

VERGİ DAİRELERİNDE HALKLA İLİŞKİLERİN ÖNEMİ

Hüseyin KANDEMİR*

I- GİRİŞ

Bir kamu veya özel kurum, hedef kitleye hizmet sunarken, hem hedef kitlenin katılımını sağlamak, hem de bu hizmete ilişkin yakınmaları en az düzeye indirecek şekilde hareket etmek zorundadır. Bunu sağlamanın bir yolu da vergi dairelerinde halkla ilişkiler birimlerinin oluşturulmasıdır.

Günümüz modern yönetim anlayışının en önemli fonksiyonlarından biri olan halkla ilişkiler nedir? Bu konuda verilecek cevap, tüm sosyal bilimler alanında olduğu gibi, net değildir. Bir burada konunun aydınlanması yönünden sadece iki tanımla yetineceğiz. Bu konuda Metin Kazancı halkla ilişkileri, "Yalnızca halka ve ilgililere bilgi vermek için yürütülen bir çalışma değil, aynı zamanda yönetim-halk ilişkilerini iyileştirmeye yönelik, temelinde iletişim olarak" nitelendirmektedir (1).

Diğer taraftan Nuri Tortop'un tanımı ise, "Yönetimin izlediği politikanın halka benimsetilmesi çalışmalarının, devamlı ve tam olarak halka duyurulması ve buna karşılık halkın yönetim hakkında ne düşündüğünün, yönetimden ne beklediğinin bilinmesi ve halkla işbirliği sağlanması görevi" şeklindedir(2).

Bu çalışmada, vergi idaresinin vitrini konumundaki "Vergi Dairelerinde", halkla ilişkilerinin ne düzeyde olduğu, vergi mükelleflerine nasıl daha iyi hizmet verilebileceğine yönelik tespitler yapmak hedeflenmiştir.

II- VERGİCİLİK VE HALKLA İLİŞKİLER

Vergi idaresinin halkla karşı karşıya olan en önemli birimi, hiç kuşkusuz vergi daireleridir. Devletin en sağlam gelir unsuru olan vergiler ve diğer gelirler, vergi daireleri tarafından toplanır.

Bu husus 213 sayılı Vergi Usul Kanunu'nda teyit edilmiştir. Şöyleki; vergi dairesi, "mükellefi tespit eden, vergi tarh eden, tahakkuk ettiren ve tahsil eden dairedir" (3).

(*) Edirne Defterdarlığı Vergi Denetmeni

Bugünkü mevcut durum, vergi dairelerinde halkla ilişkiler yönünden hiç de iç açıcı değildir. Vergi dairelerinde oluşturulan ve halkla ilişkiler hizmeti veren danışma birimleri gerek personel, gerekse donanım yönünden yeterli değildir. Bu birimlerde genellikle, vergicilikten uzak yardımcı hizmetliler bulundurulmakta ve mükelleflerin sorunlarıyla da genellikle ilgilenilmemektedir.

Diğer taraftan vergi dairelerinin kuruluş ve görev yönetmeliğinde de bu birime yer verilmemiş, sadece vergi dairesi müdürüne veya başkanlık şeklinde örgütlenen vergi dairelerinde vergi dairesi başkanına, mükellefle ilişkileri geliştirmek görevi verilmiştir (4).

III-ÖNERİLER

Vergi Daireleri büyük bir mükellef kitlesi ile karşı karşıyadır.

Bu mükelleflere sınırlı sayıda personel ve olanaklarla geniş bir vergi mevzuatı çerçevesinde hizmet vermeye çalışılmaktadır.

Ülkemizde Gelir-Kurumlar vergileri yönünden kayıtlı mükellef sayısı 3 milyonun üzerindedir. Süreksiz mükellefiyetler de göz önüne alındığında, vergi dairelerinin hizmet vermek zorunda olduğu kitlenin daha da büyüdüğü görülmektedir. Bu büyük mükellef kitlesi, yılda bir defa Gelir veya Kurumlar vergisi beyannamesi vermek ve istedikleri takdirde üç taksitte vergilerini ödemek üzere, ayrıca her ay katma değer vergisi, muhtasar ve geçici vergi ödemek için vergi dairelerine gel-

mektedirler. Bununla birlikte sürekli mükellef olmayan vatandaşlar da taşıt alımı, veraset - intikal, para cezası vb. nedenlerle vergi dairelerine gelmektedirler. Bu yoğun mükellef trafiği de, vergi dairelerinde oluşturulması gereken halkla ilişkiler birimlerinin önemini daha net bir şekilde ortaya koymaktadır.

Saydığımız nedenler dışında bir önemli neden de, vergi etkinliğinin sağlanması noktasında kendini göstermektedir. Bu bağlamda üzerinde durulması gereken konu, katma değer vergisi uygulanmasının başarıya nasıl ulaştırılabileceğidir. Göz ardı etmemek gerekir ki, katmadeğer vergisinde başarı, tüm vatandaşların duyarlılığı ile, satış belgelerini (fatura, bilet, perakende satış veya ödeme kaydedici cihaz fişi, serbest meslek makbuzu) almaları sonucunda sağlanacaktır.

Buna göre vergi dairelerinde halkla ilişkiler uygulaması düzeyini yükseltmek için aşağıdaki önlemlerin alınması gerektiği düşünülmektedir.

1- Vergi dairelerinin organizasyonunda halkla ilişkiler birimi ihmal edilmiştir. Yeniden yapılanmaya gidilerek bu birim oluşturulmalı, burada istihdam edilecek personel, üniversitelerin iletişim bölümlerinden seçilmeli ve vergi uygulaması açısından eğitimden geçirilmelidir.

2- Vergi dairesi personeli halkla ilişkiler yönünden, konunun uzmanları tarafından sürekli hizmet içi eğitime tabi tutulmalıdır.

3- Devletimizin en önemli gelir kaynağı olan vergileri ödeyen vergi mükelleflerinin dilek ve şikayetleri, oluşturulması öngörülen halkla ilişkiler birimince en kısa sürede yanıtlandırılmalı, gerektiğinde mükelleflerin dilek ve şikayetlerini öğrenmek için anket, vb. kamuoyu yoklamaları yapılmalıdır. (Bu konuda benzeri bir çalışma 1991 yılında Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü'nce, Ankara Halkla İlişkiler Derneği'ne "vergicilikte halkla ilişkiler" başlığı altında yaptırılmıştır.)

4- Vergi dairelerinde oluşturulacak halkla ilişkiler birimleri, il (Defterdarlık) düzeyinde oluşturulacak birimle koordine edilerek Bakanlık (Gelirler Genel Müdürlüğü) düzeyinde yönlendirilmelidir.

5- Son olarak halkla ilişkiler açısından da önemli olan ve vergi dairelerini yoğun iş yükünden kurtaracak olan bilgisayar teknolojisinin (Bankacılık sektöründe olduğu gibi) yararlanılması yönünde önlemler alınması gereklidir.

Notlar

1- Metin Kazancı, Kamu ve Özel sektörde halkla ilişkiler, Ankara 1995, s. 65.

2- Nuri Tortop, Halkla İlişkiler, Ankara 1995, s. 3.

3- Vergi Usul Kanunu Madde 4

4- Vergi Daireleri Kuruluş ve Görev Yönetmeliği, madde 16-19, (29.12.1994 - 22151) tarih sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır.)