

الزامات حقوقی پرداخت مالیات و نقش آن در توسعه اقتصادی کشور

(تاریخ دریافت ۱۳۹۷/۲/۲۲ ، تاریخ تصویب ۱۳۹۷/۰۸/۲۲)

وحید سلیمانی

چکیده

تعارض میان معقولات توزیع درآمد و توسعه اقتصادی زمانی بالا گرفت که بلوک شرق خود را پرچمدار طبقات محروم و لذا پیشگام در توزیع عادلانه درآمد و بالاحض تجدید توزیع درآمد و به زیان سرمایه داران و مالکان معرفی کرد و بلوک غرب در سوی دیگر خود را منادی توسعه اقتصادی و رفاه نامید. در آشنایی با تحلیل‌های خاص نظری و شناخت آن‌ها به کمک تجربه کشورهای رو به توسعه است که معلوم می‌شود آیا توزیع درآمد در جریان توسعه اقتصادی به زیان یا به نفع گروه‌های کم درآمد عمل می‌کند و یا اینکه آیا بهبود توزیع درآمد از طریق سیاست‌های مالیاتی و انجام هزینه‌های دولتی در نهایت توسعه اقتصادی را کند یا تند می‌سازد. مطلب مهمتری که وجود دارد تأثیر واقعی این سیاست‌هاست زیرا اغلب اوقات سیاست‌های متوجه تعدیل درآمد به واسطه ساختارهای ناقص اقتصادی و نهادهای وابسته به گروه‌های پردرآمد خلاف هدف اصلی نفعی عاید گروه‌های کم درآمد نمی‌شود. در نتیجه مسیر تحقق عدالت اجتماعی یا دست کم یکی از مسیرهای آن توسعه اقتصادی است. در این راستا سیاست‌های مالی (که سیاست‌های مالیاتی نقش مهمی از سیاست‌های مالی است) از طریق تأثیر بر تخصیص عوامل تولید، توزیع درآمد و ثروت، بهبود در بازدهی نیروی کار و نهایتاً تأمین مالی سیاست‌های توسعه اقتصادی به تحقق این هدف کمک می‌کند.

واژگان کلیدی: مالیات، توسعه اقتصادی، نظام مالیاتی، مقررات مالیاتی، مؤدیان



بخش اول: تعاریف رشد و توسعه اقتصادی

برای اینکه برداشتی نسبتاً مناسب از توسعه اقتصادی داشته باشیم لازم است ابتدا تعریفی از رشد اقتصادی را ارائه دهیم. رشد اقتصادی به منزله افزایش کمی در میزان تولیدات کالاها و خدمات در طی زمان است و معیار اندازه گیری آن تغییرات در ((تولید ناخالص ملی)) می باشد. تولید ناخالص ملی عبارتست از حاصل جمع ارزش نهایی کلیه کالاها و خدمات که طی یکسال مالی از عملکرد اقتصاد یک جامعه تحقق می شود. توسعه اقتصادی فرآیندی ((پویاست)) که رشد اقتصادی لازمه آن است. اگر چه رشد اقتصادی شرط لازم برای توسعه اقتصادی است اما شرط کافی آن است که تغییرات و تحولات پویا و لازم بین کلیه عناصر و عوامل تشکیل دهنده یک سیستم اقتصادی که موجبات رشتولید ناخالص ملی عبارتست از حاصل جمع ارزش نهایی کلیه کالاها و خدمات که طی یکسال مالی از عملکرد اقتصاد یک جامعه تحقق می شود. توسعه اقتصادی فرآیندی ((پویاست)) که رشد اقتصادی لازمه آن است. اگر چه رشد اقتصادی شرط لازم برای توسعه اقتصادی است اما شرط کافی آن است که تغییرات و تحولات پویا و لازم بین کلیه عناصر و عوامل تشکیل دهنده یک سیستم اقتصادی که موجبات رشد اقتصادی را فراهم آورده است رخ می دهد و به طور کلی می توان توسعه را چنین گفت که توسعه جریانی یک بعدی یعنی رشد تولید نیست بلکه توسعه جریانی چند بعدی است که در آن مجموعه نظام اجتماعی هماهنگ و متناسب با نیازهای متنوع اساسی انسان ارتقاء می یابد که در نتیجه این ارتقاء ظرفیت های جدیدی در جامعه ایجاد می شود.

بند اول: عوامل مؤثر بر توسعه اقتصادی

عوامل مؤثر بر توسعه اقتصادی یک کشور را تحت سه گروه عوامل اقتصادی، سیاسی و فرهنگی میتوان تقسیم بندی نمود که عوامل مذکور در حقیقت نظام اقتصادی حاکم بر یک جامعه و کشور را نیز به تصویر می کشاند.

الف) عوامل اقتصادی: عوامل اقتصادی را میتوان در دسترس بیشتر به منابع طبیعی، انباشت سرمایه، تکنولوژی و غیره دانست. مسلماً کشوری که دسترسی بیشتر به عوامل اقتصادی دارد می تواند فرآیند توسعه اقتصادی پویاتری را داشته باشد. زیرا رشد اقتصادی و پیشرفت اقتصادی بیشتری خواهد داشت و بهره برداری بیشتر از این منابع می تواند ظرفیت تولیدی را به سرعت افزایش می دهد. منظور از انباشت سرمایه به معنای اضافه کردن به موجودی ماشین آلات، ابزار آلات و کالاهای سرمایه ای دیگر در طول زمان می باشد و از طریق انباشت سرمایه می توان سرمایه گذاری های بیشتری را تحقق بخشید.

ب) عوامل سیاسی: مهمترین عامل سیاسی که در تسریع فرآیند اقتصادی- اجتماعی یک جامعه میتواند بسیار مؤثر باشد ثبات سیاسی می باشد. عدم ثبات سیاسی موجب می شود که برنامه های اجتماعی و اقتصادی به بار ننشینند و گسستگی در برنامه توسعه بوجود آید.

ج) عوامل اجتماعی و فرهنگی: در فرآیند اقتصادی جامعه سنتی کشاورزی به یک جامعه مدرن صنعتی، شیوه های صنعتی تولید نیز تبدیل به شیوه های مدرن تولیدی می گردد. تحولات تکنولوژیکی بیشتر به وجود می آید و فرهنگ سنتی تولید تبدیل به فرهنگ صنعتی می شود.

بند دوم: مطالعه مربوط به رابطه بین مالیات و رشد اقتصادی

الف) ((مارتین)) و ((فردمنش)) در سال ۱۹۹۰ با استفاده از اطلاعات بر برش عرضی برای ۷۶ کشور نتیجه گرفتند که بین نسبت درآمد مالیاتی به تولید ناخالص ملی از یک طرف و نرخ رشد اقتصادی از طرف دیگر یک رابطه منفی وجود دارد.

ب) ((رایین برگنس)) و ((نیکلاس ستیسرد)) در مقاله ((مالیات و توسعه)) اطلاعات مادی ۸۲ کشور در حال توسعه را مورد بررسی قرار داده و نشان می دهد که ارتباط ضعیف ولی



معناداری (در سطح ۵٪) بین نسبت مالیاتی و درآمد برای کشورها وجود دارد و شکاف بین نظام قانونی مالیاتی و نظام واقعی مالیاتی کاهش می یابد و نرخ های بالای مالیاتی تقلیل یافته .

دراقتصاد کلان هر جامعه ای عمدتاً چهار هدف اصلی، رشد اقتصادی مداوم، توزیع عادلانه تر درآمدها، ثبات قیمت ها و تحقق اشتغال کامل منابع مدنظر قرار می گیرد. رشد اقتصادی مداوم و مستمر بایستی بتواند نیازهای جامعه و تغییرات الگوی مصرفی را پاسخگو باشد. همان طور که می دانیم منظور از مالیات دریافت قسمتی از دارایی افراد توانمند از نظر اقتصادی و توزیع این دارایی به افراد ناتوان از نظر اقتصادی که انجام این عمل در بحث توزیع عادلانه تر درآمد مطرح می شود پس توزیع عادلانه تر درآمدها به این معنی است که شکاف درآمدی بین گروه های درآمدی جامعه کمتر باشد. بهبود در توزیع درآمدها و به عبارتی خارج کردن قسمتی از ثروت افراد ثروتمند و توزیع عادلانه آن بین افراد نیازمند باعث کاهش فقر و نابرابری شده و در نتیجه باعث ایجاد توسعه اقتصادی در جامعه می شود. ثبات قیمت ها نیز حاکی از یک روند متعادل در نوسانات قیمت ها و در فرآیند رشد و توسعه اقتصادی می باشد.

بخش دوم: توزیع فردی و توزیع کارکردی

مسئله توزیع درآمد عموماً به عنوان مسأله ((توزیع درآمد فردی)) (یعنی این که چگونه درآمد میان مردم توزیع می شود.) شناخته می شود. معمولاً برابری درآمد میان خانوارها بر حسب توزیع درآمد متناسب با اندازه (یا سطح) درآمد هر خانوار (یا عضو خانوار) اندازه گیری می شود. البته در علم اقتصاد اغلب توزیع درآمد بر حسب سهم های درآمدی عوامل تولید تحلیل شده اند. از آن جا که سهم های عامل درآمدهای نسبی عوامل تولید مانند نیروی کار و سرمایه را برحسب سهم در ارزش افزوده اندازه گیری می کنند. آن را ((توزیع کارکردی درآمد)) می نامند. به طور کلی، توزیع درآمد برحسب اندازه هم بوسیله توزیع درآمد بین نیروی کار و دارایی سرمایه (توزیع کارکردی) و هم بوسیله توزیع دارایی حامیان طبقات اندازه درآمد تعیین می شود.

بند اول: نقش مالیات بر توسعه

می توان گفت دولت ها با اخذ مالیات (نوعی درآمد برای دولت ماست) و از طریق توزیع عادلانه این درآمد بین افراد کشور را به سوی توسعه اقتصادی سوق می دهد. اما بر سر راه توسعه اقتصادی از نظر قوانین و مقررات مالیاتی مشکلات وجود دارد که به شرح زیر می باشد:

۱- نگاه نادرست به مالیات شرکتی و مفهوم اشخاص حقیقی : با پذیرش این اصل که اشخاص حقیقی باید پرداخت کنندگان واقعی مالیات باشند، اولین نتیجه بدیهی این است که در مواردی که درآمد حاصل از شرکت ها را می توان بطور دقیق به اشخاص حقیقی مالک آن ها نسبت داد باید سیستم مالیاتی به گونه ای طراحی شود که درآمد به طور دقیق به اشخاص حقیقی داده شود.

۲- نبود مالیات بر افزایش ارزش سرمایه : هنگامی که مالیات نقش مهمی بر توسعه اقتصادی دارد برای حفظ عدالت مالیاتی باید از هرگونه درآمد مالیات اخذ شود که یکی از مهمترین مصادیق درآمد افزایش ارزش دارایی های مایملک است.

۳- عدم تورم زدایی : هنگامی که نرخ های مالیاتی با درآمد، افزایش پیدا می کند تورم زدایی از درآمدها امری مهم است و چرا که با وجود پدیده تورم به تدریج گروه های درآمدی با نرخ های بالاتری مواجه می شوند.

۴- تبعیض مالیاتی نسبت به شرکت های دولتی، خصوصی و مؤسسه های خیریه : این امر باعث می شود فعالیت های خصوصی در رقابت با فعالیت های مشابه دولتی در شرایط سخت تری قرار می گیرند و به این صورت کارایی اقتصادی نیز مخدوش می شود. هم چنین دیگر نمادهایی که تحت عنوان خیریه فعالیت می کنند در سال های اخیر اقدام به تشکیل شرکت های مختلف کرده اند و از امتیازات و معافیت های مالی نیز برخوردار شده اند.

۵- حمایت نکردن مالی از کارآفرینان



۶- توجه نکردن به ریسک در اخذ مالیات

۷- توجه نکردن به حفظ و شناسایی پایه مالیاتی

۸- انطباق نداشتن ترکیب شورای عالی مالیاتی و اختیارات آن با عدالت و انصاف

۹- نظام داوری میان مؤدی و مالیات گیرنده

بند دوم: اصول کلی تأمین بهینه مالیات

برای تضمین حداکثر درآمد مالیاتی با حداقل هزینه، برخی اصول کلی اقتصادی و اداری باید رعایت گردد:

الف) اصول کلی اقتصادی:

۱- برای جلوگیری از فرار مالیاتی باید واردات و تولیدات توسط تعداد معدودی شرکت های خصوصی یا افراد انجام گیرد.

۲- کشش قیمتی تقاضا در هنگام تحصیل مالیات باید در نظر گرفته شود و کشش قیمتی کالاهای منتخب به حدی کم باشد که افزایش مالیات روی کل مصرف، تأثیر چندان نگذارد. یا کشش درآمدی تقاضا برای کالای مورد نظر زیاد باشد که مالیات تحصیل شده دولت نیز افزایش می یابد.

۳- برای تأمین عدالت مالیاتی و حمایت از اقشار کم درآمد لازم است که دولت کالاهای ضروری را از مالیات معاف سازد ولی بر کالاهای لوکس و تجملی مالیات تصاعدی ببندد.

ب) اصول کلی اداری: توانایی کشورهای جهان سوم در جمع آوری مالیات به منظور تأمین منابع مالی برنامه های دولت در روند توسعه، برقراری توازن میان درآمدها و هزینه های عمومی، کاهش نابرابری های اجتماعی و بهبود بخشیدن به توزیع درآمد به دو عامل بستگی دارد:

۱- سیستم اخذ مالیات

۲- صلاحیت و کارایی مأموران اخذ مالیات.

متأسفانه در اکثر کشورهای جهان سوم، مدیریت مالیاتی، علاوه بر مشکلاتی نظیر ضعف و فساد اداری با محدودیت های سیاسی مواجه است. به این صورت که سیاستمداران یا افرادی که در تصمیم گیری های حکومتی دارای نفوذند، صاحبان سرمایه ها و شرکت های بزرگ می باشند. آن ها از راه های مختلف نظیر فشار آوردن روی قانون گذاران می توانند معافیت های مالیاتی برای خود تحمیل کنند.

ج) گسترش فرهنگ پرداخت مالیات: با ترویج روح جمعی و بهره گیری از شیوه های اخلاقی، فرهنگی را در جامعه گسترش دهد که افراد جامعه به پرداخت مالیات به عنوان وظیفه دینی و مسؤولیت اجتماعی نگاه کنند و فرار از آن را معصیت و گناه بشمارند و به آن بصورت یک امر مذموم و ناپسند بنگرند و سرپیچی از پرداخت مالیات را مترادف با خیانت ملی و تجاوز به حقوق دیگران بدانند.

بخش سوم: مطالعات مربوط به ایران در مورد مالیات

در ایران مانند بسیاری از کشورهای صادر کننده نفت، دسترسی به منابع درآمدی سرشار و سهل الوصول حاصل از نفت، در طی سال ها مانع از توجه جدی به نقش مالیات ها در اقتصاد و سیاست های مالی گردیده است. طی سال های اخیر بروز نوسان هایی در بازار نفت تنگنانهایی برای بودجه کشور ایجاد نموده و سبب گردیده تا مالیات ها حداقل با هدف تأمین منبع مطمئن درآمدی که دارای ثبات بیشتری است مورد توجه جدی قرار گیرد. بدین جهت موضوع مالیات، عنوان تحقیقی بسیاری از کارشناسان و اساتید و ... را به خود اختصاص داده است که سه مورد از این تحقیقات انجام شده در زمینه مالیات به شرح زیر است:

۱- برآورد توابع مالیات های مستقیم و غیرمستقیم است که توسط دکتر احمد شهشهانی انجام گرفته. معادلات این تحقیق از طریق معادلات خطی ساده آزمون شده اند.

۱۳۹

فصلنامه مطالعات نوین باغی - دوره اول، شماره اول، زمستان ۱۳۹۷



فصلنامه
مطالعات نوین
باغی

۲- تحقیقات انجام شده دیگر مقاله ((تحلیلی بر ترکیب مالیات و برآورد ظرفیت مالیاتی ایران)) است که توسط دکتر کمیجانی و فریبا فهیم یحیایی صورت گرفته است. سطح درآمد سرانه به عنوان عامل مؤثر بر توان افراد جامعه در پرداخت مالیات در نظر گرفته شده است. سطح بالاتر درآمد سرانه عمدتاً به یک سطح بالاتری از پس انداز، نرخ پایین تری از بیسوادی و سطح معقولی از توسعه می انجامد تا در مجموع وضع جمع آوری مالیات را تسهیل می کند. اهمیت بخش کشاورزی و میزان تجاری شدن آن در مقابل درجه معیشتی بودن آن به طرز مثبت درآمدهای مالیاتی را تحت تأثیر قرار می دهد. اهمیت بخش تجارت خارجی نیز توانایی جامعه را در وصول مالیات افزایش می دهد.

۳- از دیگر تحقیقات انجام شده مقاله ((نقش مالیات و یارانه در توزیع درآمد و ثروت در ایران)) است که توسط علی قربانی در سمینار فقرزدایی ارائه شد. ایشان با ارائه رابطه نهایی $T=AY$ در دوره زمانی ۱۳۵۰ تا ۱۳۷۰ نتیجه گیری می کند که واکنش مالیات های مستقیم در ازای تغییرات تولید ناخالص ملی بیشتر است. وی خاطر نشان می سازد که با تقویت پایه های اخذ مالیات مستقیم و اصلاح ساختار اقتصادی و نیز با تقویت سهم بخش های درآمدزای مولد از کل تولید ناخالص ملی امکان بیشتری برای اخذ مالیات های مناسب بوجود آمده است و ضمن اثرات تعدیلی در توزیع درآمدها، اعتبارات بیشتری را جهت رفع فقر فراهم می آورد.

بخش چهارم: ناکارآمدی نظام مالیاتی ایران علل و زمینه ها

اگرچه مالیات ستانی در ایران نوپا نیست و همچنین از وصول مالیات به طریق نظام شبه سیستمی در حدود یک قرن در ایران می گذرد، اما همچنان نمی توان ادعا کرد که نظام مالیات گیری در ایران حتی شبیه کشورهای تقریباً در حال توسعه است. در هر صورت پابندی به اصول و روش های نوین بشری در اجرای سیاست های توسعه، باید سرلوحه کار مسوولان مربوطه قرار گیرد تا به هدف های مورد نظر در وصول حداکثر مالیات دست پیدا کنند. به نظر می رسد با توجه به تغییر و تحولات در نظام مالیاتی ایران از حدود یک سال پیش

به این طرف، بتوان امیدوارانه چشم به سوی نظام مطلوب مالیاتی داشت. نظامی که در سال‌های گذشته تبدیل به ویرانه‌ای شده است که اصلاح ساختاری و بنیادی آن هزینه‌های زیادی می‌طلبد. این مقاله به علل و زمینه‌های ناکارآمدی سیستم مالیاتی ایران از چهار بعد قوانین و مقررات، فرآیندهای مالیاتی، مؤدیان و منابع انسانی پرداخته در برخی موارد راه‌کارهایی جهت برون رفت از این مشکلات بیان می‌دارد.

بند اول: تفسیر قوانین و مقررات مالیاتی

یکی از مهم‌ترین عوامل موثر در تضعیف و عدم اثربخشی سیاست‌های مالیاتی، پیچیدگی و ابهام در قوانین و مقررات مالیاتی است. این مساله به تنهایی به کارآیی اجرایی سیاست‌های مالیاتی صدمه وارد می‌کند. به منظور تضمین اثربخشی دستگاه مالیاتی در قدم اول باید قوانین و مقررات مالیاتی و حسابداری به طور جامع تعریف و تضمین شود. برای رویه‌ها و قوانین جدید باید مجوزهای جدید اخذ شود تا در مجمع‌القوانین کشوری و آیین‌نامه‌های مالیاتی ثبت شود. تغییرات قوانین مالیاتی به شدت به استانداردهای نوین حسابداری وابسته است. به عبارت دیگر باید مقررات مربوط به مؤدیان در نگهداری دفاتر و فاکتورها و چگونگی ارایه آن‌ها به سازمان مالیاتی، به صورت شفاف تبیین شود. در نهایت برای پیاده کردن اصلاحات باید حمایت حاکمیت و آحاد مردم جلب شود. به طور کلی قوانین خوب و کارآ، چندین خصوصیت و ویژگی به شرح ذیل را دارا هستند:

الف - کارآیی: در مورد کارآیی قانون، باید به این نکته توجه کرد که آیا قانون مربوطه از نظر اجرای سیاست‌های مالیاتی، کارآیی و اثربخشی را دارد به عبارت دیگر قانونی کارآ و اثربخش است که نتیجه مورد نظر از تصویب آن حاصل شود. به عنوان مثال یکی از اهداف قانون برای الزام مؤدیان مالیات بر شرکت‌ها به منظور ارایه اظهارنامه و ترازنامه و سود و زیان، می‌تواند شناخت کامل از نحوه گردش مالی یک شرکت در اقتصاد و استفاده از اطلاعات مالی این شرکت برای ردیابی مفاسد مالی بنگاه‌های دیگر باشد. چنانچه این هدف



قانونگذار، با ارایه درست ترازنامه و سود و زیان شرکت‌ها حاصل شود می‌گوییم قانون، کارآ (اثربخش) بوده است.

ب - سازمان‌دهی: سازمان‌دهی منطقی باعث درک و فهم بهتر مؤدیان و کاربران از قانون مالیاتی می‌شود. سازمان‌دهی قانون به این مفهوم است که مقررات مربوط به یک بخش خاص، همگی در کنار آن باشند به عبارت دیگر مطالب مربوط به هم تا جایی که امکان دارد در کنار هم باشند. به عنوان مثال مؤدیان مالیاتی اشخاص حقوقی (شرکت‌ها) در صورتی که تمام مطالب مربوط به اجرائیات و مقررات فصل امور مالیاتی شرکت‌ها در یک فصل جداگانه لحاظ شده است خیلی کم‌تر دچار سردرگمی و ابهام خواهند شد.

ج - قابلیت درک: در صورتی که بخواهیم قابلیت درک یک متن افزایش یابد، اولاً باید عبارت یک متن کوتاه باشد و ثانیاً از کلمات مرموز و غیرشفاف جلوگیری به عمل آید به عبارت دیگر، متنی گویا و ساده ارایه کرد.

حامیان استفاده از زبان ساده در قانون‌نویسی خواهان پرهیز از زبان حقوقی برای نیل به قانونی آسان و همه فهم هستند به عبارت دیگر تا جایی که امکان دارد باید از کلمات حقوقی و یا کلماتی که معروف به لغت‌نامه‌ای هستند پرهیز کرد به عنوان مثال می‌توان به جای عبارت «کمیسیون تقویم املاک»، عبارت «کمیسیون (هیات) ارزیابی املاک» را به کار برد.

د - انسجام: مفهوم انسجام به دو گونه قابل فهم است: اول این که می‌تواند به معنی ارتباط معنی‌دار عناصر یک قانون با یکدیگر باشد و دوم این که با سایر مقررات و قوانین انسجام داشته باشد. به عبارت دیگر باید اطمینان یافت که قانون مالیاتی با بقیه نظام حقوقی تلفیق شود. به عنوان مثال قانون مالیات‌های مستقیم نباید به هیچ عنوان با اصول و استانداردهای حسابداری و حسابرسی مغایرت و ناهماهنگی داشته باشد و یا در خود قانون، فصل مربوط به اشخاص حقیقی با فصل مربوط به اشخاص حقوقی (شرکت‌ها) ناهماهنگ باشد به طوری که بعضی از مشاغل در قالب اشخاص حقوقی و بعضی دیگر در قالب اشخاص حقیقی تعریف شوند.

بند دوم: فرآیندهای مالیاتی

فرآیند مالیات‌گیری را می‌توان از لحاظ ترتیب زمانی به تدوین و تصویب قانون، شناسایی مؤدیان، تشخیص مالیات، کنترل و بازبینی تشخیص‌ها، طرح اعتراض به مالیات تشخیصی و نهایتاً وصول مالیاتی تجزیه کرد. ضعف سیاست‌های مالیاتی (مدیریت مالیاتی) در هر یک از این مراحل می‌تواند جلوی اهداف قانون‌گذار را به هر نحو بگیرد. تحلیل فرآیندهای نظام مالیاتی از اظهار تا پرداخت در یک سیستم مالیاتی، زمانی مفید و ممکن است که اطلاعات بهنگام باشد و به درستی در مجاری صحیح قرار گیرد. اگر سازمان مالیاتی با اطلاعات ناقص مواجه شود، باید در سیستم اطلاعاتی و ممیزی خود تجدیدنظر کرده، آن را دگرگون سازد. از طرفی مطابق قوانین حسابداری مالیاتی، دستگاه مالیاتی باید درآمدهای مالیاتی (چه به صورت پول نقد و چه به صورت حساب‌های بانکی مؤدی) را بدون واسطه از حساب مؤدی به حساب خزانه واریز کند. غالباً موانع قانونی و یا ضعف قانون باعث می‌شود که اطلاعات معتبر به دستگاه مالیاتی داده نشود. این امر فرهنگ تمکین مالیاتی را تضعیف می‌کند، اگرچه هیچ‌گاه قابل روءیت نیست. خلاصه تنگناها و مشکلات فرآیندهای مالیاتی در سیستم مالیاتی ایران به شرح ذیل قابل دسته‌بندی است:

غلب فرآیندها، ناکارآمد و پراکنده هستند. همچنین حداقل معیارهای سنجش برای آن‌ها وجود ندارد. در حال حاضر مالیات بر درآمد مشاغل و شرکت‌ها تقریباً از یک فرآیند مشترک، پیروی می‌کنند. تمام مالیات‌های دیگر دارای فرآیندهای مستقل و فرم‌های جداگانه اظهارنامه مالیاتی با دفعات تسلیم اظهارنامه متفاوت هستند. این امر منجر به کاربرد بیهوده منابع در فعالیت‌های تکراری می‌شود. تقریباً تمامی فرآیندها به روش دستی انجام می‌گیرد و توانمندی‌های ورود داده‌ها و ذخیره‌سازی محدود است. فقدان تجزیه و تحلیل کامپیوتری، منجر به روند تشخیص و رسیدگی طولانی و دستی مالیات می‌شود که مستعد خطا هستند. در حال حاضر، اغلب فرآیندها از دیدگاه درونی سازمان مالیاتی طراحی می‌شود و کم‌تر توجهی به راحتی مؤدیان می‌شود. این امر، موجب دل‌سردی مؤدیان و



انگیزه اندک آنان برای تمکین از مقررات مالیاتی می‌شود. فقدان آموزش مؤدیان مالیاتی درباره تخصیص صحیح منابع مالیاتی دولت، موجب نارضایتی بیش‌تر و عدم تمایل آنان به پرداخت مالیات می‌شود. قواعد شغلی و مقررات مالیاتی پیچیده، مانع از اصلاح فرآیندها می‌شوند. به طور کلی ماموران مالیاتی، درک اندکی از نوع فعالیت و فلسفه وجودی فرآیندهایی که به موجب مقررات انجام می‌شود و یا حاصل عادت‌های درازمدت دیگران است، دارند. به طور کلی در مورد نحوه تفکیک فرآیندها برای انواع پایه‌های مالیاتی، در قانون مالیات‌های مستقیم، سخنی به میان نیامده است. اغلب مقررات مالیاتی، دارای ابهاماتی هستند که توسط ماموران مالیاتی تفسیر می‌شوند و درک جامع مدیریتی و جمعی از آن‌ها وجود ندارد. وجود اطلاعات محدود، ضعف اطلاعاتی را در رابطه با مؤدیان ایجاد می‌کند. توزیع و انتقال اطلاعات محدود میان سازمان مالیاتی و سایر ذی‌نفع‌ها (وزارتخانه‌ها، اداره ثبت و مؤدیان مالیاتی) منجر به تشخیص غیردقیق مالیات و از دست رفتن درآمدهای مالیاتی می‌شود. اطلاعات ضعیف، توانایی سازمان مالیاتی ایران را در انجام حسابرسی موردی محدود می‌کند. به این دلیل که در حال حاضر تمامی شرکت‌ها و مشاغل (تمامی پرونده‌های مالیاتی) مورد رسیدگی قرار می‌گیرند، بار کاری ممیزان مالیاتی غیرقابل تحمل است. در بعضی مواقع ممیزان و مؤدیان مالیاتی روابطی را برقرار می‌کنند که بر رعایت انصاف و عدالت ممیزان تاثیر می‌گذارد. عدم وجود ساز و کارهای کنترلی در سیستم اجرایی مالیاتی، به ممیز مالیاتی قابلیت انعطاف‌پذیری بسیار زیادی را در هدایت تشخیص می‌دهد. این امر، بی‌دقتی و تقلب را افزایش می‌دهد. به دلیل عدم وجود روش‌های اجرایی مالیاتی قوی، تعداد زیادی از دادخواهی‌های مالیاتی علیه سازمان مالیاتی کشور طرح می‌شود.

بند سوم: مشکلات و تنگناهای منابع انسانی در سازمان امور مالیاتی

خلاصه تنگناها و مشکلات منابع انسانی در سازمان امور مالیاتی ایران به اختصار عبارتند از:

ساختار سازمانی موجود، از نوع سلسله‌مراتبی است و کارکنان رده‌های پایین از قدرت اندک برای تصمیم‌گیری برخوردارند و یا هیچ قدرتی در این زمینه ندارند. فعالیت‌های شغلی

عموماً به تاخیر می‌افتد زیرا کارکنان نمی‌توانند بدون تایید مدیریت، تصمیمی را اتخاذ کنند. این امر بر روی ارتباطات، ارتقا و آموزش نیز تاثیر دارد. ارتباطات کارکنان تا حدود زیادی غیررسمی و فاقد ساختار اصولی است. (اغلب ارتباطات، عاطفی و دوستانه است) تکیه بر روش‌های غیررسمی (شامل شایعات، سخن‌پراکنی، تعصبات غیرمنطقی و ...) ممکن است منجر به ارتباطات پیامی شود که غیر صحیح یا متناقض است. بعضی از مدیران به منظور افزایش و یا حفظ قدرت خویش، معمولاً اطلاعات را حفظ می‌کنند. این امر ممکن است مانع رسیدن پیام‌ها به تمامی کارکنان شود. معمولاً عملکرد کارکنان از طریق آموزش، تحت کنترل مدیریت قرار نمی‌گیرد و همچنین عملکرد خوب کارکنان همیشه مشمول ارتقا و پرداخت‌های بهتر نمی‌شود. اگرچه آموزش در داخل سازمان امور مالیاتی کشور ارزشمند تلقی می‌شود ولی برنامه‌های آموزشی در برخی موارد بیش از حد وسیع است و اغلب، نیازهای کارکنان و یا شکاف‌های مهارتی و علمی آن‌ها را پوشش نمی‌دهد. در برخی موارد، به نظر می‌رسد ارتقا و جبران مالی، کم‌تر با عملکرد کارکنان مربوط است و بیش‌تر با ارتباط آن‌ها با افراد قدرتمند سازمان بستگی دارد. در بیش‌تر مواقع، مراحل استخدام به کندی پیش می‌رود که باعث افزایش فشار کار می‌شود. روش استخدام مؤدیان و ممیزان مالیاتی بیش‌تر بر معیارهای اخلاقی و درجه تحصیلات دانشگاهی تکیه دارد تا بر این مساله که هر پست خالی باید با شرکت‌کنندگان واجد شرایط اشغال شود. برای مثال پست ممیزی به جای آنکه حسابدار باشد توسط فرد دارای مدرک کشاورزی اشغال شده است. اکثر ادارات سازمان مالیاتی به اندازه کافی کارمند ندارند تا حجم کار را کنترل کنند. به طور نمونه یک ممیز حدود ۶۰۰ پرونده مالیاتی را طی سال رسیدگی می‌کند. در بعضی از ادارات مالیاتی، سیستم تشکیل پرونده در راهروها قرار دارد که فضای کاری را در تنگنا قرار می‌دهد. تعداد کامپیوترهای کافی برای ممیزان وجود ندارد و در بعضی موارد، حوزه‌های مالیاتی هیچ کامپیوتری ندارند.



بند چهارم: مؤدیان مالیاتی

مؤدیان مالیاتی، عموماً به دو دسته تقسیم می‌شوند: مؤدیان قانونمدار و مؤدیان خلافکار. مؤدیان قانونمدار آن‌هایی هستند که مطابق قانون و به نسبت سهم خود، مالیات را پرداخت می‌کنند و عموماً مشکلی را برای سازمان امور مالیاتی ایجاد نمی‌کنند این نوع مؤدیان غالباً تمکین می‌کنند و از ایجاد هزینه و مشکل برای سازمان پرهیز می‌کنند به همین علت سازمان مالیاتی نیز از این نوع مؤدیان اظهار رضایت کرده و غالباً سعی می‌شود این نوع مؤدیان باقی بمانند و یا بر تعداد آن‌ها افزوده شود. اما در مورد دیگر مؤدیان خلافکار بحث و سخن بسیار است و سازمان امور مالیاتی سعی می‌کند با انواع سیاست‌ها، آن‌ها را وادار به پرداخت مالیات کند. مؤدیانی خلافکار محسوب می‌شوند که مالیات‌های معوق را به دستگاه مالیاتی تحویل می‌کنند که همین موضوع یکی از گلوگاه‌های نظام مالیاتی ایران است. به نظر می‌رسد در این گونه مواقع، سنجش میزان مالیات‌های معوق و برنامه‌ریزی در جهت وصول آن‌ها، بهترین گزینه موجود باشد. مالیات‌های معوق به مالیات‌هایی اطلاق می‌شود که از حیث تشخیص مالیات، به مرحله فعلیت رسیده‌اند اما به هر دلیل به حیظه وصول درنیامده و امکان وصول آن‌ها وجود دارد. بدیهی است اگر ثابت شود که حجم ذخایر مالیاتی معوق قابل وصول به حدی معنادار است که قادر به تامین اهداف درآمد مورد نظر خواهد بود، در آن صورت برنامه‌ریزی عملیاتی جهت وصول این مالیات‌ها منطقی و موجه است. اگر دستگاه مالیاتی ناگزیر از اعمال فشار مالیاتی بیش‌تری باشد چه بهتر که این فشار بر مؤدیان خلافکاری وارد شود که بعضاً سال‌ها از زیر مسوولیت پرداخت دیون مالیاتی خود شانه خالی کرده‌اند و اعمال خلاف قانون آن‌ها بعضاً مصداق تقلب مالیاتی بوده است. بدیهی است که مطالبه دیون معوقه دولت از عده‌ای متقلب، تنش‌های احتمالی ناشی از فشار مالیاتی را نیز به حداقل خواهد رساند و این با اهداف مورد نظر در خروجی سازمان از جمله رضایت‌مندی مؤدیان خوش حساب و ارتقای سطح عدالت مالیاتی نیز سازگار خواهد بود. یکی از راه‌های کاهش خطای مؤدیان در اظهار و پرداخت مالیات به کارگیری مناسب نظام جریمه و پاداش است. نظام جریمه باید به نحوی اجرا شود که به طور متوسط رفتار مؤدی مالیاتی را عوض کند. با

این حال با مؤدیانی که بی‌نظم هستند و قانون را رعایت نمی‌کنند، باید به شدت برخورد کرد. همچنین باید توجه کرد که جرایم افراطی وضع نشود و مؤدیان ناامید نشوند. تجربه نشان داده است که تغییر ایجاد کردن در رفتار و نگرش مؤدیان مالیاتی یک هنر بزرگ است و عموماً اقدامات سریع و فشارهای سنگین، تنها مسکنی است که در کوتاه‌مدت موثر است و اثرات جاودان ندارد. در بحث مربوط به تجزیه و تحلیل رفتار مؤدیان مالیاتی، معمولاً ۵ عامل در وهله نخست باید واکاوی شود:

الف - فرهنگ مالیاتی: فرهنگ مالیاتی به معنای باورها و شناخت مردم در مورد مالیات و لزوم پرداخت آن توسط آنهاست. هرگاه بتوانیم ضرورت دریافت مالیات از مردم را به صورت مستدل و منطقی برای آنها بیان کرده، به آنان آگاهی‌های لازم را داده و برای آنها به صورت شفاف توضیح دهیم که مالیات دریافتی از مردم و توسط دولت صرف چه هزینه‌هایی می‌شود و در صورت پرداختن مالیات، دولت و مردم دچار چه مشکلاتی خواهند شد و همچنین مردم به یک باور برسند که دولت مالیات دریافتی را برای بهبود وضع جامعه و توسعه اجتماعی و رفاه شهروندان هزینه می‌کند آنگاه می‌توان ادعا کرد که مقدمات یک فرهنگ مالیاتی خوب برای پرداخت مالیات توسط عامه مردم به وجود آمده است. به این منظور باید:

۱- مقبولیت عامه نسبت به مفهوم مالیات یعنی باور و اعتقاد عمومی نسبت به مالیات را ایجاد و گسترش داد.

۲- مردم نسبت به حکومت و شرایط سیاسی جامعه، نگاهی مثبت داشته باشند. (به عبارت دیگر حکومت، مورد پذیرش مردم باشد.)

۳- یک باور دو طرفه بین دولت و مردم وجود داشته باشد.

مهم‌ترین مواردی که می‌توان در سازمان مالیاتی ایران به اجرا درآورد تا به یک فرهنگ مالیاتی نسبتاً مناسب دست پیدا کرد عبارتند از:

- گنجاندن موضوع مالیات در قسمتی از کتاب‌های درسی مدارس کشور



-اطلاع‌رسانی درست و مداوم و جلب حمایت عمومی

-آموزش و مشاوره مؤدیان مالیاتی

-ساده‌سازی قوانین

-معرفی مؤدیان نمونه در سطح ادارات کل استانی

-گسترش فرهنگ پژوهش و تحقیق در زمینه نارسایی‌های سیستم مالیاتی ایران

-آموزش و التزام ماموران مالیاتی به برخورد مناسب و همراه با احترام به تمامی مؤدیان

-ارتباط تنگاتنگ با مجامع صنفی و اتحادیه‌ها

نتیجه‌گیری

بدون تردید مالیات و نظام مالیاتی دارای نقش مؤثری در روند توسعه کشور است. مالیات به عنوان یکی از ابزارهای هدایت غیرمستقیم دولت از طریق تأثیر بر فعالیت‌های بنگاه‌های اقتصادی می‌تواند در سیاست‌گذاری‌های توسعه صنعتی نقش کلیدی ایفا کند. دولت با تدوین نظام مالیاتی مناسب می‌تواند بر چگونگی دستیابی به هدف‌های توسعه‌ای تأثیر گذارد. مطالبات راهی اساسی برای تأمین مخارج دولت‌ها به شمار می‌آید. از آنجا که طی دهه‌های گذشته درآمد نفت به عنوان یک منبع عمده در اختیار دولت ما بوده است از این دیدگاه نیز کمتر سازماندهی مناسبی بر اخذ مالیات صورت گرفته است. به هر دوی توجه نظام مالیاتی چه در زمینه قوانین و چه در زمینه سازماندهی مورد نیاز با هدف تأثیرگذاری بر جهت‌گیری بلندمدت اقتصادی، تأمین مخارج دولت و در نهایت کمک به تحقق استراتژی توسعه اقتصادی لازم و ضروری است. بنابراین به منظور کارایی بیشتر سیستم جمع‌آوری مالیات، لازم است قوانین و مقررات مالیاتی اصلاح شود. مدیریت مطلوب و شایسته بوجود آید. در حقیقت، مدیریت، نقش اساسی در کارایی سیستم مالیاتی دارد.

منابع و ماخذ

الف) کتب فارسی

۱. اسلامی، مهدی. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر فعالیتهای بازاریابی بر وفاداری مشتریان بانک کشاورزی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد واحد رشت
۲. الوندی، محسن و محمد کریمی. (۱۳۸۸). بررسی مقایسه‌ای مدیریت ارتباط با مشتریان سه بانک ایرانی با رویکرد مدل سوئیفت، فصلنامه مطالعات بازرگانی، سال دوم، شماره ۴
۳. امیری، فرامرز. (۱۳۸۸). کیفیت خدمات مدیریت ارتباط با مشتری و تدوین برنامه بهینه مدیریت ارتباط با مشتری در نظام بانکداری، فصلنامه مدیریت، سال اول، شماره ۳۲، تهران
۴. صیف، محمد حسن و مقداد کریمی. (۱۳۸۳). مدیریت دانایی؛ رویکردی استراتژیک، ماهنامه علمی - آموزشی تدبیر، سال پانزدهم، شماره ۱۵۳
۵. کرامتی، حمید، رفیعی، کمال و علی دادمهر. (۱۳۸۹). ارزیابی عوامل کلیدی موفقیت استراتژی مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت نساجی، نشریه کاوشهای مدیریت بازرگانی، سال دوم، شماره سوم

الف) کتب لاتین

6. Bohling, T., Bowman, D., LaValle, S., Mittal, V., Narayandas, D., Ramani, G. and Varadarajan, R. (2006). *CRM Implementation: Effectiveness, Issues and Insights*
7. Dyche, J. (2002). *The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management*, Addison-Wesley, Upper Saddle River, NJ.
8. Fox, T. and Stead, S. (2001). *Customer Relationship Management: Delivering the Benefits*. White Paper, CRM (UK)
9. Ghodeswar, B.M. (2001). *Winning markets through effective customer relationship management*. In Sheth, J.N., Parvatiyar, A. And Shainesh, G.



(Eds), Customer Relationship Management: Emerging Concepts, Tools and Applications, Tata McGraw-Hill

10. Jain, D. and Singh, S.S. (2002). *Customer research in marketing: a review and future directions*. Journal of Interactive Marketing.

11. Kim, Hyung-Su and Young-Gul Kim and Chan-Wook Park. (2010). Integration of Firm's Resource and Capability to Implement Enterprise CRM: A Case Study of a Retail Bank in Korea. Decision Support Systems.

12. Lee, J., Chow, R., Sin, L. and Tse, A. (2000). *Relationship marketing: the Chinese way*. Business Horizon

13. Ryals, L; Stive Knox. (2010). *Cross Functional Issues in the Implementation Marketing Research through Customer Relationship Marketing*. European Management Journal.

14. Sin, L .Y; Tse, A .C .B; and Yim, F .H .K. (2005). *CRM conceptualization and scale development*. International of Journal of Marketing.