

T.C.  
MALİYE BAKANLIĞI  
Gelir İdaresi Başkanlığı

24.12.2008 • 0 230 29

SAYI : B.07.İGİB.0.06/0606-002-266  
KONU : Vergi İletişim Merkezi  
Mükellef Hizmetleri Merkezi

YERİ : MÜHÜR...  
Tarih: 24.12.2008  
Gönderen: Gelir İdaresi Başkanlığı

Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığının mükellef odaklı hizmet anlayışı doğrultusunda vergi ile ilgili konularda mükellef haklarını gözeterek profesyonel, kaliteli, güncel ve etkin bir şekilde hizmet sunmak, vergi kanunlarının tüm mükellefler için aynı standartlarda yorumlanmasını ve uygulanmasını sağlamak amacı ile Vergi İletişim Merkezi - VİMİR- ve Mükellef Hizmetleri Merkezi hizmet vermeye başlamıştır.

Telefonla danışmanlık hizmeti vermek üzere, Türkiye'nin kamusal alandaki ilk çağrı merkezi olan Vergi İletişim Merkezi 444 0 189 nolu hatı hizmete açılmıştır. Bunun yanında mükelleflerin yüz yüze bilgi alma ve danışma amaçlı hizmet alabilmeleri için Çetin Emec Bulvarı 2. Cadde No: 11 Öveçler/ANKARA adresinde 03/03/2008 tarihi itibarı ile de Mükellef Hizmetleri Merkezi açılmıştır.

Mükelleflerimize vergisel konularda daha iyi hizmetler vermeyi amaçlayan Başkanlığımızın, yeni hizmet merkezlerinin çalışma konularını belirten Broşür örneği ve bilgi notu yazımız ekinde gönderilmekte olup konu ile ilgili olarak beyelerinizin bilgilendirilmesi için gereğini rica ederim.

Özkan ATILA  
Başkan a.  
Gelir İdaresi Grup Başkanı

**EKLER:**

- 1-Vergi İletişim Merkezi Broşürü ve Bilgi Notu
- 2-Mükellef Hizmetleri Merkezi Broşürü ve Bilgi Notu

## Vergi İletişim Merkezi –VİMER- 444 0 189

Telefonla danışmanlık hizmeti vermek üzere, Türkiye'nin kamusal alandaki ilk çağrı merkezi olan 'Vergi İletişim Merkezi -VİMER-', 25 Aralık 2007 tarihinde hizmete açılmıştır. Başlangıçta sadece Ankara'dan gelecek çağrılara açık olan VİMER, 1 Mart tarihi itibari ile tüm Türkiye'den gelen çağrılara hizmet vermeye başlamıştır.

Vergi mevzuatımızla ilgili tüm sorulara yanıt veren Vergi İletişim Merkezi 444 0 189'un çalışma sistemi iki hattan oluşuyor. Birinci hatta mükellef temsilcileri gelen soruları sistemdeki bilgi bankasından seçip cevaplayabiliyor. Eğer mükellef tarafından iletilen soru bilgi bankasında bulunmuyorsa ikinci hatta bulunan kademli mükellef temsilcisine aktarılıyor ve buradan bilgi veriliyor. Ancak kademli mükellef temsilcisi tarafından da soru cevaplanamıyorsa, mükellefe bir takip numarası verilerek 72 saatlik süre zarfında çağrıdaki probleme cevap veriliyor ve sisteme aktarılıyor.

Yıllık 2.000.000 çağrıya cevap verebilme kapasitesinde olan ve IVR sistemi ile sorulara cevap veren VİMER, çok yakında ihbar ve şikâyet bölümlerini de bünyesine alarak hizmetine devam edecektir. Hafta içi 09:00-19:00 saatleri arasında hizmet vermekte olan VİMER'de tüm görüşmeler kayıt altına alınmaktadır ve Türkiye'nin her yerinde sadece şehir içi arama ücreti ile ücretlendirilmektedir.

## Mükellef Hizmetleri Merkezi

Gelir İdaresi Başkanlığı olarak mükelleflerin vergiye gönüllü ayınanına sağlamak amacıyla verdiğimiz hizmetlere bir yenisi daha eklenmiştir. Bu amaçla oluşturulan ve vergisel konularda ydz. yftze danışmanlık hizmeti veren Mükellef Hizmetleri Merkezimiz mükelleflerimizin vergisel yükümlülüklerini kolaylıkla yerine getirebilmelerini sağlamak amacıyla "Çetin Emec Bulvarı 2. Cadde No: 11 Öveçler/ANKARA" adresinde 03.03.2008 tarihi itibarıyla hizmet vermeye başlamıştır.

Merkezimizde verilen hizmetler:

- Ticari Kazanç
- Zirai Kazanç
- Ücret Gelirleri
- Serbest Meslek Kazancı
- Gayri Menkul Sermaye İradı ( Her türlü kira gelirleri )
- Menkul Sermaye İradı ( Her türlü faiz gelirleri )
- Artı Kazanç ile Değer Artış Kazançları
- Kurum Kazancı

gibi kazanç unsurlarına ilişkin danışma hizmetlerinin yanı sıra

- Katma Değer Vergisi,
- Özel Tüketim Vergisi,
- Damga Vergisi,
- Veraset ve İntikal Vergisi,
- Harç tutarları
- Stopaj oranları

v.s. gibi daha bir çok vergisel konuda danışma hizmeti alınabilecektir.

- Kira geliri elde eden mükellefler beyannamelerini merkezimizden elektronik ortamda verebileceklerdir,

Mükelleflerimiz

- Kira gelirine ilişkin Gelir Vergisi Beyannameleri
- Veraset ve İntikal Vergisi Beyannameleri,
- Yapı Kullanma İzin Belgesi alabilmek ve Cins Değişikliği yaptırabilmek için verilmesi gereken 2 No'lu Harç Beyannameleri

nin doldurulması konusunda yardım alabilecekler,

- Vergi borçları olup olmadığını
- Vergi Beyannamelerinin verilip verilmediğini

öğrenebileceklerdir.

İstekliliği durumunda hafta içi 09.00 – 18.30 Cumartesi 09.00 – 14.00 saatleri arasında 473 80 80 no'lu telefondan randevu alınarak söz konusu hizmetlerden öncelikli olarak, randevusuz gelinmesi halinde ise sıra numarası alınarak tüm hizmetlerden ÜCRETSİZ olarak yararlanılabilecektir.