

OECD ÜYESİ ÜLKELERDE ve TÜRKİYE’DE MÜKELLEF HİZMETLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI ve GELECEK VİZYONU¹

COMPARISON OF OECD MEMBERS AND
TURKEY ON TAXPAYER SERVICES AND FUTURE VISION



İmdat TÜRKAY*

ÖZ

Dünya genelinde vergi gelirlerinin toplanmasından sorumlu olan Gelir İdarelerinin vatandaşlara ve mükelleflere sunduğu mükellef hizmetlerinde yüzyüze iletişimden sıfır iletişime doğru bir süreç yaşanmaktadır. Tüm dünyayı etkileyen Pandemi döneminde, Gelir İdarelerinin izlediği bu stratejinin ne kadar isabetli olduğu ortaya konmuş oldu. Son yıllarda mükellefi esas alan uygulamalara baktığımızda, Gelir İdaresinin bilgi işlem teknolojilerini kullanarak e-vergi uygulamalarını, internet vergi dairesi, hazır beyan sistemi, interaktif vergi dairesi ve vergi iletişim merkezi araçlarını da kullanmak suretiyle mükellef hizmetleri konusunda çok önemli mesafeler kat etmiştir. Ayrıca, kayıtdışı ekonomiyle mücadele konusunda Vergi İdaresinin koordinasyonunda yürütülen eylem ve yapılan düzenlemelere baktı-

ABSTRACT

A change in the taxpayer service processes provided by the tax authorities, which are responsible for tax collection, has been evolved globally to a new approach, from face-to-face communication to zero communication. During the pandemic, which has affected all the world, it has been witnessed how appropriate the strategy that has been followed by the administrations is. Considering the recent taxpayer services practice, the Revenue Administration has made huge progress by using information system technologies, i.e., e-tax practices, the Internet tax office, the instant tax return system, the interactive tax office applications and –the tax contact centre. Moreover, examining the actions and regulations made under the coordination of the Revenue Administration for the fight against

* Gelir İdaresi Grup Başkanı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, iturkay@gelirler.gov.tr, ORCID-ID: 0000-0003-3596-0872.

Türkay, İ. (Kasım 2020). OECD Üyesi Ülkelerde ve Türkiye’de Mükellef Hizmetlerinin Karşılaştırılması ve Gelecek Vizyonu, *Vergi Raporu*, 254, (134-155).

¹ Bu yazıda yapılan açıklamalar, tamamıyla yazarına ait olup, hiçbir şekilde yazarın çalıştığı kurumunu bağlamaz, kurumunun görüşü olarak kullanılamaz ve değerlendirilemez.

Makale Türü: Derleme Makalesi

M.G.T.: 24.07.2020 / M.K.T.: 13.03.2020

ğımızda, toplumsal olarak kayıtdışılık konusunda var olan direncin gün geçtikçe azalmakta olduğu ve kayıtdışı ekonomi oranının her geçen yıl azaldığı ve kayıtlı ekonominin büyüdüğü gözlenmektedir. Kayıtdışı ekonomi oranındaki her birim azalış, uzun vadede Gelir İdaresinin topladığı vergi gelirlerini artıracaktır. Gelir İdaresi tarafından sunulan hizmetlerin mükellefler tarafından adil, tarafsız ve etkin olarak algılanması ve hizmetlerle ilgili mükelleflerin beklentilerinin karşılanması da son derece önemlidir.

Anahtar Kelimeler: Vergi, vergileme ilkele-ri, vergi bilinci, vergiye gönüllü uyum, mükellef hizmetleri, mükellef memnuniyeti.

Jel Sınıflandırma Kodları: H20, H25, H29.

GİRİŞ

Vergiler, Devlet veya yetkili kılınmış organları tarafından, kişi ve kurumlardan, kanunlara dayanılarak, cebren ve karşılıksız olarak alınan iktisadi (parasal) değerlerdir. Tanımdan da anlaşılacağı gibi vergiler, özel kişi ve kurumlarla Devlet arasında bir borç-alacak ilişkisi doğurmaktadır. Verginin konusu, üzerine konulduğu ve doğrudan ya da dolaylı olarak kaynağını oluşturan iktisadi unsurlardır. Bu unsurlar, bazen bir gelir (örneğin gelir ve kurumlar vergisi), bazen bir servet (örneğin emlak vergisi, motorlu taşıtlar vergisi), bazen bir harcama (örneğin katma değer vergisi ve özel tüketim vergisi) ve bazen de bir işlem ya da kağıt/belge (örneğin damga vergisi) olarak karşımıza çıkmaktadır.¹ 1982 Anayasası'nın 73. maddesinde, herkesin, kamu giderlerini karşılamak üzere, mali gücüne göre, vergi ödemekle yükümlü olduğu hükme bağlanmıştır. Aynı maddede, vergi, resim, harç ve benzeri mali yükümlülüklerin, ancak kanunla konulup değiştirilebileceği ve kaldırılabilirliği de hüküm altına alınmak suretiyle,

shadow economy, people's resistance to formal economy and the level of shadow economy have decreased and the level of formal economy has increased day by day. Every unit of decrease in the rate of shadow economy will ultimately increase the amount of tax collected by the Revenue Administration. Perception of services provided by the Revenue Administration as fair, impartial and effective by the taxpayers and meeting the taxpayers' expectations on services are highly important.

Keywords: Tax, principles of taxation, tax awareness, voluntary tax compliance, taxpayer services, taxpayer satisfaction

Jel Classification Codes: H20, H25, H29

konuya verilen önem vurgulanmıştır. Vergi ödeme gücü kavramı, Anayasa'da da ifadesini bulan bir kavramdır. Ancak vergilendirme ile ilgili tartışmaların her zaman odak noktasında bulunan "vergi ödeme gücü" kavramının tanımı konusunda da farklı yaklaşımlar mevcuttur. Bu yaklaşımlardan birine göre vergi ödeme gücü, kişilerin, kendileri ve ailelerinin yaşamı için gerekli asgari düzeydeki gelirin üzerinde kalan kısımdır. Bir diğer görüşe göre de kişilerin gelirleri ne olursa olsun vergi ödemeleri gerekir. Vatandaşın vergi ödemesi, ülkenin vatandaşı olmanın temel gereklerinden biridir. Vergi ödeme gücüne ulaşmada, günümüzde artan oranlı vergi tarifeleri, asgari geçim indirimi gibi araçlar kullanılmaktadır.

Sosyal bilimlerin bir parçası olan vergi hukukunun bir maddi tarafı yani somut boyutu, bir de maddi olmayan yani elle tutulamayan, gelişimi ve takibi kolaylıkla yapılamayan soyut tarafı vardır. Vergi hukukunun somut tarafını oluşturan maddi vergi kanunları yasama organları tarafından yasa olarak çıkarılır ve vergi sistemine entegre edilir.

¹ EY Türkiye. Vergide gündem. Vergi Rehberi 2016. (<https://www.vergidegundem.com/documents/10156/00dabf6a-f520-4707-880a-30979e98cfd1>). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.

İşte bu noktadan sonra mükellef hizmetleri dediğimiz vergi idaresinin mükellefe karşı yapmış olduğu idari işlemlerdeki süreçler devreye girer ve süreçler tamamen somut iş ve işlemlerden oluşur. Yani hizmeti bir sunan vergi idaresi birde hizmetten çeşitli kanallarla yararlanan mükellef grubu vardır. Vergi hukukunun incelediği diğer bir alan olan vergi bilinci, vergi ahlakı, mükellef hakları gibi soyut kavramların ise herkes tarafından kabul gören genel bir tanımı yoktur. Bu kavramlar ülkeden ülkeye hatta aynı ülkedeki toplumsal sınıflar ve meslek grupları, sektörler ve mükellef grupları arasında bile farklılıklar göstermektedir.

Dünya ticaretinde ülkelerin neden Amerikan doları kullandıklarını lisans öğrenimim sırasında iktisat dersinde öğrendim, ancak yüz doların üzerinde neden bu kişinin resmi olduğunu öğrenmem epey uzun zaman aldı. ABD'nin birçok politikasını eleştirsek de çok etkili olan vergi sistemini eleştirebilmek çok zordur. Zira tüm dünyada örnek gösterilen birkaç etkin vergi idaresinden (IRS)(22 Mayıs 2020 verilerine göre, IRS'e beyanname veren mükellef sayısı 2019 yılında 128 milyon, 2020 yılında ise 119 milyon üzerindedir)² birine sahip olan bu ülkenin kurduğu vergi sisteminin temelini atan insanlardan biri olan Benjamin Franklin, iki yüzyıl öncesinden 1706-1790'lı yıllarda "Dünyada ölüm ve vergiler dışında, hiçbir şey kesin değildir." demek suretiyle bir devletin kurulmasında, gelişmesinde ve yaşamasında verginin ne derece önemli bir olgu olduğunu iki yüzyıl öncesinden ortaya koyduğu için olsa gerek, ABD yüz doların üstüne bugün hala bu kişinin resmini basmaya devam ediyor.

Ayrıca, tüm dünyada etkili olan genellikle de gizli olarak Amerikan kültürünü ve ideolojisini empoze eden Hollywood filmlerinde ABD bayrağı ve vergi ödemenin ölüm kadar kesin olduğu

temasının mutlaka açık veya gizli olarak işlendiği görülmektedir. Bilindiği üzere Hollywood, Amerika Birleşik Devletleri'nin Kaliforniya eyaletinde bulunan Los Angeles kentinin bir bölgesidir. Sinema stüdyolarının ve film yıldızlarının oturduğu evlerin bu bölgede yoğunlaşmasından dolayı Amerikan sinema endüstrisiyle özdeşleşmiştir. Hollywood kelimesi kutsal tahta demektir. Aztekli pagan rahiplerinin kullandığı bir araçtır. İnanaşa göre rahipler bu araçla karşısındakini transa sokup hipnoz edebilmekteydi. Zaten bugün Hollywood filmlerinin de yaptığı tam olarak da bu. İşte Amerikalı yönetmenlerde belki de sinemanın bu gücünü bildiklerinden dolayı birçok ünlü yönetmen ve senarist filmlerinde vergi kaçırmanın mümkün olmadığını işlemektedir. Bu nedenle, Hollywood filmleri izlerken devletin güçlü olduğu, Amerikan vatandaşı için devletin her şeyi yapacağı, Amerikan bayrağı görseli, kilise vurgusu ve de vergi temasının nasıl işlendiğini görmek sıradan bir olaydır. Oysa ülkemizde son on yılda yapılan Türk filmlerine ve dizilere baktığımızda vergi konusunu işleyen bir tane senarist veya yönetmen bulmak neredeyse mümkün değildir, zira verginin günlük hayatımızdaki öncelikler içinde ilk beşte yeri genellikle yoktur. Bu konu tamamen sosyolojik bir olaydır ve toplumun tüm kesimlerini ilgilendiren yerleşik kültürle alakalıdır. Demem o ki vergi kültürü veya vergi ahlakını topluma yerleştirmek ülkedeki gelir idaresinin tek başına yapabileceği bir şey değildir. Toplum olarak vatan, bayrak ve diğer kutsal değerlere verilen önem ne ise verginin de bunlar kadar önemli olduğu küçük yaşlarda çocuklara öğretilmelidir. Bu bilinçle yetişen bir birey mükellef olduğunda kayıtdışı çalışmak ve vergi kaçırmak gibi bir algıyı asla düşünmeyecektir. Ancak, vergi bilincinin topluma tam olarak yerleşmesi içinde

² Internal Revenue Service (IRS). 2020 Filing Season Statistics. ([https://www.irs.gov/2020 Filing Season Statistics](https://www.irs.gov/2020%20Filing%20Season%20Statistics)). 22 Mayıs 2020. Erişim tarihi: 20 Temmuz 2020.

çalışmamızın konusu olan mevcut vergisel işlemlerdeki mükellef hizmetlerinin son derece kaliteli ve etkin sunulması gerekmektedir.

Ülkemizde, hukukun bir dalı olan vergi hukukuna ilişkin son yıllarda akademik çalışmalara baktığımızda en çok incelenen konulardan birinin de; vergi bilinci, vergi ahlakı, vergi algısı, vergi psikolojisi, vergi etiği, vergi kültürü, vergiye gönüllü uyum, vergi yükü, kayıtdışı ekonominin vergi bilincine etkisi gibi somut olarak kavranamayan soyut vergi kavramlarının olduğu gözlemlenmektedir. Bu konularda onlarca kitap, tez, bilimsel araştırma ve makale olduğu bilinmektedir. Ancak bu konular halkın genelinde somut olarak bir karşılık bulamadığından, maliyeciler, vergi hukukçuları ve vergi ile ilgilenen üniversitedeki bölümler bugüne kadar toplumsal vergi bilincini ve mevcut mükelleflerin vergiye gönüllü uyumunu sağlamakta tam olarak başarılı olamamışlardır. En azından toplum olarak, bir ABD, Almanya, İngiltere, Fransa ve Japonya gibi gelişmiş ülkelerdeki vergi bilinç seviyesinin altında olduğumuz söylenebilir. Tabi bu sonuçta Vergi İdaresinin, devletin diğer organlarının ve en önemlisi bizlerin bu şekilde birey olarak yetişmemizi sağlayan eğitim sisteminin etkisi ve rolü olduğu kadar; yılların birikimi olan sosyal algının ve toplumsal değerlerin nesilden nesile aktarımı da çok etkili bulunmaktadır. Toplumsal algıları bugünden yarına değiştirmek elbette çok zordur. Kayıtdışı ekonomik faaliyetlerden kaçınmak ve vergi kaçırmamak, yılların birikimi ile oluşan toplumsal değer yargıları ve algıların bizleri yönlendirmesiyle doğrudan alakalıdır. Çünkü ABD de işyeri açan bir vatandaşımız kurallara uyup kayıtdışı hiçbir işlem yapmadan vergisini tam öderken, Türkiye'ye kesin dönüş yapıp bir işyeri açtığı anda önce komşusuna, mahallesine ve toplumsal algılara bakmakta ve hemen kendisini var olan sistemine entegre etmektedir. Biz buna toplumda uzun yıllarda oluşan vergi ahlakı veya vergi kültürü de diyebiliriz.

Bu çalışmamızda, vergi dünyasının soyut kavramları hariç tutularak somut kavramlar içinde yer alan ve vergiyi toplamakla sorumlu olan Gelir İdarelerinin sunduğu mükellef hizmetlerinden bahsedilecektir. Ayrıca, son yıllarda İktisadi İşbirliği ve Gelişme Teşkilatı (OECD) ülkelerinde ve ülkemizde mükellef hizmetlerinde hangi noktaya gelindiği ve gelecek vizyonunda mükellef hizmetlerinin hangi stratejileri izlemesi gerektiği ile gelecekte hizmet kanallarının nasıl bir seyir izlemesi gerektiği konusunda önerilerde bulunulacaktır.

1- OECD ÜYESİ ÜLKELERDE MÜKELLEF HİZMETLERİ STRATEJİLERİ ve UYGULAMALARI

Son yıllarda gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerin Gelir İdarelerinde önem verilen iki strateji ön plana çıkmaktadır. Bunlardan birincisi, mükellef hizmetlerinde dijital vergi uygulamaları ile mükellefin beklentilerini karşılamak ve vergiye uyum maliyetlerini azaltmaktır. Diğer konu ise vergisel işlemlerin yapılmasında mükellef haklarını sürekli olarak göz önüne almak suretiyle mükellefin menfaatlerini dikkate almaktır. İdari bir işlem olan vergisel işlemlerde gelir idareleri her açıdan mükelleflere yardımcı olmak durumundadır. Vergisel ödev ve yükümlülüklerin o kadar kolaylaştırılması gerekir ki mükelleflerin gönüllü olarak vergisel işlemleri yapmaları sağlanmalıdır. Toplumsal vergi bilincinin artması ve mükelleflerin vergiye gönüllü uyumlarının sağlanmasında vergileme ilkelerine uyulmasının büyük etkisi bulunmaktadır. Hollanda Gelir ve Gümrük İdaresinin “*Size vergiyi sevdiremeyiz ama onu kolaylaştırabiliriz.*” sloganı belki de mükellef hizmetlerinde tüm ülkelerin izlemesi gereken stratejiyi ortaya koymuş durumdadır. Kanunla alınan ve cebri yönü ağır basan vergi gibi bir konuda, sunulan mükellef hizmetlerinin son derece hızlı, güvenli, kolay, kaliteli ve etkin olması gerekmektedir.

1.1- OECD Üyesi Ülkeler ile Bazı Gelişmiş Ülkelerde Mükellef Hizmetleri

Uygulamaları

Gelir İdareleri Forumu (FTA), gelir idarelerinin vergi yönetimi ile ilgili küresel eğilimleri tartışabileceği ve vergi yönetimini geliştirmek için yeni fikirler geliştirebilecekleri OECD bünyesinde oluşturulmuş bir forumdur. Forum, gelir idarelerinin verimliliğinin ve etkinliğinin artırılmasına, uyum maliyetlerinin azaltılmasına yardımcı olarak mükellef hizmetlerini ve vergi uyumunu geliştirilmesini amaçlamaktadır. 2015 yılı Gelir İdareleri Karşılaştırmalı Veriler Raporu; OECD üyesi ülkeler ile gelişmiş ve gelişmekte olan 56 ülkenin katıldığı anketten edinilen vergi sistemleri ve yönetimleri hakkında karşılaştırmalı veriler ile son gelişmeler ve eğilimler hakkında bilgi vermektedir. Bu bölümde 2015 yılı Gelir İdareleri Karşılaştırmalı Veriler Raporu kapsamında yer alan alt başlıklar yer almaktadır.

1.1.1- Gelir İdarelerinin Örgütsel Reform Çalışmaları

OECD Gelir İdareleri Forumunun 2015 yılı raporuna göre, Gelir İdareleri özellikle maliyetleri azaltmak amacıyla önemli örgütsel reform çalışmaları gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda;

- Kurumsal yeniden yapılanma,
- Ofis ağlarını birleştirerek ölçek ekonomisi elde etmek,
- Tekrarlanan idari işlem ve pozisyonları ortadan kaldırmak,
- İş süreçlerinin yeniden tasarımı,
- Hizmet sunumunda “bütünsel devlet yönetimi” yaklaşımını uygulamak,
- Bölge ve yerel ofisleri birleştirerek sayılarını azaltmak,

gibi örgütsel reform çalışmaları yapılmıştır.

Organizasyon yapısına yönelik reformlar ise;

- Vergi türünde yapılanma,
- Fonksiyonel yapılanma,
- Mükellef türüne göre yapılanma,

- Hibrid yapılanma (bu yapılanma çeşitlerinin kombinasyonundan oluşan).

şeklinde yapılmıştır. Ankete katılan 56 ülkenin;

- 12’si fonksiyonel yapılanmayı uyguladıklarını belirtmişlerdir.
- 48’i büyük mükellefler için ayrı bir birim oluşturmuştur.
- 43’ü beyanname alma ve tahsil işlemleri için özel işlem merkezlerine sahiptir.
- 19’u ülke yüksek gelirli mükelleflere yönelik özel bir birim oluşturmuştur.

Tüm Gelir İdareleri coğrafik ve hiyerarşik ofis ağı şeklinde yapılanırken çoğu etkinliği ve verimliliği artırmak amacıyla işlem merkezleri oluşturmuştur. Bu kapsamda;

- Çağrı merkezleri,
- Kurum içi bilgi işlem merkezleri,
- Borç tahsil birimi,
- Vergi Kaçakçılığı birimi,
- Uzlaşma birimi,
- Büyük mükellefler merkezi,
- Yüksek varlıklı şahıs mükellefler merkezi, oluşturulmuştur.

1.1.2- Mükellef Hizmetlerinin Daha Nitelikli ve Kaliteli Olması İçin Oluşturulan Bazı Organizasyonlar

OECD Gelir İdareleri Forumunun 2015 yılı raporuna göre, OECD üyesi ülkelerde mükellef hizmetlerinin daha nitelikli ve kaliteli olması için oluşturulan bazı organizasyonlar şöyledir;

• **Büyük Mükellef Birimleri:** Ankete katılan ülkelerin %85’i büyük mükelleflerin iş ve işlemlerini yürütmek üzere ayrı birimler açmışlardır. Ancak, bu birimler büyüklükleri ve fonksiyonları itibarıyla farklılıklar göstermektedir (Örneğin Kanada).

• **Yüksek Varlıklı Mükellefler Birimleri:** Giderek artan sayıda ve servette yüksek varlıklı mükellefler olmasına karşın, oldukça az sayıda ülke tarafından bu mükelleflerin işlemlerini yü-

rütme üzere uzman birimler oluşturulmuştur. Ankete katılan 19 ülkede yüksek gelirli mükelleflere ayrı bir birim kurulmuştur (Örneğin Hollanda).

• **Küçük ve Orta Ölçekli Mükellefler Birimleri:** Ankete katılan 18 ülkede küçük ve orta ölçekli mükelleflere ayrı bir birim kurulmuştur (ABD, Danimarka).

• **Ombudsmanlık Kurumu:** Gelir İdareleri Karşılaştırmalı Veriler 2015 Raporunda 56 ülkeye uygulanan anket sonuçlarına göre vergi ile ilgili şikayetlerin yönetimi konusunda ankete katılan ülkelerin 20'sinde vergi ve vergi dışı konularla ilgili şikayetlerin değerlendirildiği ve raporlandığı bağımsız bir Ombudsmanlık Kurumu olduğu belirtilmiştir. Ülkelerin 10'unda sadece vergi ile ilgili şikayetlerin değerlendirildiği ve raporlandığı bağımsız bir Ombudsmanlık Kurumu olduğu belirtilmiştir.

• **Mükellefin Avukatı Hizmeti:** ABD'de Mükellefin Avukatı İdaresi (Taxpayer Advocate Servis) ABD Gelir İdaresi'nin (IRS) mükelleflere müşteri odaklı davranmasını sağlamak, müşterilere aktif savunma hizmeti sunmak ve mükellef yararına politikaların geliştirilmesinde önemli rol oynamak amacıyla vergi idaresinin dışında ve bağımsız idari bir birim olarak 1994 yılında kurulmuştur. Mükellefin Avukatı İdaresi temel fonksiyonu; IRS ile mükellef arasında baş gösteren sorunlarda mükellefe destek çıkmak ve belirlenen kriterler çerçevesinde mükelleflerin sorunlarını çözmektir. Her eyalette en az bir yerel vergi mükellefi avukatlık bürosu vardır ve ücretsiz hizmet vermektedir.

Tabi OECD üyesi ülkelerdeki gelir idareleri ile vergi incelemesi yapan birimlerin durumu da ayrıca değerlendirilmelidir. Bazı ülkeler bizdeki vergi denetim kurulu yani inceleme birimi gelir idaresinden bağımsızken, birçok ülkede vergi incelemesini yapan birimler gelir idaresine bağlı olarak faaliyet göstermektedir. Burada her ülkenin kendi dinamikleri ve bakış açısı farklı olduğundan yapı-

lanmaları da farklı olmaktadır. Ancak, vergi yönetimi vergi denetiminin üstünde yer alır ve vergi denetimi vergi yönetiminin bir alt fonksiyonudur. Bu nedenle, ideal olanı vergi inceleme birimlerinin mutlaka gelir idarelerine bağlı olmasıdır.

1.1.3- OECD Gelir İdareleri Forumunun 2015 Yılı Raporuna Göre Mükellef Hizmetlerinde Meslek Mensuplarına Yönelik Hizmetler

Ankete katılan 56 ülkenin Gelir İdarelerinin;

- %60'ı (35 ülke) meslek mensuplarına yönelik danışma forumları düzenlemektedir.
- Yarısından fazlası meslek mensuplarına esnek beyanname dönemi uygulamaktadır.
- Yaklaşık 1/3'ünde meslek mensuplarına yönelik ayrı bir birim bulunmaktadır.
- Yarısından fazlası meslek mensuplarına özel internet sayfası hizmeti vermektedir.
- Yarısından fazlası meslek mensuplarının hizmet memnuniyetini ölçmek için düzenli olarak anket yapmakta ve sonuçlarını paylaşmaktadır.

1.1.4- Online Hizmetlerin Kullanımı

OECD üyesi ülkelerin Gelir İdarelerinin sunduğu temel online hizmetler şöyledir;

- Web sitelerinde vergi ile ilgili bilgi, belge ve hesaplamalar
 - Beyannamelerin elektronik ortamda doldurulması
 - Tam ve/veya kısmen önceden hazırlanmış gelir vergisi beyannameleri
 - Vergiler için elektronik ödeme seçenekleri
 - Mükelleflerin online olarak hesaplarına giriş imkânı
 - IVR teknolojilerini de içeren modern telefon sistemlerini kullanan çağrı merkezleri
- Online hizmetlerde ülkelerin öncelik verdiği hizmetler ise aşağıdaki gibidir;
- Beyannamelerin online doldurulması hizmetinin geliştirilmesi (49 ülke)

- Yeni online uygulamalar (ör: hesaba/ mükellef geçmişine erişim) (37 ülke)
- Web sitelerinde işlevselliği ve bilgileri artırma (33 ülke)
- Vergileri online ödeme hizmetlerinin geliştirilmesi (32 ülke)
- Üçüncü taraflardan veri alma (32 ülke)

Türkiye'nin de öncelik verdiği yukarıdaki hizmetler, araştırmada geçen diğer ülkelerin çoğunluğu ile aynı paralelde gelişmektedir (OECD Gelir İdareleri Forumu 2015 Yılı Raporu).

1.1.5- Mükellef Hizmetleri Stratejileri

Günümüzün çoklu hizmet kanalları uygulamasında amaç, hem mükellefin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayacak hem de idareye minimum maliyet oluşturacak kanal kombinasyonunun oluşturulmasıdır. Kanal stratejisinin amacı şöyledir;

- Mükellef ve idarenin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak,
- Vergiye gönüllü uyumu minimum maliyetle sağlamak,
- Mükelleflerin uygun hizmet kanalına yönlendirilmesini sağlamak.

Mükellef hizmetinin incelenmesi sonucunda, farklı bireylerin farklı zamanlar farklı hizmet kanallarını tercih ettiği görülmektedir. Yükümlülüklerini yerine getirmeye çalışan mükelleflerin ihtiyaçlarının, tercihlerinin ve davranışlarının kapsamlı bir resmini çıkarmayı gerektirmektedir.³

• İngiltere'de mükellef hizmetleri stratejileri

İdarenin strateji geliştirme ve uygulamaları çalışmalarının temelinde müşteri odaklı olma ilkesi bulunmaktadır. Küçük, orta ve büyük işletmelere yönelik farklı uyum ve yaklaşım stratejileri uygulanmaktadır. Farklı sektörlere mensup

iş ortaklarıyla etkileşim içinde kalarak onlardan sürekli geribildirim alabilmektedir. Gönüllü uyumu artırmak amacıyla; desteklemek, önlemek ve reaksiyon stratejisi uygulanmaktadır.

Gönüllü uyumu teşvik et;

- Sistem ve süreçlerin içine dahil edilme
- Mükelleflerin işi kavramalarını ve düzgün yapmalarını sağlama
- Yukarıya dönük müdahalede bulunup yanlış engelleme

Uyumsuzluğu önle;

- Hataların önlenmesi
- Kişiselleştirilmiş dönüşler
- Dijital kanallara geçiş

Uyumsuzlukla savaş;

- Kişiselleştirilmiş yanıtlar
- Düzeltmelerin dijitalleştirilmesi
- Kuralları esnetip ihlal edenlere odaklanma

İdarenin pazarlama, iletişim ve içerik yönetimi birimi, İngiltere Gelir ve Gümrük İdaresinin stratejik hedeflerini gerçekleştirmek ve sunulan hizmetlerin farkındalığını artırmak için pazarlama planı ve kampanyalar hazırlamakta ve uygulamaktadır. Pazarlama ve iletişim planlamalarında sosyal medya kullanımına önem verilmekte işletme büyüklüğü ve sektörler bazında farklı pazarlama iletişim yöntemleri uygulanmaktadır. İdare pazarlama ve iletişim planlamalarında OASIS (amaç, hedef kitlesi, strateji, uygulama ve değerlendirme) metodunu kullanmaktadır. OASIS metodu sosyal medyayı pazarlama ve iletişim planlaması ile bütünleştirmek için kullanılan beş adımlı bir plandır.

1.1.6- Optimal Kanal Kombinasyonu ve Mükellef Hizmetlerinde Kanal Hiyerarşisi

Kanal⁴ stratejisi oluşturmanın ana hedeflerinden birisi de bir kanal analizi yaparak optimal ka-

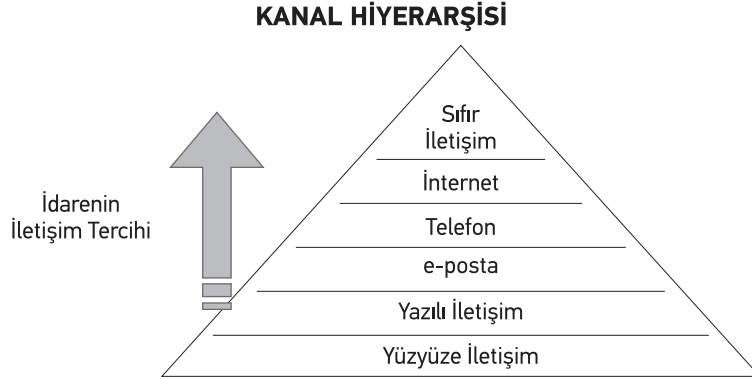
³ OECD Gelir İdareleri Forumu 2015 Yılı Raporu.

⁴ Türk Dil Kurumu Sözlükleri. (<https://sozluk.gov.tr>). (Telefon, telgraf, radyo, televizyon vb. araçlarla iletişimi sağlayan yol, hat).

nal kombinasyonunu oluşturabilmektir. Kanal tercihleri hiyerarşisi oluşumunun aşamaları şöyledir;

- İdarenin sunduğu hizmetlerin sınıflandırılması
- Mükelleflerin tercihleri ve idarenin gereksinimlerinin tespiti
- Hizmet kanallarının analizleri

İdarenin iletişim tercihi; yüzyüze iletişimden sıfır iletişime doğru bir tercih söz konusudur. Kanal hiyerarşisinde Gelir İdarelerinin iletişim tercihi sırasıyla; yüzyüze iletişim, yazılı iletişim, e-posta, telefon, internet ve en sonunda sıfır iletişime ulaşılmasıdır.



• Hizmet türlerinin ve hizmet kanallarının analizi

Bu konuda yapılacak analiz çalışmalarında sorulması gereken sorular şöyledir;

- Hangi hizmet için hangi hizmet kanalı uygundur?
- Kanalların mükellef ve idare için fayda ve maliyeti nedir?
- Hizmetin/mükellefin hizmet kanalları arasında geçişini sağlamanın sonuçları nelerdir?
- Mükelleflerin tüm ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılayacak en uygun kanal kombinasyonu nedir?

1.1.7- Müşteri Segmentasyonunda Kullanılan Kriterler

Gelir idarelerinin müşteri segmentasyonunda kullandığı kriterler şöyledir;

- İşletmeler: ölçek, organizasyon yapısı, sektör.
- Şahıs: İhtiyaçları, tutumları, gelir düzeyi, yaşı, eğitim düzeyi.

- İngiltere'de müşteri segmentasyonu
- Segmentasyon daha etkin hizmet sunumu sağlamakta.
- Mükelleflerin tercih edecekleri hizmet kanalinin ve kanallar arası geçiş hakkındaki tutumlarının tespitinde kullanılmakta.
- Amerika Birleşik Devletlerinde müşteri segmentasyonu
- Segmentasyon mükelleflerin vergiye uyumlarının ve hizmet ile ilgili beklenti ve tutumlarının tespitinde kullanılmakta.
- Kriter: gelir ve yaş
- Norveç'te müşteri segmentasyonu
- Segmentasyon fayda-maliyet analizinin bir parçası olarak yürütülmekte.
- Şahıslar için kullanılan kriterler; yaş (60 yaş üstü/altı), eğitim düzeyi.

1.1.8- Mükellef Memnuniyet Anketleri

Kanal stratejisi uygulaması ile ilgili en önemli unsur anket çalışmasıdır. Çoğu Gelir İdaresi, mükellef anketlerini iki yılda bir tekrarlayarak kanal

stratejisinin gelişimini ve etkilerini ölçmektedir. Belli kriterlere sahip mükellef gruplarına yönelik nitel analizler uygulanmaktadır. Mükellefle olan iletişimin detaylı analizine yönelik çalışmalara ağırlık verilmektedir.

1.1.9- Müşteri İlişkileri Yönetimi

Özel sektörün sıkça kullandığı bu yönetim şekli kamu sektöründe de ilgi görmeye başlamıştır. Ancak, karmaşık ve maliyetli bir sistem olduğu için sistemi uygulayan her ülke başarılı olamadığı gözlemlenmiştir. Pek çok ülke “Müşteri İlişkileri Yönetimi”ni hem kullanıcı hem de vergi idaresi açısından fayda sağlayacağını düşünmekte ve bu sisteme sahip olmak istemektedir. Sistemi uygulayan ülkeler Portekiz, İrlanda ve Avustralya’dır.

• İrlanda’da müşteri ilişkileri yönetimi

İrlanda’da uygulanan müşteri ilişkileri yönetimi “Entegre İletişim Sistemi” olarak adlandırılmıştır. Sürekli gelişim halinde olan sistem bir iletişim arşivi niteliği taşımaktadır. Sistemde mükelleflerin kullandıkları hizmet kanallarındaki tüm iletişim bilgileri kayıt altına alınmakta, böylece her mükellefe ait bir iletişim arşivi oluşturulmaktadır. Örneğin mükellef telefonla iletişim kurduğunda, bu mükellefin daha önce gerçekleşmiş tüm iletişim bilgileri (posta, telefon, e-posta, yüz yüze ve diğer tüm görüşmeler) görevli personelin ekranında görülebilmektedir.

• Portekiz’de müşteri ilişkileri yönetimi

Vergi ve Gümrük İdaresi Finans Portalı üzerinden açtığı ve “Elektronik Vezne” adı verilen sistem sayesinde mükellefler, şimdiye kadar yüz yüze halletmeleri gereken her türlü işlemi online olarak yapabilmekte ve her türlü bilgi talebinde bulunabilmektedirler. Mükelleflerin vergi dairelerine gitme zorunluluğunu ortadan kaldıran bu uygulama 7/24 hizmet vermektedir. e-Vezne uygulaması, CRM denilen Müşteri İlişkileri Yöne-

timi sistemiyle çalışmaktadır. Birden fazla hizmetin devreye girmesini gerektiren durumların yaşanması halinde, bu merkezi yönetim sistemi sözü edilen hizmetler arasındaki koordinasyonu sağlamaktadır.

1.1.10- Bazı Ülkelerde Vergi Eğitimi Örnekleri

- Avrupa Birliği-TAXEDU
- İngiltere Eğitim Programı
- İspanya Eğitim Portalı
- Avustralya Eğitim Portalı
- **Avrupa Birliği TAXEDU Projesi**
- Proje, üye ülkelerin katılımıyla Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Komisyonu tarafından yönetilmektedir.
- Portalın yapım aşamasında gençlere danışılmış ve eğitim içerikleri konusunda geri bildirim alınmıştır.
- Vergi ve Eğitim kelimelerinden türetilen portal, https://europa.eu/taxedu/home_en “Vergi Geleceğimizi İnşa Eder” sloganına sahiptir.
- Üç yaş grubunu hedeflenmektedir:
 - Çocuklar (9-12 yaş arası): Vergilerin ne olduğunu eğlenceli bir şekilde anlatmayı amaçlıyor.
 - Gençler (13-17 yaş arası): Vergilerin ne olduğu gençlerin ilgi alanlarına göre (online alışveriş, müzik indirme vb.) örneklerle daha detaylı anlatılıyor.
 - Genç yetişkinler: Yetişkinliğe geçerken yaşamlarıyla ilgili (üniversiteye başlama, iş kurma, başka ülkede çalışma vb.) vergi konusunda bilgi veriliyor.
- Bilgiler, oyunlar, e-öğrenme materyalleri ve mikro öğrenme parçaları kullanılarak verilmektedir.

Ülkemizde de 2007 yılından bu yana Hazine ve Maliye Bakanlığı ile Milli Eğitim Bakanlığı ile işbirliği içinde çocukların yaş gruplarına uygun

vergi bilinci geliştirme eğitimleri verilmektedir. Ayrıca, çeşitli oyunların ve etkinliklerin yer aldığı “http://www.vergibilinci.gov.tr” internet sayfası da çocuklara farkındalık yaratmak için kullanıma açık bulunmaktadır.

- Farklı Yaş Gruplarına Göre Vergi Konusunda Bilgilendirme

Farklı yaş gruplarına göre, yapılan bilgilendirme kampanyaları yapılmaktadır. Farklı yaş gruplarına sorulan temel soru şudur, neden vergileri önemsemeliyim? Yaş grupları şöyledir;

- Parkların ve oyun alanlarının maliyetlerini kimin ödediğini bilmek istiyorum (9-12 yaş)
- Vergi ne demek biliyorum. Ama benimle ne alakası var? (13-17 yaş)
- Genç-yetişkin olarak, vergiler beni nasıl etkileyecek? (genç yetişkin)

- İngiltere’de Vergi Kavramı Eğitim Programı

- Çocuklara yönelik olarak iki farklı yaş grubu için (8-11 yaş ve 14-17 yaş) vergi konusunda hazırlanan programda yer alan animasyonlar okullarda öğretmenler tarafından isteğe bağlı olarak çocuklara izlettirilmektedir.
- Ekim 2016’da sunulmaya başlanan “Çocuklar İçin Vergi Kavramı” programı verginin, kendileri, aileleri ve toplum için gerekli olan ihtiyaçları karşılamak için gereken parayı sağladığını açıklayarak 8 ila 11 yaşındaki çocuklar için vergiye basit bir giriş sağlamaktadır.
- 14 ila 17 yaş aralığındaki çocuklar için hazırlanan “Vergi Kavramı” programı ise, ortaokul öğrencileri için vergi sistemine giriş sağlamak üzere 4 animasyon (HMRC, ilk işe başlama, kayıt dışı ekonomi ve kendi işini kurma konularında) halinde tasarlanmış kapsamlı bir öğretmen paketi içerir.
- Söz konusu animasyonlar HMRC’nin YouTube kanalından ve Times Educational

Supplement programından ücretsiz olarak izlenebilir. Ayrıca DVD olarak temin etmek de mümkündür.

- İspanya’da Vergi Eğitimi Portalı

İspanya Gelir İdaresinin Maliye Araştırmaları Enstitüsü ile birlikte geliştirdiği eğitim portalının bileşenleri şöyledir;

- Öğretmenlerin erişimi için öğretici metinler (senaryolar)
- Öğrencilerin erişimi için flash versiyonu
- 3 öğrenci grubuna yönelik ise;
 - İlköğretim 5. ve 6. sınıf
 - Ortaöğretim 1. ve 2. sınıf
 - Ortaöğretim 3. ve 4. sınıf

Her senaryoda, «T Kuşağı» dedikleri 4 karakterden biri seçiliyor ve 30 dakikalık şehir turlu boyunca, okul, kütüphane, park, yaşlılar için merkez, hastane, itfaiye, tren, mağaza, ofis, Vergi Dairesi ve müzede diyaloglar yoluyla sosyal harcamalar ve karşılandıkları kaynaklar anlatılıyor. Bulundukları mekana ilişkin istatistiksel bilgi veriliyor ve her bölüm sonunda bir sorunun cevaplanması isteniyor.

- Avustralya’da Vergi Eğitimi Portalı

Vergi, Süper + Siz; Avustralya Gelir İdaresi tarafından eğitim müfredatları ile uyumlu, öğrencilere hitap edecek şekilde tasarlanmış eğlenceli, animasyonlu ve etkileşimli unsurları içeren adli ücretsiz bir çevrimiçi eğitim portalıdır. 7-12. sınıf öğrencilerine yönelik olarak hazırlanmıştır. Portal aşağıda yer alan dört modüldeki eğitim ve öğrenim aktivitelerini içermektedir.

- Vergi nedir?
- Şahıs vergisi
- Kurumlar vergisi
- Avustralya Sosyal Güvenlik Sistemi

7-12. sınıf öğrencilerine yönelik olarak ‘Arkadaşlarınızı verginin toplumsal önemi konusunda nasıl teşvik edersiniz?’ konusunda yaratıcı fikirlerini sunacakları bir proje yarışması gerçekleştirilmektedir.

1.2- OECD Vergi İdareleri Forumu'nun "Koronavirüs Döneminde Vergisel Konulardaki Önerilerinin" Mükellef Hizmetleri Açısından Değerlendirilmesi

Koronavirüs (Covid 19) salgını, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizin de ekonomik, sosyal ve iş hayatını etkilemeye devam etmektedir. Koronavirüs salgını her alanda olduğu gibi vergi dünyasında da mükelleflerin vergisel işlemleri üzerine çok önemli etkiler yarattı. Koronavirüs sürecinde TÜRMOB tarafından, "Korona Salgınının Türkiye Ekonomisine Etkisi Değerlendirmeler Ve Öneriler Raporu" adlı çok kapsamlı bir çalışma yayınlandı. Söz konusu çalışmada; Koronavirüs salgınının Türkiye ekonomisine etkileri, krize karşı para ve maliye politikası uygulamaları ile krizin sektörel etkileri hakkında detaylı açıklamalar yapılmıştır. Çalışmada dikkat çeken bir konuda, krizi önlemek amaçlı vergisel tedbirlerle ilgili olarak OECD Vergi İdareleri Forumu'nun⁵ önerdiği önlemlerdir. Söz konusu çalışmada; Koronavirüs salgınının Türkiye ekonomisine etkileri, krize karşı para ve maliye politikası uygulamaları ile krizin sektörel etkileri hakkında detaylı açıklamalar yapılmıştır. Çalışmada dikkat çeken bir konuda, krizi önlemek amaçlı vergisel tedbirlerle ilgili olarak OECD Vergi İdareleri Forumu'nun (2020) önerdiği önlemlerdir. Bahsedilen vergisel tedbirlere ilişkin önlemler şöyledir;

- İşverenler üzerindeki istihdam maliyetlerini düşürmek adına çalışanların ücretleri üzerinden alınmakta olan gelir vergisi ve sigorta primi kaynaklı kamusal yüklerin bir süreliğine kaldırılması veya ödemelerinin ötelenmesi,
- Sağlık sektöründe krizle mücadele eden risk alarak çalışmak durumunda kalan sağlık çalışanlarına yönelik vergi muafiyetleri getirilmesi,

- İlaç, gıda ve sağlık ekipmanlarının ithalinde ödenen KDV, ÖTV, gümrük vergisi, vb. vergisel yükümlülüklerinin ötelenmesi veya geçici olarak kaldırılması,
- Kaçakçılığı önleyici önlemlerin beraberinde mükelleflerin KDV iade işlemlerinin hızlandırılması,
- Şüpheli-değersiz hale gelen alacaklar nedeniyle üstlenilmiş olan KDV yükünün en aza indirilmesi için önlemler getirilmesi,
- Vergisel yükümlülüklerle ilişkin son işlem tarihlerinin (beyanname verme, bildirim ve ödeme) ötelenmesi,
- Belirli bazı durumlar için vergi cezaları ve gecikme faizi uygulamalarının durdurulması,
- Mükelleflerin vergi borçlarının yeniden yapılandırılması ve faizsiz ödeme dönemi gibi uygulamalarla mükelleflere ödeme kolaylıklarının getirilmesi,
- Vergi borçlarının tahsiline yönelik vergi idareleri tarafından rutin olarak yürütülmekte olan icra, haciz, banka hesaplarına el koyma, mülk/varlık satışı gibi uygulamaların geçici olarak durdurulması,
- Vergi kaçakçılığı durumları dışında yürütülen vergi incelemelerinin bir süreliğine durdurulması ve yeni vergi incelemelerine bir süreliğine başlanmaması,
- Mükelleflerin her türlü vergisel işlemlerinin hızlandırılması, özellikle de vergi iadesi işlemlerinin hızlandırılması, mükellef hizmetlerinin kalitesinin iyileştirilmesi, dijital hizmet kanallarının yaygınlaştırılması, telefonla mükelleflere verilen destek uygulamalarının yaygınlaştırılması ve mükelleflerle daha şeffaf bir iletişim stratejisinin yürütülmesi,

⁵ CIAT/IOTA/OECD (2020). "Tax Administration Responses to COVID-19: Business Continuity Consideration". OECD. (https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2020_COVID19_ciat_iota_ocde.pdf). Paris. Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.

- Geçici vergi benzeri peşin vergi uygulamalarının gelir/kurumlar vergisinin beyan dönemine kadar ötelenmesi,
- Zarar mahsup müesseselerinin kullanımının genişletilmesi ve özellikle geçmişe yönelik zarar mahsubu uygulamalarının devreye alınması.

OECD Vergi İdareleri Forumu 2020 Raporunda yer alan önlemler kapsamında; işverenlerin istihdam maliyetlerinin düşürülmesi, çalışanlara sağlanan teşvik ve ödemeler ile mükelleflerin vergisel yükümlülüklerle ilişkin son işlem tarihlerinin (beyanname verme, bildirim ve ödeme) ötelenmesi, mücbir sebep hali uygulaması gibi birçok önlem esas itibarıyla ülkemizde işverenlere, çalışanlara ve mükelleflere sağlanmış bulunmaktadır.

2- TÜRKİYE'DE MÜKELLEF HİZMETLERİNİN GELİŞİMİ ve GELECEK VİZYONU

Mükellef hizmetleri konusunda OECD üyesi ülkelerde var olan mevcut organizasyonlar ve hizmetlere baktığımızda benzer nitelikteki yapılanma ve hizmetlerin 2005 yılında mükellef odaklı hizmet anlayışı kapsamında yeniden yapılanan Gelir İdaresi Başkanlığında da yapılmakta olduğu görülmektedir. Hatta bazı uygulamalarda Gelir İdaresinin sunduğu mükellef hizmetlerinin birçok Avrupa ülkesinden ileride olduğunu söylemek de mümkündür. Örneğin OECD üyesi ülkelerde olan küçük yaştaki çocuklara yapılan vergi eğitiminin bir benzeri, 2008 yılından bu yana Milli Eğitim Bakanlığının EBA sistemi üzerinden verilmektedir. Hizmet sunumunda özel organizasyonların kurulması kapsamında İstan-

bul Büyük Mükellefler Vergi Dairesi Başkanlığı 2007 tarihinden bu yana büyük ölçekli mükelleflere hizmet vermektedir. Söz konusu ülkelerde izlenen gönüllü uyum stratejileri Gelir İdaresinin 2019-2023 Stratejik Planında⁶ stratejik amaçlar arasında yer almaktadır. Gelir İdaresinin tüm stratejik planlarında toplumsal vergi bilinci ve mükellef memnuniyetinin artırılması stratejik hedefler arasında yer almaktadır.

Örgütsel yapılanma, çağrı merkezi, mükellef haklarına yönelik özel bir yapılanma (1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesine eklenen 238/A maddesi ile "Mükellef Hakları Kurulu" kurulmuştur),⁷ online hizmetler ve hizmet sunumunda izlenen kanal stratejilerinde Gelir İdaresi OECD üyesi ülkelerin çoğundan çok daha etkili hizmet sunmaktadır. Özellikle son yıllarda hayata geçirilen online vergi hizmetleri kapsamında; özellikle e-beyanname, hazır beyan sistemi ve interaktif vergi dairesi uygulaması ile artık tüm vergisel işlemlerin 7/24 zaman ve mekan sınırlaması olmaksızın hızlı, maliyetsiz ve güvenilir bir şekilde mükelleflere sunulduğu bir döneme girilmiştir.

Türk Gelir İdaresinin mükellef hizmetlerinde yaptığı çok önemli atılımların sonucu Vergi ödemeleri 2020 Raporuna da yansımış durumdadır. PwC ve Dünya Bankası Grubu iş birliğinde, 190 ülkedeki vergi ödeme kolaylığı ve şirketlerin vergilendirilme süreçlerinin incelendiği Vergi Ödemeleri 2020 Raporunda,⁸ vergi mükellefleri ve vergi idareleri için teknolojik gelişmelerin önemi ortaya konmuştur. Bu yıl 14. gerçekleştirilen çalışma, teknolojiye ileriye giden vergi ödemelerini nasıl kolaylaştırdığını ele alınmıştır. Raporda, vergi mükelleflerinin teknolojik ilerle-

⁶ Gelir İdaresi Başkanlığı. "2019-2023 Dönemi Gelir İdaresi Başkanlığı Stratejik Planı". Aralık/2019. Yayın No295. (https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/beyannamerehberi/stratejikplan_2019_2023.pdf). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.

⁷ Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi. Resmi Gazete. 18.04.2020. Sayı 60.

⁸ PwC Türkiye. "Vergi Ödemeleri 2020 Raporu". (<https://www.pwc.com.tr/vergi-odemeleri-2020>). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.

meleri benimsemeleri ve kullanmaları halinde vergi idarelerinin sağlayacağı önemli kolaylıklardan yararlanabileceği vurgulanmıştır. Vergi Ödemeleri 2020 Raporu'na göre, Türkiye vergi ödemeleri sıralamasında 57 basamak, iş yapma kolaylığı sıralamasında 10 basamak yükselmiştir. Türkiye vergi ödeme kolaylığı sıralamasında 190 ülke arasında 26'ncı sırada yer almaktadır. Türkiye 2018 yılında katma değer vergisi konusunda atılan adımlar sayesinde vergi ödeme kolaylığı açısından 190 ülke arasında 26'ncı sıraya yükselmiştir. Yine Dünya Bankası tarafından her yıl düzenli olarak yayınlanan İş Yapma Kolaylığı Endeksi 2019 yılı Raporunda daha önce 60. basamakta yer alan Türkiye, 2020 Yılı Raporunda 17 sıra yükselerek 190 ülke arasında en kolay iş yapılan 33. ülke olmuştur.⁹ Yani Türkiye vergi ödemeleri ve iş yapma kolaylığı konusunda çok büyük sıçramalar yapmış ve olumlu bir düzeye gelmiştir. Bu sonuçlarda, vergi ve sigorta işlemlerinin elektronik ortama taşınmasının etkisi çok olmuştur.

2.1- Gelir İdaresinde Mükellef Odaklılık İlkesinin Benimsenmesi

2005 yılında kurulan Gelir İdaresinin kuruluş Kanunu olan 5345 sayılı Gelir İdaresi Başkanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun'un (Yeni sistemde, Gelir İdaresi Başkanlığının teşkilat yapısı görev ve yetkilerine ilişkin düzenleme 15.07.2018 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan 4 no.lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile düzenlenmiş olup Gelir İdaresi Başkanlığı ilgilendiren maddeler Kararnamenin 134 ile 157 sayılı maddeleri arasında yer almaktadır.) "Amaç" başlığı altındaki 1. maddesinde, mükelleflerin vergiye gönüllü uyumunu sağlamak, mükellef haklarını gözeterek yüksek kalitede hizmet sunmak iba-

resi ile 4. maddede yer alan mükellefin vergiye uyumunu kolaylaştırmak, mükellef haklarını korumak, mükellef-Gelir İdaresi Başkanlığı ilişkilerinin karşılıklı güven esasına dayanması konusunda gerekli tedbirleri almak, mükellefleri vergi mevzuatından doğan hak ve ödevleri konusunda bilgilendirmek ibaresi ile mükellef odaklılık ilkesi vurgulanmış olup kanunda "mükellef hakları" ibaresi beş kez zikredilmiştir.¹⁰ 5345 sayılı Kanunla 2005 yılında yeniden yapılanan Türk Gelir İdaresi, 1946-2005 yılları arasında Gelirler Genel Müdürlüğü olarak yürüttüğü faaliyetine bu tarihten itibaren Gelir İdaresi Başkanlığı olarak yeniden yapılmak suretiyle devam etmektedir. 2005 yılındaki yapılanma sonrasında mükellef odaklı bir idare olma yolunda kendi bünyesi içinde mükellef hizmetleri daire başkanlığı olarak ayrı bir birim kurarak, mükellef hizmetlerindeki anlayışını ortaya koyan Türk Gelir İdaresi, mükellef odaklı hizmet anlayışını tüm teşkilatına yerleştirmek için çalışmalarına devam etmektedir. Türk Gelir İdaresinin kuruluş kanununda; mükelleflerin vergiye uyumunu kolaylaştırmak ve hizmetlerini yerine getirmek ile mükellefleri vergi mevzuatından doğan hakları ve ödevleri konusunda bilgilendirmek, idarenin görevleri arasında sayılmıştır.

Mükellef odaklı hizmet anlayışının gereği olarak kurulan mükellef hizmetleri daire başkanlığının görevleri ise şöyle belirlenmiştir;

- Vergi bilincinin artırılması için gerekli çalışmaları yapmak.
- Mükellefleri vergi mevzuatından doğan hakları ve ödevleri konusunda bilgilendirmek.
- Mükelleflere yönelik hizmetlerin ve her türlü iletişimin, hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli tedbirleri almak.

⁹ Uluslararası Yatırımcılar Derneği. (<https://yased.org.tr/tr/haberler/yasedden-haberler/turkiye%E2%80%99nin-dunya-bankasi-is-yapma-kolayligi-endeksi>). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.

¹⁰ Hülya Tamzok. "Mükellef Hakları Bildirgesi". Vergi Dünyası Dergisi. Sayı 441. 2018.

- Mükellef haklarının korunmasını sağlamak ve buna ilişkin gerekli alt yapıyı hazırlamak.
- Mükellef şikayetlerini değerlendirmek ve bu konuda gerekli tedbirleri almak.
- Mükellef memnuniyetini ölçmek ve değerlendirmek.
- Vergi mevzuatının adil uygulanmasını sağlamak için gerekli tedbirleri almak.

Gelir İdaresinin kuruluş kanununda, mükellef hizmetlerinin, mükellef grupları ve sektörler ile bunların hizmet ihtiyaçları da dikkate alınmak suretiyle gerçekleştirilmesi temel ilke olarak benimsenmiştir. Ülkemizde kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi için gerekli vergi gelirlerinin zamanında ve yeterli biçimde toplanabilmesi, verginin toplumun tüm kesimlerince benimsenmesi, kamuoyunda sağlıklı bir vergi bilinci oluşması ve mükelleflerin vergiye gönüllü olarak uyum sağlamaları ile mümkün olabilir. Gelir İdaresi Başkanlığı, çeşitli ve çok kapsamlı olan vergi mevzuatının adil ve tarafsız biçimde uygulanmasını sağlamaktadır. Kamu maliyesinin vazgeçilmez unsuru olan vergi gelirlerinin zamanında ve yeterli biçimde toplanabilmesi için tüm işlemleri kolaylaştırmaya yönelik çalışmalar yürütmektedir. Türk Gelir İdaresi 2005 yılında mükellef odaklı yapılandırmasını tamamladıktan sonra, Şubat 2006 yılında OECD üyesi ülkelerinin birçoğunda bulunan “Mükellef Hakları Bildirgesini”¹¹ yayımlamak suretiyle bu konuda ne kadar kararlı olduğunu kamuoyuna beyan etmiştir.

2.2- Mükellef Odaklı Hizmet Anlayışı Kapsamında Sunulan Hizmetler

Hazine ve Maliye Bakanlığına bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı, mükelleflerin ihtiyaç, talep ve beklentilerinin belirlenmesi, işlemlerini hızlı ve güvenli bir şekilde yapabilecekleri hizmet ka-

nallarının geliştirilmesi ve toplumsal farkındalığı artırmaya yönelik çalışmalar yoluyla vergiye gönüllü uyumun ve vergi bilincinin artırılması amaçlarına yönelik çalışmalarına devam etmektedir. Gelir İdaresinin yıllık faaliyet raporlarında mükellef hizmetleri kapsamında yapılan faaliyetler kapsamlı olarak yer almaktadır.

Ülkemizde verginin toplumun tüm kesimlerine benimsetilebilmesine ve vergiyi gönüllü olarak ödeme alışkanlığının artırılmasına yönelik olarak her yıl şubat ayının son haftası Vergi Haftası olarak kutlanmaktadır. Bu etkinliklerle kamuoyuna, mükelleflere ve geleceğin mükellefi olan çocuklara yönelik olarak bir dizi etkinlik yapıldığı ve vergi konusunda farkındalık sağlanmaya çalışıldığı anlaşılmaktadır. Dünya örnekleri standardında hizmet veren profesyonel çağrı merkezi olan Vergi İletişim Merkezi (VİMER-189) ise, mükelleflerin vergi ile ilgili konularda güncel ve doğru bilgiye telefon aracılığıyla ulaşmalarını sağlamak amacıyla, 2008 yılından bu yana faaliyette bulunmaktadır. VİMER tarafından danışmanlık hizmetinin yanı sıra; telefonla ve internet ortamında ihbar bildirimlerinin alınması, borç sorgulama, borç bildirim hizmeti, e- beyanname teknik destek hizmeti, mükellef geri bildirim sistemi, motorlu taşıtlar vergisi plaka tescil tarihi sorgulama, ingilizce e-posta yanıt sistemi, gayrimenkul sermaye iradı beyannamesine ilişkin randevu taleplerini alma ve geri arama hizmetleri de sunulmaktadır.

Toplumda vergi bilincinin yerleşmesi bakımından çocuklar ve gençlerin vergi konusunda bilgilendirilmesi ve farkındalıklarının artırılması amacıyla Milli Eğitim Bakanlığı ile Hazine ve Maliye Bakanlığı işbirliği ile yürütülen vergi bilinci geliştirme eğitimlerine 2008 yılından bu yana aralıksız devam edilmektedir. Ülkemizin gele-

¹¹ Gelir İdaresi Başkanlığı. Mükellef Hakları Bildirgesi. Şubat/2006. (<https://www.gib.gov.tr/mukellef-haklari-bildirgesi>). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.

ceğini bugünden oluşturmak ve “ağaç yaşken eğilir” düşüncesi ile çocukların vergi konusunda bilinçli bireyler olmalarını sağlamak üzere çalışmalar yürütülmektedir. Bu amaçla çocukların gelişim düzeylerine uygun olarak bilgilendirilmeleri ve duyarlılık kazanmaları için Milli Eğitim Bakanlığının da katkıları ile “Vergi Bilincini Geliştirme Eğitimleri” ile her yıl yaklaşık 5 milyon üzerinde öğrenciye eğitim verilmektedir. Türkiye genelinde birinci kademede (3 ve 4. sınıflar), ikinci kademede (5, 6, 7 ve 8. sınıflar) ve üçüncü kademede (9, 10, 11. sınıflar) bulunan öğrencilere gelir İdaresi tarafından hazırlanan ve Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Bilişim Ağında (EBA) yer alan eğitim CD'lerinin gösterilmesi sağlanarak yıllık beş milyona yakın öğrenciye Vergi Bilinci Geliştirme Eğitimleri verilmektedir. Ayrıca, Gençlik ve Spor Bakanlığı ile yapılan ortak çalışmalar ile Türkiye genelinde üniversite öğrencilerine yönelik gençlik merkezleri, gençlik kampları ve kurum yurtlarında vergi bilinci konusunda farkındalık eğitimlerine devam edilmektedir. Vergi Bilincinin ve Gönüllü Uyumun Artırılması Eylem Planı (2016-2018) ile kurumsal yapı, vergi algısı, vergi bilinci, yükümlülük süreçleri, paydaşlarla işbirliği, mevzuat, toplumsal iletişim ve denetim alanlarında önemli çalışmalar yapılmıştır.¹²

Gelir İdaresi, mükelleflerin ihtiyaç, talep ve beklentilerinin belirlenmesi, işlemlerini hızlı ve güvenli bir şekilde yapabilecekleri hizmet kanallarının geliştirilmesi ve toplumsal farkındalığı artırmaya yönelik çalışmalar yoluyla vergiye gönüllü uyumun ve vergi bilincinin artırılması amaçlarına yönelik olarak proaktif bir yaklaşımla çalışmalarına devam etmektedir. Bunun temel felsefesi, mükellefe sürekli yükümlülüklerini hatırlatan bir yaklaşımdır. Mükellef ile tüm mec-

raları (Sosyal medya, gazeteler, mektup, AVM, internet, radyo, TV, Cep telefonları vb.) kullanarak sürekli olarak mükellefle ve toplumla iletişim kurulmaktadır. Örneğin, 2012 yılında hayata geçirilen önceden hazırlanmış kira beyanı sistemi için çok küçük bir maliyetle Mart/2013 de 766 bin kişi ilk defa beyanname vermiş ve beyan dönemi sonunda GMSİ mükellef sayısı 1.559 bin kişiye çıkmıştır. Temmuz/2020 tarihi itibarıyla kira gelirinden dolayı beyanname veren GMSİ mükellef sayısı ise 2.091.825 kişiye¹³ ulaşmıştır ve bunun büyük çoğunluğu internet ortamında Hazır Beyan Sistemi üzerinden idare tarafından hazırlanan beyannameyi onaylamak suretiyle vermektedir.

Mükellef hizmetleri yönünden Gelir İdaresi Başkanlığı proaktif bir yaklaşım benimsemiş ve internet ve bilişim teknolojilerini kullanarak aktif olarak mükellefle iletişime geçmek suretiyle son yıllarda çok büyük mesafeler almıştır. E-Beyanname, internet vergi dairesi uygulamaları, vergi ödeme kolaylıkları, e-defter, e-fatura, hazır beyan sistemi, interaktif vergi dairesi gibi birçok konuda bilgi teknolojilerini etkin olarak kullanmaktadır. Hepimizin de gözlemlediği gibi, dünyada 2000'li yıllardan sonra çok hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Bilişim teknolojilerinin etkisi ile Dünya inanılmaz bir hızla değişmekte ve ekonomik, siyasi, demokratik, askeri ve sosyal yönden eşit şartlarda bulunan ülkelerden bu değişimi takip edebilen kurumlar ise hep bir adım önde gitmektedir. Dünyadaki bu hızlı değişime ayak uydurabilmek için, Güney Kore'li bir düşünüründe belirttiği gibi “*eşimiz ve çocuklarımız hariç*” her şeyi değiştirmemiz gerekmektedir. Bireysel olarak yaşam tarzımızı, iş yapma alışkanlıklarımızı, yaşamı planlama şeklimizi, olayları değerlendirme ve düşünme yöntemlerimizi

¹² Gelir İdaresi Başkanlığı. Kurumsal Raporlar ve Tablolar. İdare Faaliyet Raporları.(<https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim/faaliyet-raporlari>). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.

¹³ Gelir İdaresi Başkanlığı. İstatistikler. Aylar İtibarıyla Mükellef Sayıları.(https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user_upload/VI/AIGMS/2020/TABLO_5.xls.htm).Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.

mutlaka gözden geçirmeliyiz. Kamu kurumları olarak da iş süreçlerini yeniden gözden geçirmeli ve vatandaşın beklentilerine cevap verme hızımızı artırmalıyız. Günümüzde, ülkelerin gelişmişlik ölçütlerinden biri de verginin bir kültür olarak toplumda algılanması ve toplumda vergi bilinci-nin oluşturulması ve vergi ödeme alışkanlığının yerleştirilmesidir. Vergi bilinç düzeyi yüksek olan toplumlara baktığımızda, hep kayıtdışılık oranla-rının düşük ve vergi gelirlerinin yüksek olan ül-keler olduğunu görüyoruz.

Son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, vatandaşın talep ve bek-lentilerinde ve bunun sonucu olarak da devletin kamu hizmetleri sunumundaki rolünde önemli değişimler yaratmıştır. Yeni kamu hizmeti an-la-yışıyla vatandaş odaklılık, hızlı, etkin ve kaliteli hizmet sunumu bir gereklilik haline gelmiştir. Gelir İdaresi, mükellef beklentilerini karşılayarak memnuniyeti artırmak amacıyla teknolojik ge-lişmeleri iç ve dış uygulamalarında etkin olarak kullanmaktadır. Bunun en güzel örneklerinden biri, 2018 yılı başında kullanıma açılan ve e-dev-let portalı üzerinden de hizmet veren “İnteraktif Vergi Dairesi”dir. Mükellefler, hem bilgisayardan hem de cep telefonundan kullanabilecekleri bu uygulama ile vergilendirmeye ilişkin işlemlerini hızlı ve kolay bir şekilde yapabilmektedirler. Ba-sit ve kullanıcı dostu tasarımıyla 160’ın üzerinde-ki işlem ve sorgulama yapma imkanı veren uygu-lama ile vergi dairelerinde yapılan tüm işlemler neredeyse yapılabilmektedir. Özellikle tüm dün-yayı etkisi altına alan Pandemi (Covid-19) süre-cinde interaktif vergi dairesi uygulaması saye-sinde mükellefler vergi dairesine gitmeden tüm vergisel işlemlerini internet ortamında zaman ve mekan sınırı olmaksızın 7/24 yapabilmişlerdir.

Mükelleflerin beyanname vermelerini kolay-laştıran Hazır Beyan Sistemi, 2016 yılından bu yana kira, ücret, menkul sermaye iradı ile diğer kazanç ve iratlara ilişkin gelir vergisi beyanname-lerini önceden hazırlayarak mükelleflerin onayına

sunmaktadır. Diğer kurumlardan edinilen bilgilere dayanarak oluşturulan hazır beyannameleri, mü-kellefler kontrol edip gerekirse düzelterek onayla-mak suretiyle işlemlerini tamamlıyorlar. E-beyan-namenin bir ileri aşaması olan hazır beyanname ile mükellef sayısında büyük artış olmuş ve mü-kelleflerin uyum maliyeti azalmıştır. Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından geliştirilen ve serbest mes-lek erbabı, işletme hesabı esasına göre defter tu-tan mükellefler ile basit usule tabi mükelleflerini kapsayan Defter-Beyan Sistemi ile mükellefler kayıtlarını elektronik ortamda tutabilmektedir-ler. Ayrıca bu mükelleflerin defterleri elektronik ortamda oluşturularak saklanacak, beyanname, bildirim ve dilekçelerini de elektronik ortamda vermekteler. Sistemin kullanımı işletmelere kırtasiye yükünden ve zaman kaybından kurtul-mak gibi pek çok kolaylık sağlamaktadır.

Vergilerin ödenmesi konusunda da mükellef-lerin hayatını kolaylaştırıcı çalışmalar yürütülmüş ve ödeme kanalları çeşitlendirilmiştir. Vergi dai-relerinin yanı sıra banka şubelerinden ve internet bankacılığından debit/kredi kartları ile ödeme imkanı sağlanmıştır. Elektronik vergi uygulama-ları, hem Gelir İdaresinin iş ve işlem süreçlerini hızlandırmış ve kayıtlı ekonomiyi büyük ölçüde geliştirmiştir hem de işletmelerin e-dönüşümü-ne katkı sağlamıştır. Hayata geçirilen elektronik vergi uygulamaları, zaman ve maliyet tasarrufu yoluyla uyum maliyetlerini azaltmıştır. Bu kap-samda, etkin bir vergileme ve tahsilat sisteminin sağlanmasına yönelik olarak mükelleflerimizin diğer mükelleflerle ilişkilerinde kullandığı fatura ve fatura yerine geçen belgeler ile kanuni defter-lerin dijitalleştirilmesi yolu ile e-fatura, e-defter, e-arşiv fatura, e-bilet, e-irsaliye, e-müstahsil makbuzu, e-serbest meslek makbuzu gibi elekt-ronik belge ve defter uygulamaları hayata geçiril-miştir. Bu suretle hem mükelleflerin kağıt belge kullanımından kaynaklanan maliyetlerini önemli ölçüde azaltılmış hem de kayıtdışı ekonomi ile et-kin bir şekilde mücadele imkanı sağlanmıştır.

Mükellef hizmetlerinde bir diğer konuda mükelleflerin vergi konusunda bilgilendirilmelerinin sağlanmasıdır. Vergi gibi teknik ve karmaşık mevzuatı olan bir konuda mükelleflerin anlayacağı şekilde basit ve kolay anlaşılabilir şekilde rehber ve broşürlerin hazırlanması gerekmektedir. Bu kapsamda vergi ile ilgili tüm konularda mükellefleri zamanında ve doğru biçimde bilgilendirmek için basılı ve online yayınlar, kısa mesaj ve mektup, sosyal medya vb. çeşitli iletişim kanallarını etkin olarak kullanmaktadır. Bu arada vergiyi uyumlu mükelleflere getirilen %5 vergi indirimini uygulaması ile vergisini düzenli ödeyen mükellefler bir bakıma ödüllendirilmektedir. Bu uygulama ile hem vergisini zamanında ödeyen hem de geçmişe dönük vergisel yükümlülüklerini tam olarak yerine getiren gelir ve kurumlar vergisi mükelleflerine ödeyecekleri vergiden %5 indirim sağlanmaktadır. Ayrıca basit usulde ticari kazanç elde eden mükelleflere kazanç indiriminin yararlanma imkanı getirilmiş ve yeni işe başlayan genç girişimcilere de vergi ve sigorta prim teşviki sağlanmıştır.¹⁴ Yürütülen tüm faaliyetlerde ve geliştirilen tüm hizmet seçeneklerinde mükelleflerin ihtiyaçlarını ve beklentilerini temel alan bir yaklaşımla hareket edilmektedir. Bütün bu çalışmaların toplumsal vergi bilincini ve mükelleflerin vergiye gönüllü uyumunu daha üst seviyelere yükselteceği, böylece ödenen vergilerle ülkemizin yatırım, üretim ve istihdam kapasitesinin büyüyeceği ve bu büyümenin her vatandaşla olumlu yansımaları olacağı muhakkaktır.

2.3- Mükellef ve Meslek Mensubu Memnuniyetinin Ölçülmesi

Toplumsal vergi bilincinin, mükellef memnuniyetinin zaman zaman ölçülmesi, mükellefe

sunulan vergisel hizmetlerin ne derece başarıya ulaştığını ölçme açısından son derece önemlidir. Modern gelir idareleri tarafından son çeyrek yüzyılda mükellef memnuniyetini ölçmek ve çıkan sonuçlara göre yeni hizmetler geliştirmek yönünde bir eğilim söz konusudur.

OECD üyesi birçok ülkede ortalama iki yılda bir mükellef memnuniyet anketi yapılmakta ve sonuçlara göre hizmet kanalları yeniden gözden geçirilmektedir. 2005 yılında mükellef odaklı hizmet anlayışı şeklinde yeniden şekillenen ve örgütlenen Türk Gelir İdaresi de son yıllarda sürekli olarak anketler yapmak suretiyle gerek mükellefler gerekse meslek mensuplarının (serbest muhasebeci mali müşavir) memnuniyet ve şikayetlerini ölçmekte, görüş ve önerilerine başvurmaktadır. Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından son yıllarda yaptırılan mükellef memnuniyet anketlerinde memnuniyet oranları şöyle gerçekleşmiş bulunmaktadır.

- Mayıs 2012’de 1.500 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen ankette memnuniyet oranı %57,6,
 - Aralık 2013’de 11.520 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen ankette memnuniyet oranı %63,
 - Aralık 2015’de 15.000 mükellef ve 1.000 muhasebe meslek mensubu katılımıyla gerçekleştirilen ankette;
 - Mükellef genel memnuniyet oranı %76,94,
 - Meslek mensubu genel memnuniyet oranı %74,72,
- olarak belirlenmiştir.¹⁵

2.4- Gelecek Vizyonunda Mükellef Hizmetlerinde Yapılması Gerekenler

Gelecek dönemde sosyal ve hukuk devlet ilkesinin iyice ağırlığını hissettirmesi ve insan hak-

¹⁴ Gelir İdaresi Başkanlığı, Kurumsal Raporlar ve Tablolar, İdare Faaliyet Raporları, 2018 Yılı GİB Faaliyet Raporu. (<https://www.gib.gov.tr/kurumsal/stratejik-yonetim>). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.

¹⁵ Gelir İdaresi Başkanlığı, Mükellef ve Meslek Mensubu (3568 Sayılı Kanuna Tabi) Memnuniyet Anketi (2015). (<http://www.gib.gov.tr/mukellef-ve-meslek-mensubu-3568-sayili-kanuna-tabi-memnuniyet-anketi-2015-sonuclandi>). Yayın tarihi: 2.2.2016. Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.

larına paralel olarak mükellef haklarının da gelişmesiyle beraber artık Gelir İdarelerinin mükellef hizmetlerinde mükellefler lehine yeni anlayışlar geliştirmesi gerekmektedir. Nisan/2020 tarihinde kurulan Mükellef Hakları Kurulunun faaliyete geçmesi sonrasında artık vergisel işlemlerde mükellef haklarına biraz daha fazla hassasiyet gösterileceğini söylemek mümkündür. Bu kapsamda, gelecek dönemde mükellef hizmetlerinde yapılması gerekenleri şöyle özetleyebiliriz;

- Mükellef hakları konusunda gri (net olmayan) alanlarda idarenin lehine değil, mükellefin lehine düşünen bir anlayışın hakim kılınması.
- İdare mükellef ilişkisinde mükellefin hukukunu üstün tutan, hazinenin önceliğini esas almayan bir anlayışın hakim kılınması.
- Verginin kamusal hizmetlerin bir karşılığı olduğu algısının topluma benimsetilmesi için kampanyalar yapılması.
- Mükellef odaklı kurum kültürünün oluşması için personele, mükellef memnuniyetini esas alan, profesyonel iletişim teknikleri eğitimleri verilmesi.
- Vergi bilincini artırmaya yönelik yapılan çalışmaların uzun vadeli stratejiler ve planlamalar kapsamında yapılması.
- Vergi bilincini artırmaya yönelik sürekli olarak paydaşlarla eylem planları hazırlanması ve uygulanması.
- Gelir İdaresi'nin paydaşlarından alınan görüşlerin, yapılan faaliyetlerde dikkate alınması.
- İdare ile mükellef ve sektör temsilcilerinin sürekli iletişimini sağlayan mekanizmalar kurulması.
- YMM-SMMM gibi paydaşlarla sürekli olarak merkez ve taşra birimleri ile iletişim kurularak öneri, görüş ve beklentilerinin alınması.
- Vergi bilincinin artırılması gereğinin kamu tarafından benimsenmesinin sağlanması için çalışmalar yapılması.

- Yerel yönetimler, yani belediyelerle (Gelir birimleri) vergisel konularda iletişim kurulması.
- GİB ile sivil toplum kuruluşları (Oda, borsa, birlik vb.) arasındaki iletişimlerin artırılması.
- Mükellef hakları üzerine faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları ile sürekli iletişime geçilmesi, görüş ve önerilerinin alınması ve önemli gün ve haftalarda ortak faaliyetler yapılması. (Vatandaşın Vergisini Koruma Derneği (VAVEK)-Ankara, Mükellef Hakları Platformu-Bursa, Mersin Mükellef Hakları ve Sorumlulukları Platformu-Mersin, Vergi Mükellefi Savunucuları Derneği (VER-SAV)-Kocaeli, Vergi Mükellefinin Haklarını Koruma Derneği (MÜHAK), Vergi Hukuku Platformu (VEHUP)-İstanbul, İstanbul Vergi Merkezi (İVM)-İstanbul).
- GİB-SGK işbirliğinin artırılması, vergi ve sigorta primi konusunda yapılacak ortak kampanyalarla bu konuda toplumsal farkındalığın sağlanması.
- Vergi ödeme ve vergileme kültürünün yerleşmesi için çalışmalar yapılması. Vergide ortak tanımlamaların yapılması, yani vergi bilinci, vergi algısı, vergi ahlakı, vergi ödevi, vergi ödeme, vergileme kültürü gibi konularda akademisyenlere rapor hazırlanması.
- Medyada vergi bilincini artırma konusunda sürekli yayınlar yapılması ve bu konuda sosyal medyanın da aktif olarak kullanımının sağlanması.
- Vergi bilincini artırmaya yönelik projeler hazırlanıp uygulanması.
- Vergi, vergi bilinci, vergi ahlakı, vergi kültürü vb. konularında mevzuatta bir hüküm konulması.
- Planlama, programlama ve performans yönetiminin vergi bilincini geliştirme faaliyetlerinde kullanılması.
- Mükelleflerin, Gelir İdaresi ile iletişim kanallarını bilmesi ve kullanmasının sağlanması.

- Mükellef ile yüz yüze iletişim konusunda çalışanlara profesyonel eğitim verilmesi.
- Vergi bilincini geliştirme konusunda toplumda var olan olumsuz algıların yönetimi ve önlem alınması (Psikolojik ve sosyolojik destek).
- Mükelleflerin vergi bilinç düzeyini ölçen anketlerin periyodik olarak yapılması.
- Vergi ödememenin ve kaçırmanın ahlaksızlık olarak algılanmaması konusunun incelenmesi ve psikolojik ve sosyolojik destek alınarak bu algının değiştirilmesi.
- Diyanet İşleri Başkanlığı ile başta vergi haf-tası olmak üzere işbirliği yapılması ve vergi bilincinin artırılması konusunda ilgili kurumdan destek alınması.

Mükellef hizmetlerinin örgütlenmesinin; mükellef grupları, mükellefiyet türleri, sektörler, meslek örgütleri vb. şeklinde yapılması ile mükellef grupları, vergi türleri ve sektör ve meslek grupları itibarıyla personelin uzmanlaşması ve ihtisaslaşmasının sağlanması gerekmektedir. En küçük mükellef grubu dahi kendini değerli ve önemli hissetmelidir.

2.4.1- Gerçek Kişi Mükellefler İçin Oluşturulması Gereken Hizmet Masaları Ofisleri

Özel sektör her müşteriye nasıl özel müşteri temsilcisi sağlıyorsa, Gelir İdaresinde de her mükellef grubuna özel hizmetlerin sunulması gerekmektedir. Çünkü her mükellef grubunun farklı beklenti ve ihtiyaçları bulunmaktadır. Veraset ve intikal vergisinin mükellefi ve basit usulde vergilendirilen mükelleflerin beklentileri ile kurumlar vergisi mükelleflerinin hizmet açısından beklentileri aynı değildir. Bu kapsamda gerçek kişi mükellefiyetlere yönelik olarak örneğin; kira masası, ücretliler masası, ticari kazançlar masası, zirai kazançlar masası, menkul kıymetler masası, değer artış kazancı masası, serbest meslek erbapları masası, basit usul masası, engelliler

masası, vergiden muaf esnaf masası, veraset ve intikal vergisi masası, teşvik ve indirimler masası, MTV/TPC masası, KDV ve ÖTV masası, idari para cezaları masası, emlak vergisi masası, gelir stopaj masası, beyanname masası (Hazır Beyan Sistemi ve diğerleri), ikincil mevzuat takip masası gibi masa veya ofisler kurulabilir ve en küçük mükellef grubuna kendi şartları çerçevesinde özel mükellef hizmetleri sunularak tüm sorunların hızlı ve etkin bir şekilde çözülmesi sağlanmalıdır.

2.4.2- Tüzel Kişi Mükellefler İçin (Şirketler, İşletmeler, STK) Oluşturulması Gereken Masalar/Ofisler

Kurumlara, şirketlere, dernek ve vakıflara, belediyelere, üniversitelere, spor kulüplerine, site yöneticiliklerine, okul aile birliklerine ve her türlü sivil toplum kuruluşlarına yönelik olarak da etkin bir mükellef hizmetleri için; şirketler masası, büyük mükellefler masası, dernek/vakıflar masası, meslek odaları/birlikler masası, sivil toplum kuruluşları masası, irtibat ofisleri masası, belediyeler masası, üniversiteler masası, kamu kurumları masası, KOBİ masası, spor kulüpleri masası, teşvik ve indirimler masası, kurum stopaj masası, beyanname masası, ikincil mevzuat takip masası gibi masa veya ofisler kurulmalıdır.

2.4.3- Vergi Bilinci/Gönüllü Uyum/Mükellef Hakları Masaları

Toplumsal vergi bilinci ve vergiye gönüllü uyum konusunda ise sürekli olarak toplumda ki paydaşlarla iletişim halinde olan, beklenti ve önerileri toplayan ve bunları strateji haline getirip uygulanmasını sağlayan; vergi bilinci/gönüllü uyum masası, mükellef hakları masası, mükellef şikayetlerini değerlendirme masası, mükellef hakları dernekleri masası, vergi hukuku akademisyenler masası, medya araçları masası, e-vergi uygulamaları masası, borç takip masası, iade-

ler masası, vergi uygulamalarının takip masası, kayıtdışı ekonomi masası, mükellef memnuniyeti takip masası, vergi ihtilafları masası, çağrı merkezi masası, TÜRMOB ve SMMMO masası, online hizmetler masası, internet sayfasını takip masası, mükellefle iletişim masası, kurumsal imajı geliştirme masası, toplumsal vergi bilinci masası, çocuklarda ve gençlerde vergi bilinci masası, iç ve dış paydaşlarla iletişim masası gibi masa ve ofisler kurulmalıdır.

Özetlemek gerekirse, etkin bir mükellef hizmetleri için her sektör ve mükellef grubuna yönelik olarak mevcut hizmet kanallarının geliştirilmesi ve yeni hizmet kanallarının belirlenmesi için mutlaka gelecek dönemde özel ofislerin kurulması ve buralarda görevli uzmanlar, görev alanına ilişkin tüm yazılı ve görsel dokümanların hazırlanması, yayınlanması ve sonuçlarının takibinden sorumlu olmaları sağlanmalıdır. Adeta bu masalarda çalışan kişilerin ilgili mükellef grubuna yönelik olarak mükellef odaklı hizmet anlayışı kapsamında 7/24 düşünmeleri, strateji geliştirmeleri ve mükellef hizmetleri konusunda fikir üretmek suretiyle yeni hizmet kanalları geliştirilmeleri, mükellefler üzerinde büyük farkındalık yaratacaktır. Bu arada mükellef hakları konusunda bir hususu da belirtmekte fayda vardır, o da 2006 yılında yayınlanan Mükellef Hakları Bildirgesinin günümüz mükellef beklentilerini de karşılayacak şekilde yeniden revize edilmesi ve bildirgeye mükellefin sorumluluklarının da eklenerek, "Mükellef Hakları ve Sorumlulukları" şeklinde yayınlanmasıdır.

SONUÇ ve GENEL DEĞERLENDİRME

Çağdaş vergi sistemlerinin temelini oluşturan beyan esasında, mükellefler vergiye tabi gelirlerini kendileri beyan etmektedirler. Beyan esasının yerleşmesi ve toplanması istenen vergilerin mükellefler tarafından tam ve doğru olarak beyan edilmesini beklemek ise gelir idaresinin mükellef hizmetlerindeki performansına

da bağlı bulunmaktadır. Sunulan vergilendirme hizmetlerinin etkili ve kaliteli olması mükelleflerin vergiye gönüllü uyumunu artıracak ve beyan esasının yerleşmesine katkı sağlayacaktır. Bir ülkenin sahip olduğu mali kaynaklar, temel kamu hizmetlerinin yürütülmesi ile ekonomik büyüme ve kalkınmayı destekleyici yatırımların gerçekleştirilmesine imkan sağlamaktadır. Bu mali kaynakların başında mükelleflerimizin ödediği vergiler gelmektedir. Ülkemizin refah seviyesinin artırılmasına katkıda bulunmak üzere, tüm vatandaşlar olarak vergi ödemekle yükümlüyüz. Vatandaşların bu bilinçle hareket ederek vergisini vermesi ve ülkemizin kalkınmasına kendi imkanları ölçüsünde katkıda bulunması ülkemizin geleceği açısından büyük öneme sahiptir. Sunulan hizmetlere ilişkin mükellef beklentilerinin karşılanması ve hizmet sunumunda mükellef ayrımı yapılmadan şeffaf bir yönetim sergilenmesi, mükelleflerin vergi ile ilgili ödevlerini yerine getirmede daha istekli olmalarına yardımcı olacaktır. Gelir İdaresinin, mükelleflerle bire bir veya topluca kuracağı iletişim faaliyetleri yardımıyla mükelleflerde istenilen davranış ve tutum değişikliğini meydana getirmesi mümkün bulunmaktadır. Bu doğrultuda Gelir İdaresinin belli dönemlerde değil her zaman toplumla ve özellikle mükelleflerle kuracağı iletişim (sosyal medya, televizyon, radyo, telefon, internet sayfası, çağrı merkezi, e-posta, mektup, kamu spotu vb.) vergi kültürünün yerleşmesi açısından çok önemlidir.

OECD ülkeleri nezdinde yapılan anket sonuçları göstermektedir ki artık ülkeler mükellef hizmetlerinde yüzyüze iletişimden sıfır iletişime doğru bir kanal stratejisi izlemektedirler. Özellikle Pandemi sürecinde tüm vergisel işlemlerin online ortama taşınmasının önemi bir kez daha ortaya çıkmış durumdadır. Gelecek dönemde Türk Gelir İdaresi de dahil olmak üzere mükellef memnuniyetini esas alan ve vergiye gönüllü uyum stratejilerinin izleneceği ve mükelleflerin vergisel işlemlerinin tamamının internet orta-

mında 7/24 yapılabilceği bir süreci yaşayacağız. Mükelleflerin ve meslek mensuplarının yapacağı vergisel işlemleri gelir idareleri ne oranda kolaylaştırıp elektronik ortama taşıyabilirse, mükelleflerin vergiye uyum maliyetleri düşecek ve Devletinde vergi toplama maliyeti düşecektir. Özellikle elektronik belge uygulamalarının tamamen yaygınlaştırılması sonucunda gelecek dönemde beyan esasından beyannamelerin sistemler tarafından hazırlanıp mükellefin onayladığı, yani hazır beyan sisteminde olduğu gibi bir sürece evrildiği dönemleri göreceğiz. Özellikle 2018 yılından bu yana hizmet vermekte olan İnteraktif vergi dairesi uygulaması daha da geliştirilerek belki de tüm vergisel işlemlerin buradan yapılması sağlanacaktır. Bunun sonucunda ise örgütsel yapıların yeniden tasarlanmasını gerektirecek ve mükelleflerin sıfır iletişimle internet ortamında vergi dairesine gitmeden tüm işlemleri yapacağı bir dönemi çok yakın bir zamanda göreceğiz. Eminim ki bu Pandemi sonrasında yeni süreçte, ne mükellef ne de Gelir İdaresi kimsenin bir itirazı olmayacaktır, zira salgın süreci Gelir İdarelerinin izlediği stratejilerin ne kadar doğru olduğunu net olarak ortaya koymuştur. Hatta devlet olarak e-Devletten sunulan kamusal hizmetlerin vatandaşlara faydasını ülke olarak bu salgın sürecinde çok iyi kavramış durumdayız.

Türk Gelir İdaresi, gelecek vizyonunu mükellef haklarını gözeterek vergide gönüllü uyumu artırmak ve kaliteli hizmet sunarak vergi ve diğer gelirleri toplamak olarak belirlemiştir. Bu hedefine ulaşabilmesi için gelecek dönemde mutlaka vergilendirme işlemlerine mükellef gözüyle bakabilen, sürekli değişen mükellef ihtiyaçlarına cevap verebilen, altyapısını oluşturup gerekli örgütlenmeyi sağlayabilen ve vergiye gönüllü uyumu teşvik eden bir anlayışın hâkim olduğu idare olarak faaliyetine devam etmesi gerekmektedir. Bunun ilk yolu ise vergisel işlemlere muhatap olan mükelleflere etkin, kaliteli ve zamanında hizmetlerin sunulmasıdır. Mükellef memnuniyeti-

tini esas almadan gerek vergi bilinci gerekse vergiye gönüllü uyumun kendiliğinden artırılmasını beklemek imkansızdır. Türk Gelir İdaresi bugüne kadar bu hususu dikkate aldığından olsa gerek sunmuş olduğu mükellef hizmetlerine yönelik olarak yapmış olduğu mükellef ve meslek mensubu memnuniyet anketlerinde %70'in üzerinde bir memnuniyet çıkmaktadır ki vergi gibi soğuk ve zorunluluk gerektiren bir konuda çok iyi bir sonuçtur.

Gelecek dönemde, vergi mükelleflerinin teknolojik ilerlemeleri benimsemeleri ve kullanmaları halinde, Gelir İdaresi vergi toplama maliyetini iyice düşürecek ve iş yükünü de azaltacaktır. Türkiye'nin vergi ödeme kolaylığı sıralamasında 190 ülke arasında 26'ncı sırada yer alması esasen e-vergi uygulamalarının sağladığı kolaylıklar sayesinde olmuştur. Türkiye'nin Dünya Bankası'nın (Doing Business Index), iş yapma kolaylığı sıralamasına göre 33'üncü sırada yer alması da işverenlerin e-vergi/sigorta uygulamalarından yeterince yararlandıklarının bir sonucudur. "Vergi ödeme kolaylığı" ve "iş yapma kolaylığı" konusunda ortaya konan yüksek performans, Türk Gelir İdaresinin vatandaşların işlemlerini kolaylaştırarak, sunulan hizmet kalitesini yükselttiğini göstermektedir. 2005 yılında mükellef odaklı yaklaşımla yeniden yapılanan Türk Gelir İdaresi, mükelleflere daha iyi hizmet sunmak üzere sürekli olarak yeni hizmet kanallarını devreye almaktadır. Bu kapsamda, vergiye uyum maliyetlerini düşürmek ve mükelleflere daha kaliteli hizmet verebilmek amacıyla teknolojinin bütün imkanlarının kullanıldığı görülmektedir. Son yirmi yılda mükelleflerin; beyan, bildirim ve ödeme gibi işlemlerin neredeyse tamamına yakını elektronik ortama taşınarak mükelleflere büyük kolaylık sağlanmıştır. Vergi mevzuatının daha etkin, adil ve rekabetçi bir yapıya kavuşturmanın tek başına yeterli olmadığı, etkin ve etkili bir mükellef hizmetleri ile desteklenmediği sürece mükellef memnuniyetinin istenen seviyede artırılamayacağı asla unutulmamalıdır.

KAYNAKÇA

- Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi. Resmi Gazete. 18.04.2020. Sayı 60.
- CIAT/IOTA/OECD (2020). "Tax Administration Responses to COVID-19: Business Continuity Consideration". (https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2020_COVID19_ciat_iota_ocde.pdf). Paris. Erişim tarihi: 09 A2020.
- EY Türkiye. Vergide gündem. "Vergi Rehberi 2016". (<https://www.vergidegundem.com/documents/10156/00dab-f6a-f520-4707-880a-30979e98cfd1>). Erişim tarihi: 09.08.2020.
- Gelir İdaresi Başkanlığı. "2019-2023 Dönemi Gelir İdaresi Başkanlığı Stratejik Planı". (https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/beyannamerehberi/strategikplan_2019_2023.pdf). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.
- Gelir İdaresi Başkanlığı. Kurumsal Raporlar ve Tablolar. İdare Faaliyet Raporları. "2018Yılı GİB Faaliyet Raporu". (<https://www.gib.gov.tr/kurumsal/strategik-yonetim>). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.
- Gelir İdaresi Başkanlığı, Mükellef ve Meslek Mensubu (3568 Sayılı Kanuna Tabi) Memnuniyet Anketi (2015). (<http://www.gib.gov.tr/mukellef-ve-meslek-mensubu-3568-sayili-kanuna-tabi-memnuniyet-anketi-2015-sonuclandi>). 2.2.2016. Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.
- Gelir İdaresi Başkanlığı. Kurumsal Raporlar ve Tablolar. İdare Faaliyet Raporları. (<https://www.gib.gov.tr/kurumsal/strategik-yonetim/faaliyet-raporlari>). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.
- Gelir İdaresi Başkanlığı. İstatistikler. Aylar İtibariyle Mükellef Sayıları. (https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user_upload/VI/AIGMS/2020/TABLO_5.xls.htm). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.
- Gelir İdaresi Başkanlığı. Mükellef Hakları Bildirgesi. Şubat/2006. (<https://www.gib.gov.tr/mukellef-haklari-bildirgesi>). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.
- Internal Revenue Service (IRS). 2020 Filing Season Statistics. ([https://www.irs.gov/2020 Filing Season Statistics](https://www.irs.gov/2020%20Filing%20Season%20Statistics)). 22 Mayıs 2020. Erişim tarihi: 20 Temmuz 2020.
- PwC Türkiye. "Vergi Ödemeleri 2020 Raporu". (<https://www.pwc.com.tr/vergi-odemeleri-2020>). Erişim tarihi: 09 Ağustos 2020.
- TAMZOK, H. (2018). "Mükellef Hakları Bildirgesi". Vergi Dünyası Dergisi. Sayı 441.