

## سنجش میزان آمادگی استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی ( مورد مطالعه: سازمان امور مالیاتی خراسان رضوی )

شمس الدین ناظمی\*

استادیار دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد

سعید مرتضوی

دانشیار دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد

ناهید امینی

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

### چکیده:

با توجه به توسعه روزافزون و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در تمامی شئون و جنبه های مختلف زندگی فردی، اجتماعی و به ویژه سازمانی و همچنین با در نظر گرفتن نقشی که مالیات به عنوان مهمترین منبع درآمد مستمر دولت ایفا می کند، پژوهش حاضر ضمن طراحی و ارایه فرم اظهارنامه الکترونیکی، سطح آمادگی مدیران و کارشناسان ذیربط را در استقرار اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی با توجه به الزامات سخت افزاری و نرم افزاری این سیستم مورد بررسی داده است. جامعه آماری شامل ۹۰ نفر از مدیران اداره امور مالیاتی خراسان رضوی و همچنین تیم تصمیم متشکل از ۷ نفر از کارشناسان و کارشناسان ارشد واحد رایانه اداره امور مالیاتی می باشد. اطلاعات مورد نیاز از طریق انجام مصاحبه اولیه، پرسشنامه، مشاهده و داده های ثانویه جمع آوری شده است.

یافته های حاصل از فرایند تحقیق و مشاوره با کارشناسان رایانه گرچه مدلی کاربردی برای تنظیم و ارایه اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی را ارایه داده است اما استقرار این سیستم به لحاظ کاستی ناشی از عدم آمادگی سازمان از جهت امکانات سخت افزاری و نرم افزاری از یک سو و نیاز به فرهنگ سازی از سوی دیگر دامنه زمانی خاص خود را جهت استقرار پایدار مدل پیشنهادی طلب می کند.

**واژه های کلیدی:** آمادگی سازمانی، اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی، فناوری اطلاعات، اتوماسیون اداری

طبقه بندی JEL: H2

nazemi\_shm@um.ac.ir

\* (نویسنده مسئول)

تاریخ پذیرش: ۸۷/۱۲/۲۴

تاریخ دریافت: ۸۷/۸/۲۰

## Feasibility Study of Electronic Tax Collection and Tax Return System: Case of Khorasan Regional Office

**Shamsodin Nazemi,**

Assistant Professor, Ferdowsi University of Mashhad

**Saeed Mortazavi**

Associate Professor, Ferdowsi University of Mashhad

**Nahid Amini,**

MBA graduate, Ferdowsi University of Mashhad

In this paper we have studied the application of Information Technology in the process of income tax declaration by the taxpayers. The primary objective was to measure the degree of support from top management of the province tax administration towards establishment of an electronic tax declarations system and the amount of organizational readiness in terms of hardware and software infrastructure. Data was collected by means of two designed questionnaires from top managers and information system experts of the organization. The result showed that the existing tax collection system is an inefficient and time consuming for both taxpayers and the department and requires repetitive presence of taxpayers at the office that appears to be the main source of complaints and dissatisfaction. The study further revealed several internal strengths and weaknesses of the organization relevant to the establishment of an information technology- based system and conclude with a proposed model detailing necessary hard and software requirements for an electronic tax collecting system.

**Keywords:** Organizational readiness, Electronic tax declarations, Information technology, Office automation

**JEL:** H2

### مقدمه

هر دولتی برای اداره جامعه نیازمند امکانات مالی است تا بتواند وظایفی را که از جانب مردم به عهده گرفته به نحو مطلوبی انجام دهد. امروزه در کلیه کشورها صاحب نظران مسائل اقتصادی بهترین منبع تامین هزینه های دولت را مالیات می دانند. زیرا علاوه بر آن که اتکا دولت را به منابع خدادادی مثل نفت که یک ثروت ملی و متعلق به نسل های آینده نیز هست، کم می کند، به ایجاد

شور و اشتیاق ملی برای مشارکت در امور کشور در آحاد افراد جامعه دامن می‌زند، به نوعی که همکاری آنها با سازمان مالیاتی تضمین شده و منجر به بهبود تمکین مالیاتی می‌گردد (Saberifar, 2000, p29). در راستای اجرای این سیاست طرح خوداظهاری در کشور مطرح شده است. براساس این طرح، مودیان مالیاتی براساس محاسبه درآمدها و هزینه‌ها در طی یک سال مالی، مالیاتی را که به آنان تعلق می‌گیرد بیان می‌کنند و سپس کارکنان اداره امور مالیاتی با بررسی اظهارنامه‌ها و اطمینان از صحت و سقم آنها مالیات قطعی را تعیین می‌کنند.

در بسیاری از کشورها برای سهولت در این امر از فناوری اطلاعات برای تنظیم و ارائه اظهارنامه و انجام سایر امور مربوط به مالیات به صورت الکترونیکی استفاده می‌شود. تنظیم و ارائه اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی مزایای بسیاری را برای اداره امور مالیاتی و مودیان مالیاتی به همراه دارد که از جمله می‌توان به: نظام بخشیدن به فعالیت‌های سازمانی، صرفه‌جویی در زمان و هزینه، ایجاد یک محیط بدون کاغذ<sup>۱</sup> و حداقل شدن بروکراسی، پشتیبانی اطلاعاتی از مدیران با هدف سهولت تصمیم‌گیری اطلاعات، تکریم ارباب رجوع، افزایش چشمگیر سرعت اقدام و گردش کار در سازمان و... اشاره کرد. علاوه بر مزیت‌های فوق‌الذکر، امروزه برخورداری از فناوری اطلاعات زمینه‌ساز تغییر ساختار اقتصادی و افزایش کارآیی در اقتصادهای پیشرفته محسوب می‌شود (Rahmanzadeh, 1999, p39). از جمله راه‌حلهای رایج در چند سال اخیر ایجاد امکانات به منظور تسلیم اظهارنامه‌های الکترونیکی است. به عنوان مثال در انگلستان سازمان مالیاتی سایت ویژه‌ای را به این منظور در شبکه جهانی اینترنت گشوده است که مودی می‌تواند با مراجعه به آن فرمهای مالیاتی مربوط را به روی صفحه کامپیوتر آورده، تکمیل کند و سپس آن را برای مرجع ذیربط از طریق همان شبکه ارسال کند. البته برای این کار هر مودی باید مراتب آمادگی خود را برای استفاده از این شیوه به مرجع مالیاتی اعلام دارد تا برای او یک شماره هویت الکترونیکی صادر شود و سپس با استفاده از همان شماره صفحات مورد نیاز سایت را برای تهیه و تکمیل اظهارنامه و ترازنامه و... بگشاید.

متن کلیه قوانین، بخشنامه‌ها، آراء محاکم مالیاتی و هر نوع مدرک و اطلاعاتی که مودی برای انجام این وظیفه نیاز داشته باشد نیز در سایت اینترنتی سازمان مالیاتی گنجائش داده شده است و

مودی راساً می‌تواند به شیوه‌ای بسیار ساده که در راهنمای سایت درج گردیده است آنچه را به وی مربوط است مطالعه و مورداً استفاده قرار دهد (Mazaheri, 2001, p46).

یکی از راههای افزایش کارایی طرح خوداظهاری، مجهز کردن دستگاه مالیاتی به سیستمهای رایانه‌ای و استفاده از سیستمهای اتوماسیون اداری است. به عبارتی با توجه به اینکه سرعت بی‌سابقه پیشرفت تکنولوژی مشخصه بارز زمان حال به شمار می‌رود، تکنولوژی اطلاعاتی صحنه فعالیت درخشانی را پیش روی مدیریت مالیاتی باز کرده است. جایگزینی اظهارنامه‌های کاغذی با اظهارنامه‌های الکترونیکی یک نمونه برجسته از این تحول به حساب می‌آید.

اظهارنامه مالیات فرمهای خاصی است که بر طبق مقررات از طرف وزارت امور اقتصادی و دارایی تهیه و در اختیار مودیان مالیاتی قرار می‌گیرد. صاحبان درآمد مکلفند مشخصات خود، نشانی محل کسب و سکونت، منبع تحصیل درآمد و اطلاعاتی را که درباره فعالیت، درآمد، صورتحساب دارایی و سود و زیان در فرم اظهارنامه پیش‌بینی گردیده، در آن منعکس و ظرف مدت تعیین شده به حوزه مالیاتی مربوطه تسلیم نمایند (Nouravesh, 1997, p556).

مزایای استفاده از فناوری اطلاعات در تعامل میان مودیان مالیاتی و سازمان امور مالیاتی بسیار است که از جمله می‌توان به: قابلیت ارائه خدمات در تمام اوقات شبانه روز، عدم نیاز به مراجعه حضوری برای دریافت خدمات، ارائه خدمات سریع و مطمئن، کاهش تاخیر در ارسال اظهارنامه‌ها یا گم شدن آنها (وانگ تراکول: ص ۳)، کاهش هزینه‌های تولید و توزیع اظهارنامه‌های مالیاتی کاغذی (Sullivan, 2004, p10)، سیستم بدون کاغذ، کاهش زمان پردازش اظهارنامه، کیفیت بهتر خدمات (Basiri, 2002, p8) و... اشاره کرد.

در این راستا، مطالعه حاضر بر آن است با اخذ دیدگاه مدیران اداره مالیات و کارکنان بخش رایانه مستقر در شهر مشهد، میزان آمادگی آنان نسبت به زمینه استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی توسط مودیان مالیاتی، به طراحی مدل پیشنهادی اظهارنامه مالیاتی با کمک متولیان امر به پردازش از این طریق ضرورت توجه به مهم را که خود مستلزم کار فرهنگی و علمی - اجرایی است، فراهم سازد.

### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

استفاده از فناوری اطلاعات زمینه ساز تغییرات قابل توجه در فرایندهای اداری سیستم های مالیاتی شده است. این فناوری امکان جمع آوری، پردازش و کنترل تعهدات مودیان را فراهم کرده و موجب ارایه خدمات بهتر توسط سازمان های امور مالیاتی شده است (Gutierrez, 2002, p4). استفاده فراگیر از فناوریهای نوین در موسسات خدماتی و اداری از اوایل دهه ۸۰ میلادی شروع شده است. تکامل کامپیوترهای شخصی، ایجاد و توسعه شبکه های ارتباطی امکانات فراوانی در عرصه های انتقال الکترونیکی پیام، تایپ، نگهداری و استفاده مجدد از اطلاعات، کپی برداری از اسناد و مدارک، بایگانی، تنظیم برنامه های کاری و غیره به صورت الکترونیک بوجود آورد.

ایجاد ترمینالهای کامپیوتری و ارتباط مدیران و کارکنان در قالب شبکه ها امکان اتوماسیون تدریجی دفاتر کار را فراهم آورده و سازمان را به اشکال مختلف به محیط بیرون متصل کرده است و استفاده صحیح و کامل از فناوری اطلاعات در سازمانها به میزان قابل توجهی هزینه های - اداری را کاهش داده و کارایی را بهبود بخشیده است (Nazemi, 1997, p16).

فناوری اطلاعات قبل از اینکه یک سیستم سخت افزاری و مجموعه ای از الگوها باشد یک نظام فکری و فرهنگی است و می توان آن را فرهنگ تولید اطلاعات نامید. بدون ایجاد فرهنگ تولید اطلاعات، نظام فناوری اطلاعات نمی تواند دوام داشته باشد. بنابراین، آنچه در فناوری اطلاعات مهم است تفکر اطلاعات گرا است. ایجاد یک سیستم یکپارچه اداری مستلزم اقداماتی است که با تهیه مدل ارایه خدمت آغاز و به مستند سازی سیستم و اجرای عملیات ختم می گردد (Stovica, 2002, p140). علاوه بر فرایند طراحی سیستم یکپارچه، و برای دستیابی به نتایج موفقیت آمیز در هر نوع سیستم یکپارچه الکترونیکی از جمله اظهار نامه مالیاتی پشتیبانی مدیریت ارشد سازمان و انتخاب سخت افزار و نرم افزار مناسب ضرورت دارد.

(Chamberlin & Castleman, 2002) در تحقیقی تحت عنوان "تجزیه و تحلیل سیستم مالیات الکترونیکی استرالیا" به بررسی عواملی از قبیل: توانایی دسترسی به سایت سازمان امور مالیاتی، بارگذاری نرم افزار اظهارنامه ها از اینترنت، امنیت نرم افزار، شکل سوالها، آسان بودن استفاده از این سیستم الکترونیکی را از منظر موءدیان پرداختند. یافته های این پژوهش حاکی از آن بود که صرفه جویی در هزینه ها، دسترسی سریع تر به تصفیه حساب ها کمترین میزان اهمیت را از ناحیه موءدیان داشته است. آن ها مهمترین عامل را مناسب بودن (دسترسی به خدمات بصورت سریع، صرف زمان کمتر) بر شمرند. براساس این پژوهش به ازاء هر سه میلیون دلار

که برای این سیستم هزینه شده تعداد ۹۵۲، ۲۷۳ نفر از آن استفاده کرده اند. بعبارت دیگر هزینه هر تعامل با این سیستم ۱۰/۹۵ دلار برآورد می شود. این امر نشان می دهد که اظهارنامه های مالیاتی الکترونیکی بعنوان یک خدمت الکترونیکی باید صرفه جویی در هزینه ها را به دنبال داشته باشد. اگر چه در کوتاه مدت این امر افزایش هزینه ها را به دنبال دارد، در بلند مدت این نقیصه جبران می گردد. تحقیق دیگری در کشور آمریکا نشان داد که برای جمع آوری یک تریلیون دلار مالیات در یک سال مالی بیش از یک میلیارد پرونده و اسناد اطلاعاتی مربوط به فعالیت مودیان جمع آوری و بررسی شد. اگر چه هزینه های دولت های مرکزی و فدرال برای چنین پردازشی از اطلاعات روشن نیست اما برآورد های انجام شده حاکی از تخصیص بخش قابل توجه از درآمد های مالیاتی اخذ شده برای این منظور بوده است (Treasury report, 1993, p3,4). مطالعه صورت گرفته نشان می دهد که با استقرار سیستم الکترونیکی جمع آوری و پردازش مالیات، مودی می تواند با استفاده از کیوسک های الکترونیکی، رایانه شخصی، تلفن همراه یا دیگر امکانات دیجیتالی شخصی اظهار نامه خود را تکمیل و با استفاده از کارت اعتباری، ماشین های خود پرداز و دیگر امکانات پرداخت، مالیات خود را پرداخت نماید.

(Gutierrez, 2002) با بیان ویژگی به هنگام بودن و سهولت تعامل مودیان با پایگاه های اطلاعاتی امور مالیاتی بر این باور است که توسعه سریع این نوع سیستم ها در جهان به مودیان امکان دسترسی آسان را از نقطه ای از جهان با پایگاه های جمع آوری مالیات فراهم می آورد و در مقابل سیستم را متناسب با انتظارات مودیان تغییر و اصلاح می کند به گونه ای که ارائه خدمات در ادارات مالیات به شکلی که در گذشته نزدیک تصور آن هم غیر ممکن بود، امری عادی شده است. امکانات پیشرفته فناوری اطلاعات ضرورت حضور فیزیکی مودیان را در ادارات امور مالیاتی منتفی کرده و انجام تمام عملیات اعم از تکمیل اظهار نامه، پرداخت الکترونیکی و دریافت تأییدیه با استفاده از کامپیوتر شخصی در طول شبانه روز و ایام هفته بدون محدودیت میسر شده است. نویسنده با بیان قابلیت های دیگر نظام نوین به زمینه ایجاد شده برای نگهداری و پردازش جزئیات اطلاعات مودیان و امکان ارائه خدمات بهتر به مودیان تأکید دارد.

بر اساس مزیت های متعدد شناخته شده استفاده از فناوری اطلاعات در فرایند جمع آوری اظهار نامه های مالیاتی، ضرورت الکترونیکی کردن تمام مراحل جمع آوری، پرداخت مالیات، پردازش اظهارات مودی و بازخورد به اظهار کننده به عنوان پروژه باز مهندسی نظام جمع آوری

مالیات مورد تاکید قرار گرفته است (Treasury Report, 1993, p7)

(Wright, 2005) در تحقیقی تحت عنوان "امضای اظهار نامه های مالیاتی الکترونیکی به وسیله قلم نوری" که در سال ۲۰۰۰ در مجله تجارت و بانکداری اینترنتی منتشر گردیده است به دنبال یافتن راه حلی برای حذف کامل کاغذ از چرخه تنظیم و ارائه اظهار نامه مالیاتی بود. نرم افزار قلم الکترونیک از طریق شناسایی رفتار خاصی که هر شخص در زمان انجام امضاء از خود بروز می دهد از قبیل سرعت، شکل، حلقه ها، خطهای صاف، خطوط متقاطع و... این امر را ممکن می سازد که امضای هر شخص به صورت منحصر به فرد قلمداد گردد. قلم نوری مانع از این می شود که مودی مالیاتی اظهارنامه مالیاتی اش را تکذیب کند. امضای قلم نوری به مودی مالیاتی این آگاهی را می دهد که او به صورت قانونی خودش فرم تاییدیه اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی را تکمیل و ارسال نموده است.

(Pveksakorn, 2005) در تحقیقی با عنوان "استفاده از سیستم اطلاعات کامپیوتری در اداره امور مالیاتی" به بررسی، تجزیه و تحلیل و ارزیابی اثربخشی سیستم اطلاعات کامپیوتری بر اداره امور مالیاتی پرداخت و روشی برای سایر موسسات دولتی که از سیستم اطلاعات کامپیوتری برای عملیاتشان در آینده استفاده خواهند کرد از قبیل: برنامه ریزی برای ایجاد تغییرات در مسئولیتهای کارکنان، ایجاد موقعیتهای شغلی جدید، تعیین مسیرهای رشد و تعیین جداولی برای آموزش کارکنان ارایه کرد.

(Gutierrez, 2002) با ارایه مدل یکپارچه مدیریتی برای بهبود نظام اداری سازمانهای امور مالیاتی معتقد است که مدل مبتنی بر فناوری اطلاعات به این سازمان ها امکان جمع آوری، و تعیین اعتبار اظهارنامه های ارایه شده توسط مودیان را در اسرع وقت فراهم می آورد.

مطالعات انجام گرفته در مورد استفاده از فناوری های اطلاعاتی در امور مالیاتی در کشور های مختلف جهان حاکی از نتایج رضایت بخش است. به عنوان مثال، نتایج مطالعات گزارش شده از الکترونیکی کردن سیستم مالیاتی و خود اظهاری در کشور های استرالیا، مالزی، مالت، پاکستان، سنگاپور و تانزانیا نشان می دهد که به کارگیری این فناوری جدید چه در زمینه برنامه ریزی چه در ایجاد آمادگی و چه در اجرا موفقیت آمیز بوده است (Sharman, 2007, p403).

برای اسقرار اثر بخش سیستم اظهار نامه الکترونیکی لازم است مدیران اداره امور مالیاتی کشور همانند سایر کشور ها پشتیبانی لازم را از کارشناسان رایانه به عنوان متخصصان سیستم های

سخت افزاری و نرم افزاری و کارکنان اداره امور مالیاتی به عنوان بخشی از کاربران سیستم ارائه نمایند. پیاده سازی سیستم اظهار نامه مالیاتی الکترونیکی مستلزم تخصیص بودجه به منظور خرید یا اجاره سخت افزارها، نرم افزارها، هزینه های آموزشی، نگهداری و تعمیرات سخت افزارها، پشتیبانی نرم افزاری، هزینه های کارهای اضافی (سرپرستی، کارمندان پشتیبانی و غیره)، هزینه های فضاهای اشغال شده، استخدام کارکنان متخصص رایانه می باشد (Andalib azar, 1999, p43). یکی از مشکلاتی که بر سر راه اخذ مالیات از مودیان وجود دارد این است که مودیان برای کاهش مالیات سعی می کنند که در آمد هایشان را کمتر از مقدار واقعی آن ابراز کنند. به منظور رفع این مشکل در سیستم مالیاتی، طرح خود اظهاری مطرح گردیده است و از این طریق به اشخاص حقیقی و حقوقی این فرصت داده می شود که مالیات واقعی خود را با اظهار نامه مالیاتی اعلام کنند. مودیان موظفند که اظهار نامه مالیاتی خود را در هر سال مالیاتی تهیه نموده و برای استفاده از معافیت های مالیاتی تا پایان تیر ماه سال بعد به اداره امور مالیاتی محل اشتغال خود تسلیم و مالیات متعلق را پرداخت کنند.

### اهداف تحقیق

- ۱- تسهیل در دستیابی به میزان آمادگی مدیران جهت استفاده از سیستم اظهار نامه الکترونیکی
- ۲- شناسایی نقاط قوت و ضعف اداره امور مالیاتی از بعد منابع، الزامات و امکانات سخت افزاری و نرم افزاری جهت استقرار سیستم اظهار نامه مالیاتی الکترونیکی
- ۳- ارائه مدلی به منظور کمک به تصمیم گیری مدیران برای استقرار سیستم اظهار نامه مالیاتی الکترونیکی

### روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر در قالب مطالعات پیمایشی مبتنی بر زمینه یابی انجام شده است. جامعه آماری شامل ۹۰ نفر از مدیران ارشد اداره امور مالیاتی خراسان رضوی و تیم تصمیمی متشکل از ۷ نفر از کارشناسان و کارشناسان ارشد رایانه اداره امور مالیاتی می باشد و روش سرشماری یا کل جامعه مدیران برای جمع آوری داده ها استفاده شده است و روش گرد آوری داده ها ترکیبی از مصاحبه، پرسشنامه، و مشاهده بوده است.



در پرسشنامه بخش الف ۲۵ سؤال طراحی شده است که هدف از آن دستیابی به میزان آمادگی سازمان مورد مطالعه برای پذیرش و استقرار نظام اظهار نامه مالیاتی الکترونیکی است و برای پرسشنامه بخش ب ۱۴ سؤال در نظر گرفته شده است که به بررسی امکانات سخت افزاری و نرم افزاری موجود در سازمان امور مالیاتی خراسان رضوی اختصاص دارد. مولفه های زیر مبنای بررسی های مورد نظر در ارتباط با اهداف تحقیق در نظر گرفته شده است.

- ۱- وضعیت موجود تنظیم و ارائه اظهارنامه مالیاتی در اداره امور مالیاتی خراسان رضوی
  - ۲- وضعیت نقاط قوت و ضعف اداره امور مالیاتی خراسان رضوی برای استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی
  - ۳- توان اداره امور مالیاتی خراسان رضوی در کاهش نقاط ضعف و استفاده از نقاط قوت جهت استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی
  - ۴- وضعیت مزایای استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی
  - ۵- وضعیت موجود هر یک از اجزای سخت افزاری و نرم افزاری مورد نیاز برای استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در اداره امور مالیاتی خراسان رضوی
- روایی پرسشنامه الف با استفاده از روش صوری (کارشناسان متخصص و فعال در حوزه مالیاتی) و روش محتوایی (اخذ دیدگاه اساتید مرتبط با زمینه تحقیق) مورد تایید قرار گرفت. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه ها ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. برای این منظور قبل از توزیع همه پرسشنامه ها، ابتدا تعداد ۱۲ پرسشنامه به صورت تصادفی انتخاب و توزیع گردید و ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده عدد ۰/۷۶ را نشان داد که حاکی از پایایی قابل قبول است و پرسشنامه دوم با توجه به داده های ثانویه موجود در سازمان تکمیل شد.

### یافته های تحقیق

با توجه به ماهیت شغلی و همچنین ویژگی های خاص افراد مورد آزمون در این پژوهش که شامل مدیران ارشد (مدیرکل، معاون مدیرکل و روسای ادارات امور مالیاتی) و مدیران میانی (رئیس گروه های مالیاتی) اداره کل امور دارایی استان خراسان رضوی می باشند، مشخصات عمومی پاسخگویان نشان داد که از مجموع ۸۹ نفر ۲۳٪ را مدیران ارشد و ۷۷٪ باقی مانده را مدیران میانی

تشکیل می‌دهند. ۸٪ از مدیران دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر و ۵۱٪ دارای مدرک لیسانس هستند که بالاترین فراوانی را به خود اختصاص داده است. مدیران دارای مدارک تحصیلی فوق دیپلم و دیپلم نیز به ترتیب ۱۷ و ۱۶٪ از کل جامعه را به خود اختصاص داده است.

### مؤلفه اول: وضعیت موجودتنظیم و ارائه اظهارنامه مالیاتی در اداره امورمالیاتی خراسان رضوی

همانطور که در جدول شماره یک ملاحظه می‌گردد میانگین امتیازات ۸۹ پاسخگوی انتخاب شده به وضعیت موجود سازمان برابر با ۲۲/۷ و انحراف معیار ۳/۳ می‌باشد. کمترین امتیاز حاصله ۱۴ و بیشترین امتیاز داده شده توسط پاسخگویان ۳۰ است. به عبارت دیگر ۶۵٪ از پاسخ‌دهندگان وضعیت موجود تنظیم و ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی را نامطلوب ارزیابی نموده‌اند.

جدول (۱): دیدگاه‌های پاسخگویان در خصوص وضعیت موجود تنظیم و ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی مؤدیان مالیاتی

متغیر	تعداد	میانگین	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز	میان	انحراف معیار
وضعیت موجود	۸۹	۲۲/۷	۱۴	۳۰	۲۴	۳/۳

منبع: نتایج تحقیق

هم چنین با توجه به جدول شماره ۲ می‌توان دریافت که اگر چه مدیران ارشد وضعیت موجود را برای استقرار کمی نامناسب تر از مدیران میانی ارزیابی کرده‌اند، اما با توجه به شاخص پراکندگی می‌توان دیدگاه دو گروه را یکسان ارزیابی کرد.

جدول (۲): نظرات مدیران ارشد و میانی از وضعیت موجود تنظیم و ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی مؤدیان اداره امور مالیاتی

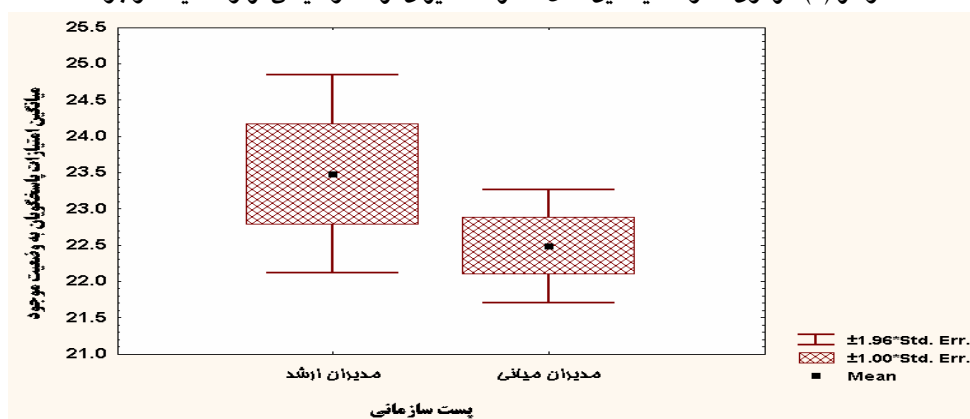
پست سازمانی	حجم نمونه	میانگین	چارک اول	میان	چارک سوم	انحراف معیار
مدیران ارشد	۲۱	۲۳/۵	۲۱/۰	۲۳/۰	۲۵/۰	۳/۲
مدیران میانی	۶۸	۲۲/۵	۲۰/۰	۲۴/۰	۲۴/۰	۳/۳

ماخذ: نتایج تحقیق

بین ارزیابی پاسخگویان با سطوح مختلف تحصیلی از وضعیت موجود تنظیم و ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی مؤدیان اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی تفاوت معنی داری وجود

ندارد و نیز نمی توان بین نظرات مدیران ارشد و میانی از وضعیت موجود تنظیم و ارائه اظهارنامه های مالیاتی مؤدیان اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی تفاوت مشهود و معنی داری بیان کرد. نمودار شماره ۱، آزمون تفاوت میانگین های مدیران ارشد و میانی را در قالب نمودار جعبه ای به تصویر می کشد.

نمودار (۱): آزمون تفاوت میانگین های نظرات مدیران ارشد و میانی از وضعیت موجود



منبع: نتایج تحقیق

## مؤلفه دوم: نقاط قوت و ضعف اداره امور مالیاتی خراسان رضوی برای استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

نتایج حاصل از بررسی مؤلفه دوم نشان داد که:

- ✓ ۵۵٪ مدیران ارشد تمایل به حفظ روشهای موجود تنظیم و ارائه اظهارنامه ندارند.
- ✓ ۸۷٪ مدیران ارشد بیان داشته اند که به دنبال یافتن بهترین راهکار برای انجام هر یک از امور سیستم مالیاتی (از جمله تنظیم و ارائه اظهارنامه مالیاتی) می باشند.
- ✓ ۸۲٪ مدیران ارشد در جستجوی روش های نوین انجام کار و تجهیزات مورد نیاز برای اجرای این روش ها هستند.
- ✓ ۸۳٪ پاسخگویان اظهار داشته اند که کارکنان اداره امور مالیاتی آموزش های لازم در زمینه استفاده از رایانه در محیط کار را فرا گرفته اند.
- ✓ ۷۵٪ مدیران ارشد اداره امور مالیاتی مفهوم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی و مزایای استفاده از آن را

درک می کنند.

با توجه به اینکه ۸۷٪ پاسخگویان در یکی از سوالات تحقیق تایید نموده اند که در حال حاضر از تجهیزات کامپیوتری برای تنظیم و ارائه اظهارنامه مالیاتی استفاده نمی شود این امر یک نقطه ضعف برای پیاده سازی سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در سازمان امور مالیاتی خراسان رضوی محسوب می شود..

### مؤلفه سوم: توان اداره امور مالیاتی خراسان رضوی در کاهش نقاط ضعف و استفاده از نقاط قوت جهت استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

همان گونه که در جدول شماره ۳ ملاحظه می شود میانگین دیدگاه های ۸۹ آزمودنی در رابطه با توان اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی در کاهش نقاط ضعف و استفاده از نقاط قوت جهت استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی برابر با ۳۵/۵ می باشد. انحراف معیار گزارش شده که میزان پراکندگی نظرات را نشان می دهد برابر با ۴/۴ حاصل شده است. همچنین کمترین و بیشترین امتیازی که پاسخگویان به توان سازمانی داده اند برابر با ۲۳ و ۴۴ می باشد.

جدول (۳): دیدگاه های پاسخگویان در خصوص توان اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی جهت استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

متغیر	تعداد	میانگین	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز	میان	انحراف معیار
توان سازمانی	۸۹	۳۵/۵	۲۳/۰	۴۴/۰	۳۶/۰	۴/۴

منبع: نتایج تحقیق

به اعتقاد ۸۲٪ از پاسخگویان توان اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی در کاهش نقاط ضعف و استفاده از نقاط قوت جهت استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی بیشتر از ۳۱/۵ می باشد. به عبارت دیگر ۸۲٪ از پاسخ دهندگان توان سازمان را جهت استقرار اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی مناسب دانسته اند. بررسی شاخص های توصیفی نظرات دو گروه از مدیران که در جدول شماره ۴ آمده است نشان می دهد که بین دیدگاه مدیران ارشد و میانی در خصوص توان اداره امور مالیاتی در کاهش نقاط ضعف و استفاده از نقاط قوت برای استقرار سیستم الکترونیکی اظهار نامه مالیاتی تفاوت وجود دارد و مدیران ارشد سازمان را برای چنین تغییری مستعد تر از

مدیران میانی ارزیابی کرده اند.

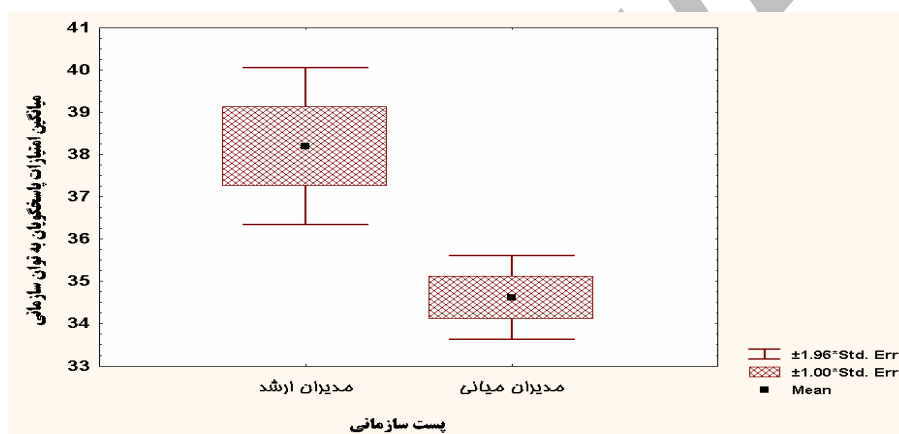
جدول (۴): نظرات مدیران ارشد و میانی در خصوص توان اداره امور مالیاتی جهت استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

پست سازمانی	حجم نمونه	میانگین	چارک اول	میان	چارک سوم	انحراف معیار
مدیران ارشد	/	/	/	/	/	/
مدیران میانی	/	/	/	/	/	/

منبع: نتایج تحقیق

نمودار جعبه ای شماره ۲ تفاوت دیدگاه دو گروه مدیران را به وضوح نشان می دهد.

نمودار ۲: تفاوت دیدگاه دو گروه مدیران در مورد توان سازمان در استقرار سیستم



منبع: نتایج تحقیق

مؤلفه چهارم: مزایای استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

۸۷٪ از پاسخ دهندگان اظهار داشته اند که استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی سبب بهبود کارایی نظام جمع آوری مالیات، صرفه جویی در زمان مودیان مالیاتی، صرفه جویی در هزینه مودیان مالیاتی، صرفه جویی در زمان کارکنان اداره امور مالیاتی می گردد. آمار توصیفی دیدگاه پاسخ دهندگان در جدول شماره ۵ آمده است.

جدول (۵): دیدگاه‌های پاسخگویان در خصوص مزایای استقرار سیستم الکترونیکی اظهار نامه‌های مالیاتی

متغیر	تعداد	میانگین	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز	میان	انحراف معیار
مزایای استقرار سیستم الکترونیکی	۸۹	۳۳/۴	۱۶/۰	۴۰/۰	۳۵/۰	۴/۹

منبع: نتایج تحقیق

با توجه به شاخص‌های مرکزی و پراکندگی بدست آمده از نظرات مدیران که در جدول شماره ۶ ارائه شده است می‌توان دیدگاه مدیران ارشد و میانی را در ارزیابی مزایای استقرار سیستم الکترونیکی اظهار نامه مالیاتی کم و بیش یکسان دانست.

جدول (۶): نظرات مدیران ارشد و میانی از مزایای استقرار سیستم الکترونیکی اظهار نامه‌های مالیاتی مؤدیان اداره امور مالیاتی

پست سازمانی	حجم نمونه	میانگین	چارک اول	میان	چارک سوم	انحراف معیار
مدیران ارشد	۲۱	۳۳/۰	۲۹/۰	۳۴/۰	۳۸/۰	۵/۱
مدیران میانی	۶۸	۳۳/۶	۳۱/۰	۳۵/۰	۳۶/۰	۴/۸

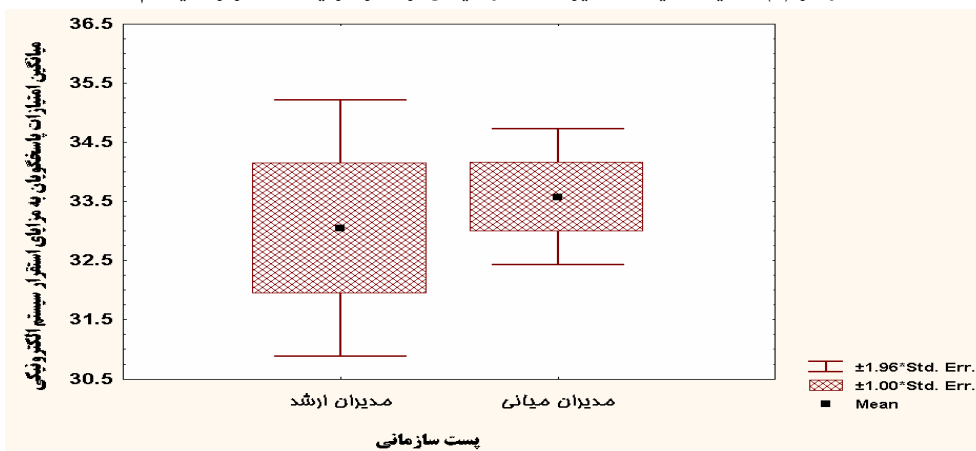
منبع: نتایج تحقیق

اگر چه دیدگاه‌های مدیران میانی اندکی همگن تر از مدیران ارشد به نظر می‌رسد، نمودار جعبه ای شماره ۳ که در آن میانگین نظرات دو گروه به همراه انحراف معیارها به تصویر کشیده شده است همسویی در نظرات را آشکار می‌سازد.

**مؤلفه پنجم: امکانات سخت افزاری و نرم افزاری برای استقرار سیستم**  
برای بررسی این عامل ابتدا حداقل امکانات سخت افزاری و نرم افزاری مورد نیاز برای پیاده سازی سیستم با توجه به مطالب پیش گفته در بخش گام‌ها و الزامات سیستم یکپارچه اداری شناسایی شد، سپس به منظور بررسی میزان امکانات سخت افزاری و نرم افزاری موجود در اداره امور مالیاتی از داده‌های حاصله از پرسشنامه بخش ب استفاده شد که نتایج حاصله در نمودار شماره ۴

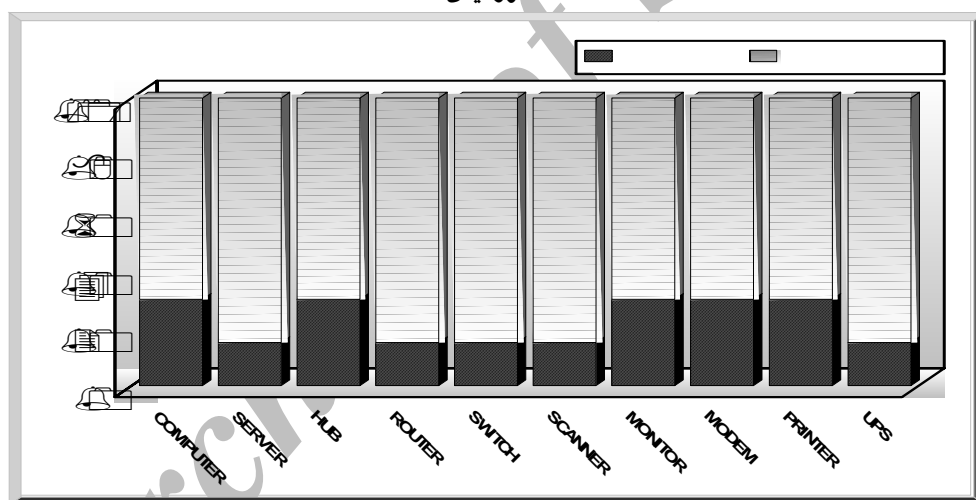
نشان داده شده است:

نمودار (۳): مقایسه دیدگاه مدیران اشد و میانی از نظر مزایای استقرار سیستم



منبع: نتایج تحقیق

نمودار (۴): وضع موجود مؤلفه سخت‌افزاری و شرایط مطلوب برای استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی



منبع: نتایج تحقیق

همچنین با استفاده از مصاحبه با اعضاء تیم تصمیم و کارشناسان فنی میزان همگرایی پاسخ ها دلالت بر این داشت که مرکز کامپیوتر اداره فاقد نرم افزار های پردازش اظهار نامه مالیاتی از قبیل NPGT، رابط کاربر چندزبانه و نرم افزارهای امنیتی جهت عملیات رمزنگاری و امضای دیجیتال

است.

لازم به ذکر است که در پرسشنامه و مصاحبه انجام شده این نکته برای پاسخگویان تبیین شده است که ۱۰٪ نشان دهنده میزانی از امکانات سخت افزاری و نرم افزاری است که برای راه اندازی سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی مورد نیاز می باشد. درصد تعیین شده از سوی کارشناسان رایانه بیانگر میزانی از امکانات سخت افزاری و نرم افزاری است که در حال حاضر در اداره امور مالیاتی وجود دارد و برای پیاده سازی سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی باید تمامی امکانات به میزان ۱۰٪ افزایش یابد.

### بحث و نتیجه گیری

به دلیل آن که شرایط موجود تنظیم و ارائه اظهارنامه مالیاتی مستلزم مراجعه حضوری مودی مالیاتی به اداره امور مالیاتی به منظور دریافت فرم اظهارنامه مالیاتی می باشد و مراجعه مجدد مودی مالیاتی برای ارائه اظهارنامه مالیاتی تکمیل شده باید به اداره امور مالیاتی می باشد. مراجعه حضوری مودی به اداره امور مالیاتی احتمال بروز تنش و برخورد بین مودی مالیاتی و کارکنان اداره امور مالیاتی را افزایش می دهد و همچنین موجب افزایش مسافرت های شهری مودیان مالیاتی و به دنبال آن افزایش حجم ترافیک شهری می گردد. در وضعیت موجود تنظیم و ارائه اظهارنامه مالیاتی به دلیل کاغذی بودن اظهارنامه ها، امکان ناخوانا بودن اظهارنامه و در نتیجه بروز خطا و اشتباه در محاسبه مالیات مربوطه وجود دارد (Wongtrakool, 2001) و در آخرین مهلت ارائه اظهارنامه، اداره امور مالیاتی با ازدحام بیش از حد مودیان مالیاتی مواجه می گردد. تنظیم و ارائه اظهار نامه مالیاتی الکترونیکی علاوه بر رفع مشکلات بالا امکان پیگیری آنی گردش کار را فراهم کرده، سبب کاهش احتمال بروز خطا و اشتباه یا مفقود شدن اسناد و مکاتبات می گردد و زمینه را برای تجزیه و تحلیل پیشرفته، جامع و تفصیلی اظهار نامه ها فراهم می کند. تنظیم و ارائه اظهار نامه مالیاتی الکترونیکی موجب کاهش ارتباط بین ارباب رجوع و کارمند و نهایتاً سلامت سیستم مالیاتی می گردد (Ching, Hwang, 2002, p10)

نتایج این مطالعه نشان داد که اداره امور مالیاتی در زمینه منابع و الزامات مدیریتی مورد نیاز برای پیاده سازی سیستم دارای نقاط قوت می باشد و در ضمن مدیران سازمان بر این باورند که سازمان توانایی استفاده از این نقاط قوت برای پیاده سازی سیستم را دارا می باشد. برخی از این



نقاط قوت در قسمت بررسی مولفه های تحقیق بیان گردید.

نتیجه گیری دیگری که از این تحقیق حاصل گردید این است که اداره امور مالیاتی از لحاظ امکانات سخت افزاری و نرم افزاری دارای کمبودهای جدی است، اما از آنجا که مدیران به ضرورت تامین منبلیع برای استقرار، پشتیبانی، نگهداری و توسعه مداوم سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی آگاهی دارند، به نظر می رسد که آمادگی لازم برای تامین هزینه های ثابت (نظیر خرید سخت افزار و نرم افزار مورد نیاز) و هزینه های جاری (هزینه اشتراک، اینترنت و ...) در سازمان وجود دارد.

بنابراین در صورتی که حمایت های بیان شده از سوی مدیران، همچنان به قوت خود باقی بماند و امکانات سخت افزاری و نرم افزاری مورد نیاز نیز فراهم گردد اداره امور مالیاتی قادر خواهد بود که سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی را راه اندازی نماید. پیشنهاد مشخص این تحقیق این است که ابتدا سایت آزمایشی راه اندازی گردد و تعدادی از کارکنان اداره به عنوان مودی وارد سایت شوند و مراحل مختلف تنظیم و ارائه اظهارنامه مالیاتی به صورت الکترونیکی را انجام دهند. راه اندازی یک سایت آزمایشی هزینه زیادی را به همراه ندارد ولی می تواند پیچیدگی ها و مشکلات احتمالی که در حین انجام کار رخ میدهد را نمایان سازد. سپس کارشناسان رایانه و مشاورین مالیاتی با استفاده از تجربیات حاصله از سایت آزمایشی، می توانند با برطرف کردن نواقص موجود در سایت وارد مرحله بعدی گردند. در این مرحله سیستم برای پاسخگویی به تعداد کمی از مودیان مالیاتی راه اندازی می گردد. پس از طی این مراحل سیستم توسعه داده می شود و تمام مودیان می توانند با مراجعه به سایت اقدام به تکمیل و ارسال اظهارنامه بنمایند.

مدل پیشنهادی که بر مبنای مشاهده، مصاحبه و نتایج حاصل از پیشینه و فرایند تحقیق طراحی شده است نیازمند برخورداری از ویژگی هایی است که اهم آن به شرح زیر است:

به منظور استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی هر مودی مالیاتی باید دارای یک نام کاربری و رمز عبور باشد. دو راه برای دریافت نام کاربری و رمز عبور وجود دارد:

مودی وارد سایت اداره امور مالیاتی گردیده و فرم مشخصات را تکمیل نماید. سپس از طریق سیستم نام کاربری تعیین می گردد. نام کاربری باید بر اساس مشخصه ای باشد که مودیان را از یکدیگر تفکیک کند. به عنوان مثال حروف اول نام، نام خانوادگی و نهایتاً کد اقتصادی

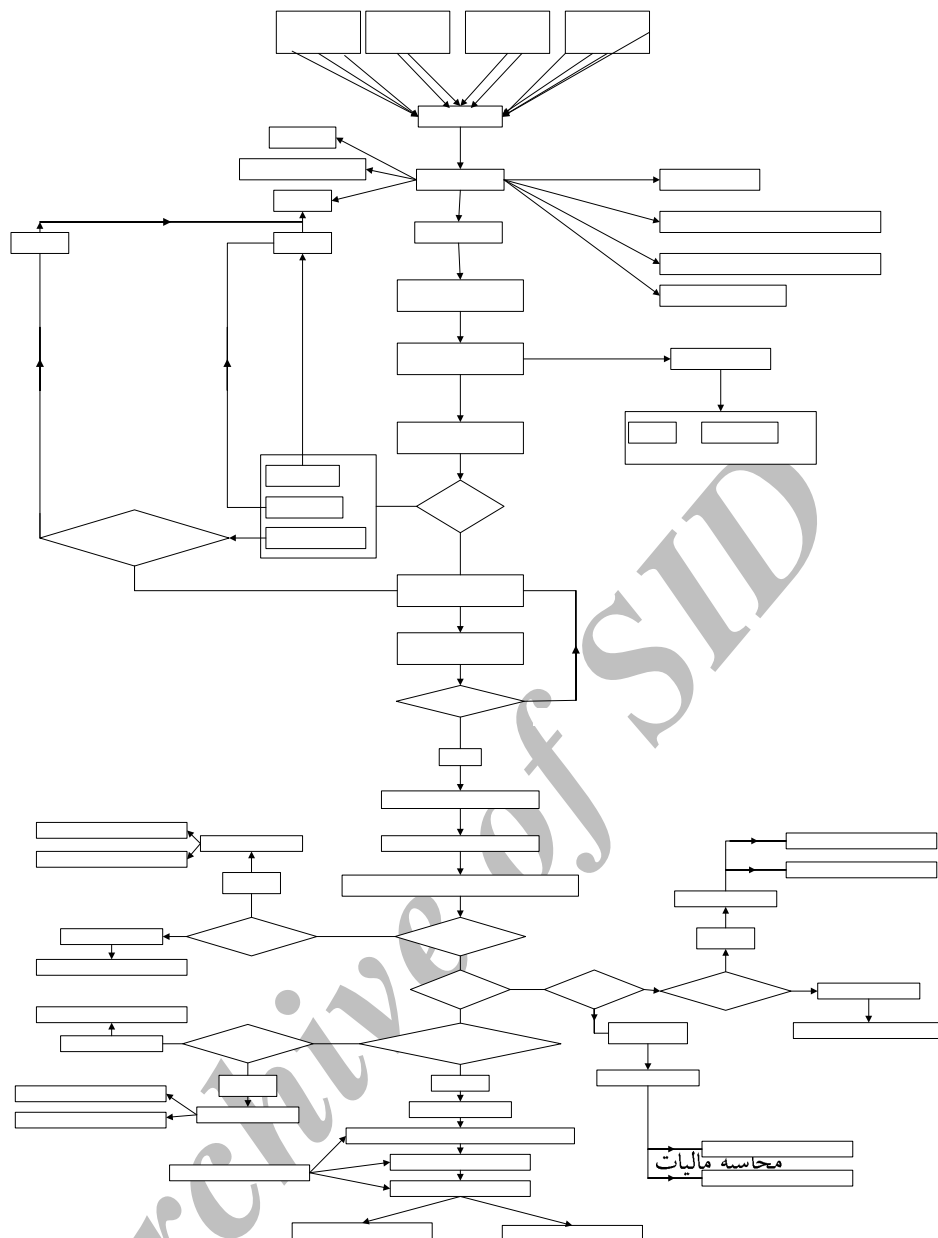
می‌توان به عنوان نام کاربری مورد استفاده قرار بگیرد. سپس سیستم از مودی می‌خواهد که رمز عبور دوبار وارد نموده و تایید کند. پس از گذراندن این مراحل نام کاربری و رمز عبور به هر مودی تعلق خواهد گرفت. این روش دارای معایبی است.

اولاً: در این روش فردی غیر از مودی مالیاتی که از اطلاعات او آگاه است می‌تواند اقدام به تکمیل اطلاعات در سایت و دریافت نام کاربری و رمز عبور نماید. این امر مشکلات زیادی را برای مودی و اداره امور مالیاتی به همراه دارد.

ثانیاً: با توجه به اینکه تعداد دفعاتی که مودی در طی یک سال مالی به سایت مراجعه خواهد نمود، کم است، این احتمال وجود دارد که مودی رمز عبوری را که تعیین کرده است فراموش نماید. از آنجایی که اداره امور مالیاتی نیز از رمز عبور تعیین شده توسط مودی اطلاعی ندارد نمی‌تواند به مودی کمک نماید.

روش دوم به این صورت است که در صورت استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی، اداره امور مالیاتی، راساً اقدام به تعیین نام کاربری و رمز عبور برای هر مودی مالیاتی می‌نماید. در این روش زمانی که اشخاص حقیقی برای دریافت جواز کسب و افراد حقوقی برای ثبت شرکت، برای اولین بار به اداره امور مالیاتی مراجعه مینمایند، بخش رایانه اداره امور مالیاتی با دریافت اطلاعات مربوط به هر مودی، نام کاربری و رمز عبور را در اختیار شخص مودی قرار میدهد. در مورد مودیانی که در حال حاضر وجود دارند نیز در زمان استقرار سیستم، اداره امور مالیاتی بر اساس اطلاعات برای تمام مودیان نام کاربری و رمز عبور تعیین میکند و سپس از طریق انتشار آگهی در رسانه های عمومی، از مودیان درخواست می‌شود که برای دریافت نام کاربری و رمز عبور به اداره امور مالیاتی مراجعه کنند. این روش مشکلات روش اول را به همراه ندارد چون نام کاربری و رمز عبور به شخص مودی ارائه می‌شود پس فردی غیر از مودی به آن دسترسی ندارد. همچنین چون رمز عبور و نام کاربری توسط اداره امور مالیاتی تعیین می‌گردد در صورتی که مودی آنها را فراموش کند با مراجعه به اداره و احراز هویت می‌تواند دوباره از آنها مطلع گردد.

نمودار ۵: مدل پیشنهادی اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی



پس از دریافت نام کاربری و رمز عبور مودی مالیاتی، در هر زمان و مکانی که به اینترنت دسترسی داشته باشد از قبیل: محل کار یا منزل، می تواند وارد سایت اداره امور مالیاتی گردد. قسمت های مختلفی که در این سایت باید وجود داشته باشد عبارتند از:

راهنمای تکمیل اظهارنامه، متن قوانین مالیاتی، لیست اظهارنامه های تایید(رد) شده براساس نام کاربری، پاسخگویی به سئوالات، پرداخت مالیات، لیست مودیانی که مالیات پرداخته اند بر اساس نام کاربری، اعتراض و هیات حل اختلاف و فرم اظهار نامه نمودار شماره ۵ مدل پیشنهادی را نشان می دهد و در ادامه توضیحات اجزاء این مدل ارائه شده است.

۱- **راهنمای تکمیل اظهارنامه:** با مراجعه به این بخش مودی می تواند اطلاعاتی در مورد چگونگی تکمیل فرم اظهار نامه، نحوه محاسبه مالیات با در نظر گرفتن در آمد و ضریب تعیین شده، جریمه ای که به کسانی که مطالب مندرج در اظهار نامه آنها حاکی از فرار مالیاتی باشد تعلق می گیرد، آخرین مهلت ارائه اظهار نامه و ... را دریافت کند.

۲- **متن قوانین مالیاتی:** به منظور آگاهی یافتن مودی از قوانین جدید و جاری مالیاتی و قوانین مربوط به اظهار نامه ها، این قسمت از سایت قوانین مالیاتی و تغییرات مربوط به آنها را به زبانی ساده و روشن برای مودیان توضیح می دهد.

۳- **لیست اظهارنامه های تایید(رد) شده براساس نام کاربری:** در این قسمت از سایت لیستی از اظهار نامه هایی که قبلا ارسال شده اند و پس از طی مراحل مختلف رد یا تایید گردیده اند بر اساس نام کاربری ارائه شده است. با مراجعه به این قسمت از سایت مودی بدون این که نیازی به وارد کردن نام کاربری و رمز عبور داشته باشد می تواند از وضعیت اظهار نامه اش اطلاع یابد.

۴- **پاسخگویی به سئوالات:** ممکن است مودی در مراحل مختلف تکمیل و ارائه اظهار نامه و پرداخت مالیات با سئوالاتی مواجه گردد که قادر به یافتن پاسخ آنها در بخش راهنمای تکمیل اظهار نامه و یا متن قوانین مالیاتی نباشد. این قسمت از سایت برای مودی این امکان را فراهم می کند که سئوالات خود را مطرح نماید. کارشناسان امور مالیاتی پس از دریافت سئوالات و دسته بندی آنها، پاسخهای مناسب را بر روی سایت قرار می دهند تا مودیان با مراجعه به آن بتوانند مشکلات مالیاتی خود را برطرف نمایند.

۵- **پرداخت مالیات:** پس از گذراندن مراحل مختلف بررسی و پردازش اظهار نامه ها، مودی می تواند با انتخاب این قسمت از سایت اقدام به پرداخت مالیات به صورت الکترونیکی نماید. این امر مستلزم وجود ارتباط بین سایت امور مالیاتی و سیستم یکپارچه بانکی کشور می باشد.

زمانی که مودی مالیات خود را پرداخت می کند از طرف بانک تاییدیه ای مبنی بر پرداخت مالیات دریافت می کند .

۶- لیست مودیانی که مالیات پرداخته اند بر اساس نام کاربری :پس از پرداخت مالیات توسط مودی ، لیست مودیانی که مالیات را از طریق سیستم یکپارچه بانکی پرداخت نموده اند ، به سایت اداره مالیاتی ارسال می گردد و در این قسمت قرار می گیرد تا هم اداره امور مالیاتی از لیست مودیان باخبر شود و هم در صورت نیاز مودیان می توانند به این بخش مراجعه نمایند .

۷- اعتراض و هیات حل اختلاف: اگر مودی پس از مراجعه به سایت نسبت به مالیات تعیین شده اعتراض داشته باشد، می تواند گزینه اعتراض و هیات حل اختلاف را انتخاب نماید. با توجه به اینکه این پژوهش به دنبال بررسی استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی می باشد و با در نظر گرفتن این موضوع که رسیدگی به اعتراضات یک فرایند طولانی است و الکترونیکی شدن این فرایند مستلزم تحقیق دیگری می باشد، محققین وارد مقوله اعتراض و هیات حل اختلاف نگردیده است.

۸- فرم اظهار نامه: همانطور که قبلاً توضیح داده شد از طرف اداره امور مالیاتی برای هر مودی نام کاربری و رمز عبور در نظر گرفته می شود . مودی پس از برقراری ارتباط با اینترنت وارد سایت اداره امور مالیاتی می گردد . سپس گزینه اظهار نامه مالیاتی را انتخاب می نماید و نام کاربری و رمز عبور را وارد می نماید . با انتخاب این گزینه مودی قادر خواهد بود که وضعیت اظهار نامه های ارائه شده در سالهای گذشته و سال جاری را مشاهده نماید . در قسمت اظهار نامه سال جاری دو گزینه وجود دارد :

**فرم اظهار نامه تکمیل نشده :** فعال بودن این گزینه بر این امر دلالت دارد که مودی در سال جاری هنوز اقدام به تکمیل و ارسال اظهار نامه ننموده است .

مودی با انتخاب این گزینه به فرم اظهار نامه مالیاتی دسترسی خواهد داشت . در این فرم اطلاعات عمومی مودی ( از قبیل نام، نام خانوادگی، آدرس، شغل و...) و اطلاعاتی در مورد درآمد ، مالیات پیشنهادی بر اساس درآمد و غیره گنجانده شده است مودی با وارد کردن اطلاعات فرم را تکمیل می نماید و سپس گزینه ارسال را انتخاب می کند. پس از انتخاب گزینه ارسال، در صورت کامل نبودن فرم ، به مودی اطلاع داده می شود که فرم کامل نیست و مودی مجدداً فرم را بررسی و تکمیل می کند ، اما چنانچه فرم کامل باشد پس از انتخاب گزینه ارسال انتقال اطلاعات اظهار

نامه به سرور اداره امور مالیاتی انجام می‌پذیرد.

**فرم اظهار نامه تکمیل شده:** این گزینه حاکی از آن است که مودی قبلاً وارد سایت شده و اظهارنامه را تکمیل نموده است. چنانچه این گزینه فعال باشد مودی می‌تواند با انتخاب آن به وضعیت اظهار نامه پی‌ببرد. ممکن است اظهار نامه پس از گذراندن مراحل مختلف تایید و یا رد شده باشد و یا ممکن است امکان ویرایش و ارسال مجدد اظهار نامه وجود داشته باشد. پس از تبیین سایر مراحل بررسی و پردازش اظهار نامه هم‌مفهوم این قسمت واضح تر می‌گردد.

همانطور که بیان گردید پس از تایید کامل بودن فرم اظهار نامه، اطلاعات به سرور اداره امور مالیاتی انتقال داده می‌شود. در این بخش سیستم دریافت اظهار نامه وجود دارد که اطلاعات از سرور به این بخش انتقال می‌یابد. سپس بر اساس اطلاعات هر پرونده مالیاتی اظهار نامه هر مودی در دسترس ممیز مالیاتی حوزه مربوطه قرار می‌گیرد. ممیز مالیاتی با استفاده از نرم افزار مناسب، اطلاعات عمومی قید شده در اظهار نامه را با اطلاعات پرونده مالیاتی مودی مقایسه می‌کند. چنانچه اطلاعات صحیح باشد وارد مرحله بررسی در آمد می‌شود. در صورت عدم انطباق اطلاعات چنانچه تا آخرین مهلت ارسال اظهار نامه زمان باقی مانده باشد، اطلاعات به سرور اینترنت انتقال می‌یابد و گزینه ویرایش و ارسال مجدد فعال می‌گردد. چنانچه مودی قبل از پایان مهلت تعیین شده برای ارائه اظهار نامه به سایت مراجعه کند قادر به ویرایش و ارسال مجدد اظهار نامه خواهد بود. در غیر اینصورت مالیات توسط نرم افزار تعیین گردیده و گزینه پرداخت مالیات فعال می‌گردد. اما در صورت عدم انطباق اطلاعات و پایان مهلت ارائه اظهار نامه، مالیات توسط نرم افزار محاسبه گردیده و به سرور اینترنت انتقال می‌یابد. این امر موجب فعال شدن دو گزینه رد اظهار نامه و گزینه پرداخت مالیات می‌گردد.

چنانچه اطلاعات کلی صحیح باشد مرحله بعدی یعنی بررسی رقم درآمد ذکر شده انجام می‌گیرد. اگر رقم درآمد درست بیان شده باشد به بررسی رقم مالیات اظهار شده پرداخته می‌شود. اما اگر رقم درآمد اشتباه باشد، این موضوع مورد بررسی قرار خواهد گرفت که آیا برای اولین بار است که درآمد اشتباه ذکر می‌شود یا خیر؟ در صورتی که برای اولین بار باشد و تا آخرین مهلت ارسال اظهار نامه نیز زمان باقی مانده باشد، اطلاعات به سرور اینترنت انتقال می‌یابد و گزینه ویرایش و ارسال مجدد فعال می‌گردد. چنانچه مودی قبل از پایان مهلت تعیین شده برای ارائه اظهار نامه به سایت مراجعه کند قادر به ویرایش و ارسال مجدد اظهار نامه خواهد بود، در غیر این صورت

مالیات توسط نرم افزار تعیین گردیده و گزینه پرداخت مالیات فعال می گردد. در صورتی که درآمد برای اولین بار اشتباه ذکر شده باشد و مهلت ارائه اظهار نامه نیز پایان یافته باشد، مالیات توسط نرم افزار محاسبه گردیده و به سرور اینترنت انتقال می یابد. این امر موجب فعال شدن دو گزینه رد اظهار نامه و گزینه پرداخت مالیات می گردد.

در صورتیکه برای بار دوم که اظهار نامه تکمیل و ارسال می گردد باز هم درآمد اشتباه ذکر شده باشد، فرصت ویرایش و ارسال مجدد اظهار نامه به مودی داده نمی شود و نرم افزار، مالیات مربوطه را به همراه جریمه اشتباه اعلام کردن در درآمد تعیین می نماید، و اطلاعات مربوط به مالیات و جریمه به سرور اینترنت انتقال می یابد و دو گزینه رد اظهار نامه و پرداخت مالیات فعال می گردند. چنانچه رقم درآمد درست ذکر شده باشد مرحله بعدی یعنی بررسی رقم مالیات اظهار شده انجام می پذیرد. در این قسمت هم دو حالت وجود دارد: رقم مالیات درست محاسبه نشده و تا آخرین مهلت ارسال اظهار نامه زمان باقی مانده است، اطلاعات به سرور اینترنت انتقال می یابد و گزینه ویرایش و ارسال مجدد فعال می گردد. چنانچه مودی قبل از پایان مهلت تعیین شده برای ارائه اظهار نامه به سایت مراجعه کند قادر به ویرایش و ارسال مجدد اظهار نامه خواهد بود. در غیر اینصورت مالیات توسط نرم افزار تعیین گردیده و گزینه پرداخت مالیات فعال می گردد. اما در صورتی که رقم مالیات درست محاسبه نگردیده و مهلت ارائه اظهار نامه پایان یافته باشد، مالیات توسط نرم افزار محاسبه گردیده و به سرور اینترنت انتقال می یابد. این امر موجب فعال شدن دو گزینه رد اظهار نامه و گزینه پرداخت مالیات می گردد.

چنانچه مالیات درست محاسبه شده باشد گزینه تایید اظهار نامه و پرداخت مالیات فعال می گردد و سپس انتقال اطلاعات به سرور اینترنت انجام می پذیرد.

پس از فعال شدن گزینه پرداخت مالیات مودی می تواند با انتخاب این گزینه وارد بخشی از سایت گردد که با سیستم یکپارچه بانکی کشور در ارتباط است. سپس مودی می تواند گزینه مورد نظر در سیستم بانکی را که ممکن است به صورت تلفنی، موبایل، اینترنت و... باشد را انتخاب نماید. سپس مبلغ مالیات را وارد نموده و برداشت مبلغ مالیات از حساب بانکی را تایید نماید. سیستم بانکی برداشت مبلغ مالیات از حساب مودی را تایید می کند و تاییدیه در اختیار مودی قرار می گیرد. در نهایت اطلاعات مربوط به مودیانی که مالیات را پرداخته اند توسط سیستم بانکی به سایت اداره امور مالیاتی ارسال می گردد و در قسمت لیست مودیانی که مالیات پرداخته اند قرار

می‌گیرد.

**References:**

- 1- Andalib, Azar (1999), **Office Automation**, *Journal of Management*, Vol. 44, p41
- 2- Aria, Naser (2000). **Computer and networking dictionary**, Centre for Accounting and Auditing Research, National Auditing Organization, p158
- 3- Badasarian, Edick (2000), **Use of Information Technology in Service provision to public**, Centre for Scientific publication, p169
- 4- Basiri, Sasan and Saleh, Payam (2002) , **Information Technology in Hand of Service Encounters**, *Journal of Adminstative Change*, Vol. 35, p39
- 5- Bonnie M.Wongtrakool, **“Does paperless mean painless?”** Electronic tax return filing in the new millennium ([www.irs.ustreas.gov](http://www.irs.ustreas.gov))
- 6- Ching- shyang Hwang, (2002), **“ A Comparative study of Tax Filling Method”** *Journal of Government Information*
- 7- Gutierrez, N., (2002), **“ Information Technology in Support of the Tax Administration Function and Taxpayer Assistance**, Third Regional Training Workshop on Taxation
- 8- Chamberlain, J and Castleman, T.(2002) , **“Egovernment business strategies and services to Citizens: an analysis of the Australian e-tax system”** Deaking university, Faculty of Business and Law([www.deakin.edu.au.com](http://www.deakin.edu.au.com))
- 9- Mazaheri (2001), **Tax payers’ goodwill to electronic Tax Collection Systems**, *Journal of Tax Policy*, Vol. 36, p46
- 10- Nazemi, Shamsodin (1379), **Operation Management and Productivity**, Training Centre for Iran Petrochemical corporation
- 11- Nouravesh, Iraj, and Shirvani, Reza ( 1997), **Dictionary for Accountants**, Iman publication company, p556
- 12- Rahman zadeh, Mohammed (1999), **Evolution of Information Technology** , *Journal of Management*, Vol.35, pp25-46
- 13- Report on the position of Iran on the context of Information Technology, **First Conference on IT in Engineering deciplin**, *Tadbir*, Vol.137, p96
- 14- Saberfar, Rostam (2002) , **Management Systems Change**, *Journal of Management*, Vol.55, p29-38
- 15- Sharman. S.C, (2007) , **“ Implementing Computerization and Information Technology for Administration**, Percy Mistry
- 16- Soltani, Iraj (2002), **Role of Information Technology in Human Resource Development**, *Tadbir*, Vol.138, p70
- 17- Stoica, Ovidio (2002), **“Integrated management system”** *Quality information system*
- 18- Sullivan, Cherly (2004) , **“Mandating E-filing”** Wisconsin Department of Revenue



- 19- US Department of the Treasury,(1993), **Internal Revenue Service**, Internal Revenue Service 1992 Annual Report, Washington, D.C.
- 20- Varess, Seyad Hamed (1997), **Second Industrial Revolution**: Information Technology Age, *Tadbir*, Vol87, p54
- 21- Vorastassana pueksakorn,(2005), “**A study on use of computer information system for tax administration**” Assumption university ,proposal for graduate study in PhD program
- 22- wright, Benjamin (2005), “**Signing electronic tax returns with penop**” *journal of internet banking and commerce* ([www.geocities.com](http://www.geocities.com))

**Received: 11.Nov.2008**

**Accepted: 15.Mar.2009**

Archive of SID