PENCERE SİSTEMİNİN E-YÖNETİŞİM ÇERÇEVESİNDE DEĞERLENDİRİLMESİ

E-Governance as a Prerequisite for Good Governance and the Evaluation of
Customs Single Window System Within E-Governance Context

Mustafa ŞAHİN*

Geliş Tarihi: 30.10.2018 Yayına Kabul Tarihi: 04.12.2018

Öz

Bu çalışmada, kamu yönetimlerinin kökten değişimler geçirdiği günümüzde öne çıkan, yönetim, iyi yönetim ve e-yönetim gibi kavramlar açıklanmış ve önemli bir e-devlet uygulaması olan Gümrük Tek Pencere sisteminin bahsi geçen kavramlar ile sıkı ilişkisi ele alınmıştır. Tek Pencere sistemi gümrük işlemlerini tamamlamak için farklı kurum ve kuruluşlara gitmek zorunda kalan vatandaşların tek bir pencereden tek bir otorite ile muhatap olmalarını sağlayan, aynı bilgilerin farklı kurumlara defalarca beyanını dolayısıyla mükerrer bürokratik işlemleri ortadan kaldıran ve işlemlerin büyük oranda elektronik ortamda tamamlanmasını sağlayarak zaman ve para israfını önleyen yapısıyla modern ve vatandaşların yaşam kalitesini artıran bir kamu hizmeti sunumu sistemidir. Sonuç olarak, Gümrük Tek Pencere sisteminin daha da geliştirilmesi ve diğer taraftan kamu yönetiminin her alanında vatandaşların devlet kurumları arasında gidip gelmelerini gerektirebilecek tüm uygulamaların ortadan kaldırılması için gerekli reform çalışmalarının yapılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: İyi Yönetim, E-Yönetim, E-Devlet, Gümrük, Tek Pencere

Abstract

In this study governance, good governance and e-governance concepts are explained in general terms which are the prominent notions of today's world, where public administrations are fundamentally transforming. Then the close relationship between these notions and the Customs "Single Window" system, which is an important e-government implementation, is analyzed. Single Window system allows the citizens to deal with a single authority, instead of going to several institutions to finalize the customs transactions. Single Window is a modern and "quality of life"-increasing public service delivery system that sweeps out replicated data submissions and red tape and prevents wastage of time and money by transferring most of the transactions to the electronical environment. In conclusion it is suggested that, the existing Customs Single Window system be further improved. On the other hand there should be reforms in all areas of the public administration for removing every procedure requiring citizens to shuttle between different government agencies.

Keywords: Good Governance, E-Governance, E-Government, Customs, Single Window, Public Service Delivery

* Ticaret Bakanlığı Ticaret Uzmanı, mustsahin@ticaret.gov.tr, ORCID ID: 0000-0003-4529-0040

GİRİŞ

Şüphesiz her alanda, her yönüyle gelişen dünyada statükoyu korumaya çalışmak gerilemek anlamına gelir. Bu çerçevede “Kamu yönetimi” anlayışının da sürekli değişen dünya ile birlikte değişmesi gerektiği ortadadır.

Yurttaşlar ile kamu yönetimi arasındaki ilişkilerin yeniden şekillendiği günümüzde, yönetenlerle yönetilenler arasında karşılıklı etkileşim anlamını içeren yönetim kavramı gündeme gelmiştir. (TESEV, 2008:7) Bu çerçevede Dünya Bankasının 1989’da yayınlanan bir raporunda ilk kez kullanıldığı belirtilen iyi yönetim kavramı çağdaş yönetim anlayışının bir gereği olarak benimsenmiş ve iyi yönetim ilkeleri olarak ifade edilen ilkelerin hayata geçirilmesi pek çok devletin yürüttüğü reform çalışmalarının temelini oluşturmuştur.

Bu çalışmanın ikinci bölümünde genel hatlarıyla yönetim, iyi yönetim ve e-yönetim kavramları açıklanacak, üçüncü bölümde ise gümrük tek pencere sistemi ve Türk Gümrük İdaresinin tek pencere sistemi uygulaması ele alınarak, tek pencere sisteminin e-yönetim ile bağlantısı ele alınacaktır. Sonuç bölümünde de tek pencere sisteminin durumu ve kamu hizmetlerinin sunumunda örnek alınabilecek bir model olup olmadığı değerlendirilecektir.

1. YÖNETİŞİM, İYİ YÖNETİŞİM VE E-YÖNETİŞİM KAVRAMLARI

Türk Dil Kurumu yönetimi “*Resmî ve özel kuruluşlarda idari, ekonomik, politik otoritenin ortak kullanımı*”¹ şeklinde tanımlamaktadır. Tanımda “-ş” işteşlik ekinin kelimeye kattığı “birliktelik, ortaklık” anlamının vurgulandığı görülmektedir. Bu çerçevede yönetimi kelime anlamı olarak “birlikte yönetmek” şeklinde kısaca tanımlamak mümkündür.

Kuşkusuz kamu yönetimi açısından düşünüldüğünde buradaki birliktelik, kamuyu yönetme tekeli elinde bulunduran devletin, sivil unsurları (devlet-dışı) da belli düzeyde yönetime ortak etmesi olarak anlaşılmaktadır. Stoker (1998) yönetimin, kamu ile özel sektör arasındaki sınırları artık daha belirsiz hale getiren yeni yönetim stillerini ifade ettiği yönünde temel bir uzlaşma olduğunu belirtmektedir. Ancak yönetim birlikte yönetmek olarak tanımladığımız kelime anlamının ötesinde anlamlar kazanmıştır.

¹ Bkz. TDK Güncel Türkçe Sözlük

Yönetişim, bir müessesenin nasıl yönetildiğiyle, bu müessesede yetki, sorumluluk ve denetimlerin nasıl yürütüldüğü ile ilgilidir. Yönetişim hayatlarımız üzerinde etkisi olan, tek bir aileden küresel kurumlara kadar uzanan bir yelpazede, küçük - büyük, kar amaçlı - kar amacı gütmeyen her müessese ile ilgili bir kavramdır. Dolayısıyla yönetim insanlıkla, şu andaki yaşam kalitesiyle ve bu kalitenin gelecekte de sürdürülebilmesi ile ilgilidir. (Argüden, 2011:1)

Dünya Bankası yönetişimi, “*bir ülkenin kalkınması için gerekli olan ekonomik ve sosyal kaynakların yönetiminde otoritenin kullanılma biçimi*” olarak ifade ederken, iyi yönetim ise “*sağlıklı kalkınma yönetimi*” ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. (WB, 1992:1)

Bu kapsamda iyi yönetim kalkınmanın, kaliteli bir yaşamın anahtarı olarak ortaya konulmaktadır. Varlık nedeni vatandaşlara hizmet etmek olan devletin vatandaş odaklı olarak yönetilmesi, devlet yönetiminde uluslararası standartlarının sağlanması, kurumlarına güven duyulan bir toplum yapısına ulaşılması iyi yönetişimin temel hedefleri olarak görülmektedir.

Yönetişim vatandaşların kamu yönetimine katılımını artırarak demokrasiyi güçlendiren bir yönetim biçimi sunmaktadır. Ancak tam da bu yönüyle, yani katılımcılık yönüyle yönetime yoğun eleştiriler de getirilmektedir. Bu eleştiriler özellikle katılımcıların yükledikleri sorumluluklar dolayısıyla hesap verebilirliği ve örgütlü kesimlerin toplumun tamamını ne ölçüde temsil edebileceği noktalarında yoğunlaşmaktadır.

İyi yönetim konsepti genel kabul görmeye birlikte içeriği ve temel ilkeleri konusunda da tam bir uzlaşmadan bahsetmek mümkün değildir. Konuyla ilgili olarak Dünya Bankası, IMF, OECD, Avrupa Komisyonu ve Birleşmiş Milletlerin çeşitli kuruluşlarının kendi konseptlerini ortaya koyan çalışmaları bulunmaktadır.

Örnek olarak Avrupa Komisyonu'nun kısaca Beyaz Kitap olarak da bilinen “Avrupa Yönetişimi Hakkında Beyaz Kitap”² isimli belgesinde geçen iyi yönetim ilkeleri şunlardır: Açıklık, Katılımcılık, Hesap Verebilirlik, Etkinlik ve Tutarlılık. (CEC, 2001)

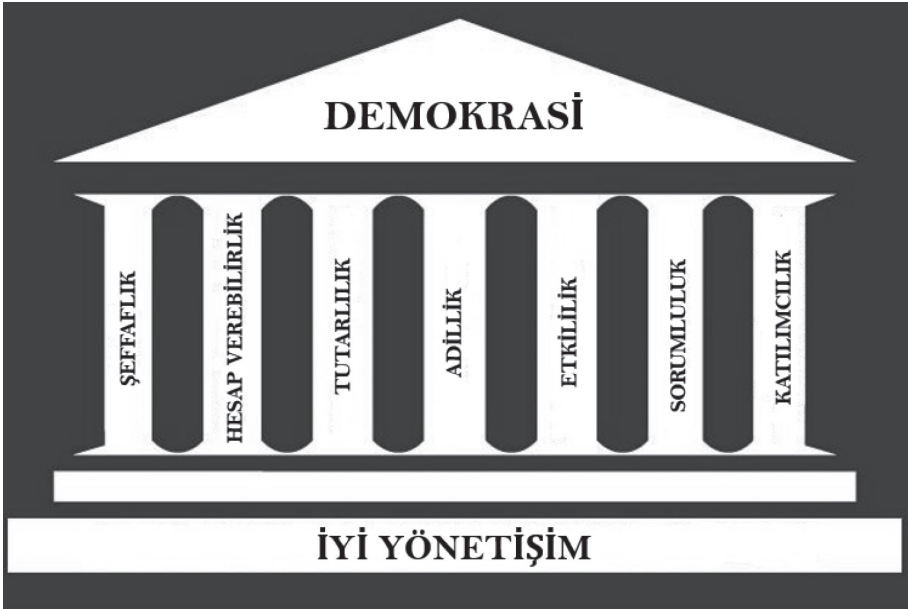
Türkiye’de de konuyla ilgili olarak kapsamlı çalışmalar yapılmaktadır. 2007 yılında Dokuzuncu Kalkınma Planı hazırlıkları çerçevesinde Kamuda İyi

² İng. White Paper on European Governance

Yönetişim Özel İhtisas Komisyonu Raporu yayınlanmıştır.³ Yönetişimi ve iyi yönetişimin temel ilkelerini kamu yönetimine hâkim kılan ve bu ilkeleri uygulamaya aktarabilen bir yönetim yapısının kurulması hedefleri, Kamu Yönetimi Özel İhtisas Komisyonu Raporu⁴ ve Onuncu Kalkınma Planına⁵ da girmiş hedeflerdir.

İyi yönetişimin temel ilkelerini Şekil 1’de de görüldüğü gibi şeffaflık, hesap verebilirlik, tutarlılık, adillik, etkililik, sorumluluk ve katılımçılık olarak yedi sütun halinde sıralayabiliriz. Bu temel ilkeler demokratik bir yönetim yapısının oturtulabilmesi için gerekli olan zemini oluşturan, iyi yönetim anlayışını ortaya koyan ilkelere dir.

Şekil 1: İyi Yönetişim İlkeleri ve Demokrasi (Yazar tarafından şekillendirilmiştir)



e-Yönetişime gelecek olursak, e-yönetişim, başında “e-“ olan diğer kavramlar gibi, ilgili alandaki faaliyetlerin yürütülmesi ve geliştirilmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin uygulanmasını ifade eder. Dolayısıyla e-yönetişimde

³ Bkz. DPT (2007)

⁴ Bkz. Kalkınma Bakanlığı (2014)

⁵ Bkz. Kalkınma Bakanlığı Onuncu Kalkınma Planı, s.51

kamu hizmetlerinin sunumunda internet başta olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılması söz konusudur.

Nihai anlamda e-yönetişim, devlet hizmetlerinin sunumunda, kamusal hizmetlerin düzenlenmesinde, vatandaşların devlete ödeyecekleri vergi ve cezalarda, bilgiye ulaşmada ve müracaatların, izin ve lisansların, ihalelerin arz edilmesinde elektronik araç kullanımını destekleyerek kamusal işlem maliyetlerinden büyük ölçüde tasarruf sağlayan etkin bir yönetim tarzını ifade etmektedir. (Demirel, 2010:71)

Yeni devlet anlayışında teknoloji tartışılmaz bir yere sahiptir. Geleneksel devletin gelişmelere uyum sağlayamaması nedeniyle gelişmiş ülkelerde kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması çalışmalarının bir parçası haline gelen elektronik devlet kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha hızlı, daha ucuz, daha saydam görüldüğü bir yapıyı anlatmaktadır. Elektronik devlet vatandaşların bilgiye olan erişimini önemli ölçüde hızlandırıp kolaylaştırmakta, ayrıca kurumlar arasındaki iletişimi artırarak gereksiz tekrarları, zaman kayıplarını, aşırı bürokratik işlemleri azaltmaktadır. (DPT, 2007:10)

Tablo 1: Geleneksel Devlet e-Devlet Karşılaştırması

GELENEKSEL DEVLET	E-DEVLET
Pasif Vatandaş	Aktif Müşteri – Vatandaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey / Hiyerarşik Yapılanma	Yatay / Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yükleme	Vatandaşın Veri Yükleme
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım / Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncelleme ile Denetim
Nakit Akışı / Çek	Elektronik Fon Transferi
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş / Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş / Kesintili Hizmet	Bütünsel / Sürekli / Tek Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: (Uçkan, 2003:5)

Tablo 1’de görüldüğü gibi geleneksel devlet anlayışını tamamen dönüştüren ve geliştiren e-Devlet, vatandaşların kamu hizmetlerine daha kolay ulaşabilmesi ve daha kaliteli hizmet almasını sağlamaktadır.

e-Devlet sistemleri şeffaflık, hesap verebilirlik ve etkililik gibi yönetişimin temel ilkeleri ile doğrudan bağlantılıdır ve katılımıcılığı çok daha kolaylaştıran bir yapıyı sunarak iyi yönetişimin sağlanmasında önemli bir unsurdur.

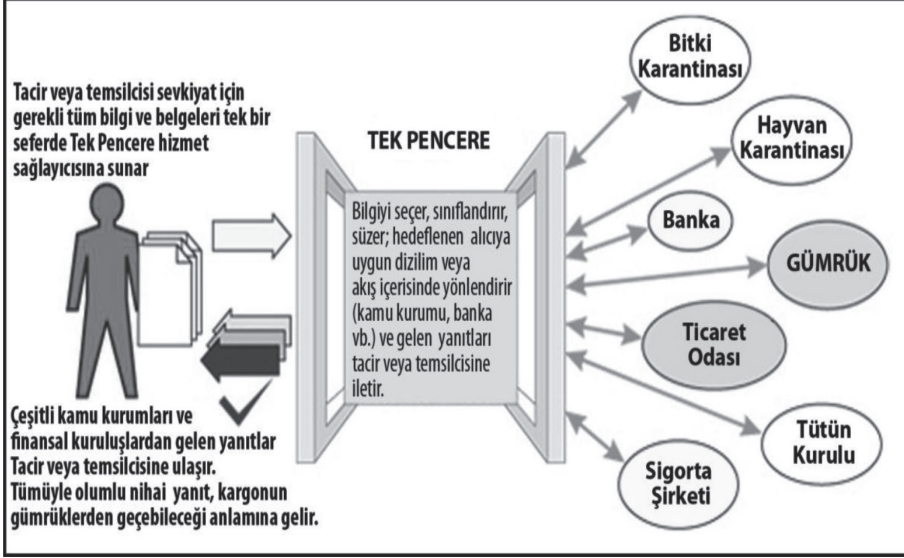
2. TEK PENCERE SİSTEMİ VE TÜRK GÜMRÜK İDARESİ UYGULAMASI

Pek çok ülkede, uluslararası ticaretle uğraşan firmalar ithalat, ihracat ve transitte ilgili yasal düzenlemelere uyum sağlamak için ilgili devlet birimlerine çok sayıda bilgi ve belgeyi hazırlayıp sunmak zorundadır. Bu bilgi ve belgeler genellikle her biri kendine özgü farklı sistemleri olan (manuel veya otomasyonlu) farklı resmi dairelere sunulmaktadır. Uyum maliyetlerini artıran bu kapsamlı gereklilikler hem devlet hem de iş dünyasına ciddi bir yük oluşturur ve uluslararası ticaretin gelişmesine de ciddi bir engeldir. (UN/CEFACT, 2005:3)

İşte Tek Pencere Sistemi (Single Window), Şekil 2’de de görüldüğü üzere, bu engelin aşılmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuş ve gümrük idaresi ile birlikte gümrük işlemlerinin tamamlanmasında sürece dâhil olan diğer kurum ve kuruluşların da bir araya getirildiği, bürokratik işlemleri azaltan ve mükerrer bilgi-belge taleplerini ortadan kaldıran bir e-Devlet sistemidir.

Tek pencere sistemi, gümrük işlemleri sırasında istenen tüm belgelerin tek noktadan temin edilmesini (e-belge) ve gümrük işlemlerinin tek noktaya yapılacak başvuru (e-başvuru) ile yürütülerek tamamlanmasını sağlayan sistemdir. (GTB, 2018:58)

Şekil 2: Tek Pencere Sistemi (Kaynak: Wikipedia: Single Window)



Birleşmiş Milletler Avrupa Ekonomik Komisyonu'nun Tek Pencerenin Kurulması konulu 33 no.lu tavsiye kararında Tek Pencere, “Ticaret ve taşımacılık ile uğraşan tarafların standart bilgi ve belgeleri tek bir giriş noktasından sunarak ihracat, ithalat ve transit ile ilgili tüm yasal gereklilikleri yerine getirmelerine olanak sağlayan bir sistemdir.” (UN/CEFACT, 2005:7) şeklinde tanımlanmaktadır.

Tek Pencere, geleneksel devlet yönetimi yapılarının vatandaşların ve işletmelerin ihtiyaçlarına en iyi hizmet etme yönünde yeniden yapılandırıldığı, yönetim anlayışının bir örneğini teşkil eder. Tek Pencere kamu hizmetlerinin sunumu alanında bir “beau ideal”, mükemmelliğin en yüksek bir standardı, olarak anlaşılmaktadır. Tek Pencere yaklaşımı çerçevesinde vatandaşlar ve işletmeler kamu hizmetlerini tek bir arayüz (interface) üzerinden almaktadır. Hizmet sunumu kapsamındaki karmaşık organizasyonel düzenlemeler, bu hizmetlerden faydalananlar için şeffaf hale getirilmekte, bu durum da verimlilikte bir artış ve işlem maliyetlerinde düşüşü beraberinde getirmektedir. (WCO, 2017:3)

Özellikle uluslararası ticaretin büyük bir hızla geliştiği ve teknolojik imkânların insan hayatını her alanda kolaylaştırdığı günümüzde, gümrük işlemlerinin hızlı ve düşük maliyetle yapılmasını sağlayan Tek Pencere sistemi

firmaların uluslararası rekabet gücünü de ciddi oranda etkileyen bir unsur olarak öne çıkmaktadır. Tek Pencere sisteminin Devlet yönetimi ve ticaret erbabı açısından sağladığı faydalar Tablo 2’de özetlenmiştir.

Tablo 2: Tek Pencere Sisteminin Devlet Yönetimi ve Ticaret Erbabı Açısından Faydaları

Devlet Yönetimi Açısından	Ticaret Erbabı Açısından
<ul style="list-style-type: none">• Daha etkili ve verimli kaynak dağılımı• Vergi gelirlerinde doğruluk (ve genellikle artış)• Artırılmış ticaret erbabı uyumu• Gelişmiş güvenlik• Artan bütünleşme ve şeffaflık	<ul style="list-style-type: none">• Gecikmeler sebebiyle oluşan maliyetlerin ortadan kalkması• Gümrük işlemlerinin hızlı tamamlanması• Kurallann öngörülebilir şekilde uygulanması ve açıklanması• Daha etkili ve verimli kaynak dağılımı• Artan şeffaflık

Kaynak: (UN-CEFACT, 2005:11)

Türkiye’de gümrük işlemleri ismini “Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri” ifadesinden alan BİLGE programı üzerinden yürütülmektedir. e-gümrük yolunda atılan en önemli adım olarak kabul edebileceğimiz BİLGE, eşyanın gümrük idaresine sunulmasından, gümrük işlemlerinin tamamlanarak ilgisine teslimine kadar gerçekleşen her aşamadaki işlemleri kapsayan gerçek zamanlı bir otomasyon sistemidir. (Şahin, 2010:52)

2000’lerin başında uygulamaya geçen BİLGE programı zaman içerisinde eklemeler ve güncellemeler ile daha modern ve etkin bir yapıya kavuşmuş ve gümrük işlemlerinin kolaylaştırılmasına önemli katkılar sağlamıştır. Sonrasında yürürlükte bulunan dış ticaret politikası düzenlemeleri çerçevesinde, gümrük işlemlerinin tamamlanması sürecine dâhil olan gümrük idaresi dışındaki diğer kurum ve kuruluşları da kapsayacak Tek Pencere sisteminin kurulması çalışmalarına başlanılmıştır.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca, 2011 yılında Güney Kore örnek alınarak, Dünya Gümrük Örgütü Veri Modeli’ne uygun bir Tek Pencere Sistemi kurulmasına yönelik çalışmalara başlanmıştır. 2011 yılında Sapanca’da

gerçekleştirilen “Gümrükler 2023 Vizyonu Birinci Arama Konferansı”nda Tek Pencere Sisteminin modeli ve yol haritası belirlenmiştir. (Kutlu, 2017)

20.03.2012 tarih ve 28239 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 2012/6 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile “Tek Pencere” sisteminin Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’nın (Yeni sistemde Ticaret Bakanlığı) koordinasyonunda yürütüleceği kararlaştırılmıştır.

Türkiye, nihayet 14.01.2014 tarihinden itibaren Tek Pencere sistemini kullanan ülkeler arasına dâhil olmuş bir ülke olarak, mevcut sistemini daha yaygın hale getirmek ve geliştirmek için çalışmalar yürütmektedir.

Ülkemizde Tek Pencere projesi iki aşamalı olarak hayata geçirilmiştir:

“**e-başvuru**”: Bu aşamada ilgili kurumların düzenleyecekleri izin, onay ve belgelere ilişkin başvurular doğrudan Gümrük ve Ticaret Bakanlığına yapılmakta, yapılan başvurular ilgili Bakanlıklara Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca iletilmektedir.

“**e-belge**”: Bu aşamada ilgili kurumlar tarafından verilen izin, onay ve belgeler, elektronik ortamda Gümrük ve Ticaret Bakanlığına aktarılmakta, Gümrük ve Ticaret Bakanlığının sistemi tarafından bir ID numarası ilgili kuruma dönmektedir. İlgili kurum gümrük işlemlerinde bu ID numarasını, belgenin tarihini ve satır numarasını beyannamenin 44 numaralı alanına yazmakta, BİLGE Sistemi tarafından yapılan kontrollerin olumlu çıkması halinde beyanname tescil edilmektedir. (Kutlu, 2017)

Tek Pencere Sistemi kapsamında yapılan çalışmalar sonucunda 21 adet Kurum tarafından düzenlenen 119 belge başvurusu e-Devlet kapısı üzerinden yapılabilmektedir. (GTB, 2018:59)

Ancak Tek Pencere sisteminin daha geniş kapsamlı olarak düşünülmesi daha doğru olacaktır. Sistemin tüm gümrük işlemlerini kapsayacak şekilde geliştirilmesi için aşağıda sayılan bileşenleri içermesi gerekmektedir:

- Elektronik gümrük beyannamesi sistemi (BİLGE, ETGB, NCTS)
- Gümrük beyannamesinde düzeltme sistemi (Ek Tahakkuk, Geri verme-Kaldırma sistemi dâhil)
- e-Ödeme sistemi (e-Teminat sistemi dâhil)

- e-Tebliğat sistemi
- e-İzin, e-Sertifika (Tüm ilgili idarelerle bağlantı: Ekonomi Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı vs)
- e-Menşe ve e-Dolaşım belgeleri
- Liman sistemleri ile entegrasyon (Konteyner takip sistemi dâhil)
- Serbest Bölge otomasyon sistemleri ile entegrasyon
- Yükümlü kayıt sistemi (AEO sistemi ve Firma Dosya Takip sistemi dâhil)

Bahsi geçen bu bileşenlerin tamamının işler hale gelmesi ve BİLGE sistemi çatısı altında birbiri ile entegre çalışması durumunda ideal bir Tek Pencere sisteminin varlığından söz edilebilir. (Şahin, 2014:31)

SONUÇ

Bu çalışmada, kamu yönetimlerinin kökten değişimler geçirdiği günümüzde öne çıkan, yönetim, iyi yönetim ve e-yönetim gibi kavramlar açıklanmış ve önemli bir e-devlet uygulaması olan Gümrük Tek Pencere sisteminin bahsi geçen kavramlar ile sıkı ilişkisi ele alınmıştır.

Demokratik bir yönetim yapısının oturtulabilmesi için gerekli olan zemini oluşturan ve şeffaflık, hesap verebilirlik, tutarlılık, adillik, etkililik, sorumluluk ve katılımçılık şeklinde sıraladığımız iyi yönetim ilkeleri, e-devlet sistemlerini dolayısıyla e-yönetimi gerekli kılmaktadır. e-Devlet sistemleri bu sayılan ilkelere şeffaflık, hesap verebilirlik ve etkililik ilkeleri ile doğrudan bağlantılıdır.

Bu kapsamda Türkiye'nin 2014 yılında uygulamaya başladığı ve halen geliştirme çalışmaları devam eden Gümrük Tek Pencere sistemi e-yönetim yolunda atılmış önemli bir adım olarak güzel bir e-devlet uygulaması örneği durumundadır.

Tek Pencere sistemi gümrük işlemlerini tamamlamak için farklı kurum ve kuruluşlara gitmek zorunda kalan vatandaşların, tek bir pencereden tek bir otorite ile muhatap olmalarını sağlayan, aynı bilgilerin farklı kurumlara defalarca beyanını dolayısıyla mükerrer bürokratik işlemleri ortadan kaldıran ve

işlemlerin büyük oranda elektronik ortamda tamamlanmasını sağlayarak zaman ve para israfını önleyen yapısıyla modern bir kamu hizmeti sunumu sistemidir.

Sonuç olarak, Gümrük Tek Pencere sisteminin, diğer kamu hizmetlerinin sunumunda da örnek alınabilecek bir “iyi uygulama” örneği olduğu söylenebilir. Amacı “*kamu hizmetlerini, vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojileriyle etkin ve verimli bir şekilde sunmak*” olarak ifade edilen e-Devlet Kapısı da tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkânı sağlayan bir “Devlet Tek Pencere Sistemi” uygulamasıdır ve aslında Gümrük Tek Pencere sistemi de bu kapsamda e-Devlet Kapısının bir alt bileşeni konumundadır.

Şüphesiz hem Gümrük Tek Pencere sistemi, hem de diğer e-Devlet Kapısı uygulamaları her geçen gün eklenen yeni özellikler ve işlemler ile sürekli olarak geliştirilmektedir; ancak vatandaş odaklı bakış açısıyla ve yaşam kalitesini artırma hedefiyle, bu sistemlerin geliştirilmesi noktasında alınabilecek daha çok yol olduğu unutulmamalıdır. Bu durum Birleşmiş Milletler e-Devlet Gelişim Endeksi verilerinde de açıkça görülebilmektedir. Türkiye, 2018 yılı verilerine göre, e-Devlet Gelişim Endeksinde 193 ülke içerisinde 53 üncü sırada yer almıştır (UN, 2018) ki bu yer Türkiye’nin kalkınma planları ve ekonomik hedefleri ile uyumlu değildir.

Diğer taraftan halen, kamu yönetiminin bazı alanlarında, vatandaşların yapacakları bir işlem için farklı devlet kurumları arasında gidip gelmelerini gerektirebilecek uygulamalar varlığını sürdürmektedir. Tek bir yapının, Devletin, unsurları olan kurum ve kuruluşların birbirleri ile iletişimde olmamasının, bir kurumdan diğerine bilgi-belge taşınması gerektiğinde bu iş için vatandaşların kullanılmasının, bilgi ve iletişim teknolojilerinin bu kadar geliştiği günümüzde kabul edilebilir olmadığı ortadadır. Bu çerçevede kamu yönetiminin her alanında vatandaşların devlet kurumları arasında gidip gelmelerini gerektiren, vatandaşın bir kurumdan alacağı bilgi belgeyi diğer bir devlet kurumuna taşınmasını içeren tüm uygulamaların ortadan kaldırılması acil bir konu olarak reform çalışmalarını gündemine alınmalıdır.

KAYNAKÇA

- ARGÜDEN, Yılmaz (2011). **Keys to Governance: Strategic Leadership for Quality of Life**. Palgrave Macmillan.
- Avrupa Komisyonu (CEC) (2001). **European Governance: A White Paper**.
- Birleşmiş Milletler (UN) (2018). **E-Government Survey 2018: Gearing e-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies**. New York.
- Birleşmiş Milletler Ticaretin Kolaylaştırılması ve Elektronik Ticaret Merkezi (UN-CEFACT) (2005). **Recommendation and Guidelines on Establishing a Single Window**. Recommendation No:33. New York and Geneva.
- DEMİREL, Demokaan (2010). “Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim”. **Türk İdare Dergisi**, Sayı:466, ss.65-93
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) (2007). **Kamuda İyi Yönetişim Özel İhtisas Komisyonu Raporu**. Ankara
- Dünya Bankası (WB) (1992). **Governance and Development**. World Bank Publications. Washington.
- Dünya Gümrük Örgütü (WCO) (2017). **WCO Compendium on How to Build a Single Window Environment Volume 1**. Brussels.
- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (GTB) (2018). **2017 yılı İdare Faaliyet Raporu**. Ankara
- Kalkınma Bakanlığı (2014). **Kamu Yönetimi Özel İhtisas Komisyonu Raporu**. Ankara.
- Kalkınma Bakanlığı (2013). **Onuncu Kalkınma Planı**. Ankara
- KUTLU, Rasim (2017). Tek Pencere Sisteminin Türkiye Uygulaması. Online Makale, Gümrük ve Ticaret Uzmanları Derneği Web Sitesi. <http://gtud.org/2017/03/24/tek-pencere-sisteminin-turkiye-uygulamasi-2/> (Erişim Tarihi: 30.10.2018)
- ŞAHİN, Mustafa (2014). “ESCAP, Sınırötesi Kâğıtsız Ticaret ve Tek Pencere”. **Gümrük ve Ticaret Uzman Görüş e-Dergi**, Sayı:2, ss.29-31
- ŞAHİN, Mustafa (2010). “2010/1 sayılı Genelge ve Yeni Beyan Sistemi”. **Gümrükte Uzman Görüş Dergisi**, Sayı:26, ss.52-57

STOKER, Gerry (1998). "Governance as a Theory: Five Propositions". **International Social Science Journal**, Sayı:155, ss.17-28

Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı (TESEV) (2008). İyi Yönetişim El Kitabı. İstanbul

UÇKAN, Özgür (2003). "E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü". **Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi**, Sayı:5, ss.1-19.