

تاب‌آوری نظام مالیاتی در بحران؛

راهبردهای سازمان امور مالیاتی در شرایط مواجهه با تهاجم نظامی رژیم صهیونیستی



گزارش

بازدید میدانی رئیس کل سازمان از ادارات کل امور مالیاتی تهران

حضور رئیس کل سازمان امور مالیاتی در ادارات کل امور مالیاتی تهران در ب حیوچه شرایط بحرانی ناشی از تهاجم نظامی اخیر، فراتر از یک بازدید معمول، نشان‌دهنده تعهد سازمان به ادامه ارائه خدمات ضروری به شهروندان بود. این اقدام که در شرایط جنگی انجام شد، از یک سو قدردانی از تلاش کارکنان نظام مالیاتی در مواجهه با چالش‌های ناشی از وضعیت اضطراری کشور به شمار می‌رفت و از سوی دیگر، اطمینان‌بخشی به مودیان و فعالان اقتصادی بود مبنی بر اینکه نظام مالیاتی به‌عنوان رکن اساسی اقتصاد ملی، حتی در شرایط بحرانی نیز قادر به انجام وظایف خود خواهد بود و وقفه‌ای در خدمت‌رسانی به مردم ایجاد نخواهد شد.

این حضور، فرصتی فراهم آورد تا نحوه تعامل و خدمت‌رسانی به مراجعین و مودیان مالیاتی به‌طور مستقیم ارزیابی شود، عملکرد واحدها مورد نظارت قرار گیرد و از تلاش‌های کارکنان تقدیر به‌عمل آید. این رویکرد، تأکید سازمان امور مالیاتی بر نقش خود در حفظ ثبات اقتصادی و ترمیم آسیب‌ها، و همچنین اولویت‌بخشی به پاسخگویی و کارآمدی را نشان می‌دهد، سازمان تمام تلاش خود را برای تسهیل فرآیندها، رفع موانع و حمایت از فعالان اقتصادی به کار خواهد گرفت.

تبیین سیاست‌ها و ایجاد آرامش روانی

سازمان امور مالیاتی کشور، در راستای تحقق اهداف کلان اقتصادی و به‌منظور افزایش کارآمدی نظام مالیاتی، تعاملات رسانه‌ای خود را به‌عنوان ابزاری راهبردی در جهت تبیین سیاست‌های حمایتی و تسهیل فرآیندهای مالیاتی به کار گرفته است. این رویکرد، مبتنی بر دو رکن اساسی سیاست‌گذاری شفاف و اطلاع‌رسانی فراگیر، در کنار ارائه تسهیلات و مساعدت‌های هدفمند به مودیان، طراحی شده تا ضمن کاهش فشارهای ناشی از تکلیف مالیاتی، زمینه‌های مشارکت حداکثری ایشان در تحقق اهداف مالیاتی دولت را فراهم آورد. در این راستا، مصاحبه تفصیلی رئیس کل سازمان امور مالیاتی کشور با روزنامه ایران (۲۴ خرداد ۱۴۰۴)، فرصتی مغتنم برای تشریح ابعاد مختلف تحول نظام مالیاتی از ساختارهای سنتی به سیستم‌های نوین و هوشمند بود. ایشان، ضمن بازدید از بخش‌های مختلف این موسسه، بر تداوم و ارتقای عملکرد سازمان در شرایط پیچیده اقتصادی تأکید نمودند. محورهای اصلی این گفت‌وگو، حول مسائلی نظیر گذار به سامانه‌های نوین مالیاتی، بررسی چالش‌های مرتبط با معافیت‌های مالیاتی و لزوم انطباق نظام مالیاتی با الزامات اقتصاد دانش‌بنیان متمرکز بود.

به موازات این اقدام‌ها، مهدی موحدی بکنظر سخنگوی سازمان امور مالیاتی در گفت‌وگویی رادیویی با رادیو تهران (۲ تیر ۱۴۰۴)، به معرفی بسته‌های تسهیلاتی و حمایتی سازمان به جامعه مودیان پرداخت. این بسته‌ها شامل اقدام‌هایی نظیر بخشودگی جرائم مالیاتی، تمدید مهلت‌های قانونی برای ارسال فهرست حقوق (تا ۲۲ تیر)، ارائه اظهارنامه اصفاف (تا ۳۱ مرداد) و ثبت صورت‌حساب‌های الکترونیک (تا ۲۴ تیر) است. جهانگیر رحیمی مدیرکل دفتر حسابرسی سیستمی سازمان امور مالیاتی نیز در برنامه‌ای در شبکه خبر صداوسیما (۶ تیر ۱۴۰۴) ضمن تأکید بر تعهد سازمان به ارائه خدمات مطلوب و تسهیل فرآیندهای مالیاتی برای مودیان، از تمدید مهلت کلیه تکالیف مالیاتی (شامل، اشخاص حقوقی و مستغلات)، ارائه تسهیلات ویژه درزمینه ثبت فهرست حقوق، تضمین رسیدگی مجدد مأموران حسابرسی درصورت لزوم و امکان تجدید جلسات حل اختلاف خبر داد. این تعاملات رسانه‌ای، با هدف افزایش آگاهی و ارتقای سطح مشارکت مودیان در نظام مالیاتی، نقش مؤثری در کاهش دغدغه‌های مالیاتی و تقویت اعتماد عمومی به این نظام ایفا می‌کنند. به‌طور کلی، این اقدام‌های رسانه‌ای به‌عنوان بخشی از استراتژی کلان سازمان، در راستای تحقق اهداف مالیاتی دولت و توسعه اقتصادی کشور ارزیابی می‌شود.

اطلاع‌رسانی هوشمند در مواجهه با بحران

سازمان امور مالیاتی کشور با درک ضرورت مدیریت افکار عمومی و تقویت اعتماد ذینفعان نسبت به استمرار خدمات، اقدام به ارسال هفت پیامک راهبردی و هدفمند برای مدیران، کارکنان، نمایندگان رسانه‌ها و سایر گروه‌های مخاطب کرد. این پیامک‌ها در چارچوب سیاست‌گذاری ارتباطی سازمان طراحی شد تا ضمن انعکاس سیاست‌های کلان و پاسخگویی به شرایط ویژه، تصویر یک سازمان مسؤول، شفاف و پویا را در افکار عمومی تقویت کند. در این راستا، پیام رئیس کل سازمان با محوریت تبیین گذار از ساختار سنتی به نظام مدرن و هوشمند، به همسویی و انسجام بیشتر

تهاجم نظامی رژیم صهیونیستی در خردادماه ۱۴۰۴، چالش‌هایی را برای نهادهای اجرایی جمهوری اسلامی ایران ایجاد کرد. در این میان، سازمان امور مالیاتی کشور با درک نقش حیاتی خود در حفظ ثبات اقتصادی، مجموعه‌ای از تدابیر راهبردی را در حوزه‌های مدیریت خدمات، اطلاع‌رسانی و ارتباطات به اجرا گذاشت. این گزارش، عملکرد سازمان در دوره بحرانی دوازده‌روزه، براساس شاخص‌های کلیدی ارزیابی و دستاوردهای آن را تبیین می‌نماید. بحران دوازده‌روزه ناشی از تهاجم نظامی رژیم اشغالگر صهیونیستی و تحمیل مخاصمه بر جمهوری اسلامی ایران که از ۲۳ خردادماه ۱۴۰۴ آغاز شد، مجموعه‌ای پیچیده از چالش‌ها را پیش روی نهادهای اجرایی کشور قرار داد. مدیریت اثربخش این وضعیت اضطراری، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر در راستای صیانت از منافع ملی و تاب‌آوری اقتصادی بود که مستلزم رویکردی جامع در حوزه‌های پاسخگویی، استمرار خدمات و اطلاع‌رسانی شفاف بود. در این راستا، سازمان امور مالیاتی کشور، به‌عنوان یکی از ارکان بنیادین نظام مالیاتی، با درک عمیق از نقش محوری خود در حفظ ثبات اقتصادی، ضمن اهتمام به تداوم خدمات در شرایط بحرانی، از طریق تدوین و اجرای سیاست‌های راهبردی در حوزه‌های ارتباطات، اطلاع‌رسانی و تسهیلگری، توانست اعتماد عمومی را تقویت کرده و از بروز نگرانی‌های جدی در میان مودیان مالیاتی پیشگیری کند. گزارش حاضر، عملکرد سازمان در این بازه زمانی خطیر را براساس اقدام‌های اجرایی، ارتباطات رسانه‌ای، مدیریت فضای اطلاعاتی و پاسخگویی به ذینفعان، مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

بازتاب سخنان رهبری و رئیس‌جمهور

در پی دوازده روز درگیری و حملات سنگین رژیم صهیونیستی علیه کشور، اهمیت رهبری و مدیریت پیام در ساختار جمهوری اسلامی با شفافیت بیشتری نمایان شد. اظهارات رهبر معظم انقلاب و رئیس‌جمهور که بر اقتدار نیروهای مسلح و ضرورت همبستگی ملی تأکید داشت، به نقطه اتکای افکار عمومی و آرامش جامعه بدل شد. سازمان امور مالیاتی کشور نیز به‌عنوان نهادی مسؤول، با بازتاب و انتشار هدفمند این پیام‌ها در پایگاه اطلاع‌رسانی و پنجره واحد کارکنان، نقش خود را در سامان‌دهی فضای رسانه‌ای به‌خوبی ایفا کرد. به‌ویژه سه پیام تبریک رهبر انقلاب که در آن بر پیروزی ملت ایران بر رژیم صهیونیستی، پاسخ قاطع به آمریکا و اتحاد مثال‌زدنی مردم ایران تأکید شده بود، مورد توجه ویژه قرار گرفت. در سطح اجرایی هم، رئیس‌جمهور با تصریح بر تداوم خدمات دولت و ضرورت حمایت از سیاست‌های دستگاه‌هایی چون سازمان امور مالیاتی، بر پیام همدلی و انسجام ملی پای فشرده. این همراهی و بازتاب رسانه‌ای، نه فقط نماد هماهنگی میان ارگان کشور بود، بلکه زمینه تقویت سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی در این شرایط حساس را نیز فراهم کرد.



سازمان امور مالیاتی کشور با درک ضرورت مدیریت افکار عمومی و تقویت اعتماد ذینفعان نسبت به استمرار خدمات، اقدام به ارسال هفت پیامک راهبردی و هدفمند برای مدیران، کارکنان، نمایندگان رسانه‌ها و سایر گروه‌های مخاطب کرد. این پیامک‌ها در چارچوب سیاست‌گذاری ارتباطی سازمان طراحی شد تا ضمن انعکاس سیاست‌های کلان و پاسخگویی به شرایط ویژه، تصویر یک سازمان مسؤول، شفاف و پویا را در افکار عمومی تقویت کند

مدیریت فضای رسانه‌ای؛ مقابله با اخبار جعلی
سازمان امور مالیاتی در راستای مقابله با انتشار اخبار کذب در فضای رسانه‌ای و شبکه‌های اجتماعی، اهتمام ویژه‌ای به پایش دقیق و مستمر اطلاعات داشته و در بازه زمانی ۲۶ خرداد تا ۸ تیر ۱۴۰۴ با بهره‌گیری از ظرفیت سامانه‌های رصد اخبار و تعامل مؤثر با رسانه‌ها، موفق به شناسایی ۹ مورد خبر جعلی مرتبط با حوزه مالیات و ردیابی بیش از ۴۳ مورد بازنشر آن‌ها شد. هم‌زمان با افزایش حجم شایعات و گسترش اطلاع‌رسانی نادرست در این حوزه، سازمان تلاش داشت تا با رصد فعال و برنامه‌ریزی‌شده فضای رسانه‌ای، واکنش سریع و مؤثر به اخبار جعلی را در دستور کار خود قرار دهد و با اطلاع‌رسانی دقیق و اصولی، مانع از ایجاد نگرانی‌های بی‌مورد در جامعه شود. در این مدت، تأکید ویژه‌ای بر مسؤولیت اجتماعی، شفافیت و دقت در اطلاع‌رسانی وجود داشت، به نحوی که هم‌زمان با شناسایی و ردیابی بازنشرهای متعدد اخبار جعلی، اطلاعیه‌های اصلاحی بلافاصله از طریق مجاری رسمی منتشر و ارتباط اثربخشی با رسانه‌های معتبر برقرار شد تا پاسخ‌های روشن‌گرانه به افکار عمومی منتقل شود. رویکرد فعال و پیشگیرانه، ضمن حمایت از آرامش روانی جامعه و تقویت اعتماد عمومی، تداوم ارائه خدمات مالیاتی را بدون اختلال ممکن ساخت و از افتادن جامعه در دام اخبار گمراه‌کننده جلوگیری کرد.

پاسخگویی به نگرانی‌ها و افزایش رضایت مودیان
در طول این دوره حساس، مرکز ارتباط مردمی ۱۵۲۶ با ایفای نقش محوری در ارتقا کیفیت تعامل با مودیان، عملکردی مؤثر از خود به جای گذاشت.

در همین بازه، مجموعاً ۷,۲۸۲ تماس دریافتی و ۳۲۶ پاسخ مستند و کارشناسی، منعکس‌کننده تلاش مداوم این مرکز در پاسخگویی به دغدغه‌های اصلی ذینفعان بوده است؛ دغدغه‌هایی که غالباً حول محور امنیت پیامک‌های مالیاتی و نگرانی از مخاطرات کلاهبرداری، بیم از توقف ارائه خدمات یا لغو جلسات رسیدگی، چالش‌های مرتبط با رعایت مهلت‌های قانونی به‌ویژه به دلیل محدودیت‌های احتمالی دسترسی، نگرانی از اعمال جریمه‌های مالی دیرکرد، مشکلات حضور در جلسات حسابرسی و همچنین مسائل خاص شرکت‌ها و مستغلات اجاری شکل گرفته بود.

در مواجهه با این نگرانی‌ها، اقدام‌های متعددی به اجرا درآمد؛ از جمله معرفی سرشماره رسمی پیامک‌های مالیاتی «MALIAT» و اطلاع‌رسانی هشداردهنده درباره پیامک‌های غیرمعتبر جهت ارتقا سطح امنیت و جلوگیری از سوءاستفاده‌های احتمالی، تضمین تداوم خدمات و دعوت مجدد به جلسات جهت حذف دغدغه تعطیلی و تمدید مهلت‌های قانونی همچون تأخیر در ارسال صورتحساب‌های الکترونیکی تا ۲۴ تیر، لیست حقوق تا ۲۲ تیر و اظهارنامه‌های اصناف و اشخاص حقوقی تا ۳۱ مرداد.

همچنین در راستای حمایت از مودیان و کاهش فشارهای مالی و روانی، بخشودگی کامل جرائم تأخیر مطابق ماده ۱۹۱ قانون مالیات‌های مستقیم اجرایی شد و انعطاف مطلوبی در فرآیندهای حسابرسی از طریق امکان مراجعه مجدد و رعایت کامل حقوق مودیان فراهم گردید. علاوه بر آن، نیازسنجی مستمر در حوزه شرکت‌ها و مستغلات اجاری و هماهنگی برای برخورداری از تسهیلات ویژه، از دیگر ابعاد توجه به تنوع مطالبات ذینفعان بود.

در نهایت، ارزیابی میزان رضایت مودیان از عملکرد مرکز ۱۵۲۶ با کسب امتیاز ۴ از ۵، مؤید موفقیت این مجموعه در تحقق هدف پاسخگویی شفاف، کاهش ابهامات، افزایش اعتماد عمومی و ارتقا کیفیت خدمات‌رسانی می‌باشد؛ دستاوردی که بیانگر تعهد جدی مجموعه به مسؤولیت‌پذیری و تأمین آرامش خاطر مودیان حتی در شرایط پیچیده و متغیر است.

تولید و انتشار اخبار تخصصی؛

ارتقای شفافیت و اطلاع‌رسانی هدفمند

در طول دوره بحرانی ۱۲ روزه، نظام مالیاتی کشور با تکیه بر تدبیری هوشمندانه در حوزه ارتباطات، انتشار خبر تخصصی را در دستور کار قرار داد؛ اخباری که ابعاد گوناگون سیاست‌گذاری، پشتیبانی اجرایی، امنیت اطلاع‌رسانی و مسؤولیت اجتماعی را به شکلی دقیق و متوازن پوشش می‌داد. گفت‌وگوی راهبردی رئیس کل با رسانه‌ها و انتشار خبر انتصاب ویزر جدید امور اقتصادی و دارایی، نمایانگر چشم‌اندازی روشن و مدرن برای ساختار مالیاتی کشور بود.

در عرصه عمل، تصمیماتی از قبیل تمدید مهلت ارسال صورتحساب‌های الکترونیکی تا ۲۲ تیر ۱۴۰۴، بخشودگی جریمه‌های مربوط به فهرست حقوق، تمدید مهلت ارائه اظهارنامه‌ها تا ۳۱ مرداد و تسهیل فرآیند برگزاری جلسات هیأت‌های حل اختلاف، تصویری از حمایت مؤثر سازمان از مودیان را به نمایش گذاشت. اطلاع‌رسانی فصول پیرامون سرشماره رسمی «MALIAT»، گامی در جهت ارتقای امنیت ارتباطات و مقابله با سوءاستفاده‌های احتمالی بود و انتشار پیام‌های تبریک ویژه به مناسبت روز اصناف و تسلیت به بازماندگان شهدای حملات رژیم صهیونیستی، نقش اجتماعی و انسانی سازمان را پررنگ‌تر ساخت.

در کنار این‌ها، حضور میدانی رئیس کل در ادارات تهران، تعهد سازمان به تداوم خدمت‌رسانی و پشتیبانی جدی از شهروندان در شرایط دشوار را به اثبات رساند. این تلاش‌ها، در مجموع، با هدف پاسداشت شفافیت، ایجاد آرامش در فضای عمومی و تقویت اعتماد میان دولت و ملت، فصل نوینی را در مدیریت ارتباطات در شرایط بحرانی و ارتقای سرمایه اجتماعی رقم زد.

در پایان می‌توان گفت ارزیابی عملکرد سازمان امور مالیاتی در این مدت خطیر مؤید پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز راهبردهای جامع و یکپارچه در حوزه‌های مدیریت خدمات، اطلاع‌رسانی و ارتباطات است. سازمان با اتکا به رویکردهای نوین مدیریتی، شفافیت در اطلاع‌رسانی و پاسخگویی فعال، توانست در شرایط پرتنش و با وجود فشارهای امنیتی و روانی حاکم بر جامعه، ضمن تضمین پایداری نظام مالیاتی، سطح مطلوبی از رضایت‌مندی مودیان را حفظ نماید.

تجربیات حاصل از این دوره، به‌عنوان الگویی ارزشمند در مدیریت بحران برای سایر نهادهای دولتی قابل بهره‌برداری است و می‌تواند در مواجهه با شرایط اضطراری اقتصادی مورد استفاده قرار گیرد.