

GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI'NIN GÖNÜLLÜ UYUM VE MÜKELLEF ODAKLILIK YAKLAŞIMI

Ayşe CECELİ (GİB Şube Müdürü)

Ben de bütün katılımcılara hoşgeldiniz diyorum. Gelir İdaresi Başkanlığı Mükellef Hizmetleri Daire Başkanlığı'nda Kalite Güvence Sistemleri Müdürlüğü'nü yürütüyorum. Biz Mükellef Hizmetleri Daire Başkanlığı olarak 5345 sayılı kanundan gelen görevlerimizde genel olarak mükellef odaklı, Gelir İdaresi'nin amacıyla uyumlu mükellef odaklı vergiyle ilgili bilincin uyandırılması, vergiyle uyumun kolaylaştırılması, vergi uyum maliyetlerinin azaltılması, mükelleflere yönelik her türlü iletişimin etkin yürütülmesi. Mükellef haklarının korunması ve mükelleflerin hakları ve görevleri konusunda bilgilendirme görevi bizim başkanlığımız tarafından yürütülmekte. Stratejik planımızda vergiye gönüllü uyumu artırmak ve kaliteli hizmet sunmak için çalışmalarımıza devam ediyoruz. Genel olarak mükelleflerimize her yıl rehber ve broşürlerimizi, elektronik hizmetlerimizi, tanıtım filmlerimizi, tanıtım kampanyalarımızı, danışma ve bilgilendirme hizmetlerimizi, mükellef hizmetleri merkezimiz olarak devam ediyoruz. Rehber ve broşürler yayımlıyoruz. Bütün bu kazanç usulleri içerisindeki bilgilendirme amaçlı bunları hem internet üzerinden e-beyanname ve broşür olarak hem de basılı halde yayınlamaya devam ediyoruz. Elektronik hizmetler internet vergi dairesinin dışındaki yönetim bizim Mükellef Hizmetleri Daire Başkanlığımız tarafından yapılıyor, dış görüntüsü biz tarafından yapılıyor. İnternet vergi dairesi, Türk vergi mevzuatı, haberlerimiz, duyurular, istatistikler, sıkça sorulan sorular ve broşürlere, borç bilgilendirme servisine, gelir idaresi gov.tr olarak ulaşabiliyorsunuz. Bu hizmetlerimizin yanında e-posta bilgilendirme servisimiz, kısa mesaj bilgilendirme servisimiz ve şu anda yeni oluşturduğumuz bu internet üzerindeki vergi takvimi, güncel haberler, sıkça sorulan sorular ve güncel vergi rehberi ve yararlı bilgiler ve kurumsal site linklerine android işlemci olarak cep telefonlarınızdan ve tabletlerinizden ulaşabileceğiniz bir sistemi devreye soktuk. Şu anda çalışmalarımız devam ediyor. Sosyal medyada devam ediyoruz. Facebook, Twitter ve Google'da bütün yapmış olduğumuz haberler aynı anda internet sitemizde de yayınlanmakta. Vergi rekortmenlerinin açıklanması her yıl gelir kurumlar vergisine giren ilk 100 mükellefin belirlenmesi ve açıklanması kısmı bizim tarafımızdan yapılıyor. Vergi haftası etkinliklerinde ilk üç dereceye giren, kurumlar gelir vergisi mükelleflerine ödül törenleri düzenliyoruz ve beyanamesini düzgün veren uyumlu mükellefleri de vergi haftası süresince gidip illerdeki yetkililerimiz tarafından ziyaret ediliyor. Aynı zamanda öğrencilerimize de yine çocuktan başlayarak dediğimiz vergi haftası etkinliklerimiz içerisinde de illerde bahsedeceğim vergi ile ilgili, verginin nasıl anlatılmasıyla ilgili, birinci kademe ikinci ve üçüncü kademeye yönelik hazırladığımız eğitici cd'lerimiz var. Vergi haftası sürecinde vergi haftası sonrasında da onlara gidip bunları anlatıp çocuklara vergide bir bilinç oluşturmaya çalışıyoruz. Bu projede Milli Eğitim Bakanlığı ile birlikte yapıldı. İlk kez 2013 yılı vergi haftası etkinliklerinde yapıldı. 4.915.000 öğrencimize eğitim verdik. Şimdi üçüncü kademenin CD'leri de bitti. Bu yıl daha sonuçlarını almadık. Her üç kademeye de onların özelliklerine göre üniversite hocalarımızla birlikte hazırladığımız CD'leri düzenli olarak E-BA sistemine yerleştirip öğretmenlere anlatılmasını sağlıyoruz. Aynı zamanda güncel yayımlanmış yapılmış vergi düzenlemeleriyle ilgili tanıtım afişlerimiz, radyo spotlarımız ve hatırlatma reklamlarına gidiyoruz. Mükelleflere yönelik Uludağ Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Maliye Bölümü Öğretim Üyesi Sayın Prof.Dr. Adnan Gerçek Hocamın yapmış olduğu bir çalışma vardı. Bu Türkiye'de mükellef hakkının geliştirilmesi projesi. Bu konuda bizden bir destek istediklerini söylediler Bursa'ya giderek onlara çalışmalarını dinledik. Vergi Usul Kanunu kapsamındaki yazılımdaki arkadaşlara iletmek üzere onlar şu anda TÜBİTAK'a teslim ettiler. En son proje sonunda bize bir sunum

yapacaklar. Bu konuda da size şu anda anlattığımız etkinliklerimizle ilgili üniversitelerden de yapılan projeler konusunda size destek verebileceğimizi söylemek istiyorum.

Aynı zamanda uluslararası projelere de katılıyoruz. Bu mükellef hizmetleri alt çalışma grubu toplantılarına katılıyoruz. Şu andaki genel gündem bu elektronik hizmetlerin daha fazla çoğaltılması, Avrupa Birliği ülkeleriyle birlikte uyumlaştırmayla ilgili bir düzenleme yapılması planlanıyor. Biz de bu çalışmalara aktif olarak katılıyoruz. Ekonomik İşbirliği Teşkilatı toplantılarına katılıyoruz. Buradaki mükellef hizmetlerinin uzman eğitimlerine bir de biz Ocak 2011 ve Kasım 2012 tarihleri arasında Gelir İdaresi kalite yönetimine giriş projesi düzenledik bu kaliteyle birlikte şu anda gelir dairesi içerisinde yeniden yapılanma, süreçlerin çıkartılması, öz değerlendirmeler, mükellef geri bildirim sistemi ve çalışan öneri sistemini kurduk. Bu konuda da bi Danimarka benchmarking yapıldı ve Nilüfer Belediyesi bu konuda çok ilerlemiş durumda büyük bir ödül aldı ve onların idare olarak küçük olduğu için biraz daha kolay. Biz onların da örneklerini inceledik bu konuda. Öz değerlendirmeler yaptık.

Özdeğerlendirme; bir kuruluşun faaliyetlerinin kendi yönetim döngüsü içerisinde kapsamlı ve sistematik olarak incelenmesini sağlıyor. Biz bu konuda kendi Gelir Dairesi Başkanlığımıza ve merkez vergi dairesinde ve proje sonrasında bitiminde de Eskişehir Vergi Dairesi Başkanlığı'nda yapıp gelir dairesinin genel olarak bir profilinin resmini çektik. Bu konuda da bir EFQM Kararlılık Ödülü aldık ve "360 derece liderlik anketi" ki biz lider demiyoruz. Şu anda bizdeki tanımı biraz lidere uymuyor diye "360 derece liderlik anketleri"ni "yetkinlik anketi" olarak değiştirdik. Bu ödülü DİAS ve çalışan yetişen platformu kurmakla birlikte şuanda sistemimize oturtmuş durumdayız. 35.730 personelimize bu konuda eğitim verdik. Temel eğitimlerin tamamı şu anda bizim ilk gelir uzman olarak, yardımcısı olarak giren arkadaşlarımıza düzenli olarak verilmekte. Bu 360 derece yetkinlik ödülü ölçümleri bir liderin yöneticinin daha doğrusu kişisel yetkinlik, teknik beceri, değerlendirme, genel liderlik, motive etme, uygulama ve bireysel gelişime katkısını, üstü altı eşitini kendisinin verdiği puanlamayla ölçülmesini amaçlıyor. Bu uluslararası literatürde de kullanılan Türkiye'de de güzel örneği Ford'un kullandığı bir şey. Buradan yöneticinin kendisini tanımasını sağlıyor ve aynı zamanda eğitim stratejilerinin belirlenmesinde de büyük rol oynuyor. Mükellef gelir başkanım az önce belirtti. Mükellef geribildirim sistemini kurduk. Bu mükelleflerin öneri ve sorun teşekküllerini, vergi mevzuatından kaynaklanan önerilerini, bizim vergi dairelerinde sunulan hizmetlerimiz, internette sunulan hizmetlerimiz, çağrı merkezlerimizle ilgili her türlü sorunlarını ve teşekkürlerini bize iletebiliyorlar. Daha sonra çalışan öneri sistemi kurduk. Önce kendi çalışanlarımızı dinlemek amacıyla. Çalışanlarımızın mükellef hizmetleriyle ilgili süreçleri, idari süreçleri ve çalışma ortamıyla ilgili sorun ve önerilerini alıp ilgili birimlere yönlendirip cevaplarını veriyoruz. Bu proje kapsamında iki tane anket çalışması yapıldı. Çalışan öneri ve mükellef memnuniyet anketleri düzenledik. Onların sonuçları...(pardon, ne oldu?) Sol tarafta size göre sağ tarafta evet, proje içinde yaptığımız sağ taraftaki de en son yaptığımız mükellef memnuniyet anketleri. Bu anketlerde bizim internette verdiğimiz hizmetlerden basılı hizmetlerimize kadar, internet vergi dairesi ve normal vergi dairelerimizdeki hizmetlere kadar her türlü kriterin sorulduğu bir anket oldu. Bunu düzenli olarak yapıyoruz. Aynı zamanda bu projeyi Avrupa Birliği denetçileri tarafından bize verilen şey de bunu başka bakanlıklara da anlatmamız konusunda bir öneri geldi. Bu konuda da bir Almanak çalışması yapıyoruz. Şu anda kayıt dışı mücadele ile ilgili müdürlüğümüzle birlikte bu projenin devamı niteliğinde bir proje daha yaptık ve bu ihale teknik aşamasında, ihale şartname belgesi hazırlıyoruz. Bizim kısmımız hizmet kalitesinin artırılması, süreçlerin sadeleştirilmesi, vergi bilincinin araştırılması. Süreçlerle ilgili de bir çalışmamız oldu. İlgili birimlerimizde süreçlerimizi çıkardık. Bunlarla ilgili toplantılar yaptık. Şu anda süreçle ilgili bir programın alınıp buna süreçlerin aktarılıp doğru olarak izlenmesi konusunda çalışmalarımız

devam ediyor. Bir de mükellef hizmetleri merkezi projemiz var. Bu daha çok randevulu çalışan ve vergi ile ilgili anketlerimizde çıkan sonuçlarımız tabii insanlarımızın hala bizim yüzyüze sorunlarını anlatmayla ilgili, bizim insanımızın yapısında hala bunun devam ettiğini öğrendik. Ve böyle bir merkezin yaygınlaştırılması ile ilgili çalışmalarımız devam ediyor. Önce Ankara’da açtık, Ankara Vergi Dairesi’ne aktardık. Ve tüm Türkiye’de yaygınlaş... yani en azından 29 il vergi dairesi başkanlığı yaygınlaştırılması ile ilgili analiz çalışmalarımız devam ediyor. Bir de 444 0 189 vergi iletişim merkezimiz var. Burada da bilgi danışma, geri arama, ihbar bildirim, borç sorgulama, İngilizce e-posta, danışmanlık ve borç bildirim çalışmalarına devam ediyoruz. Burada çok ciddi büyük bir çalışmamız gelir uzmanı arkadaşlarımızdan sorulara cevap verip eğer daha uzun ve kapsamlı gerekiyorsa geri aranabildiği iletişim merkezimiz. Bu konuda da ödül aldık. Ve hala kapsamaya devam.... geliştirmeye devam ediyoruz.

Teşekkür ederim.

GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI'NIN GÖNÜLLÜ UYUM VE MÜKELLEF ODAKLILIK YAKLAŞIMI

Mehmet CEYLAN (Grup Başkanı)

Konu burada denetim, vergi denetimi, kamu denetimi, iç denetim, dış denetim çerçevesinde yürüyen konusu olan bir sempozyumdayız. Biz burada mükellef hizmetleri ve mükellef haklarıyla açıklamalarda bulma ihtiyacı duyduk. Sonuçta mükelleflerin gerekli bilgilendirme yapılıp uyum sağlamaları bilinçlerini arttırması yöntemiyle, denetiminde elinin rahatlayacağını kolaylaşacağını düşünüyoruz. Ayşe Ceceli Hanım'ın da söylediği gibi burada açıklanan faaliyetler, mükelleflere yönelik hizmetlerin neler olduğu mükellef haklarının geliştirmesi ile ilgili ne gibi çalışmalar yaptığımız anlatıldı.

Bu çerçevede de Avrupa Birliği ile bir projeyi bitirdik. İkinci projeyi başlatıyoruz. Bu proje kapsamında yukarıda sunumda anlatılan başlıklar çerçevesinde çalışmalar eylemler düşünülüyor, planlanıyor.

Gerek bu proje olsun gerek diğer üniversitelerimizin, çalışmaları olsun. Mükellef haklarına ve hizmetlerine yönelik çalışmaları olsun. Bize katkılarını bekliyoruz ve bu konuda bir çalışmaları olduğu zaman gerekli desteği vermeyi tabii taahhüt ediyoruz. Bu konuda da işbirliği içinde olmamızın faydalı olacağı ve dolayısıyla da denetimin, vergi denetiminin yapılması öncesinde mükelleflerin gerekli bilgilendirme ile bir rahatlama ortamı olacağını düşünüyorum. Bunu belirtmek istedim.

Teşekkürler.