MÜKELLEF GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ NEDİR?

Mükellef Geri Bildirim Sistemi; Gelir İdaresince sunulan hizmetlerin mükelleflerin görüşleri doğrultusunda daha kaliteli, etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlayarak, mükellef memnuniyetinin ve gönüllü uyumun artırılması amacıyla kurulmuş yeni, web tabanlı, kolay ve güvenli bir platformdur.

MÜKELLEF GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ

Bu sistem aracılığıyla kullanıcılar, internet sayfası üzerinden, Gelir İdaresi Başkanlığı, İnternet Vergi Dairesi, Çağrı Merkezi ve Vergi Dairelerinde sunulan hizmetler ile ilgili geri bildirimlerini (öneriler, sorunlar veya teşekkürler) sunabilmekte ve bu geri bildirimler sistem üzerinden cevaplandırılmaktadır.

Sistem üzerinden alınan geri bildirimler, Başkanlığın kendini yenileme ve iyileştirme çalışmaları kapsamında değerlendirilmekte ve kurum performansının geliştirilmesine katkı sağlamaktadır.

GERİ BİLDİRİMLER NASIL GÖNDERİLİR?

Başkanlığımızın internet sayfası olan **www.gib.gov.tr** adresinde yer alan "MÜKELLEF GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ" linkinden ya da adres çubuğuna **http://intvd.gib.gov.tr/geribildirim/** yazılarak sisteme erişilebilmektedir.



Sisteme ilk girişte istenen bilgiler, kullanıcı tarafından gönderilmektedir. Sisteme girilen bu bilgiler kontrol edilmekte ve bilgiler doğru ise belirtilen e-posta adresine doğrulama e-postası gönderilmektedir. Doğrulama e-postası içinde verilen bağlantı tıklanarak Geri Bildirim Giriş Ekranına erişilmektedir.

Geri Bildirim Giriş Ekranında;

- Ülke adı / Alan kodu / Telefon no.
- Geri bildirim türü ve alt kategorisi (Öneri/Sorun/Teşekkür)
- Önem derecesi belirtilmekte ve
- Geri bildirim, metin formunda açılan kutuya yazılmaktadır.

HANGİ KONULARDA GERİ BİLDİRİM GÖNDERİLEBİLİR?

Öneri — Vergi Mevzuatı, Gelir İdaresi Başkanlığı Hizmetleri, İnternette Sunulan Hizmetler, Çağrı Merkezleri Hizmetleri ve diğer.

Sorun — Vergi dairelerinde sunulan hizmetler, İnternette Sunulan Hizmetler, Çağrı Merkezleri Hizmetleri ve diğer.

Teşekkür — Sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyet.



GERİ BİLDİRİM OLARAK KABUL EDİLECEK KONULAR NELERDİR?

Gelir İdaresinde sunulan hizmetlerin kalitesini ve mükellef memnuniyetini arttırıcı, iş süreçlerini ve maliyeti azaltıcı nitelikte olan öneri ve sorunlar geri bildirim olarak değerlendirilmektedir.

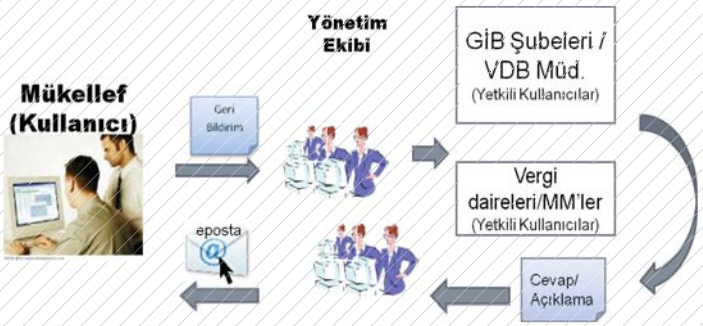


GERİ BİLDİRİM OLARAK KABUL EDİLMEYECEK KONULAR NELERDİR?

Başkanlığın görevlerini doğrudan ilgilendirmeyen ve içerik olarak yeterli bilgiye sahip olmayan bildirimler dikkate alınmamaktadır. Ayrıca, Başkanlık çalışanlarına yönelik şikâyetler, vergi mevzuatıyla ilgili sorular, her türlü ihbar ve kişisel talep içeren bildirimler geri bildirim olarak kabul edilmeyerek değerlendirme dışı tutulmaktadır.

GERİ BİLDİRİMLER NASIL DEĞERLENDİRİLİR?

Geri bildirimler, Yönetim Ekibi tarafından yönergenin ilgili maddelerine göre ön değerlendirme işlemine tabi tutulmaktadır. Ön değerlendirme aşamasında uygun görülmeyen geri bildirimler gerekçesiyle birlikte iptal edilir ve söz konusu durum kullanıcıya e-posta yolu ile bildirilir.



- Sistemde konuyla ilgili bir yanıt bulunuyorsa yönlendirme yapılmadan onaylanarak kullanıcılara geri dönüş yapılmaktadır.
- Sistemde yanıtı bulunmayan geri bildirimler değerlendirilmek üzere ilgili birime yönlendirilmekte, değerlendirilen geribildirimlerin yanıtları Yönetim Ekibi tarafından onaylanarak kullanıcılara sistem üzerinden iletilmektedir.



GERİ BİLDİRİM DURUM TAKİBİ VE KULLANICI MEMNUNİYET ANKETİ

Girilen geri bildirimin durumu, sistemden verilen referans numarası ile mükellefler tarafından

https://intvd.gib.gov.tr/geribildirim/gbDurum.jsp

linkinden sorgulanabilmektedir.



Mükellefler kendilerine gönderilen açıklama/cevap içeriği ve dönüş süresi ile ilgili memnuniyet anketini e-posta içinde verilen bağlantıya tıklayarak internet üzerinden doldurabilmektedir.

GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI
Mükellef Hizmetleri Daire Başkanlığı
Yayın No: 176 • Aralık 2013

GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI

daha kaliteli hizmet için
PAYLAŞ BİZİMLE
Gelir İdaresi Senin Farkında

MÜKELLEF GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ

MÜKELLEF GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ



Hizmetlerimizle ilgili görüşlerinizi iletmek isterseniz, siz de bu sistemi kullanabilirsiniz.

ÜCRETSİZDİR