

Vergi Eğitimindeki Yaklaşımlar ve Türk Gelir İdaresi Perspektifinden Bir Değerlendirme

Cansu AYDOĞDU BOZDAĞ¹

¹ Dr., Bağımsız Araştırmacı, Trabzon/Türkiye, cansu.aydogdu@ktu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1716-5691

Öz: Bu çalışmanın amacı, vergi eğitimindeki yaklaşımları açıklayarak bu yaklaşımları Türk Gelir İdaresi perspektifinden değerlendirmektir. Gelişen ve değişen dünya ekonomisi, ekonomik hareketlilik ve teknolojik yenilikler sonucunda vergi eğitimindeki yaklaşımlar çeşitlenmektedir. Buna göre, vergi eğitimindeki yaklaşımlar verginin öğretimi, verginin iletilmesi ve vergi ile ilgili yardım etme olarak üç grupta incelenebilir. Verginin öğretimi, katılım yoluyla doğrudan vergi hakkında bilgi edindirmeyi hedefler. Verginin iletilmesi, farkındalık oluşturma kampanyaları ile verginin anlatılmasına odaklanır. Vergi ile ilgili yardım etmede ise, vergi mükelleflerine vergi ile ilgili konularda doğrudan yardım edilmesi sağlanmaktadır. Vergi eğitimi gerçekleştirilirken geleneksel ve yeni medya araçlarından yararlanılmaktadır. Özellikle yeni medya araçlarından olan dijital kanallar sıklıkla kullanılan iletişim aracı olarak görünmektedir. Çalışma, Türk Gelir İdaresi'nin vergi eğitimine yönelik hizmetlerini literatürdeki vergi eğitimi yaklaşımlarına göre ele alması bakımından önem taşımaktadır. Çalışma bulgularına göre, Gelir İdaresi Başkanlığı tüm vergi eğitimi yaklaşımlarına göre çeşitli hizmetler sunmakta ve vergi eğitiminde iletişim araçlarını etkin bir şekilde kullanmaktadır. Özellikle VerGİBilir Projesi, Vergi Haftası ve Dijital Vergi Dairesi uygulamaları vergi eğitimi yaklaşımlarına örnek oluşturarak dikkat çekmektedir. Vergi eğitimi çalışmalarının sürdürülmesi ve çeşitlenmesinin vatandaşlık bilinci ve vergi kültürü oluşturulmasına katkı sağlayacağını söylemek mümkündür.

Anahtar Kelimeler: Vergi Eğitimi, Vergi Eğitimi Yaklaşımları, Türkiye

Jel Kodları: H20, H29, H83

Taxpayer Education Initiatives And A Review From Turkish Revenue Administration Perspective

Abstract: The aim of this study is to explain the initiatives in taxpayer education and evaluate them from the perspective of the Turkish Revenue Administration. Taxpayer education initiatives are diversifying as a consequence of the developing and changing world economy, economic mobility and technological innovations. In this way, taxpayer education initiatives can be examined in three groups: teaching tax, communicating tax and assisting with tax. Teaching tax aims to provide information about tax directly through participation. Communicating tax focuses on explaining the tax through awareness-raising campaigns. In assisting with tax, taxpayers are provided with direct assistance on tax-related issues. Traditional and new media tools are used while providing taxpayer education. Digital channels, especially new media tools, appear to be frequently used communication tools. This study is important in that addresses the taxpayer education services of the Turkish Revenue Administration according to the taxpayer education initiatives in the literature. In accordance with the study findings, the Turkish Revenue Administration provides various services according to all taxpayer education initiatives and uses communication tools effectively in taxpayer education. VerGİBilir Project, Tax Week and Digital Tax Office applications particularly attract attention by setting an example for taxpayer education initiatives. It is possible to say that continuing and diversifying taxpayer education practices will contribute to the creation of citizenship consciousness and tax culture.

Keywords: Taxpayer Education, Taxpayer Education Initiatives, Türkiye

Jel Codes: H20, H29, H83

Atf: Aydoğdu Bozdağ, C. (2024). Vergi Eğitimindeki Yaklaşımlar ve Türk Gelir İdaresi Perspektifinden Bir Değerlendirme *Politik Ekonomik Kuram*, 8(4), 1283-1297. <https://doi.org/10.30586/pek.1566853>

Geliş Tarihi: 14.10.2024

Kabul Tarihi: 05.12.2024



Telif Hakkı: © 2024. (CC BY) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

1. Giriş

Vergi, toplumdaki her bireyi ilgilendiren yegâne konulardan biridir. Nitekim vergi, ödeme gücüne sahip olan gerçek ve tüzel kişilerden genel olarak kamu hizmetlerini finanse etme amacıyla alınan karşılıksız ve zorunlu olarak kamuya aktarılan kaynaklardır. Nihayetinde tüm vatandaşlar hayatı boyunca vergi ile karşılaşacaklarından vergi eğitimine ihtiyaç duyacaklardır. Diğer bir ifadeyle vergi, günlük ihtiyaçlarla ve faaliyetlerle doğrudan ya da dolaylı olarak bağlantılı bir alan olduğundan tüm nesiller için yaşam boyu öğrenmeyi gerekli kılmaktadır. Vergi eğitimine yönelik yaklaşımlar bu bağlamda gelişmektedir.

Ülkeler, küresel vergi düzenindeki dönüşümlere de yansıyan siyasi, ekonomik ve sosyal değişim süreci geçirmektedir (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2021, s.17). Gig ekonomisinin¹ gelişimi, ekonominin dijitalleşmesi, mobil cihazlardaki teknolojik gelişmeler, sosyal ağların oluşturulması ve modern iletişim kanallarının ortaya çıkması bu dönüşümün genel olarak gerekçelerini oluşturmaktadır. Dolayısıyla gelir idarelerinin de bu sürece uyum sağlaması gerekli olup bu doğrultuda amaç, hedef ve stratejiler belirlenmektedir (African Tax Administration Forum [ATAF], 2021, s.6). Nitekim gelir idareleri vergi mükelleflerine yönelik olan eğitim programları tasarlarken tüm bu süreci göz önünde bulundurarak vergi eğitimi programlarını güncel iletişim teknik ve araçlarıyla hazırlamakta ve katılıma uygun hale getirmeye çalışmaktadır. Böylece çeşitli vergi eğitimi yaklaşımları şekillenmektedir.

Bu çalışmanın amacı, vergi eğitimine yönelik yaklaşımları açıklayarak Türk Gelir İdaresi perspektifinden bir değerlendirmede bulunmaktır. Araştırma kapsamında, vergi eğitimi yaklaşımlarının özelliklerinden yola çıkılarak Türk Gelir İdaresi hizmetlerinin bu yaklaşımlar ve onların kategorilerinden hangisine veya hangilerine uygun olduğu tespit edilecektir. Bu doğrultuda öncelikle vergi eğitimi ve önemine değinilecek ardından vergi eğitimindeki yaklaşımlar ve bunların özellikleri kategoriksel olarak sunulacaktır. Sonrasında, vergi eğitiminde kullanılan iletişim araçları ele alınarak bu iletişim araçlarının vergi eğitimi yaklaşımlarındaki kullanımından bahsedilecektir. Çalışmanın son kısmında ise Gelir İdaresi Başkanlığı'nın vergi eğitimine yönelik hizmetleri vergi eğitimi yaklaşımlarına göre değerlendirilecektir.

2. Vergi Eğitimi ve Önemi

Genel olarak bir ülkedeki vatandaşların önemli bir çoğunluğu vergi sistemi ve vergilerin nasıl beyan edilip ödeneceği konusunda yeterince bilgiye sahip değildir. Eğer bir ülke vergi tabanını genişletmek ve mükellefleri vergiye gönüllü uyuma teşvik etmek istiyorsa vergi eğitimini önemsemelidir (Hanapi, 2022, s.57). Nitekim, vergi kanunlarını ve prosedürlerini anlamayan vergi mükellefleri vergisel yükümlülüklerini eksiksiz ve zamanında yerine getiremezler (Cvrlje, 2015, s.158). Böyle bir durumda mükellefler vergi kanunlarından doğan hakları konusunda da bilgi sahibi olamazlar. Bu nedenle mükelleflerin vergi ödevlerini ve haklarını daha iyi anlamalarına yardımcı olacak eğitim ve yardım programlarına ihtiyaç duyulmaktadır (Cvrlje, 2015, s.158).

Vergi eğitimi, vatandaşlara ve dolayısıyla mükelleflere neden vergi ödediklerini ve nasıl vergi ödeyeceklerini anlatmaktır (OECD, 2021, ss.17-18). Bir ülkedeki vatandaşların tamamının olmasa da çoğunun vergilendirme hakkında bütünüyle bilgi sahibi olmasını ya da vergisel konularda güncel bilgilere sahip olmasını beklemek elbette ki rasyonel ve mümkün değildir. Ancak bir vatandaşın en azından asgari düzeyde gerekli vergi bilgisine sahip olması beklenmektedir (Latiff ve diğerleri, 2005, s.3). Vergi eğitiminin önemi bu noktada ortaya çıkmaktadır. Vergi eğitimi almış olan bir kişinin ise vergi okuryazarı olması beklenebilir. Öyle ki vergi okuryazarlığı en genel haliyle mükelleflerin vergilendirme konusunda gerekli olan bilgiye sahip olması ve sahip olunan bu bilgiyi

¹ Gig ekonomisi, daha çok hizmet sektöründe olmak üzere, kişilerin belirli saatler arasında bir iş yerinde çalışmak yerine uzaktan ya da bazen dijital ortamda esnek çalışma saatleri çerçevesinde üretime katılmasını sağlayan sistemin yarattığı ekonomik faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilir (Eğilmez, 2022).

kullanabilme becerisidir (Yelman ve diğeri, 2023, s.539). Vatandaşların vergiler hakkında bilgi sahibi olması ve bu bilgileri kullanma yeteneği vergiye uyum konusundaki tutumlarının şekillenmesine de yardımcı olabilir. Vergi eğitimi alan vatandaşlar karmaşık vergi sistemlerini daha iyi yönetebilir ve yine karmaşık bildirim/beyanname yükümlülükleri sonucu fazla ödeme yapmaktan kaçınabilir (Hanapi, 2022, s.57).

Vergi eğitiminin ve dolayısıyla vergi okuryazarı olmanın doğrudan veya dolaylı olarak birtakım faydaları bulunmaktadır. Bu nedenle vergi eğitiminin önemi şu şekilde açıklanabilir (Crvlje, 2015, ss.156-157; OECD/The International and Ibero-American Foundation for Administration and Public Policies [FIIAPP], 2015, ss.16-18; OECD, 2021, ss.18-22):

- Vergi eğitimi tüm toplum ölçeğinde mükelleflere fayda sağlar. Mükellefler kendi payına düşen vergileri tam ve zamanında ödedikleri takdirde ülkenin kalkınması, altyapı inşa edilmesi ve kaliteli kamu hizmeti sunumu için daha fazla kaynak elde edilecektir.

- Vergi eğitimi vergi uyumunun artmasını sağlayabilir. Bu nedenle vergi eğitime erken yaşta başlanmalı ve bu süreç yetişkinliğe kadar devam etmelidir. Özellikle genç yaşlarda vergi eğitime başlanması ülkede vergi kültürünün oluşmasına katkı sunacaktır.

- Vergi eğitimi, vatandaşların devlete karşı sorumluluk ve kimlik duygularını güçlendirmeye yani vatandaşlık bilincinin geliştirilmesine katkı sunar. Ayrıca, demokratik bir yönetim anlayışının hakim olduğu ülkelerde vergi eğitimi, vatandaşları ülkeye fayda sağlayacak vergi politikalarını uygulayacak politikacıları desteklemeye ve seçmeye teşvik edebilir.

- Vergi eğitimi, mükelleflerin kişisel finansal planlamalarına ve yatırım kararlarına etki edebilir. Mükellefler, vergilendirme ve kamu harcamalarına ilişkin temel bilgileri edinerek kendi bütçelerini etkin bir şekilde yönetebilir ve ülkede uygulanan maliye politikasının olası etkilerini kavrayabilir. Eğer mükelleflere vergilendirmenin temel kavramları öğretilmezse ve bunlara ilişkin sayısal beceriler kazandırılmazsa, bu kişiler borçlanma ve vergisel yükümlülüklerle uymama gibi sorunlara daha yatkın olabilirler.

- Vergi eğitimi, gelir idarelerine kaynak kullanımının tahsisinde daha etkin bir tavır sergilemesi için yardımcı olabilir. Nitekim, vergi eğitimi almış bir mükellef hata yapmaya daha az yatkın olabileceğinden ilgilenilmesi daha kolay olacaktır. Bu durum gelir idarelerinin kaynaklarını vergi kaçakçılığıyla mücadeleye yönlendirmesine olanak tanır.

3. Vergi Eğitiminde Yaklaşımlar ve İletişim Araçları

Vergi eğitiminde yaklaşımlar hedef kitleyle derinlemesine etkileşim sağlayan öğretim, farkındalık oluşturma kampanyalarına odaklanan iletişim ve mükelleflere vergiye uyumları için sağlanan yardımlar olarak üç gruba ayrılmaktadır (OECD, 2021, s.15). Tablo 1’de vergi yönetimine ilişkin yaklaşımlar ve bunlara ilişkin esaslar verilmektedir.

Tablo 1. Vergi Eğitimine Yönelik Yaklaşımlar ve Esaslar

Yaklaşım	Kategoriler	Esaslar
Verginin Öğretimi	Öğrenciler	-Katılımcıların vergi hakkında derinlemesine düşünmesine olanak sağlar. -Katılımcıların düşünmesi, yanıt vermesi ve soru sorması için zaman ve alan isteyen bir yaklaşımı gerektirir. -Katılımcılar ve programı yürütenler arasında interaktif diyalog kurar.
	İşletmeler	-Katılımcılara çeşitli mesajlar verilmesi amaçlanır. Bu mesajlar, verginin vatandaşlıktaki rolünden belirli vergilerin tasarımı ve işleyişinin daha teknik yönlerine kadar çeşitlilik gösterebilir. -Katılımı teşvik etmek için reklam ve promosyon çalışmaları gerektirebilir.
	Bireyler	Nitekim, verginin öğretilmesine yönelik girişimlerde katılımcıların programdan önce haberdar olması ve katılım için davet edilmeleri gerekir.
Verginin İletilmesi	Bilgilendirme Kampanyaları	-Vergi sisteminin farklı yönlerine ilişkin mükellefler arasında farkındalığın artırılmasına odaklanır.
	Olumlu İlişkiler Kurma	-Farkındalık konuları mükellefin hak ve yükümlülükleri, vergi sistemindeki değişiklikler, belirli vergi mükelleflerinin karşılaştığı sorunlar, vergi sistemi ve gelir idaresine ilişkin algıların iyileştirilmesi üzerine olabilir.
	Mükellef Gruplarına Yönelik Özel Mesajlar Verme	-Odak noktası ilk izlenim olup, daha az diyalog ve geri bildirim gerektirir. -Genel olarak tek yönlüdür ve hedef kitleye belli bir mesaj verme amaçlanır. -Genel olarak katılımcı aranmaz.
Vergi ile İlgili Yardım Etme	Araç ve Hizmetlerin Kullanımında Yardım Etme	-Vergi mükellefinin ödevlerini yerine getirmesinde doğrudan yardım sağlar. -Uyum süreçlerine aşına olmayanlar için vergi oldukça karmaşık olabileceğinden, vergi ile ilgili yardım etme girişimleri birçok ülkede vergi eğitiminin önemli bir parçasını oluşturur.
	Mükelleflere Doğrudan Yardım Etme	-Özellikle yeni ve dijital araç ve hizmetler vergiye uyumu kolaylaştırmak için tasarlanmış olsa da, bazı mükelleflerin bu araç ve hizmetleri kullanması için teşvike ve desteğe ihtiyacı olabilir.

Kaynak: OECD, 2021, ss.30-31

Tablo 1'e göre verginin öğretimi öğrenciler, işletmeler ve bireyler olmak üzere üç kategoriye ayrılmaktadır. Verginin öğretiminde, doğrudan verginin öğrenilmesinin amaçlandığı görülmektedir. Verginin öğretimi, eğitimci ve katılımcı etkileşimini gerektirdiğinden interaktiftir. Tüm öğrenim süreci için zaman ve mekan ihtiyacı olduğundan eğitimciler ve katılımcılar açısından ayrı bir çaba harcanmaktadır. Özellikle öğrencilerin vergi hakkında bilgi edinmesi, gençlerde vergi kültürünün temelini oluşturacağından oldukça önem taşımaktadır. Verginin iletilmesi yaklaşımı bilgilendirme kampanyaları, olumlu ilişkiler kurma ve mükellef gruplarına özel mesajlar verme olarak üç kategoriye ayrılmaktadır. Vergi ile ilgili farkındalığın artırılmasına odaklanmakta olan verginin iletilmesi kategorisi, geleneksel ve yeni medya araçlarının kullanımı ile kolaylıkla gerçekleştirilebilmektedir. Amaç, vergi ile ilgili duyurulmak istenenin kısa ve etkili bir şekilde doğrudan iletilmesidir. Vergi ile ilgili yardım etme yaklaşımı ise araç ve hizmetlerin kullanımında yardım etme ve mükelleflere doğrudan yardım etme olarak iki kategoriden oluşmaktadır. Özellikle elektronik hizmetlerin kullanımı bazı mükellefler için zorlayıcı olabildiğinden bu durumlarda mükelleflere yardım sağlanabilir. Ayrıca, mükellefler yeni hizmetlerin kullanımı konusunda teşvik edilebilir. Nitekim, dijital vergi hizmetlerinin kullanımı gelir idaresinin maliyetlerini önemli ölçüde azaltmaktadır.

3.1 Vergi Eğitimindeki Yaklaşımların Kategorisel Özellikleri

Vergi eğitimine yönelik yaklaşımların her biri kendi içinde çeşitli ortak özelliklere sahip olsa da bu yaklaşımların kategorisel olarak ayrı amaçları ve yöntemleri bulunmaktadır. Buna göre, Tablo 2'de, vergi eğitimine yönelik yaklaşımların kategorisel özellikleri verilmektedir.

Tablo 2. Vergi Eğitimine Yönelik Yaklaşımların Kategorisel Özellikleri

	Kategoriler	Özellikleri
Verginin Öğretimi	Öğrenciler	-Öğretmen veya vergi dairesi personeli tarafından yapılan sınıf içi öğretim ve tartışma ya da öğrencilerin vergi dairelerini kendilerinin deneyimlemelerine imkân tanıyan programlar hazırlanır. -Amaç, daha iyi bir toplum inşa etmek için “vergilerinizi ödemek önemlidir” demek değil, bunun neden önemli olduğunu göstermektir. -Programın başarısı için tüm aktörlerin (öğretmen, eğitim bakanlıkları, üniversiteler, okullar, STK’lar vb.) katılımı gerektiğinden işbirlikçidir.
Verginin Öğretimi	Öğrenciler	-Okullarda vergi kültürünün öğretilmesine ve gönüllü vergi uyumunun tüm topluma yayılmasına yardım eden uzun vadeli projedir, istikrarlı bir şekilde sürdürülmesi gerekir. -Eğitim programlarının ilköğretim, ortaöğretim ve üniversite düzeyinde farklı şekillerde düzenlenmesi gerekir. -Gençlere millete ait olma hissini vererek vatandaşlık duygusunu geliştirmede iyi bir yöntem olarak görünmektedir.
	İşletmeler	-Teknik detayları fazla olan bilgiler verilmesi gerekebildiğinden, tüm bilgilerin aktarılması için zaman ve alan isteyen, soru sorulmasına ve katılımcıların ihtiyaçlarına yanıt verecek programlar yapılmalıdır. -Seminer ve toplantılar şeklinde düzenlenebilirler. Web seminerleri hedef kitleyi genişlettiğinden, lojistiği minimuma indirdiğinden ve tekrar izlenebildiklerinden avantajlıdır. -Mükelleflerin eğitim için vergi dairelerine gelmeleri yerine, eğitimi veren vergi dairesi personelinin ilgili şirket ya da tesiste programı yürütmesi maliyet konusunda önemli avantaj sağlar.
	Bireyler	-Vergi eğitiminde vergi dairelerinin karşılaşacağı bireyler homojen olmadıklarından, programların hedef kitleye özel uyarlanması gerekir. -Özellikle dezavantajlı mükellef gruplarında vergi öğretimine odaklanılır. -Vergi daireleri çoğunlukla bu programları doğrudan yürütmezler, STK’lar aracılığıyla gerçekleştirirler.
Verginin İletilmesi	Bilgilendirme Kampanyaları	-Vergi mükelleflerinin topluma aidiyet duygunu arttırmayı sağlar. -Çeşitli medya araçlarıyla vergi mükelleflerine hak ve ödevleri gösterilir. -Ülke nüfusunun tamamına veya büyük çoğunluğuna ulaşabilme olanağı olduğundan popülerdir. -Kayıt dışı ekonomiyle mücadelede önemli farkındalık oluşturabilir.
	Olumlu İlişkiler Kurma	-Vergi günleri, vergi haftası, fuarlar ve etkinlikler vergi mükellefleriyle olumlu ilişkiler kurmanın aracıdır. -Vergi ile ilgili etkinliklere görünürlüğü ve çekiciliği artırma için ünlü veya etki sahibi kişiler davet edilebilir. -Etkinliklerin düzenlenmesi maliyetli ve zorlayıcı olabilir. -Gelir idareleri, mükelleflerle günlük hayatta temasa geçmek için medya araçlarını da kullanabilmektedir.
	Mükellef Gruplarına Yönelik Özel Mesajlar Verme	-Vergi mükellefi grupları bazen daha özel mesajlara ihtiyaç duyabilir. -Mükellefleri anlama, daha iyi iletişim kurma ve hizmet sunumu için gelir idaresi araştırmacı ve akademisyenlerle çalışabilir. Nitel-nicel veri analizleriyle hedef mükellef grupları ile özel bir diyalog geliştirilebilir.
Vergi ile İlgili Yardım Etme	Araç ve Hizmetlerin Kullanımında Yardım Etme	-Mükelleflerin vergiye uyumunu kolaylaştırmak için tasarlanmış araç ve hizmetlerin kullanımı konusunda mükelleflerin eğitimini amaçlar. -E-hizmetlerin kullanımı, süreci basitleştirmeyi ve kolay erişilebilirliği amaçlamaktadır. -Vergi mükelleflerine güvenli erişim noktaları sağlanması gerekir. -Yeni teknolojik araç ve hizmetler mükelleflere tanıtılmalı ve onları kullanmaları için mükelleflerin eğitimi sağlanmalıdır.
	Mükelleflere Doğrudan Yardım Etme	-Gelir idareleri bazı ülkelerde kendi birimleri ya da mobil birimler aracılığıyla vergi ile ilgili beyannamelerin doldurulmasında mükelleflere yardım edebilmektedir. -Vergi mükellefleri vergi ile ilgili konularda iletişim araçları vasıtasıyla doğrudan bilgi alabilmektedir. -İş ile ilgili dernekler, birlikler, kuruluşlar ve STK’lar belli mükellef gruplarını daha iyi tanıma ve “aynı dili” konuşma olanağına sahip olduklarından vergi mükelleflerine ulaşmada daha etkili olabilirler.

Kaynak: OECD, 2021, ss.33-37

Tablo 2’ye göre, vergi öğretiminin kategorileri incelendiğinde öğrenciler için vergi öğretimi programları ayrı bir öneme sahip olarak görünmektedir. Eğer öğrencilere yönelik eğitim programları çağın gereksinimlerine uygun olarak güncellenirse, istikrarlı olarak sürdürülürse ve her kademe öğrenci grubuna yönelik olarak ilgi çekici bir hale getirilirse vatandaşlık ve vergi bilinci açısından genç nesillere katkı sunacaktır. Ayrıca, iyi bir vergi okuyurunu olabilmek için erken yaşlarda vergi öğretimine başlanması faydalıdır. Vergi öğretiminde mali bağlantının kavranması bir diğer önemli konudur. Öğrencilere vergi öğretimi yapılırken ödenen vergilerin nerelere harcandığı konusunda bilgiler verilerek vergi ile kamu hizmetleri arasındaki ilişkiyi kurabilmeleri sağlanmalıdır.

İşletmelere yönelik vergi öğretimi programları, doğrudan işletmelerin bağlı olduğu sektörle ilgili derinlemesine kurgulanabileceğinden vergi eğitiminde etkilidir. Bireylerde ise öğretim yapılacak kitlenin heterojen olmasından ötürü öğrencilere ve işletmelere göre vergi öğretimi programları daha zor olabilmektedir. Bu nedenle bireylere yönelik vergi öğretiminde çeşitli dezavantajlı gruplara yönelik vergi öğretimi programlarına odaklanılabilmektedir. Verginin iletilmesi yaklaşımına bakıldığında, bilgilendirme kampanyaları nüfusun büyük çoğunluğuna ulaşabilen kısa ve öz mesajlar içerebileceğinden toplumda vergi ile ilgili farkındalık oluşturabilir. Vergi haftası/günleri gibi etkinlikler, mükellef ile vergi dairesi arasındaki etkileşimi artırarak olumlu ilişkiler kurmanın önemli bir aracı sayılabilir. Mükellef gruplarına yönelik özel mesajlar verilmesi ise verginin iletiminde sağladığı faydaların yanı sıra davranışsal maliye politikaları geliştirilmesi açısından gelir idarelerine fırsatlar sunmaktadır. Mobil uygulamaların ve dijital vergi dairelerinin tanıtımı, kullanıma teşvik edilmesi ve yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar da birçok ülkede gerekli olup bu hususta gelir idarelerine güvenli yazılım hizmetlerinin sunumu bakımından önemli bir görev düşmektedir. Mükelleflere doğrudan yardım etme konusunda ise gelir idareleri iletişim araçları ile mükelleflere vergisel konularda yardım sağlayabilmektedir. Mükelleflere doğrudan yardım etme konusu Türkiye için ele alındığında Vergi Usul Kanunu 6. maddede yer alan “mükelleflerin özel işlerini yapma” suçu anlaşılmamalıdır. Vergi memurlarının kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer düzenleyici işlemlerin izin verdiği ölçüde mükellefleri bilgilendirmesi mükelleflerin özel işlerini yapma suçunu teşkil etmemekte ve vergi memurları bu durumda hukukun kendisine yüklediği görevleri yerine getirmiş sayılmaktadır (Basa, 2017, s.61). Tüm bu değerlendirmelerden sonra, vergi eğitiminde kullanılan iletişim araçları incelenecektir.

3.2 Vergi Eğitiminde Kullanılan İletişim Araçları

Bilgi teknolojilerinin gelişimiyle birlikte iletişim araçları çeşitlenmektedir. Vergi ile ilgili işlemlerin ve vergi eğitiminin bu süreçte geleneksel iletişim araçlarıyla birlikte yeni iletişim araçlarıyla da gerçekleştirilmesi kaçınılmaz olarak görünmektedir. Öyle ki, vergi eğitimi geleneksel iletişim araçları (yüz yüze iletişim, yazılı veya basılı belge) ve yeni iletişim araçları (özellikle akıllı telefonlar ve dijital medya) aracılığıyla yapılabilmektedir. Tablo 3'te vergi eğitimindeki iletişim araçları çeşit, tanım ve avantajları itibarıyla verilmektedir.

Tablo 3. Vergi Eğitiminde Kullanılan İletişim Araçları

İletişim Araçları		Tanım	Avantajlar
Yüz Yüze İletişim	Vergi Daireleri (Birimde)	-Vergi dairesi gişesi ya da kamu dairesinde açılan gişe -Çalışma saatleri normal mesai saatlerine denk gelir. Mükellef randevulu/randevusuz gelebilir.	-Doğrudan ve kişisel iletişim sağlar. -Farklı iletişim araçlarına geçişi teşvik için destek olabilir. -Randevulu olması durumunda bekleme sürelerini azaltabilir/ortadan kaldırabilir.
	Dış Erişim Faaliyetleri	-Vergi dairesi personeli alışveriş merkezleri, okullar, havaalanları, tren istasyonları vb. kamusal alanlarda yüz yüze hizmet sunar.	-Belli kullanıcı gruplarını veya mükellefleri hedefleyebilir. Aynı anda birçok kişiyle görüşülebilir. -Proaktiftir. Gereksiz iletişimi önleyebilir.
Yazılı veya Basılı Belge	Posta	-Vergi dairesinden veya mükelleflerden gelen postalar	-Yasal olarak bağlayıcıdır. -Çoğu insan için kağıt ürünlerinin kullanımı daha rahat olabilir.
Yazılı veya Basılı Belge	Kitle Dağıtım	-Formlar, rehberler ve broşürler gibi seri üretilen yazılı materyallerin gelir idaresinden hedef gruplara veya tüm vergi mükelleflerine dağıtımı	-Vergi dairesi açısından proaktiftir. -Bilgiyi eğitsel olarak veya mantıksal sıralamayla sunmaya uygundur. -Vergi mükelleflerinin içeriği gerektiği kadar incelemesi mümkündür. -Çoğu insan için kağıt ürünlerinin kullanımı daha rahat olabilir.
	Faks	-Yazılı belgelerin faks yoluyla iletilmesi olup, diğer kağıt belgeler gibi ele alınır.	
Telefon	Telefon Hizmeti	-Vergi dairelerine, farklı türdeki çağrı merkezlerine veya iletişim merkezlerine yapılan aramalar	-Anında yanıt, etkileşimli iletişim imkanı -Etkili bir şekilde öğrenme/irdeleme olanağı sunar. -İletişim kanalları entegrasyonuna olanak tanır. -Vergi mükellefleri tarafından sıklıkla tercih edilen bir iletişim aracıdır.
	Otomatik Telefon Hizmeti	-Bilgi hizmetlerinin yanında bazı durumlarda işlemsel hizmetleri de sağlayan otomatik hizmetlerdir. -Tuşlu arama sistemi, konuşma tanıma sistemleri, Interactive Voice Response [IVR-Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi] gibi hizmetler kullanılır.	-7/24 erişim ile zaman ve mekandan bağımsız şekilde hizmet alınır. -İyi yapılandırıldığı takdirde kullanımı oldukça kolay -Düşük maliyetli -Esnek ve popüler bir iletişim aracı
	SMS (Kısa Mesaj)	-Cep telefonu aracılığıyla mesajlaşma hizmetidir. Özellikle gelir idaresi tarafından yapılan bildirim hizmetleri için kullanılır.	-7/24 erişim ile zaman ve mekandan bağımsız şekilde hizmet alınır. -Cep telefonu, sahibinin her zaman yanında taşıdığı kişisel bir cihazdır. -Düşük maliyetli -Kullanımı kolay -Gençlere hitap eden hizmet
Dijital	İnternet	-Birçok kişiye tek yönlü bilgi dağıtımı sağlayan web siteleri oluşturulur. -Web tabanlı olduğundan bilgileri, hizmetleri birbirine bağlamak ve içeriği güncellemek kolaydır. -Çevrim içi hesap makineleri ve diğer araçların kullanımı gibi etkileşimler yapılabilir. -Güvenli oturum açma seçeneklerine sahip çeşitli işlemleri (e-hizmetler) içeren web portalı oluşturulur.	-7/24 erişilebilir, zaman ve mekandan bağımsız hizmet sunumu/alımı -Düşük maliyetli -Kişiselleştirilebilir -Karmaşık bilgilerin kolay bir şekilde sunumu gerçekleştirilebilir. -Mükelleflere bilgi gönderilebilir veya mükelleflerden bilgi alınabilir. -Mükellefler interneti kullanmaktan mutluluk duymakta olup, toplumsal kabul oluşmuştur.
	E-posta	-Yapılandırılmış veya yapılandırılmamış e-postalar kullanılır. -Güvenlik çözümleri olabilir/olmayabilir. -Verilerin işlenmesi için otomatik bir sistem kullanılabilir. -Otomatik veya manuel yanıtlar verebilen bir sistem olabilir.	-7/24 olarak zaman ve mekandan bağımsız e-posta gönderilebilir. -Karmaşık bilgiler sunulabilir. -Toplum genel olarak e-posta kullanımına aşina durumdadır.
Dijital	Sosyal Medya	-Facebook, X, Instagram vb.	Sosyal medyanın kullanımı gelir idaresine birçok fayda sağlamaktadır. Bunlar: -Vergi mükellefleri ve paydaşlar arasında bilginin kolay yayılması ve buna bağlı olarak erişimin artması, -Belli konularda belli mükellef gruplarına erişim kolaylığı, -Geleneksel medya araçlarına bağımlılığın azalması, -Vergi mükellefleri ve paydaşlarla eğitim ve etkileşim aracı niteliğinde olması, -Girdi ve geri bildirim hızında artış.

Kaynak: ATAF, 2021, ss.26-27 veriler ile yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 3'e göre, vergi eğitiminde tüm iletişim araçlarının etkin olarak kullanıldığını söylemek mümkündür. Ancak, vergi eğitiminde kullanılan iletişim araçları karşılaştırıldığında telefon hizmetine ve dijital iletişim araçlarına erişimin yüz yüze, yazılı veya basılı belge ile olan iletişim araçlarına göre daha kolay olduğu ve telefon hizmeti ile dijital iletişim araçlarının tercih edilmesinin maliyetleri azalttığı görülmektedir. Özellikle dijital iletişim araçlarından olan internetin, güvenli elektronik vergi hizmetleri sunumu açısından gelir idareleri tarafından vazgeçilmez hale geldiğini söylemek mümkündür. Sosyal medya kullanımının yaygınlaşması da hızlı bilgi yayılımı, erişim ve etkileşim kolaylığı ve görünürlüğünün fazla olması nedeniyle gelir idarelerine vergi eğitiminde avantajlar sağlamaktadır.

Vergi eğitimindeki yaklaşımların her biri kendi özelliklerine göre iletişim kanalları kullanılmaktadır. Yüz yüze iletişim, vergi öğretiminin ve vergi ile ilgili yardım etme yaklaşımlarının her bir kategorisinde ve verginin iletilmesi yaklaşımında özellikle olumlu ilişkiler kurma kategorisinde kullanılmaktadır. Yazılı belge veya basılı belge ile iletişim, genel olarak verginin iletilimindeki tüm kategorilerde etkin bir şekilde kullanılır. Telefon ile iletişim, verginin iletilmesi ve vergi ile ilgili yardım etme yaklaşımlarının tüm kategorilerinde kullanılabilir. Dijital iletişim araçlarının ise tüm vergi eğitimi yaklaşımlarında kullanılabilmesi söylenebilir. Bu bağlamda gelir idarelerinde dijital iletişim araçlarının kullanımının yaygınlaşmasının vergi eğitimine önemli katkılar sağlayacağı düşünülebilir.

4. Gelir İdaresi Başkanlığı'nın Vergi Eğitimine Yönelik Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Gelir İdaresi Başkanlığı'nın görevleri 4 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi 137. maddesinde verilmektedir. Başkanlığın, vergi eğitimiyle ilgili faaliyetlerini kapsayan görevleri Kararname'nin 137. maddesinin 1. fıkrasının (b) ve (ç) bentlerinde hüküm altına alınmıştır. Buna göre, "(b) mükelleflerin vergiye uyumunu kolaylaştırmak ve hizmetlerini yerine getirmek" ve "(ç) mükellefleri vergi mevzuatından doğan hakları ve ödevleri konusunda bilgilendirmek" bentlerinden Başkanlığın vergi eğitimiyle ilgili görevleri olduğu anlaşılmaktadır. İlgili Kararname'nin 140. maddesinin 1. fıkrasında Gelir İdaresi Başkanlığı'nın hizmet birimleri sayılmış olup (b) bendinde bahsedilen "Mükellef Hizmetleri Daire Başkanlığı" vergi eğitimiyle ilgili görevleri yerine getirmekle yükümlüdür. Bununla birlikte, 140. maddenin 2. fıkrasında "Birinci fıkrada belirtilen hizmet birimlerine verilen görevler gerektiğinde birden fazla daire başkanlığı tarafından yürütülebilir" hükmüyle vergi eğitimiyle ilgili çeşitli görevlerin diğer Daire Başkanlıkları tarafından da yerine getirilebileceği açıklanmıştır.

Mükellef Hizmetleri Daire Başkanlığı'nun vergi eğitimiyle ilgili görevleri ilgili Kararname'nin 142. maddesinin 1. fıkrasının (a), (b) ve (c) bentlerinde verilmektedir. Buna göre, "(a) vergi bilincinin artırılması için gerekli çalışmaları yapmak", "(b) mükellefleri vergi mevzuatından doğan hakları ve ödevleri konusunda bilgilendirmek" ve "(c) mükelleflere yönelik hizmetlerin ve her türlü iletişimin, hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli tedbirleri almak" genel olarak vergi eğitimi ile ilgili görevleri kapsamaktadır. Ayrıca, 142. maddenin 2. fıkrasında "Mükellef hizmetleri, mükellef grupları ve sektörler ile bunların hizmet ihtiyaçları da dikkate alınmak suretiyle gerçekleştirilir" hükmüyle vergi eğitimine yönelik hizmetlerin mükellef grupları ve sektörlerin gereksinimlerinin de dikkate alınmasıyla gerçekleştirileceği çıkarımı yapılabilir.

Gelir İdaresi Başkanlığı'nun vergi eğitimine yönelik hizmetleri aşağıda verilmektedir:

- VerGİBilir Projesi

Çocukluktan itibaren vergi bilincinin geliştirilmesi ve yerleştirilmesi amacıyla ilköğretim okullarının 3. 4. ve 5. sınıflarındaki öğrencileri vergi konusunda bilgilendirmek üzere, 2007 yılında Hazine ve Maliye Bakanlığı ile Millî Eğitim Bakanlığı arasında "VerGİBilir" Çalışma Protokolü imzalanmıştır (Gelir İdaresi Başkanlığı [GİB], 2011, s.66).

Projenin Türkiye genelindeki eğitimleri 2009-2010 eğitim-öğretim yılında başlamıştır. Projede öğrencilere VerGİBilir eğitimi verilmesinin yanı sıra öğrenciler proje kapsamında hazırlanan vergi ile ilgili eğitici, öğretici ve eğlendirici oyunların, hikayelerin ve çeşitli faaliyetlerin bulunduğu VerGİBilir internet sayfasını “www.vergibilir.gov.tr” ziyaret etmişlerdir (GİB, 2012, ss.45-46). Proje 2012 itibarıyla tamamlanmış olmakla birlikte söz konusu eğitimlere Kayıt Dışı Ekonomiyle Mücadele Stratejisi Eylem Planı (2011-2013) 45 numaralı eylem kapsamında devam edilmiştir (GİB, 2013, ss.76-77). Eylem Planı kapsamında 3. 4. ve 5. sınıflara yönelik olarak başlatılan vergi bilinci geliştirme eğitimine 6. 7. ve 8. sınıfların da dahil edilerek devam edilmesi ve “vergi bilinci” konusunun müfredata eklenmesi kararı verilmiştir (Kayıt Dışı Ekonomiyle Mücadele Stratejisi Eylem Planı, 2011). Türkiye genelinde birinci kademe (3. ve 4. sınıflar), ikinci kademe (5. 6. 7. ve 8. sınıflar) ve üçüncü kademe (9. 10. 11. sınıflar) öğrencilerine Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından hazırlanan ve Millî Eğitim Bakanlığı Eğitim Bilişim Ağında (EBA) yer alan eğitim CD’lerinin gösterilmesi sağlanarak vergi öğretimi çalışmalarına devam edilmektedir. Ayrıca, tüm kademe öğrencilerine yönelik olarak VerGİBilir internet sayfası aktif olup vergi öğretimi sunumlar, şarkılar, oyunlar ve çizgi filmler aracılığıyla sürdürülmektedir. VerGİBilir Projesi, öğrencilere yönelik vergi öğretiminin iyi bir örneğini teşkil etmektedir.

- Vergi Haftası

Toplumda vergi bilincinin oluşturulması ve tüm kesimlere benimsetilmesi için 1990-2005 yılları arasında her yıl mart ayının son haftası kutlanan “Vergi Haftası”, etkinliklere katılımı arttırmak ve beyan dönemi öncesi vergi konusunu gündeme getirmek amacıyla 2006 yılından itibaren şubat ayının son haftası olarak kutlanmaktadır (GİB, 2008, s.116). Bu kapsamda vergi dairelerine, okullara, mükelleflerin ve vatandaşların sıklıkla ziyaret ettikleri yerlere vergi sloganlı afişler asılarak verginin önemi hatırlatılmaktadır. Ayrıca, Türkiye Süper Ligi ve TFF 1. Ligi futbol maçlarında tribünlere vergi haftası ile ilgili brandalar astırılmakta veya futbolcuların vergi konulu brandalar ile sahaya çıkması sağlanmaktadır (GİB, 2022, s.105; GİB, 2023, s.93). Gelir İdaresi Başkanlığı PTT ile iş birliği yapmakta, “Vergi Güçtür” ve “Vergi Haftası Kutlu Olsun” sloganlarının yayınlanması çalışması gerçekleştirilmektedir (GİB, 2022, s.105; GİB, 2023, s.94). Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı ile Millî Eğitim Bakanlığı arasında yürütülen ortak çalışmalar sonucunda genç nesillerde vergi kavramını yerleştirmek ve vergi bilincinin daha küçük yaşlarda gelişmesini sağlamak üzere vergi konulu resim, şiir, afiş ve kompozisyon yarışmaları düzenlenmektedir (GİB, 2024a). Yüksek reyting alan TV dizilerinin ve bazı yarışma programlarının içeriklerinde yapımcı ve senaristler ile görüşmeler yapılarak vergi konusunun yer almasının sağlanması da vergi haftası kutlamaları doğrultusunda gerçekleştirilen faaliyetlerdendir (GİB, 2022, s.105). Vergi haftası kapsamında çeşitli ziyaretler gerçekleştirilmekte, vergiye gönüllü uyumu yüksek mükelleflerin iş yerlerine gidilerek öneri ve görüşleri alınmakta, üniversite, AVM vb. yerlerde stantlar kurularak vergi, kayıt dışı ekonomi, istihdam, vergi bilinci vb. konularında bilgilendirme yapılmakta, okullarda vergi konusunda bilgilendirici konuşmalar düzenlenmektedir (GİB, 2024b). Gelir İdaresi Başkanlığı bu konudaki çalışmalarına etkinlikleri çeşitlendirerek ve geliştirerek devam etmektedir.

Türkiye’de her yıl vergi haftasının kutlanması, vergi eğitime yönelik yaklaşımlardan biri olan verginin iletilmesinde olumlu ilişkiler kurma kategorisine bir örnektir. Vergi haftasında çeşitli iş birlikleri yapılarak gerçekleştirilen faaliyetlerde verginin önemi toplumun tüm kesimlerine anımsatılarak vurgulanmaktadır. Çeşitli afiş, branda, billboard ve outdoor TV’lerde vergi sloganlarının yer alması, sosyal medya duyuruları yapılması, ilgi çeken TV yapımlarında vergi konusunun yer alması gibi etkinlikler verginin iletilmesi yaklaşımındaki bilgilendirme kampanyaları kategorisine dahildir. Buna göre, vergi haftası ve buna ilişkin faaliyetlerin sürdürülmesinin verginin iletilmesi yaklaşımındaki olumlu ilişkiler kurma ve bilgilendirme kampanyaları kapsamında sinerjiyle gerçekleştirildiği anlaşılmaktadır. Öğrencilere yönelik vergi

konulu çeşitli yarışmaların düzenlenmesi ise öğrencilere vergi öğretimi kapsamında değerlendirilebilir.

- Vergi İletişim Merkezi (VİMER)- 189

Mükelleflerin vergi ile ilgili konularda güncel ve doğru bilgiye telefon aracılığıyla ulaşmalarını sağlamak amacıyla VİMER, 25.12.2007 tarihinde Ankara ilinde pilot uygulama ile hizmet vermeye başlamıştır (GİB, 2023, s.94; GİB, 2024c). VİMER, 01.03.2008 tarihinden itibaren ise yurt dışı ve tüm illerden gelen çağrılara ilişkin hizmet vermektedir. Türkiye'deki ilk profesyonel kamu çağrı merkezi özelliğine sahip olan VİMER, danışmanlık hizmetlerinin yanı sıra, telefonla ve internet ortamında ihbar bildirimlerinin alınması, borç sorgulama, borç bildirim, e-beyanname teknik destek, mükellef geri bildirim sistemi, motorlu taşıtlar vergisi plaka tescil tarihi sorgulama, İngilizce e-posta yanıt sistemi, gayrimenkul sermaye iradı beyannamesine ilişkin randevu taleplerini alma ve geri arama hizmetlerini sunmaktadır (GİB, 2023, s.94; GİB, 2024c). Ayrıca, ihbar bilgilerinin tek merkez olarak VİMER aracılığıyla alınmasına ve sonuçlarının takip edilmesine ilişkin çalışmalar sürmektedir (GİB, 2023, s.94). VİMER mükellefler tarafından tercih edilen bir uygulama olup Gelir İdaresi Başkanlığı'nın VİMER'e gelen çağrıları ilk görüşmede sonuçlandırma oranı 2023 yılında %97,78 olarak gerçekleşmiştir (GİB, 2024d, s.40,59). VİMER hizmeti, vergi eğitimi yaklaşımlarından olan vergi ile ilgili yardım etmenin "mükelleflere doğrudan yardım etme" kategorisinde değerlendirilebilir.

- Gelir İdaresi Başkanlığı Bülteni (GİB Bülten)

Gelir İdaresi Başkanlığı; merkez teşkilatı Daire Başkanlıkları, Vergi Dairesi Başkanlıkları ve Defterdarlıklarca yürütülen çalışmalarla ilgili haber ve duyuruların toplu olarak yer aldığı Aylık Bültenleri hazırlanmakta ve "www.gib.gov.tr" resmi internet adresinde "GİB Bülten" olarak her ay yayınlamaktadır (GİB, 2023, s.95). Özellikle toplumsal farkındalığı arttırmak ve mükellefleri bilgilendirmek amacıyla yayınlanan GİB Bülten, vergi eğitimi yaklaşımdan biri olan verginin iletilmesinde "bilgilendirme kampanyaları" kategorisinde yer almaktadır.

- Rehberler, Broşürler ve İnfografikler

Mükelleflerin vergi ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirirken doğru bilgiye ulaşmalarını sağlamak ve vergi ile ilgili çeşitli konularda bilgilendirmek amacıyla yazılı ve görsel yayınlar hazırlanmaktadır (GİB, 2023, s.92). Rehber, broşür ve infografikler bu doğrultuda hizmet vermektedir. Tüm rehber, broşür ve infografiklere "www.gib.gov.tr" internet adresinden ulaşabilmektedir. Rehber, broşür ve infografiklerin hazırlanması vergi eğitimi yaklaşımdan biri olan verginin iletilmesinde "bilgilendirme kampanyaları" kategorisinde ele alınabilir.

- Vergi Takvimi ve İstatistikler

Gelir İdaresi Başkanlığı, vergisel yükümlülüklerin hatırlatılması amacıyla her yıl internet sayfasında "Vergi Takvimi" yayınlamaktadır. Ayrıca Başkanlık bütçe gelirleri, çeşitli vergi istatistikleri, mükellef sayıları, en çok vergi ödeyen mükellefler listesi gibi istatistikleri de internet sayfasında düzenli olarak yayınlamaktadır. Tüm bunlar verginin iletilmesindeki "bilgilendirme kampanyaları" kategorisi kapsamına girmektedir.

- Vergi Terimleri Sözlüğü

Gelir İdaresi Başkanlığı vergi mevzuatı ve uygulamalarında kullanılan terimleri esas alarak 26.12.2022 tarihinden itibaren "www.gib.gov.tr" üzerinden ulaşılabilen "Vergi Terimleri Sözlüğü" yayınlamıştır (GİB, 2024e). Mükellef öneri, katkı ve görüşleriyle geliştirilmeye açık olan Vergi Terimleri Sözlüğü, vergi eğitimine yönelik yaklaşımlardan biri olan verginin iletilmesindeki "bilgilendirme kampanyaları" kategorisine girmektedir.

- Mükellef E-posta İletişim Sistemi (MEİS)

Mükellefler, MEİS ile bağlı oldukları vergi dairesiyle hızlı bir şekilde iletişime geçerek vergisel işlem ve süreçler hakkında güncel bilgi alabilme imkanına sahiptir (GİB, 2024f). MEİS, vergi eğitimine yönelik yaklaşımlardan biri olan vergi ile ilgili yardım etmede "mükelleflere doğrudan yardım etme" kategorisinde değerlendirilebilir.

- Dijital Vergi Asistanı (GİBİ)

Dijital Vergi Asistanı (GİBİ), yapay zekâ destekli ve makine öğrenmesi esası ile çalışan, kullanıcıların genel nitelikli, kişiye ve duruma özel olmayan soruların cevaplarına ve Gelir İdaresi Başkanlığı'nın görev alanına giren e-hizmetlere dair yönlendirmelere "www.gib.gov.tr" adresinden 7/24 erişebildikleri bir hizmettir (GİB, 2023, s.95). GİBİ'ye kullanıcı adı ve şifre gereksizdir giriş yapılabilmektedir. GİBİ havuzunda yer alan 581 cevaba 9372 aynı soru türü ile anında erişim sağlanabilmekte ve mükelleflerden gelen mesajlar doğrultusunda sistemde yer almayan soruların cevapları sisteme entegre edilerek sürekli olarak gelişen dinamik bir içerik oluşturulmaktadır (GİB, 2024g). GİBİ, vergi eğitime yönelik yaklaşımlardan biri olan vergi ile ilgili yardım etmede hem "araç ve hizmetlerin kullanımında yardım etme" hem de "mükelleflere doğrudan yardım etme" kategorisinde değerlendirilebilir.

- Vergi Bilincinin Geliştirilmesi ve Vergiye Gönüllü Uyumun Arttırılmasına Yönelik Olarak Gerçekleştirilen Davranışsal Maliye Politikaları

Gelir İdaresi Başkanlığı, mükelleflere sunulan tüm uygulama ve hizmetleri vergi bilincinin geliştirilmesi ve vergiye gönüllü uyumun arttırılmasına yönelik uygulanabilecek davranışsal maliye politikaları geliştirmek amacıyla tekrar gözden geçirip değerlendirmektedir (GİB, 2023, s.96). Tüm bu çalışmalar, vergi eğitimi yaklaşımlarından biri olan verginin iletilmesinde "bilgilendirme kampanyaları" ve "mükellef gruplarına yönelik özel mesajlar verme" kapsamında değerlendirilebilir. Nitekim, 2022 yılı Motorlu Taşıtlar Vergisi (MTV)'nin 1. ve 2. taksit dönemlerinin mükelleflere hatırlatılması ve geçmiş döneme ait (2019,2020,2021 yılları) MTV borcunu ödemeyen mükelleflere yönelik bilgilendirme ve hatırlatma çalışması yapılması MTV mükelleflerine yöneliktir (GİB, 2023, s.96). Ayrıca, 2022 yılı Hazır Beyan Sistemi üzerinden beyanname verecek mükelleflerin bilgilendirilmesi çalışması yine belli mükellef grubuna yöneliktir (GİB, 2023, s.96). Sonuç olarak bu çalışmalar bilgilendirme amacıyla olmakta ve belli mükellef grupları hedef alınarak gerçekleştirilmektedir. Bu amaç doğrultusunda belli mükellef gruplarına SMS ve e-devlet üzerinden mesajlar gönderilmiştir.

- Dijital Vergi Dairesi ve GİB Mobil Uygulaması

07.10.2023 tarihinden itibaren hizmete açılan Dijital Vergi Dairesi ile Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından elektronik ortamda sunulan hizmetlerin tek çatı altında birleştirilerek mükelleflerin tüm uygulamalara kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde erişimi sağlanmaktadır (GİB, 2024h). Dijital Vergi Dairesi ile elektronik hizmetlere tek yerden erişim imkânı sağlanarak mükelleflerin vergilendirmeye ilişkin ödevlerini yerine getirmesi kolaylaşmaktadır (GİB, 2024h). Kullanıcı girişi, e-devlet şifresiyle veya sistemden alınacak şifreyle sağlanan sistem üzerinden Hazır Beyan Sistemi, Defter Beyan Sistemi, E-beyanname, E-defter, E-belge, Yeni Nesil Ödeme Kaydedici Cihaz, Bilgi Transfer Sistemi (BTRANS) işlemleri gerçekleştirilmekle beraber vergi ve harç ödemeleri (kullanıcı girişi olmaksızın) yapılabilmektedir. GİB Mobil uygulamasından da Dijital Vergi Dairesi'nde sunulan hizmetlerden yararlanılabilmektedir. İnternet Vergi Dairesi ve GİB Mobil Uygulaması kullanıcı sayısı her geçen gün artmakta olup 2023 yılında sırasıyla 9.003.439 ve 9.248.373 kişiye ulaşmıştır (GİB, 2024d, s.18-19). Dijital Vergi Dairesi ve GİB Mobil uygulaması, vergiye yönelik işlemlerin basitleştirilmesi ve modernleştirilmesini hedeflediğinden vergi eğitime yönelik yaklaşımlardan biri olan vergi ile ilgili yardım etmede "araç ve hizmetlerin kullanımında yardım etme" kategorisinde ele alınabilir. Bu kapsamda sunulan hizmetlerden özellikle Hazır Beyan Sistemi ve Defter Beyan Sistemi'ne değinilecektir.

Hazır Beyan Sistemi ücret, kira, menkul sermaye iradı, diğer kazanç ve iratlar için verilecek gelir vergisi beyannamesinin önceden hazırlanıp mükellef onayına sunulması hizmetidir (GİB, 2024ı). Sisteme giriş yapılarak önceden hazırlanmış olan beyanname kontrol edilip değişiklikler yapılarak onaylanabilmektedir. Ticari, zirai ve serbest meslek kazancı sahipleri bu sistemden yararlanamamaktadır (GİB, 2024ı). Hazır Beyan Sistemi'nin tanıtımı ve halk tarafından benimsenmesi amacıyla Gelir İdaresi Başkanlığı birtakım çalışmalar gerçekleştirmiştir. Nitekim, Hazır Beyan Sistemi'nin; YouTube

videolarıyla detaylı anlatımı vergi ile ilgili yardım etmede “araç ve hizmetlerin kullanımında yardım etme” kategorisinde değerlendirilebilirken, Önceden Hazırlanmış Kira Beyanname Sistemi'nin² dönemin popüler TV programları ve dizilerinde tanıtımı ve ünlü komedyen Cem Yılmaz tarafından video aracılığıyla anlatımı verginin iletimi yaklaşımındaki “olumlu ilişkiler kurma” kategorisinde ele alınabilir. Hazır Beyan Sistemi'nin internet sayfalarında ve sosyal medya aracılığıyla tüm topluma duyurulması ise “bilgilendirme kampanyaları” kapsamında değerlendirilebilir. Son dönemlerde Vergi Dairesi Başkanlıkları, Hazır Beyan Sistemi'ne ilişkin bilgilendirmelerin yapılması ve beyanların kabulü için AVM'lerde standlar açmaktadır. Bu durum ise verginin iletimindeki “olumlu ilişkiler kurma” ve vergi ile ilgili yardım etme yaklaşımındaki “mükelleflere doğrudan yardım etme” kapsamında düşünülebilir.

Defter Beyan Sistemi ise serbest meslek erbabı, işletme hesabı esasına göre defter tutan mükellefler ile basit usule tabi olan mükelleflerin kayıtlarının elektronik ortamda tutulmasına, bu kayıtlardan serbest meslek erbabı ile işletme hesabı esasına göre defter tutanların defterlerinin elektronik olarak oluşturulması ve saklanmasına, vergi beyannameleri, bildirim ve dilekçelerin elektronik olarak verilebilmesine, elektronik ortamda belge düzenlenebilmesine imkan tanıyan ve kapsamda yer alan mükelleflerin Gelir İdaresi Başkanlığı veri tabanında yer alan diğer bilgilerini mükelleflerin bilgisine sunan sistemdir (GİB, 2024j). Benzer şekilde Defter Beyan Sistemi'nin YouTube videoları aracılığıyla tanıtımı ve anlatımı vergi ile ilgili yardım etmede “araç ve hizmetlerin kullanımında yardım etme” kategorisinde değerlendirilebilirken, Defter Beyan Sistemi'nin internet sayfalarında ve sosyal medya aracılığıyla duyurulması “bilgilendirme kampanyaları” kapsamında düşünülebilir.

-“www.vergibilinci.gib.gov.tr” İnternet Sitesiyle Vergi Bilincini Geliştirme Faaliyeti Gelir İdaresi Başkanlığı, Türkiye’de vergi bilincini aşımak amacıyla “www.vergibilinci.gib.gov.tr” erişim adresiyle ulaşılabilen internet sitesi kurmuştur. İlgili internet sitesine “vergiler ne için var?” sorusuna yanıt arayan içerikler yüklenmiştir. Bu içerikler, 9-12 yaş (çocuklar ve vergi), 13-17 yaş (gençler ve vergi) ve 18-25 yaş (yetişkinler ve vergi) seviyesine göre oluşturulmuştur (GİB, 2024k). Yetişkinler için vergi okuryazarlığı bilgisini ölçen test uygulaması kullanıma açılmıştır. Ayrıca, vergi bilincinin toplumda yerleşmesine katkıda bulunmak amacıyla “Vergi Bilincini Geliştirme Rehberi” hazırlanarak siteye yüklenmiştir (GİB, 2024l). Bu amaçla, internet sitesinin görünürlüğünün artırılması ve vatandaşların kullanımına teşvik edilmesi faydalı olacaktır. Vergi bilincine yönelik içeriklerin çeşitlenmesi ve zenginleştirilmesinin vergi bilincinin oluşması ve gelişmesine katkı sağlayacağı beklenebilir. Bu faaliyet, “verginin öğretimi” yaklaşımına iyi bir örnek teşkil etmektedir.

5. Sonuç ve Değerlendirme

Vergi eğitimi bir ülkedeki vatandaşlara neden vergi ödediklerini ve nasıl vergi ödeyeceklerini anlatmaktır. Verginin hayat ile bütünleşen bir alan olması vergi eğitimini bir bakıma zorunlu kılmaktadır. Çalışmaya göre, vergi eğitiminin klasik ve geleneksel yöntemi olan vergi öğretiminin beraberindeki verginin iletilmesi ve vergi ile ilgili yardım etme yöntemleri vergi eğitiminde alternatif yaklaşımlar olmanın yanında vergi öğretimini tamamlayıcı bir nitelik de taşımaktadır. Verginin öğretimi genç kuşaklarda vergi kültürü oluşturacağından özellikle etkili görünmektedir. İşletmelere ve bireylere yönelik olan vergi öğretimi kitlenin homojen olmayışı ve sürekli olarak katılımı gerektirmesi nedeniyle zaman ve maliyet açısından zorlayıcı olabilmektedir. Verginin iletilmesi yoluyla vergi eğitiminde, bilgilendirme kampanyaları ve mükellef gruplarına yönelik özel mesajlar verme yöntemiyle mükellefler, günlük yaşamlarında farkında olmadan dahi vergi ile ilgili bilgileri alabilmektedir. Böylece geniş halk kitlelerine ulaşabilme açısından bu yöntemlerin avantajlı olduğu söylenebilir. Olumlu ilişkiler kurma yönteminde ise mükellef-idare arasındaki bağ güçlendirilmekte ve vergi vermenin vatandaşlık görevi

² Hazır Beyan Sistemi öncesi yalnız kira geliri elde edenler için önceden hazırlanmış beyanname vermeyi gerçekleştiren sistemin adıdır.

olduğu tüm kesimlere aşılınmaya gayret edilmektedir. Diğer bir vergi eğitimi yaklaşımı olan vergi ile ilgili yardım etme ise araç ve hizmetlerin kullanımı ve mükelleflere doğrudan yardım etme yoluyla vergi eğitimini gerçekleştirmektedir. Özellikle yeni teknolojik hizmetlerin vergilendirme alanında kullanılıyor olmasının bu konuda ayrı bir yaklaşımı gerekli ve mümkün kıldığı söylenebilir. Aslında dünyadaki inovatif gelişmelerin ve sosyal medya kullanımının yaygınlaşmasının tüm vergi eğitimi yaklaşımlarına etki ettiği çalışmada görülmektedir. Nitekim, Gelir İdaresi Başkanlığı'nın Facebook, Instagram, LinkedIn, X ve Youtube doğrulanmış sosyal medya hesaplarını 01 Ocak-31 Aralık 2023 döneminde sırasıyla 118.915, 104.980, 48.238, 122.380 ve 22.100 kişi takip etmektedir (GİB, 2024d, s.20). Bu sayılar gün geçtikçe artmakta ve Gelir İdaresi Başkanlığı'nın hizmetlerinin görünürlüğüne ve vergi eğitimine katkı sağlamaktadır.

Çalışmaya göre, Türkiye'de Gelir İdaresi Başkanlığı'nın genel olarak vergi eğitimi konusunda tüm yaklaşımları kullandığı ve teknolojik gelişmelerinden yararlandığı çıkarımı yapılabilir. Öğrencilere yönelik olan VerGİBilir Projesi, vergi öğretimi açısından oldukça dikkat çekicidir. 1990 yılından itibaren Türkiye'de "Vergi Haftası"nın kutlanması verginin iletilmesi yaklaşımında önemli bir örnek olarak görünmektedir. Ayrıca, Dijital Vergi Dairesi ve GİB Mobil uygulaması hizmetleri ile mükelleflere tek bir yerden güvenli erişim imkânı sunulmasıyla birlikte vergi ve verginin ödenmesi ile ilgili işlemlerin kolaylaştırılması vergi ile ilgili yardım etme yaklaşımı kapsamında değerlidir. Özellikle Hazır Beyan Sistemi ve Defter Beyan Sistemi bu konudaki önemli hizmetlerdir. Gelir İdaresi Başkanlığı internet sitesinde yayımlanan rehber, broşür ve infografikler, GİB Bülten, vergi takvimi ve istatistikler, vergi takvimi gibi bilgilendirici içeriklerin sürekli güncellenerek bir bilgi deposu oluşturulması ise mükellefler açısından oldukça yararlıdır. Ayrıca VİMER, MEİS ve yapay zekanın kullanıldığı GİBİ hizmetleri mükelleflere yardım ederek ve destek sağlayarak vergi eğitimine katkıda bulunmaktadır. Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından web sitesinin memnuniyetini değerlendirmek için 2023 yılının Ocak ayında yapılan ankette memnuniyet oranı % 84,86 olarak gerçekleşmiş olup, yıl sonu hedeflenen (% 80) değer aşılmıştır (GİB, 2024d, s.41). Bu oran, mükelleflerin Gelir İdaresi Başkanlığı web sitesindeki hizmetlerden oldukça memnun olduğunu göstermektedir. Son olarak, Gelir İdaresi Başkanlığı'nın vergi bilincini geliştirmek amacıyla kurduğu "www.vergibilinci.gib.gov.tr" internet sitesi vergi eğitimi faaliyetine yönelik olumlu bir girişimdir. Vergi eğitimine yönelik çalışmaların süreklilik göstermesi ve farklı yaklaşımların kullanılarak tüm toplum kesimlerini kapsayıcı nitelikte gerçekleştirilmesi vatandaşlık bilincine ve Türkiye'de vergi kültürünün oluşmasına katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

- African Tax Administration Forum [ATAF]. (2021). Continental Taxpayer Education Practical Guidelines, South Africa: ATAF Secretariat Tax Programmes Directorate.
- Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (4 Sayılı) (2018, 15 Temmuz). T.C. Resmî Gazete (Sayı: 30479). Erişim Adresi: <https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/gamer/4-NOLU-CUMHURBASKANLIGI-KARARNAMESI.pdf>, (Erişim Tarihi: 30.04.2024).
- Basa, E.C. (2017). *Mükelleflerin Özel İşlerini Yapma Suçu*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cvrlje, D. (2015). Tax Literacy As An Instrument of Combating and Overcoming Tax System Complexity, Low Tax Morale and Tax Non-Compliance. *The MacrotHEME Review*, 4(3), 156-167.
- Eğilmez, M. (2022). Gig Ekonomisi. <https://www.mahfiegilmez.com/2022/06/gig-ekonomisi.html>, (Erişim Tarihi: 26.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı [GİB]. (2008). Faaliyet Raporu 2007. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 64, https://gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/user_upload/yayinlar/2007_Faaliyet_Raporu.pdf, (Erişim Tarihi: 29.03.2024).

- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2011). Faaliyet Raporu 2010. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 132, https://gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2010/Faaliyet_raporu_2010.pdf, (Erişim Tarihi: 18.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2012). Faaliyet Raporu 2011. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 151, https://gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2011/2011_YILI_FAALIYET_RAPORU.pdf, (Erişim Tarihi: 18.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2013). Faaliyet Raporu 2012. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 167, <https://gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2012/faaliyetraporu2012.pdf>, (Erişim Tarihi: 18.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2022). 2021 Faaliyet Raporu. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 429, https://gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2021/2021_faaliyet_raporu_4.pdf, (Erişim Tarihi: 18.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2023). 2022 Faaliyet Raporu. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 455, https://gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2022/2022_faaliyet_raporu.pdf?id=1, (Erişim Tarihi: 18.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024a). Vergi Konulu Yarışmalar. <https://gib.gov.tr/mukellef-hizmetleri/etkinlikler/yarismalar>, (Erişim Tarihi: 26.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024b). Etkinlikler. <http://vergihafatasi.gov.tr/etkinlikler>, (Erişim Tarihi: 26.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024c). Genel Bilgi-VİMER. https://gib.gov.tr/vergi_iletisim_merkezi, (Erişim Tarihi: 26.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024d). 2023 Faaliyet Raporu. Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 515, https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/faaliyetraporlari/2023/2023_faaliyet_raporu.pdf?id=1, (Erişim Tarihi: 25.11.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024e). Vergi Terimleri Sözlüğü Yayında. <https://gib.gov.tr/vergi-terimleri-sozlugu-yayinda>, (Erişim Tarihi: 30.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024f). Mükellef E-Posta İletişim Sistemi. <https://gib.gov.tr/node/171096>, (Erişim Tarihi: 30.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024g). Dijital Vergi Asistanı GİBİ. <https://gib.gov.tr/node/170911>, (Erişim Tarihi: 24.06.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024h). Dijital Vergi Dairesi Üzerinden Vergi ve Harç Ödemelerinizi Kolaylıkla Yapabilirsiniz. <https://gib.gov.tr/dijital-vergi-dairesi-uzerinden-vergi-ve-harc-odemelerinizi-kolaylikla-yapabilirsiniz>, (Erişim Tarihi: 26.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024ı). Hazır Beyan. <https://intvrg.gib.gov.tr/hazirbeyan/#/>, (Erişim Tarihi: 30.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024j). Defter Beyan Sistemi. <https://www.defterbeyan.gov.tr/tr/dbs>, (Erişim Tarihi: 30.03.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024k). Vergi Bilinci. <https://vergibilinci.gib.gov.tr/tr/site>, (Erişim Tarihi: 10.10.2024).
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2024l). Vergi Bilincini Geliştirme Rehberi 2024. https://vergibilinci.gib.gov.tr/assets/pdfs/vergi_bilincini_gelistirme_rehberi.pdf, (Erişim Tarihi: 10.10.2024).
- Hanapi, A.M. (2022). The Impact of Tax Education Programs on Tax Compliance Among Teachers In Malaysia. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 26(2), 56-63.
- Kayıt Dışı Ekonomiyle Mücadele Stratejisi Eylem Planı. (2011). Kayıt Dışı Ekonomiyle Mücadele Stratejisi Eylem Planı (2011-2013). <http://www.kayitliekonomiyegecis.gov.tr/sites/all/themes/themetastic/EylemPlan%C4%B1/KADEP%202011-2013.pdf>, (Erişim Tarihi: 18.03.2024).
- Latiff, A.R.A., Noordin, B.A.A., Omar, M.R.C. ve Harjito, D.A. (2005). Tax Literacy Rate Among Taxpayers: Evidence from Malaysia. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 9(1), 1-10.
- Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD]/ The International and Ibero-American Foundation for Administration and Public Policies [FIIAPP]. (2015). Building Tax Culture, Compliance and Citizenship: A Global Source Book on Taxpayer Education. Paris: OECD Publishing.
- OECD (2021). Building Tax Culture, Compliance and Citizenship: A Global Source Book on Taxpayer Education. Second Edition, Paris: OECD Publishing.
- Vergi Usul Kanunu. (1961,12 Ocak). T.C. Resmî Gazete (Sayı: 10705). Erişim Adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.4.213.pdf>, (Erişim Tarihi: 26.03.2024).
- Yelman, E., İnal, V. ve Beşel, F. (2023). Vergi Okuryazarlığına Yönelik Ampirik Çalışmalar: Sistemik Bir Literatür Taraması. *Sakarya İktisat Dergisi*, 12(4), 539-565.

Çıkar Çatışması: Yoktur.

Finansal Destek: Yoktur.

Etik Onay: Yoktur.

Yazar Katkısı: Cansu AYDOĞDU BOZDAĞ (%100)

Conflict of Interest: None.

Funding: None.

Ethical Approval: None.

Author Contributions: Cansu AYDOĞDU BOZDAĞ (100%)
