

T.C.
MALİYE BAKANLIĞI
Gelir İdaresi Başkanlığı

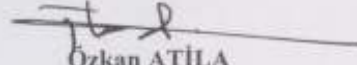
24.03.2008 • 023048

SAYI : B.07.1GİB.0.06/0606-002-364
KONU : Vergi İletişim Merkezi

ANTALYA...SERDEŞT...MUHASEBECİ
MALİ MÜŞAVİRLER ODASI
Soğuksu Mah. Kazım Karabekir Cad.
No:17 ANTALYA

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 telefonla danışmanlık hizmeti vermek üzere, Türkiye'nin kamusal alandaki ilk çağrı merkezi olan Vergi İletişim Merkezi 444 0 189 nolu hattı hizmete açılmıştır.

Mükelleflerimize vergisel konularda daha iyi hizmetler vermeyi amaçlayan Vergi İletişim Merkezi'nin çalışma konularını belirten Broşür örneği ve bilgi notu yazımız ekinde gönderilmekte olup konu ile ilgili olarak üyelerinizin bilgilendirilmesi için gereğini rica ederim.


Özkan ATILA
Başkan a.
Gelir İdaresi Grup Başkanı

EK:
Vergi İletişim Merkezi Broşürü ve Bilgi Notu

ANTALYA S.M.M.M. ODASI
GELİR İDARESİ
842
31.03.2008

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 kıdemli mükellef temsilcisine aktarılıyor ve buradan bilgi veriliyor. Ancak kıdemli 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 yerinden sadece şehir içi arama ücreti ile ücretlendirilmektedir.

Aklınızda soru işareti kalmasın;
vergi ile ilgili sorularınızda size
bir telefon kadar yakınız...

Vergimi ne zaman, nereye ödeyebilirim?

Çonut kira gelirinde istisna tutarı ne kadardır?

Çurumlarda gayrimenkul satış kazancı istisnasından
ararlanmanın şartları nelerdir?

Değişen KDV oranları nelerdir?

İsgari geçim indiriminden yararlanabilecek miyim?

İracım için ne kadar Motorlu Taşıtlar Vergisi ödeyeceğim?

İabancı uyruklu kişiler nasıl vergi numarası alabilir?

İdeme kaydedici cihazı ne zamana kadar almam
gerekmektedir?

ve daha birçok konuda
bizi arayabilirsiniz...

Gelir İdaresi Başkanlığı
Mükellef Hizmetleri Daire Başkanlığı
2008

GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI VERGİ İLETİŞİM MERKEZİ

VİMER
444 0 189

Gi GELİR İDARESİ
BAŞKANLIĞI



Bu proje Avrupa Birliği'nin mali katkısıyla gerçekleştirilmiştir.

Gi GELİR İDARESİ
BAŞKANLIĞI

VERGİ İLETİŞİM MERKEZİ
444 0 189



**SİZE
NASIL
YARDIMCI
OLABİLİRİM?**

www.vib.gov.tr



**GELİR İDARESİ
BAŞKANLIĞI**

VERGİ İLETİŞİM MERKEZİ

444 0 189



VERGİ İLETİŞİM MERKEZİ

444 0 189

Gelir İdaresi Başkanlığı, mükelleflerin vergi ile ilgili sorularını kaliteli hizmet anlayışı çerçevesinde telefon ile cevaplandırmak üzere Vergi İletişim Merkezi (VİMER) hizmet birimini faaliyete geçirmiştir. Bu amaçla, 444 0 189 numaralı hat, vatandaşların hizmetine sunulmuştur.

Vergi İletişim Merkezi, mükellef odaklı yaklaşım, mükelleflerin vergiye gönüllü uyumunu sağlamak, 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, Avrupa Birliği - Türkiye mali işbirliği kapsamında Aralık 2007 tarihinde hayata geçirilmiştir.

SİZE NASIL YARDIMCI OLABİLİRİM?

- Uzman personel ile hizmet vermekte olan Vergi İletişim Merkezi'nin donanımı, bina yerleşimi ve diğer teknik kapasitesi ile yıllık 2.000.000 aramaya cevap verme kapasitesine sahiptir.
- Hafta içi 09:00 - 19:00 saatleri arasında 444 0 189 Vergi İletişim Merkezi'ni arayabilirsiniz.
- VİMER'de vergi ile ilgili konularda danışma amaçlı sorularınıza cevap verilmektedir.

- Telefon menüsünden sorunuz ile ilgili seçeneği tuşladığınızda Mükellef Temsilcisine ulaşabilirsiniz.
- Mükellef Temsilcisi sorunuzu en kısa zamanda mevzuat çerçevesinde yanıtlayacaktır.
- Bu hizmetten Türkiye'nin her yerinden sadece şehir içi arama ücreti ödeyerek faydalanabilirsiniz.
- Vergi İletişim Merkezi ile yaptığınız tüm görüşmeler sunulan hizmetin kalitesinin takibi açısından kayıt altına alınmaktadır.