



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
MALİYE ANABİLİM DALI
DOKTORA PROGRAMI

**KURUMLAR VERGİSİ MÜKELLEFLERİNİN DİJİTAL
VERGİLEME HİZMETLERİ KULLANMA DÜZEYİ VE VERGİ
UYUMUNA ETKİSİ ÜZERİNE BİR DURUM ÇALIŞMASI**

DOKTORA TEZİ

Sebiha YILDIZ

Danışman: Doç. Dr. Yusuf TEMÜR

TOKAT-2024

ETİK SÖZLEŞME

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre, Doç. Dr. Yusuf TEMÜR danışmanlığında hazırlamış olduğum “Kurumlar Vergisi Mükelleflerinin Dijital Vergileme Hizmetleri Kullanma Düzeyi Ve Vergi Uyumuna Etkisi Üzerine Bir Durum Çalışması” adlı Doktora tezinin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

03/12/2024

Sebiha YILDIZ

JÜRİ KABUL VE ONAY

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın her safhasında bana destek olan, bilgi ve tecrübeleri ile bana ışık tutan ve sorumluluk almaktan asla çekinmeyen, bir baba gibi gözeten, çok değerli danışmanım Sayın Doç.Dr.Yusuf TEMÜR’e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Çalışmanın planlanması ve organize edilmesinde özellikle uygulama kısmında katkısı çok büyük olan tez izleme komitesinde yer alan Sayın Prof.Dr. Deniz SAHİN DURAN’a ve Sayın Prof.Dr. İlhan EROĞLU’na çok teşekkür ederim. Yine görüşleri ile çalışmaya katkı sağlayan Doç.Dr. Halil KETE’ye ve görüşmeciler ile iletişim kurmamı sağlayan Yeminli Mali Müşavir Ahmet Halis BASLI’ya teşekkürlerimi sunarım. Anket araştırması safhasında bana destek olup görüşlerini ve tecrübelerini benimle paylaşan ve her türlü desteği veren Vergi Baş Müfettişi Sayın Dr. Nuh ATEŞ’e ve Yeminli Mali Müşavir Selçuk GÜLTEN’e yürekten teşekkür ederim. Anket çalışması için görüşmeyi kabul eden, çalışmaya bilgi ve tecrübelerini aktaran değerli katılımcılara çok teşekkür ederim. Ayrıca tezimi büyük bir titizlikle okuyan ve desteğini her zaman hissettiğim doktora dönem arkadaşım İcra Müdür Yardımcısı Sayın Şeyda AKKUŞ’a çok teşekkür ederim.

Yaşamımın her anında, her durumda ve koşulda yanımda olan ve bu yolculukta benim yegâne destekçim olan değerli Annem ve Babama çok teşekkür ederim. Yine hayatıma girdiği andan beri bu meşakkatli yolda asla desteğini esirgemeyen çok kıymetli eşim OKAN’a ve tam bana muhtaç olduğu zamanda ve oyun çağlarında, zamanlarından çaldığım için onlardan özür dilemeyi bir borç bildiğim sevgili kızlarım ASEL ve ASYA’ya sonsuz teşekkür ediyorum. En çok teşekkürü de her türlü zor şartlara rağmen gayretle ve azimle bu çalışmayı sürdürdüğüm için kendime ediyorum.

Bu tez çalışmasını bizzat Kahramanmaraş’ta yaşadığım, asrın felaketi olarak nitelendirilen hayatımın en zor günü olan 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş merkezli depremde yaşamını yitiren vatandaşlara atfediyorum.

Sebiha YILDIZ

ÖZET

KURUMLAR VERGİSİ MÜKELLEFLERİNİN DİJİTAL VERGİLEME HİZMETLERİNİ KULLANMA DÜZEYİ VE VERGİ UYUMUNA ETKİSİ ÜZERİNE BİR DURUM ÇALIŞMASI

Yıldız, Sebiha

Doktora, Maliye Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç.Dr. Yusuf Temür

Aralık 2024, xxi + 371 sayfa

Günümüz teknoloji çağı Bilgi ve İletişim Teknolojisi (BİT) tüm işletme, hükümet ve genel manada toplum için bir zorunluluk haline gelmiştir. Bilişim teknolojileri karmaşık ve zor olan süreçleri basitleştirmek ve verimliliği arttırmak için son dönemlerde kullanılan en önemli teknolojilerden biridir. BİT ve internetin yaygınlaşması tüm dünyayı küçük bir köy gibi birbirine bağlayarak, devletleri birbirlerine yakınlaştırmıştır. Dijital çağ; üretimin kişiselleştirildiği, yeni iş birliği biçimlerinin ortaya çıktığı, bilgiye erişimin hızlandığı, yenilikçiliğe ve girişimciliğe ilham veren aynı zamanda da rekabetin yüksek olduğu bir dönem olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu dönemde dijitalleşme ve e-devlet gibi yeni kavramlar ortaya çıkmıştır. Dijitalleşme günlük hayatımızda, ekonomimizde ve toplumumuzun yapısında birtakım değişimlere neden olmuştur. Dijital teknolojilerde yaşanan yeni atılımlar dijital vergileme teknolojisinin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Vergisel işlemlerin dijital ortama aktarılması, vergi otoritesi ile vergi mükellefinin işlerini kolaylaştırarak vergi uyumunun artırılmasında önemli etkiye sahiptir. Bu bağlamda çalışmada dijitalleşme ve dijital vergi uyumundan bahsedilerek dijitalleşmenin vergi uyumu üzerindeki olası etkileri değerlendirilmiştir. Türkiye’de vergisel işlemlerde dijital teknoloji kullanımı kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyum davranışları üzerinde (Vergiye Uyum Üzerinde (Konusunda)) nasıl bir etki yaratmıştır?” sorusu çalışmanın ana problemini oluşturmaktadır. Araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılarak, durum çalışması (Case Study) benimsenmiştir. Derinlemesine mülakat tekniğinin kullanıldığı araştırmada amaçlı örneklem tekniği ile seçilen 12 katılımcı ile görüşme sağlanmıştır. Bu

katılımcıların 2 tanesi YMM, 3 tanesi SMMM, 1 tanesi Mükellef Hizmetleri ve Strateji Grup Müdürü, 1 tanesi Vergi Dairesi Müdürü, 1 tanesi Vergi Dairesi Müdür Yardımcısı, 2 tanesi Gelir Uzmanı, 2 tanesi de Vergi Müfettişinden oluşmaktadır. Yarı-yapılandırılmış ve gelişmeci soru tekniği ile gerçekleştirilen araştırmada veriler katılımcıların dijital vergileme teknolojisi kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyumu üzerinde yaratmış olduğu etkiye ilişkin düşüncelerinden oluşmaktadır. Araştırmada içerik analizi yapılarak veriler dijital hizmetler, dijital hizmetleri kullanım deneyimleri, dijital vergi uyumu, geliştirme ve öneriler teması altında sınıflandırılmıştır. Araştırma Maxqda Nitel Veri Analiz Programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyum davranışı üzerinde genel olarak pozitif etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmaya göre dijital vergileme hizmetleri kullanımının mükelleflerin işlerini kolaylaştırdığı, vergiye gönüllü uyumu artırdığı, zaman ve emek tasarrufu sağladığı, vergi uyum maliyetini azalttığı ve hizmetlerin dijital ortamda takibini kolaylaştırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca mükellefler dijital vergileme hizmetleri kullanımı esnasında sistemsel yoğunluk, teknik aksaklık, güvenlik riski, dijital okuryazarlık eksikliği, personel sayısında azalma gibi bazı olumsuzluklarla karşılaşmışlardır. Bu tür olumsuzlukların giderilmesi ve dijital vergi uyumunu artırmak amacıyla, vergi bilincini artırılması, teknik aksaklıkların giderilmesi, dijitalleşmenin kapsamını artırmak, yapay zekâ desteği, kullanıcıların taleplerini dikkate alma, dijital okuryazarlığın artırılması gibi önerilerin dikkate alınması gerekliliği sonucuna ulaşılmıştır. Bu öneriler doğrultusunda, mevcut sorunlar giderildiği takdirde mükelleflerin dijital vergi uyumunun artacağı ve vergi kayıp ve kaçığının da azalacağı kanısına varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, Dijital Teknoloji, Vergi, Dijital Vergi Uyumu, Kurumlar Vergisi Mükellefi,

ABSTRACT**A CASE STUDY ON THE LEVEL OF USE OF DIGITAL TAXATION SERVICES BY CORPORATE TAXPAYERS AND THEIR IMPACT ON TAX COMPLIANCE**

Yıldız, Sebiha

Doctorate's Degree, Department of Finance

Advisor: Doç.Dr.Yusuf Temür

December 2024, xxi + 371 pages

In today's technological era, Information and Communication Technology (ICT) has become a necessity for all businesses, governments and society in general. Information technologies are one of the most important technologies used in recent times to simplify complex and difficult processes and increase efficiency. The spread of ICT and the internet has connected the entire world like a small village and brought states closer to each other. The digital age is a period in which production is personalized, new forms of collaboration emerge, access to information accelerates, and competition is high, inspiring innovation and entrepreneurship. This period, new concepts such as digitalization and e-government have emerged. Digitalization has caused some changes in our daily lives, our economy and the structure of our society. New breakthroughs in digital technologies have led to the emergence of digital taxation technology. Transferring tax transactions to digital media has a significant impact on increasing tax compliance by facilitating the work of the tax authority and the taxpayer. In this context, digitalization and digital tax compliance were discussed in the study and the possible effects of digitalization on tax compliance were evaluated. The main problem of the study is the question of "What kind of an impact has the use of digital technology in tax transactions in Turkey had on the tax compliance behaviors of corporate taxpayers (On Tax Compliance)?" In the research, a case study method was adopted using the qualitative research method. In the research where in-depth interview technique was used, interviews were conducted with 12 participants selected with purposeful sampling technique. Of the participants, 2 of whom are Certified Public Accountants, 3 are freelance accountant financial advisor, 1 is a Taxpayer Services and Strategy Group Manager, 1 is a Tax Office

Manager, 1 is a Tax Office Assistant Manager, 2 are Revenue Experts, and 2 are Tax Inspectors. In the research conducted with semi-structured and developmental question technique, the data consists of participants' thoughts on the impact of the use of digital taxation technology on corporate taxpayers' tax compliance. By conducting content analysis in the research, the data were classified under the themes of digital services, digital services usage experiences, digital tax compliance, development and recommendations. The research was analyzed using Maxqda Qualitative Data Analysis Program. The research concluded that corporate taxpayers' use of digital taxation services has a generally positive effect on tax compliance behavior.

According to the research, it was concluded that the use of digital taxation services facilitates the work of taxpayers, increases voluntary tax compliance, saves time and effort, reduces the cost of tax compliance and facilitates the tracking of services in the digital environment. In addition, taxpayers have encountered some negativities such as systemic congestion, technical disruptions, security risks, lack of digital literacy, and decrease in the number of personnel while using digital taxation services. In order to eliminate such negativities and increase digital tax compliance, it has been concluded that suggestions such as increasing tax awareness, eliminating technical glitches, increasing the scope of digitalization, artificial intelligence support, taking into account the demands of users, and increasing digital literacy should be taken into consideration. In line with these suggestions, it is concluded that if the current problems are resolved, taxpayers' digital tax compliance will increase and tax loss and evasion will decrease.

Key Words: Digitalization, Digital Technology, Tax, Digital Tax Compliance, Corporate Tax Payer

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ETİK SÖZLEŞME.....	i
JÜRİ KABUL VE ONAY	ii
ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xvii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xviii
KISALTMALAR.....	xix
GİRİŞ	1
BÖLÜM1: DİJİTALLEŞMENİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ.....	3
1.1. DİJİTALLEŞME SÜRECİ.....	3
1.1.1. Dijitalleşme Kavramı.....	3
1.1.2. Dijitalleşme Süreci ve Etkileri.....	4
1.1.3. Sanayi Devrimleri ve Dijitalleşmenin Tarihi Gelişimi.....	6
1.2. DİJİTAL DÖNÜŞÜM.....	9
1.2.1. Dijital Dönüşüm Kavramı	9
1.2.2. Dijital Dönüşümün Ekonomik Gerekliliği	11
1.2.3. Ekonomik, Toplumsal ve Kültürel Alanda Dijital Dönüşüm.....	13
1.3. DİJİTALLEŞMENİN SOSYO-EKONOMİK ETKİLERİ	15
1.3.1. Dijitalleşmenin İstihdam Düzeyine Etkisi.....	15
1.3.1.1. Dijital Dönüşümün Yok Ettiği Meslek Alanları	16
1.3.1.2. Dijital Dönüşümün Ortaya Çıkardığı Meslek Alanları.....	17

1.3.2. Dijitalleşmenin Ekonomik Hayata Etkisi	19
1.3.3. Dijitalleşmenin Dış Ticarete Etkisi	20
1.3.4. Dijitalleşmenin Siyasi Hayata Etkisi	21
1.3.5. Dijitalleşmenin Sosyal ve Kültürel Hayata Etkisi	22
1.4. DİJİTALLEŞME VE VERGİLENDİRME.....	23
1.4.1. Vergi İdarelerinin Dijitalleşmesi	23
1.4.1.1. Vergi İdarelerinin Dijitalleşmesi İle Ulaşılmak İstenen Hedefler	26
1.4.2. Dijitalleşmenin Vergi Sistemi ve Tasarımı Üzerindeki Etkileri.....	27
1.4.3. Vergi İdarelerinin Dijital Dönüşüm Sürecinde Yaşadığı Zorluklar	29
1.4.4. Dünyada Dijital Vergilemenin İşlevleri	30
1.4.5. Türkiye’de Dijital Vergilemenin İşlevleri	31
1.5. DİJİTALLEŞME KAPSAMINDA VERGİLEMİYİ ETKİLEYEN DİJİTAL ARAÇLAR VE TEKNOLOJİLER.....	33
1.5.1. Veri Madenciliği.....	33
1.5.2. Robotik Teknoloji.....	34
1.5.3. Blok Zinciri Teknolojisi	35
1.5.4. Bulut Bilişim (İCloud).....	36
1.5.5. Yapay Zekâ.....	37
1.5.6. Açık Anahtarlı Kriptografi	38
1.5.7. Büyük Veri (Big Data)	40
1.5.8. Büyük Veri Analitiği	41
1.5.9. Metaverse	42
1.5.10. NFT.....	44
BÖLÜM 2: TÜRKİYE’DE DİJİTALLEŞME SÜRECİNDE DİJİTAL VERGİLEME VE UYGULAMALARI.....	46
2.1. TÜRKİYE’DE DİJİTAL VERGİLEME SÜRECİ VE UYGULAMA ÇALIŞMALARI	46

2.1.1. Türkiye’de Dijital Vergi Uygulamalarının Gelişim Süreci	46
2.1.2. Dijital Dönüşüm Projelerinde Vergi Uygulamaları.....	48
2.1.3. Eylem Planlarında Dijital Vergi Uygulamaları	50
2.1.4. Dijitalleşme ile Ortaya Çıkan Vergilendirme Uygulamaları ve E- Vergilendirme Araçları.....	53
2.1.4.1. Elektronik Fatura (E-Fatura).....	53
2.1.4.2. Elektronik Arşiv: (E- Arşiv) Fatura	54
2.1.4.3. Elektronik İrsaliye (E-İrsaliye)	55
2.1.4.4. Elektronik Serbest Meslek Makbuzu (E-SMM)	56
2.1.4.5. Elektronik Müstahsil Makbuzu (E-MM)	57
2.1.4.6. Elektronik Bilet (E- Bilet).....	58
2.1.4.7. Elektronik Adisyon (E-Adisyon)	58
2.1.4.8. Elektronik Defter (E-Defter).....	59
2.1.4.9. Elektronik Tebligat (E-Tebligat)	60
2.1.4.10. Elektronik Yoklama (E-Yoklama).....	61
2.1.4.11. Elektronik Haciz (E-Haciz)	62
2.1.4.12. Elektronik Belge (E-Belge)	63
2.1.4.13. Elektronik Devlet (E-Devlet).....	63
2.1.4.14. Dijital Vergi Dairesi.....	65
2.1.4.15. Elektronik ÖTV Takip Sistemi	67
2.1.4.16. E-ÖTV İadesi Risk Analizi Sistemi (ÖTVİRA Projesi).....	68
BÖLÜM 3: DİJİTAL VERGİLEME VE VERGİ UYUMU	69
3.1. VERGİ UYUMU VE KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ.....	69
3.1.1. Vergi Uyum Kavramı ve Önemi	69
3.1.2. Vergi Uyumunu Açıklamaya Yönelik Yaklaşımlar	70
3.1.2.1. Rasyonel Beklentiler Yaklaşımı	70

3.1.2.2. Ahlaki Duygular Yaklaşımı	70
3.1.2.3. Mali Değişim ve Optimal Vergi Uyumu Yaklaşımı	71
3.2. VERGİ UYUMSUZLUĞU VE KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ	72
3.2.1. Vergi Uyumsuzluğu Kavramı.....	72
3.2.2. Vergi Uyumsuzluğu Türleri	73
3.2.2.1. İradi Vergi Uyumsuzluğu	73
3.2.2.2. Gayri İradi Vergi Uyumsuzluğu	73
3.3. DİJİTAL VERGİLEMEDE VERGİ UYUMU	73
3.3.1. Dijitalleşmede Vergi Uyum Kavramı.....	73
3.3.2. Dijital Vergilemede Uyum Maliyeti.....	75
3.3.3. Elektronik Vergi Bildirimi ve Uyum.....	77
3.3.4. Vergi Uyumluluğunu Artıran Teknolojik Gelişmeler	78
3.3.5. Vergi Uyumluluğunu Bozacak Teknolojik Gelişmeler	79
3.4. DİJİTAL VERGİ UYUMUNA ETKİ EDEN FAKTÖRLER	80
3.4.1. Eğitim Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi	80
3.4.2. Yaş Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi	81
3.4.3. Denetim Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi	83
3.4.4. Şeffaflık-Saydamlık Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi.....	84
3.4.5. Güven Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi.....	85
3.4.6. Vergi Sisteminde Yaşanan Karmaşıklık Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi.....	86
3.4.7. Vergilendirme Ortamının Belirsiz Oluşu Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi.....	88
3.5. DİJİTALLEŞMENİN VERGİ UYUMUNA SAĞLADIĞI OLUMLU KATKILAR	88
3.5.1. İktisadi ve Mali Açıdan	88
3.5.2. Hız, Zaman ve Yer Bakımından Tasarruf Sağlaması Açısından.....	90

3.5.3. Bürokrasi ve Kırtasiyecilik Açısından.....	91
3.5.4. Blok Zincir (Blockchain) Tabanlı Vergilendirme Yapılması Açısından	92
3.5.5. Dijital Uygulamalar Açısından.....	96
3.5.6. Devlet Politikalarında Adalet ve Etkinlik Sağlaması Açısından	97
3.5.7. Vergi Dairelerinde Verimlilik Artışı Sağlaması Açısından.....	98
3.6. ÜLKE ÖRNEKLERİ ÇERÇEVESİNDE DİJİTALLEŞME VE VERGİ UYUMU	100
3.6.1. ABD.....	100
3.6.2. Rusya	102
3.6.3. Brezilya.....	103
3.6.4. Birleşik Krallık	105
3.6.5. İtalya	108
BÖLÜM 4: KURUMLAR VERGİSİ MÜKELLEFLERİNİN DİJİTAL VERGİLEME HİZMETLERİ KULLANMA DÜZEYİ VE VERGİ UYUMUNA ETKİSİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI.....	110
4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	110
4.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	111
4.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	120
4.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	121
4.4.1. Araştırma Modeli.....	121
4.4.2. Araştırma Alanı	122
4.4.3. Katılımcılar (Çalışma Grubu) ve Özellikleri	122
4.4.4. Veri Toplama Yöntemi.....	123
4.5. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN TOPLANMASI VE ANALİZİ.....	125
4.5.1. Derinlemesine Görüşmelerin Yapılması	125
4.5.2. Derinlemesine Görüşme Verilerinin Analizi.....	125
4.6. ARAŞTIRMANIN GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİĞİ	126

4.7. ARAŞTIRMANIN SINIRLI VE GÜÇLÜ YÖNLERİ	126
4.7.1. Güçlü Yönleri:	126
4.7.2. Zayıf Yönleri:	126
4.8. BULGULAR VE YORUM.....	127
4.9. DİJİTAL HİZMETLER TEMASI	129
4.9.1. Kullanılan Dijital Vergileme Hizmetleri	130
4.9.1.1. Dijital Vergi Dairesi.....	130
4.9.1.2. Gelir İdaresi Başkanlığı Web Sitesi.....	133
4.9.1.3. E-Devlet	134
4.9.2. Dijital Hizmetlerin Mevcut Kullanımı	135
4.9.2.1. Yüksek	135
4.9.2.2. Düşük	137
4.10. DİJİTAL HİZMETLERİ KULLANIM DENEYİMLERİ TEMASI	139
4.10.1. Olumlu Deneyimler	139
4.10.1.1. Emek Tasarrufu.....	140
4.10.1.2. Zaman Tasarrufu.....	140
4.10.1.3. Vergi Uyum Maliyetini Azaltma	142
4.10.1.4. Kolaylık Sağlama.....	145
4.10.1.5. Şeffaflık ve Kontrol	148
4.10.1.6. Hızlı	150
4.10.1.7. Fiziken Vergi Dairesine Gitmeye Gerek Olmama.....	152
4.10.1.8. Memnun	153
4.10.1.9. Otomatikleşme	154
4.10.1.10. Güvenli.....	155
4.10.1.11. Verimlilik.....	157
4.10.1.12.Yeterli	158

4.10.1.13. Doğru ve Eksiksiz Yapma	159
4.10.1.14. Ödeme Seçeneklerinde Artış	161
4.10.1.15. Tek Portal Üzerinden Yönetilmesi	161
4.10.1.16. Bürokrasi ve Kırtasiyecilikte Azalma.....	163
4.10.1.17. Kirli Bilgileri Azaltma	164
4.10.1.18. Psikolojik Rahatlık.....	165
4.10.1.19. Nötr	166
4.10.1.20. Yeşil Çevre	166
4.10.2. Olumsuz Deneyimler.....	167
4.10.2.1. Teknik Aksaklıklar	167
4.10.2.2. Dijital Okuryazarlığın Olmaması.....	169
4.10.2.3. İletişimde Kopukluk	171
4.10.2.4. Hata Yapma Korkusu.....	172
4.10.2.5. Dijital Denetim Korkusu.....	173
4.10.2.6. Sistemsel Yoğunluk	175
4.10.2.7. Karmaşıklık.....	176
4.10.2.8. İdareyi Gereksiz Meşgul Etme	177
4.10.2.9. Dijital Ekranı Maruz Kalma.....	178
4.10.2.10. Yeterli Değil	178
4.10.2.11. Enerji ve İnternet Kesintisi	179
4.10.2.12. Bilgisayar Kullanma Becerisi Eksikliği.....	179
4.10.2.13. Personel Sayısında Azalma.....	180
4.10.2.14. Psikolojik Vergi Yüğü	181
4.10.2.15. Kanuni Sürecin Hemen Başlatılması	182
4.10.2.16. Güvenlik Riski	183

4.10.2.17. SMMM-YMM’erin Ofislerinin Dijital Yeterliliklerinin Eksik Olması	183
4.10.2.18. Yapay Zekâ Desteği Eksikliği	184
4.10.3.DİJİTAL VERGİ UYUMU TEMASI	185
4.10.3.1. Uyuma Katkı Sağlamadı	185
4.10.3.2. Vergiye Gönüllü Uyumu Artırma	186
4.10.3.3. Vergi Kayıp ve Kaçağını Önleme	189
4.10.4. GELİŞTİRME VE ÖNERİLER TEMASI	192
4.10.4.1. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler	192
4.10.4.1.1. Ek Süre Tanımak	193
4.10.4.1.2. Yapay Zekânın Geliştirilmesi	194
4.10.4.1.3. Dijitalleşmenin Kapsamını Artırmak	197
4.10.4.1.4. Tek Portal Üzerinden Yönetilmesi	199
4.10.4.1.5. Kullanıcı Taleplerini Dikkate Almak	200
4.10.4.1.6. Vergi Bilincini Artırmak	202
4.10.4.1.7. Standartlaşma	205
4.10.4.1.8. Vergi İndirimine Gidilmesi	206
4.10.4.1.9. Dijital Okuryazarlığın Artırılması	206
4.10.4.1.10. Rekabetin Düzenlenmesi	207
4.10.4.1.11. Teknik Alt Yapının Güçlendirilmesi	208
4.10.4.1.12. Sadeleştirme	208
4.10.4.1.13. Dijital Çağa Göre Güncellenme	209
4.10.4.1.14. Teknik Aksaklıkların Giderilmesi	210
4.10.4.1.15. Vergilemede Adaletin Sağlanması	211
4.10.4.1.16. Mükellefe Sunulan Avantajlar Tabana Yayılmalı	211
4.10.4.1.17. Güvenlik Açıklarının Kapatılması	212

4.10.4.1.18. Vergi Dairesini Merkezi Bir Yerde Kurma.....	213
4.10.4.1.19. Geliştirilmeli	213
4.10.4.1.20. Alış-Satış Faturalarının Direk Ekranı Düşmesi	214
4.10.4.1.21. Kâr -Zarar Oranını Hesaplayabilme	215
4.10.4.1.22. Kira Beyannamelerini Elektronik Ortamda Verme Zorunluluğu	215
4.10.4.1.23. Dijital Çalışmaları Hibe ve Teşviklerle Desteklemek.....	216
4.10.4.1.24. Şeffaflık ve Kontrol.....	216
4.10.4.1.25. Karbon Ayak İzinde Azalma.....	217
4.10.4.1.26. Vergiye Uyum Sağlayan Mükellefi Ödüllendirme	218
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	220
KAYNAKÇA.....	230
EKLER.....	254
EK-1. SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURUL İZNİ.....	254
EK-2. DEŞİFRE KLASÖRÜ VE SORULAR	255
EK-3. KOD KİTABI.....	340
ÖZGEÇMİŞ	348

TABLÖLAR LİSTESİ**Tablo No:** **Sayfa**

Tablo 1.1: Vergi İdarelerinin Dijitalleşme Süreci ve Faaliyet Aşamaları 25



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil	No:.....	Sayfa
Şekil	1.1: Sanayi Devrimlerinin Tarihsel Gelişimi.....	8
Şekil	1.2: Toplumların Evrimi	9
Şekil	1.3: Dijital Dönüşüm	11
Şekil	1.4: Veri Madenciliğin Birçok Disiplinle Bileşimi	34
Şekil	3.1: Blok Zincir Teknolojisinin Kullanılmadığı KDV Sisteminin İşleyiş Mekanizması	93
Şekil	3.2: Blok Blok Zincir Teknolojisi İle KDV Sisteminin İşleyişi	94
Şekil	4.1: Temalar Gösterimi.....	127
Şekil	4.2: Kod Bulutu	128
Şekil	4.3: Kod Haritası.....	129
Şekil	4.4: Dijital Hizmetler Temasına Ait Hiyerarşik Kod-Alt Kod Gösterimi	130
Şekil	4.5: Dijital Hizmetleri Kullanım Deneyimleri Temasına Ait Hiyerarşik Kod-Alt Kod Gösterimi.....	139
Şekil	4.6: Dijital Vergi Uyumuna Ait Hiyerarşik Kod-Alt Kod Gösterimi ...	185
Şekil	4.7: Geliştirme ve Öneriler Temasına Ait Hiyerarşik Kod-Alt Kod Gösterimi	193

,

KISALTMALAR

AATUHK	Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun
ABD	Amerika Bileşik Devletleri
API	Uygulama Programlama Arayüzü
BİT	Bilişim ve İletişim Teknolojileri
BTRANS	E-Ticaret ve Mükellef Uyumunun İzlenmesi Bilgi Transfer Sistemi
DATAP	Dava Takip Uygulaması
DPT	Devlet Planlama Teşkilat
DTÖ	Dünya Ticaret Örgütü
E- Bilet	Elektronik Bilet
E-Adisyon	Elektronik Adisyon
E-Arşiv	Elektronik Arşiv
E-Belge	Elektronik Belge
EBİ	Elektronik Bilgi İşlem
E-Defter	Elektronik Defter
E-Defter	Elektronik Defter
E-Devlet	Elektronik Devlet
E-Fatura	Elektronik fatura
EFKS	Fatura Kayıt Sistemi
E-Haciz	Elektronik Haciz
E-İmza	Elektronik İmza
EKAP	Adres Kayıt Sistemi ve Elektronik Kamu Alımları Platformu
E-MM	Elektronik Müstahsil Makbuzu
EPDK	Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu
E-SMM	Elektronik Serbest Meslek Makbuzu
E-SMM	E-Serbest Meslek Makbuzu

E-Tebliğat	Elektronik Tebliğat
E-VDB	Elektronik Vergi Dairesi
E-VDO	Elektronik Vergi Daireleri Otomasyonu
E-YMM	YMM Tasdik Raporlarının Elektronik Ortamda Gönderilmesi Sistemi
E-Yoklama	Elektronik Yoklama
EYS	Elektronik Yoklama Sistemi
FTS	Rusya Federal Vergi İdaresi
GATT	Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması
GATS	Hizmetler Ticari Genel Anlaşması
GEKSİS	Gelir ve Kurumlar Vergisi Standart İade Sistemi
GİB	Gelir İdaresi Başkanlığı
GSYH	Gayri Safi Yurtiçi Hasıla
HMRC	Gelir ve Gümrük İdaresi
IRS	Federal Gelirler İdaresi Hizmetleri
İNKA	İnsan Kaynakları Otomasyon Uygulaması
KDVİRA	KDV İadesi Risk Analiz Sistemi,
KEYS	Kurumsal E-Belge Yönetim Sistemi
KHK	Kanun Hükmünde Kararname
KOBİ	Küçük Orta Büyüklükteki İşletme
MAR	KDV İadesi Makro Analiz Raporu
MDTP	Çok Kanallı Dijital Vergi Platformu
MERAK	Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Modeli
MEVA	Mekânsal Veri Analizi Sistemi
MERSİS	Merkezi Sicil Kayıt Sistemi
MTD	Vergiye Dijital Hale Getirme
OMC	Yönetim ve Bütçe Ofisi tarafından

ÖTV	Özel Tüketim Vergisi
ÖTVBİS	Elektronik ÖTV Uygulamaları
ÖTVİRA	ÖTV İadesi Risk Analizi Sistemi
RİTAP	Riskli İade Takip ve Analiz Programı
SARP	Sahte Belge Risk Analiz Programı
SPED	Kamu Dijital Muhasebe Sistemii
SRF	Federal Gelir İdaresi
TAKBİS	Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TAKKOM	Takdir Komisyonu Otomasyon Uygulaması
TL	Türk Lirası
TTK	Türk Ticaret Kanunu
TRIPS	Ticaret İle Bağlantılı Fikri Mülkiyet Anlaşması
TUENA	Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Master Planı
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Merkezi
TÜSİAD	Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği
UDHB	Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
UKNeF	Birleşik Krallık Ulusal E-Fatura
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
VEDOP	Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi
VEGAS	Veri Görselleştirme ve Analiz Sistemi
VERİA	Veri Ambarı Uygulaması
VUK	Vergi Usul Kanunu

GİRİŞ

Günümüz dünyasında insanlar bilgi ve teknolojinin hız kazandığı yenilik ve gelişmelerin aynı anda gerçekleştiği bir zaman dilimi içerisinde yaşamaktadır. Bilgi ve teknoloji alanında yaşanan gelişmelerle eş güdümlü olarak ilerleyen dijitalleşme olgusu iletişim piyasasındaki işlem maliyetlerinin azalmasına yol açmış, bu da veri hizmetleri araştırmalarına önemli katkı sağlamıştır. Yaşanan ilerleme ve gelişmeler yeni ürünlerin geliştirilip, uygulanmasına olanak tanımada önemli rol oynamıştır. 1990'lar bilginin ve teknolojinin hız kazandığı yıllar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilgi ve teknolojinin hız kazanmasıyla hem özel sektör hem de kamu sektörü iletişim teknolojilerinden çok sık bir şekilde yararlanmaya başlamıştır. Teknolojik gelişmelerin ekonomik hayatla bütünleşmesinin yansıması olarak dijitalleşme kavramı gündeme gelmiştir. Dijitalleşme, bir iş modelini değiştirmek veya dönüştürmek amacıyla yeni bir kazanç ve değer üretebilecek imkânlar sunabilmek için dijital teknolojilerden yararlanılmaya başlanması olarak tanımlanmaktadır. Teknolojik gelişmelerin ekonomik hayata etkisi alışılmış vergileme anlayışını değiştirmiş ve geleneksel vergi anlayışında dönüşüm yaşanmasına yol açmıştır. Bu dönüşüm geleneksel vergileme biçimlerinin uygulanmasını önemli ölçüde zorlaştırmıştır. Gelişmiş ülkeler dijitalleşen dünyanın getirisinden önemli oranda yararlanmışlardır. Fakat dijitalleşen dünyanın olumlu getirilerinin yanında bazı olumsuz meseleleri de gündeme getirdiği görülmektedir.

Vergi; kamusal ihtiyaçların finansmanını karşılamak üzere devletin egemenlik gücüne dayanarak, karşılıksız olarak özel kesimden kamu kesimine aktarılan paralar olarak tanımlanmaktadır. Yani kamu otoritesinin gelirleri arasında en büyük paya sahip kısmı oluşturmaktadır. Bu nedenle devletin vergisel konularla ilgilenen yetkili mercilerinin dijitalleşmenin yarattığı değişim ve dönüşümü takip etmeleri, dijital dünyada yaşanan yeniliklere uyum sağlayarak kendilerini güncellemeleri gerekmektedir. Verginin tam, doğru ve eksiksiz olarak toplanabilmesi için mükelleflerin vergiye gönüllü uyumu önem taşımaktadır. Vergi uyumu genel olarak mükelleflerin kanunlara uygun olarak vergisini zamanında ve eksiksiz ödemesi olarak tanımlanmaktadır.

Türkiye’de vergi kanunlarının idaresi ve uygulanması, Hazine ve Maliye Bakanlığı’na bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB)’in sorumluluğundadır. GİB tüm

mükelleflerin haklarını korumak ve kolay bir şekilde vergisel yükümlülüklerini yerine getirmelerini sağlamakla görevlidir. GİB dijital teknolojik gelişmeleri takip ederek vergi idaresinin dijital dönüşümünü gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda GİB e-Beyanname, e-Fatura, e-İrsaliye, e-Defter, e-Tahsilât, e-Arşiv, e-Tebligat, e-Müstahsil Makbuzu, e-Haciz ve dijital vergi dairesi gibi birçok dijital vergi uygulamasını geliştirmiştir. Dijital vergileme araçları, mükelleflerin vergisel yükümlülüklerini daha hızlı ve kolay bir şekilde yerine getirmesi amacıyla oluşturulan bir sistemdir. Dijital vergileme araçlarının mükellef için hem maliyetlerin azaltılması hem de daha konforlu bir vergileme süreci sağlaması açısından, vergiye uyum konusunda önemli katkısı bulunmaktadır. Vergisel işlemlerin vergi idaresine fiziki olarak gidilmeden 7/24 halledilebiliyor olması vergi uyumunu artırıcı bir özelliktir. Kişilerin vergi sistemine karşı bakış açısı ile vergi uyumu arasında kuvvetli bir ilişki bulunmaktadır. Bu bağlamda çalışma, dijitalleşme olgusunu kavramsal çerçevede ele alarak, dijitalleşme kapsamında ortaya çıkan dijital vergileme teknolojisinin vergi uyumu üzerindeki etkisinin araştırılması amacıyla hazırlanmıştır.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde dijitalleşmenin kavramsal çerçevesi ele alınarak, dijitalleşmenin sosyo-ekonomik etkisinden bahsedilmiş sonrasında, vergi idarelerinin dijitalleşmesi ve dijitalleşme kapsamında vergilemeyi etkileyen dijital araçlar ve teknolojilerden söz edilmiştir. İkinci bölümde; Türkiye’de dijital vergileme süreci ve uygulama çalışmaları başlığı altında Türkiye’de dijital vergi uygulamaları ele alınmış sonrasında da dijitalleşme ile ortaya çıkan vergilendirme uygulamaları ve araçlarına değinilmiştir. Üçüncü bölümde; Vergi uyumu ve kavramsal çerçevesinden teorik olarak bahsedilmiş ve dijital vergi uyumu başlığı altında dijital vergi uyumuna etki eden faktörlere yer verilmiştir. Daha sonra üçüncü bölümde dijitalleşmenin vergi uyumuna sağladığı olumlu katkılar ve ülke örnekleri çerçevesinde dijitalleşme ve vergi uyumundan bahsedilmiştir. Dördüncü bölümde ise; dijitalleşme ve dijital vergileme teknolojisi kullanımının, kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyum davranışı üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik bir durum çalışmasına (Case Study) yer verilmiştir. Durum çalışması alanında uzman Türkiye’deki SMMM-YMM’ler ve özellikle kurumlar vergisi mükellefinin işleri ile ilgilenen Hazine ve Maliye Bakanlığı bünyesinde çeşitli görev ve statülerde çalışan vergi idaresi personeli (Vergi Müfettişi, Gelir Uzmanı, Mükellef Hizmetleri ve Strateji Grup Müdürü, Vergi Dairesi Müdürü, Vergi Dairesi Müdür Yardımcısı) ile yapılmıştır.

BÖLÜM1: DİJİTALLEŞMENİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

1.1. DİJİTALLEŞME SÜRECİ

1.1.1. Dijitalleşme Kavramı

“Digitus” Latince kökeninden gelen bir kelime olup, parmak anlamına gelmektedir. Parmak kelimesi roma döneminde sayı kelimesi ile ilişkilendirilmiştir. Bu dönemde sayılar parmaklarla ifade edilmektedir. Bu ifadenin Avrupa diline “digit” ve “sayı” olarak geçtiği bilinmektedir. Dijital kelimesi Türk Dil Kurumunda ise sayısal ve verilerin elektronik şekilde gösterilmesi olarak tanımlanmaktadır (Sucu, 2021, s. 6). Dijitalleşme, kavram olarak bilginin sayısallaştırılması olarak ifade edilmektedir. Yani ulaşılan verilerin sayısallaştırılarak çeşitli platformlarda yer edinme sürecini kapsamaktadır. Başka bir ifadeyle dijitalleşme, bir iş modelini değiştirmek veya dönüştürmek amacıyla yeni bir kazanç ve değer üretebilecek imkânlar sunabilmek için dijital teknolojilerden yararlanılmaya başlanmasıdır (Ersöz ve Özmen, 2020, s. 172).

Dijitalizasyon, dijital bilgi merkezli gelir yaratmak, iş geliştirmek, sadece dijitalizeleştirmeyip iş süreçlerini dönüştürmektir. Ayrıca dijital iş amacıyla bir iklim oluşturarak dijital teknoloji ve verilerin kullanılması anlamına da gelmektedir. Dijitalleşme, dijital dönüşümle eş güdümlü olarak kullanılsada dijital teknolojilerin mümkün olan bütün beşeri ve toplumsal işlere uygulanması sürecini de kapsamaktadır. Bu süreç dijitalize edebilecek şeylerin dijitalasyonu vasıtasıyla dijital teknolojilerin günlük yaşama entegre edilmesidir. Dijitalizasyon, etkileşim, iletişim, işletme fonksiyonları ve iş modellerinin, çok kanallı müşteri hizmeti, bütünleşik pazarlama veya otomatik, yarı otomatik ve otomatik olmayan işlemlerden oluşan akıllı üretim gibi hem dijital hem de fiziksel yapıları kapsayan dijital sistemlere dönüşmesi anlamında kullanılmaktadır. Yani dijitalizasyon dijital işlere neden olunan şeyi ifade eder. Dijitalizasyon genel olarak yeni dijital gelir akımları ve tekliflerin yaratılması yanında dijital iş ve dijital dönüşüme gidilen yoldur (Sezen ve Şeneras,2022, s. 54). Dijitalleştirme değişik biçimlerde ele alınması gereken bir konudur. Örneğin; konu medya ve iletişim kapsamında değerlendirilecek olunursa dijitalleşme toplumun tüm faaliyetlerini birleştiren iletişim altyapısı olarak görülür. Bir başka açıdan dijitalleşme, ekonominin dijitalleşmesi ve küreselleşmesi

bağlamında ulusal egemenliği yeniden biçimlendirmiş, maddi ve manevi anlayışları değiştirmiştir. Dijitalleşme yeni bir kültür yaratarak sermaye, meta ve insan hareketliliğini kolay hale getirmiştir. Gartner'ın sözlüğünde yer alan tanıma göre: “Dijitalleşme bir iş modelini değiştirmek ve yeni gelir ve değer üretme fırsatları sağlamak için dijital teknolojilerin kullanılmasıdır”. Dijitalleşme, süreci verimli hale getiren veri şeffaflığını geliştiren ve firmaların çıtasını yükselten bir olgudur.

Dijitalleşme kayıt sistemleri ve gittikçe daha fazla etkileşim sistemlerini kapsamaktadır. Dijitalleştirme ise, sayısallaştırılmış veri ve süreçlerden faydalanarak alıcıların seçimlerini yakalamak maksadıyla kayıt sistemlerindeki alıcıya dair sosyal medya kanalları, e-posta, pazarlama platformları, mobil uygulamaları kişiselleştirme sağlayıcılarından hareket ederek, verilerin depolanmasını ve analizini yaparak alıcıları desteklemeyi ve geliştirmeyi hedefleyen teknolojiyi kapsamaktadır (Yankın,2019, s.12-13). Dijitalleştirme “analog materyali özellikle bir bilgisayarda depolamak ve kullanmak için ikili elektronik (sayısal) forma dönüştürme işlemi” olarak açıklanmaktadır. Dijitalleştirme de materyaller insanlar aracılığıyla okunabilen analog formatlardan yalnızca makinelerin okuyabileceği dijital formata dönüştürülmektedir (Khan ve Aftab,2015, s. 139). Dijitalleştirmede belirli bir ortam ya da iş alanının dijitalleşmesi de mevcuttur. Yani dijital bir çalışma alanı oluşturulabilir. Dijital bir çalışma alanı iş gücünün değişik çalıştığı anlamına gelir. Bunun sayesinde mobil cihazlar ve onları mobil hale getiren yani dijital olarak çalışmasını sağlayan dijital nesneler kullanılmaktadır (Yankın, 2019, s. 13).

1.1.2. Dijitalleşme Süreci ve Etkileri

Toplumsal yaşamı büyük oranda etkileyen ve karmaşık ilişkilerden oluşan küreselleşme süreci, teknolojik ilerleme ve politik tercih konuları üzerine temellendirilmiştir. Bu anlamda teknolojik gelişmeler, şirketler ve bireyler için bilgiye ulaşımın kolaylaşması, mal ve hizmetlerin taşınma maliyetlerinin düşürülmesi gibi bazı kolaylıklar sağlamaktadır. Buradan yola çıkılarak teknolojik ilerlemelerin toplum açısından önemli olduğunu söylemek mümkündür. Teknolojideki gelişmelerle birlikte iletişim kanallarının çeşitliliğinde ve bilgi akışında meydana gelen etkinlik ve ivmelenme toplumdaki kişileri, şirketleri ve devletleri etkileyerek dijitalleşme adlı bir dönüşüme yönlendirmiştir (Karabulut, 2020, s. 265). Dijital teknolojiler, şirketlerin, firmaların,

endüstrilerin ve kuruluşların iş modellerini tamamen değiştirerek, iyileştirmelerine yardımcı olur (Korachi ve Bounabat,2020, s. 493). Dijitalleşme tanım olarak, endüstri devriminin ötesinde, insana bağlı ve insansız çalışamayan makinelerin yerini bağımsız düşünebilen, akıllı ve kendi başına çalışabilen makinelerin almasını, sektörlerde üretime katılmasını ve iş hayatında köklü değişikliklere neden olmasını ifade eden genel bir süreçtir. Dijitalleşme üretim alanında iş süreçlerinin gelişmesiyle, verimlilik artışı ve çıktı maliyetlerinin azaltılması maksadıyla çalışma hayatında makine ve insan ilişkilerini destekleyici niteliktedir. Bunun yanında teknolojik yeniliklerin ve dönüşümlerin çok çabuk gelişmesine rağmen verimlilikte istenilen artışın dijitalleşme sürecindeki hızı yakalayamadığı görülmüştür. Toplumsal yaşamda meydana gelen her değişimin ekonomik veya sosyal etkilerinin gözlemlenebilmesi için belirli bir zaman gerekmektedir. Bu zaman içerisinde değişim öncelikle devlet tarafından benimsenmelidir. Bunun yanında yüksek teknolojiye sahip dijital sermayesi yoğun olan şirketler pazar payını arttırarak iş modellerini dijital sisteme uygun hale getirmelidir (Yılmaz,2021, s. 287).

Dijitalleşme süreci geniş kapsamı nedeniyle sürekli ve karmaşık bir girişim olarak değerlendirilmektedir (Matt vd.,2015, s. 339-343). Dijitalleşme sürecinin başlangıcı Üçüncü Sanayi Devrimine dayanmaktadır. Birinci Sanayi Devrimi su ve buhar gücünün mekanik üretim ile kullanılmaya başlanmasıyla ortaya çıkmıştır. İkinci Sanayi Devriminin ise elektrik gücünün kullanılması neticesinde seri üretime geçilmesiyle başladığı bilinmektedir. Dijitalleşme sürecinin başlangıcı kabul edilen Üçüncü Sanayi Devrimi, elektronikler ve bilgi teknolojilerinin geliştiği bir süreci kapsamaktadır. Bu dönemde üretim otomatikleşmiş ve dijitalleşme hayatımızın her alanına girmiştir. Dördüncü Sanayi Devriminde modüler yapıllı akıllı fabrikalar dâhilinde işlemler siber-fiziksel sistemlerle izlenmiştir. Fiziki dünyanın sanal ortama taşınarak bir kopyasının oluşturulması, merkezi olmayan kararların alınması bu sürecin kapsamındadır. Dördüncü Sanayi Devrimi dijital devrim olarak isimlendirilmektedir. Dijital devrim akıllı sistemlerin oluşumuna katkıda bulunmuştur (Mert vd., 2022, s. 197). Tüm bunlar dijitalleşme sürecini kolaylaştırıcı rol oynamaktadır. Dijitalleşme sürecinde dijital çağı üç farklı dönemde incelemek mümkündür. Arthur'a göre dijitalleşme süreci üç dönemi kapsar.

1. Dönem; 1970-1990: Bu yıllar arasındaki dönemde mikroçip teknolojisi geliştirilerek ölçme metotları sıklıkla kullanılmış, mühendislik ve yönetim alanlarında hesaplamalar bilgisayarlar aracılığıyla yapılmıştır.

2. Dönem; 1990-2000: Bu yıllar arasındaki dönem bilgisayarların kişisel kullanımdan ziyade genel kullanıma geçilmesi sürecini kapsamaktadır. Bilgisayarların genel kullanıma sunulması bilgisayar ağlarını ve internet kullanımını bu dönemde yaygınlaştırmıştır.

3. Dönem;2000 Sonrası: 2000 sonrası dönemde bilhassa internetin kullanımının artmasına bağlı olarak yazılım sektörü gelişmiş, makine ve insan zekâsının ürünü olarak yapay zeka ortaya çıkmıştır. Yapay zekayla çalışan akıllı makinelerin ortaya çıktığı bu dönem günümüze kadar uzanan bir dönemi kapsamaktadır. Bu dönem makinelerin insani işlevleri yerine getirdiği bir süreçtir. Gelişmekte olan birçok ülke teknolojik olarak kullandıkları ürünleri global sermayenin yoğun olduğu ülkelere temin etmektedir. Hem gelişmiş hem de gelişmekte olan pek çok ülkenin dijitalleşme süreci küreselleşme süreciyle eş güdümlü olarak ilerlemektedir. Dijital dönüşüm süreci devasa ülkelerin küçük düzeyde firmaların gücüne dayanarak yoğun teknolojiye sahip sermaye yatırımlarını zorunlu hale getirmiştir. Bundan dolayı dijitalleşme sürecinde üretimin devamlılığı için makine teknolojisinin kullanımı gereklidir (Yılmaz,2021, s. 288-290).

1.1.3. Sanayi Devrimleri ve Dijitalleşmenin Tarihi Gelişimi

Geçmiş dönemler incelendiği zaman tarihte ekonomik, sosyolojik ve politik boyutlarda birçok devrimin yaşandığı görülmektedir. Bu devrimlerin dünyada bilgisayar devrimi, moda devrimi gibi birçok örneği mevcuttur. Dünya insanlık tarihinde önemli bir yeri olan “Sanayi Devrimi” ise küresel boyutta etkiye sahip devrimlerden biridir. Sanayi Devrimi günümüz küresel sistemin oluşmasında etkili olmuştur. Sanayi Devrimi, Britanya’da 18. Yüzyılın ikinci yarısından 19. Yüzyıla kadar uzanan dönemi kapsamaktadır. Bu dönemde toplumsal, ekonomik, demografik ve teknolojik alanda birçok değişiklikler yaşanmıştır. Sanayi Devrimi İngiltere’de başlayan ve tarım toplumundan sanayi toplumuna geçişi anlatan bir olgudur. Geçmişte önemli yeni gelişmeleri beraberinde getiren Sanayi Devrimi sadece 18. ve 19. yüzyıllarda etkili olmamıştır. Tarihi süreçte kimya sanayi, elektrik ve petrole dayalı motor endüstrisinde

öne çıkan gelişmeler İkinci, Üçüncü ve Dördüncü Sanayi yeni devrimlerini beraberinde getirmiştir (Çapçioğlu ve Anık, 2021, s. 30). 19. Yüzyılın sonları ile 20. Yüzyılın başlarını kapsayan İkinci Sanayi Devrimi elektrik ile montaj hattının birleşmesiyle seri üretimin yapıldığı dönemi ifade etmektedir. Bu dönem için başlangıç kabul edilen genel kabul gören olay Ford bayisi tarafından otomobil için seri üretime geçilmesidir. Söz konusu bu dönemde kimya, demir-çelik, havacılık ve telekomünikasyon ve havacılık sektörlerinin diğer endüstrilere göre daha hızlı büyüdüğü görülmüştür. Üçüncü Sanayi Devriminin başlangıcı olarak da 1947 yılında üretilen transistörün üretimi kabul edilmektedir. Bu üretilen ürün programlanabilir makinelerin hazırlanmasına ve endüstriyel robotların oluşturulmasına zemin hazırlamıştır. Üçüncü Sanayi Devrimine neden olan faktörler, bilgisayar, dijital ürünler ve internetin kullanılması olarak karşımıza çıkmaktadır. 1960'lı yıllarda ana bilgisayar, 1970 ve 1980'li yıllarda ise bireysel bilgisayarlar kullanılmaya başlanmıştır. 1990'lı yıllarda ise bilgisayarlarla beraber internetin kullanılması bu dönemin sanayi devrimi, bilgisayar devrimi ya da dijital devrim olarak adlandırılmasına neden olmuştur. Söz konusu dönemde, bilginin rahat bir şekilde üretilip, işlenebilmesi ve iletilmesi kolaylaşmıştır. Ulaşılmak istenen üretim hızı ve kapasitesi, düşürülen maliyetler sebebiyle artmıştır. Ayrıca otomasyona duyulan ihtiyaç da bu dönemde giderilmiştir (Sözen ve Mescioğlu, 2019, s. 294).

21.Yüzyılın başlarından itibaren internet kullanımının çoğalması, yazılımın kullanılarak üretime katılması Dördüncü Sanayi Devriminin başlamasında rol oynamıştır. Akıllı üretim sisteminde yaşanan gelişmeler siber fiziksel sistemlere üretime dahil edilme olanağı tanımıştır. Dördüncü Sanayi Devriminde akıllı üretim ve nesnelerin teknolojisi üzerinde durulan önemli konular arasındadır (Yantur, 2022,s. 478). Dördüncü Sanayi Devrimi ayrıca günümüz çağını anlatan dönemi ifade etmek içinde kullanılmaktadır. Söz konusu bu dönemde makineler insan gücünün yerine kendilerini ve üretim süreçlerini kontrol etmeye başlamıştır. Makinelerin kendi üretim süreçlerini kontrol edebilmeleri akıllı fabrikaların kurulmasına olanak tanımıştır (Efeoğlu ve Bozkurt, 2018, s. 291).



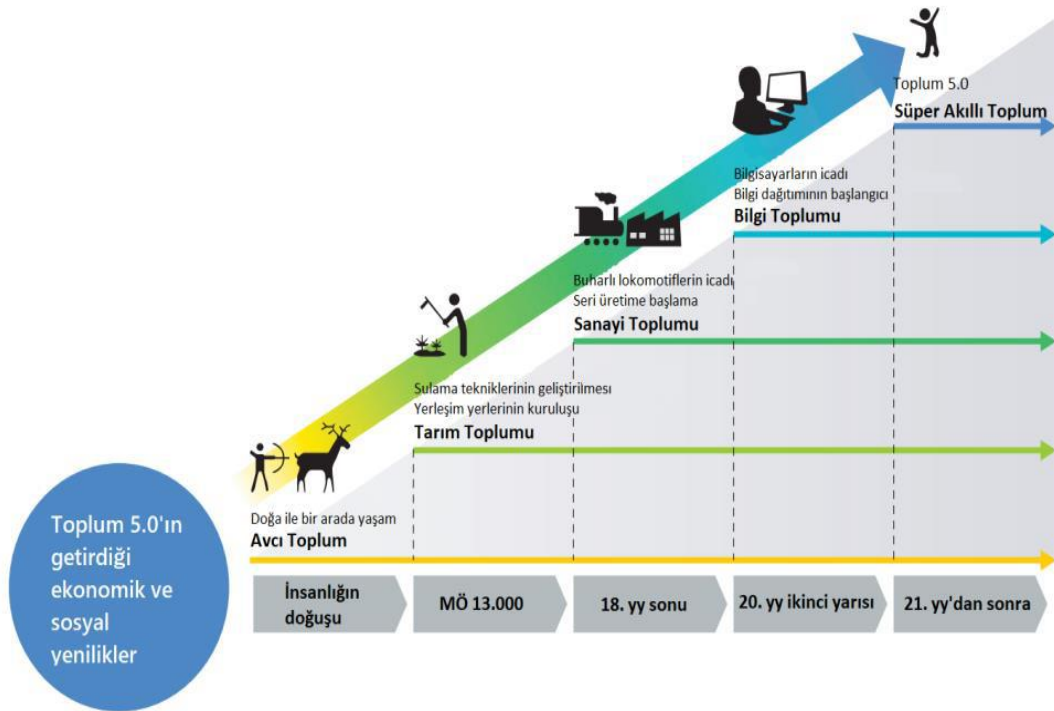
Şekil 1.1: Sanayi Devrimlerinin Tarihsel Gelişimi

Kaynak: (Çolapkulu,2021).

Şekil 1.1’de Sanayi Devrimi gelişim evreleri gösterilmiştir. Birinci Sanayi Devriminde insan gücünden su ve buhar, makine gücüne geçildiği görülmektedir. 1900 ‘lü yılların başlarında İkinci Sanayi Devrimine geçilerek elektrik gücünün kullanıldığı belirtilmiştir.1970’li yıllara gelindiğinde ise Üçüncü Sanayi Devrimine geçilmiştir. Üçüncü Sanayi Devrimi bilgisayarla birlikte otomasyon sisteminin yaygınlaştığı ve internet kullanımının söz konusu olduğu dönemi ifade etmektedir. Günümüz yakın çağı anlatan Dördüncü Sanayi Devriminde ise siber fiziksel sistemlerin üretime dahil edilme süreci yer almaktadır.

20. Yüzyılın sonlarına doğru BİT hızlı bir ilerleme yaşanmıştır. Söz konusu dönemde internet kullananların sayısı artmış, internet içeriği çeşitlendirilmiştir. Endüstri 4.0 olarak adlandırılan bu dönem üretim ve hizmet alanlarındaki ürün tanımlamasına yeni bir boyut kazandırmıştır. Bu süreçte, sensör (veri toplama), veri değişimi ve üretim teknolojilerinde önceki dönemlerden farklı değişiklikler olmuştur. Kısaca bir tanım yapılacak olunursa, Endüstri 4.0; bilişim, iletişim, internet, otomasyon, veri toplama ve yayma teknolojilerinin yeni üretim imkânlarıyla bütünleşmesi olarak tanımlanmaktadır. (Sucu,2021, s.15). Dördüncü Sanayi Devrimi olarak adlandırılan Endüstri 4.0 döneminin ardından Toplum 5.0 kavramı ortaya çıkmıştır. Toplum 5.0 teknolojik gelişmelerde insan

odaklı bir süreci ifade etmektedir. Basit olarak Toplum 5.0;“ dünyadaki dijital dönüşümün etkisini demografik, ekonomik, etik ve sosyolojik yönden değerlendirerek insanların makine ve robotlarla ilişkisinin en verimli biçimde sağlandığı toplumsal dönüşüm felsefesi”ni ifade etmektedir. Toplum 5.0 “Dijital Toplum“,“Yaratıcı Toplum” ve en çok kullanılan ismiyle “Süper Akıllı Toplum” şeklinde kavramlarla ifade edilmektedir (Arı, 2021, s. 457).



Şekil 1.2: Toplamların Evrimi

Kaynak: (Arı, 2021, s. 460).

Toplum 5.0, bilgi toplumundan süper akıllı topluma geçiş sürecine verilen addır. Avcılık ve toplayıcılıkla başlayan insanlık tarihi günümüzde bilgi toplumundan süper akıllı topluma geçiş sürecine girmiştir (Saracel ve Aksoy,2020, s. 31).

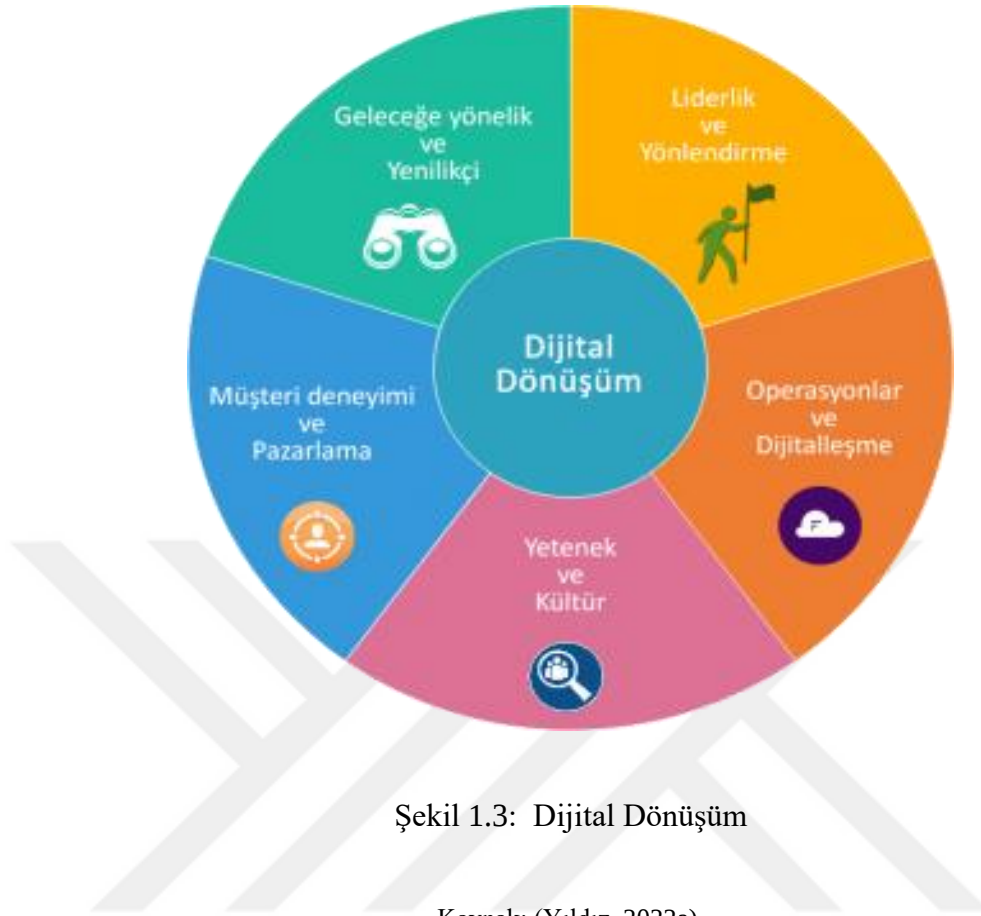
1.2. DİJİTAL DÖNÜŞÜM

1.2.1. Dijital Dönüşüm Kavramı

Dijital dönüşüm, sürekli ve dinamik bir süreci ifade etmektedir. Bu yüzden dijital dönüşüm kavramı hakkında genel kabul görmüş bir tanım bulunmamaktadır. Dijital

dönüşüm; dijital teknolojilerden yararlanılarak yeni imkanlar ve değerler oluşturma; yapıları dijital teknolojiler aracılığıyla güçlendirerek daha kazançlı hale getirme sürecini ifade etmektedir (Bozkurt vd.,2021, s. 40). Dijital dönüşüm, "dijital teknolojinin insan toplumunun her alanında uygulanmasıyla ilişkili değişiklikler" tarafından şekillendirilen bir iş modeli olarak tanımlanır (Télécom vd.,2015, s. 2). Dijital dönüşüm, dijital teknolojileri ve iş süreçlerini dijital bir platformda bütünleştiren organizasyonel dönüşüm ekonomisidir (Warner ve Wäger,2019, s. 237). Dijital Dönüşüm, dijital teknolojinin birey yaşamının her alanını etkilediği değişikliklerdir (Reis vd.,2018, s. 417). Dijital dönüşüm en temel manasıyla, “nesnelerin interneti, yapay zekâ, ileri analitik gibi dijital teknolojilerle robotik sistemler, eklemeli imalat gibi ileri üretim teknolojilerinin imalat sanayisinde gittikçe artış gösteren nispete ve muhtelif biçimlerde kullanılması süreci” olarak tanımlanır. Dijital dönüşüm sürecinin seyrini değiştiren en önemli durum bilgisayarın icat edilmesidir. Daha sonra internet, kişisel bilgisayar ve cep telefonların icat edilmesiyle yaşanan gelişmeler, büyük dönüşümlerin yaşanmasında etkili olmuştur. Kişilerin, işletmelerin, organizasyonların ve sistemlerin mekân ve zaman kısıtından ayrı bir şekilde iletişim sağlamasına olanak tanıyan dijital gelişmeler küresel hayat standartlarını arttırmıştır. Global alanda yaşanan gelişmeler, yaşanan bu dönüşüme uyum sağlama sorununu gündeme getirmiştir (Eyel ve Sağlam, 2021, s. 5).

Dijital dönüşüm liderlik gündemlerinde stratejik bir zorunluluk olarak görülmektedir. Başka bir tanımla, dijital dönüşüm “dijital teknolojileri ve iş süreçlerini dijital bir ekonomide bütünleştirir” şeklinde ifade edilmektedir. Günümüzde kullanılan manasıyla dijital dönüşüm dijital iş yolunda dijitalizasyondan daha geniş bir anlamı karşılamaktadır. Dijital dönüşüm, stratejik ve öncelikli olarak dijital teknolojilerin ve etkilerinin, toplumda yarattığı değişim vasıtasıyla sağladığı imkanlardan faydalanabilmek amacıyla iş faaliyetlerinin, süreçlerinin, yetkinliklerinin ve modellerinin hızlandırılmış yoğun dönüşümüdür (Sezen ve Şenaras, 2022, s. 56). Şekil 1.3’te dijital dönüşüm kavramı yer almaktadır.



Şekil 1.3: Dijital Dönüşüm

Kaynak: (Yıldız, 2022a).

Dijital Dönüşüm, ister dijital işlemlere bağlı ister dijital işlemlerden bağımsız bütün boyutları kapsamaktadır. Kamudaki dijital dönüşüm paydaşlar ile birlikte hareket ederek, hizmet sunumu için yeni çerçeveler oluşturmak ve yeni ilişkiler kurmak manasına gelmektedir (Sezen ve Şenaras, 2022, s. 56).

1.2.2. Dijital Dönüşümün Ekonomik Gerekliliği

Birinci Sanayi Devrimine kadar sanayi, üretim ve yenilik Amerika Bileşik Devletleri (ABD) Almanya ve Japonya gibi merkez ülkelerin elindeydi. Yaşanan dünya savaşlarından sonra söz konusu üstünlükler Asya ve Latin Amerika ülkelerine geçmişti. Bu geçiş Avrupa ülkelerini ekonomik olarak yeni arayışlara yöneltmiştir. Üretim faktörlerinin başka ülkelere kayması Avrupa ülkelerinde işsizliğin artmasına sebep olmuştur. İşsizliğin artması sonucunda ülkeler ekonomik süreci düzenleyici yeni atılımlara ihtiyaç duymuştur. Bu ihtiyaç Almanya’da Endüstri 4.0 olarak isimlendirilen Dördüncü Sanayi Devriminin başlamasına neden olmuştur. Söz konusu süreç geri kalmış

ve gelişme çağında olan ekonomiler için çeşitli avantajlar sunmaktadır. Dördüncü Sanayi Devriminin ekonomik alandaki potansiyelini şu şekilde sıralamak mümkündür.

- Müşteri beklentisinin tedariki
- Optimum düzeyde karar alma yetisi
- Kaynak kullanımda etkinlik ve verimlilik
- Yeni hizmetlere değer fırsatları oluşturabilme
- İş mekânının demografik değişimine uyabilme
- İş ile yaşam dengesi kurabilme

Dijital dönüşümün ekonomik gerekliliğini açıklarken yalnızca son sanayi devrimiyle sınırlı kalmadığı, bütün sanayi devrimlerinin ekonomik avantajlar sağlamak amacıyla yapıldığı düşünülmektedir (Kurt, 2020, s. 3085-3086). Geçmişten günümüze kadar yaşanan bu gelişmeler, firmaların üretim maliyetlerini azaltarak üretimi artırmak, istihdam sağlamak, ihracat-ithalat dengesi, ulusal kalkınma ve rekabet gücünün artırılması gibi amaçları taşıdığı görülmektedir. Üretim yapan firmaların uzun soluklu global rekabette başarılı olabilmeleri için dijital dönüşüme entegre olmaları gerekmektedir. Değişen müşteri isteklerine göre hareket edebilme, kitlesel özelleştirilmiş ürünlere yer verme, büyük veri analizi ve verileri doğru yorumlayabilme, dijital teknoloji kullanarak yeni iş modelleri kullanımı, gelişmelerle uyumlu nitelikli istihdamın sağlanması, üretim alanlarının daha verimli kullanımı ve en az atıkla üretim sürecinin tamamlanması, dijital dönüşümün getirileri olarak sıralanabilir. Dördüncü Sanayi Devrimi kapsamında dijital teknolojilerin geleneksel üretim alanlarında entegre edilmesi, verimlilik, büyüme, istihdam ve yatırım döngüsüne ciddi katkılar sağlamıştır. Küresel anlamda sanayi sektörü ele alındığında; verimlilik ve yatırım darboğazından çıkmak için dijital dönüşüm zorunlu hale gelmiştir. Yine üretim sürecinin belli bir kısmında veya tamamında dijital teknolojilere yer verilmesi dijital dönüşümü kaçınılmaz hale getirmiştir. Dijital dönüşüm, ekonomik kalkınmanın sağlanabilmesi için bir kaldıraç görevi üstlenmektedir. Dijital dönüşüm sürecinde devletlerin izleyecekleri yollar ve eylem planları ülkelerin durumuna göre şekillenecektir (Sagbaşı ve Gülseren, 2019, s. 1-5). Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneği (TÜSİAD)'ın 2016 yılında yayınlandığı

rapora göre dijital dönüşümün maliyetleri düşürerek büyüme ve istihdam konusunda olumlu gelişmelere neden olduğuna yer verilmektedir (Yılmaz ve Özen, 2021, s. 187).

1.2.3. Ekonomik, Toplumsal ve Kültürel Alanda Dijital Dönüşüm

Başlangıcı sayısallaştırma kavramı ile ortaya çıkan ve hızlı bir şekilde dijital dönüşüme doğru yol alan süreç, ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarda ciddi değişimlere yol açmıştır. Dijitalleşme, ekonomik yaşamı, üretim alanlarını, işi ve meslek tanımı ile işgücü alanlarını etkilemektedir. Bunun yanında dijitalleşme, toplumsal yaşam ve kültürel alanlarında dönüştürülmesine katkı sağlamaktadır. Söz konusu bu etkilerin ana merkezi teknolojinin bilgi toplama, depolama, takas ve kullanımındaki rolü ile açıklanmaktadır. Dijital teknolojinin özel bir yeri ve gücü bulunmaktadır. Dijital teknoloji çağımızda ekonominin önemli bir itici gücünü oluşturmaktadır. Söz konusu mevcut durum işyerlerini etkilemiş ve yerleşik iş uygulamalarının bozulmasına sebep olmuştur. Bunun yanında firmaların bilgi yönetimini ve kural esaslı işlemleri önemli derecede iyileştirmiştir. Dijitalleştirme, ekonomik, toplumsal ve kültürel alanlara yarattığı değişimler sebebiyle günümüz çağdaş sürecinde ele alınması gereken konular arasındadır. Ekonomik hayatın dijitalleşmesi ve globalleşmesi sermaye, meta ve insan hareketliliğini kolaylaştırmış ve küreselleşme olgusunu hızlandırmıştır. Dijital platformlar uluslararası sermaye akımları için önemli bir yer edinirken dijitalleşme, değişik sektörleri bir araya getirmiştir (Yankın, 2019,s. 20).

Ekonomik açıdan üretim tarafını ilgilendiren dijital dönüşüm; otomasyon sistematığının oluşturulması, maliyetlerin azaltılması gibi operasyonel açıdan pozitif avantajlar sunarak üretimin artmasına neden olmuştur. Üretim alanlarındaki dönüşüm ve farklılaşan ihtiyaçlar yeni iş alanlarını ortaya çıkarmakta ve söz konusu alanlarda istihdam olanakları sunmaktadır. Topluma sunulan kamusal hizmetlerde yaşanan dönüşüm, devlet ile halk arasındaki ilişkiyi kolaylaştıracaktır. Eğitim, sağlık, gibi zorunlu sahalardan yararlanmak dahada zahmetsiz olacaktır. Bunların yanı sıra dijitalleşme, iş gücüne olan gereksinimin azalması, bazı iş alanlarının yok olması, firmaların iflas etmesi, siber suçlar ve sosyal çöküntüler gibi sorunları ortaya çıkarmıştır. Dijitalleşme genel olarak teknolojik dönüşümü ifade etmektedir. Teknolojik dönüşüm ise internet ve web sürümleri gibi aygıtların kullanılmasını ifade eder. Dijitalleşme global bir alanı kapsamaktadır. Ekonomik düzende de bu açıdan köklü değişiklikler yaşanmıştır. Sanal

ticaret meta ile kurulan ilişkiler toplumsal düzenin değişmesine yol açmıştır. Global bir alanı kapsayan dijitalleşme her bakımdan merkez düşünceyi yok etmiştir. Yeni toplumsal ve politik hareketlerin sosyal platformlar üzerindeki etkinliği giderek artmıştır. Buna bağlı olarak da toplumlarda köklü değişimler yaşanmıştır. Dijital teknolojiler üretim aşamalarını farklılaştırarak üretimi daha verimli hale getirmiştir. Şirketlerin üretim aşamaları robotik teknolojilerin gelişmesiyle kısa sürede çok sayıda ürün verebilir hale gelmiştir. Bunun sonucu olarak şirketler global pazarlara açılabilmişlerdir. Dijital dönüşümün ortaya çıkmasıyla Netflix, Amazon gibi küresel boyutta içerik üreten teknolojik eğlence markaları oluşturulmuştur. Söz konusu bu yayınlar, sunduğu değişik içeriklerle toplumların eğlence ihtiyacını gidermektedir. Değişik alternatiflere cevap veren bu platformlar dizi, film, belgesel gibi içeriklerle dünyada önemli bir yere sahiptir. Dijital dönüşümle sosyal medya, internet kullanımı, e-ticaret gibi farklı platformların kullanımında artış yaşanmıştır. Bu artış fiziki iş yerine gerek duymadan işletmeleri küresel olarak dünyanın her yerindeki müşterilerle buluşturmuştur. Amazon, Ebay ve Alibaba küresel e-ticaretin öncü markaları arasındadır. Söz konusu bu platformlar aracılığı ile makro veya mikro boyutta tüm üretici ve tüketiciler kolaylıkla bir araya gelebilmektedir. Dijital dönüşümle birlikte bireylerin ve toplumun sağlık, eğitim ve sosyal sahalarda devletle olan ilişkisinde değişimler yaşanmıştır. Söz konusu alanlarda daha hızlı ve daha kolay online iş takibi yapılabilmektedir. Bunun sonucunda zaman tasarrufu sağlanarak ve kağıt israfı önlenerek verilere daha kolay erişim sağlanmıştır. İhtiyaç duyulan dokümanlara personele gerek kalmadan ulaşılmıştır (Özcan ve Keskin, 2020, s. 2221-2224).

Dijital dönüşümün toplumsal ve kültürel yapı üzerindeki etkisini değerlendiren akademisyenler son on yılda toplumsal yapıda köklü değişimlerin yaşandığını iddia etmektedir. Özellikle sosyal ağ içeriklerinden oluşan Facebook, Twitter ve Vikipedi gibi platformlar, piyasa dışı ve mülkiyeti bulunmayan bilgi üretimini ortaya çıkarmışlardır. Diğer bir şekilde ifade edilecek olunursa bilgi ve kültür, dijital teknolojilerin benzeri olmayan faydaları ile çoğalma imkânı bulmuştur (Yankın, 2019, s. 20).

1.3. DİJİTALLEŞMENİN SOSYO-EKONOMİK ETKİLERİ

1.3.1. Dijitalleşmenin İstihdam Düzeyine Etkisi

Dijitalleşmenin iki farklı değişkeni iş gücü piyasasına yön vermektedir. Bu değişkenler platform ekonomisi ve robotlaşma olarak bilinmektedir. Bu iki unsur bazı meslekleri yok etmekte bazılarının ise yeniden tanımlanmasına yol açmaktadır. Bu sebeple işgücü talebinde birtakım değişiklikler meydana gelmektedir. Dijital ekonomide endüstriyel üretim ve hizmetlerin büyük ölçekli otomasyonu istihdam oranında azaltma meydana getirmiştir. İş sektörlerinin hangi oranda yok olacağı konusunda netlik olmasa da dijitalleşmenin istihdama etkisi konusunda derin bir kaygı bulunmaktadır. Yapılan son çalışmalarda büyük veriye dayalı yapay zekâ sistemlerinin, üretimin her katmanında bireylerin yerine kullanılacağını öngörülmektedir. Bu sebeple otomasyonun istihdama etkisi tartışılan konular arasında yer almaktadır. Söz konusu bu tartışmalar teknolojik ilerlemelerin neden olduğu verimlilik artışının toplam istihdam ve meslekleri yok etme kaygısıyla çalışmaların sona ereceği endişesini taşımaktadır. Tüm bunlara rağmen teknolojik gelişmelerin insan emeğinin yerine geçemeyeceği düşünülmektedir. Otomasyon sisteminin çoğu işleri yok edecek potansiyeli bulunsa da, sektörüne göre hizmetler sektöründeki (satış asistanlığı, sekreterlik gibi) alanları daha fazla etkilediğine inanılmaktadır. 2013 yılında ABD’de iş alanlarına göre yapılan tahmine göre ortalama 10-20 yıl içinde otomasyon sisteminin gelişmesiyle istihdamın yüzde 47’sinin işsiz kalacağı öngörülmektedir (Erdut, 2021, s. 41). Dünya Ekonomi Forumu tarafından 2016 yılında açıklanan rapora (World Economic Forum, 2016) göre, gelişen otomasyon ve robotik teknolojiler çoğu alanda istihdamı azaltacak, eş zamanlı olarak da yeni istihdam alanları yaratacaktır. Bu konuda ki bazı tahminler aşağıda yer almaktadır.

- Dijital dönüşümün küresel ekonominin %50’sini, 1.2 milyar çalışanı ve 14.6 trilyon \$ maaşı etkilemesi, bu etkinin yarısının Çin, Hindistan, Japonya ve Amerika’ya kadar uzanması,
- 2023 yılına gelindiğinde teknolojiye adapte olma süresine bağlı olmasına göre 400 milyon ile 800 milyon arasında bireyin çalışma alanını kaybetmesi, bunlardan 75 milyon ile 375 milyonunun ise yeni nitelikler elde ederek diğer alanlara kayması, aynı zamanda 900 milyon yeni iş alanının yaratılması,

- Günümüzde risk taşıyan meslekleri yapan fakat yaklaşık iki yıla yakın sürede beceri ve yetkinlik kazandırılan kişilerin yıllık ortalama 15.000\$ maaş artışı sağlanırken, yetkinliği sağlayamayanların, yıllık gelirlerinde 8.600\$ azalma yaşanması (Gökalp vd.,2019, s. 206).

1.3.1.1. Dijital Dönüşümün Yok Ettiği Meslek Alanları

Dijital dönüşüm, alışlagelmiş işlemlerin otomize edilmesi çeşitli mesleklerin önemini yitirerek yok olmasına sebep olacaktır. Dünya Ekonomi Forumu tarafından 2016 yılında yayınlanan Geleceğin Meslekleri Raporu (World Economic Forum, 2016)'na göre otomasyon ve robotik teknolojilerde meydana gelen artışla çeşitli meslek alanlarında istihdamda azalmanın yaşanacağına yer verilmiştir. Aynı zamanda yeni istihdam yaratan sektörlerin ortaya çıkacağı açıklanmıştır. İnsan gücünden yararlanılarak yapılan çoğu meslek alanları dijital dönüşümün etkisiyle gelişen robotik teknoloji sayesinde kolay bir şekilde yapılacaktır. Bu da birçok sektörü yok olma tehlikesiyle karşı karşıya bırakacaktır. Dijitalleşme en çok bilgisayar temelli meslekleri tehdit etmektedir. Örneğin ABD'de yaşayan insanların mesleki açıdan % 47'si ciddi riskle karşı karşıyadır (Gökalp vd., 2019, s. 206-207). Bu risk altındaki mesleklerin önümüzdeki yıllarda otomatik olarak yapılacağı öngörülmektedir. Lojistik, ofis ve idari destek elemanlarının çoğu ve imalatçı çalışan işgücü yüksek risk grubundaki meslekler arasında gösterilmektedir (Fırat ve Fırat, 2017, s. 1-20). Dijital dönüşüm ile gelecekte yok olma tehlikesi ile karşı karşıya kalan meslekler:

- Sekreterlik ve idari asistanlık (örn. sipariş ve tedarik memuru)
- Montaj hattı işçiliği
- Makine operatörlüğü
- Lojistik, kargo ve nakliye acenteliği
- Seyahat görevliliği ve acenteliği, tur rehberliği
- Muhasebecilik
- Banka memurluğu
- Büro memurluğu (ör. Telefon operatörleri, posta servisi)

- Kasiyerlik
- Şoförlük
- Tren sürücülüğü
- Mağaza, restoran, otel gibi hizmet sektöründeki çeşitli meslekler
- Kişisel mali danışmanlığı
- Kişisel sigorta danışmanlığı
- Perakende satış görevi
- Kütüphane teknisyenliği
- Kuryelik
- Çiftçilik
- Güvenlik görevliliği
- Çağrı merkezi operatörlüğü
- Laboratuvar teknisyenliği
- Tamircilik

Şeklinde sıralamak mümkündür (Gökalp vd., 2019, s. 206-207).

1.3.1.2. Dijital Dönüşümün Ortaya Çıkardığı Meslek Alanları

İş hayatında dijitalleşme; fiziksel verilerin sayısallaştırılarak, dijital duruma getirilmesi durumunu ifade etmektedir. İş dijitalleştirme ise; etkileşimleri, iletişimi, işlevleri ve iş modellerini, dijital, otonom, yarı otonom ve manuel operasyonların birleşimi ile e-akıllı üretime dönüştürme olarak tanımlanır. İşin dijital bir alanda veya dijital tedarik zincirinden kaynaklanan bir edim olması; işçiyi, işvereni, iş akdini, işyerini, sektörleri (çevrim içi/dışı), sendikaları, iş ilişkilerini, iş sağlığı ve güvenliği risklerini tekrardan açıklamayı zorunlu kılan siber bir iş alanı kurmaktadır. Günümüzde dünyayı saran ekosistemde; dijital vatandaş, kripto para, siber güvenlik, dijital cüzdan, sanal asistan, online eğitim ve danışmanlık gibi bileşenlerinde dijitalleştiği görülmektedir. Kas ve makine gücünün yerini akıl ve düşünce almıştır. Akıl ve düşünce gücünün yerini ise yapay zekâ ve robotları almıştır. Her geçen gün bir yenisi eklenen dijital ürünler gerçek

dünyayla sanal dünyanın birleştirilmesi zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Ortaya çıkan yeni teknolojilerle uyumlu ürünlerin ve hizmetlerin artması, bu ürünlere duyulan ihtiyaca göre iş hayatında yeni talepleri de gündeme getirmiştir (Atatanır, 2022, s. 78-79). Dijital teknolojiler hızlı bir şekilde emek gücünün yerini doldururken, bir yandan da sermayeye olan gereksinimi ortadan kaldıracaktır. Teknolojik ilerlemeler çoğu işin yok olmasına sebep olsa da birçok alanda yeni işler ve kazançların sağlanmasına da olanak tanımaktadır. Teknoloji ve robotik alanlardaki değişim gelecek dünyasında birçok işin robotlar aracılığı ile yapılabileceğini öngörmektedir. Günümüz dijital çağında yaşanan teknolojik devrimler yeni iş alanları oluşturabilmek için devletlerin dijital altyapıya yönelik çalışmalar yapmasını zorunlu kılmaktadır. Dijitalleşen dünyada talebi artan meslekler:

- Veri analistleri ve bilim insanları
- Yapay zekâ ve makine öğrenimi uzmanları
- Büyük veri uzmanları
- Dijital pazarlama ve strateji uzmanları
- İş geliştirme profesyonelleri
- Dijital dönüşüm uzmanları
- Bilgi güvenliği analistleri
- Yazılım ve uygulama geliştiricileri
- Nesnelerin interneti uzmanları
- Proje yöneticileri
- İşletme hizmetleri ve yönetim yöneticileri
- Veri tabanı ve ağ uzmanları
- Robotik mühendisleri
- Stratejik danışmanlar
- Yönetim ve organizasyon analistleri

- Fintech mühendisleri
- Mekanik ve makine tamircileri
- Organizasyonel gelişim uzmanları
- Risk yönetimi uzmanları

Şeklinde sıralamak mümkündür (Budak,2021, s. 290-296).

1.3.2. Dijitalleşmenin Ekonomik Hayata Etkisi

Günümüz zaman dilimi Endüstri 4.0 veya Dördüncü Sanayi Devrimi olarak isimlendirilmektedir. Söz konusu bu zaman dilimi yaşamın tüm alanlarında dijital dönüşümü zorunlu kılmaktadır. Bundan dolayı da zaman dilimleri bireylerin birbirleriyle olan etkileşimlerini etkileyici role sahiptir. Adı geçen yeni toplumsal oluşum “akıllı toplum” olarak adlandırılmaktadır. Toplumsal alanın bir alt dalı olan ekonomik alan da bu sürecin yansımalarını taşımaktadır. Türkiye için bakıldığında ekonomik olarak dört alanda gelişme öngörülmektedir.

Verimlilik: Mal ve hizmetlerin maliyetlerinde yaşanan düşme sonucu hemen ardından verimlilik artışı konusunda beklentiye girilmektedir.

Büyüme: GSYH (Gayri Safi Yurtiçi Hasıla) %1 ve üzeri ek büyüme ve bunu takiben 150-200 Milyar TL (Türk Lirası) ek gelir beklenmektedir.

Yatırım: Dijital dönüşüme entegre olabilmek için yıllık ortalama 10-15 Milyar TL yatırım yapılması istenilmektedir.

İstihdam: Otomasyonda yaşanan gelişmelerin istihdamı azaltması beklenirken, büyümeyle beraber istihdamın da artması öngörülmektedir.

Dijital dönüşümün ekonomik olarak gerekliliği açıklanırken yalnızca son sanayi devrimiyle sınırlı kalmayıp tüm sanayi devrimlerinin ekonomik avantajlar kazanabilmek amacıyla yapıldığı söylenebilir. Üretim maliyetlerinin azaltmak, üretimi arttırmak, istihdam yaratmak, ihracat gelirlerini artırmak, ithalatı azaltmak, gibi beklentiler ve devletlerin üstünlüklerini attırmak istemesi her dönem arzulanan bir güdülenme olmuştur

(Kurt, 2020, s. 3085-3086). Dijital ekonomiye geçiş sürecinin sağlıklı olarak işlenebilmesi için kamu otoritesi, ekonominin tüm alanlarında etkin bir dijital faaliyet süreci yürütmesi gerekmektedir. Dijital sürecin devam edebilmesi makro ve mikro düzeyde teknolojik yeterlilikle ilişkilidir. Teknolojinin yayılmasında, BİT yanında teknoloji transferleri, uygulamalı teknoloji ve Ar-Ge merkezleri, teknoloji odaklı iş hizmetleri gibi farklı dijital nesnelerin yerinde kullanılması gereklidir. Dijital dönemde sosyo-ekonomik olaylar hem insan gücü ve emek piyasası hem de diğer üretim faktörleri göz önüne alınarak açıklanmalıdır. Dijitalleşme sürecinde olduğu gibi sosyo-ekonomik her yeni süreçte, öngörülemeyen sonuçlara yol açabilmektedir. Küçük Orta Büyüklükteki İşletme (KOBİ)'lerin dijitalleşme sürecine eklenmesi, dijital dönüşümden yararlandırılması gelişmekte olan devletler için önemlidir. Gelişmekte olan ülkeler arasında sayılan Türkiye'de KOBİ'lerin dijitalleşmeye adaptasyonu ekonomiye büyük katkı sağlayacaktır. KOBİ'ler küçük boyutta işletmeler olsalar da, onlara dijital nesneler aracılığı ile uluslararası alanda ticaret yapabilme imkânı tanınmıştır. Bunun yanında dijital işlerin sanal dünyaya taşınması maliyetleri düşürücü bir etki yaratarak verimlilik artışına sebep olmuştur (Yılmaz, 2021, s. 287-293).

1.3.3. Dijitalleşmenin Dış Ticarete Etkisi

Dijitalleşmenin retim sürecindeki etkileri hiç şüphesiz dış ticaret alanında da meydana gelmektedir. Dış ticaret her devletin en önemli finans kaynakları arasında yer almaktadır. Bununla alakalı olarak öncelikle ticarete konu olan mal ve hizmetlerin değişimini kabul etmek gerekmektedir. Örneğin; malı konu alan ticari faaliyetlerin yerine veri ticaretinin (e-kitap, film, müzik, teknik çizimler, bilişim hizmetleri) yaygınlaşması öngörülmektedir. Sözü edilen sürecin yıllar önce başladığı bilinmektedir. Bundan dolayı Dünya Ticaret rgt (DT) erevesinde yalnızca mal ticaretini kapsayan ve 1948'de yürürlüğe konulan Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması (GATT)'ın yanında 1995 yılında Hizmetler Ticareti Genel Anlaşması (GATS) ve Ticaretle Bağlantılı Fikri Mülkiyet Anlaşması (TRIPS) yürürlüğe konulmuştur. Bundan dolayı ticarete konu olan mal ve hizmetlerde yaşanan değişim yeni uluslararası anlaşmaları da zorunlu hale getirecektir. Örneğin; veri ticaretinde bir artışın olması beklenenler arasındadır. 2030 yılında global ticaret hacminin yarısından fazlasının akıllı nesnelerin iletişimi ile sağlanacağı umut edilmektedir. Ulusal ve uluslararası ticarete kullanımının artması

neticesinde sanal parayla ilgili yasal ve kurumsal sınırların çizilmesi gerekmektedir. Dijitalleşme sürecinde lojistik ve taşımacılık sektörlerinde yaşanan gelişmelerin dünya ticaret hacmini pozitif olarak etkilemesi beklenmektedir. Üretimi yapılan malların pazar alanına yakınlığı ve pazara ulaştırılma sürelerinin hızlanması çıktıların insanlarca tercih edilme sebebidir. Bu dönüşümü gerçekleştiren devletlerin dış ticaret rantlarını kendilerine çekeceğine inanılmaktadır. Türkiye'nin dış ticaretini ciddi olarak etkileyen iki önemli gelişme bulunmaktadır. Bunlar üretimi sağlanamayan akıllı makine ve sistemlerin ithal edilmesi ve dönemin şartlarına göre mal ve hizmet üretiminin yapılmamasından dolayı ihracatın azalması olarak sırlanabilir. İthalatın artmasına yol açan ve ihracat oranlarını azaltan bu etkilerin uzun yıllardır Türkiye ekonomisinin sorunları arasında gösterilen dış ticaret açığını artırması beklenmektedir. Bundan dolayı dönüşüm konusunda çağın getirilerine göre hareket etmek zorunlu hale gelmiştir. Otomotiv sektörü Türkiye'nin dış ticaretinde önemli bir yere sahiptir. Söz konusu sektörün dijital dönüşüm sürecinde ayrı bir yeri bulunmaktadır. Çünkü çağımızda birçok sektör için yeni olan robot kollar çok daha önceden bu sektör tarafından kullanılmaya başlanmıştı. Başka bir ifadeyle otomotiv sektöründe otomasyon sisteminin daha fazla kullanılacağı öngörülmektedir. Endüstriyel robotların kullanımının dış ticarete yarattığı etki konusunda çeşitli tespitler yapılmaktadır. En fazla global ihracata sahip olan ülkeler en çok endüstriyel robotu bulunan ülkeler olarak değerlendirilmektedir. Bundan dolayı ihracatın arttırılmak istenmesi, endüstriyel robot kullanımı artışıyla mümkün olmaktadır. Diğer bütün sektörler gibi otomotiv sektörünün ithalat, ihracat dengesini pozitif yönde etkilemesi için bu sektörün dijital dönüşümde çağın gereğine uygun davranması gerekmektedir (Kurt, 2020, s. 3094-3095).

1.3.4. Dijitalleşmenin Siyasi Hayata Etkisi

Dijitalleşmenin yaşamın her alanına girmesi tüm alanları etkilediği gibi siyasi alanda da etkisini gösterdiği açıktır. Siyasi alanda geleneksel eski yöntemler uygulanmaktadır. Dijitalleşmeyle birlikte uygulanan klasik yöntemler yerini canlı, dinamik ve etken siyasi parti gurupları ve seçicilere bırakmıştır. Globalleşmeyle birlikte teknolojik gelişmelerin hız kazanması siyasi alanında dijitalleşmesini zorunlu hale getirmiştir. Teknolojik gelişmeler doğrultusunda kendini yenileyemeyen bütün siyasi parti guruplarının siyasi ömürleri kısa tutulmaktadır. Bu durumun farkında olan bütün

siyasetçiler bilgi ve teknoloji içeren birtakım yenilikler getirmiştir. Bu doğrultuda siyasi parti gurupları parti adına aktif web sayfaları, sosyal medya hesapları (twitter, instagram, facebook vb.) gibi birçok sosyal platform kurmuştur. Sosyal medya platformları vatandaşların düşünce yapısını dijitalleşme sayesinde dönüştürerek daha esnek hale getirmiştir. “Birincil manada siyasal anlam taşıyan, aile ve toplumsal sınıf gibi kavramların etkisini kırmıştır.” Böylelikle dijitalleşme faktörü siyasi yaşamda kişiye yeni bir özgürlük alanı tanımıştır. Yalnız bu durum bireyler için dezavantajlı bir olguyu da içinde barındırmaktadır. Karar verme aşamasında çoğunluğun aynı düşünceye sahip olduğunu fark eden kişi, çoğunluğun kararına göre şekillenecektir. Bu nedenle sosyal medya platformları siyasi yaşamda hem özgürlük hem de özgürlüğün kısıtlayıcısı konumundadır (Arslan, 2022, s. 10). Sosyal medya platformları bir aktarım aracı görevindedir. Sosyal medya platformları aracılığı ile siyasetçiler topluma kolaylıkla bilgi vererek istedikleri düşünceye doğru bireyleri yönlendirebilirler. İstedikleri konuda tartışma yaratarak, pozitif ve negatif manipulasyon yaratabilirler. Siyasi parti gurupları klasik siyasal kampanya mantığında hareket ederek dijital teknolojilerden faydalanmaktadır (Ceyhan, 2019, s. 4-7).

1.3.5. Dijitalleşmenin Sosyal ve Kültürel Hayata Etkisi

Dijitalleşme olgusunun sosyal ve kültürel yaşamı geçtiğimiz son 10 yıl içerisinde büyük ölçüde değişikliğe uğrattığı bilinmektedir. Bireyler gündelik hayatında yaşamını kolaylaştırmak için sıkça dijital araçlardan yararlanmaktadır. Bu sebeple gündelik yaşamda dijital araçların kullanılmaması neredeyse imkânsız gibi görünmektedir. Dijitalleşme toplumun kullandığı çoğu alanda kendini göstermektedir (Küçükvardar ve Aslan, 2021, s. 10). Bunlar iletişimden, eğitime, iş dünyasından kültürel faaliyetlere kadar birçok alanı kapsamaktadır. Bu alanlardan iletişim faktörü küresel anlamda haberleşmeye yarayan sosyal medya platformları ve çevrimiçi mesajlaşma uygulamalarını gündeme getirmiştir. Bu uygulamalar kişilerin herhangi bir zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın birbirleriyle haberleşmesine imkan tanımıştır. Yalnız bu durum bireylerin yüz yüze iletişim kurmalarını azaltarak sanal dünyanın bireysel ilişkilerde ön plana çıkmasına neden olmuştur. Dijitalleşmenin eğitim alanında etkisine bakıldığında, öğrencilerin bilgi ve belgeye erişimini kolaylaştırarak online öğrenme sistemini ön plana çıkardığı görülmektedir. Yine çalışma hayatında geleneksel iş

süreçleri, dijital platformlar vasıtasıyla daha anlaşılabilir hale getirilmiştir. Fakat bu durum belirli işlerin otomasyonla kaybolmasına neden olmuştur. Bu da çalışma hayatı piyasasını yeniden şekillendirmiştir. Dijitalleşme ile birlikte iş hayatının uzaktan kontrol edilebilmesi geleneksel iş hayatında birçok değişime sebep olmuştur. Dijitalleşme bireylerin kültürel ve sanatsal yaşamını da etkilemiştir. Sanatçılar dijital teknolojiden yararlanarak birçok eser üretme fırsatı bulmuş ve bu eserlerini daha fazla insana ulaştırabilmişlerdir. Aynı zamanda da dijital platformlar aracılığı ile bireyler kültürel içerikli ürünlere erişimi daha kolay hale gelmiştir (Samur,2020). Sanat eseri üretimi ve tüketimi dijitalleşmeyle değişmiş sanatçılar daha kısa sürede ürün ortaya koyabilmişlerdir. Tüm bunlar sanatsal yaratıcılığı ve erişilebilirliği arttırmış olsa da sanatsal kabiliyeti ve orijinallliği düşürmektedir. Kimlik, kültürü oluşturan ana kitlelerden biridir. Dijitalleşme bireylerin kimlik oluşumunu etkilemekte ve bireyler dijital platformlarda değişik kimliklere bürünebilmektedir. Bu da bireylere kendini daha iyi tanımlama ve anlatma fırsatı vermektedir. Böyle bir durum kişisel özerkliği ve farklılığı desteklemekle birlikte aynı zamanda da kimlik karmaşası ve sahtekârlığa yol açmaktadır (Doğan, 2023).

1.4. DİJİTALLEŞME VE VERGİLENDİRME

1.4.1. Vergi İdarelerinin Dijitalleşmesi

Günümüz çağında bütün geleneksel sistemlerde yer alan iş süreçleri küreselleşmenin ardından dönüşüme uğrayarak, internet ve bilişim sürecine doğru ilerleme kaydetmiştir. Küreselleşmenin etkisiyle dünya ülkelerinin çoğunda üretim faktörü önemini yitirmiş, bunun yerine bilgi toplumu ön plana çıkmaya başlamıştır. Vergi ile ilgili işlemlerde iletişim ve bilgi teknolojilerinden faydalanılması bütün herkesi ilgilendiren yeni bir düzeni ortaya koymuştur. İlk olarak kamu alanında meydana gelen dijital dönüşüm vergi idaresini doğrudan etkileyerek dijital dönüşüm için çalışmaların başlamasını zorunlu kılmıştır. Başlayan bu gelişim sürecindeki bütün olay, olgu ve durumlar teknolojinin sunduğu fırsatlar neticesinde bireyleri elektronik düşünceye sevk etmiştir. Bunun sonucu olarak bütün işlevsel nesnelerin önüne “e” eki gelmeye başlamıştır. Ülkemizde de e-devlet uygulamalarının başında gelen “e” ön eki vergi idarelerinin elektronik uygulama araçlarını kullanmaya başlamasıyla ortaya çıkmıştır. Ülkelerin çoğunda kullanılan e- devlet uygulamalarının gelişimine paralel olarak

Türkiye’de de vergi idaresinin elektronik uygulama araçlarına olan ilgisi artmıştır. Bilgi ve teknolojik ilerlemeler, e-devlet uygulamalarının kullanımını artırmış e-ticaretin ortaya çıkışı vergi makamlarını e-dönüşüm yapmak zorunda bırakmıştır (Canbolat, 2019, s. 85-87). Bilhassa pandemi sürecinde e-ticaretin çok hızlı gelişmesiyle dijital uygulamalar daha fazla kullanılmaya başlanmıştır (Eyüpgiller, 2023, s. 79).

Vergi idaresinin dijitalleşmesi yeni olan bir olgu değildir. Vergiden sorumlu yetkililer vergi idaresini geliştirmek, dolandırıcılıkla mücadele etmek vergi mükelleflerinin uyumunu kolaylaştırmak amacıyla büyük veri ve gelişmiş analitik teknolojilerden yararlanmaktadır (Soteri, 2020, s.3). Halen günümüzde vergi idareleri bireylere yönelik işlemlerde geleneksel ve dijital vergileme araçlarını birlikte kullanmaktadır. Vergi idarelerinin geleneksel iletişim araçları telefon, belge ve yüz yüze iletişimden oluşurken, dijital iletişim kanalları çevrimiçi, e-posta ve dijital yardımlardan meydana gelmektedir. Günümüzde bireylerin vergi idarelerinden bilgi ve belge talebinde eskisine göre bir artış yaşandığı görülmektedir. Vergi idarelerinde yaşanan ihtiyaç artışları yeni teknolojilerin ortaya çıkışını zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle vergi idareleri klasik vergileme araçlarının yerine dijital vergileme araçlarını kullanmayı seçmelidir. Ancak gün geçtikçe artan dijitalleşme ile beraber dijital araçların türlerinde de çeşitlenme söz konusu olmuştur (Doğan, 2015, s. 13-39). Söz konusu araçlar iş süreçlerini hızlandırmak, iş yükünü azaltmak ve hataları en aza indirmek amacıyla hayata geçirilmiştir. Bu amacın yerine getirilmesi maksadıyla gerçekleştirilen olgu vergi makamını ve vergi idaresi çalışanlarını kapsayıcı niteliktedir. Bilgi ve işlemleri yapan vergi idaresi çalışanları vergiyle ilgili teknolojik gelişmeleri yakından izlemeli gelişmelere paralel olarak kendini yenilemelidir. Söz konusu gelişmeler takip edilemezse dönüşümün vergi idaresinde negatif etki yaratması kaçınılmazdır. Vergi dairesi otomasyon projeleri ile evrak girişi, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulama gibi bütün vergiyle ilgili işlemler bilgisayar üzerinden gerçekleştirilmektedir. Bütün işlemlerin bilgisayar üzerinden yürütülmesi, vergi dairesi personelinin iş yükünü azaltmakta ve yapılması olası hataların önüne geçmektedir. Bunun yanında bilgisayar destekli yazılım programları ile vergi makamlarının performansı hızlı ve güvenilir olarak kontrol edilebilmektedir. Yine dijital ortamda sürecin iyi yönetilmesi, zamanın verimli kullanımı ve kayıtlara dayanan tespitlerin daha hızlı yapılmasını kolaylaştırmıştır. Adı geçen

süreçte teknoloji sayesinde bilgi paylaşımı daha hızlı ve güvenilir olmaktadır. Dijital ortamda hızlı ve etkin olarak sürdürülen muhasebe bilgilerinin denetimi de yine aynı platform aracılığı ile sürdürülmektedir. Dijital ortamda bulunan bilgiler, söz konusu dijital bilgi denetiminin yürütülmesini zorunlu kılmıştır (Tekşan, 2023, s. 35-36). Yenilikçi çözümler vergi idarelerinin daha verimli alanlara yönelmesine yardımcı olmaktadır. Dijitalleşme vergi idarelerinin uyumluluk faaliyetlerini artırarak performansını yükseltmektedir. Dijital çağda bilginin en önemli olgu olduğu düşüncesinden hareketle birçok yeni kaynaktan gelen verinin idarenin veri toplama tabanında biriktiği açıktır. Söz konusu bu süreçte idarenin amacı toplanan bu “Büyük Veri” nin uyum ve hizmet faaliyetlerinde etkili olarak kullanımını öngörmektedir (Bozdoğanoglu ve Hasapolat Kaya, 2019, s. 1655).

Vergi idarelerinin dijitalleşmesi sürecinde vergi idareleri dijitalleşmeye doğru ilerledikçe faaliyetler genel olarak 5 dereceye ayrılmaktadır. Aşağıda yer alan tablo 1.1’de vergi idarelerinin dijitalleşme süreci ve faaliyet aşamaları gösterilmiştir.

Tablo 1.1: Vergi İdarelerinin Dijitalleşme Süreci ve Faaliyet Aşamaları

1.Derece Dijital Dosyalama	Vergi beyannamelerinin standart elektronik formlar aracılığı ile sunulması yıllık elektronik olarak dosyalanan diğer verilerle mutabakat sağlanması
2.Derece Dijital Muhasebe	Başvuruları desteklemek için muhasebe ve diğer kaynak verilerinin tanımlanmış bir formatta sunulması
3.Derece Dijitalleştirme	Vergi idarelerinin 3. taraf verilerine erişimiyle birlikte ek muhasebe ve kaynak verilerinin sunulması; verilerin vergi türleri, mükellefleri ve yetki alanları arasında gerçek zamanlı eşleştirme
4.Derece Dijital Denetim	Gerçek zamanlı denetim değerlendirmeleri sağlayan 2. derecede verilerin dosyalamalarla mutabakatı
5.Derece Otomatik Değerlendirme	Vergi herhangi bir ibraz gerekmeden vergi idareleri tarafından değerlendirilir ve vergi mükellefine vergi idaresinin hesapladığı vergiye itiraz etmesi için dar bir zaman aralığı tanınır

Kaynak: (Soteri, 2020, s. 3).

Vergi idarelerinin dijitalleşmeye geçişi, doğrusal değildir. Yukarıda tablo 1.1’de ifade edildiği gibi dijitalleşmenin ilk iki süreci dönüştürücü özelliğe sahip değildir. Fakat 3. ve 4. dereceler vergi idarelerinin kapasitesinde temel değişiklikler meydana

getirmektedir. 5. derecede vergi idarelerinin vergi yetkilileri tarafından vergi hizmetlerinin sunulmasının tamamen engellenmesine yardımcı olduğu görülmektedir. 5. derecede vergi idareleri vergi beyannamelerini alarak ikinci derecede mükelleflerden istenen ayrıntılı bilgileri finans kuruluşlarından gelen bilgiler gibi 3. taraf bilgilerini alarak bu bilgilerin mutabakatını sağlamakta ve mükellefin vergi borcunun hesaplanmasına olanak tanımaktadır (Soteri, 2020, s. 3).

1.4.1.1. Vergi İdarelerinin Dijitalleşmesi İle Ulaşılacak İstenen Hedefler

Elektronik vergi sistemine geçişi ifade eden vergisel reformların birçoğu vergi sistemini vergi mükellefleri ve idareleri için daha ulaşılabilir hale getirmeyi hedeflemektedir. Dijital teknolojinin imkanlarından faydalanmaya odaklanan bu reformlar vergi adaletine katkı sağlarken aynı zamanda da vergi sistemini daha karmaşık yapabilmektedir. Söz konusu vergi makamlarında yaşanan dönüşümün amaçları aşağıda yer almaktadır.

- Sürdürülebilir bir kamu geliri sağlamak
- Kamu gelirlerinin tahsilatını arttırmak
- Vergilemede adaleti sağlamak
- Vergi mükelleflerinin gönüllü vergi uyumunu arttırmak
- Vergi yönetim ve uyum maliyetlerini en aza indirmek
- Vergi yönetim sürecini modernize etmek
- Vergisel hataları ve vergi kaçakçılığını minimum düzeye çekmek
- Bireylerin ödeme usullerini kolay hale getirmek
- Vergi ile ilgili geri ödeme işlemlerini hızlandırmak
- Bireylerle bağlantısı olan diğer unsurlara kolay ulaşabilmek ve mükellefe kaliteli hizmet vermek
- Vergi makamlarının maliyetlerini en aza indirmek
- Hizmet verme sürelerini kısaltmak

- Vergi idareleri arasında iş birliği yaparak koordineli uyumu sağlamak ve ülke genelinde sistemli raporlama faaliyeti sürdürebilmek

Vergi makamlarının söz konusu bu hedefleri vergi mükelleflerinin memnuniyetini artıracaktır. Bilhassa da bireylere karşı şeffaf davranılması mükellef memnuniyetini artırıcı düzeydedir (Dikmen ve Çiçek, 2020, s. 156-157). Vergi makamının dijitalleşmesi ayrıca kayıt dışı ekonomi ile mücadelede de önemli bir yere sahiptir. Yine bireylere sunulan hizmetlerin çeşitliliği, erişim süresi ve idareden yürütülen işlerin kolaylaşması dijitalleşmeyle hedeflenenler arasındadır. Kamu idarelerinin yönetiminde etkinlik ve verimlilik esas alınan konulardan biridir. Dijitalleşme ile idarenin randıman ve verimliliğinin artırılması amaçlanmaktadır (Eyüpgiller, 2023, s. 72).

1.4.2. Dijitalleşmenin Vergi Sistemi ve Tasarımı Üzerindeki Etkileri

Devletlerin uyguladığı maliye politikaları toplumun üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. İktidarın kamu kaynaklarını nerelere harcadığı, ekonomiyi nasıl yönettiği, maliye politikasına nasıl yön verdiği halkın refahı için önemlilik arz etmektedir. Maliye politikalarının etkinliğinin artırılması ve daha güçlü hale getirilmesi teknolojik gelişmelerin yakından takip edilmesiyle ilişkilendirilmektedir. Dijital reformlar maliye politikalarını modernize etmede önemli bir yere sahiptir. Dijital çağa göre hareket eden gelişmiş ülkeler mali politikalarda daha iyi konumdadır. Maliye politikasının en önemli araçlarından biri olan devletin vergileme politikası dijitalleşme sürecinden etkilenenler arasındadır. Dijital teknolojik gelişmeler devletlerin vergileme politikalarını tasarlama ve uygulama usullerinde değişikliğe neden olmuştur. Vergi idarelerinde dijital teknolojiden yararlanılması hem işlem maliyetini düşürür hem de vergi politikalarına yenilenme fırsatı sunar (Chen, vd., 2017, s. 114).

Dijitalleşmenin hız kazandığı günümüz sürecinde veri ve bilgi en önemli faktörler arasındadır. Vergi mükelleflerini ilgilendiren birçok yeni bilgi akışıyla, vergi idarelerinin iktidarın veri ajansları konumuna geleceği düşünülmektedir. Elde edilen verilerin vergi uyumunda ve hizmet faaliyetlerinde etkili nasıl kullanılacağı ve hayata geçirileceği önemlidir. Söz konusu bu veriler devlet politikalarının planlanması ve uygulanması için bir adım niteliğindedir. Hem kamuda bürokrasiyi azaltmayı hem de devlet politikalarında verimliliği esas almaktadır. Birçok durumda da bu açıdan vergi makamlarına önemli bir

görev düşmektedir. E-devlet uygulamalarının başlatılması ve teşvik edilmesinde vergi idareleri önemlidir.

Devletin teknolojiyi iyi kullanması ile vergi politikaları daha verimli, şeffaf, adil ve etkili olarak uygulanabilecektir. Dijitalleşme kamu otoritesinin ticari işlemleri dijital ortamda takip edilmesine olanak tanımaktadır. Örneğin elektronik fatura (e-fatura) kullanılması satış işlemlerinin kolayca takip edilmesine yardımcı olmaktadır. Bilhassa dolaylı vergilerde meydana gelen vergi kaçakçılığının önlenmesinde önemli bir role sahiptir. Dijitalleşme iktidarın vergiyle ilgili farklı alanlarda yer alan bilgilerini sistematik hale getirir ve birbirleriyle ilişkilendirmesine yardımcı olur. Ayrıca vergi kaçakçılığı ve vergiden kaçınmanın daha kolay tespit edilmesini sağlar. Sonuç olarak dijitalleşme iktidarın vergi uygulama teknolojisini iyileştirici bir rol üstlendiği düşünülebilir. Vergi uygulamalarının geliştirilmesi iktidarın az vergilerle aynı geliri arttırmalarına (daha fazla verimlilik) ya da aynı vergilerle daha çok kamu geliri sağlamalarına olanak tanımaktadır. Dijitalleşme iktidarın daha gelişmiş vergi sistemleri kullanmasına olanak tanır. Kamu gelirleri ile ilgili planlamaları bilgi merkezli yaparak, hükümet gelirin yeniden dağıtımını daha iyi planlayabilir. Daha az vergi oranı ile söz konusu aynı kamu gelirlerini yeniden dağıtabilir ya da aynı vergi oranı ile daha çok gelirin yeniden dağıtımını söz konusu olabilmektedir. Dijitalleşme ile vergi sistematığı ideal eşitlik ve verimlilik prensiplerine daha fazla uyum sağlayabilmektedir. Yine dijitalleşmenin getirdiği vergi uygulama teknolojisiyle hükümetler bireylerin gerçek kazançlarını tespit edebileceklerdir. Bilhassa da dijitalleşme sayesinde devlet, bireylerin kazançları, sermaye gelirleri, tüketim harcamaları, hediyeler ve miras gibi çeşitli mali durumları hakkında daha geniş bilgi elde edeceklerdir (Dikmen ve Çiçek, 2020, s. 155). Böylelikle farklı sistemlerden elde edilen bilgiler vergi kaçakçılığının önlenmesine yardımcı olacaktır. Tüm bunlardan hareketle dijitalleşme vasıtasıyla denetim teknolojisinin geliştirilmesi vergi kaçakçılığının azaltılmasında önemli rol oynayacaktır (İçer vd., 2021, s. 88). Dijitalleşme ile vergileme aşamasının son süreci olan tahsilat konusunda da büyük değişikliğin yaşandığı açıktır. Klasik tahsilat yöntemlerine ilave olarak yapay zekâ uygulamasıyla vergisel hesaplamaların yapılması ile elde edilen verimin en yüksek seviye ulaşması amaçlanmaktadır. Yine dijitalleşme ve yapay zekâ kullanımı vergi idaresi personelinin büyük veri kümelerini zamanında hızlı bir şekilde incelemesine imkân tanımaktadır. Söz

konusu bu incelemeler sayesinde bireylerin harcama ve gelir hareketleri sistematik bir şekilde kontrol edilecektir. Bu da vergi gelirlerinde dolaylı bir artışa sebep olacaktır (Avcı, 2021, s. 60).

1.4.3. Vergi İdarelerinin Dijital Dönüşüm Sürecinde Yaşadığı Zorluklar

Günümüz sürecinde vergi makamları ile vergi mükellefi arasında var olan ilişki günün teknolojik gelişmelerine göre düzenlenmektedir. Çağın getirdiği teknolojik gelişmeler vergi makamlarını büyük zorluğa sokmuştur. Bu zorlukların başında kamu gelirlerinde azalma tehlikesi, vergi makamlarını gerçek zamanlı olarak veri toplama ve değerlendirme fırsatı tanıyan dijital teknolojilere geçişi zorunlu kılmaktadır. Başka bir ifadeyle dünya genelinde yeni iş modellerinin ortaya çıkışıyla eş zamanlı olarak hem yurt içindeki gelir sisteminin idaresi hem de global gelir akımları ve işlemlere uyum sağlayabilmek için bilgi teknolojilerinin kullanımı zorunlu hale gelmiştir (Akkaş ve Şimşek, 2022, s. 399). Fakat vergi idarelerinin dijitalleşme süreci zamanla olacak bir olgudur. Vergi makamlarının dijitalleşmesi, vergi makamlarının örgütlenme şeklinde önemli değişimleri gerekli kılmaktadır. Söz konusu bu değişim sürecinde birçok zorluk yaşanmaktadır. Dijital teknolojik gelişmeler her ne kadar güçlü bir yönetim aracı olsa da vergi idaresine dijital teknolojinin yansıtılması çoğu problemin yaşanmasına zemin hazırlamıştır. Burada temel problemin, vergi idaresinin kendi dijital yönetim ve bilgi sistemini kurmaya çalışmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu durum ise yüksek teknoloji ve yüksek maliyetli çaba gerektirmektedir (Birinci ve Aydemir, 2020, s. 82). Vergi idarelerinin yazılım ve donanım giderlerine, vergi idaresi personelinin dijital araçlara uyum sağlama sürecindeki eğitim maliyetleri ilave edilmektedir. Bunlara ek olarak vergi makamlarının dijitalleşme sürecinde karşılaştığı zorluklar şunlardan kaynaklanmaktadır.

- Hukuki ve teknik bakımdan yasa ve mevzuatların yetersiz olması
- Devlet dairelerindeki yönetici personelin yeterli bilgiye sahip olmaması sebebiyle dijital dönüşüm reformlarına sıcak bakmaması
- Kamuda çalışan eski personellerin yeni gelişmelere ayak uyduramaması
- Geleneksel siyaset ve politika uygulama şekliyle yönetici kadrolar arasında fikir ayrılıklarının olması

- Diğer bürokratik engeller (Akkaş ve Şimşek, 2022, s. 399).

1.4.4. Dünyada Dijital Vergilemenin İşlevleri

Küreselleşmenin hız kazanması ve global rekabette yaşanan artış ülkeleri ulusal teknolojiler üzerinde yoğunlaşmaya yönlendirmektedir. Bu teknolojilerin bir gereği olarak ortaya çıkan dijitalleşme olgusu toplumun ihtiyaçlarının artmasıyla yakından ilişkilidir. Nüfusun ve insan kaynağının artması hem özel sektörü hem de kamu sektörünü dijital uygulamalar çıkarmaya teşvik etmiştir. Dijitalleşmenin yaygınlık kazanması vergi idaresinin ve vergi politikalarının biçimlendirilmesinde dijital vergileme araçlarının kullanımını önemli hale getirmiştir. (Yoruldu, 2020, s. 227).

Vergi idaresi geliştirmekte olan ülkelerin önem verdiği elektronik devlet uygulamalarından biridir. Söz konusu bu ülkelerin vergi sistemleri genel olarak gelişmiş ülkelerin vergi sistemlerine karakterize edilmektedir. Geliştirmekte olan çoğu ülke dijital vergi uygulamalarını vergi sistemlerinde kullanmaktadır. Dijital uygulamalar vergi idarelerini değişik şekillerde geliştirmeye teşvik etmiştir. Online olarak yapılan işlemler mükellef açısından kaygı uyandıran işlemleri azaltarak vergi uyum maliyetini azaltır ve işlerin daha verimli alanlara kaymasına yardımcı olur. Ayrıca işlemlerin fiziksel temas olmadan halledilmesi vergi mükellefi ile vergi personeli arasında oluşabilecek gizli anlaşmaları önleyici özelliğe sahiptir. Yine dijital uygulamalar mükellefe ait bilgilerin anlık olarak paylaşılmasına da yardımcı olmaktadır (Okunogbe ve Pouliquen, 2018, s. 2). Gelişmiş ülkelerde, imkânların ve teknik ve teknolojik altyapının uygun şekilde düzenlenmesi nedeniyle mahremiyetin ihlali ve bilgilerin ifşa edilmesinden kaynaklanan risk, elektronik vergi uygulamalarına geçilmesindeki en önemli faktör olarak görülmektedir (Barati vd., 2014, s. 1937). Vergisel işlemler ilk olarak manuel olarak halledilmekte daha sonra da elektronik uygulamalar aracılığı ile dijital ortama aktarılmaktadır. Dijital sistemler ilk olarak gelişmiş ülkelerde ortaya çıkmıştır. Dijital sistemlerle elde edilen verimlilik ve etkinlik düzeyi ile kurumsal ilk çalışmalarındaki sürat, maliyet avantajı, kullanıcı kolaylığı, arşivleme ve dosyalamadaki olağanüstü ilerleme gibi üstünlükler, ülkeleri devamlı olarak geliştirmeye teşvik etmiştir. Günümüzde vergi sistemlerinin elektronik ortama aktarılmasına ilişkin kabul gören uluslararası kuralların olduğu bilinmektedir. Bu konuda en başta OECD olmak üzere AB gibi çoğu küresel kuruluş ve devletler konuyla ilgili tecrübelerini aktarmakta ve atılması gereken adımlar hakkında görüşlerini

paylaşmaktadır (Tolkun, 2021, s. 88). Dünya ülkelerinde elektronik vergi uygulamalarının kullanımı vergi idaresinin etkinliğini, yaptırım gücünü ve vergi idaresine olan güvenin tesisini önemli derecede etkilemektedir. Birçok ülke de dijital vergileme teknolojilerinden faydalanılmaktadır. Bu teknolojiler iş gücü maliyetini düşürerek, insan kaynaklı hataları minimum seviyeye indirmektedir. Ayrıca vergisel işlemlerden kaynaklı harcanan zaman ve maliyet konusunda da avantaj sağlamaktadır (Turan ve Özgen, 2009, s. 136). Avrupa ülkelerinde dijital vergileme araçlarının kullanımı kanunen güvence altına alınmıştır. Bu ülkelerde bu araçların hem maliyet baskısını hem de evrak yüklerinin azaltılması uyum noktasında mükellefe kolaylık sağlamaktadır. AB üyesi ülkelerde yapılan incelemelerde kamusal alanda faaliyet gösteren çoğu kurum ve kuruluşun zorunlu olarak dijital araçları kullanması gerekmektedir.

ABD’de dijital vergi uygulamaları genel olarak verginin tarh edilmesi sürecinde belgelendirme güçlüğü çekilen bireyler için kullanılan yöntemlerden biri olarak değerlendirilmektedir. Brezilya’da dijital vergileme sisteminde yapılan iyileştirmeler, vergisel işlemleri kolaylaştırarak vergilendirme sürecinin idari kanadını kısaltmaktadır. Yine Güney Amerika’da dijital vergi sisteminde yapılan iyileştirmeler ile bireylerin vergi ödemeleri için ayırdığı zaman diliminin kısılması söz konusudur. Kenya ve Fiji gibi ülkelerde vergisel prosedürler dijital teknoloji sayesinde azaltılarak bireylerden daha az bilgi talep edilmesi sağlanmaktadır. Endonezya’da ise dijital vergi uygulamaları mükelleflerin vergi ile ilgili görevleri yerine getirirken idari olarak yükünü hafifletmektedir (Uzun Kocamış ve Kekeç, 2017, s. 277-279).

1.4.5. Türkiye’de Dijital Vergilemenin İşlevleri

Geleneksel devlet yaklaşımından elektronik devlet yaklaşımına geçiş süreci günümüzde tüm ülkelerin karşı karşıya kaldığı durumlardan biridir. Bilhassa da son dönemde kamu yönetiminde zorunlu bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmış ve tüm devletleri etkilemiştir. Elektronik devlet yaklaşımı kamu yönetim sistemini daha az maliyetle daha verimli hale getirmeyi amaçlamaktadır (Özgen, 2008, s. 200). Türkiye’de vergilerin etkin ve verimli bir şekilde hazineye aktarılması amacıyla teknolojinin sunduğu avantajlardan yararlanılarak verginin hızlı, kolay ve doğru bir şekilde tahsil edilebilmesi için vergileme süreci dijital ortama aktarılmıştır. E-uygulama olarak da adlandırılan elektronik vergi

uygulamaları dünya ülkelerinde olduğu gibi Türkiye’de de devamlı olarak gelişmekte ve ilerlemektedir (Bostan ve Kızılkaya, 2023, s. 48).

Dijital vergilendirme; teknolojinin gelişmesi ve çağın gereklerine uygun, vergileme masraflarını azaltan ve daha etkin bir vergileme süreci için işlemlerin dijital araçlar vasıtasıyla yürütülmesi olarak tanımlanmaktadır. Dijital vergilendirme, vergi idaresinin masraflarını azaltarak, vergilendirme sürecinin etkin bir şekilde yönetimini öngörmektedir. Ayrıca vergi idaresi ile bireyler arasında güçlü iletişim bağı kurmak ve vergi uyumunu kolaylaştırmak amacına hizmet etmektedir (Yoruldu, 2020, s. 227-228). Dijital vergilendirme sistemi, internet bağlantılı bilgisayarlar, online haberleşme araçları veya vergi idaresine fiziksel ziyaret gerektirmeyen diğer iletişim araçları vasıtasıyla mükelleflerin vergisel yükümlülükleri, verginin tahakkuku ve tahsilini sağlayan bir e-devlet uygulaması olarak da ifade edilmektedir. Türkiye’de bu uygulama ilk olarak vergi borcunun miktarının yer aldığı vergi beyannamesinin, elektronik beyanname (e-beyanname) elektronik ortamda vergi idaresine gönderilmesini kapsamaktadır. Ayrıca tahakkuku gerçekleşen vergi borcunun vergi idaresine fiziksel olarak gitmeden dijital araçlar vasıtasıyla ödenmesi (e-vergi ödeme), alış ve satış işlemlerinin vergi idaresine dijital olarak bildirilmesi (e-bildirim), borcu bulunan kişinin malvarlığına elektronik haciz koyulması (e-haciz), bireylerin tutulması zorunlu defterleri elektronik olarak tutması (e-defter) gibi vergisel işlemlerin birçok tarafını kapsayıcı özelliktedir. Vergi idaresi vergisel işlemlerin çoğunu, bilişim teknolojileri vasıtasıyla otomasyona entegre ederek iş yükünü azaltmayı amaçlamaktadır. Türkiye’de idarenin çalışmalarını etkin ve verimli bir şekilde yürütmesi, dijital ortamda elde edilen verilerin sağlıklı bir şekilde işlenebilmesi için Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP)'a ilişkin çalışmalar ilk olarak 1998 yılında başlatılmıştır. VEDOP e-vergileme sistemini tüm kamu kuruluşlarında uygulamaya koymak amacıyla ortaya çıkan en büyük projelerden biridir (Demirbaş vd., 2012, s.63-64). Bu proje kurumlar arası bilgi alışverişi sağlayarak bireylere vergi idaresine gitmeden hızlı ve güvenli hizmet sunabilen bilgisayar sistemi kurmayı amaçlamaktadır (Uğur ve Çütçü, 2009, s. 10). Türkiye’de vergi uygulamalarının maliyetlerini azaltmak ve teknolojik ilerlemelerden yararlanmak amacıyla elektronik vergi uygulamalarına geçiş yapılmıştır. Hazine ve Maliye Bakanlığı’nın çıkardığı dijital uygulamalar bireylerin hem vergisel işlem maliyetini azaltmak hem de hizmet hızı ve

kalitesini arttırmak amacıyla çıkarılmıştır. Dijital uygulamalar kağıt ve dosya masrafını azaltarak yaklaşık devlete 750 milyon TL'lik tasarruf imkanı sunmaktadır. Vergisel işlemlerin dijital ortam aracılığı ile gerçekleştirilmesi mükelleflerin üzerindeki arşivleme, postalama ve işleme gibi çoğu maliyet faktörünün azalmasına neden olmaktadır (Güzeloğlu, 2016, s. 111).

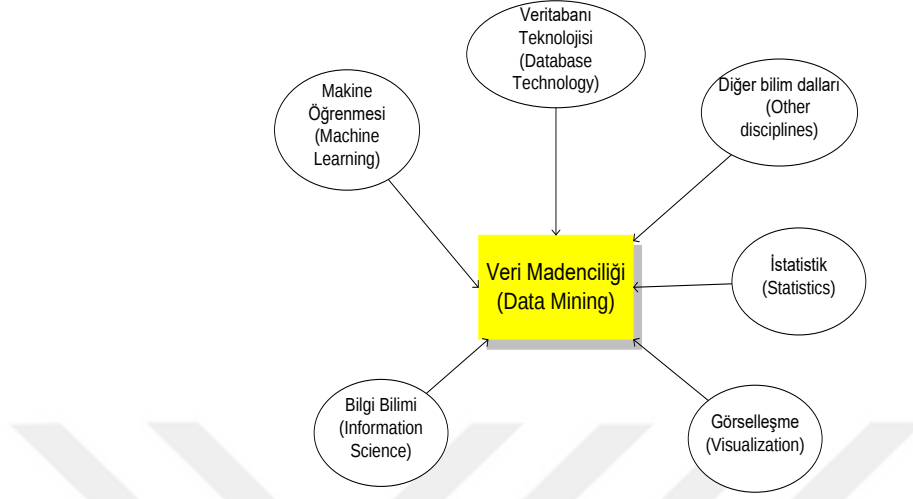
1.5. DİJİTALLEŞME KAPSAMINDA VERGİLEMEYİ ETKİLEYEN DİJİTAL ARAÇLAR VE TEKNOLOJİLER

1.5.1. Veri Madenciliği

Veri madenciliği; büyük miktarda veri içerisinde ileriye dönük tahmin de bulunmamızı sağlayan bağıntı ve kuralların bilgisayar vasıtasıyla aranması olarak tanımlanabilir (Uluyardımcı ve Zontul, 2019, s. 156). Veri madenciliği, başka bir tanımla, daha öncesinde tanınmamış, geçerliliğini yitirmemiş ve uygulanabilir bilginin veri birikimlerinden canlı bir süreç ile elde edilmesidir. Belirtilen bu süreçte kümeleme, veri özetleme sınıflama şartlarının bilgi edinilmesi, bağımlılık ağlarının bulunması, değişkenlik analizi ve anomali bulgusu gibi değişik birden fazla teknik uygulanmaktadır.

Veri madenciliği ile büyük veri birikimlerinden bir araya gelen database sistemleri içinde gizliliğini korumuş bilgilerin çekilmesi bu sayede sağlanır. Belirttiğimiz işlem; istatistik, matematik disiplinleri, modelleme teknikleri, database teknolojisi ve farklı bilgisayar yazılımları vasıtasıyla yapılır. Veri madenciliği büyük oranda verileri araştırma ve inceleme amacıyla kurulmuş olduğundan veri tabanları ile yakından alakası bulunmaktadır. Gerekli olan verilerin kısa sürede ulaşabilmesi gerekmektedir. Günümüz şartlarında yaygın şekilde kullanılmaya başlanan veri ambarları, 24 saatlik kullanılan veri tabanları ile birleştirilerek kullanıma daha uygun bir özet hafızasında tutmayı amaçlamaktadır.

Veri madenciliği tek başına bir çözüm olmayacağı gibi çözüme ulaşmak için verilmesi gereken karar sürecini destekleyen, sorunları çözmek için lazım olan bilgileri sağlamaya yarayan bir sistemdir. Veri madenciliği; analistin e-görev yapma sürecinde bir araya gelen veriler arasındaki şablonları ve aralarındaki ilişkileri ortaya çıkarma konusunda yardımcı olabilmektedir (Baykal, 2006, s. 96).



Şekil 1.4: Veri Madenciliğin Birçok Disiplinle Bileşimi

Kaynak: Kaya ve Köymen, 2008, s. 160

Veri madenciliği, Şekil 1.4’de görüldüğü gibi birden fazla disiplinle bağlantısı olan bir alanı kapsamaktadır. Bu disiplinleri; veritabanı teknolojileri, istatistik, makine öğrenme, görselleştirme ve diğer disiplinler şeklinde sıralamak mümkündür.

1.5.2. Robotik Teknoloji

Önceden programlanabilen amaçları yerine getiren elektromekanik cihazlar robot olarak tanımlanmaktadır. Robotlar herhangi bir yetkili kişi veya bilgisayar programları aracılığıyla kullanılmaktadır. Günümüz çağında robotlar en fazla endüstri sektöründe kullanılmaktadır (Yardımcıoğlu vd., 2019, s. 40). Endüstriyel sistemlerde ağır ve riskli vazifelerin yapılması maksadıyla üretimi sağlanan robotlar yeniden programlanabilme fonksiyonları yardımıyla esnek ve rutin olmayan görevleri yerine getirmektedir. Robotların algılama, verileri süreçlere dönüştürebilme ve verilen görevleri yerine getirme gibi özelliklerinden dolayı ekonomi ve iş gücü piyasasına yaptığı etki sürekli gündemi meşgul etmektedir. Bireylerin zaman kaybını azaltmak, ağır işlerin kolaylaştırılması, verimlilik artışı ve diğer yaratıcı işlere daha fazla zaman ayrılması gibi çok fonksiyonlu yararları bulunmaktadır. Birçok bilim adamı tarafından robotlar ve insanların birlikte çalışabileceği ve insan gücünün yerine robotların geçeceğine inanılmaktadır. Böylece

emek gücünün yerine yeni mesleklerin ortaya çıkması kaçınılmaz olacaktır. Robotların insan gücünün yerine kullanılması beraberinde işsizliği arttırabileceği gibi diğer taraftan da uzun vadede yeni sektör ve mesleklerin gelişimine katkıda bulunacaktır (Mete, 2022, s. 134).

1.5.3. Blok Zinciri Teknolojisi

Blokzincir; bilgisayar aracılığı ile üretilen bir ağ sistemi üzerinden kaydedilen işlemlerin yer aldığı defter-i kebir (ledger) ya da kronolojik veri tabanı olarak tanımlanabilir. Blokzincir kavramı, bu işlemlerin bloklar halinde ayrılmasını ve blok zincirin başlangıcından itibaren kabul edilen işlem geçmişinden oluşmaktadır. Söz konusu blokzincirinde tüm kişiler bireysel şifreleme anahtarı vasıtasıyla imzaladığı yeni bir kayıt ya da değişiklikle blok zinciri defterini güncelleyebilir. Blokzinciri kavramı ilk olarak Satoshi Nakamoto'nun Bitcoin: A Peer-toPeer Electronic Cash System" isimli çalışmada ortaya çıkmıştır (Eroğlu, 2023, s. 190). Nakamoto'nun düşüncesine göre blokzinciri gerçekleştirilen her işlemde söz konusu bilginin sistemdeki üyeler tarafından kaydı edilerek ve paylaşılarak paylaştırıldığı bir veri sistemiğini oluşturmaktadır. Glasere'e göre ise blokzincir, ağdaki üyeler arasında paylaşılan ve bir vasıta ya da iktidar gerekmeden değerli varlıkların kayıtlarını topluma açık ve takma adlarla kaydının oluşturulduğu bir veri tabanından meydana gelmektedir. Blokzinciri teknolojisi sayesinde bireyler bütün ürün veya hizmet aktarımı işlemlerinde güvenlik ve doğrulamayı yapabilmesi için üçüncü şahıslara ihtiyacı olmayacaktır. Blokzinciri teknolojisi bu teknolojiiden yararlananlar için güvenilir, şeffaf ve hesap verebilir bir alan sunmaktadır. İletişim sisteminin güçlü olmasından dolayı, internetin tüm dünyada yaygın hale gelmesi ülkeleri birbirine yakınlaştırarak akıllı telefonlar, nesnelerin interneti (internet of things), akıllı sözleşmeler gibi teknolojilerin hızlı bir şekilde yaygınlaşmasına neden olmuştur. Bu teknolojilerin kapsamında yer alan blokzinciri yakın gelecek zamanda, kişilerin, uygulamaların ve nesnelerin arasındaki ağ potansiyelini güçlendirmek amacıyla kullanılacağı düşünülmektedir. Blokzinciri dijital imza ve doğrulamalarla herhangi bir aracıya ihtiyaç olmadan kullanıcıların birbirlerine güvenmesini sağlayan bir teknolojidir. Blokzinciri üzerindeki veriler değiştirilemez ve silinmez özelliktedir. Bitcoin kavramı blokzinciri teknolojisi kullanılarak çıkarılan merkez bankaları ve iktidardan ayrı olmak üzere, değişik ödeme aracı olarak çıkarılan eşler arası elektronik para sistemini ifade

etmektedir. Blokzinciri teknolojisinin çağımızda çok fazla kullanılmasının nedeni, mali değeri yüksek olan bitcoinin ortaya çıkışıyla ilişkilendirilmektedir (Tanrıverdi vd., 2019, s. 204-205).

Blok zincir teknolojisinin güvenilir bilgi, şeffaflık ve verimlilik gibi yararlı birçok özelliğinin olması kamusal alanda yöneticilerin bu teknolojiye yararlanmasını sağlamıştır. Blok zincir teknolojisi kamu alanında; ödeme sistemi, dolandırıcılığın tespiti, devlet idarelerinin farklı alanlarından gelen verilerin birleştirilmesi, farklı türdeki kayıtların yönetimi, kimlik yönetimi, fiziksel varlık takibi, devlet gelirlerinin toplanma süreci, gümrük kontrolü, dijital pasaport, dijital oylama ve düzenleyici gözetim gibi alanlarda faydalanılmaktadır. Böylelikle insan kaynaklı hataların önüne geçilmesi amaçlanmıştır. Kamusal alanlarından biri olan vergi sisteminde de blokzinciri teknolojisinden faydalanılmaktadır. Bu teknoloji sayesinde vergi sistemi ve vergi tahsilat işlemlerinde hızlanma, işlem maliyetinin azalması, nakit akış probleminin çözülmesi ve KDV sisteminde kaçakçılıkta önemli oranda azalmalar yaşanmıştır. Blokzinciri teknolojisini kamunun değişik alanlarında kullanan ülkeler Çin, Estonya ve Birleşik Arap Emirlikler'dir. Ülkemizde blokzincir tabanlı bir kamu uygulaması bulunmamaktadır. Akıllı sistem kamusal faaliyetlerin sürdürülebilmesi için blokzincir teknolojisinden yararlanılması önemlidir (Ciğerci ve Eğmir, 2019, s. 208).

1.5.4. Bulut Bilişim (İCloud)

“Cloud Computing” teriminin Türkçeye çevrilmiş hali genellikle “Bulut Bilişim” şeklindedir. Bulut bilişim; bütün verilerin bilgilerin, belgelerin, yazılımların, uygulamaların internet bulutu içerisinde bulunan sanal bir depoda depolanmasını ve internet aracılığıyla gönderimini sağlayan bir teknoloji olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir ifade ile bulut bilişim kullanıcıların sunucu kaynaklarını ortak kullanmalarına olanak tanıyan ve yönetilmesinin kolay olduğu sanılan bir teknolojiyi ifade etmektedir. Bulut bilişim mekansal özelliğini öne çıkaran yazılım ve donanımdan oluşan bir veri merkezidir. Bulut bilişimin prosedür ve anlaşmalara uymak kaydıyla herhangi bir zaman ve mekân kısıtlaması yapılmadan kullanımı mevcuttur. Bulut bilişim teknolojisinin donanım ve yazılım maliyetleri göreceli olarak daha az olduğu bilinmektedir. Bu teknoloji sınırsız bir saklama alanına sahiptir. Bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere göre bulut bilişim de ilerlemektedir (Çelik, 2021, s. 438). Bulut bilişim

minimum düzeyde yönetim gücü harcayarak ya da servis sağlayıcıları ile iletişimde bulunularak hızlı bir şekilde ücretlendirilen, serbest bırakılan, anlık ağ erişimini kolaylaştıran bir modellemeyi öngörür (Göktaş ve Baysal, 2018, s. 1417). Bulut bilişim yaygınlaşan ve gelişen bilişim teknolojilerinin sık kullanılan bir akımından meydana gelmektedir. Bulut bilişim teknolojisinin gelişmesindeki en önemli faktör, iş ortamındaki gelişmeler ve bununla ilgili teknolojik araçlardır. Bunların yanında yazılım, donanım, web hizmetleri ve genel olarak da bilişim sistemlerindeki değişim ve yeniliklerde etki etmektedir (Turan, 2014, s. 299).

1.5.5. Yapay Zekâ

Yapay zekâ kavramı, “insanı taklit etme yeteneğine sahip, etkileşim, öğrenme, uyum sağlama ve tecrübelerini genişleterek uygulama imkânı olan dijital teknoloji ve/veya uygulamalar” şeklinde tanımlanmaktadır. Yapay zekâ kavramı sistematik olarak dört temel faktör üzerine konumlandırılmıştır. Bu faktörler, doğrulama (verification), geçerlilik (validity), güvenlik (security) ve denetim (control) şeklinde sıralanmaktadır. Bu faktörler yapay zekanın oluşturulmasında koordinasyon sağlamakla görevlidir. Bunlardan Doğrulama (Verification) faktörü; “belirli sistem ve/veya uygulamaların tatmin edici ve arzulanan biçimde belirli standartlara uygun olmasının kanıtlanması veya ölçülmesi” olarak açıklanmaktadır. Geçerlilik (Validity) faktörü; Yapay zekâ uygulamasının savunma, güvenlik gibi kullanım alanlarında ciddi güvenlik faktörü gereklidir. Denetim (Control) faktörü; İnsan iradesiyle ilişkili olamayan yapay zekâ uygulamasının kendi öz denetimiyle başa başa bırakılması gereken durumlar mevcuttur. Dijital teknolojilerin yaygınlaşması ile ortaya çıkan etkiler yapay zekâ vasıtasıyla e-devlet uygulamaları gibi devletin hakim olduğu alanların dönüşümüne yol açmaktadır (Tamer ve Övgün, 2020, s. 783). Yapay zekâ uygulaması, insana özgü öğrenme, çoğul kavramları birleştirme, düşünebilme, analiz edebilme, iletişim kurma, mukayese edebilme ve karar verebilme gibi önemli zihinsel fonksiyonları yerine getirmesi umulan yapay işletim sistemine verilen isimdir. Bu sistem kendisine doğru gelmeyen fikirlere karşı tepkisini gösteren ve bu tepkileri somut bir şekilde dışarıya yansıtan bir özelliğe sahiptir. Yapay zekâ uygulaması sadece tek bir amaca hizmet ediyorsa “zayıf yapay zekâ” değişik amaçlar etrafında konumlandırılmış insani özellikleri taşıyorsa “güçlü yapay zekâ” olarak tanımlanmaktadır. Yapay zekâ; uzman sistemler, bulanık mantık, genetik algoritma ve

yapay sinir ağıları gibi birçok alt dallardan oluşmaktadır (Özdemir, 2023, s. 46). Bu uygulamadan toplulukların kurulması, araştırma-analiz ve haber işlerinde, bilgisayar oyunlarında, asgari alanlarda, konuşma ve dil, üretim gibi birçok alanda yararlanılmaktadır (Pirim, 2006, s. 92).

Ayrıca yapay zekâ uygulamasından vergilendirme alanında da birçok vergi uygulamasının içerisinde kullanıldığı görülmektedir. Yapay zekâ teknolojisi vergiyi ilgilendiren verilerin sistemli bir şekilde analizi, işlemleri sınıflandırma, vergiyle ilgili çeşitli hesaplamalar, vergisel hatalar, verginin tahsili ve vergi denetimi gibi alanlarda kullanılmaktadır. Yapay zekâ uygulamasının vergisel alanda kullanılması birçok açıdan olumlu katkısı olan bir durumdur. Özellikle ilgili dönemde oluşan evrak yoğunluğu azaltılmış ve ilgili süreç dijital sisteme aktarılmıştır. Gelir idaresi, portal uygulaması ve vergisel hesaplamalarda yapay zekâyı kullanması hata ihtimalini azaltmaya yönelik amaçları kapsamaktadır. Bu kapsamda e-dosyalama uygulaması ile bireylerin vergi beyannamelerini fiziki işyerine ihtiyaç olmadan istenilen her yerden teslim etmesi mümkün hale gelmiştir. Ayrıca vergi beyannamesi oluşturma süreci de otomatik hale getirilmiştir. Bunların yanında online asistanlık hizmetleri ve akıllı portallar da kullanılan yapay zekâ teknolojisi ile bireylere daha hızlı ve güvenilir rehberlik hizmeti sağlanmıştır (Avcı, 2021, s. 53-60). Ayrıca yapay zekânın risk değerlendirme alanında kullanılması usulsüzlüklerin ve uyumsuzlukların daha hızlı ortaya çıkarılmasına yardımcı olmaktadır (Hidayat ve Defitri, 2024, s. 6).

1.5.6. Açık Anahtarlı Kriptografi

Günümüz çağında sıklıkla kullanılan internet aracılığıyla kurulan iletişim ve işlemlerin güvenliğinin tesisi için disiplinler arası çalışmalarla geliştirilen çok fazla metotun beraber kullanıldığı bilinmektedir. Söz konusu metotların çoğunun dayanağını oluşturan matematiksel tekniklerin tümüne kriptografi adı verilmektedir. Kriptografi bir bilginin başkası tarafından öğrenilmeyecek şekle çevrilmesinde kullanılan tekniklerin tümü olarak ifade edilmektedir. Kriptografi gizlilik, bütünlük, kimlik denetimi, inkâr edememe gibi bilgi güvenliği terimlerini elde edebilmek amacıyla çalışan matematiksel metotlardan meydana gelmektedir. 1970’li yıllara kadar yalnızca askeri ve resmi kuruluşların faydalandığı kriptografik metotlar, 1976 yılından sonra Diffie ve Hellman’ın tavsiyesi ile “Açık Anahtarlı Sistemler” terimiyle bir yenilenme sürecine girmiştir. 1976

yılına kadar olan ki süreçte var olan şifre sistemlerinin güvenilirlikleri anahtarın gizliliğine dayanan bir sistemi öngörmekteydi. 1976 yılından sonra Açık Anahtarlı Sistemlerin bulunmasıyla aynı anahtarın alıcı ve göndericinin bilgisi olmadan da güvenli bir iletişimin kurulabileceği bilgisine ulaşılmıştır. Bunun yanında Açık Anahtarlı Sistemler gizlilikle beraber, veri bütünlüğü, kimlik kanıtlama ve inkâr edememe mevzularını da çözüme kavuşturarak çeşitli uygulamaları oluşturmuştur. Açık Anahtarlı Sistemlerde, açık (herkes tarafından bilinen) ve gizli (bireye özel) anahtar şeklinde iki tür anahtar bulunmaktadır. Açık Anahtarlı Sistemler bütün bireylerin birbirlerini görmeden gizli olarak iletişim kurma olanağı tanımaktadır. (Akleyek vd., 2011, s. 714).

Açık Anahtarlı Sistemler yaygın olarak Gizli Anahtarlı Sistemler için anahtar paylaşımı ve elektronik imza uygulamalarında kullanılmaktadır. Kamu idarelerinin çoğu işlemlerinde kimlik doğrulama ve imza atılma işlemi zorunluluğu bulunmaktadır. Söz konusu bu işlemlerin dijital ortamda yapılmak istenmesi halinde sisteme uygun kimlik doğrulama ve imza atılması gereklidir. Elektronik imza (e-imza) dijital platformda ıslak imzanın yerine kullanılmakta ve kişinin kimlik bilgilerinden oluşmaktadır. E-imza yollanmak istenen belgeye dahil edilen, kimlik doğrulama maksadıyla kullanılan dijital bir veri olarak adlandırılmaktadır. E-imza, Açık Anahtarlı Sistemlerde en çok tercih edilen uygulamadır. Bunun yanında Akıllı kartlar (Smart card) en tanınan ve en yaygın tercih edilenlerden biridir. E-devlet uygulamaları ve kriptolojinin ortak çalışma alanı yalnızca e-imza'dan oluşmamaktadır. E-devlet ile kağıt üzerinde gerçekleştirilen her bir işlem dijital alana ulaştığından, daha evvel fiziksel olarak korunan kağıttaki veriler dijital ortamda yetkisi olmayan bireylerce erişiminin ve değiştirilmesinin önüne geçilmesi gereklidir. Güven veren bir dijital arşivleme olarak isimlendirilen bu saklama işlemi için bilginin türüne göre (kim/kimler tarafından oluşturuldu, geçerlilik süresi gibi) değişik güvenlik seviyeleri oluşturulmalıdır. Söz konusu bu tür işlemlerde Gizli Anahtarlı Sistemler ile Açık Anahtarlı Sistemler belirli bir plan dâhilinde kullanılmalıdır.

Devlet idarelerinde bilhassa da Adalet Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın bireylere özel bildirim yapmaları (tebligat) klasik iadeli taahhütlü posta aracılığı ile gerçekleştirilmektedir. Haberleşme tekniklerinde dijital postanın yaygın hale gelmesi ve klasik tebligat ile bağlanması kişilerin bu tarz bildirimlerden anlık haberdar olmasına olanak tanıyacaktır. Bu tarz sistemde kaydı olan elektronik postalar (KEP –

Registered e-mail) olarak tanımlanmaktadır. Dijital ortamda yapılan bu bildirimlerin çevre ve ekonomiye sağladığı katkı göz ardı edilemez. Fiziksel olarak kağıt kullanılarak yapılan bildirimlere göre maliyetsiz bir işlem olanağı tanımaktadır. Ayrıca bu sistemde alıcı mesajın kimden geldiğinden haberdar olacaktır. Söz konusu bu kimlik doğrulama işlemi e-imza aracılığı ile sağlanmaktadır. Kriptolojinin yaşantımızdaki kullanımı yalnızca e-devlet ve dijital iletilerle sınırlı değildir. Yaşantımızda sıklıkla kullandığımız elektronik ticaret (e-ticaret – online alışveriş), internet bankacılığı, kablosuz cihazlar, cep telefonları, kredi kartları, CD/DVD gibi teknolojik alanlarda da güvenliğin sağlanmasında kullanılmaktadır (Akleyek vd., 2011, s. 715-716).

1.5.7. Büyük Veri (Big Data)

Büyük veri kavramı ilk defa Michael Cox ve David Ellsworth tarafından 1997’de yapılan 8. IEEE Görüntüleme Konferansı’nda (Proceedings of the 8th Conference on Visualization), “Application-Controlled Demand Paging for Out-of-core Visualization” isimli eserde dile getirilen bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Yıldız, 2022b, s. 363). Adı geçen eserde, veri setlerinin devasa büyüklükte olduğundan ve bilgisayar hafızasının belleğini, disklerini ve hatta harici disklerini bile kapladığından söz edilmiş ve söz konusu bu sorun da “Büyük Veri Problemi” olarak isimlendirilmiştir. Büyük veri; klasik veri tabanı usullerinin kullanılarak işlenmesi zor olan farklı hacimlerdeki hetorejen veriye verilen isimdir. Büyük veri kavramı üç temel bileşenden oluşmaktadır. Bu bileşenler; Çeşitlilik (variety), hız (velocity) ve hacim (volume)’dir. Büyük veri, araştırma yapan kişilerin sorularını cevaplamada, kişisel davranışları ve topluluk eğilimlerinin tahmininde kolaylık sağlamaktadır. Bunların yanında ekonomik ve ticari işlerde, devlet idaresinde, ulusal güvenlik ve bilimsel çalışma gibi çoğu konularda büyük veriden faydalanılmaktadır. Bilgisayar destekli verilerin çoğalması ve devasa büyüklüklere ulaşması, bilginin saklanması, idaresi, işlenmesi, güvenliği ve düzenlenmesini zorlaştırmaktadır. Devlet kurum ve kuruluşlarının, büyük veriyi, toplama, araştırma ve analiz etme gibi işlevleri yerine getiren yeni araçlar aracılığıyla yapısal olmayan veriden yararlanmaktadır (Aktan, 2018, s. 3-4).

Kamu idaresinin işlerinde gün geçtikçe petabaytlar seviyesinde veri üretiminin gerçekleştirildiği görülmektedir. Söz konusu bu veriler devlete gerçek zamanlı analiz, eğitim kalitesinin yükseltilmesi, istihdamın arttırılması, emeklilik imkânının tanınması,

düşük gelirli kişilere yardımların ulaştırılması, trafik akışında trafik yoğunluğunun düzenlenmesi ve dijital ambulans hizmetlerinin daha iyi seviyelere çıkarılması gibi çoğu alanda bireylere kaliteli hizmet sunmaktadır (Archenaa ve Anita, 2015, s. 408-410). Bunun yanında büyük veri analitiği ile e-devlet portalında verilen hizmetlerin etkinlik ve verimlilik kalitesinde de bir artış sağlanabilir. Bu bağlamda büyük veri, bireylere sunulan hizmetlerin daha hızlı ve güvenli olarak ulaştırılmasına yardımcı olacaktır. Ayrıca akıllı şehirlerin oluşturulup, geliştirilmesinde önemli bir rol üstlenmiştir (Zainal vd., 2016, s. 306).

1.5.8. Büyük Veri Analitiği

Büyük veri analitiği; çeşitli içeriklere sahip değişik kayıtları işlemek maksadıyla kurulan analitik ve paralel tekniklerin kullanılması şeklinde tanımını yapmak mümkündür. Diğer bir ifadeyle büyük veri analitiği, karar verme aşamasında yol gösterici bilgiye ulaşmak için veri kümelerini analiz etmede kullanılan tekniğe verilen isimdir. Bu manada büyük veri analitiği araçları geleneksel veri tabanı tekniklerinden faydalanılarak işlenmesi zor olan, hızlı değişim gösteren, çok fazla sayıda yapısal, yarı yapısal ve yapısal olmayan verinin toplu bir şekilde analizini ve önemli bilgilere erişimini amaçladığı bilinmektedir (Aktan, 2018, s. 10-11).

Büyük veri analitiği; bulut depolama, makine öğrenme, yapay zekâ, nesnelerin interneti gibi birbirine yakın birçok teknolojiyle bağlantısı olan bir mekanizmadır. Kamu idaresi alanlarından biri olan vergi konusunda büyük verilerin elde edildiği görülmektedir. Bu veri kaynakları muhasebe kayıtları, devlet kuruluşlarının kayıtları, şahıs ve firmaların mali işleriyle alakalı kayıtları içermektedir. Söz konusu bu veriler kullanılan mevcut sistemde e-defter, e-belge gibi birçok uygulama aracılığı ile kayıt altına alınmıştır. Sadece büyük veri analitiği bunlardan farklı olarak çok geniş çaplı bilgi ve dokümanı sunma ve bunları işleme fonksiyonuna sahiptir. İktidar kendi yetki gücünü kullanarak ek olarak sigorta şirketleri, yatırım fonları, emeklilik fonları gibi finansal kurumlardaki işlemler, piyasada bazı hedeflere ulaşmak amacıyla oluşturulmuş ve işlenmiş verilerin örneğin; internet reklamcılığı için toplanan kullanıcı bilgileri, varlıklar ve emtia taşımacılığı verileri, kamera kayıtları, alışveriş merkezlerindeki kapalı devre video kayıtları, vergiyle ilgisi olsun olmasın veri kayıtlarını bu teknoloji sayesinde bir araya getirmektedir. Büyük veri analitiği teknolojisi devasa bilgi yığınlarından değer

kazanma durumunu ifade etmektedir. Muhasebe ile ilgili işlemlerin minimum hata riski ile çalışmasına yardımcı olan bir teknolojidir. Ayrıca büyük veri analitiği riskli mükelleflerin tespiti ve başarı oranının bulunması, gerçek zamanlı denetim ve önleyici hizmetler, komplike mali olayların takibi ve yeni teknolojilere adapte olunması gibi birçok konuda başvurulmuş bir uygulamadır. Bunların yanında vergi denetimi sisteminde de büyük veri analitiğinden faydalanılmaktadır. İlk olarak kullanımı; farklı kaynaklardan elde edilen bilgiler mükellef beyanları doğrultusunda ön bir kontrolde kullanılmak üzere hızlı bir kontrol ve doğrulama aracı olarak denetim sürecinde kullanılabilir. İkinci olarak kullanımı; vergi otoritelerinin mükellef hakkında topladığı bilgiler, veri madenciliği ve büyük veri analitiği stratejileri için sağlıklı bir ortam hazırlayıcı nitelikte olmaktadır. Adı geçen bu verilerin kayıt altına alınması ve daha önceki denetimlerden makine öğrenimi vasıtasıyla kişi adına risk analizine dayalı puanlama/skor uygulaması ve performans ölçümleri, yüksek riskli kişilerin öncelikli ve derinlemesine denetime tabi olmasına imkân sunmaktadır. Bu da hem vergi kaçakçılığının önüne geçilmesine hem de kişiler için risk skorlarının vergi indirimi hesaplarına dahil edilmesine olanak tanımaktadır. Üçüncü olarak kullanımı ise; yüksek gelire sahip mükelleflerin tespit edilmesi konusunda bulunmaktadır. Kişilerin emek ve sermaye üzerinden elde ettikleri gelirlerinin vergi hesaplamalarında beyan edilen gelir ile gerçek gelir arasında farklılıklar mevcuttur. Böyle bir durumda kişilerin banka mevduatları, yatırım fonları, gayrimenkul kayıtları, varlıklara ait sigorta poliçeleri emeklilik fonları gibi diğer kamu kurumları ve finansal kurumlardan toplanan bilgilerle beraber onay için büyük veri analitiği ile çevrimiçi reklamlar, resimler, sosyal medyadaki yayınlar, sosyal ağlardan yararlanılmaktadır. Yapılandırılmamış bilgileri içeren uygulamaların tercih edilmesi, geleneksel yaklaşımla beraber, şaibeli durumları ve gizli etkinlikleri tespit eden istihbarat stratejisine yardım edecektir (İlgün, 2020a, s. 3-11).

1.5.9. Metaverse

Metaverse son zamanların en fazla gündem olan kavramlarından biridir. Teknolojinin bir sonraki adımı olarak düşünülen Metaverse gelecek için önemli bir argümandır. Metaverse ile ilgili birçok tanım yapılmış olsa da halen uzlaşılmış bir tanımla bulunmamaktadır. Metaverse genel manada “Fiziksel gerçeklikle, artırılmış ve sanal gerçekliğin birleştiği ortak online dünyalar topluluğu, arkadaşlarınızla takılıp vakit

geçirebileceğiniz, çalışabileceğiniz, seyahat edip etkinliklere katılabileceğiniz, alışveriş yapabileceğiniz bir ortam” olarak tanımlamak mümkündür. Kişiler bahsedilen tanımda geçen sanal dünyalar topluluğuna kendi dijital kimliklerini bir avatar üzerine yansıtarak sürece dahil olmaktadır. Bu anlamda Metaverse dijital ortamda sunumu yapılan yeni bir dünya olarak görülebilir. Gerçek dünya içerisinde yer alan kişiler dijital yansımaları olan avatarları aracılığı ile Metaverse’lerin sunduğu tüm imkanlardan yararlanabilmektedir. Günümüz teknoloji çağında gelişme evresinde olan Metaverse kavramı için tek bir sanal evren bulunmadığından dolayı Metaverse kullanıcıları değişik platformlarda yer alabilmektedir (Batu ve Kocaömer, 2023, s. 93).

Metaverse, yeni bir internet uygulaması olarak ortaya çıkmıştır. Bu uygulama ortaya çıkan yeni teknolojileri entegre ederek çoklu teknoloji özelliklerini içinde barındırmaktadır (Bakır, 2022, s. 68). Metaverse, teknoloji alanında uzman kişiler ve farklı alanlardaki kişilere göre kullanıcıların yaşamlarının her alanını birbirlerine entegre etmeye yarayan üç boyutlu sanal bir alanı ifade etmektedir. Metaverse kişilerin sanal bir ortamda çalışma, oynama, buluşma, alışveriş yapma gibi etkinlikleri gerçekleştirmesine fırsat veren bir teknolojidir. Metaverse teknolojisi kişilerin alışveriş merkezleri, sanal arazi, bankalar, okullar gibi sanal varlıkları satın alıp kullanabilecekleri sanal araziden oluşmaktadır. Söz konusu bu nesneler koleksiyon şeklinde depolanmıştır. Bu koleksiyondan belirli kurallar dahilinde satın alma işlemi gerçekleştirilmektedir. Birinci olarak Metaverse kullanıcıları satın alma işlemini gerçekleştireceği bir platform seçmelidir. İkinci olarak kripto para birimini depolamak için bir cüzdan yaratmalıdır. Daha sonrada bu cüzdanı Metaverse pazarına entegre etmelidir. Metaverse teknolojisine, cüzdan başarılı bir şekilde entegre edildiğinde konumu, fiyatı ve en önemlisi bu koleksiyon ögesinin gelecek dönemlerdeki değerinin dikkate alınması önerilmektedir. Daha sonrada ödemeyi gerçekleştirebilmek için lazım olan jetonlar ve madeni paraların alınması gerekmektedir. Metaverse her bir kullanıcının bir karakteri veya bir avatarı yönettiği artırılmış gerçeklik (augment reality/AR) tarafından kullanılmaktadır. Örneğin; kişiler sanal gerçeklik (virtual reality /VR) kulaklıkları veya holografik simülasyonlar aracılığı ile sanal bir ortamda kendi yaşlılarıyla toplantı düzenleyebilir, blok zincir tabanlı bir oyun kurabilir ve meta veri deposundan değişik varlıklar satın alabilmektedir (Temür, 2024, s. 32).

1.5.10. NFT

NFT, en genel tanımıyla blok zincir teknolojisine dayanan ve bu bağlamda geliştirilen ve değiştirilmesi mümkün olmayan varlıktır (Ustaoğlu, vd., 2022, s.1806). NFT kavramı Türkçede Nitelikli Fikri Tapu, misli (eşi, dengi) olmayan kripto varlıklar, değiştirilemez token, takas edilemeyen token, takas edilemez jeton, değiştirilmesi mümkün olmayan dijital varlıklar gibi isimlerle ifade edilmektedir. NFT bireysel özellikleri ile öne çıkan ve birinin diğerinin yerine geçmesi mümkün olmayan, biricik olan kripto varlıklar için kullanılmaktadır. Her bir NFT dijital bir imzaya sahiptir. Bu dijital imzalar sadece o NFT için kullanılmakta ve aynı imzanın başka bir NFT'ye tahsis edilip kullanılması ya da değiş/tokuşu mümkün olmamaktadır. Bitcoin gibi kripto varlıkların ve NFT'lerin ortak özelliği şifreleme yöntemiyle oluşturulan blok zincir altyapısına sahip olmalarıdır. Kripto paralar ile NFT'yi ayıran en temel özellik NFT'nin tamamen ve doğrudan başka bir varlık ile kimlik, değer veya fayda açısından değiş tokuşunun mümkün olmamasıdır. NFT'lerden her biri kendisine kimlik tahsis edilen bir meta verisinden oluşmaktadır. Bunlar; boyutu, sanatçının adı, sınırlı oluşu gibi özelliklerdir. NFT'ler yalnızca dijital evrende var olan nesnelerle sınırlı olmamakta, fiziksel bir varlığı da temsil edebilmektedir. NFT "dijital bir varlığın sahibinin kim olduğu, daha önceki sahibi, yaratıcısının kimliği, özgün ve orijinal kopyasının sayısı" gibi sorulara net cevaplar vererek dijital bir varlığın kaynağının bulunmasına imkân tanımaktadır. İlk başta NFT Ethereum blok zincirinin bir halkasını oluşturmakta iken daha sonra blok zincir kendi NFT versiyonlarını elde etmeye başlamıştır (Öztürk, 2022, s.1153-1154).

NFT'ler günlük yaşamımızda bir malın ya da ürünün kime ait olduğunu belgeleyen tapu, ruhsat vb belgeler gibi aidiyet sağlamaktadır. NFT'ler herhangi bir dijital içeriğin orijinal halini ve bu orijinal içeriğin kime ait olduğunu belirlemesinden dolayı tercih edilmektedir. NFT'ler insanlar için bir yatırım aracı olarak tercih edilirken, sanatçılar tarafından da klasik sanat dünyasına nazaran daha hızlı, kolay ve çok daha görünür olduğundan dolayı kullanılmaktadır. Çünkü klasik sanat camiasında az bir grup sanatçı eserlerini sanat galerilerinde sergileyebilmekte ve satıştan kazandığı paraların hemen hemen yarısını sergisi bulunan galeriye vermek durumunda kalmaktadır. Başka açıdan koleksiyonerler için fiziksel sanat eserlerinin yerine dijital eserlerin transferi, depolaması, saklanması ve sergilenmesi daha kolay ve masrafsız bir iş olmaktadır. Bu

anlamda NFT'ler talep ve arz yönünden birçok avantaj sağlamasından dolayı son zamanlarda ilgi odağı olan kavramlar arasında yer almaktadır (Gazioğlu ve Özen, 2022, s. 24-25).



BÖLÜM 2: TÜRKİYE’DE DİJİTALLEŞME SÜRECİNDE DİJİTAL VERGİLEME VE UYGULAMALARI

Devletletin en temel gelir kaynakları arasında vergi gelirleri yer almaktadır. Vergiler ekonomik büyüme ve kalkınmayı sağlamak, istikrarın sağlanması gibi amaçları gerçekleştirmek için toplanmaktadır. Kamu gelirleri içerisinde en büyük payı oluşturan vergilerin toplanması ve kolay bir şekilde tahsil edilebilmesi son derece önemli bir konudur. Bu anlamda dijital vergi uygulamalarının vergilendirme sürecine dahil edilmesi ve uygulamaya konulması önemlilik arz etmektedir. Türkiye’de dijital vergi uygulamalarının kullanılmaya başlanması hem mükellefe hem de vergi dairesine büyük yarar sağlamaktadır (Arıkan ve Önkan, 2022, s. 23). Dijitalleşmenin vergileme alanında kullanılmaya başlanması ile birlikte vergisel işlemler dijital ortama aktarılmıştır. Vergisel işlemlerin dijital ortama aktarılması çoğu işlemin daha kolay ve hızlı halledilmesine olanak tanımıştır. Bu anlamda devlet otoritesi birçok dijital vergileme hizmeti ve projesini uygulamaya koymuştur (Akdoğan ve Yavuz, 2023, s.31-32). Aşağıda yer alan başlıklarda Türkiye’nin dijitalleşme kapsamında dijital vergi ve uygulama süreçlerine ilişkin durumu yer almaktadır.

2.1. TÜRKİYE’DE DİJİTAL VERGİLEME SÜRECİ VE UYGULAMA ÇALIŞMALARI

2.1.1. Türkiye’de Dijital Vergi Uygulamalarının Gelişim Süreci

Ülkemizde vergi yasalarının yönetimini ve uygulamasını yapan kurum, Hazine ve Maliye Bakanlığı bünyesinde bulunan GİB olarak bilinmektedir. GİB bireylere daha kolay, kaliteli ve hızlı hizmet sunabilmek, vergiye uyum maliyetlerini azaltmak ve bunun yanında vergiye uyumu kolaylaştırmak, maksadıyla bilgi teknoloji sistemlerini en verimli şekilde kullanmayı amaçlamaktadır. GİB, dijital dönüşüm süreci dahilinde e-vergi uygulamaları adı altında bazı dönüşüm projelerine yer vermiştir. GİB’in bünyesinde bulunan e-vergi uygulamaları hem vergi idaresi personeli hem de mükelleflere yönelik uygulamalardır. Yine bu uygulamaların bir kısmı başka kurumlarla otomasyona, bir kısmı ise ortak kullanıma yönelik e-vergi uygulamaları kapsamaktadır. GİB’in dijital dönüşüm projelerinden en önemlisi VEDOP olarak bilinmektedir. VEDOP vergi idaresi personeline yönelik bir projedir. Bu projenin yapımına 1998 yılında başlanmıştır.

Tamamen kurum içi personel düşünülerek yapılan e-vergi uygulamalarının amacı; vergi idaresinin gerçekleştirdiği işlemlerin hepsini bilişim teknolojileri vasıtasıyla otomasyona bağlanarak daha verimli ve bireylere daha iyi hizmet veren bir sistem haline getirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Akkaş ve Şimşek, 2022, s. 404-405).

Türkiye’de e-vergi uygulamalarına kademeli bir geçiş söz konusu olmuştur. Her yıl bir önceki yıllarda yapımına başlanılan uygulamaların çalışmaları sürdürülmüş ve bunlara ek olarak yeni e-vergi uygulamaları ortaya çıkarılmıştır. Vergi idaresi personeline yönelik uygulanan diğer projeleri ise şu şekilde sıralamak mümkündür; Elektronik Vergi Daireleri Otomasyonu (E-VDO), Elektronik Vergi Dairesi (E-VDB), Takdir Komisyonu Otomasyon Uygulaması (TAKKOM), Dava Takip Uygulaması (DATAP), GİBUX İşletim Sistemi, Elektronik Yoklama Sistemi (e-YOKLAMA), Veri Ambarı Uygulaması (VERİA), e-Ticaret ve Mükellef Uyumunun İzlenmesi Bilgi Transfer Sistemi (BTRANS), Mekânsal Veri Analizi Sistemi (MEVA), Sahte Belge Risk Analiz Programı (SARP), Veri Görselleştirme ve Analiz Sistemi (VEGAS), Merkezi Risk Analizi ve Katmanlaştırma Modeli (MERAK), İnsan Kaynakları Otomasyon Uygulaması (İNKA), Kurumsal E-Belge Yönetim Sistemi (KEYS).

E-beyanname uygulaması, bireylerin şahsi olarak verdikleri ya da posta vasıtasıyla yolladıkları beyanname ve eklerinin dijital ortamda yollamalarına yarayan uygulama olarak ifade edilmektedir. Türkiye’de e-beyanname uygulaması 01.10.2004 tarihinden itibaren hayata geçirilmiştir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2020). Bazı beyannamelerin haricinde gayrimenkul sermaye iradı sahiplerinin vermiş olduğu beyanname ve damga vergisi vb.) vergilerin e-beyanname olarak verilmesi zorunluluk taşımaktadır. E-vergi uygulamalarının bir diğeri ise hazır beyan sistemi olarak karşımıza çıkmaktadır. Hazır beyan sistemi ilk kez 2012 yılında uygulamaya konulmuştur. Gayrimenkul sermaye iradı kazanan bireylerin bu iratlarını önceden hazırlanan beyannamelerini onaylayıp göndermelerine olanak tanıyan bir uygulama olarak tanımlanmaktadır. GİB’in e-vergi uygulamaları içerisinde yer alan bir diğer uygulama ise e-Fatura uygulamasıdır. Bu uygulama 5 Mart 2010 tarihinde çıkarılan 27512 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 397 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu (VUK)’a göre uygulamaya konulmuştur. Daha sonradan çıkarılan VUK ile e-Fatura uygulaması kullanma zorunluluğu olan bireylerin kapsamı kademeli olarak arttırılmıştır. E- Fatura

uygulaması, düzenlenmesi ve bireylere verilmesi gerekli olan belgelerin kağıt olarak değil de elektronik ortam aracılığı ile düzenlenmesine ve saklanmasına olanak tanıyan bir uygulama şeklidir. Bunların yanında e-Belge uygulamaları başlığı altında; e-Arşiv Fatura uygulaması, e-İrsaliye uygulaması, e-Serbest Meslek Makbuzu (e-SMM), e-Müstahsil Makbuzu uygulaması, e-Gider Pusulası uygulaması, e-Bilet uygulaması, e-Sigorta Komisyon Gider Belgesi, e-Sigorta Poliçesi uygulaması, e-Döviz Alım-Satım Belgesi, e-Dekont uygulamaları hayata geçirilmiştir.

Bir diğer önemli e-vergi uygulaması “İnteraktif Vergi Dairesi” olarak karşımıza çıkmaktadır. İnteraktif Vergi Dairesi, GİB tarafından vergiyle ilgili işlem ve faaliyetlerin yer ve zaman sınırı olmadan, 7/24 hizmet sunan ve ulaşma imkânı tanıyan, güvenilir bir uygulamadır. Bu uygulama 28.02.2018 tarihinde bireylerin ve vergi mükelleflerinin kullanımı için hizmete açılmıştır. İade süreçlerini ilgilendiren e-vergi uygulamaları da önem taşımaktadır. İade süreçlerini verimli hale getirmek, işlemlerini hızlandırmak ve sürecin kontrollü ilerleyebilmesi amacıyla İnternet Vergi Dairesi, İade Takip Sistemi, KDV İadesi Risk Analiz (KDVİRA) Sistemi, Riskli İade Takip ve Analiz Programı (RİTAP), KDV İadesi Makro Analiz Raporu (MAR), YMM Tasdik Raporlarının Elektronik Ortamda Gönderilmesi Sistemi (e-YMM), Elektronik ÖTV Uygulamaları (ÖTVBİS Projesi), ÖTV İadesi Risk Analizi Sistemi (ÖTVİRA Projesi), Gelir ve Kurumlar Vergisi Standart İade Sistemi (GEKSİS) gibi e-Vergi uygulamaları kullanıma açılmıştır. Bu uygulamaların dışında GİB ‘in başka uygulamaları da bulunmaktadır. Bunlar; e-Defter, Defter Beyan Sistemi, e-Yoklama, e-Haciz vb. birçok e-vergi uygulamalarını kapsamaktadır. Bu uygulamaların vatandaşlar açısından kullanımı göz önüne alınarak bazı e-vergi uygulamaları aşağıdaki bölümlerde açıklanmıştır (Akkaş ve Şimşek, 2022, s. 405-406).

2.1.2. Dijital Dönüşüm Projelerinde Vergi Uygulamaları

Günümüz dünyası hızlı bir değişim ve dönüşüm sürecinin içinde yaşamaktadır. İktisat, siyaset, yönetim, ülkenin tüm alanlarında dönüşüm bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla yapılmaktadır. Ekonomik hayattan siyasi alana, tüm alanlarda bilim ve teknolojiye önemli değişimlerin yaşandığı görülmektedir. Bu değişimler kamu yönetiminin yeniden dönüşümünü zorunlu hale getirmiştir (Karasoy ve Babaoğlu, 2020, s. 118).

Türkiye’de dijital dönüşüm amaçlı çalışma ve projelerin başlangıç tarihine bakıldığında 1980’li yıllara kadar dayandığı görülmektedir. Ancak 1980 döneminde dijitalleşme kapsamında hazırlanan kamu politikası belgeleri sınırlı sayıda bulunmaktadır. Ülkemizde bilgi ve iletişim teknolojileri adı altında hazırlanan ilk politika belgesi “Türk Bilim Politikası: 1983-2003” isimli belgedir. Bu çalışma sonucunda 1983’de Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu” kurularak faaliyete geçmiştir. Söz konusu bu kurulun hazırladığı “Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003” belgesinde ilk defa kamu hizmetlerine uzaktan erişilebileceği ortaya çıkmıştır. Türkiye’de dijitalleşme kapsamında en önemli kamu politikalarından biri 1993 yılında oluşturulmaya başlanmıştır. Bu dönemde Dünya Bankası ile ortaklaşa “Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu” hazırlanarak yayınlanmıştır. Bu raporda bilgi toplumu kapsayan eylem planı tavsiye edilmiş, ancak kredi anlaşmasına varılamadığından uygulanamamıştır. 1996 yılına gelindiğinde ise Türkiye’de bütün akademik birimleri birbirine bağlayan ve onları global araştırma ağlarına uyumlu hale getiren Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM), Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Merkezi (TÜBİTAK) bünyesinde bir enstitü adı altında kurulmuştur. 1997 yılı temmuz ayında çalışmalarına başlanan 1999 yılı haziran ayında tamamlanan “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Master Planı” (TUENA) ise Ulaştırma Bakanlığı’nın koordinatörlüğünü, TÜBİTAK’ın ise sekretaryasını üstlendiği, Türkiye’nin bu alanda gelecekteki politikalarına da ışık tutan bir bilgi teknolojisi strateji belgesi olarak hazırlanmıştır (Doru, 2022, s. 107-109). 1998 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu’nun onayıyla Türkiye’de e-ticaretin yaygın hale getirilmesi maksadıyla, Dış Ticaret Müsteşarlığının koordinatörlüğünde Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu kurulmuştur. Söz konusu kurulun adı altında kurulan hukuk, teknik ve finans çalışma gruplarınca e-ticareti geliştirme amacıyla raporlar hazırlanmıştır. Kurul varoluşunu 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile “e-Türkiye” ile ilgili faaliyetlerin koordinasyonu ve yürütülmesi amacıyla bütün işlemlerin faaliyetlerin Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı çatısında bir araya getirilmesine kadar devam ettirmiştir (Canpolat, 2019, s. 50). Başbakanlığın 19 Mart 1998 tarih ve 1998/13 sayılı genelgesi ile kamu bilgisayar ağları kapsamında sürdürülen işlemlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, takibi ve maliyeti ile ilgili karşılaşılan problemlerin çözülmesi maksadıyla Başbakanlık Müsteşarının koordinatörlüğünde kamu kurum ve kuruluşların iştiraki ile

Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulu kurulmuştur. Bu kurul tarafından 2002 yılında e-Avrupa+ ve e-Türkiye faaliyetleri kapsamında e-Devlet'e Geçiş Eylem Planı hazırlanarak yürürlüğe konulmuştur. Söz konusu kurul 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi'ne kadar faaliyetine devam edebilmiştir (Hepeksaz ve Hayrulloğlu, 2011, s. 112).

2.1.3. Eylem Planlarında Dijital Vergi Uygulamaları

2000'li yıllar devlet yönetiminin dijitalleşmesi kapsamında kamu politikaları belgelerinin en fazla oluşturulduğu dönemi ifade etmektedir (Doru, 2022, s. 107). Bu bağlamda 58. hükümetin hazırladığı acil eylem planında E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nden bahsedilmiş, bu projenin yönetimi, takibi değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile alakalı olarak Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığına vazife verilmiştir. Bu vazifenin ifa edilmesi amacıyla Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) çatısı altında Bilgi Toplum Dairesi Başkanlığı kurularak hizmet vermeye başlamıştır. Buna ek olarak 27 Şubat 2003 tarihinde 2003/12 sayılı başbakanlık genelgesi ile E-dönüşüm Türkiye Projesi'nin, hedefleri, kurumsal kimliği ve işleyiş esaslarından bahsedilmiştir (Öz ve Bozdoğan, 2012, s. 74). 2003-2004 yıllarını kapsayan dönem de ise "e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı" hazırlanarak yürürlüğe konulmuştur. 2006 yılında da e-Dönüşüm Türkiye Projesi dahilinde bilgi toplumuna ilişkin 2006-2010 yılları arasındaki dönemi kapsayan "Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı" hazırlanarak yürürlüğe konulmuştur. Bu eylem planı vatandaş odaklı hizmet dönüşümünü esas almaktadır. 2011 yılında ise 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname (KHK) ile e-devlet politikalarına ilişkin bütün yetkiler, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na (UDHB) devredilmiştir. Bu bağlamda bakanlık kapsamında Haberleşme Genel Müdürlüğü bünyesinde e-devlet faaliyetlerinin yürütülmesi için e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı kurularak hizmete başlamıştır. UDHB'nin bilgi toplumu politikası kapsamında Türkiye'nin e-devlet politikasına ilişkin durumunun belirlenebilmesi amacıyla 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı oluşturulmuştur.

Tek bir kimlik onayının ardından bütün hizmetlere ortak bir platformdan daha hızlı ve kolay erişimin sağlandığı "E-Devlet Kapısı" uygulaması 18.12.2008 tarihinden itibaren kullanıma açılmıştır. İnternet aracılığıyla hizmet veren bu uygulama, devletten hizmet talep eden bireylerin, yaşamlarını kolay hale getirmekte ve devletin e-dönüşüm

maliyetlerini azaltmaktadır. 2014-2018 yılları arasını kapsayan 10. Kalkınma Planında devlet politikalarına geniş yer verilmiştir. Devlet politikası çerçevesinde e-devlet uygulamaları konusunda durum değerlendirilmesi yapılmıştır. Söz konusu plana göre 2012 yılı sonunda yaklaşık 600 civarında hizmet e-devlet kapısına aktararak 14 milyon civarında kullanıcının yararlanması sağlanmıştır. Kamu idaresinin bir politika aracı olarak kullandığı e-devlet uygulamaları şeffaf, etkin, hesap verebilir ve katılımcı niteliklere sahip bir yönetim anlayışı sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Yine bu sistem kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliğinin tesisi gibi kullanıcı odaklı amaçları barındırmaktadır. Bu bağlamda, Adres Kayıt Sistemi ve Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) oluşturularak faaliyete başlamıştır. Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS) ve T.C. Kimlik Kartı projelerinin pilot uygulamaları bitirilerek yaygın hale getirilmiştir. Bunların yanında Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Kamu Güvenli Ağı, Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi Altyapısı gibi e-devlet hizmet sunumunda kullanılmak üzere lazım olan ana bilgi sistemleri oluşturulmaya başlanmıştır (Şahnagil, 2017, s. 82-84).

On Birinci Kalkınma Planı kamu gelirlerinin artırılarak vergi sisteminin yeniden inşasını içeren bir planlamayı öngörmektedir. Ayrıca karmaşık vergi sistemini daha basit hale getirmeyi, vergilemede gönüllü uyumu, şeffaflık ve vergilemede etkinlik söz konusu planın amaçları arasındadır. Yine vergilemeye dair tüm hizmetlerin dijital platformda sunulması ve küçük ölçekli mükelleflerin vergi kayıtlarının dijital ortamda tutulması amaçları mevcuttur. Bu plan kapsamında devlet idarelerinde e-Fatura vb. teknolojik imkanları bulunan muhasebe esaslı bir bilişim sistemi altyapısı oluşturulmaya çalışılmaktadır. Kamu hizmetlerinde büyük veri, bulut bilişim, yapay zekâ, blokzincir vb. teknolojilerinden faydalanılabilmesi amacıyla altyapıya yönelik birtakım düzeltmeler yapılacaktır. Bu bağlamda Kamu Entegre Veri Merkezi Projesi ile “Bütünleşik Kamu Mali Yönetim Bilişim Sistemi Projesi” tamamlanacak, devlet kurumları arasındaki bütün veri akışları dijital platformda gerçekleştirilerek “Milli Elektronik Mesajlaşma Platformu” oluşturulmak istenmiştir (Akdoğan, 2022, s. 90).

Ekonomi Reformları Eylem Planı’nda dijitalleşme alanında vergiye yönelik düzenlemeler ve yapılması planlanan eylemlerden söz edilmektedir. Aşağıda adı geçen eylemler sıralanmıştır (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı, 2021, s. 4-6).

- Elektronik defter ve elektronik belge uygulamalarına dahil edilecek mükellef grupları kademeli olarak artırılacaktır.
- Tüm mükellefleri kapsayacak şekilde 7/24 hizmet verebilen “Türkiye Dijital Vergi Dairesi” uygulaması hayata geçirilecektir.
- Teknolojik yeniliklerden yararlanmaya devam edilecek, “Dijital Vergi Asistanı” sistemi oluşturulacaktır.
- Devlete süresi içinde ödenmeyen borçlar tek bir idare tarafından tahsil edilecektir.
- Dijital Vergi Denetimi sistemi geliştirilecektir.

Ülkemizde Dijital Vergi Dairesinin gece gündüz fark etmeksizin 24 saat boyunca hizmet vermesi sağlanacaktır. Ayrıca Dijital Vergi Asistanı sistemi ile de bireyler akıllarına takıldıkları soruları yapay zekâ vasıtasıyla dijital ortamda çözüme kavuşturacaktır. 2021-2023 yılları arasındaki dönemi kapsayan Orta Vadeli Mali Plan’da vergi uyumunun arttırmak amacıyla yapılması gerekli vergi ile ilgili eylemlerden söz edilmektedir. Orta Vadeli Mali Plan’da yer alan eylemler; kamu gelirlerini düşük maliyetle toplamak, kayıt dışı ekonominin azaltılmasında bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımının artırılması, vergi beyannamelerinin daha basit hale getirilmesi, mükelleflerin vergi ile ilgili uygulamaları daha rahat anlayabilmeleri için yazılı ve görsel medya araçlarının kullanılması, vergiyle ilgili işlemlerde uzaktan denetim için Risk Analizi Değerlendirme ve Araştırma Sistemi kurulması, şeklinde sıralamak mümkündür (Akdoğan, 2022, s. 92).

Her geçen gün değişen ekonomik ve toplumsal hayat şartlarının yönetim üzerinde yarattığı etki Türkiye’de dijitalleşme sürecini etkilemiştir. Bu bağlamda dijitalleşme ile ilgili politika belirleme, uygulama ve gelişmeleri organize etme işini yapmak amacıyla dijital dönüşüm ofisinin kurulması gündeme gelmiştir. “Gelişen teknolojiler, toplumsal talepler ve kamu sektöründeki reform eğilimleri doğrultusunda, farklı kurumlar altında ayrı ayrı sürdürülen dijital dönüşüm (e-Devlet), siber güvenlik, milli teknolojiler, büyük veri ve yapay zekâ ile ilgili çalışmaları tek çatı altında toplanması amacıyla” 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe giren 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesiyle T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi

kurulmuştur. Dijital dönüşüm ofisi bakanlıklar arasında uyumu sağlayarak, kamu ve özel sektör arasında bütüncül bir yaklaşım modeli sergilemektedir. Bunun sonucunda teknolojik gelişmeler sanayi üretimine aktarılması, altyapı çalışmaları ve projelerin desteklenerek geliştirilmesi, ar-ge desteklerinin arttırılması amaçlanmaktadır (Karasoy ve Babaoğlu, 2020, s. 124).

Bir diğer eylem planı ise 01.01.2016 tarihinde Vergi Bilincinin ve Gönüllü Uyumun Artırılması Eylem Planı (2016-2018) dönemini kapsayacak şekilde uygulamaya konulmuştur. Bu plan ilk olarak vergi uyumuna etki eden unsurları tetkik ederek bireylerin vergi bilinci ve gönüllü uyumunu arttırmak amacıyla oluşturulmuştur. Daha sonra 27/10/2018 tarihli ve 30578 sayılı 1 inci mükerrer Resmî Gazete’de yayımlanan 256 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ile 2019 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programının “Kayıt Dışı Ekonominin Azaltılması Programı” adı altında bulunan 239.’uncu Tedbirde; Gelir İdaresi Başkanlığı mesuliyetinde, ilgili kamu kurum/kuruluşları ve sivil toplum kuruluşlarının yardımları ve tavsiyeleri ile geniş katılımlı bir Kayıt Dışı Ekonomiyle Mücadele Eylem Planının (2019-2021) hazırlanması ve uygulanması gündeme gelmiştir (Onursal, 2019, s. 100).

2.1.4. Dijitalleşme ile Ortaya Çıkan Vergilendirme Uygulamaları ve E-Vergilendirme Araçları

2.1.4.1. Elektronik Fatura (E-Fatura)

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte ticari faaliyetlerde kullanılan yöntemlerde birtakım değişimler yaşanmıştır. Bu değişimlerden biri de e-Fatura uygulamasıdır (Işık vd., 2004, s. 31). E-Fatura VUK ve Türk Ticaret Kanunu’na göre, tutulması zorunlu olan faturaların, elektronik ortamda yapılmasını, kaydedilmesini, muhafaza ve ibraz edilmesini sağlayan sistem olarak tanımlanmaktadır. E-Fatura uygulaması Türkiye’de 3 Mart 2010 tarihinde itibaren uygulanmaya başlayan dijital araçlar arasındadır. Normal şartlarda bir faturada bulunması gereken bütün özelliklere sahip ve ana bir sistem aracılığıyla iletilen elektronik bir belge olarak karşımıza çıkmaktadır. Klasik kağıt faturalara göre e- Fatura, işlemlerin şeffaf olarak ilerlemesine yardım etmektedir. Bireylerin bu uygulamadan yararlanabilmesi için e-Fatura uygulamasına kaydı bulunma zorunluluğu vardır. Sisteme kaydı bulunan bireyler sistem üzerinden fatura

düzenleyebilmekte ve şahsı adına düzenlenen faturalara sistem üzerinden erişebilmektedir (Kara ve Yılmaz, 2017, s. 11).

E-Fatura teknolojide meydana gelen gelişmelerin ticari faaliyetlere yansıtılmasının bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. E- devlet uygulamasının içinde yer alan e-Fatura özel sektörde yürütülen ticari işlemlerin gerçekleştirilmesinde kağıt faturanın sebep olabileceği sorunları çözmek amacıyla çıkarılmıştır. E-Fatura müşteri ve satıcıların ticari işlemlerinin daha hızlı ve minimum maliyetle oluşturulmasına fırsat vermektedir. Ayrıca uluslararası şirketlerle entegrasyonun sağlanması da amaçlananlar arasındadır. Ülkemizde e-Faturaya geçişin ilk kıvılcımı Elektronik Fatura Kayıt Sistemi (EFKS) test uygulaması olarak bilinmektedir. Fakat bu kapsamdaki faturalar artık e-Arşiv fatura dâhilindedir. Ortak formatta kullanımı sağlanan e-Fatura hem kullanılan ülkede hem de küresel faaliyetlerde standartlaşmayı hedeflemektedir. Bu yönüyle e-Fatura sadece kağıt bir belge olarak değil de UBL (Universal Business Language) şeklinde oluşturulan ve evvelinden bilinen iletişim kurallarına göre hareket eden, bir web servisi aracılığıyla ulaştırılması sağlanan ticari bir belge niteliği taşımaktadır. E-Fatura, faturaların dijital ortamda hazırlanmasına fırsat vermekte ve ticaret yapan her iki taraf arasında belgelerin şeffaf ve güvenli olarak iletilmesine olanak tanımaktadır. E-Fatura; mali tasarruf, minimum arşivleme maliyeti, ödemelerde kolaylık, belgelerin oluşturulduğu anda iletimi, gelişmiş müşteri ilişkileri, tutarlılık gibi işletmelere bazı kolaylıklar tanımaktadır. Bunların yanında e-Fatura, kayıt dışı ekonomiyi azaltmada da önemli bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır. Sonuç olarak e-Fatura sisteme kaydı bulunan kullanıcıların yararlandığı bir uygulamadır. Ticari faaliyette bulunan kişiler e-Fatura sayesinde işlerini çok kolay ve hızlı bir şekilde gerçekleştirebileceklerdir. İlk olarak büyük ölçekli işletmeler için zorunlu olan e-Fatura daha sonra küçük ölçekli işletmeler içinde zorunluluğa tabi tutulmuştur (Kefe ve Kanarış, 2019, s. 166-174).

2.1.4.2. Elektronik Arşiv: (E- Arşiv) Fatura

E-Arşiv; tebliğde bulunan kurallara uygun olarak dijital ortamda hazırlanan faturanın dijital ortamda korunması ve ibraz edilmesi olarak tanımlanır. E-Arşiv Uygulaması ise; GİB koordinatörlüğünde hazırlanan kurallara göre faturanın dijital platformda oluşturulması, dijital ortamda korunması, ibrazı ve raporlamasını içeren bir uygulama şeklinde tanımlanmaktadır. E-Arşiv uygulamasından faydalanmak için

bireylerin ilk olarak e-Fatura uygulamasına kaydının olması gereklidir. E-Arşiv uygulaması yasal olarak VUK'un 433 'üncü Sıra No'lu Genel Tebliğinde düzenlenmiştir (Tektüfekçi, 2017, s. 82). E-Arşiv uygulaması çok fazla sayıda fatura hazırlayan mükellefler için geliştirilen bir uygulamadır. Çok fazla sayıda fatura hazırlayan kişilerin bu faturaları saklarken ve muhafaza ederken yaşamış olduğu zorluk neticesinde e-Arşiv fatura uygulaması geliştirilmiştir. E-Arşiv fatura uygulaması ile kişiler tüm faturalarını online olarak hazırlayıp, muhafaza ve ibraz edebilmektedir. E-Arşiv uygulaması elektronik ortamda hazırlanan ve e-Fatura kapsamına girmeyen faturalar olarak değerlendirilmektedir. Bu yönüyle e-Arşiv ve e-Fatura uygulamaları içeriği yönüyle birbirlerine benzemektedir. Ancak detaylı olarak bakılırsa birbirinden farklı olduğu noktalar bulunacaktır (Tekşan, 2023, s. 52). E-Arşiv uygulamasından kuruluşlar kendi içerisinde yer alan bilgi işlem sistemleri aracılığı ya da GİB tarafından erişim imkanı tanınan özel bilgi işlem sistemleri yoluyla faydalanabilmektedir. E-Fatura uygulamasından sisteme kaydı olan kişiler faydalanabilirken, e-Arşiv uygulamasından e-Faturaya kaydı olmayan kişilerde faydalanabilir (Demirdöven, 2017, s. 35). E-Arşiv fatura uygulamasında biri elektronik faturadan yararlanan diğeri yararlanmayan iki işletme bulunmaktadır. Yani kısaca özetlenecek olunursa, e-Fatura ve e-Arşiv fatura uygulamaları özleri itibariyle aynı, ancak gönderici farkından dolayı birbirlerinden ayrılan uygulamalardır. E-Arşiv uygulamasından yararlanmak isteyen kişiler ilk olarak e-Fatura ve Elektronik Defter (E-Defter) uygulamalarına müracaat etmeleri ve müracaatında olumlu sonuçlanması gerekmektedir. Müracaat sürecinin olumlu olarak gerçekleşmesinden sonra e-arşiv uygulamasına GİB Portal üzerinden erişim sağlayabilirler. E-Arşiv uygulaması faturaların dijital ortamda saklanmasına imkân tanıyan bir uygulamadır. Bu uygulama ile saklanan bilgi ve belgelere daha hızlı ve kolay ulaşılabilir. Böylelikle kâğıt ve saklanma maliyeti açısından tasarruf sağlanmaktadır (Tekşan, 2023, s. 52). Gelir İdaresi Başkanlığı verilerine göre Türkiye'de 2023 yılında günlük 13 Milyon, yıllık ise 6 milyar e-Arşiv fatura düzenlendiği belirtilmiştir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024).

2.1.4.3. Elektronik İrsaliye (E-İrsaliye)

E-İrsaliye uygulaması "kâğıt ortamda düzenlenmekte olan sevk irsaliyesinin elektronik ortamda düzenlenmesi, elektronik ortamda iletilmesi, muhafaza ve ibraz

edilmesine ilişkin düzenlemeleri kapsayan uygulamadır” şeklinde ifade edilmektedir. E-İrsaliye uygulaması VUK’UN 509 Sıra No’lu Genel Tebliği’nde düzenlenmektedir. Bu tebliğe göre bazı sektör ve mükelleflerin e-İrsaliye uygulamasını kullanması zorunluluk taşımaktadır. E-İrsaliye uygulaması aracılığıyla mallara yönelik mobilitenin dijital ortamda takip edilmesi hedeflenmektedir (Deniz ve Güngör Tanç, 2020, s. 624). E-İrsaliye uygulaması için kişilerin e-Fatura ve e-Arşiv fatura uygulamalarını kullanması aynı zamanda da başvuru yapması gerekmektedir. E-İrsaliye uygulaması kendi bünyesinde kayıtlı olan mükelleflerin dijital ortamda düzenledikleri belge niteliğini taşıırken, yapılan yeni düzenlemelerle sistemde kayıtlı olmayan mükelleflerinde yararlanabilmesinin yolu açılmıştır (Şalcı, 2021, s. 48). Kişiler e-İrsaliye uygulamasından üç farklı şekilde faydalanabilirler. İlk olarak kişiler kendine ait bilgi işlem sistemlerini GİB sistemlerine entegre ederek. İkincisi e-İrsaliye uygulamalarını kapsayan ana işlevlerin internet vasıtasıyla kullanmak maksadıyla GİB’in sunduğu ve www.efatura.gov.tr internet adresinde erişime açılan GİB portalı yoluyla. Son olarak da GİB’in bilgisi dahilinde özel entegratörlerin bilgi işlem sistemleri vasıtasıyla bu üç metottan birini tercih ederek faydalanabileceklerdir. GİB’in bilgisi dahilinde özel entegrasyon aracılığı ile izin alan kişiler e-İrsaliye düzenleme, elektronik sertifika yoluyla imzalayabilme ve alıcılarına dijital ortamda gönderebilme ve alabilme hizmetini sunabilmektedir. Yalnız bu işlemler dahilinde kişiler öğrendiği ticari sır mahiyetindeki e-İrsaliyeye ait bilgileri başkaları ile paylaşamazlar. E-İrsaliye uygulaması aracılığı ile mal hareketlerinin kamu idaresince anlık takibi yapılabilmekte ve işletmelerde süreçlerini otomatize edebilmektedir. Bu uygulama ile işletmeler kendi içinde yaşanan sorunları daha iyi yönetebilmektedir. Aynı e-İrsaliyeye kayıtlı olan kişiler, kendilerine ait çok fazla sayıda işletme varsa bunlara yönelik e-İrsaliye düzenleyebilecek ve kağıt kullanılarak düzenlenen irsaliye yoğunluğunu azaltacaktır (Canbolat, 2019, s. 148-149).

2.1.4.4. Elektronik Serbest Meslek Makbuzu (E-SMM)

E-SMM uygulaması; GİB tarafından hazırlanan kurallar çerçevesinde, internet ortamında hazırlanması, korunması, ibraz edilmesi ve raporlamasını öngören uygulamaların tümüne verilen isimdir. Yasal dayanağı VUK’un 487 sıra No’lu Genel Tebliği’nde düzenlenmiştir. 1 Ocak 2018 tarihinden itibaren muhasebe meslek mensupları uygulama kapsamına alınarak işleri gereği, kağıt kullanarak hazırladıkları

serbest meslek makbuzlarını elektronik belge şeklinde dijital ortamda hazırlayabilmektedir (Bekçi vd., 2020, s. 584). Söz konusu uygulama ile hazırlanan makbuzlar kişilere dijital olarak gönderilebilmekte ve dijital ortamda muhafaza edilebilmektedir. Gün geçtikçe iletişim ve bilgi teknolojilerinde meydana gelen gelişmelere paralel olarak vergi uygulama araçlarında da değişiklikler yaşanmıştır. Değişime uğrayan uygulamalar arasında sayılan serbest meslek makbuzunun dijital ortamda hazırlanması bu uygulamanın hukuksal niteliğini değiştirmemiştir. Kağıt kullanılarak hazırlanan makbuz ile e-SMM kanunen aynı özelliği taşımaktadır. 2018 yılında noterlerin dışında serbest meslek mensuplarının uygulama kapsamına alınmasıyla makbuzların dijital ortama taşınması gönüllük esasına dayanmaktadır. Her ne kadar gönüllülük esasına göre uygulama kullanılsa da VUK'un 509 No'u Genel Tebliği'nde birtakım değişiklikler yaşanmıştır. Bu değişiklikler kapsamında, 1 Şubat 2020 tarihi itibarıyla işlerini sürdüren kişiler 1 Haziran 2020 tarihine kadar ve 1 Şubat 2020 tarihinden itibaren (Söz konusu tarih dahil) işlerine başlayacaklar için de iş başlama tarihini izleyen 3. ayın son gününe kadar serbest meslek mensuplarının e-SMM uygulamalarına kayıt olmaları ve ilgili tarihten itibaren e-SMM hazırlamaları zorunlu hale getirilmiştir. E-SMM uygulamasından yararlanmak isteyen kişiler üç farklı yolla başvurusunu yapabilirler. Bu yollar; e-SMM uygulamasından GİB sistemine entegrasyon, GİB portal yöntemi ve GİB'in bilgisi dahilinde özel entegratör yöntemi olarak sıralanabilir (Tekşan, 2023, s. 56-57).

2.1.4.5. Elektronik Müstahsil Makbuzu (E-MM)

E-Müstahsil makbuzu uygulaması VUK'un 487 Sıra No'lu Genel Tebliği'nde düzenlenmektedir. Buna göre müstahsil makbuzu GİB'in belirlediği kurallar çerçevesinde dijital ortamda hazırlanması, muhafazası, ibrazı ve dijital ortamda raporlamasını içeren uygulama şeklinde tanımlanmaktadır. Gerçek usulde vergiye tabi olmayan çiftçilerden mal satın alınmasında fatura yerine kullanılan ticari vesika olarak kağıt ortamda müstahsil makbuzu hazırlayan kişiler 1 Ocak 2018 tarihinden itibaren e-MM hazırlayarak, kağıt ve dijital ortamda arşivleyip GİB'e dijital ortamda rapor olarak sunabilmektedir. Kişiler e-MM uygulamasından yine 3 farklı yöntemden birini tercih ederek faydalanabilirler. Bu yöntemler e-SMM olduğu gibi GİB sistemine entegrasyon,

GİB portal yöntemi ve GİB'in bilgisi dahilinde özel entegratör yöntemi olarak sıralanmaktadır.

GİB'in bilgisi dahilinde özel entegrasyondan faydalanan kişiler, e-MM hazırlamak isteyen kişilere e-MM ve e-MM raporu düzenleme, mali mühürle onaylama ve zaman damgası aracılığıyla e-MM raporunu dijital ortamda GİB'e ulaştırma hizmeti sunabilirler. Ancak özel entegratör yönteminden yararlanan kişiler ticari sır mahiyetindeki rapora ilişkin bilgileri başka kimseyle paylaşamazlar (Canbolat, 2019, s. 154).

2.1.4.6. Elektronik Bilet (E- Bilet)

E- Bilet uygulamasının yasal dayanağı VUK'un 415 Sıra No'lu Genel Tebliği'nde düzenlenmiştir. E-Bilet uygulaması, karayolu ve denizyoluna ait yolcu taşıma biletleri ile yolculara ait çizelgelerin dijital ortamda hazırlanmasına olanak tanınmaktadır. E-Bilet uygulamasından faturalarını dijital ortamda hazırlama hakkı bulunan gerçek ve tüzel kişi mükelleflerinin faydalandığı görülmektedir. E-Bilet uygulaması çok fazla bilet düzenlemek zorunda kalan ve biletlerin ikinci nüshasını fiziksel olarak muhafaza etmeleri zor olan kişilerin dijital ortamda bilet düzenlemelerine kolaylık sağlamak amacıyla geliştirilen bir uygulamadır. 1 Temmuz 2016 tarihinde yürürlüğe giren VUK'un 462 Sıra No'lu Genel Tebliği'nde yer alan düzenlemeye göre hava yolu şirketleri de e-Bilet uygulaması kapsamına alınmıştır (Tokdemir, 2019, s. 104).

2.1.4.7. Elektronik Adisyon (E-Adisyon)

9 Şubat 2021 tarihli Resmi Gazetede yayınlanan 526 Sıra No'lu VUK Genel Tebliğ ile masada servis yapılan ve gerçek usulde (Bilanço veya işletme hesabı esasına göre) vergiye tabi tutulan hizmet işletmeleri (lokanta, kafeterya, pastane, gazino gibi) tarafından kullanılması mecburi olan ve kağıt belge olarak düzenlenen “adisyon“ nun dijital olarak hazırlanması, muhafaza ve ibraz edilmesi ile belge ve bilgilerin GİB'e ulaştırılması veya sunumuna dair birtakım düzenlemelerin yapıldığı görülmektedir. E-Adisyon uygulaması adı geçen mükellef gurupları için zorunluluğu olmayan bir uygulama türüdür. Kişilerin isteğine bağlı olarak kullanılmaktadır. Söz konusu bu uygulamayı kullanmak isteyen kişilerin tebliğde yer alan başvuru işlemlerini tamamlayarak tebliğde yer alan bilgilere göre e-Adisyon belgesi içerisinde belirtmeleri

gerekmektedir. Dijital ortamda hazırlanan adisyon belgesinin hizmetin gerçekleştirildiği süre boyunca müşterinin masasında kağıt çıktı olarak yer alma zorunluluğu bulunmamaktadır. Hazırlanan tüm adisyon belgelerinin hizmetin bitmesine paralel olarak, ayrıca üzerinde e-Adisyon belgesinin evrensel tekil numarasının yer alacağı e-Fatura, e-Arşiv Fatura ya da yeni nesil ÖKC'lerden hazırlanan perakende satış fişinin düzenlenmesi gerekliliği bulunmaktadır (Akpınar, 2021, s. 30).

2.1.4.8. Elektronik Defter (E-Defter)

E-Defter VUK veya Türk Ticaret Kanunu (TTK)'ya göre tutulması zorunlu olan defterde bulunması gerekli bilgileri içeren elektronik kayıtlar bütününe verilen isim olarak tanımlanmaktadır. E-Defter VUK veya TTK'ya göre kağıt olarak tutulması gerekli defter ile benzer kanuni özellikleri taşımaktadır. Diğer bir şekilde açıklanacak olunursa E-Defter; tutulması gerekli olan defterlerin, dijital ortamda hazırlanarak, kağıt kullanılmadan kayıt altına alındığı, değişmezliğinin bütünlüğünün ve kaynağının doğruluğunun mali mühür ya da elektronik imza ile teyit edildiği düzenlemelerin bütününe ifade etmektedir. E-Defter uygulaması defterlerin kağıt aracılığı ile hazırlanma işlemine son verdiği için mükellefleri arşivleme maliyetinden de kurtarmaktadır (Karasioğlu ve Garip, 2019, s. 436). E-Defter uygulaması kişilerin aynı zamanda özel ve kamu sektör kurumlarının vergiyle ilgili veya ilgili olmayan çoğu hedeflerine yararlı olan bir uygulama türüdür. Küreselleşmenin etkisiyle hız kazanan teknolojik gelişmeler neticesinde diğer ülkelere paralel olarak yaşanan ilerlemelerle e-Defter uygulamasının kullanılması ülkemizde bir zorunluluk haline gelmiştir. E-Defter uygulaması kişilerin uyum maliyetini pozitif yönde etkilemektedir. E-Defter uygulamasının kullanılmasının amaçları aşağıda sıralanmaktadır.

- Defterlerin hazırlanması ile alakalı görevleri, değişen teknolojik ve idari gereksinimlere göre yeniden revize etmek
- Kağıt aracılığı ile gerçekleştirilen onaylama ve arşivleme yükümlülüklerini sona erdirerek bu yükümlülükleri dijital ortamda gerçekleştirilmesini sağlamak
- Vergiye gönüllü uyumda artış sağlamak
- Dijital denetim için gerekli ortamı yaratarak, uzaktan denetleme faktörüne öncülük etmek

- Global boyutta ortak denetimi kolaylaştırmak
- Uluslararası işletmelerin değişik hukuki işlemlerinde ortak bir standart sağlayarak iç ve dış denetimlerinde bunu yansıtmak şeklinde sıralamak mümkündür (Gönen ve Solak, 2017, s. 67).

2.1.4.9. Elektronik Tebligat (E-Tebligat)

Elektronik tebligat kavramı, bilgisayar ya da dijital platformda hazırlanmış bir belgenin tebliğ yapmaya yetkili makamlarca internet üzerinden posta yoluyla iletilmesi olarak tanımlanmaktadır. Elektronik Tebligat Yönetmeliği m. 3-ç'ye göre elektronik tebligat, Tebligat Kanunu ve Yönetmeliği'nin maddelerine göre düzenlenen ve elektronik ortamda gerçekleştirilen tebligat şeklinde tanımlanmaktadır. Türkiye'de e-Tebligat, yasalar çerçevesinde ilk kez 11 Ocak 2011 tarihinde 6099 sayılı Tebligat Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunla 7201 sayılı Tebligat Kanunu m. 7a hükmü ile e-Tebligatın karara bağlanması ile sağlanmıştır. Söz konusu bu karara ilişkin 19 Ocak 2013 tarihli Resmi Gazete'de Elektronik Tebligat Yönetmeliği çıkarılmıştır. Daha sonra 28 Şubat 2018'de 7201 sayılı Tebligat Kanunu m. 7a hükmünde teknolojik ilerlemelerle eş güdümlü olarak bazı değişiklikler yapılmasına karar verilmiştir. 6 Aralık 2018 tarihinde ise Resmi Gazete'de yeni Elektronik Tebligat Yönetmeliği yayımlanarak 1 Ocak 2019 tarihinde uygulamaya konulmuştur. Bundan önce 2013 yılından bu yana uygulamada olan e-Tebliğ yönetmeliğine son verilmiştir (Börü, 2020, s. 185).

E-Tebligat yönetmeliğinin çıkarılma amacı; dijital ortamda gerçekleştirilecek tebligatlara ait düzenlemeleri yapmak olarak ifade edilmektedir. E-Tebligat teknolojik gelişmeler neticesinde bilişim sistemleri aracılığıyla gönderilecek olan kişinin tebligat adresine ulaştırılmak maksadıyla, tebligatı gönderen yetkili kurum tarafından tebligatın elektronik ortamda muhatap olunan kişiye ulaştırılmasıdır. Sistemde kayıtlı elektronik posta adreslerine ulaştırılacak olan e-Tebligat, kamu kurum ve kuruluşları, tüzel ve özel bütün bireylerin yararlanabileceği bir sistemin adıdır. E-Tebligatta tebliğ çıkarmaktan sorumlu olan merciiler, aynı zamanda Tebligat Kanunu'nda tebliğ çıkarmaya yetkilendirilen mercilerdir (Acar, 2016, s. 167). E-Tebligat normal koşullarda fiziken yapılan tebligatla aynı hukuki niteliğe sahiptir. Mükelleflerin bağlı olduğu vergi daireleri 2020 yılından buyana e-Tebligatı kullanmaya başlamıştır. Söz konusu bu sistem

vasıtasıyla yapılmış olan bildirimler, muhatap olunan kişinin elektronik adresine yollandığı tarihi takip eden beşinci günün bitiminde tebliğ yapıldığı kabul edilir. E-Tebliğatin uygulamaya konulmasının sağladığı faydalar aşağıda sıralanmaktadır (Doğan, 2022, s.23).

- Kişilere ait veri ve bilgilerin güvenli bir şekilde arşivlenmesini sağlar
- Sunulan hizmetin niteliğini artırır
- Kağıt belgede yer alan bilgilerin içeriğinin değiştirilebilmesi riski bu sistemde bulunmamaktadır
- E-Tebliğat ile verilerin teslim edilmesi, klasik tebliğat yöntemine göre daha hızlı ve güvenlidir
- Tebliğatı yapan kurum ve kuruluşların kimler olduğu ve tebliğatın içeriğine ait bilgi ve belgelere şeffaf bir şekilde istenildiği takdirde ulaşılabilir
- Kağıt kullanılarak yapılan bildirimlerin belirli bir ücreti bulunmakta, elektronik ortamda yapılan bildirimlerin ise ücreti bulunmamaktadır
- E-bildirimlerin çevreye verdiği zarar eski usule göre minimum düzeydedir

2.1.4.10. Elektronik Yoklama (E-Yoklama)

VUK'un 127. maddesinde vergi hukukunda yoklama kavramı, yoklamadan maksat, mükellefi ve mükellefiyetle ilgili maddi olayları, kayıtları ve konuları araştırmak ve tespit etmek." olarak tanımlanmaktadır. VUK'un bu kanun maddesine "Elektronik Yoklama" başlıklı 132/A maddesi dahil edilerek elektronik yoklamanın yasal dayanağı oluşturulmuştur. Söz konusu kanun maddesinin sisteme dahil edilmesi ile 1 Eylül 2015 tarihinden itibaren yoklama tutanağının dijital ortamda düzenlenmesine geçiş sağlanmıştır. E-Yoklama yoklamaya dayalı faaliyetlere ilişkin süreçlerin, akıllı cihazlarla, dijital ortamda yönetilmesini, yoklama işleminin ardından kayıt altına alınan delillerin (resim, video, koordinat v.s) GİB'e ve yetkili mercilere dijital ortamda ulaştırılmasını sağlayan sisteme verilen isimdir (Yıldırım, 2023). Başka bir tanımla e-Yoklama, bireylerin vergiyle ilgili yükümlü olduğu konularda, kayıtları ve finansal konuları belirlemek için yapılan yoklama işlemlerinin dijital ortamda gerçekleştirilmesi, yoklama sonuçlarının dijital alanda arşivlenmesi ve bireylere dijital platformlar aracılığı ile iletilmesini

kapsayan faaliyetler şeklinde tanımlanmaktadır. Elektronik Yoklama Sistemi (EYS) ile yoklamaya ilişkin talep, talebin yetkili çalışana iletimi, e-Yoklama fişi hazırlama, yoklamaya ilişkin unsurların kayda alınması, onayı ve ilgili kişiye bildirimi gibi işlemler dijital alanda yapılmaktadır (Yıldız ve Duru, 2020, s. 76).

2.1.4.11. Elektronik Haciz (E-Haciz)

E-Haciz kavramı, klasik haciz işlemiyle aynı mahiyette olup, haciz işlemlerinin dijital ortamda gerçekleştirilmesi olarak tanımlanır. Devletin egemenlik gücünün bir göstergesi olan cebren tahsilat kurallarına göre incelenen mal varlıklarına mal, hak ve her türlü alacağa e-Haciz uygulanarak kamu alacağının tahsili mümkündür (Yıldırım, 2021, s. 67). E-Haciz uygulamasının hukuki dayanağı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun (AATUHK)'un 79. maddesinde düzenlenmiştir. Söz konusu kanun maddesinde 5479 sayılı Kanunla değişikliğe gidilmiştir. Bu değişikliğe göre kamu alacağını tahsil etmeye yetkili mercilerce düzenlenen hacize ait bildiriler borçlunun hak ve alacaklarının bulunduğu bankalara ya da banka genel müdürlüklerine bildirilecektir. Kamu alacağını tahsil etmeye yetkili mercilerce düzenlenen haciz bildirilerinin dijital ortamda tebliğ edilebileceği hükmüne yer verilmiştir. Kişiye gönderilen ödeme emrinin bildiriminden itibaren yasal süre çerçevesinde kamu borcunu ödeyemeyenlere yönelik hızlandırılmış bir haciz işlemi hazırlanacak ve e-Haciz sisteminden yararlanılarak işlemlerin gereksiz ayrıntılara girmeden dijital ortamda tüm icralık işlemler gerçekleştirilebilecektir. Tahsil daireleri tarafından hazırlanan haciz bildirileri, alacaklı tahsil dairelerince veya alacaklı amme idaresi aracılığı ile posta kullanılmadan dijital ortamda iletilebilir ve yine bu tebligatlar dijital ortam kullanılarak cevaplanabilir. Tüm bu elektronik ortamda yapılan tebliğ ve cevaplamalara dair usul ve esaslar Hazine ve Maliye Bakanlığı sorumluluğundadır. E-Haciz uygulaması klasik haciz uygulaması ile aynı nitelikte olup, yalnızca sürecin hızlı ilerleyebilmesi için işlemlerin dijital ortamda gerçekleştirilmesine yönelik amaca hizmet etmektedir. Ülkelerin sosyo-ekonomik yapısı göz önüne alındığında e-Haciz uygulamasının kamu alacaklarında tahsilini kolaylaştırması söz konusu uygulamanın pozitif dışsallığının fazla olduğunu göstermektedir. Yine e-Haciz uygulamasıyla birçok kırtasiye ve bürokratik işlemler kolaylaşacak, devlet dairelerinde işlem yoğunluğu azalacaktır. Bütün e-Haciz uygulamalarının devlet yararına hizmet ettiği anlaşılmaktadır (Üstün, 2010, s. 12-33).

Yine 2008 yılında uygulamaya konulan VEDOP-3’le tüm vergi daireleri web tabanına girerek, işlemlerden anında haberdar olabilmekte ve tam otomasyon sisteminden faydalanabilmektedir. E-Haciz uygulaması kamusal alacakların daha hızlı tahsilinde ve posta, kırtasiye gibi takip maliyetleri düşürülmesinde önemli rol oynamaktadır. Yine vergi idaresinin yoğunluğunun azaltılması ve zaman tasarrufunun sağlanması e-Haciz uygulamasının sağladığı kolaylıklar arasındadır (Şakar, 2011, s. 72).

2.1.4.12. Elektronik Belge (E-Belge)

E-Belge kavramı “bilşim teknolojileri aracılığıyla oluşturulan, iletilen ve korunan belgeler” olarak tanımı yapılmaktadır. Adı geçen bu çeşit belgeler ıslak imza kullanılarak oluşturulan kağıt belgelerin yerine kullanılmaktadır (Yıldız, 2010, s. 6). Başka bir tanım yapılacak olunursa e-Belge genel olarak, dijital araçlar vasıtasıyla bilişim alanına gönderilen her türlü ses, resim, metin ve grafik dokümanlardan oluşan bilgiler bütününe verilen isimdir. E-Belge kağıt belgenin elektronik ortamda hazırlanmasıyla oluşturulan bir uygulamadır. Bu bakımdan e-Belge belgelerin dijital ortam vasıtasıyla alıcıya iletilmesidir. E-Belge uygulamasına dair usul ve esaslar 11.07.2006 tarihli Resmi Gazete’ de yayımlanan 361 No’ lu VUK’da düzenlenmiştir. Daha sonra 13.12.2011 tarihli Resmi Gazete’ de yayımlanan 1 sıra No’lu Elektronik Defter Genel Tebliği çıkarılarak e-Tebliğ uygulaması en güncel halini almıştır (Admış, 2019, s. 62).

2.1.4.13. Elektronik Devlet (E-Devlet)

Elektronik devlet kavramı teorik çerçevede daha çok e-Devlet olarak kullanılsa da söz konusu bu kavramı karşılayan birden fazla terim bulunmaktadır. Söz konusu bu terimler; dijital devlet, sanal devlet, akıllı devlet, mobil devlet ve online devlet olarak karşımıza çıkmaktadır. E-Devlet kavramının bilgi ve iletişim teknolojileri ile iç içe kullanılan bir kavram olmasından dolayı bu kavram değişik şekillerde ifade edilebilmektedir. E-Devlet kavramı genel olarak elektronik devlet modeli tanımına karşılık gelmektedir. Bu kavram içerisinde; strateji, süreç, organizasyon ve teknoloji gibi birçok unsuru barındırmaktadır. E-Devlet, kamusal hizmetlerin yerine getirilmesinde bir yenilik aynı zamanda da devlet ile vatandaş arasında ki ilişkiyi sağlayan bir köprüdür (Boyalı, 2023, s. 176-177). Bu çerçevede kamu idaresi tarafından bireylere sunulan hizmetler elektronik ortam vasıtasıyla yerine getirilmektedir. Daha kapsamlı bir ifade ile uygar medeniyetlerdeki devlet ve birey arasındaki ilişkilerde devletin bireylere karşı olan

sorumlulukları ile bireylerin devlete karşı olan görevlerinde elektronik iletişim ve haberleşme ağının kullanılması e-Devlet kavramıyla açıklanmaktadır. Devletin sunduğu hizmetlerin kesintiye uğramadan, güvenli bir şekilde yürütülmesi e-Devlet aracılığı ile gerçekleştirilmektedir.

E-Devlet uygulaması bir ağ sistemi üzerine konumlandırılmış bir yapıdan meydana gelmektedir. Bu yapı kendisinden yaralanan kurumlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamakta ve işlemlerin tekerrüre düşmesine engel olmaktadır. Böylelikle zaman ve maliyet açısından bireylere ve kurumlara tasarruf sağlayarak hizmet sunumunda verimlilik artışına neden olmaktadır. E-Devlet uygulaması ile devlet kurumlarının birbirleriyle olan ilişkileri ve vatandaşların devlet kurumlarıyla olan ilişkisi şeffaf ve çabuk bir şekilde işlemektedir. Bu uygulama ile işlemler ağ üzerinden gerçekleştirildiğinden dolayı bireyler ve kurumlar zaman ve mekân fark etmeksizin her ortamda işlerini yapabilmektedir (Çarıkçı, 2010, s. 100). Ayrıca bu uygulama kamu hizmetlerinin sunumunda hafta içi veya hafta sonu fark etmeksizin günün her saatinde işlemlerin gerçekleştirilmesine imkân tanımaktadır. Teknolojik gelişmeler doğrultusunda yeniden düzenlenen ve yapılandırılan bir sistemi içeren e-Devlet, devletin bütün faktörlerini kapsamaktadır. E-Devlet uygulaması bürokratik süreci daha anlaşılabilir ve basit hale getirmeyi amaçlamaktadır. Böylelikle devletin kurumları arasında sorunsuz bir işletim mekanizması yaratılmak istenmektedir. Kamu hizmetlerini daha etkin, hızlı ve minimum maliyetle bireylere sunulmak üzere kurulmuştur. Kamu idarelerinin bireylere dijital ortamda sunduğu hizmetlerin tamamı vatandaş yararına olan hizmetlerden oluşmaktadır. Devlet ile bireyler arasındaki iletişimi kolaylaştıran bu sistem devletin vatandaşlara ulaşımını kolaylaştırmakta ve birey-devlet ilişkisini pozitif yönde etkilemektedir. Sunulan hizmetlerden bütün herkesin aynı ölçüde yararlanabilmesi, devletin kamu ile ilgili bütün bilgileri halk ile paylaşabilmesi bireyi devlete yakınlaştırmaktadır (Katı, 2021,s. 4-7). E-Devlet uygulamasının hayata geçirilmesiyle bürokratik engellemeler azaltılarak, yolsuzlukla mücadelede önemli bir yol kat edilmiştir. Yine bu uygulama sayesinde vergisel işlemlerin takibi ve ödenmesi daha kolay hale gelmiştir (Akçaöz ve Akçaöz, 2023, s. 3651).

2.1.4.14. Dijital Vergi Dairesi

Dijital vergi dairesi uygulamasının yasal dayanağını 7 Ekim 2023 Tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanan 552 Sıra No’lu VUK Genel Tebliği oluşturmaktadır. GİB tarafından dijital platformlar aracılığı ile takdim dilen hizmetlerin tek bir çatı altında toplanarak, bireylerin bütün bu uygulamalara kolay, hızlı ve güvenli olarak ulaşabilmesi, beyanname, bildirim, yazı, dilekçe, tutanak, rapor ve diğer kağıtların dijital ortamda sunulabilmesi ve bu kağıtlarla ilgili işlemlerin sonuçlarının ilgililere elektronik ortamda ulaştırılması maksadıyla dijital vergi dairesi uygulaması hizmete açılmıştır. Ayrıca bireylerin vergilemeyle ilgili görevlerini yerine getirmek ve teknolojik gelişmelerin sunduğu avantajlardan daha çok faydalanmak maksadı da bu uygulamanın çıkarılma amaçları arasında gösterilebilir. Dijital vergi dairesi bireylerin vergisel yükümlülüklerini yerine getirmek amacıyla vergi dairesine yapacağı başvuruların elektronik ortamda yapay zekâ ve robotik teknoloji aracılığı ile düzenlenmesine imkân tanıyan bir uygulamadır. Elektronik ortamda yapılan başvurular neticesinde düzenlenen kağıtların yine elektronik ortamda imzalanması ve mühürlenmesine dair düzenlemeler ortaya koyulmuştur. Bu uygulamanın hizmete açılması ile İnteraktif Vergi Dairesi (ivd.gib.gov.tr), İnternet Vergi (intvrg.gib.gov.tr) ve E-Beyanname Sistemi (ebeyanname.gib.gov.tr) internet adresleri kapatılmış ve tek bir giriş portalı üzerinden (dijital.gib.gov.tr) erişim sağlanmıştır (552 Sıra No’lu VUK Genel Tebliği). Dijital vergi dairesi uygulaması ile vergi mükellefleri hizmet sağlayan işlemlerini 7/24 dijital ortamda gerçekleştirebilecektir. Ayrıca zaman ve mekan fark etmeksizin işlemlerin hızlı bir şekilde yapılması sağlanacaktır. Böylelikle Türkiye’de vergisel işlemler dijitalleşmenin sunduğu avantajlardan daha çok yararlanabilecektir. Hazine ve Maliye Bakanlığı bireylere daha kaliteli ve hızlı hizmet sunabilmek için Ekonomi Reform Paketi ile bu uygulamayı gündeme getirmiştir. Vergiyle ilgili işlemlerin elektronik ortama taşınması, kamu otoritesinin vergi beyannamesini dijital ortamda iletmesini ve tahakkuku gerçekleşen borcun vergi dairesine gidilmeden dijital ortamda ödenmesini öngörmektedir. İşlemlerin online sisteme aktarılması bireylerin yükümlülüklerini yerine getirmesine kolaylık tanımakta bu da vergiye gönüllü uyumu arttırıcı mahiyette olmaktadır (Rüzgar, 2022, s. 5-12).

Dijital vergi dairesi uygulamasına yukarda bahsedilen internet adresi üzerinden ya da GİB tarafından ortaya konan mobil uygulama ile giriş yapmak mümkündür. Söz

konusu uygulamadan kendine kullanıcı kodu alan ve şifresi bulunan, ya da e-Devlet şifresi alan herkes yararlanabilir. Aynı zamanda kendisine tebliğ gereğince şifre edinen bireylerde faydalanmaktadır. Bu uygulama bireylere vergi dairesi sisteminde kayıtlı tutulan ve GİB arşivinde saklanan bilgilere dijital ortamda erişebilme imkânı tanımaktadır (Ulukan, 2023). Bunların yanında Mükellefiyet ve “Borcu yoktur” ibaresi gibi vergiyle ilgili işlemlerin hepsi dijital ortamda yapılabilmektedir. Yine vergisel problemleri hızlı bir şekilde çözme ve dijital ortamda gerçekleştirilen hizmetler sayesinde daha az kağıt kullanımı sağlanacaktır (Erzincanlı, 2023). Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından 2023 yılı için yıllık dijital vergi dairesinde yapılması planlanan işlem sayısı 10.5000.000 olarak hedeflenmiştir. Ancak 2023 yılında dijital vergi dairesinde gerçekleşen işlem sayısının 15.227.187 olarak gerçekleştiği belirlenmiştir. Bu veriler mükellefler tarafından dijital vergi uygulamaları kullanımının her geçen gün arttığını göstermektedir (Gelir İdaresi Başkanlığı,2024).

Dijital vergi dairesi uygulama portalı ile aşağıda yer alan hizmetlere ulaşım sağlanmaktadır (552 Sıra No’lu VUK Genel Tebliği).

- Borç ödeme
- Mükellefiyet durum yazısı alınması
- Borç durum yazısı talebinde bulunulması
- Muhtasar ve prim hizmet beyannamesi verilmeyeceğine dair dilekçe verilmesi
- Muhtasar ve Prim Hizmet Beyannamesi dönem değişiklik bildiriminde bulunulması
- Vergi kimlik numarası doğrulama
- Vergi kimlik numarası sorgulama
- E-Vergi levhası sorgulama
- Re’sen terk sorgulama
- ÖTV2A ödeme belgesi sorgulama
- Gümrük çıkış beyannamesi sorgulama

- Yabancılar için vergi kimlik numarası doğrulama
- Yabancılar için potansiyel vergi kimlik numarası sorgulama
- E-Devlet alındı numarası ile sorgulama
- Özelge talep edilmesi
- Emanet hesaplarında bekleyen tutarlara ilişkin dilekçeler
- Başkanlıkça uygun görülen diğer iş ve işlemler

2.1.4.15. Elektronik ÖTV Takip Sistemi

E-ÖTV; Özel Tüketim Vergisi Kanunu'nda bağlı listede bulunan malların takibinin yapılması, imalat safhasından ithalata ve en son tüketimi yapan kişiye kadar tedarik aşamalarının tüm süreçlerinin takip edilmesi, denetimi, raporlanması, verilerin toplanması, arşivlenmesi, analizinin yapılması ve iade edilme süreçleriyle alakalı bütün takipler söz konusu uygulama kapsamında yapılmaktadır (Admiş, 2019, s. 60). Projenin aktif bir uygulama alanına sahip olabilmesi için lazım olan veri, otomasyon ve entegrasyonun elde edilmesi maksadıyla petrol ve LPG pazarında işlerini lisanslı şekilde yürüten gerçek veya tüzel kişilerin GİB veri deposu, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK), Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Ulaştırma Haberleşme ve Denizcilik Bakanlığı, Enerji Bakanlığı gibi kamu kurum ve kuruluşları bünyesindeki lisans, izin, bildirim ve belgelerde bulunan her türlü alım, satım, imalat, stok gibi bilgileri BTRANS veya Web servis siteleri vasıtasıyla veri tabanına depolanması ve hazırlanacak kontrol şartları ile belli aralıklarda elektronik denetlemenin yapılması amaçlanmaktadır.

GİB İnternet Vergi Dairesi uygulaması ile 1 Kasım 2011 tarihli ve 28102 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 22 Seri No'lu ÖTV Genel Tebliği kapsamında 2A numaralı ÖTV beyannamesinin söz konusu tarihten başlayarak dijital ortamda alınmasına başlanmıştır. Elektronik takip sistemi vasıtasıyla yapılan her bir beyan dönemi bitiminde bireylerce sunulan beyannamelerin kendi arasında tutarlı olup olmadığına bakılmaktadır. Sunulan beyannameler içinde bulunan gümrük beyannamesi, istisna dahilinde yapılan teslimler, indirimli vergi uygulamaları, mahsuplaşma vb. gibi verilerin çapraz denetim yapılarak cari denetimde etkinlik sağlanması amaçlanmaktadır (Tolkun, 2021, s. 58).

2.1.4.16. E-ÖTV İadesi Risk Analizi Sistemi (ÖTVİRA Projesi)

ÖTV İadesi Risk Analizi Sistemi (ÖTVİRA), (I) Sayılı Liste dahilinde bulunan ÖTV iade taleplerinin risk analizi ve otomasyon yazılımları aracılığıyla dijital ortamda analizi yapılarak vergi idarelerine rapor edilmesine yarayan sisteme verilen isimdir. Bu sistemden 1 Ocak 2019 tarihinden itibaren vergi daireleri yararlanmaya başlamıştır. Söz konusu sistemin altı adet iade türü raporu mevcuttur (GİB Faaliyet Raporu, 2022). ÖTV iadeleri kapsamında yapılan kontrol ve iade süreçleri bu uygulama ile daha etkin ve hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir. Aynı zamanda ÖTV iade işlemlerine asgari bir standart getirilmesi ve ÖTV iade listelerinin dijital ortama taşınarak zaman ve maliyet tasarrufunun sağlanması amaçlananlar arasındadır (Serçemeli, 2019, s. 1238).

BÖLÜM 3: DİJİTAL VERGİLEME VE VERGİ UYUMU

3.1. VERGİ UYUMU VE KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

3.1.1. Vergi Uyumu Kavramı ve Önemi

Vergi uyumu (tax compliance, taxpayer compliance) kavramı: beyannamenin verildiği tarihte yürürlükte olan vergi yasaları, yönetmelikler ve yargı kararlarına uygun olarak, vergisel yükümlülüklerin beyannameye tam olarak yansıtılması ve beyannamenin zamanında gerekli yerlere verilmesi olarak tanımlanabilir (Tuncer, 2002, s. 109). Vergi uyumu kavramı en basit ifadeyle vergi mükelleflerinin vergi yasalarına uyma derecesidir (Simon ve Clinton, 2009, s. 29). Vergi uyumu; mükelleflerin vergiyle ilgili ödevlerini tam olarak yerine getirilmesi ve vergiye ilişkin beyannamelerini yürürlükte olan vergi kanunları kapsamında eksiksiz bir şekilde gerekli yetkililere ödemesidir. Bunun yanında vergi uyumu, bireylerin vergi yasalarınca ortaya çıkan vergi borcunu tam olarak beyan etmesi olarak da bilinir (Özpehriz, 2005, s. 90).

Başka bir ifadeyle vergi uyumu; vergi yasaları ve vergi dairesince bildirilen mükellefiyetlerin eksiksiz, doğru ve zamanında yerine getirilmesi şeklinde tanımlanır. Fakat çıkar birliği ve sosyal ve demografik faktörlerde yaşanan farklılıklar mükelleflerin vergiye gönüllü uyumunu etkilemektedir. Vergi uyumu ile amaçlanan bireylerin vergi ile ilgili borçlarını gönüllü olarak ödemelerini sağlamak olarak ifade edilir. Gönüllü vergi uyumu hükümet ile birey arasında yapılan psikolojik vergi sözleşmesi olarak kabul edilmektedir. Varsayılan bu psikolojik vergi sözleşmesinde cezalandırılma ihtimalinin olması, caydırıcılığı sağlamada önemli bir etkidir. Fakat bireylerin memnuniyeti ve vergi ahlakı zorunlu yaptırımlardan ziyade hükümetin sunduğu kamu hizmetlerinin kalitesiyle ilişkilendirilmektedir. Bundan dolayı söz konusu bu sözleşme tarafların karşılıklı olarak, adil değişim ilişkisinden meydana gelmektedir. Tüm bunlardan yola çıkılarak psikolojik vergi sözleşmesinin hiyerarşiğe dayalı olmadığı, yatay bir ilişkiden oluştuğu sonucuna ulaşılabilir. Söz konusu bu ilişkiye dayalı olarak mükelleflerin ödevleri, ödemekle yükümlü bulunduğu vergi borçlarını usulüne uygun olarak ödemesi şeklinde ifade edilir. Yine bu ilişkide kamu otoritesinin ödevi de toplamış olduğu vergileri kamunun ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kullanmasıdır (Karaca vd., 2020, s.62).

3.1.2. Vergi Uyumunu Açıklamaya Yönelik Yaklaşımlar

3.1.2.1. Rasyonel Beklentiler Yaklaşımı

Rasyonel Beklentiler Yaklaşımı; Allingham-Sandmo Modeli, Caydırma Modeli, Beklenen Fayda Teorisi” isimleriyle de ifade edilmektedir. Rasyonel Beklentiler Teorisi; 1968 yılında Becker tarafından yazılan suç ekonomisi adlı eserinden etkilenilerek ortaya çıkan bir kavramdır. Temelleri Geleneksel fayda teorisine dayanan bu modelin vergi uyumuyla ilişkilendirilmesi 1972 yılında Allingham ve Sandmo tarafından gerçekleştirilmiştir. Allingham ve Sandmo bireylerin vergi kaçırma davranışıyla kazanacakları net kazançlarını en yüksek seviyede tutmayı hedeflediklerine vurgu yapmışlardır. Rasyonel tercihler teorisinin temelini “homo economicus” insan modeline dayandığı görülmektedir. Rasyonel Beklentiler Yaklaşımı teorisine göre; bireylerin vergiye karşı tutum ve davranışları denetlenme ve ceza alma mekanizmasına göre şekillenmektedir. Söz konusu teoride, rasyonel bir bireyin vergiyi kaçırma veya kaçırmama kararı, vergi kaçırmasıyla ortaya çıkan yakalanma ve ceza alma olasılığı ile yakalanmaması halinde elde edeceği faydanın kıyaslanmasıyla ortaya çıkmaktadır. Bu teoriye göre denetimler ve cezalandırma oranları vergi kaçırma oranlarıyla ters yönlü bir ilişki içindedir. Bireylerin ceza alma ve denetlenme aralığının farkında olduğu ve fonksiyonunun yalnızca gelirden ibaret olduğu bu modelde vergi kaçırma üzerinde ahlaki değerler ve sosyal normlar gibi psikolojik unsurların herhangi bir etkisi bulunmamaktadır. Karmaşık ve birden fazla faktöre bağlı olan vergi uyumunda yaptırımların önemi büyük olsa da ilerleyen yıllarda Song ve Yarbrough (1978), Frey (1992) tarafından yapılan çalışmalarda vergi kaçırma yalnızca cezalarla ilişkilendirmek doğru olmayan bir tutum olarak değerlendirilmektedir. Bununla beraber uygulamada vergi denetimlerinin ve ceza oranlarının düşük tutulmasına rağmen teorisinin savunduğunun tersine vergi uyumunun yüksek olduğu açıklanarak Rasyonel Beklentiler Teorisine birtakım eleştiriler getirilmiştir (Taş ve İpek, 2022, s. 3-4).

3.1.2.2. Ahlaki Duygular Yaklaşımı

Vergi uyumu konusunda ekonomik yaklaşım geçerliliğini korurken tek başına yeterli olmadığı düşünülmektedir. Bireysel çıkarların yanında birçok faktörün vergi uyumunu etkilediği bilinmektedir. Ahlaki duygular yaklaşımı adıyla da tabir edilen bu yaklaşıma göre vergi uyumu ekonomik faktörlerin yanı sıra psikolojik, idari, siyasi,

hukuki, sosyolojik, demografik vb. birçok unsurdan etkilendiği görülmektedir. Görüldüğü üzere vergi uyumu konusunda araştırmacıların bazıları yalnızca vergiyi yaptırımların ölçüsüyle ilişkilendirirken, çoğu araştırmacı açısından vergi uyumu yalnızca yaptırımlarla ilişkilendirilmemektedir. Vergi uyumu karmaşık bir durumu ifade ederken çeşitli faktörleri göz ardı etmemek gerekmektedir (İpek ve Kaynar, 2009, s. 118).

3.1.2.3. Mali Değişim ve Optimal Vergi Uyumu Yaklaşımı

Vergi uyumunu açıklamaya yönelik yaklaşımlardan bir diğeri ise Mali Değişim ve Optimal Vergi Uyumu Yaklaşımıdır. Rasyonel Beklentiler Yaklaşımı ve Ahlaki Duygular Yaklaşımının bir karışımı olarak şekillenmiş ve bu iki modelin birleşmesiyle vergi uyumunu optimal çözüme kavuşturmak amacıyla ortaya çıkmıştır (Kaplan, 2017, s.78). Devlet kamusal ihtiyaçların finansmanını karşılayabilmek için vergileri kullanmaktadır. Bireyler devletten aldıkları hizmetleri ödediği vergilerin bir karşılığı olarak görmektedir. Toplanan vergilerle kamu giderleri arasındaki karşılıklılık esasının hâkim olduğu bu ilişki mali bağlantı veya mali değişim olarak ifade edilmektedir. Söz konusu modelin özelliklerini şu şekilde açıklamak mümkündür. İlk olarak kamu otoritesi ile bireyler arasındaki vergiye bağlı ilişki, karşılıklı olarak saygı, sadakat ve güvene dayalı olarak gelişen psikolojik sözleşme olarak kabul edilmektedir. Kamu gelirleri ile kamu giderleri arasındaki ilişki mali değişim (mali bağlantı) ilişkisi olarak değerlendirilmektedir. Bireylerin mali farkındalık ve vergi bilinci düzeyinin mali bağlantıyla olan ilişkisine bakılmaktadır. Mükelleflerin yükümlülüklerini yerine getirmesi sonucunda oluşan etik/ahlaki maliyetler arasındaki ilişki vergi ödemede caydırıcı faktörlerin etkileri ve boyutları bakımından değerlendirilmelidir. Konuyla ilgili bir değerlendirme yapıldığında verginin bireyler üzerinde kurduğu ekonomik, psikolojik ve etik/ahlaki maliyetleri incelenmekte ve bu bağlamda vergi etiğinin önemli bir etkisi bulunduğu anlaşılmaktadır. Kamu giderleri ile kamu gelirleri arasında kurulan mali ilişkinin toplum içinde vergi ahlakının geliştirilmesi için, mükelleflerin mali sömürünün olmadığına inanması gerekmektedir.

Optimal vergi uyumu terimi ise vergi uyumunun sağlanmasında caydırıcı faktörlerin yanı sıra sosyal ve psikolojik faktörlerin de sağlanmasını öngören bir yaklaşım olarak ifade edilmektedir. Vergileme konusunda adaletin sağlanması optimal vergi uyumunun öncelikli konuları arasındadır. Çünkü vergilemede adaletin sağlanması

vergileme rasyonelitesini en gerçekçi şekilde ortaya koyduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda kamu gelirlerinin hangi şekilde toplandığı ve harcandığı hususuna Musgrave (1959) değinmiştir. Musgrave göre mali politikalar temelde üç ihtiyacın ürünüdür. Bu ihtiyaçlar; tahsis, dağıtım (bölüşüm) ve istikrar şeklinde sıralanabilir. Bunlardan tahsis ve dağıtım faktörleri vergi uyumunun ana parametresini oluşturmaktadır (Tokdemir, 2019, s. 9-10).

3.2. VERGİ UYUMSUZLUĞU VE KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

3.2.1. Vergi Uyumsuzluğu Kavramı

Vergi uyumsuzluğu kavramı; vergi ödemekle yükümlü bireylerin ülkede yer alan vergi kanunlarına göre üzerine düşen vergi yükümlülüklerini tam ve eksiksiz veya zamanında yerine getirememesi olarak tanımlanmaktadır. Vergi uyumsuzluğunda bireyler vergisel yükümlülüklerini olduğundan az veya olduğundan daha fazla beyan edebilirler. Vergisel yükümlülüklerin planlanarak düşük gösterilmesi vergi kanunlarında cezası olan bir durumdur. (Biberoğlu, 2006, s. 29). Bireylerin göstermiş oldukları bu eylem aslında bir gönüllü vergi uyumsuzluğuna örnek teşkil etmektedir (Tekin, 2023, s. 745). Mükelleflerin vergisel yükümlülüklerini yerine getirmemesi bazen mükellefin uyumsuzluk düşüncesinden kaynaklı değildir. Çünkü bireyler vergi kanunlarında yer alan bilgilere tam hâkim olamamakta ve beyannameyi zamanında doldurarak teslim edememektedir. Yani mükellefin kasıtlı olmadan yapmış olduğu hatalar da vergi uyumsuzluğu kapsamındadır. Mükelleflerin vergiye karşı sergiledikleri tavır vergiye olan bakış açılarıyla yakından ilişkilidir. Kişilerin vergiye karşı olan bakışını hem bireysel vergi algısı hem de toplumsal ve sosyal gurupların vergi algısı etkilemektedir. Vergisel sorumlulukları yerine getirmeyen bazı kişiler bu durumdan haz duymakta ve kişisel menfaatleri gereği vergi ödemekten kaçınmaktadır.

Mükelleflerin gelişen ve değişen dünya düzenine ayak uydurmak istemesi onları daha fazla para ve lüks yaşama teşvik etmektedir. Böylelikle kişiler ellerinde daha fazla para tutmak amacıyla vergisel yükümlülükleri yerine getirmemektedir. Bütün bunlar kamu gelirlerinde bir azalma meydana getirmekte ve devletin suçlu sayısında artışa neden olmaktadır (Oktay, 2018, s. 78-79).

3.2.2. Vergi Uyumsuzluğu Türleri

Vergi uyumsuzluğu İradi Vergi Uyumsuzluğu ve Gayri İradi Vergi Uyumsuzluğu olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

3.2.2.1. İradi Vergi Uyumsuzluğu

İradi Vergi Uyumsuzluğu; Bireylerin bilinçli olarak kamu gelirlerinde bir azalmaya yol açması olarak tanımlanmaktadır. Bireylerin vergisel yükümlülüklerini en aza indirmek amacıyla yaptığı hileli davranışlar, vergi kaçakçılığı ve vergiden kaçınma gibi tepkiler de iradi vergi uyumsuzluğu olarak ifade edilmektedir. Vergisel yükümlülüklerin yasada bulunan boşluklardan yararlanarak azaltılması vergiden kaçınma olarak tanımlanırken, yasa dışı usullerle yükümlülüklerin azaltılması vergi kaçırmaya girmektedir.

3.2.2.2. Gayri İradi Vergi Uyumsuzluğu

Gayri İradi Vergi uyumsuzluğu; bireylerin farkında olmayarak vergisel yükümlülüklerini yerine getirmemesi şeklinde tanımlanmaktadır. Mükellefler, vergisel yükümlülüklerini istem dışı olarak, bilgisizlik, yanlış anlama ve buna benzer kasıtlı olmayan durumlardan ötürü yerine getiremeyebilirler. Böyle mükellefin iradesi dışı hatalardan kaynaklanan vergisel tüm kayıplar literatürde Gayri İradi Vergi Uyumsuzluğu olarak geçmektedir (Quliyev, 2021, s. 35). İradi Vergi Uyumsuzluğu mükellefler için adli ve idari cezası olan bir eylem olmaktadır, Gayri İradi Vergi Uyumsuzluğunun herhangi bir müeyyidesi bulunmamaktadır (Narçin, 2020, s. 29).

3.3. DİJİTAL VERGİLEMEDE VERGİ UYUMU

3.3.1. Dijitalleşmede Vergi Uyumu Kavramı

Dijitalleşme yaşamın her alanında, ekonomide ve toplumsal hayat tarzında birtakım dönüşümlere neden olmaktadır. Bu dönüşümlerle beraber artık sürekliliği olan büyük miktarda veri üretimi ve paylaşımı kolaylıkla yapılmaktadır. Devlet otoritesi ve firmalarca bir araya getirilen gelişmiş veri analitiği teknolojik ilerlemelerin hız kazanması ile tüm kurum ve kuruluşların çalışma tarzını değiştirerek lazım olan öngörülere olanak tanımaktadır. Bu değişim süreci devlet idarelerinde de vergi konularına yansıtılarak geleneksel vergileme sürecini etkilemiştir. Akıllı cihaz ve teknolojiler sayesinde vergi

tahsilat şekilleri değişime uğramıştır. Vergileme sürecini kontrol altına almaya yönelik dijital araçlar, bilgileri iletmek, oluşturmak, yönetmek ve paylaşmak amacıyla gündeme getirilmiştir (Etim vd.,2020, s. 42-44). Vergisel işlemlerin dijitalleştirilmesi ve teknolojinin yaygın olarak kullanılması gelişmekte olan bütün ülkelerde vergi idaresi modernizasyonunun temel özelliklerini oluşturmaktadır. Vergisel işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ile vergi uyumluluğunun artırılması öngörülmektedir (Bellon vd., 2022, s. 3).

Dijital teknoloji güçlü bir yönetim mekanizmasını öngörmektedir. Vergi idarelerinde elektronik uygulamaların kullanılması vergisel işlem ve tahsilatlarına yönelik kolaylık sağlamak amacıyla oluşturulan bir sistemdir (Mumbua, 2019, s. 20). Elektronik vergi sistemi vergi idaresi ile bireyler arasında iletişimi sağlayan çağdaş ve konforlu bir aracı temsil etmektedir. Elektronik vergi sisteminin kullanılması hem maliyetlerin azaltılması hem de vergi uyumunun geliştirilmesi bakımından önemlilik arz etmektedir. Vergilemede dijitalleşmeye kolaylıkla adapte olunması vergisel mekanizmanın kolaylıkla kullanımına ve mükellefin memnuniyetine bağlı olan bir konudur. Bu bağlamda bireylerin dijitalleşmeye uyumluluğu vergi sisteminin kolay kullanımı ile yakından ilişkilidir (Temür, 2021, s. 404).

Dijital vergi sistemi bireylerin internet aracılığı ile vergi hizmetlerine ulaşmasına yarayan çevrimiçi platforma verilen isimdir (Night, ve Bananuka, 2020, s. 76). Dijital vergi sistemi aracılığıyla vergi mükellefleri vergi ödevlerini onlineolarak yerine getirebilirler (Sulistyono ve Mappanyukki, 2023, s. 203). Bu platform aracılığı ile kimlik numarası kaydı, beyannamelerin verilmesi ve ödeme ve uygunluk belgesi başvurusunun kaydı gibi çeşitli hizmetler sunulmaktadır. Dijital vergi sisteminin vergi dairesi makamlarına fiziki olarak gidilmeden vergisel hizmetlere daha hızlı ve kolay ulaşım sağlamasından dolayı vergi uyumunu iyileştirici etki yarattığı düşünülmektedir. Bunun yanında kolay kullanışlı olması, güvenli oluşu ve kolay ödeme aracı olması gibi farklı hizmetler sunan kullanıcı dostu bir sistemin gönüllü vergi uyumuna pozitif etkisi olacağı düşünülmektedir. Bireylerin dijital vergi sistemine karşı tutum ve davranışları ile vergi uyumu arasında ilişkiisel anlamda kuvvetli bir bağ bulunmaktadır.

Dijital vergi sistemi, bireylerin beyanname vermelerine ve zamanında ödeme yapmalarına olanak tanıyan bir işleyişe sahip olmasından ötürü vergi idareleri için önem arz etmektedir. Dijital sistem aracılığı ile elektronik ortamda vergiler toplansa dahi birçok ülkede vergi uyumsuzluğu davranışı tespit edilmiştir. Mükellefin vergi uyumsuzluğu davranışına yönelmesinde söz ve hesap verme sorumluluğunda yaşanan azalış, devletin etkin olmayışı ve şeffaf olmayan bir vergi sisteminin varlığı gibi faktörler etkili olmuştur. Bu bağlamda şeffaf bir vergi mekanizmasının varlığı ve devletin kamu gelirlerini yerinde kullandığına inanılması mükellefin gönüllü olarak vergisel yükümlülüklerini yerine getirmesine olanak tanıyacaktır. Bireyler ödeyecekleri vergi konusunda devlet otoritesiyle bir takas içerisinde olduğu düşüncesindedir. Kamu otoritesine ödenen vergi miktarı ile kamu otoritesinin bireylere sunduğu hizmetler arasında oransal bir paralellik olduğu sürece bireylerin vergi uyumuna adapte olması daha kolay olacaktır. Sunulan hizmetlerin sanal olarak soyut özelliklerle ölçümü zor olsa da fiziki çıktının ya da faaliyetlerin görünürlüğünün hesap verilebilirliği sağlayabilmesinin en önemli yolu budur (Night, ve Bananuka, 2020, s. 76).

3.3.2. Dijital Vergilemede Uyum Maliyeti

Ekonomik ve ticari faaliyetlerin vergiyi ilgilendiren yönü ile ilgilendirmeyen yönü arasında gerçekleşen geçişkenlikler uyum maliyetinin hesaplanmasını zorlaştırmaktadır. Vergi uyum maliyetleri vergiyle ilgili maliyetlerin mükellef tarafından katlanılan tutarların her birine verilen isimdir. Bundan dolayı mükelleflerin katlanmış oldukları maliyetlerin tahmin edilememesi ve hesaplanamaması sebebiyle vergi maliyetleri diğer bir deyişle gizli maliyetler olarak da adlandırılmaktadır. Vergi uyum maliyeti, mükellefin vergisel yükümlülükleri yerine getirebilmek için yasal kağıtlarını matbaada bastırması, defterlerini noterde onaylatması, vergisel işlerini yürütebilmesi için görevlendirme yaptığı personel giderleri yani kısacası vergiyle ilgili katlanılan tüm maliyetleri kapsamaktadır (Düzgün, 2019).

Uyum maliyetleri için çeşitli sınıflandırmalar mevcuttur. Bunlar; parasal maliyetler, zaman maliyeti ve psikolojik maliyettir. Doğrudan parasal maliyetler yükümlünün vergi kanunlarında yer alan hükümler çerçevesinde vergisini ödeyinceye kadar yapmış olduğu harcamalar olarak açıklanmaktadır. Bu harcamalara, muhasebe işlemleri için yapılan harcamalar ve mükellefin vergi dairesine ulaşana kadar yapmış

olduğu yol masrafları örnek gösterilebilir. Bir diğer maliyet çeşidi olan zaman maliyeti ise bireyin vergisel yükümlülükleri yerine getirmek için yaşamının belirli saatinden fedakarlık yaparak harcamış olduğu zaman dilimini ifade etmektedir. Son olarak da psikolojik maliyet, yükümlünün vergisel yükümlülüklerini yerine getirme aşamasında ya da sonrasında yaşadığı stres ve kaygıyı kapsamaktadır (Çelik, 2015, s. 40. Vergi uyum maliyetleri yalnızca mükellef açısından değil vergi dairesi açısından da ele alınan bir kavramdır. Vergi idaresi açısından vergilemenin uyum maliyeti vergileme sonucunda meydana gelen ve kamu idaresi tarafından katlanılan tüm maliyetler şeklinde tanımlanmaktadır (Gürler Hazman ve Aksu, 2015, s. 111).

GİB'in yayınlamış olduğu faaliyet raporları incelendiğinde bilgi ve teknolojik gelişmelerin kamu idareleri tarafından kullanılması vergiye gönüllü uyumun artırılmasına yönelik bir davranış şekli olduğu görülmüştür. Aynı zamanda bireylerin vergisel yükümlülüklerini yerine getirirken minimum maliyetle, hızlı ve kolay bir şekilde işlemlerini gerçekleştirmek amacını taşımaktadır (Tokdemir, 2019, s. 118-120). Vergilemede teknolojik yeniliğin kullanım kolaylığı sağlaması önemlidir. Bireylerin vergileme sürecinde teknoloji kullanımının otomatik sistem performans düzeyini manuel sisteme göre arttırmasından dolayı uyum maliyetlerini azalttığı düşünülmektedir. Buda mükelleflerin vergi uyumluluğunu arttırıcı mahiyettedir (Gangodawilage, vd., 2021, s. 368). Dijital hizmetler, vergi mükelleflerinin uyum yükünü ve vergi idaresi için katlanılan idari maliyetleri düşürmektedir. Bundan dolayı gönüllü uyumu arttırmak için son zamanlarda e-hizmetlerin geliştirilmesine önem verilmiştir (Tsverava, 2019, s. 38). GİB teknolojik gelişmeler ve ilerlemeler doğrultusunda bireylere sunduğu dijital hizmetlere bir yenisini ekleyerek işlemleri dijital ortama aktarmaktadır. Dijital vergileme araçlarının hemen hemen hepsinin vergi uyum maliyetini azalttığı tespit edilmiştir. Dijital uygulamalardan biri olan dijital vergi dairesi bireylerin vergi idaresine fiziksel olarak gitmesine gerek kalmadan işlemlerini kolayca hallettiği bir platformdur. Bireyler dijital vergi dairesi portalı üzerinden bankalarla yapılan iş birlikleri kapsamında sanal pos uygulaması ile yükümlülüklerini yerine getirebilmektedir. Bu uygulama ile mükelleflere hem zaman hem de ulaşım maliyetinden kurtulma olanağı tanınmıştır. Bireylerin ihtiyacı olan bilgi ve belgelere 7/24 hafta içi veya hafta sonu fark etmeksizin ulaşması bürokrasi ve kırtasiyeciliği azaltmaktadır. Yine bu uygulama bireyleri, vergisel işlerini halletmek

için sıraya girmek, yetkili kimseye ulaşabilmek gibi birtakım sıkıntılardan kurtaracağından dolayı psikolojik olarak da rahatlama sağlayacaktır. Bu rahatlama da psikolojik maliyetin azalmasına yol açacaktır. Dijital uygulama araçlarından biri olan e-Beyanname ile bireyler kağıt ortamda beyanname verme işleminden kurtularak dijital ortamda beyanname vermeye başlamıştır. Bu da mükellefin parasal maliyetini minimum seviyeye indirmiştir. Yine e-Fatura, e-Bilet ve e-Arşiv gibi dijital uygulamaların, tüm işlemleri elektronik ortama taşınması, bireylerin maddi maliyetini azaltmaktadır. Ayrıca dijital ortamda hazırlanan ve mükellefe gönderilen tüm işlemler hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesinden dolayı zaman maliyetini de minimum seviyeye indirmektedir (Tokdemir, 2019, s. 118-120). E-fatura, e-Bilet ve e-Arşiv uygulamaları ise, en başta mükellefleri kâğıt ortamında faturaların ve biletlerin basımı ve arşivleme maliyetlerini azaltmaktadır. Faturalar ve biletler elektronik ortamda çok daha hızlı hazırlanırlar ve karşı tarafa da hızlı bir şekilde iletilirler, böylece zamandan da tasarruf sağlanmış olur. Vergisel işlemlerin dijital uygulamalar vasıtasıyla gerçekleştirilmesi vergisel konularda hata yapma olasılığını düşürmektedir. Bu da mükellefin psikolojik maliyetini azaltmaktadır. Vergi idaresi açısından dijital vergi uygulamalarının kullanılması vergi idaresinin parasal maliyetini ve işgücü yükünü azaltmaktadır. Vergisel işlemlerin hızlı ve net olarak mükelleflere sunulması devlete olan güveni arttırmış bu da mükelleflerin psikolojik maliyetlerini düşürmüştür. Ek olarak dijital araçlar arasında bulunan e-Tebliğat uygulamasıyla vergi idaresi bireylere vergi ile ilgili yükümlülüklerini kolayca bildirmesinden dolayı hem zaman hem de parasal maliyet açısından bir azalış söz konusudur (Çimen, 2016, s. 98-102). Genel olarak dijital uygulamalar vergi dairesi ve mükellefin vergi uyum maliyetlerinin azalmasına neden olmaktadır (Lee, 2016, s. 23).

3.3.3. Elektronik Vergi Bildirimi ve Uyum

Elektronik vergi bildirim uygulamasının temel amacı vergi mükelleflerinin vergisel yükümlülüklerini uygun bir şekilde yerine getirmesini sağlamaktır. Bireyler vergisel yükümlülüklerini fiziksel olarak vergi dairesine gitmeden rahat bir şekilde gerçekleştirebilmektedir. Vergi uyumu, vergi yöneticileri, politika yapıcıları ve genel olarak toplumu ilgilendiren önemli bir alanı oluşturmaktadır. Bu durumun başlıca nedeni vergi uyumunun gelir tahsilatı ve devletin mali ve sosyal hedefleri için vazgeçilmez bir unsur olmasından kaynaklanmaktadır. Vergi uyumluluğunu geliştirmek amacıyla alınan

önlemler şunları amaçlamaktadır. Daha yüksek vergi tahsilatının sağlanması, vergi kaçakçılığının azaltılması ve daha iyi ve uzun süreli kaliteli hizmet üreten vergi mükellefi hizmetlerinin sunulması olarak sıralanabilir. Bu nedenle bütün devletlerde yapılan vergi reformlarının amacı gönüllü vergi uyumunun arttırılmasını sağlamak olmaktadır. Bunu sağlamanın en önemli yolu da elektronik hizmet sistemlerini yakından tanımaktan geçmektedir. Kağıt ortamda gerçekleştirilen beyannameleri dosyalamak ve idareye bildirmek mükellef için sıkıcı ve külfet gerektiren bir iştir. Dolayısıyla bildirimlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ve elektronik dosyalamanın kullanılması vergisel işlemlerin zamanında ve doğru bir şekilde yapılmasına olanak tanımaktadır (Wasao, 2014, s. 4-5).

3.3.4. Vergi Uyumluluğunu Artıran Teknolojik Gelişmeler

Gelişen ve ilerleyen teknolojiler sayesinde vergi politikaları, ekonomik güçler, kurumlar, normlar ve devletin vergi kanunlarını uygulama ve bireylerin, işletmelerin vergilerden kaçınma metotları zamanla değişikliğe uğramıştır. Son zamanlarda bireylerin nasıl etkileşime geçtiği ve işlerini nasıl hallettiği mevzusunda yeni bir dönemi ortaya çıkaran teknolojiye önemli değişimler söz konusudur. Genel manada teknoloji hizmetin bir tür elektronik iz bırakan herhangi bir işlem için bilgi toplaması ve analizi için yüksek oranda artan fırsatlar ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca teknoloji yapısı gereği bireylerin uyumsuzluk davranışlarında azalma meydana getirmektedir. Blok zinciri ve tedarik zincirleri gibi ortaya çıkan yeni uygulamalar, ilk başta gelişmiş iş verimliliği potansiyellerinin yardımıyla idare edilirken, daha sonra hizmet tarafları arasında işlemlerin takibi için yeni yöntemler geliştirir. Ayrıca bu teknolojik uygulamalar önceden doldurulmuş vergi beyannameleri, dijital dosyalama ve genişletilmiş üçüncü taraf bilgi iadeleri için imkanlar ortaya çıkarmaktadır. Bunların hepsi vergi uyumsuzluğunu azaltıcı etki meydana getirmektedir. Teknolojik değişikliklerin hemen hemen hepsinin vergi idaresi ve vergi mükelleflerini etkilediği görülmektedir. Devlet otoritesi planlı bir şekilde vergi uyumunu teşvik etmek maksadıyla teknolojik gelişmelerden faydalanmaya ve vergi idaresi sürecini daha verimli hale getirmeyi amaçlamaktadır. Aynı zamanda da bunu gerçekleştirirken bireylerin yapması gereken vatandaşlık görevlerine önem vermemiş ve daha az eğilimli hale getirmeye çalışmıştır. Bunların yanında sunulan hizmetin daha verimli bir denetim sürecine girebilmesi için bilgisayar üzerinden oluşturulan ayırıcı

envanter fonksiyonu puanlarından da yararlanıldığı görülmektedir. Ayrıca, 1980'lerde hizmet, üçüncü taraf belge eşleştirme sürecini (örneğin, çalışan ve işveren vergi beyannamelerinin eşleştirilmesi) Automated, Underreporter programını kurmuştur. Sunulan bu hizmet aynı zamanda veri odaklı uyumluluk girişimlerini geliştirerek Araştırma Uygulamalı Analitik ve İstatistik olarak tanınan firma içi veri madenciliği alanı da bulunmaktadır. Bu alan kriminal soruşturma, kimlik hırsızlığı, vergi dolandırıcılığı ve kara para aklama gibi karışık vergi uyumsuzluğu davranışlarını çözüme kavuşturmak amacıyla veri madenciliği sistemiyle iş birliği içindedir. Vergi uyumunu artırıcı özellikte olan teknolojik araçları; veri madenciliği, yapay zekâ ve açık anahtarlı kriptografi olarak sıralamak mümkündür (Aim vd.,2020, s. 310). Ayrıca bireylerin vergisel yükümlülükleri kolayca yerine getirebilmesi amacıyla uygulamada olan ve önceki bölümlerde bahsedilen tüm dijital uygulamalar vergi uyumluluğunu attıran teknolojik gelişmeler arasındadır (Gelir İdaresi Başkanlığı 2002 Yılı Faaliyet Raporu, 2023).

3.3.5.Vergi Uyumluluğunu Bozacak Teknolojik Gelişmeler

Teknolojik gelişmeler ve ilerlemelerin vergi kaçakçılığı türlerini git gide azalttığı ve yok ettiği görülmektedir. Bilhassa da teknoloji ile ortaya çıkan dijital uygulamaların tamamı geniş kapsamlı stopaj kurallarına ve kapsamlı üçüncü taraf raporlamasına tabi olan, esas olarak ücretler, faizler, temettüleri ve sermaye kazançlarından gelir elde eden bireyler için vergisel uyumsuzluk kesin olarak azalma eğilimindedir. Teknolojik gelişmeler bu ve farklı gelir çeşitlerinde bireylerin daha çok uyuma adapte olmasını sağlamıştır.

Ancak diğer yönden teknolojik gelişmeler vergi uyumsuzluğunu da tetikleyici özelliğe sahiptir. Dijital hizmetler için gerekli olan teknolojik yeniliklerin hepsi özel şahıslar ve işletmeler için de geçerli olan bir durumdur. Bu teknolojik yenilikler bazı vergi kaçakçılığı metotlarının devam etmesini daha kolay hale getirmiştir. Bilhassa global tedarik zincirlerinin olduğu fikri mülkiyetin rahat bir şekilde iletilebileceği merkezi belirsiz ekonomik ticaret biçimlerinin git gide yaygınlaştığı ve dijital para biriminin kullanıcıların anonimliğine yönelik kolaylıklar sağladığı alanlardır (Aim vd., 2020, s. 327).

3.4. DİJİTAL VERGİ UYUMUNA ETKİ EDEN FAKTÖRLER

3.4.1. Eğitim Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi

Bireylerin yaşama olan bakış açıları üzerinde önemli bir etkiye sahip olan eğitim, insanların inançları, düşünceleri, tutum ve davranışları üzerinde de etkisi büyüktür. Ülkelerin gelişmişlik düzeylerinin yüksek oluşu eğitim ve kültür seviyesinin yüksek olması ile ilişkilendirilmektedir. Bireylerin eğitim seviyesi vergi bilincinin oluşması konusunda önemlidir. İlk basamak olarak ailede başlayan daha sonra da okulda devam eden ve dijital iletişim araçlarıyla desteklenen bir eğitim sistematığının oluşturulması vergi ahlakının yerleşmesinde etkilidir. Eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin iktisadi ve mali olaylara karşı bakış açısı eğitimsiz bireylere göre daha dikkatli ve duyarlıdır. Ayrıca eğitilmiş bireyler kamu gelirlerinin nasıl elde edildiği ve harcandığı konusunda da daha bilinçlidir (Karacan, 2019,s. 25).Eğitim, vergi uyumunu etkileyen faktörlerden biridir. Vergi mükellefinin eğitim düzeyi ne kadar yüksek olursa vergi mükellefi o kadar anlayışlı ve uyum gösterici davranışlar sergilemektedir (Fauziati vd.,2021, s. 48).

Vergi uyumunda eğitim faktörü, mükelleflerin vergi yasalarını anlayabilme ve bunları davranışına yansıtabilmesiyle alakalı bir durumdur. Vergi uyumunda eğitim faktörü iki farklı şekilde bireylerin davranışlarına yansımaktadır. Bunlardan birincisi eğitimin vergi uyum düzeyini artırdığı ikincisi ise vergi uyum düzeyini azalttığı görüşüdür (Saygın, 2013, s. 83). Eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin vergi kanunları hakkında fazla bilgiye sahip olmaları onları vergi kaçırma olanaklarını iyi bilmelerine ve kullanmalarına olanak tanımıştır. Bu da eğitimin vergi uyumunu azalttığı görüşüyle ilişkilendirilmektedir (Doğan, 2021, s. 18). Genel olarak bakıldığında eğitim düzeyi arttıkça vergiye olan uyum düzeyi de artış gösterme eğilimindedir (Doğan, 2020b, s. 15). Yapılan araştırmalara göre eğitilmiş kişilerin vergi kanunlarını daha iyi anlayıp kavradığı ve kanuni değişikliklere daha kolay adapte olduğu anlaşılmıştır. Araştırmacı Vogel tarafından yapılan çalışmada eğitimsiz kişilerin verginin işlevleri konusunda yeterli bilgiye sahip olmadığı ve bu durumunda vergi uyumunu zorlaştırdığı kanısına varılmıştır. Yine eğitim seviyesi düşük olan kişilerin vergisel yükümlülüklerini yerine getirme konusunda daha fazla yardıma ihtiyaç duydukları görülmüştür (Çiçek ve Sabbağ, 2016, s. 47).

Vergi uyumuna etki eden faktörlerden eğitim ile dijitalleşme arasında çoğu çalışmada pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu bu ilişki dijitalleşme bağlamında değerlendirildiğinde öğrenim gören bireylerin dijital araçları kullanması ve işlerini bilgisayar aracılığı ile halletmesinden ötürü vergi uyumunda eğitimsiz bireylere göre daha fazla uyum gösterdikleri anlaşılmıştır. Yine Saruç ve Sağbaş'ın (2003) yılında yapmış olduğu araştırmada üniversite mezunu olan bireylerin vergi ödemeleri konusunda daha duyarlı olduğu ve vergi uyumunda yüksek düzeyde uyumluluk gösterdikleri tespit edilmiştir. Çalışmalara göre eğitimsiz bireylerin iş hayatında teknolojik robot kullanımını daha az tercih ettikleri görülmüştür. Eğitim alan bireyler dijitalleşmeye daha kolay adapte olduklarından dolayı vergi ödeme konusunda daha fazla uyum göstermektedir. Bireylerin genel olarak esneklik, kolay adaptasyon, yaratıcılık, dijital liderlik ve iletişim becerileri gibi özellikleri bulunuyorsa dijitalleşmeye daha kolay uyum sağlayabilirler. Söz konusu bu özelliklere eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin daha fazla sahip olduğu bilinen gerçekler arasındadır. Dijitalleşme ile eğitim seviyesi arasındaki ilişkinin vergi uyumuna pozitif yönlü etkisini artırmak amacıyla vergi alanında etkisi olan bütün faktörlerin, (muhasibeci, vergi mükellefi, vergi denetim elemanları, ...) dijitalleşme eğitimine tabi tutulması gerekmektedir (Akdoğan, 2022, s. 20).

3.4.2. Yaş Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi

Yeni iletişim araçlarını kullanımı gündelik hayatın devamlılığı için önem arz eden konular arasındadır. Yaşlı nüfusun bu araçları kullanması sosyal sorunların çözümü, sosyal uyum ve yaşam kalitesinin artırılması açısından önemlidir. Ancak yaşı büyük olan bireylerin dijital iletişim araçlarını kullanması olabildiğince az seviyededir. Dijital teknolojiyi kullanma oranı yaş faktörü ile yakından ilişkilidir. Yaş itibarı ile genç olan bireyler yaşlı olan bireylere göre daha fazla dijital teknoloji ve dijital vergileme araçlarını kullanmaktadır. Yaş dijital teknolojinin kullanımında önemlidir. Çünkü bireylerin yaşı ilerledikçe BİT kullanım becerilerinde de bir azalma görülmektedir. Yaşlı kesimin yeni teknolojiden faydalanamamalarının çeşitli sebepleri vardır. Bu sebeplerin başında Paul ve Stegbauer (2005)'e göre teknik engeller yer almaktadır. Ayrıca android küçük ebatlı telefonların kolay kullanılamaması, imgelerin ayırt edilememesi, göz rahatsızlıkları olan yaşlıların yazıları tam okuyamaması ve fiziki engeller sebebiyle klavye kullanamamaları

diğer sebepler arasındadır (Görgün Baran vd., 2017, s. 2-10). Genel olarak gençlerin dijital teknoloji araçlarını iyi kullandıkları ve internetin sağladığı avantajlardan iyi yararlandıkları görülmektedir. Gençler bilgiyi elde ederken android cihazları tercih etmektedir. Teknolojik araçlara gençlerin uyum sağlama süreci daha kolay ve hızlı olmaktadır (Onursoy, 2018, s. 1008).

Demografik faktörlerden biri olan yaş faktörünün vergi uyumu üzerindeki etkisi birçok araştırmada incelenmiştir. Yaş ve vergi uyumu arasındaki ilişkiyi ortaya çıkaran araştırmalar bu faktörler arasında pozitif ve negatif yönlü bağlantılar olduğunu tespit etmiştir. Bu çalışmaların bazıları söz konusu iki faktör arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koyarken bazıları ise ilişkinin olmadığını iddia etmiştir (İpek ve Kaynar, 2009, s. 119). Asıl üzerinde durulması gereken konu yaş faktörünün dijital vergi uyumuna nasıl etki ettiğinin ortaya çıkarılmasıdır. Bilişim Sanayicileri Derneği'nin hazırlamış olduğu Dijital Ekonomik Rapor'una göre, bulut bilişim kullanımının yaş oranının artmasıyla azaldığı tespit edilmiştir. Bu rapora göre 65-74 yaş aralığındaki bireyler %1 oranla en düşük orana sahip olduğu görülmüştür. Bundan yola çıkılarak yaş faktörü ile dijital vergi uyumu arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı sonucu çıkarılmıştır. Aynı zamanda genç vergi mükelleflerin yaşlı mükelleflere göre dijitalleşme sürecine daha kolay adapte oldukları tespit edilmiştir. Genç nüfusunun dijital vergileme araçlarına uyumu daha kolay olmakta bu da vergi uyumunu artırıcı etki meydana getirmektedir (Akdoğan, 2022, s. 21).

Garcia ve arkadaşlarının (2016) Endülüs'teki yetişkin (18-55) ve yaşlı (55 yaş üzeri) kişilerin medya kullanım oranları üzerinde yaptıkları çalışmaya göre 18-30 yaş arası gurubun sosyal ağlar ve internet ve mobil aletlerin kullanımında 55 yaş üstü guruba göre kullanımının daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu da yaşlı kesimin dijital araçları kullanma konusunda gençlere nazaran daha geri planda kaldıklarını göstermektedir.

Enhart ve diğerlerinin 2000 yılında 12 bin kişilik bir gurup üzerinde yaptığı araştırmada 65 yaş üstü kişilerin sadece %13'ünün internet erişimi bulunduğuna, 30 yaş altı bireylerin ise %65'inin internet erişimine sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda düşünülebilir ki dijital araç ve uygulamaları kullanım oranı yaşa göre değişmektedir (Görgün Baran vd., 2017, s. 2-11).

Çimen (2017)'nin yaptığı çalışmada genç yaşa sahip bireylerin teknolojiyi kullanma isteklerinin yaşlı bireylere göre daha fazla olduğunu ortaya çıkarmıştır. Yaşı büyük olan bireyler dijital uygulamaların daha komplike olduğunu ve kullanma konusunda yeterli bilgiye sahip olmadıklarını vurgulamışlardır.

3.4.3. Denetim Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi

Vergi denetimi, devletin mali konularda üzerinde durduğu denetim mekanizmalarından biri olarak kabul edilmektedir. Genel manada vergi denetimi, idarenin ve mükelleflerin vergi yasalarında olan yükümlülüklerini yerine getirip getirmediğilerinin kontrol edilmesi olarak tanımlanmaktadır. Vergi denetimi bireyler veya firmalar tarafından vergi idaresine sunulan beyannamelerin geçmiş döneme ait verilerinin araştırılması olarak da ifade edilmektedir. Vergi denetimi ile bir kuruluş ya da bireylerin vergi ödeme işlemleri incelenerek mercek altına alınmaktadır (Demirhan, 2019, s. 865). Dijital teknolojilerin yaygın hale gelmesi çoğu işlemin otomasyon sistemi aracılığı ile gerçekleşmesine sebep olmuştur. İşlemlerin otomasyon sistemi üzerinden gerçekleşmesi denetçilerin yükünü azaltarak daha nitelikli ve değer katan işlere zaman ayırmalarını sağlamaktadır. Dijitalleşme ile verilerin işlenmesi, takip edilmesi, kontrol altında tutulması ve bütün fiziksel mekanizmalar arasındaki iletişim akıllı raf sistemleri veya nesnelerin interneti uygulamalarının uyumu ile gerçekleşmektedir. Söz konusu bu teknolojiler muhasebe ve denetim alanlarında veri bütünlüğünü koruyarak hata yapma oranını minimum seviyeye indirmektedir. Aynı zamanda tüm bilgi ve işlemlerin denetlenebilirliğini kolaylaştırmaktadır. Dijital mekanizmalar hem maddi hem de maddi olmayan varlıkların dijital ortamda işletilmesine olanak tanımaktadır (Köse ve Polat, 2021, s. 19-21). Dijital teknolojilerden biri olan blockchain, devlet idarelerine, denetim birimlerine ve özel kesime küresel boyutta toplulaştırılmış dijital bir altyapı mekanizması sağlamaktadır. Ticari işlemler ve vergisel yükümlülükleri ilgilendiren bütün işlemler blockchain teknolojisi sayesinde otomatik hale getirilmiştir. Bu teknolojiye vergi politikalarıyla alakalı problemlerin çözülmesi ve vergiyi ilgilendiren yararları yönüyle bakıldığında, global vergilendirmede dijital manada caydırıcı olan bir kanun görevi üstlendiği görülmektedir. Blockchain teknolojisi globaltopluma gerçek zamanlı, güvenilir bilgileri içeren, kamu otoritesi ile bireylerin elde edilen verilerin doğruluğuna eşit olarak güvendiği bir sistem oluşturma güvencesi vermektedir. Bu güvence bireylerin

vergisel yükümlülüklerini yerine getirme konusunda istekli olmasına neden olmuştur. Bu bağlamda söylenebilir ki blockchain teknolojisi mükelleflerin vergiye gönüllü uyumu attirıcı mahiyette bir etkiye sahip olmaktadır. Ayrıca bu teknoloji mükelleflerin mikro bazda uğraştıkları ekonomik işlere şeffaf bir şekilde yürütülme imkânı tanımaktadır. Bu da devlete olan güvenin tesisinde önemli rol oynamaktadır. Bütün bunlar vergi uyumuna pozitif etkisi olan süreçlerdir. Blockchain teknolojisinin daha kapsamlı uygulaması ile sisteme dahil olan akıllı sözleşmeler ile vergisel işlemlerin birçoğu otomatik olarak halledilmektedir. Bu da insan eliyle yapılacak tüm hata paylarının önüne geçecektir (Ölçer, 2019, s. 287-288).

Uğur ve Çütcü (2009), yaptığı araştırmada dijital uygulamalarının kamu harcamaları üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığı incelenmiştir. Buradan çıkan sonuca göre dijital uygulamaların kayıt dışı ekonomiyi azalttığı tespit edilmiştir.

Mert (2009)'in ise yapmış olduğu çalışmada dijital teknolojinin vergi denetimi üzerinde yarattığı etki incelenmiştir. Çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmış, bağımsız değişken olarak bilgisayar teknolojisi ile bağımlı değişken vergi denetimi arasındaki bağlantı araştırılmıştır. Bu araştırmadan çıkan sonuca göre dijital uygulamaların vergi denetimini etkin ve hızlı bir şekilde yapılmasına olanak tanıdığı sonucuna ulaşılmıştır.

3.4.4. Şeffaflık-Saydamlık Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi

Vergilendirme süreci; vergiyi doğuran olay ile başlayan idarenin vergi tutarını hesaplayıp verginin tahsili aşamasına kadar ki sürece verilen isimdir. Bu bağlamda vergilemede şeffaflık; söz konusu süreç içerisinde olan olayların, işlemlerin ve bunlarla alakalı tüm dokümanların hakkında bireylerin haberinin olması olarak ifade edilmektedir. Bireyler istedikleri zaman vergiyle alakalı dokümanlara erişim imkanına sahiptir. Vergilemede hem vergi idaresinin hem de mükellefin şeffaflığından söz etmek mümkündür. Vergide hesap verebilirlik ve şeffaflık iyi yönetişimin iki ana faktörlerinden biridir. Vergi şeffaflığı, vergileme sürecinde meydana gelen ve bireylere iletilmesi gerekli bilgi ve belgeleri ulaştırılmasıyla iyi bir vergi sistemi mekanizması ortaya çıkarmaktadır. Vergi şeffaflığı, vatandaşların tamamına herhangi bir verginin tahsilinde farklılık olmadan aynı işlem ve muamelelerin uygulandığının bilinmesi huzurun tesisi için

önemlidir. Toplum tarafından vergisel işlemler hakkında şüpheyne düşölmesi, yanlış yorumlanması mükellefin vergi uyumunun tesisinde önemlidir. Vergisel işlemlerde şeffaflık, vergi uyumunu artırıcı bir etkiye sahiptir (Aydar, 2023, s. 25-27).

Teknolojik gelişmeler sayesinde internetin hızla gelişmesi bilgi ve belgelere erişimi kolaylaştırmaktadır. Dijitalleşme ile ortaya çıkan dijital uygulamalar devletin kurumları arasında bilgi aktarımının sağlanması bireylerin vergi dairesine fiziksel olarak gelmesini gerektirmeden güvenli ve hızlı bir şekilde işlerini yapmasına olanak tanımıştır. Aynı zamanda vergi dairesinin iş yükünü azaltarak çalışanların daha verimli ve etkili performans göstermesini sağlamıştır. Dijital teknolojiler sayesinde şeffaf, saydam ve verimli bir vergi yönetimi hedeflenmektedir. Bireyler vergisel işlemlerini tek bir portal üzerinden hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirmektedir. Vergisel işlemlerin dijital sistem üzerinden yapılması mükellefe güven vermektedir. Bu durumun mükellefin vergiye gönüllü uyumunda pozitif katkısı olduğu düşünülmektedir (Çimen, 2017, s. 104-105). Ayrıca devletin yapmış olduğu harcamaların ne amaçla ve nerelere harcandığı dijital göstergeler aracılığı ile mükelleflerle paylaşılması vergi uyumunu attıracağı öngörülmektedir. Çünkü daha önceden bireyler devletin yapmış olduğu harcamaların miktarı hakkında ayrıntılı bilgiye sahip değilken, dijital teknolojilerle bireyler tüm bilgilere kolayca ulaşabilmektedir. Dijital teknolojiler bu manada şeffaflık ve hesap verme sorumluluğunu arttırmaktadır. Vergisel işlemlerde şeffaflık ile bireylere tüm kamu gelirlerinin ne amaçla, nasıl ve ne tutarda fayda sağlandığından haberdar edilmektedir. Şeffaflığın kamu faaliyetlerinde en önemli etkisi devlete duyulan güvenin tesisine yardım etmesidir (Kırılmaz ve Atak, 2015, s. 191- 192).

3.4.5. Güven Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi

Kamu otoritesi ile bireyler arasındaki ilişkilerin olumlu ilerleyebilmesi ve vergisel yükümlölüklerini gönüllü olarak yerine getirilebilmesi devlete güven duymasıyla alakalı bir durumdur. Vergi uyumu bakımından vergi toplama ve harcama yetkisini elinde tutan devlet otoritesinin vatandaşlar tarafından nasıl algılandığı önemlilik arz etmektedir. Mükelleflerin ödedikleri vergilerin hizmet olarak kendilerine geri döndüğüne inanmaları vergi ödeme isteklerini şekillendirmektedir. Eğer bireyler devletin sunduğu hizmetlerin adil olarak paylaştırıldığına inanıyorlarsa ve bu noktada devlete güveniyorlarsa vergi

ödemeyi kolayca kabul edeceklerdir. Bireylerin kamu otoritesinin sunduğu hizmetten aldığı tatmin arttıkça vergiye uyumda o oranda artmaktadır (Tuncer, 2002, s. 114-118).

Vergi sisteminin dijitalleşmesi ile bireylerin vergisel sorumluluklarının arttığı gözlemlenmiştir. Başka bir deyişle dijitalleşme vergi yöneticilerinin sorumluluklarının birçoğunu vergi mükelleflerine transfer etmiştir. Yalnız vergi idaresinin yapmış olduğu bu sorumluluk aktarımının vatandaşlara fayda sağlayacağına bireylerin inandırılması gereklidir. Vergi idaresine karşı bireylerin güven duyması önemlidir. Vergi dairesinin bireyleri dijital ortamda yapacakları faaliyetlerin onlara maliyet tasarrufu sağlayarak yükümlülüklerini kolaylaştıracağına, daha hızlı ve etkili hizmet elde edeceklerine inandırması gerekmektedir. Bunun yanında bireyler kişisel bilgilerinin saklı tutularak, gizlilik ve güvenliğine dair kendilerine güven ortamının sağlanmasını beklemektedirler. Tüm bu süreçler dijital hizmetlerin kalitesine etki edecektir. Dijital hizmetlerin niteliği mükelleflerin vergiye gönüllü uyumunda önemli bir etkiye sahiptir. Vergiye gönüllü uyumda dijital teknolojiler bireylerin vergi uyum maliyetlerini ve vergi kanunlarına karşı bakışını etkilemektedir (Dikmen ve Çiçek, 2020, s. 157). Vergisel işlemlerde dijital teknoloji kullanılması vergi mükelleflerine kolaylık, rahatlık ve güven vermektedir (Wulandari, 2021, s. 6). Bu güven hükümet ile birey ilişkisini güçlendirici niteliktedir (NTO,2023).

3.4.6. Vergi Sisteminde Yaşanan Karmaşıklık Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi

Vergi kanunlarının sadelikten uzak olması, vergi kaçakçılığı gibi geliri azaltıcı işlemleri yok etmeyi amaçlayan faaliyetler, vergi mevzuatında sık sık yaşanan değişimler, verginin giderek artan işlevleri gibi sebepler vergi sistemini karmaşık hale getirmektedir. Vergi sistematığının karmaşık olması mükellefi etkileyerek davranış değişikliğine yöneltmektedir. Mükellefler karmaşık ve anlaşılamayan vergiye karşı tavır alarak vergiyi ödemek istememektedir. Bunun tam tersi olarak vergi kanunlarının mükellef tarafından anlaşılabilir şekilde olması mükellefin vergiye uyumunu kolaylaştırmaktadır. Çünkü mükellefler verginin mahiyetini ve önemini kavradıkları zaman vergi idaresinin isteklerine daha kolay adapte olabilmektedir. Vergi sisteminin karmaşıklığı tek taraflı olarak yalnızca mükellefi değil aynı zamanda da denetim elemanları ile vergi yargı kuruluşlarında çalışan görevlileri de olumsuz etkilemektedir. Çünkü bilgi ve tecrübe

olarak belli yeterliliğe erişemeyen vergi dairesi görevlileri kamu gelirini azaltan faaliyetlerin tespitinde zorlanacaktır (Ömür, 2019, s. 60-61).

Vergi sisteminin karmaşık oluşu vergiyi tahsil eden kamu idaresi için yönetsel maliyetleri arttırmakta ve vergiyi ödeyen birey için de uyum maliyetlerinde artışa sebep olmaktadır. Vergi sisteminin karmaşıklığını arttıran diğer sebeplerden biri ise vergilerin sayısının artırılmasıdır. Kamu otoritesi artan ihtiyaçlarını karşılamak için vergi sistemine değişik vergi türleri eklemektedir. Bu da vergi sistematliğini daha karmaşık hale getirmektedir. Bunların yanında devletin vergi harcaması kapsamında yapmış olduğu indirim, istisna ve muafiyet gibi çeşitli uygulamalar bireylere farklı muameleler uygulanmasına sebep olmuştur. Bu durum devlete olan güveni azaltarak vergi sistemini karmaşık hale getirmektedir. Vergi sisteminin karmaşık oluşu mükelleflerin vergi uyum seviyesini olumsuz yönde etkilemektedir (Doğan, 2020a, s. 132-133).

Aktan ve Çoban (2006)'a göre vergi sistemi tarafsız, bireyler arasında adaleti sağlayan, bireyler ile hükümet arasında optimum etkinliği amaçlayan ve bireylerin anlayabileceği şekilde basit ve anlaşılabilir düzeyde olması gerekliliğinden bahsetmişlerdir. Mükellefin anlayabileceği düzeyde olmayan vergi sistemi istemsiz yanlışlıklara ve kamu gelirinde azalmaya neden olacaktır. Ayrıca vergi mevzuatında sık sık yaşanan değişimler vergi sisteminde boşluklara yol açacaktır. Bu durum mükellefi olumsuz etkilemekte ve vergiye gönüllü uyumu zorlaştırmaktadır (Gülten, 2014, s. 44).

Dijital teknolojiler mükellefin vergiyle alakalı tüm bilgi ve belgelere olan erişimini kolay hale getirmektedir. Çevrimiçi danışmanlık hizmetlerinin faaliyete geçmesiyle mükellefler vergiyle alakalı akıllarına takılan soruların yanıtını hızlı ve kolay bir şekilde alabilmektedir. Dijital vergi dairesi sistemi tam da bu noktada mükelleflerin vergiyle alakalı sorunları gidermede önemli bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum mükellefin vergiye gönüllü uyumunu arttırmaktadır. Ayrıca danışmanlık faaliyetlerinin sosyal platformlara entegrasyonu mükellefi aydınlatma ve yönlendirme konusunda önemli katkısı olan bir durumdur. Çevrimiçi danışmanlık hizmetleriyle karmaşık vergi sistemine ait sorunlar dijital platformda çözüme kavuşturulmaktadır (Rüzgâr, 2022, s. 7-10). Dijital vergi uygulamalarının kullanılması ile kamu otoritesinin vergi tahsilatlarını yaptığı esnada yaşadığı ağır iş yükü ve maliyetleri azalmakta, bireyler

daha basit ve karmaşı olmadan hızlı bir şekilde vergi yükümlülüklerini yerine getirmektedir. Böylelikle kamu otoritesinin hizmet kalitesi artarak mükellefle daha sağlıklı iletişim kurulması sağlanmıştır (Bakan, 2022, s. 943).

3.4.7.Vergilendirme Ortamının Belirsiz Oluşu Faktörünün Dijital Vergi Uyumuna Etkisi

Vergileme ilkelerinden açıklık ve belirlilik ilkesi gereğince, bireyler ödeyecekleri vergi tutarından ve hangi tarihte ödeme yapacaklarından önceden haberdar olmak istemektedir. Vergilendirme ortamının belirsiz oluşu mükelleflerin vergi yönetimine olan güveninin azalmasına neden olmaktadır. Dijitalleşmenin ortaya çıkmasıyla yapılan her türlü işlem ve faaliyetler bütün ayrıntısıyla, şeffaf şekilde kayıt altına alınmaktadır. Dijital uygulamalar ile yapılan tüm işlemler hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleşmektedir. Dolayısıyla bu durumda vergiyle ilgili bilgi ve belgelere ulaşımı kolaylaştırarak mükelleflerin durumu hakkında bilgilendirici olmaktadır. Mükelleflerin kimlikleri hakkında kolay erişimin sağlanması vergi uyumunu artırıcı rol oynamaktadır (Akdoğan, 2022, s. 26).

3.5. DİJİTALLEŞMENİN VERGİ UYUMUNA SAĞLADIĞI OLUMLU KATKILAR

3.5.1. İktisadi ve Mali Açıdan

Devlet bütçesi ülkelerin iktisadi, sosyal, siyasal ve toplumsal refah düzeylerini önemli derece etkilemektedir. Devlet bütçesi içerisinde ciddi oranda sorun teşkil eden konulardan biri verimsiz harcamalar olarak düşünülmektedir. Bu bakımdan değerlendirildiğinde dijital uygulamaların ortaya çıkması verimsiz harcamaların kullanımını ciddi oranda düşürdüğü görülmüştür. Özellikle ülkelerin dijital devlet uygulamalarını tercih etmesinin sebebi bu tasarruf etme maksadından ileri geldiği düşünülmektedir. Bilhassa da personel masraflarını büyük oranda azaltması önemli tasarruf mekanizmalarından biridir. Yapılan çalışmalara göre vergisel işlemlerin dijital uygulamalar aracılığı ile yapılması işlemlerin maliyetinde %70 oranında bir tasarruf imkânı sağladığı görülmüştür (Admiş, 2019, s. 85). Geleneksel vergileme anlayışına göre bilgilerin aktarılması ve saklanması kağıt belgeler kullanılmaktaydı. Dijital vergi uygulamaları aracılığı ile bu işlemlerin dijital platformlar aracılığı ile yapılması

mükelleflere kağıt tasarrufu sağlamıştır. Ayrıca bu durum arşivleme maliyetini de ciddi oranda düşürmüştür (Onursal, 2019, s. 13). E-beyanname, e-Fatura, e-Bilet ve e-Arşiv uygulamaları gibi dijital vergi uygulamaları aracılığı ile yapılan işlemler sayesinde mükellefler kağıt maliyetinden kurtulmuşlardır. Mükelleflerin bunları vermek ya da almak için vergi dairesine gitmelerine gerek kalmamasından dolayı yol masrafları da azalmıştır. Ayrıca baskı, postalama ve arşivleme maliyetlerinde de azalma meydana gelmiştir Tüm bunlar mükellefin vergisel yükümlülüklerini yerine getirme konusundaki isteklerini arttırarak vergisel uyumu kolaylaştırmıştır (Tokdemir, 2019, s. 126). Yine dijital vergileme araçlarının kullanılmasıyla vergi tahakkuk ve tahsilat oranlarında önemli oranda artışlar görülmüştür. Dijitalleşme bütün paydaşların maliyetlerini düşürerek tasarruf yapma imkanını arttırmıştır. Bu teknoloji ile muhasebe ve vergisel işlemler kesintiye uğramadan zamanında yapılabilmektedir (Bakan, 2022, s. 944). Dijital vergi teknolojisi ile vergi mükelleflerine yönelik birtakım destek veren tedbirlerle vergi kaçakçılığı ve dolandırıcılığın önüne geçilmektedir. Bu durumun da kamusal gelirleri arttırması beklenmektedir (Lee, 2016, s. 25).

Bostan ve Kızılkaya'nın (2023) yaptığı çalışmada dijital vergi uygulamalarının vergi gelirleri ve mükelleflerin vergiye uyumu üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmaya göre dijital uygulamaların vergi hasılatını arttırdığı ve gönüllü uyuma olumlu katkısının olduğu kanısına varılmıştır.

Şençiçek'in (2013) yılında yapmış olduğu çalışmada e-Fatura, e-Defter ve diğer e-muhasebe uygulamalarının kullanılması matbaa basım ve ciltleme, noter tasdik, arşivleme-depo, işgücü, yazıcı toner/kartuş maliyeti vb. maliyetlerde ciddi ölçüde tasarruf sağladığı düşünülmektedir.

Demirkaya ve Çelikkaya'nın (2022) çalışmasında Türkiye'de e-Fatura uygulamasının mükellefler tarafından değerlendirilmesi yapılmıştır. Çalışmaya göre e-Fatura uygulamasının sahte belgenin önlenmesinde önemli rolünün olduğu saptanmıştır. E-Fatura uygulamasının kağıt belge kullanımını azaltarak önemli oranda emek ve maliyet tasarrufu sağladığı kanısına varılmıştır. Ayrıca dijital vergileme araçlarından e-Fatura uygulamasının mükelleflerin vergiye gönüllü uyumunu arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

3.5.2. Hız, Zaman ve Yer Bakımından Tasarruf Sağlaması Açısından

Kamu otoritesi yaşamın her alanında bütün bireylere teknolojik imkanlar sunarak hayatı kolay hale getirmeye çalışmaktadır. Teknolojik yeniliklere eş güdümlü olarak devlet kurumları kamu hizmetlerinin kalitesini arttırarak e- devlet uygulamalarına geçiş yapmıştır. Bu kapsamda ortaya çıkan dijital vergi uygulamaları mükelleflerin yükümlülüklerini hızlı, kolay ve düşük maliyetle yerine getirmelerine imkân tanımaktadır. Dijital teknolojik araçlar ile mükellefler vergi dairesine fiziki olarak gitmeden çoğu işlemini bilgisayar üzerinden gerçekleştirilmektedir. İşlemlerin bilgisayar üzerinden yapılabilmesi hem vergi idaresi hem de mükellef için önemli faydaları bulunmaktadır. Dijital teknolojik araçlar bireylerin ihtiyaçları, arzu ve isteklerinin hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması ve bireylerin memnuniyetini esas almaktadır. Dijital vergi uygulamaları ile vergisel işlemler daha kolay ve minimum maliyetle, hızlı bir şekilde yerine getirilmektedir. Tüm bunlar mükellefte sübjektif vergi yükü olarak bilinen vergilemenin bireyler üzerindeki kapalı maliyetini yani vergi uyum maliyetini azalmasına yardımcı olacaktır (Sandalcı, 2021, s. 194-201). Dijital araçlardan e-Beyanname uygulaması ile vergi dairesine gitmesine gerek kalmayan mükelleflerin zaman ve yer bakımından tasarruf avantajı elde ettiği görülmüştür (Çimen, 2017, s. 105). Bireyler dijital vergi dairesi uygulaması ile lazım olan bilgi ve belgeye zaman sınırı olmadan kesintisiz günün her saatinde erişebilmektedirler. Bu durum idarenin daha nitelikli iş yapmasına ve şeffaf olmasına olanak tanımaktadır. Mükelleflerin ihtiyacı olan bilgi ve belgelere 7/24 ulaşabiliyor olması mükelleflerin vergiye gönüllü uyumunu arttıracaktır. E-Fatura, e-Bilet ve e-Arşiv uygulamaları ile dijital ortamda hazırlanan belgeler ile arşivleme maliyeti azalırken aynı zamanda da mükelleflerin işlemler için harcadıkları zaman kısalmaktadır (Tokdemir,2019, s. 121-122).

Çimen (2017) Tokat ili ve ilçelerinde faaliyet gösteren serbest muhasebeci mali müşavirler üzerinde e-maliye uygulamalarının vergi uyumuna etkisini ölçmeyi amaçlayan çalışmada, e-maliye uygulamalarının kullanılmaya başlanmasıyla, mükellefler mekan ve mesai saati fark etmeksizin 7/24, hızlı bir şekilde vergisel işlemlerin gerçekleştirebildiklerini ifade etmiştir. Bu çalışmada genel olarak meslek mensupları dijital uygulamaların zaman ve mekan yönünden büyük tasarruf sağladıkları konusunda görüş birliğine varmışlardır.

Demirbaş ve diğerlerinin (2012) bireylerin e-vergileme uygulamalarını benimseme düzeylerini etkileyen faktörleri belirlemek ve analiz etmek amacıyla yapmış olduğu çalışmada, dijital vergileme araçları sayesinde mükellefler yükümlülüklerini hızlı ve kolay bir şekilde yerine getirdiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca dijital araçların iş performansını arttırarak, zamandan tasarruf sağladığı konusunda görüş bildirmişlerdir.

Uluslan ve Bozkurt (2021)'un Yozgat ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek elemanlarının e-Fatura ve e-Defter uygulamalarına karşı tutumları ve bu tutumlarının mesleki unvan ve mesleki deneyimleri bakımından farklılığının analizinin yapıldığı araştırmada, katılımcılar dijital vergi uygulamaları ile çok fazla işin kısa sürede halledilerek bu uygulamaların zaman tasarrufu sağladığını ifade etmişlerdir.

3.5.3. Bürokrasi ve Kırtasiyecilik Açısından

Vergi mükelleflerinin vergi matrahlarının belirlenmesinin ardından verginin hesaplanmasından tahsil aşamasına kadar olan ki süreçte belirli prosedürleri yerine getirmeleri gerekmektedir. Mükelleflerin bu tür prosedürleri halletmeleri mükellefi psikolojik olarak endişelendirmektedir. Bu formalite işler işletme ölçeği, faaliyet alanı gibi değişikliklerin olması halinde daha da katlanarak artacaktır. Vergisel işlemlerde kırtasiyeciliğin fazla oluşu yükümlünün vergiye uyumunu etkileyecek özelliktedir. Bu anlamda, vergi mevzuatının sıklıkla değişmesi ve buna eş güdümlü olarak getirdiği bürokratik metotlar hem bireyin hem de vergi idaresinin uyum maliyetini arttırmaktadır.

Bilgi ve teknolojinin hâkim olduğu günümüz çağında mükellefin vergi dairelerine gitmesine gerek kalmadan bütün işlerini dijital ortamda yapabilmesi ve vergi dairesinin otomasyona geçmesi ile söz konusu kırtasiyecilikler azalmış ve zaman tasarrufu sağlanmıştır. Bu anlamda Türkiye’de kamu alanında dijitalleşme kapsamında kullanılan dijital vergi uygulamalarının kullanımı kırtasiyeciliği azaltmada önemli bir adım olarak kabul edilmektedir (Narçin, 2020, s. 70). Dijital uygulamalar bürokratik engelleri ve kırtasiyeciliği ortadan kaldırarak bireylerin şikâyet ve isteklerini kısa süre içerisinde cevaplandırmaktadır. Problemlerin kısa zamanda çözüme kavuşturulması, bireylerin hizmetlere olan bakışını olumlu yönde etkilemektedir. Dijital uygulamalar kurumlar arasında yaşanan bürokrasiyi azaltarak kurumların daha çabuk işlemleri gerçekleştirmesini sağlamaktadır. Ayrıca bu uygulamalar devlet kurumları arasında iş

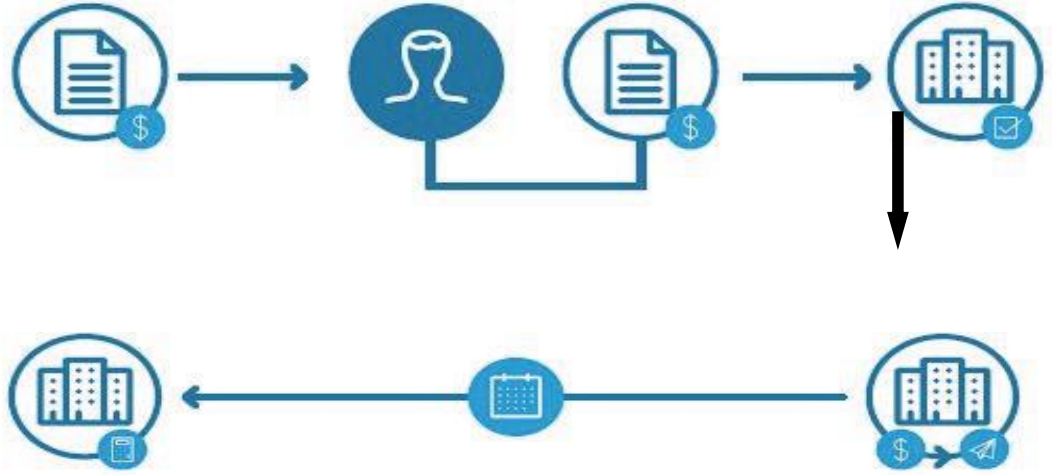
birliği ve koordinasyonun daha hızlı ve planlı yapılmasına olanak tanımaktadır (Akçaöz ve Akçaöz, 2023, s. 3652). Vergisel işlemlerin dijital ortamda yapılması gerekli olan bilgi ve belgelere mesai saati fark etmeksizin ulaşılması bürokrasi ve kırtasiyeciliği minimum seviyeye indirmektedir (Çimen, 2017, s. 104). Örneğin, GİB tarafından hizmete açılan dijital vergi dairesi hizmeti ile mükellefler vergi dairesine başvurup şifre alarak dijital ortamda e-beyanname yollayabilecektir. Ayrıca diğer kurumlara ulaştırılması gereken borcu yoktur yazısı veya iade dilekçeleri de dijital sistem üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. Tüm bunlar vergisel işlemlerde bürokrasi ve kırtasiyecilik anlayışını azaltmaya yönelik uygulamalar olarak değerdendirilmektedir (Taş vd.,2017, s. 2315).

3.5.4. Blok Zincir (Blockchain) Tabanlı Vergilendirme Yapılması Açısından

Vergi mekanizmalarının dijitalleşmesi sayısallaştırılmış vergi raporlama sistemlerini kullanan gelişmiş ülkelerle birlikte gelişmekte olan ülkelerde de kullanılmaktadır. Etkili ve verimli bir vergi sistemi bireylerin vergiye gönüllü uyumunu arttırarak, vergi tahsilat süresini hızlandırmıştır. Söz konusu sürece ait maliyetlerin minimum seviyeye indirilmesi her daim vergi politikaları için önemli bir konu olmuştur. Blockchain teknolojisi vergisel problemlerin giderilmesi anlamında vergilemede caydırıcılığı olan bir kanun görevini üstlenmektedir. Bunu yapabilmek için akıllı sözleşmelerle oluşturulan otomatik vergilendirme, ödeme ve denetim işlemleri konusuna değinmek gerekmektedir. Bu teknoloji global manada, güvenilir ve vergi otoritesi ile bireylerin elde edilen bilgilerin doğruluğuna aynı düzeyde inandığı bir sistem oluşturma fırsatı vermektedir. Bu fırsat bireylerin vergisel ödemelerini ve hükümetin kamu açığına minimize etmesini basit hale getirmektedir. Blockchain teknolojisinin vergiyle alakalı birçok faydası bulunmaktadır. Bu teknoloji vergiyle ilgili bürokratik yükü azaltarak, minimum maliyetle vergi toplamak, kamu gelirlerini arttırmak ve vergi kaçakçılığının önüne geçmek için kullanılmaktadır. Küresel boyutta faaliyet gösteren firmaların farklı vergi otoriteleri arasında elde edilen şirket gelirlerinin doğru bir şekilde tespit edilmesi değışmeyen, sabit ve güven veren bilgi elde etmeye olanak tanımaktadır. Bu teknoloji vergiyle ilgili bilgileri aktif olarak teyit ederek vergi iadelerini hızlandırmak ve süreçle ilgili mağduriyetleri engellemek için kullanılmaktadır. Hem kamu hem de özel sektöre

bilgi verme konusunda güven sağlayarak mükellefin vergiye gönüllü uyumunu arttırmaktadır (Ölçer, 2019, s. 287-288).

Blokchain teknolojisi genel olarak, gelir üzerinden alınan vergilerdeki ücret gelirleri üzerine uygulanmaktadır. Gelişmiş ülkelerin birçoğunda bordro sistemleri dijital teknolojiyle uyumlu hale getirilmiş olsa da dağıtık kayıt sistemi temelli ve merkezi olmayan blok zincir teknolojisi ile ücretler üzerindeki vergilerin tahsil edilmesi işveren ve işçi kesim tarafından vergi güvenliğini perçinleyecek aynı zamanda da ülkelerin vergi tahsilatını hızlandıracaktır (Akdemir Altunbaşak, 2018, s. 364). Blok zincir teknolojisi ile ücretlerden alınan vergilerin işveren tarafından ödenmesi gerekli vergiyi işçinin ücretinden kesip vergi idaresine ödemesine gerek duyulmayacaktır. Akıllı sözleşmeler vasıtasıyla söz konusu bu süreç yönetilecektir. İşverenin işçinin brüt maaşını sisteme girmesiyle vergiyle alakalı veriler akıllı algoritmalar aracılığı ile ödeme ile eşleştirilir ve net vergi ve sosyal güvence tutarı hesap edilir. Daha sonra net maaş doğrudan işçinin hesabına aktarılırken hesap edilen vergi de devletin kasasına aktarılmaktadır. Yani kısacası blok zincir teknolojisi ücretlerden alınan vergilerin, vergileme sürecini daha hızlı ve minimum maliyetle yapılmasına olanak tanımaktadır (Gezer, 2023, s. 203).



Şekil 3.1: Blok Zincir Teknolojisinin Kullanılmadığı KDV Sisteminin İşleyiş Mekanizması

Kaynak: Deloitte, 2017, s. 13.

1. İşletme tarafından
2. Müşteri KDV dahil faturayı öder
3. Ödeme hakkındaki KDV faturası düzenlenir bilgiler işletmenin sistemine kaydedilir
4. İşletme vergi dairesine teslim etmek üzere
5. İşleme tedarikçilerin faturasını vergi beyannamesini doldurur (Aylık, üç ayda bir, yıllık). banka havalesi aracılığı ile öder

Şekil 3.1’de blok zincir teknolojisinin kullanılmadığı KDV süreci yer almaktadır. Bu süreç beş aşamadan oluşan uzun bir süreçten oluşmaktadır.



Şekil 3.2: Blok Zincir Teknolojisi İle KDV Sisteminin İşleyişi

Kaynak: Deloitte, 2017, s. 13.

1. Müşteri faturayı işletmeye öder.
2. İşletme tedarikçilerine faturayı öder

Şekil 3.2’de KDV’nin blok zincir teknolojisi kullanılarak işleyiş sistemi gösterilmiştir. Bu sistem iki süreçten oluşmaktadır. Burada KDV’nin blok zincir teknolojisi kullanılarak tahsili bu vergiyi dolaylı vergi kategorisine dönüştürmüştür. Çünkü KDV’nin tahsili dağıtık kayıt sistemli bir blok zincir vasıtasıyla yapılan mekanizmada, KDV’nin alış fiyatından kendiliğinden ayıran, ürünlerde hızlı yanıt kodlarını (iki boyutlu barkodlar) tarayan akıllı sözleşmeler yer alacaktır. Böylelikle

ödenecek vergi, müşterinin yaptığı fiyattan ayrılarak kısa sürede hazineye aktarılacaktır. Bununla beraber işlem maliyetinde azalmalar olacaktır. Ayrıca akıllı sözleşmeler KDV iadelerinin hızlı olarak yapılmasına olanak tanımaktadır (Akdemir Altunbaşak, 2018, s. 366). Blok zincir tabanlı bir vergilendirmenin yararlarını şu şekilde sıralamak mümkündür.

1.Blok zincir teknolojisinin yapısı az maliyetli ve yüksek hızlıdır (Gezer, 2023, s. 205).

2.Blok zincir teknolojisi yapısı gereği değiştirilmez ve kurcalanamaz özelliğe sahiptir. Bu özellikler sayesinde mükelleflerin muhasebe ya da hesap hilesi yapması engellenir

3.Herhangi bir bilgiye dair güncellemeler yapıldığında bununla alakalı bilgiye ağda yer alan herkesin aynı anda ulaşabilmesi ve yan işlemlerin gerçek zamanlı olarak gerçekleştirilmesi sağlanacaktır (Demirhan, 2019, s. 870).

4.Hata ve hile riskini önemli ölçüde azaltacaktır.

5.Muhasebe birimlerinin yoğun iş yükünü azaltarak zaman ve maliyetten tasarruf etmesini sağlayacaktır.

6.Akıllı sözleşmeler denetim işlevinin zaman ve maliyetini azaltır.

7.Şeffaf, erişebilir ve geri dönülmez özelliğe sahip verileri depo etmektedir.

8. Blok zincir teknolojisi hızlı ve güçlü bir veritabanına sahiptir (Ulucan Özkul ve Alkan, 2020, s. 233).

9.Mükelleflerin defter tutma zorunluluğu dijital ortama aktarılmış, böylelikle kağıt masrafı azalmıştır (Biyen ve Carda, 2021, s. 101).

10.KDV 'de yer alan vergi zinciri aşamalarında birçok işleme gerek duyulmamaktadır.

11.Kişiler arasında gerçekleşen mikro işlemler daha net ve anlaşılabilir olacaktır. (Demirhan, 2019, s. 869).

12.İşletmelerin idari yüklerini ciddi manada azaltmaktadır.

13.İşletmelerin finansal durumu ile ilgili anlık bilgilere ulaşabilmektedir.

14. Firmalar ile devlet otoritesi arasında yaşanan para transferi hızlanmaktadır

15. KDV dolandırıcılığı için önemli oranda alan daraltılmıştır (Akdoğan, 2022, s. 32).

Blok zincir tabanlı bir vergilendirmenin sayılan tüm bu yararları hem mükellef hem de vergi idaresi açısından vergiye gönüllü uyumun tesisinde pozitif katkısının olduğu düşünülebilir.

3.5.5. Dijital Uygulamalar Açısından

Küreselleşmenin hız kazandığı günümüz çağında gelişen bilişim ve enformasyon teknolojisi insanların gündelik hayatının her alanında kendini göstermektedir. Uluslararası alanda yaşanan en önemli değişim bilgisayar ve internetin ortaya çıkmasıyla başlamıştır. Bu gelişmeler neticesinde dijital dünyaya yönelimin hızla arttığı görülmüştür. Bu yönelim yaşamın her alanında politikadan ekonomiye, sosyal hayattan teknolojik hayata kadar tüm sahalarda kendini göstermiştir. Türkiye’de devlet dairelerinin daha etkin çalışabilmesi ve hükümet ile birey arasındaki bilgi ağının artırılması amacıyla kamu hizmetleri dijital ortama taşınmıştır. Mükelleflerde vergi bilincinin artırılması ve vergi tahsilatının daha kolay ve hızlı gerçekleştirilebilmesi amacıyla dijital vergi uygulamaları ortaya çıkarılmıştır. Böylece bireyler dijital ortamda vergilerini rahatlıkla görebilmekte ve kolaylıkla ödeyebilmektedir (Karasioğlu vd., 2020, s. 489). Dijital teknolojinin kullanım kolaylığı sağlaması vergi mükelleflerinin vergisel yükümlülüklerini yerine getirme isteklerini etkilemektedir (Apollo,2024, s. 1). Klasik devlet hizmetlerinin yerine getirilmesinde kullanılan kağıtlar, bürokratik süreç ve uzun süren işlemler dijital teknoloji sayesinde kısa sürede halledilmektedir (Allahverdi, 2012, s. 167). Bu manada mükelleflerin vergisel işlemlerini rahat ve hızlı şekilde çözüme kavuşturmasının vergi uyumuna pozitif katkısı olacağı düşünülmektedir (Admiş, 2019, s. 82). Dijital teknoloji bireylerin daha basit, hızlı, güvenilir ve etkin bir şekilde bilgiye ulaşmasını sağlamaktadır (Allahverdi ve Karaer, 2019, s. 251).

Dijitalleşmenin vergisel sürece dahil edilmesi ile vergi tahsilatları etkin bir şekilde yapılmakta ve mükelleflerin vergisel yükümlülüklerini yerine getirmesi kolaylaşmaktadır. Bireyler vergisel işlemlerini dijital uygulamalar aracılığı ile

yapmaktadır. Dijital vergi uygulamaları vergi idaresinin maliyetlerini azaltmaktadır. Ayrıca bu uygulamaların kullanımı mükellefe daha kaliteli ve daha iyi hizmet sunulmasına olanak tanımaktadır (Fossung ve Warah, 2022, s. 31-33). Dijital teknoloji uygulamaları özetle devlete daha zamanlı, daha keskin ve analizi kolay ek bilgiler üretme potansiyeli sunmaktadır. Teknolojik uygulamalar genelde hizmetin elektronik iz bırakan herhangi bir işlem hakkında bilgi edinilmesi ve analizi için ciddi anlamda fırsatlar doğurur ve vergi uyumunu kolaylaştırır. Blok zincir ve tedarik zinciri gibi yeni gelişmeler ilk olarak gelişmiş iş verimliliği potansiyelleri tarafından yönlendirilmektedir. Ayrıca hizmetin tüm taraflarda takibi için yeni yollar ortaya çıkarmaktadır. Dijital teknoloji ayrıca önceden doldurulmuş vergi beyannameleri, elektronik dosyalama ve genişletilmiş üçüncü taraf bilgi iadeleri için imkanlar sunmaktadır. Bütün bunlar mükellefin vergiye gönüllü uyumunu artırıcı özelliğe sahiptir (Aim vd., 2020, s. 327).

3.5.6. Devlet Politikalarında Adalet ve Etkinlik Sağlaması Açısından

Dijitalleşme, devletlerin bilgiye erişme, bilgiyi uygulama ve bu konuda ilerleme şekillerini yeniden inşa etmektedir. Bu kapsamda devletlerin kamu geliri, gideri, makro-mali politikaları ve bunları uygulama yöntemleri değişime uğramıştır. Dijital teknolojilerin doğru olarak yönetilmesi maliye politikasının daha verimli, etkili, şeffaf, eşitlikçi olmasına olanak tanımaktadır. Çünkü dijitalleşme kamu otoritesine daha doğru ve detaylı bilgiye erişme fırsatı vermektedir. Örneğin; dijital kayıtlar daha çok bilgiyi depolama ve izleyebilme imkânı sunmaktadır. Tüm bu gelişme ve yenilikler çoğu devletin daha fazla bilgiye erişme ve minimum maliyetle daha iyi bir kamu hizmeti yapmasını sağlamıştır. Kısaca kamu finansmanında yaşanan dijitalleşme süreci vatandaşların hayatında önemli bir etkiye sahiptir. Dijital teknolojiler hükümetin kamu gelirini artırarak vergi tahsilatında verimliliği sağlamaktadır. Bu da hükümetin vergi politikalarında etkinliğin sağlanması ile ilişkilendirilmektedir (Rüzgar, 2022, s. 8-9). Dijital teknolojiler maliyetleri büyük oranda düşürerek devletin hizmet sunumunu kolaylaştırmaktadır. Kamu otoritesi sunduğu hizmetlerde hızlı, kaliteli ve kolay erişimi dikkate almaktadır. Bu da hükümetin bireylerin talepleriyle uyumlu politika yapmasına imkân sağlamaktadır (Gül, 2018, s. 22).

Dijital teknolojiler (Büyük Veri Analitiği) vergi analizinde kullanılan piyasa verilerine ulaşılması, ulaşılan veriler için performans değerlendirmesi, modelleme, ileriki

yıllara yönelik plan ve öngörü süreçlerinin hepsini iyileştirici bir özelliğe sahiptir. Bu teknolojiye diğer teknolojilerin ilave edilmesiyle (yapay zekâ teknolojisi) kişilerin tespit edemediği ilişkilerin, risklerin, fırsatların vb. gibi daha karmaşık vergi analizlerinin yapılması sağlanmıştır. Ayrıca kamu açığını minimize etmek, sosyo-ekonomik tahminleri iletirmek ve ileriki dönemlerdeki olası sonuçların hesaplanması da yine bu teknolojinin ürünüdür. Bütün bunlar kamu idaresinin etkinliğini arttırıcı özelliktedir. Dijital teknolojinin gelişmesi ile değişik kaynaklardan elde edilen bilgilerin toplanması maliye politikasının etkinliğini azaltan unsurlara karşı çözüm üretmektedir. Bu bağlamda devletin iradi maliye politikasının enformasyon süreci gecikme konusunda sorun teşkil eden durumlar arasındadır. Dijital vergi teknolojileri sayesinde kamu otoritesi piyasadan elde ettiği verilerin hepsini kolayca gözden geçirebilir. İradi politikaların geri bildirim sürecinde vergi teşvikleri, vergi harcamaları ve sübvansiyonların bireysel davranışların ve firma faaliyetlerinin üzerindeki etkisini hesaplamak mümkün değildir. Dijital teknolojiler tüm bu sorunları çözerek maliye politikasının adalet ve etkinlik hedeflerini gerçekleştirmektedir (İlgün,2020b, s. 251-252).

Dijital teknolojilerin kullanılması veri analizi, yapay zekâ gibi uygulamalar ileriki yıllarda gerçekleştirilecek planlarla ilgili öngörülerin, gerçekçi bir şekilde yapılarak kaynak israfının önlenmesine yardımcı olmaktadır. Kamu kaynaklarının uygun yerlerde kullanılması ve devletin alacağı kararlarda isabet oranının arttırması kamu etkinliğinin sağlanmasında önemli rol oynamaktadır (Akçaöz ve Akçaöz, 2023, s. 3651).

3.5.7. Vergi Dairelerinde Verimlilik Artışı Sağlaması Açısından

Dijitalleşme ile birlikte vergi idarelerinin hedeflerinde birtakım değişimlerin olduğu görülmüştür. Vergi dairelerinin dijitalleştirilmesindeki amaç, vergi idarelerini modernize ederek güçlendirmek ve teknolojik imkanları kullanarak vergi tahsilatının en iyi şekilde yapılmasını sağlamaktır. Vergi idareleri vergiyle alakalı tüm işlemleri elektronik ortamda kolay ve hızlı bir şekilde gerçekleştirmektedir. Dijital teknoloji devletin daha modern bir vergi sistemi uygulamasına izin verir. Vergi idareleri vergisel işlemlerde kullandıkları, büyük veri toplama, sınıflandırma, veri gizliliğini koruma ve analiz yetenekleri sayesinde vergi gelirlerinde yaşanan kayıp ve kaçakları en aza indirmeyi başarmıştır. Dijitalleşme ile devlet, vergi mekanizmasının değişik birimlerindeki bilgileri, vergi kaçakçılığı ve vergiden kaçınmayı daha iyi bulabilmek için

verileri birbirleriyle kolay bir şekilde ilişkilendirmektedir. Vergi uygulamalarının iyileşmesi kamu otoritesinin daha düşük vergilerle aynı geliri arttırmalarına yani verimlilik artışına imkân tanımaktadır. Dijital teknoloji ile vergi planlarının daha gelişmiş verilere göre analizi kamu gelirin yeniden dağıtımını ve daha iyi yapılmasını sağlamaktadır. Dijitalleşme vergi idarelerinin maliyetini düşürerek, kayıt dışı ekonomiyi azaltmakta ve vergi tahsilatını maksimum seviyeye çıkarmaktadır. Bu bakımdan tüm bu olumlu gelişmelerin bireylerin vergiye uyumunu arttırarak vergi idarelerine ciddi katkılar sağladığı düşünülmektedir. Yine vergi idarelerinin dijitalleşmesi ile dijital ortama taşınan tüm işlemler vergi dairesi personeline uzaktan çalışma fırsatı vermektedir. Bu da çalışanların performansını arttırarak işgücü verimliliğini arttırmaktadır (Akkaş ve Şimşek, 2022, s. 395-400).

Dijital teknoloji bireylerin bütün kaynaklardan elde ettiği bilgileri tek bir çatıda toplayarak vergi idarelerinde verimlilik artışına neden olmaktadır. Kamu gelirlerinin tahsili ile toplama maliyeti arasındaki ilişki vergi idarelerinin performans ölçülerinden biridir. Fiziki altyapı, işlem ve personel maliyetleri, vergiyle alakalı işlemlerin tespiti ve vergi beyanlarına yönelik geçerlilik durumunun incelenmesi gibi faktörler vergi idarelerinin maliyetini arttırmaktadır. Dijital teknolojiler söz konusu bu maliyetleri düşürerek verimlilik artışına olumlu katkı sağlamaktadır. Vergi idarelerinde yaşanan dijital dönüşüm bireylerin ihtiyaçlarına cevap verme noktasında önemli bir adım olarak değerlendirilmekte ve vergiye uyum maliyetini azaltmaktadır (Akdoğan ve Yavuz, 2022, s. 21-22). Dijitalleşme vergi idaresi personelinin çalışma koşullarını da büyük oranda iyileştirmektedir. Vergi idaresi yöneticilerinin dijital teknoloji ile çalışmalarını yürütmesi çalışma motivasyonlarını arttırarak çalışmalarını daha verimli hale getirmektedir. Aynı zamanda bu teknoloji operasyonları ve harcamaları optimize etmektedir (Yayman, 2021, s. 2785). Bu anlamda vergi otoritelerinin operasyonel değişimlerle eş güdümlü olarak vergi idaresinin ve vergi mükellefinin ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayacağı düşünülmektedir (Bellenger, 2019, s. 13).

3.6. ÜLKE ÖRNEKLERİ ÇERÇEVESİNDE DİJİTALLEŞME VE VERGİ UYUMU

3.6.1. ABD

Teknoloji çağında ABD hükümeti e-devlet uygulamalarında dünyada en önde gelen isimler arasında yer almaktadır. Bu bağlamda teknolojik ve ekonomik gelişmişliğin sunmuş olduğu avantajları kullanarak e-devlet projelerini geliştiren ilk devlet statüsündedir. Söz konusu bu sürecin ilk adımı 1993 Mart – Eylül döneminde Beyaz Sarayda 200’e yakın memurun ABD’de devlet süreçlerini sorgulamasıyla ve başkan yardımcısına 1200’e yakın öneriyi sunmasıyla başlamıştır. Bu kapsamda işlemler dijital ortama aktarılarak kısa zamanda geliştirilme sürecine girmiştir. ABD’de “Access America” adında e-devlet programı 1993’de yürürlüğe konulmuştur. Bu program ile bütün elektronik kurumlara tek bir portal üzerinden www.firstgov.gov erişim imkanı ortaya çıkmıştır. Bu portal 2001 yılında ortaya çıkmasına rağmen tam olarak sisteme entegre edilmesi 2003 yılında gerçekleşmiştir (Admiş, 2019, s. 23). E-devlet uygulamaları ilk olarak 1993’de ABD’de yapılan Ulusal Performans Değerlendirmesi adlı reform girişimleri raporunda ele alınmıştır. Söz konusu bu uygulamalar ilk olarak federal ve eyalet statüsündeki kamu kuruluşlarında kullanılmıştır. Vergi tahsilatı ve beyanname doldurmak amacıyla kullanılan Federal Gelirler İdaresi hizmetleri (IRS, Internal Revenue Services) dijital uygulamaların ilk kullanıldığı kamu alanıdır (Katı, 2021, s. 39). 22.07.1998 tarihinde ABD kongresi tarafından onaylanan IRS’nin Yeniden Yapılanma ve Reform Kanunuyla birlikte IRS’ nin idari yapısı değişmiştir. Yapılan bu değişim ile IRS vergi mükelleflerinin hakları genişleten ve ihtiyaçlara göre organize olan bir yapıya dönüştürülmüştür. IRS, stratejik plan kapsamında dijital vergi uygulamalarını uygulamaya koymuştur. 1990’lı yıllardan itibaren kağıt beyannameye diğer bir seçenek olarak IRS elektronik beyanname (e-file) kullanılmaya başlanmıştır. Daha sonra 2020 yılına gelindiğinde ise bütün bireysel beyannamelerin hemen hemen hepsinin dijital ortamda gönderimine başlanmıştır. Kurumlar vergisi ödeyen mükellefler genelde elektronik beyannameyi en çok kullanan mükellef türüdür. IRS ile kullanıma açılan bir diğer e-vergi uygulaması e-Fatura uygulamasıdır (Akkaş ve Şimşek, 2022, s. 401). E-Fatura uygulaması ABD’de ki vergi mükelleflerinin kabullenmekte zorlandığı dijital uygulamalardan biridir. ABD ekonomisinde faaliyette bulunan yaklaşık 250 e-Fatura hizmet sağlayıcısı yer almaktadır. Fakat bu kuruluşlardan sadece büyük şirketler e-Fatura

uygulamasını kullanmaktadır. 2015 yılında Yönetim ve Bütçe Ofisi (OMC) tarafından yayınlanan e-Fatura bildirimi ile bütün federal hükümetleri konuyla alakalı görevlendirerek 2018 yılı bitimine kadar e-Fatura sistemine geçmelerini zorunlu hale getirmiştir (Tolkun, 2021, s. 319). Söz konusu bu uygulama aracılığı ile vergi idaresi maliyetlerinin yarı yarıya düşeceği ve ortalama yıllık 450 milyon dolarlık bir tasarruf sağlanacağı öngörülmektedir. Eş güdümlü olarak ABD 'li firmaların da tasarruf miktarının aynı oranda düşeceği kaçınılmazdır. E-Fatura, vergisel işlemlerde önemli avantajlar sunmasına rağmen verimlilik artışı sağlamak ve maliyetleri azaltmak gibi ABD' de dünya ülkelerine nazaran daha düşük seviyede benimsenmiştir. Minneapolis Federal Rezerv Bankası'nın hazırlayıp yayınladığı rapora göre elektronik ödeme ve faturalandırmanın hayata geçirilmesinde ABD hükümetinin birtakım engellere maruz kaldığı ifade edilmektedir (Caicedo, 2018).

ABD'de vergi denetimine tabi olan vergi beyannamelerinin seçilmesi ve kayıtların gerçeği yansıtıp yansıtmadığının kontrol edilmesinde bazı bilgisayar sistemlerinden faydalanılmaktadır. Vergi denetimlerinin dijital uygulamalar aracılığı ile yapılması hem vergi idaresinin bilgiyi elde etme masraflarını düşürmekte hem de mükellefin vergi incelemelerinin denetimlerinin tarafsız bir şekilde yürütüldüğü izlenimini oluşturmaktadır. Ayrıca denetimlerde dijital vergi uygulamalarının kullanılması mükelleflerin vergi yasalarına uyumunu arttırarak vergi kaçakçılığını önleyici etki meydana getirmektedir. IRS bireylerin vergisel işlemlerini dijital platformda halledebilmeleri için lazım olan hizmetleri sunmaktadır. Bireyler vergi idaresine gitmesine gerek kalmadan online olarak işlerini IRS'nin "https://www.irs.gov" adresinden halledebilirler. Bireylerin online hizmetleri kullanabilmeleri ve e-Dosya başvurusunda bulunabilmeleri için ilk olarak IRS kullanıcı hesabı ya da ID.me hesabı açmaları gereklidir. IRS kullanıcı adı ya da ID.me hesabı aracılığı ile oturuma girildiğinde; vergi borcu tutarına ve söz konusu vergi borcunun yıllar itibari ile geçmişine erişim sağlanabilir. Ayrıca yeni dönem için ödeme planına başvuru yapılabilir. Yine banka hesabından banka veya kredi kartı yoluyla ödeme işlemi gerçekleştirilebilir ve vergi beyannamesindeki en güncel bilgiler görüntülenebilir. IRS'den bazı bildirimlerin dijital kopyasına ulaşmak mümkündür (Akkaş ve Şimşek, 2022, s. 401). IRS, veri kullanımı konusunda lider konumundadır. IRS'nin araştırma, uygulamalı analitik ve

istatistik organizasyonu tarafından idare edilen veri analitik teknikleri 2019 yılından sonra yaklaşık yüzde 400 daha fazla vergi kaçakçılığının ortaya çıkarılmasına yardım etmiştir. Aynı zamanda da mali suçlardan kazanılan gelirin yaklaşık 10 katının kurtararak hazineye aktarılmasını sağlamıştır. Bunlara ilaveten IRS bireylerine daha fazla vergiye gönüllü uyumunu arttırmak için verileri davranışsal tekniklerle birleştirmektedir. Daha da kendini geliştiren IRS davranışsal yaklaşımları vergi idaresiyle birleştirmek amacıyla bir kılavuz çıkarmıştır. Bu kılavuz veri analitiğinin rolünü de kapsamaktadır. Veri analitiğinin kullanımı ve teknikler vergi idareleri ve insanlar için önemli olduğundan dolayı daha da önem verilen konu haline gelmiştir (Yayman, 2021, s. 2789).

Tüm bunlardan yola çıkılarak söylenebilir ki küresel dünyada en güçlü ekonomiye ve teknolojiye sahip ABD’de e-vergi uygulamaları önemli bir yere sahiptir. IRS son zamana kadar e-vergi uygulamalar mevzusunda ciddi başarılar elde etse de bu süreç yavaş ilerleyen bir süreçtir. Bilhassa da e-Fatura uygulaması konusunda diğer dünya ülkelerine göre geri de kaldığı görülmektedir (Akkaş, 2023, s. 31).

3.6.2. Rusya

Rusya’da vergi idarelerinde dijitalleşme süreci dünya ülkelerine kıyasla daha geç başlamıştır. Ancak iletişim teknolojilerinde dünyada en önde gelen isimlerden biridir. Kamu otoritesinin vergi idaresinin dijitalleşmesi konusunda yapmış olduğu girişimler bilhassa 2010 yılından sonra artış göstermiştir. Rusya’da vergi yasalarının işleyişi ve uygulaması ile ilgili görev ve sorumluluk Maliye Bakanlığı’nın çatısı altında bulunan Rusya Federal Vergi İdaresi (FTS)’ne aittir. Rusya’da dijitalleşme kapsamında FTS Vergiyi Dijital Hale Getiril (MTD) projesini uygulamaya koymuştur. Bu proje ile vergi idarelerinin 2025 yılına kadar tamamen dijitalleşmesi amaçlanmaktadır. Bu amaçla bütün federal ofislerin sistemine erişim imkânı sunan merkezi bir vergi veri tabanı kurulmuştur. Bireyler FTS’nin —www.nalog.gov.ru internet adresine girerek bütün bilgilere rahatça erişebileceklerdir. Mükellefler FTS’nin internet sayfasında bulunan modüller aracılığı ile vergi dairesine fiziki ziyaret olmaksızın tüm işlemlerini dijital ortamda rahatça gerçekleştirebilmektedir. Örneğin; bireyler kişisel hesaplar modülünü tıklayarak hafta içi veya hafta sonu fark etmeksizin vergi idaresinden bilgi talep edebilir, beyanname verebilir, vergi ödeyebilir ve soru sorup online cevap isteyebilir (Akkaş, 2023, s. 38).

FTS kurdukları merkezi bir sistem aracılığı ile tüm federal ofislerin veri tabanına erişim sağlayabilmektedir. FTS yaklaşık 4 milyondan fazla tüzel kişi ve 155 milyondan fazla gerçek kişiye ait mükellef işlemlerinin yapıldığı devasa bir hizmet kuruluşu olarak faaliyet göstermektedir. Bu kuruluş yıllık 75 milyondan fazla vergi iadesi ve 5.3 milyardan fazla elektronik fatura alarak kapasitesini her yıl arttırarak daha da genişletmiştir. FTS’ de kamu gelirinde azalma ve uyumsuzluk problemine neden olan sorunlardan biri KDV kaçakçılığının varlığıdır. Bu konuyla alakalı yapılan düzenlemelerle vergi kanunlarında KDV beyannamelerinin, faturaların ve ana defterlerin elektronik olarak düzenlenmesi zorunluluğu getirilmiştir. Elektronik ortamda yapılan KDV denetimleriyle riskler otomatik olarak tespit edilmekte ve bu kapsamda bireylerden ortaya çıkan tutarsızlıklar için izah yapması istenmektedir. Sistemin geliştirilmesi ile yüksek riskli KDV iadesi talep edenlerin sayısı yaklaşık 7 kat azalmıştır. Ayrıca KDV açığı %10-11’lerde iken %0,6’nın altına düşmüş ve global ekonomideki çalkantılara inat KDV gelirlerinde artış yaşanmıştır (Bayramov, 2022, s. 81). Dijitalleşmenin vergi idaresine entegrasyonundan sonra işletim sistemi vergiyle ilgili bilgileri daha eksiksiz ve şeffaf olarak elde etmiştir. Bu sistem vergi kaçakçılığını minimum seviyeye düşürerek vergi uyumunu arttırmıştır. Vergi idarelerinde yaşanan dijitalleşme süreci vergi idarelerinin hantal yapısını ortadan kaldırmıştır. Birçok firma ve işletme elektronik imza kullanmakta ve maliyeti düşük yazılımlar vasıtasıyla vergi idaresi ile iletişime geçmektedir. FTS dijitalleşmeyle ilgili yeni bir projeyi bütün ülkede uygulamaya koymadan önce belirlenmiş bir alanda test etmektedir. Böylelikle projenin uygulama aşamasında yaşanacak sorunların minimum seviyede olması hedeflenmektedir. Rusya’da yaşayan vergi mükellefleri daha fazla vergi kesinliği (öngörülebilirliği) talep etmelerinden dolayı FTS ile vergi mükellefleri arasındaki şeffaflık artış göstermektedir. Bundan dolayı bireyler teknolojik gelişmelerin vergi idarelerinde daha fazla kullanılmasından yana bir tavır içindedirler. Hem dijital vergi dairesi hem de bireylerin bizzat vergi dairesine giderek işlemlerini hallettikleri görülmektedir (Dikmen ve Çiçek, 2020, s. 163-164).

3.6.3. Brezilya

Brezilya’da vergi yasalarının işleyişi ve uygulaması ile ilgili görev ve sorumluluk Ekonomi Bakanlığı’nın çatısı altında bulunan Federal Gelir İdaresi (Federal Revenue

Service, SRF)’ye aittir. Brezilya’da değişik gelir türleri ve kurumlar vergileri ile dört değişik KDV vergisi federal, eyalet ve belediye vergisi tabakalarının aynı yerde bulunduğu komplike bir vergi sisteminden oluşmaktadır. Brezilya yasasında yolsuzlukla başa çıkabilmek için lazım olan hükümler olmasına rağmen vergilendirme yapılamamış gri ekonominin %39 civarında olduğu tahmin edilmektedir. SRF’nin ilk modernleşmeye başlaması 2002 yılına dayanmaktadır. Modernleşme dört temel unsur üzerinden gerçekleştirilmiştir. Bu unsurlar e-Fatura, muhasebe, vergi ve maaş bordrosu olarak sıralanmaktadır. SRF’nin en önemli projeleri arasında Kamu Dijital Muhasebe Sistemi (SPED) bulunmaktadır. Adı geçen bu sistem vergi idaresinin federal, eyalet ve belediye düzeylerinde entegrasyonunu amaçlayan bir sistem olarak 2002 yılında sisteme dahil edilmiştir. Brezilya’da SPED vasıtasıyla vergi idaresi firmaların senelik dijital muhasebe kayıtlarına bakarak gelir üzerinden alınan vergiler için sorumluluklar tespit edilebilmektedir. Bunların yanında muhasebe ve vergiye ait kayıtların lazım olduğu durumlarda e-dosyalama otomatik bilgi alışverişi e-faturalama, veri analizi ve işletmelerin elektronik kitap ve bordro verilerinin dosyalanıp arşivlediği uygulamalarda bulunmaktadır (Akkaş, 2023, s. 43).

Brezilya’da SRF’nin sistemi incelendiğinde dijital vergi uygulamalarının gün geçtikçe geliştiğı ve ilerlediğı görülmektedir. Her geçen gün bu sistem hanesine yeni bir uygulama ekleyerek kendini geliştirmektedir. Dijital vergi uygulamalarının gelişmesi mükellefler ve vergi müfettişleri için ciddi avantajlar sağlayarak işlerini kolaylaştırmıştır. Örneğin, 2015’de 185.000 civarında federal vergi denetimi yapılmış ve bu denetimlerin yaklaşık %97’sinin dijital ortam kullanılarak, fiziksel temas olmaksızın gerçekleştirildiğı görülmüştür. Denetimler dijital ortamda gerçekleştirildiğinden bireyler yapmış olduğu tutarsızlıkları düzeltme imkânı bulamamış ve bu dosyaların yaklaşık 97’si vergi cezasına maruz bırakılmıştır. Brezilya’da dijital uygulamalardan bir diğeri ise e-Fatura uygulamasıdır. Bu uygulama ile ilgili ciddi değişiklikler 2009 yılında başlamış ve bu yıldan sonra her geçen gün kademeli olarak kapsamı genişletilmiştir. E-Fatura uygulamasının kullanımı ilk olarak bazı alanlarda iş yapan firmalar ve devasa şirketler için zorunlu tutulmuş, sonrasında da kapsamı genişletilerek birçok alana yayılmıştır. Faturanın teslim sürecinde ilk olarak kayıt ve format onay kontrollerinin yapılması amacıyla iletim vergi idaresine yapılır daha sonra da mükellefe iletilir. Böylelikle vergi

idaresi işlemlerin içeriğini bilmekte ve KDV raporlamasında daha çok uyum elde etmektedir (ICAEW, 2019, s. 18).

Brezilya’da vergi idarelerinin taşınan mallarla ilgili elektronik vergi belgelerine entegre edilmiş radyo frekans kullanan bir kara yolları nakil aracı izleme projesi hazırlanmıştır. Antenler, araçları mal-taşıma kontrol birimlerinden her geçişinde taranmaktadır. Söz konusu bu sistem hem vergi idarelerinin mal trafiğini tam zamanlı olarak takip edilmesini sağlarken hem de malların ilgili vergi daireleri ile eşleşmesine yardım eder. Ayrıca bu sistem araç, kargo vb. gibi şeylerin hırsızlıklarında devreye girerek bunları azaltmada önemli rol oynamaktadır (Barreix ve Zambrano, 2018, s. 32).SRF dijital vergi teknolojileri ile alakalı yürütülen projelerde blok zincir, yapay zekâ vb. diğer dijital teknolojik araçlar ve çevrimiçi uygulamalardan etkin olarak yararlanmaktadır. SRF ayrıca kamu idareleri arasında koordinasyonu sağlamak veri alışverişinde bulunmak amacıyla blok zincir teknolojisini kullanmaktadır. Vergisel işlemlerde hile ve sahtecilikle uğraşan mükellefleri saptamak ve vergi uyumsuzluklarını hızlı bir şekilde çözüme kavuşturmak için ise yapay zekâ teknolojisinden faydalanmaktadır (Akkaş, 2023, s.44).

Brezilya dünyada en karmaşık vergi sistemine sahip ülkelerden biridir. Vergi idarelerinin dijitalleşmesine yönelik çalışmalar dahilinde bilhassa e-Fatura ve işlemsel muhasebe verilerine dayalı büyük bir veri tabanı oluşturularak kullanılmaya başlanmıştır. Söz konusu sistemin hazırlanmasında yolsuzluk, rüşvet, ve kayıt dışı ekonomi ile mücadele de siyasi yönetimin destek vermesi oldukça önemlidir. Yalnız bu süreç Brezilya hükümetinde büyük maliyetlere yol açmıştır. Brezilya hükümetini vergi sisteminin karışık yapısı siyasi otoriteyi zorlamış olsa da sistemin oluşturulması, zor bir dijitalleşme sürecinin bile uygulamaya konulacağını kanıtlamaktadır (Dikmen ve Çiçek, 2020, s. 164).

3.6.4. Birleşik Krallık

Birleşik Krallık’ta e-devlet uygulamalarına yönelik ilk çalışmalar 1999 yılında yapılmaya başlanmıştır. 1999 yılında Elektronik Temsilcilik Dairesi’nin kurulmasıyla dijitalleşme ilk kez kurumsal bir kimliğe kavuşturulmuştur. 2000 yılına gelindiğinde ise İngiltere’nin e-devlet stratejisi hazırlanarak, devlet ile özel sektörün dijitalleştirilmesi kapsamında geleceğe yönelik planlar açıklanmıştır. 2011 yılının Ekim ayında devlet 4

yıllık süreçte 1,4 milyar sterlin tasarrufu ve devlet hizmetlerini elektronik ortamda daha rahat sunmayı hedefleyen yeni BİT stratejisi için detaylı bir plan hazırlığına girmiştir. 2012 yılının aralık ayında ise Bakanlar Kurulu tarafından 2015 yılına kadar hangi kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesi gerektiği konusunda bir liste hazırlanarak yayınlanmıştır. Bunlar dahilinde Birleşik Krallık'ta Gelir ve Gümrük İdaresi (HMRC), 2013'te dijitalleşmeye yönelik adımlar atmaya başlamıştır. HMRC dijital manada dünyada en ileri teknolojiye sahip vergi idaresini oluşturma amacını taşımaktadır. HMRC mükelleflerle etkili bir iletişim kuran, mükelleflerin haklarını koruyan, çözüm odaklı ve etkin bir idare gibi ilkeler doğrultusunda hareket etmektedir. HMRC, vergi mükelleflerine daha iyi hizmet sağlayabilmek için teknolojiyle yakından ilgilenmektedir. HMRC dijitalleşme kapsamında dijital teknolojik araçlardan; (sanal asistan, yapay zekâ, bulut bilişim, robotik sistemler vb. gibi) etkin olarak faydalanmaktadır (Akkaş, 2023, s. 32).

HMRC vergi otoritesinin mükelleften vergiyi en iyi şekilde tahsil edebilmesi ve işleri devamlı olarak takip edip kontrol altında tutabilmesi için dijitalleşme bir araç olarak kullanılmaktadır. HMRC sisteminde bulut sistemi kullanmış, bulut sistem içerisinde de 146'dan fazla dijital hizmet teknolojisinden yararlanmıştır. Ayrıca aylık yaklaşık 1 milyondan fazla ziyaretçi kabul edecek, mobil uygulamaya destek veren Çok Kanallı Dijital Vergi Platformu (MDTP) oluşturularak sisteme dahil edilmiştir (Collard, 2018, s. 16).

İngiltere'de Vergiyi Dijital Hale Getirme (Making Tax Digital- MTD) devletin, mükelleflerin ve firmaların vergilerini doğru şekilde almalarını ve işlemlerini kolaylıkla takip edebilmeleri için bir program oluşturmuştur. 2015 yılında HMRC'nin yol haritası ile sisteme dahil edilen MTD, 21 Temmuz 2020'de güncellenmiştir. Bu güncelleme dünyanın en gelişmiş dijital vergi idaresine sahip olmak amacıyla İngiliz vergi sisteminde önemli değişikliklere sebep olmuştur. Bu değişiklikler neticesinde örneğin; 85.000 £ üzerinde vergilendirilebilir ciroya sahip KDV çatısı altında olan firmalar artık KDV beyannamelerini yollamak için elektronik kayıtlar tutmalı ve yazılım aracılığı ile MTD'de belirlenen kurallara uygun hareket etmeleri gerekmektedir. Bu tutarın altında kalan mükellefler MTD sisteminden 2019 yılına kadar gönüllü olarak yararlanabilseler de 2020 yılı nisandan sonra MTD kurallarına uygun hareket etmeleri gerekmektedir. Gelir vergisi ile ilgili olarak da yıllık kurumlar ve mülk geliri 10.000 £ üzerinde olan serbest meslek

sahibi ve ev sahiplerinin 6 Nisan 2023 tarihinden itibaren Gelir Vergisi için MTD’de yer alan kurallara göre hareket etmeleri gereklidir (Tolkun, 2021, s. 321).

HMRC, MTD programında önemli bir yeri olan tüm paydaşlarla veri akışkanlığının güvenli bir şekilde sağlanması için Uygulama Programlama Arayüzü (API) geliştirilmiştir. Dijitalleşmede önemli bir yeri olan API, mükelleflere ait verilerin güvenliğinin sağlanması ve bu verilere yalnızca erişmeye yetkili kişilerin ulaşabilmesini sağlamak amacıyla geliştirilen bir uygulamadır. Bu kapsamda çeşitli kimlik doğrulama ve güvenlik kontrolü portalları geliştirilmiştir. API programı dahilinde 120’den fazla yazılımcı personelin çalışarak, API platformu aracılığıyla günümüze kadar 200 milyondan fazla işlemin gerçekleştirmiş ve bu sayının giderek arttığı görülmüştür (Bayramov, 2022, s. 85).

İngiltere gelir idaresi olarak bilinen HMRC’ye göre vergi mükelleflerinin birçoğu vergilerini zamanında ve doğru bir şekilde ödeme konusunda bilinçlidir. Fakat HMRC’nin yayınladığı güncel vergi açığı tespit raporuna göre vergisini düzenli ödeyen mükelleflerin vergisel işlemlerini ödeme konusunda zorlandıklarını ifade etmişlerdir. Bu zorlanma neticesinde oluşan vergi açığına meydana gelen hatalarında eklenmesiyle her sektörde yaklaşık 9 milyar sterlinin üzerinde vergi kaybının yaşandığı ifade edilmiştir. HMRC vergi sistemini dijitalleştirerek bireylerin vergisel işlemlerini daha rahat ve kolay bir şekilde gerçekleştirebilmesi amacıyla hareket etmektedir. Mükelleflerin vergilerini kolayca ödeyebilmeleri hem vergi açığını azaltmakta hem de belirsizlik ve endişeleri yok etmektedir (Tolkun, 2021, s. 321).

Birleşik Krallık’ta e-Fatura uygulamasının kullanım zorunluluğu bulunmamaktadır. Yalnız gönüllü olarak e-Fatura uygulamasının kullanılması konusunda özendirici davranışlar sergilenmektedir. Birleşik Krallık Ulusal e-Fatura (The UK National e-Invoicing Forum UKNEF veya UKNeF) kamu ve özel sektör alanında e-Fatura kullanımını teşvik etmek amacıyla 2010 yılında kurularak faaliyete başlamıştır. Daha sonra 2015’te, "Küçük İşletme, Girişim ve İstihdam Yasası " (Small Business, Enterprise and Employment Act 2015) ile Birleşik Krallık’ta Bakanlıklara kamu alanında e-Fatura düzenleme yetkisi tanınmıştır. Bu yasada yerel birimler, merkezi yönetim ve buna benzer kurumların tüm ihale makamlarının e-Fatura kullanması gerekliliğini

vurgulanmış ve birçok kurum e-Fatura uygulamasından yararlanmıştır (Akkaş, 2023, s. 34).

3.6.5. İtalya

İtalya Gelir İdaresi (Agenzia delle Entrate) incelendiğinde son 20 yıldır teknolojik bir dönüşüm içerisine girdiği görülmüştür. Bu dönüşümle gelir idaresi uzun vadeli bilgi teknolojisi sistemi oluşturmaya çalışmıştır. Oluşturulan bu sistem iki temel faktör dikkate alınarak şekillendirilmiştir. Bunlardan ilki, vergi mükelleflerine yönelik e-hizmetleri kapsarken, ikincisi ise risk analizi ve vergi uyumu için büyük veri kullanımını kapsamaktadır. İtalyan Gelir İdaresi e-hizmet kapsamında sisteme yeni gelişmeleri entegre ederek mükellefin vergisel işlemlerini online olarak kolaylıkla, mobil uygulamalar vasıtasıyla gerçekleştirmelerini sağlamıştır (Bayramov, 2022, s. 83).

İtalyan Gelir İdaresi, gelir vergisi beyannamelerini online sistem üzerinden çevrimiçi olarak doldurulup teslim edilmesini öngörmektedir. Beyannamelerin çevrimiçi olarak sunulması, vergi beyanname tarihinde 2 milyon civarında vergi beyannamesinin kabul edilmesini sağlamıştır. Geliştirilen bu uygulama aracılığı ile sunulan beyannameler üzerinden hesap edilen yaklaşık 200 bin adet vergi aynı gün içerisinde yalnızca 2 saatte tahsil edilebilir hale gelmiştir (ICAEW, 2019, s. 24). İtalya Gelir İdaresi elektronik fatura uygulamasına ilk olarak kamu alanında (B2G) uygulaması ile geçmiştir. Bu uygulama faturaların dijital olarak düzenlenmesi, iletilmesi, depolanması ve arşivlenmesini sağlamakta ve 2008 yılında Finans Yasası (İtalyan Legge 24. 12.2007/244) ile de gündeme getirilmektedir (Tolkun,2021, s. 331).

Fattura PA İtalya'da kamu idarelerinin kullandığı elektronik faturaya verilen isimdir. Devlet idareleri tarafından kabul gören tek fatura türü olarak bilinmektedir. 01.01.2019 tarihinden itibaren İtalya'da kurulan ve yerleşik olan firmalar arasında gerçekleşen mal satış veya hizmet sağlama faaliyetlerinde kesilen bütün faturalar elektronik olarak düzenlenmesi gerekmektedir. Kamu kurumlarında ve onlara bağlı tedarikçi firmalarda B2G e-Faturalama uygulaması zorunlu olarak 2014 yılında kullanılmaya başlanmıştır. Ayrıca özel kesimin 2017 yılının ocak ayında, B2B e-Fatura uygulamasını gönüllü olarak kullanabilmesinin de yolu açılmıştır. Kamu idareleri ve bunlara bağlı çalışan tedarikçi firmalar için zorunluluğu olan B2G e-Faturalandırma

uygulaması İtalya hükümetinin vergi güvenliğinin sağlanmak istediğinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Vergi güvenliği ile devlet KDV sahtekarlığını minimum seviyeye indirmek, firmaların iç muhasebe süreçlerini kontrol etmek ve hükümet ile birey arasındaki işleri kolaylaştırarak daha konforlu bir süreç oluşturulmak istenmiştir (SNİ, 2024). Elektronik faturalandırma B2G sistemi dijitalleşme stratejisinin en önemli parçalarından biridir. E-Faturalandırma mükelleflerinin maliyetlerini düşürerek vergisel işlemlerini kolaylaştırmaktadır. İtalyan hükümeti, ilk olarak kamu alanında kullanılan e-Fatura uygulamasını kamu idarelerinin görüşleri doğrultusunda, kapsamını zorunlu olarak genişletme yoluna gitmiştir. İtalya Gelir İdaresi dijital teknolojilerden büyük veri ve veri analizi alanında yeni gelişmeler benimsemiş ve uygulamaya koymak için çalışmalar başlatmıştır. Bu kapsamda deneyim sahibi bilim adamları ile anlaşılan ve yeni analiz araçları kullanan gelir idaresi vergiye gönüllü uyumu arttırmayı amaçlamaktadır. Tüm bu gelişmeler dahilinde vergi idaresi sistemine kayıtlı veriler ile vergi beyannameleri veya vergi ödemeleri arasındaki uyumun temin edilmesi için mükelleflere mektup yollanması stratejisi geliştirilmiştir. Bu mektuplar iki farklı amaca hizmet etmektedir. Bunlardan ilki, vergi beyannamelerini kanunda belirlenen son tarihe kadar yollayamayan mükellefleri uyararak beyanname göndermesini sağlamak ve az ceza avantajından yararlanmak için 90 gün sürelerinin olduğunu bildirmektir. İkincisi ise vergi beyannamesi verme sürecinde yapılan yanlışlar hakkında raporlar düzenleyerek bu yanlışların nasıl düzeltilebileceği konusunda bilgi vermektir. Mükellef davranışları üzerinde etkisi olan bu düşünce biçimi ödenmeyen ve hatalı ödenen vergi gelirlerini geri kazanmada olumlu sonuçlar doğurmuştur. 2017 yılında kurulan yaklaşık 1,5 milyon iletişimle 1,3 milyar Euro ek vergi geliri elde edilmiştir (Barbantini ve Savini, 2018, s. 20-21).

BÖLÜM 4: KURUMLAR VERGİSİ MÜKELLEFLERİNİN DİJİTAL VERGİLEME HİZMETLERİ KULLANMA DÜZEYİ VE VERGİ UYUMUNA ETKİSİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim bireysel ve toplumsal alanda birçok dönüşüme sebep olmuştur. Bu teknolojik dönüşümden hem özel sektör hem de kamu sektörü sıklıkla faydalanmaya başlamıştır. Teknolojik gelişmelerin toplumsal hayata yansması olarak dijitalleşme kavramı ortaya çıkmıştır. Dijitalleşme devlet yönetimi ve vergi idaresi yapısını etkileyerek yeniden şekillendirmiştir. Vergi idarelerinde yaşanan dijitalleşme vergisel işlemlerin daha rahat ve konforlu bir şekilde halledilmesine olanak tanımıştır. Bu bağlamda vergisel işlemlerde dijital teknolojilerden faydalanılması vergi mükellefi ve vergi idaresinin vergiye uyum düzeyini olumlu yönde etkilemesi beklenilmektedir. Tabi beklenen etkinin uygulamada ortaya çıkıp çıkmaması veya ne ölçüde beklenen etkinin olduğu ülkeden ülkeye farklılaşan dijital teknoloji kullanımına, hatta çeşitli mükellef gruplarının yaklaşım, tutum ve bilgi vb. hususlara göre de değişebilecektir. O nedenle uygulamada ortaya çıkan etkileri inceleyen akademik çalışmalar önemlidir.

Bunlardan hareketle; bu çalışmanın amacı; Türkiye’deki kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyum davranışı üzerinde yapmış olduğu etkiyi incelemek ve vergi uyumunun geliştirilmesi konusunda daha neler yapılabileceğini onların görüşleri, beklenti ve düşünceleri doğrultusunda ortaya çıkarmaktır.

“Türkiye’de vergisel işlemlerde dijital teknoloji kullanımı kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyum davranışları üzerinde (vergiye gönüllü uyumları konusunda) nasıl bir etki yaratmıştır?” sorusu çalışmanın ana problemini oluşturmaktadır.

Yukarıda sözü edilen ana araştırma sorusunu yanıtlayabilmek için aşağıda ifade edilen alt sorulara yanıt aranmaktadır;

1. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nedir/nasıldır?

2.Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumu üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur?

3.Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumunu artırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yukarıda belirtilen ana araştırma sorusu ve bunlara ilişkin alt sorular, dijitalleşme çerçevesinde ortaya çıkan dijital vergileme teknolojisinin kurumlar vergisi mükelleflerinin vergiye uyum davranışını nasıl etkilediğini ortaya çıkarmaya yönelik olarak geliştirilmiştir.

4.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Küresel arenada ekonomik, ticari ve siyasi olarak iyi bir yerde olan Türkiye’de de diğer ülkelerde olduğu gibi en önemli gelir kaynağı vergilerdir. Vergi kanunlarının uygulamasından sorumlu kurum Türkiye’de Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB)’dir. GİB bireylere kolay, kaliteli ve hızlı hizmet sunabilmek, uyum maliyetini azaltmak ve vergiye gönüllü uyumu attırabilmek için artık, tüm dünyada olduğu gibi, dijital teknolojik araçlardan yararlanmaktadır (Akkaş ve Şimşek, 2022, s. 404). Zira dijital teknolojilerin gelişmesi, dünyada olduğu gibi, Türkiye’de de vergi sistemini etkileyerek, dijital vergi uygulamalarını gündeme getirmiştir.

Dijital teknolojilerin vergileme alanında kullanılmaya başlamasıyla birlikte, bu alandaki uygulamalar önemli bir akademik araştırma konusu haline gelmiştir. Bu kapsamda bugüne kadar konuyla ilgili birçok teorik ve ampirik çalışmalar yapılmıştır ve yapılmaya devam etmektedir. Söz konusu çalışmalardan bazıları ve ortaya koyduğu sonuçlar şu şekilde özetlenebilir;

Wasao (2014), “The Effect Of Online Tax System On Tax Compliance Among Small Taxpayers In East Of Nairobi Tax District” başlıklı çalışmada ; Nairobi’nin Doğu bölgesindeki 160 kişiden oluşan küçük vergi mükellefleri arasında çevrimiçi dosyalama sisteminin vergi uyumu üzerindeki etkileri yapılandırılmış açık uçlu ve kapalı uçlu sorular aracılığıyla anket yönteminden yararlanılarak ölçülmeye çalışılmıştır. Çalışmada yer alan anket değerlendirme sonucuna göre çevrimiçi dosyalama sisteminin mükelleflerin vergi uyumu üzerinde olumlu etkisi olduğu kanısına varılmıştır.

Hakorimana ve Twesige (2024), “Effect of Electronic Tax System on Tax Collection Performance in Rwanda: A Case of Musanze District (2018-2021“ adlı çalışmasında; elektronik vergi sisteminin Ruanda'daki Musanze Bölgesi'ndeki vergi tahsilat performansı üzerindeki etkisini yapılandırılmış sorularla, anket yönteminden yararlanılarak incelemiştir. Çalışma sonucuna göre e-Fatura sisteminin vergi tahsilat performansı üzerinde olumlu etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmada e-vergileme sisteminin mükelleflere rahatlık ve kolaylık sağladığı ve mükellefin maliyetlerini azalttığı tespit edilmiştir.

Night ve Bananuka (2020) “The Mediating Role of Adoption Of An Electronic Tax System In The Relationship Between Attitude Towards Electronic Tax System and Tax Compliance” adlı çalışmasında Uganda'daki en büyük ikinci ticaret şehri ve batı Uganda'daki en fazla sayıda küçük işletme kuruluşuna sahip Mbarara şehrindeki 214 küçük işletmeden elde edilen kanıtlar kullanarak elektronik vergi sistemine yönelik tutum ile vergi uyumu arasındaki ilişkide elektronik vergi sistemi kullanımının etkisi incelenmiştir. Çalışma, nicel bir anket yöntemi kullanılarak kapalı uçlu sorular aracılığı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucuna göre elektronik vergi sistemi kullanımının vergi uyumunu sağlama konusunda önemli bir rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Maisiba ve Atambo (2016) “The Effects of Revenue System Modernization on Revenue Collection at Kenya Revenu”, adlı çalışmasında elektronik vergi sisteminin Kenya Gelir İdaresi'nin gelir toplama verimliliği üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik bir araştırma yapmıştır. Çalışmada nedensel bir araştırma tasarımı benimsenmiştir. Araştırma sonucuna göre elektronik vergi uygulamalarının manuel sisteme göre gelir toplama performansını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Qi ve Azmi (2021) “Factors Affecting Electronic Invoice Adoption And Tax Compliance Process Efficiency” adlı çalışmasında, elektronik faturaların benimsenmesini etkileyen faktörleri ve bu faktörlerin şirketlerin vergi uyumu süreci verimliliği üzerindeki etkisini incelemiştir. Çalışmada anket yönteminden faydalanılarak, kısmi en küçük kareler regresyonu kullanılmıştır. Çalışmaya göre elektronik faturanın benimsenmesinin vergi uyumu sürecinin genel verimliliği üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tsung Lu vd., (2010) “An Empirical Study Of On-line Tax Filing Acceptance Model: Integrating TAM and TPB“ adlı çalışmada, çevrimiçi vergi beyanı kabul modeli üzerine deneysel bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada elektronik vergi beyannamesinin kullanıcılar üzerinde yapmış olduğu etkiyi incelemiştir. Çalışmada mükelleflerin elektronik vergi beyan sistemini faydalı olarak algıladıklarını ve bununda vergiye karşı tutum ve davranışlarını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır

Lee (2016) Kore Cumhuriyeti’nde “Can Electronic Tax Invoicing Improve Tax Compliance? A Case Study of the Republic of Korea’s Electronic Tax Invoicing for Value-Added Tax “ adlı çalışmada, e-Fatura uygulamasının vergi uyumu üzerindeki etkisini incelemiştir. E-Fatura uygulamasına yönelik bir vaka araştırması olan bu çalışmada vergi mükellefi ve vergi uygulayıcısı olan toplam 332 kişi ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya göre e-Fatura uygulamasının vergisel işlemlerde şeffaflık sağlayarak vergi kayıp ve kaçagını azalttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Daniel ve Esther (2019) yılında Nijerya da yapmış olduğu “Electronic Taxation And Tax Compliance Among Some Selected Fast Food Restaurants In Lagos State, Nigeria (Tax Payers Perspective)” adlı çalışmada, Lagos eyaletindeki Fast Food restoranlarının alt sektöründe faaliyet gösteren KOBİ’lerin elektronik vergi uygulamalarına karşı farkındalığının, vergi uyumu üzerindeki etkisi incelenmiştir. KOBİ’ler arasında elektronik vergi dosyalama sisteminin vergi uyumu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla 950 KOBİ’ye yönelik anket çalışması yapılmıştır. Yapılan çalışmada farkındalık düzeyinin vergi uyumu ile anlamlı pozitif ilişki gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Otekunrin vd. (2021) “E-Tax System Effectiveness In Reducing Tax Evasion In Nigeria“ adlı çalışmada, Nijerya’nın başkenti Abuja’da bulunan FIRS personeli ve Federalde kayıtlı KOBİ’lere vergi kaçakçılığının azaltılmasında elektronik vergi sisteminin etkinliğini ölçmeye yönelik anket çalışması uygulamıştır. Çalışmada elektronik vergi sistemi kullanımının fiili vergi gelirleri ile arasındaki ilişki değerlendirilmiştir. Çalışmada elektronik vergi sisteminin vergi kaçakçılığını önemli ölçüde azalttığı sonucuna ulaşılmıştır. Elektronik vergi sisteminin doğru şekilde

uygulanması vergi dairesinde ekonomik ve sosyal zararlara neden olan vergi kaçakçılığı sorununu çözmede yardımcı olacağı kanısına varılmıştır.

Akdoğan (2022), “Dijitalleşmenin Vergi Uyumuna Etkisi: Sakarya İli Saha Çalışması“ adlı çalışmasında, Sakarya ilinde bulunan mali müşavirlere yönelik nicel bir anket çalışması uygulamıştır. Çalışmada, dijitalleşmenin mükelleflerin vergiye uyumlarını etkileyen unsurlarda (dijital vergi uyum faktörleri, dijital teknolojiler, e-vergilendirme uygulamaları, müşteriler ile arasındaki ilişkiler ve mesleğe etki) hangilerinin ne ölçüde etkisi olduğu incelenmiştir. Çalışmaya göre dijitalleşmenin vergi uyumu üzerinde pozitif etkisinin olduğu ve vergiye gönüllü uyumu arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Akkaş (2023) “Türkiye’de Vergi Mükelleflerine Yönelik Elektronik Vergi Uygulamalarının Vergi Uyumu Üzerindeki Etkileri: Balıkesir İli Örneği” adlı çalışmasında, Balıkesir ilinde faaliyet gösteren vergi mükelleflerine yönelik anket çalışması uygulamıştır. Çalışmada Balıkesir ilindeki mükelleflerin e-vergi uygulamalarının vergi uyumu üzerindeki etkileri, mükellefe yöneltilen çeşitli sorularla analiz edilmiştir. Çalışmada “Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi“ modeli kullanılmıştır. Anket sonucunda elde edilen verilere göre e-vergi uygulamalarının genel olarak mükellefin vergiye gönüllü uyumunu olumlu yönde etkilediği ve hayatını kolaylaştırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Çimen (2016) “E-Maliye Uygulamalarının Vergilemede İktisadilik İlkesi Bakımından Değerlendirilmesi ve Vergi Uyumuna Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması“ adlı çalışmasında, Tokat ili Vergi Dairesi Müdürlüğü’nde ve Tokat ilçelerinde bulunan mal müdürlüklerinde görevli personel ve il ve ilçelerinde faaliyet gösteren serbest muhasebeci mali müşavirlere yönelik anket çalışması uygulamıştır. Söz konusu bu çalışma; e-maliye uygulamalarının kullanım oranının ne düzeyde olduğunu ve bu uygulamaların vergi uyumunu iktisadi olarak nasıl etkilediğini ölçmeye yöneliktir. Muhasebe meslek mensupları, e-maliye uygulamaları kullanımıyla vergisel işlemlerde hataların minimum seviyeye indiğini ve 7/24 mesai saati sınırı olmadan günün her anında beyanname verebildiklerini ve bundan dolayı da çalışma performanslarının arttığını beyan etmişlerdir. Ayrıca e-maliye uygulamalarının birçok konuda maliyet ve zaman tasarrufu

sağladıklarını ifade etmişlerdir. Çalışmanın anket sonucuna göre e-maliye uygulamaları genel manada mükelleflerin ve vergi idaresi çalışanlarının vergiye gönüllü uyumunu kolaylaştırarak vergi hasılatını artırdığı kanısına varılmıştır.

Onursal (2019) “Elektronik Maliye Uygulamalarının Vergi Uyumuna Etkisi: Mali Müşavirler üzerine Bir Araştırma“ adlı çalışmada, Düzce ve Sakarya İlinde çalışan serbest muhasebeci ve mali müşavirlerin e-maliye uygulamalarını kullanmalarının mükelleflerin vergi uyumuna etkisini ölçmeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada e-maliye uygulamaları ile vergi uyum düzeyi arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan incelemeye göre e-maliye uygulamalarının devlet bütçesinde önemli gelir kaynağı olan vergilerin tahsilinde kolaylık sağlaması, vergi kaçırmayı önlemesi ve karmaşıklığı azaltmasından dolayı vergi uyumu için önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca vergi idaresinin ve mükelleflerin işlem maliyetini düşürmesi, bireylerin kırtasiye ve arşiv masraflarını azaltması ve vergi toplamada etkinlik sağlamasından dolayı vergi uyumunu artırıcı mahiyette bir etki meydana getirdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bostan ve Kızılkaya (2023) “Elektronik, Vergi Uygulamalarının Vergi Gelirleri Üzerindeki Etkisine İlişkin Gelir Vergisi Mükelleflerinin Algısının Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma “ adlı çalışmada, elektronik vergi uygulamalarının vergi gelirleri ve mükelleflerin vergi uyumu üzerindeki etkisi anket yönteminden yararlanılarak ölçülmeye çalışılmıştır. Anket İç Anadolu Bölgesinde bulunan gelir vergisi mükelleflerine yöneliktir. Çalışmada elektronik vergi uygulamalarının vergi hasılatını artırma düzeyi incelenmiş ve elektronik vergi uygulamalarının mükellefin uyumunu ne oranda etkilediği saptanmak istenmiştir. Genel olarak araştırma sonucunda elektronik vergi uygulamalarının vergi gelirlerini arttırarak mükellefin vergiye gönüllü uyumunu pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca elektronik vergi uygulamaları sayesinde mükellefin vergiden kaçınma, vergi kaçakçılığı, sahte belge düzenleme gibi uyumsuzluk davranışlarında azalmaya neden olduğu anlaşılmıştır. Mükelleflerin vergiyle ilgili işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirmesi bireylerin daha bilinçli ve katılımcı olmasına, devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin pozitif yönde ilerlemesine olanak tanımıştır.

İnan (2019) Bilecik’te gerçekleştirdiği “Swot-Ahp Bütünleşik Yöntemi İle E-Fatura Sisteminin Değerlendirilmesi: Bilecik İli Örneği” adlı çalışmada, e-fatura uygulamasının mevcut durumunu anket yönteminden yararlanarak ölçmeye çalışmıştır. Çalışmada alanında uzman kişilere çeşitli sorular yöneltilerek e-fatura uygulaması değerlendirilmiştir. Çalışmaya göre muhasebe sisteminde uygulanmaya başlanılan e-fatura uygulaması ilgili tebliğlerde işaret edilen mükelleflere yasal bir zorunluluk haline getirildiği görülmüştür. Yasal zorunluluk kapsamında olmayan fakat e-fatura uygulaması kullanım şartlarına sahip birçok mükellefe halihazırda alternatif bir kağıt fatura seçeneğinin sunulması tüm mükelleflerin e-faturayı tercih etmemesine neden olmuştur. Bundan dolayı hala klasik yöntem tercih eden birçok mükellefin vergi kayıp ve kaçakçılığına istemeden de olsa sebep olduğu kanısına varılmıştır.

Tokdemir (2019) “Elektronik Vergi Uygulamalarının Vergi Maliyeti ve Vergi Uyumuna Üzerindeki Etkileri” adlı çalışmada, İstanbul Avcılar Vergi Dairesi Müdürlüğüne bağlı gelir vergisi mükelleflerine yönelik anket çalışması uygulamıştır. Çalışmada mükelleflerin kullandıkları elektronik vergi uygulamalarının vergi uyumuna ve uyum maliyetlerine yönelik etkisi araştırılmıştır. Anket sonuçlarına göre mükelleflerin vergi dairesine fiziki olarak gitmesine gerek kalmadan işlemlerini online sistem üzerinden hızlı ve kolay bir şekilde halledebiliyor olması vergi uyumunun artırılması ve uyum maliyetinin azalmasında önemli rol oynamıştır. Ayrıca e-defter uygulaması ile mükelleflerin kullanmak zorunda olduğu defterlere bir standart getirilerek baskı, kağıt ve noter masrafı azaltılmıştır. Bu durum vergi işlem maliyetlerini düşürerek mükellefin vergiye uyumunu artırmıştır. Çalışmadan çıkan sonuca göre elektronik vergi uygulamalarının mükelleflerin parasal, zaman ve psikolojik maliyetlerini azalttığı ve vergiye gönüllü uyumunu artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bakan (2022) “E-Muhasebe ve E-Vergi Uygulamalarının Vergi Tahakkuku ve Tahsilatına Etkisi: Türkiye Örneği “ adlı çalışmada, elektronik vergi uygulamalarının (E-Beyanname, E-Fatura ve İnternet/İnteraktif Vergi Dairesi) kullanılması ile Türkiye’de 1999-2001 yılları arasında tahakkuk ettirilen ve tahsil edilen vergi rakamlarını etkileyip etkilemediği araştırılmıştır. GİB’in 1999-2001 yılları arasındaki faaliyet raporları incelendiğinde elde edilen verilere göre vergi tahakkuk ve tahsilat rakamlarının her yıl arttığı tespit edilmiştir. Tespit edilen bu sonuca göre elektronik vergi uygulamalarının

kullanılması vergi gelirlerinin artmasına neden olmuştur. Bu artış mükelleflerin vergi uyum düzeyinin artması ile bağdaştırılmaktadır. Yine araştırmanın sonucunda elektronik muhasebe uygulamalarının kullanılmasının; mükellef ile muhasebe meslek elamanlarının işlemlerini kolaylaştırdığı, onlara hız, zaman ve maliyet tasarrufu gibi birçok avantaj sunduğu görülmüştür. Ayrıca elektronik vergi uygulamalarının kamu otoritesinin vergi tahsilatlarında yoğun iş yükünü azalttığı ve mükelleflere basit ve karmaşıklıkta uzak hızlı bir şekilde yükümlülüklerini yerine getirme fırsatı tanıdığı anlaşılmıştır.

Şen Çiçek'in (2013) yapmış olduğu çalışmada bilişim teknolojilerindeki değişim ve gelişimin muhasebe uygulamalarına olan etkisi araştırılmıştır. Bütünleşik sistemlerin muhasebe alanındaki yeni düzenle uyumu ve e-muhasebe uygulamalarına etkisi incelenmiştir. Çalışma elektronik vergi uygulamalarının matbaa ve noter masrafı, işgücü, arşiv ve diğer kırtasiye giderlerini önemli oranda azaltabileceği ifade edilmiştir.

Gönen ve Solak (2017) "Maliye Bakanlığı E-Dönüşüm Sürecinin Muhasebe Meslek Mensupları Açısından Değerlendirilmesine İlişkin Bir Alan Araştırması " adlı çalışmada, Maliye Bakanlığı'nın İzmir ilinde muhasebe meslek mensuplarına yönelik, e-dönüşüm sürecinde yaşadığı sorunlar, çözüm önerileri, iş yükleri ve hizmet maliyetine ilişkin anket çalışması uygulamıştır. Çalışmada mükelleflerin elektronik dönüşüm kapsamında elektronik vergi uygulamalarının kendilerine ek maliyet getirdiğini düşündüğü ve bunu ödemek istemediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca mükelleflerin internet tarayıcılarından kaynaklı problemler yaşadıkları tespit edilmiş ve bunun için de elektronik uygulama yazılım firmalarının teknik alt yapılarının yeterli olduğu kanısına ulaşılmıştır.

Turan (2020) "Yapay Zekâ Uygulamalarının Vergi Uyumuna Etkisi" adlı çalışmada, yapay zekânın vergi uygulamalarında kullanıldıkları alanları ve uygulama esnasında karşı karşıya kaldığı zorlukları, vergileme ilkelerine uygunluk bakımından değerlendirmiştir. Çalışmada vergi idarelerinde dijital teknoloji araçlarından biri olan yapay zekanın kullanılmasının vergisel işlem süresinin kısılmasına, vergi kayıp ve kaçakların azalmasına ve vergi uyumunda artışa neden olduğundan bahsedilmiştir. Ayrıca çalışmada yapay zekanın vergileme ilkelerine uygun, adil ve etkin bir vergilendirme sistemi oluşturduğundan söz edilmiştir.

Memiş vd. (2019) “Elektronik Uygulamaların Vergi Denetimi Üzerine Etkisi: Denetimin Tarafları Üzerine Bir Araştırma “ adlı çalışmasında, Adana, Mersin ve Osmaniye illerinde bulunan muhasebe meslek mensuplarına yönelik, elektronik vergi uygulamalarının vergi denetimi üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik anket çalışması yapmıştır. Çalışmada genel olarak elektronik vergi uygulamalarının vergi denetimi üzerindeki etkisinin olumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmada vergilendirme aşamalarında kullanılan elektronik vergi uygulamalarından memnun olup olunmadığı konusundaki sorulara verilen yanıtlarda ise mükellef ve idarenin elektronik vergi uygulamalardan genel manada memnuniyet duyduğu ortaya konulmuştur.

İlgar (2019) “Türkiye’de Yükselen Teknoloji İmajı Ve E-Maliye Uygulamaları” adlı çalışmasında, elektronik vergi uygulamaları kullanımının vergilemede şeffaflık ilkesi bakımından bilgi akışını, kolay ve hızlı hale getirdiğinden bahsetmiştir. Çalışmada bilgi akışının etkin bir şekilde sağlanabildiği sistemlerde, kayıt dışı ekonominin azalacağı ifade edilmiştir. Yine çalışmada; bilgi akışı sayesinde vergisel işlemlerin kayıt altına alınması sağlanarak vergi gelirlerinin artacağı, bütçe açığının azalarak vergilemede etkinlik sağlanacağı vurgulanmıştır. Ayrıca çalışmada vergisel işlemlerin elektronik ortamda halledilmesinin kağıt dosyalama sürecini azaltarak, kağıt israfı, kırtasiye masrafı gibi harcamaların önüne geçildiğinden söz edilmiştir.

Tekşan (2023) “Vergi İdaresinde E-Dönüşümün Etkinliği: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmasında, Sakarya ilinde bulunan muhasebe meslek mensupları üzerine bir anket çalışması uygulamıştır. Çalışma vergi idarelerinde gerçekleşen elektronik dönüşüm sürecinin vergi idaresine ne ölçüde etkinlik sağladığını ölçmeye yöneliktir. Çalışmaya göre e-dönüşümün vergi sistemine yansıtılmasının uygulanabilirlik bakımından kolay ve kullanışlı olduğu, zaman bakımından tasarruf sağladığı ve evrak takibini kolaylaştırdığı kanısına varılmıştır. Ayrıca e-uygulamalar sayesinde güncel içeriklerin takibinin kolaylaştığı, güvenli, iyi bir veri saklama imkânı doğduğu ve veri kaybının olmadığı bir sistem olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine E-dönüşüm uygulamalarının iş performanslarını arttırarak, kırtasiyecilik ve bürokratik işlemleri hızlandırdığı saptanmıştır.

Admiş (2019) “Türkiye’de Elektronik Devlet Uygulamalarının Vergilendirme İşlemlerine Yansımaları” adlı çalışmasında, e-uygulamaların vergisel işlemlerde yarattığı etkiyi ele almıştır. Çalışmada vergisel işlemlerin geleneksel yöntemle vergi dairesine giderek bizzat mükellef tarafından ödenmesi yerine online olarak zaman ve mekan fark etmeksizin ödenmesinin mükellefin vergi uyumuna olumlu yönde etki ettiği ortaya konulmuştur. Mükelleflerin vergisel yükümlülükleri yerine getirirken yapmış olduğu bir takım masraflardan (defter tutmak, bu iş için personel görevlendirmek vb. gibi) dijital uygulamalar sayesinde kurtulduğundan söz edilmiştir. Ayrıca elektronik uygulamaların; kamu gelir kayıplarını minimize etmek, kırtasiye ve iletişim masraflarını azaltmak, zaman tasarrufu sağlamak, hatalı işlem sayısını azaltmak, hizmetlerde etkinlik sağlanması ve mevcut kapasitenin daha etkin kullanılması gibi birçok faydasının olduğu, bu faydaların da vergiye gönüllü uyumu arttırdığı çalışmada bahsedilen diğer konular arasındadır.

Arıcı (2019) “Vergi İdaresi Vergiye Dayalı Elektronik Uygulamalarının Vergiye Gönüllü Uyum Üzerinde Etkisinin İncelenmesi: Erzurum İli Örneği” adlı çalışmasında, elektronik uygulamaların vergi uyumuna etkisini ölçmeye çalışmıştır. Çalışma Erzurum ilinin merkez ilçesi olan Yakutiye Vergi Dairesi Başkanlığında çalışan 205 kamu personeline anket uygulanarak yapılmıştır. Çalışmada elektronik uygulamaların vergiye gönüllü uyumu arttırdığı sonucuna varılmıştır.

Yukarıda sunulan çalışmaların sonuçlarından anlaşılabileceği üzere; doğrudan dijital vergilemenin vergi uyumu üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmalar yurtdışı literatürde daha yaygın iken, yurtiçi literatürde sınırlı sayıda bulunmaktadır. Bunun yerine literatürde dijital uygulamaların muhasebe mesleğine yaptığı etki geniş kapsamlı incelenmiştir. Ayrıca gerek yurtdışı gerekse yurtiçi literatürde dijital vergileme hizmetlerinin mükelleflerin vergi uyumuna olumlu veya olumsuz etkisi genel sonuçlarla ortaya konulurken, söz konusu etkinin neden ve nasıl oluştuğuna, yaşanan/yaşanabilecek sorun, sıkıntı veya eksikliklerin neler olduğuna ve bunlara yönelik çözümlerin neler olabileceği vb. hususlarda, konunun asıl paydaşlarından bilgiler alarak ayrıntılı veriler üreten çalışmalara da pek rastlanılmamıştır. Bu anlamda ilgili literatürdeki söz konusu bu boşluğu dolduracak yeni akademik çalışmaların yapılmasının son derece önemli ve gerekli olduğu düşünülmektedir.

4.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Günümüzde vergi idarelerinde uygulamaya konulan dijital vergileme hizmetleri bireylerin memnuniyetini esas alan, vatandaş/mükellef odaklı hizmetler olması nedeniyle; vatandaşların (vergi mükelleflerinin) söz konusu hizmetleri kullanım düzeyi ve memnuniyeti son derece önemlidir. Özellikle de vergiye gönüllü uyumu geliştirmesi açısından bu çok önemlidir. Bu kapsamda bu çalışma; kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanımının vergi uyum davranışları üzerinde yapmış olduğu etkiyi incelemeye ve vergi uyumunun geliştirilmesi konusunda daha neler yapılabileceğini onların görüşleri, beklenti ve düşünceleri doğrultusunda ortaya çıkarmaya yönelik geniş çaplı ilk araştırmalardan biri olması nedeniyle önemlilik arz etmektedir. Zira ilgili literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde de kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanımının vergi uyumu davranışı üzerindeki etkisini nedeni ve nasılıyla derinlemesine ve bütüncül bir şekilde inceleyerek ortaya koyan bir alan araştırmasına rastlanılmamıştır. Bu nedenle bu araştırmanın ilgili literatüre bu yönde bir katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Dünyadaki dijitalleşme süreci ve vergileme alanında yaşanan gelişmelere paralel olarak vergileme alanında köklü değişikliklerin yaşandığı Türkiye’de, dijital vergileme hizmetlerinin henüz çok yeni olduğu ve bu nedenle getirilen yeniliklerin uygulamada çeşitli olumsuz etkiler ve sorunlar doğurması, bazı karışıklıkları, zorlukları veya eksiklikleri olması doğaldır. Bu bağlamda çalışma, sadece mevcut durumu ortaya koymamaktadır. Çalışmanın aynı zamanda dijital vergi uygulamalarının mükelleflerin vergi uyumunu artırması konusunda daha etkili ve verimli olabilmesi için, mevcut uygulamadaki sorunların, sıkıntıların, eksikliklerin ortaya konularak yapılması gerekenlerin neler olduğunun saptanmasına ve bu yolla sağlanan bilgilerle politika yapıcı ve uygulayıcıların uygulamadaki sorunlara ve eksikliklere müdahale edebilmesine/gidirebilmesine de bir katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Uygulamadaki sorunların ve eksikliklerin giderilmesinin ise sonuç olarak mükelleflerin söz konusu dijital hizmetlerden yararlanma düzeyinin ve memnuniyetinin artırılmasına, vergiyle ilgili biçimsel ve maddi ödevlerin gerek mükellefler ve gerekse onların yetkili kıldığı muhasebeci/müşavirler tarafından kolaylıkla ve eksiksiz yerine getirilebilmesine katkı sağlayabilmesi beklenmektedir. Dolayısıyla da araştırmanın vergi uyum

davranışlarının olumlu yönde geliştirilmesine ve böylece de vergi idaresinin (devletin) işinin kolaylaşmasına, kamu (devlet) gelirlerinin korunmasına vb. birçok olumlu gelişmelerin yaşanmasına katkılar sağlayabileceği düşünülmektedir.

Özetle bu araştırma dijital vergileme uygulamalarından doğrudan veya dolaylı olarak etkilenecek tüm paydaşlara (devlet, mükellefler, vergi idaresi çalışanları, muhasebeci ve müşavirlere vb.) bir katkı sağlayabilecek veriler üretmesi açısından literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

4.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4.4.1. Araştırma Modeli

Bu araştırma “durum çalışması (örnek olay incelemesi)” modelindedir ve durum “Türkiye’deki kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımı” dır. Durum çalışması; sınırlı bir sistemin derinlemesine betimlenmesi ve incelenmesi olarak tanımlanabilir. Ayrıca araştırmacı tarafından zaman içerisinde sınırlandırılan bir veya birden fazla durumu çoklu kaynakları kapsayan veri toplama araçları (gözlemler, görüşmeler, görsel-işitseller, dokümanlar, raporlar) aracılığı ile derinlemesine araştırıldığı, durumların ve duruma göre temaların oluşturulduğu nitel bir araştırma yaklaşımı olarak ifade edilmektedir (Subaşı ve Okumuş 2017, s. 420). Bir başka tanımla durum çalışması; “güncel olayları gerçek yaşam koşullarında (doğal ortamında) birden fazla veri kaynağı kullanılarak araştıran, nasıl ve niçin meydana geldiğini, planlanan ile gerçekte ortaya çıkanlar arasındaki farklılıkları inceleyen bir araştırma yöntemidir. Araştırmacı bir veya birkaç durumu derinlemesine araştırmaktadır. Dolayısıyla durum çalışmaları, bütüncül ve derinlemesine araştırmanın gereksinim duyulduğu durumlar için ideal bir yöntemdir” (Akt. Şahin, 2010:128-129)

Dijital vergileme hizmetlerinin mükellefler tarafından etkili bir şekilde kullanılması ve dijital teknoloji kullanımının tüm paydaşlar açısından (vergi idaresi/devlet, mükellefler, muhasebeci/mali müşavirler vb) beklenen faydalarının ortaya çıkması şüphesiz her ülkenin dijital teknolojileri vergi sistemlerine nasıl entegre ettiğine ve uyguladığına göre değişmektedir. Hatta bir ülke içinde her bir mükellef grubunun ihtiyaç, yaklaşım ve kapasitesine göre de değişebilmektedir. Dolayısıyla her

olayı en iyi biçimde kendi ortamı içinde araştırmak ve değerlendirmek gerekir. Bu nedenle durum çalışmasının bu araştırmanın amacına uygun bir araştırma modeli olduğu düşünülmüştür.

4.4.2. Araştırma Alanı

Nitel araştırmalarda "araştırma alanı (çalışma alanı)", araştırmacının ilgilendiği ve araştırmanın konusunun yer aldığı spesifik bir çevreyi, durumu veya bağlamı ifade eder. Bu alan, araştırmanın derinlemesine ve ayrıntılı bir şekilde incelemek istediği yer, grup, topluluk ya da olay olabilir. Bu araştırmada çeşitli mükellef gruplarından biri olan kurumlar vergi mükelleflerinin vergisel işlemlerinde dijital araçları nasıl kullandığı ve bunun vergi uyumlarına etkisi incelenecektir. Zira çeşitli mükellef grupları içerisinde kurumlar vergisi mükelleflerinin sayılarının büyüklüğü ve vergilemeye ilişkin daha fazla vergisel ödevlerinin olması nedeniyle çeşitli dijital vergileme hizmetlerini en yaygın kullanan/kullanma zorunluluğu olan gruplardır. Bu özellikleri nedeniyle kurumlar vergisi mükelleflerinin, olumlu/olumsuz tüm yönleriyle dijital vergileme hizmetlerini kullanım durumuna ilişkin elde edilecek bilgilerin; bilimsel anlamda daha anlamlı, sağlıklı ve detaylı veriler üretilebilmesine katkı sağlayabilecek nitelikte olduğu düşünülmüştür.

4.4.3. Katılımcılar (Çalışma Grubu) ve Özellikleri

Nitel araştırmalarda katılımcılar, araştırmanın amacına ve sorularına göre belirlenen belirli bir grup insandır. Nitel araştırmalar, genellikle derinlemesine bilgi ve anlayış elde etmeyi hedeflediğinden, katılımcılar seçilirken, öncelikle sayılarından ziyade, katılımcıların araştırmanın konusuna nasıl katkı sağladıkları/sağlayabilecekleri önemlidir. Nitel araştırmaların en önemli özelliklerinden biri, katılımcıların deneyimlerinin, görüşlerinin ve anlamlarının derinlemesine analiz edilmesidir. Nitel araştırmalarda katılımcılar seçilirken çeşitli örnekleme yöntemi kullanılsa da genellikle amaçlı örnekleme (purposeful sampling) yöntemiyle seçilir. Bu araştırmada da amaçlı örnekleme yöntemiyle katılımcılar belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle, bu araştırmanın amacına ve sorularına gerekli ve yeterli katkıyı sağlayabilecek şekilde belirli bir özelliğe, deneyim veya bilgiye sahip olan kişiler araştırmaya dahil edilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın katılımcılarını; kurumlar vergisi mükelleflerinin işlerine bakan SMMM/YMM'ler ve vergilemenin diğer tarafını oluşturan özellikle kurumlar vergisi mükelleflerinin vergisel işlemleriyle ilgilenen Hazine ve Maliye Bakanlığı bünyesinde

çalışan alanında uzman vergi idaresi personeli oluşturmaktadır. Söz konusu katılımcılar; kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeylerini, karşılaştıkları sorunları, eksiklikleri, dijital hizmetlerden yararlanmalarının ortaya çıkardığı olumlu-olumsuz etkileri konusunda bilgi verebilecek ve mevcut durumu çeşitli açılardan değerlendirebilecek özelliğe sahip olan yetkili kişi ve uzmanlardan oluşmaktadır.

Türkiye’de vergi mükelleflerinin dijital vergi uygulamalarındaki sorumlulukları, bireylerle ve kurumlarla sözleşmesi bulunan kendisine şifre verilmiş SMMM ve YMM tarafından yerine getirilmektedir. Bundan dolayı araştırmada amaçlı örneklem tipine uygun dijital vergi hizmetlerini kullanan, özellikle kurumlar vergisi mükelleflerine bakan SMMM/YMM ile görüşmeler yapılmıştır. Söz konusu katılımcılar sosyo-ekonomik gelişmişlik seviyesi göz önünde bulundurularak farklı illerde, belirli düzeyde deneyime sahip ve özellikle büyük şirketlerin mükellef guruplarının işlerine bakan, işlemlerini gerçekleştirdikleri mükellef guruplarının görüşlerini yansıtabilecek bilgilere sahip kişilerden seçilmişlerdir. Araştırma kapsamında kendisiyle görüşmeler yapılan diğer katılımcılar ise Hazine ve Maliye Bakanlığı Bünyesinde çalışan; Vergi Müfettişi, Gelir Uzmanı, Mükellef Hizmetleri ve Strateji Grup Müdürü, Vergi Dairesi Müdürü, Vergi Dairesi Müdür Yardımcısı gibi uzman personellerden oluşmaktadır. Söz konusu katılımcılar vergi idaresi çatısı altında değişik pozisyonlarda çalışan, kurumlarda dijital vergi uygulamalarının geliştirilmesi ve uygulanmasında yetkisi olan, dijital vergi uygulamalarının sonuçları ve etkileri konusunda yeterli bilgi ve donanıma sahip vergi idaresinin üst düzey çalışanları arasından seçilmiştir.

4.4.4. Veri Toplama Yöntemi

Niteliksel araştırmalarda veriler görüşme, alan notları, gözlem, kişisel ve/veya resmi kayıt ve belgelerin incelenmesi gibi yöntemlerden biri veya birkaçı kullanılarak toplanabilir. Bu araştırmada kullanılan nitel veri toplama yöntemi olarak derinlemesine görüşme tekniği kullanılmıştır.

Derinlemesine görüşme nitel araştırmalarda veri toplama teknikleri içerisinde en fazla tercih edilen tekniklerden biridir. Derinlemesine görüşme; görüşme yapılmadan evvel hazırlanan bir dizi sorunun araştırmayı yapan kişi tarafından görüşülen kişiye

sorularak cevap alınması şeklinde gerçekleştirilmektedir. Görüşmeler yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmamış görüşme şeklinde üç çeşittir. Bu görüşme çeşitleri görüşülmesi planlanan kitlenin/grubun demografik özelliklerine göre, araştırmanın içeriği ve amaçlarına göre farklılık göstermektedir. Bu çalışmada derinlemesine görüşme tekniği çeşitlerinden yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Yarı-yapılandırılmış görüşme; araştırmayı yapan kişi tarafından yöneltilen açık uçlu soruların belirli bir plan ve sistematik dahilinde görüşmeciye sorulmasıyla gerçekleştirilmektedir. Bu görüşme internet üzerinden, telefon ile görüşme ve yüz yüze görüşme şeklinde farklı metotlarla yapılabilir. Görüşme sırasında görüşmecilerin yöneltilen sorulara içtenlikle, samimi bir şekilde cevap vermesi değerlendirmesi ve yorumlanması istenmektedir. Soruların açık uçlu sorular olması tercih edilmelidir. Cevapların açık uçlu olması farklı kavramlar ve temalar arasında ilişki kurmasını sağlayacaktır. Bu da araştırmada bol ve çeşitli verilerin toplanabilmesine yardımcı olacaktır (Uslu ve Demir,2023, s. 292). Bu araştırmada hazırlanan açık uçlu sorularla yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Nitel araştırmalarda görüşme tekniği kullanırken ideal görüşülen sayısı, araştırmanın amacına, kapsamına, kaynaklara ve kullanılan metodolojiye bağlı olarak değişebilir. Ancak, genel bir kılavuz olarak; veri doygunluğu (saturation), araştırmanın türü ve kapsamı, çeşitli katılımcılar ve temalar gibi unsurlar göz önünde bulundurulabilir. Örneğin Baltacı (2019) tarafından da ifade edildiği üzere; nitel araştırmalar genel olarak gözlem ve görüşmelere dayalı olarak yürütülmektedir. Bundan dolayı büyük ve geniş çalışma grubuna ihtiyaç yoktur. Nitel araştırmada belirli bir aşamadan sonra gözlemler ve görüşmeler kendini tekrarlamaya başlayacaktır. Tekrarın başladığı yerde verilerin doygunluğa ulaştığı bilinmeli ve verilerin çeşitlendirilmesine son verilmelidir (s. 373). Genel olarak, nitel araştırmalarda 6-12 katılımcı sıklıkla yeterli görülür (Başkale,2016, s. 27, Patton, 2002, Mason, 2010, Charmaz, 2014). Ancak bu sayı, veri doygunluğu sağlanana kadar biraz daha artırılabilir. Bu bilgiler kapsamında bu araştırmanın katılımcı sayısı 12 kişi ile sınırlandırılmıştır. Kendisiyle görüşme yapılan katılımcılar; 2 YMM, 3 SMMM, 1 Mükellef Hizmetleri ve Strateji Grup Müdürü, 1 Vergi Dairesi Müdürü, 1 Vergi Dairesi Müdür Yardımcısı, 2 Gelir Uzmanı ve 2 Vergi Müfettişinden oluşmaktadır.

4.5. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN TOPLANMASI VE ANALİZİ

4.5.1. Derinlemesine Görüşmelerin Yapılması

Alanda uygulamaya başlanmadan önce ilk olarak 09.07.2024 tarihinde saat 10:49'da 1 SMMM ile, ilgili SMMM'nin odasında ve diğeri 12.07.2024 tarihinde saat 16:15'de 1 Gelir Uzmanı ile, ilgili yetkilinin odasında pilot derinlemesine görüşme yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış sorular ve görüşmeden elde edilen veriler doğrultusunda görüşme soruları tez danışmanı ve tez izleme komitesi üyeleri ile tekrar gözden geçirilmiştir. Bu aşamadan sonra asıl görüşmelerin gerçekleştirilmesi için alana çıkma kararı verilmiştir ve böylece görüşmeler 27.08.2024 ile 10.09.2024 tarihleri arasında, SMMM/YMM'lerin ve ilgili yetkililerin odalarında gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin gerçekleştirilmesi sırasında öncelikle görüşmenin amacı ve Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu izni (Ek1.) görüşmeciyle paylaşılmış ve sonrasında, görüşmecinin bilgisi dahilinde görüşmeler ses kaydına alınarak, görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

4.5.2. Derinlemesine Görüşme Verilerinin Analizi

Ses kaydına alınarak gerçekleştirilen görüşmelerin tamamlanmasının ardından görüşme verilerinin analiz edilmesi aşamasına geçilmiştir. Görüşme verilerinin analiz edilmesinde yer alan basamaklar; verilerin dökümü ve verilerin analizi şeklinde iki aşamada gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada; ses kayıtları düzenli bir şekilde yazıya dökülmüştür (görüşmeler deşifre edilmiştir). Kayıtların dökümü sırasında her konuşma duyulduğu şekliyle hiçbir düzeltme yapılmadan görüşmeci-görüşülen sırasıyla yazıya aktarılmıştır. Deşifresi yapılan görüşmeler ve görüşme soruları (Ek2.) de gösterilmiştir. Görüşmenin deşifre edilmesi ve kontrolü hem teknolojik araçlar hem de diğer bir kişinin yardımı vasıtasıyla gerçekleştirilmiştir. Kontroller sonucunda yapılan deşifrenin eksiksiz ve hatasız olduğuna karar verilmiştir. Görüşme esnasında soru kağıdına notlar tutulmuş ve bu notlar daha sonra çalışmaya eklenmiştir. İkinci aşamada; verilerin analizine geçilmiştir. Derinlemesine görüşmelerden elde edilen veriler, bu araştırmanın ana sorusu ve ana soruyu yanıtlamak üzere geliştirilmiş alt sorular çerçevesinde ayrıştırılmıştır. Böylece deşifresi yapılan görüşmeler kodlanmıştır. Oluşturulan kodlar (Ek3) de gösterilmiştir. Veriler Maxqda nitel analiz programında çözümlenerek anlatıların, içerik analizi yapılmıştır.

Nitel çalışmalarda gizlilik esası çerçevesinde araştırmaya katılan bütün yetkililerin gerçek isimleri gizlenmiştir. Bu sebeple araştırmaya katılan yetkililere Yetkili 1, Yetkili 2, Yetkili 3. gibi takma isimler verilmiştir. Ayrıca çalışmaya sunduğu bilgi ve doküman bakımından çok şey kattığı düşünülen 2 pilot görüşmeciden elde edilen veriler de araştırma verilerine dahil edilmiştir.

4.6. ARAŞTIRMANIN GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİĞİ

Araştırmacı bu araştırmanın sonuçlarından faydalanabilecek bütün kişi ve kurumları bilgilendirmek ve araştırmasının sonuçlarını ilgili kişi ve kurumlara sunabilmek maksadıyla dikkatli olarak araştırması kapsamında bütün veriler nitel araştırma yönteminin maddelerine uygun şekilde toplamış ve analizini gerçekleştirmiştir. Bu bakımdan araştırmacı niteliksel durum çalışmasının öngördüğü tüm aşamaları özenli bir şekilde izleyerek çalışmasının tüm aşamalarını düzenli olarak bir araştırma günlüğüne not almıştır. Ayrıca niteliksel çalışma alanında uzman bir öğretim üyesi ile devamlı iletişim halinde olunarak yürütülmüştür. Araştırmacı derinlemesine görüşme yaptığı katılımcılara hiçbir şekilde yönlendirme yapmamıştır.

4.7. ARAŞTIRMANIN SINIRLI VE GÜÇLÜ YÖNLERİ

4.7.1. Güçlü Yönleri:

1. Araştırmanın yöntemine uygun olarak görüşmelerin ses kayıt cihazına kaydedilmesinin yanında bu araştırmaya görüşme esnasında tutulan notlar ve araştırma günlüğündeki gözlemlerin dahil edilmesi araştırmanın güçlü yanını oluşturmuştur.

2. Araştırmada farklı uzman gruplarına yer verilmesi ve bu uzmanların dijital vergileme teknolojisini kullanan, yöneten ve hazırlama çalışmalarında bizzat görev alan yetkililerden oluşması bu araştırmanın güçlü yönünü oluşturmuştur.

3. Kendileriyle derinlemesine görüşme sağlanan yetkililerin düşüncelerini çok açık bir şekilde paylaşımları, görüşme sorularını kolay bir şekilde gönülden istekle cevaplamaları bu araştırmanın güçlü yanını oluşturmuştur.

4.7.2. Zayıf Yönleri:

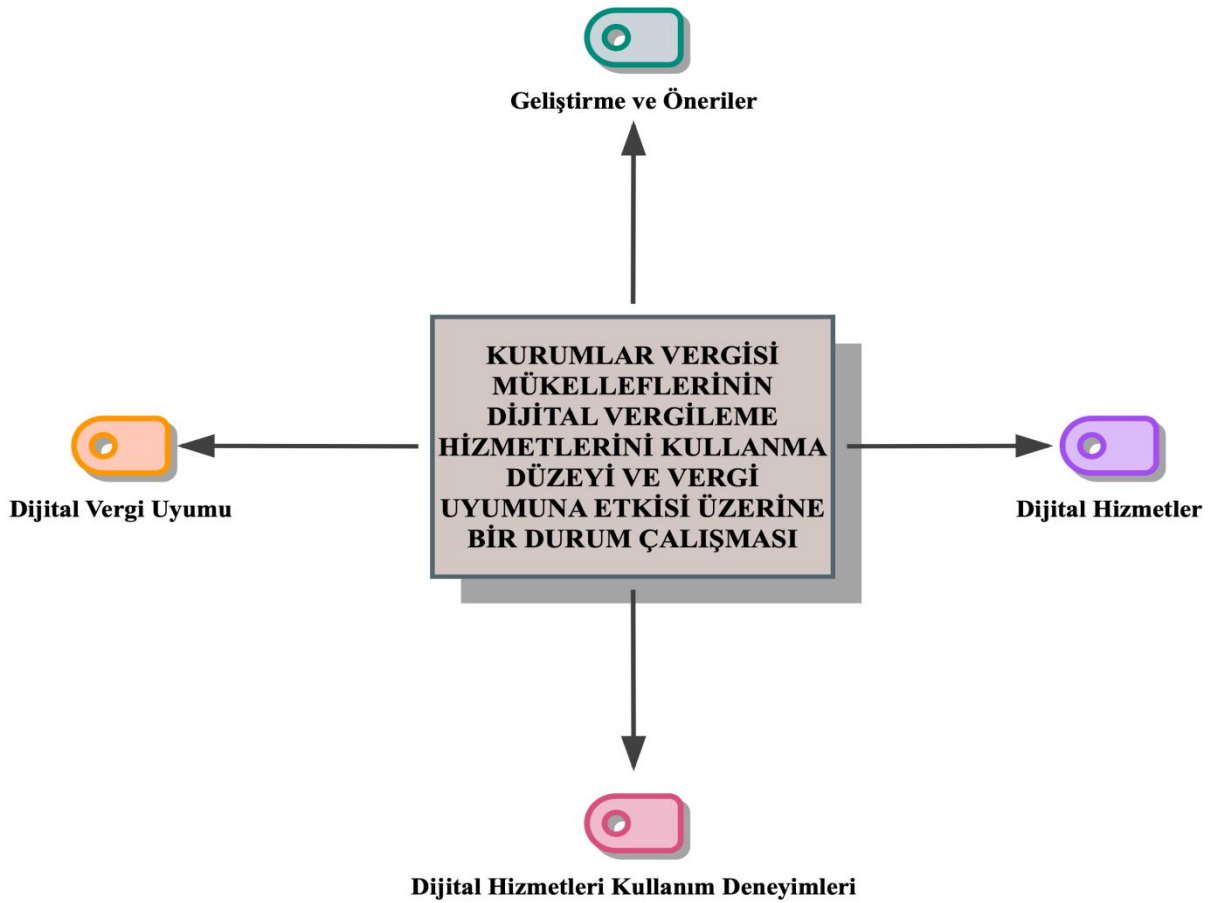
1. Araştırmada yararlanılan anket yöntemi, Türkiye’de faaliyette bulunan mükellef sayısının fazla olması ve mükelleflere ulaşabilmenin güç ve maliyetli

olmasından dolayı mükellefin işlerini vekaleten yürüten SMMM-YMM'lerin sayısının 5 ile sınırlandırılmasına neden olmuştur. Bu durum araştırmanın zayıf yanını oluşturmuştur.

4.8.BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde araştırma problemine açıklık getirmesi adına yapılan derinlemesine görüşmelerden elde edilen bulgular içerik analizi çerçevesinde ve bu çalışmanın ana araştırma sorusunu yanıtlamak üzere geliştirilmiş alt sorular etrafında açıklanmış ve yorumlanmıştır. Yapılan araştırmanın tema gösterimi şekil 4.1'de yer almaktadır.

Çalışma Şekil 4.1'de görüldüğü üzere 4 tema altında toplanmıştır. Bunlar; dijital hizmetler, dijital hizmetleri kullanım deneyimleri, dijital vergi uyumu ile geliştirme ve önerilerdir.

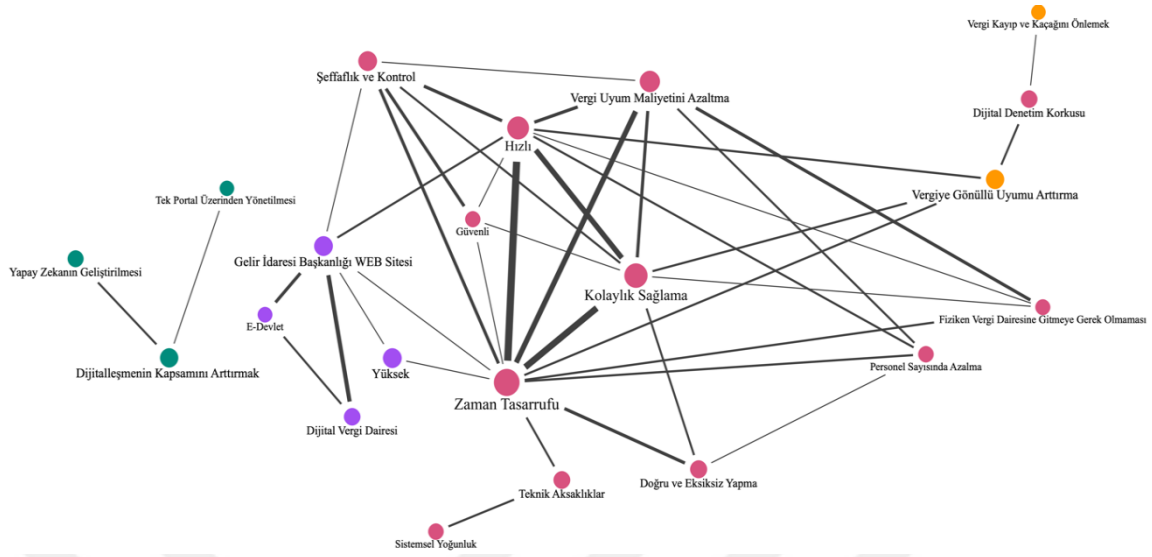


Şekil 4.1: Temalar Gösterimi



Şekil 4.2: Kod Bulutu

Görüşmeci ifadelerinin yoğunluğa göre dağılımı Şekil 4.2’de gösterilmektedir. Daha büyük puntolu olarak gösterilen kodlar daha yoğun olarak kullanılan ifadeleri gösterirken, daha küçük puntolu olarak gösterilen kodlar daha az yoğun olarak kullanılan ifadeleri göstermektedir.

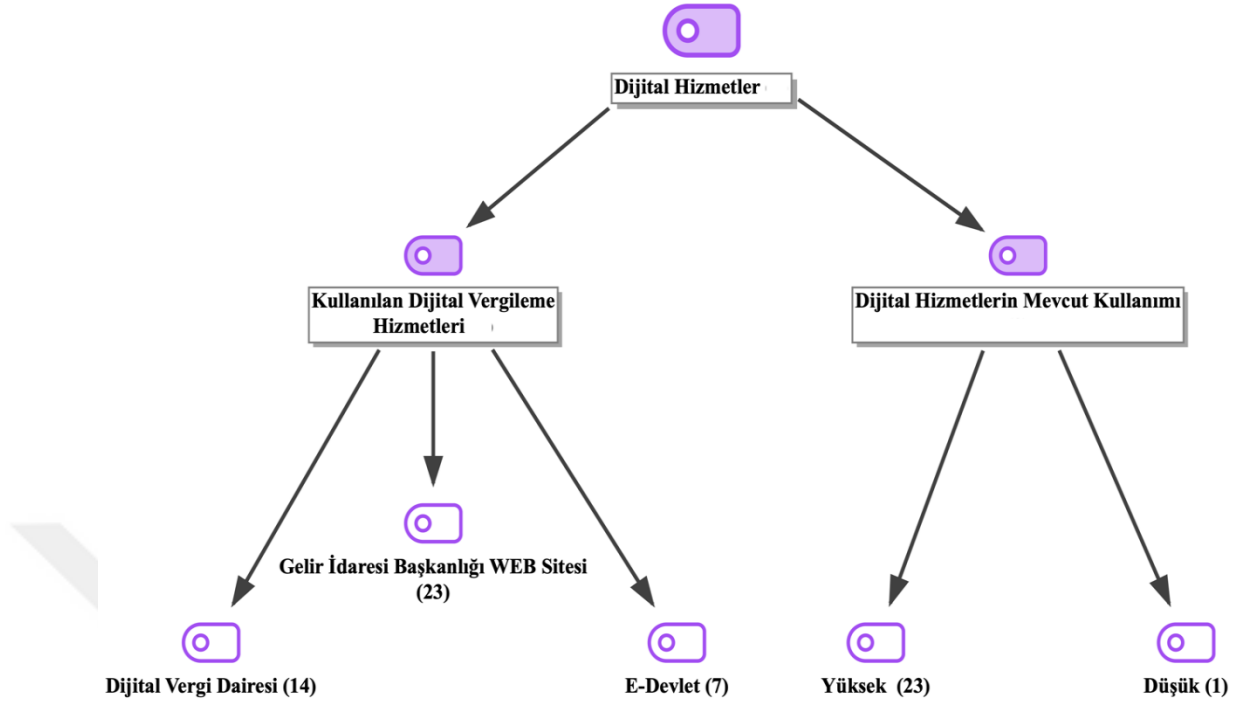


Şekil 4.3: Kod Haritası

Görüşmeciler tarafından sıkça bahsedilen kodlar Şekil 4.3'te gösterilmiştir. Şekil 4.3'de yer alan kod haritası, kodlar arasındaki ilişkileri ve hangi kodların sıklıkla birlikte anıldığını göstermektedir. Söz konusu haritada yer alan çizgiler, birlikte ve daha sık bahsedilen kodların ilişkisini yansıtmak için daha geniş gösterilmiştir. Buna göre zaman tasarrufu kodundan bahseden görüşmeciler; aynı zamanda vergi uyum maliyetini azaltma, şeffaflık ve kontrol, güvenli, kolaylık sağlama, teknik aksaklıklar, doğru ve eksiksiz yapma, vergiye gönüllü uyumu arttırma, fiziken vergi dairesine gitmeye gerek olmaması kodlarından da bahsetmişlerdir.

4.9. DİJİTAL HİZMETLER TEMASI

Araştırma kapsamında ele alınan temalardan biri olan “Dijital Hizmetler” temasına ait iki kategori oluşturulmuştur. Bunlar; kullanılan dijital vergileme hizmetleri ve dijital hizmetlerin mevcut kullanımıdır.



Şekil 4.4: Dijital Hizmetler Temasına Ait Hiyerarşik Kod-Alt Kod Gösterimi

4.9.1. Kullanılan Dijital Vergileme Hizmetleri

Derinlemesine görüşmede Kullanılan Dijital Vergileme Hizmetleri kategorisi altında 3 kod oluşturulmuştur. Bunlar; dijital vergi dairesi, gelir idaresi başkanlığı web sitesi ve e-devlettir.

4.9.1.1. Dijital Vergi Dairesi

Kullanılan Dijital Vergileme Hizmetleri kategorisi altında yer alan kodlardan biri “dijital vergi dairesi” kodudur. Görüşmecilere “*Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini kullanmaktadır?*” sorusu yöneltilmiştir. Dijital vergi dairesi uygulamasına çalışmanın ikinci bölümünde “Dijitalleşme ile Ortaya Çıkan Vergilendirme Uygulamaları ve E-Vergilendirme Araçları” başlığı altında yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde “dijital vergi dairesi” kodundan şu şekilde bahsedilmiştir; Teknolojik gelişmelerin hızlanmasıyla birlikte birçok dijital vergileme hizmeti uygulamaya konulmuştur. Bu uygulamalardan biri de dijital vergi dairesidir. GİB tarafından dijital platformlar vasıtasıyla ile takdim edilen hizmetlerin tek bir çatı altında

toplanarak, bireylerin bütün bu uygulamalara kolay, hızlı ve güvenli olarak ulaşabilmesi, beyanname, bildirim, yazı, dilekçe, tutanak, rapor ve diğer kağıtların dijital ortamda sunulabilmesi ve bu kağıtlarla ilgili işlem sonuçlarının ilgililere elektronik ortamda ulaştırılması amacıyla dijital vergi dairesi uygulaması hizmete açılmıştır (552 Sıra No' lu VUK Genel Tebliği). Vergiyle ilgili işlemlerin elektronik ortama aktarılmasını, kamu otoritesinin vergi beyannamesini dijital ortamda iletmesini ve tahakkuku gerçekleşen borcun vergi dairesine gidilmeden dijital ortamda ödenmesini öngörmektedir (Rüzgar, 2022, s.5-12). Dijital vergi dairesi uygulama portalı ile aşağıda yer alan hizmetlere ulaşmak mümkündür. Bu hizmetler; borç ödeme, mükellefiyet durum yazısı alma, borç durum yazısı talebinde bulunma, muhtasar ve prim hizmet beyannamesi verilmeyeceğine dair dilekçe verme, muhtasar ve prim hizmet beyannamesi dönem değişiklik bildiriminde bulunma, vergi kimlik numarası doğrulama, vergi kimlik numarası sorgulama, e-vergi levhası sorgulama, Re'sen terk sorgulama, ÖTV2A ödeme belgesi sorgulama, gümrük çıkış beyannamesi sorgulama, yabancılar için vergi kimlik numarası doğrulama, yabancılar için potansiyel vergi kimlik numarası sorgulama, e-Devlet alındı numarası ile sorgulama, özelge talep etme, emanet hesaplarında bekleyen tutarlara ilişkin dilekçe sunma, başkanlıkca uygun görülen diğer iş ve işlemlerdir (552 Sıra No' lu VUK Genel Tebliği).

Literatürde yer alan bu bilgiler görüşmecilerin ifadelerine anlamlılık kazandırmıştır. “dijital vergi dairesi” kodu ile ilgili olarak görüşmeciler görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler genellikle dijital vergileme hizmetlerinin tamamından yararlandıklarını ifade etmişlerdir. Dijital vergileme hizmetleri olarak en çok dijital vergi dairesi çatısı altında bulunan uygulamalardan e-beyan sistemini sürekli kullandıklarını, borç görüntüleme, borç ödeme, mükellefiyet yazısı alma ve kdv iade talepleri sisteminden yararlandıklarını belirtmişlerdir. Çalışmanın literatür kısmında yer alan bilgilere paralel olarak görüşmeciler şu ifadeleri kullanmışlardır:

Yetkili 1

“Dijital sistemimiz çok geniş bir sistem, hatta mükelleflerimiz bu sistemin içerisinde, yani aradıklarını bazen bulmakta dahi zorlanabiliyorlar, şu an kullandıkları sistem en çok e-arşiv, e-fatura sistemi, e-beyan sistemini zaten sürekli kullanmak durumundalar, borç görüntüleme, kdv iade talepleri,

onun haricinde e-irsaliye sistemi bunların tamamını kullanmaktalar, daha sık kullanılanlar tabii ki borç görüntüleme sistemi, vergi ödeme sistemi bunu sürekli kullanmaktalar, bu şekilde genellikle bu sistemi kullanıyor mükelleflerimiz, bunların haricinde özel bir durum olduğu zaman zaten sistemimizde genel amaçlı dilekçe verme sistemi bulunmakta, burdan gerekli durumu bize bildirebiliyor işte mükelleflerimiz, genel amaçlı dilekçe ile dosyaya bakan memurumuz okuyup araştırmakta, yanıtını mükellefe vermekte“

Yetkili 2

“Hangilerini kullanmaktadır, ağırlık işin sahasında şey kullanılıyor, hani vergi borcu yoktur yazısı, işte bu kamu dairelerinden siz söyleyin ödenek alırken işte 6183 sayılı kanunun 22/a’ya göre bir şey alınıyorborcu yoktur, işte mükellefiyet yazısı alınabiliyor veya herhangi bir talepte bulunursa genel amaçlı dilekçesi var, işte adres değişikliğini bildirimlerini oradan yapıyoruz, işe başlamayı oradan yapıyoruz, gerçi kurumları ki şeyden oluyor, Ticaret Odasından geçiyor, yani ağırlık dijital vergi dairesindeki tüm şeyler ortalama olarak kullanılıyor menüler.“

Yetkili 3

“şimdi dijital vergi dairesinde mükellefler borçlarını ödeyebiliyorlar, mükellefiyet durum belgeleri alabiliyorlar, borcu yoktur yazılarının cevabını alabiliyorlar, her türlü dilekçeyi verebiliyorlar, beyannamelerine e-beyanname şeklinde sistemden verebiliyorlar internetten, vergi levhalarını sorgulayıp alabiliyorlar, her türlü mükellefiyetleri ile ilgili borç durumu olsun dair bütün durumlarını görebiliyorlar, ödemelerini rahatlıkla internetvergi dairelerimizden yapabiliyorlar, yani oldukça geniş bir alanda teknolojik anlamda bütün imkanlar mükelleflerimizin var ve bunları rahatlıkla vergi dairesine uğramadan kullanabiliyorlar.“

4.9.1.2. Gelir İdaresi Başkanlığı Web Sitesi

Kullanılan Dijital Vergileme Hizmetleri kategorisi altındaki kodlardan bir diğeri “Gelir İdaresi Başkanlığı Web Sitesi“ kodudur. “Gelir İdaresi Başkanlığı Web Sitesi“ kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir; Gelir idaresi başkanlığı web sitesi üzerinden birçok dijital vergi uygulamasına ulaşılabilir. GİB tarafından ortaya konan mobil uygulamalara kullanıcı şifresi ile giriş yapmak mümkündür. Söz konusu uygulamadan kendine kullanıcı kodu alan ve şifresi bulunan ya da e-Devlet şifresi alan herkes yararlanabilir. Aynı zamanda kendisine tebliğ gereğince şifre edinen bireyler de faydalanmaktadır. Bu uygulama bireylere vergi dairesi sisteminde kayıtlı tutulan ve GİB arşivinde saklanan bilgilere dijital ortamda erişebilme imkânı tanımaktadır (Ulukan, 2023). Gelir idaresi başkanlığı web sitesi üzerinden e-Fatura, e-İrsaliye, e-Arşiv, e-SMM, e-Müstahsil Makbuzu, e-Bilet, e-Defter, gibi uygulamalar bulunmaktadır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024).

Literatürde yer alan bu bilgiler görüşmecilerin ifadelerine anlamlılık kazandırmıştır. “Gelir İdaresi Başkanlığı Web Sitesi“ koduyla ilgili olarak görüşmeciler yoğun görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler gelir idaresi başkanlığı web sitesi içerisinde yer alan çoğu hizmetten yararlandıklarını ifade etmişlerdir. Dijital vergileme hizmetleri olarak en çok e-Fatura, e-Arşiv-Fatura, e-Defter, e-Beyanname, e-Tahakkuk, e-Yoklama gibi uygulamalardan yararlandıklarını belirtmişlerdir. Konuyla ilgili olarak görüşmeciler çalışmanın literatür kısmına paralel olarak şu ifadeleri kullanmışlardır:

Yetkili 8

“Bizim vergilendirme araçlarımız, hangilerini kullanıyoruz, özellikle elektronik beyanname, elektronik defter, elektronik tahakkuk, e-fatura, e-yoklama anında bir mükellefin gidip halihazırdaki fotoğrafını deyim size, o anı fotoğraflayıp dijital sisteme aktarabiliyoruz ve görebiliyoruz, en çok bunları kullanıyoruz, bunun dışında.”

Yetkili 9

“Kurumlar vergisi mükellefleri genel olarak bu dijital hizmetlerden e-fatura, e-arşiv fatura, e-defter, e-beyanname gibi sistemleri kullanmaktalar.”

4.9.1.3. E-Devlet

Kullanılan Dijital Vergileme Hizmetleri kategorisi altında yer alan diğer kod ise “e-devlet” kodudur. “e-devlet” koduna çalışmanın ikinci bölümünde Dijitalleşme ile Ortaya Çıkan Vergilendirme Uygulamaları ve E-Vergilendirme Araçları başlığı altında yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde “e-devlet” kodundan şu şekilde bahsedilmiştir; E-Devlet kavramı; genel olarak elektronik devlet modeli tanımına karşılık gelmektedir. Bu kavram içerisinde; strateji, süreç, organizasyon ve teknoloji gibi birçok unsuru barındırmaktadır E-Devlet, kamusal hizmetlerin yerine getirilmesinde bir yenilik aynı zamanda da devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiyi sağlayan bir köprüdür (Boyalı, 2023, s. 176-177). Bu çerçevede kamu idaresi tarafından bireylere sunulan hizmetler elektronik ortam vasıtasıyla yerine getirilmektedir (Çarıkçı, 2010, s. 100).

“e-devlet” koduyla ilgili olarak görüşmeciler görüş bildirmişlerdir. Görüşmecilerin çoğunluğu dijital vergileme hizmetlerinden e-Devlet uygulamasını kullandıklarını ifade etmiştir. E-devlet uygulaması içerisinde ise yeni kuruluş bildirimi, şube açılış bildirimi, adres değişikliği bildirimi, gibi hizmetlerden yararlandıklarını vurgulamışlardır. E-Devlet yardımcı kodu görüşmeciler tarafından şu şekilde açıklanmıştır:

Yetkili 5

“Dijital hizmetler özellikle, şimdi kurumlar vergisi mükellefiyeti dediğimiz zaman 546 sayılı vergi usul kanunu genel tebliğimiz çıktı yakın zamanda, bu şimdi bir şirketin MERSİS üzerinden kurulumu ile başlayan daha sonra ticaret siciline tescil ve vergi dairesi, merkezin bulunduğu yetkili vergi dairesi ekranlarına bu kuruluşun sistem üzerine düşmesi gibi sistemselsel bir süreç 546 nolu tebliğin konusu oldu, burada şirketlerle ilgili yeni kuruluş, şube açılması, adres değişikliği, başkaca şirketle ilgili tescil tabi iş ve işlemler artık ticaret siciline uğramadan, vergi dairesine uğramadan bir sistem üzerinden kurumların entegrasyonu suretiyle, birbiriyle yapılır.”

4.9.2. Dijital Hizmetlerin Mevcut Kullanımı

Dijital Hizmetlerin Mevcut Kullanımı kategorisi altında 2 kod oluşturulmuştur. Bunlar; “yüksek” ve “düşüktür“.

4.9.2.1. Yüksek

Dijital Hizmetlerin Mevcut Kullanımı kategorisi altında yer alan kodlardan biri “yüksek” kodudur. “yüksek” kodu, görüşmecilere yöneltilen “*Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nedir/nasıldır?*“ ve “*Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne ölçüde/ne sıklıkta kullanmalıdır?*“ soruları ile araştırılmıştır. Yapılan görüşmelerde görüşmecilerin 11’i genel olarak mükelleflerin dijital vergileme hizmetleri kullanımının yüksek olduğunu 1’i ise düşük olduğunu belirtmiştir. Yapılan görüşmelerde görüşmeciler dijital vergileme hizmetlerini her gün, her dakika, hafta bir, her ay, günün her saati, sık sık yararlandıklarını ifade etmişlerdir. Verilen bu cevaplar çalışmanın ikinci bölümünde dijital vergi dairesi başlığı altında yer alan 2023 yılı dijital vergi dairesinde yapılan işlem sayısı ile ilişkilendirilmiştir. Türkiye’de 2023 yılında dijital vergi dairesinde yapılan işlem sayısı 15.227.817 olarak belirlenmiştir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2024). Ayrıca yine çalışmanın ikinci bölümünde e-Arşiv fatura başlığı altında yer alan Türkiye’de yıllık düzenlenen e-Arşiv fatura sayısının 6 milyar olarak gerçekleşmesi verilen cevaplarla literatürün paralellik gösterdiğini ortaya çıkarmıştır. Görüşmeciler dijital vergileme hizmetlerini çok yüksek bir şekilde kullandıklarını şu şekilde ifade etmişlerdir:

Yetkili 1

“Mutlaka zaten beyanname vermek için aylık olarak girmekte ve elektronik sisteme, onun haricinde tabii ki KDV iade sağlayan mükellef işte bir kaç günde, bir kaç haftada bir kesinlikle bakar, sistemi kontrol eder, KDV iadesi ne durumda olduğunu takip edebilir buradan, işlemi memur yaptıysa memurda görünür, işte müdür yardımcısının görevinde ise müdür yardımcısının üzerinde görünür, bunu anlık olarak takip edebilir mükellefimiz, yani muhtemelen bir kaç günde diye kurumlar vergisi mükellefi sistemi kontrol eder diye düşünüyorum.”

Yetkili 2

“Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetleri kullanma düzeyleri biraz yüksek, onun da sebebi temelde şey tabi ulaşım ile ilgili, hani herhangi bir şey de artık böyle eskisi gibi yazıya döküp de dilekçeye döküp de hani elden takip işlemi işte hani an oluyor memurun işte iznin olması veyahut da muavinlerin izinli olmasından ziyade dijital olduğu zaman biz hani işlemlerimizi genellikle dijital vergi dairesi üzerinden yapıyoruz hatta bu oranı %95’le-100 arasında bile bazen ya ben bile bir mali müşavir olarak en son maliyeye veya vergi dairesine çok nadir gitmişimdir, belki altı ayda bir defa falan gidiyordum o da çok özel durumlarda, geri kalan hepsini dijital vergi dairesi sisteminden çözüyoruz, durum öyle.”

Yetkili 7

“Yani ihtiyaç olduğu zaman her zaman kullanır mükellefler, yani şey olarak değil sıklığı olmazda , ne zaman ne zaman ihtiyaç olursa o zaman kullanırlar, genelde de işte hemen hemen tamamı dijital sistemden yapıyorlar.”

“yüksek” kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir; Dijital vergileme hizmetleri kullanımı ilk olarak gönüllük çerçevesinde kullanılırken sonradan zorunluluk kapsamında uygulanmaya başlanmıştır. Şöyleki; E-SMM ilk olarak gönüllülük esasına göre kullanılsada VUK’un 509 No’u Genel Tebliği’nde birtakım değişiklikler yaşanmıştır. Bu değişiklikler kapsamında, 1 Şubat 2020 tarihi itibarıyla işlerini sürdüren kişiler 1 Haziran 2020 tarihine kadar ve 1 Şubat 2020 tarihinden itibaren (söz konusu tarih dahil) işlerine başlayacaklar için de işe başlama tarihini izleyen 3.üncü ayın son gününe kadar serbest meslek mensuplarının e-SMM uygulamalarına kayıt olmaları ve ilgili tarihten itibaren e-SMM hazırlamaları zorunlu hale getirilmiştir (Tekşan, 2023, s. 56-57). Türkiye’de e-beyanname uygulaması 01.10.2004 tarihinden itibaren hayata geçirilmiştir. Bazı beyannamelerin haricinde gayrimenkul sermaye iradı sahiplerinin vermiş olduğu beyanname ve damga vergisi vb. vergilerin e-beyanname olarak verilmesi zorunluluk taşımaktadır (Akkaş ve Şimşek, 2022, s. 405-406). Ayrıca dijital vergileme hizmetleri içerisinde yer alan e-Fatura uygulamasının da kullanım zorunluluğu bulunmaktadır. Ticari faaliyette bulunan kişiler e-Fatura uygulamasını

kullanmak zorundadır. Öncelikle büyük ölçekli işletmeler için zorunlu olan e-Fatura daha sonra küçük ölçekli işletmeler içinde zorunlu tutulmuştur (Kefe ve Kanarış, 2019, s. 166-174). Çalışmanın ikinci bölümünde yer alan bu bilgiler dijital vergileme hizmetlerinin kullanımının bir tercihden ziyade zorunlu olarak kullanılması gerektiğini vurgulamaktadır. Bu da görüşmecilerin kullanım oranının yüksek olması cevabıyla anlamlılık kazanan ve görüşmecilerin sıklıkla bahsettiği bir diğer konudur. Bu kapsamda yetkili 11, yetkili 8 ve yetkili 12 kodlu görüşmeci şu görüşleri bildirmiştir:

Yetkili 11

2005’li yıllardan sonra dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi çok hızlı bir şekilde artmıştır, bu artırım da tabii mükelleflerin kendi gönlü, talebinden daha çok elektronik vergileme de dijital dünyanın sunacağı hizmetlerden idarenin yararlanmak istemesi nedeniyle dijital vergileme hizmetleri kullanım düzeyi önemli derecede artmıştır.“

Yetkili 8

“Yine size tam istatistik bir rakam veremeyeceğim ama hem zorunluluk hem de uyumdan kaynaklı çok sıklıkla kullanmaktadırlar, hatta kurumlar vergisi mükellefleri dairemize gelmiyor diyebiliriz, çok önemli sıkıntılı bir süreçleri olmadığı sürece.”

Yetkili 12

“Ne sıklıkta kullanmaktadırlar, hemen hemen tüm mükellefler, Türkiye’deki tüm mükellefler ayda en az 5-10 defa kullanıyorlar ve ben her ay KDV katma değer vergisi, fatura kesimi, meslek mensubuna fatura kesilmesi yani zorunlu hizmetler işe giriş çıkışı bordrosu olsun yani her mükellef Türkiye geneli en az 5-10 defa kullanıyor.“

4.9.2.2. Düşük

Dijital Hizmetlerin Mevcut Kullanımı kategorisi altında yer alan diğer bir kod ise “düşük” kodudur. Dijital Hizmetlerin Mevcut Kullanımı kategorisinde görüşmecilerden sadece 1 tanesi diğer görüşmecilerden farklı olarak dijital vergileme hizmetlerinin düşük oranda kullanıldığına dair görüş bildirmiştir. Türkiye’de dijital dönüşüm amaçlı çalışma

ve projelerin başlangıç tarihi 1980’li yıllara dayanmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri adı altında hazırlanan ilk politika belgesi“ Türk Bilim Politikası: 1983-2003” isimli belgedir. Çalışmalar sonucunda 1983’de “Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu” kurularak faaliyete geçmiştir. Söz konusu bu kurulun hazırladığı “Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003” belgesinde ilk defa kamu hizmetlerine uzaktan erişilebileceği ortaya çıkmıştır (Doru, 2022, s. 107-109). Daha sonra 2000’li yıllara gelindiğinde devlet yönetiminin dijitalleşmesi kapsamında kamu politika belgelerinin en fazla oluşturulduğu görülmüştür. 2011 yılında ise 655 sayılı KHK ile e-devlet politikalarına ilişkin bütün yetkiler, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı’na devredilmiştir. Bu bağlamda bakanlık kapsamında Haberleşme Genel Müdürlüğü bünyesinde e-devlet faaliyetlerinin yürütülmesi için e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı kurularak hizmete başlamıştır (Şahnagil, 2017, s. 82-84).

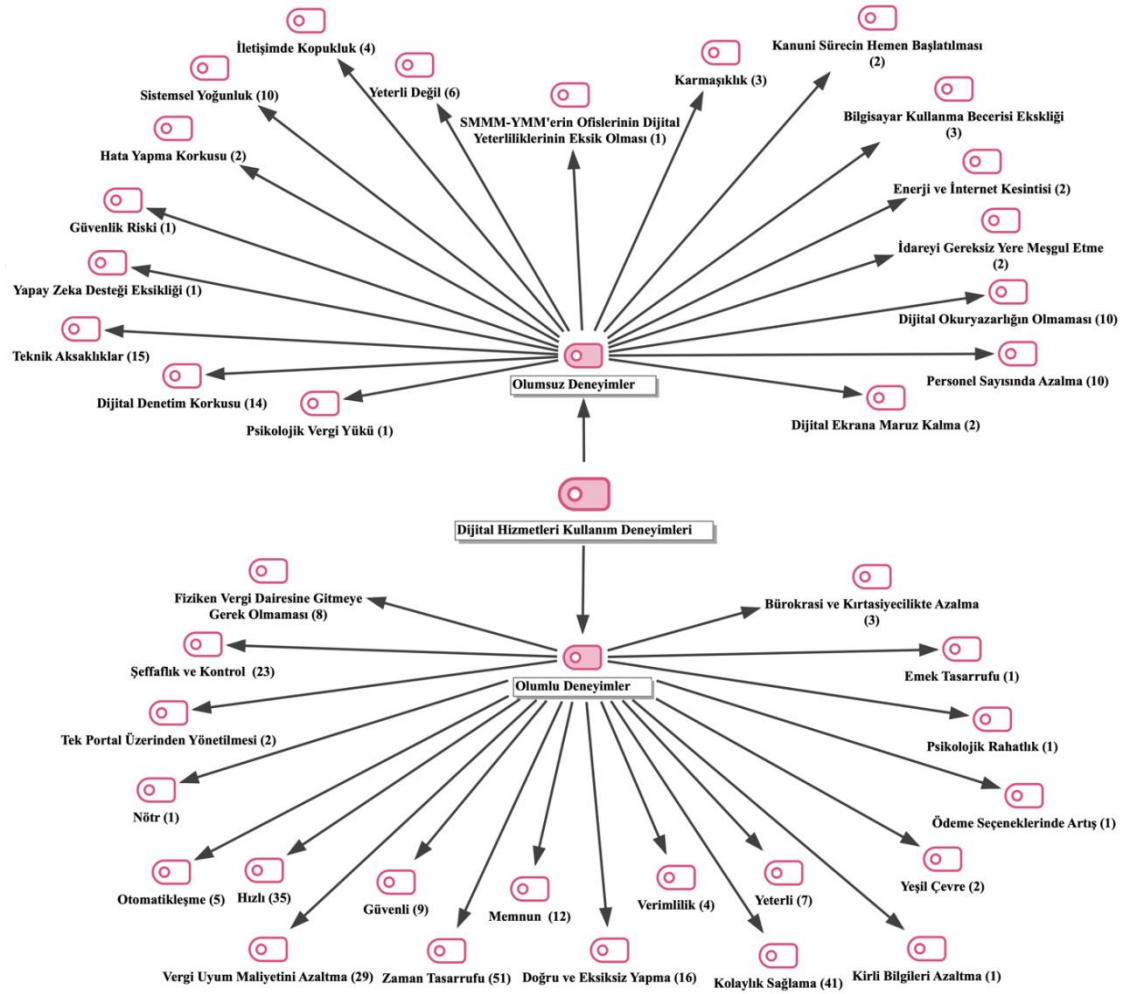
Çalışmanın ikinci bölümünde yer alan yukardaki bilgiler görüşmecilerin ifadesini destekleyici niteliktedir. Genel olarak görüşmeciler dijital vergileme hizmetlerinden sıklıkla yararlandıklarını belirtmişlerdir. Ancak diğer görüşmecilerden farklı olarak yetkili 12 kodlu görüşmeci mükelleflerin dijital vergileme hizmetleri kullanımının “düşük” olduğunu ifade etmiştir. Yetkili 12 genel olarak dijital vergileme hizmetleri kullanımının yüksek olduğunu fakat vergileme ile ilgili gelişmelerle kıyaslandığında düşük kaldığını vurgulamıştır. Yukarıda yer alan literatüre ait bilgilerde kamu alanında dijitalleşmenin 1980’li yıllara dayandığı görülmektedir. Yani kamu idaresi dijital vergileme hizmetleri sunumuna uzun zaman önce başlamıştır. Bu bağlamda literatür ile Yetkili 12 ‘nin ifade etmiş olduğu düşüncenin anlamlılık kazandığı anlaşılmıştır. Yetkili 12 dijital vergileme hizmetleri kullanımının düşük olduğunu şu ifadelerle açıklamıştır:

Yetkili 12

“Şu anda Türkiye’de dijital vergilemeyle ilgili yani 10 yıla ilişkin kıyaslama yaparsak en az %50 oranında bir artış var, tabii ki bu olması gerekenin yani %30’una ancak yaklaşmış bulunmaktayız.”

4.10. DİJİTAL HİZMETLERİ KULLANIM DENEYİMLERİ TEMASI

Araştırma kapsamında ele alınan temalardan biri olan “Dijital Hizmetleri Kullanım Deneyimleri” temasına ait 2 kategori oluşturulmuştur. Bunlar; olumlu deneyimler ve olumsuz deneyimlerdir.



Şekil 4.5: Dijital Hizmetleri Kullanım Deneyimleri Temasına Ait Hiyerarşik Kod-Alt Kod Gösterimi

4.10.1. Olumlu Deneyimler

Olumlu Deneyimler kategorisi altında 20 kod oluşturulmuştur. Bunlar; emek tasarrufu, zaman tasarrufu, vergi uyum maliyetini azaltma, kolaylık sağlama, şeffaflık ve kontrol, hızlı, fiziken vergi dairesine gitmeye gerek olmaması, memnun, otomatikleşme, güvenli, verimlilik, yeterli, doğru ve eksiksiz yapma, ödeme seçeneklerinde artış, tek

portal üzerinden yönetilmesi, bürokrasi ve kırtasiyecilikte azalma, kirli bilgileri azaltma, psikolojik rahatlık, nötr ve yeşil çevredir.

4.10.1.1. Emek Tasarrufu

Olumlu deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “Emek Tasarrufu” kodudur. “Emek Tasarrufu” kodu ile ilgili görüşmeciler görüş bildirmişlerdir. Olumlu deneyim olarak görüşmeciler dijital vergileme hizmetlerini kullanarak emekten tasarruf sağladıklarını, birçok işlemi kolayca vergi dairesine gitmeden yapabildiklerini ve yapılacak işler için daha az enerji harcadıklarını vurgulamışlardır. “emek tasarrufu” kodu daha önceki çalışmalarda şu şekilde yer almıştır;

Demirkaya ve Çelikkaya’nın (2022) çalışmasında Türkiye’de e-Fatura uygulamasının mükellefler tarafından değerlendirilmesi yapılmıştır. Çalışmaya göre e-Fatura uygulamasının sahte belgenin önlenmesinde önemli rolünün olduğu saptanmıştır. Çalışmada e-Fatura uygulamasının kağıt belge kullanımını azaltarak önemli oranda emek ve maliyet tasarrufu sağladığı kanısına varılmıştır. Literatüre ait bu bilgiler görüşmecilerin ifadesini destekleyici niteliktedir. Dijital vergileme hizmetlerinin emek tasarrufu sağladığını yetkili 11 kodlu görüşmeci şu ifadelerle anlatmıştır:

Yetkili 11

“Mükellefin hayatını kolaylaştırmıştır, mükellefe zamandan, emekten tasarruf anlamında büyük imkanlar sunmaktadır, artık vergi ödemesi mükellefler tarafından bizim dijital ortamlarımızda rahatlıkla yürütülebilmektedir, artık vergi dairesinin veznesini bulup orada para ödemek zorunluluğu ortadan kalkmış, mükellefler kendi mükellef kurum temsilcisi SMM YMM’ler kendi ortamlarında mükellef adına bu hizmetleri rahatlıkla alabilmektedir, vergi ödeyebilmektedir.”

4.10.1.2. Zaman Tasarrufu

Olumlu deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “zaman tasarrufu” kodudur. “Zaman tasarrufu” kodu çalışmanın literatür kısmında şu şekilde yer almıştır; Dijital vergileme araçları, mükellefin işlerini yapabilmek için vergi dairesine gitmesine gerektirmeyen, mükellefe zaman ve yer bakımından tasarruf sağlayan araçlardır (Çimen,

2017, s. 105). Dijital vergileme araçlarından e-Fatura, e-Bilet ve e-Arşiv gibi uygulamalar mükelleflerin işlemler için harcadıkları zamanı kısaltmaktadır (Tokdemir, 2019, s. 121-122). Dijital vergileme teknolojisi kullanımının, mükelleflere zaman tasarrufu sağladığına dair literatürde şu çalışmalara yer verilmiştir;

Çimen'in (2017) Tokat ili ve ilçelerinde faaliyet gösteren serbest muhasebeci mali müşavirler üzerinde e-maliye uygulamalarının vergi uyumuna etkisini ölçmeyi amaçlayan çalışmasında, e-maliye uygulamalarının kullanılmaya başlanmasıyla, mükellefler mekan ve mesai saati fark etmeksizin 7/24, hızlı bir şekilde vergisel işlemlerin gerçekleştirebildiklerini ifade etmişlerdir. Çalışmada genel olarak meslek mensupları, dijital uygulamaların zaman ve mekan yönünden büyük tasarruf sağladığı konusunda görüş birliğine varmışlardır.

Ulusan ve Bozkurt (2021)'un Yozgat ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek elemanlarının e-Fatura ve e-Defter uygulamalarına karşı tutumları ve bu tutumlarının mesleki unvan ve mesleki deneyimleri bakımından farklılık analizinin yapıldığı araştırmada, katılımcılar dijital vergi uygulamaları ile çok fazla işin kısa sürede halledilerek bu uygulamaların zaman tasarrufu sağladığını ifade etmişlerdir.

Çalışmanın literatür kısmında yer alan bu bilgiler ile görüşmecilerin ifadeleri paralellik göstermiştir. Olumlu deneyimler kategorisinde yer alan “zaman tasarrufu” koduyla ilgili olarak görüşmeciler yoğun görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler vergisel işlemleri yapabilmek ve vergileri ödeyebilmek için vergi dairesine gidilmesine gerek kalmadığını ve vergi ödemek için sıra beklemediklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca mükellefler dijital vergi teknolojisini kullanarak vergisel işlemlerini 7/24 hafta içi ve hafta sonu fark etmeden yaptıklarını ve bunun da kendilerine zaman tasarrufu sağladığını belirtmişlerdir. “zaman tasarrufu” kodu görüşmeciler tarafından şu şekilde ifade edilmiştir:

Yetkili 1

“Sistemimiz hani bilen bir insan için gayet açık, akıcı bir sistem, ufak bir yapay zeka yardımı da var şu an için, biraz daha geliştirilmeli tabii, olumlu yönleritabii eskiye göre vergi dairesine gelip gitmek durumunda kalmıyor

mükelleflerimiz, hani bir zaman maliyetinden kurtarıyor insanları, mükellefleri, daire çalışanları açısından da hani burada bir daha rahat bir ortamı oluşabiliyor, yani sistem üzerinden takip ediyor, gelen giden evrakı sistem üzerinden kontrol ediyor, bir mükellefe dair ne varsa dairede çalışan bir gelir uzmanı bu mükellefin bütün bilgilerine erişebilir, kontrol edebilir, mükellefler açısından bakarsak da mükellef de vergi dairesi ile alakalı yapabileceği işlemlerin tamamını internet üzerinden, dijital sistemimiz üzerinden kontrol edebiliyor, yani bu açıdan çok güzel bir sistem.”

Yetkili 4

“olumlu tabii baktığımız zaman belki de sistemin %95 oranında vergi mükelleflerinin, kurumlar vergisi mükelleflerinin özellikle, ciddi avantajlar sağlıyor, bunların başında çok ciddi maliyet ve sürat avantajları yani zaman açısından çok ciddi, düşünsenize bir beyanname yazmışım, bir ilden başka bir vergi dairesine götürmek ya da bir bildirim, bir dilekçe için vergi dairesine gitmek fiziksel ulaşımı bir kere ortadan kaldırıyor, bu anlamda çok olumlu”

Yetkili 5

“İletişim anlamında bizde kişi bazlı iletişim sağlayarak bilgi almak biraz geleneklerimizden kaynaklanıyor, yani bir telefonla doğru memura ulaşım doğru bilgi almak gibi onu kastediyorum ancak artık günümüz teknolojilerinden bu iletişim tamamıyla sistem üzerinden, vergi dairesi kapısından içeri girilmeden, fiziken bir araya gerilmeden iletişim kurulup iş ve işlem yaptırılabilir bir hale geldi ki bu da yine dediğim gibi işlemlerin doğru yapılması, zaman kaybı bakımından mükellefe olumlu dönüşler yapılabilir.”

Yetkili 6

“dijitalleşmenin enen olayı, en çok sağladığı faydalardan bir tanesi bir kere zaman, zamandan tasarruf, çünkü vergi dairesine gitmeniz gerekiyor, oraya ekstra bir mesai harcamanız gerekiyor”

4.10.1.3. Vergi Uyum Maliyetini Azaltma

Olumlu deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “Vergi Uyum Maliyetini

Azaltma“ kodudur. “Vergi Uyum Maliyetini Azaltma“ kodundan çalışmanın önceki kısımlarında şu şekilde bahsedilmiştir; Vergi Uyum maliyeti; Mükelleflerin vergisel ödevleri yerine getirebilmek için yasal kağıtlarını matbaada bastırması, defterlerini noterde onaylatması, vergisel işlerini yürütebilmesi için görevlendirme yaptığı personel giderleri yani kısacası vergiyle ilgili katlanılan tüm maliyetleri ifade etmektedir (Düzgün, 2019). Devlet, kendi çatısı altında yaşayan tüm bireylere teknolojik imkânlar sunarak yaşamlarını kolaylaştırmak istemektedir. Bu kapsamda teknolojik ilerlemelerle eş güdümlü olarak kaliteli hizmet sunumu için e-devlet uygulamalarına geçiş yapmıştır. E-devlet uygulamaları bireylerin sorumluluklarını daha hızlı, kolay ve düşük maliyetle yerine getirmelerine yardımcı olmaktadır (Sandalcı, 2021, s. 194-201). Vergi ile ilgili işlemlerin dijital araçlar aracılığı ile gerçekleştirilmesi bireylerin arşivleme, postalama ve işleme gibi maliyetlerini azaltmıştır (Güzeloğlu, 2016, s. 111). Örneğin; E-beyanname, e-Fatura, e-Bilet ve e-Arşiv uygulamaları gibi dijital vergi uygulamaları aracılığı ile yapılan işlemler sayesinde mükellefler kağıt maliyetinden kurtulmuşlardır (Tokdemir, 2019, s. 126). Ayrıca bu uygulamalar mükelleflerin arşivleme maliyetini de azaltmaktadır (Çimen, 2016, s. 98-102). Mükelleflerin defter tutma zorunluluğu dijital ortama aktarılarak kağıt masrafı minimum seviyeye indirilmiştir (Biyan ve Carda, 2021, s. 101). Araştırmalara göre vergisel işlemlerin dijital araçlar vasıtasıyla yapılması, mükelleflerin işlem maliyetinde %70 oranında bir tasarruf elde ettiğini göstermiştir (Admış, 2019, s. 85). Genel olarak dijital uygulamalar vergi mükelleflerinin vergi uyum maliyetlerini azaltmaktadır (Lee, 2016, s. 23). Dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyum maliyetini azalttığına dair literatürde şu çalışmalara yer verilmiştir;

Admış (2019) “Türkiye’de Elektronik Devlet Uygulamalarının Vergilendirme İşlemlerine Yansımaları” adlı çalışmada e-uygulamaların vergisel işlemlerde ortaya çıkardığı etkiyi ele almıştır. Çalışmada vergisel işlemlerin geleneksel yöntemle vergi dairesine giderek bizzat mükellef tarafından ödenmesinin yerine online olarak zaman ve mekan fark etmeksizin ödenmesinin mükellefin vergi uyumuna olumlu yönde etki ettiği ifade edilmiştir. Mükelleflerin vergisel yükümlülükleri yerine getirirken yapmış olduğu birtakım masraflardan (defter tutmak, bu iş için personel görevlendirmek vb. gibi) dijital uygulamalar sayesinde kurtulduğundan söz edilmiştir. Ayrıca elektronik uygulamalar, kamu gelir kayıplarını minimize etmek, kırtasiye ve iletişim masraflarını azaltmak, zaman

tasarrufu sağlamak, hatalı işlem sayısını azaltmak, hizmetlerde etkinlik sağlanması ve mevcut kapasitenin daha etkin kullanılması gibi birçok faydasının olduğu, bu faydaların da vergiye gönüllü uyumu arttırdığı çalışmada bahsedilen diğer konular arasındadır.

Onursal (2019) Düzce ve Sakarya illerinde çalışan serbest muhasebeci ve mali müşavirlerin e-maliye uygulamalarını kullanmalarının mükelleflerin vergi uyumuna etkisini ölçmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Söz konusu çalışmada e-maliye uygulamaları ile vergi uyum düzeyi arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan incelemeye göre e-maliye uygulamaları, vergi idaresinin ve mükelleflerin işlem maliyetini düşürmesi, bireylerin kırtasiye ve arşiv masraflarını azaltması ve vergi toplamada etkinlik sağlamasından dolayı vergi uyumunu arttırıcı mahiyette bir etki meydana getirdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Şençiçek'in (2013) yapmış olduğu çalışmada bilişim teknolojilerindeki değişim ve gelişimin muhasebe uygulamalarına olan etkisi araştırılmıştır. Bütünleşik sistemlerin muhasebe alanındaki yeni düzenle uyumu ve e-muhasebe uygulamalarına etkisi incelenmiştir. Çalışmada elektronik vergi uygulamalarının matbaa ve noter masrafı, işgücü, arşiv ve diğer kırtasiye giderlerini önemli oranda azaltabileceği ifade edilmiştir.

Çalışmanın önceki bölümlerinde yer alan bu bilgilerle aynı fikirde yer olan görüşmeciler, “Vergi Uyum Maliyetini Azaltma“ koduyla ilgili genel olarak dijital vergileme teknolojisi kullanımının özellikle kağıt ve kırtasiye masrafı, baskı, postalama ve arşivleme maliyeti, yol masrafı gibi maliyetleri düşürerek vergi uyum maliyetini azalttığı konusunda yoğun görüş bildirmişlerdir. Bu anlamda görüşmeciler şunları ifade etmiştir:

Yetkili 1

“Biçimsel ödevlerden kastımız kırtasiye var veyahut da daireye bilgi verme olayları ise bunlar tabii ki şu anda vergi dairesinde mükelleflerimiz tamamen elektronik ortamda ulaşır, kurumlar vergisi mükellefleri genellikle bütün işlemlerini internet üzerinden vergi dairemize gönderir, hani dediğim gibi daireye gelmesine gerek yok, internet üzerinden tamamlar, KDV iadesi

talep edecekleri internet üzerinden tamamlar, bunların tamamını internet üzerinden takip eder, kırtasiye masrafı azalıyor tabii ki,”

Yetkili 3

“Mükellef açısından da yani uyum maliyetlerinde bir azalma var mutlaka, hem onların da her şeyi internet ortamında yapmasını da, bir şekilde onların da maliyetlerinde bir azalma olduğunu düşünüyorum yani her türlü maliyetlerinde.”

Yetkili 6

“Yani Tekrar söylememek olursa vergileme hizmetlerini kullanmada hizmeti daha çabuk en önemli şey hizmete zaman mekan fark etmeksizin ve en hızlı şekilde ulaşabilmesi açısından mükellefe çok çok büyük kolaylıklar sağlıyor, bu da onların yani daha rahat hizmete ulaşabilmesini kolaylaştırıyor ve hem zamansal hem maddi manevi çünkü eskiden mesela mükellefleri defter basma maliyeti de yükleniyordu ama şu an defter basma maliyetinden ziyade artık herhangi o tür bir maliyet ortaya çıkmayabiliyor, tamamen hem maddi hem manevi açısından zaman tasarrufundan da kaynaklı olsa yine çok büyük avantajları var.”

Yetkili 8

“Mükellef açısından değerlendirdiğimizde de onlar açısından da yine her türlü kırtasiye çünkü bir KDV iade sürecinde, bir gelir kurumlar iade sürecinde sayfalarca da dosya vermek zorunda kalıyorlar, sayfalarca dilekçe, belge hiçbirinin artık çıktısına gerek duymuyoruz hatta getiren mükelleflerimize de söylüyoruz, bunları artık fiziki ortamda getirmenize gerek yok, bunları dijital ortama aktarın, biz de o şekilde takibini yapalım.”

4.10.1.4. Kolaylık Sağlama

Olumlu deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “kolaylık sağlama” kodudur. “kolaylık sağlama” kodu çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde

yer almıştır; Teknolojik gelişmelerin vergisel işlemlerde kullanılması vergi mükelleflerine kolaylık, rahatlık ve güven vermektedir (Wulandari, 2021, s. 6). Dijital araçlar vergi ile ilgili bilgi ve belgelere ulaşımı kolaylaştırmış ve mükellefin rahat bir şekilde mükellefiyet bilgilerine erişimini mümkün hale getirmiştir (Akdoğan, 2022, s. 26). Dijital uygulamalardan e-Devlet uygulaması kamu hizmetlerinin sunumunda hafta içi veya hafta sonu fark etmeksizin günün her saatinde işlemlerin gerçekleştirilmesine imkân tanımaktadır (Katı, 2021,s. 4-7). Mükellefler vergisel işlemleri dijital uygulamalar aracılığı ile yapmaktadır (Fossung ve Warah, 2022, s. 31-33). Örneğin,E-Fatura; mali tasarruf, minimum arşivleme maliyeti, ödemelerde kolaylık, belgelerin oluşturulduğu anda iletimi, gelişmiş müşteri ilişkileri, tutarlılık gibi işletmelere bazı kolaylıklar tanımaktadır (Kefe ve Kanarış, 2019, s. 166-174). Ayrıca E-Arşiv uygulaması da faturaların dijital ortamda saklanmasına imkan tanıyan bir uygulamadır. Bu uygulama ile saklanan bilgi ve belgelere daha hızlı ve kolay ulaşmak mümkündür (Tekşan, 2023, s. 52). Dijital vergileme hizmetleri kullanımının birçok konuda kolaylık sağlamasına ilişkin literatürde şu çalışmalar yer almaktadır;

Daniel ve Esther (2019) yılında Nijerya da yapmış olduğu çalışmada Logos eyaletindeki Fast Food restoranlarının alt sektöründe faaliyet gösteren KOBİ'lerin elektronik vergileme mevzusundaki farkındalık düzeyinin vergi uyumu üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmada algılanan kullanım kolaylığının vergi uyumu üzerinde yarattığı etki değerlendirilmiştir. Yapılan araştırmada farkındalık düzeyinin vergi uyumu ile anlamlı pozitif ilişki gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışmada kullanım kolaylığının vergi uyumu üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu anlaşılmıştır.

Tokdemir (2019) yaptığı çalışmada mükelleflerin kullandıkları elektronik vergi uygulamalarının vergi uyumuna ve uyum maliyetlerine yönelik etkisi araştırılmıştır. Çalışma sonucuna göre mükelleflerin vergi dairesine fiziki olarak gitmesine gerek kalmadan işlemlerini online sistem üzerinden hızlı ve kolay bir şekilde halledebiliyor olması vergi uyumunun artırılması ve uyum maliyetinin azalmasında önemli rol oynamıştır.

Çalışmanın literatür kısmında yer alan bu ifadelerle görüşmecilerin verdiği cevaplar genel anlamda paralellik göstermiştir. “Kolaylık Sağlama” kodu ile ilgili

görüşmeciler dijital vergileme hizmetlerinin, mükelleflere birçok konuda kolaylık sağladığını ifade etmişlerdir. Görüşmeciler vergisel ödevlerini, vergi dairesine gitmeden, sıra beklemeden, hafta içi hafta sonu farketmeksizin gerçekleştirebildiklerini, büyük miktarda yapmaları gereken ödemeleri, yanlarında para taşımak yerine online olarak ödediklerini, bilgi ve belgelere ulaşımın kolaylaştığını ve işlemleri rahat takip ettikleri konusunda yoğun görüş bildirmişlerdir. Bu konuda görüşmeciler şu ifadeleri kullanmışlardır:

Yetkili 2

“Yani onu da şöyle maddi ödevler açısından da dediğim gibi onda da çok pratiklik sağladı, hani ödeme olsun işte gidip vazedde sıra beklemektir yani bazen büyük bir ödemeler oluyor, işte onu hani güvenlik sorunu oluyordumesela elimizde kalkıp o parayla gidiyordunuz, şimdi herhangi bir şeye gidemiyorsunuz, iade süreçlerinde de kezaeskiden şeydi çok belge ağırlıklıydı, şey küçük iş beyannamesi olsun işte diğer belgeler, şimdi onların hepsini online yüklendiği için bilgiyi devlete verme açısından daha pratik bir süreç oldu diyelim.”

Yetkili 3

“Yani burada iade süreçleri, tabikurumlar vergisi mükelleflerinin iade süreçlerini şöyle anlatayım, mükelleflerimiz şu anda iade süreçlerini zaten internet ortamında elektronik beyanname ile yaptıkları için iade taleplerini ve iadesinin hangi aşamada olduğunu memur, şef, müdür yardımcısı, müdür hangi seviyede olduğunu oturdukları yerden şifrelerini kullanarak girip, benim iadem hangi aşamada, kimde imzada, şefte mi imzada, müdür de miimzada diye rahatlıkla görebiliyorlar, takip edebiliyorlar, vergi ödemede tabi daha kolay, hiçbir bankaya gitmeden, vergi dairesinde kuyrukta beklemeden, oturdukları yerden internet aracılığıyla ödemelerini rahatlıkla her türlü vergisinin ödemesini yapabiliyorlar, bu konuda onlar için büyük bir kolaylık, yani maddi ödevlerini yerine getirmesine büyük kolaylıklar sağlıyor.”

Yetkili 4

“hani ben hatırlarım meslekte 32. yılım, bankalarda belki işte gece geç saatlere kadar açık kalıp sıra beklerdik, dolayısıyla hani vergi ödeme alışkanlığını da biraz daha bence arttı çünkü hani cep telefonunuzdan girip vergiyi herhangi bir banka şubesinden, herhangi bir kartla ya da karekodla, barkodla okutarak ödetmek bu konforu sağlamakta idarenin vergi tahsilatı açısından yine maddi ödevleri açısından bence çok fazla pozitif etkisi olduğunu düşünüyorum.”

Yetkili 10

“ama genel olarak yani mükelleflerin ödevlerini yerine getirmesinde dijital sistemler kolaylaştırıcı bir etken.”

4.10.1.5. Şeffaflık ve Kontrol

Olumlu deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “şeffaflık ve kontrol” kodudur. “şeffaflık ve kontrol” koduna çalışmanın literatür kısmında şu şekilde yer verilmiştir; Vergilendirme süreci; vergiyi doğuran olay ile başlayıp, vergi tutarının hesaplanması ve verginin tahsil edilme aşamasına kadar olan süreci ifade etmektedir. Bu anlamda vergilemede şeffaflık; söz konusu bu süreçte olayların, işlemlerin ve bunları ilgilendiren bütün dokümanlar hakkında kişilerin haberdar edilmesi olarak tanımlanmaktadır. Vergi şeffaflığı sürecinde mükelleflerin hepsinin herhangi bir verginin tahsilinde aralarında ayırım yapılmadan aynı muamelelerin yapıldığını bilmesi önemlidir. Toplumda vergisel işlemlerden şüphe duyulması ve yanlış anlaşılması vergiye uyumda önemlilik arz etmektedir. Vergisel işlemlerde şeffaflık, mükelleflerin vergiye uyumunu arttırmaktadır (Aydar, 2023, s. 25-27). Dijital vergileme araçları sayesinde devlet kurumlarının birbirleriyle olan ilişkileri ve vatandaşların devlet kurumlarıyla olan ilişkisi şeffaf ve hızlı bir şekilde yürütülmektedir (Çarıkçı, 2010, s. 100). Örneğin; dijital vergileme araçlarından e-Fatura işlemlerin şeffaf olarak gerçekleştirilmesine yardımcı olmaktadır (Kara ve Yılmaz, 2017, s. 11). E-Fatura, faturaların dijital ortamda hazırlanarak ticaret yapan her iki taraf arasında belgelerin şeffaf ve güvenli bir şekilde iletilmesine imkân tanımaktadır (Kefe ve Kanarış, 2019, s. 166-174). Ayrıca e-Tebliğatta tebligatı gönderen kurum ve kuruluşların isimleri ve tebligatın içeriğine dair bilgi ve belgelere şeffaf bir şekilde istenilen her an ulaşmak mümkündür (Doğan, 2022,

s.23).Dijital vergileme hizmetleri kullanımının iş ve işlemlerin şeffaf bir şekilde yürütüldüğüne dair literatürde şu çalışmalara yer verilmiştir;

İlgar (2019) çalışmasında, elektronik vergi uygulamalarının kullanılması ile vergileme de şeffaflık ilkesi bakımından bilgi akışının kolay ve hızlı oluşundan bahsetmiştir. Çalışmada bilgi akışının etkin bir şekilde sağlanabildiği sistemlerde, kayıt dışı ekonominin azalacağı ifade edilmiştir. Bilgi akışı sayesinde vergisel işlemlerin kayıt altına alınması sağlanarak vergi gelirleri artış bütçe açığında azalış ve vergileme de etkinlik sağlanacaktır.

Çalışmanın önceki bölümünde yer alan bu bilgiler ile görüşmecilerin ifadeleri anlamlılık kazanmıştır. “Şeffaflık ve Kontrol” kodu ile ilgili görüşmeciler görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijital vergileme hizmetleri sayesinde istedikleri tüm bilgi ve belgeleri aracısız olarak tek bir tuşa basarak elde ettiklerini, ödeyecekleri vergi ve cezaları sistemde rahat bir şekilde görebildiklerini, vergileme sürecinin şeffaf bir şekilde yürütüldüğünü ifade etmişlerdir. “Şeffaflık ve Kontrol” yardımcı kodu ile ilgili görüşmeciler şu ifadelere yer vermişlerdir:

Yetkili 1

“mükellefler de tabii ki sistemin çok daha güvenilir, daha şeffaf olduğunu görüyor, sistem üzerinden kendi bilgilerine erişebiliyor veyahut da almak istediği bilgiyi vergi dairesinden çok daha hızlı, şeffaf bir şekilde alabiliyor aracısız bir şekilde, bu açıdan gayet güzel bir sistem, mükelleflerimiz de bu sistemden çok memnun.”

Yetkili 5

“bu biçimsel ödevlerin yerine getirilmesi bakımından vergi dairesi tarafı, vergi dairesi tarafı artık kurumlara çok şeffaf, çok kolay erişilebilir bir şekilde bilgi, belge ve erişim sağlamakta dolayısıyla biçimsel ifadesinden yola çıkarak bu noktada şeffaf, güvenilir ve burada bir bilançosuna erişim mükellefin, atıyorum 2022 yılı kurumlar vergisi beyannamesi ekimde verdiği bir gelir tablosunda bir bilgiye erişimi, bunu alıp bir başka kuruma sunabilmesi, buradaki maliye kayıtlarını, gelir idaresi başkanlığı ve dijital

vergi kayıtlarının güvenilirliği ve bu anlamda sunuma olan kaynak oluşumu, burada kurumlar vergisi mükellefleri açısından olumlu ve pozitif bir süreç oluşturuyor, biçimsel ödevlerden deyince aklıma bu geldi açıkçası. “

Başka bir açıdan bakılacak olunursa vergisel işlemlerde şeffaflık; kişilerin tüm kamu gelirlerinin hangi amaçla nasıl kullanıldığından ve ne tutarda yarar sağladığından haberdar edilmesi olarak da ifade edilmektedir. Şeffaflığın kamu faaliyetlerinde en önemli katkısı devlete duyulan güvenin tesisine yardımcı olmasıdır (Kırılmaz ve Atak, 2015, s. 191- 192). Bu anlamda şeffaf bir vergi mekanizmasının varlığı ve devletin kamu gelirlerini yerinde kullandığına inanılması, mükellefin gönüllü olarak vergisel yükümlülüklerini yerine getirmesine olanak tanıyacaktır. Genel olarak bireyler ödeyecekleri vergi konusunda devlet otoritesiyle bir takas içerisinde olduğu düşüncesi içindedir (Night, ve Bananuka, 2020, s. 76). Çalışmanın literatüründe yer alan bu ifadeler yetkili 6'nın şu görüşü ile anlamlılık kazanmıştır:

Yetkili 6

“şimdi normalde bütçe kanununda adi müteahhitis ilkesi diye bir kavram var, yani sen vergiyi verdiğin zaman bu vergiyi bir şeye tahsis olarak vermiyorsun, yani bütçenin genelliği kapsamında Türkiye'deki verdiğim bütün vergiler bir yerde toplanır, oradan konuya harcama yapılır, yani ben bak sana vergi verdim ama bunu yol yapmak için yapman gerekiyor ya da ben bu vergiyi verdim depremi işte Finans etme açısından ya da gidip ormanları kurtarma açısından bak ben bu vergiyi veriyorum diyemiyorsun ama her ne kadar ademi tahsis ilkesi olsa da işte bakın sizin vermiş olduğunuz vergiler ülkenin şu şu tarz ihtiyaçlarını gidermede daha net bir şekilde vatandaşa verdiğiniz zaman ama vatandaşın da kafasındaki sorular ve endişeler giderilmiş olur, bu da onun vergi uyumuna ilişkin çok daha avantajlı sonuçlar doğurur diye düşünüyorum.”

4.10.1.6. Hızlı

Olumlu deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “hızlı“ kodudur. “hızlı“ koduna çalışmanın literatür kısmında şu şekilde yer verilmiştir; Devlet yaşamın tüm alanlarında bireylere teknolojik imkanlar sunarak yaşamlarını kolaylaştırmaya

çalışmaktadır. Bu anlamda ortaya çıkan dijital vergi uygulamaları mükelleflerin ödevlerini hızlı, kolay ve düşük maliyetle yerine getirmelerine yardımcı olmaktadır (Sandalcı, 2021, s. 194-201). Dijital vergi uygulamaları ile yapılan tüm işlemler hızlı ve pratik bir şekilde gerçekleştirilmektedir (Akdoğan, 2022, s. 26). Literatürde yer alan Tokdemir (2019) çalışmasında, mükelleflerin vergi dairesine fiziki olarak gitmesine gerek kalmadan işlemlerini online sistem üzerinden hızlı ve kolay bir şekilde halledebiliyor olmasının, vergi uyumunu arttırdığından bahsetmiştir.

Literatürde yer alan bu bilgilerle görüşmecilerin ifadeleri anlamlılık kazanmıştır. “hızlı” kodu ile ilgili görüşmeciler, vergiyle alakalı iş ve işlemleri dijital sistem üzerinden hızlı ve pratik bir şekilde yaptıklarını, vergi idaresine çok hızlı bir şekilde ulaşabildiklerini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili olarak görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 6

“Yani Tekrar söylememek olursa vergileme hizmetlerini kullanmada hizmeti daha çabuk en önemli şey hizmete zaman mekan fark etmeksizin ve en hızlı şekilde ulaşabilmesi açısından mükellefe çok çok büyük kolaylıklar sağlıyor, bu da onların yani daha rahat hizmete ulaşabilmesini kolaylaştırıyor ve hem zamansal hem maddi manevi .”

Yetkili 8

“Mükellefler açısından da bir kere en önemlisi hızlı bir şekilde bize ulaşabiliyorlar, bize yazdıkları bir dilekçe, herhangi bir dilekçe, beş dakika içerisinde evrak kayıttan ilgi bölümü müdür yardımcısına, servis şefine düşebiliyor, hızlı bir şekilde sisteme kaydediliyor, cevabını da en hızlı şekilde alabiliyorlar, bu onlara ne sağlıyor, bir kere zaman tasarrufu, ekonomik tasarruf sağlıyor, bir yandan onların çalıştırdıkları personel sayısını azalttı, bir yandan da işin bu tarafından da bizim çalıştırdığımız personel sayısını azalttı.”

Yetkili 9

“Olumlu deneyimler olarak kağıt ortamından kurtulma noktasında bir fayda sağladığı için daha hızlı ve daha az maliyetle bu sistemi kullandıklarını görüyoruz,”

4.10.1.7. Fiziken Vergi Dairesine Gitmeye Gerek Olmama

Olumlu deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “Fiziken Vergi Dairesine Gitmeye Gerek Olmama” kodudur. “Fiziken Vergi Dairesine Gitmeye Gerek Olmama” kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir; Dijital vergilendirme sistemi; internet bağlantılı bilgisayarlar, online haberleşme araçları veya vergi idaresine fiziksel ziyaret gerektirmeyen diğer iletişim araçları vasıtasıyla mükelleflerin vergisel yükümlülükleri, verginin tahakkuku ve tahsilini sağlayan bir e-devlet uygulaması olarak ifade edilmektedir (Demirbaş vd., 2012, s. 63-64). Dijital vergileme araçlarından biri olan dijital vergi dairesi bireylerin vergi idaresine fiziksel olarak gitmesine gerek kalmadan işlemlerini kolayca hallettiği mecralardan biridir (Tokdemir, 2019, s. 118-120). Dijital vergi hizmetlerinin vergi dairesine fiziki olarak gidilmeden, vergisel hizmetlere daha hızlı ve kolay ulaşım imkanı sunmasından dolayı vergi uyumunu arttırdığı düşünülmektedir (Night, ve Bananuka, 2020, s. 76).

Litaretürde yer alan bu bilgilerle görüşmecilerin ifadeleri anlamlılık kazanmıştır. “Fiziken Vergi Dairesine Gitmeye Gerek Olmama” kodu ile ilgili görüşmeciler, dijital vergileme araçları sayesinde mükelleflerin hangi şehirde olursa olsun iş ve işlemlerini, vergi dairesine fiziki olarak gidilmesine gerek olmadan online sistem üzerinden kolayca yapabildiklerini ifade etmişlerdir. Bu anlamda görüşmeciler şu ifadeleri kullanmışlardır:

Yetkili 2

“Yani olumlu işte dediğim gibi yine en güzeli şu, yani fiziken bir yere sizin gitmeniz gerekmiyor, atıyorum şu da olabiliyor, merkezi mesela Maraş'ta olup diğer illerde şubesi olan mükellefler de oluyor, buraya gidipte işte eskisi gibi iadeli posta taahhütlü veyahut da böyle fiziken gitmenize gerek kalmadan işte dijital vergi dairesine gidip genel amaçlı dilekçeden de herhangi bir meramınızı anlatıp da oradan da işlemi çözebiliyorsunuz,

eskiden bunu biraz çok zordu, yani biraz şeye endeksliydi, bu eskiden memurun şahsına endeksliydi, yeni dönemde işe endeksli bir sisteme dönüş oldu diyelim.”

Yetkili 4

“vergi mükelleflerinin, kurumlar vergisi mükelleflerinin özellikle, ciddi avantajlar sağlıyor, bunların başında çok ciddi maliyet ve sürat avantajları yani zaman açısından çok ciddi, düşünsenize bir beyanname yazmışım, bir ilden başka bir vergi dairesine götürmek ya da bir bildirim, bir dilekçe için vergi dairesine gitmek fiziksel ulaşımı bir kere ortadan kaldırıyor.”

Yetkili 8

“Mükellef açısından değerlendirdiğimizde de onlar açısından da yine her türlü kırtasiye çünkü bir KDV iade sürecinde, bir gelir kurumlar iade sürecinde sayfalarca da dosya vermek zorunda kalıyorlar, sayfalarca dilekçe, belge hiçbirinin artık çıktısına gerek duymuyoruz hatta getiren mükelleflerimize de söylüyoruz, bunları artık fiziki ortamda getirmenize gerek yok, bunları dijital ortama aktarın, biz de o şekilde takibini yapalım.”

4.10.1.8. Memnun

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “memnun” kodudur. Görüşmecilere “Kurumlar vergisi mükelleflerin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri nelerdir?” sorusu yöneltilmiş ve genel memnuniyet düzeyi hakkında bilgi edinilmek istenmiştir. “memnun” kodu ile ilgili görüşmeciler genel olarak dijitalleşmenin sağladığı avantajlar bağlamında kullanıcıların dijitalleşmeden memnun olduklarını dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili olarak görüşmeciler şunları ifade etmiştir:

Yetkili 2

“Valla genel memnuniyet düzeyi yani %95-96'larda diyebiliriz, yani memnun olmayan noktalarda var mı bilmiyorum, hani o konuda zaten malumunuz kurumlar vergisi şey yani maliye bakanlığı ilgilendiği için o da hani biraz şey bir bakanlık olduğu için alt başlı bir bakanlık, o işte dijital

alana yatırımları olsun, işte o yatırımları gayet güzel bence memnuniyet düzeyi %95-96 diyebiliriz.”

Yetkili 3

“Genel memnuniyet düzeyinin iyi olduğunu düşünüyorum yani hiç vergi dairesine gitmeden zamandan tasarruf yaparak oturdukları yerden hem vergilerini ödemelerini, beyannamelerini verebilmeleri, her türlü dilekçelerini sistemden verebilmeleri işlemlerini onlara büyük bir kolaylık sağlıyor, bizim Bakanlığımızın yayınladığı memnuniyet oranıyla ilgili bir performans göstergemiz var resmi bir rakam bu, bir anketle bu memnuniyet oranı izlenmiş, gösterge olarak 2023’te gerçekleşme oranı %84.86 internet sayfasına ilişkin memnuniyet oranı mükelleflerimizin memnuniyet oranı %90’a yakın 2023 son itibarıyla, inşallah yani bu daha da yükselir zamanla.”

4.10.1.9. Otomatikleşme

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “Otomatikleşme” kodudur. “Otomatikleşme” koduyla ilgili görüşmeciler dijitalleşmeyle birlikte girilen bilgilerin otomatik olarak kurumlar arası iletişimi sağladığını, mükellefe ait bilgilerin otomatik olarak sisteme yüklendiğini bu anlamda kolaylık sağlandığını dile getirmişlerdir. Bu konuda görüşmeciler şunları ifade etmiştir:

Yetkili 5

“burada şirketlerle ilgili yeni kuruluş, şube açılması, adres değişikliği, başkaca şirketle ilgili tescil tabi iş ve işlemler artık ticaret siciline uğramadan, vergi dairesine uğramadan bir sistem üzerinden kurumların entegrasyonu suretiyle, birbiriyle yapılır hale geldi, burada kurumlar vergisi mükelleflerin bir çok iş ve işlemden kurtarmış vaziyette, avantaj sağladık kendilerine, yine dijital hizmetlerin kurumlar vergisi mükellefleri ve diğer mükelleflerimize sağladığı başkaca özelliklerden, yine yoklama ile ilgili, elektronik yoklamalarla ilgili mükelleflerin işte belli bir sermaye büyüklüğünü aşması halinde vergi kaydının otomatik açılması şirketlerde, bu şimdi 300.000 TL ve üzeri sermayesi olan şirketler, yine mükellefiyeti ikametgaha bağlı olan işte karayolları ile yurt taşımacılığı olabiliyor, serbest

meslek erbabı olabiliyor, şimdi vergi dairesinin iş yeri yoklamasını gerektirmeyen türden iş ve işlemlerinde yine biz dijital vergi dairesi ve dijital sistemleri kullanıyoruz ki burada otomatikman bu kayıtlar açılıyor yoklamaya gidilmeden, bunlar yine mükellef açısından çok çok olumlu sonuçlanan iş ve işlemlerimiz.“

Yetkili 9

“Vergi ödeme iade süreçlerinde de şöyle bir etkisi oldu, eskiden tahakkuk fişleri çıkardı, biz bunları mükelleflerimize tek tek ulaştırırdık, bunları bankaya giderek yatırmaya çalışırlardı, ama şu anda sistemde benim onayladığım beyanname anında interaktif vergi dairesi kayıtlarına düşer ve mükellefimiz masasının başında ben onayladıktan sonra hemen iki dakika sonra beyannamesini tahakkukunu ödeme yapabiliyor sistem üzerinden otomatik olarak.”

Yetkili 12

Olumlu olarak mükellefler artık alım satım yaptığı mükellefleri faturalarını görebiliyorlar, mükelleflere sıkıntılı olup olmadığını sorgulayıp tespit edebiliyorlar, tahsilat yapmak için fatura kesip karşı tarafa gönderebiliyorlar çok rahat bir şekilde, beyannamelerin sistemden direkt otomatik olarak yapabiliyorlar, enflasyon düzeltilmesi son dönemde yapıldı, hemen otomatik olarak bir sistem üzerinden verilerini yerleştiriyorlar, o sistem otomatik olarak bütün firmaların kontrollerini yapıyor, gerektiği kayıtlarına kadar gönderiyor.”

4.10.1.10. Güvenli

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “güvenli” kodudur. “güvenli” kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir; Gelişmiş ülkelerde, imkânların, teknik ve teknolojik altyapının uygun şekilde düzenlenmesi nedeniyle mahremiyetin ihlali ve bilgilerin ifşa edilmesinden kaynaklanan risk, dijital vergi uygulamalarına geçilmesindeki en önemli faktör olarak görülmektedir (Barati vd., 2014, s. 1937). Türkiye’de idarenin çalışmalarını etkin ve verimli bir şekilde yürütmesi, dijital ortamda elde edilen verilerin sağlıklı bir şekilde işlenebilmesi için VEDOP'a ilişkin

çalışmalar ilk olarak 1998 yılında başlatılmıştır. Bu proje kurumlar arası bilgi alışverişi sağlayarak mükelleflere vergi idaresine gitmeden hızlı ve güvenli bir hizmet sunabilen bilgisayar sistemi kurmayı amaçlamaktadır (Uğur ve Çütçü, 2009, s. 10). Dijital vergi uygulamaları kişilere ait veri ve bilgilerin güvenli bir şekilde arşivlenmesini sağlamaktadır (Doğan, 2022, s. 23).Örneğin; e-Fatura, faturaların dijital ortamda hazırlanmasına fırsat vermekte ve ticaret yapan her iki taraf arasında belgelerin şeffaf ve güvenli olarak iletilmesine olanak tanımaktadır (Kefe ve Kanarış, 2019, s. 166-174). Başka bir örnek ise e-Tebliğat uygulamasıdır. E-Tebliğat kişilere ait veri ve bilgilerin güvenli bir şekilde arşivlenmesini sağlayan bir uygulamadır. E-Tebliğat uygulaması ile kağıt belgede yer alan bilgilerin içeriğinin değiştirilebilmesi riski bu sistemde bulunmamaktadır (Doğan, 2022, s. 23).Yine e-imza dijital platformda ıslak imzanın yerine kullanılan ve kişinin kimlik bilgilerinden oluşan Açık Anahtarlı Sistemlerde en çok tercih edilen uygulamalardan biridir. E-imza yollanmak istenen belgeye dahil edilen, kimlik doğrulama maksadıyla kullanılan güvenli dijital bir veri olarak görülmektedir (Akleyek vd.,2011, s. 714-716).

Literatürde yer alan bu bilgilerle görüşmecilerin ifadeleri paralellik göstermiştir. olumlu deneyimler kategorisinde yer alan ”güvenli“ kodu ile ilgili görüşmeciler, mükelleflerin kendilerine ait bilgileri dijital sisteme güvenli bir şekilde aktardıklarını, evrak ve dosyalarını güvenli bir şekilde sakladıklarını, iş ve işlemleri güvenli bir şekilde yaptıklarını dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili olarak görüşmeciler şunları ifade etmiştir:

Yetkili 2

“Yani şöyle, o konu da aslında iyi oldu, dediğim gibi bu dijitalleşme sürecinde eskiden şeye daha çok, yani dijitalleşmeden önce daha insana hani memura odaklı bir süreçken şimdi işe odaklı, eğer işinizi, süreci doğru yönlendirebiliyorsanız zaten haliyle de şeffaflık oluyor, şöyle ki, biz eskiden mesela bir dilekçeyi elden yazılı verdiğimizde o kaybolabiliyordu, şimdi mesela o sistemde yanılmıyorsam 30 yıl boyunca şeyde kalıyor maliyenin sisteminden, hani yani ben size evrakı verdim mi, kayboldu mu gibi bir en azından durum yok.”

Yetkili 8

“e-tebligatla biz bunu çok güzel bir şekilde çözdük, yine mükelleflere yazdığımız yazın ya da gönderdiğimiz bildirimin mükelleflerde nereden geldiğini biliyor, yani bu da bir güvenirlik, karşılıklı bir güven esasına dayanıyor, elektronik imza keza öyle, yani elektronik imzanın taklit edilmesi imkansıza yakın, bunun evlilik üzerinden kontrol edebilmesi bir şeffaflık, borcu yoktur yazılarının keza anında cevabının mükellefe gönderilmesi, mükelleflerde başka kurumlarla iletişim halindeler, sürekli bir sirkülasyon var, bu da güzel bir etki yarattığını düşünüyorum. “

Yetkili 11

“Şimdi şöyle evet maliye diğer kamu kurumlarından farklı olarak ciddi bir düzene sahip bir kamu kurumu, eskiden beri şeffaflık, güvenirlik, sır saklama, gizlilik gibi hususlara önem veren bir teşkilatız biz ama her daim insanın bulunduğu yerde yanlışlıkları olabileceği meselenin doğasından kaynaklanıyor, dijital ortamlar hakikaten daha şeffaf daha güvenilir ortamlar sunuyor, bu anlamda mükellef penceresinden bir olumlu etkiyi yaratmıştır”

4.10.1.11. Verimlilik

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan bir diğer kod ise “verimlilik” kodudur. “verimlilik” kodundan önceki bölümlerde şu şekilde bahsedilmiştir. Dijital sistemler üzerinden yapılan işlemler mükellef açısından kaygı uyandıran işlemleri azaltarak işlerin daha verimli alanlara kaymasına yardımcı olmaktadır (Okunogbe ve Pouliquen, 2018, s. 2). Olumlu deneyimler kategorisinde yer alan “verimlilik” koduyla ilgili görüşmeciler, dijitalleşmenin iş ve işlem süreçlerinin verimli hale gelmesine yardımcı olduğunu dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 11 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 11

“olumlu yönü hakikaten malumunuz Türk ekonomisi gelişmekte olan bir ekonomi artık ekonomik aktiviteler hakikaten çeşitlenmiş, genişlemiş durumda, büyümeye potansiyeli taşıyor, olumlu yönü ise insanların, mükelleflerin, mükellef temsilcisi mali müşavirlerin dijital ortamı kullanarak daha kısa sürede daha verimli, daha efektif maliye ile olan vergi dairesi ile olan iş ve işlemlerini yürütebilmeleri, bu hem zamandan tasarruf hem emekten, mesaiden tasarruf anlamında ciddi bir mükellefe, mükellef temsilcisi, mali müşavire, yeminli mali müşavire bir zaman avantajı, süre avantajı, emek avantajı sağlıyor, en büyük olumlu yönü ise budur diyebiliriz,. Ayrıca mükelleflerin iade süreçlerini daha kısaltan, daha verimli, mükellefle daha çok iletişim kurabilen bir düzene doğru kaymıştır mesela.”

4.10.1.12.Yeterli

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “yeterli“ kodudur. Görüşmecilere “Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır, geliştirilmesi konusunda neler önerilebilir? “sorusu yöneltilmiş ve dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi ölçülmek istenmiştir.“yeterli“ kodu ile ilgili görüşmeciler, yoğun olarak dijital vergileme hizmetlerini kullanarak hemen hemen tüm işlemleri online sistem üzerinden rahatlıkla yapabildiklerini, geçiş sürecinin sağlıklı şekilde yürütüldüğünü ve dijital hizmetlerin yeterli olduğunu dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunları ifade etmişlerdir:

Yetkili 5

“Şimdi ben memuriyetim gereği 25 yılı geride bıraktık, bizim hemen sözü çok uzatmadan şöyle bağlayacağım, çok kısa zaman diliminde yani böyle 20-25 yıllık bir süreçte kağıt ortamında, fiziki ortamda kağıtlarla, kartlarla, dosyalarla yaptığımız işlemler bütün A'dan Z'ye artık dijital ortama taşınır hale geldiğini gördük, bunu şunun için söyledim, yeterlilik düzeyi demiştik, yeterlilik düzeyi elbette çok büyük gelişmeler kaydedildiği için şu anda yeterlilik anlamında bir olumsuzluk yok, epey bir mesafe kaydettik.”

Yetkili 7

“Mükellef açısından şu anda bence yeterli, çünkü dediğim gibi vergi dairesindeki yapacak bütün işlemlerle ilgili sistemde her kalem var, isterse dilekçe verebiliyor, isterse iade talebinde bulunabiliyor, isterse borcu yoktur yazısı isteyebiliyor, isterse iade sürecini takip edebiliyor, yani bütün işlemleri şu anda ki sistemde çok rahatlıkla yerine getiriliyor, ödemesini dahi sistem üzerinden dijital vergi dairesinde yapabiliyor, mükellef açısından şu anda ekstradan bir şey yapılmadı, zannetmiyorum çünkü yani belki zamana göre teknolojiye göre değişiklik olabilir de şu anda vergi dairesinde yapacak bütün işlemleri dijital vergi dairesinden mükellef yapabiliyor.”

Yetkili 2

“Valla maliye işte dediğim gibi dijitalleşmede gayetileri bir teknoloji de kullanıyorlar hatta bu işlerin ağır olması genellikle bankada oluyor biliyorsunuz, yani neredeyse bankalara yakın bir şey var Maliye Bakanlığının, dijitalleşme süreciniböyle alt başlı takip ediyorlar, bence özel bir yani geliştirilebilir de hani nasıl deyim, zaten şu an şeyde zirveden takip ettiği için artı olarak ne yapılabilir onu da inanın bilmiyorum yani, hiç aklıma gelmiyor, eksikliği de yok yani.”

4.10.1.13. Doğru ve Eksiksiz Yapma

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “Doğru ve Eksiksiz Yapma“ kodudur. “Doğru ve Eksiksiz Yapma” kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir; Birçok ülkede dijital vergileme teknolojilerinden faydalanılmaktadır. Bu teknolojiler işgücü maliyetini düşürerek, insan kaynaklı hataları minimum seviyeye indirmektedir (Turan ve Özgen, 2009, s. 136). Vergisel işlemlerin dijital teknolojiler vasıtasıyla gerçekleştirilmesi, vergisel konularda hata yapma ihtimalini azaltmaktadır. Bu da mükellefleri rahatlatmaktadır (Çimen, 2016, s. 98-102). Örneğin, Blockchain teknolojisinin daha kapsamlı uygulanması ile sisteme dahil olan akıllı sözleşmeler aracılığıyla vergisel işlemlerin birçoğu otomatik olarak halledilmektedir. Bu da insan eliyle yapılacak tüm hata paylarının önüne geçilmesine yardım edecektir (Ölçer, 2019, s. 287-288). Kağıt ortamda gerçekleştirilen beyannameleri dosyalamak ve idareye bildirmek mükellef için sıkıcı ve külfet gerektiren bir iştir. Dolayısıyla bildirimlerin

elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ve elektronik dosyalamanın kullanılması vergisel işlemlerin zamanında ve doğru bir şekilde yapılmasına olanak tanımaktadır (Wasao, 2014, s. 4-5).

Litaratürde yer alan bu bilgiler ile görüşmecilerin ifadeleri anlamlılık kazanmıştır. Olumlu Deneyimler kategorisinde “doğru ve eksiksiz yapma“ kodu ile ilgili görüşmeciler, vergisel işlemlerin dijital sistemler üzerinden yapılmasının, işlemleri doğru ve eksiksiz olarak yerine getirilmesine olanak sağladığını, sistem uyarılarının hata yapma oranını azalttığını ve memur bazlı hataların önüne geçildiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 5

“Şimdi yine burada bir ödevin yerine getirilmesi bakımından bir vergi dairesine gitmeden yani fiziken bir memurla bir araya gelmeden yaşını alabilen süreçler aramıza geliyor, bu noktada bir başvuru işleminin yapılması ve sonuca bağlanması ilgili belge çıktısıyla bu işin sonlanması aşamasından tutun bir vergi borcunun doğması, tahakkuk etmesi ve ödeme süreçleri, yine bir kendi kanununa göre iade süreci oluşması, iade sürecine ilişkin gelişmeler gelişen beyanname verme süreçleri, bunların tamamı artık dijital ortamda yapılır hale geldi, bu da tabi mükellef açısından yine işlemin doğru, kesim ve memur bazlı hatadan uzak bir şekilde çabuk sonuçlanmasını sağlıyor, bir diğer taraftan da özellikle ödemeler bakımından da mükellefin daha önceden planlı bir şekilde iş ve işlemlerinin yerine getirmesini sağlıyor”

Yetkili 7

“Eksiksiz yani önceki soruda dedik ya bu onunla hemen hemen birbirine eş oldu, birbirine paralel gibi öyle diyelim, yani elbetteki bu olumlu oldu, yani hem mükellef açısından hem gelir idaresi açısından olumlu etki yarattı, dediğim gibi dijital ortamda tespiti ve işlem yapması daha kolay, daha hızlı olduğu için mükellef açısından da eksiksiz, doğru yapmasına vesile oldu diyelim.”

Yetkili 8

“Mükellefin uyumu da şöyle yani sistem öyle bir kurulmuş ki mükellefin hata payını da azaltıyor, mükellef bir veri girişi yaptığı zaman yanlış veri girişi de yapabilir sonuçta, bunda sistem size bir uyarı veriyor, onu düzelttiriyor, tekrar bir uyarı veriyor, tekrar düzelttiriyor, yani bizim önümüze aslında hazır geliyor, dolayısıyla idari ile mükellefin karşı karşıya gelme, olumsuz anlamda karşı karşıya gelmesinden bahsediyorum, bu oran da azaldı, böyle bir artışı da var diye düşünüyorum.”

Yetkili 10

“yani dijital vergilendirme hizmetleri bu çağımızda insanların zaman kayıplarını hatalı işlemler yapmalarını engelliyor ve vergiyi gönül uyumu da bir miktar artırıyor diyelim.”

4.10.1.14. Ödeme Seçeneklerinde Artış

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “Ödeme Seçeneklerinde Artış” kodudur. “Ödeme Seçeneklerinde Artış” kodu ile ilgili görüşmeciler görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler farklı ödeme seçenekleri ile ödeme yapma imkânlarının dijitalleşme ile ortaya çıktığını dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 4 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 4

“Mükellefler açısından da büyük kolaylık, yani kredi kartıyla mesela ödeme bir finans aracının dahil edilmiş olması, bazılarının taksitlendirilmesi gibi bu ödevleri açısından da ve yine fiziksel olarak bir yere gitmeden oturduğunuz yerden işte bu ödevleri yerine getirmeniz dijital dönüşümün hani bence gelir vergi tahsilatında ciddi bir artışı olduğunun sonucunu doğurur.”

4.10.1.15. Tek Portal Üzerinden Yönetilmesi

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “Tek Portal Üzerinden Yönetilmesi” kodudur. Tek Portal Üzerinden Yönetilmesi” kodu ile ilgili literatürde şu bilgiler yer almıştır; Dijital teknolojik araçlar mükelleflerin tüm kaynaklardan elde ettikleri bilgileri tek bir çatıda toplayarak vergi idarelerinde verimliliği arttırabilmektedir

(Akdoğan ve Yavuz, 2022, s. 21-22). Tek portal uygulaması ile ilgili literatürde Ateş (2021) yapmış olduğu çalışmada Türkiye’de e-vergileme ve vergi idaresinde değişimi incelemiştir. Çalışmada dijital vergi uygulamalarının tek bir çatı altında toplanarak tek bir portal üzerinden yönetilmesinin vergi idaresi ve vergi mükellefleri açısından kolaylık sağlayacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Literatürde yer alan bu bilgiler ile görüşmecilerin ifadeleri paralellik göstermiştir. Olumlu Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “tek portal üzerinden yönetilmesi” kodu ile ilgili görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler farklı birimlerdeki işlerin ve dijital vergi uygulamalarının birbirleriyle entegre edilerek tek bir portal üzerinde toplandığını ve kolaylıkla erişim sağlanabildiğini dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 4 ve 5 kodlu görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 4

“Bu anlamda yakın zamanda çok ciddi gelişmeler var, gelir idaresigibi teknoloji kurarak artık mevcut yapılarını tek bir çatı altında, tek bir portal üzerinde toplama gayreti içerisinde ve bunu kendi iç insan kaynağıyla yapmayı hedefliyor, burda da büyük adımlar attı, eskiden işte internet vergi dairesi, internatif vergi dairesi gibi gibi, farklı farklı yapılar vardı, evet yine hala mevcutta bunlar var, bunların sıkıntılarını da zaten yaşıyoruz, ama hepsini dijital vergi dairesi adı altında tek bir portal üzerinde toplama gayreti var, bu da aslında gelir idaresinin mükellefle iletişimini tek bir adresten, tek bir noktadan verilmesinde ciddi anlamda avantajlar sağlıyor.”

Yetkili 5

“haliyle bu belgelerde hem erişim hem sunum anlamında yine bu zaman dediğimiz olumlu süreci eklenen bir unsur haline geliyor belgelerin sunulması ve yarışma anlamında da, yine bir başka olumlu süreç kurumlar arasındaki entegrasyonu sağlanmasıyla mükellef, demin ticaret odası örneğini vermiştim, burada başka başka kurumlara giderek, işlerini o zamana ayırarak, o bilgiye sahip olarak, yani dolanıp durmaktansa tabi ricaiz ise, tek bir yerden başvuru yaparak kurumların entegre edilmiş

birbiriyle etkileşimi ve sistemlerin buna uyarlı hale getirilmesi sebebiyle kısa zamanda işini bitirir hale geliyor.”

4.10.1.16. Bürokrasi ve Kırtasiyecilikte Azalma

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “Bürokrasi ve Kırtasiyecilikte Azalma” kodudur. Bürokrasi ve Kırtasiyecilikte Azalma” kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir; Türkiye’de kamuda dijitalleşmeye geçilmesinin ardından kullanılan dijital vergi uygulamaları kırtasiyeciliği azaltmada önemli bir adım olarak kabul edilmektedir (Narçin, 2020, s. 70). Dijital vergi uygulamaları, bürokratik süreci daha anlaşılabilir ve basit hale getirmeyi amaçlamaktadır (Katı, 2021, s. 4-7). Dijital uygulamalar sayesinde bürokratik engellemeler azaltılarak, yolsuzlukla mücadelede önemli bir yol kat edilmiştir. (Akçaöz ve Akçaöz, 2023, s. 3651). Vergisel işlemlerin dijital ortamda yapılması, gerekli olan bilgi ve belgelere mesai saati fark etmeksizin ulaşılması bürokrasi ve kırtasiyeciliği minimum seviyeye indirmektedir (Çimen, 2017, s. 104). Ayrıca işlemlerin fiziksel temas olmadan halledilmesi vergi mükellefi ile vergi personeli arasında oluşabilecek gizli anlaşmaları önleyici özelliğe sahiptir (Okunogbe ve Pouliquen, 2018, s. 2). Dijital vergi uygulamalarının bürokrasi ve kırtasiyeciliği azalttığı görüşü, literatürde şu çalışmada yer almaktadır;

Tekşan (2023) Sakarya ilinde bulunan muhasebe meslek mensupları üzerine bir anket çalışması uygulamıştır. Çalışma vergi idarelerinde gerçekleşen elektronik dönüşüm sürecinin vergi idaresine ne ölçüde etkinlik sağladığını ölçmeye yöneliktir. Çalışmaya göre e-dönüşüm uygulamalarının iş performanslarını artırarak, bürokrasi ve kırtasiyeciliği azalttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Literatürde yer alan bu bilgilerle görüşmecilerin ifadeleri birbirlerini desteklemektedir. Olumlu Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “bürokrasi ve kırtasiyecilikte azalma” kodu ile ilgili görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijitalleşmenin bürokratik işlemler sırasında yaşanan zaman kaybını önleyerek, matbu yükümlülüklerinin azaldığını ve memura endeksli değilde işe endeksli bir sisteme geçildiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 2, 5 ve 6 kodlu görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 2

“fiziken gitmenize gerek kalmadan işte dijital vergi dairesine gidip genel amaçlı dilekçeden de herhangi bir meramınızı anlatıp da oradan da işlemi çözebiliyorsunuz, eskiden bunu biraz çok zordu, yani biraz şeye endeksliydi, bu eskiden memurun şahsına endeksliydi, yeni dönemde işe endeksli bir sisteme dönüş oldu diyelim.”

Yetkili 5

“diğer tarafında olumlu tarafına bakarak bürokratik bir sürü süreci dijital vergi dairesi ve dijital işlemler üzerinde bertaraf ederek yani direkt kendi bilgiye ve kendi belgeye ulaşılır bir haldeki burada tamamıyla hem burada bir memurun bir işi yapma yanlışlığı ve zaman kaybı önleniyor hem de kendisi bir işi bizzat kendisi, ne işlemin yapacağını bilerek ve talep ederek gittiği için işlemi yanlış yapma ve yanlış dönüş olasılıkları da bertaraf ediliyor bu şekilde, bunlar olumlu yansıyor mükelleflere.”

Yetkili 6

“işte kağıt ortamında o bürokrasideki kırtasiyecilik denilen süreci azaltıyor, oradaki kamu çalışanları ile yüz yüze gelmeden talebinizi uzaktan işte yerine getirebiliyorsunuz, yani öyle bir talebi uzaktan da kullanabiliyorsunuz, böyle bir avantajı var.”

4.10.1.17. Kirli Bilgileri Azaltma

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “Kirli Bilgileri Azaltma” kodudur. Olumlu Deneyimler kategorisinde katılımcılar “kirli bilgileri azaltma” kodu ile ilgili görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler iletişimin dijital dünyaya aktarılmasının bilgi kirliliğini azalttığını dile getirmiştir. Konuyla ilgili yetkili 5 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 5

“İletişim bakımından şimdi bilginin, kirli bilginin özellikle ortada dolanması sebebiyle bir çok mükellefimiz iş ve işlemlerinde zaman kaybına uğrayabiliyordu, işlemi başa döndüren süreçler yaşanabiliyordu, bu anlamda iletişim bakımından dijital vergi dairesi hem işlem yapma hem de doğru bir şekilde bilgi alma bakımından mükellefin çok yakınında çok da kolay erişebileceği bir sistematik ve doğru olarak konuşlanmış bir dijital yapı olarak sunumuna hem şu anda sunumu yapılıyor hem de mükellefin erişebileceği bir ortamda,”

4.10.1.18. Psikolojik Rahatlık

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “psikolojik rahatlık” kodudur. “Psikolojik Rahatlık” kodundan önceki bölümlerde şu şekilde bahsedilmiştir; Dijital vergileme hizmetleri sıra beklemek ve yetkili kişiye ulaşmak gibi kişilerin vergiyle ilgili işlerini kolaylaştırdığından mükelleflere psikolojik rahatlık sağladığı düşünülmektedir (Tokdemir, 2019, s. 118-120). Ayrıca dijital vergileme hizmetlerinin işlemleri hızlı ve net bir şekilde mükelleflere sunmasından dolayı devlete olan güveni artırarak mükelleflerin psikolojik maliyetlerini azalttığı düşünülmektedir (Çimen, 2016, s. 98-102).

Literatürde yer alan bu bilgiler ile görüşmecilerin ifadeleri anlamlılık kazanmıştır. Olumlu Deneyimler kategorisinde katılımcılar “psikolojik rahatlık” koduyla ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijital vergileme hizmetleri kullanımının mükellefin vergisel işlemlerinde bazı kolaylıklar sağladığını, işlemlerin online sistem üzerinden yapılmasının mükelleflerin kafalarını rahatlattığını ifade etmiştir. Ayrıca görüşmeciler zamanında vergisel ödevleri yerine getiren mükelleflere devletin vergi indirimine giderek daha az vergi tahsil etmesinden ötürü mükelleflerin psikolojik olarak rahatlama yaşadıklarını belirtmiştir. Konuyla ilgili olarak görüşmeciler şunlardan bahsetmişlerdir:

Yetkili 6

“şöyle bir durum var, vergi uyumlu mükellef kavramı doğdu ortaya yıllar itibarı ile, sonradan işte bazı mükellefler olası işte vergi

yükümlülüklerin zamanında ve eksiksiz yerine getirilmesi durumunda bazı teşvik edici oransal açıdan indirimler sağlıyor mükellefler, bu anlamda yani belki işte dijital ortamda vermesi onu her anlamda mükellefin hayatını kolaylaştırdığı için sorumluluklarını eksiksiz yerine getiriyor, bu mükellefin işte bir sonraki yükümlülüklerin de devletin ona bakış açısını ve yükümlülüklerindeki o miktar açısından daha az vergi vermesini sağlayabiliyor, yani mesela dijital ortamda yükümlülüklerini yerine getirdiği zaman o uyum onun %15 ya da 25 gibi daha indirimli vergileri de ödemesi sonucunu ortaya çıkarabiliyor.

4.10.1.19. Nötr

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “Nötr” kodudur. Görüşmecilerden sadece 1 tanesi diğerlerinden farklı olarak “nötr” kodu ile ilgili görüş bildirmiştir. Görüşmeci dijitalleşmenin, vergisel yükümlülüklerin yerine getirilmesi üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığını dile getirmiştir. Konuyla ilgili yetkili 6 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 6

“Yani bu anlamda çok bir etkilediğini söyleyemem çünkü bu tür maddeye külfetler her anlamda mükellefi ister dijital ortamda olsun ister kağıt ortamda olsun bu bunların yükümlülüklerin miktarını ne arttırıyor ne azaltıyor”

4.10.1.20. Yeşil Çevre

Olumlu Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “yeşil çevre” kodudur. “yeşil çevre” kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir; E-bildirimlerin çevreye verdiği zarar klasik vergileme sistemine göre göre minimum düzeydedir (Doğan, 2022, s. 23). Devlet idarelerinde bilhassa da Adalet Bakanlığı ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nın bireylere özel bildirim yapımları (tebligat) klasik iadeli taahhütlü posta aracılığı ile gerçekleşmektedir. Haberleşme tekniklerinde dijital postanın yaygın hale gelmesi ve klasik tebligat ile bağlanması kişilerin bu tarz bildirimlerden anlık haberdar olmasına olanak tanımıştır. Bu tarz sistemde kaydı olan elektronik postalar (KEP – Registered e-mail) olarak tanımlanmaktadır. Dijital ortamda

yapılan bu bildirimlerin çevre ve ekonomiye ciddi katkılar sağladığı düşünülmektedir (Akleyek vd., 2011, s.714-716).

Literatürde yer alan bu bilgiler ile görüşmecilerin ifadeleri anlamlılık kazanmıştır. Olumlu Deneyimler kategorisinde “yeşil çevre“ kodu ile ilgili olarak görüşmeciler görüş bildirmiştir. Görüşmeciler dijitalleşme ile kağıt kullanımının azaldığını bu anlamda da daha çevreci bir sürecin ortaya çıktığını dile getirmiştir. Konuyla ilgili yetkili 8 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 8

“Mükellef açısından da mükellefi tebligata gönderiyorsun, ulaşamıyorsun telefonla, tekrar buraya geliyor, o da bir hem yol masrafı keza ona, kağıt tüketimi yani aynı zamanda çevreci bir yaklaşımı da benimsiyoruz,”

4.10.2. Olumsuz Deneyimler

Olumsuz Deneyimler kategorisi altında 18 kod oluşturulmuştur. Bunlar; teknik aksaklıklar, dijital okuryazarlığın olmaması, iletişimde kopukluk, hata yapma korkusu, dijital denetim korkusu, sistemsel yoğunluk, karmaşıklık, idareyi gereksiz yere meşgul etme, dijital ekrana maruz kalma, yeterli değil, enerji ve internet kesintisi, bilgisayar kullanma becerisi eksikliği, personel sayısında azalma, psikolojik vergi yükü, kanuni sürecin hemen başlatılması, güvenlik riski, smmm-ymm'lerin ofislerinin dijital yeterliliklerinin eksik olması ve yapay zeka desteği eksikliğidir.

4.10.2.1. Teknik Aksaklıklar

Olumsuz Deneyimler kategorisi altında yer alan kodlardan biri “teknik aksaklıklar” kodudur. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “teknik aksaklıklar” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijitalleşmenin bazı teknik aksaklıklara neden olduğunu bu nedenle işlem hızlarını yavaşlattığını ve sistemde yaşanan çökmeler nedeniyle sisteme giremediklerini dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 6

“dezavantajı ise şu, birebir yüz yüze görüşmediğiniz için işlemler orada yoğunluktan kaynaklı sıraya girip belki normalde yüz yüze gitseniz 1 saatte 2 saatte daha hallolabilecek olaylar teknik problemlerden kaynaklı uzayabiliyor, şimdi arşiv kaydı dediğimiz olay dijital bir ortam imkanı sunuyor ama sistemin olası çökmesi durumunda bu hizmete ulaşamama riskini ortaya çıkarır , bu da bunun hani o sistem size ne kadar zaman tasarrufu ve mesafe tasarrufu sağlıyorsa sistemi çökmesi durumunda kesinlikle o hizmeti zamanında alamama problemi ortaya çıkarabilir, nitekim kısa bir süre önce enflasyon vergilendirmesine ilişkin ciddi sorunlar yaşandı.”

Yetkili 8

“Dezavantaj aklıma gelen ne olabilir, dezavantajlar arasında sayılabileceğim aslında konuşmamızın başında da belirttiğim gibi bu son günlerde yaşanan, vadelerin son gününde yaşanan aksaklıklar mükelleflerin bu süreçte sıkıntı yaşamalarına sebep olmaktadır ve bunla ilgili bize geri dönüşleri biraz da sert oluyor öyle de söyleyebilirim çünkü bu altyapı problemi biz bunun da farkındayız Gelir İdaresi Başkanlığı olarak, bizim altyapımız eleştiri yaparsak kendimize bunu zaman zaman kaldırmıyor, bu da mükelleflerin vereceği dilekçeyi, vereceği beyannameyi sistemin almamasına sebep oluyor, bu vergi idaresi bakımından da dönüp baktığınızda biz de mükellefi zamanında ödevini yerine getirmeyen mükellef kategorisine alıyoruz, burada karşı karşıya geliyoruz, tabii bunu da şöyle çözmeye çalışıyoruz zaman zaman, bu problemleri de bizim alt yapımızın oluşturulduğu Ankara’da bir birimimiz var, biz şuna tespit edebiliyoruz, yani bu mükellef gerçekten ödemenin son günü ya da beyannamenin son günü, bildirimlerin son günü bunu vermeye çalışmış mı, gerçekten uğraşmış mı, bunu da tespit edebiliyoruz ama dediğim gibi bunlar bizim geliştirmemiz gereken yönler, bu teknik aksaklıklarla mükelleflerimizi başbaşa bırakmamız gerekiyor, bunları da biliyoruz, her geçen gün iyiye gittiğini de söyleyebiliriz sistemin.”

Yetkili 9

“olumsuz yönlere baktıklarımızda zaman zaman dijital dünyadaki aksaklıklar, işte sistemin yavaş çalışması ya da buna benzer bir takım teknik problemleri oluşması, oluşan bazı problemler var var ama bunun dışında genel hatlarıyla memnuniyet yukarıda.”

4.10.2.2. Dijital Okuryazarlığın Olmaması

Olumsuz Deneyimler kategorisi altında yer alan kodlardan biri “Dijital Okuryazarlığın Olmaması” kodudur. Dijital Okuryazarlığın Olmaması” kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir;

Vergi uyumuna etki eden faktörlerden eğitim ile dijitalleşme arasında çoğu çalışmada pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu anlaşılmıştır. Söz konusu bu ilişki dijitalleşme bağlamında değerlendirildiğinde eğitilmiş bireylerin dijital araçları kullanması ve işlerini bilgisayar aracılığı ile halletmesinden ötürü vergi uyumunda eğitimsiz bireylere göre daha fazla uyum gösterdikleri düşünülmektedir. Literatürde Saruç ve Sağbaş’ın (2003) yapmış olduğu araştırmada üniversite mezunu olan bireylerin vergi ödemeleri konusunda daha duyarlı olduğu ve vergi uyumunda yüksek düzeyde uyum sağladıkları tespit edilmiştir. Çalışmalara göre eğitimsiz bireyler dijital araçları kullanma konusunda zorlandıklarından iş hayatında teknolojik robot kullanımını daha az tercih etmişlerdir. Eğitim alan bireyler dijitalleşmeye daha kolay adapte olduklarından vergi ödeme konusunada daha fazla istekli olmuşlardır (Akdoğan, 2022, s. 20).

Literatürde yer alan bu bilgiler ile görüşmecilerin ifadeleri anlamlılık kazanmıştır. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “dijital okuryazarlığın olmaması” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler eğitim seviyesinin tüm kullanıcılarda aynı düzeyde olmadığını, dijital araçları mükelleflerin nasıl kullanacaklarını bilmediklerini, dijital okur-yazarlığın düşük seviyede olmasından dolayı da mükelleflerin sisteme adapte olamadıklarını dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 4

“Bir kere dijital okuryazarlık Türkiye’de az, yani internet kullanımı çok yaygın belki mobilite çok fazla hani coğrafya anlamında her yere internet götürmüş durumdayız ama bugün gelir idaresi işte devreye aldı ama hiç kullanmadan kapatıldı, kapatılan birçok uygulaması var mesela geçmişten de dilekçematik gibi ne bileyim buna benzer yapılar vardı, özellikle sistemi çok etkin kullanılmıyor yani aslında bu ürün diyebileceğimiz, yani bu hizmet olarak tabir ettiğimiz şeyden daha fazla kullanıcıya ulaştırılması bence gerekir...”

Yetkili 6

“Yani genelde ülkemizde eğitim konusunda, yani bütün mükellefler aynı eğitim düzeyine sahip olmuyor bu da uygulamaları kullanma konusunda bazen onları yetersiz gösterebiliyor, yani uygulamaya adapte olma konusunda sıkıntılar yaşıyabiliyor”

Yetkili 10

“üçüncü bir dezavantajı da bu kurumlar vergisi mükellefleri işte e-defterlerinin bu tip şeyleri yolladıklarını da bazen hata yaptıklarını görüyorlar, onu düzeltmekle ilgili süreçlere çok hakim olamayabiliyorlar, yani sistem düzgün işlediğinde hiçbir sıkıntı yok ama sorun olduğunda bunu nasıl düzelteceğim noktasında kurumlar vergisi mükelleflerinin de bazen danışmanlık hizmeti aldıkları görülüyor.”

Yetkili 11

“destek anlamında da bunu sağlamamız lazım, mükelleflerin o an, o işlem tesis ettikleri anda onlara destek sunmak bunlar da yapay zeka çalışmalarından destek alarak geniş bir destek sunabilmek mükellefin tereddütlerini ortadan kaldırmak önemli, ben vergi dairesinde de çalıştığım için eğitim başlığında da size şunu ifade etmek isterim, mükelleflerin kullandığı ekranlardan vergi dairesi çalışanları çok haberdar değiller, bu ekranların, bu menülerin, bu uygulamaların nasıl yürüdüğünü çok bilmiyorlar, vergi dairesi çalışanlarının her aşamada mükelleflerin

kullandığı dijital hizmet ekranlarının menülerini öğrenmelerini mükellefin yaşadığı zorlukları,”

4.10.2.3. İletişimde Kopukluk

Olumsuz Deneyimler kategorisi altında yer alan kodlardan biri “iletişimde kopukluk” kodudur. Olumsuz Deneyimler kategorisinde katılımcılar “iletişimde kopukluk” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijitalleşmenin vergi dairesi çalışanlarıyla kurulan iletişimlerini zorlaştırdığını, herhangi bir işlem için onlarla görüşemediklerini, karşılarında dijital ekrandan başka birşey olmadığını dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili Yetkili 7, yetkili 10 ve yetkili 11 kodlu görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 7

“Şöyle yani daha önce iletişim olarak tabii aynı işlemler yapılıyordu, işte dilekçe verme, işte işlem yaptırma, hizmet alma konusunda işlemler aynı farkedenden bir şey yok sadece elektronik ortamda yani daha vergi dairesiyle personeliyle yani ilişki kurması, karşılıklı diyalogu birbirini tanıması konusunda sıkıntı onun onun dışında yani farkedenden bir şey yok, iletişimde kopukluk oldu diyelim,”

Yetkili 10

“Şimdi iletişimde doğru, sistem üzerinden herhangi bir şey talebinizi, mesela dilekçe vereceksiniz, eskiden ben vergi dairesine götürürdüm, şefler bakardı, müdür yardımcısı bakardı, üstüne paraf atardı, ondan sonra evrakınız işleme alınırda ama orada şefle konuşturdunuz o size bir yol gösterirdi, müdür yardımcısı ile konuşturdunuz, o size bir yol gösterdi, şimdi sistem üzerinden talebinizi giriyorsunuz size bir yol gösteren yok, belki talebiniz yanlış, belki siz yanlış dilekçe yazıyorsunuz, kopukluklara yol açıyor.”

Yetkili11

“ yetkili 11 mükelleflerin işlemlerini dijital ortamda gerçekleştirirken sadece dijital bir ekranla karşı karşıya kaldığını herhangi bir yanlışlık

yaptığında monitöre neyi yanlış yapıp yapmadıklarını soramadıklarını ve yanlışlığı düzeltmek için mükelleflerin vergi dairesine gelmek zorunda kaldıklarını ifade etmiştir.”

4.10.2.4. Hata Yapma Korkusu

Olumsuz Deneyimler kategorisi altında yer alan kodlardan biri “ hata yapma korkusu“ kodudur. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “hata yapma korkusu“ kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijitalleşme ile birlikte işlemleri dijital sistem üzerinden gerçekleştirirken hata yapma korkusu yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Görüşmeciler dijital hizmetleri kullanırken işlemleri doğru yapıp yapmadıklarını sorma imkanlarının olmadığını, hata yapmaları halindedir cezai yaptırımla karşılaşabilecekleri konusunda endişe duyduklarını ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 10 ve 11 kodlu görüşmeciler şunları ifade etmiştir:

Yetkili 10

“dezavantajları neler, işte hızlı olduğu için hata yapma riskleri olabiliyor, ikincisi dezavantaja erişim sağlayabiliyor sistem trafiği üzerinden, üçüncüsü de, üçüncü bir dezavantajı da bu kurumlar vergisi mükellefleri işte e-defterlerinin bu tip şeyleri yolladıklarını da bazen hata yaptıklarını görüyorlar, onu düzeltmekle ilgili süreçlere çok hakim olamayabiliyorlar, yani sistem düzgün işlediğinde hiçbir sıkıntı yok ama sorun olduğunda bunu nasıl düzelteceğim noktasında kurumlar vergisi mükelleflerinin de bazen danışmanlık hizmeti aldıkları görülüyor.”

Yetkili 11

“Şöyle biliyorsunuz mal canın yongası, dijital vergileme hizmetlerini kullanırken mükelleflerin en büyük tereddüdü şu, vergileme ile ilgili düzenlemeler hep yasal düzenlemeler ve buna uyum sağlanmadığında cezai tedbirler öngörülüyor, vergi, ziya gibi özel usulsüzlük cezası gibi, usulsüzlük cezası gibi, mükelleflerin en olumsuz deneyimi dijital vergileme hizmetlerini kullanırken karşılarında sadece bir ekran yer aldığı için acaba doğru mu yapıyoruz, yanlış mı yapıyoruz ya da mükellef temsilcisi mali müşavir bu uygulamaları kullanırken yanlış yaptığımız bir şey var mı, bunun sonucunda

bize vergi dairesi tarafından vergi, ziya, usulsüzlük, özel usulsüzlük cezaları kesilebilir mi endişesi en büyük olumsuz deneyimdir, çünkü bir vatandaş düşünün, o vatandaş e-Devlet'te milli eğitimle ilgili bir elektronik hizmetten yararlanmak istesin, dijital hizmetten, bu endişeyi çok yaşamaz yani olumsuz bir yanlış bir şey yaparsak acaba başımıza ne gelir korkusu çok yüksek yaşanmaz ama vatandaş mükellef psikolojisini düşündüğümüzde dijital vergileme hizmetlerinde yanlışlıkların vergi, ziya, usulsüzlük, özel usulsüzlük cezaları ile cezalandırılması nedeniyle doğru mu yapıyoruz, yanlış mı endişesi en büyük olumsuz deneyimdir.”

4.10.2.5. Dijital Denetim Korkusu

Olumsuz Deneyimler kategorisi altında yer alan kodlardan biri “dijital denetim korkusu” kodudur. “dijital denetim korkusu” kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir ; Genel manada vergi denetimi, idarenin ve mükelleflerin vergi yasalarından doğan yükümlülüklerini yerine getirip getirmediğinin kontrol edilmesi olarak ifade edilmektedir (Demirhan, 2019, s. 865). Dijital teknolojilerin yaygınlaşması çoğu işlemin otomasyon sistemi vasıtasıyla gerçekleşmesine neden olmuştur. İşlemlerin otomasyon sistemi üzerinden gerçekleşmesi denetçilerin yükünü azaltarak daha nitelikli ve değer katan işlere zaman ayırmalarına yardımcı olmaktadır. Dijitalleşme ile verilerin işlenmesi, takip edilmesi, kontrol altında tutulması ve bütün fiziksel mekanizmalar arasındaki iletişim, akıllı raf sistemleri veya nesnelerin interneti uygulamalarının uyumu ile gerçekleşmektedir. Söz konusu bu teknolojiler muhasebe ve denetim alanlarında veri bütünlüğünü koruyarak hata yapma oranını minimum seviyeye indirmektedir. Aynı zamanda tüm bilgi ve işlemlerin denetlenebilirliğini kolaylaştırmaktadır (Köse ve Polat, 2021, s. 19-21). Dijital vergi teknolojilerinin gelişmesi mükellefler ve vergi müfettişleri için ciddi avantajlar sağlayarak işlerini kolaylaştırmıştır. Örneğin, 2015’de 185.000 civarında federal vergi denetimi yapılmış ve bu denetimlerin yaklaşık %97’sinin dijital ortam kullanılarak, fiziksel temas olmaksızın gerçekleştirildiği görülmüştür. Denetimler dijital ortamda gerçekleştirildiğinden bireyler yapmış olduğu tutarsızlıkları düzeltme imkânı bulamamış ve bu dosyaların yaklaşık 97’sine vergi cezası uygulanmıştır (ICAEW, 2019, s. 18). Dijital teknolojiler sayesinde devlet kişilerin gerçek kazançlarını kolayca tespit edebilmektedir (Dikmen ve Çiçek, 2020, s. 155). Özellikle Blok zincir teknolojisi;

ödeme sistemi, dolandırıcılığın tespiti, devlet idarelerinin farklı alanlarından gelen verilerin birleştirilmesi, farklı türdeki kayıtların yönetimi, kimlik yönetimi, fiziksel varlık takibi, devlet gelirlerinin toplanma süreci, gümrük kontrolü, dijital pasaport, dijital oylama ve düzenleyici gözetim gibi alanlarda kullanılmaktadır (Ciğerci ve Eğmir, 2019, s. 208). GİB İnternet Vergi Dairesi uygulaması ile 1 Kasım 2011 tarihli ve 28102 sayılı Resmî Gazete’ de yayımlanan 22 Seri No’ lu ÖTV Genel Tebliği kapsamında 2A numaralı ÖTV beyannamesinin söz konusu tarihten başlayarak dijital ortamda alınmasına başlanmıştır. Elektronik takip sistemi vasıtasıyla yapılan her bir beyan dönemi bitiminde bireylerce sunulan beyannamelerin kendi arasında tutarlı olup olmadığına bakılmaktadır. Sunulan beyannameler içinde bulunan gümrük beyannamesi, istisna dahilinde yapılan teslimler, indirimli vergi uygulamaları, mahsuplaşma vb. gibi verilerin çapraz denetim yapılarak cari denetimde etkinlik sağlaması amaçlanmaktadır (Tolkun, 2021, s. 58).

Literatürde dijital denetimle ilgili Mert (2009) çalışmasında dijital teknolojinin vergi denetimi üzerinde yarattığı etkiyi incelemiştir. Çalışmaya göre dijital uygulamaların vergi denetimini etkin ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesine olanak tanıdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Literatürde yer alan bu bilgiler ile görüşmecilerin ifadeleri anlamlılık kazanmıştır. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “dijital denetim korkusu” ile ilgili yoğun olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler genel olarak dijital teknolojiler sayesinde devletin tüm bilgilerine rahat bir şekilde ulaşabildiklerini, elde ettikleri kazançları kolayca takip ettiklerini, işlemlerin dijitale aktarılmasının denetlemeyi kolaylaştırdığını, mükelleflerin sürekli kontrol altında olduğunu bildiklerini ve bu anlamda mükelleflerin dijital denetlenme korkusu yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 4

“Şimdi genel anlamda baktığımızda, asıl dijitalleşmeye gelir idaresinin neden istediğine baktığımızda, kurum dediğimiz şey aslında denetim, yani eğer sizin kurumlar vergisi idaresi üzerinde bir idare, bir erk o işletmenin her hareketinde dijital olarak takip edebiliyorsa ve bunu vergi mükellefi biliyorsa dolayısıyla hani tabi yerindeyse kaçacak çok yer

olmadığından denetim uyumu da beraberinde getirir, bu anlamda çok etkili, yani vergi uyumunu artırma üzerindeki etkisi belki de vergi tarihindeki hani caydırıcı cezalar işte şunlar bunlar dışında, onların ötesinde çok daha verimli bence, etkili.”

Yetkili 8

“olumsuz deneyim de belki şunu söyleyebiliriz, kurumlar vergisi mükelleflerini çok sıkı takip ediyoruz, dijital sistemi her gün yeni bir aracımızı entegre ederek veri analizlerini çoğalttık, karşılıklı çapraz kontrollerimiz arttırdık, kısa bir sürede kurumlar vergisi mükelleflerinin yaptığı kasıtlı ya da kasıtsız hataları tespit edebiliyoruz, buradan da hızlı bir şekilde mükellefe dönüş yapabiliyoruz.” (K8)

4.10.2.6. Sistemsel Yoğunluk

Olumsuz Deneyimler kategorisi altında yer alan kodlardan biri “sistemsel yoğunluk” kodudur. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “sistemsel yoğunluk” kodu ile ilgili yoğun olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler vergisel işlemlerin dijital sistemler aracılığı ile yapıldığı esnada, sistemin vergi bildirimlerinin son günlerinde yoğunluktan dolayı yavaş çalıştığını ve sisteme giremediklerini dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 2 ve 10 kodlu görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 2

“bazen sistemde herhalde Server’e yüklenmeden kaynaklı bazen şey veriyor, sisteme girilmiyor, ama o da çok nadir oluyor, ya hani nasıl deyim, ay 30 günse atıyorum saat olarak vurduğunuzda veya gün olarak yarım gün veya bir gün girilebimiyor ama geri kalan 29 günde falan şeyi güzel yani sistem güzel çalışıyor.”

Yetkili 10

“tabii bazen maliyet sistemleri ve yoğunluğu taşıyor, vergilerin son gününü olduğu dönemlerde erişim sağlayamıyorsunuz, ya gece girmeniz gerekiyor sistemlere ya da sabahın çok erken saatlerinde böyle trafiğin az olduğu, internet trafiğinin az olduğu saatleri seçmeniz gerekiyor”

4.10.2.7. Karmaşıklık

Olumsuz Deneyimler kategorisi altında yer alan kodlardan biri “karmaşıklık” kodudur. “karmaşıklık” kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir; Vergi kanunlarının sadelikten uzak olması, vergi kaçakçılığı gibi geliri azaltıcı işlemleri yok etmeyi amaçlayan faaliyetler, vergi mevzuatında sık sık yaşanan değişimler, verginin giderek artan işlevleri gibi sebepler vergi sistemini karmaşık hale getirmektedir. Vergi sistematığının karmaşıklığı mükellefi etkileyerek davranış değişikliğine yöneltmektedir. Mükellefler karmaşık ve anlaşılamayan vergiye karşı tavır alarak vergiyi ödemek istememektedir (Ömür, 2019, s. 60-61). Aktan ve Çoban (2006)’a göre vergi sistemi tarafsız, bireyler arasında adaleti sağlayan, bireyler ile hükümet arasında optimum etkinliği amaçlayan ve bireylerin anlayabileceği şekilde basit ve anlaşılabilir düzeyde olması gerekliliğinden bahsetmişlerdir. Mükellefin anlayabileceği düzeyde olmayan vergi sistemi, istemsiz yanlışlıklara ve kamu gelirinde azalmaya neden olmaktadır. Bu durum mükellefi olumsuz etkilemekte ve vergiye gönüllü uyumu zorlaştırmaktadır (Gülten, 2014, s. 44).

Literatürde yer alan bu bilgiler görüşmecilerin ifadelerini destekleyici niteliktedir. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “karmaşıklık” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler sistemin çok fazla geniş olduğunu ve çok fazla bilgi içermesinden dolayı mükelleflerin sistemde aradıklarını bulamadıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca çok fazla yönlendirme portalına maruz kaldıklarını, dikkatlerinin dağıldığını, işlemleri yürütürken zorluk yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 1,2 ve 11 kodlu görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 1

“dezavantaj olarak da dediğim gibi sistemin biraz genel olarak çok fazla bilgi içermesi aradığımız bilgiye erişimi biraz zorlaştırıyor bu konu biraz önemli. Dijital sistemimiz çok geniş bir sistem, hatta mükelleflerimiz bu sistemin içerisinde, yani aradıklarını bazen bulmakta dahi zorlanabiliyorlar,”

Yetkili 2

“Vergisel işlemlerde hangi uygulamanın hangi menü altında olduğunu bulma konusunda da zorlandığını ve karmaşıklıklar olduğunu vurguladı.”

Yetkili 11

“özellikle mükelleflerin vergisel ödevlerini yerine getirirken çok fazla uygulamaya ve yönlendirmeye maruz kaldığını ve bununda mükelleflerin işlemlerini yürütürken zorluk yaşattığını ve bu zorluğun mükelleflerin dikkatini dağıttığını ve bazen işlemleri yanlış yaptığını dair kendilerine şikayet ve bildirimlerin geldiğini ifade etmiştir.”

4.10.2.8. İdareyi Gereksiz Meşgul Etme

Olumsuz Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “İdareyi gereksiz meşgul etme” kodudur. Görüşmeciler “idareyi gereksiz yere meşgul etme” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler mükelleflerin idare hatlarını gerekli gereksiz meşgul edecek şekilde kullandıklarını ifade etmiştir. Konuyla ilgili yetkili 11 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 11

“ancak idare perspektifinden düşündüğümüzde ise hakikaten vergi idaresi yöneticilerini çalışanlarını zorlayacak derecede mükelleflerin dijital ortamları kullanarak iletişime geçtikleri gerekli gereksiz her şey için başvurdukları ve bu iletişim alanının hakikaten bu 112 gereksiz arayanlar haberlerinde olduğu gibi meseleyi biraz böyle çalışanı, yöneticiyi zorlayacak bir aşamaya getirmiş bulunuyor, burada CİMER örneği verilebilir, yine 444 0 189 vergi iletişim merkezimiz var, VİM, bu dijital alanlar örneğinde hakikaten maliyet çalışanları yöneticisini, idarecisini, yapılanmasını zorlayacak derecede iletişim kuvvetlenmiş durumda, bunu biraz olumsuz anlamda kullanıyorum, bu kadar iletişimin kamu hizmetleri sunumunu zorlaştırdığını düşünüyorum.”

4.10.2.9. Dijital Ekran Maruz Kalma

Olumsuz Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “ dijital ekrana maruz kalma” kodudur. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “dijital ekrana maruz kalma“ kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler işlemlerin dijitalleştirilmesinin monitöre bağlı bir iş yaşamını beraberinde getirdiğini ve bununla sağlık sorunlarına neden olduğunu dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 2 ve 11 kodlu görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 2

“dijitalleşmenin dezavantajı olarak mükelleflerin vergi ödevlerini yerine getirirken sürekli ekrana maruz kalmalarını ve göz yorgunluklarının olduğunu ifade etti.”

Yetkili 11

“bunu mesleki hayatımda da mükellefler, mali müşavirler ifade etmektedir, karşınızda bir ekran duruyor, bu monitör duruyor o monitöre doğru mu yapıyorum, yanlış mı yapıyorum diye sorma olanağı yok demektedir.”

4.10.2.10. Yeterli Değil

Olumsuz Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “yeterli değil” kodudur. “yeterli değil” kodu görüşmecilere “*Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır, geliştirilmesi konusunda neler önerilebilir?*” sorusu altında yöneltilmiştir. Görüşmeciler “yeterli değil” kodu ile ilgili görüş bildirmiştir. Görüşmeciler dijital hizmetlerin yeterlilik seviyesinin düşük olduğunu ifade etmiştir. Konuyla ilgili görüşmecilerden yetkili 8 ve 12 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 8

“Yeterlilik düzeyi kendi adıma bu soruya cevap veririm yeterli değil”

Yetkili 12

“%30 oranındayız şu anda, bu iyi bir çalışmayla %50 aşamasına getirilebilir.”

4.10.2.11. Enerji ve İnternet Kesintisi

Olumsuz Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “enerji ve internet kesintisi” kodudur. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “enerji ve internet kesintisi” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler vergisel işlemlerin dijital sistem üzerinden yapılması esnasında enerji ve internet kesintisinin yaşandığını ifade etmiş ve enerji ve internet kesintisinin işlem yapmayı engellediğini dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 4 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 4

“Öncelikle dijital dönüşüm dediğimiz şey aslında hani internet gerektiriyor, internet gerektirdiğinden de dolayısıyla insanların yeni alışkanlıklar, yeni araçları kullanma ihtiyacı doğuruyor, şimdi burada olumsuz etkilerin en başında belki o sistemlere, merkezi yapılara, büyük dataların olduğu yapılaracarişimin kesilmesi çünkü dediğim gibi ticaret durmuyor, işte ödeme tahsilatı, malın hareketi, nakliyesi, sevki gibi ya da vergisel yükümlülüklerin bildiğiniz gibi son gün tarihsel süreçleri var, yani belli bir tarihe kadar yapılması gereken ödevler var, işte bu kesintiler aslında bunun en olumsuz yönünü oluşturuyor,”

4.10.2.12. Bilgisayar Kullanma Becerisi Eksikliği

Olumsuz Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “bilgisayar kullanma becerisi eksikliği” kodudur. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “bilgisayar kullanma becerisi eksikliği” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler mükelleflerin bilgisayar kullanmayı az bildiklerini, bilgisayar kullanma becerisinin eksik olduğunu ve bunların da sistemi kullanmayı zorlaştırdığını ifade etmiştir. Konuyla ilgili yetkili 7 ve yetkili 11 kodlu görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 7

“Benim gördüğüm o, bir de şöyle bir şey var, yani mükellefin tamamı okur yazarları dijital sistemle tanışmadığı için yani bilgisayarı bilmez, bilseler çok az bilir, kullanmada biraz o da zorunlukları oluyor, yoksa onun dışında gerçekten de mali müşavirler ilgilendiği için sıkıntıyı da yaşadık.”

Yetkili 11

“elbette dijital vergileme hizmetlerinin vergi çok ayrıntılı düzenlemelere sahip bir başlık olduğu için bunun kullanımında zorluklar yaşanabilir ama bu zorluklar biraz işin doğasındandan kaynaklanıyor,”

4.10.2.13. Personel Sayısında Azalma

Olumsuz Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “ personel sayısında azalma “ kodudur. “personel sayısında azalma“ kodundan önceki bölümlerde şu şekilde bahsedilmiştir; Dijitalleşmenin iki farklı değişkeni, işgücü piyasasına etki etmektedir. Bu değişkenler platform ekonomisi ve robotlaşmadır. Bu iki faktör bazı meslekleri yok etmekte bazılarını ise yeniden tanımlamaktadır. 2013 yılında ABD’de yapılan tahmine göre iş alanlarının yaklaşık 10-20 yıl içinde otomasyon sisteminin gelişmesiyle beraber istihdamın yüzde 47’sinin işsiz kalacağı düşünülmektedir (Erdut, 2021, s. 41). Dünya Ekonomi Forumu tarafından 2016 yılında yayınlanan Geleceğin Meslekleri Raporu (World Economic Forum, 2016)’na göre otomasyon ve robotik teknolojilerde meydana gelen artışla çeşitli meslek alanlarında istihdamda azalmanın yaşanacağına yer verilmiştir. Dijital dönüşüm ile gelecekte yok olma tehlikesi ile karşı karşıya kalan mesleklerden biride muhasebecilik mesleğidir (Gökalp vd., 2019, s. 206-207).

Literatürde yer alan bu bilgiler ile görüşmecilerin ifadeleri anlamlılık kazanmıştır. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “personel sayısında azalma” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijitalleşmeyle beraber tüm işlemlerin dijital sistem üzerinden gerçekleştirildiğini bununla insan kaynağına olan ihtiyacı azalttığını dile getirmiştir. Konuyla ilgili yetkili 8 ve 11 ve kodlu görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 8

“bir kere zaman tasarrufu, ekonomik tasarruf sağlıyor, bir yandan onların çalıştırdıkları personel sayısını azalttı, bir yandan da işin bu tarafından da bizim çalıştırdığımız personel sayısını azalttı.”

Yetkili 11

“Yani bunu az önce de ifade ettim, 2005’ten sonrasını bir çığır, bir devrim olarak kabul edebiliriz, en büyük biçimsel özel mükellef için beyanname sunumudur, elektronik beyanname, bu konuda hakikaten çok büyük bir mesafe kat edilmiş, mükelleflerin elektronik beyanname vermesinde süreye uyması zamanında bunu yapabilmesi ekranların yönlendirmeleri ile daha doğru beyanname hazırlayabilmeleri ve bu beyannamelerin hazırlanmasında vergi dairesine sunulmasında, işte kağıt, personel vesaire gibi maliyetlerin azaltılmasında olumlu bir rol oynamıştır, diğer dijital vergileme hizmetlerinde bu biraz eksik, e-tahsilat, e-ödeme ya da e-denetim gibi burada da yakın zamanda mesafe kat edebileceğimizi düşünüyorum.”

4.10.2.14. Psikolojik Vergi Yükü

Olumsuz Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “psikolojij vergi yükü” kodudur. “psikolojik vergi yükü” kodundan önceki bölümlerde şu şekilde bahsedilmiştir; Uyum maliyetleri için çeşitli sınıflandırmalar bulunmaktadır. Uyum maliyetlerinden psikolojik maliyet, yükümlünün vergisel yükümlülüklerini yerine getirme aşamasında ya da sonrasında yaşadığı stres ve kaygıyı ifade etmektedir (Çelik, 2015, s. 40).

Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “psikolojik vergi yükü” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijitalleşmenin vergisel sürecin her aşamasında yer almasını ve mükelleflerin vergiyle bu denli içi içe olmasının psikolojik anlamda vergi yükünü arttırdığını dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 6 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 6

“dijital ortama fakat işte bir yandan işin psikolojik süreci de var, yani vatandaş her zaman vergiye bu kadar yakın olmayı kendisi için bir avantaj olarak görmeyebili, düşünün ki eskiden şöyle bir durum vardı, kağıt ortamında tebligat sistemi vardı, mükellefi eğer adresinde değilse ya da ne bileyim belli bir adresi yoksa o mükellefe tebliğ edilmemiş sayılıyordu, bu da mükellefe ekstra zaman kazandırıyor, fakat bugün e-tebligat sistemi olduğu için kanunen vergi usul kanununa göre işte e-tebligat sistemine tabi olan mükelleflerimize onu gönderdiğiniz zaman beş gün içerisinde beş gün sonra da tebliğ edilmiş sayılıyor, bu da mükellefi ağır yani vergi yükümlülükleri altına sokuyordu, yani onun kanuni sürelerin başlamasındaki en önemli rollerini ortaya çıkarıyordu, bu anlamda mükellefin lehine bir durum olmayabilir ama idarenin işini bu anlamda çok fazla kolaylaştıran bir durum, böyle bir örnek verilebilir.”

4.10.2.15. Kanuni Sürecin Hemen Başlatılması

Olumsuz Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “kanuni sürecin hemen başlatılması” kodudur. “kanuni sürecin hemen başlatılması” kodundan önceki bölümlerde şu şekilde bahsedilmiştir; Dijital vergi hizmetlerinden E-Tebliğat, normal koşullarda fiziken yapılan tebligatla aynı hukuki niteliğe sahiptir. Mükelleflerin bağlı olduğu vergi daireleri 2020 yılından bu yana e-Tebliğatı kullanmaya başlamıştır. Söz konusu bu sistem vasıtasıyla yapılmış olan bildirimlerin, muhatap olunan kişinin elektronik adresine yollandığı tarihi takip eden beşinci günün bitiminde tebliğ yapıldığı kabul edilir. E-Tebliğat ile verilerin teslim edilmesi, klasik tebligat yöntemine göre daha hızlı ve güvenlidir (Doğan, 2022, s. 23).

Litertürde yer alan bu bilgiler görüşmecilerin ifadelerini destekleyici niteliktedir. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “kanuni sürecin hemen başlatılması” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijitalleşmenin yasal süreçleri hızlandırdığını bu nedenle mükelleflerin mağdur olduğunu dile getirmiştir. Konuyla ilgili yetkili 6 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 6

“Şu an ki de e-tebligatla beraber, e-tebligata çıktığımız anda eğer okuma varsa, tebligatı okumuşsa, okuduğu an tebliğ edilmiş sayılır, okuma yoksa, tebligatı yapmamışsa, 5 gün sonra okumuş sayılır, tebliğ edilmiş sayılır, 15 gün içinde bilgi istemez ise bilgiye gelmesi lazım, bilgi vermeye gelmesi lazım, defter belge isteme ise defter belgeyi ibraz etmesi lazım bize, böyle bir kolaylık olduğunu düşünüyorum.”

4.10.2.16. Güvenlik Riski

Olumsuz Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “güvenlik riski” kodudur. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “güvenlik riski” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijitalleşmenin her ne kadar avantajları olsa da işlemlerin sonuçta sanal ortam üzerinden yapıldığını güvenli ve eksiksiz işlem yapmayı zorlaştırdığını dile getirmiştir. Konuyla ilgili yetkili 10 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 10

“dezavantajları neler, işte hızlı olduğu için hata yapma riskleri olabiliyor, ikincisi dezavantaja erişim sağlayabiliyor sistem trafiği üzerinden, üçüncüsü de, üçüncü bir dezavantajı da bu kurumlar vergisi mükellefleri işte e-defterlerinin bu tip şeyleri yolladıklarını da bazen hata yaptıklarını görüyorlar, onu düzeltmekle ilgili süreçlere çok hakim olamayabiliyorlar, yani sistem düzgün işlediğinde hiçbir sıkıntı yok ama sorun olduğunda bunu nasıl düzelteceğim noktasında kurumlar vergisi mükelleflerinin de bazen danışmanlık hizmeti aldıkları görülüyor.”

4.10.2.17. SMMM-YMM’erin Ofislerinin Dijital Yeterliliklerinin Eksik Olması

Olumsuz Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “smmm-ymm'erin Ofislerinin Dijital Yeterliliklerinin Eksik Olması” kodudur. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “smmm-ymm'erin ofislerinin dijital yeterliliklerinin eksik olması” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler mali müşavirlik

ofislerinin dijitalleşme ile uygun fiziki şartlara sahip olmadıklarını ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 11 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 11

“burada şunu da ifade etmekte fayda görürüyorum, mali müşavirler yarı kamusal hizmet sunuyor çünkü kurumlar vergisi mükelleflerin vergi dairesi ile olan iş ve işlemlerinin neredeyse tamamını onların üzerinden yürütüyoruz, orada da mali müşavirlerle ofislerinin dijital yeterlilikleri, onların bilgisayar alt yapılarının güzelleştirilmesi, arttırılması dijital okur-yazarlıklarını çalışan personeller de arttırma bitmesi gibi anlamlarda mali müşavirlere devlet tarafından daha fazla destek sunulması gerektiğini düşünüyorum, yani bunun sağlayacak mali desteklerim mali müşavirlik ofislerine sağlanması aynı zamanda dijital vergileme hizmetlerimizin de vergi uyumunu artırılmasında katkı sağlayacaktır diye düşünüyorum.”

4.10.2.18. Yapay Zekâ Desteği Eksikliği

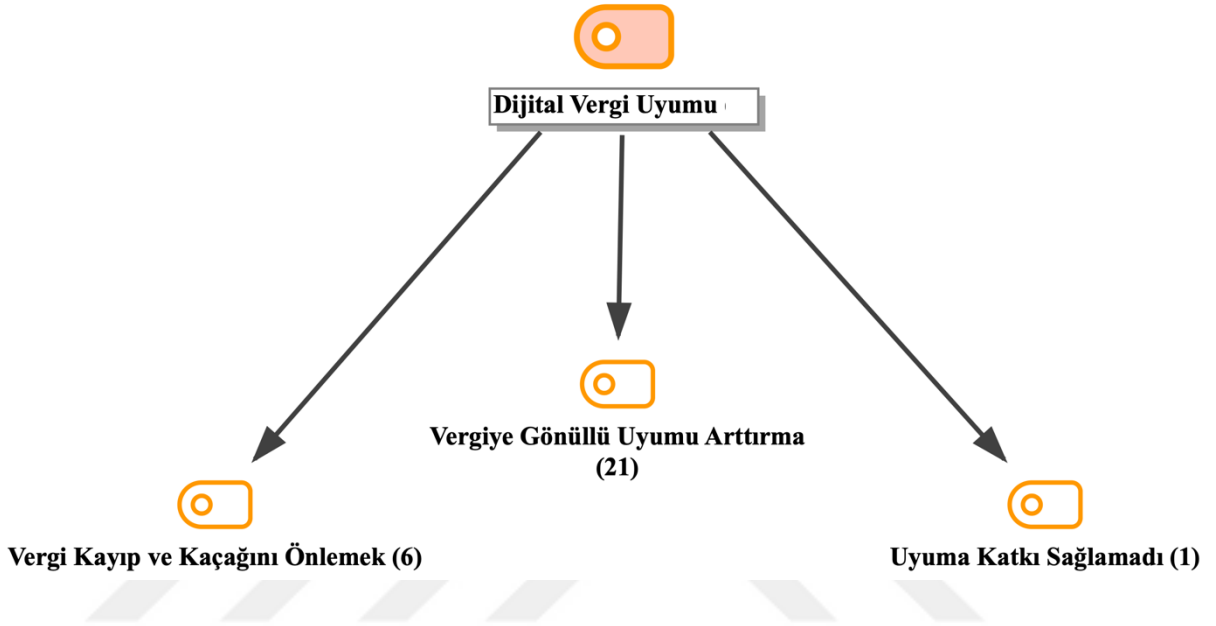
Olumsuz Deneyimler kategorisinde yer alan kodlardan biri “Yapay Zekâ Desteği Eksikliği” kodudur. Olumsuz Deneyimler kategorisinde görüşmeciler “yapay zekâ desteği eksikliği” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler vergisel işlemlerde yapay zekâ kullanımının az olduğunu, özellikle dijital vergi asistanı konusunda yapay zeka desteğinin eksik olduğunu dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 11 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 11

“elbette eksiklikleri var, bu eksiklikler de öncelikle şunu ifade etmek gerekir, mükellefin dijital vergileme hizmetlerini kullanıcısı işin doğrusuna bakarsanız mali müşavir, mali müşavirlerin bu ortamları tek kapıdan daha kolay kullanabilmeleri anlamında mali müşavirlerin yürüttükleri süreçlerin tamamının dikkate alınarak tek kapı üzerinden yürütülmesi mali müşavirlere dijital ortamlarda biraz önce bahsettiğimiz telefon, mobil asistan, dijital asistan gibi sorularına hızlıca cevap verebilecek yapay zeka destekli daha önce benzer sorular sorulmuşsa onun cevabını hızlıca mali müşavirin önüne koyacak bir destek sistemi de oluşturmamız gerekiyor”

4.10.3.DİJİTAL VERGİ UYUMU TEMASI

Araştırma kapsamında ele alınan temalardan biri olan “Dijital Vergi Uyumu” temasına ait 3 kod oluşturulmuştur. Bunlar; uyuma katkı sağlamadı, vergiye gönüllü uyumu artırma, vergi kayıp ve kaçığını önlemektir.



Şekil 4.6: Dijital Vergi Uyumu Temasına Ait Hiyerarşik Kod-Alt Kod Gösterimi

4.10.3.1. Uyuma Katkı Sağlamadı

Dijital Vergi Uyumu temasında yer alan kodlardan biri “uyuma katkı sağlamadı” kodudur. Görüşmeciler dijital vergi hizmetlerinin vergi uyumuna katkı sağlamadığı ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmecilerden sadece yetkili 7 diğer görüşmecilerden farklı olarak dijital denetim mekanizmasının iyi işlediğini her ne olursa olsun zaten vergi kaçığının tespit edileceğini o yüzden vergi ödevlerini yerine getirme konusunda mükelleflerde gevşeklik oluştuğunu ifade etmiştir. Konuyla ilgili yetkili 7 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 7

“Yani şey olarak, vergi uyumu olarak bizim açımızdan yani şöyle diyelim, eksiklerin tespiti dijital ortamda daha kolay olduğu için mükellef biraz daha etkilendi yani daha nasıl olsa hemen tespit ediliyor, tespit edildiği

için de biz cezaya düşmeden bu işimizi çözelim gibi hava oluşturdu, bir düşüklük oluştu, bu konuda biraz daha uyuma katkı sağlamadı diyelim.”

4.10.3.2. Vergiye Gönüllü Uyumu Artırma

Dijital Vergi Uyumu temasında yer alan kodlardan biri “vergiye gönüllü uyumu artırma“ kodudur. “vergiye gönüllü uyumu artırma“ kodundan önceki bölümlerde şu şekilde bahsedilmiştir; Vergi Uyumu; vergi yasalarında belirtilen vergisel mükellefiyetlerin mükellef tarafından eksiksiz, doğru ve zamanında yerine getirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Karaca vd., 2020, s. 62). Vergi uyumunda dijital teknolojik araçların kullanımı önemlidir. Vergisel işlemlerin dijital ortamda gerçekleştirilmesi ile vergi uyumluluğunun artırılması hedeflenmektedir (Bellon vd., 2022, s. 3). Vergilemede teknoloji kullanımının otomatik sistem performans düzeyini manuel sisteme göre artırmasından dolayı uyum maliyetlerini azalttığı düşünülmektedir. Bu da mükelleflerin vergi uyumunu arttırıcı özelliğindedir (Gangodawilage, vd., 2021, s. 368). Dijital vergileme araçlarını kullanan ülkelerde dijital araçların hem maliyet baskısını hem de evrak yüklerinin azaltılmasından dolayı uyum noktasında mükellefi teşvik ettiği görülmektedir (Uzun Kocamış ve Kekeç, 2017, s. 277-279). Dijital vergileme hizmetleri mükellefe, vergi dairesine fiziki olarak gidilmeden, hızlı ve kolay ulaşım imkânı sunmaktadır. Ayrıca kullanışlı olması, güvenli oluşu ve kolay ödeme aracı olması gibi farklı hizmetler sunan kullanıcı dostu bir sistemin vergiye gönüllü uyumu arttırdığı düşünülmektedir (Night ve Bananuka, 2020, s. 76). Literatürde dijitalleşmenin vergi uyumunu arttırması ile ilgili şu çalışmalara yer verilmiştir;

Bostan ve Kızılkaya (2023) dijital vergi uygulamaları kullanımının vergi gelirleri ve mükelleflerin vergiye uyumu üzerindeki etkisini inceleyen bir çalışma yapmıştır. Çalışmaya göre dijital uygulamaların vergi hasılatını artırdığı ve vergiye gönüllü uyumu olumlu etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Akdoğan (2023) yaptığı çalışmada, dijitalleşmenin mükelleflerin vergiye uyumlarını etkileyen unsurlarda (dijital vergi uyum faktörleri, dijital teknolojiler, e-vergilendirme uygulamaları, müşteriler ile arasındaki ilişkiler ve mesleğe etki) hangilerinin ne ölçüde etkisi olduğunu araştırmıştır. Çalışmaya göre dijitalleşmenin vergi

uyumu üzerinde pozitif etkisinin olduğu ve vergiye gönüllü uyumu arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Akkaş (2023) yaptığı çalışmada mükelleflerin e-vergi uygulamaları kullanmasının vergiye uyum davranışı üzerindeki etkisini incelemiştir. Çalışma sonucuna göre e-vergi uygulamaları genel olarak mükellefin vergiye gönüllü uyumunu olumlu yönde etkilediği ve hayatını kolaylaştırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Litartürde yer alan bu bilgiler görüşmecilerin ifadesini destekleyici niteliktedir. Dijital Vergi Uyum temasında görüşmeciler “vergiye gönüllü uyumu artırma“ kodu ile ilgili yoğun olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijital vergi hizmetlerini kullanarak işlemlerini vergi dairesine gitmeden, sıra beklemeden, kolay ve hızlı bir şekilde hallettiklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca dijital sistemin mükellefe birçok avantaj sunduğunu dile getirmişlerdir. Tüm bunların vergiye gönüllü uyumu arttırdığını vurgulamışlardır. Ayrıca dijitalleşme sonrası mükellefde oluşan dijital denetlenme korkusunun da vergiye gönüllü uyumu arttırdığını ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 1

“Evet, dijital bir sistemde mükelleflerin tabii ki tüm bilgilere ulaşabilmesi yapacağı işlemi çok daha hızlı yapabilmesini sağlıyor, şu anda bir şirket kurulumu yapmak için dahi mükellefler sicil gazetesinde ilanı verdikten sonra dijital olarak vergi dairesine geliyor, açılış yapılıyor, mükellefin vergi dairesine gelmesi dahi gerekmiyor, dijitallerin hızlı akması, hızlı takip edilmesi tabii ki uyumu çok daha yukarıya taşıyor, yani denetim mekanizması bir kere hızlı işliyor, denetim mekanizmasının hızlı işlemesi çok önemli bir mevzu.”

Yetkili 2

“Yani şöyle vergi uyumu aslında şöyle güzel oldu, yani eskiden hani ödeme açısından en azından her zaman şeydi zor oluyordu, yani gidiyordunuz sıra bekliyorsunuz, şimdi bazen yüklü para ödenecek, elinize çantayla hani şey olmuyordu, nasıl deyim, hayatın matematiğine biraz ters geliyordu, zor

oluyordu, şimdi dijital vergi dairesine giriyorsunuz herhangi bir borcunuzu online olarak ödeyebiliyorsunuz yani günün herhangi bir saatinde hatta o yönüğüzel, ne bileyim diğer, nasıl desem, dilekçeler falan şeyden kolaylıkla halledilebiliyordu yani, siz söyleyin halledilebiliyor”

Yetkili 3

“Yani iki türlü hem de idare açısından da öyle, her şey elektronik ortamda olunca bir şekilde vergi mükellefleri vergi ödemeye teşvik eden bir sistem, her şeyi elektronik ortamda, yakalanma korkusu var”

Yetkili 4

“Şimdi genel anlamda baktığımızda, asıl dijitalleşmeye gelir idaresinin neden istediğine baktığımızda, kurum dediğimiz şey aslında denetim, yani eğer sizin kurumlar vergisi idaresi üzerinde bir idare, bir erko işletmenin her hareketinde dijital olarak takip edebiliyorsa ve bunu vergi mükellefi biliyorsa dolayısıyla hani tabi yerindeyse kaçacak çok yer olmadığından denetim uyumu da beraberinde getirir, bu anlamda çok etkili, yani vergi uyumunu arttırma üzerindeki etkisi belki de vergi tarihindeki hani caydırıcı cezalar işte şunlar bunlar dışında, onların ötesinde çok daha verimli bence, etkili.”

Yetkili 6

“Mükellefyani dediğim gibi gerçek anlamda zaman, hani atalarımız diyor vakit nakittir dedikleri olay burada gündeme geliyor, eğer size sorumluluklarını yerine getirmede teşvik edici, kolaylaştırıcı bir uygulamayla karşı karşıya kaldığınız zaman bir noktada sizin de güle oynaya gidip o işlemi gerçekleştirmeniz de etkili olabiliyor çünkü fazla zamansal problemler çıkıyor mükellef adına o an şehir dışında olabiliyor, yurt dışında olabiliyor, o sorumlulugunu yerine getirirken belki stres durumu söz konusu olabilecektir çünküuzaktan bu işlemin gerçekleştiremeyeceği bir durum söz konusu olabilir, ama dijital ortamda bunu dünyanın istediği noktasında yerine getirebilmesi durumunda bu onu da teşvik edici ima, onunda işini kolaylaştırabilir.”

4.10.3.3. Vergi Kayıp ve Kaçağını Önleme

Dijital Vergi Uyumunu temasında yer alan kodlardan biri “vergi kayıp ve kaçağını önleme” kodudur. “vergi kayıp ve kaçağını önleme” kodundan önceki bölümlerde şu şekilde bahsedilmiştir; Dijital teknolojiler devletin vergiyle ilgili farklı alanlarda yer alan bilgilerini sistematik hale getirerek birbirleriyle ilişkilendirmesine yardımcı olmaktadır. Bu ilişkinin kurulması vergi kaçakçılığı ve vergiden kaçınmanın daha kolay tespit edilmesini kolaylaştırmaktadır. Örneğin e-fatura kullanılması satış işlemlerinin kolayca takip edilmesine yardımcı olmaktadır. Bilhassa dolaylı vergilerde meydana gelen vergi kaçakçılığının önlenmesinde önemli bir role sahiptir. (Dikmen ve Çiçek, 2020, s. 155). Dijital vergi teknolojisi ile vergi mükelleflerine yönelik birtakım destek veren tedbirlerle vergi kaçakçılığı ve dolandırıcılık önlenmektedir. Bu durumun da kamusal gelirleri arttıracakı düşünülmektedir (Lee, 2016, s. 25). Örneğin; dijital teknolojilerden biri olan Blockchain teknolojisinin vergiyle alakalı birçok faydası bulunmaktadır. Bu teknoloji vergiyle ilgili bürokratik yükü azaltarak, minimum maliyetle vergi toplamak, kamu gelirlerini arttırmak ve vergi kaçakçılığının önüne geçmek için kullanılmaktadır (Ölçer, 2019, s. 287-288). Literatürde dijitalleşmenin vergi kayıp ve kaçağını azaltma konusunda şu çalışmalar yer almaktadır;

Otekinrin vd. (2021) yılında yaptığı çalışmada KOBİ’ler üzerinde vergi kaçakçılığının azaltılmasında e-vergi sisteminin etkinliğini ölçmeye çalışmıştır. Çalışmada etkili bir elektronik vergi sisteminin vergi kaçakçılığını önemli ölçüde azaltacağı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışmada elektronik vergi sisteminin doğru şekilde uygulanması vergi idaresinde ekonomik ve sosyal zararlara neden olan vergi kaçakçılığı sorununu çözmede yardımcı olacağı kanısına varılmıştır.

Bostan ve Kızılkaya (2023) çalışmasında elektronik vergi uygulamalarının vergi gelirleri ve mükelleflerin vergiye uyum davranışı üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırma sonucuna göre e-uygulamalar sayesinde mükellefin vergiden kaçınma, vergi kaçakçılığı, sahte belge düzenleme gibi uyumsuz davranışlarda azalma yaşandığı sonucuna ulaşılmıştır.

İnan (2019) gerçekleştirdiği çalışmasında e-fatura uygulaması kullanımının mevcut durumu nasıl etkilediğini ölçmeye çalışmıştır. Çalışmaya göre muhasebe

sisteminde uygulanmaya başlanılan e-fatura uygulamasının ilgili tebliğlerde işaret edilen mükelleflere yasal bir zorunluluk haline getirildiği görülmüştür. Yasal zorunluluk kapsamında olmayan fakat e-fatura uygulaması kullanım şartlarına sahip birçok mükellefe halihazırda hala alternatif bir kağıt fatura seçeneğinin sunulması e-fatura uygulaması için negatif bir durumu ifade etmektedir. Bundan dolayı hala klasik yöntem tercih eden birçok mükellefin vergi kayıp ve kaçakçılığına istemeden de olsa sebep olduğu kanısına varılmıştır.

Uğur ve Çütcü (2009), yaptığı araştırmada dijital uygulamaların kamu harcamaları üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığını incelemiştir. Buradan çıkan sonuca göre dijital uygulamaların kayıt dışı ekonomiyi azalttığı tespit edilmiştir.

Literatürde yer alan bu bilgiler ile görüşmecilerin ifadeleri paralellik göstermiştir. Dijital Vergi Uyumunu temasında görüşmeciler “vergi kayıp ve kaçagını önleme” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijitalleşme ile birlikte dijital denetim mekanizmasının iyi işlediğini, her türlü bilgi ve belgelerin maliyenin tabanında bulunduğunu, kurumlar arası bilgi alışverişinin kolaylaştığını ve bundan dolayı da vergi kaçırmanın zor olduğunu ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 1

“Sistemi kullanan mükellefler özellikle tüm bilgilerine erişebiliyor olmasını olumlu yönden çok avantajları vardı bunu tabii vergi dairesi açısından daha çok avantajları var, hani vergi dairesi mükellefin bütün bilgilerine erişebildiği gibi mal varlığı araştırmasını, ondan sonra elde ettiği geliri, satış faturalarını, alış faturalarını bunların tamamını görebildiği için tabii daha hızlı bir denetim mekanizması çalışabiliyor, mükellefler de bunu bildiği için tabii ki daha dikkatli davranabiliyorlar, belge düzenine daha sıkı takip edildiğini biliyorlar, bundan dolayı tabii ki daha düzenli olmaya doğru gidiyor diyelim sistem, yani geçmişte düzenlenen faturalar biliyorsunuz elektronik olarak takip edilemediği için bunda sıkıntılı memurlar daha fazla olabiliyordu, şu anda tüm faturalar neredeyse elektronik olarak düzenleniyor dolayısıyla elektronik düzenlenen tüm faturaları bizde hemen erişebiliyoruz,

bir tıkla önümüze düşebiliyor, buradan muhtemelen kayıp kaçak oranının sahte belge düzenleyici ve kullanıcı oranının çok daha aşağı geldiği görülüyor, mükellefler de buna dair tabii ki daha dikkatli davranıyorlar, kullanılan sahte faturalara biz bazen 15 gün 20 gün içerisinde kullanılmış faturaya biz buna mükellefe bundan izahat isteyebiliyoruz sistemde takip ettiğimiz için dolayısıyla denetim mekanizmasının iyi işlemesi vergi kayıp kaçığını azaltıyor, şu an da gayet sistemimiz olumlu yönde ilerliyor”

Yetkili 3

“Yetkili 3 daha sonra sözlerine şöyle devam etmiştir; Elektronik ortam olmayınca kimsenin her şeyi defterde faturalar elle kesiliyor, şimdi de kesen var ama çoğu elektronik fatura şu anda, hiç kimse hani rahatlıkla taşıyabiliyordu yani kayıt dışını ama şimdi her an yakalanırım korkusu var, her an ya ben bu kira görevimi beyan etmezsem ileride 80'li yıllarda düşünsene kira geliri elde edeceksin idarebunu nasıl arıyordu, hiç bir şekilde bir şikayet olmadıktan sonra haberi olmuyordu”

Yetkili 6

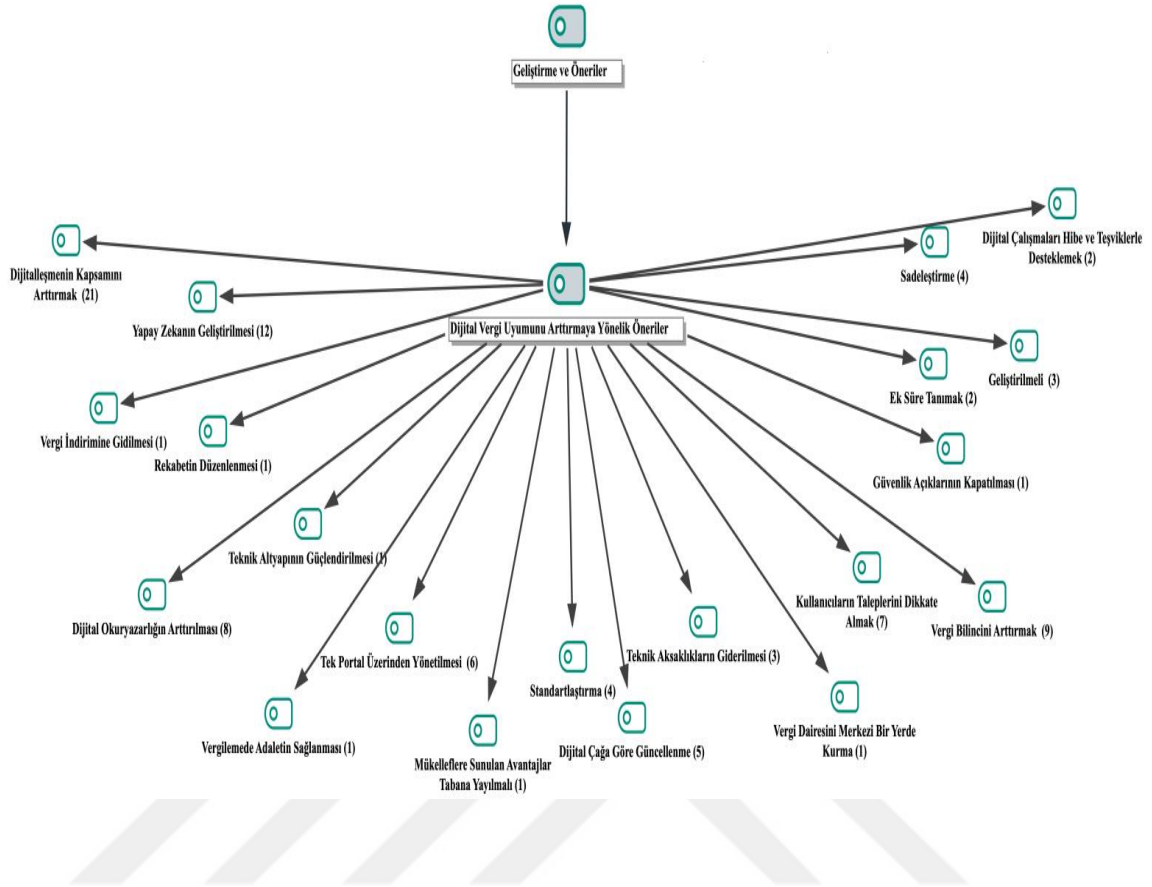
“Yani orada şöyle birkaç parameter var şimdi eskiden üstatlarımızdan duyduğumuz kadarıyla bir incelemeyi 6 ayda zor bitiriyorlardı çünkü hiçbir bilgi ellerinde yoktu, dijitalleşme sayesinde biz çoğu bilgiyi çok kolay ulaşıyoruz mesela banka verileri mükellefin SGK kayıtları nereye para gönderdi mükellef, kurum nereye gönderdi, temsilcisini nereye gönderdi, para nasıl hareket etti, başka işte dediğimiz gibi e-tebligat sayesinde mükellef artık kaçamıyor, ben normalde eskiden 6 aylık yapacağım işi, 6 ayda yapacağım işi 15 günde, 1 haftada işin gelişine göre bitirebiliyorum, bu benim için çok büyük bir nimet, mükellef için de iyi değil, çoğu bilgiye çok rahat ulaşabildiğim için mükellef çok kolay kaçırıyor bazı şeyleri, kaçıramadığı içinde nasıl denetim daha iyi, etkili, aktif oldukça mükellef diyor ya ben bunu cezalı ödeyeceğime cezasız bir şekilde yakalanabileceği şeyleri, düşündüğü şeyleri ödemeye çalışıyor vergiyi.”

4.10.4. GELİŞTİRME VE ÖNERİLER TEMASI

Araştırma kapsamında ele alınan temalardan biri olan “Geliştirme ve Öneriler” temasına ait 1 tane kategori oluşturulmuştur. Bu kategori dijital vergi uyumunu arttırmaya yönelik önerilerdir.

4.10.4.1. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler

Araştırma kapsamında Geliştirme ve Öneriler teması altında ele alınan kategorilerden biri olan “Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler” kategorisine ait 26 kod oluşturulmuştur. Bunlar; ek süre tanımak, yapay zekanın geliştirilmesi, dijitalleşmenin kapsamını artırmak, tek portal üzerinden yönetilmesi, kullanıcıların taleplerini dikkate almak, vergi bilincini artırmak, standartlaştırma, vergi indirimine gidilmesi, dijital okuryazarlığın artırılması, rekabetin düzenlenmesi, teknik altyapının güçlendirilmesi, sadeleştirme, dijital çağa göre güncellenme, teknik aksaklıkların giderilmesi, vergilemede adaletin sağlanması, mükelleflere sunulan avantajlar tabana yayılmalı, güvenlik açıklarının kapatılması, vergi dairesini merkezi bir yerde kurma, geliştirilmeli, alış satış faturalarının direk ekrana düşmesi, kar zarar oranını hesaplayabilme, kira beyyanamelerini elektronik ortamda verme zorunluluğu, dijital çalışmaları hibe ve teşviklerle desteklemek, şeffaflık ve kontrol, karbon ayak izinde azalma, vergiye uyum sağlayan mükellefi ödüllendirir.



Şekil 4.7: Geliştirme ve Öneriler Temasına Ait Hiyerarşik Kod-Alt Kod Gösterimi

4.10.4.1.1. Ek Süre Tanımak

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “ek süre tanımak” kodudur. Görüşmeciler “ek süre tanımak” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler vergisel işlemleri dijital sistemler üzerinden yaptıkları için teknik aksaklıkla karşılaştıklarını ve sisteme giremediklerini, özellikle beyannamenin verileceği son günde sistemin yoğun olduğunu ve işlemlerini gerçekleştirebilmek için kanuni sürenin uzatılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 1

“olumsuz olarak düşünebildiğim tarafı hani sistem bazen yoğun olduğu hani yoğun kullanılan dönemlerde sıkıntı yaşatabiliyor, hani

beyanname vermekte mali müşavirler zorlanabiliyor, bu dönemlerde de eğer sıkıntı gerçekten büyük bir sıkıntıysa beyan verme süresini uzatabiliyor.”

Yetkili 8

“Genel olarak memnun olduklarını beyan etselerde sistemde yaşanan arızalar olabiliyor, bunlar ne zaman oluyor, genelde beyannamelerin ve ödemelerin son ödeme tarihleri, ki Gelir İdaresi Başkanlığı maalesef bunu da bir adet haline getirdi, son ödeme günleri genelde uzatılır, bu da mükelleflerde vergiye uyumu açısından olumsuz etkilere yol açtığını düşünüyorum, zaten uzayacak olan bir mükellef grubu var, tabii zamanında eksiksiz ödevini yerine getiren mükellef grubu da var da bu bir Türk alışkanlığı da diye düşünüyorum, bu her yerde var, yani üniversite harçlarını yatırırken de son günü bekleriz, son gün uzar, bu bağlamda...”

4.10.4.1.2. Yapay Zekânın Geliştirilmesi

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “yapay zekânın geliştirilmesi “ kodudur. “yapay zekânın geliştirilmesi “ kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir; Yapay zêka kavramı, “insanı taklit etme yeteneğine sahip, etkileşim, öğrenme, uyum sağlama ve tecrübelerini genişleterek uygulama imkânı olan dijital teknoloji ve/veya uygulamalar” şeklinde ifade edilmektedir (Tamer ve Övgün, 2020, s. 783). Yapay zekâ teknolojisinden vergileme alanında yararlanılmıştır. Bu anlamda dijital asistanlık hizmetleri buna örnek gösterilebilir. Dijital vergi asistanı; akıllı portallarda kullanılan yapay zekâ teknolojisi ile bireylere daha hızlı ve güvenilir rehberlik hizmeti sunan bir teknolojidir (Avcı, 2021, s. 53-60). Dijital vergi asistanı sistemi ile bireyler akıllarına takılan soruları yapay zekâ vasıtasıyla dijital ortamda çözüme kavuşturmaktadır (Akdoğan, 2022, s. 90-92). Literatürde Turan (2020) yapmış olduğu çalışmada yapay zekânın vergi uygulamalarında kullanıldıkları alanlar ve uygulama esnasında karşı karşıya kaldığı zorluklar ve vergileme ilkelerine uygunluk bakımından değerlendirmesini yapmıştır. Çalışmada vergi idarelerinde dijital teknoloji araçlarından biri olan yapay zekâ kullanılmasının vergisel işlem süresinin kısılmasına, vergi kayıp ve kaçakların azalmasına ve vergi uyumunda artışa neden olduğundan bahsedilmiştir.

Literatürde yer alan bu bilgiler görüşmecilerin ifadelerine anlamlılık kazandırmıştır. Dijital Vergi Uyumunu Arttırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “yapay zekânın geliştirilmesi“ kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler yapay zekânın vergi sistemine entegre edilmesi konusuna dikkat çekmişlerdir. Görüşmeciler özellikle dijital vergi asistanının daha fazla yapay zekâ desteğine entegre edilerek, onu bir vergi uzmanı gibi tüm sorulara cevap verecek şekilde donatılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 1

“Yani yapay zeka sistemini, bu da yeni bir mevzu tabii, yapay zeka sisteminin sistemimize entegre olması önemli bir aşama olabilir ama bunu tabii bu konuda bilgim yok yani ne derece sistemimize entegre edilebilir, ne kadar ileriye gidebilir, onu bilemiyorum, bunun bir güvenlik sıkıntısı da var biliyorsunuz.”

Yetkili 5

“işte dijital vergi asistanından yapay zekaya geçiş, yapay zekanın burada bir mükellefin memurla sanki karşı karşıya bırakmış bir uzmandan bilgi alıyor ve işlem yapıyor havasında karşı karşıya getirilmesi, bir çok karışım mevzuatı sadeleştirerek bir mükellefin anlayacağı boyutta kendi sunabilmesi, bunlar şu anda hayata geçirilecek gelecekte bizi bekleyenler haliyle, yeterlik dediğimiz, asla yeterlilik diye bir şey yok, yani bu şekilde gelişmelere devam ettirilecek.”

Yetkili 10

“Bir kere şudur, mükellefin bütün işlemlerini dijital ortamda yapabilmesi sağlanmalı, ikincisi dijital işlemde bir sorun yaşadığında oradan ilgiliye anında ulaşmasını sağlayabilir, bu bankalarda çok vardır, bir dinlet bir işte yapay zekanın bir asistan gelir yardımcı olabilir miyim der, ben işlemi yaptım, bir sıkıntı yaşıyorsam vergi asistanı da, yapay zekalı vergi asistanı da bana yardımcı olsun, beni yönlendirsin, bu böyle yani, yapay zeka bu vergi

sistemlerinde dijital vergilendirme işlemlerini daha etkin kullanabiliriz bence çok da faydalı olabilir.”



4.10.4.1.3. Dijitalleşmenin Kapsamını Artırmak

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “dijitalleşmenin kapsamını artırmak” kodudur. “dijitalleşmenin kapsamını artırmak” kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir; Bilgi ve işlemlerden sorumlu vergi idaresi çalışanları vergiyle ilgili teknolojik gelişmeleri yakından izlemeli gelişmelere paralel olarak kendini güncellemelidir. Söz konusu gelişmeler takip edilemezse dönüşümün vergi idaresinde negatif etki yaratacağı açıktır. Vergi dairesi otomasyon projeleri ile evrak girişi, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulama gibi bütün vergisel işlemler bilgisayar üzerinden gerçekleştirilmektedir. Bütün işlemlerin bilgisayar üzerinden yürütülmesi, vergi dairesi personelinin iş yükünü azaltmakta ve yapılması olası hataların önüne geçmektedir. Bunun yanında bilgisayar destekli yazılım programları ile vergi makamlarının performansı hızlı ve güvenilir olarak kontrol edilebilmektedir. Yine dijital ortamda sürecin iyi yönetilmesi, zamanın verimli kullanımı ve kayıtlara dayanan tespitlerin daha hızlı yapılmasını kolaylaştırmıştır. Adı geçen süreçte teknoloji sayesinde bilgi paylaşımı daha hızlı ve güvenilir olmaktadır (Tekşan, 2023, s. 35-36).

Literatürde yer alan bu bilgiler görüşmecilerin ifadeleri paralellik göstermiştir. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “dijitalleşmenin kapsamını artırmak” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler vergisel işlemlerin tamamının dijital ortamda yapılması gerektiğine ve hizmet veren dijital araçların sayısının artırılmasına vurgu yapmışlardır. Ayrıca farklı uygulamaların da dijitalleşme kapsamına dahil edilmesi gerektiğini dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 3

“Yani tabii %100 yeterlidir diyemeyiz, daha da geliştiriliyor şu anda Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından bu dijital hizmetler, bütün mükellefler bu kapsama alınacak işte gelir vergisi mükellefimiz var, kira geliri şu anda elden de verilebiliyor beyannameleri bunların da elektronik ortamda olması zorunluluğu sağlanabilir, şu anda mesela kira geliri elde edenler, sadece kira geliri elde edenler veya ücret geliri elde edenler beyannamelerini elden de vergi dairesine verebiliyorlar, öyle bir imkanlar var ama ileride bunların

tamamı internet ortamında elektronik ortamda verilme zorunluluğu getirilebilir, bunlarda elektronik kapsamda gelebilirler.”

Yetkili 8

“Daha fazla rolü nasıl olabilir, kullandığımız vergilendirme dijital vergilendirme araçlarını arttırabiliriz, bunları bu araçların sayısı her geçen gün arttığında daha fazla rolde girecek işin içerisine, bunla ilgili taslaklarımız var, veri çalışmaları var, bir yandan da dediğim gibi mesleğin diğer tarafı olan mali müşavir ve yeminli mali müşavirlerin talepleri de göz ardı edilmiyor.”

Yetkili 6

“Yakalandıkça daha öğreniyorlar. Şimdi şöyle bir şey, bir soru dağıtımdaydı şu anda, şimdi nasıl geliştirilebilir, ne yapılabilir, şöyle bir çalışma var zaten, mesela biz şu anda e-tebligatı kullanıyoruz aktif olarak, mükellefler e-faturalarını aylık olarak e-defter arşivlerine yüklüyorlar, oradan biz mükelleften defter vergi istediğimizde GİB’ten de alabiliyoruz ama mükellef kendisi getirmesi lazım, şimdi şöyle bir sistem çalışması var, biz mükellefle e-tebligatı yapacağız mükellefe, mükellefle cep telefonuyla veya mail yoluyla iletişime geçeceğiz, diyeceğiz ki işte 15 gün içinde e-tebligat da tabii ki yeterli, defter belge yükle bize getirme, sisteme defter belgesini yükleyecek biz de bakacağız, evet tamamen veya şunlar eksik diyeceğiz, döneceğiz mükellefe bak şu şu şu, şunu da istiyorum, bu eksik diyeceğiz, mükellef hiç buraya gelmeyecek, ya ben mesela benim de buraya gelmem gibi bir sorumluluk, ben evde de bunu yapabileceğim, internet olsun yeter ki, mükellef defterini, faturasını, ekstra bilgilerini sisteme yükleyecek, ben çekeceğim, oradan gerekli gördüğüm taktirde fabrikasına gideceğim, gerekli görmediğim taktirde defter belge üzerinden inceleme yapacağım, bir tutanak oluşturacak şu an tutanak için mükellef gelmek zorunda buraya, orada ben tutanağı oluşturacağım, kendim imzalayacağım, mükellefle iletişim kuracağım o arada, diyeceğim ki bu tutanak ilave etmek istediğiniz bir şey var mı, sorulara cevap vereceğim, soruları cevaplayacak, işte ilave etmek istediği bir şey varsa ya şunu da koymak istiyorum ben deyip son bir

satır açıp onları da cevaplayacak, ben de uygun gördüğümde o da uygun gördüğünde imzası olacak, imzalayacağız, mükellefin de e-imzası olacak, imzalayacağız, mükellefe iş vermeden çok daha hızlı bir şekilde incelemeler sonuçlanacak, böyle bir durum var şu anda hani geliştirilmeye çalışan bir durum var, son haberlerde görmüşsünüzdür, son 2 haftadan beri konuşulmaya başlandı bu çalışma, 1 yıldan beri yapılıyor ama burada.”

4.10.4.1.4. Tek Portal Üzerinden Yönetilmesi

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “tek portal üzerinden yönetilmesi” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “tek portal üzerinden yönetilmesi” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler vergisel tüm işlemlerin her ne kadar şuan ki mevcut sistemde tek çatı altında toplamaya yönelik çalışmalar yapılırsa da bunun yetersiz olduğunu ve tüm dijital işlemlerinin tek portal üzerinden yeknasak uyum içinde şekillendirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 5 ve yetkili 11 kodlu görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 5

“Onu yine en son, satır alarında geçirdiğimiz durumu öneri olarak en sona söyleyebiliriz, burada vergi uyumu bakımından en son mükellefe dijital vergi dairesi uygulaması getirildi, özetle bu uygulamanın getirilme amacı hazır beyan sistemi, interaktif vergi dairesi, internet vergi dairesi, defter beyan sistemi gibi bir çok dijital mecra tek çatı altında toplanarak mükellefler bir e-Devlet şifresi veya edineceği şifre parolayla sunulabilir bir hale geldi, bu uygulamalar daha yaygınlaştırılarak daha mükellefin vergi dairesinin temin edici belgeler menülere eklenmek suretiyle programlara eklenmek suretiyle geliştirilmesi benim önerim, bugün işlemin ne kadarını %80’ini 85’ni tamamlayabiliyorsa mükellef, bunu %100’lere varan bir erişim ve tamamlama anlamında yaygınlaştırmak, yapay zekayı yine vergileme işinin içine katmak yani burada mükellefin, burada başvurusu ve ödeme noktasına kadar bir asistandan ziyade bir memurun işlem yapmış olması gibi sonuçlarla mükellefe çabuklaştırmak gibi öneriler “

Yetkili 11

“Şöyle benim en çok bu çalışma için üzerinde durmak istediğim konu şu, vergi dairesi farklı bölümlerden birimlerden oluşuyor, mükellefle muhatap olan çok farklı birimlerimiz var bizim, bu birimlerin hepsinin yürüttükleri ayrı dijital vergileme hizmeti çalışmaları var, bu çalışmaların tamamının bir yeknesaklık içinde bir Maliye Bakanlığı içerisinde üst yönetim tarafından şekillendirilmesi, birlikte yürütülmesi ve mükelleflere tek kapı hizmeti sunmamız gerektiğini düşünüyorum ben, mükellefin beyanname vermesinden dilekçe vermesini, vergi incelemesini, e-defterini ibraz etmekten vergi incelemesi sonrası uzlaşma talep etmesine varıncaya kadar her işlemin tek bir kapıdan mükellef ya da mükellef temsilcisi mali müşavir tarafından kolaylıkla yürütülebileceği bir tek alanın oluşturulması, bu alanın da kullanım kolaylığına sahip olması mükellefi vergisel işlemlerde canından bezdirmemesi”

4.10.4.1.5. Kullanıcı Taleplerini Dikkate Almak

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “kullanıcı taleplerini dikkate almak” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “kullanıcı taleplerini dikkate almak” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijital vergi sistemini kullanan mükelleflere anket ve saha çalışmaları yapılarak ve dijital sistem üzerine öneri–geliştirme sekmesi koyularak onların talep ve önerileri doğrultusunda dijital sistemin düzenlenmesi gerekliliğine dikkat çekmişlerdir. Ayrıca sistemi kullanan mükelleflerle toplantı ve organizasyonlar düzenlenerek ve standlar açılarak onların görüşlerinin alınması gerektiğini vurgulamışlardır. Yine üniversitelerde potansiyel vergi mükellefi olacak gençlerle sık sık bir araya gelinerek onların tavsiyelerinin alınması gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 4

”memnuniyetsizlik dediğim gibi bazı uygulamalar öncesinde anketlerle ya da işte uygulamaya geçilmeden önce bazı saha çalışmaları yapılarak yani kullanıcıya biraz kütle geri dönüşüm sağlatarak yapılırsa belki biraz daha memnuniyet düzeyi artacaktır ve yine söylüyorum gelir idaresinin

ya da işte merkezi bu dönüşümdeki merkezi yapıların dahil Türkiye'deki bir çok kurumlar dahil performansları yani bir kere Türkiye'deki beyanname alışkanlıkları genelde son güne tekabül eder, yani insanlar işte 28'inde Katma Değer Vergisi beyannamesini verecek, 27'sine kadar bekler, 28'inde o trafik yani veri trafiği pik yapar yani çok ciddi anlamda artar, tabii bunu karşılayabilecek yapının olmaması da ya bu sistemleri yavaşlatır, bazen durdurur, bazen bu süreler uzamak zorunda kalır, işte memnuniyetsizlik dediğim gibi bu teknolojilerin biraz performansla ilgili ve ara yüzlerle yani üye etmek istediğimiz kullanıcılarla deneyimiyle ilgili kısmının daha doğru belki de ön araştırmalarla, anketlerle yapılması daha doğru olur, arttırır yani memnuniyeti.”

Yetkili 6

“Bu anlamda mesela vergi dairelerinde mükelleflerle iletişim kurulup ya da bu interaktif vergi dairesinde bir sekme, geliştirme sekmesi açıp işte mükelleflerden doğrudan bir tavsiye alınabilir, işte onlardan sizin size daha iyi ulaşabilme ve daha iyi hizmet verebilme adına sizden gelebilecek her türlü tavsiyeye açık bir 7-24 işte yılın 365 günü, tatil, mesai gözetmeksizin sistemde açık bir sekme bırakılabilir, bu da mükellefin her an her talebini ve isteğine ya da önerisine açık bir şekilde iş geliştirme uygulamayı geliştirme, sürekli bir şey yapılabilir, bir uygulamada öyle bir sekme açılabilir ya da olası uygulamaları sıklıkla kullanamayan mükellefler için vergi dairelerinin önünde bir stant açılıp mükelleflere doğrudan iletişim kurulup işte olası bir dijital uygulamaları daha rahat kullanmanız için ne tür önerileriniz var diye mükelleflerle görüşülebilir ya da daha eğitimli olan üniversitelerdeki öğrencilerin algı ve kapasitelerini daha geniş daha taze olan işte ileride vergi mükelleflerin potansiyel vergi mükellefi olabilecek olan genç arkadaşlarımızla kariyer günlerinde görüşülüp, işte iş geliştirme ya da uygulama geliştirmede, işte bunlardan sık sık öneriler tavsiyeler alınabilir.”

Yetkili 8

“Bu stratejileri takip eden bir birimimiz var, ben kendi adıma bu sorulara cevap vermek istersem mükelleflerin taleplerini dikkate almak lazım öyle düşünüyorum, yani mükelleften, çünkü bizim var olma sebebimiz bu burada, mükelleften gelen her görüşü, her aksaklığı bir çözüm şeklinde dönüş yaparsak kendi kendine bu dijital araçların da artık entegrasyonu sağlanacağını düşünüyorum.”

Yetkili 12

“Sistem geliştirilebilir, mükellef dinlenilebilir, onlarla toplantılar organizasyonlar yapılabilir, bu onların görüşleri de dikkate alınarak sistem onların istekleri doğrultusunda ve objektif yasal mevzuat çerçevesinde geliştirilebilir, en mantıklı yapılacak işlem budur.”

4.10.4.1.6. Vergi Bilincini Artırmak

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “vergi bilincini artırmak“ kodudur.“vergi bilincini artırmak“ kodundan literatürde şu şekilde bahsedilmiştir; Vergi Bilinci; vergi konusunda bireylerin sahip olduğu olumlu ve olumsuz tüm bilgi ve algıların toplamı olarak tanımlanmaktadır (Demir ve Eğmir,2016,s.128). Türkiyede 01.01.2016 tarihinde Vergi Bilincinin ve Gönüllü Uyumun Artırılması Eylem Planı (2016-2018) dönemini kapsayacak şekilde uygulamaya konulmuştur. Bu plan ilk olarak vergi uyumuna etki eden unsurları tetkik ederek bireylerin vergi bilinci ve gönüllü uyumunu arttırmak amacıyla oluşturulmuştur (Onursal, 2019, s. 100). İlk basamak olarak ailede başlayan daha sonra da okulda devam eden ve dijital iletişim araçlarıyla desteklenen bir eğitim sistemiğinin oluşturulması vergi bilincinin yerleşmesinde etkilidir (Karacan, 2019, s. 25).

Literatürde yer alan bu bilgiler görüşmecilerin ifadelerine anlamlılık kazandırmıştır. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “vergi bilincini arttırmak “ kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler vergiye gönüllü uyumun arttırılması için kişilerin vergi bilincinin arttırılmasına yönelik; dijital sistemi anlatan detaylı broşür sunumu, yeni uygulamaya konulacak dijital vergileme araçlarından medya vb. araçlarla mükelleflerin haberdar

edilmesi, spot bilgi sunumunu artırma ve vergi bilincine yönelik eğitimler verilmesi gerektiğini vurgulamışlardır. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 1

“Genel memnuniyet düzeyi genellikle sistemi kullananlar, kullanmayı bilenler çok beğeniyorlar sisteminizi ama alışamayan insanlar da oluyor tabi sistemin daha detaylı açıklamasını sunan bir broşürümüz, bir rehberimiz belki olabilir, onun haricinde.”

Yetkili 4

“Yani genel anlamda buradaki iş gücünün arttırılması yönünde çalışmalar yapılması lazım, idarenin iş dünyasının ve eğitim kurumlarının özellikle finansal araçlar, dijital vergileme, dijital muhasebe araçları için ve bunların iş güçlerini yaratması için yani bence birlikte masaya oturmaları ve bununla ilgili birlikte çalışmalar yapmaları gerekir ve özellikle bu alandaki standartlarında teşvik ya da diğer hibe programlarında çok ciddi şekilde bence desteklenmesi gerekir diye düşünüyorum ve gelir idaresi dijitalleşme ile ilgili adımları atmadan önce bunu paylaşırlar, öncesinde paylaşmanı ve işte diğer tüm tüm medya platformlar da bunları oldukça daha fazla kitleye kullanılabilmek adına bi şekilde haberdar etmelerini sağlamaları gerekir diye düşünüyorum.”

Yetkili 5

“Mükelleflerimizin yine bu noktada beklenti düzeyi demin bahsetmiştim dijital vergi asistanımız var şu anda halihazırda uygulamada, burada spot bilgi sunumu var dijital asistani üzerinden, örneğin burada vergisel mevzuata yaptığımız iş ve işlemlere bir mükellef derin nüfuz ederek bilgi sahibi olmayabilir, bu anlamda bir spot bilgi sunumu halihazırda var, bunu biraz daha genişletme.”

Yetkili 6

Şu an ki dijital açıkçası, yani mükellef şu an üst düzey bir dijitalleşmeye gidilse dahi şu an ki seviyenin diyelim ki 20 yıl sonraki seviye bugün uygulamanız durumunda yine kaos ortamı yaşanacak çünkü vatandaşımız buna müsait değil henüz, yani özellikle bunların birbirine entegre ve güdümlü bir şekliyle ilerlemesi gerekiyor, vatandaş da zihinsel olarak yani mental olarak ve eğitim olarak da 20 yıl sonraya hazırlamanız gerekiyor, yani sizin teknolojik olarak dijital olarak 20 yıl sonraki bir hizmeti bugün sunmanız bile bir işe yaramayacak çünkü bunu kullanma yetisine eğitime sahip olan bir bireylere ihtiyacımız var, bu anlamda şu an yani bana göre dijitalleşme yeterli düzeyde görünüyor yani vatandaşımızın eğitim seviyesini baz alarak söylüyorum ya da vatandaşımızın işte kapasitesini demeyeyim de onların şu an ki günümüzdeki güncel durumuyla dijital düzeyin aslında güdümlü gittiğini söyleyebilirim, benim şahsi kanaatim bu yönde ve gözlemlerim de bu yönde.”

Yetkili 8

“Şöyle belki son şunu söyleyebilirim, vergiye uyum, gönüllü uyumdan bahsediyorum, zorunlu uyum var zaten, vergi devletin zoruyla alır, vergi kanunları bunu söyler, zorla tahsil edilir, vergiye uyumun artırılmasının da eğitimle olabileceğini düşünüyorum, bu ilkokul çağlarından başlayan bir eğitimle vergi neden alınır, verginin dönüşü nasıl yapılır, devlet bu vergiyi alarak ne yapmak istiyor, bence çocukluk çağlarından beri bu eğitim verilirse bu uyumun da artacağını düşünüyorum çünkü mükelleflerde zaman zaman konuştuğumuzda şu bilincin olmadığını görüyorum, yani vergi kaçırmak bir marifet, vergi kanunlarındaki boşlukları kullanmak bir marifet gibi algılanıyor, böyle bir bilinç oluşmuş maalesef, bunun eğitimin önüne geçebileceğini düşünüyorum, böyle olursa gönüllü uyumu da artar,”

Yetkili 11

“Şöyle biz soran arkadaşlara şunu anlatıyorum ben, diyorum ki mesela hep bir çoğumuz araç kullanıyoruz, eğer bize Emniyet Genel Müdürlüğü hepimizin arabasına birer kamera koysa yaptığımız bütün

trafikteki bütün yanlışlıkları bu kameraları geliştirmekte olan bir ülkeyiz, işin doğrusunu sorarsanız ben bunu şöyle dışardan bu soruları üzerinden tespit ederek bize ceza uygulamaya kalksa hayatımız yaşanmaz olur, benzer şekilde biz aslında vergi dairesi olarak dijital hizmet sunumunu daha da arttırabiliriz, özellikle mükellef aleyhine diyebileceğimiz elektronik denetim meselesinde dijitalleşmeyi daha çok arttırabiliriz ancak bunların biraz zamanla zaman içinde tedrici olarak, aşamalı olarak sunulması, geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum, başka türlü biraz böyle kamunun vergi idaresinin cebri gücünü düşündüğümüzde bu dijitalleşmeden, elektronikleşmeden özellikle e-denetim aşamasında çokça yararlanmak mükelleflerin vergi uyumunun bir anda mükelleflerin üzerine giderek onların hayatlarını ticaretlerini yaşanmaz hale getirmek tam tersi sonuçlara da neden olabilir, vergiye uyumu azalta da bilir, bu nedenle eğitim hizmetleriyle bilinen bir tanınırlık çalışmalarıyla, destek yardım çalışmalarıyla mükelleflerin vergiye uyum bilincinin artırılması, çalışmalarıyla beraber yürütülmesinin vergi uyumunu olumlu etkileyeceğini düşünüyorum“

4.10.4.1.7. Standartlaşma

Dijital Vergi Uyumunu Arttırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “standartlaşma” kodudur. “standartlaşma” kodundan çalışmanın önceki bölümlerinde şu şekilde bahsedilmiştir; Türkiye’de e-Faturaya geçişin ilk adımı EFKS test uygulaması olarak bilinmektedir. Fakat bu kapsamdaki faturalar artık e-Arşiv fatura dahilindedir. Ortak formatta kullanımı sağlanan e-Fatura hem kullanılan ülkede hem de küresel faaliyetlerde standartlaşmayı hedeflemektedir (Kefe ve Kanarğ, 2019, s. 166-174).

Literatürde yer alan bu bilgiler ile görüşmecilerin ifadeleri paralellik göstermiştir. Dijital Vergi Uyumunu Arttırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “standartlaştırma“ kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler belgelerde standartlaşma ve hazır şablonların vergiye uyumu arttıracağını ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 4 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 4

“Vergi uyumu şöyle zaten, veri standartlaşırsa yani siz bir örneğin kira ödemesini gerçekten kira ödemesi olarak gönderdiğiniz de bunu gelir idaresi kira tahsilatı olarak bildiğinden dosya vergi uyumu ile ilgili, yani direkt söylediğimiz en başından beri denetim mekanizmasını doğru çalıştırır, yani veri standartlaşması veri uyumunun arttırılması için bence en uygun kriter, bu teknik açıdan bunların bence en önemli kriter, yani bugün kira sözleşmelerini düşünün, işte bunların standart hale gelmesi işte burada ciddi bir yer kaybı var ya da ödemelerle ilgili işte sadece açıklama yazıp, not yazıp göndermek yerine bazı şablonlar ya da yine önceden belirlenmiş standartlar getirilmesi çok önemli, vergi uyumunda çok önemli sonuçlar doğurur.”

4.10.4.1.8. Vergi İndirimine Gidilmesi

Dijital Vergi Uyumunu Arttırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “vergi indirimine gidilmesi” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Arttırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “vergi indirimine gidilmesi“ kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler vergi uyumunu arttırmak için vergi indirimine gidilmesi gerektiğininde getirmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 2 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 2

“Vergi uyumunu arttırma stratejisi konusunda ne yapılabilir, yani biraz Türkiye’de işte ne olabilir, yani dijitalleşme ile ilgili değilde vergi oranlarının biraz yüksekliği var onunla alakalı olmamakla birlikte biraz vergi indirimine gidebilir yani, başka da aklıma bir şey gelmiyor.”

4.10.4.1.9. Dijital Okuryazarlığın Artırılması

Dijital Vergi Uyumunu Arttırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “dijital okuryazarlığın artırılması” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Arttırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “dijital okuryazarlığın artırılması“ kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler mükelleflerin genel olarak dijital okuryazarlığının az olduğunu, sistemde aradıkları dijital menüleri bulamadıklarını ve dijital

vergi sistemini kullanamadıklarını bu yüzden dijital okur-yazarlığın artırılması gerektiğini dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 4

“Bir kere dijital okur yazarlık Türkiye’de az, yani internet kullanımı çok yaygın belki mobilite çok fazla hani coğrafya anlamında her yere internet götürmüş durumdayız ama bugün gelir idaresi işte devreye aldı ama hiç kullanmadan kapatıldı, kapatılan bir çok uygulaması var mesela geçmişten de dilekçematik gibi ne bileyim buna benzer yapılar vardı, özellikle sistemi çok etkin kullanılmıyor yani aslında bu ürün diyebileceğimiz, yani bu hizmet olarak tabir ettiğimiz şeyden daha fazla kullanıcıya ulaştırılması bence gerekir.”

Yetkili 11

“destek anlamında da bunu sağlamamız lazım, mükelleflerin o an, o işlem tesis ettikleri anda onlara destek sunmak bunlar da yapay zeka çalışmalarından destek alarak geniş bir destek sunabilmek mükellefin tereddütlerini ortadan kaldırmak önemli, ben vergi dairesinde de çalıştığım için eğitim başlığında da size şunu ifade etmek isterim, mükelleflerin kullandığı ekranlardan vergi dairesi çalışanları çok haberdar değiller, bu ekranların, bu menülerin, bu uygulamaların nasıl yürüdüğünü çok bilmiyorlar, vergi dairesi çalışanlarının her aşamada mükelleflerin kullandığı dijital hizmet ekranlarının menülerini öğrenmelerini mükellefin yaşadığı zorlukları, kafasındaki soru işaretlerini anlamaları açısından faydalı olacağını düşünmüyorum“

4.10.4.1.10. Rekabetin Düzenlenmesi

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “rekabetin düzenlenmesi” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “rekabetin düzenlenmesi” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler mükellefler arasındaki rekabetin dengelenerek, tekelleşmiş yapıların düzenlenmesi gerektiğini dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 4 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 4

“Geliştirilmesi konusunda gelir idaresi bence hani günümüz teknolojilerine yakın takip ediyor, geliştiriyor ama özel şirketlerin yani buradaki rekabet e-dönüşümde kontrol üzerinden konuşacak yani parasal olarak bir rekabet var hizmet rekabeti maalesef tekelleşmiş yapılar var yani kurumlar vergisi mükellefleri için, vergi mükellefleri için ve onların kullanacağı araçlar için muhasebe araçları özellikle finans araçları için biraz tekelleşmiş yapılar oluyor ülkede bunların bence biraz daha düzenlenmesi, rekabetin biraz daha dengelenmesi, sert topların biraz daha desteklenmesi gibi bence öneriler yani özellikle startapp demek o işe yeni gözle bakan, yeni bakış açısıyla bakan, biraz daha geçmişteki genetiklerin dışına çıkıp yeni öneriler sunan girişimler o yüzden o girişimlerin desteklenmesi bence önemli öneriler içerisinde yer almalı.”

4.10.4.1.11. Teknik Alt Yapının Güçlendirilmesi

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “teknik alt yapının güçlendirilmesi” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “teknik altyapının güçlendirilmesi” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijital altyapının güçlendirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 9 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 9

“Ya bu konuda da herhangi bir yorum yapamayacağım hani bahsettiğim gibi yine hep aynı şeyi söylüyorum ama yani teknik tarafın güçlendirilmesi, olmazsa olmazı bu işin”

4.10.4.1.12. Sadeleştirme

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “sadeleştirme” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “sadeleştirme” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijital sistemde çok fazla dijital uygulamaların bulunduğunu ve dijital sistem mevzuatının çok karışık olduğunu sadeleştirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 8 ve 10 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 8

“Vergi uyumunu artırmanın en güzel yolu mükelleflerin bu sisteme entegre olurken yaşadığı aksaklıkları çözmektir, bize hangi, çok fazla aracımız var, o kadar detaylı ki bu mali müşavirleri de, mükellefleri de, yeni mali müşavirleri de yoran bir süreç, farkındayız, o araçların her birinin birer detayı var, her birinin istisnası var, muaflığı var, bildirim sürelerinin farklılıkları var, bu süreçteki işlemleri sadeleştirebilirsek kendi adımıza bu sadeleştirme ile beraber, kolay ulaşım ile beraber her geçen gün mükellefin uyumunu artacağını da biliyoruz, zaten talepler de bize o yönde, biz de bu talepleri üst birimlerinize iletiyoruz, bu sadeleşme bizi güzel bir yere götürecektir diye düşünüyorum.”

Yetkili 10

“Şimdi e-belgelerde e-faturayı ayrı kullanıyorlar, e-arşivi ayrı kullanıyorlar, e-irsaliyeyi ayrı kullanıyorlar, serbest meslek makbuzunu ayrı kullanıyorlar, birinde kapalı bir sistem oluşturmuş, e fatura mükellefi e fatura mükellefine fatura kesebiliyor, e-arşiv fatura da herkese karşı fatura kesebiliyorsunuz, ya böyle bir de temel fatura var, ticari fatura senaryosu var, artık bu dijital sistem mevzuatı çok karışık bir hale geldi, bunlar sadeleştirilebilir, örneğin bir tane e-fatura sistemi yapılır, e-arşiv faturada kaldırır, herkese e-fatura mükellefidir denir, sistem kolay bir şekilde yürür, yani bu sistemde bu kadar çok çeşite, ihtiyaca mevzuatta bence ihtiyaç yok artık.”

4.10.4.1.13. Dijital Çağa Göre Güncellenme

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “dijital çağa gör güncellenme” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “dijital çağa göre güncellenme” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijital vergi sisteminin teknolojik çağa göre güncellenmesi gerektiğini vurgulamışlardır. Ayrıca hem vergi idaresinin hem de mükelleflerin dijital çağı yakından takip etmesi gerekliliğine dikkat çekmiş ve bu alana daha fazla yatırım yapılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 8 ve 12 kodlu görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 8

“tabii ki sistem çok güzel ilerliyor ama bu küreselleşen dünyada her geçen gün bu dijital araçların kullanılması artıyorsa bizim de bu süreci yakından takip etmemiz ve bu alana daha fazla yatırım yapmamız gerektiğini düşünüyorum çünkü bu da bir yatırım işi aslında baktığınızda, bu da bir maliyet, yani bu hem mükellefler açısından bir maliyet hem de bizim açımızdan bir maliyet, bu iki taraflı bu maliyetlere katlanılması gerektiğini düşünüyorum, şimdi mükellefler sistem satın alıyorlar, program satın alıyorlar, onlar için de bu bir maliyet olduğunu biliyorum ama bir artı, eksi dengesi yaptığımızda diğer taraftan kazandıkları ile kaybettiklerini ve bizim açımızdan da kıyasladığımızda dijitalleşmenin her gün daha fazla kazandırdığına inanıyoruz.”

Yetkili 12

“Teknolojinin geliştirilmesine ayak uydurularak sistemi ve ağı, tabii mükellefleri de göz önünde bulundurarak, sistemi ona entegre ederek ileriye taşınabilir.”

4.10.4.1.14. Teknik Aksaklıkların Giderilmesi

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “teknik aksaklıkların giderilmesi“ kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “teknik aksaklıkların giderilmesi” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijital sistemin özellikle ödemelerin son gününde bazı teknik sorunlarla karşılaştıklarını ve bu teknik sorunların giderilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 8 ve yetkili 9 kodlu görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 8

“Genel olarak memnun olduklarını beyan etselerde sistemde yaşanan arızalar olabiliyor, bunlar ne zaman oluyor, genelde beyannamelerin ve ödemelerin son ödeme tarihleri, ki Gelir İdaresi Başkanlığı maalesef bunu da bir adet haline getirdi, son ödeme günleri genelde uzatılır, bu da mükelleflerde vergiye uyumu açısından olumsuz etkilere yol açtığını

düşünüyorum, zaten uzayacak yan bir mükellef grubu var, tabii zamanında eksiksiz ödevini yerine getiren mükellef grubu da var da bu bir Türk alışkanlığı da diye düşünüyorum, bu her yerde var, yani üniversite harçlarını yatırırken de son günü bekleriz, son gün uzar, bu bağlamda...”

Yetkili 9

“Yine aynı yere geleceğim teknik alt yapının biraz daha güçlendirilmesi gerektiğini düşünüyorum sadece.”

4.10.4.1.15. Vergilemede Adaletin Sağlanması

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “vergilemede adaletin sağlanması” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “vergilemede adaletin sağlanması” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler vergide adaletin sağlanmasının vergi uyumunu arttıracaklarını ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 8 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 8

“bir de şu var ekstra eklemek istediğim, şimdi mükellefler şöyle bir dönüş yapabiliyorlar bize, işte benden bu kadar vergi alıyorsunuz ama benim yan komşum, iş yerinden bahsediyor kurumlar vergisi mükellefi, benim yan komşum vergi kaçırıyor, işte o vergi kaçırıyor, şu kadar serveti oldu, ben dürüst beyanname veriyorum, ben doğru çalışıyorum, ben kazanamıyorum gibi işte bu da işte vergide adaleti sağlarsak bu da nasıl olur,”

4.10.4.1.16. Mükellefe Sunulan Avantajlar Tabana Yayılmalı

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “mükellefe sunulan avantajlar tabana yayılmalı” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “mükellefe sunulan avantajlar tabana yayılmalı” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler bazı mükelleflere sunulan dijitalleşme imkanlarının tabana yayılarak tüm mükellefleri kapsayacak şekilde düzenlenmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 10 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 10

“Şimdi daha fazla ne yapılabilir, mesela bir kurumlar vergisi mükelleflerine bir takım avantajlar getirilebilir, mesela e-defteri vermekte, bu şu an bir tebliğ taslağında var, şahıs işletmeleri ayın 10’una kadar izleyen ayın üç aylık dönemi takip eden ayın, izleyen ayın 10’una kadar ödeyecekler, şirketler ayın 14’ünde verecek, yani şirketlere büyük kurumlar vergisi mükelleflerine bir 4 gün ek süre veriyor, bu bütün uygulamalarda yapılabilir, yani şahıs mükelleflerinden kurumlar vergisi mükelleflerini dijital vergilendirme işlemlerini kullanırken ek süre vermek lazım, zaten bir şahıs işletmesinin hacmi ile bir kurumlar vergisi mükellefisiz işlem hacmi aynı olmuyor o yüzden onlara ek süre tanınması ve mesela ilk defa yapılacak bu, şimdi taslak diye bir yayınlanırsa bence çok olumlu bir gelişme.”

4.10.4.1.17. Güvenlik Açıklarının Kapatılması

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “güvenlik açıklarının kapatılması” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “güvenlik açıklarının kapatılması“ ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler mükelleflerin işlerine bakan mali müşavirlerin bilgisayarlarında dijitalleşme sonrası oluşan güvenlik açıklarının giderilmesi gerektiğini dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 11 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 11

“son cümle olarak da hakikaten özellikle kurumlar vergisi mükelleflerinin bütün iş ve işlemlerini yürüten SMM’lerinin yarı kamusal da bir faaliyet yürüttüklerini düşünüyorum, vergi dairesinin bir çok yükünü üzerinden almış durumda mali müşavirler, onların dijital ortamlarının iyileştirilmesi, mali müşavirlerin ofislerinin dijital yeterliliklerini artırılması, bilgisayar okur-yazarlığın çalışanlarına kazandırılması, o sistemlerin bilgisayarların güvenliklerinin sağlanması bu hususlarda mükellef kurum temsilcisi mali müşavirlere devlet tarafından destekler sunulması gerektiğini düşünüyorum çünkü oraya yapılacak desteklerin mükelleflerin vergiye

uyumunu dolaylı olarak önemli miktarda arttıracacağını düşünüyorum çünkü vergi gibi zor, çeşitli bir çok aşaması başlığı olan bir konuda mükelleflerin bu konuların tamamına vakıf olması mümkün olmadığında bu konulara vakıf olabilecek bu süreçleri onlar adına yürütecek mali müşavirlerin ofislerinin iyileştirilmesi bir çok anlamda ofislerinin iyileştirilmesi ben dijital vergi hizmetleri sunumunu ve mükellefin vergiye uyumunu arttırmaya katkı sağlayacağını düşünüyorum.”

4.10.4.1.18. Vergi Dairesini Merkezi Bir Yerde Kurma

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “vergi dairesini merkezi bir yerde kurma“ kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler vergi dairesini merkezi bir yerde kurma ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler vergi dairelerinin merkezi noktalara kurulması gerektiğini, işlek noktalara kurulan vergi dairelerinin kişilerin vergi ödeme isteğini arttırdığını ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 1 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 1

“Vergi dairesi personeli daha önce istanbulda görev yaptığını ve vergi dairesinin konum olarak çok işlek bir cadde üzerinde yer aldığını belirtmiştir. İşlek bir cadde üzerinde yer alan vergi dairesine komunundan dolayı her saniye bir mükellefin girip çıktığını ve nerdeyse vergi dairesi yol geçen hanına dönüştüğünü söylemiştir. Daha sonra vergi dairesinin istanbulun en ucra konum olarak merkeze uzak olan bir yere taşındığını ve burdada da vergi dairesine hiç kimsenin gelmeğini belirtmiştir ytani buradan anlaşılyorki vergi dairesi, konumu vergi uyumu üzerinde etkisi olan bir mevzudur.”

4.10.4.1.19. Geliştirilmeli

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “geliştirilmeli” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “geliştirilmeli” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir.

Görüşmeciler dijital vergileme hizmetlerinin geliştirilmesi gerektiğini dile getirmişlerdir. Konuyla ilgili görüşmeciler şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 7

“Genel olarak memnunar, ama biraz daha geliştirilmesi lazım şeklinde görüş ve öneri geliyor.”

Yetkili 3

“Genel memnuniyet düzeyinin iyi olduğunu düşünüyorum yani hiç vergi dairesine gitmeden zamandan tasarruf yaparak oturdukları yerden hem vergilerini ödemelerini, beyannamelerini verebilmeleri, her türlü dilekçelerini sistemden verebilmeleri işlemlerini onlara büyük bir kolaylık sağlıyor, bizim Bakanlığımızın yayınladığı memnuniyet oranıyla ilgili bir performans göstergemiz var resmi bir rakam bu, bir anketle bu memnuniyet oranı izlenmiş, gösterge olarak 2023’te gerçekleşme oranı %84.86 internet sayfasına ilişkin memnuniyet oranı mükelleflerimizin memnuniyet oranı %90’a yakın 2023 son itibarıyla, inşallah yani bu daha da yükselir zamanla.”

4.10.4.1.20. Alış-Satış Faturalarının Direk Ekranı Düşmesi

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “alış-satış faturalarının direk ekrana düşmesi “ kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “alış-satış faturalarının direk ekrana düşmesi“ kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Katılımcılar alış-satış faturalarının dijitalleşmeye entegre edilerek direk mükellefin ekranına yansıtılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 2 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 2

“Yani burada nasıl rolü olabilir, yani şu olabilir, hani kurumlar vergisinde satışını veya alışını yaptığı faturaları sistemden otomatik olarak çekip işte mükellefin ekranına getirip, işte kar zarar durumu şudur, talep ödemesi şudur gibi biraz yapay zeka tabanlı bir sisteme dönüş yapabilirler”

4.10.4.1.21. Kâr -Zarar Oranını Hesaplayabilme

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “kâr-zarar oranını hesaplayabilme“ kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “kâr-zarar oranını hesaplayabilme“ kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijitalleşme sürecine kâr-zarar oranı hesabının yansıtılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 2 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 2

“Yani burada nasıl rolü olabilir, yani şu olabilir, hani kurumlar vergisinde satışını veya alışını yaptığı faturaları sistemden otomatik olarak çekip işte mükellefin ekranına getirip, işte kar zarar durumu şudur, talep ödemesi şudur gibi biraz yapay zeka tabanlı bir sisteme dönüş yapabilirler”

4.10.4.1.22. Kira Beyannamelerini Elektronik Ortamda Verme Zorunluluğu

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “kira beyannamelerini elektronik ortamda verme zorunluluğu“ kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “kira beyannamelerini elektronik ortamda verme zorunluluğu” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler bireylerin tüm işlemlerinin dijital sisteme aktarılması gerekliliğine vurgu yapmıştır. Ayrıca görüşmeciler kira gelirlerine ait beyannameleri de dijital ortamda verme zorunluluğunun getirilmesi gerektiğine dikkat çekmiştir. Konuyla ilgili yetkili 3 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 3

“şu anda Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından bu dijital hizmetler, bütün mükellefler bu kapsama alınacak işte gelir vergisi mükellefimiz var, kira geliri şu anda elden de verilebiliyor beyannameleri bunların da elektronik ortamda olması zorunluluğu sağlanabilir, şu anda mesela kira geliri elde edenler, sadece kira geliri elde edenler veya ücret geliri elde edenler beyannamelerini elden de vergi dairesine verebiliyorlar, öyle bir imkanları var ama ileride bunların tamamı internet ortamında elektronik

ortamda verilme zorunluluğu getirilebilir, bunlarda elektronik kapsamda gelebilirler.”

4.10.4.1.23. Dijital Çalışmaları Hibe ve Teşviklerle Desteklemek

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “dijital çalışmaları hibe ve teşviklerle desteklemek” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “dijital çalışmaları hibe ve teşviklerle desteklemek” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijitalleşmeye geçişin hibe ve teşviklerle desteklenmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 4 şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 4

“Geliştirilmesi konusunda gelir idaresi bence hani günümüz teknolojilerine yakın takip ediyor, geliştiriyor ama özel şirketlerin yani buradaki rekabet e-dönüşümde kontrol üzerinden konuşacak yani parasal olarak bir rekabet var hizmet rekabeti maalesef tekelleşmiş yapılar var yani kurumlar vergisi mükellefleri için, vergi mükellefleri için ve onların kullanacağı araçlar için muhasebe araçları özellikle finans araçları için biraz tekelleşmiş yapılar oluyor ülkede bunların bence biraz daha düzenlenmesi, rekabetin biraz daha dengelenmesi, sert topların biraz daha desteklenmesi gibi bence öneriler yani özellikle startapp demek o işe yeni gözle bakan, yeni bakış açısıyla bakan, biraz daha geçmişteki genetiklerin dışına çıkıp yeni öneriler sunan girişimler o yüzden o girişimlerin desteklenmesi bence önemli öneriler içerisinde yer almalı.”

4.10.4.1.24. Şeffaflık ve Kontrol

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “şeffaflık ve kontrol” kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “şeffaflık ve kontrol” kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler devletin vergileri hangi alanlara kullandığını, şeffaf bir şekilde kamoyu ile paylaşması gerektiğini ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 6 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 6

“şimdi normalde bütçe kanununda adi müteahhitis ilkesi diye bir kavram var, yani sen vergiyi verdiğin zaman bu vergiyi bir şeye tahsis olarak vermiyorsun, yani bütçenin genelliği kapsamında Türkiye’deki verdiğim bütün vergiler bir yerde toplanır, oradan konuya harcama yapılır, yani ben bak sana vergi verdim ama bunu yol yapmak için yapman gerekiyor ya da ben bu vergiyi verdim depremi işte Finans etme açısından ya da gidip ormanları kurtarma açısından bak ben bu vergiyi veriyorum diyemiyorsun ama her ne kadar ademi tahsis ilkesi olsa da işte bakın sizin vermiş olduğunuz vergiler ülkenin şu şu tarz ihtiyaçlarını gidermede daha net bir şekilde vatandaşa verdiğiniz zaman ama vatandaşın da kafasındaki sorular ve endişeler giderilmiş olur, bu da onun vergi uyumuna ilişkin çok daha avantajlı sonuçlar doğurur diye düşünüyorum.”

4.10.4.1.25. Karbon Ayak İzinde Azalma

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “karbon ayak izinde azalma“ kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde görüşmeciler “karbon ayak izinde azalma“ kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler dijitalleşme ile birlikte vergi hizmetlerinde kağıdın tamamen ortadan kaldırılması gerektiğini vurgulamış, tüm iş ve işlemlerin dijital sisteme aktarılarak daha çevreci bir dünya yaratılması gerektiğine dikkat çekmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 6 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 6

“Yani dediğim gibi bu özellikle dijital çağımızın, diyebilirim ki buna net bir tarih vermek biraz zor olabilir ama son 10 yıldır özellikle dijital anlamda biraz e-Devlet uygulamasına da etkisiyle çünkü onlar bir kısmı birbiriyle entegre çalışmakta, mesela interaktif vergi dairesinin aynı zamanda e-Devlet giriş sekmesi var, bu da uygulamalar arasında çok rahatlıkla geçiş yapmasını sağlayabiliyor, bir uygulamayı kullananın aynı zamanda diğer uygulamayı kullanırken de bir chat vurabiliyor yani daha

kolay uygulamayı kullanmasını sağlayabiliyoryani, bu yani süreç bu dijitalleşmeye doğru gidiyor, bu yani ben biraz çevreci bir insanım açıkçası, kağıt tüketiminin yani dünyadaki o karbon ayak izinin daha da azalabilmesi açısından çok büyük avantajlarının olacağını düşünüyorum ben, bu anlamda işte bu tür hassas mükelleflerin de buna uyumunu, ben mesela bankaya gittiğim zaman ya da ATM'yi kullandığım zaman orada ekstre ya da işte fiş almamanız durumunda daha çevreci olabileceğiniz konusunda bir uyarıyla karşılaşıyorsunuz, işte kullanmamanız durumunda daha az ağaç kesilecek uyarısı, mesele insanların vicdanını okşabilecek nitelikte bir şey, bu da mükellefler nezdinde buna benzer bir uygulama ile kağıt ortamında daha az uygulama kullanılması mükelleflerin daha çevreci olabileceği olması sonucunda doğurabilir bu da zaten çok değil yakın bir gelecekte tamamiyle dijitalleşebileceğini söyleyebiliriz yani.”

4.10.4.1.26. Vergiye Uyum Sağlayan Mükellefi Ödüllendirme

Dijital Vergi Uyumunu Artırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde yer alan kod “vergiye uyum sağlayan mükellefi ödüllendirme“ kodudur. Dijital Vergi Uyumunu Arttırmaya Yönelik Öneriler kategorisinde “görüşmeciler vergiye uyum sağlayan mükellefi ödüllendirme“ kodu ile ilgili olarak görüş bildirmişlerdir. Görüşmeciler vergiye uyum sağlayan mükellefleri ödüllendirerek vergi indirimine gidilmesi gerektiğini vurgulamış, böylelikle vergi uyumunun artacağını ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yetkili 10 kodlu görüşmeci şunlardan bahsetmiştir:

Yetkili 10

“Yani bunu şöyle arttırabiliriz, mesela vergisini düzenli ödeyen mükellefe %5 indirim yapıyoruz, olabilen var mı diye sorabilirsen ben hiç de olabildiğini sanmıyorum, niye, bir tane beyannameyi geç verdin yararlanamazsın, borcun bir tane tahakkuk, geç tahakkuk ettin yararlanamazsın, pişmanlık diye dilekçe vermişsin aaa ödemeyi unutmuşsun yararlanamazsın, böyle yapacağımıza diyorum ki bu dijital hizmetlerde etkin bir şekilde kurumlar vergisi mükellefin yükümlülüklerini yerine getiriyorsa

%5 indirim hakkı kazanır diyin bütün mükellefler bu sisteme uyar yani uymak için her şeyi yaparlar.”



SONUÇ VE ÖNERİLER

Küreselleşmenin hız kazanması tüm dünya devletlerini birbirine yakınlaştırarak tüm ulusların uluslararası arenada kolay bir şekilde dolaşmasını sağlamıştır. Her geçen gün değişen dünya düzeninde teknolojinin yeri göz ardı edilemeyecek kadar büyüktür. Günümüz dünyasında teknoloji; iletişimden, ulaşım, sanayiden savunmaya yaşamın her alanına girmiş durumdadır. Toplum hayatının her noktasına giren teknoloji dünya düzenini her an değiştirmekte ve dönüştürmektedir. Bu değişim ve dönüşüm dijitalleşme kavramını ortaya çıkarmıştır. Dijitalleşme toplum ve ekonominin dijital dönüşümü için kullandığı genel bir isimdir. Analog teknolojilerle karakterize edilen endüstriyel çağdan dijital teknolojiler ve dijital iş yenilikleriyle anılan bilgi ve teknoloji çağına geçişi karşılamaktadır. Dijitalleşme yeni bir kültür yaratarak sermaye, meta ve insan hareketliliğini kolaylaştıran, yeni gelir ve değer üretme imkânı sağlayan teknolojilere verilen isimdir. Dijitalleşme, süreci daha verimli ve etkili hale getirerek şeffaflığı artıran ve insanların daha konforlu bir yaşam sürmesini sağlayan bir olgudur. Global bir alanı kapsayan dijitalleşme tüm yönleriyle merkezi düşüncüyü yok ederek, ekonomik ve sosyal düzende köklü değişikliklerin yaşanmasına sebep olmuştur. Sanal alem meta ile birtakım ilişkilerin kurulması toplumsal düzeni değiştirmiştir. Bu da kişilerin ve toplumun sağlık, eğitim, sanat ve sosyal alanlarda hükümetle olan ilişkisini etkilemiştir. Dijitalleşme ekonomide çağın önemli bir argümanı olarak görev yapmaktadır. Dijital çağa göre kendini yenileyen ekonomiler mali politikalarda daha iyi durumdadır. Maliye politikası kapsamında ortaya çıkan devletin vergileme politikası dijitalleşmeden etkilenen araçlar arasında yer almaktadır. Dijital teknolojiler devletin vergi tasarımı ve uygulama yöntemlerinde birtakım değişikliğe yol açmıştır. Bu değişiklikler kurum ve kuruluşların iş modellerini değiştirmiş ve iyileştirmiştir. Bu anlamda dijitalleşmenin etkilediği alanlardan biri de vergileme alanıdır. Vergisel işlemlerde dijital teknolojilerden yararlanılması tüm kesimi ilgilendiren yeni bir düzenin ortaya çıkmasına sebep olmuştur. İlk olarak kamuda ortaya çıkan daha sonra da tüm alanları etkileyen dijitalleşme, vergi dairesinin işlemlerinde birtakım dönüşümü zorunlu hale getirmiştir. Bu dönüşüm sonucunda bütün işlevsel araçların önüne “e” eki eklenmiştir. Vergisel işlemlerde dijital teknolojilerden faydalanılması işlem maliyetini düşürerek vergi politikalarına yenilenme imkânı sunmaktadır. Kamu otoritesinin dijital teknolojiyi iyi yönetmesi vergi

politikalarının daha verimli, şeffaf, adil ve etkili olarak uygulanmasını sağlamaktadır. Ayrıca kamu politikalarında bürokrasi ve verimliliği de arttırmaktadır. Dijitalleşme devletin vergisel işlemlerde değişik alanlarda yer alan verilerini sistematik hale getirerek birleştirmesine olanak tanımaktadır. Ayrıca hükümete gelişmiş vergi sistemlerinden yararlanma fırsatı da vermektedir. Dijital vergilendirme; teknolojik gelişmelere paralel olarak dijital çağın getirileri doğrultusunda, vergisel maliyeti azaltan ve daha etkin bir vergileme süreci için işlemlerin dijital teknolojik araçlar aracılığı ile yürütülmesine yardımcı olmak şeklinde tanımlanmaktadır. E-uygulama olarak bilinen dijital vergi uygulamaları dünyada olduğu gibi Türkiye’de de sürekli olarak gelişim ve değişim sürecindedir. Vergisel işlemlerde dijital teknolojilerin kullanılması işlemlerinin birçoğunu otomasyon sistemine aktararak iş yükünü azaltmaktadır. İlk olarak Türkiye’de vergi idaresinin çalışmalarında etkinlik ve verimliliği sağlamayı amaçlayan VEDOP projesi 1998 yılında başlatılmıştır. VEDOP e-vergileme sistemini tüm kamusal alanda uygulamasını amaçlayan büyük projelerin başında yer almaktadır. Hazine ve Maliye Bakanlığı çatısı altında çıkarılan dijital uygulamalar mükelleflerin işlem maliyetini azaltarak hizmet kalitesini arttırmayı amaçlamaktadır. Dijital vergi uygulamaları sayesinde mükelleflerin maddi ödevlerini yerine getirmesi kolaylaşmıştır. Mükellefler online olarak vergisel işlemlerini rahat ve konforlu bir şekilde gerçekleştirmektedir. Bu bağlamda dijital vergi uygulamalarının birçok faydası bulunmaktadır.

Devletin en önemli kamu finansman kaynaklarının başında vergiler yer almaktadır. Vergi; kamusal ihtiyaçların karşılanması için devletin özel kesimden kamu kesimine aktardığı paralardır. Vergilerin toplanması ve geri kamusal ihtiyaçlara tahsisi maliyeti olan işlemler arasındadır. Mükellefler vatandaşlık görevi olarak vergisel yükümlülükleri yerine getirmek zorundadır. Dijital vergileme teknolojileri, mükelleflerin bu görevleri yerine getirirken daha rahat ve daha kolay bir ödeme sürecine girmesine yardımcı olmuştur. Bu anlamda dijital teknolojiler vergi uyumunun sağlanmasında katkısı olan önemli bir faktördür. Vergi uyumu; mükelleflerin vergi ödevlerini yasada yer alan kurallar çerçevesinde zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirmesi olarak tanımlanmaktadır. Vergi uyumuna etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörlerden biri de vergilemede dijital vergileme teknolojisinin kullanımınıdır. Bu bağlamda çalışmada dijital vergileme teknolojisi kullanımının kurumlar vergisi

mükelleflerinin vergi uyum davranışı üzerinde yapmış olduğu etkiyi araştırmak, vergi uyumunun geliştirilmesi konusunda onların görüşlerini almak, beklenti ve düşüncelerinden hareketle dijital vergileme teknolojisinin vergi uyumunu nasıl etkilediğini ortaya çıkarmak amacıyla bir durum çalışması (Case Study) yapılmıştır. Nitekim Türkiye’de ve dünyada dijital teknolojilerin vergi uyumu davranışı üzerinde yapmış olduğu etkiyi araştıran alan yazınları yalnızca mükellef boyutunu ele alınmakla beraber sınırlı bir örneklem çeşidiyle gerçekleştirilmiştir. Bu anlamda bu çalışmada hem vergi mükelleflerinin hem de mükellefin vergisel işlemleriyle doğrudan muhattap olan vergi dairesi personelinin görüşleri incelenmiştir. Bu nedenle çalışma literatürde bir ilk olma özelliği taşımakta ve alanyazına katkı sağlanacağı düşünülmektedir. Çalışma nitel bir analizle yarı-yapılandırılmış sorularla SMMM-YMM ile Hazine ve Maliye Bakanlığı bünyesinde çalışan alanında uzman vergi idaresi personeline (Vergi Müfettişi, Gelir Uzmanı, Mükellef Hizmetleri ve Strateji Grup Müdürü, Vergi Dairesi Müdürü, Vergi Dairesi Müdür Yardımcısı) uygulanan derinlemesine görüşme tekniği ile ortaya konulmuştur. Durum çalışmasında elde edilen bulgular dijital vergileme teknolojisi kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyini, vergi uyumu üzerinde nasıl etki yarattığı (etki yaratıp yaratmadığı) ve vergi uyumu artırması açısından daha fazla neler yapılabileceğine (öneriler) ilişkin sonuçları ortaya koymuştur. Daha sonra bu sonuçlardan yola çıkılarak başarılı bir dijital vergileme sisteminin ortaya konulması için yapılması gerekenlere yer verilmiştir. Saha araştırması sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde dijital vergileme hizmetleri kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyum davranışı üzerinde pozitif etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dijital vergileme hizmetleri kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergiye uyum davranışı üzerine yapmış olduğu etkiyi ölçmeye yönelik durum çalışmasının somut sonuçları şu şekildedir;

Dijital vergileme hizmetlerinin kullanım düzeyine genel olarak bakıldığında mükelleflerin dijital vergileme hizmetlerini çok sık kullandığı ve yüksek oranda dijital hizmetlerden yararlandığı görülmüştür. Mükellefler her gün, her hafta, her ay mutlaka dijital vergileme sistemini kullanmışlardır. Mükelleflerin sistemde yer alan dijital vergileme uygulamalarının yasaların izin verdiği ölçüde hemen hemen hepsinden

faaydalandığı anlaşılmıştır. Mükellefler dijital vergileme hizmetlerini genel olarak yeterli görmüşler ve memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Mükelleflerin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadığı birtakım olumlu ve olumsuz deneyimler bulunmaktadır. Genel olarak olumlu deneyimlerin olumsuz deneyimlerden fazla olduğu görülmüştür. Olumlu deneyim olarak; mükelleflerin dijital vergileme hizmetleri kullanımının, büyük oranda kullanıcıların iş ve işlemlerini kolaylaştırdığı, zaman ve emek tasarrufu sağladığı, vergiye uyum maliyetini azalttığı, fiziken vergi dairesine gitmeye gerek kalmadığını ve hizmetlerin dijital ortamda takibini kolaylaştırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Dijital vergileme hizmetleri mükelleflerin dosyalama ve arşiv maliyetini azaltmış kağıttan tasarruf etmelerini sağlamıştır. İş ve işlemlerin vergi dairesine gitmeden online sistem üzerinden halledilmesi mükellefin zaman kaybını önleyerek daha verimli işlere yönelmesine yardımcı olmuştur. Dijital vergileme hizmetleri mükelleflerin vergi dairesine gitmek için ödedikleri ulaşım masrafını da azaltmıştır. Online sistem üzerinden işlerini gerçekleştiren ve her bir detayı görebilen mükellefler dijital sistemin daha güvenli olduğunu vurgulamış ve bu da devlete olan güvenlerini artırmıştır. Dijital vergileme sistemi kurumlar arası entegrasyonu sağlayarak mükelleflerin tüm işlemlerini tek bir portal üzerinden kolayca gerçekleştirmesini sağlamıştır.

Mükellefler, biçimsel ve maddi ödevlerini yerine getirirken iş ve işlemlerin otomatikleştiğini, işlemleri doğru ve eksiksiz yaptıklarını, insana bağılı olmadan işlerini yürütebildiklerini bunun da bürokrasi ve kırtasiyeciliği azalttığını vurgulamışlardır. Dijital vergileme sistemi mükelleflere ödeme kolaylığı sağlamış ve mükelleflerin ödemek zorunda olduğu yüksek miktardaki paraları yanlarında taşımadan sistem üzerinden kolayca ödemelerine yardımcı olmuştur. Dijital hizmetler sayesinde mükelleflerin klasik ödeme seçeneklerine, yeni alternatif ödeme seçenekleri (Kredi kartı, banka kartı, ptt kartı vb. gibi) eklenmiştir. Mükelleflerin vergisel işlemleri dijital sistem üzerinden gerçekleştirmesi mükelleflerin hata yapma oranını azaltmıştır. Bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azalması memura endeksli işleri azaltmış bu da işe endeksli bir sisteme dönüşü beraberinde getirmiştir. Vergisel işlemlerin online sistem üzerinden yapılması mükelleflerin sorumluluklarını yerine getirirken etkin sonuç almasına yardımcı olmuştur.

Mükelleflerin vergi idaresi ile iletişimi konusunda, dijital vergileme hizmetleri kullanımı tüm bilgi ve belgelere online sistem üzerinden rahat bir şekilde erişimi, işlemlerin şeffaf bir şekilde yürütüldüğünü göstermiştir. Ayrıca tüm işlemlerin online sistem üzerinden yapılmasının işlemlerin daha güvenli, hızlı ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağladığı anlaşılmıştır. Dijital vergileme hizmetlerinin kullanımı mükelleflerin istedikleri bilgiye aracısız olarak doğrudan ulaşma ve kirli bilgiyi azaltma konusunda da yardımcı olduğu görülmüştür. Mükelleflere vergisel ödevlerini dijital sistemler üzerinden hafta sonu hafta içi fark etmeden 7/24 yerine getirme imkânı tanınması, onlara psikolojik rahatlık sağlamıştır.

İşlemlerin dijital sistemler üzerinden yapılması mükelleflerin kağıt ve dosyaya olan ihtiyacını azaltmasından dolayı çevreye verilen zararı azaltmış bu da yeşil çevrenin korunmasını kolaylaştırmıştır. Dijital vergileme hizmetleri kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyum davranışı üzerinde etkisi genel anlamda olumlu olmuştur. Derinlemesine görüşmenin birçok yerinde dijital hizmetlerin vergiye gönüllü uyumu artırdığı ifade edilmiştir. Ayrıca dijital hizmetler mükelleflerin vergi kayıp ve kaçagını azaltmış, kayıt dışı ekonomiyi de aşağı seviyeye indirdiği belirtilmiştir. Vergisel işlemlerin dijital ortama aktarılması dijital denetim sürecinin iyi işlemesine ve vergi kayıp ve kaçagının kolayca tespit edilmesine imkân tanımıştır. Kurumlar arası entegrasyon ağının güçlenmesi, mükellef bilgilerine ulaşımı kolaylaştırmış bu da vergiye uyumu artırmıştır. Bunların yanında dijital vergileme hizmetleri kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyum davranışı üzerinde etkisine yönelik uyuma katkı sağlamadığı yönünde görüş bildirenler de olmuştur.

Mükelleflerin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken bazı olumsuzluklarla da karşılaştıkları görülmüştür. Mükellefler dijital vergileme hizmetlerini kullanırken sistemsel yoğunluk ve teknik aksaklıklarla çok fazla karşılaşmışlardır. Özellikle yasal sürenin son dönemindeki teknik aksaklıklar iyice belirginleşmiştir. Ayrıca kullanıcılar sistemi kullanırken enerji ve internet kesintisinden dolayı işlerinin aksadıklarını vurgulamışlardır. Yine işlemlerin online sistem üzerinden yapılması kullanıcılar üzerinde dikkat dağınıklığı, hata yapma korkusu, güvenlik riski gibi bazı olumsuz düşüncelere neden olmuştur. Vergisel ödevlerin dijital sistem üzerinden rahat bir şekilde gerçekleştirilebilmesi, mükelleflerin mali müşavir ve muhasebecilere olan ihtiyacını

azaltmıştır. Bu da personel sayısının azalmasına neden olmuştur. Dijital teknolojik araçlar vasıtasıyla mükellefin kişisel bilgilerine ulaşımın kolaylaşması, mükelleflerin banka, tapu, mal varlığına ilişkin bilgilerin kolaylıkla temin edilmesi ve mükelleflerin bunun farkında olması, mükellefler üzerinde dijital denetim korkusu yaratmıştır. Mükelleflerin vergisel işlemleri online sistem üzerinden gerçekleştirmesi işlem hacminde artışa neden olmuştur. Geleneksel vergileme sistemine göre tebligatların mükellefe ulaşılamaması nedeniyle tebliğ edilememe durumu elektronik tebligatla son bulmuştur. Elektronik tebligat ile mükellefe ulaşıp ulaşılamama durumu söz konusu değildir. Elektronik ortamdaki tebligat ile kişinin elektronik adresine süreli yayının ulaştığı tarihi izleyen beşinci günün sonunda tebligat yapılmış sayılmaktadır. Bu da kanuni sürecin hemen başlatılmasına ve psikolojik vergi yüküne sebep olmuştur. Dijital ortamda sorunların giderilmesi ve mükelleflere yardım amacıyla tasarlanan dijital vergi asistanın, yapay zekâ teknolojisi konusunda eksikliklerinin olduğu belirtilmiştir. Ayrıca vergisel işlemlerin dijital sistem üzerinden gerçekleştirilmesine aracılık eden SMMM-YMM’erin ofislerinin dijital yeterliliklerinin eksik olduğu, bilgisayar ve internet gibi donanımların yeterli olmadığı ifade edilmiştir. Vergiden kaçınma ve kaçırma yoluna başvurma konusunda dijital vergileme teknolojisi, mükellefleri köşeye sıkıştırarak, beyan verme ve vergilerini ödeme konusunda zorunluluk ortaya çıkarmıştır. Dijital vergi uygulamalarının her birine farklı portallardan ulaşılması, işlemlerin daha uzun sürmesine ve karmaşalara yol açmıştır. Dijital sistem üzerinden online olarak danışmanlık hizmeti verilmesi ve vergi dairesine kolayca ulaşılması idare hatlarının gereksiz yere meşgul edilmesine neden olmuştur. Dijital vergileme sisteminin çok fazla geniş ve kapsamlı olması mükelleflerin sistemde aradıkları hizmeti bulmasını güçleştirmiştir.

Derinlemesine görüşmenin çoğu yerinde mükelleflerin biçimsel ve maddi ödevlerini yerine getirirken, dijital okuryazarlık ve bilgisayar kullanma becerisinin olmamasına dikkat çekilmiştir. Mükelleflerin dijital vergi uygulamalarına adapte olamadığı ve kasıtlı kasıtsız birçok hatayı yaptıkları anlaşılmıştır. Mükelleflerin gerek okuma kültürü eksikliği gerek ise dijital sistemi kullanmadaki zorluklar nedeniyle yeterince sistemden yararlanamadıkları görülmüştür. Ayrıca mükelleflerin vergisel işlerini dijital sistem üzerinden yapması, mükelleflerin sürekli dijital ekranla karşı karşıya kalmasına neden olmuş bu da birtakım sağlık sorunlarına yol açmıştır. Mükelleflerin

vergi idaresi ile iletişimi konusunda tüm işlemlerin online yapılması, vergi idaresi-mükellef arasında iletişimde kopukluğa neden olmuştur. Mükelleflerin yükümlülüklerini yerine getirirken ekran dışında herhangi bir şekilde memurla yüz yüze gelmesinin mümkün olmaması, sorunların kısa sürede çözülmesini engellemiştir.

Genel manada ve derinlemesine görüşme kapsamında dijital vergi teknolojisi kullanımının, kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyum düzeyinin artırılmasına yönelik öneriler aşağıda belirtilmiştir.

Geliştirme ve Öneriler

- Mükelleflerin vergisel ödevlerini yerine getirirken özellikle yasal sürenin son dönemindeki dijital sistemin yarattığı teknik aksaklıkların çözümü için alternatif yöntemler sunulmalı ve kanuni süreler uzatılmalıdır
- Mükelleflere sunulan dijital vergileme hizmetlerinin hızlı ve daha fazla kolaylık sağlaması için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır
- Genel olarak dijital vergileme hizmetleri sunan dijital sistemlerin çok geniş olmasından dolayı mükellefler aradıklarını bulmakta zorlanmaktadır. Bu bakımdan sistem daha anlaşılır ve sade olmalı her düzeyden mükellefin aradığı formu ya da belgeyi rahat bir şekilde bulabilecek şekilde tasarlanmalıdır
- Dijital vergileme teknolojisini anlatan ve açıklayan broşürler dağıtılmalıdır
- Dijital vergileme teknolojilerin daha çok vatandaş odaklı bir sisteme dönüştürülerek mükelleflerin istekleri doğrultusunda yeniden tasarlanmalıdır
- En önemli vatandaşlık görevlerinden biri olan vergisel ödevleri yerine getirirken mükelleflerin, mükellefiyete ilişkin yükümlülüklerini tek bir web portalından yürütmeye çalışması sistem tıkanıklığına ve işlerin aksamasına yol açmaktadır. Bundan dolayı mükelleflere sunulan dijital vergi portallarının daha alternatifli bir sisteme dönüştürülmesi gerekmektedir
- Mükelleflerin bilgisayar okuryazarlığı ve teknoloji kullanma becerisine yönelik eğitimler alması sağlanmalı ve kamu spotları oluşturulmalıdır
- Dijital vergi asistanında yer alan yapay zekaya entegre edilmiş konu ve mevzuların içeriği genişletilerek daha fazla mükellefe ulaştırılmalıdır

- Dijital vergileme hizmeti sunan mükellef portalı daha geniş ve çok yönlü hizmet sunmaya yönelik yapılandırılmalıdır
- Mükelleflerin dijital sistem üzerinden vergisel yükümlülükleri yerine getirme esnasında e-tahsilatın kolaylaşması için tüm ödeme yöntemlerinde, bütün banka ve finans kurumlarının sürece dahil edilmesi ve ödeme yöntemlerinin çeşitlendirilmesi gerekmektedir
- Kamu alacağını tahsil edebilmek amacıyla sık sık vergi idaresinin kullandığı e-haciz uygulamasının daha ihtiyatlı kullanımı sağlanmalı ve mükelleflerin iş ve ticari hayatlarında aksama yapmayacak şekilde düzenlenmelidir
- Dijital vergileme teknolojisinin etkili ve verimliği uygulanabilmesi için muhasebe, yazılım işlerinde çalışan elemanların ve vergi dairesi personelinin teknolojik yeterlilikleri için eğitim ve kurum içi seminerlerin düzenlenmesi gerekmektedir
- Mükelleflerin dijital vergileme teknolojisini kullanarak rahat bir şekilde vergisel ödevleri yerine getirebilmesi için, teknik altyapı, internet, mali destek ve enerji gibi faktörlerin sağlanması gerekmektedir
- Vergisel ödevleri yerine getiremeyen yeterli dijital teknik araçları (bilgisayar, tablet, cep telefonu vb.) bulunmayan mükelleflere gerekli desteğin sağlanması ve gerekirse her bir kuruma bu araçların temin edilmesi gerekmektedir
- Bilhassa kanunda belirlenen yasal sürenin son döneminde sistemde ciddi çöküntülerin yaşanması sebebiyle oluşan aksaklıklar ve enerji ve internet kesintilerin önüne geçilmesi için alternatif çözümler üretilmelidir
- Mükelleflere dijital vergileme araçları kullanımı öğretilmeli ve gerekli bilgilendirilmeler yapılmalıdır
- Mükellefin dijital sistem üzerinden oluşabilecek güvenlik açıkları ve vergi mahremiyeti konusundaki endişeleri giderilmeli ve gerekli taahhütlerin yapılması gerekmektedir
- Vergi bilinci konusunda ilkokulda başlayan ve eğitim hayatının her döneminde bireye aktarılan ders içerikleri düzenlenmelidir
- Mükelleflerin talep ve istekleri doğrultusunda dijitalleşmenin kapsamı arttırılarak, yeni dijital vergileme hizmetleri oluşturulmalıdır

- Verginin bir toplumsal görev olduğunu kabul ettirmek ve vatandaş tarafından benimsenmesini sağlamak için, verginin mahiyetini anlatan bilgilendirmeler ve kamu spotları yapılmalıdır
- SMMM-YMM ve meslek odaları ile sık sık bir araya gelinmeli ve onların görüşleri ve istekleri doğrultusunda vergi mevzuatı yeniden şekillendirilmelidir
- Mükellefin vergi uyumunu artırmak için vergi oranlarının düşürülmesi gerekmektedir
- Üniversitelerde ve çeşitli akademik platformlarda zaman zaman bir araya gelinerek vergi uyumunun önemi ve dijital vergi uygulamaları verilen bilgilerle vergi bilinci oluşturulmalıdır
- Bilgi ve birikimiyle ülkemizin en önde gelen bilim insanları (akademisyenler), sivil toplum kuruluşları ve dernek ve vakıfların vergiyle alakalı görüş ve önerileri dikkate alınarak vergi sisteminin oluşturulması gerekmektedir
- Mükellef ve vergi sorumlularının talep ettiği özelgeye en kısa zamanda cevap verilmelidir.
- Vergi idaresi bünyesinde mükelleflerin talep ve isteklerinin iletildiği iletişim kanallarının çeşitlendirilmesi gerekmektedir
- Mükelleflerin kullandığı dijital vergileme uygulamaları iyi bir erişime ve işlevselliğe, gizliliğe ve mahremiyete sahip hale getirilmeli oluşabilecek siber saldırılara karşı üst düzey önlemler alınmalıdır
- Mükelleflerin kullandığı dijital vergileme uygulamaları çağın getirdiği teknolojilere göre uyarlanmalıdır
- Yapay zekâ argümanını daha çok vergisel işlemlerde kullanarak mükellefin sisteme olan güveni artırılmalıdır
- Dijital çağın getirdikleri teknoloji ile donatılmış, dijital ortamda oluşturulan kayıtları, üretilen raporları yorumlayabilen, mükelleflerle daha etkin ve kısa zamanda iletişim kurabilen ve sorunlarına çözümler sunan bir vergi danışmanlığının kurulması gerekmektedir
- Bazı dijital vergi uygulamaları mükelleflerin kişisel bilgilerini veri tabanlarına kayıt edip muhafaza etmektedir. Kötü niyetli kişilerin bu bilgileri alıp kullanmalarını engellemek için kötü yazılımları engelleyen programlar

geliştirilmeli ve oluşabilecek dijital saldırılara karşı önlem alınması gerekmektedir.

- Tüm iş ve işlemlerin dijital ortama aktarılması sağlanmalı topyekün dijitalleşmeye geçilmelidir
- Tekelleşmiş muhasebe araçlarının dengelenerek tabana yayılması sağlanmalıdır
- Mükellefin tamamen işlerini kolaylaştırmaya yönelik kullanıcı dostu yazılımlar geliştirilmeli ve dijital menüler artırılmalıdır
- Dijital uygulamalara yönelik yatırımlar artırılmalı ve devlet bütçesinden pay ayrılmalıdır
- Dijital vergi denetimi ve incelemesi alanlarıyla daha fazla ilgilenilmelidir
- Kira beyannamelerini elektronik ortamda verme zorunluğu getirilmelidir
- Dijital çalışmaların artırılması için çalışmalar hibe ve teşviklerle desteklenmelidir
- Vergi dairesinin ulaşım bakımından kolay ve işlek bir yerde kurulması gerekmektedir
- Şirket ve firmaların enflasyon düzeltmesini otomatik olarak yapabilen ve kar-zarar durumunu hesaplayabilen yeni dijital araçlar geliştirilmelidir
- Dijital sistemlerde yeknesak uyum sağlanmalıdır
- Sürdürebilir bir dünya için karbon ayak izinde azalma çalışmaları artırılmalıdır
- Vergiye uyum sağlayan mükellef ödüllendirilerek uyum sağlamaya teşvik edilmelidir
- Vergilemede adalet sağlanarak mükelleflerin devlete olan güveni artırılmalıdır

Devlet işlerinin devamlılığı için kamu gelirlerinin sürekliliği esastır. Tüm bu öneriler devletin en önemli gelir kaynakları arasında yer alan verginin biran önce hazineye aktarılması, verginin zamanında ödenmesi ve verginin değerinin düşmemesi için önemlidir. En iyi vergi zamanında ödenen vergidir. Dijital vergileme hizmetlerini kullanarak daha yüksek vergi tahsilâtının sağlanması amaçlanmaktadır. Dijital vergileme hizmetlerinin geliştirilmesi, daha iyi uygulanması ve etkin sonuç alınması için devlet otoritesinin yukarıda sayılan öneriler doğrultusunda vergi politikalarını düzenlemeleri gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, A. E. (2016). Elektronik Tebligat. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*,24(1): 159-174.
- Admış, Ö. (2019). *Türkiye’de Elektronik Devlet Uygulamalarının Vergilendirme İşlemlerine Yansımaları* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Aydın Adnan Menderes Üniversitesi.
- Aim, J., Beebe, J., Kirsch, M.S., Maian, O. ve Soled, J.A. (2020). New Technologies and the Evolution of Tax Compliance. *Legal Studies Research Paper Series*,3(39):287-354.
- Akçaöz, M. ve Akçaöz, V. (2023). Kamu Yönetiminde Dijitalleşme ve Türkiye’deki Dijital Devlet Uygulamaları. *International Journal Of Social, Humanities And Administrative Sciences*,(69):3648-3660.
- Akdemir Altunbaşak, T. A. (2018). Blok Zincir (Blockchain) Teknolojisi ile Vergilendirme. *Maliye Dergisi*,(174):360-371.
- Akdoğan, T. ve Yavuz, H. (2022). *Dijitalleşme Perspektifinden Vergi Uyumu*.İksad Yayınevi.
- Akdoğan,T. Ve Yavuz,H.(2023).Vergi Yönetimindeki Dijital Dönüşümün Vergi Uyumuna Etkisi:Ampirik Değerlendirme,*Vergi Sorunları Dergisi*,(420):30-49.
- Akdoğan, T. (2022). *Dijitalleşmenin Vergi Uyumuna Etkisi: Sakarya İli Saha Çalışması*.(Yayınlanmış Doktora Tezi).Sakarya Üniversitesi.
- Akkaş, F. (2023). *Türkiye’de Vergi Mükelleflerine Yönelik Elektronik Vergi Uygulamalarının Vergi Uyumu Üzerindeki Etkileri: Balıkesir İli Örneği*.(Yayınlanmış Doktora Tezi).Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Akkaş. F. ve Şimşek, H. A. (2022).Vergi İdarelerinin Dijital Dönüşümü: Seçili Ülke Örnekleri. *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*,(134):394-410.

- Akleylek, S., Yıldırım, H. M. ve Yüce Tok, Z. (2011). *Kriptoloji ve Uygulama Alanları: Açık Anahtar Altyapısı ve Kayıtlı Elektronik Posta*. Akademik Bilişim'11 - XIII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri.
- Akpınar, M. (2021). *Gelir İdaresi Başkanlığında Elektronik Uygulamalar. Dijitalleşme Sürecinin Türk Vergi Sistemine Etkileri Online Sempozyum Programı* (ss.16-37), Uludağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi. Bursa.22 Mayıs 2021.
- Aktan, E. (2018). Büyük Veri: Uygulama Alanları, Analitiği ve Güvenlik Boyutu. *Bilgi Yönetimi Dergisi*,1(1):1-22.
- Allahverdi, M. (2012). Bilişim Teknolojilerinin Vergilendirme Üzerindeki Etkisi. *Mali Çözüm Dergisi*, Temmuz:161-183.
- Allahverdi, M. ve Karaer, M. (2019). E-Dönüşümün Muhasebe Mesleği Yeterlilikleri Üzerindeki Etkileri Ve Türkiye'de Lisans Düzeyi Muhasebe Eğitiminin Mesleki Yeterlilikler Açısından Analizi. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*,21(1):246-273).
- Apollo, Y. N. (2024). The Effect of Digitalization of Tax Services and Taxpayer's Understanding of Taxation on the Level of Taxpayer Compliance with Tax Sanctions as an Intervening Variable (Study of Corporate Taxpayers Registered with DJP West Jakarta Regional Office). *Saudi Journal of Business and Management Studies*,9(1):1-6.
- Archanaa, J. ve Anita, E. A. M. (2015). A Survey of Big Data Analytics in Healthcare and Government. *Procedia Computer Science*, 50: 408-413.
- Arı, E. S. (2021). Süper Akıllı Toplum: Toplum 5.0. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,23(1):455-479.
- Arıcı, N. (2019). *Vergi İdaresi Vergiye Dayalı Elektronik Uygulamalarının Vergiye Gönüllü Uyum Üzerinde Etkisinin İncelenmesi: Erzurum İli Örneği*(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi.

- Arıkan,Z. ve Önkan,Ö.(2022).Türkiyede Vergilendirmede Dijital Dönüşüm.Vergi Sorunları Dergisi,(407):22-44.
- Arslan, T. (2022). *Kamu Yönetiminde Dijital Dönüşüm ve Covid-19 Salgınının Türk Kamu Yönetimine Etkileri: Konya Örneği* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi).Necmettin Erbakan Üniversitesi.
- Atatanır, H. (2022). Dijitalleşme: İş Yaşamında ve Sosyal Güvenlikte. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, Dijitalleşme Özel Sayısı:77-92.
- Ateş, N. (2021).*Türkiye’de E-Vergileme ve Vergi İdaresinde Değişim Üzerine Bir Araştırma* (Yayınlanmış Doktora Tezi). Sütçü İmam Üniversitesi.
- Avcı, O. (2021). Vergi Tahsilatında Yapay Zekânın Kullanımı ve Önemi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*,22(1):51-63.
- Aydar, A. (2023). *Mali Saydamlığın Bir Boyutu Olarak Vergi Şeffaflığına İlişkin Meslek Mensuplarının Algıları: Bursa Örneği*(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi).Bursa Uludağ Üniversitesi.
- Bakan, S. (2022). E-Muhasebe ve E-Vergi Uygulamalarının Vergi Tahakkuku ve Tahsilatına Etkisi: Türkiye Örneği. *International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences*,8(48):936-946.
- Bakır, Ç. (2021). Metaverse Üzerine Kapsamlı bir Araştırma. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (45): 64-73.
- Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci:Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır?.*Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,5(2):368-388.
- Barati, A., Moradi, P., Ahmadi, B. ve Azizpour, P. (2014). A Study Of The Models For Adoption Of E-Tax Returns From The Perspective Of Taxpayers. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*,4(1):1923-1939.

- Barbantini, P. V. ve Savini, P. (2018). *Digital Transformation in Italy: Between Past and Future*. Impact of Digitalisation on The Transformation of Tax Administrations. Budapest: IOTA.
- Barreix, A. ve Zambrano, R. (2018). *Electronic Invoicing in Latin America: Process and Challenges*. *Electronic Invoicing in Latin America*: English Summary of the Spanish Document (pp.4-43). Editors İçinde Alberto Barreix and Raul Zambrano. Washington: Inter-American Development Bank.
- Başkale, H. (2016). Nitel Araştırmada Geçerlik, Güvenirlik ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*,9(1):23-28.
- Batu, M., ve Kocaömer, C. (2023). Metaverse Nedir? Literatür Art Alanı Bağlamında Yeni Bir Tanım Önerisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (51):92-112.
- Baykal, A. (2006). Veri Madenciliği Uygulama Alanları. *D.Ü.Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (7):95-107.
- Bayramov, E. (2022). *Vergi İdaresinde Dijital Dönüşüm ve Azerbaycan Örneği*(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi).Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Bekçi, İ., Apalı, A. ve Engin, M. (2020). E-Dönüşümün Muhasebe Meslek Mensuplarında Memnuniyet Düzeyi: Bursa İli Örneği. *İnönü Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*,9(3):579-596.
- Bellenger, Gabriel. (2019). *Entering The Era Of The Digital Tax Agency*.Applying New Technologies And Digital Solutions In Tax Compliance (ss.11-13).Budapest: Dorottya Vannai, Viktoria Katona, Danny Boyd.Graphic design
- Bellon, M., Dabla-Norris, E. Khalid, S., Paliza, J.C., Chang, J. ve Villena, P. (2022). *Digitalization and Tax Compliance Spillovers Evidence from a VAT e-Invoicing Reform in Peru*. International Monetary Fund.1-46.

- Biberoğlu, E. (2006). *Türkiye' De Gönüllü Vergi Uyumu*(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi).Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Birinci, N. ve Aydemir, B. (2020). Vergi İdarelerinin Dijitalleşmesi: Vergi İdareleri ve Vergi Mükellefleri Açısından Fırsatlar ve Zorluklar. *Vergi Sorunları Dergisi*,43(383):73-88.
- Biyan, Ö. ve Carda, H. (2021).Türk Vergi Hukukunda Geleceğe Dair Bir Öngörü Blok Zincir Teknolojisinin Olası Etkileri. *Maliye Dergisi*,(180):93-114.
- Bostan, M. K ve Kızılkaya, A. (2023).Elektronik, Vergi Uygulamalarının Vergi Gelirleri Üzerindeki Etkisine İlişkin Gelir Vergisi Mükelleflerinin Algısının Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*,(78):47-65.
- Boyalı, H. (2023).Türkiye'de Vatandaş Odaklı İdare: E-Devlet Ötesi Dijitalleşen Kamu. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*,6(2):172-190.
- Bozdoğanoglu, B. ve Haspolat Kaya, I. (2019). Dijitalleşmenin Vergi İdareleri Açısından Yarattığı Fırsatlar Ve Güçlükler: Ekonomi Dijitalleşirken Vergi İdarelerinin Dijitalleşme Süreci. *Mali Hukuk Dergisi*,15(176):1647-1676.
- Bozkurt, A., Hamutoğlu, N.B., Kaban, A., Taşcı, G. ve Aykul, M. (2021). Dijital Bilgi Çağı: Dijital Toplum. Dijital Dönüşüm, Dijital Eğitim ve Dijital Yeterlilikler. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*,7(2):35-63.
- Börü, L. (2020). Elektronik Tebligat. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*,10(1):183-225.
- Budak, N. (2021). *Geleceğin Meslekleri ve Dijital Beceriler*. C. Selek Öz (Ed.), Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Seçme Yazılar içinde (283-312), Sakarya: Değişim.
- Caicedo, D. (2018). *E-invoicing Adaption: What the U.S. Can Learn From Latin America*. [https://www.nasdaq.com/articles/e-invoicing-adoption-what-us-can-learn-latin-america-2018-04-04,\(08.03.2024\)](https://www.nasdaq.com/articles/e-invoicing-adoption-what-us-can-learn-latin-america-2018-04-04,(08.03.2024)).

- Canbolat, İ. (2019). *Türk Vergi İdaresinde E-Dönüşüm*(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi.
- Ceyhan, A. İ. (2019).Dijital İletişim Çağında Siyasetin Dijitalleşmesi Üzerine Bir İnceleme: Post-Truth ve Dijital Siyasetin Sahte Haber Ekseninde Analizi. *Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Uluslararası Hakemli Dergisi*,27(4):1-17.
- Charmaz,K.(2014).Constructing Grounded Theory (2nd ed.).Sage Publications.
- Chen, J., Grimshaw, S., Myles, ve D.G. (2017). "Testing and Implementing Digital TaxAdministration". içinde S. Gupta, M. Keen, A. shah, ve G. Verdier (Ed.), *Digital Revolutions in Public Finance* (ss. 113-145). Washington, Dc: International Monetary Fund.
- Ciğerci, İ. ve Eğmir, R. T. (2019). Kamu Mali Denetiminde Olası Blok Zincir Teknolojisinin Denetim Etkinliği Açısından Değerlendirilmesi. *Maliye Dergisi*,(177):203-217.
- Collard, A. (2018). *Embracing Digital Transformation the HMRC Way*. Impact of Digitolisotion on the Tronsformation of Tax Administrotion (pp.16-18). Budapest: The intra-European Organisation of Tax Administrations (IOTA).
- Çalapkulu, S. (2021). Sanayi Devrimleri ve Endüstri 4.0. *Sektörüm Akıllı İşler Dergisi*. [https://www.sektorumdergisi.com/sanayi-devrimleri-ve-endustri-4-0/\(03.08.2023\)](https://www.sektorumdergisi.com/sanayi-devrimleri-ve-endustri-4-0/(03.08.2023)).
- Çapçioğlu, İ. ve Anık, H. (2021). Sanayi Devrimi'nden Endüstri 4.0'a: Dijitalleşme ve Dijital Dünyada Dinin Statüsü. *Selçuk Üniversitesi İslami Bilimler Fakültesi Dergisi*,2(1):28-43.
- Çarıkçı, O. (2010).Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,(12):95-122.
- Çelik, K. (2021). Bulut Bilişim Teknolojileri. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,12(24):437-450.

- Çelik, V. (2015). *Vergi Uyum Maliyetleri ve Vergi Uyumu: Konya İli Küçük İşletmelere Bir Uygulama* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi.
- Çiçek, S., Sabbağ, J. (2016). Mükelleflerin Vergiden Kaçınma Algısı ve Demografik Belirleyicileri Üzerine Bir Araştırma: Isparta Örneği. *Sosyoekonomi*,24(28): 43-64.
- Çimen, G. (2016). *E-Maliye Uygulamalarının Vergilemede İktisadilik İlkesi Bakımından Değerlendirilmesi ve Vergi Uyumuna Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Gaziosmanpaşa Üniversitesi.
- Çimen, G. (2017). E-Maliye Uygulamalarının Vergilemede İktisadilik İlkesi ve Vergi Uyumuna Etkisi: Tokat İli Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma. *International Journal of Public Finance*,2(1):93-108.
- Daniel, A. M. ve Esther İ. O. (2019). Electronic Taxation And Tax Compliance Among Some SelectedFast Food Restaurants In Lagos State, Nigeria (Tax PayersPerspective).*European Journal of Accounting, Auditing and Finance Research*,7(7):52-80.
- Deloitte, (2017). *Blockchain technology and its potential in taxes*, <https://theblockchaintest.com/uploads/resources/Deloitte%20-%20Blockchain%20Technology%20and%20its%20potential%20in%20Taxes%20-%202017%20-%20Dec.pdf>, (16.02.2024).
- Demir, İ. C. ve Cığerci, İ. (2016). *Vergi Bilincinin Oluşumunda Eğitimin Rolü: İlköğretim Öğrencileriyle Ampirik Bir Çalışma*. Yönetim ve Ekonomi Dergisi,23(1):128-143.
- Demirbaş, T., Gerçek, A., Giray, F., Yüce, M. ve Oğuzlar, A. (2012). Mükelleflerin E-Vergileme Sistemini Benimsemelerini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bursa Araştırması. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,31(1):59-84.

- Demirdöven, M. O. (2017). *Muhasebede E Fatura ve E Defter; Türkiye’de E Fatura E Defter Sistemine Geçen İşletmelere İlişkin Bir Araştırma* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi.
- Demirhan, H. (2019). Vergi Denetiminde Yeni Bir Yaklaşım Olarak Blok Zinciri Teknolojisi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,9(18):857-875.
- Demirkaya, G. ve Çelikkaya, A. (2022). Türkiye’de E-Fatura Uygulamasının Mükellefler Açısından Değerlendirilmesi. *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*,15(1): 1-19.
- Deniz, F. ve Güngör Tanç, Ş. (2020). Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebe Uygulamalarındaki E-Dönüşüm Sürecine İlişkin Görüş ve Beklentileri: Hatay İli Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*,23(2):622-636.
- Dikmen, S. ve Çiçek, H. G. (2020). *Vergi İdaresinin Dijital Dönüşümü*. M. G, Kaya ve E, Öz. (Ed.),Bilişim Çağında Vergi Hukuku (ss.153-174). Ekin Yayınevi.
- Doğan, U. (2015). Vergi Teknolojileri. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,(322): 13-39.
- Doğan, Z. (2022). *Vergi İdaresinin E-Dönüşümü ve Dijitalleşmenin Muhasebe Meslek Mensupları ve Mükelleflere Etkisi*(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi).İstanbul: Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doğan, B. S. (2020a). Karmaşık Vergi Sistemi ve Maliyetleri. *Necmettin Erbakan Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*,2(2):129-139.
- Doğan, B. S. (2020b). Demografik Faktörlerin Vergi Uyumu Üzerindeki Etkisi. *Journal of Politics, Economy and Managemen*,3(2):11-21.
- Doğan, D. (2023). *Dijitalleşmenin Kültürel Etkileri*. World Türk. <https://worldturk.com.tr/dijitallesmenin-kulturel-etkileri/>, (18.12.2023).

- Doğan, G. (2021). *Türkiye’de Gönüllü Vergi Uyumunu Etkileyen Faktörler* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Aydın Adnan Menderes Üniversitesi.
- Doru, S. (2022). *21. Yüzyılda Türk Kamu Yönetiminin Dönüşümü: Dijitalleşme Ve E-Devlet*.file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/21.%20Yu%CC%88zy%C4%B1lda%20Tu%CC%88rk%20Kamu%20Yo%CC%88netiminin%20Do%CC%88nu%CC%88s%CC%A7u%CC%88mu%CC%88%20Dijitalles%CC%A7me%20ve%20E-Devlet%20(1).pdf,(29.09.2023).
- Düzgün, Ö. D. (2019). *Vergi Uyum Maliyeti Nedir?* .<http://www.muhasibetr.com/yazarlarimiz/ozden/012/>, (19.01.2024).
- Efeoğlu, R. ve Bozkurt, E. (2018). Sanayi 4.0 ve İşgücü Piyasasına Etkisi. <https://ulk.ist/media/kitap/IV-UKODTLK/sanayi-40-ve-isgucu-piyasasina-etkisi.pdf>.(07.10.2022)
- Erdut, T. (2021). Dijitalleşme ve İşgücü Piyasası. *İş Yazıları Dergisi*,(19):27-60.
- Eroğlu, A. (2023).Kamu Mali Denetiminin Dijitalleşmesi: Blokzincir Teknolojisinin İncelenmesi. *Alanya Akademik Bakış Dergisi*,7(1):187-207.
- Ersöz, B. ve Özmen, M. (2020). Dijitalleşme ve Bilişim Teknolojilerinin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri. *AJIT-e: Bilişim Teknolojileri Online Dergisi*,11(42):170-179.
- Erzincanlı, Y. (7 Ekim 2023).Çanakkale Olay Günlük Tarafsız Gazete. <https://www.canakkaleolay.com/haber/mehmet-simsek-dijital-vergi-dairesi-ile-vergi-islemleri-ve-takibi-kolaylasacak-52755>, (21.12.2023).
- Etim, R. S., Jeremiah, M. S. ve Dan. Patrick B. S. (2020). Tax Compliance and Digitalization of Nigerian Economy: The Empirical Review. *American International Journal of Social Science*,9(2):42-50.
- Eyel, C. ve Sağlam, H. (2021). Dijital Dönüşüm ve Girişimcilikteki Değişim: Dijital Girişimcilik. *Atlas Ulusal Sosyal Bilimler Dergisi*,5(6):1-16.

- Eyüpgiller, S. (2023). Türk Vergi Sisteminde Dijital Dönüşümde Önemli Bir Dönem: 2017-2021. *Social Review of Technology and Change*,1(1):68-100.
- Fauziati, P., Tırnak, H. ve Helmewati, H. (2021). Pengaruh Pendidikan, Trust, Dan Power Terhadap Kepatuhan Pajak. *Eduskasi Jurnal Pendidikan*,19(1):46-59.
- Fırat, S. ve Fırat, O. K. (2017). Sanayi 4.0 Devrimi Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme: Kavramlar, Küresel Gelişmeler ve Türkiye. *Toprak İşveren Dergisi*,(114):10-23.
- Fossung, M. F. ve Warah, C. N. (2022). An Assessment of Tax Digitalisation and Tax Compliance Relationship in Cameroon: The Mediating Role of Behavioural Intentions. *Journal of Finance and Accounting*,10(1):30-43.
- Gangodawilage, D., Madurapperuma, W. ve Aluthge, C. (2021). Use of Technology to Manage Tax Compliance Behavior of Entrepreneurs in the Digital Economy. *Article in International Journal of Scientific and Research Publications*,11(3):366-370.
- Gazioğlu, A., ve Özen, A. (2022). NFT'nin Gelişimi ve Vergilendirilmesi Üzerine Genel Değerlendirme. *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1):23-33.
- Gelir İdaresi Başkanlığı 2022 Yılı Faaliyet Raporu.(2023). http://www.sp.gov.tr/upload/xSPRapor/files/6UzuC+GIB_2022_FAALIYET_RAPORU.pdf. (22.01.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı, 2022 Yılı Faaliyet Raporu. http://www.sp.gov.tr/upload/xSPRapor/files/6UzuC+GIB_2022_FAALIYET_RAPORU.pdf. (03.01.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı, (2024), www.gib.gov.tr
- Gezer, T. (2023). Vergilendirmede Blok Zincir Teknolojisinin Avantajları ve Dezavantajları. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, (41):199-212.

- Gökalp, E., Gökalp, M. O., Çoban, S. ve Eren, P. E. (2018). *Dijital Dönüşümün İstihdama Etkisi: Mesleki Açıdan Fırsatlar Ve Tehditler*, 5. Uluslararası Yönetim Bilgi Sistemleri Konferansı.
- Gökalp, E., Gökalp, M. O., Çoban, S. ve Eren, P. E. (2019). Dijital Dönüşümün Etkisinde Verimli İstihdam Yönetimi: Yol Haritası Önerisi. *Verimlilik Dergisi*, (3):201-222.
- Göktaş, P. ve Baysal, H. (2018). Türkiye’de Dijital İnsan Kaynakları Yönetiminde Bulut Bilişim. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(4):1409-1424.
- Gönen, S. ve Solak, B. (2017). Maliye Bakanlığı E-Dönüşüm Sürecinin Muhasebe Meslek Mensupları Açısından Değerlendirilmesine İlişkin Bir Alan Araştırması. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (76):63-80.
- Görgün Baran, A., Koçak Kurt, Ş., ve Serdar Tekeli, E. (2017). Yaşlıların Dijital Teknolojileri Kullanım Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (47):2-24.
- Gül, H. (2018). Dijitalleşmenin Kamu Yönetimi ve Politikaları ile Bu Alanlardaki Araştırmalara Etkileri. *Yasama Dergisi*, (36):5-26.
- Gülten, Y. (2014). *Vergiye Uyum Sağlama Konusunda Yapılan Teşviklerin Vergi Algısı Üzerindeki Etkisi: DeneySEL Bir Araştırma* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Gürler Hazman, G. ve Aksu, Y. (2015). Vergilemenin Operasyonel Maliyetleri: Mersin Vergi İdaresi Başkanlığı Örneği. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11):110-126.
- Güzeloğlu, H. (2016). *Elektronik Vergi Uygulamalarında Türkiye’nin Durumu*. <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/06/tr-sorumlu-vergicilik-hakan-guzeloglu.pdf>. 07.03.2024.

- Hakorimana, F. C., ve Twesige, D. (2024). Effect of Electronic Tax System on Tax Collection Performance in Rwanda: A Case of Musanze District (2018-2021). *Journal of Finance and Accounting*, 8(3):68-80.
- Hepaksaz, E. ve Hayrullohoğlu, B. (2011). E-Devlet Kapsamında Vedop Uygulamaları ve E-Haciz. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*,3(2):109-120.
- Hidayat, M. ve Defitri, S. Y. (2024). Digitalization and the Changing Landscape of Tax Compliance (Challenges and Opportunities). *Accounting Studies and Tax Journal (COUNT)*,1(1):131-139.
- Işık, A., Karagöz, Ö. ve Şeren, G.Y. (2014). Türk Vergi Sisteminde Elektronik Fatura ve Uygulaması, *Vergi Sorunları Dergisi*,37(314):31-40.
- İçer, Z., Yücel, Y. ve Atak, O. (2021). *Dijitalleşme Sürecinin Türk Vergi Sistemine Etkileri*. Online Sempozyum Programı,(ss.64-88),Düzenleyen Bursa Uludağ Üniversitesi Hukuk Fakültesi.22 Mayıs 2021.
- İlgar, B. (2019). Türkiye’de Yükselen Teknoloji İmajı ve E-Maliye Uygulamaları. *Vergi Raporu*, (232):219-232.
- İlgün, M. F. (2020b). Endüstri 4.0, Büyük Veri Analitiği ve Vergi Sistemlerinde Dönüşüm. *Maliye Dergisi*, (179):240-266.
- İlgün, M. F. (2020a). Vergi Denetim Sürecinde Büyük Veri Analitiği. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*,8(1):1-24.
- İnan. B. (2019). *Swot-Ahp Bütünleşik Yöntemi İle E-Fatura Sisteminin Değerlendirilmesi: Bilecik İli Örneği* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi.
- İpek, S. ve Kaynar, İ. (2009). Demografik Faktörlerin Vergi Uyumuna Etkisi: Bir Anket Çalışmasının Sonuçları. *Maliye Dergisi*, (157):116-130.

- Kaplan, A. (2017). *Mükellef-İdare İlişkisi Bakımından Vergi Uyumu ve Türk Vergi Sistemindeki Gelişmeler* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Kara, M. ve Yılmaz, A. B. (2017). Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlerde E-Belge Kullanımı ve Uygulamaları. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35):8-11.
- Karabulut, Ş. (2020). Dijital Çağın Mali Yansımaları: Dijital Hizmet Vergisi. *Maliye Dergisi*, (178):263-288.
- Karaca, C., Oktay, S., Yemez, İ. (2020). Vergi Uyumunun Ekonomik ve Sosyo-Kültürel Belirleyicileri: Sivas İli Örneği. *Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*. Sonbahar Özel Sayı:62-73.
- Karacan, C. İ. (2019). *Ön Lisans Öğrencilerinin Vergiye Bakışı ve Vergi Bilinç Düzeyi: Sakarya İli Örneği* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi.
- Karasioğlu, F. ve Garip, O. (2019). E-Muhasebe Uygulamaları Kapsamında Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Karaman’da Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22 (2):433-446.
- Karasioğlu, F., Alagöz, A. ve Uçar, G. (2020). Vergi Bilincinin Yaygınlaşmasında Bilişim Teknolojilerinin Etkisi Ve Muhasebecinin Rolü: Uşak İli Örneği. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(4):482–499.
- Karasoy, H. A. ve Babaoğlu, P. (2020). Türkiye’de Elektronik Devletten Dijital Devlete Doğru. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, (13): 114-134.
- Katı, Ö. (2021). *Türkiye’de Elektronik Devletin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi.
- Kaya. H. ve Köymen, K. (2008). Veri Madenciliği ve Uygulama Alanları. *Fırat Üniversitesi Doğu Araştırmaları Dergisi*, 6(2):159-164.

- Kefe, İ. ve Kanarığ, Z. (2019).Türkiye’de E-Fatura Başvuru Süreci ve Kullanımı.*Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*,(25):165-178.
- Khan, S. ve Aftab, M. (2015). Digitization and Its Impact On Economy. *International Journal of Digital Library Services*,5(2):138-149.
- Kırılmaz, M. ve Atak, F. (2015). Kamu Mali Yönetiminde Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik Araçları: Faaliyet Raporları.*Ombudsman Akademik Dergisi*,(3):189-217.
- Korachi, Z. ve Bounabat, B. (2020). General Approach for Formulating a Digital Transformation Strategy. *Journal of Computer Science*, 16(4):493-507.
- Köse, H. Ö. ve Polat, N. (2021).Dijital Dönüşüm ve Denetimin Geleceğine Etkisi. *Sayıştay Dergisi*,32(123):9-11.
- Kurt, A. S. (2020). Dijital Dönüşümün Ekonomiye Etkileri: Türkiye Ekonomisi’ne Yansımaları. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*,16(10):3085-3109.
- Küçükvardar, M. ve Aslan, A. (2021).Dijitalleşmenin Ekonomik,Teknolojik,Toplumsal ve Etik Etkilerinin Uluslararası Raporlar Üzerinden Analizi. *İntermedia International E-Journal*,8(14):21-38.
- ICAEW. (2019). *Digitolisotion of Tax: Internationol Perspectives*. London: The Institute of Chartered Accountants in England and Wales (ICAEW).
- Lee, H.C. (2016). Can Electronic Tax Invoicing Improve Tax Compliance?A Case Study of the Republic of Korea’s Electronic TaxInvoicing for Value-Added Tax.Word Bnak Group .<https://elibrary.worldbank.org/doi/epdf/10.1596/1813-9450-7592>. (20.01.2024).
- Matt, C., Hess, T. ve Benlian, A.(2015). Digital Transformation Strategies. *Business Information Systems Engineering*,57(5):339-343.
- Maisibia, G. J., ve Atambo, W. (2016). Effects Of Electronic Tax System On The Revenue Collection efficiency of Kenya Revenue Authority: A Case of Uasin Gishu County.*İmperial Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 2(4):815-827.

- Mason,M.(2010).Sample Size and Saturation in PhD Studies Using Qualitative Interviews.Forum: Qualitative Social Research,11(3).Art.8.
- Memiş, M. Ü., Çürük, T. ve Ünal,Y. (2019). Elektronik Uygulamaların Vergi Denetimi Üzerine Etkisi: Denetimin Tarafları Üzerine Bir Araştırma. *Maliye Dergisi*,(176):474-504.
- Mert, C. (2009). *Bilgisayar İnternet Teknolojisinin Vergi Denetimi Üzerine Etkisi* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi).Adnan Menderes Üniversitesi.
- Mert, H., Güner, M. ve Duyar, G. (2022). Dijitalleşme Sürecinin Gelişimi ve Muhasebe Uygulamalarına Etkileri Yönünden İstanbul İlinde SMMM’ler Üzerinde Bir Araştırma. *Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi*, (66):195-218.
- Mete, H. (2022).*Ulusal Meslek Standardında Dijital Dönüşüm Teknolojilerine İlişkin Bilişim Sektörü Meslekleri*, A. Özdemir (Ed.), Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Seçme Yazılar-VI içinde (s.125-148),Değişim.
- Mumbua, K. C. (2019).*Dijitazition Of Tax Administration, Technology And Tax Compliance By Small And Medium Sized Enterprises In Nairobi Central Business District*. University of Nairobi Thesis.
- Narçin, A. (2020). *Mükelleflerin Vergiye Gönüllü Uyumunu Etkileyen Faktörler ve Vergiye Gönüllü Uyumunu Sağlamaya Yönelik Çalışma* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi).Marmara Üniversitesi.
- Night, S. ve Bananuka, J. (2020). The Mediating Role Of Adoption Of An Electronic Tax System İn The Relationship Between Attitude Towards Electronic Tax System And Tax Compliance. *Joural of Economiccs,Finance and Administration Science*,25(49): 78-88.
- NTO, (2023). The Digital Transformation of Tax Administrations [https://www.nto.tax/news/digital-transformation-tax-administrations-](https://www.nto.tax/news/digital-transformation-tax-administrations-0)0,(15.06.2024).

- Okday, S. (2018). *Vergi Uyumunun Ekonomik Ve Sosyo-Kültürel Belirleyicileri: Sivas İli Örneği* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi).Sivas Cumhuriyet Üniversitesi.
- Okunogbe, O. ve Pouliquen, V. (2018). Technology, Taxation, and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filin. *Policy Research Working Paper*,1(1):2-60.
- Onursal, M. (2019). *Elektronik Maliye Uygulamalarının Vergi Uyumuna Etkisi: Mali Müşavirler üzerine Bir Araştırma* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi).Sakarya Üniversitesi.
- Onursoy, S. (2018). Üniversite Gençliğinin Dijital Okuryazarlık Düzeyleri: Anadolu Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*,6(2):989-1013.
- Otekunrin, O. O., Nwanji, T I and Eluyela, D F.(2021). E-Tax System Effectiveness İn Reducing Tax Evasion İn Nigeria. *Problems and Perspectives in Management*,19(4):175-185.
- Ölçer, S.(2019). Vergisel İşlemlerin Dijital Dönüşümü Sürecinde Blok Zincir (Blockchain) Teknolojisinin Rolü. *Vergi Raporu*, (236):284-301.
- Ömür, Ö. (2019). *Türkiye’de Gelir İdaresinin Organizasyon Yapısının Vergi Uyumuna Etkisinin Analizi* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi).Bursa Uludağ Üniversitesi
- Öz, E. ve Bozdoğan, D. (2012). Türk Vergi Sisteminde E-Maliye Uygulamaları. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,17(2):67-92.
- Özcan, M. ve Keskin, B. (2020). Dijitalizasyon Bağlamında Sosyal Dönüşüm. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*,16(29):2216-2229.
- Özdemir, A. (2023). *Dijital Dönüşümün Örgütsel Çevikliğe Etkisi* (Yayınlanmış Doktora Tezi). Karabük Üniversitesi.

- Özgen, F. B. (2008). İnternet Bilgisayar Teknolojilerinin Önemi ve Türkiye’de E-Vergilendirme Sistemi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Dergisi*, (21):195-214.
- Özpehriz, N. (2005). Vergi Uyum ve Ülkemizde Vergi Uyumunun Artırılmasına Yönelik Öneriler. *Vergi Dünyası Dergisi*, (283):90-94.
- Öztürk, S. A. (2022). Yeni Bir Dijital Varlık Olarak NFT: Pazarlama Dünyasındaki Yeri Üzerine Değerlendirmeler. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 22(4):1151-1164.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3rd, ed.). Sage.
- Pirim, H. (2006). Yapay Zekâ. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 1(1):81-93.
- Qi, Y. ve Azmi, A. C. (2020). Factors Affecting Electronic Invoice Adoption and Tax Compliance Process efficiency. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 15(1):150-168.
- Quliyev, H. (2021). *Vergi Uyumunda Kaygan Zemin Yaklaşımı: Azerbaycan Örneği* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi.
- Reis, J., Amorim, M., Melão, N. ve Matos, P. (2018). Digital Transformation: A Literature Review and Guidelines for Future Research. *In World Conference On Information Systems And Technologies*:411-421.
- Rüzgar, M. T. (2022). Türkiye’de Ekonomi Paketi Kapsamında Dijital Vergi Dairesi ve Dijital Vergi Asistanı Sisteminin Kurulması. *Turkuaz Uluslararası Sosyo-Ekonomik Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 4(1):1-14.
- Sagbaş, A. ve Gülseren, A. (2019). Endüstri 4.0 Perspektifinde Sanayide Dijital Dönüşüm ve Dijital Olgunluk Seviyesinin Değerlendirilmesi. *European Journal of Engineering and Applied Sciences*, 2(2):1-5.
- Samur, S. (26 Aralık 2020). IİENSTİTÜ. <https://www.iienstitu.com/blog/dijitallesme-ve-dijital-donusumun-toplumsal-hayata-etkisi>, (18.12.2023).

- Sandalcı, U. (2021).Mükelleflerin E-Maliye Uygulamaları Tercihinde Etkili Olan Faktörlerin İkili Lojistik Rekresyon İle Analizi.*Bingöl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,5(1):193-224.
- Saracel, N. ve Aksoy, I.(2020). Toplum 5.0: Süper Akıllı Toplum. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*,9(2):26-34.
- Saygın, Ö. (2013). *Vergi Uyumu ve Vergi İdaresinin Vergi Uyumuna Etkisi* (Yayınlanmış Doktora Tezi). Eskişehir Anadolu Üniversitesi.
- Serçemeli, M. (2019). Risk Odaklı Vergi Denetiminde Elektronik Uygulamalar Üzerine Bir Değerlendirme. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*,12(65):1232-1239.
- Sezen, H. K. ve Şenaras, A. E.(2022).Dijitizasyon, Dijitalizasyon, Dijital Dönüşüm Kavramlarına İlişkin Bir Değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,(51):49-59.
- Simon, J. ve Clinton, A. (2009). Tax Compliance, Self-Assessment And Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*,2(2):27-42.
- SNİ. (2024). 2014: İtalya’da Zorunlu B2G (İşletmeden Devlete) E-Faturalandırma ve FatturaPA. <https://snitechnology.net/tr/italya-fatturapa/>. 828.03.2024).
- Soteri, A. (2020). *Digitalisation Of Tax Authorities*. 2019/2020 International Tax Survey Priorities and challenges facing multinationals.(ss.3).Baker Tilly International.
- Sözen, M. ve Mescioğlu, T. (2019). Endüstri 4.0’ın İtici Güçlerinin Türkiye ve Çin Üzerindeki Etkiler. *International Journal of Social Inquiry*,12(1):287-315.
- Subaşı, M. ve Okumuş, K. (2017). Bir Araştırma Yöntemi Olarak Durum Çalışması. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,21(2):419-426.
- Sucu,M.(2021).iksadyayinevi.com.[https://iksadyayinevi.com/wpcontent/uploads/2021/09/Dijital-Yonetim-Pdf_\(28.09.2022\).](https://iksadyayinevi.com/wpcontent/uploads/2021/09/Dijital-Yonetim-Pdf_(28.09.2022).)

- Sulistyono, H. ve Mappanyukki, R. (2023). The Effect of Tax Morals and the Digitalized Tax System on Tax Compliance with Trust in the Government as a Moderating Variable. *Dinasti International Journal Of Digital Business Management*, 4(2):202-218.
- Şahin, D. (2010). *5018 Sayılı Kanun Çerçevesinde Kamu Bürokrasisinin Bütçe Sürecindeki Yeni Rolü ve Harcamaları Disipline Edici Etkisi* (Yayımlanmış Doktora Tezi). Anadolu Üniversitesi.
- Şahnağil, S. (2017). Kamu Politikası Oluşturma Sürecinde Bilgi ve İletişim Teknolojileri: E-Devlet Uygulamaları. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü e-Dergi*, 1(1):77-89.
- Şakar, A. Y. (2011). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Vergi Hukuku Alanında Yansımaları E- Haciz Uygulaması ve Karşılaşılan Sorunlar. *Mali Çözüm Dergisi*, (106): 69-87.
- Şalcı, İ. (2021). *Dijital Dönüşüm (E-Uygulamalar) ve Muhasebe Mesleğine Getirdiği Yenilikler* (Yayımlanmış yüksek Lisans Tezi). Işık Üniversitesi.
- Şençiçek, F. T. (2013). Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Muhasebe Uygulamalarına Etkisi: E-Muhasebe. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(2):89-102.
- Tamer, H. Y. ve Övgün, B. (2020). Yapay Zeka Bağlamında Dijital Dönüşüm Ofisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 5(2):775-803.
- Tanrıverdi, M., Uysal, M. ve Üstündağ, M. T. (2019). Blokzinciri Teknolojisi Nedir? Ne Değildir?: Alanyazın İncelemesi. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 12(3):203- 217.
- Taş, İ., Uçacak, K. ve Çiçek, Y. (2017). Türk Kamu Yönetiminde Yaşanan Dijital Dönüşümün Bürokratik İşlemlerin Azaltılması Üzerindeki Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 22. Kayfor 15 Özel Sayı: 2303-2319.

- Taş, S. ve İpek, S. (2022). Yükümlülerin Yerel Vergilere Uyumunu Etkileyen Faktörlerin Analizi: Çanakkale Örneği. *Uluslararası Sosyal, Siyasal ve Mali Araştırmalar Dergisi*,2(2): 1-24.
- T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı (2021). Ekonomi Reformları Eylem Planı, <https://s.dunya.com/storage/files/documents/2021/03/23/ekonomireform-takvimi-eSGG.pdf>, (10.11.2023).
- Tekin, A. (2023). Mükelleflerin Vergi Uyum Düzeylerinin Ölçülmesi:Akdeniz Bölgesi Örneği.*Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*,33(2):743-754.
- Tekşan, B. (2023). *Vergi İdaresinde E-Dönüşümün Etkinliği: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi
- Tektüfekçi, F. (2017). E-Dönüşüm Sürecinde E-Muhasebe Uygulamaları: Türkiye Örneği. *Bigi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi*,12(1):79-88.
- Télécom, E. H., Feki, M. ve Boughzala, I. (2015). *The Shape of Digital Transformation: A Systematic Literature Review*. Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL). MCIS 2015 Proceedings. 10. <http://aisel.aisnet.org/mcis2015/10,10.15.2022>.
- Temür, Y. (2021). *Dijital Vergilemede Vergi Uyumu.Türkiye’de 2000 Sonrası Kamu Maliyesi İktisadi ve Sektörel Gelişmeler* (ss.387-406) .Ankara:Atlas Akademik Basım Yayın Dağıtım.
- Temür, Y. (2024). Metaverse ve Nft Gelirlerinin Vergilendirebilirliği. *Journal of International Management And Economics Perspectives*,12(1): 29-40.
- Tokdemir, S. (2019). *Elektronik Vergi Uygulamalarının Vergi Maliyeti ve Vergi Uyumu Üzerindeki Etkileri* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi.
- Tolkun, S. (2021). *Türk Vergi Sisteminde Dijital Dönüşüm ve Vergi Güvenliğinin Etkinliği Üzerindeki Rolü: Ampirik Bir Araştırma* (Yayınlanmış Doktora Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.

- Tsung Lu, T., Yan Huang, S. ve Yen Lo, P. (2010). An Empirical Study Of On-line Tax Filing Acceptance Model: Integrating TAM and TPB. *African Journal of Business Management*,4(5):800-810.
- Tsverava, L. (2019). *Trends of e-services in Georgia.Applying New Technologies And Digital Solutions In Tax Compliance* (ss.38-39).Budapest: Dorottya Vannai, Viktoria Katona, Danny Boyd.Graphic design .
- Tuncer, M. (2002). Hükümet - Birey İlişkilerinin Vergi Uyumuna Etkisi ve Türkiye. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*,27(3):107-128.
- Turan, A. H. ve Özgen, F. B. (2009). Türkiye’de E-Beyanname Sisteminin Benimsenmesi: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli İle Ampirik Bir Çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*,10(1):134-147
- Turan, D. (2020). Yapay Zeka Uygulamalarının Vergi Uyumuna Etkisi. *Anadolu Akademi Sosyal Bilimler Dergisi*,2(1).55-70.
- Turan, M. (2014). Bulut Bilişim ve Mali Etkileri: Bulutta Vergi. *Bilgi Dünyası*,15(2):296-326.
- Uğur, A. ve Çütücü, İ. (2009). E-Devlet ve tasarruf etkisi kapsamında VEDOP Projesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*,1(2):1-20.
- Ulucan Özkul, F. ve Alkan, B. (2020). Dijital Çağda Muhasebenin Dönüşümü: “Blockchain” Teknolojisinde Muhasebe ve Mali Kontroller. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*,22(2):218-236.
- Ulukan, G. (9 Ekim 2023).Webrazzi. <https://webrazzi.com/2023/10/09/yapay-zeka-teknolojisi-ile-desteklenecek-dijital-vergi-dairesi-neler-sunuyor/>, (21.12.2023).
- Uluslan, H. ve Bozkurt, E. (2021). Yozgat’ta Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensuplarının E-Fatura ve E-Defter Uygulamalarına Karşı Tutumları. *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*,14(1):1-44

- Uluyardımcı, M. M. ve Zontul, M. (2019). Veri Madenciliği Yöntemleri İle Uçuş Biletleme Analizi. *Aurum Mühendislik sistemleri ve Mimarlık Dergisi*,3(2):153-168.
- Uslu, F. ve Demir, E. (2023).Nitel Bir Veri Toplama Tekniği: Derinlemesine Görüşme. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*,40(1):289-299.
- Ustaoglu, E., Kıran, S., Bağcı, M. ve Emre, İ.E. (2022). Nft (Non-Fungible Token) ve Uygulama Alanları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(4):1801-1821.
- Uzun Kocamış, T. ve Kekeç, H. M. (2017). Elektronik Vergi Uygulamalarının Vergi Denetimi Üzerindeki Etkisi. *International Conference on Eurasian Economies* 2017.(s.276-281,)
- Üstün, Ü. S. (2010). Elektronik Haciz Uygulamasının Değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*,18(2):9-37.
- Warner, K. S. ve Wäger, M. (2019). Building Dynamic Capabilities For Digital Transformation: *An Ongoing Process Of Strategic Renewal. Long Range Planning*,52(3):326-349.
- Wasao, D. (2014). *The Effect of Online Tax System on Tax Compliance among Small Taxpayers in East of Nairobi Tax District*. Unpublished Masters of Science Project, University of Nairobi.
- Wulandari, D. S. (2021). Digitalization Of Tax Administration Systems And Tax Compliance Costs On Taxpayer Compliance Of Individual Taxpayer. *Journal of Accounting Science*, 5(1): 35-67.
- Yankın, F. B. (2019). Dijital Dönüşüm Sürecinde Çalışma Yaşamı. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi*,7(2):1-38.
- Yantur, P. (2022). Endüstri 4.0'ın İşgücü Piyasasına Etkileri: Türkiye Örneği. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*,6(2):476-489.

- Yardımcıoğlu, M., Karahan, M. ve Yörük, A. (2019). Dijitalleşme Işığında Muhasebe Mesleğinin Geleceği. *Muhasebe Enstitüsü Dergisi*, (61):35-46.
- Yayman, D. (2021). Vergi İdarelerinin Gelecek Senaryoları. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*,8(76):2782-2795.
- Yıldırım, A. (2021). *Vergi İcra Hukuku'nda Haciz ve Elektronik Haciz Uygulaması* (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi).İstanbul Üniversitesi.
- Yıldırım, B. (16 Kasım2023).Dünya, <https://www.dunya.com/kose-yazisi/dijital-vergi-dairesi-ve-yoklama/711025>, (05.12.2023).
- Yıldız, A. (2022b). "Büyük Veri'nin V'leri ve Veri Analitiği".*Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,(51):361-378.
- Yıldız, A. O. (2022a).[https://aliosmanyildiz.com/bilisim-teknolojileri/dijital-donusum-nedir-ne-degidir/\(14.11.2022\)](https://aliosmanyildiz.com/bilisim-teknolojileri/dijital-donusum-nedir-ne-degidir/(14.11.2022))
- Yıldız, F. ve Duru, E. (2020). Türkiye’de Vergi Denetiminde Elektronik Yoklama ve Yaygın Yoğun Vergi Denetimi. *Vergi Raporu Dergisi*, (245):72-94.
- Yıldız, Ö. R. (2010). Elektronik Belge Yönetimi Sistemleri ve Denetim. *Sayıştay Dergisi*, (78):3-29.
- Yılmaz, D. ve Özen, D. (2021). Dijital Dönüşümün Makro Ekonomik Faktörler Üzerindeki Etkileri: Türkiye Ekonomisi Örneği. *Ekonomi Maliye İşletme Dergisi*,4(2):184-192.
- Yılmaz, Y. (2021). Dijital Ekonomiye Geçiş Süreci. Ölçümü ve Dijitalleşme Verimlilik İlişkisi. *İstanbul İktisat Dergisi*,71(1):283-316.
- Yoruldu, M. (2020).*Dijital Vergilendirme ve Dijital Vergilendirme Araçlarının Türkiye Açısından İncelenmesi*. Ş.Karabulut (Ed.),Vergi Anlayışı ve Uygulamalarının Bıçimsel ve Yapısal Karakterleri: Magna Carta’dan Günümüze Yaşanan Gelişmeler.(ss226-239).Legal Yayıncılık.

Zainal, N. Z., Hussin, H. ve Nazri, M. N. M. (2016, 22-24 Kasım). Big Data Initiatives by Governments - Issues and Challenges: A Review. 2016 6th International Conference on Information and Communication Technology for The Muslim World (ICT4M), Jakarta, Indonesia, 304-309.

07.10.2023 Tarihli Resmi Gazete’ de Dijital Vergi Dairesi Uygulamasına İlişkin Usul Ve Esasların Belirlenmesine İlişkin olarak “552 Sıra No’ lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği”.



EKLER

EK-1. SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURUL İZNİ

T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI
ETİK KURULU KARARLARI

KARAR TARİHİ	OTURUM NO	KARAR SAYISI
10.09.2024	14	01-17

Üniversitemiz Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanı Prof. Dr. Nail YILDIRIM Başkanlığında toplandı.

KARAR 14.01- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğünün 26.07.2024 tarih ve 454824 sayılı yazısı görüşüldü.

Aşağıda bilgileri yer alan araştırmacıların yapmak istediği uygulamaların ve kullanacağı veri toplama araçlarının etik açıdan uygunluğuna oy birliği ile karar verildi.

ÇALIŞMANIN TÜRÜ	Doktora Tezi
BAŞLIK	Dijitalleşme Çerçevesinde Dijital Ekonominin Vergi Uyumuna Üzerine Etkisi: Kahramanmaraş İli Örneği
TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ/ ÇALIŞMANIN YAZARI	Doç. Dr. Yusuf TEMÜR Sebiha YILDIZ (Maliye Anabilim Dalı)
RAPORTÖR GÖRÜŞÜ	OLUMLU

Prof. Dr. Nail YILDIRIM
Etik Kurul Başkanı
(İmza)

Prof. Dr. Mehmet Serkan UMUZDAŞ
Başkan Yardımcısı
(İmza)

Prof. Dr. Emine ÖĞÜK
Üye
(İmza)

Prof. Dr. Mehmet KARGÜN
Üye
(İmza)

Prof. Dr. Muhittin DEMİRAY
Üye
(İzinli)

Doç. Dr. Tuğba KILIÇER
Üye
(İmza)

Doç. Dr. Hüseyin Baha ÖZTUNÇ
Üye
(İmza)

EK-2. DEŞİFRE KLASÖRÜ VE SORULAR

ALAN ARAŞTIRMASINA YÖNELİK ARAŞTIRMA SORULARI VE GÖRÜŞME DEŞİFRESİ

Vergi Müfettişi, Gelir Uzmanı, Mükellef Hizmetleri ve Strateji Grup Müdürü, Vergi Dairesi Müdürü, Vergi Dairesi Müdür Yardımcısı ve YMM-SMMM Yönelik Alan Araştırma Soruları

*1. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nedir/nasıldır? (**Dijital Hizmetlerin Kullanım Düzeyi**)*

- 1.1. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini kullanmaktadır?
- 1.2. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne ölçüde/ne sıklıkla kullanmaktadır?
- 1.3. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir (kullanım kolaylığı/zorluğu ve erişebilirliği vb. açılardan)?
- 1.4. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentiler (dijital vergileme hizmetlerinin geliştirilmesi gereken yönleri, destek ve eğitim vb. açılardan) nedir?

*2. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumu üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur? (**Dijital Hizmetlerin Kullanımın Vergi Uyumuna Etkisi**)*

- 2.1. Dijital vergileme hizmetleri, kurumlar vergisi mükelleflerinin biçimsel ödevlerini (zamanında, eksiksiz, doğru ve maliyet etken bir şekilde) yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?
- 2.2. Dijital vergileme hizmetleri, kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesinde (vergi ödeme ve iade süreçlerini) nasıl bir etki yaratmıştır?
- 2.3. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi idaresiyle ilişkisi/iletişimi konusunda (şeffaflık, güvenilirlik, vb. açılardan) nasıl bir etki yaratmıştır?
- 2.4. Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanmasının uygulamada ortaya çıkardığı avantaj veya dezavantajları genel olarak nelerdir?

3. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumu arttırması açısından daha fazla neler yapılabilir? (*Geliştirme ve Öneriler*)

3.1. Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi uyum süreçlerinde daha fazla nasıl rolü olabilir?

3.2. Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır?/Geliştirilmesi konusunda neler önerilebilir?

3.3. Dijital vergileme hizmetlerin vergi uyumunu arttırma stratejileri konusunda neler yapılabilir?

3.4. Eklenmek veya paylaşılmak istenen başka bir konu, bilgi, sorun veya öneri var mıdır?

GÖRÜŞME DEŞİFRESİ

YETKİLİ 1

Araştırmacı : Sayın yetkili, kurumunuzda dijital vergileme teknolojisi kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyumu davranışı üzerine yapmış olduğu etkiyi araştırmak amacıyla sizinle görüşme talep ettim, siz de kabul ettiniz, öncelikle çok teşekkür ederim.

Yetkili : Rica ederim.

Araştırmacı : Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nasıldır?

Yetkili : Kurumlarımızın genellikle tamamı dijital vergi sistemimizi kullanmakta, hani kullanmayanlar vergi ödevini yerine getiremeyenler veyahut da resen terkgayri faul olan mükelleflerimiz olabiliyor, bunun haricinde faaliyette olan mükelleflerimizin tamamı bu dijital sistemimizi kullanırlar, hani oran vermek gerekirse muhtemelen %95-98 oranında mükelleflerimiz dijital sistemimizi kullanmakta.

Araştırmacı : Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini kullanmaktadır?

Yetkili : Dijital sistemimiz çok geniş bir sistem, hatta mükelleflerimiz bu sistemin içerisinde, yani aralıklarını bazen bulmakta dahi zorlanabiliyorlar, şu an kullandıkları sistem en çok e-arşiv, e-fatura sistemi, e-beyan sistemini zaten sürekli kullanmak durumundalar, borç görüntüleme, kdv iade talepleri, onun haricinde e-irsaliye sistemi bunların tamamını kullanmaktalar, daha sık kullanılanlar tabii ki borçgörüntüleme

sistemi, vergi ödeme sistemi bunu sürekli kullanmaktalar, bu şekilde genellikle bu sistemi kullanıyor mükelleflerimiz, bunların haricinde özel bir durum olduğu zaman zaten sistemimizde genel amaçlı dilekçe verme sistemi bulunmakta, burdan gerekli durumu bize bildirebiliyor işte mükelleflerimiz, genel amaçlı dilekçe ile dosyaya bakan memurumuz okuyup araştırmakta, yanıtı mükellefe vermekte.

Araştırmacı :Anladım. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne sıklıkta kullanmaktadır?

Yetkili :Mutlaka zaten beyanname vermek için aylık olarak girmekte ve elektronik sisteme, onun haricinde tabii ki KDV iade sağlayan mükellef işte bir kaç günde, bir kaç haftada bir kesinlikle bakar, sistemi kontrol eder, KDV iadesi ne durumda olduğunu takip edebilir buradan, işlemi memur yaptıysa memurda görünür, işte müdür yardımcısının görevinde ise müdür yardımcısının üzerinde görünür, bunu anlık olarak takip edebilir mükellefimiz, yani muhtemelen bir kaç günde diye kurumlar vergisi mükellefi sistemi kontrol eder diye düşünüyorum.

Araştırmacı :Anladım. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?

Yetkili :Sistemimiz hani bilen bir insan için gayet açık, akıcı bir sistem, ufak bir yapay zeka yardımı da var şu an için, biraz daha geliştirilmeli tabii, olumlu yönleritabii eskiye göre vergi dairesine gelip gitmek durumunda kalmıyor mükelleflerimiz, hani bir zaman maliyetinden kurtarıyor insanları, mükellefleri, daire çalışanları açısından da hani burada bir daha rahat bir ortamı oluşabiliyor, yani sistem üzerinden takip ediyor, gelen giden evrakı sistem üzerinden kontrol ediyor, bir mükellefe dair ne varsa dairede çalışan bir gelir uzmanı bu mükellefin bütün bilgilerine erişebilir, kontrol edebilir, mükellefler açısından bakarsak da mükellef de vergi dairesi ile alakalı yapabileceği işlemlerin tamamını internet üzerinden, dijital sistemimiz üzerinden kontrol edebiliyor, yani bu açıdan çok güzel bir sistem, olumsuz olarak düşünebildiğim tarafı hani sistem bazen yoğun olduğu hani yoğun kullanılan dönemlerde sıkıntı yaşatabiliyor, hani beyanname vermekte mali müşavirler zorlanabiliyor, bu dönemlerde de eğer sıkıntı gerçekten büyük bir sıkıntıysa beyan verme süresini uzatabiliyor Gelir İdaresi Başkanlığı, hani bir de şunu söyleyebilirim sıkıntı olarak biraz geniş bir sistem, detaylı bir sistem, bu sistemin içerisinde mükellef istediğini bulmakta zorlanabiliyor, bu konuda geri dönüşler aldık.

Araştırmacı :Evet, anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri nelerdir?

Yetkili :Genel memnuniyet düzeyi genellikle sistemi kullananlar, kullanmayı bilenler çok beğeniyorlar sisteminizi ama alışamayan insanlar da oluyor tabi sistemin daha detaylı açıklamasını sunan bir broşürümüz, bir rehberimiz belki olabilir, onun haricinde...

Araştırmacı :Memnun diyorsunuz genel olarak?

Yetkili :Yani genel olarak sistemi kullananlar memnunar, geliştirilebilir bir sistem, sürekli geliştiriliyor, yazılım çalışmaları sürekli devam ediyor, genel memnuniyet düzeyinin ben iyi olduğunu düşünüyorum, mükelleflerle de görüşülebilir, tabii bu konuda çok bilgim yok.

Araştırmacı :Anladım. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur?

Yetkili :Sistemi kullanan mükellefler özellikle tüm bilgilerine erişebiliyor olmasını olumlu yönden çok avantajları vardı bunu tabii vergi dairesi açısından daha çok avantajları var, hani vergi dairesi mükellefin bütün bilgilerine erişebildiği gibi mal varlığı araştırmasını, ondan sonra elde ettiği geliri, satış faturalarını, alış faturalarını bunların tamamını görebildiği için tabii daha hızlı bir denetim mekanizması çalışabiliyor, mükellefler de bunu bildiği için tabii ki daha dikkatli davranabiliyorlar, belge düzenine daha sıkı takip edildiğini biliyorlar,bundan dolayı tabii ki daha düzenli olmaya doğru gidiyor diyelim sistem, yani geçmişte düzenlenen faturalar biliyorsunuz elektronik olarak takip edilemediği için bunda sıkıntılı memurlar daha fazla olabiliyordu, şu anda tüm faturalar neredeyse elektronik olarak düzenleniyor dolayısıyla elektronik düzenlenen tüm faturaları bizde hemen erişebiliyoruz, bir tıkla önümüze düşebiliyor, buradan muhtemelen kayıp kaçak oranının sahte belge düzenleyici ve kullanıcı oranının çok daha aşağı geldiği görülüyor, mükellefler de buna dair tabii ki daha dikkatli davranıyorlar, kullanılan sahte faturalara biz bazen 15 gün 20 gün içerisinde kullanılmış faturaya biz buna mükellefe bundan izahat isteyebiliyoruz sistemde takip ettiğimiz için dolayısıyla denetim mekanizmasının iyi işlemesi vergi kayıp kaçagını azaltıyor, şu an da gayet sistemimiz olumlu yönde ilerliyor.

Araştırmacı :Anladım. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin biçimsel ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Biçimsel ödevlerden kastımız kırtasiye var veyahut da daireye bilgi verme olayları ise bunlar tabii ki şu anda vergi dairesinde mükelleflerimiz tamamen elektronik ortamda ulaşır, kurumlar vergisi mükellefleri genellikle bütün işlemlerini internet üzerinden vergi dairemize gönderir, hani dediğim gibi daireye gelmesine gerek yok, internet üzerinden tamamlar, KDV iadesi talep edecekleri internet üzerinden tamamlar, bunların tamamını internet üzerinden takip eder, kırtasiye masrafı azalıyor tabii ki, zaman maliyeti en önemli maliyetlerden birisi, vergi dairesinde çalışan bir memur için ve karşı tarafta bir vergi mükellefi için zaman maliyeti en önemli maliyet, mükelleflerimizi zaman maliyetinden kurtarması en önemli şey bence.

Araştırmacı :Anladım. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir yetki yaratmıştır?

Yetkili :Evet, maddi etki olarak...

Araştırmacı :Yani vergi ödeme ve iade süreçlerini nasıl etkilemiş?

Yetkili :Evet, yani mükelleflerimiz tabii ki sistemin elektronik olması çok önemli bir mevzu, yani basit bir mevzu değil, mükellefler eski sistemde vergi ödemek için dahi vergi dairesine gelip burada sıra beklemek durumunda tabii bu çok zaman maliyeti oluşturuyor, yani mükellefler bu konuda...

Araştırmacı :Daha rahat hareket ediyor diyorsunuz?

Yetkili :Tabii daha rahat hareket ediyorlar.

Araştırmacı :Anladım. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi dairesi ile ilişkisi konusunda nasıl bir etki yaratmıştır, yani iletişim konusunda nasıl bir etki yaratmış dijitalleşme?

Yetkili :Evet dijitalleşme, bir kere mükellefleri daha iyi tanımlayabiliyoruz şu anda, örneğin bu sistemi kullanmadığımız zamanlarda bir memuru, bir mükellefi tanıma imkanı daha zayıf, tabii ki iş yerine gidip görmüyor vergi dairesinde çalışan bir memur, iş yerine giden bizim denetim elemanlarımız farklı bir birimden, burada çalışan dosya memuru farklı birimden oluyor, dolayısıyla burada sistem üzerinde biz mükellefin bütün iş yerinde yapılan denetim ve mükellefin fotoğrafları alınıyor, şirketinin fotoğrafları alınıyor, bir tespit yapılıyor orada, bunun tamamını görebiliyoruz, mükellefler de tabii ki sistemin çok daha güvenilir, daha şeffaf olduğunu görüyor, sistem üzerinden kendi bilgilerine erişebiliyor veyahut da almak istediği bilgiyi vergi dairesinden çok daha hızlı,

şeffaf bir şekilde alabiliyor aracısız bir şekilde, bu açıdan gayet güzel bir sistem, mükelleflerimiz de bu sistemden çok memnun.

Araştırmacı :Anladım. Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanmasının uygulamada ortaya çıkardığı avantaj ve dezavantajlar nelerdir?

Yetkili :Avantaj olarak demin de söylediğim gibi tabii ki kırtasiye masrafımız çok daha azalıyor mükelleflerin, bu bir milli servet tabii ki, bunun sistem üzerinden yapılmasının hiç bir zararı bulunmuyor mükellefler açısından, bir zaman maliyetini çok daha aşağı çekti, çok daha hızlandığını düşünüyorum ben dijital sistemi kullanarak yapılan işlemlerin, dezavantaj olarak da dediğim gibi sistemin biraz genel olarak çok fazla bilgi içermesi aradığımız bilgiye erişimi biraz zorlaştırıyor bu konu biraz önemli.

Araştırmacı :Anladım, bunu dezavantaj olarak görüyorsunuz yani?

Yetkili :Bunu dezavantaj olarak görüyorum.

Araştırmacı :Anladım. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumunu artırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yetkili :Yani geliştirmek için neler yapılabilir, yapay zeka sisteminin daha entelli olabileceğini ben düşünüyorum, bir miktar daha insanların aradığı bilgiye daha rahat ulaşabilmesi sağlanabilir, bu açıdan şu anda e-mevzuat sistemimiz var çok güzel aslında, mükelleflerde e-mevzuat sistemini kullanarak tüm aradığı özelgeye, kanuna, yönetmeliğe, tamamına ulaşabiliyorlar sistem üzerinden, tabii ki biraz daha yapay zeka destekli sorulan sorulara yanıt verilebilecek bir sistem çok daha güzel olabilir.

Araştırmacı :Anladım. Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi uyum süreçlerinde daha fazla nasıl rolü olabilir?

Yetkili :Evet, dijital bir sistemde mükelleflerin tabii ki tüm bilgilere ulaşabilmesi yapacağı işlemi çok daha hızlı yapabilmesini sağlıyor, şu anda bir şirket kurulumu yapmak için dahi mükellefler sicil gazetesinde ilanı verdikten sonra dijital olarak vergi dairesine geliyor, açılış yapılıyor, mükellefin vergi dairesine gelmesi dahi gerekmiyor, dijitallerin hızlı akması, hızlı takip edilmesi tabii ki uyumu çok daha yukarıya taşıyor, yani denetim mekanizması bir kere hızlı işliyor, denetim mekanizmasının hızlı işlemesi çok önemli bir mevzu.

Araştırmacı :Anladım. Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır, geliştirilmesi konusunda neler önerilebilir?

Yetkili :Dijitalleşme tabii biliyorsunuz dijitalleşme son 20 yılın mevsuzu, yani 2000’lerde başlayan bir mevzu, daha tabana yayılmış bir mevzu değil, dijital sistemleri kullanamayan mükelleflerimiz var mı tabii ki var, yani buna kullanamayan mükellefleri tabii nasıl, işte mali müşavirleri vasıtasıyla kullanıyorlar bunları, hani bunun tabana yayılabilmesi için toplumsal bir gelişme olması lazım daha fazla insanoğlu bu sistemi kullanabilmesi için, bilgisayar kullanımının yaygınlaşması gerekiyor bu da zamanla olacak şeyler.

Araştırmacı :Anladım. Dijital vergileme hizmetlerinin vergi uyumunu artırma stratejileri konusunda neler yapılabilir?

Yetkili :Tabii ki mükelleflerin daha hızlı...

Araştırmacı :Demin yapay zekadan bahsediyordunuz?

Yetkili :Yani yapay zeka sistemini, bu da yeni bir mevzu tabii, yapay zeka sisteminin sistemimize entegre olması önemli bir aşama olabilir ama bunu tabii bu konuda bilgim yok yani ne derece sistemimize entegre edilebilir, ne kadar ileriye gidebilir, onu bilemiyorum, bunun bir güvenlik sıkıntısı da var biliyorsunuz.

Araştırmacı :Anladım. Eklemek veya paylaşmak istenilen başka bir mevzu var mıdır?

Yetkili :Ben teşekkür ediyorum.

Araştırmacı :Ben teşekkür ederim, sağolun.

Alanda günlük notlar.

Vergi dairesi personeli daha önce istanbulda görev yaptığını ve vergi dairesinin konum olarak çok işlek bir cadde üzerinde yer aldığını belirtmiştir. İşlek bir cadde üzerinde yer alan vergi dairesine konumundan dolayı her saniye bir mükellefin girip çıktığını ve nerdeyse vergi dairesi yol geçen hanına dönüştüğünü söylemiştir. Daha sonra vergi dairesinin istanbulun en ucra konum olarak merkeze uzak olan bir yere taşındığını ve burdada da vergi dairesine hiç kimsenin gelmediğini belirtmiştir yitani buradan anlaşılyorki vergi dairesi, konumu vergi uyumu üzerinde etkisi olan bir mevzudur.

Ayrıca vergi dairesi personeli dijital işlemlerin daha hızlı yapılması için online vergi dairesinin dilek ve şikayetler kısmını n gereksiz talep ve isteklerle dolduğunu belirtmiştir.

YETKİLİ 2

Araştırmacı :Sayın yetkili kurumunuzda dijital vergileme teknolojisi kullanımını kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyumu davranış üzerine yapmış olduğu etkiyi araştırmak amacıyla sizinle görüşme talep ettim, siz de kabul ettiniz, öncelikle çok teşekkür ederim. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nasıldır?

Yetkili :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetleri kullanma düzeyleri biraz yüksek, onun da sebebi temelde şey tabi ulaşım ile ilgili, hani herhangi bir şeyde artık böyle eskisi gibi yazıya döküp de dilekçeye döküp de hani elden takip işlemi işte hani an oluyor memurun işte iznin olması veya hani da muavinlerin izinli olmasından ziyade dijital olduğu zaman biz hani işlemlerimizi genellikle dijital vergi dairesi üzerinden yapıyoruz hatta bu oranı %95'le-100 arasında bile bazen ya ben bile bir mali müşavir olarak en son maliyeye veya vergi dairesine çok nadir gitmişimdir, belki altı ayda bir defa falan gidiyordum o da çok özel durumlarda, geri kalan hepsini dijital vergi dairesi sisteminden çözüyoruz, durum öyle.

Araştırmacı :Evet. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini kullanmaktadır?

Yetkili :Hangilerini kullanmaktadır, ağırlık işin sahasında şey kullanılıyor, hani vergi borcu yoktur yazısı, işte bu kamu dairelerinden siz söyleyin ödenek alırken işte 6183 sayılı kanunun 22/a'ya göre bir şey alınıyor borcu yoktur, işte mükellefiyet yazısı alınabiliyor veya herhangi bir talepte bulunursa genel amaçlı dilekçesi var, işte adres değişikliğini bildirimlerini oradan yapıyoruz, işe başlamayı oradan yapıyoruz, gerçi kurumlarınki şeyden oluyor, Ticaret Odasından geçiyor, yani ağırlık dijital vergi dairesindeki tüm şeyler ortalama olarak kullanmıyor menüler.

Araştırmacı :Anladım. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne sıklıkla kullanmaktadır?

Yetkili :Vallahi ne sıklıkla, hatta %100 diyebiliriz çünkü şöyle dediğim gibi kurumlar vergisi mükellefleri yani artık neredeyse tabi yerindeyse vergi dairesinin yerini unutmuş durumdadılar çünkü tüm hizmetleri şeyden temin edebiliyorlar, çok nasıl deyim, çok nadir mesela yüz işlem varsa toplamda, yani iki veya hani da üç işlem için bir fiil gidiyor, geri kalan 97 işlemler dijital vergi dairesinden çözebiliyoruz.

Araştırmacı :Anladım. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?

Yetkili :Yani olumlu, yani genelde %90-95 aralığında olumlu oluyor, olumsuzluk şu oluyor, bazen sistemde herhalde Server'e yüklenmeden kaynaklı bazen şey veriyor, sisteme girilmiyor, ama o da çok nadir oluyor, ya hani nasıl deyim, ay 30 günse atıyorum saat olarak vurduğunuzda veya gün olarak yarım gün veya bir gün girilebiliyor ama geri kalan 29 günde falan şeyi güzel yanisistem güzel çalışıyor.

Araştırmacı :Biraz önce daha çok olumlu dediniz, peki olumlu olarak neler söyleyebilirsiniz?

Yetkili :Yani olumlu işte dediğim gibi yine en güzeli şu, yani fiziken bir yere sizin gitmeniz gerekmiyor, atıyorum şu da olabiliyor,merkezi mesela Maraş'ta olup diğer illerde şubesi olan mükellefler de oluyor, buraya gidipte işte eskisi gibi iadeli posta taahhütlü veyahut da böyle fiziken gitmenize gerek kalmadan işte dijital vergi dairesine gidip genel amaçlı dilekçeden de herhangi bir merakınızı anlatıp da oradan da işlemi çözebiliyorsunuz, eskiden bunu biraz çok zordu, yani biraz şeye endeksliydi, bu eskiden memurun şahsına endeksliydi, yeni dönemde işe endeksli bir sisteme dönüş oldu diyelim.

Araştırmacı :Anladım, teşekkür ederim.

Yetkili :Rica ederim.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri nelerdir?

Yetkili :Valla genel memnuniyet düzeyi yani %95-96'larda diyebiliriz, yani memnun olmayan noktalarda var mı bilmiyorum, hani o konuda zaten malumunuzkurumlar vergisi şey yani maliye bakanlığı ilgilendiği için o da hani biraz şey bir bakanlık olduğu için alt başlı bir bakanlık, o işte dijital alana yatırımları olsun, işte o yatırımları gayet güzel bence memnuniyet düzeyi %95-96 diyebiliriz.

Araştırmacı :Yani genel olarak memnun diyorsunuz?

Yetkili :Tabii tabii memnunuz, evet.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerikullanımının vergi uyumu üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur?

Yetkili :Yani şöyle vergi uyumu aslında şöyle güzel oldu, yani eskiden hani ödeme açısından en azından her zaman şeydi zor oluyordu, yani gidiyordunuz sıra bekliyorsunuz, şimdi bazen yüklü para ödenecek, elinize çantayla hani şey olmuyordu,

nasıl deyim, hayatın matematiğine biraz ters geliyordu, zor oluyordu, şimdi dijital vergi dairesine giriyorsunuz herhangi bir borcunuzu online olarak ödeyebiliyorsunuz yani günün herhangi bir saatinde hatta o yönüğüzel, ne bileyim diğer, nasıl desem, dilekçeler falan şeyden kolaylıkla halledilebiliyordu yani, siz söyleyin halledilebiliyor.

Araştırmacı :Anladım. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin biçimsel ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Yani bu biçimsel olarak maddi ödevleri, biçimsel ödevleri açısındanşey nasıl deyim daha pratik oldu, herhangi bir dijital vergi dairesine gidipte yapabiliyorsunuz, öyle yani şey güzel, eskiden daha iyi tabii.

Araştırmacı :Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesini nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Yani onu da şöyle maddi ödevler açısından da dediğim gibi onda da çok pratiklik sağladı, hani ödeme olsun işte gidip veznede sıra beklemektir yani bazen büyükbir ödemeler oluyor, işte onu hani güvenlik sorunu oluyordumesela elimizde kalkıp o parayla gidiyordunuz, şimdi herhangi bir şeye gidemiyorsunuz, iade süreçlerinde de kezaeskiden şeydi çok belge ağırlıklıydı, şey küçük iş beyannamesi olsun işte diğer belgeler, şimdi onların hepsini online yüklendiği için bilgiyi devlete verme açısından daha pratik bir süreç oldu diyelim.

Araştırmacı :Anladım. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi dairesi ile iletişimi konusunda nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Yani şöyle, o konu da aslında iyi oldu, dediğim gibi bu dijitalleşme sürecinde eskiden şeye daha çok, yani dijitalleşmeden önce daha insana hani memura odaklı bir süreçken şimdi işe odaklı, eğer işinizi, süreci doğru yönlendirebiliyorsanız zaten haliyle de şeffaflık oluyor, şöyle ki,biz eskiden mesela bir dilekçeyi elden yazılı verdiğimizde o kaybolabiliyordu, şimdi mesela o sistemde yanılmıyorsam 30 yıl boyunca şeyde kalıyor maliyenin sisteminden, hani yani ben size evrakı verdim mi, kayboldu mu gibi bir en azından durum yok.

Araştırmacı :Anladım. Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanmasının uygulamada ortaya çıkardığı avantajları ve dezavantajları genel olarak nelerdir?

Yetkili :Yani şöyle genel olarakvergi uyumu açısından daha iyi oldu, şöyle ki, dediğim gibi hani bilgiye devlete karşı olan yükümlülük ve bilgiye daha çabuk ulaştırma

durumu oldu, işte dediğim gibi onun en bariz örneği şey işte ödemeye ilgili, yani siz eskiden direkt gidiyordunuz, yok sıraya giriyorsunuz, yok hani şimdi en azından sisteme girdiğiniz an hem o an borcunuzu gecikme zammı halde görebiliyorsunuz eğer vadesi geçmişse tabii, yoksa da normal düzenli biçimde ödeyebiliyorsunuz, iyi yani o yönden bir sorun yok.

Araştırmacı :Anladım. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumunu artırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yetkili :Daha fazla neler yapılabilir, yani o konuda aslında dediğim gibi Maliye Bakanlığı gayette iyi bir süreci takip ediyor yani dijitalleşmede ne olabilir, yani yapay zekâyı daha ağırlıklı kullanabilir, hatta son dönemde galiba yapay zeka tabanlı incelemelerde olacak, yani bilemiyorum olabilirde, yani şimdi aklıma özel bir fikir gelmedi.

Araştırmacı :Tamam, anladım. Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi uyum süreçlerinde daha fazla nasıl rolü olabilir?

Yetkili :Yani burada nasıl rolü olabilir, yani şu olabilir, hani kurumlar vergisinde satışını veya alışını yaptığı faturaları sistemden otomatik olarak çekip işte mükellefin ekranına getirip, işte kar zarar durumu şudur, talep ödemesi şudur gibi biraz yapay zeka tabanlı bir sisteme dönüş yapabilirler.

Araştırmacı :Anladım. Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır, geliştirilmesi konusunda neler önerilebilir?

Yetkili :Valla maliye işte dediğim gibi dijitalleşmede gayetleri bir teknoloji de kullanıyorlar hatta bu işlerin ağır olması genellikle bankada oluyor biliyorsunuz, yani neredeyse bankalara yakın bir şey var Maliye Bakanlığının, dijitalleşme süreciniböyle alt başlı takip ediyorlar, bence özel bir yani geliştirilebilir de hani nasıl deyim, zaten şu an şeyde zirveden takip ettiği için artı olarak ne yapılabilir onu da inanın bilmiyorum yani, hiç aklıma gelmiyor, eksikliği de yok yani.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler.

Yetkili :Rica ederim.

Araştırmacı :Dijital vergileme hizmetlerini vergi uyumunu artırma stratejileri konusunda neler yapılabilir?

Yetkili :Vergi uyumunu artırma stratejisi konusunda ne yapılabilir, yani biraz Türkiye'de işte ne olabilir, yani dijitalleşme ile ilgili değilde vergi oranlarının biraz

yüksekliği var onunla alakalı olmamakla birlikte biraz vergi indirimine gidebilir yani, başka da aklıma bir şey gelmiyor.

Araştırmacı :Anladım. Ekleme veya paylaşmak istenilen bir konu, bilgi, soru veya öneri var mıdır?

Yetkili :Yok, özel olarak bir şey yok, teşekkür ederim, sağolun.

Araştırmacı :Teşekkür ederim.

Yetkili :Rica ederim, ne demek.

Alanda Günlük Notlar

Yetkili 2 dijitalleşmenin dezavantajı olarak mükelleflerin vergi ödevlerini yerine getirirken sürekli ekrana maruz kalmalarını ve göz yorgunluklarının olduğunu ifade etti. Vergisel işlemlerde hangi uygulamanın hangi menü altında olduğunu bulma konusunda da zorlandığını ve karmaşıklıklar olduğunu vurguladı. Bu karmaşıklıkların giderilmesi gerektiğini söyledi

YETKİLİ 3

Araştırmacı :Sayın yetkili kurumunuzda dijital vergileme teknolojisi kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyumu davranışı üzerine yapmış olduğu etkiyi incelemek amacıyla sizinle görüşme talep ettim, siz de kabul ettiniz, öncelikle çok teşekkür ederim.

Yetkili :Rica ederim.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nasıldır?

Yetkili :Şimdi kurumlar vergisi mükelleflerimiz dahil, gelir vergisi mükellefleri de dahil tüm mükelleflerimizin dijital hizmetleri kullanma sıklığı oldukça yoğun, yani bizim Gelir İdaresi Başkanlığı teknolojiyi kullanmakta son derece diğer kurumlara göre önde bir kurum, bunu başarıyla uyguluyoruz, şimdi dijital vergi dairesinde mükellefler borçlarını ödeyebiliyorlar, mükellefiyet durum belgeleri alabiliyorlar, borçu yoktur yazılarının cevabını alabiliyorlar, her türlü dilekçeyi verebiliyorlar, beyannamelerine e-beyanname şeklinde sistemden verebiliyorlarinternetten, vergi levhalarını sorgulayıp alabiliyorlar, her türlü mükellefiyetleri ile ilgili borç durumu olsun dair bütün durumlarını görebiliyorlar, ödemelerini rahatlıkla internetvergi dairelerimizden yapabiliyorlar, yani oldukça geniş bir alanda teknolojik anlamda bütün imkanlar mükelleflerimizin var ve bunları rahatlıkla vergi dairesine uğramadan kullanabiliyorlar.

Araştırmacı :Yani yoğun bir şekilde kullanabiliyor diyorsunuz?

Yetkili :Çok yoğun yani hemen tamamına yakın özellikle kurumlar vergisi mükellefleri zaten e-beyannamelerini falan sistemden gönderme zorunlulukları var, o anlamda artık vergi dairelerine gelmeden bütün işlemlerini yapabiliyorlar, %100 yakın biroranda diyebilirim.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne sıklıkla kullanmaktadır?

Yetkili :Yani büyük bir dediğim gibi oranda zaten bütün işlemler internet üzerinden, dijital vergi dairesi üzerinden yapılabildiği için genelde hemen hemen tamamına yakın işlemlerini artık vergi dairesine uğramadan yapabiliyorözellikle kurumlar vergisi mükelleflerimiz, sistemden yapamadığı sadece birkaç nokta var onlarda işte şirketin eğer kanuni temsilcisi yabancı bir şahıssa bunlar e-tebligat adresi almak için daireye gelmek zorunda ve çok da yoğun bir işlem değil, bu çok nadir rastlanan bir işlem onun da çok da büyük önemi yok ama tamamına yakın işlemlerimizi internet vergi dairesi üzerinden yapabiliyoruz.

Araştırmacı :Yani sıklıkla kullanıyor mu diyorsunuz?

Yetkili :Yani tamamına yakın diyebilirim yani, hiç vergi dairesine uğramalarına gerek bile yok.

Araştırmacı :Tamam. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?

Yetkili :Genelde zamandan kazanıyorlartabiözellikle müşavirler zaten bütün işlemlerini internet vergi dairesi üzerinden yaptığı için zaman sıkıntısı çekmiyorlar ama son günlerde özellikle beyannamenin verilmesinin son günlerinde, sistemde yoğun bir talep olunca yavaşlama veya internetin durması veya anlamaması gibi durumlar olabiliyor ama bu durumlarda bizim Gelir İdaresi Başkanlığı mükellef bunu ispatladıktan sonra yani sistemden kaynaklanan bir sebeple bu beyannamesini veremediğini ispatladıktan sonra mükellef, herhangi bir ceza ile karşılaşmıyor veya genelde bazen süre uzatımları yapabiliyor, Gelir İdaresi Başkanlığı beyanname vermeyi bu yoğunluktan dolayı bazen süre uzatımı da yapabildiğini görüyoruz.

Araştırmacı :Bunu yani olumsuz olarak değerlendiriyorsunuz bu yönüyle?

Yetkili :Tabii sistemin bu kadar yoğun son güne, herkesin son güne bıraktığı zamanlarda tabii ki bir yoğunluğu oluyor, bu da teknolojik olarak belki ileride daha iyi

programlarla, altyapıyla belki daha da iyi olacak.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri nelerdir?

Yetkili :Genel memnuniyet düzeyinin iyi olduğunu düşünüyorum yani hiç vergi dairesine gitmeden zamandan tasarruf yaparak oturdukları yerden hem vergilerini ödemelerini, beyannamelerini verebilmeleri, her türlü dilekçelerini sistemden verebilmeleri işlemlerini onlara büyük bir kolaylık sağlıyor, bizim Bakanlığımızın yayınladığı memnuniyet oranıyla ilgili bir performans göstergemiz var resmi bir rakam bu, bir anketle bu memnuniyet oranı izlenmiş, gösterge olarak 2023'te gerçekleşme oranı %84.86 internet sayfasına ilişkin memnuniyet oranı mükelleflerimizin memnuniyet oranı %90'a yakın 2023 son itibarıyla, inşallah yani bu daha da yükselir zamanla.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumu üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur?

Yetkili :Tabii ki olumlu yönden bir etkisi olmuştur, yani bunlar dediğim gibi zamandan tasarruf yapıyor, yanlış yapma imkanı yokbeyanname verirken, mutlaka sistem uyarılar veriyor, vergi uyumuna şöyle bir etkisideyim, ben anlatayım kısaca, olumlu yönden yani her şey dijital ortamda, internet ortamında, elektronik ortamda olduğunda artık gelir idaresi bunların tamamını Ankara'dan izleyebiliyor mükelleflerimizin genel durumunu, yani mükelleflerimizi yakından takip ediyor, bu anlamda denetimlerde bu veriler kullanılıyor, mükellefiyet kayıt dışı çalışanlar yine bu verilerden bankalardan, tapulardan aldığımız verilerle mükelleflerimizin vergi kaçırma durumları, kayıt dışı çalışma durumları, yakından takip ediliyor ve bunların kayıt altına alınması kayıt dışı ile mücadele kapsamında gayet başarılı etkileri var, denetimlerimiz bu şekilde artıyor, denetimler artınca gönüllü mükellefler sistemden tespit edilen vergi kaçırdığına dair emareler bulunduğu mükelleflerle görüşmeler sonucunda vergilerini arttırmaları söyleniyor, gönül uyum diyoruz buna, gönül uyumu sayesinde vergi gelirleri artıyor, vergi gelirlerivergi kaçırmaya yönelik mükelleflerimiz varsa da bundan etkilenip sahte belge kullanımının daha da azalmasına sebep oluyor bu durum çünkü çok kolay bir şekilde ve kısa zamanda yakalanma ihtimalleri var, bu yüzden kayıt dışı ekonomi ile mücadelede çok büyük olumlu etkileri varbu dijital vergileme hizmetlerimizin.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Yani burada iade süreçleri, tabikurumlar vergisi mükelleflerinin iade süreçlerini şöyle anlatayım, mükelleflerimiz şu anda iade süreçlerini zaten internet ortamında elektronik beyanname ile yaptıkları için iade taleplerini ve iadesinin hangi aşamada olduğunun memur, şef, müdür yardımcısı, müdür hangi seviyede olduğunu oturdukları yerden şifrelerini kullanarak girip, benim iadem hangi aşamada, kimde imzada, şefte mi imzada, müdür de mi imzada diye rahatlıkla görebiliyorlar, takip edebiliyorlar, vergi ödemede tabi daha kolay, hiçbir bankaya gitmeden, vergi dairesinde kuyrukta beklemeyen, oturdukları yerden internet aracılığıyla ödemelerini rahatlıkla her türlü vergisinin ödemesini yapabiliyorlar, bu konuda onlar için büyük bir kolaylık, yani maddi ödevlerini yerine getirmesine büyük kolaylıklar sağlıyor, iade süreçlerinde de hem kısa bir zamanda iadelerini, artık eskiden iade, KDV iadesi almak isteyen mükelleflerin bütün kontrollerini elle yani sistemden yapılmadan önce memurun kontrolü günlerce sürüyordu aylarca belki, şimdi kısa sürede KDVİRA dediğimiz bir sistemimiz var, bütün bu ayki alış ve satışlarının sahteleri yönünden incelenmesini sistem kendisi yapıyor, riskli iadeyi anında bir tuşa basarak ortaya çıkarıyor, bu anlamda hem iadenin sağlıklı olmasını, haksız iadeye sebebiyet vermemesi açısından önemli bu, yani haksız yere iade alması mükelleflerimizin zorlaşıyorve iadelerini de kısa zamanda alma imkanı sağlıyor, her türlü kontroller elektronik ortamda yapıldığı için süreçte kısalmış oluyor.

Araştırmacı :Anladım. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi dairesi ile ilişkisi iletişimini nasıl etki yaratmıştır?

Yetkili :Yani son derece olumlu etkilemiştir, sonuçta artık her şey şeffaf, her şey görünebilir, her şey sistemde görünüyortada, ayrıca biz WhatsApp kanallarımız, Facebook sosyal medyayı çok yoğun kullanan bir idareyiz gelir idaresi olarak, asistanlarımız var her türlü sorunu telefonla, alomaliye telefonlarımızla her türlü bilgiyimükelleflerimiz rahatlıkla alabiliyorlar, ayrıca e-tebligatımız da tabii bu iletişim konusunda tebligatlar eskiden postayla yapılırken hala yapılıyor postayla belki ama e-tebligat kapsamındaki mükelleflerimizin tebligatlarını biz elektronik olarak tebliğ ediyoruz aynı gün hemen anında kendilerinin cep telefonlarına mesaj olarak o tebliğler geliyor ve böylece hem hız hem de iletişim konusunda olumlu bir etki yaratmış oluyor dijitalleşme.

Araştırmacı :Anladım. Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin vergileme hizmetlerini kullanmasının uygulamada ortaya çıkardığı avantaj ve

dezavantajlar genel olarak nelerdir?

Yetkili :Avantajlarını şöyle söyleyebilirim, maliyetler azaldı bir kere, elektronik ortamda kağıt masrafı yok...

Araştırmacı :Bunu yalnız mükellef açısından değerlendirdiğiniz, maliyetler azaldı dediniz, mükellef maliyetinden bahsediyoruz galiba?

Yetkili :Yani iki türlü hem de idare açısından da öyle, her şey elektronik ortamda olunca bir şekilde vergi mükellefleri vergi ödemeye teşvik eden bir sistem, her şeyi elektronik ortamda, yakalanma korkusu var çünkü mükellefin, o anlamda posta masrafların da da bir azalma, personelde de bir tasarruf sağlıyor idari açısından tabii bu...

Araştırmacı :Mükellef açısından ise?

Yetkili :Mükellef açısından da yani uyum maliyetlerinde bir azalma var mutlaka, hem onların da her şeyi internet ortamında yapmasını da, bir şekilde onların da maliyetlerinde bir azalma olduğunu düşünüyorum yani her türlü maliyetlerinde.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerikullanımının vergi uyumunu arttırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yetkili :Şimdi gelecekte elektronik inceleme var, şu anda benim aklıma gelen vergi uyumu açısından şöyle, ileride hedefler kullanıyoruz elektronik defterin hedeflerimizi tamamında tabii belli bir kapsamda, belli bir hasılatıolan, belli bir sektörde çalışan hedeflerimizin elektronik tebligat tutma zorunluluğu var, aynı zamanda elektronik fatura, elektronik defter tamamını kullanıyorlar ama bunlar belli bir hasılatı olan ve belirli sektörlerde faaliyet gösteren mükellefler, şimdi ileride tüm mükelleflerimizin e-defter ve elektronik defter ve elektronik faturaya geçtikten sonra ne olacak bizim yaptığımız idarenin yaptığı incelemeler tamamen elektronik ortamda yapılacak, bunlar vergi uyumu arttıracak ve kaçakçılığı yani vergi kaçırmayaniyeti olan mükellefleri bundan caydıracak, kayıt dışı ekonominin azaltılmasını sağlayacak ve bunlar çalışmalarımız devam ediyordijitalleşme açısından, yani tüm mükelleflerimiz dediğim gibi elektronik defter tutmuyordu anda, belirli hasılatı üzerinde olanlar tutuyor ya da belirli sektörde olanlar tutuyor, bunlar ileride tüm mükelleflerimize defter veya faturaya geçtiği zaman mükellefler daha yakından takip edilecek, her türlü veriyi sistemden zaten alabiliyoruz Gelir İdaresi Başkanlığı olarak, onlarla beraber beyannameleri ile karşılaştırıp mükellefleri daha yakından takip edeceğiz ve daha da incelenmesi daha kolay olacak, daha hızlı olacak, yıllarca incelenen mükellef oranımız zaten %2-3 civarında Türkiye’de

ortalama bildiğim kadarıyla, o inceleme oranları yükselecek, mükelleflerimiz hani vergiyi kaçırma yönünden kayıt dışı ekonomiyle mücadelede büyük bir olumlu yönde katkı sağlayacak bize bu ilerde...

Araştırmacı :Yani vergilerini kaçırmaya teşebbüs etmeyecekler bu incelemeler sonunda diyorsunuz?

Yetkili :Tabii yani incelemeler sıklaşacağı için ve her şey elektronik ortamda görüldüğü için bunların verileri de alınabildiği için daha zor olacak tabi, daha bu sahte belge kullanım olayları daha da azalacak,kayıt dışı ekonominin azalmasını sağlayacak.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi uyum süreçlerinde daha fazla nasıl rolü olabilir?

Yetkili :Dediğim gibi vergi uyumu süreçlerinde bu inceleme konusu benim için söylediğim gibi bütün belge ve defterlerin elektronik ortamda olmasını mükelleflerimizin dediğim gibi kayıt dışı ekonomi ile mücadelede faydası olacak, her şey şeffaf olduğu için de mükellefler daha vergi uyumlu hale daha da gelecekyani sonuç itibariyle.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır?

Yetkili :Yani tabii %100 yeterlidir diyemeyiz, daha da geliştiriliyor şu anda Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından bu dijital hizmetler, bütün mükellefler bu kapsama alınacak işte gelir vergisi mükellefimiz var, kira geliri şu anda elden de verilebiliyor beyannameleri bunların da elektronik ortamda olması zorunluluğu sağlanabilir, şu anda mesela kira geliri elde edenler, sadece kira geliri elde edenler veya ücret geliri elde edenler beyannamelerini elden de vergi dairesine verebiliyorlar, öyle bir imkanları var ama ilerde bunların tamamı internet ortamında elektronik ortamda verilme zorunluluğu getirilebilir, bunlarda elektronik kapsamda gelebilirler.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetlerinin vergi uyumunu artırma stratejileri konusunda neler yapılabilir?

Yetkili :Yani burada gönüllü uyum, vergi uyumunu artırmak için biz zaten dijital vergileme hizmetlerinde verileri tapudan olsun, bankalardan olsun alabildiğimiz tüm verileri kullanıp beyannameleri ile mükelleflerin elektronik beyannamelerle karşılaştırıp sonuçta incelemelerde kullanıyoruzbunu, gönüllü uyum mükellefleri çağırıp diyoruz işte senbeyannamende gelirinle beyan arasın çelişkiler var, bu gönüllü uyum çerçevesinde

matrağını arttır diyoruz, gönüllü uyum çerçevesinde arttırması incelemeye sevk ediyoruz, yani elektronik inceleme ileride daha da artacak bu da gönüllü uyum, vergi uyumunu da arttıracak yani gönüllü uyum şu anda uygulamada var zaten ve mükellefler buna oldukça olumlu karşılıyorlar ve vergilerini bir şekilde inceleme olmaksızın kendiliğinden arttırıyorlar bu da vergi gelirlerimizde artışa sebep oluyor.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Ekleme veya paylaşılacak istenen başka bir konu, bilgi, sorun veya öneri var mıdır?

Yetkili :Yani şu an için söyleyeceklerimi söyledim ama dediğim gibi mükelleflerimiz bütün hizmetlerini elektronik ortamda yapabilmekte şu anda özellikle kurumlar vergisi mükelleflerimiz, bundan da son derece memnun olduklarını düşünüyorum ve teknoloji konusunda Gelir İdaresi Başkanlığı diğer kurumlara göre dediğim gibi çok ileride ve daha da iyi olacak inşallah.

Araştırmacı :Anladım, çok teşekkür ederim, sağ olun.

Yetkili :Rica ederim.

Alanda Günlük Notlar

Yetkili 3 Kızıyla ilaç almak için eczaneye gittiğini eczane sahibinin yetkili 3'ün mesleğinin vergi idaresi personeli (grup müdürü) olduğunu öğrenince tedirgin olduğunu ve ilaçlar için kendisinden ücret istemediğini ifade etmiştir. Yetkili 3 ısrarla aldığı ilaçların ücretini ödediğini ifade etmiştir. Yetkili 3 burda mükelleflerin aşırı derecede denetim korkusu yaşadığını mükellefin tüm dijital işlemlerinin vergi idaresi tarafından takip edildiğinin farkında olduğunu ve mükelleflerin vergisel ödevleri yerine getirirken bu korkunun etkili olduğunu belirtmiştir. Ayrıca yetkili 3 dijital vergileme hizmetlerinin performans göstergelerinin iyi olduğunu özellikle E-fatura, E-arşiv,E-defter,E-serbest meslek makbuzu gibi dijital hizmetleri kullanan mükellef sayısının beklenenden fazla olduğunu ifade etmiştir. Yine yetkili 3 performans göstergeleri arasında kanuni süresinde beyanname verme oranının beklenen sayıdan çok daha fazla gerçekleştirdiğini ifade etmiştir. Ayrıca 2023 yılı için Dijital vergi dairesinde yapılan işlem sayısının planlananın 10.500.000 olduğunu ancak gerçekleşen sayısının ise 15.227.817 olduğunu ifade etmiştir. Dijital hizmetlerin kullanım performansının yüksek olduğunu belirtmiştir.Yetkili 3 daha sonra sözlerine şöyle devam etmiştir; Elektronik ortam olmayınca kimsenin her şeyi defterde faturalar elle kesiliyor, şimdi de kesen var ama çoğu elektronik fatura şu anda, hiç kimse hani rahatlıkla taşıyabiliyordu yani kayıt dışını ama şimdi her an yakalanırım

korkusu var, her an ya ben bu kira görevimi beyan etmezsem ileride 80'li yıllarda düşünsene kira geliri elde edeceksin idare bunu nasıl arıyordu, hiç bir şekilde bir şikayet olmadıktan sonra haberi olmuyordu, kira gelirinden nasıl haberi olacak, şimdi anında bankadan bilgiyi çekiyor, tapudan bilgiyi çekiyor, şimdi bir kaç evi var onu görüyor zaten, tapudan aldığı bilgilerle benim beş evim var, dördü bunu yapıyor, kirada mı, değil mi ona bakıyor, ne kadar kira geliri elde etmiş bunun elektronik ortamda hemen sorguluyor, adam beyannamesini vermiş mi, vergisini ödemiş mi kaydı bile yok, mükellefiyet kaydı, anında vergi dairesi uyarıyor, bu adamın mükellef yap diye, git ona hesabını sor diye, niye kazançlarını beyan etmiyor diye, önceden böyle bir imkan yoktu, elektronik dijital ortam yokken her şey elle yapılırken. Elektronik ortam olmayınca kimsenin her şeyi defterde faturalar elle kesiliyor, şimdi de kesen var ama çoğu elektronik fatura şu anda, hiç kimse hani rahatlıkla taşıyabiliyordu yani kayıt dışını ama şimdi her an yakalanırım korkusu var, her an ya ben bu kira görevimi beyan etmezsem ileride 80'li yıllarda düşünsene kira geliri elde edeceksin idare bunu nasıl arıyordu, hiç bir şekilde bir şikayet olmadıktan sonra haberi olmuyordu, kira gelirinden nasıl haberi olacak, şimdi anında bankadan bilgiyi çekiyor, tapudan bilgiyi çekiyor, şimdi bir kaç evi var onu görüyor zaten, tapudan aldığı bilgilerle benim beş evim var, dördü bunu yapıyor, kirada mı, değil mi ona bakıyor, ne kadar kira geliri elde etmiş bunun elektronik ortamda hemen sorguluyor, adam beyannamesini vermiş mi, vergisini ödemiş mi kaydı bile yok, mükellefiyet kaydı, anında vergi dairesi uyarıyor, bu adamın mükellef yap diye, git ona hesabını sor diye, niye kazançlarını beyan etmiyor diye, önceden böyle bir imkan yoktu, elektronik dijital ortam yokken her şey elle yapılırken.

YETKİLİ 4

Araştırmacı :Sayın yetkili, kurumunuzda dijital vergileme teknolojisi kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyumu davranışı üzerine yapmış olduğu etkiyi araştırmak amacıyla sizinle görüşme talep ettim, siz de kabul ettiniz, öncelikle çok teşekkür ederim.

Yetkili :Ben teşekkür ederim.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nasıldır?

Yetkili :Genel anlamda yanıtlamak gerekirse, yani sadece kurumlar vergisi üzerinde değil vergi mükellefi olan bütün işletmelerin aslında dijital vergileme hizmetlerinden kastımız işte her gün e-fatura, elektronik belgeler, işte elektronik dijital vergi dairesi beyanname gibi bir çok uygulamayı kurumlar oldukça yaygın, yani belkide dünya içinde en yaygın kullanan ülkelerden tanesini birtanesiyiz ve çok hızla kapsam genişliyor.

Araştırmacı :Teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini kullanmaktadır?

Yetkili :Yani özellikle her gün aslında Türkiye'de vergi sisteminin belkide bel kemiği olan fatura süreçlerinin maalesef %90'ı dijital ortama aktarılmış durumda, belki 2025'te bu süreç kağıt ortamı tamamen ortadan kaldırıcı, işte elektronik belgelerden kastımız elektronik fatura, elektronik irsaliye, işte yeni kapsamı genişleyecek olan gider pusulası ve dekont gibi tüm elektronik belgeler, bunların tabii vergi bildirimlerinde kullanan işte elektronik beyannameler, bu beyannamelerinde yine kağıt olanı neredeyse kalmadı, tüm beyannameler elektronik ortamda veriliyor, onun dışında yine mükelleflerin iade süreçleri ve vergi ile ilgili ödeme süreçlerini tamamen elektronik ortama taşıdı gelir idaresi, bu aşağı yukarı 20 yıllık bir süreçülkemizde,burasında en çok yaygın, çok daha farklı daha da detaylandırabileceğimiz uygulamalar var.

Araştırmacı :Anladım. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne sıklıkta kullanmaktadır?

Yetkili :Biraz önce bahsettiğim gibi aslında fatura bu işin hani vazgeçilmezi olduğu için her gün neredeyse işletmelerin tüm birimlerinde fatura, çünkü irsaliyeyi de buna dahil edersek yani ürün tedarikinden başlayıp işte faturalaşmasına, bunun tahsilatına kadar günlük ticaret hayatının bir parçası olduğundan her gün kullanılmakta, işletmeler yine ihaleler ya da farklı kurumlarla yaptıkları ticaretler gereği işte borcu yoktur gibi belgelerin temini açısından hem gelir dairesinin, vergi dairesinin hem de sosyal güvenlik kurumu gibi diğer kurumların yine uygulamanın her gün, her dakika belkide 24 saat kullanıyorlar.

Araştırmacı :Teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?

Yetkili :Öncelikle dijital dönüşüm dediğimiz şey aslında hani internet gerektiriyor, internet gerektirdiğinden de dolayısıyla insanların yeni alışkanlıklar, yeni

araçları kullanma ihtiyacı doğuruyor, şimdi burada olumsuz etkilerin en başında belki o sistemlere, merkezi yapılara, büyük dataların olduğu yapılara erişimin kesilmesi çünkü dediğim gibi ticaret durmuyor, işte ödeme tahsilatı, malın hareketi, nakliyesi, sevki gibi ya da vergisel yükümlülüklerin bildiğiniz gibi son gün tarihsel süreçleri var, yani belli bir tarihe kadar yapılması gereken ödevler var, işte bu kesintiler aslında bunun en olumsuz yönünü oluşturuyor, bir de bu kullanıcının yine farklı farklı portalları, farklı farklı, ne derler işte uygulamaları kullanması biraz dijital okur yazarlık bilgisi gerektiriyor, yani biraz daha nitelikli eleman, nitelikli iş gücünü bilmek gerekiyor, gelir idaresinin yaptığı değişiklikleri önceden planlamaması ve son dakika değişiklikler ya da işte diğer yazılımlarla yani diğer dijital dönüşüm araçlarındaki kullanım zorlukları bunların en başında gelenler ama olumlu tabii baktığımız zaman belki de sistemin %95 oranında vergi mükelleflerinin, kurumlar vergisi mükelleflerinin özellikle, ciddi avantajlar sağlıyor, bunların başında çok ciddi maliyet ve sürat avantajları yani zaman açısından çok ciddi, düşünsenize bir beyanname yazmışım, bir ilden başka bir vergi dairesine götürmek ya da bir bildirim, bir dilekçe için vergi dairesine gitmek fiziksel ulaşımı bir kere ortadan kaldırıyor, bu anlamda çok olumlu, bu belgeler dijital dönüşümden önce özellikle kurumlar vergisi mükellefi dediğimiz zaman yani öteki ölçek bir telekomünikasyon şirketi ya da çok fazla şubesi olan bir perakende, mağazacılık şirketinin işletmesini düşünün, milyonlarca, milyarlarca veriyi depolamak gibi yükümlülükleri var, yani vergisiz kanundaki süreler 5 yıl ama TTK'ye göre, Türk Ticaret Kanununa göre 10 yıl saklanması gereken belgeler var ve bunların çok ciddi maliyetleri de beraberinde getiriyordu, aynı zamanda kağıt kullanımı ortadan kaldırılması hem sürdürülebilir hem de çevre açısından bence çok %95 olumlu avantajları olduğunu söyleyebilirim.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri nelerdir?

Yetkili :Etkin kullanmak için yani bunu bir, bu aracı etkin kullanmak için tabii ki oradaki memnuniyet yani beklentiye karşılayacak düzeyde, bence yani Türkiye'de edinosin olarak iyi bir noktadayız ve daha iyiye gidiyoruz sadece bu geçiş işlemleri biraz sancılı oluyor, memnuniyetsizlik dediğim gibi bazı uygulamalar öncesinde anketlerle ya da işte uygulamaya geçilmeden önce bazı saha çalışmaları yapılarak yani kullanıcıya biraz kütle geri dönüşüm sağlatarak yapılırsa belki biraz daha memnuniyet düzeyi artacaktır ve yine söylüyorum gelir idaresinin ya da işte merkezi bu dönüşümdeki merkezi

yapıların dahil Türkiye'deki bir çok kurumlar dahil performansları yani bir kere Türkiye'deki beyanname alışkanlıkları genelde son güne tekabül eder, yani insanlar işte 28'inde Katma Değer Vergisi beyannamesini verecek, 27'sine kadar bekler, 28'inde o trafik yani veri trafiği pik yapar yani çok ciddi anlamda artar, tabii bunu karşılayabilecek yapının olmaması da ya bu sistemleri yavaşlatır, bazen durdurur, bazen bu süreler uzamak zorunda kalır, işte memnuniyetsizlik dediğim gibi bu teknolojilerin biraz performansla ilgili ve ara yüzlerle yani üye etmek istediğimiz kullanıcılarla deneyimiyle ilgili kısmının daha doğru belki de ön araştırmalarla, anketlerle yapılması daha doğru olur, arttırır yani memnuniyeti.

Araştırmacı :Anladım. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumu üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur?

Yetkili :Şimdi genel anlamda baktığımızda, asıl dijitalleşmeye gelir idaresinin neden istediğine baktığımızda, kurum dediğimiz şey aslında denetim, yani eğer sizin kurumlar vergisi idaresi üzerinde bir idare, bir erko işletmenin her hareketinde dijital olarak takip edebiliyorsa ve bunu vergi mükellefi biliyorsa dolayısıyla hani tabi yerindeyse kaçacak çok yer olmadığından denetim uyumu da beraberinde getirir, bu anlamda çok etkili, yani vergi uyumunu arttırma üzerindeki etkisi belki de vergi tarihindeki hani caydırıcı cezalar işte şunlar bunlar dışında, onların ötesinde çok daha verimli bence, etkili.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin biçimsel ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :İşte biçimsel ödev dediğimiz aslında her ay ya da günlük işte belli takdim çerçevesinde verilen bildirimler ve beyanlar yani gelir idaresi daha fazla veri almak, analiz etmek, daha sağlıklı bir vergi politikası uygulamak ister, bunun verginin tabana yayılması ve genişletilmesi açısından çok ciddi önemi olduğunu aslında söyleyebiliriz, bu anlamda da hani bence olumlu etkiler var yani bildirimlerin, beyanların yine son kontrolleri yapılması yani belli işte o verilen sürelerin sonuna kadar kullanmasının belki de amacı budur, yani etkin bir vergi mekanizmasının ya da doğru raporlamayı bence sağlar diye düşünüyorum.

Araştırmacı :Dijital vergilime hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Maddi ödev yani aslında bu verginin ödenmesi sadece hesaplananın beyan edilmesi değil ödenmesi de yakın tarihe kadar aslında ciddi bir problemli çünkü işletmeler finans vergi planlamasını ya da işte o gününakit bütçesiyle işte vergiyi yine son güne kadar bekler ödemeyi enflasyondan bekler, hani ben hatırlarım meslekte 32. yılım, bankalarda belki işte gece geç saatlere kadar açık kalıp sıra beklerdik, dolayısıyla hani vergi ödeme alışkanlığını da biraz daha bence arttı çünkü hani cep telefonunuzdan girip vergiyi herhangi bir banka şubesinden, herhangi bir kartla ya da karekodla, barkodla okutarak ödetmek bu konforu sağlamakta idarenin vergi tahsilatı açısından yine maddi ödevleri açısından bence çok fazla pozitif etkisi olduğunu düşünüyorum...

Araştırmacı :Mükellefler açısından?

Yetkili :Mükellefler açısından da büyük kolaylık, yani kredi kartıyla mesela ödeme bir finans aracının dahil edilmiş olması, bazılarının taksitlendirilmesi gibi bu ödevleri açısından da ve yine fiziksel olarak bir yere gitmeden oturduğunuz yerden işte buödevleri yerine getirmeniz dijital dönüşümün hani bence gelir vergi tahsilatında ciddi bir artışı olduğunun sonucunu doğurur.

Araştırmacı :Anladım. Dijital vergileme hizmetlerikurumlar vergisi mükelleflerinin vergi dairesi ile iletişimi konusunda nasıl bir yetki yaratmıştır?

Yetkili :Bu anlamda yakın zamanda çok ciddi gelişmeler var, gelir idaresigibi teknoloji kurarak artık mevcut yapılarını tek bir çatı altında, tek bir portal üzerinde toplama gayreti içerisinde ve bunu kendi iç insan kaynağıyla yapmayı hedefliyor, burda da büyük adımlar attı, eskiden işte internet vergi dairesi, internatif vergi dairesi gibi gibi, farklı farklı yapılar vardı, evet yine hala mevcutta bunlar var, bunların sıkıntılarını da zaten yaşıyoruz, ama hepsini dijital vergi dairesi adı altında tek bir portal üzerinde toplama gayreti var, bu da aslında gelir idaresinin mükellefle iletişimini tek bir adresten, tek bir noktadan verilmesinde ciddi anlamda avantajlar sağlıyor, mesela "gibi" diye bir robotu var, yani oraya bir soru sorduğun zaman vergisel, mevzuatsal bir soru sorduğun zaman hani özellikle sistemin gibi değil tabi bunlar zaman alır, bunların yasallaşması yapay zekanınburalarda nasıl etkin kullanacağına ilişkin hani gelişmeler ama web mesela mail sistemi vergi daireleriyle mail sistemi, bunları internet sitesine girdiğin zaman vergi dairesini görebilirsiniz, vergi dairesinde personel telefonuna ulaşmak özellikle böyle yoğun dönemlerde çok mümkün değil, ama işte bu yapılar üzerinden ulaşmak çok mümkün, bunun idari mükellefe ulaşması açısından baktığın zamanda yani artık işte

2017’de yanlış hatırlamıyorsam yeni yaygınlaşan bir şey sistemi, izahat davet sistemi, bu çok kritik ve önemli bir yapı, yani mükellefin ödevleri ile ilgili yere getirmedeği ya da gelir idaresinin sağladığı, yani gelir idaresine akan dereden herhangi bir şüphe varsa işte ya da herhangi bir denetime başlamadan önce belki de sadece bir işte tebligatla, oraya bir mail yoluyla işte bilgi belge istenmesi ya da bu bilgi belgenin yine o portallar, o sistemler üzerinden yani dijital araçlar üzerinden oraya aktarılması ciddi bir zaman kaybını ortadan kaldırır, eğer bir yanlış anlaşılma varsa bir inceleme ya da cezalı taraf olmadan düzeltilebilir, yani iletişim anlamında da tabii ki en büyük araçtır bence bu yapılar yani dijital yapılar.

Araştırmacı :Anladım. Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanmasının uygulamada ortaya çıkardığı avantaj ve dezavantajlar genel olarak nelerdir?

Yetkili :Genel olarak işte yukarıdaki maddelerde bahsettiğimiz gibi, yani bir kere çok gittiği zaman maliyetini ortadan kaldırır, yani biraz sürat kazandırır, bunun dışında kağıtbelge ve işte fiziksel ortamda yapılan bir çok maliyeti yine ortadan kaldırır,nitelikli iş gücü belli bir dönem ihtiyacını artırır ama belki de farkında olmayacağız yani önümüzdeki beş yıl içerisinde çok ciddi anlamda iş gücünü de azaltacak yani bu pozitif ya da negatif etkileri değerlendirilebilir ama yani bugün yapay zeka robotları yani vergi dairesini ya da vergi dairesinde memuruaramanız gibi ya da vergi dairesinde müfettiş gibi, denetmen gibi karşınızda bir yapay zeka aracıyla belki iletişim kuruyor olacaksınız ve hani bütün sorunu belki hiç insan işgücüne gerek duymadan çözüm sağlayabiliyor olacaksınız, bununla da ilgili ben beş yıldır belki de hani dediğim gibi uzun bile hallediyorum kendi adıma.

Araştırmacı :Teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumunu arttırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yetkili :Vergi uyumu eşittir vergi denetimi, yani neler yapılabilir, bugün gelir idaresinde çok fazla kurumdan ve kaynaktan veri akıyor, bunlar noterler, tapular, özellikle banka ve finans kuruluşlarının her bir hareketi gelir dairesine raporlaması, dediğimiz bunlar üzerinden gelir idaresinin ciddi analizler yapması yani siz bir para, yani siz arkadaşınızdan büyük tutarlı bir bırakın kurumlar vergisi mükellefi olmayı bir tutar gönderirken bile endişe duymaya başladınız bu dönemde çünkü gelir idaresi bu para hareketini takip edebiliyor,şimdibizim ülkemizde kurumlar vergisi mükellefiyeti yani çok

doğru algılanmıyor, bu biraz buna da belki katkı sağlayacaktır, yani benimde mesleğim patronlar şirketleri kendi kasaları gibi, kendi cepleri gibi aslında görürler, kurumlar vergisi mükellefleri sermaye şirketleri yani oradan para almak ve oraya bir ödeme yapmak belli bir mevzuat halinde, işte belli bir yine vergisel yükümlülükleri yerine getirmiş olması gerekir, gelir idaresi bunları takip ettiği sürece her hareketi, vergi uyumunda da yani mükelleflerin bu hareketlerin takibini bir idarenin, bir otoritenin takip ettiğini bilmesibence gönüllü olarak vergi uyumunu arttırır, mevzuata daha fazla uymayı, daha fazla muhasebe bilimine ihtiyaç bence daha nitelikli muhasebe ve mevzuat sahibi olanların iş gücünün ihtiyacını arttırır, daha fazla neler yapılabilir, yani bu anlamda dediğim gibi yani gelir idaresi ve mükellefi ortak akıl üzerinden yani karşılıklı olarak bu sistemleri geliştirmeleri, fikir alışverişinde bulunmaları bence yapılması gereken en önemli konulardan bir tanesi.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi uyum süreçlerinde daha fazla nasıl rolü olabilir?

Yetkili :Yani baktığımız zaman dediğim gibi yapay zeka ile birlikte bugün Berlin mevzuatı çok karışık karmaşık, yani hem vergi usul kanunu hem gelir vergisi kanunu bunlar çok eski yasalar yani 1960'lardan gelen bu gibi dönüşümle ilgili ihtiyaçlarını yamalar yani tabi yerindeyse ek düzenlemelerle karşılayan bir durumda, bir kere yani daha fazla nasıl rolölür, eğer mevzuatsal değişiklikler farkındaysanız son düzenlemelerle beraber gelir idaresinde daha fazla yetki verilmiş durumda, yani kanunla tabi vergi tutarı veya oranı dışında hani bu biçimsel Ödevlerle ilgili çok daha fazla yetkilendirilmiş durumda vergi dairesi, bence çok daha fazla denetim süreçlerini artacağı bir döneme giriyoruz dolayısıyla hani daha fazla nasıl olur rolü, gelir idaresi daha fazla denetim aracını, denetim mekanizmasını yapay zeka veya işte büyük datayla, analizle devreye sokarsa bence daha etkili bir vergi uyum süreci yavaş yavaş şekillenir diye düşünüyorum.

Araştırmacı :Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır?

Yetkili :Bir kere dijital okur yazarlık Türkiye'de az, yani internet kullanımı çok yaygın belki mobilite çok fazla hani coğrafya anlamında her yere internet götürmüş durumdayız ama bugün gelir idaresi işte devreye aldı ama hiç kullanmadan kapatıldı,

kapatılan bir çok uygulaması var mesela geçmişten de dilekçematik gibi ne bileyim buna benzer yapılar vardı, özellikle sistemi çok etkin kullanılmıyor yani aslında bu ürün diyebileceğimiz, yani bu hizmet olarak tabir ettiğimiz şeyden daha fazla kullanıcıya ulaştırılması bence gerekir...

Araştırmacı :Geliştirilmesi konusunda neler söyleyebilirsiniz?

Yetkili :Geliştirilmesi konusunda gelir idaresi bence hani günümüz teknolojilerine yakın takip ediyor, geliştiriyor ama özel şirketlerin yani buradaki rekabet e-dönüşümde kontrol üzerinden konuşacak yani parasal olarak bir rekabet var hizmet rekabeti maalesef tekerleşmiş yapılar var yani kurumlar vergisi mükellefleri için, vergi mükellefleri için ve onların kullanacağı araçlar için muhasebe araçları özellikle finans araçları için biraz tekerleşmiş yapılar oluyor ülkede bunların bence biraz daha düzenlenmesi, rekabetin biraz dahadengelenmesi, sert topların biraz daha desteklenmesi gibi bence öneriler yani özellikle startapp demek o işe yeni gözle bakan, yeni bakış açısıyla bakan, biraz daha geçmişteki genetiklerin dışına çıkıp yeni öneriler sunan girişimler o yüzden o girişimlerin desteklenmesi bence önemli öneriler içerisinde yer almalı.

Araştırmacı :Dijital vergileme hizmetlerinin vergi uyumunu arttırma stratejileri konusunda neler yapılabilir?

Yetkili :Gelir idaresi stratejik planlarını daha bence sıklıkla yenilemesi gerekir yani, çünkü teknoloji çok ciddi anlamda değişiyor ve gelişiyor, veri bir yerde üretildiğinde kendini işte diğer sistemlere doğrudan kaydedebiliyor,bence strateji verinin zaten bizi buraya getiren yani dijital dönüşmeye getiren şey verinin standartlaşması yani e-dönüşümde bir UBL standardı yani bir XML'in işte belli bir dille nereye giderse gitsin ya da belli bir finansal raporun neyse en çoğunu hedefler gibi, verinin nereye giderse gitsin kendini kayıtlayabileceği, kolayca kayıtlayabileceği, doğru kayıtlayabileceği ve oradaki sistemlerde de doğru kayıtlarsa, doğru analizlerin yapılabilmesi, doğru istatistiklerin, doğru çıktının da üretebileceği hale geliyor, dolayısıyla bence en büyük strateji veriyi zor ama Türkiye'de biraz daha standart hale getirmek mesela ürünler dediğim gibi ülkemizde ürün ve hizmet standart ürünlerin, standart bir koda kavuşması ile ilgili çalışmalar var zaman zaman ama ötüleniyor, erteleniyor ya da yöntemler yakalanamıyor belki hızdan dolayı, tabii Avrupa'daki, dünyadaki şeylere bakmak lazım...

Araştırmacı :Vergi uyumu arttırması stratejileri konusunda neler söyleyebilirsiniz demek istedim aslında?

Yetkili :Vergi uyumu şöyle zaten, veri standartlaşırsa yani siz bir örneğin kira ödemesini gerçekten kira ödemesi olarak gönderdiğiniz de bunu gelir idaresi kira tahsilatı olarak bildiğinden dosya vergi uyumu ile ilgili, yani direkt söylediğimizden başından beri denetim mekanizmasını doğru çalıştırır, yani veri standartlaşması veri uyumunun artırılması için bence en uygun kriter, bu teknik açıdan bunların bence en önemli kriter, yani bugün kira sözleşmelerini düşünün, işte bunların standart hale gelmesi işte burada ciddi bir yer kaybı var ya da ödemelerle ilgili işte sadece açıklama yazıp, not yazıp göndermek yerine bazı şablonlar ya da yine önceden belirlenmiş standartlar getirilmesi çok önemli, vergi uyumunda çok önemli sonuçlar doğurur.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Ekleme veya paylaşmak istenen başka bir konu, bilgi, sorun ve öneri var mıdır?

Yetkili :Yani genel anlamda buradaki iş gücünün artırılması yönünde çalışmalar yapılması lazım, idarenin iş dünyasının ve eğitim kurumlarının özellikle finansal araçlar, dijital vergileme, dijital muhasebe araçları için ve bunların iş güçlerini yaratması için yani bence birlikte masaya oturmaları ve bununla ilgili birlikte çalışmalar yapmaları gerekir ve özellikle bu alandaki standartlarında teşvik ya da diğer hibe programlarında çok ciddi şekilde bence desteklenmesi gerekir diye düşünüyorum ve gelir idaresi dijitalleşme ile ilgili adımları atmadan önce bunu paylaşırlar, öncesinde paylaşmanı ve işte diğer tüm tüm medya platformlar da bunları oldukça daha fazla kitleye kullandırabilme adına bi şekilde haberdar etmelerini sağlamaları gerekir diye düşünüyorum.

Araştırmacı :Anladım, teşekkür ederim.

Yetkili :Ben teşekkür ederim.

YETKİLİ 5

Araştırmacı :Sayın yetkili kurumunuza dijital vergileme teknolojisini kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyumu davranış üzerine yapmış olduğu etkiyi incelemek amacıyla sizinle görüşme talep ettim, siz de kabul ettiniz, öncelikle çok teşekkür ederim.

Yetkili :Rica ederim.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nasıldır?

Yetkili :Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergi dairesi üzerinden sunulan hizmetlere erişim bakımından belli başlı sunulan borç ödeme, mükellefiyet durum yazısı, yine vergi kimlik numarası doğrulama, ev vergi levhası doğrulama, re'sen terk sorgulama gibi bir çok başlık altında toplanan sunulan hizmetleri sorgulayabilmekte, bunlarla ilgili kurumlar vergisi mükellefleri özellikle vergi dairesinden bilgi alma anlamında zaman kaybetmemekle bilgiye direk şifreli parolayla girdikleri dijital vergi dairesi üzerinden bu bilgileri edinebilmekteler, zaman açısından ve mesai açısından çok kısa zaman ayırarak bu bilgilere erişebilmekteler ve kullanmaktalar.

Araştırmacı :Peki düzeyi olarak nasıl, kullanım düzeyi olarak nasıl, yani ne kadar, ne kadarını kullanıyorlar dijital hizmetlerin?

Yetkili :Dijital hizmetler soru itibari ile özellikle vergi levhası oluşumu sorgulama örneği üzerinden gidelim, bir başka kurum, kuruluş, bakanlık üzerinde bir proje sunumu varsa ve vergi kaydı ile ilgili bir bilgi ilimi gerekiyorsa çok kısa bir zaman süresinde vergi levhasını sorgulayarak mükellefiyeti ile ilgili istenen bilgileri alarak beri tarafta kendinden bilgi isteyen kurum kuruluşu bunları aktara bilmekte, çok kolay bir şekilde bu bilgilerine sahip olabilmekte, dolayısıyla bu noktada dijital hizmetler, kendisine sunulan hizmetler, çok kısa bir zaman sürecinde ulaşılan ve erişilebilen bir ortam sağlamakta kendisine, bu başta olmak üzere vergi levhası sorgulama demiştim, bunun yanında yine ihracat işlemleri ile ilgili bir firma olduğunu varsayalım, yine burda kendisi ile ilgili ihracat yaptığı diğer dış ülke kuruluşu bakımından kendinden istenen ülkemizdeki vergi mükellefiyetine ilişkin bilgi, belge olabilir, yine bu işle ilgili vergi kaydına ilişkin belgeler olabilir, bunu ister yurt dışında olsun ister yurt içinde olsun yine bir tablet, bir telefon üzerinden uygulamaya girmek suretiyle bir çok belgeyi edinebilmekte kurumlar vergisi mükellefleri, e dolayısıyla bu da yine sistemin kendisine sağladığı bir avantaj, burada zaman ve mesai açısından gerçekten kurumlar vergisi mükellefleri açısından da memnuniyet verici, vergi dairesi tarafından da memnuniyet verici uygulamalar bunlar.

Araştırmacı :Çok teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini kullanmaktadır?

Yetkili :Dijital hizmetler özellikle, şimdi kurumlar vergisi mükellefiyeti dediğimiz zaman 546 sayılı vergi usul kanunu genel tebliğimiz çıktı yakın zamanda, bu şimdi bir şirketin MERSİS üzerinden kurulumu ile başlayan daha sonra ticaret siciline

tescil ve vergi dairesi, merkezin bulunduğu yetkili vergi dairesi ekranlarına bu kuruluşun sistem üzerine düşmesi gibi sistemsel bir süreç 546 nolu tebliğin konusu oldu, burada şirketlerle ilgili yeni kuruluş, şube açılması, adres değişikliği, başkaca şirketle ilgili tescil tabi iş ve işlemler artık ticaret siciline uğramadan, vergi dairesine uğramadan bir sistem üzerinden kurumların entegrasyonu suretiyle, birbiriyle yapılır hale geldi, burada kurumlar vergisi mükelleflerin bir çok iş ve işleminden kurtarmış vaziyette, avantaj sağladık kendilerine, yine dijital hizmetlerin kurumlar vergisi mükellefleri ve diğer mükelleflerimize sağladığı başkaca özelliklerden, yine yoklama ile ilgili, elektronik yoklamalarla ilgili mükelleflerin işte belli bir sermaye büyüklüğünü aşması halinde vergi kaydının otomatik açılması şirketlerde, bu şimdi 300.000 TL ve üzeri sermayesi olan şirketler, yine mükellefiyeti ikametgaha bağlı olan işte karayolları ile yurt taşımacılığı olabiliyor, serbest meslek erbabı olabiliyor, şimdi vergi dairesinin iş yeri yoklamasını gerektirmeyen türden iş ve işlemlerinde yine biz dijital vergi dairesi ve dijital sistemleri kullanıyoruz ki burada otomatikman bu kayıtlar açılıyor yoklamaya gidilmeden, bunlar yine mükellef açısından çok çok olumlu sonuçlanan iş ve işlemlerimiz.

Araştırmacı : Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne sıklıkta kullanmaktadır?

Yetkili : Bir kurumlar vergisi mükellefi günlük işleyişinde borcu yoktur yazısını veya demin bir önceki sözlerimde de söylediğim gibi başkaca kurum ve kuruluşa sunulacak belge anlamında dijital vergi dairesinde kendi sunulan hizmetler her zaman ihtiyaç duyabiliyor, bunlar artık şirketin büyüklüğüne ve ölçeğine göre çok sık bir şekilde dijital vergi dairesinden oranı bilgi sorulur hale geldi önümüzde çünkü erişim çok kolay bu bilgilere.

Araştırmacı : Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?

Yetkili : Şimdi dijital vergi dairesi kurulduktan sonra Gelir İdaresi Başkanlığı bununla ilgili tanıtımlar yaptı, buna erişim anlamında sport bilgiler paylaşıldı, dolayısıyla dijital vergi dairesinin işleyişi çok basit ve yalın bir şekilde anlatılmış durumda halihazırda, GİB GOV TR’de de var bunlar, şimdi burada şöyle sorunlar yaşanabiliyor, erişim anlamında parola şifre temin edildikten sonra bir mobil cihazımızdan bir şirket yetkilisi mobil cihazından bilgisayarından bu sistemlere girer hale geldi, ya bununla ilgili yaşanan sıkıntı biraz bizim okuma kültürümüzün herhalde

olmayışı, sunulan bilgileri kılavuzları incelemeyen direkt sunulan bilginin yetersizliğinden bahsedilerek verilen verinin yetersizliğinden bahsederek sözler edilebilir ama bu noktada biraz okumak biraz kılavuz incelemek yeterli diye düşünüyorum, erişimden yana böyle sıkıntılar bize iletiliyor yaşanıyor ama inanın yerini söyledikten sonra ilgili kılavuza, ilgili açıklamaya baktıktan sonra o sorunu giderebiliyoruz.

Araştırmacı : Peki olumlu neler söyleyebilirsiniz, deneyim olarak?

Yetkili : Olumlu olarak demin başlıca söylediğim zaman kavramı günümüzde çok önemli, bir vergi dairesine giderek, belli bir sıra bekleyerek bir memura ulaşma anlamında kaybedilecek zamanı düşünün bir de saniyeler içinde o bilgiye derhal erişimin keyfini düşünün, her ikisini yan yana getirdiğimiz zaman mükelleflerimiz açısından özellikle bu zaman kavramı çok etkin ve verimli bir şekilde kullanılır hale geldi bu sistemin kullanılmasıyla erişebilmesi ile bu bilgilere, belge üretme anlamında artık belgeler geçerlilik anlamında bir elektronik belge sorgulama ve geçerlilik anlamında artık tasdike tabi başka bir onaylama sürecine tabi durumdan çıkarıldı haliyle bu belgelerde hem erişim hem sunum anlamında yine bu zaman dediğimiz olumlu süreci eklenen bir unsur haline geliyor belgelerin sunulması ve yarışma anlamında da, yini bir başka olumlu süreç kurumlar arasındaki entegrasyonu sağlanmasıyla mükellef, demin ticaret odası örneğini vermiştim, burada başka başka kurumlara giderek, işlerini o zamana ayırarak, o bilgiye sahip olarak, yani dolanıp durmaktansa tabi rica etse, tek bir yerden başvuru yaparak kurumların entegre edilmiş birbiriyle etkileşimi ve sistemlerin buna uyumlu hale getirilmesi sebebiyle kısa zamanda işini bitirir hale geliyor.

Araştırmacı : Anladım, çok teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri neler?

Yetkili : Mükelleflerimizin yine bu noktada beklenti düzeyi demin bahsetmiştim dijital vergi asistanımız var şu anda halihazırda uygulamada, burada spot bilgi sunumu var dijital asisteni üzerinden, örneğin burada vergisel mevzuata yaptığımız iş ve işlemlere bir mükellef derin nüfuz ederek bilgi sahibi olmayabilir, bu anlamda bir spot bilgi sunumu halihazırda var, bunu biraz daha genişletme anlamında mükellefler başvuru süreçleri, ondan sonra beyannamesini hangi usulden işte cezalı, kanuni süresinde cezalı bir şekilde verip vermeyeceği endişeleri var, yani konu vergi olunca sonuçta bir yaptırım ve cebinden çıkacak bir para söz konusu olacak, haliyle bu noktada da iyi bilgi sahibi olarak bu iş ve iş yerine getirmek istiyorlar, bu anlamda vergi dairesi dijital asistan

üzerinden biraz daha genişletip yine bu bilgilere mükellef daha spot, daha kısa bir sunum yapılması bilgilendirilmesi suretiyle erişebilir, şunu demek istiyorum işin özü, bu vergi, dijital vergi asistansı biraz daha geliştirilebilir, mükelleflere daha yetkin, daha kısa, daha çabuk bilgi verebilir hale gelebilir, bunun için de çalışmalar yapılacak zaten teknoloji devam edecek.

Araştırmacı : Peki, dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi hakkında neler söyleyebilirsiniz kurumlar vergisi mükelleflerinin?

Yetkili : Bir önceki sözlerimizde de bunun satır başlarını vermiştik, zaman kavramı demiştik, önemli demiştik, dolayısıyla bunun olumlu bir tarafı mükellefi günlük iş ve işleyişinde ticari hayatına yönelimine kendi kazancı ile uğraşmasına bu tarafa çok zaman ve vakit harcamamasına sebebiyet veriyor ki en büyük olumlu tarafı bu, işine gücüne bakarak ne bileyim kendi işleyişinde, diğer tarafında olumlu tarafına bakarak bürokratik bir sürü süreci dijital vergi dairesi ve dijital işlemler üzerinde bertaraf ederek yani direkt kendi bilgiye ve kendi belgeye ulaşılır bir haldeki burada tamamıyla hem burada bir memurun bir işi yapma yanlışlığı ve zaman kaybı önleniyor hem de kendisi bir işi bizzat kendisi, ne işlemin yapacağını bilerek ve talep ederek gittiği için işlemi yanlış yapma ve yanlış dönüş olasılıkları da bertaraf ediliyor bu şekilde, bunlar olumlu yansıyor mükelleflere.

Araştırmacı : Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumu üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur?

Yetkili : Şimdi mükellefler özellikle elektronik beyanname 2005 yılı ve sonrasında artık hayatımıza, mükellefin hayatına girdi ve zorunlu hale getirildi, elektronik beyanname sonrasında süreç 2010'lu yıllardan sonra elektronik faturaya geçiş, elektronik deftere geçiş süreçleri 2015-2020'li yıllara doğru hızlı bir şekilde geline son 20-21 yıllık elektronik süreci yaşamış oldu, bunların şöyle bir vergi dairesi üzerinde oluşturduğu sonuçlar var, elektronik ortamda verilen bu kayıtlar beyannameden tutun belgelere kadar bir veri derlemesi oluşturuyor ve biz burada beyana dayalı vergiler üzerinden denetimimizi mükelleften defter, belge isteyerek yaparken artık bu verileri biz çantamızda, kasamızda görüyoruz bizde olan verileri, dolayısıyla bundan sonraki süreçlerde mükellefler kestiği faturadan işlediği deftere kadar maliyenin veri tabanında bir bilgi olduğunu biliyorlar, hal böyle olunca da bu işle ilgili, bir vergileme durumuyla ilgili vergi kayıp kaçığı, kaçınma, vergi dışı iş ve işlemlere tevessül etme bakımından

caydırıcılık taşıyor ve dolayısıyla bu da vergiye uyum anlamında mükellefleri zorlar hale geliyor tabi rica etse, bu da tabii bizim açımızdan da bu uyumun sağlanması hedefleniyor, belli bir kazanç kanuna göre, usulüne göre, nizama göre, yeni beyan edilsin ve doğruluk bu şekilde ortaya çıksın istiyoruz, mükellefte bunların veri uyumsuzluğunun olup olmadığı bakımında şimdi uyum sürecine dahil oluyor bu süreçte.

Araştırmacı :Evet, anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin biçimsel ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Biçimsel ödevler anlamında kurumlar vergisi mükellefleri özellikle tüzel kişilik sahibi mükellefler olduğu için, bunların şimdi demin de ifade ettim, başkaca kurum kuruluşlar işte yaptığı projenin bir destek alması veya bir bakanlık tarafından bunun teşviki söz konusu olabiliyor, bu biçimsel ödevlerin yerine getirilmesi bakımından vergi dairesi tarafı, vergi dairesi tarafı artık kurumlara çok şeffaf, çok kolay erişilebilir bir şekilde bilgi, belge ve erişim sağlamakta dolayısıyla biçimsel ifadesinden yola çıkarak bu noktada şeffaf, güvenilir ve burada bir bilançosuna erişim mükellefin, atıyorum 2022 yılı kurumlar vergisi beyannamesi ekinde verdiği bir gelir tablosunda bir bilgiye erişimi, bunu alıp bir başka kuruma sunabilmesi, buradaki maliye kayıtlarını, gelir idaresi başkanlığı ve dijital vergi kayıtlarının güvenilirliği ve bu anlamda sunuma olan kaynak oluşumu, burada kurumlar vergisi mükellefleri açısından olumlu ve pozitif bir süreç oluşturuyor, biçimsel ödevlerden deyince aklıma bu geldi açıkçası.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Vergi ödeme ve iade süreçleri gibi...

Araştırmacı :Evet, neler söyleyebilirsiniz?

Yetkili :Şimdi yine burada bir ödevin yerine getirilmesi bakımından bir vergi dairesine gitmeden yani fiziken bir memurla bir araya gelmeden yaşını alabilen süreçler aramıza geliyor, bu noktada bir başvuru işleminin yapılması ve sonuca bağlanması ilgili belge çıktısıyla bu işin sonlanması aşamasından tutun bir vergi borcunun doğması, tahakkuk etmesi ve ödeme süreçleri, yine bir kendi kanununa göre iade süreci oluşması, iade sürecine ilişkin gelişmeler gelişen beyanname verme süreçleri, bunların tamamı artık dijital ortamda yapılı hale geldi, bu da tabi mükellef açısından yine işlemin doğru, kesim ve memur bazlı hatadan uzak bir şekilde çabuk sonuçlanmasını sağlıyor, bir diğer taraftan da özellikle ödemeler bakımından da mükellefin daha önceden planlı bir şekilde iş ve

işlemlerinin yerine getirmesini sağlıyor, yine bir diğer açıdan iade süreçlerinin aşamaları ile ilgili bilgi sorgulama ve iade sürecinin tamamlanması ile ilgili anlık bilgi sahibi olunması da yine mükellefin bu süreçle ilgili planlamaları ve ileriye dönük iş ve işlemlerin ne zaman ne şekilde sonuçlanacağı bakımından şeffaf ve olumlu bir şekilde karar almasını sağlıyor, şeffaf bir şekilde sunularak erişebiliyor.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi dairesi ile iletişimi konusunda nasıl bir yetki yaratmıştır?

Yetkili :İletişim bakımından şimdi bilginin, kirli bilginin özellikle ortada dolanması sebebiyle bir çok mükellefimiz iş ve işlemlerinde zaman kaybına uğrayabiliyordu, işlemi başa döndüren süreçler yaşanabiliyordu, bu anlamda iletişim bakımından dijital vergi dairesi hem işlem yapma hem de doğru bir şekilde bilgi alma bakımından mükellefin çok yakınında çok da kolay erişebileceği bir sistematik ve doğru olarak konuşlanmış bir dijital yapı olarak sunumuna hem şu anda sunumu yapılıyor hem de mükellefin erişebileceği bir ortamda, bunu şunun için söyledim, iletişim anlamında bizde kişi bazlı iletişim sağlayarak bilgi almak biraz geleneklerimizden kaynaklanıyor, yani bir telefonla doğru memura ulaşır doğru bilgi almak gibi onu kastediyorum ancak artık günümüz teknolojisinden bu iletişim tamamıyla sistem üzerinden, vergi dairesi kapısından içeri girmeden, fiziken bir araya gerilmeden iletişim kurulup iş ve işlem yaptırılabilir bir hale geldi ki bu da yine dediğim gibi işlemlerin doğru yapılması, zaman kaybı bakımından mükellefe olumlu dönüşler yapılabilir.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanmasının uygulamada ortaya çıkardığı avantaj ve dezavantajlar genel olarak nelerdir?

Yetkili :Avantajları gerçekten daha fazla, çok çok fazla bunlarla ilgili mükellefin fiziken dediğim gibi bir vergi dairesine gitmesi bir vergisel iş bir işlem bakımından farklı bir coğrafyada, farklı bir yerde olması dolayısıyla bazı bulunduğu vergi dairesi dediğimiz meseleye yakın olmaması sonuçları artık bunlar bilgiye erişim ve belgeyi derleme bakımından çok çok mükellefin avantajına giren durumlar, yine verginin beyanı, tahakkuku, ödenmesi, iadesi ile ilgili yaşanan süreçlerde mükellefin sağlaması gereken bilgi, belge anlamında ne hazırlayacağını, ne sunumu yapacağını, ne vereceğini bilmesi ve daha sonra da ödemeye ilişkin süreçte yaşadığı bu süreçler mükellef içinde olumlu bir avantajlı bir durum oluşturuyor, bunları daha çok şöyle sayabiliriz, vergi dairesi de

işlemlerin maliyetini azaltıyor, hazineye yük azalıyor, hazineye gelen yük azalıyor bu anlamda...

Araştırmacı :Bunu vergi mükellefi açısından değerlendiresek, siz vergi dairesi açısından şu an değerlendirdiniz?

Yetkili :Yine mükellef açısından da bunu rahatlıkla söyleyebilirim, örneğin elektronik fatura uygulamalarına dahil olma, elektronik defter süreçlerine geçme, yine bu noktada dijital ortamda verilen beyannameler, dijital ortamda verilen iade ile ilgili bilgi belge sunumları bunlar tamamıyla bir mükellefi maddi açıdan ve zaman açısından çok olumlu bir şekilde işlemlerine sonuç alınmasına vesile oluyor ve maliyetini de azaltıyor mükellefin bu anlamda.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumunu arttırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yetkili :Bu konuda şöyle bir dijital vergi asistanından bahsetmişim ve bu verilerin artık Gelir İdaresi Başkanlığında veri olarak toplandığından bahsetmişim ve vergiye uyum artırma bakımından da mükellef de bir farkındalık oluşturacağını söylemişim, şimdi buna ilaveten söylenebilir bu noktada, elektronik fatura, elektronik defter, hazır beyaz sistemleri ve bir çok dijital ortamda sunulan bu hizmetler sonucunda mükellefliden elde edilen girdiler, vergi dairesi tarafından mükelleflerden izahat istenilmeden, mükellefe herhangi bir soru sorulmadan bir analiz yapma bir ödeme verginin mevzuata uygun bir şekilde olup olmadığı, tahakkuk edilip edilmediği noktasında bir analiz yapma, fikir ve derleme imkanı veriyor idareye ve dolayısıyla burada vergi uyumu açısından mükellef de kendinden istenebilecek bilgiler çok çok aza indirgeniyor, uyum anlamında dedim önerim şudur bu işle ilgili bu durumla ilgili, yapay zeka dediğimiz artık günümüzde bir çok teknoloji olarak kullanılan yapay zeka, burada bir devreye geçirilmek suretiyle mükellef tarafından istenebilecek bilgi belgeler, uyum sürecinde yaşanabilecek ilerdeki hadiseler, yapay zeka üzerinden yine fiziken vergi dairesi ile veya memurla karşı karşıya gelinmeden götürülebilen karşılıklı bir süreç haline getirilebilir, bu da vergiye uyum arttırma bakımından bence çok önemlidir.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi süreçlerinde daha fazla nasıl rolü olabilir?

Yetkili :Bu noktada sözümüzden devam edebiliriz, bu dijital vergi asistanı üzerine yapay zeka ile bir vergi uzmanı oluşturma ve mükellefin bunu bu süreç üzerinde

sürdürmesi demiştik, yine bu noktada şöyle devam ettirebiliriz, yine incelemelerin dijital ortamda yapılması, yine mükellefle ilgili istenebilecek izahatları idare tarafından dijital ortamda yapılabilmesi yani mükellefin daha az bürokratik ortamla karşılaştırarak bunları yapılabilmesi, bunlar olumlu anlamında mükellef açısından iyi gelişmeler olur ve daha fazla rol oynaması demek hayata geçirilebilirse bunlar daha fazla mükellef kendi işine bakar, bürokrasiye zamanını azaltır yani ayrılacağı zamanı azaltıp olumlu bir süreç olabilir.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır, geliştirilmesi konusunda neler önerilebilir?

Yetkili :Şimdi ben memuriyetim gereği 25 yılı geride bıraktık, bizim hemen sözü çok uzatmadan şöyle bağlayacağım, çok kısa zaman diliminde yani böyle 20-25 yıllık bir süreçte kağıt ortamında, fiziki ortamda kağıtlarla, kartlarla, dosyalarla yaptığımız işlemler bütün A'dan Z'ye artık dijital ortama taşınır hale geldiğini gördük, bunu şunun için söyledim, yeterlilik düzeyi demiştik, yeterlilik düzeyi elbette çok büyük gelişmeler kaydedildiği için şu anda yeterlilik anlamında bir olumsuzluk yok, epey bir mesafe kaydettik ama günümüz dijital çağı, teknoloji çok baş döndürücü bir hızla geliyor, elektronik süreçler hem insan yararına hem artık devlet yararına bir durum oluşturduğu için bunlar çok yaygın, günbegün çok çok hızlı geliyor, dolayısıyla yeterlilik anlamında demin sözlerimizde de bahsetmiştik, işte dijital vergi asistanından yapay zekaya geçiş, yapay zekanın burada bir mükellefin memurla sanki karşı karşıya bırakmış bir uzmandan bilgi alıyor ve işlem yapıyor havasında karşı karşıya getirilmesi, bir çok karışım mevzuatı sadeleştirerek bir mükellefin anlayacağı boyutta kendi sunabilmesi, bunlar şu anda hayata geçirilecek gelecekte bizi bekleyenler haliyle, yeterlik dediğimiz, asla yeterlilik diye bir şey yok, yani bu şekilde gelişmelere devam ettirilecek.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetlerinin vergi uyumunu artırma stratejileri konusunda neler yapılabilir?

Yetkili :Vergi uyumunu artırma stratejileri, şimdi bu noktada mükellefleri vergi uyumuna yani vergisel uyuma dahil edebilme bakımından idarenin uyguladığı iş ve işlemlerde mevzuata göre işte iş ve işlemlerini yaptığını bir kere mükellefin bilmesi, dijital vergi dairesi üzerinden yaptığı iş ve işlemlerdeki bilgi ile de alakalı, yani şunu demek istiyorum bir ceza kesildiyse size niçin kesildi, sebebi nedir, dayanağı nedir, bunu şeffaf bir şekilde biz mevzuata uygun olarak mükelleflere izah edebilmeliyiz, dolayısıyla

burada bu süreç ne kadar tamam olursa ne kadar mükellef devletin karşısında karşılığını bularak bir ceza işlemi yapıldığını, bir vergi alındığını bilirse uyum fazlalaşır, bu noktada bizim stratejimizi mükellefe izah edilebilirlik ve yapılan işlemin gerekçesi bakımından daha fazla bilgi sunarak bunları tamamlayabiliriz, dijital vergi dairesi bu konuda çok iyi bir, mesela bir dilekçe üzeri yazarak mükellef bunun izahatını isterse biz cevap veriyoruz, alın size bir iletişim kanalı, bu anlamda idareyi kolay, erişebilir, ve izah verebilir, gerekçeyi söyleyebilir bir halde gördükten sonra mükellef uyumu da fazla olacaktır.

Araştırmacı :Anladım. Eklemek veya paylaşmak istenilen başka bir konu, bilgi, sorun veya öneri var mıdır?

Yetkili :Onu yine en son, satır alarında geçirdiğimiz durumu öneri olarak en sona söyleyebiliriz, burada vergi uyumu bakımından en son mükellefe dijital vergi dairesi uygulaması getirildi, özetle bu uygulamanın getirilme amacı hazır beyan sistemi, interaktif vergi dairesi, internet vergi dairesi, defter beyan sistemi gibi bir çok dijital mecra tek çatı altında toplanarak mükellefler bir e-Devlet şifresi veya edineceği şifre parolayla sunulabilir bir hale geldi, bu uygulamalar daha yaygınlaştırılarak daha mükellefin vergi dairesinin temin edici belgeler menülere eklenmek suretiyle programlara eklenmek suretiyle geliştirilmesi benim önerim, bugün işlemin ne kadarını %80'ini 85'ni tamamlayabiliyorsa mükellef, bunu %100'lere varan bir erişim ve tamamlama anlamında yaygınlaştırmak, yapay zekayı yine vergileme işinin içine katmak yani burada mükellefin, burada başvurusu ve ödeme noktasına kadar bir asistandan ziyade bir memurun işlem yapmış olması gibi sonuçlarla mükellefe çabuklaştırmak gibi öneriler

Araştırmacı :Anladım, çok teşekkürler.

Yetkili :Rica ederim.

YETKİLİ 6

Araştırmacı :Sayın yetkili kurumunuzda dijital vergileme teknolojisi kullanımını kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyumu davranışı üzerine yapmış olduğu etkiyi incelemek amacıyla sizinle görüşme talep ettim, siz de kabul ettiniz, öncelikle çok teşekkür ederim. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nasıldır?

Yetkili :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dönemler içerisinde yasal zorunluluklarla birlikte dijital ortama uyumu açısından bazı zorluklar geldi, bunların

içerisinde e-arşiv, e-defter işte e-faturalar tamamı dijitalleşmeye adapte edildiği için bugün günümüzde kurumlar vergisi mükelleflerinin tamamına yakını dijitalleşmeden faydalandığı söylenebilir, oransal olarak tamamı denenebilir yani.

Araştırmacı :Teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini kullanmaktadır?

Yetkili :Şöyle bir durum var, dediğimiz gibi kurumlar vergisi mükellefleri şu an için aynı zamanda geçici vergi verme mükellefiyeti var, yani en nihayetinde üç ayda bir yani yılda dört tane geçici vergi dönemi var, en son değil aslında üç tane var, üç ayda bir geçici vergi vermek zorunda ve aynı zamanda her ayın işte katma değer vergisi beyanı bir sonraki ay vermesi şartı durumu söz konusuvar, bu yüzden hemen hemen değil tamamıyla her ay her ay katma değer vergisi beyanına en az vermek zorunda, muhtasar beyanını vermek zorunda, stopajlarını vermek zorunda, varsa damla vergisibeyanlarını vermek zorunda, bu da şunu gösteriyor bütün yıl aktif bir şekilde dijital beyan sistemini kullandığı söylenebilir yaniözellikle burada en temel olan geçici vergi ve katma değer vergisi beyanına ilişkin, bunun yanında...

Araştırmacı :Yani dijital hizmetler olarak neleri sıralayabilirsiniz, yani kurumlar vergisi mükelleflerinin yararlandığı?

Yetkili :Yani burada aslında biz vergi müfettişleri olarak bu hizmetlere ilişkin bunu tam anlatmak biraz güç benim için çünkü o hizmetleri vergi dairesi ortamında alıyorlar, burası vergi denetim kurulu yani burada daha çok inceleme esaslı, yani hizmetleri daha çok vergi dairesinden alıyor dediğim gibi, interaktif vergi dairesi dediğimiz uygulama veya Gelir İdaresi Başkanlığının bütün mükellefler için vermiş olduğu bir kullanıcı adı ve vergi, özellikle vergi kimlik numarası oluyor ya da işte şahıssa TC kimlik numarası üzerinden, özellikle interaktif vergi dairesi uygulaması üzerinden bütün taleplerini, isteklerini, hizmetlerini alabiliyorlar.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?

Yetkili :Yani genelde ülkemizde eğitim konusunda, yani bütün mükellefler aynı eğitim düzeyine sahip olmuyorbuda uygulamaları kullanma konusunda bazen onları yetersiz gösterebiliyor, yani uygulamaya adapte olma konusunda sıkıntılar yaşayabiliyor, dijitalleşmenin enen olayı, en çok sağladığı faydalardan bir tanesi bir kere zaman, zamandan tasarruf, çünkü vergi dairesine gitmeniz gerekiyor, oraya ekstra bir mesai

harcamanız gerekiyor, işte kağıt ortamında o bürokrasideki kırtasiyecilik denilen süreci azaltıyor, oradaki kamu çalışanları ile yüz yüze gelmeden talebinizi uzaktan işte yerine getirebiliyorsunuz, yani öyle bir talebi uzaktan da kullanabiliyorsunuz, böyle bir avantajı var, dezavantajı ise şu, birebir yüz yüze görüşmediğiniz için işlemler orada yoğunluktan kaynaklı sıraya girip belki normalde yüz yüze gitseniz 1 saatte 2 saatte daha hallolabilecek olaylar teknik problemlerden kaynaklı uzayabiliyor, şimdi arşiv kaydı dediğimiz olay dijital bir ortam imkanı sunuyor ama sistemin olası çökmesi durumunda bu hizmete ulaşamama riskini ortaya çıkarır, bu da bunun hani o sistem size ne kadar zaman tasarrufu ve mesafe tasarrufu sağlıyorsa sistemi çökmesi durumunda kesinlikle o hizmeti zamanında alamama problemi ortaya çıkarabilir, nitekim kısa bir süre önce enflasyon vergilendirmesine ilişkin ciddi sorunlar yaşandı.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri nelerdir?

Yetkili :Yani dediğim gibi bunlar zaman içerisinde mükelleflerin hayatını bir çok açıdan kolaylaştırabilir, yani özellikle işte mükellefin zamanından tasarruf sağlıyorsa bu ona adapte olması konusunda değil teşvik edici bir etkisi var dijital ortama fakat işte bir yandan ilk işin psikolojik süreci de var, yani vatandaş her zaman vergiye bu kadar yakın olmayı kendisi için bir avantaj olarak görmeyebili, düşünün ki eskiden şöyle bir durum vardı, kağıt ortamında tebligat sistemi vardı, mükellefi eğer adresinde değilse ya da ne bileyim belli bir adresi yoksa o mükellefe tebliğ edilmemiş sayılıyordu, bu da mükellefe ekstra zaman kazandırıyordu, fakat bugün e-tebligat sistemi olduğu için kanunen vergi usul kanununa göre işte e-tebligat sistemine tabi olan mükelleflerimize onu gönderdiğiniz zaman beş gün içerisinde beş gün sonra da tebliğ edilmiş sayılıyor, bu da mükellefi ağır yani vergi yükümlülükleri altına sokuyordu, yani onun kanuni sürelerin başlamasındaki en önemli rollerini ortaya çıkarıyordu, bu anlamda mükellefin lehine bir durum olmayabilir ama idarenin işini bu anlamda çok fazla kolaylaştıran bir durum, böyle bir örnek verilebilir.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur?

Yetkili :Mükellefyani dediğim gibi gerçek anlamda zaman, hani atalarımız diyor vakit nakittir dedikleri olay burada gündeme geliyor, eğer size sorumluluklarını yerine getirmede teşvik edici, kolaylaştırıcı bir uygulamayla karşı karşıya kaldığınız zaman bir

noktada sizin de güle oynaya gidip o işlemi gerçekleştirmeniz de etkili olabiliyor çünkü fazla zamansal problemler çıkıyor mükellef adına o an şehir dışında olabiliyor, yurt dışında olabiliyor, o sorumlulugunu yerine getirirken belki stres durumu söz konusu olabilecektir çünkü uzaktan bu işlemin gerçekleştiremeyeceği bir durum söz konusu olabilir, ama dijital ortamda bunu dünyanın istediği noktasında yerine getirebilmesi durumunda bu onu da teşvik edici ima, onunda işini kolaylaştırabilir.

Araştırmacı :Teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin biçimsel ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Yani aslında bazı soruların dönemi içerisinde de cevaplanmış oluyoruz, yani biçimsel anlamda vergi mükelleflerinin işte gün içerisindeki ekstra mesaisinden, zamanından almaktansa işte hepsinin geri vergi dairesinde kuyruğa girip uzun uzun bekleyip, işte zamanından harcamasındansa dijital ortamda gerek vekâletinin olmuş olduğu malum şey muhasebe uzmanları kendi muhasebeci tarafından bu işlemler zaman kaybettirilmeden uzaktan da gerçekleştirilebiliyor, gerek borcu yoktur yazısı olsun ya da diğer beyanlarının tamamı fatura kesme de dahil bunları vergi dairesine gitmeden hatta iade taleplerinin de yine uygulama üzerinden yapılabildiği, gerek e-imza gerek kullanıcı şifreleri ile bu taleplerde bulunabiliyor, bu da biçimsel anlamda özellikle vergi dairesine gitmeme, işte kamunun iş gücünün iş yükünü arttırmama adına ya da mükellefin de kendi zamanından tasarruf sağlaması adına uzaktan işlemlerin gerçekleştirildiği bir sonuç doğuruyor.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Yani bu anlamda çok bir etkilediğini söyleyemem çünkü bu tür maddeye külfetler her anlamda mükellefi ister dijital ortamda olsun ister kağıt ortamda olsun bu bunların yükümlülüklerin miktarını ne arttırıyor ne azaltıyor ama şöyle bir durum var, vergi uyumlu mükellef kavramı doğdu ortaya yıllar itibarı ile, sonradan işte bazı mükellefler olası işte vergi yükümlülüklerin zamanında ve eksiksiz yerine getirilmesi durumunda bazı teşvik edici oransal açıdan indirimler sağlıyor mükellefler, bu anlamda yani belki işte dijital ortamda vermesi onu her anlamda mükellefin hayatını kolaylaştırdığı için sorumluluklarını eksiksiz yerine getiriyor, bu mükellefin işte bir sonraki yükümlülüklerin de devletin ona bakış açısını ve yükümlülüklerindeki o miktar açısından daha az vergi vermesini sağlayabiliyor, yani mesela dijital ortamda

yükümlülüklerini yerine getirdiği zaman o uyum onun %15 ya da 25 gibi daha indirimli vergileri de ödemesi sonucunu ortaya çıkarabiliyor.

Araştırmacı :Anladım. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi -mükelleflerinin vergi dairesi ile iletişimi konusunda nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Yani dijitalleşme aynı zamanda her iki tarafın yükünü hafifletmemesi açısından çok önemli bir uygulama, bu da idare ve mükellefin daha az yüz yüze gelmesi, daha az muhatap olabilmesi sonuç ortaya çıkarıyor, bu anlamda da her iki tarafın da işini kolaylaştırdığı söyleniyor ama yüzde yüzlük bir kolaylık mı sağlıyor hayır illa işte insan yapısı olduğu için bu sistem bazen Server'lerin çökmesi ya da kanuni bazı düzenlemelerin birbiriyle çatışmasından kaynaklı problemler doğurabildiği için en nihayetinde yine mükelleflerin idareye idarenin yine mükelleflerle yüz yüze gelme sonucunu da ortaya doğuruyor, yani ama genel itibarıyla yüz yüze iletişimi daha azalttığı söylenebilir,

Araştırmacı :Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin kişisel vergileme hizmetlerini kullanmasının uygulamada ortaya çıkardığı avantaj ve dezavantajlar genel olarak nelerdir?

Yetkili :Yani bu soru biraz diğer diğerlerinin tamamını, diğerlerini kapsıyor, aynıdır...

Araştırmacı :Evet.

Yetkili :Yani bu soruların cevaplarını vermiş olduk biz...

Araştırmacı :Neler söyleyebilirsiniz yine?

Yetkili :Yani Tekrar söylememek olursa vergileme hizmetlerini kullanmada hizmeti daha çabuk en önemli şey hizmete zaman mekan fark etmeksizin ve en hızlı şekilde ulaşabilmesi açısından mükellefe çok çok büyük kolaylıklar sağlıyor, bu da onların yani daha rahat hizmete ulaşabilmesini kolaylaştırıyor ve hem zamansal hem maddi manevi çünkü eskiden mesela mükellefleri defter basma maliyeti de yükleniyordu ama şu an defter basma maliyetinden ziyade artık herhangi o tür bir maliyet ortaya çıkmayabiliyor, tamamen hem maddi hem manevi açısından zaman tasarrufundan da kaynaklı olsa yine çok büyük avantajları var ama dediğim gibi dezavantajı da şöyle düşünülebilir, dezavantaj olarak da olası bir sonucunu sistemin çökmesi durumunda o hizmete ulaşamaması sonucu ortaya çıkarabilir.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumunu artırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yetkili :Bu anlamda mesela vergi dairelerinde mükelleflerle iletişim kurulup ya da bu interaktif vergi dairesinde bir sekme, geliştirme sekmesi açıp işte mükelleflerden doğrudan bir tavsiye alınabilir, işte onlardan sizin size daha iyi ulaşılma ve daha iyi hizmet verebilme adına sizden gelebilecek her türlü tavsiyeye açık bir 7-24 işte yılın 365 günü, tatil, mesai gözetmeksizin sistemde açık bir sekme bırakılabilir, bu da mükellefin her an her talebini ve isteğine ya da önerisine açık bir şekilde iş geliştirme uygulamayı geliştirme, sürekli ir şey yapılabilir, bir uygulamada öyle bir sekme açılabilir ya da olası uygulamaları sıklıkla kullanamayan mükellefler için vergi dairelerinin önünde bir stant açılıp mükelleflere doğrudan iletişim kurulup işte olası bir dijital uygulamaları daha rahat kullanmanız için ne tür önerileriniz var diye mükelleflerle görüşülebilir ya da daha eğitilmiş olan üniversitelerdeki öğrencilerin algı ve kapasitelerini daha geniş daha taze olan işte ileride vergi mükelleflerin potansiyel vergi mükellefi olabilecek olan genç arkadaşlarımızla kariyer günlerinde görüşülüp, işte iş geliştirme ya da uygulama geliştirmede, işte bunlardan sık sık öneriler tavsiyeler alınabilir.

Araştırmacı :Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi uyum süreçlerinde daha fazla rolünası olabilir?

Yetkili :Yani dediğim gibi bu özellikle dijital çağımızın, diyebilirim ki buna net bir tarih vermek biraz zor olabilir ama son 10 yıldır özellikle dijital anlamda biraz e-Devletuygulasına da etkisiyle çünkü onlar bir kısmı birbiriyle entegre çalışmakta, mesela interaktif vergi dairesinin aynı zamanda e-Devlet giriş sekmesi var, bu da uygulamalar arasında çok rahatlıkla geçiş yapmasını sağlayabiliyor, bir uygulamayı kullananın aynı zamanda diğer uygulamayı kullanırken de bir chat vurabiliyor yani daha kolay uygulamayı kullanmasını sağlayabiliyoryani, bu yani süreç bu dijitalleşmeye doğru gidiyor, bu yani ben biraz çevreci bir insanım açıkçası, kağıt tüketiminin yani dünyadaki o karbon ayak izinin daha da azalabilmesi açısından çok büyük avantajlarının olacağını düşünüyorum ben, bu anlamda işte bu tür hassas mükelleflerin de buna uyumunu, ben mesela bankaya gittiğim zaman ya da ATM'yi kullandığım zaman orada ekstre ya da işte fiş almamanız durumunda daha çevreci olabileceğiniz konusunda bir uyarıyla karşılaşıyorsunuz, işte kullanmamanız durumunda daha az ağaç kesilecek uyarısı, mesele insanların vicdanını okşabilecek nitelikte bir şey, bu da mükellefler nezdinde buna benzer bir uygulama ile kağıt ortamında daha az uygulama kullanılması mükelleflerin daha

çevreci olabileceği olması sonucunda doğurabilir bu da zaten çok değil yakın bir gelecekte tamamiyle dijitalleşebileceğini söyleyebiliriz yani.

Araştırmacı :Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır, geliştirilmesi konusunda neler önerilebilir, şu anki dijital...

Yetkili :Şu an ki dijital açıkçası, yani mükellef şu an üst düzey bir dijitalleşmeye gidilse dahi şu anki seviyenin diyelim ki 20 yıl sonraki seviye bugün uygulamanız durumunda yine kaos ortamı yaşanacak çünkü vatandaşımız buna müsait değil henüz, yani özellikle bunların birbirine entegre ve güdümlü bir şekliyle ilerlemesi gerekiyor, vatandaş da zihinsel olarak yani mental olarak ve eğitim olarak da 20 yıl sonraya hazırlamanız gerekiyor, yani sizin teknolojik olarak dijital olarak 20 yıl sonraki bir hizmeti bugün sunmanız bile bir işe yaramayacak çünkü bunu kullanma yetisine eğitime sahip olan bir bireylere ihtiyacımız var, bu anlamda şu an yani bana göre dijitalleşme yeterli düzeyde görünüyor yani vatandaşımızın eğitim seviyesini baz alarak söylüyorum ya da vatandaşımızın işte kapasitesini demeyeyim de onların şu an ki günümüzdeki güncel durumuyla dijital düzeyin aslında güdümlü gittiğini söyleyebilirim, benim şahsi kanaatim bu yönde ve gözlemlerim de bu yönde.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetlerinin vergi uyumunu artırma stratejileri konusunda neler yapılabilir?

Yetkili :Yani az önce dediğim gibi, iki soru öncesinde bahsettiğim gibi sokaklarda, meydanlarda stantlar kurulup vatandaşla birebir yüz yüze görüşülebilir, vatandaşların en yoğun olduğu işte AVM'ler, parklar, vergi dairelerinin girişleri olabilir, kamu kurumlarının girişleri olabilir, e-Devlet 'te sonuçta kamu hizmetlerinin dijital ortamda aktarılanların neredeyse tamamı e-Devlet 'le yer alıyor, e-Devlet'te ve interaktif vergi dairesi uygulamasını buna ilişkin tavsiye sekmesi hani şu an PTT ya da vergi dairesine gittiğiniz zaman orada tavsiye kutuları vardır yani dilek ve istek şikayet kutuları var, o şikayet kutuları daha görünür yerlere konulabilir ya da sokağa bırakılabilir, sokakta ilgili yerlere, vatandaşlara sık sık bu konularda işte SMS'ler gönderilir tavsiye istenebilir, bu anlamda bu tür uygulamalar yapılabilir.

Araştırmacı :Eklemek veya paylaşmak istenen başka bir konu, bilgi, sorun veya öneri var mıdır?

Yetkili :Bu konu daha çok böyle hemen hemen bütün aşamalarda özetledik biz bunları, yani şu an için ekleyebileceği daha fazla bir şey yok gibi görünüyor, sizin varsa memnuniyetle sorularınız cevap verebilirim.

Araştırmacı :Anladım, çok teşekkür ederim, sağolun.

(Yetkili 6 devam)

Yetkili :Normal tebligatta eskiden şöyle yapılıyordu, önce şirket şirkete tebligat çıkıyordu, bunu bizim tebligat pusulasını doldurup aşağıya memura veya postaya vermemiz lazım, başka bir ile gidiyorsa postayla, Ankara içi ise memur eliyle genelde dağıtılır, memur tabii belli bir sırada olur burada, belki bir ay sonra tebligat yapılır eğer yapılabilirse, şirket terkse, adresini değiştirdiyse, adresini bildirmediyse tebligat yapılmayabilir, daha sonra biz ikinci olarak şirket yetkilisinin ikametgah adresine çıkarıyoruz bunu, ikametgah adresini de bu işi biraz biliyorlarsa almıyorlar tebligatı, almamaya çalışıyorlar, tekrar bize geri dönüyor, ikametgah adresine ikinci bir tebligat yapıyoruz, tabi burada bir ay daha geçmiş oluyor aşağı yukarı, ikinci tebligatta da eğer ikametgah adresini bulduk, almak istemezlerse kapıya pusulayla yapıştırılıyor, 15 gün sonra tebliğ edilmiş sayılıyor pusuladan sonra, 15 gün içinde defter vergi gelmesi lazım, yani yaklaşık 3 ay 4 ayı bulabiliyor bu, bazen de ikametgah adresini de bulamıyoruz merniste kayıt yok, ikametgah yok, tebligat yapamıyoruz ve inceleme yapamıyoruz böylece problem var...

Araştırmacı :Şimdi ki dijital sistemde?

Yetkili :Şu an ki de e-tebligatla beraber, e-tebligata çıktığımız anda eğer okuma varsa, tebligatı okumuşsa, okuduğu an tebliğ edilmiş sayılır, okuma yoksa, tebligatı yapmamışsa, 5 gün sonra okumuş sayılır, tebliğ edilmiş sayılır, 15 gün içinde bilgi istemez ise bilgiye gelmesi lazım, bilgi vermeye gelmesi lazım, defter belge isteme ise defter belgeyi ibraz etmesi lazım bize, böyle bir kolaylık olduğunu düşünüyorum.

Araştırmacı :Yani yanlış okuma durumunda falan da yine hani yanlışlıkla düğmeye bastığı için okumasa bile öyle bir şey de teknoloji de dezavantajı...

Yetkili :Yani orada şöyle birkaç parameter var şimdi eskiden üstatlarımızdan duyduğumuz kadarıyla bir incelemeyi 6 ayda zor bitiriyorlardı çünkü hiçbir bilgi ellerinde yoktu, dijitalleşme sayesinde biz çoğu bilgiyi çok kolay ulaşıyoruz mesela banka verileri mükellefin SGK kayıtları nereye para gönderdi mükellef, kurum nereye gönderdi,

temsilcisini nereye gönderdi, para nasıl hareket etti, başka işte dediğimiz gibi e-tebligat sayesinde mükellef artık kaçamıyor, ben normalde eskiden 6 aylık yapacağım işi, 6 ayda yapacağım işi 15 günde, 1 haftada işin gelişine göre bitirebiliyorum, bu benim için çok büyük bir nimet, mükellef için de iyi değil, çoğu bilgiye çok rahat ulaşabildiğim için mükellef çok kolay kaçırıyor bazı şeyleri, kaçıramadığı içinde nasıl denetim daha iyi, etkili, aktif oldukça mükellef diyor ya ben bunu cezalı ödeyeceğime cezasız bir şekilde yakalanabileceği şeyleri, düşündüğü şeyleri ödemeye çalışıyor vergiyi.

Araştırmacı :Yani siz diyorsunuz ki iş sürecim benim kısaldı, elektronik hizmetler sayesinde denetim sürem kısaldı, denetim sürem kısaldığı için ben daha çok mükellefe hitap edebiliyorum yani mükellefe kontrol edebiliyorum ve mükellef de bunu bildiğinden dolayı vergi ödevlerini yerine getirirken daha dikkatli, daha duyarlı olmaya özen gösteriyor aslında yakalanacağı için.

Yetkili :Yakalandıkça daha öğreniyorlar. Şimdi şöyle bir şey, bir soru dağıtımdaydı şu anda, şimdi nasıl geliştirilebilir, ne yapılabilir, şöyle bir çalışma var zaten, mesela biz şu anda e-tebligatı kullanıyoruz aktif olarak, mükellefler e-faturalarını aylık olarak e-defter arşivlerine yüklüyorlar, oradan biz mükelleften defter vergi istediğimizde GİB'ten de alabiliyoruz ama mükellef kendisi getirmesi lazım, şimdi şöyle bir sistem çalışması var, biz mükellefle e-tebligatı yapacağız mükellefe, mükellefle cep telefonu veya mail yoluyla iletişime geçeceğiz, diyeceğiz ki işte 15 gün içinde e-tebligat da tabii ki yeterli, defter belge yükle bize getirme, sisteme defter belgesini yükleyecek biz de bakacağız, evet tamamen veya şunlar eksik diyeceğiz, döneceğiz mükellefe bak şu şu şu, şunu da istiyorum, bu eksik diyeceğiz, mükellef hiç buraya gelmeyecek, ya ben mesela benim de buraya gelmem gibi bir sorumluluk, ben evde de bunu yapabileceğim, internet olsun yeter ki, mükellef defterini, faturasını, ekstra bilgilerini sisteme yükleyecek, ben çekeceğim, oradan gerekli gördüğüm taktirde fabrikasına gideceğim, gerekli görmediğim taktirde defter belge üzerinden inceleme yapacağım, bir tutanak oluşturacak şu an tutanak için mükellef gelmek zorunda buraya, orada ben tutanağı oluşturacağım, kendim imzalayacağım, mükellefle iletişim kuracağım o arada, diyeceğim ki bu tutanak ilave etmek istediğiniz bir şey var mı, sorulara cevap vereceğim, soruları cevaplayacak, işte ilave etmek istediği bir şey varsa ya şunu da koymak istiyorum ben deyip son bir satır açıp onları da cevaplayacak, ben de uygun gördüğümde o da uygun gördüğünde imzası olacak, imzalayacağız, mükellefin de e-

imzası olacak, imzalayacağız, mükellefe iş vermeden çok daha hızlı bir şekilde incelemeler sonuçlanacak, böyle bir durum var şu anda hani geliştirilmeye çalışan bir durum var, son haberlerde görmüşsünüzdür, son 2 haftadan beri konuşulmaya başlandı bu çalışma, 1 yıldan beri yapılıyor ama burada.

Yetkili :Yani şöyle bir şey var, yıllar itibariyle mesela vergi dairelerinin girişinde bazı konular söz konusu, yani bu vergi denetim kurulu binalarının da vergi incelemesi yapıldığı binalarda da böyledir, Gelir İdaresi Başkanlığının bünyesindeki bütün vergi dairelerinde de böyle bir uygulama var, mükellefi bilgilendirme broşürleri var, yani bu gayri sarfet...

Araştırmacı :Bu şu anda yok mu yani?

Yetkili :Var, şu anda da var, şu anda mesela kira geliri beyanlarının beyan edilmesine ilişkin ya da menkul sermaye evraklarının beyanına ilişkin yani hangi gelir düzeyine sahipsen, hangi gelire sahipseniz onların tamamını işte nasıl daha kolay ve uygun bir şekilde kanundaki parametrelere uygun bir şekilde beyan edeceğinizi belli eden el broşürleri var ama bu uygulama uzun yıllardır var, fakat şöyle bir durum var bizim insanlarımız bu konuda üşengeç, yani yıllarca o broşür orada dursa gidip okuyup da içinde ne var, ne yok ben hani sorumluluğumu yerine getireyim demez, bu kitlesel bir halde bu tür mükelleflerin zaten hangi mükellefin kira gelir, hangi gelir düzeylerine ya da hangi gelir cinsine sahip olduğunu Gelir İdaresi bunu biliyor zaten, böyle mükellef bazlı yani şey denilebilir yani hani bir önceki görüşmemizde de dediğim gibi potansiyel, ilerideki potansiyel vergi mükellefi olan genç, işte bunlar bazen ilkokul öğrencileridir, bazen ortaokul, bazen lise ya da üniversite üzerindeki öğrenciler, işte yılın belli dönemlerinde eğitilebilir, şimdi hiç bahsetmemediğimiz bir şey var, sanırım Mart ayı, Mart ayında vergi haftası var, yani her yıl Mart ayında vergi haftası kutlanılıyor fakat bu da mükellefi bilinçlendirme konusunda yetersiz, yani sen mükellefin gelip vergi haftasında sana katılmasını bekleyemezsin ama sen diyelim ki Türkiye’de kaç tane menkul sermaye adı sahibi mükellef varsa bunların tamamını bilgilendirme SMS’leri aktarabilir, işte link halinde o broşürler gönderilip hangi aşamalardan geçmesi gerektiği yapılabilir, yani mükellefin sana gelmesindeyse senin mükellefin ayağına gitmen de fayda var, yani bu işte bu bazen işte ulusal kanalda görsel sanatlarla zenginleştirler ya da şehrin en bilindik meydanlarında billboardlarında vergi uyumuna ilişkin işte projeksiyonlarla ya da işte

dijital ekranlarda sunumlar hazırlanır ve halk buna ilişkin ya da daha daha spesifik daha net vatandaşımız vergi veriyorsa bu vergisini nereye gittiğini belki bir sebep-sonuç ilişkisi içinde anlatılabilir, yani daha tabiri yerindeyse daha duygusal, şey temalarla şimdi normalde bütçe kanununda adi müteahhitis ilkesi diye bir kavram var, yani sen vergiyi verdiğin zaman bu vergiyi bir şeye tahsis olarak vermiyorsun, yani bütçenin genelliği kapsamında Türkiye'deki verdiğim bütün vergiler bir yerde toplanır, oradan konuya harcama yapılır, yani ben bak sana vergi verdim ama bunu yol yapmak için yapman gerekiyor ya da ben bu vergiyi verdim depremi işte Finans etme açısından ya da gidip ormanları kurtarma açısından bak ben bu vergiyi veriyorum diyemiyorsun ama her ne kadar ademi tahsis ilkesi olsa da işte bakın sizin vermiş olduğunuz vergiler ülkenin şu şu tarz ihtiyaçlarını gidermede daha net bir şekilde vatandaşa verdiğiniz zaman ama vatandaşın da kafasındaki sorular ve endişeler giderilmiş olur, bu da onun vergi uyumuna ilişkin çok daha avantajlı sonuçlar doğurur diye düşünüyorum.

Araştırmacı :Anladım, çok teşekkür ederim.

YETKİLİ 7

Araştırmacı :Sayın yetkili kurumunuzda dijital vergileme teknolojisi kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyumu davranışı üzerine yapmış olduğu etkiyi incelemek amacıyla sizinle görüşme talep ettim, size kabul ettiniz, öncelikle çok teşekkür ederim.

Yetkili :Rica ederim.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerinin kullanım düzeyi nasıldır?

Yetkili :Burada ne diyor yani, aşağıda bir yazmış ama?

Araştırmacı :Kullanım düzeyi nasıldır, yani ne şeyde kullanıyor, hani yüksek mi, düşük mü?

Yetkili :Yüksek, yani şey olarak ortalamanın üzerinde diyelim, normalde ihtiyaç olduğu zaman kullanılıyor ama kullanım düzeyi yüksek.

Araştırmacı :Yüksek diyorsunuz, tamam, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini kullanmaktadır?

Yetkili :Zaten bizim bildiğiniz gibi dijital vergi dairesi kuruldu...

Araştırmacı :Evet.

Yetkili :İnternet interaktif vergi dairesi ayrı kurulanlardan, işte genelde dijital vergi beyanname verme, dilekçe ile talepte bulunma, iade talebinde bulunma, yani mükellefin vergi dairesinde yapacağı ne kadar iş varsa dijital sistemden hepsini yapabiliyor.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne sıklıkta kullanmaktadır?

Yetkili :Yani ihtiyaç olduğu zaman her zaman kullanır mükellefler, yani şey olarak değil sıklığı olmazda , ne zaman ne zaman ihtiyaç olursa o zaman kullanırlar, genelde de işte hemen hemen tamamı dijital sistemden yapıyorlar.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?

Yetkili :Yani olumlu deneyimi şöyle diyelim, zamandan tasarruflar var ilk önce, daireye gelip işte sıraya girmeme gibi avantaj var, onun dışında bir de şöyle, dijital hizmetleri genelde mali müşavirler aracılığıyla kullanıyorlar, mali müşavirler mesela yapılacak olan işlerde son güne biriktirdikleri zaman son güne bıraktıkları, özellikle son günlerde, yoğun olduğu dönemlerde, dijitalde bizim sistemde sıkıntı olur, burada sıkıntılar yani olumsuz yönü o, yani kilitlenince bir şeyi yapacakları bir şeyi kaçırma durumları var, gerçi onu gelir idaresi şey olarak düşünmüş, ola ki sistemden kaynaklı bir şey olursa genelde süre veriliyor ya da işte dijital olmadan yararlanma imkanı veriyor da ama onda şartlar var, genelde hem zamandan tasarruf ediyor, onun dışında kitlendiği zaman işi aksıyor.

Araştırmacı :Anladım, olumsuz olarak da bunu söylüyorsunuz?

Yetkili :Benim gördüğüm o, bir de şöyle bir şey var, yani mükellefin tamamı okur yazarları dijital sistemle tanışmadığı için yani bilgisayarı bilmez, bilseler çok az bilir, kullanmada biraz o da zorunlukları oluyor, yoksa onun dışında gerçekten de mali müşavirler ilgilendiği için sıkıntıyı da yaşadık.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri nelerdir?

Yetkili :Memnuniyet düzeyi şöyle, genelde dediğimiz gibi zamandan tasarruf ettikleri için o yönde artı bütün işlem dijital olduğu için genelde mali müşavirlere yaptırıyorlar, sıraya girmeme, yani işte buradaki sıkışıklık yaşamama, kendi işindeki

zamandan tasarruf etme konusunda memnuniyetleri elbette ki vardır, dedikleri mükelleflerin kendi görüşleri...

Araştırmacı :Yani genel olarak memnun diyorsunuz?

Yetkili :Genel olarak memnunar, ama biraz daha geliştirilmesi lazım şeklinde görüş ve öneri gereği.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumu üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur?

Yetkili :Yani şey olarak, vergi uyumu olarak bizim açımızdan yani şöyle diyelim, eksiklerin tespiti dijital ortamda daha kolay olduğu için mükellef biraz daha etkilendi yani daha nasıl olsa hemen tespit ediliyor, tespit edildiği için de biz cezaya düşmeden bu işimizi çözelim gibi hava oluşturdu, bir düşüklük oluştu, bu konuda biraz daha uyuma katkı sağlamadı diyelim.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin biçimsel ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Ya biçimsel şöyle diyelim, biçimsel ödevlerden kasıt?

Araştırmacı :Yani işte eksiksiz, doğru, maliyet etkin şekilde...

Yetkili :Eksiksiz yani önceki soruda dedik ya bu onunla hemen hemen birbirine eş oldu, birbirine paralel gibi öyle diyelim, yani elbetteki bu olumlu oldu, yani hem mükellef açısından hem gelir idaresi açısından olumlu etki yarattı, dediğim gibi dijital ortamda tespiti ve işlem yapması daha kolay, daha hızlı olduğu için mükellef açısından da eksiksiz, doğru yapmasına vesile oldu diyelim.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Ödeme konusunda şöyle diyeyim, elektronik hacizler hem banka tapu ve diğer firmalardaki bütün hacizler tabii ki işin mükellefin tespiti vergi dairesi açısından kullanıldığı için tabii ki mükellefin biraz daha nasıl deyim...

Araştırmacı :Ödevlerini daha yerine getirmeye çalışıyorlar?

Yetkili :Daha çalışmaya, daha ılımlı, daha duyarlı yaptı diyelim, ama iade konusunda her şeyi sistemden gördükleri için hem iade sürecinin başlangıcı mecburen dilekçelerde, iade talep dilekçelerde sistemden vermek zorundalar, elden verme şansları yok, başlangıcından sonuna kadar mükellefin kendi iadesini takip etme olanağı şansı doğdu, o açısından mükellef için bir artı oldu.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi dairesi ile iletişimi konusunda nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Olumsuz.

Araştırmacı :Açar mısınız onu?

Yetkili :Şöyle yani daha önce iletişim olarak tabii aynı işlemler yapılıyordu, işte dilekçe verme, işte işlem yaptırma, hizmet alma konusunda işlemler aynı farkedenden bir şey yok sadece elektronik ortamda yani daha vergi dairesiyle personeliyle yani ilişki kurması, karşılıklı diyalogu birbirini tanınması konusunda sıkıntı onun onun dışında yani farkedenden bir şey yok, iletişimde kopukluk oldu diyelim, ama dijital ortamda herhangi bir şey olmadı diyelim sıkıntı yok.

Araştırmacı :Dijital ortamda daha kolaylaştırdı ama yüz yüze bireysel olarak da diyorsunuz?

Yetkili :Bireysel olarak yani gerek memurla iletişime geçmek yani vergi ödediği yeri görmesi veya ortamı görmesi, çalışanları görmesi açısından, mükellef açısından nasıl bir etki yarattı bilmiyorum ama önceden öyleydi, dijital ortam bunu mükellefle idare arasındaki nasıl diyeyim birebir iletişimi kolay, yani normalde aynı işlem dijital ortamda yapılıyor daha hızlı daha kolay.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanmasının uygulamada ortaya çıkardığı avantaj ve dezavantajlar genel olarak nelerdir?

Yetkili :Bunu yukarıda da cevap vermiştik...

Araştırmacı :Evet aynı.

Yetkili :Hem zamandan tasarruf...

Araştırmacı :Onu biraz daha açar mısınız, olumlu olarak başka neler olabilir?

Yetkili :Olumlu olarak dediğim gibi bütün işlemlerin nasıl diyeyim iade süreci mesela olumlu, mükellef iadem nerede, ne oldu, nerede kaldı, hangi aşamada, olacak mı, olmayacak mı, eksiği var mı diye düşünüyor, dijital ortamda herkese veriyor başlangıçtan sonuna kadar, aşamaları takip edenler, eksikliği var mı, varsa direkt bunu sistemden görüyor, anlatıyor o da tabii iade sürecini biraz hızlandırdı, ya olumsuz olarak dediğimiz gibi olumsuz dijital olumsuz bir tarafı olmaz, yani doğru kullandıktan sonra, ama işte sıkıntı mükellefler açısından mükelleflerle ilgili gelen şikayetler, son günlerde özellikle

işlerinin yoğun olduğu dönemde sistemde kopukluk oluyor, bu kopuklukta işlerini aksatıyor, hatta mali müşavirleri bayağı bir strese dönüşüyor.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumunu arttırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yetkili :Şöyle diyeyim, sistemi biraz daha basitleştirebiliriz...

Araştırmacı :Basitleştirmeden kastınız nedir?

Yetkili :Basitleştirme yani şimdi benim gördüğüm kadarıyla biz açığı tam göremiyoruz, gördüğüm kadarıyla mükelleflerin yanındayken görüyoruz, bir işlem yapacaksan iki üç yere yönlendiriyor seni, birden fazla yere yönlendiriyor, bütün işlemler mesela şu an bütün işlemler vergi dairesi interaktif ve internet vergi dairesi diye iki başlık altında oluşturmuşlar, yani bütün işlemleri ayrı ayrı yerlerde olacak, tek dijital vergi dairesine girdiği zaman bütün işlemleri görebilir benim görüşüm yani benim gördüğüm bildiğim kadarıyla, orada bir sıkıntı var, mükellef tam yönlendirilemiyor ve onu birleştirip tek kalemde olsa...

Araştırmacı :Tek portal üzerinde yönetilmesi daha iyi olur diyorsunuz?

Yetkili :Aynen yani çeşitlilik çok bizim sadece dijital vergi daireleri değil mesela e-fatura var, e-defter var, farklı farklı şeyler, hepsi bir kalemde oluşturulursa daha güzel olur gibime geliyor.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi uyum süreçlerinde daha fazla nasıl rolü olabilir?

Yetkili :Yani görüldüğü kadarıyla iletişim böyle giderse gelecekte vergi dairelerinde birebir işi yapma, mükellefle iletişime geçme, yani şey ortamında karşılıklı ortamda, kağıt ortamında veya dairedaki işlemlerin yapılması yavaş yavaş bitecek gibi görünüyor, tamamı dijital ortamda olacak, işte o da tabii ki dijital ortamdaki yeniliklere ayak uydurmayı da daha basitleştirilebilir, daha kolay olabilir, ya tamamen bu gidişle dijital ortamda olacak gibi duruyor.

Araştırmacı :Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır, geliştirilmesi konusunda neler yapılabilir, yeterli düzeyi?

Yetkili :Yani bizim açıımızdan bakarsak bizimki şu haliyle yeterli diyoruz ama tabii ki işçilerin için arkadaşların çalıştığını biliyoruz, bizim bu birimdeki arkadaşların, daha da geliştirmek açısından çalıştıklarını biliyoruz...

Araştırmacı :Peki mükellef açısından mesela, kurumlar vergisi mükellefleri açısından, yeterlilik düzeyi sizce nasıl?

Yetkili :Mükellef açısından şu anda bence yeterli, çünkü dediğim gibi vergi dairesindeki yapacak bütün işlemlerle ilgili sistemde her kalem var, isterse dilekçe verebiliyor, isterse iade talebinde bulunabiliyor, isterse borcu yoktur yazısı isteyebiliyor, isterse iade sürecini takip edebiliyor, yani bütün işlemleri şu anda ki sistemde çok rahatlıkla yerine getiriliyor, ödemesini dahi sistem üzerinden dijital vergi dairesinde yapabiliyor, mükellef açısından şu anda ekstradan bir şey yapılmadı, zannetmiyorum çünkü yani belki zamana göre teknolojiye göre değişiklik olabilir de şu anda vergi dairesinde yapacak bütün işlemleri dijital vergi dairesinden mükellef yapabiliyor.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetlerinin vergi uyumunu artırma stratejileri konusunda neler yapılabilir?

Yetkili :İşte onu bilmiyorum.

Araştırmacı :Teşekkürler. Ekleme veya paylaşmak istenen başka bir konu, bilgi, sorun veya öneri var mıdır?

Yetkili :Dediğim gibi tüm işlemleri mükellef yani hem vergi dairesi açısından dijital vergilemeyi kolaylık sağladı, hem de mükellef açısından, hem bizim açımızdan, hem zamandan hem iş gücünden tasarruf hem de mükellef açısından öyle veya mükellef daireye gelmeden kağıt ortamında uğraşmadan tamamen dijital ortamda bütün işlemlerini yapabiliyor, tabii bunu geliştirmek işte dediğimiz gibi gelen şikayetler son günlerde işte yoğunluk olduğu zaman evet bir kilitlenme oluyor, beyannameler de sıkıntı oluyor, genelde mükellefi ilgilendirenler bunlar, onları biraz daha bu sıkıntı oluşturacak şekilde sistem biraz daha geliştirirse bu sorun da ortada kaldırılır veya beyannameleri zamana yayma gerçeği bir ay içinde mecburen alınacak da şeklinde bir çalışma yapılırsa belki mükellef işini daha kolay ki mükellef dediğiniz genelde mali müşavirler, yani bunun mükellefin bütün işlemlerin hemen hemen tamamını mali müşavirler üzerinden yapıyorlar, dilekçesini de onlar veriyor, beyannamesini de onlar veriyor, iadesini de onlar takip ettiği için tabii ki son günlerde sıkışma olduğu zaman biraz daha gelişme yapılabilir ama nasıl bir şey olur onu da bilgi işlemdeki arkadaşlar bilir.

Araştırmacı :Anladım, çok teşekkür ederim.

Yetkili :Rica ederim.

ALANDA GÜNLÜK NOTLAR

Yetkili 7, Hesap kartı mükellef bilgilerini, adını, soy adını, vergi numarasının yazılı olduğu, tahakkuk eden verginin ve yapılan ödemelerin kaydederek takip edildiği karttır, mükellefin alacak ve vereceğinin takip edildiği kart olduğundan bahsetmiştir. Yine eskiden hesap kartı üzerinden işlem yapılıyordu, hesapların takip edildiği kart, elektronik ortamda değilde elden takip edildiği kart olduğunu ifade ederek sözlerine şöyle devam etmiştir. Eskiden böyleydi dijitale aktarıldı, dijitale aktarması hem vergi kayıp kaçağına engel oldu hem de vergilerde hata yapılmasının önüne geçti, yani şahısların yapmasıyla sistemin yapmasında fark var tabii ki, yani elektronik ortamda belgeleme olur olmaz zaten sistem kendisi hesaplayıp mükellefin hesap kartına işliyor ama... Eskiden bu memur bazlı olarak düşündüğünüzde kayıp kaçak konusunda daha çok...ya olur, dalgınlık olur hatayla işlememiş olabilir, bu da vergi kayıp kaçağına sebep oluyor. Şu an öyle bir ihtimal yok. Hepsi online olarak halledildiği için... Hem ödemede hem tahsilat da, ödeme de tahsilat da şey tahakkuk da, tahsilat da otomatik işlendiği için bunun hata olma olasılığı yok.

YETKİLİ 8

Araştırmacı : Sayın yetkili kurumunuzda dijital vergileme teknolojisi kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyumu davranışı üzerine yapmış olduğu etkiyi incelemek amacıyla sizinle görüşme talep ettim, siz de kabul ettiniz, öncelikle çok teşekkür ederim.

Yetkili : Rica ederim.

Araştırmacı : Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nasıldır?

Yetkili : Bu konuda gelir idaresi başkanlığımız bizim bağlı olduğumuz birim, 90'lı yıllardan itibaren bir çok çalışma yürütmekte, bu çalışmaların sonuçlarını hızlı bir şekilde almaya başladık açıkçası, bir çok vergisel işlemi dijital ortama aktararak kurumlar vergisi mükelleflerini hızlı bir şekilde sisteme entegre etti, mükellefler de buna kolay uyum sağladı böyle düşünüyorum, çünkü onların da avantajına olan bir durumdu bu.

Araştırmacı : Kullanım düzeyi olarak ne söyleyebilirsiniz, yani yüksek mi, düşük mü?

Yetkili : Kullanım düzeyi istatistik bir veri veremem size ama zorunlu alanlar var bu dijital vergilendirmede, o zorunlu alanlar tabii ki istatistiki arttıyor kullanım düzeyini,

ama bir yandan da zorunlu olmayan araçları da kullanmaya başladılar, neden, onlara da bir çok avantaj sağlıyor bu sistem, dolayısıyla her geçen gün bunun yükseldiğini görüyoruz, bunda pandeminin de etkisi var, bu dijitalleşmenin tüm Türkiye'deki dijitalleşmenin, tüm dünyadaki dijitalleşmenin, ben pandeminin de çok büyük etkisi olduğunu düşünüyorum, bu güzel bir sistem oldu bizim açımızdan.

Araştırmacı :Anladım, peki mükellefler açısından nasıl oldu yani, sizin açınızdan güzel dediniz, mükellefler açısından?

Yetkili :Mükellefler açısından da bir kere en önemlisi hızlı bir şekilde bize ulaşabiliyorlar, bize yazdıkları bir dilekçe, herhangi bir dilekçe, beş dakika içerisinde evrak kayıttan ilgi bölümü müdür yardımcısına, servis şefine düşebiliyor, hızlı bir şekilde sisteme kaydediliyor, cevabını da en hızlı şekilde alabiliyorlar, bu onlara ne sağlıyor, bir kere zaman tasarrufu, ekonomik tasarruf sağlıyor, bir yandan onların çalıştırdıkları personel sayısını azalttı, bir yandan da işin bu tarafından da bizim çalıştırdığımız personel sayısını azalttı.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini kullanmaktadır?

Yetkili :Bizim vergilendirme araçlarımız, hangilerini kullanıyoruz, özellikle elektronik beyanname, elektronik defter, elektronik tahakkuk, e-fatura, e-yoklama anında bir mükellefin gidip halihazırdaki fotoğrafını deyim size, o anı fotoğraflayıp dijital sisteme aktarabiliyoruz ve görebiliyoruz, en çok bunları kullanıyoruz, bunun dışında...

Araştırmacı :Yalnız kurumlar vergisi mükellefi olarak hani düşündüğümüzde yine kurumlar vergisi mükellefleri de bunları kullanıyor değil mi?

Yetkili :Tabii ki, tabii ki zaten kurumlar vergisi mükellefleri bir çok aracı kullanmak zorunda, gelir vergisi mükellefleriyle kurumlar vergisi mükellefleri arasında böyle bir ayrım da var, bazı elektronik araçları kullanmak sadece kurumlar vergisi mükelleflerine zorunlu kılınmış, o anlamda da aslında dijital sisteme en çok entegre olan mükellefler kurumlar vergisi mükelleflerimiz.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne sıklıkta kullanmaktadır?

Yetkili :Yine size tam istatistik bir rakam veremeyeceğim ama hem zorunluluk hem de uyumdan kaynaklı çok sıklıkla kullanılmaktadır, hatta kurumlar vergisi

mükellefleri dairemize gelmiyor diyebiliriz, çok önemli sıkıntılı bir süreçleri olmadığı sürece.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?

Yetkili :Olumlu deneyimler daha öncede bahsettiğim gibi avantajlarından çok faydalanıyorlar, olumsuz deneyim de belki şunu söyleyebiliriz, kurumlar vergisi mükelleflerini çok sıkı takip ediyoruz, dijital sistemi her gün yeni bir aracımızı entegreederek veri analizlerini çoğalttık, karşılıklı çapraz kontrollerimiz arttırdık, kısa bir sürede kurumlar vergisi mükelleflerinin yaptığı kasıtlı ya da kasıtsız hataları tespit edebiliyoruz, buradan da hızlı bir şekilde mükellefe dönüş yapabiliyoruz.

Araştırmacı :Olumlu deneyim olarak neler söyleyebilirsiniz, olumsuz şu an söylediniz, biraz da olumsuz olarak neler söyleyebilirsiniz?

Yetkili :Olumlu olarak da...

Araştırmacı :Yani dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerini olumlu yönden nasıl etkilemiş?

Yetkili :En önemlisi zaman tasarrufu dediğim gibi ve kolay ulaşım vergi idaresine her birimine Gelir İdaresi Başkanlığından en alt birime kadar çok kolay ulaşabilmektedirler, onun dışında söyleyebileceğim zaman tasarrufunu söyledim, yoldan, personelden her türlü kazandıklarını düşünüyorum ben mükelleflerin.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri nelerdir?

Yetkili :Genel olarak memnun olduklarını beyan etselerde sistemde yaşanan arızalar olabiliyor, bunlar ne zaman oluyor, genelde beyannamelerin ve ödemelerin son ödeme tarihleri, ki Gelir İdaresi Başkanlığı maalesef bunu da bir adet haline getirdi, son ödeme günleri genelde uzatılır, bu da mükelleflerde vergiye uyumu açısından olumsuz etkilere yol açtığını düşünüyorum, zaten uzayacak yan bir mükellef grubu var, tabii zamanında eksiksiz ödevini yerine getiren mükellef grubu da var da bu bir Türk alışkanlığı da diye düşünüyorum, bu her yerde var, yani üniversite harçlarını yatırırken de son günü bekleriz, son gün uzar, bu bağlamda...

Araştırmacı :Genel olarak bunlar diyorsunuz?

Yetkili :Evet.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumu üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur?

Yetkili :Ya bu zorunlulukla uyumu ayırt edersek eğer kurumlar vergisi açısından, ben zorunluluk kısmından daha fazla gönüllü uyumda daha etkin olduğunu düşünüyorum, her türlü bu avantajı kullanabildikleri için bu oran gittikçe artıyor, her geçen gün kullanan mükellef sayısı artıyor, güzel bir ivme kazandığımızı düşünüyorum.

Araştırmacı :Mükellef açısından nasıl değerlendiririz, siz güzel bir ivme olarak değerlendirdiniz şu an kurumunuz adına mesela, mükellefin uyumu olarak nasıl yansıyor?

Yetkili :Mükellefin uyumu da şöyle yani sistem öyle bir kurulmuş ki mükellefin hata payını da azaltıyor, mükellef bir veri girişi yaptığı zaman yanlış veri girişi de yapabilir sonuçta, bunda sistem size bir uyarı veriyor, onu düzelttiriyor, tekrar bir uyarı veriyor, tekrar düzelttiriyor, yani bizim önümüze aslında hazır geliyor, dolayısıyla idari ile mükellefin karşı karşıya gelme, olumsuz anlamda karşı karşıya gelmesinden bahsediyorum, bu oran da azaldı, böyle bir artışı da var diye düşünüyorum.

Araştırmacı :Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin biçimsel ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Bu verginin zamanında, eksiksiz yerine getirilmesinde, bu ödevlerin zamanında yerine getirilmesinde çok önemli bir katkısı olmuştur, bence mükelleflerimiz bu durumdan memnun öyle söyleyeyim.

Araştırmacı :Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Bu vergi ödeme ve iade süreçleri hızlandığından ötürü bunlar mükellefler açısından maliyet düşürücü bir yapıya sahip, dolayısıyla demin de bahsettiğim gibi bu vergi ödeme sürecinde örneğin bir mükellefle e-haciz uygulamasına gidiyoruz, mükellef İstanbul'da ama ikametkahi mükellefiyeti İstanbul'da ama kendisi Gaziantep ilinde, Adıyaman ilinde, e-haciz uyguluyoruz, bankaya gidiyor mükellef, olumsuz bir durumla karşılaşılıyor, kim koydu hacizi, elektronik haciz uygulayan makam neresi, vergi dairesi, vergi dairesi de telefonla iletişime geçiyor, vergi dairesi diyor ki işte borcunu ödersen ben seni bugün an itibariyle hacizini kaldıracağım diyor, mükellef diyor ki ben İstanbul'da değilim, biz de buna cevaben diyoruz ki İstanbul'da olmana gerek yok, bizim herhangi bir vergi dairemize gidebilirsin ya da herhangi bir bankaya gidebilirsin, bu şekilde ödemeni yaparak biz de dakikalar içerisinde bu hacizi kaldırabiliyoruz, yina iade

süreçlerinde mükellefimizin KDV ve kurumlar vergisi iadelerindeki süreçlerinde hızlanmasına katkısı oldu, bunlar da hızlı bir şekilde dönüş yapabiliyoruz mükelleflere.

Araştırmacı :Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi dairesi ile iletişimi konusunda nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Bunu bir örnekle açıklamak isterim size, biz mükelleflerimize artık elektronik tebligat uyguluyoruz, kurumlar vergisi mükelleflerinin zaten elektronik tebligat alma zorunluluğu var, bunların bir şifreleri var, yaptığımız her işlemde dakikalar içerisinde haberdar oluyorlar, biz de onların bizim yaptığımız tebligatı hangi saatte, hangi tarihte okuyabildiklerini görüyoruz, bu tam bir şeffaşılaşma örneğidir, daha öncesinde nasıl oluyordu, posta yoluyla gönderdiğimizde iş yerine ya da ev adresine farketmez, mükellefle yine karşı karşıya geliyorduk, ben tebligatı almadım, benim yerime başkası almış, işte muhtara bırakmışsınız, bunlar bizim vergi dairesi olarak hallikaplarımızdı, e-tebligatlar bu dijital vergilemenin en faydasını gördüğümüz sistemi diyelim, e-tebligatla biz bunu çok güzel bir şekilde çözdük, yine mükelleflere yazdığımız yazın ya da gönderdiğimiz bildirimin mükelleflerde nereden geldiğini biliyor, yani bu da bir güvenilirlik, karşılıklı bir güven esasına dayanıyor, elektronik imza keza öyle, yani elektronik imzanın taklit edilmesi imkansızla yakın, bunun evlilik üzerinden kontrol edebilmesi bir şeffaflık, borcu yoktur yazılarının keza anında cevabının mükellefe gönderilmesi, mükelleflerde başka kurumlarla iletişim halindeler, sürekli bir sirkülasyon var, bu da güzel bir etki yarattığını düşünüyorum.

Araştırmacı :Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının uygulamada ortaya çıkardığı avantaj ve dezavantajlar genel olarak nelerdir?

Yetkili :Ben öncelikle avantajlarından bahsetmek istiyorum, vergi dairesi olarak tabii ki avantajları öncelikli olmalı, bu bize nasıl bir avantaj sağladı, mükelleflerimize nasıl, biz mükelleflerimizle kolay iletişim kuruyoruz, mükellefler açısından da onlara etkin hizmet sunuyoruz, belgelendirme işlemlerinin uzamasını önledik, bu dijital vergilendirmenin her gün artması ile beraber, ne oldu bizim açımızdan postalama ve yol masrafı azaldı, bunu sıfırlamak, bu arada Gelir İdaresi Başkanlığının amacı bu yönde...

Araştırmacı :Mükellef açısından...

Yetkili :Mükellef açısından da mükellefi tebligata gönderiyorsun, ulaşamıyorsun telefonla, tekrar buraya geliyor, o da bir hem yol masrafı keza ona, kağıt tüketimi yani

aynı zamanda çevreci bir yaklaşımı da benimsiyoruz, bu anlamda sözleşmelerimiz de var ilgili kurumlarla, bu kağıt tüketiminin önüne geçtik, bu da bizim gerçekten masrafımızı çok azalttı, her yıl aldığımız çünkü bir kırtasiye gideri vardı, aynı zamanda istihdam edilen personel sayısı...

Araştırmacı :Mükellefler açısından daha çok değerlendiresek?

Yetkili :Mükellef açısından değerlendirdiğimizde de onlar açısından da yine her türlü kırtasiye çünkü bir KDV iade sürecinde, bir gelir kurumlar iade sürecinde sayfalarca da dosya vermek zorunda kalıyorlar,sayfalarca dilekçe, belge hiçbirinin artık çıktısına gerek duymuyoruz hatta getiren mükelleflerimize de söylüyoruz, bunları artık fiziki ortamda getirmenize gerek yok, bunları dijital ortama aktarın, biz de o şekilde takibini yapalım.

Araştırmacı :Dezavantajlar olarak neler söyleyebilirsiniz?

Yetkili :Yani benim şu an aklıma gelen tek dezavantajı var o da mükellef açısından düşündüğümde veri analizinin ve çapraz kontrollerin çok kolay bir şekilde yapılarak mükelleflere, kötü niyetli mükellefler diyeyim, görüşlerimizin hızlı olması, eskiden yine biz bunları tabii ki tespit ediyorduk, vergi dairesinin amacı bu ama şimdi bir mükellefe çok hızlı bir şekilde veren izne tabi tutup açılış tarihinden itibaren başlatarak hemen tespit edip gerekli işlemlerimizi yapıyoruz, bununla ilgili bir çok prosedür var elimizde zaten.

Araştırmacı :Başka neler söyleyebilirsiniz dezavantaj?

Yetkili :Dezavantaj aklıma gelen ne olabilir, dezavantajlar arasında sayılabileceğim aslında konuşmamızın başında da belirttiğim gibi bu son günlerde yaşanan, vadelerin son gününde yaşanan aksaklıklar mükelleflerin bu süreçte sıkıntı yaşamalarına sebep olmaktadır ve bunla ilgili bize geri dönüşleri biraz da sert oluyor öyle de söyleyebilirim çünkü bu altyapı problemi biz bunun da farkındayız Gelir İdaresi Başkanlığı olarak, bizim altyapımız eleştiri yaparsak kendimize bunu zaman zaman kaldırmıyor, bu da mükelleflerin vereceği dilekçeyi, vereceği beyannameyi sistemin almamasına sebep oluyor, bu vergi idaresi bakımından da dönüp baktığınızda biz de mükellefi zamanında ödevini yerine getirmeyen mükellef kategorisine alıyoruz, burada karşı karşıya geliyoruz, tabii bunu da şöyle çözmeye çalışıyoruz zaman zaman, bu problemleri de bizim alt yapımızın oluşturulduğu Ankara'da bir birimimiz var, biz şuna tespit edebiliyoruz, yani bu mükellef gerçekten ödemenin son günü ya da beyannamenin

son günü, bildirimlerin son günü bunu vermeye çalışmış mı, gerçekten uğraşmış mı, bunu da tespit edebiliyoruz ama dediğim gibi bunlar bizim geliştirmemiz gereken yönler, bu teknik aksaklıklarla mükelleflerimizi başbaşa bırakmamız gerekiyor, bunları da biliyoruz, her geçen gün iyiye gittiğini de söyleyebiliriz sistemin.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumunu artırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yetkili :Vergi uyumunu artırmanın en güzel yolu mükelleflerin bu sisteme entegre olurken yaşadığı aksaklıkları çözmektir, bize hangi, çok fazla aracımız var, o kadar detaylı ki bu mali müşavirleri de, mükellefleri de, yeni mali müşavirleri de yoran bir süreç, farkındayız, o araçların her birinin birer detayı var, her birinin istisnası var, muafiyeti var, bildirim sürelerinin farklılıkları var, bu süreçteki işlemleri sadeleştirebilirsek kendi adımıza bu sadeleştirme ile beraber, kolay ulaşım ile beraber her geçen gün mükellefin uyumunu artacağını da biliyoruz, zaten talepler de bize o yönde, biz de bu talepleri üst birimlerinize iletiyoruz, bu sadeleşme bizi güzel bir yere götürecektir diye düşünüyorum.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi uyum süreçlerinde daha fazla rolü nasıl olabilir?

Yetkili :Daha fazla rolü nasıl olabilir, kullandığımız vergilendirme dijital vergilendirme araçlarını arttırabiliriz, bunları bu araçların sayısı her geçen gün arttığında daha fazla rolde girecek işin içerisine, bunla ilgili taslaklarımız var, veri çalışmaları var, bir yandan da dediğim gibi mesleğin diğer tarafı olan mali müşavir ve yeminli mali müşavirlerin talepleri de göz ardı edilmiyor.

Araştırmacı :Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır, geliştirilmesi konusunda neler önerilebilir?

Yetkili :Yeterlilik düzeyi kendi adıma bu soruya cevap veririm yeterli değil,tabii ki sistem çok güzel ilerliyor ama bu küreselleşen dünyada her geçen gün bu dijital araçların kullanılması artıyorsa bizim de bu süreci yakından takip etmemiz ve bu alana daha fazla yatırım yapmamız gerektiğini düşünüyorum çünkü bu da bir yatırım işi aslında baktığınızda, bu da bir maliyet, yani bu hem mükellefler açısından bir maliyet hem de bizim açımızdan bir maliyet, bu iki taraflı bu maliyetlere katlanılması gerektiğini düşünüyorum, şimdi mükellefler sistem satın alıyorlar, program satın alıyorlar, onlar için

de bu bir maliyet olduğunu biliyorum ama bir artı, eksi dengesi yaptığımızda diğer taraftan kazandıkları ile kaybettiklerini ve bizim açıımızdan da kıyasladığımızda dijitalleşmenin her gün daha fazla kazandırdığına inanıyoruz.

Araştırmacı :Dijital vergileme hizmetleri vergi uyumunu artırma stratejileri konusunda neler yapılabilir?

Yetkili :Bu stratejileri takip eden bir birimimiz var, ben kendi adıma bu sorulara cevap vermek istersem mükelleflerin taleplerini dikkate almak lazım öyle düşünüyorum, yani mükelleften, çünkü bizim var olma sebebimiz bu burada, mükelleften gelen her görüşü, her aksaklığı bir çözüm şeklinde dönüş yaparsak kendi kendine bu dijital araçların da artık entegrasyonu sağlanacağını düşünüyorum.

Araştırmacı :Eklemek veya paylaşmak istenen başka bir bilgi, konu, sorun veya öneri var mıdır?

Yetkili :Şöyle belki son şunu söyleyebilirim, vergiye uyum, gönüllü uyumdan bahsediyorum, zorunlu uyum var zaten, vergi devletin zoruyla alır, vergi kanunları bunu söyler, zorla tahsil edilir, vergiye uyumun artırılmasının da eğitimle olabileceğini düşünüyorum, bu ilkokul çağlarından başlayan bir eğitimle vergi neden alınır, verginin dönüşü nasıl yapılır, devlet bu vergiyi alarak ne yapmak istiyor, bence çocukluk çağlarından beri bu eğitim verilirse bu uyumun da artacağını düşünüyorum çünkü mükelleflerde zaman zaman konuştuğumuzda şu bilincin olmadığını görüyorum, yani vergi kaçırmak bir marifet, vergi kanunlarındaki boşlukları kullanmak bir marifet gibi algılanıyor, böyle bir bilinç oluşmuş maalesef, bunun eğitimin önüne geçebileceğini düşünüyorum, böyle olursa gönüllü uyumu da artar, bir de şu var ekstra eklemek istediğim, şimdi mükellefler şöyle bir dönüş yapabiliyorlar bize, işte benden bu kadar vergi alıyorsunuz ama benim yan komşum, iş yerinden bahsediyor kurumlar vergisi mükellefi, benim yan komşum vergi kaçırıyor, işte o vergi kaçırıyor, şu kadar serveti oldu, ben dürüst beyanname veriyorum, ben doğru çalışıyorum, ben kazanamıyorum gibi işte bu da işte vergide adaleti sağlarsak bu da nasıl olur, denetimle olur, biz ne kadar çok, aslında hani mükellefler nezdinde denetim yapması hoş karşılanmasa da vergi de adaleti sağlamanın en büyük yollarından biri ise denetim mekanizmasıdır, bu denetim mekanizmasını biz sahada yaptığımız gibi bu vergilendirme araçlarını kullanarak da aslında yapıyoruz, mükellefler bunun farkında değil ama biz çapraz kontrollerimizle, veri analizi çektığımız, Gelir İdaresi Başkanlığının veri analiz birimi, bu bilgileri çekerek

aslında hepsini tespit etmeye çalışıyoruz, bunların hepsi zaman ve dediğim gibi süreç gerektiriyor, her şey daha iyi olacak diye düşünüyorum,

Araştırmacı :Anladım, çok teşekkür ederim.

Yetkili :Rica ederim ne demek.

YETKİLİ 9

Araştırmacı :Sayın yetkili kurumunuzda dijital vergileme teknolojisi kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi davranış üzerine yapmış olduğu yetki incelemek amacıyla sizinle görüşme talep ettim, sizde kabul ettiniz, öncelikle çok teşekkür ederim.

Yetkili :Ben teşekkür ederim.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nasıldır?

Yetkili :Şöyle kullanım düzeyleri son zamanlar dijital dünyaya bu kadar hızlı girdiği dönemde oldukça yoğunlaşmaya başladı tabii ki, bu kapsam e-defter, e-dönüşüm mali faturamızın ya da sistemin oluşturduğu e-dönüşümle alakalı bu tarafa ilgilenmemize sebep oldu, vesile oldu.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini kullanmaktadır?

Yetkili :Kurumlar vergisi mükellefleri genel olarak bu dijital hizmetlerden e-fatura, e-arşiv fatura, e-defter, e-beyanname gibi sistemleri kullanmaktalar.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne sıklıkta kullanmaktadır?

Yetkili :Kanunların, mevzuatın zorunlu tuttuğu kurumlar vergisi mükellefleri zorunlu tutulan ölçülerde sürekli kullanmakta, bunun dışında iftियari kullanmak, yani kendi istekleri ile kullanmak isteyen firmalarda kullanıyorlar, son zamanlarda bu alanda ciddi anlamda e-dönüşüm tarafında dijital tarafa dönüş olduğu gözlemleniyor çünkü daha pratik ve daha kolay uygulama açısından.

Araştırmacı :Anladım. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?

Yetkili :Olumlu deneyimler olarak kağıt ortamından kurtulma noktasında bir fayda sağladığı için daha hızlı ve daha az maliyetle bu sistemi kullandıklarını görüyoruz, olumsuz yönlere baktıklarımızda zaman zaman dijital dünyadaki aksaklıklar, işte sistemin

yavaş çalışması ya da buna benzer bir takım teknik problemleri oluşması, oluşan bazı problemler var ama bunun dışında genel hatlarıyla memnuniyet yukarıda.

Araştırmacı :Genel olarak memnun olduğunu söylediniz yani memnun olarak başka neler söyleyebilirsiniz?

Yetkili :Şöyle ben mali müşavirim, benim işlerimde ben artık kağıdı tamamen devre dışı bırakmış durumdayım neredeyse, kurumlar vergisi mükelleflerinin bir çoğunda, dijital dünyaya işte örnek vermek gerekirse e-fatura dediğimiz sistem ben mükelleflerin faturalarının tamamını dijital ortamda görüp muhasebe sistemlerime yansıtıyorum, herhangi bir kağıt israfı olmuyor, herhangi bir zaman kaybım olmuyor, 10 dakika içerisinde bir aylık faturalarımın tamamını muhasebe kayıtlarıma intikal ettirmiş oluyorum, bu fatura sayısının 100 ya da 1000 olmasının hiçbir önemi yok.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri nelerdir?

Yetkili :Genel memnuniyet düzeyi bu sistem aksaklıkların olmadığı durumlarda teknik sistemsel sorunların yaşanmadığı durumlarda kurumlar vergisi mükelleflerinin tamamı bu dijital hizmetlerden memnun ancak takdir edersiniz beyannamelerimizi dijital hizmet olarak e-beyanname olarak veriyoruz, zaman zaman bu e-beyanname sistemlerinde özellikle vergilerin son beyan günlerinde dönemlerinde yaşanan teknik aksaklıklar mali müşavirler olarak bizleri oldukça yıpratıyor, söyleyeceklerim budur, yani genel olarak söyleyebileceğim bunlar.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi huyumu üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur?

Yetkili :Vergi uyumu üzerinde kontrol, oto kontrol mekanizmasının biraz daha kolay ve pratik olması sebebiyle pozitif bir etki yarattığını söyleyebilirim.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin biçimsel ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Az önce de bahsettiğim gibi biçimsel ödevler dediğimizde buna beyannameyi örnek vermek gerekseben bir mükellefin beyannamesini dijital sistem üzerinde 15 dakika içinde hazırlayabiliyorum, daha öncesinde dijital dünyaya geçmeden önceki dönemde bunu yazılı olarak yapıyorduk, kağıt üzerinde yapıyorduk bu beyannameleri, bu da hem dediğim gibi zaman kaybı ve ciddi anlamda kağıt israfına sebebiyet veriyordu.

Araştırmacı :Anladım. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Şöyle bir örnek verebilirim buna, maddi ödevlerini yerine getirmekten yine beyannameden örnek vereceğim, bir kurumlar vergisi beyannamesi örnek veriyorum kağıt üzerinde olduğunda işte 6-7 sayfa şeklinde hazırlamanız gereken beyanname var ama bunu dijital ortamda hemen tek bir tuşa basarak hızlı bir şekilde hazırlayabiliyorsunuz, burada mesela nasıl söyleyeyim, bu beyannameyi kağıt ortamında yaptırdı, ilgili vergi dairesine götürüp elden teslim etmeniz gerekiyordu ama dijital ortamda ben bilgisayar başında masamda otururken bir tane tuşa basarak beyannameyi gönderebiliyorum, bu benim için maddi bir avantaj, niye, çünkü bir yol masrafı ödemiyorum, bir ulaşım masrafı ödemiyorum, herhangi bir maliyete katlanmıyorum bu konuda.

Araştırmacı :Anladım yani vergi ödeme ve iade süreçlerini nasıl etkilemiş, o konuda neler söyleyebilirsiniz?

Yetkili :Vergi ödeme iade süreçlerinde de şöyle bir etkisi oldu, eskiden tahakkuk fişleri çıkardı, biz bunları mükelleflerimize tek tek ulaştırırdık, bunları bankaya giderek yatırmaya çalışırlardı, ama şu anda sistemde benim onayladığım beyanname anında interaktif vergi dairesi kayıtlarına düşer ve mükellefimiz masasının başında ben onayladıktan sonra hemen iki dakika sonra beyannamesini tahakkukunu ödeme yapabiliyor sistem üzerinden otomatik olarak.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi dairesi ile iletişimi konusunda nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Vergi dairesi ile iletişim konusunda aslında vergi dairesini çok fazla meşgul etmemeye başladık bu dijital dönüşümden sonra çünküöncesinde her türlü işlemimizi manuel olarak, ilgili memurla görüşerek, ya da onlara derdimizi anlatmak suretiyle yapmaya çalışıyorduk ancak şu anda geldiğimiz dijital dönüşümde herhangi bir dilekçe bile vereceksek bunu dijital sistem üzerinden veriyoruz, gönderiyoruz oturduğumuz yerden, vergi dairesinde memurla muhattap olmamız gerekmiyor, o memurun zamanından çalmıyoruz, kendi zamanımızdan harcamıyoruz, bu bizim için artı bir avantaj oldu.

Araştırmacı :Anladım. Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanmasının uygulamada ortaya çıkardığı avantaj veya dezavantajlar genel olarak nelerdir?

Yetkili :Valla aslında az önce söylediğim, bahsettiğim konularda genel olarak avantajlarını anlattım, ilk başta şey, en başta olan şey bizim açımızdan zaman kavramı çünkü zamanla yarışıyoruz bir çok konuda, dolayısıyla zaman kaybı oluşturmaması bizim için dijital dönüşümden dolayı zaman harcıyor olmamamız bizim için çok büyük bir avantaj.

Araştırmacı :Anladım.

Yetkili :Bunun dışında da dezavantaj diyebileceğimde teknik aksaklıklar olduğu zaman bizi ciddi anlamda zorluyor, bunu yapamıyorsun çünkü başka bir yönteminiz yok, bunu sadece dijital sistem üzerinden yapmanız gerekiyor ama o sistemde bir hata varsa bunu fiziksel olarak yapabilmeniz mümkün değil.

Araştırmacı :Anladım, Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumunu artırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yetkili :Valla burada tek söyleyebileceğim yine zaman zaman yaşayabileceğimiz teknik aksaklıklar ciddi boyutlarda oluşuyor, bu teknik aksaklıklar oluşmazsa, giderilirse, hızlı çözüme kavuşturulursa bu noktada herhangi bir şey olacağını sıkıntı yaşanacağını zannetmiyorum.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi uyum süreçlerinde daha fazla rolü nasıl olabilir?

Yetkili :Valla şu anda olabildiğince yayılmış durumda zaten, daha fazla ne yapılabilir konusunda çok bir ilave katabileceğimi şu anda düşünmüyorum açıkçası.

Araştırmacı :Anladım. Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır?

Yetkili :Yine aynı yere geleceğim teknik alt yapının biraz daha güçlendirilmesi gerektiğini düşünüyorum sadece.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetlerinin vergi uyumunu artırma stratejileri konusunda neler yapılabilir peki?

Yetkili :Ya bu konuda da herhangi bir yorum yapamayacağım hani bahsettiğim gibi yine hep aynı şeyi söylüyorum ama yani teknik tarafın güçlendirilmesi, olmazsa olmazı bu işin.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Eklemek veya paylaşmak istenen başka bir konu, bilgi, sorun veya öneri var mıdır?

Yetkili :Teşekkür ediyorum, başka şu anda eklemek istediğim herhangi bir şey yok.

YETKİLİ 10

Araştırmacı :Sayın yetkili kurumunuzda dijital vergileme teknolojisi kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyumu davranış üzerine yapmış olduğu yetki incelemek amacıyla sizinle görüşme talep ettim, siz de kabul ettiniz, öncelikle çok teşekkür ederim. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nasıldır?

Yetkili :Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden en yaygın yararlanan mükellef grubu, genelde şahıs yani gelir vergisi mükellefleri dediğimiz grup mali müşavirleri aracılığıyla bu hizmetlere erişim sağlarken kurumlar vergisi mükellefleri doğrudan doğruya dijital hizmetlerden yararlanmaktadırlar, bazı kurumlarda kendi bünyesinde muhasebe birimi mali müşavir çalıştırılması, meslek mensubu çalıştırılması gibi uygulamalar yine bir meslek mensubunun aracı olarak kullanmakta, bazıları ise kendi birimleri arasında örneğin ihaleye gidecek ihale birimden biri vergi borcu yok kağıdı almakta, örneğin SSK'yla ilgili bir işlem yapılacak, işte personel birimden birisi gidip SGK borcu yok kağıdı almakta, SGK işe giriş işlemlerini yapmakta, bu tip işlemler artık tamamen dijital vergilendirme hizmetleri dijital sistem üzerinden yürütülüyor, bu da oldukça işleri kolaylaştırıyor hızlandırıyor, eskiden vergi dairesine gitme, sıra bekleme mükellefin zaman kaybı gibi olayları ortadan kaldırıyor ve bu verilerin kolayca erişilebilir olması mükellefin işlemlerin de hem hızlanmasına hem de hataların, hilelerin, yanlışlıkların daha çabuk telafi edilmesine, giderilmesine, önlenmesine yol açıyor, yani dijital vergilendirme hizmetleri bu çağımızda insanların zaman kayıplarını hatalı işlemler yapmalarını engelliyor ve vergiyi gönül uyumu da bir miktar arttırıyor diyelim.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini kullanmaktadır?

Yetkili :Borcu yok kağıdı uygulaması çok sık kullanılıyor, mükellefiyet belgesi alınması çok sık kullanılıyor, dijital vergi levhası çok sık kullanıyor, vergi levhası alma onun dışında e-beyanname hizmeti çok sık kullanıyor, e-defter hizmeti yasal yükümlülükler gereği yine çok sık kullanılıyor, elektronik fatura, elektronik arşiv, e-arşiv fatura, e-fatura, e-irsaliye gibi uygulamalar zaten mecburen çok sık kullanılıyor, yani mükellefler burada bir dijital vergilendirme hizmetlerini hani sıralamaktan çok ihtiyacı olan hangi iş ise onu dijital ortamdan yapabilir miyim ilk önce ona bakıyor, eğer yapabiliyorsa dijital ortam üzerinden işlemlerini yerine getiriyor, yapamazsa vergi dairesine gidiyor, hatta öyle mükellef var ki artık eskiden her ay vergi dairesine giderken şimdi yılda bir kere bile gitmediğini ifade eden vergi dairesi yani vergi mükellefleri söz konusu.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne sıklıkta kullanmaktadır?

Yetkili :İşte her gün, bunu sorduk diye hatırlıyorum ama, bu mu?

Araştırmacı :Yani sıklık olarak mesala bir süre verirsek işte aylık ya da işte günlük...

Yetkili :Yok, şimdi şöyle düşünebiliriz, mesela e-fatura e-arşiv fatura gidip kullanıyorsa mal satışı yaptığı her gün mutlaka bu hizmeti kullanmak zorunda, e-defteri üç ayda bir gönderen mükellefler var, aylık olarak gönderen mükellefler var, onlarda her ay bu sistemleri mutlaka kullanıyorlar, e-beyannameyi her ay mutlaka kullanıyorlar, ihalelere giriyorsa, hak ediş alıyorsa, ödeme alıyorsa borcu yok kağıdı uygulamasını sürekli kullanıyorlar, hatta borcu yok kağıdı 15 gün geçerli olduğu için bir ayın 1'inde bir ayın 15'inde kullanan mükellefler var, yani dijital hizmetleri vergilendirme hizmetleri mükellef her gün mutlaka bir şekilde kullanıyor diyebilirim.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?

Yetkili :Olumlu yönleri çok hızlı olması, etkin sonuçlanması, işlemlerin çok dijital ortamda anında saniyeler içerisinde gerçekleştirilmesi, olumsuz yönleri de ne dersiniz, şimdi bir derdiniz, anlatacağınız karşıda bir muhatap yok, mesela borcu yok kağıdında borç rakamı yazılmış, oysa benim iade alacağım var, mahsup yapmışım, mahsup işlemi gerçekleşmemiş, o zaman telefonla vergi dairesini arıyoruz, ya siz bana borcu var yazmışsınız ama e borcu yok sistemin üzerinden, benim mahsup talebim vardı diyorsunuz, ondan sonra düzelterek size cevap veriyorlar, yani karşınızda sonuçta bir

robotik yazılımsal bir yapı var, yani insan yok, yani insana ulaşp diyalog kurarsanız daha çok çabuk sorunları, hataları çözebiliyorsunuz ama dijital sistemler neyse kayıtlar onu gösteriyor, erişilebilirlik açısından bazen sorun olabiliyor, çok nadir de olsa sistemlerin yoğun olduğu günlerde dijital sisteme hiç ulaşamıyor biliyorsunuz, kullanım kolaylığı, gerçekten kullanımları kolay, yani dijital sistemleri kullanmak için hem videolar var Gelir İdaresi Başkanlığı sisteminde hem de YouTube gibi sosyal medya platformlarında yaşadığınız sorunu yazarsınız 5 dakika içerisinde cevabına erişim sağlayabiliyorsunuz.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri nelerdir?

Yetkili :Genel olarak dijital hizmetlerinden memnun mükellefler ama beklentileri şu, diyorlar ki bunların mesela e-Devlet şifresi ile girebileceğim basit bir yapıyı ulaştıramaz mısınız, yani şu an birini interaktif vergi dairesinden, birini internet vergi dairesinden, birini Gelir İdaresi Başkanlığı sitesinden ya şuna bir ana giriş ekranı gibi bir ekran yapsanız bir şifreyle de girsem bütün bunları kullansam olmaz mı diyor, sonra şahıslar da e-imza kullanıyor, şirketlerde mali mühür kullanıyor, yani bunları da ortadan kaldıracak cep telefonuna mesaj gelmesi gibi bankacılık sistemleri gibi giriş kolaylığı sağlanabiliyor deniyor, onun dışında beklentiler, yani beklentiler şöyle, bütün hizmetlerin dijital ortamda sonuçlandırılabilmesi isteniyor artık yani vergi dairesine gideyim, sıra bekleyeyim, orada memurla muhatap olayım, müdür yardımcısını göreyim istemiyor mükellefler, bulunduğum yerden iki tuşa basarak sonuç alayım diyorlar o yüzden beklentiler artık maliyenin bütün işlemlerini bunu incelemelerde dahil olmak üzere dijital ortama taşınmasıdır.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumu üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur?

Yetkili :Şimdi vergiye gönül uyumu arttırıyor, bir de sistemlere girdiğinizde mesela uyarılar veriyor, siz diyor ki bu beyannameyi onaylıyorsunuz ama zamanında vermemişsiniz ceza yiyebilirsiniz, cezası da pişmanlık talep edecek misiniz gibi uyarılar geliyor, bu uyarıları eğer ciddi bir şekilde takip ederseniz hem daha az maliyeti karşılaşmanızdan daha etkin yönlendiriyor size, bir de sistemler üzerinden işlem yaptığınızda bu biçimsel ödevleri daha hızlı yerine getirebiliyorsunuz, tabii bazen maliyet sistemleri ve yoğunluğu taşıyor, vergilerin son günü olduğu dönemlerde erişim sağlayamıyorsunuz, ya gece girmeniz gerekiyor sistemlere ya da sabahın çok erken

saatlerinde böyle trafiğin az olduğu, internet trafiğinin az olduğu saatleri seçmeniz gerekiyor ama genel olarak yani mükelleflerin ödevlerini yerine getirmesinde dijital sistemler kolaylaştırıcı bir etken.

Araştırmacı :Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :O da şöyle, borcu yoktur kağıdı alıyorsunuz, bir bakıyorsunuz orada 1000 TL borç çıkmış, ya nereden kalmış aaa mahkeme kararıymış, bu avukatını arıyor böyle bir mahkeme karar var mı, varsa hemen ödeyelim çünkü ben borcu yok kağıdını temiz almak istiyorum diyor yani, maddi ödevlerini yerine getirme konusunda da bir etkisi var ama bu hani %10 mudur, %20 mi midir onu çok söyleyemem, hani çok yüksek bir rakam olduğunu sanmıyorum ama işte ikide bir yapılandırmalar, mali yapılandırmalar, taksitlendirmeler vergi hakları çıktığı için yani mükellefler bu maddi ödevlerini yerine getirmek istemiyorlar artık, onun orada biraz süreçler ne diyeyim askıya, biraz gevşemiş durumda.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi dairesi ile iletişimi konusunda nasıl bir yetki yaratmıştır?

Yetkili :Şimdi iletişimde doğru, sistem üzerinden herhangi bir şey talebinizi, mesela dilekçe vereceksiniz, eskiden ben vergi dairesine götürürdüm, şefler bakardı, müdür yardımcısı bakardı, üstüne paraf atardı, ondan sonra evrakınız işleme alınırdı ama orada şefle konuşturdunuz o size bir yol gösterirdi, müdür yardımcısı ile konuşturdunuz, o size bir yol gösterdi, şimdi sistem üzerinden talebinizi giriyorsunuz size bir yol gösteren yok, belki talebiniz yanlış, belki siz yanlış dilekçe yazıyorsunuz, kopukluklara yol açıyor ama şeffaflık, güvenilirlik açısından oldukça iyi, hem şeffaf hem oradan kaydınızı görebiliyorsunuz, vergi dairesi kayıtlarına ne zaman gelmiş dilekçeniz anında görebiliyorsunuz, yani kurumlar vergisi mükellefleri bu sistemlerde iletişimi biraz daha etkin kullanan mükellef türü olduğu için ben genelde pozitif bir etki yaratmıştır diyebiliriz burada.

Araştırmacı :Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanmasının uygulamada ortaya çıkardığı avantaj veya dezavantajları genel olarak nelerdir?

Yetkili :Şimdi avantajları, bir hızlı, sistemlere hızlı erişiyor, ikincisi durumu net görebiliyor, üçüncüsü dosyanın detayını görebiliyor, dördüncüsü dijital sistemler

üzerinden gördüğü için hani birisi aktarmıyor, arada bir aracı yok, yanlış aktarıldı, yanlış anladım gibi şeyler olmuyor, dezavantajları neler, işte hızlı olduğu için hata yapma riskleri olabiliyor, ikincisi dezavantaja erişim sağlayabiliyor sistem trafiği üzerinden, üçüncüsü de, üçüncü bir dezavantajı da bu kurumlar vergisi mükellefleri işte e-defterlerinin bu tip şeyleri yolladıklarını da bazen hata yaptıklarını görüyorlar, onu düzeltmekle ilgili süreçlere çok hakim olamayabiliyorlar, yani sistem düzgün işlediğinde hiçbir sıkıntı yok ama sorun olduğunda bunu nasıl düzeltereğim noktasında kurumlar vergisi mükelleflerinin de bazen danışmanlık hizmeti aldıkları görülüyor.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumunu artırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yetkili :Şimdi daha fazla ne yapılabilir, mesela bir kurumlar vergisi mükelleflerine bir takım avantajlar getirilebilir, mesela e-defteri vermekte, bu şu an bir tebliğ taslağında var, şahıs işletmeleri ayın 10'una kadar izleyen ayın üç aylık dönemi takip eden ayın, izleyen ayın 10'una kadar ödeyecekler, şirketler ayın 14'ünde verecek, yani şirketlere büyük kurumlar vergisi mükelleflerine bir 4 gün ek süre veriyor, bu bütün uygulamalarda yapılabilir, yani şahıs mükelleflerinden kurumlar vergisi mükelleflerini dijital vergilendirme işlemlerini kullanırken ek süre vermek lazım, zaten bir şahıs işletmesinin hacmi ile bir kurumlar vergisi mükellefinin işlem hacmi aynı olmuyor o yüzden onlara ek süre tanınması ve mesela ilk defa yapılacak bu, şimdi taslak diye bir yayınlanırsa bence çok olumlu bir gelişme.

Araştırmacı :Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi uyum süreçlerinde daha fazla nasıl rolü olabilir, bunu sorduk değil mi hocam?

Yetkili :Yani bunu şöyle arttırabiliriz, mesela vergisini düzenli ödeyen mükellefe %5 indirim yapıyoruz, olabilen var mı diye sorabilirsen ben hiç de olabildiğini sanmıyorum, niye, bir tane beyannameyi geç verdin yararlanamazsın, borcun bir tane tahakkuk, geç tahakkuk ettin yararlanamazsın, pişmanlık diye dilekçe vermişsin aaa ödemeyi unutmuşsun yararlanamazsın, böyle yapacağımıza diyorum ki bu dijital hizmetlerde etkin bir şekilde kurumlar vergisi mükellefin yükümlülüklerini yerine getiriyorsa %5 indirime hak kazanır deyin bütün mükellefler bu sisteme uyar yani uymak için her şeyi yaparlar.

Araştırmacı :Anladım hocam, teşekkürler. Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır, geliştirilmesi konusunda neler önerebilir?

Yetkili :Şimdi e-belgelerde e-faturayı ayrı kullanıyorlar, e-arşivi ayrı kullanıyorlar, e-irsaliyeyi ayrı kullanıyorlar, serbest meslek makbuzunu ayrı kullanıyorlar, birinde kapalı bir sistem oluşturmuş, e fatura mükellefi e fatura mükellefine fatura kesebiliyor, e-arşiv fatura da herkese karşı fatura kesebiliyorsunuz, ya böyle bir de temel fatura var, ticari fatura senaryosu var, artık bu dijital sistem mevzuatı çok karışık bir hale geldi, bunlar sadeleştirilebilir, örneğin bir tane e-fatura sistemi yapılır, e-arşiv faturada kaldırır, herkese e-fatura mükellefidir denir, sistem kolay bir şekilde yürür, yani bu sistemde bu kadar çok çeşite, ihtiyaca mevzuatta bence ihtiyaç yok artık.

Araştırmacı :Dijital vergileme hizmetlerinin vergi uyumunu artırma stratejileri konusunda neler yapılabilir?

Yetkili :Bir kere şudur, mükellefin bütün işlemlerini dijital ortamda yapabilmesi sağlanmalı, ikincisi dijital işlemde bir sorun yaşadığında oradan ilgiliye anında ulaşmasını sağlayabilir, bu bankalarda çok vardır, bir dinlet bir işte yapay zekanın bir asistan gelir yardımcı olabilir miyim der, ben işlemi yaptım, bir sıkıntı yaşıyorsam vergi asistanı da, yapay zekalı vergi asistanı da bana yardımcı olsun, beni yönlendirsin, bu böyle yani, yapay zeka bu vergi sistemlerinde dijital vergilendirme işlemlerini daha etkin kullanabiliriz bence çok da faydalı olabilir.

Araştırmacı :Eklemek veya paylaşmak istenen başka bir konu, bilgi, sorun veya öneri var mıdır bu konuyla ilgili hocam?

Yetkili :Evet şimdi mesela enflasyon muhasebesi ile ilgili bir tebliğ yayınlandı, kurumlar vergisi mükellefi beyannamesini vermiş, geçici vergi beyannamesini, diyoruz ki 50 milyon liranın altındaysan yeni beyanname ver, eski beyannamenini düzelt, bu tip şeylerin artık sistem üzerinden otomatik olabilecek yazımlar geliştirilebilir, yani kurumlar vergisi mükellefi o geçici vergi beyannamesini enflasyon muhasebesini uyarlamak için bir emek gibi mesai harcıyor, e şimdi onu düzeltmek için bir ekstra emek ve mesai arayacak, oysa bu yazılım üzerinden bir tuşa basılarak 2 dakikada yapılabilecek bir işlem mesela ben burada hazır veya sistemi çok radikal dağıtım olarak görüyorum, mükellefe diyoruz ki senin kira beyannamenen budur, kabul ediyorsan altına onayla, etmiyorsan nereyi değiştirmek istiyorsan değiştir diyorsun, o zaman enflasyon muhasebesindeki o düzeltme beyannamesini hazır getirirsin sisteme sadece der ki onaylıyorum, kabul

ediyorum, etmiyorum, 2 dakikada biter, yani burada mükelleften sonra onay yine mükelleflerden alınır ama bu hazırlanabilir, dijital sistemde bunları yapmak hani çok böyle zor bir vakit alıcı işlemlerde değil yani artık şunu da yapmak lazım mükellefin işini nasıl daha kolaylaştırabilirim biraz bunları, yazılımlarda şey denir kullanıcı dostu yazılım denir, bu da mükellef dostu yazılımları geliştirmek lazım.

Araştırmacı :Anladım, çok teşekkür ederim.

Yetkili :Sağolun, ben teşekkür ederim.

YETKİLİ 11

Araştırmacı :Sayın yetkili kurumunuza dijital vergileme teknolojisi kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyumu davranış üzerine yapmış olduğu etkiyi inceleme amacıyla sizinle görüşme talep ettim, siz de kabul ettiniz, öncelikle çok teşekkür ederim.

Yetkili :Ben teşekkür ederim.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nasıldır?

Yetkili :Öncelikle şunu ifade etmek gerekiyor, kamu hizmetlerinin sunumunda vergi, diğer kamu hizmetlerinden biraz farklılaşıyor çünkü verginin bir cebri zorunluluk yönü var, bir ülke, bir vatandaş diğer kamu hizmetlerinden istediği kadar istediği şekilde yararlanabilirken vergi hizmetlerinden vergilenmekten kaçınması kanuni zorunluluklar nedeniyle çok mümkün değil, mükellefler eski dönemi düşündüğümüzde elbette çok farklılaşmış durumda, eskiden vergi dairesinde bizim pembe, sarı, dosyalarda koruduğumuz, arşivlediğimiz mükellefin verileri, biz ona tarh dosyası diyorduk, artık dijital ortamda yönetiliyor, mükellef anlamında da mükellefin vergi dairesine ya da maliyenin herhangi bir birimine dilekçe ile başvurmasından tutun da beyanname vermesine, ödeme yapmasına kadar bütün aşamalar teknolojiden mahrum uzak bir şekildeydi, özellikle 2005'lerden sonra, bu işin kırılma noktası 2005 diye düşünüyorum, 2005'li yıllardan sonra dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi çok hızlı bir şekilde artmıştır, bu artırım da tabii mükelleflerin kendi gönlü, talebinden daha çok elektronik vergileme de dijital dünyanın sunacağı hizmetlerden idarenin yararlanmak istemesi nedeniyle dijital vergileme hizmetleri kullanım düzeyi önemli derecede artmıştır.

Araştırmacı :Teşekkürler kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini

kullanılmaktadır?

Yetkili :Şöyle mükellefin iş ve işlemlerini düşündüğümüzde, mükellef ilk olarak mükellefiyet tesis ettirmek yani maliyeye ben bir işe başladım demekten tutun da mükellefin işini terk etmesi aşamasına kadar bir çok aşama artık dijital dünyada hizmet olarak sunulabilmekte, burada tabi mükellefin en çok muhatap olduğu vergi dairesi vergi daireleri, vergi dairelerine bugün işe başlama bildiriminden tutun elektronik beyanname vermeye ihtar edilen vergileri ödemekten tutun da vergi incelemesine defter belgeleri elektronik ortamda ibraz etme bir çok dijital hizmet kullanılabilmektedir, bazıları idarenin vergi dairesinin zorlayıcı kanuni yasal düzenlemeleri nedeniyle kullanılırken, örneğin mükellefin herhangi bir talebini dilekçe ile eskiden yazılı olarak sunarken şimdi mükellef kendi tercihiyle herhangi bir zorlama olmaksızın dijital ortamda vergi idaresine dilekçeyle istediği herhangi bir konuda başvurabilmektedir.

Araştırmacı :İsim olarak sayarsak, sayabilirsek yani neler sayabiliriz bu dijital hizmetleri yani?

Yetkili :Şöyle vergilemenin kendi içindeki aşamalarını düşününce vergilemenin kendi mantığına bakmak lazım, biliyorsunuz vergileme için ilk önce tarh gerekiyor, tahakkuk gerekiyor, tahsil gerekiyor, şimdi bunları düşündüğümüzde bir kere en büyük başlık elektronik beyanname, e-beyannamenin verilmesi hakikaten vergi dairesinde bir çığır açmıştır, eskiden vergi dairesinin önünde beyannamenin son günlerinde mükelleflerin, mali müşavirlerin, muhasebecilerin oluşturduğu uzun kuyruklardan artık dijital ortamda e-beyannamenin hızlıca sunulabilmesi önemli bir mesafedir ve yasal düzenlemeler gereği de e-beyanname çok yoğun bir şekilde dijital ortamda sunulmaktadır, artık kağıt ortamında beyanname verme çok çok aşağı düşmüş durumdadır, e-beyannameler sonra tahsilatı düşünmek lazım, ve e-tahsilat ya da mükellef penceresi ile e-ödeme, elektronik ödeme, mükellef şu anda bunun pürüzleri eksikleri var ama mükelleflerimiz e-tahsilat, e-ödeme anlamında da dijital ortamı kullanabilmekte, mükellefler bu konuda çok sıkıntı yaşamasa da biliyorsunuz vergileme ve kamu vergi dairesi bir çok kamu kurumunun tahsilatçısı noktasında, mesela bir örnek vermek gerekirse e-tahsilatla ilgili, öğrenciyken kredi kullanmış bir öğrenci üniversite öğrencisi kredisini daha sonra ödemek istediğinde bir mükellef kadar bizim dijital alanlarımızı kullanarak o rahatlıkta o kolaylıkta öğrenim kredisi borcunu geri ödeyememekte, çünkü bunlar henüz bu arayüzler, bu uygulamalar elektronik tahsilat anlamında kolaylaşmış,

basitleşmiş değil, şimdi bir e-beyannameyi saydık, iki e-tahsilat ya da mükellef gözüyle e-ödeme diyebiliriz, üç benim de mesleğim dolayısıyla mutlaka vurgulamamız gereken e-denetim, elektronik denetim, burada da mükelleflerin vergi incelemesi süreçlerini dijital ortamda yönetmesi, yürütebilmesi anlamında mesafeler kat edildi ama bunun kullanım yoğunluğu şu anda bir elektronik beyannameyi düşündüğümüzde daha seyrek diyebiliriz, orada da vergi incelemesini ve defter belgeyi ibraz etme, EVİZ, elektronik veri ibraz sistemi çalışması tamamlandı ama mükelleflerimiz çok sıklıkla bunu henüz kullanmıyorlar, şu anda vergi denetim kurulu başkanlığında yürütülen e-denetim anlamında bir diğer çalışmada vergi inceleme tutanağın elektronik ortamda imzalanması, bunu şu ana kadar başarabilmiş değiliz ama yakın gelecekte mükellefle vergi inceleme tutanağını elektronik ortamda imzalayabilirceğiz buna dair çalışmalar başladı, vergi inceleme sürecini düşündüğümüzde defter belgelerinin elektronik ibrazı, elektronik ortamda ibrazı ve vergi inceleme tutanağında dijital ortamda, elektronik ortamda imzalanmasını başarabildiğimizde e-denetim yönüyle mükellef profilinden mesafe kat etmiş olacağız.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne sıklıkta kullanmaktadır?

Yetkili :Mükelleflerimiz bu aşamaları düşündüğümüzde en çok e-beyanname safasını kullanıyorlar, biraz da yasal zorunluluklar nedeniyle mükelleflerin temsilcisi olan mali müşavirler mükelleflerimizin neredeyse tamamına yakını için elektronik ortamda beyanname oluşturuyorlar, e-beyannamede dijitalleşme tamamlandı diyebiliriz, çok küçük istisnaları var, bu da hayatın, yaşamın, gerekleri ile ilgili, e-tahsilat e-beyannameye göre daha az kullanılıyor e-ödeme, ama eski günleri karşılaştırdığımızda vergi dairesinin veznesinin önünde kuyrukta bekleyen mükellefleri düşündüğümüzde daha sıklaştırmış durumda, e-denetim bölümünde ise biraz daha az olduğunu dijital hizmet kullanımının biraz daha az olduğunu söyleyebiliriz.

Araştırmacı :Aslında şunu söylemek istedim burada, sıklık olarak yani gün, ay, ya da yıl böyle bir şey olarak ne söyleyebilirsiniz, sıklığı yani aralığı?

Yetkili :Şöyle burada 80'li yıllardan sonra vergi idaresini büyüten, vergileme aşamalarını zorlayan mesele katma değer vergisidir, katma değer vergisinin vergilendirme dönemi aylık olduğu için mükellefler en az, en az ayda bir kere e-beyanname tahsilat aşamalarını düşündüğümüzde dijital vergilemeyi kullanmakta hatta

kullanmak zorunda kalmaktadır,

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?

Yetkili :Şöyle biliyorsunuz mal canın yongası, dijital vergileme hizmetlerini kullanırken mükelleflerin en büyük tereddüdü şu, vergileme ile ilgili düzenlemeler hep yasal düzenlemeler ve buna uyum sağlanmadığında cezai tedbirler öngörülüyor, vergi, ziya gibi özel usulsüzlük cezası gibi, usulsüzlük cezası gibi, mükelleflerin en olumsuz deneyimi dijital vergileme hizmetlerini kullanırken karşılarında sadece bir ekran yer aldığı için acaba doğru mu yapıyoruz, yanlış mı yapıyoruz ya da mükellef temsilcisi mali müşavir bu uygulamaları kullanırken yanlış yaptığımız bir şey var mı, bunun sonucunda bize vergi dairesi tarafından vergi, ziya, usulsüzlük, özel usulsüzlük cezaları kesilebilir mi endişesi en büyük olumsuz deneyimdir, çünkü bir vatandaş düşünün, o vatandaş e-Devlet'te milli eğitimle ilgili bir elektronik hizmetten yararlanmak istesin, dijital hizmetten, bu endişeyi çok yaşamaz yani olumsuz bir yanlış bir şey yaparsak acaba başımıza ne gelir korkusu çok yüksek yaşanmaz ama vatandaş mükellef psikolojisini düşündüğümüzde dijital vergileme hizmetlerinde yanlışlıkların vergi, ziya, usulsüzlük, özel usulsüzlük cezaları ile cezalandırılması nedeniyle doğru mu yapıyoruz, yanlış mı endişesi en büyük olumsuz deneyimdir, bunu mesleki hayatımda da mükellefler, mali müşavirler ifade etmektedir, karşınızda bir ekran duruyor, bu monitör duruyor o monitöre doğru mu yapıyorum, yanlış mı yapıyorum diye sorma olanağı yok demektedir, olumlu yönü hakikaten malumunuz Türk ekonomisi gelişmekte olan bir ekonomi artık ekonomik aktiviteler hakikaten çeşitlenmiş, genişlemiş durumda, büyümeye potansiyeli taşıyor, olumlu yönü ise insanların, mükelleflerin, mükellef temsilcisi mali müşavirlerin dijital ortamı kullanarak daha kısa sürede daha verimli, daha efektif maliye ile olan vergi dairesi ile olan iş ve işlemlerini yürütebilmeler, bu hem zamandan tasarruf hem emekten, mesaiden tasarruf anlamında ciddi bir mükellefe, mükellef temsilcisi, mali müşavire, yeminli mali müşavire bir zaman avantajı, süre avantajı, emek avantajı sağlıyor, en büyük olumlu yönü ise budur diyebiliriz, yani elbette dijital vergileme hizmetlerinin vergi çok ayrıntılı düzenlemelere sahip bir başlık olduğu için bunun kullanımında zorluklar yaşanabilir ama bu zorluklar biraz işin doğasından kaynaklanıyor, erişilebilirlik açısından ise hakikaten bizim sistemlerimiz bir çok kamu kuruyla mukayese edildiğinde hatta yurt dışı diğer ülkelerin vergiler hizmetleri ile mukayese edildiğinde ciddi bir

mesafe katmış durumda, özellikle elektronik beyanname, vergi sistemimiz malumunuz beyan üzerine yürüyor mükellefin beyanı üzerine yürüyor, burada erişebilirlik hat safaya çıkmış durumda, diğer elektronik vergileme hizmetlerinde biraz daha az diyebiliriz.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri nelerdir?

Yetkili :Şöyle öncelikle mükellefler az önce size bahsettim, karşımızda bir monitor, mali müşavir mükellef bir monitör duruyor, doğru yanlış yapmadığınızı soramıyorum diyorlar, biraz bizim dijital vergileme hizmetleri ekranlarımızla, uygulamalarımızda biraz daha mükellefe destek sunan, biraz daha mükellefin sorularını, mali müşavirinin sorularını yapay zeka destekli çalışmalarla cevaplayabilecek, daha zor soruları ise telefon üzerinden cevaplayabilecek büyük bir yapılanmaya gitmemiz lazım, aksi halde mükellefler ve onların temsilci mali müşavirler çok bu konuda tereddütler yaşıyorlar, destek anlamında da bunu sağlamamız lazım, mükelleflerin o an, o işlem tesis ettikleri anda onlara destek sunmak bunlar da yapay zeka çalışmalarından destek alarak geniş bir destek sunabilmek mükellefin tereddütlerini ortadan kaldırmak önemli, ben vergi dairesinde de çalıştığım için eğitim başlığında da size şunu ifade etmek isterim, mükelleflerin kullandığı ekranlardan vergi dairesi çalışanları çok haberdar değiller, bu ekranların, bu menülerin, bu uygulamaların nasıl yürüdüğünü çok bilmiyorlar, vergi dairesi çalışanlarının her aşamada mükelleflerin kullandığı dijital hizmet ekranlarının menülerini öğrenmelerini mükellefin yaşadığı zorlukları, kafasındaki soru işaretlerini anlamaları açısından faydalı olacağını düşünmüyorum.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanımının vergi uyumu üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur?

Yetkili :Şöyle dediğim gibi öncelikle vergiyi diğer kamu hizmetlerinden hakikaten ayırmak gerekiyor, diğer kamu hizmetlerinin önemli bir kısmını vatandaşların talep edip etmemeleri kendi uhtelerinde, örneğin bir tapu hizmetini elektronik ortamda alıp almak, isteyip istememesi vatandaşın hayatında çok az rastladığı bir mesele ama bizim için vergileme yasal zorunluluklardan doğan bir kamu hizmeti olduğundan cebri zorunlu uygulama yönü doğduğu için mutlaka kullanılması gereken hizmetler, bu zorunlulukların yerine getirilmesini ve dijital vergileme hizmetleri hakikaten mükelleflerin hayatını, mali müşavirlerin hayatını kolaylaştırmış vergi uyumuna olumlu bir katkı sunmuştur.

Araştırmacı :Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin biçimsel ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Yani bunu az önce de ifade ettim, 2005'ten sonrasını bir çıkır, bir devrim olarak kabul edebiliriz, en büyük biçimsel özel mükellef için beyanname sunumudur, elektronik beyanname, bu konuda hakikaten çok büyük bir mesafe kat edilmiş, mükelleflerin elektronik beyanname vermesinde süreye uyması zamanında bunu yapabilmesi ekranların yönlendirmeleri ile daha doğru beyanname hazırlayabilmeleri ve bu beyannamelerin hazırlanmasında vergi dairesine sunulmasında, işte kağıt, personel vesaire gibi maliyetlerin azaltılmasında olumlu bir rol oynamıştır, diğer dijital vergileme hizmetlerinde bu biraz eksik, e-tahsilat, e-ödeme ya da denetim gibi burada da yakın zamanda mesafe kat edebileceğimizi düşünüyorum.

Araştırmacı :Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Mükellefin hayatını kolaylaştırmıştır, mükellefe zamandan, emekten tasarruf anlamında büyük imkanlar sunmaktadır, artık vergi ödemesi mükellefler tarafından bizim dijital ortamlarımızda rahatlıkla yürütülebilmektedir, artık vergi dairesinin veznesini bulup orada para ödemek zorunluluğu ortadan kalkmış, mükellefler kendi mükellef kurum temsilcisi SMM YMM'ler kendi ortamlarında mükellef adına bu hizmetleri rahatlıkla alabilmektedir, vergi ödeyebilmektedir, iade süreçleri biraz maliye için her zaman sancılı bir konudur, çünkü çokca istismar edilebilecek bir alan kdv iade süreçleri, burada da dijitalleşme sağladık, bugün KDV iade talebinde bulunan mükellefler dijital ekranlarımızı kullanarak bu iade süreçlerini yürütebilmekte, KDV iadesi için başvurabilmekte, iade de yaşanan olumsuzlukları dijital ortamlarda öğrenerek o olumsuzlukları geri düzeltebilmekte, mükelleflerin iade süreçlerini daha kısaltan, daha verimli, mükellefle daha çok iletişim kurabilen bir düzene doğru kaymıştır mesela.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler, Dijital vergileme hizmet hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi dairesi ile iletişimi konusunda nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Şimdi şöyle evet maliye diğer kamu kurumlarından farklı olarak ciddi bir düzene sahip bir kamu kurumu, eskiden beri şeffaflık, güvenilirlik, sır saklama, gizlilik gibi hususlara önem veren bir teşkilatız biz ama her daim insanın bulunduğu yerde yanlışlıkları olabileceği meselenin doğasından kaynaklanıyor, dijital ortamlar hakikaten daha şeffaf daha güvenilir ortamlar sunuyor, bu anlamda mükellef penceresinden bir

olumlu etkiyi yaratmıştır ancak idare perspektifinden düşündüğümüzde ise hakikaten vergi idaresi yöneticilerini çalışanlarını zorlayacak derecede mükelleflerin dijital ortamları kullanarak iletişime geçtikleri gerekli gereksiz her şey için başvurdukları ve bu iletişim alanının hakikaten bu 112 gereksiz arayanlar haberlerinde olduğu gibi meseleyi biraz böyle çalışanı, yöneticiyi zorlayacak bir aşamaya getirmiş bulunuyor, burada CİMER örneği verilebilir, yine 444 0 189 vergi iletişim merkezimiz var, VİM, bu dijital alanlar örneğinde hakikaten maliyet çalışanları yöneticisini, idarecisini, yapılanmasını zorlayacak derecede iletişim kuvvetlenmiş durumda, bunu biraz olumsuz anlamda kullanıyorum, bu kadar iletişimin kamu hizmetleri sunumunu zorlaştırdığını düşünüyorum.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanmasının uygulamada ortaya çıkardığı avantaj ve dezavantajlar genel olarak nelerdir?

Yetkili :Ya bunu aslında bir çok pencereden düşünebiliriz, vergi dairesi penceresinden, mükellefin temsilcisi olan SMM YMM penceresinden ve mükellef penceresinden ama konuyu mükellef penceresinden değerlendirmek istersek hakikaten mükellef için çok büyük maddi mali avantajlar sağlamıştır, zaman avantajı sağlamıştır ve mükellefin vergileme hizmetlerine ayracağı emeği de azaltmıştır, dezavantajları anlamında şöyle, mükelleflerden çokça duyduğumuz üzere bir artık meselenin dijitalleşmesi, elektronikleşmesi mükellefi vergisiz alanlara kaymaktan men eder duruma gelmeye başlamıştır, mükelleflerin dijital her türlü gerisi vergi dairesi tarafından elde edilince mükellefler böyle eller yukarı teslim ol psikolojisini hissetmekteler çünkü malumunuz onların banka hareketleri, gayrimenkul alım satımları, kullandıkları kredi kartları, bu kredi kartlarının POS cihaz hareketleri gibi bir çok veriyi artık maliye ağırlığında elde edebilmekte, programlar aracılığıyla da bunlara analizlere tabi tutabilmektedir, bu dezavantajı özellikle vergi inceleme alanında mükellefler çokça ifade etmektedir, dijital ortamın gelişmesiyle beraber mükellefler vergi incelemesi anlamında kendilerinin vergiye uyumsuzlukların ortaya çıkarılması anlamında idarenin elinin daha çok güçlendiği ifade etmektedir, burada en büyük dezavantajımız ise mükelleflerin, siz kurumlar vergisi mükellefleri başlık olarak belirlemiştiniz çok da güzel yapmışsınız ama mükelleflerimizin tamamı kurumlar vergisi mükelleflerinden oluşmuyor, ya basit usul gelir vergisi işletme defteri tutan mükellefler gibi ya da ömründe maliyeyle ile birkaç defa

muhatap olan, örneğin az önce örneğini verdik, öğrenim kredisini yatırmak isteyen bir vatandaşı da düşündüğümüzde bu da vergi dairesi ile iletişime etkileşimi olan kişiler, bu dijital ortamların öğrenilmesi ve kullanılabilmesi bu teknolojik düzenlemelere vakıf olunabilmesi ve bunların kullanım kolaylığı kullanılabilmesi, bunlara alışılabilmesi hakikaten mükellefler için dezavantajlı bir durum oluşturmaktadır ama bunu özellikle sizin tez başlığınız kurumlar vergisi başlığında düşündüğünüzde kurumlar vergisi mükelleflerimizin tamamı vergileme süreçlerini SMM ve YMM'lerle beraber yürüttüklerinden bu dezavantaj kurumlar vergisi mükellefleri için çok yaşanmamaktadır,

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumunu arttırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yetkili :Evet, vergi incelemesi denetim bölümünde idarecilik de yapmış bir isim olarak bu soruya inanın çok uzun şeyler ifade edebilirim ama daha kısa ifade etmek gerekirse öncelikle idare yönünden mükellefi değerlendirdiğimizde bizim dijital vergileme hizmetlerinin tüm aşamasını tek bir pencereden kullanım kolaylığına sahip bir dijital ortam üzerinden yürütmemiz lazım, şunu demek istiyorum, bugün bu alanın içinde olmayan mükelleflere dijital vergi dairesinin beyanname düzenleme alanımızı bizim vergi incelemesi süreçlerini yürüttüğümüz vergi mükelleflerinin portalını hepsine ayrı ayrı ifade etmek ayrı ayrı bunların kullanılacak ekranları ifade etmek onların bu becerileri geliştirmesi hakikaten mükellefler için çok büyük bir problem, benim yüksekisans ve doktora çalışmalarında daha da ayrıntısına vakıf olduğumuz geçmişte ülkemizde e-Devlet kapısının tek olması gerektiği tartışılır, yani şöyle milli eğitimin ayrı bir sayfası, tapunun ayrı bir sayfası vardı, şu anda tamamını Türkiye gov tr üzerinden tek bir e-Devlet kapısında birleştirmiş durumdayız, vergide de bunu başarmamız lazım, şunu anlatmaya çalışıyorum, vergi dairesinin tüm aşamalarında, gerek vergi dairesi, gerek vergi incelemesi, gerek defterdarlıklar yani gider bölümlerimiz bunun tamamını düşünerek mükelleflerin ve mükellef kurum temsilcilerinin SMM YMM'lerin kolaylıkla kullanabileceği tek kapı vergi dairesi için tüm işlemlerin dijital ortamda yürütülebileceği tek bir kapı oluşturmamız lazım, şu anda farklı kapılar var, farklı idari birimlerin farklı dijital ortamları var, bundan bir an önce vazgeçip yeknasaklık uyum oluşturarak mükellefin vergi uyumunu arttırmak istiyorsan tüm ve iş ve işlemlerini ama tamamının tek bir kapıda daha çok kullanım kolaylığı sunan tek bir dijital ortamda sunmamız çok

önemli mesafe kat etmemizi sağlayacaktır diye düşünüyorum.

Araştırmacı :Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi uyum süreçlerinde daha fazla nasıl rolü olabilir?

Yetkili :Şöyle eksik kalan alanlarımız var biraz önce ifade ettim, e-beyannamede mesafe kat ettik evet ama e-tahsilat denetim bölümlerinde daha fazla vergi dairesi olarak dijitalleşmeyi, elektronikleşmeyi sağlayabilirsek mükelleflerin vergi uyumunu yani elektronik vergileme aşamalarının tamamını dijitalleştirebilirsek ve kullanım kolaylığı sunarak tek pencereden, tek kapıdan yönetebilirsek mükelleflerin vergi uyumunun artacağını düşünüyorum, biraz daha burada bu tür çalışmalarda şunu gözden kaçırmamak lazım, insanların bir dijital ortamı kullanılmasındaki tercihleriyle mükelleflerin mali müşavirlerin dijital vergileme hizmetleri alanlarını kullanması aynı davranış kalıbı değil çünkü burada zorunluluklar var, cebri durumu var verginin o nedenle mükelleflere bu ortamları daha da kolaylaştırırsak uyumun daha fazla artacağını düşünüyorum.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır, geliştirilmesi konusunda neler önerilebilir?

Yetkili :Şöyle, yani Türk kamu yönetimini düşündüğümüzde, diğer kamu kurumlarını düşündüğümüzde, siz de ben de e-Devlet kapısı üzerinden Türkiye GOV TR üzerinden bazı dijital kamu hizmetlerine ulaşabiliyoruz, bunları dikkate aldığımızda hakikaten elektronik vergileme çok büyük mesafe kat etmiş durumda, diğer kamu kurumlarıyla mukayese edildiğinde bu kadar yüksek sayıda mükellefle, kişiyle, vatandaşla bu kadar çeşitli hizmetin Dijital ortama, elektronik ortama taşınması konusunda biz çok büyük mesafe kat etmiş durumdayız, elbette eksiklikleri var, bu eksiklikler de öncelikle şunu ifade etmek gerekir, mükellefin dijital vergileme hizmetlerini kullanıcısı işin doğrusuna bakarsanız mali müşavir, mali müşavirlerin bu ortamları tek kapıdan daha kolay kullanabilmeleri anlamında mali müşavirlerin yürüttükleri süreçlerin tamamının dikkate alınarak tek kapı üzerinden yürütülmesi mali müşavirlere dijital ortamlarda biraz önce bahsettiğimiz telefon, mobil asistan, dijital asistan gibi sorularına hızlıca cevap verebilecek yapay zeka destekli daha önce benzer sorular sorulmuşsa onun cevabını hızlıca mali müşavirin önüne koyacak bir destek sistemi de oluşturmamız gerekiyor, burada şunu da ifade etmekte fayda görüyorum, mali müşavirler yarı kamusal hizmet sunuyor çünkü kurumlar vergisi mükelleflerin vergi dairesi ile olan iş ve işlemlerinin neredeyse tamamını onların üzerinden yürütüyoruz,

orada da mali müşavirlerle ofislerinin dijital yeterlilikleri, onların bilgisayar alt yapılarının güzelleştirilmesi, artırılması dijital okur-yazarlıklarını çalışan personeller de arttırma bitmesi gibi anlamlarda mali müşavirlere devlet tarafından daha fazla destek sunulması gerektiğini düşünüyorum, yani bunun sağlayacak mali desteklerim mali müşavirlik ofislerine sağlanması aynı zamanda dijital vergileme hizmetlerimizin de vergi uyumunu artırılmasında sağlayacaktır diye düşünüyorum.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetlerinin vergi uyumunu arttırma stratejileri konusunda neler yapılabilir?

Yetkili :Şöyle biz gelişmekte olan bir ülkeyiz, işin doğrusunu sorarsanız ben bunu şöyle dışardan bu soruları soran arkadaşlara şunu anlatıyorum ben, diyorum ki mesela hep bir çoğumuz araç kullanıyoruz, eğer bize Emniyet Genel Müdürlüğü hepimizin arabasına birer kamera koysa yaptığımız bütün trafikteki bütün yanlışlıkları bu kameraları üzerinden tespit ederek bize ceza uygulamaya kalksa hayatımız yaşanmaz olur, benzer şekilde biz aslında vergi dairesi olarak dijital hizmet sunumunu daha da arttırabiliriz, özellikle mükellef aleyhine diyebileceğimiz elektronik denetim meselesinde dijitalleşmeyi daha çok arttırabiliriz ancak bunların biraz zamanla zaman içinde tedrici olarak, aşamalı olarak sunulması, geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum, başka türlü biraz böyle kamunun vergi idaresinin cebri gücünü düşündüğümüzde bu dijitalleşmeden, elektronikleşmeden özellikle e-denetim aşamasında çokça yararlanmak mükelleflerin vergi uyumunun bir anda mükelleflerin üzerine giderek onların hayatlarını ticaretlerini yaşanmaz hale getirmek tam tersi sonuçlara da neden olabilir, vergiye uyumu azalta da bilir, bu nedenle eğitim hizmetleriyle bilinen bir tanınırlık çalışmalarıyla, destek yardım çalışmalarıyla mükelleflerin vergiye uyum bilincinin artırılması, çalışmalarıyla beraber yürütülmesinin vergi uyumunu olumlu etkileyeceğini düşünüyorum.

Araştırmacı :Eklemek veya paylaşmak istenen başka bir konu, bilgi, sorun veya öneri var mıdır?

Yetkili :Şöyle benim en çok bu çalışma için üzerinde durmak istediğim konu şu, vergi dairesi farklı bölümlerden birimlerden oluşuyor, mükellefle muhatap olan çok farklı birimlerimiz var bizim, bu birimlerin hepsinin yürüttükleri ayrı dijital vergileme hizmeti çalışmaları var, bu çalışmaların tamamının bir yeknesaklık içinde bir Maliye Bakanlığı içerisinde üst yönetim tarafından şekillendirilmesi, birlikte yürütülmesi ve mükelleflere tek kapı hizmeti sunmamız gerektiğini düşünüyorum ben, mükellefin beyanname

vermesinden dilekçe vermesini, vergi incelemesini, e-defterini ibraz etmekten vergi incelemesi sonrası uzlaşma talep etmesine varıncaya kadar her işlemin tek bir kapıdan mükellef ya da mükellef temsilcisi mali müşavir tarafından kolaylıkla yürütülebileceği bir tek alanın oluşturulması, bu alanın da kullanım kolaylığına sahip olması mükellefi vergisel işlemlerde canından bezdirmemesi ve dijital ortamlarda desteklerin sunulması telefon, dijital asistan, mobil asistan gibi desteklerin sunularak mükelleflerin acaba hata mı yapıyoruz korkusunun bertaraf edilmesi gerektiğini düşünüyorum, son cümle olarak da hakikaten özellikle kurumlar vergisi mükelleflerinin bütün iş ve işlemlerini yürüten SMM'lerinin yarı kamusal da bir faaliyet yürüttüklerini düşünüyorum, vergi dairesinin bir çok yükünü üzerinden almış durumda mali müşavirler, onların dijital ortamlarının iyileştirilmesi, mali müşavirlerin ofislerinin dijital yeterliliklerini artırılması, bilgisayar okur-yazarlığın çalışanlarına kazandırılması, o sistemlerin bilgisayarların güvenliklerinin sağlanması bu hususlarda mükellef kurum temsilcisi mali müşavirlere devlet tarafından destekler sunulması gerektiğini düşünüyorum çünkü oraya yapılacak desteklerin mükelleflerin vergiye uyumunu dolaylı olarak önemli miktarda arttıracaklarını düşünüyorum çünkü vergi gibi zor, çeşitli bir çok aşaması başlığı olan bir konuda mükelleflerin bu konuların tamamına vakıf olması mümkün olmadığında bu konulara vakıf olabilecek bu süreçleri onlar adına yürütecek mali müşavirlerin ofislerinin iyileştirilmesi bir çok anlamda ofislerinin iyileştirilmesi ben dijital vergi hizmetleri sunumunu ve mükellefin vergiye uyumunu arttırmaya katkı sağlayacağını düşünüyorum.

Araştırmacı :Anladım, bana zaman ayırdığınız için çok teşekkür ediyorum.

Alanda Günlük Notlar

Yetkili 11 özellikle mükelleflerin vergisel ödevlerini yerine getirirken çok fazla uygulamaya ve yönlendirmeye maruz kaldığını ve bununda mükelleflerin işlemlerini yürütürken zorluk yaşattığını ve bu zorluğun mükelleflerin dikkatini dağıttığını ve bazen işlemleri yanlış yaptığını dair kendilerine şikayet ve bildirimlerin geldiğini ifade etmiştir. Bu hizmetlerin sayısının fazla ve çok fazla dağınık olduğunu mükelleflerin işlem hacminde artış yarattığını ifade etmiştir. Ayrıca mükelleflerin birçok uygulamadan işlemlerini gerçekleştirmeleri zamanının uzadığını ifade etmiştir. Yine yetkili 11 konuşmasında da ifade ettiği gibi mükelleflerin işlemlerini dijital ortamda gerçekleştirirken sadece dijital bir ekranla karşı karşıya kaldığını herhangi bir yanlışlık

yaptığında monitöre neyi yanlış yapıp yapmadıklarını soramadıklarını ve yanlışlığı düzeltmek için mükelleflerin vergi dairesine gelmek zorunda kaldıklarını ifade etmiştir

YETKİLİ 12

Araştırmacı :Sayın yetkili kurumunuzda dijital vergileme teknolojisi kullanımının kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi uyumu davranışı üzerine yapmış olduğu etkiyi araştırmak amacıyla sizinle görüşme talep ettim, siz de kabul ettiniz, öncelikle çok teşekkür ederim.

Yetkili :Rica ederim, ne demek.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanım düzeyi nasıldır?

Yetkili :Şu anda Türkiye'de dijital vergilemeyle ilgili yani 10 yıla ilişkin kıyaslama yaparsak en az %50 oranında bir artış var, tabii ki bu olması gerekenin yani %30'una ancak yaklaşmış bulunmaktayız.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükellefleri dijital hizmetlerden hangilerini kullanmaktadır?

Yetkili :Beyanname vermek, banka hesaplarına ilişkin gelen giden para transferlerine ilişkin faturalarının kesilmesiyle ilgili dijital vergilenmeyi kullanıyorlar yani onları takip ederek fatura kesiyorlar, ondan sonra yoklamalar, tahakkuklar, bu şekilde hani sicil bilgileri, başka neler verebiliriz örnek, yani kendileriyle ilgili yasal yapmak istedikleri veya kanunlardan kaçamadıkları tüm hususları dijital vergilendirme ile yapıyorlar.

Araştırmacı :Anladım yani tüm dijital hizmetleri kendilerine yükümlü olduklarını gerçekleştiriyorlar diyorsunuz?

Yetkili :Aynen, aynen öyle.

Araştırmacı :Anladım, kurumlar vergisi mükellefleri dijital vergileme hizmetlerini ne sıklıkta kullanmaktadır?

Yetkili :Ne sıklıkta kullanmaktadırlar, hemen hemen tüm mükellefler, Türkiye'deki tüm mükellefler ayda en az 5-10 defa kullanıyorlar ve ben her ay KDV katma değer vergisi, fatura kesimi, meslek mensubuna fatura kesilmesi yani zorunlu hizmetler işe giriş çıkışı bordrosu olsun yani her mükellef Türkiye geneli en az 5-10 defa kullanıyor.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir?

Yetkili :Şöyle olumlu deneyimler izah edebiliriz, mükellefler artık eski usulden kağıtla işte vergi dairesine gitti, gitmedi, ulaştı, ulaşmadı, kargo oldu, olmadı sıkıntılarından kurtuldular, sisteme kendi şifreleriyle girerek internet vergi dairesi şifresi ile bütün işlemlerini yapabiliyorlar, dilekçe verebiliyorlar, belge talep edebiliyorlar, mesaj gönderebiliyorlar, bilgi isteme yazısı her türlü işlemleri yapabiliyorlar, kendilerine gelen, giden bütün evrakları görebiliyorlar, olumsuz yönleri ise devlet için olumlu, onlar için olumsuz olan veri ise artık her şey dijital takip edildiği için mükellefler artık vergiden kaçınma, vergi kaçakçılığı yoluna başvuramıyorlar, tabii bunu yani olumsuz olarak değerlendiremeyiz ama mükellefler bunu kendileri için olumlu olarak görüyorlar.

Araştırmacı :Evet, anladım. Kullanımda yine olumlu olarak başka neler sayabilirsiniz, olumlu olarak?

Yetkili :Olumlu olarak mükellefler artık alım satım yaptığı mükellefleri faturalarını görebiliyorlar, mükelleflere sıkıntılı olup olmadığını sorgulayıp tespit edebiliyorlar, tahsilat yapmak için fatura kesip karşı tarafa gönderebiliyorlar çok rahat bir şekilde, beyannamelerin sistemden direkt otomatik olarak yapabiliyorlar, enflasyon düzeltilmesi son dönemde yapıldı, hemen otomatik olarak bir sistem üzerinden verilerini yerleştiriyorlar, o sistem otomatik olarak bütün firmaların kontrollerini yapıyor, gerektiği kayıtlarına kadar gönderiyor.

Araştırmacı :Anladım. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeyi ve beklentileri nelerdir?

Yetkili :Şöyle genel memnuniyeti olarak yani şimdiki mevcut durumda mükellefler ciddi manada memnuniyetleri var, yani sistemsiz olarak bir sorunları yok, tabii geliştirildikçe bu geliştirilmeye kendilerini eğiterek o seviyeye gelmeleri konusunda sıkıntı yaşıyorlar, genelde uygulayıcılardan sorarak yetismeye çalışıyorlar mevzuatlara, bu da eksik kalıyor, eğitim konusunda biraz eksiklikleri var, mükellefler ve mali müşavirler eğitilmedikleri için ve sadece uygulamayla gittikleri için bazen aksaklıklar yaşayabiliyorlar.

Araştırmacı :Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumu üzerinde nasıl bir etkisi olmuştur ?

Yetkili :Vergi uyumu üzerinde en az %100 etkisi olmuştur, şöyle ki bu dijital vergilendirme ile birlikte asıl alınması gereken vergiler alınmaya başlanmış...

Araştırmacı :Biraz açar mısınız?

Yetkili :Yani her mükellef için vermesi gerekenin en az iki katı, yani şöyle eskiden verdiği ve fakat vermesi gerektiğini zaten kimse vermiyor, kaçınıyor bu şekilde ama dijital vergilendirme ile mükellefler artık vergilerini ödemek zorunda kalıyor, yani yakalandığı zaman normalde vermesi gereken 100 bin lira vergi ise bunu zaten hiç vermiyordu, dijital vergilendirme sayesinde en azından 30'unu veriyor, neden 30'unu veriyor çünkü diyor ki yakalandığım zaman benden 200 lira alınacak zaten 30'a razı olup o dijital vergilendirmenin geliştirdiği ticaret iş hayatını da bir arada değerlendirdiğinde bunu mutlaka yakalanacağını da bildiği için bu şekilde beyanda bulunuyor ve kurumlar vergisi veya diğer vergilerden Türkiye genelinde ciddi manada bir artış var yani ödemeler konusunda.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin biçimsel ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Biçimsel olarak şekilden bahsediyorsunuz?

Araştırmacı :Evet zamanında eksiksiz vesaire hani...

Yetkili :Şöyle yani en basitinden mükellefler artık sistem olarak beyan yani beyanlarını verme konusunda günlerce bir uğraşı içerisinde değiller, on dakikalarını ayırarak eskiden bir günde yaptıkları işi on dakika içinde yapıyorlar yani bu şekilde.

Araştırmacı :Anladım. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin maddi ödevlerini yerine getirmesinde nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :Nasıl bir etki yaratmıştır, biraz önce de bahsettik, mükellefler tamamen kaçırma ve kaçınma yoluna başvurmaya çalışıyorlar ama dijital vergilendirme mükellefleri köşeye sıkıştırıyor ve beyan vermek ve vergilerini ödemek zorunda bıraktı bu da bizim açımızdan devlet olarak çok büyük bir gelişme.

Araştırmacı :Anladım, vergi ödeme ve iade süreçleri açısından değerlendirirsek onu yine maddi ödevler kapsamında?

Yetkili :Yine aynı şekilde dijital vergilendirme olduğu için kimin ne kadar borcu var, hangi araçlar var bunu devlet olarak gördüğü için vergisi çıkan, beyanname ile vergisi çıkan firmalar dijital vergilendirme sayesinde kimin neyi var hemen vergisini ödemediği zaman haciz uyguluyor, hacizle adam vergiyi ödemek zorunda kalıyor.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Dijital vergileme hizmetleri kurumlar vergisi mükelleflerinin vergi dairesi ile iletişimi konusunda nasıl bir etki yaratmıştır?

Yetkili :İletişimi konusunda yani şöyle söyleyeyim eski usulle şimdiki dijital vergilerinin geliştirilmiş hali diyoruz bu şekilde değerlendiriyoruz, mükellef eskinin her şeyi gidip vergi dairesinde kağıt ortamında sorardı, yapardı, ederdi, yani daha sıklıkla giderdi, zamanını yarısı yolda geçerdi, tabii ki bu şekilde ordaki personeli çok daha sıklıkla ziyaret ederdi, onları çok daha iyi tanırdı fakat tanımak, şu anda çoğu mükellef vergi dairesine yılda bir kere gidiyor, eskiden her gün, her hafta, her ay gitmek zorunda kalıyordu, bu da hem vergi mükelleflerini hem de vergi dairesi çalışanlarını çok rahat bir ortamda çalışmasına ve daha az ilişkiyle işlerinin yürütülmesini sağlıyor.

Araştırmacı :Anladım, bu iletişim konusunda yani şeffaflık ve açılarından değerlendirirsek iletişimi nasıl bir etki yaratmıştır, aslında tam onu sormak istedim ben size?

Yetkili :Güven açısından, şöyle dijitalleşme olduktan sonra artık daha her şey resmi olduğu için güven tamamen göz önünde olan bir şey oluyor, kimin neyi var neyi yok vergi dairesi onu net bir şekilde görüyor, mükellefe bu veriler üzerinden görüyor, adamın beş tane arabası var, borcunu ödemiyor, o zaman sen beni kandırıyorsun, ödeme yapmıyorsun, ben de sana haciz uyguluyorum diyebiliyor yani mükellefin ne kadar ya ben zor durumdayım, beni biraz daha idare edin, ödeme yapamıyorum diyemiyor çünkü yani birbirlerini sistemden takip ettikleri için daha resmi daha objektif hale geliyor.

Araştırmacı :Anladım. Vergi uyumu açısından kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetlerini kullanmasının uygulamada ortaya çıkardığı avantaj veya dezavantajlar genel nelerdir?

Yetkili :Avantaj veya dezavantajlar şöyle yani dezavantaj olarak sayamayız genel olarak hep avantajı var, yani vergiden kaçınma, vergiden dolaylı, dolaysız, doğrudan vergiden kaçınmayı azaltmıştır, kurumlar vergisi hem tahiratı hem matrahını arttırıcı yönde bir etkisi var yani olumlu olarak.

Araştırmacı :Evet, dezavantaj olarak bir şeyler söyleyebilir misiniz?

Yetkili :Dezavantaj olarak bir şey söyleyebilir miyim, yani şu an da aklıma bir şey gelmiyor.

Araştırmacı :Anladım, teşekkürler. Kurumlar vergisi mükelleflerinin dijital vergileme hizmetleri kullanımının vergi uyumunu arttırması açısından daha fazla neler yapılabilir?

Yetkili :Sistem geliştirilebilir, mükellef dinlenilebilir, onlarla toplantılar organizasyonlar yapılabilir, bu onların görüşleri de dikkate alınarak sistem onların istekleri doğrultusunda ve objektif yasal mevzuat çerçevesinde geliştirilebilir, en mantıklı yapılacak işlem budur.

Araştırmacı :Gelecekte kurumlar vergisi mükellefleri açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin vergi uyum süreçlerinde daha fazla nasıl rolü olabilir?

Yetkili :Teknolojinin geliştirilmesine ayak uydurularak sistemi ve ağı, tabii mükellefleri de göz önünde bulundurarak, sistemi ona entegre ederek ileriye taşınabilir.

Araştırmacı :Anladım, vergi uyumu açısından vergisel hizmetlerde dijitalleşmenin yeterlilik düzeyi nasıldır, geliştirilmesi konusunda neler önerilebilir?

Yetkili :%30 oranındayız şu anda, bu iyi bir çalışmayla %50 aşamasına getirilebilir.

Araştırmacı :Peki öneri olarak neler söyleyebilirsiniz, yani bu geliştirilmesi konusunda öneri olarak?

Yetkili :Öneri olarak dünyaya entegre sistemler Türkiye'ye getirilip örnekler üzerinden çalışma yapıp ileriye taşımak en mantıklı yöntem.

Araştırmacı :Anladım. Dijital vergileme hizmetlerinin vergi uyumunu artırma stratejileri konusunda neler yapılabilir?

Yetkili :İşte bu şimdiye kadar saydığımız o teknolojik dünya, ileri görüş, yeni sistemler hepsi ileri aşamaya geldiğinde otomatikman artmış olacaktır.

Araştırmacı :Anladım. Ekleme veya paylaşılacak istenen başka konu, bilgi, sorun veya öneri var mıdır?

Yetkili :Teşekkür ederim, böyle bir çalışma içerisine girdiğiniz için ayrıyeten teşekkür ederim.

Araştırmacı :Ben teşekkür ederim.

Yetkili :İyi çalışmalar.

EK-3. KOD KİTABI

Kod kitabı

Sebiha Yıldız.mx24

28.10.2024

Kod Sistemi

1 Dijital Hizmetler	0
1.1 Kullanılan Dijital Vergileme Hizmetleri	0
1.1.1 Gelir İdaresi Başkanlığı WEB Sitesi	23
1.1.2 Dijital Vergi Dairesi	14
1.1.3 E-Devlet	7
1.2 Dijital Hizmetlerin Mevcut Kullanımı	0
1.2.1 Yüksek	23
1.2.2 Düşük	1
2 Dijital Hizmetleri Kullanım Deneyimleri	0
2.1 Olumlu Deneyimler	0
2.1.1 Emek Tasarrufu	1
2.1.2 Zaman Tasarrufu	51
2.1.3 Vergi Uyum Maliyetini Azaltma	29
2.1.4 Kolaylık Sağlama	41
2.1.5 Şeffaflık ve Kontrol	23
2.1.6 Hızlı	35
2.1.7 Fiziken Vergi Dairesine Gitmeye Gerek Olmaması	8
2.1.8 Memnun	12
2.1.9 Otomatikleşme	5
2.1.10 Güvenli	9
2.1.11 Verimlilik	4
2.1.12 Yeterli	7
2.1.13 Doğru ve Eksiksiz Yapma	16
2.1.14 Ödeme Seçeneklerinde Artış	1
2.1.15 Tek Portal Üzerinden Yönetilmesi	2
2.1.16 Bürokrasi ve Kırtasiyecilikte Azalma	3
2.1.17 Kirli Bilgileri Azaltma	1
2.1.18 Psikolojik Rahatlık	1
2.1.19 Nötr	1
2.1.20 Yeşil Çevre	2
2.2 Olumsuz Deneyimler	0

2.2.1 Teknik Aksaklıklar	15
2.2.2 Dijital Okuryazarlığın Olmaması	10
2.2.3 İletişimde Kopukluk	4
2.2.4 Hata Yapma Korkusu	2
2.2.5 Dijital Denetim Korkusu	14
2.2.6 Sistemsel Yoğunluk	10
2.2.7 Karmaşıklık	3
2.2.8 İdareyi Gereksiz Yere Meşgul Etme	2
2.2.9 Dijital Ekranla Maruz Kalma	2
2.2.10 Yeterli Değil	6
2.2.11 Enerji ve İnternet Kesintisi	2
2.2.12 Bilgisayar Kullanma Becerisi Eksikliği	3
2.2.13 Personel Sayısında Azalma	10
2.2.14 Psikolojik Vergi Yüğü	1
2.2.15 Kanuni Sürecin Hemen Başlatılması	2
2.2.16 Güvenlik Riski	1
2.2.17 SMMM-YMM'erin Ofislerinin Dijital Yeterliliklerinin Eksik Olması	1
2.2.18 Yapay Zeka Desteğı Eksikliği	1
3 Dijital Vergi Uyumunu	0
3.1 Uyumla Katkı Sağlamadı	1
3.2 Vergiye Gönüllü Uyumunu Arttırma	21
3.3 Vergi Kayıp ve Kaçacağını Önlemek	6
4 Geliştirme ve Öneriler	0
4.1 Dijital Vergi Uyumunu Arttırmaya Yönelik Öneriler	0
4.1.1 Ek Süre Tanımak	2
4.1.2 Yapay Zekanın Geliştirilmesi	12
4.1.3 Dijitalleşmenin Kapsamını Arttırmak	21
4.1.4 Tek Portal Üzerinden Yönetilmesi	6
4.1.5 Kullanıcıların Taleplerini Dikkate Almak	7
4.1.6 Vergi Bilincini Arttırmak	9
4.1.7 Standartlaştırma	4
4.1.8 Vergi İndirimine Gidilmesi	1
4.1.9 Dijital Okuryazarlığın Arttırılması	8

4.1.10 Rekabetin Düzenlenmesi	1
4.1.11 Teknik Altyapının Güçlendirilmesi	1
4.1.12 Sadeleştirme	4
4.1.13 Dijital Çağa Göre Güncellenme	5
4.1.14 Teknik Aksaklıkların Giderilmesi	3
4.1.15 Vergilemede Adaletin Sağlanması	1
4.1.16 Mükelleflere Sunulan Avantajlar Tabana Yayılmalı	1
4.1.17 Güvenlik Açıklarının Kapatılması	1
4.1.18 Vergi Dairesini Merkezi Bir Yerde Kurma	1
4.1.19 Geliştirilmeli	3
4.1.20 Alış Satış Faturalarının direk Ekranı Düşmesi	1
4.1.21 Kar Zarar Oranını Hesaplayabilme	1
4.1.22 Kira Beyyanamelerini Elektronik Ortamda Verme Zorunluluğu	1
4.1.23 Dijital Çalışmaları Hibe ve Teşviklerle Desteklemek	2
4.1.24 Şeffaflık ve Kontrol	1
4.1.25 Karbon Ayak İzinde Azalma	1
4.1.26 Vergiye Uyum Sağlayan Mükellefi Ödüllendirme	1

1 Dijital Hizmetler

1.1 Kullanılan Dijital Vergileme Hizmetleri

1.1.1 Gelir İdaresi Başkanlığı WEB Sitesi

1.1.2 Dijital Vergi Dairesi

1.1.3 E-Devlet

1.2 Dijital Hizmetlerin Mevcut Kullanımı

1.2.1 Yüksek

1.2.2 Düşük

2 Dijital Hizmetleri Kullanım Deneyimleri

2.1 Olumlu Deneyimler

2.1.1 Emek Tasarrufu

2.1.2 Zaman Tasarrufu

2.1.3 Vergi Uyum Maliyetini Azaltma

2.1.4 Kolaylık Sağlama

2.1.5 Şeffaflık ve Kontrol

2.1.6 Hızlı

2.1.7 Fiziken Vergi Dairesine Gitmeye Gerek Olmaması

2.1.8 Memnun

2.1.9 Otomatikleşme

2.1.10 Güvenli

2.1.11 Verimlilik

2.1.12 Yeterli

2.1.13 Doğru ve Eksiksiz Yapma

2.1.14 Ödeme Seçeneklerinde Artış

2.1.15 Tek Portal Üzerinden Yönetilmesi

2.1.16 Bürokrasi ve Kırtasiyecilikte Azalma

2.1.17 Kirli Bilgileri Azaltma

2.1.18 Psikolojik Rahatlık

2.1.19 Nötr

2.1.20 Yeşil Çevre

2.2 Olumsuz Deneyimler

2.2.1 Teknik Aksaklıklar

2.2.2 Dijital Okuryazarlığın Olmaması

2.2.3 İletişimde Kopukluk

2.2.4 Hata Yapma Korkusu

2.2.5 Dijital Denetim Korkusu

2.2.6 Sistemsel Yoğunluk

2.2.7 Karmaşıklık

2.2.8 İdareyi Gereksiz Yere Meşgul Etme

2.2.9 Dijital Ekranla Maruz Kalma

2.2.10 Yeterli Değil

2.2.11 Enerji ve İnternet Kesintisi

2.2.12 Bilgisayar Kullanma Becerisi Eksikliği

2.2.13 Personel Sayısında Azalma

2.2.14 Psikolojik Vergi Yüğü

2.2.15 Kanuni Sürecin Hemen Başlatılması

2.2.16 Güvenlik Riski

2.2.17 SMMM-YMM'erin Ofislerinin Dijital Yeterliliklerinin Eksik Olması

2.2.18 Yapay Zeka Desteği Eksikliği

3 Dijital Vergi Uyum

3.1 Uyuma Katkı Sağlamadı

3.2 Vergiye Gönüllü Uyum Arttırma

3.3 Vergi Kayıp ve Kaçağını Önlemek

4 Geliştirme ve Öneriler

4.1 Dijital Vergi Uyumunu Arttırmaya Yönelik Öneriler

4.1.1 Ek Süre Tanımak

4.1.2 Yapay Zekanın Geliştirilmesi

4.1.3 Dijitalleşmenin Kapsamını Arttırmak

4.1.4 Tek Portal Üzerinden Yönetilmesi

4.1.5 Kullanıcıların Taleplerini Dikkate Almak

4.1.6 Vergi Bilincini Arttırmak

4.1.7 Standartlaştırma

4.1.8 Vergi İndirimine Gidilmesi

4.1.9 Dijital Okuryazarlığın Arttırılması

4.1.10 Rekabetin Düzenlenmesi

4.1.11 Teknik Altyapının Güçlendirilmesi

4.1.12 Sadeleştirme

4.1.13 Dijital Çağa Göre Güncellenme

4.1.14 Teknik Aksaklıkların Giderilmesi

4.1.15 Vergilemede Adaletin Sağlanması

4.1.16 Mükelleflere Sunulan Avantajlar Tabana Yayılmalı

4.1.17 Güvenlik Açıklarının Kapatılması

4.1.18 Vergi Dairesini Merkezi Bir Yerde Kurma

4.1.19 Geliştirilmeli

4.1.20 Alış Satış Faturalarının direk Ekranı Düşmesi

4.1.21 Kar Zarar Oranını Hesaplayabilme

4.1.22 Kira Beyyanamelerini Elektronik Ortamda Verme Zorunluluğu

4.1.23 Dijital Çalışmaları Hibe ve Teşviklerle Desteklemek

4.1.24 Şeffaflık ve Kontrol

4.1.25 Karbon Ayak İzinde Azalma

4.1.26 Vergiye Uyum Sağlayan Mükellefi Ödüllendirme

ÖZGEÇMİŞ

