

# بهبود کمی مالیات در گرو خدمات رسانی

ا... محمد آقایی\*

## چکیده:

خدمات رسانی به مودیان مالیاتی موجب دستیابی به وضعیتی در نظام مالیاتی است که پیروی و تمکین از قوانین مالیاتی را برای مودیان به سادگی میسر سازد تا آنها بتوانند داوطلبانه به تکالیف و تعهدات قانونی خود عمل کنند. به عبارتی تسهیل در اجرای وظایف قانونی توسط مودیان مالیاتی مستلزم اقداماتی نظیر بهبود سطح خدمات از طریق دستورالعمل‌های روشن، فرم‌های ساده و قابل فهم و نیز ارائه اطلاعات لازم به آنها می‌باشد. این امر باعث بالابردن ارتباط و سطح تبادل نظر با مودی و تقویت وجهه ادارات مالیاتی خواهد شد. مقاله زیر نگاهی دارد به چگونگی سطح خدمات و ارائه اطلاعات، سهولت قوانین و آیین‌نامه‌های اجرایی؛

یکی از راه‌های افزایش درآمدهای مالیاتی و تحقق اهداف درآمدی دولت، تلاش در جهت افزایش تمکین مالیاتی است. در این ارتباط، دولت‌ها با ارائه خدمات رایگان در زمینه چگونگی بهره‌گیری از اصول مالیات‌ها و شیوه‌های گوناگون برای

\* - ا... محمد آقایی؛ رئیس گروه تحقیقات سیاست‌های مالیاتی - معاونت امور اقتصادی - وزارت امور اقتصادی و دارایی

رفع نیاز مردم، وظیفه‌ای بس سنگین به عهده دارند. ترغیب جامعه به پرداخت داوطلبانه مالیاتها و جلب حمایت و ایجاد تمکین صادقانه در مردم در قبال تکالیف قانونی آنها، مستلزم ارائه خدمات حمایتی خاص می‌باشد.

بدون شک کم هزینه بودن تمکین مالیاتی برای مؤدیان، منصفانه بودن، سهولت قوانین و آیین‌نامه‌های اجرایی مالیاتی و خدمات ارائه شده به مؤدیان توسط نظام مالیاتی، تماماً عوامل مهمی در تسریع و ترغیب تمکین داوطلبانه محسوب می‌شوند.

هدف این مقاله، بررسی عوامل مؤثر بر تمکین و نیز بحث در جهات عدیده ارائه خدمات به مؤدیان و شیوه‌های معمول برای رفع نیازهای آنان به منظور افزایش تمکین مالیاتی است. بنابراین در ابتدا پس از بحث مختصری راجع به تمکین و فرار مالیاتی، فرهنگ مالیاتی تشریح می‌شود و سپس تجربه برخی کشورها را در این زمینه و انواع برنامه‌های گوناگون خدمت به مؤدیان توضیح می‌دهیم. اثرات ناشی از ارائه خدمات به مؤدیان و خدمات‌رسانی به مؤدیان در ایران در مرحله بعد مورد ارزیابی قرار گرفته و در نهایت پس از مقایسه ایران با سایر کشورها نتیجه‌گیری خواهد شد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

## تمکین و عدم تمکین مالیاتی

تمکین مالیاتی به مفهوم پای‌بندی مؤدیان به تکالیف مالیاتی و رعایت قانون مالیاتی از سوی آنها می‌باشد. تمکین کامل مالیاتی از جمله اهداف مهمی است که همه سیستم‌های مالیاتی جهان در آرزوی دستیابی به آن هستند، و در واقع می‌توان گفت که درجه تمکین مالیاتی در هر کشوری معیار سنجش کارایی سیستم مالیاتی آن کشور است.

در مقابل تمکین مالیاتی، مسئله عدم تمکین مالیاتی از سوی مؤدیان مطرح است. میزان عدم تمکین مالیاتی را می‌توان با «شکاف مالیاتی» اندازه‌گیری نمود. فاصله

مالیاتی عبارت است از میزان مالیات وصولی منهای مالیاتی که در صورت تمکین کامل مؤدیان قابل تحصیل بود<sup>۱</sup>. نکته قابل توجه در مورد عدم تمکین آن است که باید بین فرار مالیاتی و اجتناب مالیاتی<sup>(۱)</sup> تفاوت قائل شد.

فرار مالیاتی عبارت است از تعدیلات غیرقانونی که اشخاص برای نپرداختن مالیات انجام می‌دهند. فرار مالیاتی اغلب از طریق ابزارهای غیرقانونی مانند؛ پنهان نمودن درآمد، حساب‌سازی، رشوه و حتی ارباب و غیره صورت می‌گیرد.

اجتناب مالیاتی عبارت است از ترفندهای قانونی که اشخاص برای استفاده از امتیازات و راههای مشروع قانونی انجام می‌دهند، که استفاده و کلا و متخصصین ماهر و مطلع در امر مالیاتی از جمله راهکارهای اجتناب از مالیات است. در واقع مؤدیان مالیاتی از طریق ترفندهای مالیاتی بی‌آن‌که در ظاهر از قانون عدول کنند و یا به پنهان‌کاری و خلافکاری مبادرت ورزند، سعی می‌کنند با استفاده از مواد قانون و متغیرهای قانونی تا حد امکان مالیات کمتری بپردازند یا مالیات خود را به تأخیر بیانند.

ترفندهای مالیاتی به صورت اشکال گوناگون برای پرداخت مالیات کمتر به کار می‌رود و مؤدیان مالیاتی با استفاده از دانش و آگاهی مطلعین در امور مالیاتی از ترفندهای مالیاتی در پرداخت انواع مالیاتها (به جز در موارد مالیاتهای تکلیفی مانند مالیات بر حقوق که قبل از وصول درآمد کسر می‌شود) به‌ویژه مالیات بر شرکتها، مالیات مشاغل و مالیات بر ارث بهره می‌جویند.

در کشورهای توسعه یافته که سطح درآمد شرکتها بزرگ و مالیات متعلق به آنها در سطح بالایی قرار دارد، تکنیک‌های بسیار پیشرفته تنظیم امور مالیاتی پدید آمده و وجود صنعت ترفند مالیاتی در این کشورها مطرح است.

از جمله مهمترین ترفندهای مالیاتی در زمینه مالیات بر شرکتها، ایجاد

---

1- Tax Evasion.

تغییراتی در ساختار حقوقی شرکتها و دستیابی به صورت حقوقی مناسب برای پرداخت مالیات کمتر است. در این روش یک یا چند شرکت بی آن که دست به تصفیه بزنند منحل شده و کلیه دارایی و بدهی آنها به یک شرکت موجود دیگر منتقل می‌شود و با ادغام چند شرکت صورت حقیقی جدیدی پدید می‌آید که مالیات کمتر پرداخت شود. در مورد مالیات بر ارث نیز انتقال دارایی قبل از فوت با هدف تعلق مالیات کمتر از طرق قدیمی و شناخته شده ترفندهای مالیاتی در این زمینه می‌باشد. مقابله با ترفندهای مالیاتی به طرق مختلف انجام می‌شود و اغلب کشورها از صدور بخشنامه و آراء مالیاتی گرفته تا وضع قوانین داخلی کشورها و حتی عقد قراردادهای دوجانبه و چند جانبه بین‌المللی تا حد امکان اقدام به مسدود نمودن راههای ترفند مالیاتی می‌نمایند.

همانگونه که اشاره شده ترفندهای مالیاتی از طریق متغیرهای قانونی صورت می‌گیرد، اما فرار مالیاتی استفاده از روشهای غیرقانونی برای نپرداختن مالیات است. در کشورهای توسعه یافته که از فرهنگ مالیاتی بالایی برخوردارند و سیستم مالیاتی این کشورها مجهز و کارا می‌باشد کمتر امکان فرار مالیاتی وجود دارد و مؤدیان مالیاتی از ترفندهای مالیاتی بیشتر استفاده می‌کنند اما در ایران به دلیل پایین بودن سطح فرهنگ مالیاتی و عدم وجود سیستم مالیاتی مجهز، فرار مالیاتی در سطح گسترده‌ای مطرح است و همین امر موجب گردیده که میزان وصولی مالیات با وجود منابع درآمدی بالقوه در سطح پایین قرار گیرد.<sup>۲</sup>

## انگیزه‌های فرار مالیاتی در ایران

انگیزه فرار مالیاتی در بین افراد کشور ریشه در شرایط اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و حتی مذهبی کشور دارد. از این رو است که با وجود آن که بسیاری از مردم کم و بیش می‌دانند که مالیات از منابع مهم درآمدی دولت برای اجرای طرحها و برنامه‌های کشور می‌باشد اما به علل مختلف تا حد امکان از پرداخت آن اجتناب

می‌کنند.

از جمله عوامل مهم در این زمینه عدم وجود مکانیزم‌های مجهز و کارا در جهت ردیابی و شناسایی و ثبت درآمدها در مقاطع ایجاد آنها، عدم شناخت کافی تمامی افراد جامعه از اهمیت و ضرورت مالیات و نقش آن در اقتصاد و پایین بودن سطح فرهنگ مالیاتی در کشور است که از علتهای فرار مالیاتی به‌شمار می‌رود.

وجود برخی عقاید مذهبی از زمانهای گذشته و قبل از انقلاب اسلامی نیز موجب تقویت انگیزه‌های فرار از مالیات شده‌است. قبل از انقلاب اسلامی و ایجاد حکومت جمهوری اسلامی عقیده بر این بود که چون حکومت ظلم و جور بر کشور حاکم است و پرداخت مالیات کمک به تحکیم آن تلقی می‌شود، مراجع عظام و علمای دین مردم را از دادن مالیات نهی می‌کردند، لذا انگیزه فرار از مالیات به‌صورت یک امر دینی شکل گرفت و جزیی از فرهنگ و عادات مردم گردید. این طرز تفکر در حال حاضر نیز (هرچند به‌صورت ضعیف‌تر) همچنان وجود دارد.

علاوه بر علل فوق، تقابل و عدم تفاهم و اعتماد بین مأموران تشخیص و مؤدیان مالیاتی نیز به‌عنوان یکی دیگر از علل فرار مالیاتی مطرح است. برخی مؤدیان مالیاتی بر این باورند که حتی اگر درآمدهای واقعی خود را در دفاتر قانونی ثبت، و اسناد و مدارک مربوط به آن را مطابق با واقعیت تنظیم و تحریر نمایند و درآمد مشمول مالیات واقعی را در اظهارنامه مالیاتی ابراز دارند، باز هم مورد قبول مأموران تشخیص مالیات قرار نخواهد گرفت و آنان اصل را بر عدم صحت این اظهارات خواهند گذاشت. به‌همین سبب سعی می‌کنند دفاتر قانونی و اظهارنامه متکی بر آن را طوری تنظیم کنند که مأموران تشخیص قادر به دستیابی به واقعیت نباشند و مالیات واقعی آنان را تشخیص ندهند. از سوی دیگر مأموران تشخیص مالیات نیز عقیده دارند که مؤدیان مالیاتی اعتقادی به پرداخت مالیات ندارند و سعی در کتمان درآمد واقعی خود دارند و با این کار دست به ترفند و حيله‌ای می‌زنند و حتی گاهی برخی از آنان دفاتر مخصوص برای ارائه به وزارت امور اقتصادی و دارایی تنظیم می‌کنند.

وجود نرخهای نهایی بالای مالیاتی نیز انگیزه‌های فرار مالیاتی و اجتناب از پرداخت مالیات را افزایش می‌دهد و همین امر باعث گسترش اقتصاد زیرزمینی<sup>۳</sup> و همچنین فعالیت‌های تولیدی و خدماتی شده‌است که هیچ‌گونه منع قانونی برای انجام آنها وجود ندارد (صرفاً با هدف و انگیزه عدم پرداخت مالیات)، برای جلوگیری از فرار مالیاتی و مسدود نمودن ترفندهای مالیاتی باید تمامی عوامل و انگیزه‌های موجود در این زمینه که به برخی از آنها اشاره شده از بین برود.

مهمترین اقدام در این رابطه تجهیز نظام مالیاتی کشور برای ردیابی و شناسایی افرادی که مقررات مالیاتی را رعایت نمی‌نمایند و همچنین اقدامات قانونی در زمینه جلوگیری از استفاده از ترفندهای مالیاتی است. همچنین اشاعه فرهنگ مالیاتی و افزایش سطح آگاهی و اطلاع عمومی مردم در مورد پرداخت مالیات برای اجرای برنامه‌های دولت، عامل مهم و مؤثری در کاهش میزان فرار مالیاتی می‌باشد.<sup>۴</sup>

## نحوه برخورد با انواع فرار مالیاتی

**الف - فرار مالیاتی توام با تقلب:** مؤدیانی باید مورد رسیدگی قرار گیرند که خصیصه‌های آنها با توجه به حسابرسی قبلی زمینه ارتکاب به تقلب را نشان می‌دهد. در این حالت راهبرد باید متکی بر اعمال مجازاتهای شدید باشد. هدف عمده راهبرد، تنبیه شخص مقصر به ارتکاب تقلب نیست بلکه شاخص نمونه قرار دادن چنین شخصی است. مجازات باید شدید بوده و ضمناً علتی باشد تا به‌عنوان یک عامل بازدارنده عمل نماید.

**ب - فرار از مالیات بدون تقلب:** شیوه برخورد باید متفاوت باشد. فرارکننده از پرداخت مالیات باید از ارتکاب به فرار منصرف شود. از این لحاظ منظور این نیست که اجتناب‌کننده از پرداخت مالیات جهت الگو قرار دادن در مقابل دیگران مورد تنبیه قرار گیرد، بلکه هدف این است که از تکرار عمل جلوگیری شود.

**ج - ترفند مالیاتی:** ترفند مالیاتی رفتار مودیانی است که از راههای گریز قانونی

بهره‌جویی می‌کنند تا مالیات خود را کمتر از واقع اعلام نمایند. برنامه‌های حسابرسی باید به همین منظور انجام پذیرد و برنامه رسیدگی و حسابرسی باید جنبه منع‌کننده نیز داشته باشد. از جمله مسائلی که می‌تواند در بهبود تمکین در نظام مالیاتی نقش ایفاء نماید، فرهنگ مالیاتی، مدیریت مالیاتی، اطلاعات و آموزش و نیز خدماتی است که به شیوه‌های مختلف همانند دیگر کشورها به مودیان ارائه می‌گردد و در ادامه به این موضوعات پرداخته می‌شود.

## فرهنگ مالیاتی

اگر چه نیل به اهداف نظام مالیاتی بدون برخورداری از «مؤدی خوب» مالیاتی امکان‌پذیر نمی‌باشد، ولی نمی‌توان چنین اظهار نمود که نقش مؤدی مالیاتی در یک نظام مالیاتی نقش محوری است. از جمله مسائلی که می‌بایست در راه رسیدن به اهداف مورد توجه قرار گیرد موضوع «فرهنگ مالیاتی» جامعه است. می‌دانیم که پرداخت مالیات در فرهنگ و سنتهای حاکم بر جامعه هنوز جایگاه واقعی خود را نیافته و این امر ریشه در سنتها، باورها، طرز تلقی‌ها و نیز عملکرد دولت در طی قرون گذشته دارد.

به زبان ساده فرهنگ مالیاتی را می‌توان مجموعه‌ای از طرز تلقی، بینش و عکس‌العمل اشخاص در قبال سیستم مالیاتی دانست، این طرز تلقی به‌طور قطع با یک قانون مناسب و نیز عملکرد مأمورین مالیاتی در بکارگیری قانون در مواجهه با مؤدیان نقش اساسی دارد. بدیهی است فرهنگ مالیاتی تا حد زیادی متأثر از فرهنگ عمومی و نیز عوامل ایدئولوژیکی، سیاسی، اقتصادی آن جامعه است. بدیهی است سطح دانش، فرهنگ، آرمانها، ارزشهای سیاسی و اجتماعی و قوانین عواملی هستند که فرهنگ مالیاتی را در جامعه تحت تأثیر قرار می‌دهند.

میزان همکاری افراد با سیستم مالیاتی و تمایل آنها به پرداخت مالیات به درجه رشد اجتماعی و اعتقاد مردم نسبت به رسالت سیستم مالیاتی بستگی دارد. در واقع

سیستم مالیاتی باید تمهیداتی بیاندیشد تا باور مردم نسبت به سیستم مالیاتی افزایش یابد و اعتماد آنها را فراهم آورد. در صورتی که پرداخت مالیات به عنوان یک ارزش ملی و اسلامی تلقی گردیده و این امر در باور و قبول مؤدیان جا گیرد می تواند مشارکت مردم را در تشخیص و وصول مالیات امکان پذیر سازد. با این وجود پرداخت مالیات واقعی و داوطلبانه مؤدیان صرف نظر از دیگر عوامل، در گرو آشنایی مالیات دهندگان با وظایف و امکانات آنها در استفاده از تسهیلات ارائه شده در چارچوب قانون می باشد.

### نقش مدیریت مالیاتی در افزایش تمکین مالیاتی

مدیران مالیاتی در بسیاری از کشورها، عناصر و عوامل اصلی برای سهولت کارکرد یک سازمان مالیاتی به شمار می روند. از این رو نقش بارزی در برنامه ریزیها و طرحهای نوین جهت پذیرش داوطلبانه و همکاری مؤدیان به عهده دارند. به منظور افزایش کارایی سیستم، مدیریت مالیاتی بایستی از طریق سیستمهای حمایتی متعدد تلاش نماید تا نیل به حداکثر ممکن تمکین داوطلبانه مؤدیان را فراهم سازد. تغییر ساختار سازمانی مدیریت مالیاتی در غالب کشورهای پیشرفته و برخی کشورهای در حال توسعه که نوین سازی و اصلاحات سیستم را آغاز نموده اند موجب گردیده عملکرد مدیریتهای مالیاتی ماهیتاً دچار تغییر و تحول اساسی شود. پیشرفت روشها و سیستمهای جمع آوری اطلاعات، ارزیابی، تشخیص، وصول، کنترل و نظارت و... مدیریت مالیاتی را ملزم به ارائه طرحهای نو ابتکارات نوین در شیوه ارائه خدمات مطلوب به مؤدیان نموده است.

هنوز در بسیاری از کشورها وجود ساختار سنتی و روشهای قدیمی مدیریت مالیاتی مانعی بزرگ در حمایت و پشتیبانی از ارائه خدمات مفید و آگاهانه به مؤدیان مالیاتی می باشد. پافشاری مدیریتهای سنتی در حمایت از پیچیدگیهای قوانین مالیاتی و رویه های اجرایی، موجب گردیده تا سیستم خدمات مؤدیان یا در مراحل مقدماتی



باقی بماند، یا این که ایده و طرح مشخصی نداشته باشد. معمولاً در کشورهای در حال توسعه به دلیل کارایی پایین سیستم مالیاتی، نقش مدیریت مالیاتی در جلب حمایت و علاقمندی مؤدیان در سطح پایینی است و کمتر علاقمند به ایجاد تحول اساسی در باورهای فرهنگی مردم است.<sup>۵</sup>

مدیریت مالیاتی از یک سو با ارائه شیوه‌های نوین آموزشی می‌تواند مردم را نسبت به مسائل مالیاتی آشنا سازد، و در این صورت است که مؤدیان با اطلاع و اشراف کامل از قانون اقدام به تسلیم اظهارنامه نموده و درصد اظهارنامه‌های تسلیم شده و میزان صحت آنها به میزان قابل توجهی افزایش می‌یابد و از سوی دیگر می‌تواند عناصر کافی و نیروهای لازم را برای تمکین مؤدیان فراهم نماید. بدیهی است که مدیران و مجریان امور مالیاتی باید به این امر مهم معتقد باشند که حمایت مؤدیان، عنصر مهمی در پیشبرد امور یک سازمان مالیاتی کاراست.

هدف مدیریت مالیاتی فراهم آوردن زمینه تمکین مالیاتی به طور داوطلبانه است، و اعمال جریمه برای فرار از مالیات و تعقیب مؤدیان متخلف فی‌الذات هدف غایی نیست. ترغیب به تمکین مالیاتی وقتی مؤثر است که مدیریت پیش‌بینی‌های لازم برای کشف و تنبیه موارد عدم تمکین را انجام داده باشد. مقالات مالیاتی، لااقل باید راه‌های مناسب برای تمکین را به شهروندان خود بیاموزند. این امر شاید مستلزم برنامه‌هایی از قبیل ارائه فرم‌های ساده و دستورالعمل‌های روشن، فراهم نمودن مسیر و برقراری تماس با شهروندان باشد، به طوری که آنها بتوانند در موقع لزوم سؤال نموده و اطلاعات مرتبط با تکالیف خود را بدست آورند و برنامه‌های آموزشی برای مطلع نمودن مؤدیان فعلی و آتی تهیه گردد (این موضوع در قسمت بعد بحث می‌گردد).

اعتماد و احترام به سیستم مالیاتی را می‌توان با شیوه‌های ساده‌ای افزایش داد، مثلاً معذرت‌خواهی؛ زمانی که مأمورین اشتباه کرده باشند و یا همکاری با مؤدی زمانی که او اقدام به اصلاح خطای خود می‌نماید.

اگر بهبود امر تمکین مالیاتی مدنظر باشد، سازمان مالیاتی بایستی برای رفع

این نقایص گام بردارد. بر همین اساس به هنگام ارزیابی مدیریت باید از بررسی اطلاعات عینی جهت تخمین درجه موفقیت و میزان اثربخشی مدیریت در مقابله با این نقایص استفاده کرد.

## خدمات رسانی به مؤدیان مالیاتی

سیستم مالیاتی دو طرف دارد یکی دولت به عنوان دریافت‌کننده مالیات و طرف دیگر مؤدیان مالیاتی به عنوان پرداخت‌کننده. این سیستم زمانی موفق خواهد شد که طرف دوم یعنی مؤدیان با دستگاه مالیاتی همکاری لازم را داشته باشند. این همکاری در صورتی محقق خواهد شد که آنها از اطلاعات کافی در مورد مالیات و قوانین مالیاتی برخوردار بوده و نیز به عادلانه بودن مالیات خود واقف باشند. در این مورد ابتدا ضروری است به شهروندان به طور کلی آگاهی‌هایی در خصوص نحوه مصرف وجوه مالیاتها، آشنا نمودن با مالیاتهای فعلی و دلایل وضع معافیتها و یا حذف آن، تغییر نرخها، وضع مالیات جدید و غیره داده شود.

وظیفه اصلی برنامه خدمت به مؤدیان، مطلع نمودن مردم از وظایف و مسؤولیتهای آنها در مقابل قوانین مالیاتی است. بسیار ضروری است که سیستم مالیاتی اطلاعاتی از قبیل آیین‌نامه‌ها و بخشنامه‌ها، تصمیمات و سایر تذکرات را در اختیار آنها قرار دهند تا از مشکلات کاسته شده و سطح بالایی تمکین را تأمین نمایند. یک برنامه وسیع شامل آموزش مؤدیان و دسترسی آنان به اطلاعات کمک خواهد کرد تا آنها به تکالیف و تعهدات قانونی خود عمل نمایند. آموزش باید نیاز دولت به مالیات، چگونگی ایجاد قوانین و نحوه مشارکت یک مؤدی در سیستم مالیاتی را تبیین نماید. این نحوه ارائه اطلاعات باعث می‌شود تا اطلاعات مورد نیاز به طور یکسان و بدون توجه به محل سکونت مؤدیان در اختیار آنها قرار گیرد.

## تجربه کشورها در مورد انواع برنامه‌های اطلاعاتی برای مؤدیان

برنامه‌های اطلاعاتی مختلفی برای مؤدیان در جهان وجود دارد. ایالات متحده آمریکا، کانادا و مکزیک نمونه کشورهایی هستند که برنامه‌های متنوعی در این زمینه تهیه کرده‌اند. به عنوان مثال، اداره درآمدهای داخلی آمریکا هر سال کتابچه‌ای منتشر می‌کند که در آن انواع برنامه‌های مهم اطلاعاتی سودمند و قابل دسترسی ارائه شده‌است. جدول شماره (۱) به تفکیک، انواع برنامه‌هایی که در دسترس مؤدیان قرار دارد و نیز کشورهای منتخب را نشان می‌دهد. علاوه بر این برنامه‌ها، مفهوم وسیع ارائه خدمات به مؤدیان دربر دارنده فعالیت مدیریت اجرایی مالیاتها در بهبود طراحی فرمها و ارائه اطلاعات و نیز تفسیرهای جدید قوانین از طریق نشریه‌های مالیاتی یا بخشنامه می‌باشد همچنین این برنامه‌ها شامل خدماتی است که توسط مشاورین خصوصی نیز عرضه می‌گردد. در این قسمت شش نوع از برنامه‌های مهم اطلاعاتی سودمند و قابل دسترس ارائه شده‌است.

### نشریات

بسیاری از کشورها دارای نشریات خاص مالیاتی می‌باشند. کشور کانادا ۱۴ راهنمای مالیاتی و ۳۰ جزوه در مورد مسائل جزئی مالیاتی دارد. اکثر نشریات مذکور مربوط به مالیات بر درآمد یا مالیاتهای دیگر است. برای اجرای نوع جدید مالیات بر کالاها و خدمات، سازمان مالیاتی قریب به ۹۰ نشریه منتشر کرده و نیز یک برنامه مشاوره مالیاتی و یک گروه تحقیق خاص فروشندگان جهت پاسخگویی به سؤالات تلفنی مؤدیان ایجاد کرده‌است.

اداره درآمدهای داخلی آمریکا ۱۱۰ نشریه جداگانه دارد که مؤدیان را درباره وظایف و تکالیف مالیاتی آنان یاری می‌دهد. نشریات مزبور علاوه بر فرمها و دستورالعملهایی است که جهت کمک به مؤدیان منتشر می‌شود. بعضی از نشریات که مورد استفاده عموم هستند در ادارات درآمدهای داخلی و کتابخانه‌های عمومی در

## جدول شماره (۱): برنامه‌های اطلاعاتی برای مؤدیان در کشورهای منتخب

ایران	آمریکا	ترینیداد	مکزیک	جامائیکا	کلمبیا	شیلی	کانادا	آرژانتین	کشور	نشریات:
										راهنمای مالیاتی (مستردا/مستردا)
	x	x	x	x	x	x	x	x		جزوات و پرتوها
x	x	x	x	x	x		x	x		نشریات فنی
	x	x	x	x	x		x			نوردهای صوتی
										فهرست مالیاتی روزنامه‌ها
	x	x	x	x	x	x				اطلاعاتی مطبوعاتی
x						x				وسایل را از تباطأ جمعی:
	x	x	x	x	x	x	x	x		آگهی‌های تجاری و برسانها
x	x	x	x	x	x		x			برنامه‌های خاص تلفظی
	x		x				x			نوردهای تصویری
x	x		x			x				کتابخانه‌های مطبوعاتی
										تماس‌های تلفظی:
x	x	x	x	x	x	x	x	x		کتاب نفی
	x						x			اطلاعات نفی
										تماس‌های شخصی:
x	x	x	x	x	x	x	x			مراجعه مستقیم
										سکانتیبه:
	x	x		x		x	x			نسخه‌های شخصی
	x	x		x		x	x			نسخه‌های مستفرد
										سایر برنامه‌ها:
	x	x	x	x		x	x	x		برنامه‌های هیئت‌ها
	x					x	x			شرکت‌های مشاوره‌ای و کنفرانس‌ها
	x	x								آموزش برای مشاغل جدید

مأخذ: کاسانگرا مینکا، بهبود مدیریت مالیاتی در حال توسعه، ترجمه علی اکبر عرب مازار و اصغر

شایانی، دانشکده امور اقتصادی

سراسر کشور در اختیار متقاضیان قرار می‌گیرد. اداره درآمدهای داخلی کوشش می‌نماید که قوانین، مقررات، دستورالعملها و تصمیمات پرونده‌های مالیاتی قضایی را به شیوه عینی منتشر نماید. به طوری که، مؤدی مالیاتی آگاهی لازم را یافته و قادر باشد وضعیت خود را با مقصود و روح قوانین تطبیق دهد. تمام نشریات مذکور به طور مجانی در اختیار مؤدی قرار می‌گیرد.

اگر چه انجام یک مطالعه منظم جهت پی بردن به اثرات این نشریات روی مؤدیان مشکل است ولی سوابق نشان داده است که این موضوع کاملاً می‌تواند مؤثر واقع شود.

## ب: وسایل ارتباط جمعی

همه ساله اداره درآمدهای داخلی آمریکا از یک ایستگاه تلویزیونی تجاری که از کانالهای بخش عمومی و شبکه‌های کابلی است در سراسر کشور برنامه پخش می‌نماید. این برنامه به صورت پرسش و پاسخ بوده و شامل مصاحبه با مقامات مالیاتی، حسابداران و وکلادز مورد مباحث مالیاتی است.

نوارهای تصویری در زمینه مسائل مالیاتی از دیگر اقدامات انجام شده می‌باشد. این نوارها در مغازه‌های نوار فروشی بخش خصوصی توزیع شده و به صورت اجاره در اختیار مؤدیان قرار می‌گیرد. سازمان مالیاتی مکزیک به همراه نوارهای تصویری، دستگاههای نمایش تلویزیونی را نیز در بین ادارات مالیاتی محلی توزیع نموده است. مؤدیان مالیاتی می‌توانند با مراجعه به اداره مالیاتی محل خود نوارهای مذکور در زمینه‌های مختلف مالیاتی را تماشا نمایند.

اداره درآمدهای داخلی همه ساله در سراسر کشور با روزنامه‌ها قراردادی منعقد می‌نماید که در اوایل فصل ارسال اظهارنامه، یک ضمیمه مالیات بر درآمد منتشر کنند. ضمیمه مزبور حاوی اطلاعاتی درباره مالیات بر درآمد برای خوانندگان روزنامه و تذکرات مفید، و توصیه‌ها و روشهایی برای ارسال اظهارنامه و پرداخت مالیات به ساده‌ترین شکل ممکن می‌باشد. شیلی نیز یک ضمیمه مالیاتی به همراه

روزنامه‌ها منتشر می‌کند.

اداره درآمدهای داخلی آمریکا همچنین از یک کمیته تبلیغات جهت تفاهم بین مؤدیان و اداره مالیات و تغییر دیدگاه مؤدیان نسبت به این اداره استفاده نموده که باعث افزایش اظهارنامه‌های تسلیم شده به شرح جدول (۲) گردید:

جدول شماره (۲): اظهارنامه‌های تسلیم شده در بخش

مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی ایالات متحده آمریکا

(درصد)

سال	مؤدیانی که اظهارنامه تسلیم نمودند	تغییر نسبت به سال قبل
۱۹۸۴	۶۱/۵	-
۱۹۸۵	۵۹/۹	-۱/۶
۱۹۸۶	۵۹/۷	-۰/۲
۱۹۸۷	۵۷/۷	-۲
۱۹۸۸	۵۷/۸	+۰/۱
۱۹۸۹	۵۸/۵	+۰/۷
۱۹۹۰	۶۰/۱	+۱/۶

منبع: کاسانگرا میلکا، بهبود مدیریت مالیاتی در کشورهای در حال توسعه، بانک جهانی،

ترجمه علی اکبر عرب مازار و اصغر شایانی، دانشکده امور اقتصادی.

توجه: هر یک درصد نشانگر حدود یک میلیون اظهارنامه مالیاتی در سال مربوطه است.

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت در سال ۱۹۹۰ تعداد مؤدیانی که اقدام به تسلیم اظهارنامه نموده‌اند نسبت به سال ۱۹۸۸ حدود ۲/۳ میلیون نفر افزایش یافته است.

**ج: تماس تلفنی**

هر فرد مقیم ایالات متحده آمریکا می‌تواند برای دریافت اطلاعات مالیاتی یا

سفارش فرمها و بولتن‌ها یا کسب اطلاعات در مورد حساب مالیاتی خود از طریق تلفن مجانی با اداره درآمدهای داخلی تماس حاصل نماید. سیستم تلفن مجانی در اختیار همه افراد بوده و برای پاسخگویی به سؤالات مؤدیان در فصل اظهارنامه، ۴۹۰۰ نفر کارمند در اختیار دارد. دقت، تواضع و داشتن اطلاعات کافی، سه خصیصه مهم در کارکرد سیستم تلفنی برای خدمت به مؤدیان می‌باشد.

در سوئد از کارکنان مالیاتی خواسته می‌شود تا در فصل تسلیم اظهارنامه به سؤالات تلفنی مؤدیان پاسخ دهند. مقامات مالیاتی سوئد تلاش می‌کنند اطلاعات درست از طریق کارکنان مجرب و آموزش دیده در اختیار مؤدیان قرار گیرد. هرگاه در فصل تسلیم اظهارنامه پاسخ‌های کامل و صحیح از طریق تلفن ارائه شود، فشار کار برای دیگر فصول سال کاهش خواهد یافت.

رعایت ادب و تواضع در برخورد با مؤدیان به منظور حفظ اعتماد و اطمینان در سیستم مالیاتی ضروری است. یک پاسخ کاملاً صحیح اگر به شیوه بد، گستاخانه و تحقیرآمیز داده شود یک خاطره ناخوشایند در ضمیر سؤال کننده به وجود خواهد آورد و باعث نارضایتی او از سیستم می‌شود. همچنین دسترسی مؤدیان به سازمان مالیاتی از دیگر عواملی است که باید مد نظر قرار گیرد.

## د: تماس‌های شخصی

در ایالات متحده، به‌طور کلی مؤدیان با سازمان مالیاتی بیش از سایر سازمانهای دولتی سر و کار و ارتباط شخصی دارند (به استثناء اداره پست). فرمها و دستورالعملها توسط اداره درآمدهای داخلی برای مؤدیان مندرج در فهرست مالیاتی به‌طور سالیانه ارسال می‌شود. تقریباً از ۴۵ میلیون مورد تماس مؤدیان با اداره مذکور، حدود ۷ میلیون مراجعه شخصی برای دریافت خدمات مختلف بوده‌است. اداره درآمدهای داخلی دارای ۵۹۷ اداره کل است که در فصل تسلیم اظهارنامه، یعنی از ژانویه تا آوریل به سؤالات مؤدیان در مورد اطلاعات درباره قوانین مالیاتی، تأثیر

قوانین در وضعیت آنها و وضعیت جاری حساب مالیاتی آنها پاسخ می‌دهند. علاوه بر ساختمانهای ادارات مذکور، فرمها و دستورالعملها در ادارات پست، بانکها و کتابخانه‌ها در سراسر کشور در دسترس مؤدیان می‌باشد. غالب ادارات برای ارائه خدمت به مؤدیان در طول سال دارای کارکنان خاص هستند که انجام این وظیفه را به عهده دارند.

### مکاتبات و سایر منابع ارائه اطلاعات

کمتر از ۰/۴ درصد ارائه خدمات به مؤدیان از طریق مکاتبه انجام می‌پذیرد. در ادراه درآمدهای داخلی آمریکا سؤالاتی که از طریق مکاتبه مطرح می‌شود محدود است و در قیاس با سایر موارد، نامه‌های کمتری در این رابطه دریافت می‌گردد.

منابع متعدد دیگری نیز وجود دارد که مؤدیان می‌توانند اطلاعاتی راجع به نحوه انجام تکالیف مالیاتی از آنها دریافت نمایند. حدود ۴۷ درصد از کسانی که اظهارنامه مالیات بر درآمد تسلیم می‌کنند از خدمات افرادی که در قبال دریافت وجه خدمت ارائه می‌دهند، بهره می‌گیرند. ایالات متحده از تعداد زیادی مشاورین حرفه‌ای خدمات مالیاتی که این وظایف را انجام می‌دهند بهره می‌گیرد. حسن نیت و همکاری آنها برای کارکرد مؤثر سیستم مالیاتی ضروری است. در ادراه درآمدهای داخلی برنامه‌های متعدد دیگری وجود دارد که در دسترس گروههای زیادی از مردم قرار می‌گیرد و به کسانی خدمت ارائه می‌نماید که توانایی پرداخت حق‌المشاوره به مشاورین را ندارند و یا نمی‌توانند وظیفه ارسال اظهارنامه را شخصاً انجام دهند. مضافاً این اداره یک برنامه آموزش برای صاحبان مشاغل جدیدالتأسیس دارد که وظایف و تکالیف و مسؤولیتهای قانونی خود را بیاموزند و طبق آنها عمل نمایند.

داوطلبان ارائه خدمات از گروههای مختلف از قبیل حسابداران، بازنشستگان و سایر افراد علاقمند تشکیل شده که بعد از آموزش توسط سیستم مالیاتی آنها بدون چشم داشت وجهی، چه از جانب دولت و چه از جانب مؤدیان در مراکز به کار



می‌پردازند.

## برنامه‌های دبیرستانی

یکی از وظایف اساسی سازمان مالیاتی آماده نمودن شهروندان جوان برای زمانی است که باید اظهارنامه مالیاتی تسلیم نمایند. ایالات متحده برنامه‌ای تحت عنوان آشنایی با مالیاتها دارد که در دبیرستانها به دانش‌آموزان سنین ۱۴ تا ۱۸ سال آموزش داده می‌شود. البته این دوره اجباری نبوده ولی بیش از ۴ میلیون دانش‌آموز دبیرستانی در سال ۱۹۹۰ در این دوره شرکت نموده‌اند. در طول دوره نیاز به خدمات دولت، ضرورت مالیاتها و نحوه تکمیل یک اظهارنامه مالیاتی به روش ساده تشریح می‌شود. برنامه‌های مشابهی نیز در سایر کشورها وجود دارد. مثلاً در اسپانیا وزارت دارائی مواد آموزشی را با مهارت به شکل کتابهای طنز درآورده که اصول اساسی برای پرداخت مالیات را تفهیم می‌نماید.

قلیپین یکی از کشورهای در حال توسعه است که به آموزش بلندمدت مؤدیان علاقه نشان داده‌است. از سال ۱۹۶۱ کمیسیون مشترک سیاستگذاری و اجرایی مالیاتی برای تعیین حد آگاهی عموم در باب مالیات، میزان تمکین، نگرش و علاقه مؤدیان به سازمان مالیاتی و مشکلات عمومی سازمان بررسی‌های به عمل آورده‌است. براساس این بررسی‌ها، برنامه بلندمدتی به منظور اصلاح و بهبود آموزش اطلاعات و کمک به مردم تدوین گردید. بخش عمده برنامه، تلاش در جهت بالا بردن آگاهی‌ها و اطلاعات از طریق مدارس بود. در حال حاضر هم مدارس ابتدایی و هم دبیرستانها آموزش مالیات را در برنامه‌های تحصیلی خود گنجانده‌اند.

## اثرات ناشی از ارائه خدمات به مؤدیان

آیا یاری و کمک به مؤدیان سبب افزایش امر تمکین یا کاهش عدم تمکین می‌گردد؟ افزایش امر تمکین و کاهش عدم تمکین را نباید یکسان تلقی نمود زیرا

مستلزم اقدامات متفاوت از جانب سازمان مالیاتی بوده که ممکن است انواع مختلف مؤدیان را مدنظر داشته باشد. از یک طرف انتشار جزوات راهنمای مؤدیان و پخش برنامه‌های آشنایی با سیستم مالیاتی از طریق وسایل ارتباط جمعی باعث افزایش تمکین آن دسته از مؤدیانی می‌شود که از قانون پیروی می‌کنند. این امر یکی از اهداف مهم سازمان مالیاتی است. از طرف دیگر ضمانت‌های اجرایی لازم (مانند حسابرسی مالیاتی) جهت کاهش عدم تمکین در مورد مؤدیانی که از پرداخت کامل بدهی خود امتناع می‌ورزند، ضروری است در حالی که برنامه‌های کمک به مؤدیان ممکن است نقش کمتری برای کاهش عدم تمکین داشته باشد. اما این برنامه‌ها به‌طور قابل توجهی می‌توانند در افزایش امر تمکین، مخصوصاً از طریق آگاهی دادن به مؤدیان و رفع ابهامات آنها مؤثر واقع شوند. آیا ارائه خدمات به مؤدیان اعتماد آنها را به سیستم مالیاتی افزایش می‌دهد؟ اگر این امر تنها ضابطه موجود برای جلب اعتماد مؤدیان به سیستم مالیاتی باشد منطقاً می‌توان گفت که ارائه خدمات خوب، میزان اعتماد به سیستم را بالا می‌برد. ولی عوامل بسیاری از جمله: عادلانه کردن قوانین مالیاتی - رفع پیچیدگی‌های قوانین مالیاتی - عدم تبعیض در اعمال سیاستهای اجرایی. وجود دارند که به بالابردن میزان اعتماد مؤدیان کمک می‌نمایند.

هر یک از عوامل فوق می‌تواند میزان اعتماد مؤدیان به سیستم مالیاتی را تحت تأثیر قرار دهد. بنابراین ارزیابی دقیق این موضوع که ارائه خدمت به مؤدیان تا چه اندازه منجر به افزایش اعتماد آنان به سیستم مالیاتی گردد تا حدودی مشکل است. در یک نظرسنجی که توسط اداره درآمدهای داخلی ایالات متحده انجام گرفته ۷۵ درصد پاسخ‌دهندگان با مؤثر بودن ارائه خدمات در اعتماد به سیستم مالیاتی موافق بوده‌اند و ۲۵ درصد تحت تأثیر کمکهای ارائه شده نبوده‌اند. به‌طور کلی شخص تا زمانی که به سیستم اعتماد نداشته باشد توصیه‌های آن را به کار نمی‌بندد. زمانی که برنامه‌های ارائه خدمت به مؤدیان، اطلاعات درست و قابل اعتماد عرضه می‌دارند، منطقی است نتیجه بگیریم که مؤدی اعتماد خواهد کرد. نتیجه‌ای که از این بحث حاصل خواهد شد این

است که برنامه ارائه خدمت به مؤدیان از طریق افزایش اعتماد نسبت به سیستم، افزایش تمکین نسبت به قوانین مالیاتی را در پی خواهد داشت و نیز اختصاص یک گروه مشخص از مأمورین برای یاری مؤدیان، فرصتی را برای سایر مأمورین فراهم می‌آورد که وظایف عادی خود را بدون وقفه انجام دهند.

## خدمات رسانی به مؤدیان مالیاتی در ایران

در قوانین مالیاتی ایران هیچ‌گونه پیش‌بینی جهت خدمات‌رسانی به مؤدیان مالیاتی انجام نگرفته‌است. اگرچه در وظایف وزارت امور اقتصادی و دارایی در قسمت وظایف روابط عمومی، بندی تحت عنوان «تهیه و تنظیم برنامه‌های تبلیغاتی و انتشاراتی به منظور آشنا ساختن مردم با قوانین و مقررات مالیاتی برای جلب اعتماد آنان به دستگاه‌های وصول و آگاهی عموم از نحوه محترف مالیاتها در کشور» آورده شده، ولیکن اقدام جدی در این مورد صورت نگرفته‌است. به نظر می‌رسد جامه عمل پوشاندن به این امر به یک تشکیلات مجزا نیاز داشته باشد و به دلیل گستردگی و متنوع بودن برنامه‌های خدمات‌رسانی هزینه بالایی را طلب می‌کند. روابط عمومی به دلیل نداشتن یک گروه تخصصی در این زمینه و محدودیت اعتبار لازم، نتوانسته این رسالت عظیم را انجام دهد. لذا لازم است پیش‌بینی در مورد تأمین اعتبار در بودجه اختصاصی صورت پذیرد و این موضوع به‌طور جدی و با برنامه‌ریزی جامع و دقیق دنبال شود.

در ایران اداره روابط عمومی وزارت امور اقتصادی و دارایی با واحدهای سنجش افکار با اخبار مربوط به عملکرد، تبلیغات، صدا و سیما، سمینارها و تشریفات، بولتن و واحد آگهی‌ها به میزان بسیار اندک وظیفه خدمات‌رسانی به مؤدیان را به عهده دارد. به طوری که در زمینه جزوات و بولتن‌ها تنها نمایشگاهها و سمینارها نشریاتی را به چاپ رسانده و به مردم ارائه می‌نمایند. (زیرا بودجه و دستور چاپ آنها فقط در این زمان به آنها تخصیص داده می‌شود). در عین حال اطلاعیه‌های مربوط به سمینارها،

انتصابات و تغییر و تحولات در بخشنامه‌های مالیاتی نیز توسط واحد خبر روابط عمومی در روزنامه‌ها درج می‌گردد.

مجله مالیات نیز که توسط دانشکده امور اقتصادی به چاپ می‌رسد در زمینه مالیات اطلاعاتی را به مردم می‌دهد، ولی به دلیل محدودیت چاپ تنها در برخی کتابخانه‌ها قابل دسترس است.

در رابطه با آگهی‌های تجاری در رادیو و تلویزیون کار انجام شده فقط معرفی دیسکتهای کامپیوتری در رابطه با قوانین مالیاتی و بخشنامه‌های آن توسط اداره کل خدمات مالیاتی و شرکت ماشین‌های محاسب الکترونیکی بوده است. در سال ۱۳۷۴ با نمایش سریال مرد قانون، روابط عمومی وزارت امور اقتصادی و دارایی یک برنامه خاص تلویزیونی در زمینه مالیات تهیه نمود که از موفقیت چندانی برخوردار نبود.

میزگرد مالیات مشارکت ملی در اواخر سال ۱۳۷۵ زمینه‌ای برای بحث و گفت و گو میان دست‌اندرکاران بخش‌های مالیاتی کشور فراهم ساخت.

در گذشته نیز در کانال پنج سیمای جمهوری اسلامی ایران در برنامه در شهر مصاحبه‌هایی در زمینه مالیات با مردم و مسئولین انجام می‌شد. در رابطه با نوارهای تصویری، یک تابلوی کامپیوتری در قسمت حیاط وزارتی و زاتخانه دایر شده است که پیامهای مالیاتی را در آن به نمایش می‌گذارند.

در زمینه تماسهای تلفنی، روابط عمومی وزارت امور اقتصادی و دارایی شماره تلفن‌هایی را در روزنامه‌ها اعلام نموده تا چنانچه مشکلی در هر زمینه‌ای وجود داشته باشد مؤدیان بتوانند با آن تماس حاصل نمایند. با خط فنی پیامهای تلفنی و پیاده‌کردن نوار آنها، مسایل مطرح شده به قسمت‌های مربوطه ارجاع شده و با گرفتن جواب به شخص مربوط پاسخ داده می‌شود که این خود یک دوره ۱۰ تا ۱۵ روزه به طول می‌انجامد. اگر فوریتی در کار باشد با مراجعه مؤدی و هماهنگی لازم با روابط عمومی و زیر نظر مدیرکل بخش مربوطه مشاوران هر بخش (به‌طور مثال مالیات بر شرکتها، مشاغل و...) راهنمایی‌های لازم را به مؤدیان انجام می‌دهند. همانطور که ملاحظه

می‌شود این مشاوره هم مدت زمان زیادی به طول می‌انجامد.

در سال ۱۳۷۵ اداره کل اطلاعات و خدمات مالیاتی با بازنگری فرم اظهارنامه‌های مالیاتی فرم‌هایی تهیه و در اختیار مؤدیان قرار داد که تا حدودی نسبت به اظهارنامه‌های قبلی ساده‌تر و گویاتر شده‌است.

چهار جزوه تحت عنوان «از مالیات چه می‌دانیم» در سال‌های ۶۵، ۶۶، ۶۷ توسط دفتر روابط عمومی و ارشاد به چاپ رسیده‌است که طی آنها تاریخچه، اهداف، وظایف و عملکرد وزارت امور اقتصادی و دارایی و مؤسسات وابسته، همچنین توضیحاتی در رابطه با مالیات، مالیات بر شرکتها و مالیات بر ارث منتشر گردیده که به صورت رایگان در اختیار مراجعین قرار گرفته‌است، با این همه چاپ این جزوات تداوم نیافت.

در رابطه با تماسهای تلفنی، که بر روی نوار ضبط شده، مؤدی یا شخص سؤال کننده مستقیماً با، پاسخگو که می‌تواند جوابهای دقیق و تخصصی ارائه نماید در تماس نبوده و در زمینه مالیات آگاهی چندانی ندارد. سؤالات و مسایل مطرح شده بعداً به بخشهای مربوطه و یا شورای عالی مالیاتی ارجاع داده می‌شود و پاسخهای اخذ شده از این مرکز از طریق نامه و یا شماره تلفن‌های داده شده در اختیار مؤدیان قرار می‌گیرد. (در آذرماه سال ۱۳۷۶، ۲۰۰ مورد تماس تلفنی وجود داشته‌است<sup>(۱)</sup>). یکی از محاسن دریافت پیامها این است که در طول زمان جزوهای محرمانه تحت عنوان «سؤالات مؤدیان، پاسخهای واحد ارتباطات مردمی وزارت امور اقتصادی و دارایی» تهیه و در اختیار وزیر و معاونین وزیر قرار می‌گیرد تا در مواقع لزوم دستورالعمل لازم توسط وزیر در آن قید گردد.

همچنین اطلاعات مربوط به فرار مالیاتی که از طریق این تماسهای تلفنی و یا از طریق نامه در اختیار دفتر روابط عمومی قرار می‌گیرد توسط این واحد به اداره کل اطلاعات و خدمات مالیاتی جهت انجام اقدامات مقتضی (واحدیابی) ارجاع می‌شود.

۱ - در هر نوار ۵۰ ای ۶۰ مورد تماس تلفنی ضبط می‌شود.

در مورد تخلفات ممیزین یا بخش‌های دیگر این اطلاعات از طریق دفتر روابط عمومی به دادستانی انتظامی ارجاع می‌گردد.

فقدان یک نهاد اداری به منظور برقراری ارتباط عمومی مؤدیان و مأموران تشخیص مالیات و بی‌توجهی به مسایل تبلیغاتی و فرهنگی، عملاً موجب بروز نارسایی‌های زیر گردیده‌است.

- عدم اجرای برنامه‌های ارشادی مؤدیان و مأموران تشخیص مالیات نسبت به وظایف و تکالیف قانونی آنها.

- ایجاد جو بدبینی بین مأموران تشخیص و مؤدیان مالیاتی.

- عدم اجرای برنامه مشخص در مورد معرفی مالیات و شیوه مصرف آن.

بنابراین در رابطه با این نارسایی پیشنهادی مشخص گردیده‌است که واحدی مستقل در معاونت درآمدهای مالیاتی برای برنامه‌ریزی و ارائه خدمات به مؤدیان و اجرای امور فرهنگی تشکیل گردد تا با همکاری روابط عمومی بتواند، بخش عمده‌ای از مشکلات سیستم مالیاتی فعلی را برطرف نماید.

## نتیجه‌گیری

هدف از خدمات به مؤدیان مالیاتی دستیابی به وضعیتی در نظام مالیاتی است که پیروی و تمکین از قوانین مالیاتی را برای مؤدیان به سادگی میسر سازد تا مؤدیان بتوانند داوطلبانه به تکالیف و تعهدات قانونی خود عمل کنند. در این مقاله تلاش شد تا برخی عناصر موردنیاز برای خدمت به مؤدیان، اجرای تعهدات قانونی و تبیین انواع برنامه‌های اطلاعاتی مؤدیان و اثرات سیستم خدمات به مؤدیان مورد بررسی قرار گیرد. در مورد ایالات متحده غالب محققان و مجریان معتقدند که برنامه‌های خدمت به مؤدیان، در اداره درآمدهای داخلی مؤثر بوده و سطح تمکین بیشتری را به همراه داشته‌است. به ویژه زمانی که مؤدیان با خط مشی‌های کلی دولت موافق بوده و معتقدند که قوانین مالیاتی عادلانه اجرا می‌شوند. زمانی که قوانین مالیاتی پیچیده هستند، ارائه

خدمت به مؤدیان باعث افزایش میزان اطلاعات آنها از قوانین شده، اعتماد مؤدی را جلب و تمکین را سهل‌تر می‌سازد.

بایستی به‌طور منطقی از بررسی علت غایی خدمت به مؤدیان شروع نمود، هدفها را تعریف کرد و آنگاه برنامه‌هایی را تدوین نمود که نیل به هدفهای مورد نظر را تضمین نماید. تسهیل در اجرای وظایف قانونی توسط مؤدیان مالیاتی مستلزم اقداماتی نظیر بهبود سطح خدمات به مؤدیان از طریق دستورالعمل‌های روشن، فرمهای ساده و قابل فهم و نیز ارائه اطلاعات لازم به آنهاست. این امر باعث بالابردن ارتباط و سطح تبادل نظر با مؤدی و تقویت وجهه ادارات مالیاتی خواهد شد. در ایران خدمت به مؤدیان عملاً به دلیل فقدان یک نهاد اداری و تشکیلات منسجم وجود ندارد.

گاهی روابط عمومی به‌طور مقطعی کارهایی انجام می‌دهد. مثلاً چند شماره تلفن جهت تماس اختصاص داده است، اما اگر حتی در طول شبانه‌روز این خطوط فعال باشند برای شهر بزرگی مثل تهران، نمی‌تواند خدمات قابل توجهی به مؤدیان ارائه نماید. به نظر می‌رسد بخش عمده‌ای از مشکلاتی که امروز سیستم مالیاتی با آن مواجه است مربوط به همین امر است. یعنی زمانی که مؤدی اطلاعات کافی راجع به مالیات، نحوه پرداخت و آشنایی با قوانین مالیاتی و غیره ندارد، خود به خود سبب بروز مشکلات شده و با مأمورین همکاری لازم را نمی‌نماید. در ایران برخلاف دیگر کشورها تلاشی جهت تقویت وجهه ادارات مالیاتی نشده و مؤدیان به مأمورین بدبین هستند. به‌طور کلی باید گفت که فرهنگ مالیاتی در ایران پایین است و دلیل این امر خود سیستم مالیاتی است. در این خصوص لازم است واحدی مستقل برای برنامه‌ریزی خدمت به مؤدیان و اجرای امور فرهنگی در معاونت و درآمدهای مالیاتی تشکیل شود تا با همکاری روابط عمومی از طریق ارائه خدمات به مؤدیان بتواند بخش عمده‌ای از مشکلات سیستم مالیاتی فعلی را برطرف نماید.

## پاورقی‌ها:

- ۱- جی جی توماس، اقتصاد غیر رسمی، ترجمه و تلخیص: منوچهر نوربخش و کامران سپهری، مؤسسه تحقیقات پولی و بانکی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران سال ۱۳۷۶.
- ۲- «طرح تحقیقاتی اصلاح نهادی و ساختاری سیستم مالیاتی»، مجله مالیات، شماره‌های ۶، ۷، ۸، ۹، دانشکده امور اقتصادی.
- ۳- «اقتصاد غیر رسمی»، پیشین
- 4 - David J. Pyle, "Tax Evasion and the Black Economy" 1989.
- ۵- کاسانگرا میلکا، بهبود مدیریت مالیاتی در کشورهای در حال توسعه، ترجمه علی‌اکبر عرب مازار و اصغر شایانی، دانشکده امور اقتصادی، سال ۱۳۷۵.
- ۶- همان.

## منابع و مأخذ

- ۱- جزوات «از مالیات چه می‌دانیم» روابط عمومی و ارشاد وزارت امور اقتصادی و دارایی.
- ۲- کاسانگرا میلکا، «بهبود تمکین مالیاتی»، کارگاه آموزشی مالیاتی، تهران، شهریور ۱۳۷۸.
- ۳- طرح تحقیقاتی اصلاح نهادی و ساختاری سیستم مالیاتی، معاونت امور اقتصادی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی