

İHRACATTAN DOĞAN KDV İADE SÜRECİNİN BAŞARISINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER: YEMİNLİ MALİ MÜŞAVİRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA *

Mehmet USTA**

Doç.Dr. Bilal GEREKAN***

Ampirik İnceleme
(Empirical Research)

Muhasebe ve Vergi
Uygulamaları Dergisi
Temmuz 2017; 10 (2): 235-260

Öz

Yeminli Mali Müşavirlik mesleği, farklı uzmanlık alanlarını içinde barındıran yapısıyla her geçen gün önemini arttırmaktadır. Bu uzmanlık alanlarından bir tanesini oluşturan KDV iadeleri yoğun mesai, güçlü mevzuat bilgisi ve mesleki deneyim gerektiren bir yapıya sahiptir. Bu yapısıyla KDV iadeleri aynı zamanda bir süreci ifade etmektedir. Sürecin etkinliğinin artırılması KDV iadelerinin de hızlı bir şekilde sonuçlanmasına neden olabilmektedir. Ülkemizin kalkınmasında önemli bir husus olan ihracat işlemleri, KDV ile ilgisi bakımından Yeminli Mali Müşavirlerin uzmanlık alanlarından bir tanesini oluşturmaktadır. Bu kapsamda araştırmanın konusu, ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlerin tespiti ve Yeminli Mali Müşavirlerin bu süreçte karşılaştıkları sorunların belirlenmesine yöneliktir. Bu amaç doğrultusunda yapılan çalışmada, Yeminli Mali Müşavirlik faaliyeti gösteren 136 şirket üzerinde anket yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen; “Otomasyon Faktörü”, “Vergi Dairelerinin Etkinliği Faktörü”, “Zaman Faktörü”, “Güvenilirlik Faktörü”, “Risk Faktörü”, “Dikkat ve Özen Faktörü” ve “KDV İade Servisi Çalışanlarının Yetkinliği Faktörü” olmak üzere toplam yedi faktör olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda ayrıca, ihracattan doğan KDV iade sürecini etkileyen faktörlere katılımcıların sahip olduğu çeşitli özellikler açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların bulunduğu belirlenmiştir.

Anahtar Sözcükler: İhracat, KDV İadesi, Yeminli Mali Müşavir, KDV İadesinin Etkinliği

Jel Kodları: H20, H21

* Makalenin gönderim tarihi: 03.07.2016; Kabul tarihi: 13.11.2016 ve iThenticate benzerlik oranı % 14

** Ertan Kızır YMM ve Bağımsız Denetim AŞ., Denetçi Yardımcısı, mehmet.usta88@gmail.com

*** Karadeniz Teknik Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü Öğretim Üyesi, gerekan@ktu.edu.tr (Sorumlu yazar; Correspondent author)

FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF EXPORT RELATED VAT REFUND PROCESS: A STUDY ON SWORN-IN CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS

ABSTRACT

The profession of chartered accountancy is gaining more and more importance with its various fields of specialization. The field of VAT refunds, which is one of those areas of specialization, requires a good command of knowledge regarding its regulations and a high level of professional experience. Moreover, VAT returns is a process. Improving the efficiency of the process would lead to faster finalizations in VAT refunds. Export processes, which play a significant role in the economic development of our country, constitute a field of specialization in chartered accountancy regarding its relation to VAT. This research focuses on the factors that have impacts on VAT refund processes related to exports, and the difficulties faced by the chartered accountants in this process. In this study, a poll is conducted with 136 firms operating in the field of chartered accountancy. According to the results of this survey, seven factors which have effects on the success of VAT refund processes. The poll found seven factors that have effects on the success of VAT refunds processes. They are: "Automation", "Efficiency of Tax Offices", "Time", "Reliability", "Risk", "Attention and Care", and "Proficiency of the Employees of the VAT Refunds Departments". Also, the study indicates that there are statistically remarkable differences among the weighted importance of the factors which have effects on the success of VAT refund processes related to exports, depending on the peculiarities of the firms participating in this survey.

Keywords: Export, VAT Refund, Sworn-in Certified Public Accountant, the Efficiency of VAT Refund

JEL Codes: H20, H21

1. GİRİŞ¹

Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından mükelleflere sunulan hizmet kalitesini arttırmaya yönelik yapılan çalışmalardan biri KDV iadelerinde karşımıza çıkmaktadır. Bu kapsamda Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından KDV iadelerine hız kazandırmak ayrıca sürecin kontrolünü güçlendirmek amacıyla Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP), İnternet Vergi Dairesi, KDV İadesi Risk Analiz Sistemi gibi uygulamalar hayata geçirilmiştir. Bu uygulamaları en aktif şekilde kullananlardan bir tanesi olan Yeminli Mali Müşavirler, mü-

¹ Bu çalışma; Mehmet USTA tarafından Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Muhasebe Tezli Yüksek Lisans Programında Doç. Dr. Bilal GEREKAN danışmanlığında hazırlanmış "İhracattan Doğan KDV İade Sürecinin Başarısını Etkileyen Faktörler: Yeminli Mali Müşavirler Üzerine Bir Araştırma" başlıklı yayınlanmamış yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

kelleflerinin KDV iade işlemlerini bu uygulamalar aracılığıyla gerçekleştirmektedir.

Yeminli Mali Müşavirlerin mükellefleri adına gerçekleştirdiği KDV iadelelerinden biri olan ihracattan doğan KDV iadesi uzmanlık gerektiren yoğun bir süreçtir. Bu sürecin etkili şekilde çalışması Yeminli Mali Müşavir, Gelir İdaresi Başkanlığı ve vergi daireleri arasındaki uyuma bağlıdır. Bu üç unsur arasındaki uyumun bozulması KDV iade sürecinin etkinliğinin de bozulmasına neden olmaktadır.

Bu bağlamda çalışmanın esas amacı, ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlerin tespiti ve bu süreçte iyileştirme yapılması gereken konuların belirlenmesidir. Bu amaç doğrultusunda çalışmada ilk olarak Yeminli Mali Müşavirlerin KDV iade sistemi içerisindeki yeri üzerinde durulmuş, daha sonra KDV iade sürecinde kullanılan otomasyon sistemleri açıklanmıştır. Son olarak da ülkemizde Yeminli Mali Müşavirlik faaliyeti gerçekleştiren şirketler üzerinde ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlerin tespiti ve bu süreçte iyileştirme yapılması gereken konuların belirlenmesi amacıyla yapılan araştırmanın sonuçlarına ve bu sonuçlar kapsamındaki değerlendirmelere yer verilerek çalışma sonlandırılmıştır.

2. YEMİNLİ MALİ MÜŞAVİRLERİN KDV İADE SİSTEMİ İÇERİSİNDEKİ YERİ VE BAŞLICA GÖREVLERİ

KDV iade sistemi içerisinde Yeminli Mali Müşavirlerin görevi mükellefle yapılan sözleşmeyle fiilen başlamış olmaktadır. TÜRMOB tarafından hazırlanan bu sözleşmeler “Yeminli Mali Müşavirlik Tasdik Sözleşmesi” şeklinde adlandırılmaktadır. Bu sözleşme standart bir formatta olmakla birlikte sözleşmeye ilişkin içerik, iadenin hangi alanda yapılacağına göre farklılık göstermektedir. Zira ihracat işlemlerinden kaynaklı bir iade sözleşmesinin konusu ile indirimli orandan kaynaklı bir sözleşmenin konusu bir değildir.

Mükelleflerle yapılan sözleşmeyle başlayıp, KDV iadesinin gerçekleşmesiyle son bulan bu sürecin, her bir evresi uzmanlık, deneyim, mevzuat bilgisi ve ciddi mesai gerektirmektedir. Bu süreçte yeminli mali müşavirler, mükellefin iş kolunun tanınması, İnternet Vergi Dairesine yüklenecek listelerin hazırlanması, KDV Beyannamelerinin incelenmesi varsa gerekli düzeltme işlemlerinin yapılması, KDV İadesi Tasdik Raporunun hazırlanması ve KDV İadesi Özet Kontrol Raporları’nda belirtilen eksikliklerin giderilmesi gibi çalışmalarını yerine getirmektedir.

Katma Değer Vergisi iadesi işlemlerinde, iadeye konu olan KDV’nin gerçek durumu yansıtması son derece önemlidir. Yeminli Mali Müşavirler tarafın-

dan hazırlanan KDV İadesi Tasdik Raporlarında bu durum ayrıntılı bir şekilde açıklanmaktadır. Yeminli Mali Müşavirler tarafından hazırlanan KDV İadesi Tasdik Raporları'nda iadeye konu olan KDV'nin gerçek durumu yansıtması kadar yüklenilen KDV'nin (iadeye konu olan KDV) hesaplama yöntemi de önem kazanmaktadır. Maliye Bakanlığı tarafından farklı tebliğlerde hesaplamaların nasıl olacağına ilişkin açıklamalar yapılsa da uygulamada bazı farklılıklar gündeme gelmektedir. Ancak karşılaşılan bu farklılıklar Yeminli Mali Müşavirler tarafından hazırlanan KDV İadesi Tasdik Raporları'nda ayrıntılı bir şekilde açıklanarak her bir durum gerekçesi ile belirtilmektedir.

3. KDV İADE SÜRECİNDE KULLANILAN OTOMASYON SİSTEMLERİ

3.1. Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP)

Doğru, güvenilir ve hızlı bilgi ihtiyacının artması teknolojik alt yapı yatırımlarını gerektirmektedir. Bu yatırımlar sadece sektörel anlamda olmayıp, kamu idarelerinin vatandaşlara yönelik daha iyi hizmet sunmak amacıyla bir uzantısıdır. Ülkemizde 2000'li yıllardan bu yana süren teknolojik alt yapı yatırımlarının bir yansıması da Katma Değer Vergisi İadesi işlemlerinde karşımıza çıkmaktadır.

Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından uygulamaya konulan Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP) ile vergi dairelerinde yürütülen tüm işlemlerin bilgisayar yardımı ile yapılması, Gelir İdaresi Başkanlığı Bilgi İşlem Dairesinde bir karar, destek ve yönetim bilgi sistemi kurulması ayrıca yurt çapındaki vergi dairelerinde uygulama birliği sağlanması amaçlanmaktadır. Bu yolla vergi dairesi işlemlerinin tamamının bilgisayarla yapılarak vergi dairelerindeki iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması hedeflenmektedir (Özbek, 2007: 50-51).

VEDOP, bilgisayar teknolojisinin yeni olanaklarıyla vergi dairelerinin tamamını kapsayan bir bilgi işlem ağının kurulmasıdır (Akdemir, 2008: 53). İçerisinde ayrı ayrı bileşenlere sahip olan VEDOP, e-devlet uygulamaları ve sistemlerini de içermektedir. Bu sistemler; Vergi Dairesi Otomasyonu (VDO ve e-VDO), Elektronik Banka Tahsilatları İşleme Sistemi (EBTİS), e-beyanname, Veri Ambarı Projesi (VERİA), Elektronik Muhasebe Kayıtları Arşiv Sistemi (EMKAS), e-haciz, e-fatura ve İnternet Vergi Dairesi'nden oluşmaktadır (Gerçek, 2010: 79).

Projenin ilk bölümü olan VEDOP-1 ile hedeflenen, vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilgisayar ortamına aktarılması, daha etkin ve mükelleflerine daha iyi hizmet veren bir gelir idaresi çalışmalarının tamamlanmasıdır. Bu amaçın tamamlanmasının hemen ardından VEDOP-2 başlatılmış, 2004 -

2006 yılları arasında kayıt dışı ekonominin kayıt altına alınması için önemli bir adım atılmış aynı zamanda mükelleflere daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunulması sağlanmıştır. Bunun yanı sıra VEDOP-2 kapsamında gelir müdürlükleri, vergi denetmenleri birimleri de otomasyona dâhil edilmiş, e-beyanname, Veri Ambarı (VERİA), Motorlu Taşıtlar Vergisini Tahsile Yetkili Vergi Dairelerinin Otomasyonu ve Çağrı Merkezi sistemleri oluşturulmuş, genişleyen kapasite doğrultusunda merkez sunucuların altyapısı güçlendirilmiş ve web tabanlı merkezi vergi dairesi sistemine (e-VDO) geçiş işlemleri başlatılmıştır (Bilginli, 2011: 175).

3.2. KDV İadesi Risk Analiz (KDVİRA) Sistemi

Mükelleflerin KDV İade taleplerinin hızlı ve sorunsuz bir şekilde yerine getirilmesi amacıyla elektronik sistemlerin kurulması ve işletilmesi bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu bağlamda KDV İade taleplerine ilişkin kontrol ve analiz işlemlerinin merkezden elektronik ortamda yapılması ve bu sayede vergi dairelerinin iş yükünden kurtarılmasını sağlamak, vergi dairelerini ve mükellefleri kırtasiyecilikten kurtarmak, iade/mahsup işlemlerine hız kazandırmak, KDV iade işlemlerine asgari bir standart getirmek ve yurt çapında uygulama birliği sağlamak gibi amaçlarla Gelir İdaresi Başkanlığı'nca 2010 yılı Ocak ayından itibaren "*KDV İadesi Risk Analiz (KDVİRA) Sistemi*" hayata geçirilmiştir (Beşel ve Çokgezer, 2015: 21). Bu sistem iade işlemlerinin tüm aşamalarının idare tarafından takip ve kontrol edilebilmesine olanak sağlamaktadır.

KDVİRA sisteminde mükellefler, KDV iadelerine esas teşkil eden belgeleri İnternet Vergi Dairesi üzerinden Gelir İdaresi Başkanlığı sistemine aktarmaktadır. Bu sayede mükelleflerin bir takım bürokratik işlemlerle uğraşmasına gerek kalmamaktadır. KDV iade taleplerine ilişkin yapılan analiz ve kontrol işlemlerinin hemen hemen tamamı bilgisayar teknolojisi kullanılarak gerçekleştirilmekte, böylece vergi dairelerinin üzerindeki KDV iadelerinden kaynaklanan ağır iş yükü önemli ölçüde hafifletilmektedir. Bu sistem ile tedarikçilerin vergisel uyumları ölçülmekte ve bu mükellefler detaylı analizlere tabi tutulmaktadır. Bu sayede iade sürecinde sahte fatura düzenleyen veya kullanan mükelleflerin hızlı bir şekilde tespit edilmesi mümkün hale gelmektedir.

3.3. KDV İade Takip Projesi Sistemi

Katma Değer Vergisi İade işlemlerini yakından ilgilendiren bir diğer önemli gelişme ise KDV İade Takip Sistemi'dir. Katma Değer Vergisi Risk Analiz Sistemi'nin ana amaçlarından bir tanesi olan KDV iadesinin daha sağlıklı ve daha hızlı gerçekleştirilebilmesi amacına ulaşılabilmesinde iadenin her aşamasının takip edilebilmesi önemli bir gereklilik haline gelmektedir. Bu gereklilikten hareketle Gelir İdaresi Başkanlığı KDVİRA Sisteminin ta-

mamlayıcı unsurlarından bir tanesi olan KDV İade Takip Projesi Sistemi'ni 15.05.2014 tarihinde uygulamaya geçirmiştir. Böylece mükellefler tarafından vergi dairelerinden talep edilen iadelerin, elektronik ortamda iade talep dilekçelerinin verilmesi aşamasından iade işleminin tamamlandığı tarihe kadar, aşama aşama nerede olduğu ve talep tutarlarının ayrıntıları takip edilebilmektedir (GİB 2015 Yılı Performans Programı, 2015: 54-55).

4. ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

KDV iade süreci, her bir aşaması yoğun mesai ve uzmanlık gerektiren, bir-biri ile bağlantılı farklı aşamalardan oluşmaktadır. Bu aşamaların sorunsuz bir şekilde tamamlanması ise çok dikkatli ve titizlik gerektiren bir çaba sonucudur. Bu kapsamda araştırmanın esas amacı, ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlerin tespiti ve bu süreçte iyileştirme yapılması gereken konuların belirlenmesidir. Bu esas amaç doğrultusunda çalışmada ayrıca;

- İnternet Vergi Dairesi, KDV İadesi Risk Analiz Sistemi, Vergi Dairesi Otomasyon Projesi gibi Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından uygulamaya konulan otomasyon sistemlerinin işlevselliğinin, bu sistemleri aktif bir şekilde kullanan Yeminli Mali Müşavirler tarafından değerlendirilmesi,
- Vergi Daireleri ve KDV İade Servislerinin, ihracattan doğan KDV iade sürecindeki etkinliğinin yine Yeminli Mali Müşavirler tarafından değerlendirilmesi hedeflenmektedir.

İhracattan doğan KDV iade sürecini etkileyen faktörler farklı yönleriyle ele alınması gereken bir konudur. Bu konuda özellikle uygulamaya yönelik akademik anlamda yapılan bilimsel nitelikteki çalışmaların azlığı bu çalışmanın yapılmasının temel nedenlerinden bir tanesidir. Yapılan çalışmaların pek çoğunda KDV İadesinde karşılaşılan sorunlar ihracatçı şirketlerin bakış açılarıyla değerlendirilmiş, Yeminli Mali Müşavirlerin bakış açısıyla konuya yaklaşılmadığı görülmüştür. Bu bağlamda ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlerin tespiti ve bu süreçte iyileştirme yapılması gereken aşamaların Yeminli Mali Müşavirlerin gözünden değerlendirilmesi amacını taşıyan bu çalışma, aynı zamanda bu alanda yapılan az sayıda bilimsel nitelikteki çalışmalardan bir tanesi olma özelliğini de taşımaktadır.

4.2. Araştırmanın Kapsamı, Yöntemi ve Ön Çalışması

İhracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlerin tespitini amaçlayan bu çalışma kapsamında yürütülen araştırmada, veri elde

etmek amacıyla hem anket hem de sözlü mülakat tekniklerinden yararlanılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında, özellikle meslek mensupları ile yapılan sözlü mülakatlar sonrasında elde edilen veriler ile Gelir İdaresi Başkanlığı'nın farklı yıllarda (2008, 2010, 2011, 2012 ve 2014 yılları) yayımladığı Faaliyet Raporları ve yine farklı yıllara (2009, 2010, 2011, 2012, 2013 ve 2014 yılları) ait Performans Programları'nda yer alan bilgilerden yararlanılmıştır.

Yapılan bu çalışma için hazırlanan anket formunun anlaşılabilirliği ve uygulanabilirliğini belirlemek amacıyla Trabzon ilindeki 6 Yeminli Mali Müşavirin görüş ve önerileri alınarak ön değerlendirme yapılmıştır. Alınan görüşler kapsamında yapılan ön değerlendirme sonuçlarına göre anket formunda gerekli düzeltmeler yapılmıştır.

Anket çalışmasında; Ankara, İstanbul, İzmir, Bursa, Eskişehir, Antalya, Gaziantep ve Adana Yeminli Mali Müşavir Odalarının çalışanlar listesine aktif kayıtlı toplam 453 Yeminli Mali Müşavirlik şirketine e-posta, telefon ve doğrudan iletişim yardımıyla ulaşılmaya çalışılmıştır. Anket geri dönüşlerini arttırmak amacıyla Yeminli Mali Müşavirlik şirketleri ile birkaç defa irtibat kurulmaya çalışılmıştır. Araştırmanın yürütülmesi aşamasında anket verilerini toplama süreci 25.08.2015 tarihinde başlamış ve 16.12.2015 tarihinde tamamlanmıştır.

Yeminli Mali Müşavirlik şirketlerinin ihracattan doğan KDV iade işlemlerini yürüten bölümlerine gönderilen anket formları için 136 Yeminli Mali Müşavirlik şirketinden olumlu cevap alınmıştır. Bu sebeple araştırma, anket formunu cevaplandıran 136 Yeminli Mali Müşavirlik şirketine ilişkin verilerin toplanması, analizi ve çözümlenmesine dayanmaktadır. Ayrıca anket formunu yanıtlayan Yeminli Mali Müşavirlik şirketlerinin 72'si Ankara, 27'si İstanbul, 15'i İzmir, 8'i Adana, 4'ü Bursa, 2'si Eskişehir, 5'i Gaziantep ve 3'ü de Antalya Yeminli Mali Müşavirler Odaları'nın aktif çalışanlar listesine kayıtlıdır.

Anket çalışması sonrasında elde edilen veriler, SPSS 21 paket programında değerlendirilerek analiz edilmiştir.

4.3. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma, Yeminli Mali Müşavirlik faaliyeti icra eden ve Yeminli Mali Müşavir Odalarının aktif çalışanlar listesine kayıtlı şirketler üzerinde yapılmıştır. Hazırlanan anket formunun şirketlere ulaştırılması ve meslek mensupları tarafından cevaplanması gibi konularda güçlüklerle karşılaşmıştır. Özellikle anketin doldurulmasında yaşanan sıkıntılar esas olarak cevaplayıcıların iş yoğunluğundan ve yeterli zamana sahip olmadıklarını belirtmelerinden ve şirketleri ile ilgili bilgileri paylaşmak istemeyişlerinden kaynaklanmaktadır.

dır. Ayrıca bazı Yeminli Mali Müşavirlik şirketleri anket formunun gönderilmesini kabul etmiş fakat ihracatçı mükelleflerinin olmaması ve bu sebeple ihracattan doğan KDV iade işlemleri gerçekleştirmediklerini belirterek anket formunu cevaplayamadıklarını ifade etmiştir. Anket formuna ait ön yazıda ve doğrudan iletişime geçerken de, elde edilecek bilgilerin tekrar tekrar yalnızca bilimsel amaçla ve isim verilmeden sadece istatistiksel veri olarak kullanılacağı ifade edilmesine rağmen geri dönüşlerde önemli sıkıntılar yaşanmıştır.

Bir diğer önemli husus ise, araştırmanın yapılmasında ilgili Yeminli Mali Müşavirlik şirketleriyle iletişim kurulabilmesi bakımından karşılaşılan maliyet kısıtıdır. Özellikle e - posta ve telefon yoluyla ankete cevap vermeyenlerin her biriyle doğrudan iletişim yoluna gidilememesinin en önemli nedeni bu kısıttır. Ayrıca elden edilen verilere yönelik araştırmanın sonuçlandırılması belirli bir zaman dilimi ile sınırlı olduğundan, araştırmada zaman kısıtı da yaşanmasına sebep olmuştur.

4.4. Literatür Taraması

ihracattan doğan KDV İadesiyle ilgili bilimsel çalışmalar farklı şekillerde ele alınarak araştırma konusu yapılmıştır. Bu konu özellikle ihracatçı şirketlerin, ihracat işlemleri esnasında karşılaştıkları sorunların tespitine yönelik yapılan çalışmalarda ele alınmış ve çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda yapılan çalışmalar aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır.

- KDV İade İşlemlerine Yönelik Yapılan Çalışmalar

Harrison ve Krelove (2005) tarafından yapılan çalışmada, farklı ülkelerdeki KDV iade sistemleri incelenmiş ve yüksek riskli KDV iade taleplerinin değerlendirilmesinde etkin denetimler yapılması gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca iade taleplerinin değerlendirilmesinde muhtemel risk unsurlarını belirlemek amacıyla uygun kriterler belirlenmesi gerektiği belirtilmiştir. Çelik (2006), KDV iade sisteminde karşılaşılan sorunları, haksız iade yöntemlerini ve bu sorunların çözümü için alınması gereken önlemlerin neler olduğunu teorik olarak ele aldığı çalışmasında, haksız yere alınan KDV iadelerinin önüne geçilmesinde Yeminli Mali Müşavirlerin etkinliğinin artırılması gerektiğini savunmuştur. Keen (2007), vergi kaçakçılığı ve haksız alınan KDV iadelerini incelediği çalışmasında, vergi kaçakçılığı yöntemleri arasında hileli bir şekilde yapılan ihracat işlemleri ve bu kapsamda alınan KDV iadelerinin de olduğunu belirtmiştir. Hileli bir şekilde alınan KDV iadelerini engellemek için, kalıcı ve sürdürülebilir önlemlere ihtiyaç olduğunu vurgulamıştır. European Business Association Tax Committee (2007) tarafından Ukrayna’ da yapılan çalışmada, KDV iade prosedürlerinin ihlallerine ve bu ihlallerin engellenmesine ilişkin çözüm yollarına değinilmiştir. KDV iadelerinde karşılaşılan ihlallerin engellenmesinde, elektronik sistemler

üzerinden KDV yönetiminin gerçekleştirilmesine yönelik çalışmalar yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Çalışmada, internet vergi dairesi ve elektronik veri tabanı sistemlerinin kurulması ve bu sistemlerin KDV iadelerine de uygulanması hususuna vurgu yapılmıştır. Tozar (2007), KDV iade işlemlerinde hesaplama yöntemleri ve muhasebe işlemlerini anlattığı çalışmasında, KDV iade işlemlerinde karşılaşılan sorunların çözümü noktasında bir takım önerilerde bulunmuştur. Bu kapsamda çalışmada sunulan başlıca öneriler; mahsuben yapılan iadelerin kapsamının genişletilmesi, Yeminli Mali Müşavirlerin KDV iade işlemlerindeki etkinliğinin artırılması, oran farklılaştırılmasına gidilmesi gerektiği şeklinde sıralanmıştır. Türkay ve Ünsal (2008), ihracattan doğan KDV iadesinin ihracat üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla ekonometrik bir analiz gerçekleştirmiştir. Çalışmada, ihracat artışının sağlanabilmesinde bir teşvik yöntemi olarak uygulanan KDV iadesinin etkili olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, ödenen KDV iadesindeki belirli bir orandaki artışın ihracat işlemlerinde de belirli bir oranda artışa neden olduğu belirlenmiştir. Akın (2010) tarafından yapılan çalışmada, ihracattan doğan KDV istisnasında karşılaşılan sorunlara değinilerek bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri sunulmuştur. Bu kapsamda, Afyonkarahisar il merkezi ve ilçelerinde bulunan ve ihracat kaynaklı KDV iadesi alan 80 şirket üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular ışığında KDV iadesinde karşılaşılan en önemli sorunlardan birinin, KDV iadesine ilişkin işlemlerin elden yani manuel olarak gerçekleştirilmesi olduğu belirlenmiş ve bunun uygulamada kırtasiyeciliği artırarak zaman kaybına neden olduğu vurgulanmıştır. Demir (2010) tarafından yapılan çalışmada, KDV'de yer alan ihracat istisnasındaki işleyiş ortaya konulmaya çalışılarak iadelerde karşılaşılabilecek sorunlara ne şekilde yaklaşılması gerektiği açıklanmıştır. Çalışmada genel olarak; KDV iadelerinde yaşanan gecikmelerin ihracatçı firmaları finansman kaybına uğrattığı belirtilmiş, bunun da KDV iadelerini hızla alan başka ülkelerdeki şirketlerle rekabet imkânına olumsuz etki ettiği vurgulanmıştır. Ayrıca vergi dairelerine KDV iadesi için verilen teminat mektuplarının iade edilmesi veya çözülmesi konusunda da ihracatçıların önemli sorunlar yaşadığı ifade edilmiştir. Bu durumlar karşısında sunulan başlıca öneriler ise; Yeminli Mali Müşavirlerin etkinliğinin artırılması, etkin, süratli ve verimli denetim sisteminin getirilmesi, kayıt dışı ekonomi ile mücadele edilmesi şeklinde sıralanmıştır. Şal (2011) tarafından Antalya ilinde faaliyet gösteren ve farklı sektörlerde ihracat gerçekleştiren 115 şirket üzerinde yapılan çalışmada, şirketlerin ihracat sürecinde karşılaştığı sorunlar incelenmiştir. Araştırmada, ihracat işlemlerini gerçekleştiren kadroların yetkinliği, ihracatçı firmaların genel özellikleri, ihracat sürecinde yaşanan sorunlar ve ihracat istisnasından doğan KDV iadesinin tahsilatında ne gibi zorluklarla karşılaştığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda, ihraç konusu ürünlerin

gümrük bölgesinden geçtiği tarihin çoğu kez beyanname verme süresinden sonra belirlendiği ve bu sebeple verilen düzeltme beyannamelerinin KDV iade sürecinin uzamasına neden olduğu ve Yeminli Mali Müşavirlerin iş yükünü arttırdığı tespitine yer verilmiştir. Yıldız (2011) tarafından ihracatta KDV istisnası uygulaması ve muhasebeleştirilmesi üzerine yapılan çalışmada, ihracatçı şirketlerin KDV iadesi alırken karşılaştıkları sorunların ağırlığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda Ege Bölgesi İhracatçılar Birliği'ne kayıtlı ve çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren ayrıca ihracattan dolayı KDV iadesi alan 30 şirket üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda ihracatçı şirketlerin KDV iadesi sorununun çözümü için; KDV iadelerine ilişkin denetimlerin sektörel ve bölgesel kayıp-kaçak oranının yüksek olduğu mükellef grubuna yönlendirilmesi ve vergi yasalarına uyum konusunda iyi bir geçmişe sahip olan mükelleflere bir takım kolaylık sağlayan yöntemlerin geliştirilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Ainsworth (2012) tarafından yapılan çalışmada, KDV iadelerindeki hileli işlemlere değinilmiş ve bu işlemlerin engellenmesinde teknolojik sistemlerden etkili şekilde yararlanılması gerektiği belirtilmiştir. Laleli (2013), KDV konusunda haksız yere alınan iadelerde izlenen iki yöntemin dikkat çektiğini; bunlardan ilkinin hayali ihracat işlemi, ikincisinin de sahte veya içeriği itibarıyla yanıltıcı belge (naylon fatura) kullanmak olduğunu ifade etmiştir. İlgili çalışmada haksız bir şekilde alınan vergi iadelerinin önlenmesi için; vergi oranlarının makul bir seviyeye çekilmesi, mahsup sisteminin yaygınlaştırılması, belge düzeni denetiminin sağlanması gibi unsurların önemine vurgu yapılmıştır. Ayrıca getirilen çözüm önerileri noktasında etkin, verimli ve süratli denetimler yapılmasının da altı çizilmiştir.

- E-Devlet Uygulamalarının Hizmet Kalitesine Etkisinin Araştırıldığı Çalışmalar

Üstün ve Ziyagil (2005) tarafından yapılan çalışmada, Amasya ilindeki kamu kuruluşlarının ürettiği hizmetlerin verimi, kalitesi, hızı ve sunulmasına ilişkin yönetici ve çalışanların memnuniyet düzeyleri çeşitli değişkenlere (kurum türü, yaş, cinsiyet, öğrenim türü vb.) göre incelenmiştir. Araştırma sonucunda, iş birliği ve iletişim etkinliği bakımından Vergi Dairesinde çalışan yönetici ve personelin kendi aralarında etkili bir iletişime sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Özbek (2007) tarafından yapılan çalışmada, E-Devlet uygulamaları ve bu kapsamda Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP)'nin uygulamada sağlayacağı faydalar ele alınmıştır. Bu faydalar; vergi dairelerinin iş yükünün azaltılması, çalışmalarda etkinlik ve verimliliğin artırılması, bilgisayar ortamında sağlanan bilgilerden sağlıklı bir karar, destek ve yönetim bilgi sistemi oluşturulması şeklinde sıralanmıştır. Akdemir (2008), VEDOP'un etkinliğini örnek bir vergi dairesi (Isparta Eğirdir Vergi Dairesi) üzerinde araştırmıştır. Araştırma sonucunda, VEDOP uygula-

masını kullanan personelin nitelikli ve uzman olmadığı, mevcut personelin yeterli düzeyde eğitim almadığı ve kendini geliştirmediği için bu sistemleri etkili kullanmanın uzağında bir tutum sergilediği ifade edilmiştir.

4.5. Araştırmanın Bulguları

İhracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlerin tespitini amaçlayan araştırmanın katılımcılarıyla ilgili elde edilen bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo-1: Yeminli Mali Müşavirlerin Genel Özellikleri

Yaş	N	%	Mesleki Deneyim (YMM Olarak)	N	%
30 - 40	14	10	1 – 5 yıl	31	23
41 - 50	26	19	6 – 10 yıl	23	17
51 - 60	60	44	11 – 15 yıl	23	17
61 ve üzeri	36	27	16 yıl ve üzeri	59	43
YMM Şirketlerinin Kuruluş Tarihleri	N	%	YMM Mesleğinden Önce İcra Edilen Meslek	N	%
2010-2015 Yılları Arasında	30	22	Hesap Uzmanı	13	10
2005-2009 Yılları Arasında	22	16	Gelirler Kontrolörü	24	18
2000-2004 Yılları Arasında	22	16	SMMM	49	36
1999 ve Önceki Yıllarda	55	41	Vergi Müfettişi	38	28
Cevap Vermeyenler	7	5	Diğer	9	6
			Cevap Vermeyenler	3	2

Tablo 1’de görüldüğü üzere, katılımcıların yarısından fazlası (%44 + %27) 51 ve daha üstü yaşlardadır. Yeminli Mali Müşavirlik mesleğindeki deneyim süresi açısından bakıldığında, yine katılımcıların yarıdan fazlası (%17 + %43) 11 yıl ve üzeri iş tecrübesine sahiptir. Ayrıca büyük bir çoğunluğun Yeminli Mali Müşavirlikten önce Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (%36) ve Vergi Müfettişliği (%28) mesleğini icra ettiği görülmektedir. Yeminli Mali Müşavirlik faaliyetlerini icra etmek amacıyla meslek mensupları tarafından kurulan şirketlere bakıldığında ise bu şirketlerin büyük bir çoğunluğunun (%41) 1999 ve daha önceki yıllarda kurulduğu görülmektedir.

4.5.1. İhracattan Doğan KDV İade Sürecinin Etkinliğine İlişkin Faktörler

İhracat işlemleri ve bu kapsamda gerçekleştirilen KDV iadeleri, Gelir İdaresi Başkanlığı, Yeminli Mali Müşavirler ve Vergi Dairelerini kapsayan, karşılıklı iletişimin ve etkileşimin iç içe olduğu bir sistemdir. Bu sistemin etkin bir şekilde çalışması için bu üç unsurun birbiri ile uyumlu olması gerekmekte ancak uygulamada karşılaşılan bir takım sorunların, bu unsurlar arasındaki uyumu bozduğu bilinmektedir. Bu bağlamda araştırmada, ihra-

cattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlerin tespiti ve bu süreçte iyileştirme yapılması gereken konuların belirlenmesi amaçlanmaktadır.

İhracattan doğan KDV iade sürecini etkileyen faktörlerin tespiti için Faktör Analizinden yararlanılmıştır. Faktör Analizi, aynı yapıyı ölçen çok sayıda değişkenden, az sayıda ve tanımlanabilir nitelikte anlamlı değişkenler elde etmeye yönelik çok değişkenli bir istatistiktir (Büyüköztürk, 2002: 470). Faktör analizinin uygulanacağı örneklemin uygunluğunun değerlendirilmesinde Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) Uygunluk Testi'nden yararlanılmaktadır. KMO testi, değişkenler arasındaki korelasyonu ve faktör analizine uygunluğu ölçen örnek uygunluk testidir (Turanlı ve diğerleri, 2012: 47-48). Veri setinin faktör analizine uygunluğunun değerlendirilmesinde yararlanılan bir diğer test ise Barlett testidir. Bu anlamda veri setinin faktör analizine uygunluğu için KMO oranının %50'nin üzerinde olması (Çetin, 2007: 64) ve Barlett testinde de p değerinin 0,00 çıkması beklenir (Patır, 2009: 83). Çalışmaya ait veri setinin bu iki şartı da sağladığı ve faktör analizi için uygun olduğu tespit edilmiştir (Bkz. Tablo 2). Faktör bileşenlerinin kavramsal anlamlılığının sağlanabilmesi için dikey (orthogonal) rotasyon yöntemine ait olan varimax döndürme tekniği kullanılmıştır.

Faktörleri belirleyen değişkenler ve faktör yüklerine bakıldığında öz değeri 1,0'ın üzerinde toplam 7 yedi faktör belirlenmiştir. Söz konusu faktörler toplam varyansın %71,415' ini açıklamaktadır. Faktör analizine tabi tutulan tüm değişkenlere ait ölçeğin Cronbach Alfa değeri ise 0,889 olarak tespit edilmiş ve ölçeğin güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca her bir faktöre ait güvenilirlik katsayısını ifade eden alfa değeri sırasıyla; 0,908, 0,870, 0,797, 0,796, 0,541, 0,630, 0,620 olarak bulunmuştur. Faktör analizine ilişkin sonuçlar Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo-2: Faktör Analiz Sonuçları

DEĞİŞKENLER	F ₁	F ₂	F ₃	F ₄	F ₅	F ₆	F ₇
KDV İadesi Risk Analizi Sistemi iş gücü ve zaman tasarrufu sağlamaktadır.(D ₁₈)	0,874						
KDV İadesi Risk Analizi Sistemi, Vergi Dairelerinin KDV İade Servislerinde çalışanlara büyük kolaylıklar sağlamaktadır.(D ₁₇)	0,814						
KDV İadesi Risk Analizi Sistemi denetimlerde etkinlik ve verimliliği arttırmaktadır.(D ₂₀)	0,755						
Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP), vergi daireleri ile diğer kamu kuruluşları arasındaki işbirliği ve uyumu arttırmaktadır.(D ₂₉)	0,696						
Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP), Vergi Dairelerinde sunulan hizmet kalitesini arttırmaktadır.(D ₃₀)	0,693						
KDV İadesi Risk Analizi Sistemi, KDV İade işlemlerine asgari bir standart getirmektedir.(D ₁₉)	0,681						
KDV İadesi Risk Analizi Sistemi İade/mahsup işlemlerine hız kazandırmaktadır.(D ₂₁)	0,670						
KDV İade işlemlerinin İnternet Vergi Dairesi üzerinden gerçekleştirilmesi, YMM'lerin iş yükünü hafifletmektedir.(D ₁₃)	0,661						
İhracat işlemlerinden doğan KDV İadesi sürecinde karşılaşılan sorunlar, ilgili Vergi Dairleri ile kısa bir zamanda çözüme kavuşturulmaktadır.(D ₂₃)		0,898					
Vergi Dairelerinin KDV İade Servislerinde çalışanlar, ihracattan doğan KDV İadesi sürecinde oluşan sorunları kısa zamanda YMM'lere bildirmektedir.(D ₂₂)		0,801					
KDV İade Raporlarına ilişkin eksiklik yazıları vergi daireleri tarafından makul bir sürede hazırlanmaktadır. (D ₂₄)		0,764					
KDV İade Raporlarının değerlendirilmesi konusunda, vergi daireleri arasında farklılıklar bulunmaktadır.(D ₃₂)			0,822				
KDV İade Raporlarının değerlendirilmesi konusunda vergi daireleri arasında farklılıkların olması, KDV İadesi işlemlerinin sonuçlanma süresini etkilemektedir.(D ₃₁)			0,817				

Vergi Dairelerinde karşılaşılan yorum farklılıkları KDV İade alma sürecinin uzamasına neden olmaktadır.(D ₂₅)				0,757			
İlgili Vergi Dairelerinde dosya kontrolü yapılırken eksikliklerin kısım kısım dile getirilmesi, dosyaların birden fazla kontrol edilmesine dolayısıyla zaman kaybına neden olmaktadır.(D ₂₆)				0,742			
KDV İade işlemlerinin İnternet Vergi Dairesi üzerinden takip edilmesi, İade sürecindeki şeffaflığı arttırmaktadır.(D ₃₀)				0,779			
İnternet Vergi Dairesine KDV İadesi talebi ve listelerin gönderilmesi esnasında karşılaşılan sorunların giderilmesi, listelere olan güveni arttırmaktadır.(D ₁₁)				0,678			
İnternet Vergi Dairesinde KDV İade işlemlerinin hangi aşamada olduğunu belirtmesi, YMM'lerin mükelleflerine daha sağlıklı bilgiler vermesini sağlamaktadır.(D ₁₂)				0,623			
İnternet Vergi Dairesine KDV İadesi talebi ve listelerin gönderilmesi esnasında karşılaşılan sorunlar, listelerde oluşacak hataların önlenmesinde önemli bir yere sahiptir.(D ₁₄)				0,560			
İade edilecek KDV tutarının hesaplanmasında kullanılan yöntemin açık, anlaşılır ve denetlenebilir olması, İadelerin sorunsuz bir şekilde gerçekleşmesini sağlamaktadır.(D ₃₁)				0,830			
KDV İadesi Kontrol Raporu, İade alma sürecindeki risklerin en aza indirilmesinde önemli bir yere sahiptir.(D ₃₄)				0,589			
Gümrük Çıkış Beyannameleriyle ilgili kapanış tarihlerinin internette sorgulanması, İhracat bedellerinin daha sağlıklı hesaplanmasına olanak sağlamaktadır. (D ₁₅)				0,853			
Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından KDV İadesi Risk Analizi Sisteminin sürekli güncellenmesi, KDV İadesi Tasdik Raporlarının daha dikkatli hazırlanmasını sağlamaktadır.(D ₁₆)				0,582			
Vergi Dairelerinin KDV İade Servislerinde çalışanlar, İhracat işlemleri ile ilgili mevzuata hâkimdirler.(D ₂₇)							0,780
Vergi Dairelerinin KDV İade Servislerinde yeterli sayıda personel çalışmaktadır.(D ₂₈)							0,677

Faktördeki Değişken Sayısı	8	3	4	4	2	2	2
Öz Değer	5,447	2,738	2,594	2,404	1,679	1,56	1,431
Açıklanan Varyans (%)	21,789	10,95	10,378	9,616	6,718	6,239	5,726
Kümülatif Varyans (%)	21,789	32,739	43,117	52,733	59,45	65,689	71,415
KMO Yeterlilik Ölçütü	0,832						
Bartlett's Testi	$X^2 = 1801,221$, sd : 300, p: 0,000						
Faktörün Cronbach Alphası	0,908	0,87	0,797	0,796	0,541	0,63	0,62
Tüm Değişkenlerin Cronbach Alphası	0,889						

Otomasyon Faktörü (F₁): Bu faktör, Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından uygulamaya konulan Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP), KDV İadesi Risk Analiz Sistemi ve İnternet Vergi Dairesi gibi otomasyon sistemlerini nitelendirmektedir. Bu faktörün tanımlanmasında kullanılan "Otomasyon" ibaresi, Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından yukarıda belirtilen uygulamaların bir bütün olarak bu isim altında belirtiliyor olmasından ötürüdür.

Vergi Dairelerinin Etkinliği Faktörü (F₂): Bu faktör, İnternet Vergi Dairesine gönderilen listelerin kontrolü ve KDV İadesi Tasdik Raporlarının değerlendirilmesi bakımından Vergi Dairelerine ait çalışma sistemini ifade etmektedir.

Zaman Faktörü (F₃): Bu faktör, ihracattan doğan KDV iade işlemlerinin değerlendirilmesinde vergi dairelerinde karşılaşılan uygulama/değerlendirme farklılıklarını açıklamaktadır.

Güvenilirlik Faktörü (F₄): Bu faktör, İnternet Vergi Dairesi uygulamalarında şeffaflık ve sağlıklı bilgi paylaşımını nitelendirmektedir.

Risk Faktörü (F₅): Bu faktör, hem KDV iade tutarının belirlenmesinde kullanılan yöntemin hem de KDV İadesi Tasdik Raporu ve İnternet Vergi Dairesi'ne gönderilen listeler sonrası oluşan Özet Kontrol Raporlarının, ihracattan doğan KDV iade işlemlerinde karşılaşılabilecek risklerin en aza indirilmesinde etkisi olduğunu ifade etmektedir.

Dikkat ve Özen Faktörü (F₆): Bu faktör, gerek Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın internet sayfasından Gümrük Çıkış Beyannamelerinin kapanış tarihlerinin sorgulama yapılmasına olanak tanınmasının gerekse Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından Risk Analiz Sisteminin sürekli güncellenmesinin, KDV İadesi Tasdik Raporlarının hazırlanması ve yurt dışı hasılatların tespiti bakımından önemli katkılar sağladığını ifade etmektedir.

KDV İade Servisi Çalışanlarının Yetkinliği Faktörü (F₇): Gerek ihracat gerekse diğer istisnalardan doğan KDV iadelerinin, KDV iade servislerinde görevli personel tarafından yorumlanması ve sonuçlandırılması ciddi mevzuat bilgisini gerekli kılmaktadır. KDV iade servislerinde çalışan persone-

lin hangi istisna kapsamında iade alınacaksa o istisnaya ilişkin mevzuata hâkim olması iadelerin sorunsuz bir şekilde tamamlanması bakımından önemlidir. Bu bağlamda bu faktör, KDV iade servisi çalışanlarının nitelik ve nicelik olarak yetkinliğini nitelemektedir.

4.5.2. İhracattan Doğan KDV İade Sürecinin Başarısını Etkileyen Faktörlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

İhracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlere ait tanımlayıcı istatistikler aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Bu kapsamda sürecin başarısına yönelik belirlenen tüm faktörlere ait genel ortalama Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo-3: İhracattan Doğan KDV İade Sürecinin Başarısını Etkileyen Faktörlere Ait Genel Ortalamalar

Faktörler	Genel Ortalama
Otomasyon Faktörü	3,7829
Vergi Dairelerinin Etkinliği Faktörü	2,8701
Zaman Faktörü	4,2794
Güvenilirlik Faktörü	4,0460
Risk Faktörü	3,8971
Dikkat ve Özen Faktörü	4,1360
KDV İade Servisi Çalışanlarının Yetkinliği Faktörü	2,6949
Tüm Faktörlerin Genel Ortalaması	3,6723

Tablo 3'te görüldüğü üzere, ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlere ait genel ortalamalar farklılık göstermektedir. Elde edilen bu ortalamalara göre, KDV iade sürecinin bazı aşamalarında iyileştirmeye ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.

Otomasyon Faktörüne ait genel ortalamaya bakıldığında (3,7829), Gelir İadesi Başkanlığı tarafından uygulamaya konulan KDV İadesi Risk Analiz Sistemi, Vergi Dairesi Otomasyon Projesi ve İnternet Vergi Dairesi gibi otomasyon sistemlerinin, ihracattan doğan KDV iade sürecinin etkinliğine önemli düzeyde katkı sağladığı söylenebilir. Bu sonuç, Şataf ve diğerleri (2014) ile Çakır (2015)'in çalışmalarında belirtilen, teknolojik alt yapı ve otomasyon sistemlerinin kurulması ve geliştirilmesinin kamuda sunulan hizmet kalitesini arttıracığı noktasındaki kanıyı destekler niteliktedir. Bunun yanında elde edilen sonuçlara göre otomasyon sistemlerinin; vergi dairelerinde sunulan hizmet kalitesini yükselttiği, vergi daireleri ile diğer kamu kurumları arasındaki etkileşimi arttırdığı, Akın (2010)'ın da çalışmasında vurguladığı gibi KDV iade işlemlerine hız kazandırdığı ve ayrıca Demir (2010) ile Laleli (2013)'nin de belirttiği gibi denetimlerde etkinlik ve verimliliği arttırdığı söylenebilir.

Vergi Dairelerinin Etkinliği Faktörüne yönelik katılımcılardan alınan cevaplar, ihracattan doğan KDV iade sürecinde vergi dairelerinin etkinliğine ilişkin bazı sorunların varlığına işaret etmektedir. Uygulamada karşılaşılan bu sorunlardan biri, vergi daireleri tarafından belirlenen KDV İadesi Özet Kontrol Raporlarındaki hatalar ile KDV İadesi Tasdik Raporlarındaki eksikliklerin Yeminli Mali Müşavirlere kısa bir zamanda bildirilmesi noktasında yaşanmaktadır. Karşılaşılan sorunlardan diğeri ise, KDV iade raporlarına ilişkin eksiklik yazılarının vergi dairelerince makul bir sürede hazırlanması ve iade sürecindeki sorunların kısa bir zaman diliminde çözüme kavuşturulması hususunda ortaya çıkmaktadır. Zira katılımcıların bu yönde yapılan değerlendirmelerde genel olarak kararsız olduğu görülmektedir. Bu faktöre ilişkin katılımcıların verdiği cevaplara ait genel ortalama 2,8701 olarak bulunmuştur. Ulaşılan bu sonuç, KDV iade sürecinin etkinliği bakımından vergi daireleriyle ilgili belirtilen konularda iyileştirilme yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Katma Değer Vergisi iadelerinin kısa bir zamanda sonuçlandırılması gerek ihracatçı firmaları gerekse de Yeminli Mali Müşavirleri yakından ilgilendiren bir konudur. Yeminli Mali Müşavirler tarafından KDV iade işlemlerine ilişkin verilerin kontrolü, değerlendirilmesi, raporlanması ve İnternet Vergi Dairesine gönderilmesi kısa bir zamanda gerçekleşse bile, KDV iade dosyalarının vergi dairelerince değerlendirilmesi belirli bir zaman dilimini almaktadır. Bu açıdan katılımcıların **Zaman Faktörüne** ilişkin değişkenlere verdiği cevapların genel ortalamasına (4,2794) bakıldığında gerek dosya kontrolleri gerekse yapılan değerlendirmelerde farklılığı en aza indirgeyecek standart bir işleyişe ciddi düzeyde ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.

Güvenilirlik Faktörüne ilişkin katılımcıların vermiş olduğu cevaplara ait genel ortalamının 4,00'ün üzerinde olduğu görülmektedir. Bu bakımdan katılımcılarda genel olarak, KDV iade işlemlerinin internet vergi dairesi üzerinden gerçekleştirilmesinin süreçteki şeffaflığı arttırdığı ve bu sayede Yeminli Mali Müşavirlerin mükellefleri ile daha sağlıklı bilgi paylaşımına gittiği görüşü hâkimdir. Ayrıca İnternet Vergi Dairesi Sisteminin, ihracattan doğan KDV iade işlemlerinde hazırlanması zorunlu olan listelerdeki hataları en aza indirmesi açısından da önemli bir yere sahip olduğu katılımcıların verdiği cevaplardan çıkarılabilir. Elde edilen bulgular ışığındaki sonuçlar, European Business Association Tax Committee (2007) ve Ainsworth (2012) tarafından belirtilen KDV iadelerindeki hataların ve hilelerin engellenmesinde teknolojik sistemleri kullanmanın gerekliliğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla katılımcıların bu faktörü KDV iade sürecinin etkinliğine önemli düzeyde katkı sağlayan bir faktör olarak gördüğü sonucuna ulaşılabilir.

Risk Faktörüne ilişkin katılımcıların vermiş olduğu cevaplara ait genel ortalamının 3,50'nin üzerinde olduğu görülmektedir. Buna göre; KDV iade

sürecindeki risklerin en aza indirilmesinde gerek KDV İadesi Kontrol Raporlarının gerekse de KDV iadesine ilişkin kullanılan yöntemin önemli olduğu söylenebilir.

Katılımcılar tarafından Dikkat ve Özen Faktörünün gerek yurtdışı hasılatların daha sağlıklı hesaplanması gerekse KDV İadesi Tasdik Raporlarının daha dikkatli hazırlanmasında önemli bir etken olarak görüldüğü söylenebilir ki verilen cevaplara ait genel ortalama (4,1360) bu durumu destekler niteliktedir.

KDV İade Servisi Çalışanlarının Yetkinliği Faktörüne ilişkin değişkenlere katılımcıların verdiği cevaplar incelendiğinde KDV iade servisi çalışanlarının yetkinliğine ilişkin bazı sorunların varlığı göze çarpmaktadır. Bu sorunlardan ilki, KDV iade servisi çalışanlarının ihracat işlemleri ile ilgili mevzuat bilgisi, ikincisi ise bu servislerde çalışan personelin yeterli sayıda olup olmadığı konusunda yaşanmaktadır. Verilen cevaplara ait bulunan genel ortalama (2,6949), KDV iade sürecinin etkinliği bakımından bu konuda iyileştirme yapılması gerektiğini ortaya koymaktadır. Akdemir (2008) tarafından yapılan çalışmada da benzer bir sonuca ulaşılarak; VEDOP sistemini kullanan personelin nitelikli ve uzman olmadığı, yeterli eğitim almadığı ve kendini geliştirmediği için bu sistemleri kullanmanın uzağında olduğu vurgulanmıştır.

4.5.3. İhracattan Doğan KDV İade Sürecinin Başarısını Etkileyen Faktörlerin Katılımcı Özellikleri Açısından Farklılık Analizi

Çalışmada, ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlere katılımcıların sahip olduğu özellikler açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların bulunup bulunmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Faktörlere katılımda farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla One-way Anova analizinden yararlanılmıştır. Bu sebeple Tablo 4'te araştırma kapsamındaki faktörlere ilişkin katılımcı özelliklerine göre çeşitli açılardan farklılık analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Elde edilen veriler ışığında üç faktörde katılımcıların çeşitli özelliklerine göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen bu farklılıklara ilişkin bilgiler aşağıdaki gibidir.

Vergi Dairelerinin Etkinliği Faktörü açısından; katılımcıların “Mesleki Deneyim” özelliğine göre %1 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinde 11 – 15 yıllık mesleki deneyime sahip olanların mesleğe yeni başlayanlar (1 – 5 yıllık) ve kendilerinden daha fazla deneyime sahip olanlarla (16 yıl ve üzeri) görüşlerinin örtüşmediği tespit edilmiştir.

Zaman Faktörü açısından; katılımcıların “Yeminli Mali Müşavirlik Mesleğinden Önce İcra Edilen Meslek” özelliğine göre %10 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Risk Faktörü açısından; katılımcıların “Yaş” özelliğine göre %1, “Mesleki Deneyim” özelliğine göre %5, “Yeminli Mali Müşavirlik Mesleğinden Önce İcra Edilen Meslek” özelliğine göre %10 ve “Şirket Kuruluş Tarihi” özelliğine göre ise %10 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Tablo-4: Faktörlere İlişkin Farklılık Analizleri

Faktörler	Özellikler	Yaş	Mesleki Deneyim	YMM Mesleğinden Önce İcra Edilen Meslek	Şirket Kuruluş Tarihi
Otomasyon Faktörü	F	1,244	1,617	0,832	1,284
	(p)	0,297	0,189	0,529	0,28
Vergi Dairelerinin Etkinliği Faktörü	F	0,423	4,076	0,261	0,317
	(p)	0,737	0,008***	0,933	0,866
Zaman Faktörü	F	0,103	1,907	2,16	1,663
	(p)	0,958	0,132	0,062*	0,162
Güvenilirlik Faktörü	F	0,163	0,039	1,085	0,485
	(p)	0,921	0,99	0,372	0,747
Risk Faktörü	F	5,492	3,152	2,215	2,392
	(p)	0,001***	0,027**	0,057*	0,054*
Dikkat ve Özen Faktörü	F	0,215	0,212	0,263	1,512
	(p)	0,886	0,888	0,932	0,202
KDV İade Servisi Çalışanlarının Yetkinliği Faktörü	F	0,468	1,051	1,407	1,292
	(p)	0,705	0,372	0,226	0,277

Not: * Anlamlılık düzeyi $p < 0,10$; ** anlamlılık düzeyi $p < 0,05$; *** anlamlılık düzeyi $p < 0,01$

Risk Faktörü açısından farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinde;

- *Yaş özelliği* açısından farklılığın 40 yaş üzerindeki katılımcı üç grubun da (“41 – 50”, “51 – 60” ve “61 ve üzeri”) görüş birliğinde olmadığından kaynaklandığı,
- *Mesleki deneyim* açısından farklılığın 6 – 10 yıl deneyime sahip olanlarla 16 yıl ve üzerinde deneyime sahip olanlar arasında oluştuğu,
- *Şirket kuruluş tarihi* açısından ise farklılığın son 5 yıl içinde kurulan (2010 – 2015) şirketlerle 1999 ve öncesi kurulanlar arasında oluştuğu tespit edilmiştir.

Tablo 4’ten görüleceği üzere en fazla farklılık “Risk Faktörü” açısından gerçekleşmiştir. Bununla beraber; “Bağlı Olunan Oda” bakımından yapılan

analizlerde istatistiksel anlamda herhangi bir farklılık bulunmamıştır. “Bağlı Olunan Oda” bakımından istatistiksel anlamda farklılığın bulunmaması Türkiye’nin çeşitli bölgelerinde faaliyette bulunan meslek mensuplarının araştırmada tespit edilen faktörler hususunda görüş ayrılığı yaşamadığını ortaya koymaktadır.

5. TARTIŞMA

İhracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlerin tespitini amaçlayan bu çalışmada, sürecin başarısına yönelik 7 faktör belirlenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen veriler ışığında Otomasyon Faktörü’nün, ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını önemli derecede etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu noktada KDV iadelerinde uygulanan otomasyon sistemlerinin sürecin başarısına katkı sağladığı söylenebilir. Bu sonuç; Akın (2010), Demir (2010), Laleli (2013), Şataf ve diğerleri (2014) ve Çakır (2015)’in ulaştığı sonucu destekler niteliktedir.

Araştırma sonucunda, Vergi Dairelerinin Etkinliği Faktörü’ne ilişkin bazı sorunların varlığı tespit edilmiş ve bu faktör ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısına yönelik bir takım iyileştirmelerin yapılması gereken bir başlık olarak belirlenmiştir. Katılımcıların verdiği cevaplar incelendiğinde, vergi dairelerinin ihracattan doğan KDV iade sürecinde oluşan sorunları Yeminli Mali Müşavirlere kısa bir zamanda bildirmesi hususuna tereddütle yaklaşıtları görülmektedir ki bu sonuç, vergi daireleri ile Yeminli Mali Müşavirler arasında başarılı bir iletişimin kurulmasında bazı aksaklıkların varlığına işaret etmektedir. Literatür incelendiğinde Üstün ve Ziyagil (2005) tarafından yapılan çalışmada, vergi dairelerinde görevli üst düzey yönetici ve çalışanlar arasında güçlü bir iletişimin olduğu tespit edilmiştir. Ancak, 136 Yeminli Mali Müşavirlik şirketi üzerinde gerçekleştirilen bu araştırma neticesinde elde edilen bulgular, vergi dairelerinin kendi içindeki güçlü iletişimin diğer kişi ya da kurumlarla başarılı şekilde uygulanmadığını göstermektedir.

Güvenilirlik Faktörü de ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen önemli bir diğer faktör olarak tespit edilmiştir. Bu kapsamda İnternet Vergi Dairesi uygulamasının, gerek Yeminli Mali Müşavirler ile mükellefleri arasındaki sağlıklı bilgi paylaşımının sağlanmasında gerekse de sürecin başarısının artırılmasına yönelik yapılacak denetimlerde etkili bir unsur olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, European Business Association Tax Committee (2007) ve Ainsworth (2012) tarafından yapılan çalışmaları destekler niteliktedir.

Sürecin başarısını etkileyen bir diğer faktör de Risk Faktörü olarak bulunmuştur. Katılımcıların bu faktöre ilişkin verdiği cevaplar, KDV İadesi Kont-

rol Raporları ile KDV iade tutarının tespitinde kullanılan yöntemin, sürecin başarısında önemli birer etken olduğunu ortaya koymaktadır. Bu noktada Gelir İdaresi Başkanlığı'nın 2015 Performans Programındaki veriler Risk Faktörü' ne ilişkin bulunan sonuçlarla aynı doğrultudadır.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler, KDV İade Servisi Çalışanlarının Yetkinliği'ne ilişkin bazı sorunların varlığına işaret etmektedir. KDV İade Servisi Çalışanlarının bu süreçte etkinliğinin artırılmasına yönelik bazı iyileştirmelerin yapılması gerektiği tespit edilmiştir. Bu konuda Akdemir (2008) tarafından yapılan çalışmada da benzer bir sonuca ulaşılmıştır.

KDV iade sürecinin başarısının artırılması ve bu süreçte iyileştirme yapılması gereken konuların belirlenmesi Maliye Bakanlığı'nın da önemli gündem maddelerindedir. Bu konuyla ilgili 24.01.2016 tarihinde Maliye Bakanı Sayın Naci AĞBAL tarafından "KDV İadelerine İlişkin Eylem Planı" hazırlıklarının olduğu ifade edilmiştir. Bu plana göre KDV iade sürecinde karşılaşılan sorunlar ve bu noktada iyileştirme yapılacak alanlar genel olarak başlıklar halinde belirlenmiştir. Belirlenen bu başlıklar; (<http://www.dunya.com/ekonomi/vergi/kdv-iadeleri-hizlanacak-288291h.htm>);

- KDV iadelerinde yaşanan gereksiz bürokratik işlemlerin varlığı,
- Tüm vergi daireleri arasında KDV iade işlemlerine ilişkin uygulama birliğinin sağlanması,
- KDV iadelerini yerine getirecek uzman personel ihtiyacı ve bu personelin sürekli eğitiminin sağlanması,
- Yeminli Mali Müşavirler tarafından hazırlanan KDV iade raporlarının değerlendirilmesinde vergi daireleri arasında görülen uygulama farklılıklarının varlığıdır.

Şunu belirtmek gerekir ki, Maliye Bakanı tarafından 24.01.2016 tarihinde açıklanan bu maddeler Ağustos – Aralık 2015 tarihleri arasında gerçekleştirilen bu çalışmaya ait araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir.

6. SONUÇ

İhracat işlemleri ile ilgili önemli konulardan bir tanesi, ihracattan doğan KDV iadeleridir. Zira 3065 sayılı Kanunun (11/1-a) maddesine göre, ihracat teslimleri ve bu teslimlere ilişkin hizmetler KDV'den istisnadır. Kanunda belirtildiği üzere, ihracatçı firmaların yurtdışına gerçekleştirdiği ihracatlar dolayısıyla yüklediği ve indirim yoluyla gideremediği katma değer vergisi iadesini talep etme hakları bulunmaktadır. Bu noktada ihracatçı şirketler KDV iadelerine büyük önem vermekte ve KDV iadelerinin sonuçlandırılması amacıyla Yeminli Mali Müşavirler ile çalışmaktadır.

Yeminli Mali Müşavirler ihracatçı şirketlerin KDV iade sürecini en hızlı şekilde yerine getirmek amacındadır. Zira sürecin en hızlı şekilde tamamlanması aynı zamanda ihracatçı şirketlerin finansal yapısına katkı sağlayacaktır. Ancak bu amaç doğrultusunda yürütülen çalışmalarda çoğu zaman sorunlarla karşılaşmakta, karşılaşılan sorunlar KDV iade sürecinin beklenenden uzun bir zaman diliminde sonuçlanmasına neden olabilmektedir. Bu bakımdan yapılan bu çalışma, ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen faktörlerin tespiti ve bu süreçte iyileştirme yapılması gereken konuların belirlenmesine yöneliktir.

Ülkemizde Yeminli Mali Müşavirler Odalarının çalışanlar listesine aktif kayıtlı ve bu alanda faaliyet gösteren 136 Yeminli Mali Müşavirlik Şirketi'nin katılımıyla gerçekleştirilen araştırma sonucunda elde edilen bulgular kısaca aşağıda özetlenmiştir;

- Araştırmada, ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen 7 faktör belirlenmiştir. Bu faktörler sırasıyla; Otomasyon Faktörü (F_1), Vergi Dairelerinin Etkinliği Faktörü (F_2), Zaman Faktörü (F_3), Güvenilirlik Faktörü (F_4), Risk Faktörü (F_5), Dikkat ve Özen Faktörü (F_6) ve KDV İade Servisi Çalışanlarının Yetkinliği Faktörü (F_7) olarak adlandırılmıştır.
- Araştırma sonucundaki veriler ışığında katılımcılar otomasyon faktörünü, ihracattan doğan KDV iade sürecinin etkinliğine önemli düzeyde katkı sağlayan bir unsur olarak değerlendirmiştir. Bu kapsamda Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından uygulamaya konulan VEDOP, İnternet Vergi Dairesi ve KDV İadesi Risk Analizi gibi otomasyon sistemlerinin ihracattan doğan KDV iadelerinde etkin bir şekilde uygulandığı sonucuna ulaşılmıştır.
- Araştırma sonucunda, ihracattan doğan KDV iade sürecinde Vergi Dairelerinin Etkinliği hususunda bazı sorunlar olduğu tespit edilmiştir. Bu sorunların özellikle, KDV iade dosyalarının değerlendirilmesi sonrası oluşturulan eksiklik yazılarının makul bir zamanda hazırlanması, Yeminli Mali Müşavirlere bildirilmesi ve iade sürecinde karşılaşılan sorunların kısa bir zaman diliminde vergi dairesince çözüme kavuşturulması noktalarında yaşandığı belirlenmiştir. Bu kapsamda vergi dairelerine ilişkin mevcut yapıda ihracattan doğan KDV iade sürecine ilişkin çalışma prensiplerinin gözden geçirilmesi ve bir takım iyileştirmenin yapılması gerektiği tespit edilmiştir.
- Zaman Faktörünün de ihracattan doğan KDV iade sürecini etkileyen önemli bir unsur olduğu belirlenmiştir. Buna göre, vergi dairelerince gerek KDV iade dosyalarının kontrolleri gerekse bu kontrollere ilişkin yapılan değerlendirmelerde farklılığı en aza indireyecek standart bir işleyişe ciddi düzeyde ihtiyaç duyulduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Yine ihracattan doğan KDV iade sürecini etkileyen bir diğer önemli konu-

nun Güvenilirlik Faktörü olduğu belirlenmiştir. Zira İnternet Vergi Dairesi uygulamalarının KDV iade sürecinde etkili olduğunu ifade eden bu faktörün, ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısına önemli düzeyde katkı sağladığı tespit edilmiştir.

- KDV iade sürecinin başarısını etkileyen bir başka faktörün de Risk Faktörü olduğu belirlenmiştir. KDV iadelerinin sorunsuz bir şekilde sonuçlandırılması bu süreçteki risklerin en aza indirilmesiyle doğru orantılıdır. Bu kapsamda araştırma neticesinde, KDV İadesi Kontrol Raporları ve KDV iadesine konu olan tutarın belirlenmesinde kullanılan yöntemin, KDV iade sürecinin başarısını etkilediği tespit edilmiştir.

- İhracattan doğan KDV iade sürecinin başarısını etkileyen unsurlardan bir diğeri Dikkat ve Özen Faktörü olarak belirlenmiştir. Araştırma elde edilen bulgulara göre bu faktörün, gerek yurtdışı hasılatların daha sağlıklı hesaplanması gerekse KDV İadesi Tasdik Raporları'nın daha dikkatli hazırlanması hususunda sürecin başarısına önemli derecede katkı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

- Araştırma sonucunda elde edilen bulgular KDV İade Servisi Çalışanlarının Yetkinliği'ne ilişkin bazı sorunların varlığına işaret etmiştir. Buna göre mevcut sistem içerisinde KDV İade Servisi Çalışanlarının yetkinliği, gerek nitelik gerekse nicelik bakımından iyileştirme yapılması gereken bir konu olarak tespit edilmiştir.

- Araştırma sonucunda elde edilen verilere göre, *Vergi Dairelerinin Etkinliği Faktörü*, *Zaman Faktörü* ve *Risk Faktörü*'ne ilişkin katılımcıların çeşitli özelliklerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Yapılan çalışmanın genel çerçevesi kapsamında ihracattan doğan KDV iade sürecinin başarısına katkı sağlamaya yönelik bazı öneriler aşağıda sıralanmıştır;

- Vergi Dairelerinin KDV iade sürecinde etkinliğinin artırılması bakımından bir takım iyileştirmeler yapılması gerekmektedir. Özellikle KDV iade sürecinde karşılaşılan sorunların YMM'lere kısa zamanda bildirilmesi, KDV İade raporlarına ilişkin eksiklik yazılarının vergi daireleri tarafından makul bir sürede hazırlanması ve süreçte karşılaşılan sorunların ilgili Vergi Daireleri ile kısa bir zamanda çözüme kavuşturulması hususlarında iyileştirmeler yapılmalıdır. Bu noktada, vergi dairelerinde görevli personelin çalışma prensibi bakımından performans odaklı çalışma sistemine geçilmesi bir öneri olarak sunulabilir. Pek çok kamu kurumunda uygulanan bir yöntem olan performansa yönelik çalışma sistemi vergi dairelerinde de aktif bir şekilde uygulanabilir. Bu sayede KDV iade dosyalarının ve KDV iade raporlarına ilişkin eksiklik yazılarının hızlı bir şekilde sonuçlandırılması sağlanmış olacaktır.

- Araştırmada elde edilen sonuçlara göre katılımcıların, KDV iade servisi çalışanlarının nitelik ve nicelik olarak yetkinliğinde tereddüt yaşadıkları görülmektedir. Bu tereddütlerin giderilmesi noktasında, KDV iade servislerindeki çalışan sayısının artırılmasına yönelik çalışmaların yapılması gerekmektedir. Bununla birlikte çalışan personelin mevzuat, uygulama ve yorumlama yeteneklerini geliştiren bazı örnek uygulamalarla KDV iade sürecine hâkimiyetinin sağlanmasına yönelik çalışmaların da yapılması gerekmektedir. Bu konuda Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından 21.06.2016 tarihinde yapılan bir açıklamada KDV iadesi konusunda uzmanlaşma sağlamak amacıyla Ankara Vergi Dairesi Başkanlığına bağlı “Anadolu İhtisas Vergi Dairesi Müdürlüğü” ile “Ankara İhtisas Vergi Dairesi Müdürlüğü”nün kurulduğu ifade edilmiştir (<https://intvd.gib.gov.tr/internetvd/index.jsp>). Bu uygulamanın yerinde olduğu ve ihtisas vergi dairesi sayısının hızla artırılması gerektiği söylenebilir.
- Bu konuda sunulan bir diğer öneri, KDV iade dosyalarının sonuçlanma sürelerine yöneliktir. Bu kapsamda, Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından KDV iade dosyalarının ilgili Vergi Dairelerinde hangi aşamada olduğu periyodik dönemlerde kontrol edilebilir. Bunun sonucunda KDV iade dosyalarının uzamasına neden olan unsurlar Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından tespit edilerek, iadelerin daha kısa bir zamanda sonuçlanması sağlanabilir.
- Araştırma sonucunda elde edilen bulgular ışığında getirilen diğer bir öneri de, Yeminli Mali Müşavirler ile Vergi Daireleri arasında sağlıklı iletişimin kurulabilmesine yönelik çalışmaların artırılmasına yöneliktir. Vergi dairelerinden iade sürecinde istenilen bazı belgeler faks aracılığıyla gönderilmekte bu da belgelerin kimi zaman rahatlıkla okunmasına engel teşkil etmektedir. Bu noktada araştırma kapsamında getirilen bir öneri olarak, belge akışının daha hızlı ve etkin sağlanmasında sadece Yeminli Mali Müşavirler ile vergi dairelerindeki görevli personelin kullanacağı e – posta sistemine geçilmesine yöneliktir. Bu sayede Yeminli Mali Müşavirler ile vergi daireleri arasında hem daha etkili hem de sonuç odaklı iletişim kurulması sağlanabilecektir. Zira Yeminli Mali Müşavirler ile Vergi Daireleri arasında gerçekleşecek güçlü iletişim ihracattan doğan KDV iade sürecinin etkinliğini ciddi şekilde arttıracaktır.

KAYNAKÇA

Ainsworth, R. T. (2012). “Refund Fraud? -Real- Time Solution! Digital Security Borrowed From The Vat”. *Boston University School of Law Working Paper*, March 2012.

Akdemir, N. (2008). *E-Devlet Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi*

Eğirdir Vergi Dairesinde E-VDO Uygulamasının İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Akın, M. (2010). *Türkiye’de İhracatta Katma Değer Vergisi İade Sistemi: Afyonkarahisar İli Uygulaması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Beşel, F. ve Çokgezer, C. (2015). “Maliye Alanında e – Teknolojiler ve Etkinliği”. *Uluslararası Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1, 13- 23.

Bilginli, N. K. (2011). “Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP)”. *Dış Dene-tim Dergisi*, Temmuz-Ağustos-Eylül, 175.

Büyükoztürk, Ş. (2002). “Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliş-tirmede Kullanımı”. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 32, 480-483.

Çakır, C. (2015). “E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 7, 37-48.

Çelik, M. (2006). İhracatı Teşvik Tedbirleri ve İhracatta KDV İstisnası, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Ensti-tüsü.

Çetin, C. (2007). “Şirket Derecelendirilmesinde Faktör Analizi Kullanımı ve Sektörlere Yönelik Bir Uygulama”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3, 53-74.

Demir, E. (2010). *Türkiye’de İhracatta KDV İstisnası ve Avrupa Birliği Uygula-ması ile Karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dünya Gazetesi, Ekonomi Haberleri, <http://www.dunya.com/ekonomi/vergi/kdv-iadeleri-hizlanacak-288291h.htm>, Erişim Tarihi: 24.01.2016.

EBA Tax Committee (European Business Association Tax Committee), *In Close Up: Vat Refund*, July 2007.

Gelir İdaresi Başkanlığı (2015). *2015 Yılı Performans Programı*, Ankara.

Gelir İdaresi Başkanlığı, Güncel Duyurular, <https://intvd.gib.gov.tr/internetvd/index.jsp>, Erişim Tarihi: 27.06.2016.

Gerçek, A. (2010). “Gelir İdaresi Başkanlığında E-Devlet Uygulamaları”. *Bilanço Dergisi*, 122, 79.

Harrison, G. ve Krelve, R. (2005). “VAT Refunds; A Review of Country Expe-rience”, *IMF Working Paper*, No: W/05/218, November 2005.

Keen, M. (2007). “VAT Attacks!”, *IMF Working Paper*, No: WP/07/142, June 2007.

Laleli, D. (2013). İhracatta Vergi İadesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özbek, M. (2007). *E-Devlet ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında "VEDOP" Projesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Patır, S. (2009). "Faktör Analizi ile Öğretim Üyesi Değerleme Çalışması". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4, 83.

Şal, H. (2011). *Katma Değer Vergisinde İhracat İstisnası; Antalya İli Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şataf, C., Çiçek, H. G. ve Dikmen, S. (2014). "Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma". *Bilgi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi*, 9 (2), 1-13.

Tozar, Ö. (2007). *KDV İade İşlemlerinde Hesaplama Yöntemleri Muhasebeleştirme ve Bir Öneri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Turanlı, M., Taşpınar-Cengiz D ve Bozkır, Ö. (2012). "Faktör Analizi ile Üniversiteye Giriş Sınavlarındaki Başarı Durumuna Göre İllerin Sıralanması". *Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, 17, 45-68.

Türkay, H. ve Ünsal, H. (2008). "Türkiye' de İhracatta Uygulanan KDV İadesinin İhracata Etkisi: Ekonometrik Bir Analiz". *Sosyo Ekonomi Dergisi*, Temmuz-Aralık 2008-2.

Üstün, A. ve Ziyagil, A. M. (2005). "Kamu Personelinin Kurum İçi Memnuniyet ve Algılama Düzeylerinin Farklı Değişkenler Açısından Karşılaştırmasına Yönelik Bir Çalışma; Amasya İli Örneği". *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 3, 609-622.

Yıldız, F. (2011). İhracatta KDV İstisnası Uygulaması ve Muhasebeleştirilmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.