

Mükellef Haklarına Vergi İdaresi Çalışanlarının Bakışı¹

Öğr. Grv. Dr. Güneş ÇETİN

Celal Bayar Üniversitesi, UBYO, MANİSA

Doç. Dr. Ramazan GÖKBUNAR

Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F., Maliye Bölümü, MANİSA

ÖZET

Dünyada hukuk alanında bireyi korumaya yönelik girişimler, insan haklarının artan önemiyle birlikte mükellef haklarını ön plana çıkarmıştır.

Vergi yönetimine mükellef açısından bakılmasını sağlayan mükellef hakları kavramı, mükelleflerin vergiye uyumunu sağlamak amacıyla kanunlarla tanınmış haklar olarak tanımlanmaktadır. Mükellef hakları tüm dünyada ortaya çıkan yeni bir eğilimdir. Mükellef hakları, küreselleşen dünyada vergi idarelerinin etkinliğini arttırmak için önemli bir konudur.

Bu çalışmada, mükellef hakları kavramı kuramsal çerçevede incelenmiştir. Ayrıca, vergi mükellefleri ile muhatap olan vergi yöneticilerinin mükellef hakları konusundaki görüşleri yapılan anket çalışmasıyla araştırılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Mükellef Hakları, Mükellef Bildirgeleri, Vergi İdaresi, Manisa

JEL Sınıflandırması: K34

The Tax Administration Employees Perspective Regarding the Taxpayers Rights

ABSTRACT

The attempts to protect individuals in the field of law all over the world bring tax payers' rights foreground because of the growing importance of human rights.

The concept of taxpayer rights which provides to look at tax management in terms of taxpayer is defined as rights recognized by the laws in order to provide adaption of taxpayers to tax. Taxpayers' rights is a new trend which has already appeared recent years in the world. Taxpayers' rights is an important issue in the globalizing world to increase the efficacy of the tax administrations.

In this study, we analyzed the taxpayer's rights concept in theoretical circumstances. In addition, opinions of the administrators, who deal with the taxpayers, on the taxpayers' rights were investigated.

Key Words: Taxpayer's Rights, Taxpayers' Charter, Tax Administration, Manisa

JEL Classification Code: K34

Giriş

Vergi toplamak devlet olmanın sorumluluk ve iktidar gücünün temel belirleyicilerinden birisidir. Vergi yüklerindeki artışlar nedeniyle, tüm ülkelerde, vergi idaresi ve mükellefler arasında zaman zaman sorunlar yaşanmakta, vergilemede zora dayalı stratejilerden giderek uzaklaşmaktadır. Bu süreçte,

¹ Bu makale, Çetin, G. (2010), Mükellef Hakları ve Vergiye Gönüllü Uyum (Danışman: Doç. Dr. Gökbunar, R), Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010, Maliye Anabilim Dalı Doktora Tezinden üretilmiştir.

mükelleflerin ve devletlerin değişen ihtiyaçları, vergi idarelerinde mükellefler için kolaylaştırıcı yeni yapılanmaların ortaya çıkmasını gerektirmektedir. Vergi politikalarındaki değişimler özellikle teknolojik yenilikler, vergi yönetimlerinin ulusal sınırları aşmasına, uluslararası bilgi paylaşımına yönelik bir sürece girilmesine neden olmaktadır.

Genel hukuk düzeninde bireyin genel haklarının vergi hukukundaki görünümü “vergi mükellefinin hakları” şeklinde ortaya çıkmaktadır. Ekonomik gelişmişlik düzeyinin yüksek veya düşük olması o ülkedeki diğer sosyal verileri de etkilemektedir. İnsan haklarına saygılı, refah düzeyi yüksek ülkeler diğer ülkelere göre mükellef haklarına daha fazla duyarlıdır. 1990’lı yıllardan itibaren yoğun bir şekilde gündeme gelen mükellef hakları ve yükümlülükleri konusuyla gelir idareleri oldukça yoğun bir şekilde ilgilenmektedirler. Bu anlamda ülkemizde Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) tarafından “Mükellef Hakları Bildirgesi”nin yayımlanması önemli bir gelişmedir.

Mükellef hakları, vergi idaresinde etkinlik arayışlarına çözüm olarak sunulmaktadır. Mükellef hak ve yükümlülüklerinin bilinmesi vergiye gönüllü uyumu arttıracak en önemli faktörlerden biridir. Vergi idaresinde etkinliğin sağlanabilmesi için vergiye gönüllü uyumun sağlanması en önemli koşuldur. Günümüzde vergi idareleri, vergi mükelleflerinin vergi yasalarına uyumunun yönetimi konusuna odaklanmışlardır. Vergiye gönüllü uyumu etkileyen temel faktörler idari, hukuki, psikolojik, sosyolojik, dinsel, kurumsal, ahlaki, kültürel faktörlerdir. Mükellef hakları, hukuki ve idari faktörlerin kapsamına girmektedir.

Bu çalışmanın amacı, mükellef haklarının gelişimiyle eşanlı olarak mükellef haklarından vergi mükelleflerinin ne kadar haberdar olduklarını belirlemek, onların devlete olan güvenleri ile gönüllü uyumları konusunda mükellef haklarının nasıl etki yaptığını değerlendirmektir. Bu amaçla vergi mükellefleri ile en çok iletişim halinde bulunan Vergi Dairesi Başkanlığı çalışanlarının mükellef hakları konusundaki düşüncelerini öğrenmek üzere Manisa merkezde bir anket çalışması uygulanmıştır.

1. Mükellef Haklarının Gelişimi

Vergi tarihi incelendiğinde insan haklarının tarihi de görülebilmektedir. Verginin insanlık tarihi kadar eski bir geçmişi vardır. İnsan hakları ile ilgili belgelerde kişi hak ve özgürlüklerinin korunmasına ilişkin kuralların yanında vergilendirme ile ilgili kurallar da vardır. 1215 Magna Carta Libertatum, mükellef hakları ve hukukunun başlangıcı sayılabilir. Örneğin, Magna Carta Libertatum’da kişinin özgürlüğünün ve mülkiyetinin sınırlanması ile ilgili kurallar yer alırken, kralın vergilendirme yetkileri de sınırlandırılmıştır. 1789 Fransız Devrimi ve İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi’nde kişi hak ve özgürlüklerinin garanti altına alınması ile ilgili kuralların yanında, “kişilerin keyfi olarak mülkiyetinden yoksun bırakılmayacağı” kuralı; İnsan Hakları Avrupa Sözleşmesi Ek Protokol’de devletlerin vergilendirme yetkisine saygı gösterilmesi ve “bu yetkinin keyfi olarak kullanılmayacağı” kuralı yer almaktadır. Dolayısıyla, insan hakları kataloğu

oluşturulurken, vergilendirmenin tarihi de yazılmıştır, denilebilir (Saban, 2000:253).

Mükellef hakları, vergi mükelleflerine olumlu (mükelleflerin bilgi alma hakkı gibi) ya da olumsuz talepte bulunma (özel hayatın gizliliği gibi) yetkisi veren ve ihlal edildiğinde hukuki korunma sağlayan haklardır (Dönmez, 2004:126-127).

Mükellef haklarıyla ilgili genel kabul edilmiş bir tanımlama yoktur; fakat, söz konusu hakların mükellefe veya vergi kanunuyla ilişkili kişiye ait olduğu söylenebilir. “Hak”, kişinin toplumda, ekonomide veya kanunda durumunu - nesnel ya da öznel- geliştirecek usulde davranmasını talep edebilmesine yasal olarak sahip olmasıdır. Bu durum, hakların (belli ölçülerde) genel olarak temellerinde paylaşılan değerlere sahip olduğu sonucuna ulaşılmasına yol açar. Mükellef koruması kavramını “vergi otoriteleri tarafından vergi toplamaya karşı vergi mükelleflerini korumak amacıyla yazılı veya yazısız kurallar” şeklinde tanımlamak da yetersizdir. Bu tanımlama, vergi yönetiminin uygun olmayan davranışlarıyla mücadele ve temel olarak bu davranışın mali yönü üzerine odaklanılmasıyla çok sınırlı görünmektedir. Mükelleflerin korunmasının vergi mükellefleri ve vergi yetkilileri arasındaki ilişkinin mali olmayan yönlerini içeren daha geniş bir tanımla yapılabilir. Örneğin, bir mükellef hakkı olarak genişçe bilgilendirilme eylemi ve mükellefin yaşantısıyla ilgili uygun karar almak için gerekli olan vergi yetkililerinden bilgi talep edebilme olabilir (Bogumiş, 2010:19-19).

Mükellef hakları kavramı ve koruması, insan hakları kavramıyla yakından ilişkilidir. Bilindiği gibi, insan hakları hareketleri daha yoğun bir biçimde II. Dünya Savaşı’ndan hemen sonra başlamıştır. Mükellef hakları da bu gelişmelere paralel olarak 20. yüzyılın dördüncü çeyreğinde tartışma konusu olmaya başlamıştır. İnsan hakları konusu, mükellef hakları konusundan daha geniştir. Fakat insan hakları, mükellef haklarının analizi için bir başlangıç noktası olarak göz önünde bulundurulur (Bogumiş, 2010:19). Mükellef hakları bir dizi dalga geliştirmiştir. Bunlar (Bentley, 2002:1-2):

(i) İlk dalga, modern vergi sistemi tanımı ve oluşturulması şeklinde gerçekleşmiştir. Bu süreçte, “vergi kararını gözden geçirme hakkı, vergi tahsilatı ve uygulamasındaki ödeme süreçlerindeki haklar” gibi temel haklar ön plana çıkmıştır.

(ii) İkinci dalga, gelir otoriteleri ve mükellefler arasındaki yoğun etkileşimle yönetmek için yasal ve idari çerçevenin geliştirilmesi olarak kabul edilebilir. Bu süreçte, “mahremiyet, gizlilik (dokunulmazlık), arama/el koyma hükümleri ve yönetim sürecini kolaylaştırmak için bir dizi idari hakların sağlanması gibi belirli maddi ve usul haklarını düzenleyen konular” vurgulanmıştır.

(iii) Üçüncü dalga, doğrudan yabancı yatırım ve ticaretin geliştirilmesi için bir vergi çerçevesi oluşturulmasını ve gönüllü uyumu arttırmak için mükellef haklarının açıklanmasının resmi olarak kabul edilmesini içerir. Haklar, mükellef-gelir otoritesi ilişkisini ve şeffaflığı geliştirmek için hem yerli vergi mükellefleri

hem de yabancı yatırımcılar için önemli derecede kesinliğe odaklanılır. Bu haklar genellikle yapısal vergi reformu içeriğinde gelişmiştir.

(iv) Dördüncü dalga, ticaret blokları ve anlaşmaları doğrultusunda uluslararası artan korumayı ifade etmektedir. Etkisi genellikle dolaylıdır, ancak zamanla yurt içi korumanın gelişmesini etkiler.

Son yıllarda birçok ülkede yayınlanan mükellef hakları bildireleri ile mükelleflerin vergisel işlemlerinden doğan hakları ile yükümlülükleri, açık olarak tanımlamaya çalışılmaktadır. Bu şekilde mükelleflerin hak ve yükümlülükleri bütün bireylerin kolaylıkla erişebileceği bir form durumuna getirilmektedir (OECD, 2002:6). Burada temel beklenti, mükellef ile vergi idaresi arasında güven ortamının oluşturulup işbirliği sağlanması ve vergi sorunlarının mükellef açısından değerlendirilerek mükellef haklarının açık bir biçimde tanımlanıp, korunmasıdır.

Bazı ülkelerde mükellef hakları bildireleri, kanun şeklinde düzenlenmiş ve hükümlerinde daha fazla mükellef hakkı sağlanmasına odaklanılmıştır. Bazı ülkelerde de vergi kanunlarına kılavuzluk işlevi gören “mükellef hakları ayrıcalıkları” şeklindeki idari düzenlemeler yalnızca vergi idaresinin mükellef hakları açıklamasından oluşmaktadır. Bu düzenlemeler, vergi mükellefleri ile vergi idaresi arasındaki ilişkileri kolaylaştırmakta, vergileme sürecinde belirliliği arttırmakta ve mükelleflerin vergi kanunlarına gönüllü uyumunun artmasına yardımcı olmaktadır (Bentley,1998:23).

Genellikle vatandaşlık bildirelerinde olduğu gibi mükellef bildirelerinin gelişimi vergi yönetiminde daha fazla vurgulanan performans üzerine olmuştur. Örneğin; 1990'lı yıllarda OECD ülkelerinde yapılan bir anketin sonuçlarında mükelleflerin, “dürüst, işbirlikçi; kayıtlarını düzenli, doğru bilgi ve rapor sağlayacak şekilde tutan; vergisini zamanında ödeyen kişiler olmasının beklenildiği” ortaya konulmaktadır (OECD, 1990:3-5-6).

Mükellef haklarıyla ilgili yapılmış doğrudan düzenlemeler, birçok ülkenin vergi kanunlarında yer almasına rağmen bunlar ya sınırlı sayıda hüküm içermekte ya da hükümlere yer verilmekle birlikte mükellef haklarının sistemli ve kapsamlı bir uygulaması bulunmamaktadır. Anglo Sakson hukukunun geçerli olduğu ülkelerde vergi idaresine geniş takdir yetkisi tanındığından genellikle mükellef hakları ile ilgili idari düzenlemelere yer verilmiş olup, vergi kanunlarında bu düzenlemelerin doğru ve adaletli olmasını sağlamaya yönelik hükümler konulmasıyla yetinilmiştir. Kıta Avrupası hukuk sistemi uygulayan ülkelerde, vergileme süreci ile ilgili kurallar daha sıkı bir şekilde kanunlarla düzenlendiği için mükelleflere tanınan haklar da vergi kanunlarında düzenlenmiştir. Vergi kanunlarının yanı sıra, mükelleflere haklar sağlayan kanunlar da vardır. Örneğin; çeşitli ülkelerde uygulanan Bilgi Alma Hakkı Kanunu, Özel Hayatın Gizliliğinin Sağlanması Kanunu ve İdare Yargılama Kanunu gibi düzenlemeler mükelleflere çeşitli haklar sağlamaktadır (Gerçek, 2006:123). T.C Anayasası'nın 73. maddesinde ve diğer genel hükümlerinde mükellef hakları ve yükümlülüklerinin (ödevlerinin) dayanakları yer almaktadır.

Mükellef bildireleri, mükellefin hak ve yükümlülüklerinin yalın şekilde ifade edilme girişimidir. Mükellef bildirelerinin çoğu, vergi sistemlerinde “kural” getirmelerine rağmen, vergi kanunlarına yönelik bir rehber konumunda olup, yasal belge niteliğini göstermemekte, genel olarak ilgili mevzuatta bulunanlardan daha fazla bir hak ve ödev gerektirmemektedir (OECD, 2003:6).

1990’lı yıllardan itibaren birçok OECD ülkesinde mükellef haklarının korunması ve yükümlülüklerinin belirlenmesine yönelik bildireler ve beyannameler yayımlanmaya başlamıştır. Yayımlanan mükellef hakları bildirelerinde değişik özellikler yer almaktadır (OECD,1990:7).

2003 yılında OECD tarafından yapılan bir çalışmada, “Mükellef hakları bildiresinde yer alan temel mükellef hakları ve yükümlülükleri hazırlanırken ülkelerin; vergi politikaları, yasal-idari düzenlemeleri ile kültürlerinin göz önüne alınması gerektiği üzerinde durulmaktadır. Dolayısıyla, bütün ülkelerde geçerli olabilecek belirli bir bildire modeli olmamakla birlikte, temel mükellef hakları tüm sistemlerde yer almaktadır. Bunlar (Bkz: OECD, 2003:3-5; Dönmez, 2004:127-132; Bentley,1998:29; Goranoviç, 2008; Docstoc.com, 2010; ATO, 2003:11; Maliye Bakanlığı, 2002:198-201):

* Bilgilendirme, Yardım Alma ve Dinlenme Hakkı: Vergi mükellefleri, vergi sisteminin işleyişi ve vergilerin nasıl hesaplanıp/kesinleştirildiği ile ilgili güncel bilgiler konusunda bilgilendirme hakkına sahip olmalıdırlar. Bu hak, vergi mükelleflerinin, kendileri hakkında vergi idaresinde bulunan bilgilerinin talep edilmesini de kapsar. Gelir idareleri, vergi uygulamalarını anlaşılabilir ve uyum maliyetini en düşük hale getirmeye yönelik çabalar içindedirler. OECD ülkelerinde vergi mükelleflerinin bilgilendirilmesinde kullanılan araçlar: Beyanname Düzenleme Kılavuzu, Vergi Avantajları Rehberi, Okullarda Özel Materyaller, Vergilerin Harcanması ile İlgili Yayınlar, İnternette Erişime Sunulan Bilgi, e-posta Bilgilendirme Hizmeti, Ücretsiz Telefon Bağlantısı, Cep Telefonu Haber Aboneliği, Dilekçematik, Video Bantlar v.b.

* İtiraz Edebilme Hakkı: Bu hak, vergi idaresi tarafından alınan kararlara karşı mükelleflerin; “kendileri için vergileme açısından sonuç doğuran bir işlem yapılmasını veya durum belirlenmesini isteyebilmelerini”, “uyuşmazlığın idari aşamada çözümlenebilmesi için itiraz veya şikayet yollarına başvurabilmelerini” ve “uyuşmazlığın çözümlenmesi için yargı yoluna başvurabilmelerini” kısaca vergi yönetiminin kararlarının yeniden gözden geçirilmesini isteme hakkını ifade etmektedir. Bazı durumlarda mükellefler vergileme sürecinde vergi idaresinin yanlışlık yaptığını, kanunlara uymadığını veya kanunları yanlış yorumlayıp uyguladığını düşünebilir ve bunların gözden geçirilmesini isteyebilir veya yargısal denetime tabi tutulmasını sağlayabilir. Mükelleflerin hangi gerekçeyle incelemeye alındığını, incelemenin konusunun bildirilmesini, incelemenin hukuki dayanağını öğrenmek istemesi en doğal hakkıdır. Ayrıca mükelleflerin, gelir idarelerince defter ve belgelerin usulüne uygun olarak incelemenin kendi işyerinde yapılmasını isteme hakkı vardır.

* Olması Gerekenden Fazla Vergi Ödememe Hakkı: Mükelleflerden kanunda belirtilenden fazla vergi alınmamalıdır. Mükellefler, ödemeleri gereken

tutarı belirlemek için vergi idaresinden yardım alabilmeli ve kanunlarda belirtilen vergi kolaylıklarından yararlanabilmelidirler. Bu kapsamda, vergi idareleri mükelleflerin vergi kanunlarının belirlediği gelirlerini doğru bir tutarda, zamanında bildirmeleri ve ödemeleri üzerine yoğunlaşmaktadır.

* Kesin Olma Hakkı: Mükellefler faaliyetleri sonucunda ödeyecekleri vergiyi daha önceden bilme hakkına sahiptirler.

* Özel Yaşamın Gizliliğinin Korunması Hakkı: Mükellefler gerekmediği durumlarda özel yaşamlarına müdahale edilmemesini isteme hakkına sahiptirler. Bu hak, mükelleflerin kişisel ve ailevi yaşantılarına, konutlarına ve haberleşme özgürlüklerine vergisel amaçlarla da olsa keyfi bir biçimde müdahale edilmesini önleyen ve vergi yönetimini mükelleflerin özel yaşamlarını gereksiz bir biçimde müdahale etmekten alıkoyan bir haktır.

* Gizlilik Hakkı: Bu hak, mükelleflerin işleri hakkında vergi idaresine verdikleri bilgilerin özellikle kişisel ve ticari sırların gizli kalmasını isteme ve bunların yalnızca vergi kanunlarında öngörölmüş amaçlar için kullanılmasını garanti eden temel bir haktır.

Bu temel haklar aynı zamanda temel yükümlölükleri de içermektedir.

Mükelleflerle ilgili olarak vergi idarelerinin mükellef dışında kalan üçüncü kişilerden bilgi istemesi konusunda OECD ölkelerinde bir birlikelik söz konusudur. OECD ölkelerinde mükellefler, usulüne uygun olarak istediğinde, tüm belge ve kayıtlarını vergi idaresine göstermek zorundadır. OECD ölkelerinin büyük çoğunluğunda mükellefin işyerinde inceleme yapılması konusunda herhangi bir sınırlama yoktur. Ancak zaman konusunda Türkiye gibi bazı ölkelerde, vergi idaresi tarafından işyerine yapılan ziyaretlerin belli saatler veya resmi çalışma saatleri içinde olması gerekmektedir. Mesken ve işyerlerine yönelik olarak yapılacak aramalarda aynı düzenlemeler geçerli olmakla birlikte, birçok OECD ülkesinde özel yaşamın gizliliği doğrultusunda arama izninin gerekliliği vardır. Vergi idaresinin diğere kamu ve kurumlarından bilgi istemesi konusunda OECD ölkelerinin çoğunda aynı uygulama geçerli olup, vergi idaresinin yetkisi oldukça geniştir (OECD, 2004:54-57).

ABD-IRS ve Avustralya-ATO, mükellef hakları konusunda dünyada ön plana çıkmış ölkelerdir.

Dünyanın en çok vergi toplayan ve en çok mükellefi olan ABD Federal Vergi İdaresi (IRS); Vergi Mükellefinin Haklar Demeci (Taxpayer Bill of Rights) ile mükellef haklarına uymayı taahhüt etmiştir. 1998 yılında yeniden yapılandırılan IRS, mükellef odaklı, vergi yükümlölüklerini yerine getirmede yardımcı olan ve vergi kanunlarını dürüstlük ve adaletle uygulayan, en üst düzeyde hizmet veren bir kuruluş olmayı üstlenmiştir (Öner, 2005:24-25). Çeşitli kanunlarla ABD federal vergi mükelleflerine tanınmış olan mükellef hakları şunlardır (Bkz: IRS, 2010; Öner, 2005: 227-228; Karyağdı, 2006:70-72):

- Mükelleflerin Hakları Konusunda İdarece Bilgilendirilmesi Hakkı,
- Kişisel Gizliliğe Uyuma Hakkı,
- Adil ve Saygılı İşlem Yapılmasını İsteme Hakkı,
- Mükelleflerin Temsil Edilme Hakkı,

- Mükelleflerin Doğru Vergi Miktarını Ödemesi Hakkı,
- İtiraz ve Yargıya Başvurma Hakkı,
- Çözülmemiş Vergi Sorunları İçin Yardım Hakkı,
- İyi Niyetli Mükellefin Ceza ve Faizlerinin Kaldırılması Hakkı,
- Bilgi İsteme Hakkı.

Avustralya’da Mükellef Hakları Bildirgesi ilk olarak resmen 1997 yılında vergi idaresi tarafından yayımlanmış ve 2003 yılında bu bildirme gözden geçirilmiştir. Bu bildirmede yer alan haklar aşağıdaki gibidir (Bkz: ATO, 2007:4; James, Murphy ve Reinhart, 2005:1-11):

- Mükelleflere Adil, Eşit ve Rasyonel Ölçülerde Davranılma Hakkı,
- Aksi Kanıtlanmadığı Sürece Mükellefin Dürüst Olduğu ve Kendisine Bu Şekilde Davranılmasını Bekleme Hakkı,
- Mükellefin Vergisel Yükümlülüklerini Anlaması ve Yerine Getirebilmesi İle İlgili Her Türlü Yardım Alma Hakkı,
- Mükellefin Temsilci Seçebilme ve Vergi İşlerinde Danışmanlık Hizmetinden Yararlanabilme Hakkı,
- Mükellefin Gizlilik Hakkı,
- Mükellefe Ait Sırların Saklı Tutulması Hakkı,
- Mükelleflerin Bilgilendirme Hakkı,
- Mükelleflerin Doğru Bilgi Önerileri Alma Hakkı,
- Vergi İle İlgili İşlemler Hakkında Açıklama İsteme Hakkı,
- Gözden Geçirme Hakkı,
- Şikayette Bulunma Hakkı,
- Vergi Yükümlülükleri Yerine Getirilirken Vergi Giderlerini En Aza İndirme Hakkı,
- Vergi İdaresinin Yaptığı İşlemlerden Sorumlu Olması.

2. Manisa Vergi Dairesi Başkanlığı Çalışanlarının Mükellef Hakları Algılamasına İlişkin Anket Uygulaması

Bu bölümde, Manisa Vergi Dairesi Başkanlığı (MVDB)’nin doksan sekiz personeliyle gerçekleştirilen anket çalışması sonuçları yer almaktadır.

MVDB’nin çalışanlarının %39,8’i kadın ve %60,2’si erkek; %54,1’i 40 ve 40 yaş altı grubunda, %86,7’si lisans mezunu ve %78,4’ü evlidir.

Mükellef hakları ve vergiye gönüllü uyum ile ilgili sorulara MVDB çalışanlarının gösterdikleri önem dereceleri aşağıda yer almaktadır:

Tablo 1: Mükelleflerin Mali Konularda Yeterli Bilgi Sahibi Olduğu Düşüncesi

Mükellefler mali konularda yeterli bilgi sahibidir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	0	0,0
Katılıyorum	4	4,1
Orta Derecede Katılıyorum	30	30,6
Katılmıyorum	53	54,1
Hiç Katılmıyorum	11	11,2
TOPLAM	98	100

MVDB çalışanlarının %65,3'ü, mükelleflerin mali konularda bilgi sahibi olmadığını düşünmektedir.

Tablo 2: Mükelleflerin Mükellef Hakları Konusunda Yeterli Bilgi Sahibi Olduğu Düşüncesi

Mükellefler mükellef hakları konusunda yeterli bilgi sahibidir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	1	1,0
Katılıyorum	8	8,2
Orta Derecede Katılıyorum	33	33,7
Katılmıyorum	48	49,0
Hiç Katılmıyorum	8	8,2
TOPLAM	98	100

MVDB çalışanlarının %57,2'sı, mükelleflerin mükellef hakları konusunda yeterli bilgi sahibi olmadıklarını düşünmektedir.

Tablo 3: Mükellef Hakları Konusunda Aile İçi ve Okul Eğitimi Verilmesinin Vergi Bilincinin Artması Açısından Önemli Olduğu Düşüncesi

Mükellef hakları konusunda aile içi ve okul eğitimi verilmesi, vergi bilincinin artması konusunda önemlidir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	37	37,8
Katılıyorum	40	40,8
Orta Derecede Katılıyorum	13	13,3
Katılmıyorum	5	5,1
Hiç Katılmıyorum	3	3,1
TOPLAM	98	100

“Mükellef hakları konusunda aile içi ve okul eğitimi verilmesi, vergi bilincinin artması konusunda önemlidir” ifadesine MVDB çalışanlarının katılma oranı %78,6'dır.

Tablo 4: Eğitim Düzeyinin Artmasının Mükelleflerin Mükellef Hakları Konusunda Bilgi Düzeyinin Artmasına Neden Olduğu Düşüncesi

Eğitim düzeyinin artması, mükelleflerin, mükellef hakları konusunda bilgi düzeyinin de artmasına neden olur.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	32	33,0
Katılıyorum	46	47,4
Orta Derecede Katılıyorum	8	8,2
Katılmıyorum	9	9,3
Hiç Katılmıyorum	2	2,1
TOPLAM	97	100

Eğitim düzeyi ve bilgi düzeyinin paralel bir şekilde artacağı bir gerçektir. Bu durum, anketin çapraz tablo analizlerinde de gözlemlenmiştir. Ayrıca eğitim düzeyi arttıkça gönüllü uyum düzeylerinde de artış olduğu gözlenmektedir.

Tablo 5: Mükellef Hakları Bildirgesi'nin Açık ve Anlaşılır Olmasına Rağmen Mükelleflerin Bilgisi ve Farkındalığının Düşük Düzeyde Olduğu Düşüncesi

Mükellef Hakları Bildirgesi'nin yeterli düzeyde anlaşılır ve açık olmasına rağmen, mükelleflerin bilgileri ve farkındalıkları düşük düzeydedir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	14	14,3
Katılıyorum	50	51,0
Orta Derecede Katılıyorum	25	25,5
Katılmıyorum	7	7,1
Hiç Katılmıyorum	2	2,0
TOPLAM	98	100

MVDB çalışanları, Mükellef Hakları Bildirgesi (MHB)'ni açık ve anlaşılır bulmakta; fakat, MHB'nin mükellefler tarafından farkındalığının düşük düzeyde olduğunu ve mükelleflerin bilgi sahibi olmadığını düşünmektedirler.

Tablo 6: Medyada, Yazılı ve Görsel Basında Mükellef Haklarının Anlatılmasının Vergi Bilincini ve Vergiye Gönül Uyumu Arttırdığı Düşüncesi

Medyada, yazılı ve görsel basında mükellef haklarının anlatılması vergi bilincini ve vergiye gönül uyumu arttıracaktır.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	20	20,4
Katılıyorum	45	45,9
Orta Derecede Katılıyorum	18	18,4
Katılmıyorum	11	11,2
Hiç Katılmıyorum	4	4,1
TOPLAM	98	100

“Medyada, yazılı ve görsel basında mükellef haklarının anlatılması vergi bilincini ve vergiye gönül uyumu arttıracaktır” ifadesine, MVDB çalışanlarının %66,3'ü katılmaktadır. Bu görüşle, vergiye gönüllü uyumun artırılabilmesi için mükellef haklarının geliştirilmesi ve bunun yazılı/görsel basında anlatılması gerektiği düşüncesi vurgulanmaktadır.

Tablo 7: Toplumun Gelir Seviyesinin Artmasının Mükellef Hakları Konusunda Mükelleflerin Bilincini Arttırdığı Düşüncesi

Toplumun gelir seviyesinin artması, mükellef hakları konusunda mükelleflerin bilincini arttırmıştır.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	2	2,0
Katılıyorum	25	25,5
Orta Derecede Katılıyorum	41	41,8
Katılmıyorum	18	18,4
Hiç Katılmıyorum	12	12,2
TOPLAM	98	100

MVDB çalışanları tarafından “Toplumun gelir seviyesinin artması, mükellef hakları konusunda mükelleflerin bilincini arttırmıştır” görüşü “orta düzeyde” kabul görmüştür. Çünkü gelir düzeyinin düşük olması mükellef haklarının bilinmemesinde ve gönüllü uyumun sağlanamamasında tek başına bir etken değildir.

Tablo 8: Mükellef Haklarındaki Gelişmelerin Mükelleflerin Yükümlülüklerini de Fark Etmesine Neden Olduğu Düşüncesi

Mükellef haklarındaki gelişmeler, mükelleflerin yükümlülüklerini de fark etmesine neden olmuştur.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	4	4,1
Katılıyorum	36	36,7
Orta Derecede Katılıyorum	31	31,6
Katılmıyorum	21	21,4
Hiç Katılmıyorum	6	6,1
TOPLAM	98	100

“Mükellef haklarındaki gelişmeler, mükelleflerin yükümlülüklerini de fark etmesine neden olmuştur” düşüncesine, MVDB çalışanlarının %40,8’i katılmaktadır.

Tablo 9: Kayıt Dışıyla Yönelme ve Bu Durumun Mükellef Hakları Bildirgesi’nin Yayınlanmasıyla Uzun Dönemde Azalacağı Düşüncesi

Vergi mükellefi olmanın getirdiği maliyet ve bürokrasiden kaçınmayı düşünerek, kayıt dışılığa yönelme, Mükellef Hakları Bildirgesi’nin yayınlanmasıyla uzun dönemde azalacaktır.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	4	4,1
Katılıyorum	24	24,5
Orta Derecede Katılıyorum	30	30,6
Katılmıyorum	30	30,6
Hiç Katılmıyorum	10	10,2
TOPLAM	98	100

Kayıt dışılığın azaltılmasında mükellef haklarının uzun dönemde etkili olabileceği düşüncesini çalışanların %4,1’i “tamamen katılıyorum”, %24,5’i “katılıyorum”, %30,6’sı “orta derecede katılıyorum”, %30,6’sı “katılmıyorum”, %10,2’si “hiç katılmıyorum” şeklinde değerlendirmiştir. Mükelleflerin haklarını bilmemesi bu etkenlerden birisi olabilir.

Tablo 10: Mükellef Hakları Bildirgesinin Uzun Dönemde Vergiye Gönüllü Uyumu Olumlu Etkileyeceği Düşüncesi

GİB’nin mükellef hakları konusunda yayımlanmış olduğu Mükellef Hakları Bildirgesi uzun dönemde vergiye gönüllü uyumu olumlu etkileyecektir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	2	2,0
Katılıyorum	38	38,8
Orta Derecede Katılıyorum	35	35,7
Katılmıyorum	15	15,3
Hiç Katılmıyorum	8	8,2
TOPLAM	98	100

“GİB’nin mükellef hakları konusunda yayımlanmış olduğu mükellef hakları bildirgesi uzun dönemde vergiye gönüllü uyumu olumlu etkileyecektir” düşüncesine, MVDB çalışanlarının %40,8’i katılmaktadır. Vergiye gönüllü uyumun sağlanmasında mükellef hakları kilit bir noktadır ve MVDB çalışanları

da büyük oranda mükellef hakları bildirgesinin uzun dönemde gönüllü uyumu arttıracakını düşünmektedir.

Tablo 11: Hak ve Yükümlülüklerinden Haberdar Olmayan Mükelleflerin Vergi Ödemeyi Tam Olarak Benimsemediği Düşüncesi

Hak ve yükümlülüklerinden haberdar olmayan mükelleflerin vergi ödemeyi tam olarak benimsemediği kanısındayım.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	21	21,6
Katılıyorum	37	38,1
Orta Derecede Katılıyorum	24	24,7
Katılmıyorum	13	13,4
Hiç Katılmıyorum	2	2,1
TOPLAM	97	100

“Hak ve yükümlülüklerinden haberdar olmayan mükelleflerin vergi ödemeyi tam olarak benimsemediği” düşüncesine, MVDB çalışanlarının %59,7’si katılmaktadır.

Tablo 12: Mükelleflerin Değişen Vergi Uygulamalarını, Gelir İdaresinin Mükellef Odaklı Yaklaşımına Geçmesiyle Birlikte Daha Kolay İzleyebildikleri Düşüncesi

Mükellefler değişen vergi uygulamalarını, gelir idaresinin mükellef odaklı yaklaşımına geçmesiyle birlikte daha kolay takip edebilmektedir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	13	13,3
Katılıyorum	40	40,8
Orta Derecede Katılıyorum	33	33,7
Katılmıyorum	8	8,2
Hiç Katılmıyorum	4	4,1
TOPLAM	98	100

“Mükelleflerin değişen vergi uygulamalarını, gelir idaresinin mükellef odaklı yaklaşımına geçmesiyle birlikte daha kolay izleyebildiği” düşüncesine, vergi yetkililerinin %54,1’i katılmaktadır.

Tablo 13: Mükelleflerin Yükümlülüklerini Tam ve Zamanında Yerine Getirebilmesi İçin Vergi Dairesi Çalışanlarının Bilgi Donanımının ve Bilgilerin Sunulmasındaki Etkinliğinin Yeterli Olduğu Düşüncesi

Mükelleflerin yükümlülüklerini tam ve zamanında yerine getirebilmesi için, vergi dairesi çalışanlarının bilgi ve bilgilerin sunulmasındaki etkinliği yeterlidir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	7	7,1
Katılıyorum	36	36,7
Orta Derecede Katılıyorum	34	34,7
Katılmıyorum	16	16,3
Hiç Katılmıyorum	5	5,1
TOPLAM	98	100

MVDB çalışanları sahip oldukları bilgileri sunmada ve mükellefe yardım etmede kendilerini büyük ölçüde etkin bulmakta, sadece %21’i olumsuz görüş bildirmektedir.

Tablo 14: Devletin Değişen Piyasa Şartlarında Mükelleflerin Her Zaman Çıkarlarını Gözettiği Düşüncesi

Devlet, değişen piyasa şartlarında mükelleflerin her zaman çıkarlarını gözetmektedir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	4	4,1
Katılıyorum	25	25,5
Orta Derecede Katılıyorum	33	33,7
Katılmıyorum	28	28,6
Hiç Katılmıyorum	8	8,2
TOPLAM	98	100

“Devlet, değişen piyasa şartlarında mükelleflerin her zaman çıkarlarını gözetmektedir” ifadesine, MVDB çalışanlarının %4,1’inin “tamamen katıldığı”, %25,5’inin “katıldığı”, %33,7’sinin “orta derecede katıldığı”, %28,6’sının “katılmadığı”, %8,2’sinin “hiç katılmadığı” gözlenmektedir.

Tablo 15: Vergi Dairesi Başkanlığının Her Zaman Tarafsızlık İlkesini Benimsediği Düşüncesi

Gelir İdaresi Başkanlığı her zaman tarafsızlık ilkesini benimsemiştir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	17	17,3
Katılıyorum	38	38,8
Orta Derecede Katılıyorum	22	22,4
Katılmıyorum	11	11,2
Hiç Katılmıyorum	10	10,2
TOPLAM	98	100

“Vergi Dairesi Başkanlığı her zaman tarafsızlık ilkesini benimsemiştir” ifadesine, vergi yetkililerinin %17,3’ü “tamamen katılmakta”, %38,8’i “katılmakta”, %22,4’ü “orta derecede katılmakta”, %11,2’si “katılmamakta”, %10,2’si ise “hiç katılmamakta”dır.

Tablo 16: Vergi Dairesi Başkanlığının Mükellefle İlgili Bilgileri Sakladığı ve Koruduğu Düşüncesi

Vergi Dairesi mükellefle ilgili bilgileri saklamakta ve korumaktadır.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	31	31,6
Katılıyorum	41	41,8
Orta Derecede Katılıyorum	14	14,3
Katılmıyorum	7	7,1
Hiç Katılmıyorum	5	5,1
TOPLAM	98	100

MVDB çalışanları, büyük çoğunlukla (%73,4) mükelleflerin bilgilerini gizlediklerini kabul etmektedir.

Tablo 17: Vergi Dairesi Başkanlığının Mükelleflerin Bilgilendirilmesinde Dikkatli ve Özenli Davrandığı Düşüncesi

Vergi dairesi mükelleflerin bilgilendirilmesinde, dikkatli ve özenli davranmaktadır.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	26	26,5
Katılıyorum	34	34,7
Orta Derecede Katılıyorum	27	27,6
Katılmıyorum	9	9,2
Hiç Katılmıyorum	2	2,0
TOPLAM	98	100

Bir mükellef hakkı olan “vergi dairesinin mükelleflerin bilgilendirilmesinde, dikkatli ve özenli davrandığı” düşüncesine, yetkililerin %26,5’i “tamamen katılmakta”, %34,7’si “katılmakta”, %27,6’sı “orta derecede katılmakta”, %9,2’si “katılmamakta”, %2’si “hiç katılmamakta”dır.

Tablo 18: Vergi Dairesi Çalışanlarının Mükellef Hakları Konusunda Yeterli Bilgiye Sahip Olduğu ve İletişim Teknikleri Konusunda Güçlü Olduğu Düşüncesi

Vergi dairesi çalışanları, mükellef hakları konusunda yeterli bilgiye sahiptir ve iletişim teknikleri konusunda güçlüdür.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	14	14,3
Katılıyorum	32	32,7
Orta Derecede Katılıyorum	34	34,7
Katılmıyorum	15	15,3
Hiç Katılmıyorum	3	3,1
TOPLAM	98	100

Bir mükellef hakkı olan “Vergi Dairesi Başkanlığı çalışanlarının mükellef hakları konusunda yeterli bilgiye sahip olduğu ve iletişim teknikleri konusunda güçlü olduğu” düşüncesine, MVDB çalışanlarının %14,3’ü “tamamen katılmakta”, %32,7’si “katılmakta”, %34,7’si “orta derecede katılmakta”, %15,3’ü “katılmamakta”, %3,1 “hiç katılmamakta”dır.

Tablo 19: Vergi Dairesi Başkanlığının Mükellef Haklarıyla İlgili Yaptığı Çalışmaların Yeterli Olduğu Düşüncesi

Gelir İdaresi Başkanlığının, mükellef haklarıyla ilgili yaptığı çalışmalar yeterlidir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	9	9,2
Katılıyorum	29	29,6
Orta Derecede Katılıyorum	39	39,8
Katılmıyorum	16	16,3
Hiç Katılmıyorum	5	5,1
TOPLAM	98	100

MVDB çalışanları mükellef haklarıyla ilgili yapılan çalışmalarını yeterli bulmamakta, yalnızca %38,8’i bu düşünceye katılmaktadır.

Tablo 20: Gelir İdaresi Başkanlığının Yeniden Yapılandırılmasıyla Mükellef Haklarının Daha Güçlü Hale Getirildiği ve Vergiye Gönüllü Uyumun Arttığı Düşüncesi

Gelir İdaresi Başkanlığının yeniden yapılandırılmasıyla, mükellef hakları daha güçlü hale getirilmiş ve vergiye gönüllü uyum artmıştır.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	3	3,1
Katılıyorum	27	27,6
Orta Derecede Katılıyorum	30	30,6
Katılmıyorum	24	24,5
Hiç Katılmıyorum	14	14,3
TOPLAM	98	100

GİB'nin mükellef odaklı yeniden yapılandırmasıyla mükellef haklarının daha güçlü hale geldiği görüşüne, MVDB çalışanlarının %38,8'i katılmamaktadır.

Tablo 21: Medyada, Sempozyum/Kongrelerde Mükellef Haklarının Anlatılmasının Vergi İdaresi ve Mükellef Arasında Güven Oluşturulması Açısından Önemli Olduğu Düşüncesi

Medyada, sempozyum/kongrelerde, mükellef haklarının anlatılmasının gelir idaresi ve mükellef arasında güven oluşturması açısından önemlidir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	18	18,4
Katılıyorum	47	48,0
Orta Derecede Katılıyorum	24	24,5
Katılmıyorum	6	6,1
Hiç Katılmıyorum	3	3,1
TOPLAM	98	100

MVDB çalışanlarının yaklaşık %66,4'ü “medyada, sempozyum/kongrelerde, mükellef haklarının anlatılmasının vergi idaresi ve mükellef arasında güven oluşturması açısından önemli olduğunu” ifade etmektedir.

Tablo 22: Reklam Kampanyalarının Vergi Bilincini Artırdığı Düşüncesi

Reklam kampanyaları vergi bilincini artırmaktadır.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	16	16,3
Katılıyorum	45	45,9
Orta Derecede Katılıyorum	18	18,4
Katılmıyorum	16	16,3
Hiç Katılmıyorum	3	3,1
TOPLAM	98	100

MVDB çalışanlarının % 62,2'sı reklam kampanyalarının düzenlenmesinin vergi bilincini arttıracığını düşünmektedir.

Tablo 23: Mükellef Avukatlığının veya Ombudsman Kurumunun Oluşturulmasının Mükelleflerin Gönüllü Uyumunu Artırması Açısından Önemli Olacağı Düşüncesi

Mükellef Avukatlığı veya Ombudsman Kurumunun oluşturulması mükelleflerin gönüllü uyumunu arttıracaktır.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	10	10,2
Katılıyorum	37	37,8
Orta Derecede Katılıyorum	30	30,6
Katılmıyorum	18	18,4
Hiç Katılmıyorum	3	3,1
TOPLAM	98	100

MVDB çalışanlarının %48'i, Amerikan Gelir İdaresi (IRS)'nin bir uygulaması olan ve yine Avustralya Vergi İdaresi olan ATO'nun mükellef hakları arasında yer alan "Mükellef Avukatlığı veya Ombudsman Kurumunun oluşturulmasının" vergiye gönüllü uyumu arttıracığını düşünmektedir.

Tablo 24: Ülkemizde Mükellefler Birliğinin Kurulmasının Mükelleflerin Vergi Bilincini ve Uyumunu Arttıracacağı Düşüncesi

Mükellefler Birliğinin kurulmasının mükelleflerin vergi bilincini ve uyumunu arttıracığına inanıyorum.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	7	7,1
Katılıyorum	43	43,9
Orta Derecede Katılıyorum	23	23,5
Katılmıyorum	19	19,4
Hiç Katılmıyorum	6	6,1
TOPLAM	98	100

MVDB çalışanlarının %51'i, Avustralya ve ABD'de var olan Mükellefler Birliğinin (Bkz: <http://www.worldtaxpayers.org/> ve <http://www.taxpayers-europe.org/>) ülkemizde de kurulmasının vergi bilincini arttıracığını düşünmektedir.

Tablo 25: Bilgi Alma Hakkına Bağlı Olarak Ücretsiz Telefon Bilgi İletişim Hattı Kurulmasının Yararlı Olacağı Düşüncesi

Bilgi alma hakkına bağlı olarak, ücretsiz telefon bilgi iletişim hattı kurulması yararlı olmuştur.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	18	18,4
Katılıyorum	56	57,1
Orta Derecede Katılıyorum	19	19,4
Katılmıyorum	2	2,0
Hiç Katılmıyorum	3	3,1
TOPLAM	98	100

MVDB çalışanlarının %75,5'i, kurulan ücretsiz telefon bilgi hattının yararlı olduğu kanısındadırlar.

Tablo 26: Vergi Dairesi Başkanlığının Mükelleflerin Uyum Maliyetlerini En Düşük Düzeyde Tutacak Şekilde Düzenlendiği Düşüncesi

Vergi Dairesi Başkanlığının mükelleflerin uyum maliyetlerini en düşük düzeyde tutacak şekilde düzenlemektedir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	8	8,2
Katılıyorum	43	43,9
Orta Derecede Katılıyorum	27	27,6
Katılmıyorum	12	12,2
Hiç Katılmıyorum	8	8,2
TOPLAM	98	100

“MVDB’nin mükelleflerin uyum maliyetlerini en düşük düzeyde tutacak şekilde düzenliyor” ifadesine, MVDB çalışanlarının %8,2’si “tamamen katılmakta”, %43,9’u “katılmamakta”dır. Mükelleflerin uyum maliyetlerini en düşük düzeyde tutacak şekilde düzenlemediğini düşünen %20,4 oranında MVDB çalışanı vardır.

Tablo 27: Vergi Dairesi Başkanlığının Yaptığı İşlemlerden Sorumlu Olduğu ve Mükellefe İlgili Her Türlü İşleminde Hesap Verebilir Düzeyde Olduğu Düşüncesi

Vergi Dairesi Başkanlığı yaptığı işlemlerden sorumlu olup, mükellefe her türlü işlemde hesap verebilir düzeydedir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	24	24,5
Katılıyorum	49	50,0
Orta Derecede Katılıyorum	14	14,3
Katılmıyorum	7	7,1
Hiç Katılmıyorum	4	4,1
TOPLAM	98	100

Çalışanların % 74,5’i MVDB’nin yaptığı işlemlerden dolayı “hesap verebilir düzeyde” olduğunu düşünmektedir.

Tablo 28: Bilgi Edinme Hakkına Yönelik Olarak Mükelleflerin Verginin Harcanmasıyla İlgili Yapılan Yayınlarla Ulaşabildiği Düşüncesi

Bilgi edinme hakkına yönelik olarak mükellefler verginin harcanmasıyla ilgili yapılan yayınlara ulaşabilmektedir.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	4	4,1
Katılıyorum	36	37,1
Orta Derecede Katılıyorum	25	25,8
Katılmıyorum	25	25,8
Hiç Katılmıyorum	7	7,2
TOPLAM	97	100

“Bilgi edinme hakkına yönelik olarak mükellefler verginin harcanmasıyla ilgili yapılan yayınlara ulaşabilmektedir” ifadesine, MVDB çalışanlarının % 41.2’si değişik derecelerde katılmaktadır.

Tablo 29: Aksi İspatlanmadığı Sürece Mükellefin Dürüst Olduğu ve Kendisine Bu Şekilde Davranılması Gerektiğinin Mükellef Hakları Çerçevesinde Yer Aldığı Düşüncesi

Aksi kanıtlanmadığı sürece, mükellefin dürüst olduğu ve kendisine bu şekilde davranılması gerektiği, haklar çerçevesinde yer almıştır.	Frekans	Yüzde
Tamamen Katılıyorum	22	22,7
Katılıyorum	49	50,5
Orta Derecede Katılıyorum	17	17,5
Katılmıyorum	5	5,2
Hiç Katılmıyorum	4	4,1
TOPLAM	97	100

“Aksi kanıtlanmadığı sürece, mükellefin dürüst olduğu ve kendisine bu şekilde davranılması gerektiği” konusunda Mükellef Hakları Bildirgesi’nde bu hakkın yer almamasına rağmen uygulamada MVDB çalışanları, mükellefin dürüst olduğu kanısıyla işlem yapıldığını ifade etmektedirler.

Çalışmanın bu bölümünde ki-kare ve çapraz tablo analizlerine yer verilmiştir. Anlamlı bulunan çapraz tablolar verilerin ışığında değerlendirilmiştir.

Tablo 30: “Vergi İdaresi Çalışanlarına Göre Reklam Kampanyalarının Vergi Bilincini Arttıracığı Düşüncesi” ile “Yazılı/Görsel Basında Mükellef Haklarının Anlatılmasının Gönüllü Uyumu Arttıracığı Düşüncesi” Arasındaki İlişki Anketi

Reklam kampanyaları vergi bilincini arttırmaktadır.	Medyada, yazılı ve görsel basında mükellef haklarının anlatılması vergi bilincini ve vergiye gönül uyumu arttıracaktır.					TOPLAM
	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta Derecede Katılıyorum	Katılmıyorum +Hiç Katılmıyorum		
Tamamen Katılıyorum	gs 7 % 43,8	7 43,8	2 12,5	0 0	0 0	16 100
Katılıyorum	gs 9 % 20	29 64,4	3 6,7	4 8,9	4 8,9	45 100
Orta Derecede Katılıyorum	gs 4 % 22,2	5 27,8	7 38,9	2 11,1	2 11,1	18 100
Katılmıyorum+Hiç Katılmıyorum	gs 0 % 0	4 21,1	6 31,6	9 47,4	9 47,4	19 100
TOPLAM	gs 20 % 20,4	45 45,9	18 18,4	15 15,3	15 15,3	98 100

$$\chi^2=41,624 \quad sd=9 \quad p<0,001$$

“Medyada, yazılı ve görsel basında mükellef haklarının anlatılması vergi bilincini ve vergiye gönül uyumu arttıracaktır” diyenlerin verdiği yanıtlar bakımından “Reklam kampanyaları vergi bilincini arttırmaktadır” diyenler arasında farklılık anlamlı bulunmaktadır. “Reklam kampanyaları vergi bilincini arttırmaktadır” düşüncesine tamamen katılanların %43,8’i, “Medyada, yazılı/görsel basında mükellef haklarının anlatılması vergi bilincini ve vergiye gönül uyumu arttıracaktır” düşüncesine tamamen katılmaktadır. Bu sonuca göre, vergi idaresi çalışanları vergi ile ilgili reklam kampanyalarının yapılmasının ve medyada mükellef haklarının anlatılmasının, vergi bilincini arttırabileceğine inanmaktadırlar. Bu şekilde gönüllü uyumun artacağı düşüncesine de katıldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 31: “Vergi Dairesi Başkanlığı Çalışanlarının Uyum Maliyetlerini Düşük Tuttukları Konusundaki Düşünceleri” ile “Mükellef Hakları Konusunda Yeterli Bilgiye Sahip Oldukları Konusundaki Düşünceleri” Arasındaki İlişki

Vergi Dairesi Başkanlığı, mükelleflerin uyum maliyetlerini en düşük düzeyde tutacak şekilde düzenlemektedir.	Vergi Dairesi Başkanlığı çalışanları, mükellef hakları konusunda yeterli bilgiye sahiptir ve iletişim teknikleri konusunda güçlüdür.					TOPLAM
	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta Derecede Katılıyorum	Katılmıyorum +Hiç Katılmıyorum		
Tamamen Katılıyorum	ms %	3 37,5	4 50,0	0 0	1 12,5	8 100
Katılıyorum	ms %	7 16,3	13 30,2	19 44,2	4 9,3	43 100
Orta Derecede Katılıyorum	ms %	1 3,7	10 37,0	12 44,4	4 14,8	27 100
Katılmıyorum+Hiç Katılmıyorum	ms %	3 15,0	5 25,0	3 15,0	9 45,0	20 100
TOPLAM	ms %	14 14,3	32 32,7	34 34,7	18 18,4	98 100

$$\chi^2=23,444 \text{ sd}=9 \text{ p}=0,005$$

“MVDB çalışanları mükellef hakları konusunda yeterli bilgiye sahiptir ve iletişim teknikleri konusunda güçlüdür” ifadesine katılanlar ile “Vergi idaresi mükelleflerin uyum maliyetlerini en düşük düzeyde tutacak şekilde düzenlemektedir” ifadesine katılanların katılma düzeyleri arasındaki farklılık anlamlı bulunmuştur. “MVDB çalışanları mükelleflerin uyum maliyetlerini en düşük düzeyde tutacak şekilde düzenlemektedir” ifadesine “tamamen katılıyorum” diyenlerin %37,5’i, MVDB çalışanlarının mükellef hakları konusunda da yeterli bilgi ve deneyime sahip olduklarına tamamen katılmaktadır. MVDB çalışanlarının uyum maliyetlerini en düşük düzeyde tuttuklarına olan inançları ile mükellef hakları konusunda ortalama bilgi sahibi ve iletişim teknikleri konusundaki güçlerine olan inançları orta derecededir. Mükellef hakkı olan “Mükelleflerin uyum maliyetlerini en düşük düzeyde tutmayı MVDB sağlamaktadır” düşüncesine, MVDB çalışanlarınca ortalama düzeyde katılım olmuştur. Burada çalışanlar mükellef hakları konusunda da kendi bilgi ve iletişim becerilerini de ortama düzeyde değerlendirmişlerdir.

Tablo 32: Vergi Dairesi Başkanlığı Yaptığı İşlemlerden Sorumlu ve Mükellefe Her Türü İşleminde Hesap Verebilir Düzeyde Olduğu ile Vergi Dairesi Başkanlığı Çalışanlarının Mükellef Hakları Konusunda Yeterli Bilgiye Sahip Olduğu Düşüncesi Arasındaki İlişki

Vergi dairesi yaptığı işlemlerden sorumlu olup, mükellefe her türlü işlemde hesap verebilir düzeydedir.	Vergi İdaresi Başkanlığı çalışanları, mükellef hakları konusunda yeterli bilgiye sahiptir ve iletişim teknikleri konusunda güçlüdür.					TOPLAM
	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta Derecede Katılıyorum	Katılmıyorum +Hiç Katılmıyorum		
Tamamen Katılıyorum	ms %	10 41,7	10 41,7	3 12,5	1 4,2	24 100
Katılıyorum	ms %	3 6,1	17 34,7	23 46,9	6 12,2	49 100
Orta Derecede Katılıyorum	ms %	1 7,1	2 14,3	5 35,7	6 42,9	14 100
Katılmıyorum+Hiç Katılmıyorum	ms %	0 0	3 27,3	3 27,3	5 45,5	11 100
TOPLAM	ms %	14 14,3	32 32,7	34 34,7	18 18,4	98 100

$$\chi^2=37,460 \text{ sd}=9 \text{ p}<0,001$$

“MVDB çalışanları, mükellef hakları konusunda yeterli bilgiye sahiptir ve iletişim teknikleri konusunda güçlüdür” ile “Vergi idaresi yaptığı işlemlerden sorumlu olup, mükellefe her türlü işlemde hesap verebilir düzeydedir” düşüncesine katılanlar arasındaki farklılık anlamlıdır. “Vergi idaresi yaptığı işlemlerden sorumlu olup, mükellefe her türlü işlemde hesap verebilir düzeydedir” düşüncesine tamamen katılıyorum diyenlerin %41,7’si, “MVDB çalışanları, mükellef hakları konusunda yeterli bilgiye sahiptir ve iletişim teknikleri konusunda güçlüdür” düşüncesine de tamamen katılmışlar. Vergi idaresinin hesap verme sorumluluğuna mükelleflerin %70’i katılmaktadır. Vergi idarelerinin yaptığı işlemlerden sorumlu olması da zaten bir mükellef hakkıdır. Bunun bir hak olduğunun bilincinde olan veya olamayan MVDB çalışanı zaten bu görüşe büyük oranda katılmaktadır. Fakat kendilerinin mükellef hakları konusundaki bilgiye sahip olduğu düşüncesine katılanların %34,7’si hesap verme sorumluluğuna “katılmamakta”dır. Bu görüşe katılanların %46,9’u ise “orta derecede” katılmakta, çalışanlar iletişim becerileri ve mükellef hakları konusunda kendilerini orta derecede değerlendirirler bile hesap verme sorumluluğunu yaklaşık olarak %70’i onaylamaktadır. Aslında Mükellef Hakları Bildirgesi’nde açıkça yer almasa da MVDB çalışanlarının bunu uyguladığı görülmektedir.

Tablo 33: “Aksi İspatlanmadığı Sürece Mükellefin Dürüst Olduğu ve Kendisine Bu Şekilde Davranılması Gerektiği, Haklar Çerçevesinde Yer Almıştır” Düşüncesine Katılma Düzeyi ile “Vergi İdaresi Başkanlığı Çalışanları, Mükellef Hakları Konusunda Yeterli Bilgiye Sahiptir ve İletişim Teknikleri Konusunda Güçlüdür” Düşüncesi Arasındaki İlişki

Aksi ispatlanmadığı sürece, mükellefin dürüst olduğu ve kendisine bu şekilde davranılması gerektiği, haklar çerçevesinde yer almıştır.	Vergi İdaresi Başkanlığı çalışanları, mükellef hakları konusunda yeterli bilgiye sahiptir ve iletişim teknikleri konusunda güçlüdür.					TOPLAM
	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Orta Derecede Katılıyorum	Katılmıyorum +Hiç Katılmıyorum		
Tamamen Katılıyorum	ms %	4 18,2	13 59,1	3 13,6	2 9,1	22 100
Katılıyorum	ms %	6 12,2	12 24,5	23 46,9	8 16,3	49 100
Orta Derecede Katılıyorum	ms %	4 23,5	4 23,5	4 23,5	5 29,4	17 100
Katılmıyorum+Hiç Katılmıyorum	ms %	0 0	2 22,2	4 44,4	3 33,3	9 100
TOPLAM	ms %	14 14,4	31 32,0	34 35,1	18 18,6	98 100

$$\chi^2=18,275 \quad sd=9 \quad p=0,032$$

“MVDB çalışanları, mükellef hakları konusunda yeterli bilgiye sahiptir ve iletişim teknikleri konusunda güçlüdür” ile “Aksi ispatlanmadığı sürece, mükellefin dürüst olduğu ve kendisine bu şekilde davranılması gerektiği, haklar çerçevesinde yer almıştır” düşüncesine katılanlar arasındaki farklılık anlamlıdır. MVDB çalışanları büyük ölçüde yaklaşık %70 oranında mükelleflerin dürüst olduğu düşüncesine katılmaktadır. Kendilerini mükellef hakları konusunda orta derecede bilgi sahibi olarak görse de, bu bir hak olarak Mükellef Hakları Bildirgesi’nde yer almasa da uygulamada bu şekilde yaptıkları veya düşündükleri görülmektedir.

Anket sonuçlarına göre:

⇒ Vergi idaresi çalışanları, mükellefleri mali konularda bilgisiz bulmaktadır. Bilgi eksiklikleri beraberinde mükellef haklarının kullanılması konusunda da sorunları beraberinde getirmektedir. Mükelleflerin, hakları konusunda bilgisiz olmaları ise devlete olan güvenlerinde ve yükümlülüklerini yerine getirmelerinde sorunlara yol açmaktadır. Bu yüzden mükelleflerin mali konularda eksik olan yönlerinin tamamlanması gerekmektedir. Ayrıca vergi idaresi çalışanlarına da mükellef hakları konusunda dünyada bu konuda uzman örnek olabilecek nitelikteki ülkelerdeki uygulamalar doğrultusunda bilgilendirilmeler yapılmalı, eğitim seminerleri düzenlenmeli, mükellef ve çalışanların iletişimleri güçlendirilmelidir. Mali ve ekonomik açıdan baktığımızda idare ve mükellef ilişkileri iyi olduğu durumda, gelir idaresinin etkinliğinde de bir artış olacaktır. Gelir otoritesi gelir elde etmede, mükellef haklarını geliştirerek gönüllü uyumu sağlamış olacaktır.

⇒ Vergi idaresi çalışanları, mükellef haklarındaki gelişmelerin mükelleflerin yükümlülüklerini fark etmesine pek neden olmadığını düşünmektedir. Gelir idaresi çalışanlarının bu yöndeki düşüncesi ile mükelleflerin düşüncesi aynı değildir. Mükellefler mükellef haklarındaki gelişmelerin onların yükümlülüklerini de arttıracaklarını düşünmektedir.

Sonuç

Tüm ülkeler, hukuka saygılı ve anayasal vergilemeyi uygulamaya geçirmeyi amaçlayan, yargı kararlarına uyumlu, mükellef haklarına saygılı, mükellef odaklı vergi idareleri kurma eğilimindedir.

Mükellef hakları, ülkelerin gelir toplama konusundaki kurumsal alt yapılarının da gelişmesine katkı sağlayabilecektir. Mükellef haklarının gelişmesi, çağdaş demokrasi ortamında mükelleflerin vergiye gönüllü uyumlarını da arttıracaktır.

Gönüllü uyum konusunda mükellef haklarının önemi bir gerçektir. Mükelleflerin isteklerini ve vergi idaresiyle ilgili görüşlerini bilmek gönüllü uyumlarını arttırmaktadır. Dolayısıyla, mükellef hakları da bu aşamada ortaya çıkmaktadır. Mükelleflerin haklarını korumaya yönelik bu yaklaşımlar onları gönüllü uyum konusunda isteklendirmektedir. Gönüllü uyum vergi idarelerindeki kaliteli hizmet sunulmasını sağlamada etkilidir. Bu yüzden mükellef haklarının idarece korunmasında çaba gösterilmesi gerekmektedir. Bu durum beraberinde gönüllü uyumu getirecektir. Mükellef hakları, yükümlülükler kadar önemlidir. Gönüllü uyumun sağlanabilmesi için vergi idareleri, “mükellef avukatlığı sistemi, ücretsiz telefon bilgi edinme hatları, kurum içi verilen mükellef odaklı eğitimler, vergi uyumu ölçme programları, düzenli aralıklarla yapılan profesyonel standartlarda anket uygulamaları” gibi yöntemleri geliştirmektedirler.

Dünyadaki tüm gelir otoritelerinin içinde buldukları koşullardaki çeşitlilik göz önünde bulundurulduğunda dünyadaki mükellef haklarıyla ilgili uygulamalarda da bazı farklılıklar gözlemlenmekte ise de genel bir ortak noktada birleştikleri görülmektedir. Bu temel hakların kullanılmasında gelir otoritelerinin etkin rolü, mükelleflere güven sağlayan ve bilgilendiren bir yapıda olduğunda gönüllü uyum artabilecektir. Mükelleflere sağlanan temel haklar beraberinde vergi ödevlerinin de yerine getirilmesini sağlayabilecektir. Vergi mükelleflerinin hak ve ödevleri arasında bir denge kurulmadan vergilendirme sistemlerinin etkin ve verimli işlemesi söz konusu değildir. Vergi mükelleflerinden ödevlerini yerine getirmesi ancak onların haklar gücüyle çevrelendiğinde gerçekleşebilecektir. Manisa Vergi İdaresi çalışanları ile yapılan anket çalışmasında da Mükellef Hakları Bildirgesi'nin yayınlanmasının gönüllü uyumu arttırmada etkili olduğunu düşündüklerini ve haklarını iyi bilen mükelleflerin vergi ödemede daha istekli olduklarını belirten yanıtlarından da mükellef haklarının gönüllü uyum üzerindeki etkisi görülmektedir.

Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi ve OECD ülkelerinde belirlenen vergi mükelleflerinin hakları konusundaki düzenlemelerin benzeri hükümleri anayasamızda yer alabilir. Anayasa'nın 73. maddesi değişikliği ile mükellef

haklarının anayasal güvence altına alınmasıyla mükellefleri ilgilendiren her türlü işlemde hukuka uygun hareket etmek zorunluluğu daha güçlü bir şekilde sağlanacaktır.

Vergi mükellefinin korunması gönüllü uyumun sağlanabilmesi için temel noktalardan birisidir. Mükellefin korunabilmesi için yasama, yürütme ve yargı süreçlerinde mükellefin hukuki güvencelerle donatılması gerekmektedir. Türk vergi sisteminde tam anlamıyla bir bütünsellik göstermeyen mükellef haklarının sistemleştirilmesi ve vergi yetkililerine bu konuda eğitimler verilerek yeni düzenlemelere gidilmesi gerekmektedir. En önemlisi gelir idareleri, “daha açık bir mali mevzuat”, “daha fazla teknoloji”, “bilgiye daha kolay ve daha az maliyetle erişim sağlanması” ile “mükelleflerle güven temeline dayalı güçlü bir ilişki içinde iletişimin sağlanmasına” odaklanmalıdır. Bu çabaların uzun dönemde gönüllü uyumu arttıracığı açıktır. Her şeyden önemlisi, yapılacak düzenlemelerin vergi idaresi tarafından uyulması gereken kurallar biçiminde değil, aynı zamanda mükellefler tarafından ileri sürülebilir haklar biçiminde düzenlenmesi önemlidir.

KAYNAKÇA

- Australian Taxation Office -ATO- (2007), “Taxpayers’ Charter, What You Need to Know”, Canberra, <<http://www.ato.gov.au/content/downloads/n2548charterweb.pdf>>, (21/03/2010).
- ATO (2007), Taxpayers Charter in Detail, November 2003, pp.11, <<http://www.ato.gov.au/content/downloads/N2547charterweb.pdf>>, (12/07/2007).
- Bentley, D. (1998), “Classifying Taxpayers’ Rights”, Taxpayers’ Rights: An International Perspective, (Ed: Bentley, D.), Adelaide: Hyde Park Press.
- Bentley, D. (2002), “The Significance of Declarations of Taxpayers’ Rights and Global Standards for the Delivery of Tax Services by Revenue Authorities”, Law Papers, Bond University, <http://epublications.bond.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1034&context=law_pubs>, (31/12/2010).
- Brzeziński, B. (2010), “Taxpayers’ Rights: Some Theoretical Issues”, <http://www.profinfo.pl/img/401/pdf40146684_5.pdf>, (22/04/2010).
- Dönmez, R. (2004), “Vergi Mükellefinin Hakları”, Vergi Hukuku (Ed:Dönmez, R., Heper, F), Eskişehir:AÜ Yayınları 1536/817.
- Gerçek, A. (2006), “Vergilemede Mükellef Hakları ve Türkiye’deki Durumun İncelenmesi”, Vergi Sorunları, Sayı:209, Şubat.
- Goranovic, P. (2008), “Taxpayers’ Rights and Tax Administration in Montenegro”, <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/nisapacce/unpan004534.pdf>>, (18/07/2008),
- OECD, <<http://www.oecd.org/dataoecd/28/2/33866659.pdf>>, (18/07/2008); <<http://www.docstoc.com/docs/2977783/RIGHTS-OF-TAXPAYERS-AND-TAX-ADMINISTRATION-IN-MONTENEGRO>>, (01/03/2010).
- IRS (2010), “Tax Rights”, <<http://www.irs.gov/advocate/article/0,,id=98206,00.html>>, (21/3/2010).
- James, S., Murphy, K., Reinhart, M. (2005), Center For Tax System Integrity Australian National University, Working Paper 62.
- Jinyan, LI (1997), “Taxpayers’ Rights in Canada”, Revenue Law Journal, Vol.7, Issue 1, Article 6.
- Karyağdı, N. (2006), Amerika Birleşik Devletleri Gelir İdaresinde Vergi İncelemesi, Ankara: Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı.
- Maliye Bakanlığı (2002), Gelir İdaresinde Etkinlik Arayışları, OECD-AB En İyi Uygulamalar, Ankara: Avrupa Birliği ve Dış İlişkiler Dairesi Başkanlığı.

- OECD (1990), Taxpayers' Rights and Obligations: A Survey of the Legal Situation in OECD Countries, OECD Committee of Fiscal Affairs, Paris, <<http://www.oecd.org/dataoecd/24/52/17851176.pdf>>, (26/5/010).
- OECD (2002), Taxpayer's Rights and Obligations-Practice Note, OECD.
- OECD (2003), Taxpayers Rights and Obligations- Practice Note, Committee of Fiscal Affairs Forum On Tax Administration, 2003, <<http://www.oecd.org/dataoecd/24/52/17851176.pdf>>, (21/3/010).
- OECD (2004), Tax Administration in OECD Countries: Comparative Information Series, Paris: OECD.
- Öner, E. (2005), "Mükellef Hakları", Yaklaşım Dergisi, Yıl:13, Sayı:156.
- Öner, E. (2005), Amerika Birleşik Devletleri Federal Vergi İdaresi:IRS, Ankara:Maliye Bakanlığı Araştırma Planlama ve Koordinasyon Kurulu Başkanlığı.
- Saban, N. (1998), "İnsan Hakları Avrupa Sözleşmesi ve Anayasa ile Bir Vergi Kavramını Okumak; Vergi Kimlik Numarasına Dayalı Otomatik Bilgi İşlem Süreçleri", XIII. Türkiye Maliye Sempozyumu, İstanbul:MÜ Araştırma ve Uygulama Merkezi, Yayın No:12.
- Yaltı, B. (2006), Vergi Yükümlüsünün Hakları, İstanbul: Beta.

