

سامانه الکترونیکی دریافت نظرات، پیشنهادات و شکایات مؤدیان؛

ابزاری راهبردی در حکمرانی مالیاتی داده‌محور



بستر حکمرانی نوین به‌شمار می‌آید. این سامانه با فراهم‌کردن ساختاری رسمی برای ثبت، مستندسازی و پیگیری داده‌های مردمی، زمینه تبدیل بازخوردهای میدانی به شواهد تصمیم‌سازی را ایجاد نموده و مسیر اصلاحات و ارتقا عملکرد سازمان را به‌صورت مبتنی بر واقعیت‌های روزآمد و با رعایت حقوق مؤدیان هدایت می‌کند. در این چارچوب، نقش سامانه صرفاً به ابزار نظارتی محدود نبوده و به‌عنوان رکن زیرساختی برای تضمین شفافیت، پاسخ‌گویی و ارتقای کیفیت تعاملات، موقعیتی محوری یافته است؛ به نحوی که سازمان امور مالیاتی می‌تواند سیاست‌گذاری‌ها و فرآیندهای خود را بر پایه داده‌های مستند و معتبر، به شکل تعاملی و شواهدمحور بازتنظیم کند. استمرار این رویکرد، پیش‌شرط اساسی در تقویت اعتماد نهادی و تحقق کارآمدی در نظام مالیاتی داده‌محور محسوب می‌شود.

فرآیند ثبت و مستندسازی شکایات مؤدیان

سامانه جامع گزارشات مردمی از طریق بخش «ارتباط با ما» در پرتال اطلاع‌رسانی سازمان امور مالیاتی کشور (www.intamedia.ir) در دسترس مؤدیان قرار دارد. این سامانه به‌عنوان یک بستر رسمی، امکان ثبت و ثبت‌شدن شکایات، نظرات و پیشنهادات مرتبط با امور سامانه، ثبت و مستندسازی می‌شود و فرآیند دریافت و پیگیری موضوعات مطروحه بر مبنای ضوابط قانونی و اجرایی سازمان صورت می‌گیرد. در پایان لازم به ذکر است استقرار «سامانه الکترونیکی دریافت نظرات، پیشنهادات و شکایات مؤدیان نسبت به شرکت‌های معتمد مالیاتی و مجریان غیردولتی برون‌سپاری خدمات» نقطه عطفی در بازتعریف تعامل میان مؤدیان و سازمان امور مالیاتی در

عملکرد شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات برون‌سپاری شده، بستری را برای شناسایی گرایش‌ها و روندهای سیستمی ناراضیاتی یا اختلال در فرآیندها فراهم می‌سازد و امکان بازطراحی چابک سیاست‌های اجرایی را مهیا می‌کند.

در چارچوب حکمرانی داده‌محور مالیاتی، جایگاه مؤدی از یک دریافت‌کننده منفعل خدمات، به کنشگری فعال و مشارکت‌جو در فرآیند بهبود مستمر نظام مالیاتی ارتقا می‌یابد؛ تغییری راهبردی که نه تنها اقتضای شرایط امروز نظام مالیاتی است، بلکه شرط اساسی تداوم و رقابت‌پذیری سازمان در زیست‌بوم پیچیده اقتصادی آینده به شمار می‌رود. این تحول موجب می‌شود سازمان امور مالیاتی، با اتکاء بر مکانیزم بازخورد و تصمیم‌سازی نهادی به‌صورت متکی بر شواهد و داده‌های زنده، به سمت اصلاح‌گری هوشمند، پاسخ‌گویی مؤثر و تقویت سرمایه اجتماعی و قابلیت‌های نهادی خود را به نحو چشمگیری تقویت نماید.

از صحت و کیفیت عملکرد مؤدیان در فرآیندهایی نظیر صدور صورتحساب الکترونیکی، ثبت اطلاعات در سامانه مؤدیان و اجرای کامل تکالیف قانونی، از ظرفیت شرکت‌های معتمد مالیاتی بهره‌برداری کند. این شرکت‌ها افزون بر نقش نظارتی، وظیفه آموزش، راهنمایی و مشاوره فنی به مؤدیان را نیز بر عهده دارند و به‌عنوان بازوی اجرایی سازمان، در ارتقا کیفیت تعاملات با جامعه مؤدیان نقش‌آفرین‌اند.

در ادامه این رویکرد و به‌منظور تقویت سازوکارهای نظارت مشارکتی، ارتقا شفافیت و بهبود مستمر عملکرد نهادهای واسط، سامانه الکترونیکی دریافت نظرات، پیشنهادات و شکایات مؤدیان نسبت به شرکت‌های معتمد مالیاتی و مجریان غیردولتی برون‌سپاری خدمات طراحی و راه‌اندازی شده است.

شفافیت و اصلاح‌گری با سامانه ثبت شکایات مالیاتی

سامانه الکترونیکی دریافت نظرات، پیشنهادات و شکایات مؤدیان با استقرار یک بستر تعاملی هدفمند میان مؤدیان و سازمان امور مالیاتی، زمینه تبادل داده‌های اصل، به‌هنگام و مبتنی بر واقعیت‌های ناراضیاتی، تضعیف شفافیت و اختلال در چرخه پاسخ‌گویی و تحول خواهد بود. در همین چارچوب و به استناد ماده (۲۶) قانون پایه‌های فروشگاهی و سامانه مؤدیان، سازمان امور مالیاتی کشور این اختیار را یافته است که در راستای اطمینان

رویه‌های غیرمنعطف می‌شود. این تغییر نگرش، زمینه‌ساز اصلاح مستمر، شناسایی دقیق گلوگاه‌های اجرایی و انطباق سریع سازمان با نیازهای در حال تغییر جامعه مؤدیان است. از این منظر، بازخورد مؤدیان اعم از شکایات، پیشنهادات و انتقادات صرفاً داده‌ای خام برای سنجش رضایت نیست، بلکه ورودی‌ای راهبردی برای بازطراحی فرآیندها، اولویت‌بندی منابع، افزایش شفافیت و ارتقا چابکی سازمانی به‌شمار می‌رود. تحلیل دقیق و هدفمند این بازخوردها، امکان شناسایی سریع آسیب‌های خرد و کلان را فراهم کرده و سازمان را در مسیر اصلاحات ساختاری تدریجی و اثربخش قرار می‌دهد؛ امری که در محیط پریسک و رقابتی اقتصاد دیجیتال، یک مزیت راهبردی محسوب می‌شود.

بررسی تجارب نظام‌های مالیاتی پیشرو نیز مؤید آن است که سرمایه‌گذاری هوشمندانه در زیرساخت‌های دریافت، تحلیل و پاسخ‌گویی به بازخورد مؤدیان، مستقیماً به افزایش اعتماد عمومی، تقویت سرمایه اجتماعی، تحقق عدالت مالیاتی و ارتقا پرستیژ نهادی سازمان‌های مالیاتی منجر می‌شود. در نقطه مقابل، غفلت از این منبع داده‌ای ارزشمند، زمینه‌ساز انباشت ناراضیاتی، تضعیف شفافیت و اختلال در چرخه پاسخ‌گویی و تحول خواهد بود. در همین چارچوب و به استناد ماده (۲۶) قانون پایه‌های فروشگاهی و سامانه مؤدیان، سازمان امور مالیاتی کشور این اختیار را یافته است که در راستای اطمینان

نظر به نقش بی‌بدیل داده‌محوری و تعاملات الکترونیکی در تحول نظام مالیات «سامانه الکترونیکی دریافت نظرات، پیشنهادات و شکایات مؤدیان» به‌عنوان ابزاری راهبردی در راستای گردآوری و مستندسازی نظام‌مند بازخوردهای مؤدیان راه‌اندازی شده است. این سامانه با هدف ارتقا شفافیت، پاسخگویی و بهبود عملکرد شرکت‌های معتمد مالیاتی و مجریان غیردولتی خدمات برون‌سپاری شده، امکان بهره‌گیری از داده‌های مردمی در جهت اصلاح رویه‌ها و استیفای حقوق مؤدیان را فراهم می‌سازد. در دنیای امروز که زیرساخت‌های اقتصادی با شتابی فزاینده به‌سوی دیجیتالی‌شدن، داده‌محوری و تعاملات شبکه‌ای در حرکت‌اند، نظام‌های مالیاتی نیز ناگزیرند خود را با مختصات جدید حکمرانی بازتعریف کنند. دیگر نمی‌توان کارآمدی و پاسخگویی سازمان‌های مالیاتی را صرفاً در چارچوب قوانین و فرآیندهای سنتی سنجید؛ بلکه موفقیت این نهادها در گرو میزان توانمندی آن‌ها در درک واقعیت‌های میدانی، پردازش هوشمند داده‌های رفتاری و استفاده راهبردی از بازخورد ذی‌نفعان، به‌ویژه مؤدیان است.

در چنین منظومه‌ای، بازخورد مؤدیان نه به‌عنوان ابزاری تکمیلی، بلکه به‌مثابه یکی از ارکان اصلی حکمرانی مالیاتی نوین تلقی می‌شود؛ چراکه در این رویکرد، تصمیم‌سازی مبتنی بر داده‌های جاری، تجربه زیسته مخاطبان و چرخه یادگیری سازمانی، جایگزین تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر پیش‌فرض‌های ایستا، حافظه تاریخی و

حسابرسی سیستمی مالیات‌ها گامی مهم به سوی عدالت مالیاتی

مالیات خود را به‌صورت سیستمی پرداخت کرده‌اند. این آمار نشان می‌دهد که حرکت به سمت حسابرسی سیستمی مالیات‌ها به‌خوبی در حال پیشرفت است.

عضو کمیسیون عمران مجلس با تأکید بر تأثیر این سیستم بر کاهش فساد اداری و افزایش شفافیت، افزود: در گذشته، تعیین مالیات‌ها تا حد زیادی به نظر شخصی میزبان مالیاتی وابسته بود که گاه منجر به اعتراضات گسترده و حتی بی‌عدالتی‌هایی در تعیین میزان مالیات می‌شد. اما با اجرای حسابرسی سیستمی، این مشکلات تا حد زیادی برطرف خواهد شد و فرآیند محاسبه مالیات براساس داده‌های دقیق و استاندارد انجام خواهد گرفت. نوین در ادامه با اشاره به چالش‌های موجود در مسیر اجرای کامل این طرح، بیان کرد: موفقیت کامل حسابرسی سیستمی مالیات‌ها نیازمند توسعه زیرساخت‌های دیجیتال و بهبود کیفیت

نماینده تبریز در مجلس شورای اسلامی، با اشاره به اجرای حسابرسی سیستمی مالیاتی براساس ماده ۱۶۹ قانون مالیات‌های مستقیم، تأکید کرد که این اقدام می‌تواند گامی مهم در جهت تحقق عدالت مالیاتی باشد.

علیرضا نوین نماینده تبریز در مجلس شورای اسلامی، با اشاره به گزارش اخیر مربوط به حسابرسی سیستمی مالیاتی در سال ۱۴۰۲، این روند را تحولی مثبت در نظام مالیاتی کشور دانست و تأکید کرد که زیرساخت‌های فن‌آوری نقش مهمی در موفقیت این طرح ایفا می‌کنند.

وی اظهار کرد: براساس ماده ۱۶۹ قانون مالیات‌های مستقیم، فرآیند تعیین مالیات باید به‌صورت سیستمی انجام شود تا از اعمال سلیقه‌های شخصی در بررسی اظهارنامه‌های مالیاتی جلوگیری شود. خوشبختانه در سال ۱۴۰۲، اعلام شده که ۹۵ درصد مؤدیان

افزایش اعتماد عمومی و رونق تولید با مشوق‌های مالیاتی



بازسازی زیرساخت‌ها، جبران خسارات وارده و تحریک رشد اقتصادی، نیاز به منابع مالی قابل توجهی دارد که نظام مالیاتی باید در تأمین آن نقش ایفا کند.

راهکارهای دستیابی به اعتماد عمومی و مشارکت داوطلبانه

شفافیت و اطلاع‌رسانی: اولین گام برای جلب اعتماد عمومی، شفافیت کامل در نحوه تخصیص و هزینه‌کرد درآمدهای مالیاتی است. دولت باید به‌طور مستمر و با جزئیات، گزارش‌هایی از میزان وصولی‌ها و محل مصرف آن‌ها، به‌ویژه در طرح‌های عمرانی، حمایتی و توسعه‌ای، منتشر کند. اطلاع‌رسانی در مورد نقش مالیات در تأمین نیازهای ضروری کشور، از جمله دفاع، بهداشت و آموزش، می‌تواند به افزایش پذیرش عمومی کمک کند.

عدالت مالیاتی:

اطمینان از اینکه بار مالیاتی به‌طور عادلانه

دانش‌بنیان، می‌تواند به هدایت منابع و رونق تولید کمک کند. همچنین، در شرایط پساجنگ، ممکن است ارائه معافیت‌های مالیاتی موقت برای کسب‌وکارهای آسیب‌دیده، راهگشا باشد.

توسعه دولت الکترونیک:

استفاده از فن‌آوری‌های نوین در فرآیندهای مالیاتی، از جمله ثبت‌نام آنلاین، اظهارنامه الکترونیکی و پرداخت غیرحضوری، علاوه بر افزایش سرعت و دقت، شفافیت را نیز ارتقا داده و زمینه را برای کاهش فساد فراهم می‌کند.

مالیات و رونق تولید:

درآمدهای مالیاتی، در صورت هدایت صحیح، می‌توانند نقش به‌سزایی در حمایت از تولید ایفا کنند. این درآمدها می‌توانند صرف سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های تولیدی، تأمین مالی تحقیق و توسعه، ارائه تسهیلات کم‌بهره به واحدهای تولیدی و آموزش نیروی کار ماهر شوند. همچنین، با ایجاد ثبات اقتصادی و پیش‌بینی‌پذیر کردن محیط کسب‌وکار از طریق سیاست‌های مالیاتی پایدار، می‌توان به جذب سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی و در نهایت، رونق تولید کمک کرد.

خلاصه اینکه، مدیریت نظام مالیاتی در دوران جنگ و پساجنگ، نیازمند ترکیبی از اقتدار در اجرای قانون و توجه ویژه به مؤلفه‌های اعتماد عمومی و مشارکت است. با اتخاذ رویکردهای شفاف، عادلانه، ساده و با هدف حمایت از تولید، می‌توان چالش‌های مالیاتی را به فرصتی برای تقویت پایه‌های اقتصادی کشور تبدیل کرد.

نشان‌دار کردن مالیات، محرک توسعه

زیرساخت‌های عمرانی کشور

نشان‌دار کردن مالیات‌ها می‌تواند به توسعه زیرساخت‌ها کمک شایانی کند. این رویکرد می‌تواند شفافیت و پاسخگویی دولت را افزایش دهد زیرا مالیات‌دهندگان دقیقاً می‌دانند که پولشان چگونه به مصرف می‌رسد. با تأمین مالی پایدار و هدفمند برای پروژه‌های زیرساختی مانند جاده‌ها، پل‌ها، شبکه‌های حمل‌ونقل عمومی و ارتباطات دیجیتال، این سیاست می‌تواند به بهبود کیفیت زندگی شهروندان و افزایش کارایی اقتصادی کمک کند.

علاوه بر آن، روش فعلی اخذ مالیات می‌تواند اعتماد عمومی را بهبود بخشد و مردم را نسبت به پرداخت مالیات‌هایشان مثبت‌تر کند. زیرا آنها نتایج مستقیم و ملموس این مالیات‌ها را در زندگی روزمره خود مشاهده می‌کنند. در نهایت، این ابزار می‌تواند به ایجاد زیرساخت‌های مقاوم و پایدار بیانجامد که سنگ بنای رشد و توسعه اقتصادی یک کشور هستند. احمد مرادی، عضو کمیسیون انرژی مجلس شورای اسلامی به بررسی تأثیر طرح نشان‌دار کردن مالیات بر حوزه توسعه زیرساخت کشور پرداخت و اظهار داشت: این اقدام می‌تواند به‌عنوان یک محرک اصلی در توسعه زیرساخت‌های این صنعت کلیدی نقش ایفا کند. وی تصریح کرد که شفافیت مالیاتی و تسهیل امور مالی برای شرکت‌ها، راه را برای سرمایه‌گذاری‌های جدید و بهبود زیرساخت‌ها هموار خواهد ساخت.

مرادی از طرح نشان‌دار کردن مالیات به‌عنوان یکی از ابتکارات مهم در راستای شفاف‌سازی مالیاتی و افزایش جذب سرمایه‌گذاری در بخش زیرساختی کشور یاد کرد و گفت: شفافیت در نحوه هزینه‌کرد مالیات و انتخاب مؤدیان در مورد نحوه مصرف مالیات موجب ایجاد انگیزه‌های مالیاتی برای افراد می‌شود که زمینه لازم برای پیشرفت و توسعه زیرساخت‌ها را فراهم خواهد آورد.

مرادی نماینده مردم بندرعباس، قشم و ابوموسی در مجلس شورای اسلامی در ادامه به تأثیر طرح نشان‌دار کردن مالیات در توسعه صنعت نفت و گاز، بیان کرد: با اجرای این طرح، امکان برنامه‌ریزی بلندمدت و استراتژیک برای شرکت‌های فعال در زمینه نفت و گاز نیز بهبود خواهد یافت.

او تأکید کرد: با شفافیت بیشتر در فرآیندهای مالیاتی، ریسک‌های مالی کاهش یافته و بدین ترتیب فضای امن‌تری برای سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی ایجاد می‌شود.

این نماینده مجلس با اشاره به اهمیت فن‌آوری و نوآوری در صنعت، خاطرنشان کرد: طرح نشان‌دار کردن مالیات می‌تواند منابع لازم را برای توسعه فن‌آوری‌های نوین در حوزه توسعه زیرساختی کشور فراهم کند.

او ادامه داد که این امر نه تنها به توسعه زیرساخت‌ها کمک می‌کند، بلکه افزایش ظرفیت تولید و ارتقای رقابت‌پذیری جهانی تولیدات صنعتی ایران را نیز به‌همراه خواهد داشت.

