

## MÜKELLEF İLE VERGİ DAİRESİ İLİŞKİLERİNDE YÖNETİŞİMİN ROLÜ VE KARAMAN İLİ ÖRNEĞİ

Hakkı M.AY\*, Ümit ŞAHİN\*\* ve Hüseyin SOYLU\*\*\*

### Özet

Son yıllarda tüm dünyada çok hızlı ve yoğun sosyal ve ekonomik olaylar yaşanmaktadır. Özel sektörün yanında kamu sektörü de bu gelişmelerden etkilenmektedir. Yöneten ve yönetilenlerin karşılıklı etkileşim kurmaları ve bunların dışında kalan kurumların görüşlerinin dikkate alınması, yönetişi ortaya çıkarmaktadır. Vergi, devlet ile vatandaş arasında etkileşimin en yoğun olduğu bir alandır. Vergi, vatandaşlardan zorla ve karşılıksız alınmaktadır. Hem vergi alınırken ve hem de bunlar kamu harcaması olarak kullanılırken, vatandaşların görüşleri dikkate alınmamaktadır. Bu çalışmada gelişen yönetişim kavramının, vergi gelirlerine etkisi araştırılmıştır. Karaman İlinde, vatandaşların vergi ve vergi dairesi hakkındaki görüşleri değerlendirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Yönetişim, Kamu Sektörü, Vergi Gelirleri, Kamu Harcaması, Gelir İdaresi.

### The Role of Governance Relations of Taxpayer Between Tax Authority and The Case of Karaman City

#### Abstract

In recent years, social and economic events have been taking place very fast and very intensely all over the world. Not only the public sector is affected by these developments but also the private sector is. "Governance" is what comes out as a result of establishing mutual interactions between the people governing and those governed and considering the views of the other institutions. Taxation is the area where the most intense interaction between state and citizens occurs. Taxes are collected from citizens by force and unreturned. Public opinion is not sought either in collecting of the tax or in spending it for public expenditures. In this study, what is investigated is the impact of the governance as a newly developing concept on tax revenues. Citizens' views are also evaluated about taxes and tax administration in Karaman.

**Keywords:** Governance, Public Sector, Tax Revenues, Public Expenditures, Revenue Administration.

\* Yrd. Doç. Dr., Karamanoğlu Mehmetbey Üniv., İktisadi ve İdari Bil. Fak., Karaman.

\*\* Maliye Bakanlığı, Milli Emlak Denetmeni.

\*\*\* Maliye Bakanlığı, Muhasebe Denetmeni.

## GİRİŞ

Devletin görevleri, gelişen ve değişen koşullara bağlı olarak en önemli gelir kaynağı olan vergilerin de önemini artırmıştır. Vergilerin yürürlüğe konmasında, alınmasında, uygulama biçimlerinde ve kamu harcamalarında kullanılmasında, vergi mükelleflerinin görüş ve önerileri, beklenti ve talepleri önem kazanmaya başlamıştır. Yöneten ve yönetilen temelleri üzerine oturan yönetim anlayışı, çağdaş yönetim anlayışlarının gelişmesiyle yerini yönetişime bırakmıştır. Önceleri özel sektörde geçerli olan etkinlik ve verimlilik kaygıları, kamu sektöründe de kendisini göstermeye başlamıştır. Ödenen vergilerin nasıl, niçin, ne zaman, ne kadar alındığı ve nereye, hangi yöntemlerle harcandığı sorularına muhatap olunduğu gözlenmektedir.

Türkiye’de mükellef ile vergi ve vergi idaresi arasındaki ilişkilerde; hizmet programlarında öngörülen hedeflere varılıp varılmadığı, izlenen yöntemlerin ekonomik ve akılcı olup olmadığı, örgütlenme biçiminin ve işleyişinin amaca ulaşmada etkili olup olmadığı, üretilen hizmetin kalitesini olumlu etkileyip etkilemediği gibi konular araştırılır. Böylece mükelleflerden vergi olarak alınan ekonomik değerlerin, halkın talep ve beklentilerini karşılamada başarılı olacağı umulmaktadır. Ayrıca mükelleflerin fayda-maliyet, hesap verilebilirlik, şeffaflık, etkinlik, verimlilik gibi konularda ikna edilmesi, vergi gelirlerinin de artmasına yardımcı olacaktır. Nitekim bu konuda yapılan birçok anket çalışmasında vergi gelirlerinin artırılması ve vergi kaçakçılığını önlemek bağlamında sadece idari önlemlerin yeterli olmadığı, mükelleflerin vergilemeye bakış açılarının ve vergi idaresinin algılama biçimlerinin de önemli olduğu ortaya çıkmaktadır (Çomaklı, 2007:260).

Bu çalışmada gelişen yönetim kavramının, mükellef ile vergi dairesi arasındaki ilişkide önemi ve vergi gelirlerinin artırılması konusunda etkisi irdelenmiştir. Yapılan alan çalışması ile mükelleflerin vergi dairelerinin mevcut hizmetlerinden memnuniyeti ölçülmeye çalışılmıştır.

## I. YÖNETİŞİM KAVRAMININ TANIMI, UNSURLARI VE İLKELERİ

Yönetişim; hesap verebilen, şeffaf, hukukun üstünlüğüne inanan, toplumun denetim süreci dâhil bütün süreçlerde tam ve bağımsız katılımın sağlandığı, toplumun etkin katılımını sağlamaya yönelik çalışan bir idari, yurttaş memnuniyeti ve kamu hizmet kalitesini artırmayı hedefleyen yönetim olarak tanımlanmaktadır (Çoban ve Deyneli, 2005:332). Yeni gelişen bir siyaset bilimi literatürü olarak ‘yönetişim terimi’; yönetimlerin, yönetmek için devlet-dışı bir dizi aktör ile ortaklık yapması şeklinde tanımlanmaktadır (Bell ve Hindmoor, 2009:149).

Yönetişim, devlet ile toplum arasında karşılıklı etkileşim, ortak çalışma ve karar almada özellikle Habitat süreci içerisinde bireyin vatandaşlık bağı geri plana atılmadan, onu kamunun ortağı-paydaş olma (Stakeholders) koşulunu öne çıkarmaya başlayan bir kavramdır ve tarafların karşılıklı etkileşimini ele alır

(Toksöz, 2006:4; Argüden, 2006:1; Dinler, 2009:2; Hill ve Lynn, 2004:6). Devletin toplumsal ve ekonomik alanda belirleyici rolünün azalması doğal olarak devlet ve sivil toplum arasındaki sorumlulukların yeniden tanımlanmasını ve paylaşılmasını gerektirmektedir. Bu anlamda yönetim, devletle vatandaşlar, özel ve gönüllü kuruluşlar arasındaki sorumluluğun paylaşımındaki değişime de işaret eder (Coşkun, 2008:76).

Yönetişimde sistemi belirlemede etkili olan ve varolması gereken kesimler vardır. Bunlar: katılımcı, saydam, hesap verebilir, verimli bir kamu yönetimi (Ateş ve Nohutçu, 2006:255-248), karını yükseltmeyi amaçlayan özel sektör ve sonucusu bir yandan tüketici, bir yandan yurttaş, bir yandan da toplumsal sorumluluğu olan bir bireylerdir (Argüden, 2006:2). İyi bir yönetişimin hayata geçirilmesi için bir zincirin halkalarında olduğu gibi bütün unsurların bir birine sıkı bir şekilde bağlı olması gerekmektedir. Yönetişim denilen olgu yapılan tanımlardan da anlaşılacağı üzere sadece yönetmekten oluşan bir olgu değildir. Yönetişimin hayata geçirilmesi için bu kavram ile ilgili olan öğelerin veya ilkelerin de dikkate alınması, geliştirilmesi ile mümkündür.

Yönetişimi oluşturan 7 adet ilke vardır. Bunlar: açıklık-şeffaflık (Çetin, 2007: 32), hesap verebilirlik (Es, 2007:4), halkın yönetime katılımı (Aktan, 2008: 14; Coşkun, 1999:104), yeni liderlik anlayışı (Özer, 2006: 67), hukukun üstünlüğü, eşitlik ve etkinliktir. Kamu hizmetleri temelde vatandaşlara, işletmelere ve diğer kamu kurumlarına sunulan hizmetlerdir. Sunulan bu hizmetlerden her birinde vatandaş odaklı ve verimli hizmet sunulması, kamu kurumları arasında işbirliğini geliştirmesi, kaynak israfını azaltması ve operasyonel verimliliği içermesi ve ekonomik büyümeye de katkıda bulunması amaçlanmaktadır (DPT, 2006: 12).

## **II. DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE YÖNETİŞİM KONUSUNDAKİ ÇALIŞMALAR**

Uluslararası alanda yönetim konusunda çalışmalar yapan ve projeler hazırlayan önemli kuruluşlar bulunmaktadır. Bunlardan bir tanesi yönetime önemli katkılar sağlayan Birleşmiş Milletler (BM)'dir. Özellikle BM'in "Yerel Gündem 21 Projeleri", "Küresel Komşuluk Raporu" ve "Milenyum Deklarasyonu" yolu ile yönetim kavramının yerel düzeyde geniş toplum kesimleri içinde yaygın biçimde tanınması sağlanmıştır (Aytemur, 2005:268). Bir diğeri Dünya Bankası'dır. Dünya Bankası raporlarından birisi 1999 yılında, "Yönetim Sorunları" başlığı adı altında yayımlanan Daniel Kaufmann, Aart Kraay ve Pablo Zoido-Labaton adlı araştırmacılara hazırlatılan çalışmadır. 150 den fazla ülkede yapılan bu araştırmada, dahi iyi bir yönetişimin daha iyi kalkınma ile sonuçlanacağı hakkında çok güçlü bağların olduğuna dair ülkeler arasında karşılaştırmalı ampirik bir çalışma ortaya konulmuştur (Kaufmann, Kraay and Lobaton, 1999:1). Bu ampirik çalışmanın sonucunda yazarlar yönetim sorunu hakkında, kişi başına daha yüksek milli gelir, daha düşük oranda bebek ölümü ve daha yüksek okuma oranında olduğu gibi iyi yönetim ile daha iyi bir kalkınmanın arasında güçlü bir bağ olduğu sonucuna varmışlardır (Kaufmann, Kraay and Lobaton, 1999:2).

Yönetişim konusunda çalışma yapan bir dikkat çeken bir diğer çalışmada Avrupa Birliği Komisyonu tarafından hazırlanan 25 Temmuz 2001 tarihli “Avrupa Yönetişimi: Beyaz Kitap (European Governance: A White Paper)” adlı çalışma ile birlik üyesi ülkeler için yönetişimin yol haritası çizmiştir (Okçu, 2007:300). Beyaz Kitapta; daha fazla katılım ve daha fazla açıklık, daha iyi politikalar ve düzenlemeler önerilmektedir (Commission of the European Communities, 2001:2).

Yönetişim konusundaki çalışmalarda bulunan bir diğer önemli kuruluş ise OECD’dir. OECD özellikle ülkemizde vergi konusunda Maliye Bakanlığı (Gelir İdaresi Başkanlığı) ile yaptığı çalışmalarla gündemde olan bir kuruluştur. Vergi alanında 1993 yılında OECD, T.C. Dışişleri Bakanlığı, Maliye Bakanlığı ve TİKA’nın ortaklaşa düzenlediği bir protokol zirvesinde Maliye Bakanlığı’nın ev sahipliğinde kurulan OECD Ankara Çok Taraflı Vergi Merkezi kurulmuştur (GİB, 2008:130).

Uluslararası alanda yapılan önemli çalışmalar sonucunda ortaya çıkan yönetim kavramının Türkiye için milat noktası olarak 1996 yılında yapılan Habitat II Konferansı gösterilmektedir (Toksöz, 2006:4). Habitat II Konferansı’na sunulan Türkiye Ulusal Raporu’nda ve Eylem Planı’nda amaçsal nitelikli ilkeler olarak; sürdürülebilirlik, yaşanabilirlik, eşitlik, kentli bilinci, yapabilir kılma ve yönetim sunulmuştur (Göymen, 2000:8).

Türkiye’de kamu yönetiminde yeniden yapılanmaya dönük olarak cumhuriyet tarihi boyunca çok çalışma yapılmıştır. Fakat son yıllarda dünyadaki gelişmeler ve Avrupa Birliği’ne uyum süreci çerçevesinde iyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesi konusunda önemli adımlar atılmıştır. 2004 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Yasası ile kamuda çok etkili olan gizlilik ilke anlayışının değiştirilmesi, şeffaf bir yönetim anlayışı amaçlanmıştır. 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu’nda kamu kurum ve kuruluşlarının tümü için stratejik planlama, saydamlık, hesap verilebilirlik, performans gibi kavramlar ilkeler getirilmiş, bu kavram ve ilkelerin bütün kurumlarda uygulanması zorunlu hale getirilmiştir. Yine 5137 sayılı “Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”la kamu görevlilerinin uymaları gereken saydamlık, tarafsızlık, dürüstlük, hesap verebilirlik, kamu yararını gözetme gibi etik davranış ilkelerini belirlemek ve uygulamayı gözetmek üzere “Kamu Görevlileri Etik Kurulu” kurulmuştur.

Ülke genelinde yapılan düzenlemeler ile hayata geçirilmeye çalışılan yönetim anlayışı yerel yönetimlerin çalışmalarında da teşvik edilmiştir. Bununla ilgili Türkiye’de Yerel Gündem 21 sürecinde gelişen ve ardından 5393 sayılı Belediye Kanunu 76. maddesinde yer bulan bir yönetim modeli olan kent konseyleri; kentin stratejik yöneliminin belirlenmesi, vatandaşlar ve sivil toplum kuruluşlarının sürece ilgisinin sürdürülmesi ve süreç içinde alınan yatırım ve hizmet kararlarının izlenmesi için ideal bir yapı olarak görünmektedir (TEPAV, 2007:5).

### III. TÜRK GELİR İDARESİNDE YENİDEN YAPILANDIRMA ÇALIŞMALARI VE YÖNETİŞİM

Verginin önemli bir özelliği, zorlamaya dayanmasıdır. Her ne kadar zorlama fiili, verginin olmazsa olmaz kuralı olsa da; vergi sisteminin ve vergi yönetiminin başarısı büyük ölçüde kişilerin vergiye gönüllü uyum göstermelerine bağlıdır (Aktan, 2006a:137). Verginin ilk alınmaya başladığı anlardan itibaren çeşitli sebeplerle mükellefler vergiye karşı tepki göstermiş ve vergi ödemekten kaçınmışlardır (Çelikkaya, 2002). Vergiye karşı gönüllü uyumun olmadığı bir toplumda, vergiye karşı pasif ve aktif birçok tutum ve davranışta bulunulur. Bunlar (Aktan vd., 2006c: 164-170); aylıklığı seçme, üretim, tüketim ve tasarrufu kısıma, yatırımdan vazgeçme, vergiyi yansıtma, vergiden kaçınma, vergi kaçakçılığı, verginin reddi ve vergiye isyandır.

Dolayısıyla kişileri vergi ödemeye sevk eden veya caydıran faktörler sadece ekonomik değildir. Sosyal, kültürel, dinsel, psikolojik, ahlaki, siyasi ve yönetsel faktörler de kişilerin vergi ödemelerinde gönüllü kabullenişe etki etmektedirler (Aktan, 2006b:133).

Türk Vergi Sistemi'nin öteden beri süregelen başlıca sorunları şunlardır (Acar vd., 2003:5-10): verginin tabana yayılamaması, kayıtdışı ekonominin büyüklüğü, vergi mevzuatının karmaşık olması ve bu konuda yapılan sık değişiklikler (TİSK, 2001:24), vergi mükellefi ile vergi idaresi arasında yaşanan sorunlar ve denetimin yetersizliğidir. Bunların yanı sıra vergi sisteminde dolaylı vergilere ağırlık verilmesi, sürekli gündeme getirilen af yasaları, vergi cezalarının caydırıcılıktan yoksun olması, mükelleflerin kamu harcamaları konusunda etkinlik ve verimlilik kaygılarının dikkate alınmaması gibi sorunlar da bulunmaktadır.

Vergi idaresi, kusursuz bir düzen elde edebilmek için çok sayıda kanun, tüzük, sirküler, genelge vs. çıkarmıştır ki; sonunda içinden çıkılmaz bir mevzuat yığını ile karşılaşmıştır (Ekinciler, 2003:62). Yapılan birçok anket çalışmasında mükellef psikolojisinin de dikkate alınması gerektiği ortaya konmaktadır. Bunun için insan odaklı bir sisteme geçilmesi önerilmektedir (Ekinciler, 2003:78).

Mükellefler, vergi dairesinde işlemlerini gerçekleştirilirlerken, idareden ilgi ve destek beklemektedirler. Özel sektördeki müşteri algılaması gibi bir ilgiyi istemektedir. Vergi idaresinin, mükellef ile mümkün olduğu kadar diyalog kapılarını açık tutması ve beklentilerini belirlemeye çalışması önemlidir. Mükelleflerin, müşteri odaklılık kavramı çerçevesinde neyi istediklerini öğrenebilmek için gerekli soruların sorulması ve sağlıklı bir iletişimin kurulması ve kaliteli bir hizmetin sunulması şarttır (Bknz; Acar vd., 2003:27-28; Gerçek vd., 2006:51).

2000'li yıllardan itibaren Türkiye'de kamu yönetimi alanında yazılı metinlere de yansıyan büyük bir değişim süreci başlamıştır. Bu değişimin ana teması, 1980'lerde gelişmiş ülkelerde başlayan etkin ama küçük devlet arayışıdır (Coşkun ve Karabeyli, 2008:146). Tüm dünyayı etkisi altına alan küreselleşme fırtınası ile birlikte ülkelerin vergi sistemlerinde çeşitli tahribatlar yaşanmakta ve

bu konuda düzenlemelere gidilmesini zorunlu kılmaktadır. Vergi rekabeti ve cennetleri, elektronik ticaret, finansal spekülasyonlar, faktör fiyatlandırması (Bknz, Saraç, 2006:82) gibi gelişen olaylar, vergi sistemlerinin de yeniden yapılandırılmasına gereksinimini artırmıştır.

Türkiye’de makroekonomik tahminler yapılırken, kullanılan çalışma metotları ve varsayımlar, kamuya açık değildirler (Hürcan, 1999:160). Buna bağlı olarak toplanacak vergiler ve yapılacak harcamalar konusunda kamuoyunun görüş ve düşünceleri değil, kamu kurum ve kuruluşlarının tahmin ve görüşleri doğrultusunda kararlar alınmaktadır. 20. yüzyılın ilk yarısına kadar vergi ödemek, tanımından da anlaşılacağı üzere düşünülmeden yerine getirilen bir görev olarak kabul edilmekteydi. Daha sonra yaşanan birçok toplumsal olay ve sıkıntılarla birlikte verginin anlamı değişmiştir. Bu değişikliğin ortaya çıkmasında, verginin alınmasında yaşanan sıkı bürokrasi ve yaptırımlara rağmen, kamu harcamalarında görülen keyfilik, yolsuzluk, adaletsizlik ve kayırmaların da büyük payı olmuştur. Ödedikleri vergilerin kendi kendilerine sorgulamasını yapmayan mükellefler, artık bunun hesabını sormak istediklerini hissettirmeye başlamışlardır.

Devletin artık mal ve hizmet üreten bir örgüt olmaktan çıkıp, bu hizmetleri gözetken ve denetleyen bir yapıya dönüşmesi (Kettle, 1993:21-22), kamu harcamalarının azalması olarak algılanmamalıdır. Başlangıçta özel sektörde kendine yer bulan etkinlik, verimlilik, şeffaflık, açıklık, hesap verilebilirlik, stratejik planlama, performansa dayalı bütçeleme (Acar ve Gül, 2007:278-279) gibi kavramlar, kamu sektöründe de uygulama olanağı bulmaya başlamıştır. Bu olumlu gelişmeler, verginin önemini daha da artırmıştır. Emisyon, borçlanma, Merkez Bankası kaynaklarını kullanma, özelleştirme gibi devletin sürekli kullanamayacağı gelir kaynaklarının, ekonominin farklı kesim ve alanlarında birçok olumsuzlukları beraberinde getirdiği bir gerçektir.

10.12.2003 tarihinde Resmi Gazete’de 5018 Sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol (KMYK) Kanunu yayımlanmıştır. Bu Kanunun amacı, kalkınma planları ve programlarda yer alan politika ve hedefler doğrultusunda kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde elde edilmesi ve kullanılmasını, hesap verebilirliği ve malî saydamlığı sağlamak üzere, kamu malî yönetiminin yapısını ve işleyişini, kamu bütçelerinin hazırlanmasını, uygulanmasını, tüm malî işlemlerin muhasebeleştirilmesini, raporlanmasını ve malî kontrolü düzenlemektir.

KMYK Kanunu ile kamu yönetimine mali saydamlık, hesap verebilirlik, stratejik planlama ve performans esaslı bütçeleme şeklinde dört yenilik getirilmiştir (Acar ve Çiçek, 2005:364-367; Emil ve Yılmaz, 2009:2; Barun vd., 2008:115-116). Bunlar içindeki hesap verebilirlik, ayrıca demokrasinin de bir gereğidir (Baş, 2005:408).

16.05.2005 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan 5345 Kanun numarası ile Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB)’nin Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun yürürlüğe girmiştir. Bu kanunun amacı; gelir politikasını adalet ve tarafsızlık içinde uygulamak; vergi ve diğer gelirleri en az maliyetle toplamak; mükelleflerin vergiye

gönüllü uyumunu sağlamak; mükellef haklarını gözeterek yüksek kalitede hizmet sunmak suretiyle yükümlülüklerini kolayca yerine getirmeleri için gerekli tedbirleri almak; saydamlık, hesap verebilirlik, katılımcılık, verimlilik, etkililik ve mükellef odaklılık temel ilkelerine göre görev yapmak üzere Maliye Bakanlığı'na bağlı Gelir İdaresi Başkanlığı'nın kurulmasına, teşkilat, görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin esasları düzenlemektir.

Bu kanun çerçevesinde GİB tarafından 2009-2013 yıllarını kapsayan Stratejik Plan içinde temel amaçlar; “vergiye gönüllü uyumu artırmak, her türlü ekonomik aktiviteyi geliştirmek, kavramak ve gözetlemek, hizmet kalitesini iyileştirmek, küresel boyutta katılımcı ve üretken bir kuruluş haline gelmek” (GİB, 2008:19-43) şeklinde belirtilmiştir.

Tüm dünyada ülkeler, teknolojinin getirmiş olduğu olanakları kullanarak, karmaşık süreçleri e-devlet uygulamaları ile basitleştirerek, etkili çalışmakta ve verimliliği artırmaktadırlar. E-devlet uygulamaları ile harcamalarda tasarruf, kağıt üzerindeki bilginin bilgisayar ortamına aktarılması, yönetimde şeffaflık, hizmet kalitesinde artış, kamu hizmetlerinde kesintisizlik, demokratik katılımın artırılması ve devlet kurumlarına hızlı ve rahat bir erişim sağlanmaktadır.

Gelir İdaresi Başkanlığı, mükelleflerine kaliteli hizmet sunma bağlamında elektronik ortamda verilen hizmetlerin kapsamını ve erişilebilirliğini artırmak için (GİB, 2008b:19) Vergi Dairesi Tam Otomasyonu Projesi kapsamında VEDOP-I ve VEDOP-II uygulamalarını başlatmıştır. Ardından e-beyanname, BTRANS, e-posta, kısa mesaj, e-imza, e-haciz ve Vergi İletişim Merkezi uygulamalarına yer verilmiştir.

Bütçe uygulamasının denetimi, halk iradesi arkalı devlet yönetiminde, bütçenin yasama tarafından hazırlanışı kadar önemlidir (Bulutoglu, 2004:158). Türkiye’de kamu harcamalarının denetimi denilince, daha ziyade bütçe denetimi akla gelmektedir. Bütçe denetimi ise mali denetim veya kanunilik denetimi olarak uygulanmaktadır. Mali denetim veya kanunilik denetimi; bütçe işlemlerinin mevzuat adı verilen kanun, tüzük, yönetmelik, karar, kararname, genelge ve benzeri düzenleyici belgelere uygunluk anlamına gelmektedir (Aydoğdu, 1990:274). Oysa asıl olan veya vergilerin ve devletin artan fonksiyonlarına paralel olarak etkinlik denetiminin sağlanmasıdır. Etkinlik denetimi ise; bir örgütün çalışmaları, kuruluş amacı çerçevesinde yaptığı hizmetler, kullandığı kaynaklar ile ulaşmak istediği hedefler arasındaki ilişkiler karşılaştırılarak değerlendirilir.

Türkiye’de vergi ödemeyi bir vatandaşlık görevi ve toplumsal refahın artırılmasını sağlayan bir araç olmasını engelleyen birçok faktör bulunmaktadır. Bunlar (TOBB, 2001:159) toplanan vergilerin etkin kullanılmadığına ilişkin kanı, vergilerin bir kısmının halkın tepki duyduğu gruplara (1980-2001 arasında yaşanan hayali ihracatçılar, batık bankalar) aktarılması, harcamalarda savurganlık, eğitim, sağlık, alt yapı gibi gerekli ve temel konulara yeterince kaynak ayrılmaması, kayıtdışı ekonominin büyüklüğü karşısında vergi yükünü kayıtlı, dürüst vatandaşların yüklenmesi, bozulan piyasa koşulları gereği sisteme uymanın bir parçası haline gelmesi gibi faktörlerdir.

Yalnızca vergi sistemi ve idaresi değil, kamu harcamalarına ilişkin reformların yapılması tartışmalarının içerisinde, harcamaların daha etkin ve verimli alternatif alanlara kaydırılması önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır (Yaraşlı, 2005:149). Nitekim İstanbul Sanayi Odası (İSO) tarafından 1997 yılında yapılan bir anket çalışmasında, ‘vergi kaçırmada rol oynayan faktörler’ içerisinde deneklerin %90’ının ‘ödenen vergilerin etkin kullanılmadığı inancı’ni taşıdığı tespit edilmiştir (İSO, 1997:43).

Vergi dairesi bünyesinde çalışanlardan daha fazla verim alabilmek için, bu kişilerin nitelikli ve mutlu olmaları gerekir (Ekinci, 2008: 183). Bunun için iyi organize olan ve çalışan bir insan kaynakları birimine gereksinim vardır.

#### **IV. ALAN ÇALIŞMASI**

##### **A. ARAŞTIRMANIN AMACI**

Birey ve kurumların vergisel işlemlerinde kendilerine en yakın kurum olarak yer alan vergi daireleri, yönetim anlayışına uygun bir şekilde kurumsallaşmak durumundadır. Mükellef psikolojisi ile yönetsel faktörlerin, vergi ödemedeki etkisi birçok araştırma bulgularında ortaya çıkmıştır (Örneğin: Şenyüz, 1994; Çiçek vd., 2007; GİB, 2007; Muter vd., 1993).

Bu araştırmanın amacı, Karaman ili özelinde bireylerin vergiye bakışı, vergi dairelerinden yönetim bağlamında beklentilerini tespit etmek ve değerlendirme yapmaktır.

##### **B. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Araştırmada anket yöntemi uygulanmıştır. Ankete katılanların demografik özelliklerinin belirlenmesinin ardından vergi, kamu harcamaları ve vergi daireleri hakkındaki sorulara yer verilmiştir.

Araştırma, Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi 2008 yılı verilerine göre 132.064 olan Karaman ili merkez nüfusu içinden, rastgele 170 deneklerden toplanan verilere göre değerlendirme yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesi SPSS 13.0 programına aktarılmıştır. Bu programdan yararlanılarak, frekans ve yüzde dağılımları kullanılarak, değerlendirme yapılmıştır.

##### **C. ARAŞTIRMANIN BULGULARI**

Türkiye’de vergi gelirleri, ülkenin vergi kapasitesine göre düşüktür. Mükelleflerin, vergi kaçırma ve vergiden kaçınmalarının çok çeşitli nedenleri bulunmaktadır. Bu çalışmada kamu sektöründe gelişen yönetim kavramının, Gelir İdaresi Başkanlığı’nda uygulanmasında, vergiye gönüllü uyumu noktasında katkıları incelenmeye çalışılmıştır. Yapılan anket çalışması ile mükelleflerin devlet ile vergi bağlamındaki ilişkisinin olumlu olup olmadığı irdelenmiştir.

Ankete katılan 170 kişiden, 131 adeti % 77,06’sı erkek, 39 adeti % 22,94’u bayan, 6 adeti % 3,53’ü 20 yaş ve altı, 83 adeti % 48,82’si 21-35 yaş arası, 57 adeti % 33,53’ü 36-50 yaş arası, 19 adeti % 11,18’i 50-65 yaş arası ve % 5 adeti 2,94’ü



65 yaş ve üzeri, 27 adeti % 15,88'i ilkokul, 12 adeti %7,06'sı ortaokul, 52 adeti % 30,59'u lise, 59 adeti % 34,71'i üniversite ve 20 adeti % 11,76'sı yüksek lisans/doktora mezunu, 126 adeti % 74,12'si evli, 44 adeti % 25,88'i bekârdır.

“Vergi türlerinden hangisi veya hangilerini ödediği” sorusuna ankete katılanların 126 adeti % 74,12'sinin Gelir Vergisi, 33 adeti % 19,41'inin Kurumlar Vergisi, 100 adeti % 58,82 si ÖTV, KDV ve Gümrük Vergisi, 77 adeti % 45,29'u Emlak Vergisi, % 68,24'ünün ise Motorlu Taşıtlar Vergisi mükellefi olduğu görülmektedir.

Tablo 1'de ankete katılanların vergi borcunu ödediklerindeki psikolojileri ölçülmeye çalışılmıştır. Katılan 170 kişinin 52 (27+25)'si %30,6 oranıyla vergiyi severek ödemediklerini, 19'u %11,2 oranıyla bu konuda kararsızlıklarını, 99 kişi ise %58,2 oranıyla vergi borçlarını severek ödediklerini ifade etmişlerdir. Bu rakam ve oranlar doğrultusunda, ankete katılan deneklerin yarısından fazlasının, verginin önemini ve anlamını bildikleri ve istekleri doğrultusunda ödediklerini göstermektedir.

**Tablo 1.** Vergi Borcunu Severek Ödeme İle İlgili Frekans Dağılımı

Vergi Borcunun Severek Ödenmesi	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	38	22,4
Katılmıyorum	65	38,2
Kararsızım	24	14,1
Katılıyorum	23	13,5
Kesinlikle Katılıyorum	20	11,8
Toplam	170	100,0

Tablo 2'de ankete katılan 170 kişiden 103 (38+65)'ü %60,6 oranı ile devletin vergi konusunda halkı bilinçlendirmediği kanaatini belirtmişlerdir. Sosyal ve ekonomik yaşamın ayrılmaz bir parçası olan vergi konusunda alacaklı devlet, halka gerekli açıklamalarda yetersiz kalmaktadır.

**Tablo 2.** Devlet, Vergi Konusunda Halkı Yeterince Bilinçlendirmesi İle İlgili Frekans Dağılımı

Devlet, Vergi Konusunda Halkı Yeterince Bilinçlendirmekte	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	27	15,9
Katılmıyorum	25	14,7
Kararsızım	19	11,2
Katılıyorum	51	30,0
Kesinlikle Katılıyorum	48	28,2
Toplam	170	100,0

Her yıl Şubat ayının son haftası Vergi Haftası olarak birtakım etkinliklerle kutlanır. Ankete katılan kişileri Vergi Haftası dışında vergi ile ilgili afişlere rastlanıp rastlanmadığı sorulmuştur. Bu soru ile Vergi Haftası dışında diğer zamanlarda da devletin, verginin önemine ilişkin afiş ve benzeri iletişim araçlarını

kullanıp kullanmadığı araştırılmaya çalışılmıştır. Tablo 3'te görüleceği gibi ankete katılan 170 kişiden Vergi Haftası dışında vergiye ilişkin afişlere rastladığını 53 (34+19) kişi ifade etmiştir. 21 kişi kararsız kalırken, 96 kişi %56.5 oranı ile bu tür afişlere rastlamadığını söylemiştir.

**Tablo 3.** Vergi Haftası Dışında Vergi İle İlgili Afişlere Rastlanması

Vergi Haftası Dışında Vergi İle İlgili Afişlere Rastlanması	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	46	27.1
Katılmıyorum	50	29.4
Kararsızım	21	12.4
Katılıyorum	34	20.0
Kesinlikle Katılıyorum	19	11.2
Toplam	170	100,0

Özel sektörde müşterilerin taleplerinin dikkate alınması, prestij, stratejik yönetim gibi nedenlerden dolayı müşteri temsilcisi kurumu gelişmiştir. Bu konuda öne çıkan özel sektör temsilcilerinden birisi de bankalardır. Tablo 4'e göre ankete katılan 170 kişiden 121 adeti %71,2 oranı ile vergi dairelerinde müşteri temsilcisi müessesesinin kurulmasını istemektedirler.

**Tablo 4** Bankalardaki Müşteri Temsilcisi Gibi Vergi Dairelerinde de Mükellef Temsilcisi Olması İle İlgili Frekans Dağılımı

Bankalardaki Müşteri Temsilcisi Gibi Vergi Dairelerinde de Mükellef Temsilcisi Olması	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	21	12,4
Katılmıyorum	10	5,9
Kararsızım	18	10,6
Katılıyorum	62	36,5
Kesinlikle Katılıyorum	59	34,7
Toplam	170	100,0

Devlet, verginin yapısı gereği kişi ve kurumlara özel bir karşılık sunmamaktadır. Toplanan vergiler toplumun fertlerine genel bir karşılık sunmaktadır. ve harcamacı kuruluşların bütçe kalemlerinde yer alan yerlere harcanmaktadır. Ancak Tablo 5'te görüldüğü gibi ankete katılan yalnızca 35 kişi %20,6 oranı ile devletin bu konuda açık ve şeffaf olduğunu belirtmekte; 100 kişi ise %58,8 oranı ile buna katılmadıklarını belirtmektedirler.

**Tablo 5** Vergilerin Nereye Harcandığı Konusunda Devletin Açık ve Şeffaf Olması İle İlgili Frekans Dağılımı

Vergilerin Nereye Harcandığı Konusunda Devletin Açık ve Şeffaf Olması	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	48	28,2
Katılmıyorum	52	30,6
Kararsızım	35	20,6
Katılıyorum	20	11,8
Kesinlikle Katılıyorum	15	8,8
Toplam	170	100,0

Türkiye’de 09.10.2003 tarihinde yürürlüğe giren 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu’nun amacı; demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir (Madde 1). Kurum ve kuruluşlar, bu kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idarî ve teknik tedbirleri almakla yükümlüdürler (Madde 5). Ankete katılanlardan 56 kişi, bu soru karşısında kararsızlıklarını belirtmişlerdir. 42 kişi bu kanun çerçevesinde bilgi ve belgelere ulaşamadıklarını ifade ederken; 72 kişi ulaşabildiğini belirtmişlerdir. Bu rakamlara göre ankete katılanların %42.4’ü istenildiği takdirde bilgi ve belgelerin kendilerine ulaştırıldığını söyleyerek, vergi idaresinin kanunun gereklerini yerine getirdiğini ve kanunun amacına uygun davrandığını belirtmişlerdir.

**Tablo 6** Bilgi Edinme Yasası Çerçevesinde Bilgi ve Belgelere Ulaşılması İle İlgili Frekans Dağılımı

Bilgi Edinme Yasası Çerçevesinde Bilgi ve Belgelere Ulaşılması	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	16	9.4
Katılmıyorum	26	15.3
Kararsızım	56	32.9
Katılıyorum	53	31.2
Kesinlikle Katılıyorum	19	11.2
Toplam	170	100,0

Kamunun finansman aracı olarak vergiler yerine olağan bir gelir olarak görülmesi sonucunda borçlanma, bütçe gelirleri içinde önemli bir paya sahip olmuştur. Borcun anapara ve faiz ödemeleri sırasında ise tekrar borçlanmaya gidilmesi, transfer harcamalarının bütçe içindeki payını artırmıştır. Ayrıca hortumlanan ve içi boşaltılan bankalar olayından sonra mağdurlara bütçeden pay ayrılması, vatandaşlar arasında hoşnutsuzluk yaratmıştır. Tablo 7’de vergilerin toplum yararına harcanması konusundaki soruya ilişkin frekans ve yüzde

dağılımını vermektedir. Bu soruda kararsızlar %30'a yakın bir oranı oluşturmaktadır. 66 kişi %38.8 oranı ile vergilerin topluma yararlı harcamalarda kullanılmadıklarını söylemişlerdir. 54 kişi %31.8 oranı ile vergilerin topluma yararlı harcamalarda kullanıldıklarını ifade etmişlerdir.

**Tablo 7** Vergilerin Topluma Yararlı Harcamalarda Kullanıldığı İle İlgili Frekans Dağılımı

Vergilerin Topluma Yararlı Harcamalarda Kullanıldığı	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	31	18.2
Katılmıyorum	35	20.6
Kararsızım	50	29.4
Katılıyorum	34	20.0
Kesinlikle Katılıyorum	20	11.8
Toplam	170	100,0

Halkın ekonomik değerlerinin üzerine yeni bir vergi konması veya mevcut verginin oran ve tutarları konusunda değişikliğe gidilmesi, halkı yakından ilgilendirir. Bu konuda sorulan “halkın vergi ile ilgili konulardaki katılımını olumlu karşılıyorum ifadesi” ankete katılan 170 kişiden 92’si %54,1 oranı ile olumlu karşıldıklarını, 42 kişi ise %24,7 oranı ile olumsuz karşıldıklarını belirtmişlerdir.

**Tablo 8** Vergi İle İlgili Konularda Halk Katılımı İle İlgili Frekans Dağılımı

Vergi İle İlgili Konularda Halk Katılımı	Frekans	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	15	8,8
Katılmıyorum	27	15,9
Kararsızım	36	21,2
Katılıyorum	66	38,8
Kesinlikle Katılıyorum	26	15,3
Toplam	170	100,0

Vergi Daireleri Kuruluş ve Görev Yönetmeliği’ne göre vergi daireleri; vergi kanunları ve özel kanunlar ile bu kanunlara dayanılarak Maliye Bakanlığınca belli edilen kamu gelirleri ile ilgili mükellefi tespit, tarh, tahakkuk, tecil, tahsil, terkin, ödeme, iade ve muhasebe işlemlerini yürütür (Madde 5). Ankete katılan 170 kişiden 68’i vergi dairelerinin hizmetlerini yeterli bulmaz iken; 57’si yeterli bulmaktadır. Burada da dikkat çeken husus kararsızların 45 kişi olmasıdır.

**Tablo 9** Vergi Dairelerinin Hizmetlerinin Yeterliliği İle İlgili Frekans Dağılımı

<b>Vergi Dairelerinin Hizmetlerinin Yeterliliği</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Kesinlikle Katılmıyorum	32	18.8
Katılmıyorum	36	21.2
Kararsızım	45	26.5
Katılıyorum	36	21.2
Kesinlikle Katılıyorum	21	12.4
Toplam	170	100,0

“Medya vergi memnuniyetini etkilemektedir” ifadesine ankete katılan 170 kişiden 62’si %36,5’i olumlu cevap vermiştir. Ancak burada da dikkati çeken kararsızların 51 kişi ve %30 oranı ile büyük bir yer almasıdır.

**Tablo 10** Medyanın, Vergi-Mükellef İlişisini Olumlu Yönde Etkilemesi İle İlgili Frekans Dağılımı

<b>Medyanın, Vergi-Mükellef İlişisini Olumlu Yönde Etkilemesi</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Kesinlikle Katılmıyorum	28	16,5
Katılmıyorum	29	17,1
Kararsızım	51	30,0
Katılıyorum	41	24,1
Kesinlikle Katılıyorum	21	12,4
Toplam	170	100,0

## SONUÇ

Yönetişim kavramının önce özel ve daha sonra da kamu sektöründe gelişmesi ile birlikte, ekonomik ve sosyal yaşam içine çeşitli kavramlar ve yöntemler de girmeye başlamıştır. Açıklık, şeffaflık, hesap verilebilirlik, stratejik yönetim, insan kaynakları yönetimi, bilgi teknolojileri, e-devlet uygulamaları ve Ar-Ge faaliyetlerinin geliştirilmesi, müşteri-mükellef odaklılık gibi kavramlar, kamu yönetimi ve politika geliştiricilerinin önemli görmeye başladıkları kavramlardır.

Tarafların karşılıklı olumlu etkileşim içerisinde politika belirlemeleri bağlamında yönetişimin, Gelir İdaresi Başkanlığı’na ve vergi dairelerine yansıyan yönü; mükellefin vergiye karşı gönüllü uyumunu sağlamak ve geliştirmek için idarenin yeni vergisel politikalar oluşturmasıdır.

Türkiye’de devlet, tahmin ettiği ve hesapladığı kadar vergi toplayamamaktadır. Mükelleflerin beyan edip ödediklerini toplayabilmektedir. Bunun nedenleri olarak yönetsel, psikolojik, bürokratik, devlete bakış açısı, harcamaların yerindeliği gibi birçok etken sıralanabilir. Yapılan birçok deneysel çalışma, devlet tarafından toplanan vergilerin, etkin ve verimli alanlara harcanmaması yönünde yapılan eleştirileri gözler önüne sermektedir.

Ankete katılanların hemen hemen her soruya %25-35 oranında kararsız kaldıkları dikkat çekicidir. Kararsızların bu denli ağırlığı, alınacak cevapların değerlendirilmesinde sonucu etkileyecektir.

Vergi borcunun mükellefi tarafından gönüllü olarak ödendiğini ölçen soruya; deneklerin çoğunluğu vergiyi severek ödediğini belirtmektedirler. Ancak devletin halkı, vergi noktasında yeterince bilinçlendirmediği ifade edilmiştir. Özel sektörde var olan müşteri temsilcisi gibi bir kurumun, vergi dairelerinde olumlu karşılanacağı belirtilmektedir. Vergilerin nerelere harcandığı konusunda devletin açık ve şeffaf olmadığı, ankete katılanlar tarafından ifade edilmiştir. Vergi ile ilgili konularda halkın katılımını olumlu karşılayanların oranı, diğerlerinden yüksek çıkmıştır. Vergi dairelerinin hizmetlerini yeterli bulmayanların sayısının, yeterli bulanlardan yüksek çıktığı görülmüştür. Bilgi Edinme Yasası çerçevesinde vergi dairelerinden istenen bilgi ve belgelere ulaşılması noktasında %42.4 oranında olumlu yanıt alınmıştır. Ancak yine burada da %32.9 oran ile kararsızların çokluğu göze çarpmaktadır. Ayrıca ankete katılanların %56.5'lik bir oranı, vergi dairesinin Vergi Haftası dışında vergiye ilişkin afişlere rastlamadığını belirtmişlerdir. Şaşırtıcı bir sonuç ise; medyanın vergi bilincini artırma noktasında katkısının olacağını savunanlar, yeterli bir yüzdeye sahip değildir.

Yönetişimin geliştirilmesi ile devlet, halk ve diğer ilgili kurum ve kuruluşların vergi politikalarının belirlenmesi konusunda, karşılıklı etkileşim içerisinde uzlaşma sağlanması, mükelleflerin vergiye gönüllü uyumunu artıracaktır. Mükelleflere en yakın ve en çok muhatap oldukları vergi dairelerinin, yönetim konusunda gelişmeler içermesi gerekmektedir. Aynı zamanda şunu da belirtmek gerekir ki; vergi ile ilgili düzenlemeler yapılırken, diğer politikaların da paralellik izlemesi ve tamamlayıcı nitelikte olması, kayıt dışı ekonomiyi azaltıcı harcama ve vergi politikalarının gözden geçirilmesi, halk ile yakın ilişki içerisinde olunup, vergiye gönüllü uyumu artırması gerekecektir.

#### KAYNAKÇA

- ACAR, Fatih vd. (2003), "*Türk Vergi Sistemindeki Sorunlar ve Çözüm Önerileri*", Vergi Sorunları Dergisi-Özel Ek, Sayı:173, Şubat.
- ACAR, İ.Atilla ve H.Güçlü ÇİÇEK (2005), "Denetimin Kamuyu Tökezletmesi: Kamu Mali Yönetim Kontrol Yasası ve Denetim", *Türkiye'de Yeniden Mali Yapılanma*, 20. *Türkiye Maliye Sempozyumu* (23-27 Mayıs 2005), Pamukkale Üniversitesi, İ.İ.B.F., Maliye Bölümü, Denizli.
- ACAR, İ.Atilla ve Hüseyin GÜL (2008), "1980 Sonrasında Kamusal Mal ve Hizmet Sunumunda Yaşanan Dönüşüm", *Mali Yapılanma Sürecinde Stratejik Yönetim ve Sosyal Güvenlik Sisteminin Kamu Maliyesine Etkileri*, 22. *Türkiye Maliye Sempozyumu* (09-13 Mayıs 2007), Antalya.
- AKTAN, Coşkun Can (2006a), "Vergileme Ekonomisi ve Vergileme Psikolojisi Perspektiflerinden Vergiye Karşı Tutum ve Davranışları Belirleyen

- Faktörler”, *Vergileme Ekonomisi ve Vergileme Psikolojisi*, (Ed.: C.C.Aktan vd.), Seçkin Kitabevi, Ankara.
- AKTAN, Coşkun Can (2006b), “Vergi Psikolojisinin Temelleri ve Vergi Ahlakı”, *Vergileme Ekonomisi ve Vergileme Psikolojisi*, (Ed.: C.C.Aktan vd.), Seçkin Kitabevi; 125-136.
- AKTAN, Coşkun Can vd. (2006c), “Vergilere Karşı Tepkiler ve Vergilerin Ahlakı ve Sosyo-Psikolojik Sınırları”, *Vergileme Ekonomisi ve Vergileme Psikolojisi*, (Ed.: C.C.Aktan vd.), Seçkin Kitabevi; 159-171.
- AKTAN, Coşkun Can (2008), “Demokrasi ve İyi Yönetişim”, *Yerel Siyaset*, S:27; 11-17.
- ARGÜDEN, Yılmaz (2006), *İyi Yönetişim*, (Ed, A. Buldam), “Toplumsal Huzur ve Refah İçin İyi Yönetişim”, İstanbul, TESEV Yayınları, İstanbul; 1-3.
- ATEŞ, Hamza ve Ahmet NOHUTÇU (2006), “Kamu Hizmeti Sunumunda Gönüllü Kuruluşlar ve Devlet”, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, S:6 (11).
- AYDOĞDU, Ahmet (1990), “Kamu Harcamalarının Denetiminde 1050 Sayılı Kanunun Rolü ve Etkinliği”, *1990 Yılına Girerken Türkiye’de Denetimin Etkinlik ve Verimliliği Sempozyumu*, Maliye ve Gümrük Bakanlığı Yayın No:1990/308, Ankara.
- AYTEMUR, Janset Özen (2005), “Yönetişim Zihniyeti: Türkiye’de Üst Kurullar ve Siyasal İktidarın Dönüşümü”, *Akdeniz İİBF Dergisi*, Sayı:10; 264-273.
- BARUN, Bayram vd. (2008), “Kamu Mali Yönetiminin Etkinliğinin Sağlanmasında Dış Denetimin Rolü”, *Mali Yapılanma Sürecinde Stratejik Yönetim ve Sosyal Güvenlik Sisteminin Kamu Maliyesine Etkileri*, 22. Türkiye Maliye Sempozyumu (09-13 Mayıs 2007), Antalya.
- BAŞ, Hasan (2005), “Hesap Verme Sorumluluğu ve Kamu Yönetimi ve Kontrol Kanunu”, *Türkiye’de Yeniden Mali Yapılanma*, 20. Türkiye Maliye Sempozyumu (23-27 Mayıs 2005), Pamukkale Üniversitesi, İ.İ.B.F., Maliye Bölümü, Denizli; 400-416.
- BELL, Stephen ve Andrew HINDMOOR (2009), “Commentary The Governance of Public Affairs”, *Journal of Public Affairs*, N: 9; 149-159.
- BULUTOĞLU, Kenan (2004), *Kamu Bütçesi, Kamu Harcamaları, Kamu Borçları*, Batı Türkeli Yayıncılık, İstanbul.
- COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES (2001), *European Governance: A White Paper*, Brussels.
- COŞKUN, Arife ve Levent KARABEYLİ (2008), “Etkin Devlette Performans Denetimi ve Türkiye Deneyimi”, *Mali Yapılanma Sürecinde Stratejik Yönetim ve Sosyal Güvenlik Sisteminin Kamu Maliyesine Etkileri*, 22. Türkiye Maliye Sempozyumu (09-13 Mayıs 2007), Antalya.
- COŞKUN, A. Vahap (1999), “Yerel Yönetimler ve Demokrasi”, *Türk İdare Dergisi*, Yıl: 71, Sayı:422; 93-110.

- COŞKUN, Selim (2008), “Kamu Yönetiminde Yönetişim Yaklaşımı”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*, Ed: A. Balcı), 2. b., Seçkin Yayınevi, Ankara; 67-82
- ÇELİKKAYA, Ali (2002), “Mükelleflerin Vergiye Gönüllü Uyumunu Etkileyen Faktörler”, *E-Akademi*, Aylık İnternet Dergisi, Sayı:5, Temmuz.
- ÇETİN, N. Gökben (2007), “Organizasyonlarda Etkileşim ve İletişim: Yönetişim”, *Yerel Siyaset*, S:24; 29-32.
- ÇİÇEK, Halit vd. (2007), *Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde Vergi Yükümlülerinin Vergiyi Algılama ve Tutum Analizi: Bir Alan Araştırması*, Maliye Bakanlığı, SGB, Yayın No:2008/381, Ankara.
- ÇOBAN, Hilmi ve Fatih DEYNELİ (2005), “Kamuda Kalite Artırma Çabaları ve Performansa Dayalı Bütçeleme”, *Türkiye’de Yeniden Mali Yapılanma*, 20. *Türkiye Maliye Sempozyumu* (23-27 Mayıs 2005), Pamukkale Üniversitesi, İ.İ.B.F., Maliye Bölümü, Denizli; 326-344.
- ÇOMAKLI, Şafak Ertan (2007), *Türkiye’de Kayıtdışı Ekonomi ve Vergisel Kayıtdışılık (Mükellef ve Sistem Analizi)*, Turhan Kitabevi, Ankara.
- ÇUKURÇAYIR, M. Akif ve Esra B. SİPAHİ (2003), “Yönetişim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminde Kalite”, *Sayıştay Dergisi*, S:50-51; 35-66.
- DİNLER, Arzu Meltem (2009), “Kurumsal Yönetişim”, *Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, <http://www.paradoks.org>. S:5 (2); 1-7.
- DPT (DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI) (2006), *Etkin Kamu Yönetimi*, Ankara.
- DPT (DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI) (2007), *Dokuzuncu Kalkınma Planı 2007-2013: Kamuda İyi Yönetişim* (Özel İhtisas Komisyonu Raporu), DPT, Ankara.
- EDİZDOĞAN, Nihat (2007), *Kamu Maliyesi*, Ekin Kitabevi, 9.b., Bursa.
- EKİNCİ, Filiz (2008), “Kamu Personel Yönetiminden İnsan Kaynakları Uygulamasına Geçişin Çalışanların Verimliliğine Etkisi”, *Maliye Dergisi*, Sayı:155, Temmuz-Aralık.
- EKİNCİLER, Mustafa (2003), *Türk Mali Sistemi ve Ticari Hayat (Mükellefler) Üstüne Bir Değerlendirme*, Vergi Sorunları Dergisi Özel Ek, Sayı:173, Şubat.
- EMİL, M. Ferhat ve H. Hakan YILMAZ (2009), *Mali Saydamlık İzleme Raporu VII*, TESEV Yayını, İstanbul.
- ES, Muharrem (2007), “Yerel Yönetişim”, *Yerel Siyaset*, S: 22; 1-8.
- GERÇEK, Adnan vd. (2006), *5345 Sayılı Kanun Çerçevesinde Gelir İdaresi İle Vergi Denetiminin Yeniden Yapılandırılmasının Yeniden Değerlendirilmesi ve Öneriler*, Gelirler Kontrolörleri Derneği, Kurtiş Matbaacılık, İstanbul.
- GİB (GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI) (2007), *Türkiye’de Mükelleflerin Vergiye Bakışı*, Maliye Bakanlığı, Yayın No:51, Ankara.
- GİB (GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI) (2008a), *2009-2013 Stratejik Plan*, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No:74, Ankara.



- GİB (GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI) (2008b), *2007 Yılı Faaliyet Raporu*, Ankara.
- GÖYMEN, Korel (2000), “Türkiye’de Yerel Yönetimler ve Yönetişim: Gereksinimler, Önermeler, Yönelimler”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, S:9 (2); 3-13.
- HILL, Carolyn J. ve Lynn E. LAURENCE (2004), “Governance and Public Management, an Introduction” *Journal of Policy Analysis and Management*, V:23 (1); 3-11.
- HÜRÇAN, Yasemin Gürsoy (1999), *Mali Disiplinin Sağlanmasında Yasal Düzenlemelerin Yeri, Önemi, Dünya Uygulamaları ve Türkiye Örneğinin İncelenmesi*, Hazine Müsteşarlığı Araştırma-İnceleme Dizisi, No:23, Ankara.
- İSO (İSTANBUL SANAYİ ODASI) (1997), *Vergi Potansiyelimiz, Kayıplarımız ve Görüşlerimiz*, Yayın No:1997/3, İstanbul.
- KAUFMANN, Daniel, Aart KRAAY ve Pablo Zoido LOBATON, P. Z. (1999), *Governance Matters: The World Bank Development Research Group Macroeconomics and Growth and World Bank Institute*, The World Bank, Washington.
- KETTLE, Donald F. (1993), “Public Administration The State of The Discipline”, *American Political Science Association*, (Ed: A.W.Finifter), Washington D.C.
- MUTER, Birol N. Vd. (1993), *Mükelleflerin Vergi Karşısındaki Tutum ve Davranışları Araştırması (Manisa İli Mükellefleri Üzerine Bir Anket Çalışması)*, Manisa.
- OKÇU, Murat (2007), “Yönetişim Tartışmalarına Katkı: Avrupa Birliği İçin Yönetişim Ne Anlama Geliyor?”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S: 12 (3); 299-312.
- ÖZER, M. Akif (2006), “Yönetişim Üzerine Notlar”, *Sayıştay Dergisi*, S:63; 59-89.
- SARAÇ, Özgür (2006), *Küresel Vergi Rekabeti ve Ulusal Vergi Politikaları, Türkiye Değerlendirmesi*, Maliye ve Hukuk Yayınları, Yayın No:38, Ankara.
- ŞENYÜZ, Doğan (1994), *Etkin Bir Vergileme İçin Yükümlü Psikolojisi* (Yayınlanmış Doktora Tezi), Uludağ Üniversitesi SBE, Bursa.
- TEPAV (TÜRKİYE EKONOMİK POLİTİKALARI ARAŞTIRMA VAKFI) (2007), *İyi Yönetişim İçin Örnek Bir Model: Katılımcı Bütçeleme*, Yönetişim Etütleri Programı, Ankara.
- TİSK (TÜRKİYE İŞVEREN SENDİKALARI KONFEDERASYONU) (2001), *Krizden Çıkış İçin Zorunlu İstikamet: Vergi ve Bürokrasi Reformları*, Ankara.
- TOBB (TÜRKİYE ODALAR VE BORSALAR BİRLİĞİ) (2001), *Vergilemede Global Eğilimler, AB ve Türk Vergi Sistemi* (Özel İhtisas Komisyonu Raporu), Yayın No:359, Ankara.

- TOKSÖZ, Fikret (2006), “Yönetimden Yönetişime”, *Toplumsal Huzur ve Refah İçin İyi Yönetişim* (Ed: A. Buldam), TESEV Yayınları, İstanbul; 4-5.
- YARAŞLI, Genç Osman (2005), *Türkiye’de Vergi Reformu*, Maliye Bakanlığı APK Başkanlığı, Yayın No:2005/367, Ankara.