ارتقاء تمکین داوطلبانه با کاهش هزینه‌های تمکین: رویکرد خدمات مؤدی

فرشته حاج محمدی[1]
اله محمد آقایی[2]

تاریخ دریافت :۸۹/۱۲/۱۷ تاریخ پذیرش۱۳۹۰/۶/۱۶

چکیده

مالیات مهم‌ترین منابع درآمدی دولتها است و استفاده از آن در تأمین مخارج دولت از ایجاد آثار نامطلوب اقتصادی به میزان قابل توجهی می‌کاهد. لازم است سازمان‌های مالیاتی بعنوان متولیان وصول مالیات با ترغیب مؤدیان به انجام تکالیف و تعهدات‌شان درآمدهای مالیاتی را افزایش دهند. امروزه مطلوب‌ترین رویکرد برای وصول کارآمد مالیات رویکرد خوداظهاری و تمکین داوطلبانه است. مقاله حاضر در چارچوب یافته‌های نظری جنکینز و فورلمو(۱۹۹۳) و در قالب یک تحقیق کتابخانه‌ای، ضمن مرور اجمالی عوامل مؤثر بر تمکین مالیاتی و مؤلفه‌های اساسی رویکرد خدمات مؤدیان کوشیده است تا بر ضرورت وجود ارتباط تنگاتنگ میان تمکین داوطلبانه، خدمات مؤدیان و پیاده سازی فناوری اطلاعات صحّه بگذارد. به این منظور، بدو به چارچوب مفهومی تمکین داوطلبانه پرداخته شده و آنگاه بعد از رده‌شناسی مدلهای تمکین چهارگانه ، رویکرد خدمات محور با تأکید بر نقش بهره‌گیری از سیستم‌های فناوری اطلاعات معرفی شده است و در نهایت، مؤلفه‌های بنیادین رویکرد خدمات مؤدیان جنکینز و فورلمو به بحث گذاشته شده است.

واژه‌های کلیدی: تمکین داوطلبانه، خود اظهاری، خدمات مؤدی، تسهیل تمکین

۱– دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی
۲– کارشناس ارشد اقتصاد

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

۱- مقدمه

موضوع تمکین مالیاتی و بهبود و ارتقاء آن همواره مورد توجه سازمان‌های مالیاتی دنیا بوده است. کشورهای مجری استراتژیهای اصلاحی علاوه بر اصلاح ساختار مالیات به روشهای کارآمد اصلاح تمکین مالیاتی نیز توجه داشته‌اند. علت اصلی این دقت و توجه وجود مشکل عدم تمکین است که سازمانها در بیشتر کشورهای در حال توسعه و حتی کم و بیش در کشورهای توسعه یافته با آن روبرو هستند. اگر بخواهیم در انجام اصلاحات نظام مالیاتی به نتایج مطلوب دست پیدا کنیم، حتماً باید مسئله تمکین را نیز مورد توجه قرار دهیم که این امر مبین اهمیت همبستگی میان سیاست‌های مالیاتی و موضوعات اجرایی است(جنکینز ۱۹۹۱).

رویکردهای مختلفی در باب تمکین مطرح است. رویکرد نخست، رویکرد تمکین اجباری است که در اساس مبتنی بر نظریه اقتصاد جرم[1] گری بکر(۱۹۶۸) است. در این رویکرد، مؤدیان مالیاتی مجرمان بالقوه قلمداد می‌شوند و اهتمام دستگاه مالیاتی عمدتاً معطوف به تغییر رفتار غیرقانونی آنها از طریق حسابرسی(ممیزی) مکرر، بازرسی دقیق و توسل به اعمال جریمه‌های مالیاتی بازدارنده است(خان‌جان ۱۳۸۳). این شیوه در حقیقت ادامهٔ همان روشهایی است که در طول تاریخ بطور قراردادی از سوی مجریان مالیاتی اعمال می‌شده است. برخی از کشورها تمام اظهارنامه‌های مالیاتی دریافتی را مورد رسیدگی و ارزیابی اداری قرار می‌دهند که علاوه بر صرف وقت، منابع و هزینه نیازمند برخورداری از ممیزان خبره در امر حسابرسی‌های میدانی و دفتری است. در مقابل، رویکردهای بدیل گوناگونی مطرح شده‌اند که در میان آنها متعارف‌ترین و پرطرفدارترین رویکرد، رویکرد تمکین داوطلبانه است که کنترل آن از طریق حسابرسی‌های تصادفی و اعمال جریمه‌های سنگین برای افراد متخلف صورت می‌گیرد. الگوی پیشنهادی مقاله حاضر بهره‌گیری از نظام خوداظهاری و تمکین داوطلبانه همراه با ارائه خدمات مؤدیان بهینه و سطح بالا از سوی سازمان مالیاتی است که با هدف تسهیل و کاهش هزینه‌های تمکین انجام می‌گیرد. بر اساس این رویکرد، تمکین داوطلبانه مؤدی زمانی کارآمد و مؤثر است(یعنی حداقل هزینه‌های اداری و تمکین را در بر خواهد داشت) که اداره مالیات بیشترین توجه خود را به مساعدت مؤدی معطوف کند تا وی بتواند به کلیه تعهدات و تکالیف مالیاتی خود عمل نماید[2]. امروزه پیشرفت در

1-Economics of Crime

۲- در موضوع تمکین، کارایی یعنی به حداقل رساندن هزینه‌های اداری وصول مالیات و اثربخشی یعنی به حداقل رساندن موارد عدم تمکین از طریق بکارگیری شیوه‌های مناسب کنترل(Silvani , 1991) .

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

فنآوری‌ها و سیستم‌های رایانه‌ای، مخابراتی و اطلاعاتی امکانات مناسبی را برای پشتیبانی مؤدی و سازمان فراهم آورده است که بهره‌گیری از آنها علاوه بر وصول کارآمد و مؤثر مالیات، سازمان‌های مالیاتی را در ارائه مدیریت مؤثر دولتی که همانا حداقل فساد، شفافیت بالا، ارائه بهتر خدمات، بهبود مبادلات اطلاعاتی، سرعت، دقت، رشد درآمد و کاهش هزینه‌ها از مشخصه‌های آن است یاری می‌کند (تیلور، ۲۰۰۳). این مقاله ضمن معرفی برخی نظریه‌های رایج در باب تمکین با ارائه مؤلفه‌های پیشنهادی جنکینز و فورلمو، خدمات مؤدیان را مورد تأکید قرار داده و در بخش نهایی به جمع بندی و ارائه پیشنهاد پرداخته است.

۲-تمکین مؤدی: چارچوب مفهومی

۲-۱- مفهوم تمکین داوطلبانه

تمکین داوطلبانه، بنا به تعریف، یعنی اینکه مؤدی آزادانه و بدور از هرگونه اجباری به تعهدات قانونی خود از قبیل تنظیم و گزارش به موقع اطلاعات مالیاتی، اظهار صحیح مبلغ مالیات و پرداخت آن در موعد مقرر عمل کند(اداره درآمدهای مالیاتی آمریکا ۱۹۸۷). در اصلاحات مالیاتی که به منظور استقرار نظام‌های مالیاتی پیشرفته صورت می‌پذیرد تمکین مالیاتی یکی از مؤلفه‌های اصلی است. اصطلاح خود اظهاری که در ادبیات تحقیق مصطلح است در مقام نظر[۱] تا حد زیادی با مفهوم تمکین داوطلبانه هم پوشانی دارد. این رویکرد به لحاظ منطقی کاملا صحیح است چرا که مؤدی بهتر از هرکسی از وضعیت درآمدی و مالی خویش با خبر است. از سوی دیگر، رسیدگی و ارزیابی کلیه اظهارنامه‌ها برای سازمان مالیاتی کاری بسیار دشوار و در عین حال پرهزینه است. با این حال، خوداظهاری باید توأم با اتخاذ تدابیری باشد که سطح بالایی از تمکین را تضمین کند. این تدابیر که شامل خدمات مؤدیان و تدابیر اجرایی است باید عوامل رفتاری تعیین کننده سطح تمکین مالیاتی را در گروههای اجتماعی شناسایی کند. ملیا(۱۹۸۷) چهار مسیر فکری را در باب تمکین ترسیم کرده است که عبارتند از مدل اقتصادی، مدل عدم اطمینان، هنجارهای تمکین و مدل اینرسی.

۱ – آنچه امروز با نام خوداظهاری صاحبان مشاغل در نظام مالیاتی ایران مرسوم شده است در عمل بر تعریف تمکین داوطلبانه منطبق نیست و بیشتر به مفهوم توافق سازمان مالیاتی با نمایندگان اتحادیه‌های صنفی است.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

۲-۲- رده شناسی مدل‌های تمکین

۲-۲-۱-مدل اقتصادی

اساس و مبنای این مدل افزایش موقعیت مالی مؤدی است. در این مدل، مؤدی به ارزیابی موقعیت پرداخته و هزینه‌های بالقوه عدم تمکین را با منافع بالقوه آن مورد مقایسه قرار می‌دهد. چهار متغیر ریسک شناسایی شدن، جریمه‌ها، نرخ مالیاتی و سطح درآمدی در این الگو مطرح است که دو متغیر اول بعنوان هزینه و دو متغیر آخر بعنوان منافع مدل در نظر گرفته می‌شوند. به این ترتیب که هرچه نرخ مالیاتی و سطح درآمدی بیشتر باشد منافع عدم تمکین بیشتر خواهد بود. بنابراین، مؤدی هرگاه از فزونی منافع تعویق و یا عدم پرداخت مالیات نسبت به ریسک شناسایی و مجازات شدن اطمینان حاصل کند، به احتمال زیاد از انجام تکالیف مالیاتی خود شانه خالی خواهد کرد. گری بکر(۱۹۶۸) معتقد است که اقدام به اعمال غیرقانونی از سوی افراد متخلف به خاطر تفاوت انگیزه آنها با انگیزه افراد درستکار نیست بلکه بخاطر هزینه‌ها و منافع احتمالی و متفاوت آنها است. بنابراین، تحلیل‌گران اقتصادی به این نتیجه می‌رسند که چون تصمیمات تمکین بر اساس ارزیابی هزینه– فایده است، پس افزایش درصد احتمال شناسایی شدن موارد عدم تمکین و بکارگیری مجازاتهای سنگین برای متخلفین بهترین مشوق تمکین و موجب افزایش درآمدهای مالیاتی خواهد بود.

۲-۲-۲- مدل عدم اطمینان

این مدل در راستای منطق مدل اقتصادی است و ضمن حفظ فرضیه افزایش منافع مالی این نکته را نیز اضافه می‌کند که در دنیای واقعی اطلاعات مربوط به مقررات جریمه‌ها و ریسک حسابرسی معمولاً کامل نیست و بنابراین مؤدیان مجبورند بیشتر به مشاهدات خود متکی باشند. از این رو، غالب مؤدیانی که یک بار مورد حسابرسی قرار می‌گیرند با وجود کاهش ریسک حسابرسی مجدد در مقایسه با افرادی که مورد حسابرسی قرار نگرفته اند بیشتر به تعهدات و تکالیف قانونی خود پایبندند.

۲-۲-۳- هنجارهای تمکین

استانداردهای رفتار مؤدی تحت تاثیر فرهنگ مالیاتی قرار می‌گیرند. عوامل اجتماعی بر رفتار مؤدی تأثیر می‌گذارند. فرار مالیاتی در جامعه‌ای ممکن است عملی اشتباه و غیراخلاقی و در جامعه‌ای دیگر عملی پسندیده و حاکی از هوش و زکاوت فرد متخلف تلقی گردد. در کشورهایی که بطور معمول سطح تمکین به قوانین مالیاتی بالا است، مؤدیان کمتری اقدام به استفاده از استراتژیهای فرار می‌کنند. شواهد

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

تجربی نشان می‌دهد که آگاهی مؤدیان از مصرف مبالغ مالیاتی در جهت تحقق مقاصد و اهداف ارزشمند در تقویت انگیزه تمکین آنها مؤثر است.

۲-۲-۴- مدل اینرسی

پیروان این مدل معتقدند که انگیزه تغییر در افرادی که یک فعالیت فرضی را آغاز کرده‌اند بسیار اندک است. بر همین اساس، مؤدیانی که سابقه‌ای طولانی در تمکین به قوانین مالیاتی دارند تمایلی به فرار از تعهدات و تکالیف قانونی خود ندارند. علت این امر ریسک بالای شناسایی شدن یا اصول اخلاقی متعارف در جامعه نیست بلکه علت آن پرورش عادت تمکین است(اسپایسر ۱۹۵۷). شالوده روانشناسی نظریه اینرسی، ریشه در نظریه «تعارض شناختی»[1] فیستنجر(۱۹۵۷) دارد که بنابر آن، وقتی شخصی باورها یا اقداماتی را مخالف با عقاید و باورهای قلبی خود می‌پذیرد، دچار احساسات ناخوشایندی می‌شود که مداومت در این احساسات فرد را به تغییر باورها و رفتارهایش مجبور می‌کند یعنی وقتی مؤدی رفتارهای عدم تمکین را آغاز می‌کند، از تعهد او برای اطاعت از قانون کاسته می‌شود و احساس قبح عمل در نزد او از بین می‌رود؛ بنابراین، اینرسی در او ایجاد می‌شود و تغییر رفتار در فرد به شدت دشوار می‌گردد.

۲-۳- هزینه‌های تمکین مؤدی

اداره نظام مالیاتی متضمن تحمل انواع مختلفی از هزینه‌ها است که تحلیل تفصیلی آن در این تحقیق نمی‌گنجد. سهمی از هزینه‌های وصول مالیات برعهده سازمان است اما بخش عمده آن بر دوش مؤدی است. هزینه‌های مؤدی را می‌توان به سه گروه هزینه‌های مادی، زمانی و روانی طبقه‌بندی نمود. هزینه‌های مادی مبالغی است که در راستای رعایت کامل قوانین، تنظیم و تسلیم اظهارنامه، نگه‌داری اسناد و مدارک، انجام امور حسابداری، پرداخت مالیات و غیره به مؤدی تحمیل می‌شود. انجام هریک از موارد فوق الذکر مستلزم صرف زمان است که به آن « هزینه زمانی» اطلاق می‌شود. در مقابل، هزینه‌های روانی[2] آثار روحی و روانی نامطلوبی است که مؤدی در نتیجه اضطراب و تشویش‌های ناشی از مواجهه با امور پیچیده مالیاتی و یا انجام تعهدات مالیاتی گرفتار آن می‌شود. بنابراین، کل هزینه‌های تمکین علاوه بر منابع مصروفه سازمان مالیاتی برای وصول مالیات، هزینه‌های تحمیل شده به مؤدی و

1-cognitive dissonance
2-psychological cost

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

اشخاص ثالث را نیز در برمی‌گیرد. هزینه‌های تمکین، هزینه‌های اداری و هزینه‌های سرباری که بر دوش اشخاص ثالث نهاده می‌شود اغلب منبعث از پیچیدگی نظام مالیاتی است. بنابراین، ساده سازی ساختار مالیاتی نقش به سزایی در کاهش هزینه های تمکین خواهد داشت.

۳-رویکرد خدمات مؤدی برای تمکین داوطلبانه

افزایش میزان تمکین داوطلبانه برای ارتقاء کارایی نظام مالیاتی ضروری است و یکی از مهمترین مراحل اصلاحات مالیاتی در راستای استقرار نظام مالیاتی پیشرفته به شمار می‌رود. رویکرد خدمات مودیان در راستای حمایت از فعالیت‌های تمکین مؤدیان طراحی شده است. اساس فکری رویکرد خدمات مؤدی این است که هرچه سطح خدمات ارائه شده به مؤدی بالاتر باشد، هزینه تمکین در سطوح روانی و مالی کاهش یافته و در نتیجه، سطح تمکین داوطلبانه افزایش می‌یابد.

۳-۱- مفهوم خدمات مؤدیان

خدمات مؤدیان مجموعه‌ای از تدابیر اتخاذی سازمان امور مالیاتی است که برای کمک به مؤدیان در تمکین به قوانین مالیاتی طراحی شده است و ارائه طیف وسیعی از خدمات را در بر می‌گیرد که از آن جمله می‌توان به ارائه خدمات الکترونیکی، ساده سازی مالیات، اعمال مالیاتهای تکلیفی و آموزش مؤدیان اشاره نمود. بطور کلی بر اساس گزارش OECD خدمات مؤدیان به سه گروه تقسیم می‌شوند که عبارتند از خدمات اطلاع رسانی[1]، تعاملی[2] و مبادله‌ای[3]. خدمات اطلاع رسانی به انتقال یک طرفه اطلاعات از قبیل قوانین، سیاست‌ها، دستورالعمل‌ها و مواد آموزشی اطلاق می‌شود که از جانب سازمان امور مالیاتی و از طریق مجاری مختلف نظیر اینترنت، بروشور، ایمیل یا ملاقات‌های حضوری انجام می-گیرد. خدمات تعاملی به جریان دو طرفه اطلاعات گفته می‌شود که از آن جمله می‌توان به دریافت و پاسخ‌گویی به شکایات از سیستم رایانه‌ای، امکان جستجوی اطلاعات به درخواست مؤدی و نظایر آن اشاره نمود که این خدمات از طریق تلفن، سیستم پیام کوتاه، ایمیل و... و یا به صورت حضوری ارائه می‌گردند. خدمات تعاملی در راستای فرآیندهای مالیاتی بوده و هدف از آنها تسریع و تسهیل پاسخ‌گویی به مؤدیان است. این خدمات به تغییر داده‌ها و اطلاعات سیستم اطلاعاتی منجر می‌شود. ارائه خدمات

1-Information
2-Interaction
3-Transaction

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

مؤثر به مؤدی قطعاً هزینه های اداری سازمان را افزایش می‌دهد اما باید توجه داشت که منافع حاصل از کاهش هزینه‌های تمکین و اصلاح عملکرد مؤدی بیشتر از هزینه‌های اداری ناشی از ارائه خدمات به مؤدی خواهد بود و بنابراین، سازمان می‌تواند افزایش هزینه‌های اداری را با کاهش هزینه‌های اجرایی جبران کند.

۳-۲- نقش اصلی خودکارسازی سازمان مالیاتی و بهره‌گیری از سیستم‌های اطلاعاتی

فن‌آوری از اجزاء مهم الگوی خدمات مؤدی است(وینر ،۱۹۹۲) . با توجه به کاهش قیمت فن‌آوری اطلاعات نسبت به نیروی کار انسانی، ارائه خدمات به مؤدیان بدون استفاده از محصولات مبتنی بر فن‌آوری اطلاعات مقرون به صرفه نیست. در واقع، خودکارسازی بعنوان هماهنگ کننده مجموعهٔ وسیعی از سیستم‌های اطلاعاتی و پرداخت، جزء لاینفک ارائه بهینه خدمات به مؤدیان محسوب می‌شود. استقرار این قبیل سیستم‌ها امکان بهره‌گیری از شماره شناسایی منحصر به فرد مؤدی(TIN)، ایجاد پایگاه دادگان مشترک در بین سازمانها و مؤسسات، ذخیره و انتقال ارزان اطلاعات، کاهش ریسکها، شناسایی موارد تقلب و فرار، صرفه‌جویی در وقت و توان مأموران مالیاتی، تنظیم و تسلیم اظهارنامه‌های الکترونیکی، امکان پرداخت الکترونیکی، حذف هزینه‌های مسافرتهای درون شهری و ارائه خدمات بیشمار دیگر را میسر می‌سازد. این فن‌آوریها رابط میان مؤدی و اداره مالیات هستند و استفاده از آنها سطح تمکین داوطلبانه را به شکل قابل قبول و مقرون به صرفه‌ای افزایش می‌دهد. مهم‌تر از همه آنکه می‌توان با استفاده از این فن‌آوریها راهبردهای مؤثری را برای ایجاد مخازن یکپارچه اطلاعات مؤدی طراحی نمود که در به حداقل رساندن هزینه‌ها نقش قابل توجهی را ایفا می‌کنند.

۳-۳- مؤلفه های بنیادین خدمات مؤدی

در حال حاضر، راهبردهای بسیار متفاوتی برای تسهیل خدمات مؤدیان وجود دارد که در همه آنها اصل مهم ضرورت ارائه ارزان اطلاعات به مؤدی و سازمان مالیاتی مورد توجه است. در مقاله حاضر، سیستم خدمات مؤدیان دارای سه مؤلفه اصلی ساده سازی ساختار مالیاتی، کمک به مؤدی و تسهیل وصول و اجرای مالیات است که با کمک فنون جدید مدیریتی یا پیشرفت‌های حاصل از فن‌آوریهای اطلاعاتی به مؤلفه‌ها و خدمات دیگری تقسیم می‌شوند(جنکینز و فورلمو، ۱۹۹۳).

۳-۳-۱- ساده سازی ساختار مالیات: سیاست‌گذاران، مجریان ادارات مالیاتی و صاحب نظران متفقاً به تسهیل تمکین داوطلبانه از طریق ساده سازی ساختار مالیاتی اذعان دارند. ارائه کامل‌ترین و

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

پیشرفته‌ترین خدمات مؤدی از سوی ادارات مالیاتی بدون توجه به ساده‌سازی بنیادین ساختار مالیاتی عملاً نتیجهٔ مطلوبی نخواهد داشت. سازمانهای مالیاتی در سراسر دنیا می‌کوشند تا با اقدام به ساده سازی ساختارهای مالیاتی زمینه تمکین را برای مؤدیان درست‌کار فراهم آورده و وقت و انرژی مأموران مالیاتی را به کشف مفرّهای مالیاتی و ارائه بهتر خدمات اختصاص دهند. بعنوان مثال، کشورهای اروپایی، آمریکا، کانادا، استرالیا و کشورهای آمریکای لاتین در سالهای اخیر به حذف برخی از جنبه های اقتصاد خود که باعث پیچیدگی در ساختار مالیاتی شده بود اقدام نموده‌اند. ساده سازی ساختار مالیاتی از دو راه « ساده سازی قوانین مالیاتی» و « ساده سازی کاربرد» آن امکان پذیر است. در ساده سازی قوانین مالیاتی کارآمد کردن قوانین مالیاتی از طریق کاهش تعداد نرخها، موارد استثناء، معافیت‌ها یا تقاضای تعویق رسیدگی مدّ نظر است.

ساده سازی قوانین مالیاتی زمانی در کاهش هزینه‌های تمکین مؤثر است که به درستی در اختیار گروههای مربوطه قرار گیرد. گاهی اوقات، مؤدی قادر به تفکیک قوانین مربوط به خود نیست. سازمان می‌تواند با توجه به مسئولیت خود در ابلاغ قوانین اقدام به ساده سازی کاربرد قوانین نموده و قوانین مربوط به هر گروه از مؤدیان را تفکیک و در کتابچه‌هایی به زبان ساده منتشر نماید. مشکل دیگر در کاربرد قوانین مالیاتی به طراحی فرمها و بولتن‌های اطلاعاتی پیچیده مربوط می‌شود. مؤدی مجبور است در فرآیند تنظیم و تکمیل فرمها و اظهارنامه‌ها به مشاوران مالیاتی، حسابداران و ... مراجعه کند که این کار مستلزم صرف زمان و هزینه از سوی مؤدی است.

۳-۳-۲- ارائه کمک به مؤدی: منظور از کمک و مساعدت به مؤدی تنها ارائه اطلاعات لازم برای تنظیم اظهارنامه مالیاتی نیست بلکه موضوعاتی از قبیل تنظیم اظهارنامه، پاسخ‌گویی به سوالات و نیز انجام اصلاحات پس از تسلیم اظهارنامه را نیز در بر می‌گیرد. در قسمت زیر مواردی برای کمک به مؤدیان پیشنهاد می‌گردد.

- **ارائه کمک در تنظیم اظهارنامه:** در برنامه ارائه کمک به مؤدی اداره مالیاتی باید در وهله نخست اطلاع رسانی کند یعنی تکالیف مؤدیان را به آنها اعلام نموده و آخرین تغییرات قوانین مالیاتی را توضیح دهد. رویکرد جدید در این زمینه برگزاری سمینارها و نشست‌ها، استفاده گسترده از بازار رسانه-ای، انتشار اطلاعات و توزیع آن در ادارات، فروشگاهها و اماکن عمومی است.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

بدیهی است که مساعدت مؤدی در امر تنظیم اظهارنامه به کنترل و کاهش موارد شکایات کمک می‌کند چرا که تعامل مؤدیان با سازمان مالیاتی به آنها کمک می‌کند تا در مقام عمل به تکالیف قانونی خود به یقین برسند و هرجا که بیان قانون دشوار است با بهره‌گیری از راهنمایی‌های سازمان مالیاتی به وظایف خود عمل کنند.

معمولاً برای مؤدیان بویژه در ایّام تنظیم اظهارنامه سوالات مشابهی مطرح می‌شود. یک روش مؤثر برای پاسخ‌گویی به سوالات مؤدیان، گردآوری پرسشها و پاسخها و وارد نمودن و ساماندهی آنها در سایت سازمان است. بازیابی سریع و انتشار on line اطلاعات، هزینه‌های اداری و تمکین را کاهش می‌دهد.

ارتقاء برنامه‌های کمک به مؤدیان مستلزم انجام تحقیقات و بررسیهای مستمر است. در این مطالعات، موضوعاتی از قبیل هزینه‌های تمکین، بخش‌بندی بازار، ویژگیهای رفتاری مؤدیان و اقدامات مؤسسات مورد بررسی قرار می‌گیرد.

- **ارائه خدمات اطلاع رسانی تلفنی:** خدمات تلفنی هوشمند به مشتریان امکان می‌دهد تا اطلاعات مربوط به موضوعات خاص مالیاتی را بدست آورند. با ارائه اینگونه خدمات، مؤدیان می‌توانند اطلاعات مورد نیاز خود را در مورد تغییر قوانین مالیاتی، خدمات مشتریان، اظهارنامه‌های مالیاتی و جدول زمان‌بندی استردادهای مالیاتی بدست آورند. دستیابی به این خدمات باید از طریق تلفن در هر ساعت از شبانه روز میسر باشد که یقیناً در کاهش هزینه‌های اداری و تمکین مؤثر خواهد بود.

- **تنظیم و تسلیم الکترونیکی اظهارنامه:** اظهارنامه الکترونیکی یعنی تهیه و انتقال مستقیم اطلاعات مالیاتی به سازمانهای مالیاتی با استفاده از اینترنت. این تسهیلات منافع بسیاری بهمراه دارد که بطور خلاصه عبارت است از: سهولت کار، از بین رفتن محدودیتهای مکانی و زمانی، افزایش رضایت مشتری، اطمینان مؤدی از تسلیم اظهارنامه از طریق دریافت سریع تاییدیه وصول اداره مالیاتی، استرداد سریع، امنیت حریم خصوصی افراد، به حداقل رسیدن اشتباهات از طریق هشدار خودکار سیستم در هنگام ورود اطلاعات نادرست، حذف فرآیندهای پر هزینه و دستی، کاهش هزینه‌های اداری، بهبود کیفیت داده‌ها و در نتیجه کاهش ریسکهای حسابرسی و اعمال مجازاتها، به حداقل رسیدن احتمال فساد و تبانی مؤدی و مأمور مالیاتی، و در نهایت، تسهیل و افزایش تمکین از طریق کاهش هزینه‌ها.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

– **سیستم مبادله الکترونیکی داده‌ها:** سیستم مبادله الکترونیکی داده‌ها برقراری ارتباط مستقیم میان وزارتخانه‌ها، سازمانها، مؤسسات مالی و شرکتها را امکان‌پذیر می‌سازد. سیستم‌های مبادله الکترونیکی داده‌ها با حذف کاغذ و صرفه‌جویی در وقت، هزینه‌های تمکین را کاهش می‌دهد. چنین سیستمی در سنگاپور دایر شده است که از طریق آن سازمان بنادر، شرکتهای حمل ونقل، سازمان گمرک، شرکتهای وارد کننده و بانکها را به هم ارتباط می‌دهد. با این سیستم صدور مجوز، ترخیص کالا، پرداخت مالیاتها و عوارض در هر ساعتی از شبانه روز امکان پذیر است. البته استقرار این قبیل خدمات مستلزم وجود زیر ساختهای مخابراتی بسیار قوی است.

۳-۳-۳- تسهیل خدمات پرداخت و اجرا

– **سیستم‌های پرداخت مالیات:** امروزه روال انجام کارها از روش دستی و سنتی به سمت فن‌آوریهای نوین در حال حرکت است. بسیاری از کارهای بانکی را می‌توان براحتی و بدون مراجعه به بانک با استفاده از سیستم‌های الکترونیکی انجام داد. پرداخت الکترونیکی مالیات بوسیله دستگاههای خودپرداز (ATM)، دستگاههای کارت خوان (POS)، اینترنت یا توسط تلفن‌های گویای خودکار و دیگر روشهای پرداخت الکترونیکی در سیستم بانکداری که متناسب با فرآیند مالی سازمان مالیاتی باشد صورت می‌گیرد(شایسته و دیگران، ۱۳۸۸). استفاده از سیستم‌های الکترونیکی پرداخت منافع زیادی برای سازمان و مؤدی بهمراه دارد که عبارتند از سهولت کار مؤدی، حذف محدودیت مکانی و زمانی، پرداخت ایمن و مطمئن، کاهش هزینه‌های پرداخت، حذف چک و ریسکهای مربوط به آن مثل سرقت چک، جعل امضاء، و تناقض میان ارقام و عبارت حروفی، رضایت مشتری، وصول پرسرعت درآمد مالیاتی، کاهش هزینه‌های بررسی چک، گزارش دهی بموقع اطلاعات مربوط به پرداخت، ارائه رسید معتبر و قابل ارائه به اداره مالیاتی.

– **اطلاعات مورد نیاز برای اجرا:** سیستم اطلاعات مدیریت، ابزاری برای تسهیل اجرای قوانین مالیاتی است. با خودکارسازی سیستم‌های اطلاعاتی که شالوده خدمات مؤدیان را تشکیل می‌دهد می‌توان براحتی اطلاعات منابع گوناگون را که در فرآیند کنترل و مطابقت اطلاعات اشخاص ثالث با اظهارنامه‌های مالیاتی مفید واقع می‌شود، تجمیع نمود. این اقدام به میزان قابل توجهی از هزینه‌های اداری تمکین می‌کاهد. طبیعتاً وقوف مؤدی از آگاهی سازمان نسبت به اطلاعات معاملات و منابع

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

درآمدی عامل بازدارندهٔ وی از فرار خواهد بود. استقرار این سیستم‌ها در کشف و شناسایی سریع افراد مالیات گریز مؤثر است.

– **سیستم‌های خبره**[1]: این سیستم‌ها به منظور کمک به حسابرسی اظهارنامه مالیاتی مؤدیان تفسیر صحیحی از قوانین مالیاتی ارائه می‌دهند. ایجاد و راه‌اندازی این سیستم مستلزم توسعه سیستم‌های مبتنی بر کامپیوتر است که با تلفیق دانش و منطق کارشناسان، مأموران مالیاتی را در مواجه با پرسشها، تحقیقات و حسابرسی‌ها یاری می‌کند. این سیستم‌ها با کاهش زمان تلف شده در جریان انجام حسابرسی‌ها و نیز ارائه پاسخهای دقیق و بموقع به مسائل پیچیده مالیات‌ستانی به کاهش هزینه‌های تمکین مالیاتی یاری می‌رساند.

۴- جمع بندی و پیشنهادات

برنامه‌های خدمات مؤدیان از طریق تسهیل انجام تعهدات و تکالیف قانونی مؤدی هزینه‌های تمکین را کاهش می‌دهند. این رویکرد با بهره‌گیری از سیستم‌های خودکار تجمیع اطلاعات می‌تواند ضمن تسهیل کشف، بازیابی و انتشار اطلاعات، شناسایی مؤثر و دسترسی به داده‌های خاص را نیز میسر سازند. واحد خدمات مؤدیان در شرایط مطلوب ابتکار عمل را بدست می‌گیرد و مؤدی را به واکنش وا می‌دارد. این واحد برای دستیابی به نتایج مورد انتظار باید اهداف خود را با اهداف اصلاحات مالیاتی هماهنگ سازد.

مقاله حاضر بر ضرورت تمکین داوطلبانه از طریق پشتیبانی خدمات مؤدیان و استراتژیهای اجرایی تأکید داشته است. ارزیابی‌های به عمل آمده نشان می‌دهد که منافع بلند مدت رویکرد خدمات مؤدیان بسیار قابل توجه‌تر از هزینه‌های کوتاه مدت آن است. پشتیبانی از خدمات مؤدیان بمفهوم غفلت از تدابیر اجرایی متمرکز بر بهبود خوداظهاری داوطلبانه نیست بلکه از این طریق می‌توان عوامل مختلف و مهم تأثیرگذار بر سطح تمکین داوطلبانه را شناسایی نمود. اعمال تغییرات در ساختار مالیاتی می‌تواند در حذف سریع برخی از موارد عدم تمکین مؤثر باشد اما برنامه های کمک به مؤدی با کاهش هزینه‌های تمکین و افزایش تسهیلات اهرم قدرتمندتری است.

[1] -expert systems

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

اجمالاً این مقاله با بررسی برخی جنبه‌های رویکرد خدمات مؤدیان سعی در اثبات این موضوع داشته است که در طراحی یک نظام مالیاتی مقرون به هزینه وجود ارتباط تنگاتنگ میان خود اظهاری داوطلبانه، خدمات مؤدیان و استقرار محصولات نوین فن‌آوری اطلاعات اجتناب ناپذیر است.

با توجه به آنچه گفته شد و به استناد تجربهٔ عملیاتی موجود پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

– عدم تمکین به قوانین مالیاتی همواره از روی قصد و انگیزه قبلی نیست بلکه بعضاً از بی اطلاعی مؤدی نسبت به تکالیف و تعهدات قانونی نشأت می‌گیرد. در بیشتر کشورهای توسعه یافته آشنایی با موضوع مالیات در دروس مدارس گنجانده شده است تا افراد پیش از ورود به اجتماع از اهمیت مالیات، وظایف و تکالیف خود بموجب قانون آشنا شوند. با توجه به مواجهه قشر وسیعی از مردم جامعه با مالیات پیشنهاد می‌شود واحد خدمات مؤدیان در راستای وظیفه اطلاع رسانی خود با جلب همکاری وزارت آموزش و پرورش ورود موضوع مالیات در دروس مدارس را مورد بررسی قرار دهد.

– در سازمان امور مالیاتی واحدی بنام خدمات مؤدیان مستقر است اما بیشتر مؤدیان نسبت به وجود چنین واحدی اظهار بی‌اطلاعی می‌کنند. واحد خدمات مؤدیان می‌تواند با استفاده از تبلیغات مستقل ضمن معرفی خدمات خود، مؤدیان را از وجود چنین واحدی مطلع سازد.

– همانگونه که در بحث هنجارهای تمکین گفته شد آگاهی مؤدیان از محل مصرف مبالغ مالیاتی در جهت تحقق مقاصد و اهداف ارزشمند در تقویت انگیزه تمکین آنان مؤثر است. پیشنهاد می‌شود موارد مصرف مالیات از طریق برنامه‌های تلویزیونی و یا از طریق سایت سازمان امور مالیاتی به اطلاع عموم برسد.

– با توجه به تجربه موفق خدمات الکترونیکی و تلفنی بانکها در پرداخت قبوض آب، برق، تلفن و ... می‌توان با جلب همکاری شبکه بانکی امکان پرداخت مالیات از طریق دستگاههای خودپرداز و یا ارائه خدمات پرداخت تلفنی قبوض مالیاتی را نیز مورد بررسی قرار داد.

– شکاف مالیاتی بالقوه در ایران متأسفانه بالا و حدوداً ۴۲٪ برآورده شده است(عرب مازار و زایر ۱۳۸۷) که طبیعتاً یکی از علل عمده آن فقدان سیستم‌های یکپارچه اطلاعات مالیاتی است. این امر اهمیت تسریع اجرای طرح جامع مالیاتی بطور مشخص استقرار ITS را مورد تأکید قرار می‌دهد.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

فهرست منابع

۱- خان‌جان، علیرضا (۱۳۸۳)، « پتانسیل‌های فرار و تقلب در نظام مالیات بر ارزش افزوده: بازخورد تجربهٔ عملیاتی کشورهای در حال توسعه»، *مجله اقتصادی*، سال چهارم، شماره‌های ۳۷، ۳۸ (آذر و دی ۱۳۸۳)، صص ۳۶-۴۲.

۲- شایسته، رویا، مهدی عموری، و فاطمه نعیمی حشکوایی (۱۳۸۸)، « سیستم آنلاین پرداخت مالیات و ارائه وضعیت مطلوب»، *مجموعه مقالات سومین همایش سیاستهای مالی و مالیاتی*، تهران: شرکت ایده پردازان فن و هنر، صص ۴۵۱-۴۸۲.

۳- عرب مازار، عباس و آیت زایر (۱۳۸۷) « برآورد ظرفیت بالقوه اقتصادی مالیات در ایران»، فصلنامه تخصصی مالیات، دوره جدید، سال شانزدهم، شماره دوم (شماره مسلسل ۵۰): ۵-۲۵ .

4- Becker , G. S. (1968), "Crime and punishment: an economic approach", *Journal of Political Economy*, *76* .

5- Internal Revenue Authority of Singapore (1992). Internal Revenue Department Annual Report. Singapore: IRAS.

6- Jenkins, Glenn P. (1999). *Information Technology and Innovation in Tax Administration*, Netherlands: Kluwer Law International.

7- Jenkins, Glenn P. and Edwin N. Forlemu (1993), "Designing a tax administration reform strategy", *International Journal of Public Budget*.

8- Lloyd, H. Jeffrey. (1995) Income Level and Tax Rate as Determinants of Taxpayer Compliance: An Experimental Examination, Unpublished PhD Thesis, Texas: Texas Technology University.

9- Melia , R. (1987), "Is the pen mightier than the audit"?, *Tax Notes*, No. 34.

10- OECD (2010) Programs to reduce administrative burden of tax regulations (follow up study), presented at the *Forum on Tax Administration: Taxpayer Services Sub-Group* (March 2010), OECD: OECD Publishing.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

11- Sandford, C., M. Godwin and P. Hardwick (1989). *Administrative and Compliance Costs of Taxation*. Bath: Fiscal Publications.
12- Silvani, C, (1991), "Improving taxpayer compliance", paper presented at the Confrence on Tax Administration in CIAT Countries. Spain (June 1991).
13- Spicer, M. W. (1986), "Civilization at a discount: the problem of tax evasion", *National Tax Journal*, No. 39.
14-Taylor, S. A. (2003). "American Tax System as examples of successful e- Government". Paper presented at the 18th Bileta Conference: Controlling Information in Online Environment, London.
15-Venner, G. W. (1992). "Technology and the future of tax administration". Paper presented at conference on information technology and fiscal compliance. Cambridge: Harvard University.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]