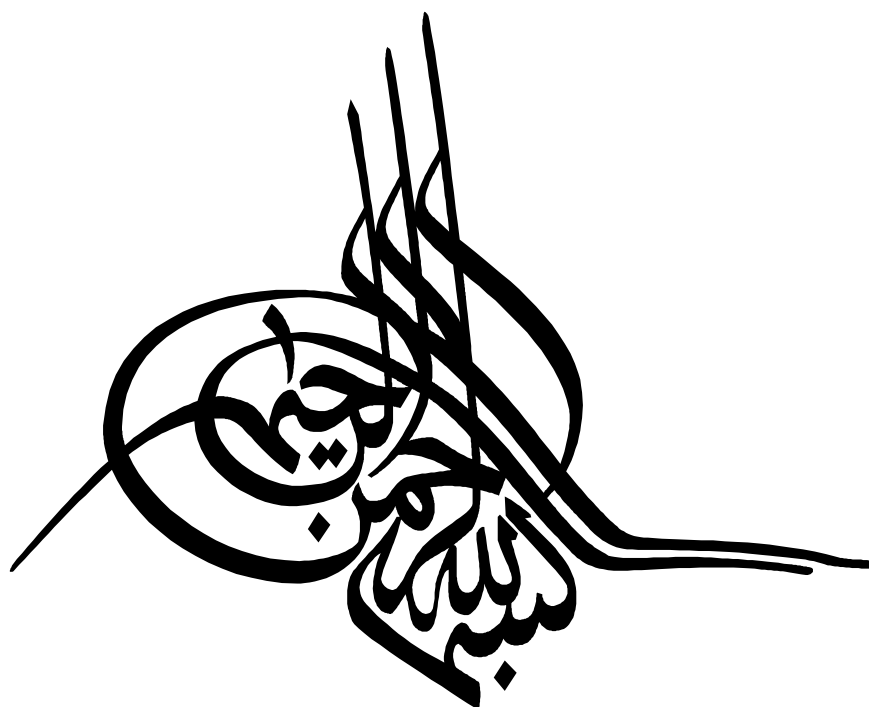






سازمان امور مالیاتی کشور

مطالعه تطبیقی سازمان‌های مالیاتی: استفاده از خدمات برخط

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و امور بین‌الملل

دفتر پژوهش و برنامه‌ریزی

۱۳۹۶-۱۳۹۷

شناسنامه

عنوان: مطالعه تطبیقی سازمان‌های مالیاتی: استفاده از خدمات برخط

نام معاونت: پژوهش، برنامه‌ریزی و امور بین‌الملل

نام دفتر: پژوهش و برنامه‌ریزی

نام گروه: مطالعات و تحقیقات مالیاتی

ترجمه: مصطفی جعفری‌پرور

ویرایش: محمدرضا لرزاده

بازبینی: محسن حسنی

ناظر علمی: سعید توتونچی ملکی، آیت زایر

مدیر مطالعه: احمد زمانی

تاریخ انتشار: ۱۳۹۷

تیراژ:

شماره:

چکیده

➤ این گزارش طرح‌های استفاده از خدمات آنلاین مدرن و نیز توسعه آنها را در سازمان مالیاتی و همچنین عملکرد و اطلاعات مربوط به روند پذیرش مؤدیان و ظرفیت تکمیل و تسلیم الکترونیکی اسناد و مدارک و پرداخت‌های الکترونیک را مورد بررسی قرار می‌دهد. نکات مهم این گزارش به قرار زیرند:

➤ **اولویت‌های میان مدت برای ارائه خدمات آنلاین ارتقا یافته:** تمامی سازمان‌های مالیاتی، به استثنای موارد معدود، در میان مدت برنامه‌ای رسمی برای ارتقای دامنه و کیفیت خدمات آنلاین ارائه شده به موذیان و نمایندگان‌شان دارند. متداولترین موارد توسعه‌ای عبارتند از تکمیل و تسلیم اظهارنامه به صورت آنلاین (در مورد مالیات‌های اصلی)، سایر برنامه‌های آنلاین جدید (برای نمونه، دسترسی به حساب‌های بانکی موذیان)، ارتقای کیفیت وبسایت سازمان مالیاتی، پرداخت‌های آنلاین، ارتقای کیفیت اخذ داده از اشخاص ثالث^۱. استفاده از خدمات پست الکترونیک و «حساب‌های یکپارچه مؤدیان»^۲ در اولویت قرار دارد.

➤ **تکمیل و تسلیم الکترونیکی اظهارنامه مالیاتی:** فراهم کردن امکان تکمیل و تسلیم الکترونیکی اظهارنامه (درباره مالیات‌های اصلی) تقریباً یک روند جهانی است، ۹۵ درصد سازمان‌های مورد تحقیق چنین خدماتی ارائه می‌دهند. بیش از دو سوّم سازمان‌های مالیاتی کشورهای عضو OECD موفق شده‌اند که در زمینه مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی، مالیات بر درآمد شرکت‌ها و مالیات بر ارزش افزوده در سال ۲۰۱۳ میلادی تکمیل و تسلیم الکترونیکی اظهارنامه را برای بیش از سه چهارم مؤدیان راه‌اندازی کنند. تعداد زیادی از سازمان‌های مالیاتی طی ده سال گذشته درباره یک یا چند مورد از مالیات‌های عمده‌شان با توسل به ابتکارات اداری و یا اجباری ساختن تکمیل الکترونیکی اظهارنامه باعث افزایش چشمگیر استفاده موذیان از اظهارنامه الکترونیکی شده‌اند. علی‌رغم پیشرفت‌های صورت گرفته، پتانسیل استفاده بیشتر از خدمات الکترونیکی برای تعداد زیادی از سازمان‌های مالیاتی وجود دارد: سیزده سازمان برای مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی، ۹ سازمان برای مالیات بر درآمد شرکت‌ها و ۶ سازمان برای مالیات بر ارزش افزوده.

^۱ -Third Party Data Capture

^۲ - Integrated Taxpayers Accounts

➤ **تدارک اظهارنامه مالیاتی پیش تکمیل برای مودیان:** پیش تکمیل^۳ به عنصری مهم و تحول آفرین در راهبرد خدمات الکترونیکی سازمان های مالیاتی تبدیل شده است؛ علی الخصوص در مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی. به طوری که ۴۰ درصد از سازمان های مالیاتی از این نوع خدمات استفاده کرده اند. خدمات پیش تکمیل در پیشرفته ترین شکل خود (مانند دانمارک و سوئد) باعث شده است که تکمیل و ارزیابی اظهارنامه به صورت کاملاً اتوماتیک انجام شود. در سازمان های مالیاتی هشت کشور، ظرفیت پیش تکمیل به گونه ای است که در حوزه مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی برای اکثریت مودیان، اظهارنامه مالیاتی کاملاً تکمیل شده در اختیار قرار داده می شود.

➤ **اتوماسیون وصول مالیات:** آندسته از سازمان های مالیاتی که قادر به ارائه اطلاعات مربوط به حجم وصولی مالیات هستند، به نظر می رسد که در طول ۴ الی ۵ سال گذشته پیشرفتهای چشمگیری در اتوماسیون کامل وصول مالیات داشته اند. با این حال، بیش از یک سوم سازمان های مالیاتی قادر به ارائه اطلاعات مربوط به حجم وصولی بر حسب نوع مالیات نبوده اند که این خود حاکی از عدم توجه کافی سازمان های مالیاتی به اتوماسیون کامل این جنبه از خدمات شان است. بیش از ۴۵ درصد از سازمان های مالیاتی کماکان روشهای پرداخت حضوری مالیات از طریق ادارات مالیاتی را که بسیار هزینه بر است ادامه می دهند. در پنج کشور، این نوع پرداخت ها بیش از ۴۰ درصد کلیه پرداخت ها را تشکیل می دهند؛ اما در اکثر کشورهای دیگر، این مبالغ نسبتاً پایین است و این مساله ما را در خصوص مباحثه درباره هزینه فایده آنها دچار تردید می سازد. علی رغم اینکه در حالت کلی شاهد پیشرفت بوده ایم اما به نظر می رسد در مورد اکثر سازمان های مالیاتی که در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته اند، پتانسیل بالایی برای استفاده بسیار بیشتر از ظرفیتهای پرداخت کاملاً الکترونیک وجود دارد.

³ -Pre-filling

فهرست مطالب

تدارک و استفاده از خدمات آنلاین مدرن در سازمان مالیاتی	۱
ارتقای خدمات آنلاین: پیشرفت قابل ملاحظه و امکان پیشرفت‌های بیشتر	۲
پیش تکمیل اظهارنامه های مالیاتی برای مودیان.....	۱۶
پرداخت الکترونیکی مالیات	۱۹
سخن آخر: درس آموخته برای ایران	۳۲
کتاب‌شناسی	۳۳

تدارک و استفاده از خدمات آنلاین مدرن در سازمان مالیاتی

۱. بسیاری از سازمان‌های مالیاتی در طول دو دهه گذشته اقداماتی جهت استفاده از فناوری‌های محاسباتی جدید برای ایجاد تحول در عملیات‌شان انجام داده‌اند؛ علی‌الخصوص، عملیاتی که به فرآیندهای اصلی وصول و تشخیص مالیات و ارائه خدمات به مودیان و نمایندگان ایشان مربوط می‌شود. دلایل چنین کاری به وضوح قابل درک است. در طول دهه گذشته استفاده شهروندان و صاحبان کسب و کارها از فناوری به شکل نمایی (توانی) رشد کرده است و سازمان‌های مالیاتی می‌توانند با ارائه طیف وسیعی از خدمات آنلاین خودیابور^۴ که استفاده از آنها برای مودیان جذاب و در عین حال راحت باشد، این روند را مضاعف سازند. سازمان‌های مالیاتی علاوه بر اینکه تمکین به قوانین را برای مودیان تسهیل کرده و استانداردهای بالایی از خدمات را ارائه می‌کنند، از هزینه پایین‌تر و کارایی بالاتر نیز منتفع می‌شوند. این یعنی یک موقعیت برد-برد برای همه. همانطور که در ویراست‌های قبلی ذکر شد انواع اصلی خدمات آنلاینی که هم اکنون توسط تعداد پرشمار و فزاینده‌ای از مودیان در حال استفاده هستند عبارتند از:

- تدارک و ارائه طیف وسیعی از اطلاعات مالیاتی و دیگر انواع اطلاعات، فرم‌ها و نرم‌افزارهای محاسبه‌گر بر روی سایت؛
- تکمیل الکترونیکی اظهارنامه مالیاتی برای مالیات‌های اصلی؛
- تهیه و تکمیل کلی یا جزئی پیش‌نویس اظهارنامه مالیاتی برای مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی؛
- طیفی از گزینه‌های پرداخت الکترونیک برای تمامی انواع مالیات‌ها؛
- دسترسی به اطلاعات تفصیلی اشخاص حقیقی از طریق پرتال‌های آنلاین؛ و
- مراکز تلفنی که از تجهیزات تلفنی مدرن (شامل فناوری‌های آی‌وی‌آر)^۵ بهره‌مند بوده و خدمات استعلام تلفنی مطلوب‌تری ارائه می‌کنند.

۲. گرچه پیشرفت‌های قابل توجهی در ارائه خدمات آنلاین از سوی سازمان‌های مالیاتی صورت گرفته است با این حال، تقاضا برای کارایی بالاتر و خدمات بهتر، سازمان‌ها را به سمت استانداردهای بالاتری از ظرفیت ارائه خدمات سوق می‌دهد؛ همچنین، همانگونه که در اسناد راهبردی اکثر سازمان‌های مالیاتی منعکس شده است سازمان‌ها به طرف استفاده از مزایای پیشرفت‌های تکنولوژیک و ایده‌های خلاقانه در زمینه نحوه انتقال فناوری

^۴ - Self-service

^۵ - IVR technologies

برای ارائه خدمات پیشرفته و افزایش کارایی سازمانی سوق یافته‌اند.^۶ این ویراست توجه خاصی به تهیه گزارش در خصوص اولویت‌های سازمان‌های مالیاتی برای ارتقای خدمات آنلاین در افق میان‌مدت داشته است.

ارتقای خدمات آنلاین: پیشرفت قابل ملاحظه و امکان پیشرفت‌های بیشتر

۳. استفاده از فناوری مدرن برای ارائه خدمات پیشرفته به مودیان و سایر اربابان رجوع سازمان، ویژگی ثابت کار «انجمن مدیریت مالیاتی»^۷ از زمان شکل‌گیری‌اش در سال ۲۰۰۲ میلادی بوده است. یکی از زیرگروه‌های این مجمع، «زیرگروه خدمات مودیان» است که محلی برای سهم شدن تجارب و دانش اعضا در زمینه رویکردهای ارائه خدمات به مودیان، علی‌الخصوص ارائه خدمات با استفاده از فناوری مدرن محسوب می‌شود. این زیرگروه برای نیل به این هدف، تحولات و روندهای کلیدی در ارائه خدمات به مودیان را پایش و ارائه می‌کند، البته با تاکید خاص بر کاربست خدمات الکترونیکی مدرن. همچنین، روش‌های بهبود پذیرش و استفاده از خدمات الکترونیکی توسط سازمان‌های مالیاتی را بررسی نموده و بر اساس تجارب موفق رهنمودهای عملی به سازمان‌های مالیاتی ارائه می‌کند. مشارکت در این زیرگروه برای همه سازمان‌های مالیاتی عضو «انجمن مدیریت مالیاتی» آزاد است.

۴. «زیرگروه خدمات مودیان» (وابسته به انجمن) در سال ۲۰۱۱ میلادی، تحقیقی پیرامون رویکردهای سازمان‌های مالیاتی در زمینه مدیریت تقاضای خدمات ارائه نمود (سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، ۲۰۱۲). یافته اصلی مطالعه مذکور این بود که علی‌رغم اجرای «مدل‌های ارائه خدمات چندکاناله»^۸ و هدفگذاری برای هدایت مودیان به سمت کانال‌های آنلاین و خودیاور، باز هم بسیاری از سازمان‌های مالیاتی با تراکم تقاضا در کانال‌های گران‌تر و پرهزینه‌تر نظیر ارتباط حضوری و ارتباط تلفنی مواجه هستند. این مطالعه متذکر می‌شود که اگر چه اکثر سازمان‌های مالیاتی تقاضای خدمات را با استفاده از روش‌های متنوعی اندازه‌گیری می‌کنند که درباره مقادیر، روندها و موضوعات مربوط به تقاضا، اطلاعات در اختیار می‌گذارند اما این روش‌ها در تعیین علل بنیادین تقاضا برای خدمات موثر نبودند.

^۶ برای مثال: مردم در مراودات خود با سازمان‌های خدماتی امروزی انتظار دارند که خدمات را به راحتی و قابل دسترس دریافت نمایند (سازمان مالیاتی استرالیا، ۲۰۱۴)؛ ما سعی می‌کنیم از طریق ارائه روش‌های جدید، ارتباط مودیان با سازمان مالیاتی را تسهیل کنیم. هدف ما اجتناب از استفاده از کاغذ است و اینکه مردم بیشتری امور مالیاتی خود را ترجیحاً به شکل آنلاین یا استفاده از فناوری موبایل یا از طریق خدمات اشخاص ثالث انجام دهند (سازمان مالیاتی نیوزلند، ۲۰۱۴).

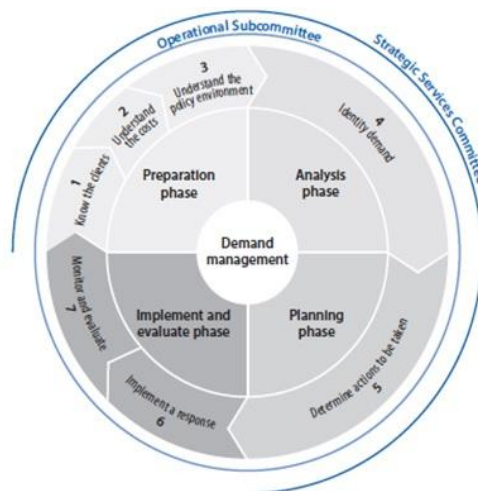
^۷ FTA

^۸ - multi-channel service models

۵. این یافته‌ها باعث شد که مجمع در سال ۲۰۱۲ فعالیت بیشتری انجام دهد با این هدف که رهنمودهایی عملی به سازمان‌های مالیاتی ارائه کند تا آنها بتوانند انتظارات مودیان در زمینه خدمات را برآورده سازند (سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، ۲۰۱۳). گزارشی بر اساس بهترین تجارب تهیه شد که طی آن، «رویکرد کلیت سازمان مالیاتی»^۹ جهت مدیریت تقاضای خدمات اتخاذ شده بود و یک مدل احتمالی برای ترتیبات حکمرانی و مراحل عملی برای حمایت از سازمان‌های مالیاتی در شناسایی، تحلیل و برخورد با دلایل ریشه‌ای تقاضای خدمات مودیان برای مدیریت کل سازمان مالیاتی فراهم شد (نمودار ۱ را ببینید).

۶. متعاقب انتشار رهنمود، دبیرخانه مجمع در اواسط سال ۲۰۱۳ میلادی از تلاش‌های سازمان‌های مالیاتی جهت تشویق مودیان به استفاده از کانال‌های آنلاین دارای هزینه- اثربخشی بالا پشتیبانی کند. گزارش مزبور (مبتنی بر تجارب بیش‌تری از کشورهای عضو) شرح مفصلی از تحولات و گامهای ارتقای خدمات الکترونیک است (سازمان همکاری اقتصادی و توسعه، ۲۰۱۴).

نمودار ۱. چارچوب مدیریت تقاضا^{۱۰}



۷. گزارش مذکور با استنتاج از رویکردهایی کشورها برای افزایش استفاده مودیان از کانال‌های خودیاور بر موارد ذیل تاکید می‌کند:

^۹ - Whole-of-revenue-body approach

^{۱۰} توضیحات نمودار ۱، ۷: در لایه بیرونی دایره: ۱. شناخت ارباب رجوع؛ ۲. درک هزینه‌ها؛ ۳. درک محیط سیاستی؛ ۴. تشخیص تقاضا؛ ۵. تعیین اقدامات مقتضی؛ ۶. اجرای واکنش؛ ۷. کنترل و ارزیابی. در لایه داخلی دایره: مرحله تحلیل (سمت راست و بالا)؛ مرحله آماده سازی (سمت چپ و بالا)؛ مرحله طراحی (سمت راست و پایین)؛ مرحله اجرا و ارزیابی (سمت چپ و پایین).

منبع: مدیریت تقاضای خدمات: راهنمای عملی برای کمک به سازمان‌های مالیاتی جهت تامین بهتر انتظارات مودیان در زمینه خدمات (سازمان همکاری اقتصادی و توسعه، ۲۰۱۳).

- شناسایی و هدفگذاری فرصت‌ها برای ارائه خدمات خودیاور با استفاده از کنترل موثر و تحلیل داده‌ها در راستای درک تقاضای خدمات؛
 - اتخاذ «رویکرد طراحی کاربرمحور»^{۱۱} در ایجاد خدمات جدید یا تغییر از وضعیت موجود ارائه خدمات به کانال‌های دیجیتال؛
 - افزایش سطح پذیرش خدمات به شکل اجباری و یا با اعطای مشوق‌ها و استفاده از واسطه‌های مالیاتی و اشخاص ثالث برای کمک به پمودیان جهت پذیرش کانال‌های خودیاور؛
 - راهنمایی و هدایت مستمر مودیان به سمت کانال‌های ترجیحی از طریق آموزش و برقراری ارتباط با آنها یا حذف سایر کانال‌ها یا هدایت مودیان به استفاده از واسطه‌های مالیاتی و اشخاص ثالث. برای حفظ مودیان در کانال‌های ترجیحی باید طیف مناسبی از ابزارهای حمایتی در داخل کانال فراهم شود؛
 - این گزارش به سازمان‌های مالیاتی توصیه می‌کند نماگرها یا شاخص‌هایی جهت اندازه‌گیری تاثیر کانال‌های خودیاور بر تقاضای خدمات و تشخیص و هدفگذاری سایر فرصت‌ها برای افزایش خودیآوری مودیان تعیین کنند.
- ۸ در این گزارش از سازمان‌های مالیاتی پرسیده شده است که آیا طرح یا راهبردی رسمی برای بهبود خدمات آنلاین در طول سال آینده دارند؟ و در صورتی که جواب‌شان مثبت باشد در تحولات پیشنهادی، پنج حوزه را که بیشترین اهمیت را در بین فهرست قابلیت‌های خودیآوری آنلاین دارند تعیین کنند.
۹. در جدول ۱ فهرستی از قابلیت‌های مورد استفاده در تشخیص اولویت‌های سازمان‌های مالیاتی و در جدول ۲ نیز خلاصه‌ای از پاسخ‌های سازمان‌های مالیاتی درج شده است. علاوه بر آن، این تحقیق برای فهم بهتر تحولاتی که اخیراً معرفی یا طراحی شده‌اند از طیفی از اسناد و مدارک انتشار یافته سازمان‌های مالیاتی استفاده کرده است.

¹¹ - user-centred design approach

جدول شماره ۱. لیست قابلیت‌های سرویس‌های خویش‌فرما برای ارتقای خدمات مودیان

کارکردها	شرح کارکرد و منافع بالقوه
تکمیل و تسلیم اظهارنامه به صورت آنلاین	اقداماتی که تکمیل و تسلیم الکترونیکی اظهارنامه مالیات‌های اصلی را ارتقا می‌بخشد، تکمیل و تسلیم اظهارنامه را برای مودیان تسهیل می‌کند، هزینه‌های سازمان‌های مالیاتی در پردازش اظهارنامه را کاهش داده و استرداد مالیات را سرعت می‌بخشد.
استفاده از اظهارنامه‌های پیش‌نویس	استفاده از اطلاعات اشخاص ثالث و سایر اطلاعاتی که نزد سازمان مالیاتی است برای تهیه پیش‌نویس اظهارنامه مودیان، کاهش الزامات اطلاعاتی و کاهش امکان اشتباه مودیان.
خدمات پرداخت الکترونیکی آنلاین	افزایش استفاده از خدمات پرداخت الکترونیکی کامل، تسهیل پرداخت مودیان و کاهش هزینه یا حذف کانال‌های پرهزینه پرداخت (برای مثال پرداخت حضوری، از طریق چک یا از طریق کارگزار) در سازمان‌های مالیاتی.
افزایش اطلاعات در پرتال سازمان	ارائه فرم‌ها، دستورالعمل‌ها و پاسخ سوالات مودیان به محض نیاز مودیان به آن‌ها و کاهش هزینه‌های سازمان مالیاتی برای ارائه پاسخ‌های کاغذی و شفاهی از طریق کانال‌های پرهزینه ارائه خدمات
حساب‌ها و ثبت‌های یکپارچه برای مودیان	در گذشته مالیات به صورت جداگانه از پایه‌ها اخذ می‌شد. ^{۱۲} در این حالت مودیان (برای مثال صاحبان کسب و کارها) مسئولیت‌های مالیاتی چندگانه‌ای داشتند و مالیات جداگانه بر پایه‌ها و کسب و کارها اعمال می‌شد که باعث می‌گردید کسب یک تصویر روشن از وضعیت حسابرسی مالیاتی مودی با مشکل مواجه گردد. این نوع مالیات‌ستانی مسئولیت مودی و نیز سازمان مالیاتی را پیچیده می‌کند. معرفی یک سیستم مالیاتی که همه درآمد مودی از لحاظ مالیات‌های اصلی مشمول یک حسابرسی کلی و واحد شود، حسابرسی مالیاتی را تسهیل و کمک می‌کند که مودیان وضعیت کلی مالیاتی خود را بهتر درک کنند.
نرم افزارهای آنلاین جدید برای مودیان	ارائه طیفی از نرم افزارهای معاملاتی برای مودیان و نماینده‌های آن‌ها جهت کمک به انجام تعهدات مالیاتی‌شان (برای مثال، به روزرسانی ثبت‌ها، دسترسی به حساب‌ها و یا سابق مودیان، ارائه درخواست جهت انجام تعدیلات و اصلاحات، درخواست ترتیبات پرداخت، تعدیل «مالیات مکسوره از هر دریافت» ^{۱۳}).
صدور فاکتورهای الکترونیکی مالیات بر ارزش افزوده	ارائه سیستمی برای حمایت از سازمان مالیاتی و صاحبان کسب و کار در اجرای عملیات مالیات بر ارزش افزوده
دریافت اطلاعات از اشخاص ثالث	اتوماسیون فرآیند دریافت اطلاعات از اشخاص ثالث (برای مثال از کارفرمایان و موسسات مالی) که برای فرآیندهای روزمره سازمان مالیاتی (نظیر تایید و تهیه پیش‌نویس اظهارنامه‌های مالیاتی) ضروری است.
صندوق پستی دیجیتال	کاهش حجم بالای مرسوله‌های پستی کاغذی (برای مثال برگ تشخیص و صورتحساب‌های مودیان) که با هزینه بالای پستی انجام می‌شد و استفاده از ظرفیت صندوق پستی دیجیتال برای ارسال همان اطلاعات به مودیان از طریق یک پرتال امن.
نرم افزارهای آنلاین جدید برای واسطه‌گری مالیاتی	واسطه‌های مالیاتی نقش اساسی در سازمان‌های مالیاتی اکثر کشورها دارند به نحوی که امورات مالیاتی اکثر مراجعین سازمان‌های مالیاتی را واسطه‌ها انجام می‌دهند. همانگونه که مختصراً در این گزارش توضیح داده شده است برای ارائه خدمات و کمک به مودیان جهت انجام تکالیف‌شان و در عین حال کمک به سازمان مالیاتی برای انجام مسئولیت‌های خود شیوه‌های متعددی وجود دارد.

۱۰. مشاهدات اصلی که از اطلاعات گردآوری شده به دست آمده به شرح ذیل است:

- همه سازمان‌های مالیاتی، به استثنای مواردی معدود، در میان مدت طرحی رسمی برای بهبود دامنه و کیفیت خدمات الکترونیک دارند؛ خدماتی که برای مودیان و نماینده‌های آن‌ها تدارک دیده شده است.

^{۱۲} در ایران هنوز مالیات به صورت جداگانه اعمال می‌شود زیرا قانون مالیات بر جمع درآمد مصوب نشده است. فلذا حسابها و ثبت‌های مودیان و نیز رسیدگی به آنها به شکل یکپارچه انجام نمی‌گیرد. این وضعیت باعث شده است که هزینه تمکین برای مودیان و سازمان مالیاتی افزایش یابد. تصویب مالیات بر جمع درآمد تا حد زیادی می‌تواند هزینه تمکین مودیان و هزینه وصول را برای سازمان مالیاتی کاهش دهد.

^{۱۳} - PAYE: Pay As You Earn

• از بین ده طبقه خدمات مندرج در فهرست، پنج طبقه از خدمات که بیشترین فراوانی را به عنوان اولویت توسعه داشته‌اند به شرح ذیل هستند:

- تدارک خدمات تکمیل و تسلیم اظهارنامه به صورت آنلاین و پیشرفته برای اکثر انواع مالیات‌ها (۴۹)؛
- نرم‌افزارهای کاربردی آنلاین جدید (۳۷)؛
- ارتقای امکانات وبسایت سازمان و اطلاعات مندرج در آن (۳۳)؛
- ارتقای خدمات پرداخت آنلاین برای اکثر مالیات‌ها (۳۲)؛
- بهبود وضعیت دریافت اطلاعات از اشخاص ثالث (۳۲)؛
- «استفاده از پست الکترونیکی» و «حساب‌های یکپارچه مودیان» (به ترتیب توسط ۲۹ و ۲۸ سازمان مالیاتی).

۱۱. در زیر ابزارهای متنوعی که در آرژانتین و برای کمک به مودی و انگلیس، کانادا و آفریقای جنوبی تشریح شده است.

۱۲. **ابزارهای وبسایت «سازمان مالیات و گمرک آرژانتین» برای کمک به مودیان:** سازمان مالیات و گمرک آرژانتین علاوه بر پاسخ به استعلامات از طریق تلفن، ابزارهای متنوعی بر روی وبسایت خود جهت کمک به مودیان و کاهش نیاز به استعلام ارائه کرده است. برخی از این ابزارها به همراه داده‌های مربوط به میزان استفاده از آن‌ها در زیر خلاصه شده است:

• **استعلام در خصوص واقعیت‌های اساسی و سوالات متداول:** این خدمت شامل سوالات

پرتکرار در خصوص مالیات، گمرک و تامین اجتماعی است. استعلامات بر اساس موضوعات اصلی، سازماندهی شده و به طبقات و زیرطبقاتی نیز تقسیم می‌شوند. این ابزار به صورت روزانه توسط کارکنان مرکز اطلاعات تلفنی به روزرسانی می‌شود. ابزار برای هر سوال، پاسخ متناظر با آن و چنانچه سوال در ارتباط با قانون باشد منبع قانونی مربوطه را نشان می‌دهد. در حال حاضر این ابزار نتیجه ۸۴۱۱ استعلام را نمایش می‌دهد. در سال ۲۰۱۳ بیش از هفت میلیون و پانصد هزار استعلام دریافت شده بود.

• **فرآیندها و خدمات:** این خدمت بر روی صفحه اصلی در دسترس است و شهروندان را به فهرستی با

ترتیب الفبایی هدایت می‌کند که در آنجا می‌توانند به کتابچه‌های راهنمای، دستورالعمل‌ها، اطلاعات مفید، رهنمودها و سایر ابزارهای حمایتی دسترسی پیدا کنند.

• **راهنمای رویه‌ها:** این خدمتی است که رویه‌هایی را که مودی باید پیروی کند تا به وظایف خود در برابر سازمان مالیات عمل کرده باشد به تفصیل شرح می‌دهد. این خدمت شامل فهرستی از رویه‌های اصلی است که اطلاعات کاملی در خصوص هر یک از آن‌ها از قبیل هدف، اشخاصی که مسئول اقدام هستند، فرم‌ها و مقررات مربوطه ارائه می‌کند. بیش از ۳ میلیون و هفتصد هزار استعمال در سال ۲۰۱۳ دریافت شده است.

• **راهنمای مؤدیان:** این ابزار به شهروندان اجازه می‌دهد با ارایه صرفاً بخشی از اطلاعات مربوط به یک فعالیت، شبیه‌سازی‌های آنلاین انجام داده و در نتیجه، جزئیات تعهدات مؤدیان و چگونگی انجام آن‌ها را دریافت کنند. این سامانه، اختیاری بوده و نیازی به هیچ تشخیص هویتی ندارند و مشتمل بر ۵ مدول (مرحله) است: ۱) ثبت نام به عنوان مودی جدید ۲) طبقه‌بندی مجدد در «مونوتریبتو»^{۱۴} ۳) طبقه‌بندی و یا طبقه‌بندی مجدد کارگران خویش فرما ۴) مالیات بر درآمد و مالیات بر املاک اشخاص حقیقی ۵) رژیم مالیات بر تجارت چمدانی^{۱۵} ۶) طرح تسهیلات پرداخت که در حال اجراست. در سال ۲۰۱۳ میلادی تقریباً ۴۴۰ هزار درخواست در این رابطه دریافت شده بود.

• **تماس سازمان مالیات و گمرک آرژانتین با مؤدیان:** این ابزار روش‌های تماس مورد استفاده توسط سازمان مالیات و کمپین اطلاع‌رسانی را با جزئیات توضیح می‌دهد. در کلیه کمپین‌ها شماره مرجعی تخصیص داده می‌شود. بنابراین شهروندانی که با آن‌ها از سوی سازمان مالیات ارتباط برقرار شده است، می‌توانند به این خدمات دسترسی پیدا کنند و اطلاعاتی در خصوص تاریخ آغاز کمپین، دلیل ارتباط و چگونگی ادامه کمپین کسب نمایند. بیشتر از ۴۵۰ هزار درخواست در سال ۲۰۱۳ دریافت شده بود.

¹⁴ - Monotributo

¹⁵ - Luggage Regime

۱۳. **تامین خدمات بهتر برای مودیان در بریتانیا:** از آنجایی که سازمان مالیات و گمرک بریتانیا^{۱۶} جهت کاهش هزینه‌ها و ارتقای عملکرد تحت فشار قابل توجهی است، طرح چالشی توسعه خدمات برای ارباب رجوع را با هدف ارتقای خدمات راه‌اندازی کرده است (۲۰۱۴)^{۱۷}. حرکت سازمان به سوی خدمات دیجیتال جدید در حال حاضر با اجرای آزمایشی تعدادی از طرح‌ها به شرح ذیل آغاز شده است:

• **پرداخت «مالیات مکسوره از هر دریافت» به صورت آنلاین:** زمانی که این برنامه به صورت

کامل اجرایی شود به ۴۱ میلیون نفر از مودیان «مالیات مکسوره از هر دریافت» امکان استفاده از ماشین حساب مالیاتی^{۱۸}، دسترسی به راهنمایی و گزارش تغییرات حاصله در شرایطشان را فراهم می‌کند. مراکز تماس ما در حال حاضر چهار میلیون و هفتصد هزار تماس تلفنی در طول سال در خصوص قوانین مالیاتی مختلف دریافت می‌کند. برآورد ما این است که این خدمات آنلاین جدید حدوداً یک میلیون و هشتصد هزار مورد از این تماس‌ها را حذف خواهد نمود. این خدمت جدید ابتدا در فوریه برای تعداد کمی از ارباب رجوع‌ها اجرا شد و مقیاس اجرای آن در دو سال آتی تدریجاً افزایش خواهد یافت.

• **خوداظهاری دیجیتال:** بیش از هشت میلیون و پانصد هزار (یا به عبارت دیگر ۸۵ درصد) از اربابان-

رجوع خوداظهارکننده در سال اخیر، اظهارنامه خود را به صورت آنلاین تسلیم نموده‌اند، اما بعداً از طریق نامه با آنان تماس گرفته می‌شود که بدین منظور ۴۰ میلیون ورق کاغذ چاپ و ارسال می‌شود. ما خدمات بدون کاغذ را به صورت آزمایشی برای تعداد محدودی از اربابان رجوع اجرا می‌کنیم. بنابراین اربابان رجوعی که این خدمت را انتخاب می‌کنند ایمیلی دریافت می‌کنند که به آنها اطلاع داده و آنها را

^{۱۶} - HMRC

^{۱۷} وجه اهمیت اجرای این طرح توسط رییس کل سازمان مالیاتی در سخنرانی معرفی طرح تشریح شده است: «یکی از روشهایی که ما انتظارات فزاینده اربابان رجوع را پاسخ خواهیم داد ارائه خدمات آنلاین درجه یک به اربابان رجوع است (مشابه تجاری که در بانکداری و خرید اینترنتی داشته‌ایم) و این طرح تجاری توضیح می‌دهد که ما این کار را چگونه انجام خواهیم داد؛ چرا که تعیین می‌کند که تغییر کارها با استفاده از فناوری دیجیتال چگونه خواهد بود. همچنین حوزه‌های اولویت‌دار حوزه تجاری میان مدت بدین قرار است: برای حداکثرسازی وصولی مالیات و کاهش باثبات هزینه‌ها، چگونگی ارائه خدمات به ارباب رجوع از اهمیت حیاتی برخوردار است. این نه فقط برای ارتقای تجارب ارائه خدمات بلکه برای ایجاد تغییری اساسی در خدمات و تسهیل آن برای پرداخت مالیات و حقوق مقرر مودیان و به تبع آن، ارتقای تمکین داوطلبانه است. بخش مهمی از این کار حرکت به سوی استفاده از عملیات سریع و آنلاین است. ما از اطلاعات به‌روز برای تایید مودیان و تسهیل ارتباط با ما استفاده می‌کنیم و دخالت خودمان را به حداقل می‌رسانیم. ما خدمات دیجیتالی را فراهم می‌کنیم که اکثر اربابان رجوع را قادر به مدیریت امور مالیاتی و پرداختهای آنلاین می‌کند. در عین حال محصولات، فرآیندها و خدمات را متناسب با نیازها تغییر شکل می‌دهیم. همچنین می‌دانیم که همیشه اربابان رجوعی خواهند بود که نیاز به برقراری ارتباط با ما و دریافت حمایت خواهند داشت. از این رو، خدماتی را که آنان از طریق تلفن، یا از طریق پست و یا به صورت حضوری دریافت می‌کنند ارتقا خواهیم داد.

^{۱۸} - Tax Calculator

به سوی حساب آنلاین هدایت می‌کند. در این خدمت اربابان رجوع خوداظهارکننده قادر خواهند بود سوالهای خود را از طریق سامانه «وب چت» پرسند.

• **حساب مالیاتی مؤدی:** این سامانه به چهار میلیون و نهصد هزار کسب و کار کوچک و متوسط بریتانیایی کمک می‌کند تا از طریق صفحه شخصی، امور مالیاتی‌شان را مدیریت کنند. مودیان قادر به ثبت و تکمیل اظهارنامه و پرداخت بدهی‌های مربوط به مالیات بر درآمد شرکتها، مالیات بر ارزش افزوده و «مالیات مکسوره از هر دریافت»^{۱۹} مطابق آنچه که خوداظهاری نموده‌اند هستند. آنها همچنین قادر به مشاهده بدهی‌های مالیاتی خودشان هستند و نیز حسب مورد، لینک‌هایی برای دریافت رهنمود طراحی شده است. در فوریه سال ۲۰۱۴ ما یک نسخه بتا و خصوصی از این سامانه را با تعداد محدودی از افراد راه‌اندازی نمودیم.

• **سامانه آنلاین خودیابور برای کارگزاران:** ما خدماتی را طراحی خواهیم کرد تا کارگزاران بتوانند از طرف مشتریان‌شان عملیاتی را انجام دهند. ما فرآیند جدید، منفرد و امن‌تری را برای کارگزاران مالیاتی معرفی خواهیم نمود که بتوانند از طریق آن، در سازمان مالیات و گمرک بریتانیا ثبت نام کرده و در رابطه با طیف وسیعی از مالیاتها با سازمان تعامل داشته باشند. تعداد قابل توجهی از اشخاص حقیقی و حقوقی به کارگزاران مالیاتی پول پرداخت می‌کنند تا تمام یا بخشی از تکالیف مالیاتی‌شان را انجام دهند و این چیزی است که در آینده نیز ادامه خواهد داشت. ما این سامانه را در مقیاس کوچک از اواخر سال ۲۰۱۴ راه‌اندازی کرده و خدمات‌مان را برای استفاده وسیعتر در سال ۲۰۱۵ افزایش خواهیم داد.

۱۴. **ارائه خدمات جدید کانادا:** در فوریه سال ۲۰۱۴ میلادی «خدمات پرداخت الکترونیکی با مجوز پیشینی برای بدهکاری»^{۲۱} برای اشخاص حقیقی راه‌اندازی شد. در اکتبر ۲۰۱۴ این خدمات به اشخاص حقوقی نیز تسری داده شد. علاوه بر آن سازمان مالیاتی کانادا کاربست کارت اعتباری ویزا را برای آینده در دستور کار داشته و استفاده از کارت اعتباری به عنوان گزینه پرداخت را در دست بررسی دارد. اهم موارد در دست اقدام به شرح زیر است:

¹⁹ - PAYE (Pay As You Earn)

²⁰ - Agents Online Self-Serve

²¹ - pre-authorized debit payment service

- **نرم‌افزار همراه:** در سال ۲۰۱۴ سازمان مالیاتی کانادا اولین نرم افزار موبایلی خود را که زمان انقضای اقساط، پرداخت، اظهارنامه و واریز کسب و کار را یادآوری می‌نماید، اجرایی نمود. نرم‌افزار موبایلی دیگری نیز برای سال ۲۰۱۵ طراحی شده است که اطلاعات دسترسی به استرداد و سایر مزایا را فراهم می‌آورد.
- **«سامانه پستی مدیریت آنلاین»^{۲۲}:** در آوریل ۲۰۱۳ و برای اشخاص حقوقی راه‌اندازی شد. این سامانه، سازمان مالیاتی کانادا را قادر می‌سازد تا با ارسال پیامهای کوتاه الکترونیکی از مودی بخواهند که پیغامی جدید یا درخواستی برای اطلاعات را در یک پرتال امن مشاهده کند. این سامانه در فوریه سال برای تخفیف‌دهندگان ۲۰۱۴ و در اکتبر ۲۰۱۴ برای نمایندگی‌های فروش و ارائه خدمات تسری داده شد. همچنین، برای ابلاغ برگه تشخیص اشخاص حقیقی نیز در فوریه ۲۰۱۵ این سامانه به کار افتاد.
- **«سامانه ثبت مدارک و اسناد»^{۲۳}:** برای مودیان و نماینده‌های آن‌ها فرصت ارائه الکترونیکی اسناد و مدارک را زمانی که از سوی سازمان مالیات درخواست میشود، فراهم می‌کند. تا این تاریخ، برنامه‌های ذیل از این سامانه استفاده می‌کنند: «برنامه بازبینی تشخیص شرکتی»^{۲۴}، «بازبینی فرآیند ت ۱»^{۲۵}، «برنامه احراز شرایط و یا صلاحیت برای استفاده از مزایا»^{۲۶}، «برنامه حسابرسی اداره»^{۲۷}. طرح‌هایی در دست اجرا هستند که خدمات را به بیش از ۱۳۰ برنامه در سرتاسر سازمان مالیاتی کانادا توسعه خواهند داد.
- **«سامانه ارائه داده‌های مالیاتی»^{۲۸}:** در فوریه سال ۲۰۱۵ این سامانه راه اندازی شد. هم‌اکنون نماینده‌های مجاز با استفاده از نرم افزار تاییدشدهٔ افیل^{۲۹} می‌توانند آن دسته از اطلاعات مالیاتی را که سازمان مالیاتی کانادا جهت تکمیل قسمت‌های مختلف اظهارنامه مالیات بر درآمد اشخاص ضروری می‌داند را در اختیار داشته و به صورت الکترونیکی و امن می‌توانند مطرح کنند. سامانه اطلاعات مالیاتی قابل دسترس و قابل انتساب به حساب مودی را به صورت الکترونیک منتقل می‌کند.

²² - The Manage Online Mail Service

²³ - The Submit document service

²⁴ - Corporate Assessing Review Programme

²⁵ - T1 Process Review

²⁶ - Benefits Eligibility/Entitlement Programme

²⁷ - Office Audit Programme

²⁸ - Tax Data Delivery (TDD)

²⁹ - EFFIELE

۱۵. خدمات جدید در آفریقای جنوبی:

- **موبی‌سایت^{۳۰} و موبی‌آپ^{۳۱}:** سازمان مالیاتی آفریقای جنوبی کانال خدمات خود را برای فصل مالیات بر درآمد شخصی ۲۰۱۳ ارتقا داده است. سایت موبایلی تکمیل الکترونیکی، وبسایتی برای ابزارهای موبایلی که مودیان را قادر به استفاده از خدمات برای تکمیل و تسلیم اظهارنامه مالیات بر درآمد می‌نماید، به روز رسانی شده است. نرم افزار موبایلی جهت ایجاد امکان ارائه اظهارنامه برای مودیان ارتقا یافته است.

- **راهنمای تکمیل الکترونیکی اظهارنامه^{۳۲}:** سازمان مالیات این خدمات آنلاین خود را از طریق مرکز تلفن با هدف حمایت بهتر از مودیان در جهت تکمیل اظهارنامه به‌روز رسانی کرده است. این سیستم قابلیت کشف زمان فعالیت تکمیل الکترونیکی را دارد. این قابلیت امکان راه‌اندازی اتوماتیک سامانه را امکان‌پذیر می‌کند. گزینه کمک برای خدمات تکمیل الکترونیکی برای مساعدت به مودیان جهت تکمیل و تسلیم اظهارنامه اضافه شده است. تحقیق میدانی از کاربران نشان می‌دهد که بیش از ۹۰ درصد مراجعه کنندگان در صورت نیاز به مساعدت بار دیگر از این خدمت استفاده خواهند کرد.

³⁰ - Mobisite

³¹ - MobiAPP

³² - Help-you-e-file (HYEF)

جدول ۲. اولویت‌های استراتژیک ارتقای استفاده از خدمات برخط

تمرکز استراتژیک برای بهبود خدمات الکترونیک – پنج حوزه اصلی توسعه گزارش شده برای میان مدت											
کشورها	برنامه رسمی	تکمیل برخط	اظهارنامه پیش نویس	پرداخت برخط	خدمات/بازار برخط	حسابهای مودیان یکپارچه	سایر خدمات برخط	فاکتورهای الکترونیکی مالیات بر ارزش افزوده	داده گیری پیشرفته	پست الکترونیکی دیجیتالی	نرم افزارهای عاملان مالیاتی
کشورهای غیر عضو											
آرژانتین	✓	✓				✓	✓	✓	✓		
برزیل	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓
بلغارستان	✗	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
چین	✓							هیچ حوزه اصلی برای توسعه شناسایی نشد.			
کلمبیا	✓	✓		✓	✓		✓	✓			
کاستاریکا	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
کرواسی	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			
قبرس	✓	✓		✓	✓	✓	✓			✓	
هنگ کنگ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
هند	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
اندونزی	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓
لیتوانی	✓	✓		✓		✓	✓		✓	✓	
لتونی	✓	✓	✓						✓		
مالزی	✓	✓	✓	✓	✓		✓				
مالت	✓	✓		✓			✓		✓		✓
مراکش	✓	✓		✓	✓	✓	✓				
رومانی	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
روسیه	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			
عربستان سعودی	✓	✓		✓	✓				✓		
سنگاپور	✓	✓	✓	✓			✓		✓	✓	
آفریقای جنوبی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
تایلند	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓		

ادامه جدول ۲. اولویت‌های استراتژیک ارتقای استفاده از خدمات برخط

تمرکز استراتژیک برای بهبود خدمات الکترونیک – پنج حوزه اصلی توسعه گزارش شده برای میان مدت											
کشورها	برنامه رسمی	تکمیل برخط	اظهارنامه پیش نویس	پرداخت برخط	خدمات/بازار برخط	حسابهای مودیان یکپارچه	سایر خدمات برخط	فاکتورهای الکترونیکی مالیات بر ارزش افزوده	داده گیری پیشرفته	پست الکترونیکی دیجیتال	نرم افزارهای عاملان مالیاتی
کشورهای غیر عضو											
آرژانتین	✓	✓				✓	✓	✓	✓		
برزیل	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓
بلغارستان	✗	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
چین	✓	هیچ حوزه اصلی برای توسعه شناسایی نشد.									
کلمبیا	✓	✓		✓	✓		✓	✓			
کاستاریکا	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
کرواسی	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			
قبرس	✓	✓		✓	✓	✓	✓			✓	
هنگ کنگ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
هند	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
اندونزی	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓
لیتوانی	✓	✓		✓		✓	✓		✓	✓	
لتونی	✓	✓	✓			✓			✓	✓	
مالزی	✓	✓	✓	✓	✓		✓				
مالت	✓	✓		✓			✓		✓		✓
مراکش	✓	✓		✓	✓	✓	✓				
رومانی	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
روسیه	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		
عربستان سعودی	✓	✓		✓	✓				✓		
سنگاپور	✓	✓	✓	✓			✓		✓	✓	
آفریقای جنوبی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
تایلند	✓	✓		✓	✓	✓			✓		

۱۶. **تکمیل الکترونیکی اظهارنامه مالیاتی:** ویرایش‌های قبلی این مجموعه مطالعات، توجه کافی به اتوماسیون ترتیبات تکمیل اظهارنامه مالیات‌های اصلی و مهم داشته است که در این اتوماسیون، هم به مودیان و هم به سازمان مالیاتی توانایی و مزایای استفاده از خدمات تکمیل خودکار اظهارنامه ارائه می‌شود. در ویرایش‌های قبلی به طور خاص به این نکته توجه شده بود که در تعدادی از سازمان‌های مالیاتی که خدمات تکمیل الکترونیکی در زمینه مالیات‌های اصلی ارائه می‌کنند پیشرفتهای اساسی حاصل شده است. در عین حال به این نکته نیز توجه شده بود که تفاوت‌های اساسی بین سازمان‌های مالیاتی و مالیات‌های اصلی از لحاظ سطح پذیرش وجود دارد که در نتیجه تفاوت قابل توجهی در مزایای ناشی از این خدمات در بین کشورها وجود دارد. در اصل، اکثر پیشرفت‌ها با استفاده از تکمیل الکترونیکی اظهارنامه مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی صورت گرفته است. این واقعیت نیز به وضوح مشاهده می‌شود که تعداد سازمان‌های مالیاتی که برخی از مودیان یا همه آنها را ملزم به تکمیل اظهارنامه الکترونیکی می‌کنند در حال افزایش است. در این ویرایش پیشرفت‌های صورت گرفته در خصوص تکمیل الکترونیکی اظهارنامه مالیات‌های عمده در جدول ۳ و ۴ و ۵ به‌روزرسانی شده است. مشاهدات اصلی در ذیل تشریح می‌شوند:

- **تمامی مالیات‌های اصلی:** بیش از دو سوّم سازمان‌های مالیاتی در کشورهای سازمان همکاری اقتصادی و توسعه به استفاده از تکمیل الکترونیکی اظهارنامه برای بیش از سه چهارم (۷۵٪) مودیان مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی، مالیات بر درآمد شرکتها و مالیات بر ارزش افزوده در سال ۲۰۱۳ دست یافته‌اند.
- **مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی:** ارائه خدمات تکمیل الکترونیکی اظهارنامه مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی هم اکنون در بین کشورهای مورد مطالعه عمومیت دارد و این کشورها در این مورد گزارش‌دهی دارند. تقریباً در ۶۰ درصد از سازمان‌های مالیاتی، اکثریت مودیان اشخاص حقیقی در سال ۲۰۱۳ اظهارنامه‌های خود را راساً یا از طریق متخصصان مالیاتی و به صورت الکترونیکی تکمیل و تسلیم کرده‌اند: در ۲۹ مورد از ۵۰ کشور بیش از ۷۵ درصد مودیان؛ در ۴ مورد از ۵۰ کشور بین ۵۰ الی ۷۵ درصد از مودیان؛ در ۴ مورد از ۵۰ کشور بین ۲۵ الی ۵۰ درصد از مودیان؛ در ۱۳ مورد از ۵۰ کشور کمتر از ۲۵ درصد از مودیان؛ و برای شش کشور نیز اطلاعات و داده‌های مربوطه موجود نبود. در ۱۰ سال گذشته تعدادی از کشورها پیشرفت قابل ملاحظه‌ای در افزایش استفاده از اظهارنامه الکترونیک داشته‌اند (به طور دقیق ۷۵ درصد پیشرفت به شکل مطلق): آرژانتین (۸۲٪ +)، اسرائیل (۹۵٪ +)، لیتوانی (۸۲٪ +)، اسلونی

(+۱۰۰٪)، آفریقای جنوبی (+۹۵٪). مطابق جداول آتی، سازمان‌های مالیاتی به طور کلی در زمینه مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی توسل چندانی به الزامات تکمیل الکترونیکی برای نیل به نرخ‌های بالایی از تکمیل الکترونیکی اظهارنامه نداشته‌اند. در مورد ۲۵ درصد از کشورهای مورد پیمایش، ظرفیت بالقوه‌ای (به اندازه یک افزایش ۷۵ درصدی) برای استفاده بیشتر از تکمیل الکترونیکی اظهارنامه‌ها وجود دارد از جمله در چهار کشور عضو سازمان همکاری و توسعه اقتصادی یعنی جمهوری چک، مجارستان، لوکزامبورگ، و جمهوری اسلوانی.

• **مالیات بر درآمد شرکت‌ها:** ارائه خدمات تکمیل الکترونیکی اظهارنامه مالیات بر درآمد شرکت‌ها هم اکنون در بین کشورهای مورد پیمایش عمومیت دارد (۴۸ سازمان مالیاتی از ۵۲ سازمان مورد پیمایش این خدمت را طی سال ۲۰۱۳ استفاده کرده‌اند). تقریباً در ۸۰ درصد از سازمان‌های مالیاتی، اکثریت شرکت‌ها برای سال مالی ۲۰۱۳ اظهارنامه‌های خود را به صورت الکترونیکی تکمیل و تسلیم نموده‌اند: در سی و پنج کشور بیش از ۷۵ درصد از شرکت‌ها؛ در هفت کشور بین ۵۰ الی ۷۵ درصد از شرکت‌ها؛ در یک کشور بین ۲۵ الی ۵۰ درصد از شرکت‌ها؛ در نه کشور کمتر از ۲۵ درصد از شرکت‌ها؛ و برای چهار کشور اطلاعات موجود نبوده است. تعدادی از سازمان‌های مالیاتی در ۱۰ سال گذشته در زمینه افزایش استفاده از اظهارنامه الکترونیک، پیشرفت قابل ملاحظه‌ای داشته‌اند (یعنی ۷۵ درصد افزایش به شکل مطلق). این کشورها عبارتند از بلژیک، قبرس، دانمارک، استونی، مجارستان، ایرلند، اسرائیل، لتونی، هلند، عربستان سعودی، اسلوانی، آفریقای جنوبی، اسپانیا و بریتانیا. به استناد اطلاعات جدول ۹ به نظر می‌رسد که توسل به الزامات تکمیل و تسلیم اظهارنامه نقش مهمی در افزایش استفاده از اظهارنامه الکترونیک داشته است. در مورد نه مورد از کشورهای مورد پیمایش، ظرفیت بالقوه‌ای (به اندازه یک افزایش ۷۵ درصدی) برای استفاده بیشتر از تکمیل الکترونیکی اظهارنامه‌ها وجود دارد از جمله در چهار کشور عضو سازمان همکاری و توسعه اقتصادی یعنی جمهوری چک، لوکزامبورگ، لهستان و اسلواکی.

• **مالیات بر ارزش افزوده:** اظهارنامه الکترونیک هم اکنون در تمامی کشورهایی که مالیات بر ارزش افزوده را وصول می‌کنند قابل استفاده است به عبارت دیگر، تمامی ۵۰ سازمان مالیاتی که مالیات بر ارزش افزوده دارند برای سال مالی ۲۰۱۳ چنین خدماتی ارائه نموده‌اند. درصد سازمان‌های مالیاتی دارای تکمیل الکترونیکی اظهارنامه مالیات بر ارزش افزوده توسط اکثریت مودیان افزایش چشمگیری

داشته است. این آمار از ۲۳ درصد برای سال مالی ۲۰۰۹ به تقریباً ۳۸ درصد در سال ۲۰۱۳ رسیده است: در ۳۱ کشور بیش از ۷۵ درصد؛ در ۷ کشور بین ۵۰ الی ۷۵ درصد؛ در ۴ کشور بین ۲۵ الی ۵۰ درصد؛ در ۶ کشور کمتر از ۲۵ درصد؛ و برای دو کشور اطلاعات موجود نیست. تعدادی از سازمان‌های مالیاتی در ۱۰ سال گذشته در زمینه افزایش استفاده از اظهارنامه الکترونیک، پیشرفت قابل ملاحظه‌ای داشته‌اند (یعنی ۷۵ درصد افزایش به شکل مطلق). این کشورها عبارتند از بلژیک، بلغارستان، فرانسه، مجارستان، ایسلند، ایرلند، لتونی، هلند، رومانی، سنگاپور، اسلوونی، آفریقای جنوبی و بریتانیا. اجباری شدن اظهارنامه الکترونیک و تعیین الزامات برای آن، در عرصه مالیات بر ارزش افزوده در مقایسه با مالیات بر درآمد شرکتها بسیار بیشتر بوده است (جدول ۱۰ را ببینید): ۳۴ سازمان مالیاتی در سال مالی ۲۰۱۳ اجباری شدن اظهارنامه الکترونیک برای تمام یا بخشی از مودیان را اجرا کرده‌اند. حداقل در شش کشور از جمله در سه کشور عضو سازمان همکاری و توسعه اقتصادی کشورهای جمهوری چک، اسرائیل و سوئیس، پتانسیل بالایی (۷۵ درصد افزایش به شکل مطلق) برای استفاده بیشتر از اظهارنامه الکترونیک وجود دارد.

پیش‌تکمیل اظهارنامه‌های مالیاتی برای مودیان

۱۷. یکی از مهم‌ترین تحولات در طراحی فرآیند تکمیل و تسلیم اظهارنامه مالیاتی و استفاده از تکنولوژی توسط سازمان‌های مالیاتی در طول ۱۰ الی ۱۵ سال اخیر، ظهور سیستم‌های اظهارنامه مالیاتی پیش‌تکمیل برای مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی بوده است.

۱۸. اجرای پیش‌تکمیل مستلزم استفاده سازمان مالیاتی از اطلاعات نگهداری‌شده (برای مثال اطلاعات هویتی مودیان، تاریخچه و سوابق مودیان و گزارش اشخاص ثالث در خصوص درآمد و کسورات مودی) برای اطلاعات مورد نیاز در اظهارنامه مالیاتی است. پیش‌تکمیل اظهارنامه برای بررسی در اختیار مودی قرار می‌گیرد. بسته به میزان پیچیدگی خدمات (و چارچوب قانونی مورد نظر) اظهارنامه‌هایی که کاملاً یا جزئاً تکمیل شده‌اند می‌توانند به صورت الکترونیکی یا کاغذی در اختیار مودی قرار گیرد. در پیشرفته‌ترین شکل آنها، تکمیل و تسلیم اظهارنامه مالیاتی برای اکثریت وسیعی از مودیان به صورت کاملاً خودکار است. این حالت علی‌الخصوص در مورد

کشورهای منطقه شمال اروپا (مانند دانمارک، فنلاند و سوئد) که سازمان‌های مالیاتی‌شان این نوع کمک را به اکثریت موذیان ارائه می‌دهند، مصداق دارد. در این کشورها درصد بالایی از این نوع اظهارنامه‌ها به طور کامل برای موذیان مربوطه تکمیل می‌شود.

۱۹. پیش تکمیل با درجات متفاوتی از پیچیدگی می‌تواند انجام شود. برای توضیح بیشتر این موضوع، مدل قابلیت/تکامل^{۳۳} در نمودار ۲ از مطالعه قبلی^{۳۴} «انجمن مدیریت مالیاتی» (سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، ۲۰۱۰) استخراج شده است که درجات متفاوتی از قابلیت‌ها را در تجارب سازمان مالیاتی نشان می‌دهد. آنچه که برای این پیشرفت اهمیت داشته است وجود یک چارچوب قانونی سازگار با آن است. چارچوبی که در آن امکان گزارشدهی اشخاص ثالث در خصوص اطلاعات موذیان در حد وسیع وجود داشته باشد و فقط در مورد تعداد محدودی از کسورات و اعتبارات مالیاتی نتوان با توسل به منابع اطلاعاتی اشخاص ثالث راستی آزمایی نمود. این مدل ابزاری برای طبقه‌بندی محتوای خدمات ارائه شده توسط سازمان مالیاتی از منظر مزایای بالقوه ارائه می‌دهد.

۲۰. در این ویراست، از سازمان‌های مالیاتی درباره میزان استفاده از رویکرد پیش تکمیل برای مالیاتهای اصلی و نیز برای مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی و نسبیتی از اظهارنامه‌ها که به صورت کامل برای سال ۲۰۱۳ پیش تکمیل شده‌اند، سوال پرسیده شده است. با استفاده از اطلاعات موجود در جدول ۳ نتایج و یافته‌های ذیل به دست می‌آید:

- بسیاری از سازمان‌های مالیاتی به صورت عمده از امکان پیش تکمیل برای نوسازی (و در برخی موارد، تحول) عملیات نظام مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی استفاده می‌کنند.
- سازمان‌های مالیاتی هشت کشور (شیلی، دانمارک، فنلاند، لیتوانی، مالت، نروژ، اسپانیا و سوئد) قابلیت ایجاد اظهارنامه مالیاتی کاملاً تکمیل شده (یا معادل آن) را به صورت آنلاین یا کاغذی برای اکثریت موذیانی که ملزم به تکمیل اظهارنامه مالیاتی در سال ۲۰۱۳ هستند فراهم کرده‌اند. در حالی که چهار کشور (بلژیک، ایسلند، سنگاپور و آفریقای جنوبی) به این نتایج در سال ۲۰۱۳ برای ۲۵ الی ۵۰ درصد از موذیان اشخاص حقیقی دست یافتند.

³³ - capability/maturity model

³⁴ - FTA

نمودار ۲. مدل تکامل قابلیت‌های پیش تکمیل

سطوح پیش تکمیل	توصیف قابلیت‌ها	سطوح مزایا
حداقلی	یک. فرم کاغذی پیش تکمیل با اطلاعات محدود هویتی یا سوابق مودیان	کم
	دو. فرم الکترونیکی پیش تکمیل با اطلاعات محدود هویتی یا سوابق مودیان	
	سه. فرم کاغذی پیش تکمیل با اطلاعات هویتی یا سوابق مودیان و اطلاعات محدود درآمدی / کسورات و اعتباری	
	چهار. فرم الکترونیکی پیش تکمیل با اطلاعات هویتی یا سوابق مودیان و اطلاعات حداکثری درآمدی / کسورات و اعتباری	
	پنج. فرم کاغذی پیش تکمیل با اطلاعات هویتی یا سوابق مودیان و اطلاعات حداکثری درآمدی / کسورات و اعتباری	
	شش. فرم الکترونیکی پیش تکمیل با اطلاعات هویتی یا سوابق مودیان و اطلاعات حداکثری درآمدی / کسورات و اعتباری	
	هفت. خودکار کردن کامل	
حداکثری یعنی اظهارنامه مالیاتی کامل		قابل توجه

- گرچه به تعداد و به صورت کمی مشخص نیست ولی در اسلوونی، برای اشخاص مشمول مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی، محاسبات حاوی اطلاعاتی از بدهی مالیاتی برای آنان ارسال می‌شود و از طرفی مودیان نیز مکلف به کنترل و بررسی این محاسبات هستند. در صورتی که انجام تغییرات و تعدیلات ضرورتی نداشته باشد و مودی با اطلاعات ارسالی موافق باشد نیازی نیست کاری انجام دهد و ظرف پانزده همین محاسبات مبنای تعیین مالیات بر درآمد فرد مورد نظر قرار خواهد گرفت (با همان داده‌هایی که در پرتال شخصی مودی در سیستم مالیات الکترونیکی درج شده است).
- سازمان‌های مالیاتی ۱۴ کشور (استرالیا، بلژیک، استونی، فنلاند، فرانسه، هنگ کنگ، ایسلند، کره، مالزی، هلند، پرتغال، سنگاپور و سوئد) به طور وسیع از اظهارنامه‌های نسبتاً تکمیل شده استفاده کرده‌اند.
- روی هم رفته تقریباً نیمی از سازمان‌های مالیاتی استفاده از امکان پیش تکمیل را فراهم کرده‌اند.

- برای سایر مالیات‌ها، استفاده از امکان پیش تکمیل بسیار محدودتر بوده و عموماً منوط به شناسایی کلی مودی و اطلاعات جمعیت شناختی است.

پرداخت الکترونیکی مالیات

۲۱. پرداخت مالیات‌ها یکی از متداولترین اشکال تعامل بین مودیان، کارگزاران مالیاتی و سازمان‌های وصول مالیات است. این موضوع علی‌الخصوص برای کسب و کارهایی که نوعاً ملزم به انجام انواع پرداختهای منظم (خواه مالیاتهای خود و خواه مالیاتهای کارکنان‌شان) در طول سال مالی هستند، مصداق دارد. به شکل کلی‌تر، شهروندان و صاحبان کسب و کارها ملزم به پرداخت تعداد قابل توجهی از انواع صورتحساب‌ها (مانند صورتحساب آب و برق و بدهی‌های مربوط به کارتهای اعتباری و) در طول سال هستند. تعداد و حجم زیاد مبادلات پرداختی (که محصول اقتصادهایی با عملکرد نرمال است) طی دهه گذشته، منجر به وقوع تحولات چشمگیری در حیطه روش‌های پرداخت الکترونیکی برای شهروندان و صاحبان کسب و کارها شده است. روشهایی که هدف کلی از ابداع آنها، تسهیل و ساده‌سازی فرآیند پرداخت و کاستن از هزینه‌های آن است.

۲۲. ویراست‌های قبلی این مجموعه مطالعات حاکی از پیشرفت محسوس سازمان‌های مالیاتی در افزایش دامنه روش‌های پرداخت کاملاً الکترونیکی برای مودیان بوده‌اند. مثال اصلی ذکر شده عبارت بودند از: استفاده از «بدهکاری مستقیم»^{۳۵}، «بستانکاری مستقیم»^{۳۶} (یعنی پرداختهای آنلاین توسط مودیان) و بانکداری تلفنی (تلفن‌بانک) است. به هر حال، این نیز ذکر شده بود که روش پرداخت دستی (روش پر هزینه‌تر) - برای نمونه ارائه چک از طریق پست، پرداخت نقدی از طریق بانک یا پرداخت حضوری در محل ادارات مالیاتی و یا پرداخت توسط اشخاص ثالث (با استفاده از چک یا به صورت نقد) - همچنان روش پرداخت غالب در بسیاری از سازمان‌های مالیاتی بود. در نتیجه بسیاری از سازمان‌ها همچنان هزینه اداری عمده‌ای را برای پردازش پرداخت‌های مالیاتی متحمل می‌شدند. نگرانی دیگری که ذکر شده بود این واقعیت بود که بسیاری از سازمان‌های مالیاتی اطلاعاتی پیرامون میزان استفاده از روش‌های پرداخت نداشتند و این مسئله نشان می‌داد سازمان‌های مالیاتی دانش و اطلاعات کمی در خصوص هزینه تحمیل شده به خودشان و مودیان دارند.

^{۳۵} - direct debit

^{۳۶} - direct credit

۲۳. در مورد سایر انواع خدمات الکترونیک نیز روشهای پرداخت الکترونیک راه‌اندازی شده از نظر سطح «تکامل» (یا میزان اتوماسیون مربوطه) و منافی که در اثر استقرار آنها عاید مودیان، سازمان مالیاتی و اشخاص ثالث شده است متفاوت هستند. با هدف تشویق به تفکر بیشتر درباره این موضوع، «انجمن مدیریت مالیاتی» در یکی از مطالعات خود (سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، ۲۰۱۰) مدل «تکامل پرداخت‌های الکترونیکی»^{۳۷} را ارائه کرده است که در آن، روشهای پرداخت موجود برای سازمان‌های مالیاتی جهت وصول مالیات نشان داده شده و هزینه‌های مربوطه به هر یک از این روشها تشریح گردیده و قضاوتی در خصوص میزان اتوماسیون و کل هزینه‌های موجود انجام شده است (نمودار ۳).

۲۴. همان طور که این مدل نشان می‌دهد زمانی که از روش دستی کامل که مستلزم استفاده از چک‌ها و یا حضور مودیان یا کارگزاران‌شان در ادارات مالیاتی است به استفاده از روشهای پرداخت کاملاً الکترونیکی مانند بانکداری اینترنتی (بستانکاری مستقیم) و «بدهکاری مستقیم» حرکت می‌کنیم، هزینه‌ها به طرز چشمگیری کاهش می‌یابد. بر این اساس در کشورهایی که استفاده از روشهای پرداخت کاملاً الکترونیکی نسبتاً پایین است، به نظر می‌رسد ظرفیت بالقوه عظیمی برای افزایش استفاده از این امکان و کسب منافع پرشمار وجود دارد.

۲۵. در این مجموعه مطالعات از سازمان‌های مالیاتی در خصوص ماهیت روش‌های پرداختی که برای وصول مالیات استفاده می‌کنند و نیز استفاده نسبی از هر کدام (بر حسب درصد) را برای سال مالی ۲۰۱۳ سوال کرده‌ایم (جدول ۶ را ببینید). تعداد نسبتاً زیادی از سازمان‌های مالیاتی قادر نبودند که اطلاعات مربوط به میزان استفاده را ارائه دهند بنابراین یافته‌ها و مشاهدات به کمی بیش از ۶۰ درصد از سازمان‌های مالیاتی مورد پیمایش محدود شده است که مختصاتی به شرح ذیل دارند:

- به عنوان یک کل و با استناد به اطلاعات مطالعات قبلی به نظر می‌رسد که این سازمان‌های مالیاتی در طول ۴-۵ سال اخیر پیشرفت اساسی در اتوماسیون وصول مالیات برای اکثریت مودیان داشته‌اند:

³⁷ - "e-payment maturity model"

جدول ۳. وضعیت روشهای پرداخت مالیات

۲۰۱۳	۲۰۱۱	۲۰۰۹	وضعیت روشهای پرداخت مالیات
۲۰ کشور از ۳۲ مورد (۶۲٪)	۱۲ کشور از ۲۸ مورد (۴۳٪)	۶ کشور از ۲۲ مورد (۲۷٪)	تعداد سازمانهای مالیاتی که روشهای پرداخت کاملاً الکترونیکی را برای اکثر پرداختهای مالیاتی دارند
۸ کشور از ۲۶ مورد (۳۱٪)	۱۱ کشور از ۲۸ مورد (۳۹٪)	۶ کشور از ۲۲ مورد (۲۷٪)	تعداد سازمانهای مالیاتی که روشهای پرداخت جزئاً الکترونیکی ^{۳۸} را برای اکثر پرداختهای مالیاتی دارند
۳ کشور از ۲۲ عدد (۱۴٪)	۵ کشور از ۲۸ مورد (۱۸٪)	۳ کشور از ۲۲ مورد (۱۴٪)	تعداد سازمانهای مالیاتی که روش پرداخت غیر الکترونیکی را برای اکثریت پرداختهای مالیاتی دارند
۲۵ عدد از ۵۶ عدد (۴۵٪)	۲۵ عدد از ۵۲ عدد (۴۸٪)	۲۷ عدد از ۴۹ عدد (۵۵٪)	تعداد سازمانهای مالیاتی که روش پرداخت شخصی (راساً) را در اداره را برای پرداختهای مالیاتی دارند

• میان بیست سازمان مالیاتی، اکثریت پرداختها با روشهای کاملاً الکترونیکی انجام می‌شوند از جمله در یازده سازمان، درصد این نوع پرداختها به شکل تجمعی بیش از ۷۵٪ بوده است (شیلی، فنلاند، مجارستان، هند، ایرلند، هلند، نروژ، سنگاپور، سوئد و انگلستان).

• در هشت کشور روش پرداخت غالب، روش پرداخت جزئاً الکترونیکی است. این روشها نوعاً شامل پرداخت حضوری توسط مودی به یک عامل ثالث (مانند بانک یا اداره پست) و انتقال این وجوه توسط آن عامل به شکل الکترونیکی به سازمان مالیاتی است.

• بیش از ۴۵ درصد سازمانهای مالیاتی کماکان روش پرداخت حضوری مالیات در ادارات مالیاتی‌شان را ادامه می‌دهند. در بسیاری از موارد، حجم گزارش شده خیلی پایین است به نحوی که از لحاظ تحلیل «هزینه-فایده» حفظ این روشها جای شک دارد.

• در چهار سازمان مالیاتی، حجم قابل توجهی (۲۵ درصد یا بیشتر) از روش ارسال چک با پست استفاده می‌کنند که مستلزم پردازش داخلی توسط آنان است (کانادا، مالت، نیوزلند و ایالات متحده). همه این چهار کشور در سال ۲۰۱۴ و پس از آن، استفاده فزاینده‌ای از پرداخت الکترونیکی در الویت کارشان قرار گرفته است.

³⁸ - Partially electronic payment methods

نمودار ۳. مدل تکامل روش‌های پرداختی

سطوح هزینه	توصیف قابلیت‌ها		درجه خودکار شدن
بالا  خیلی پایین	هزینه تحمیل شده	توصیف	درجه پایین خودکار شدن  کاملاً الکترونیکی —طبقات 5، 6، 7
	هزینه زمان مودیان، هزینه پردازش سازمان مالیاتی	یک. پرداختهای شخصی در سازمان مالیاتی: داده‌ها به صورت الکترونیکی از رسیده‌ها به دست می‌آید.	
	هزینه زمان مودیان، هزینه حق الزحمه معاملات کارگزاری‌ها	دو. پرداختهای شخصی در کارگزاری‌ها برای مثال بانک: داده‌ها به صورت الکترونیکی به دست می‌آید.	
	هزینه پستی، هزینه‌های پردازش بانکی و سازمان مالیات	سه. از طریق چکهای پستی	
	زمان مودیان و مکالمه تلفنی	چهار. استفاده مودیان از بانکداری تلفنی	
	زمان مودیان	پنج. استفاده مودیان از روشهای پرداخت اینترنتی از طریق بانک یا سازمان مالیات	
	زمان صرف شده مودیان بابت تجدید اختیار	شش. استفاده مودیان از اختیار بدهی (debit) مستقیم بر مبنای بدهی - بدهی	
	هزینه زمان مودیان برای تدارک اختیار بدهی مستقیم	هفت. استفاده مودیان از اختیار بدهی مستقیم برای پرداخت همه مالیاتها	

- در پنج کشور (قبرس، مالزی، مراکش، پرتغال و تایلند) پرداخت حضوری در ادارات مالیاتی نسبت قابل توجهی (بیش از ۴۰ درصد از همه پرداختها) را تشکیل می‌دهد. همه این پنج کشور در سال ۲۰۱۴ و پس از آن استفاده فزاینده از پرداخت الکترونیکی در اولویت کارشان قرار گرفته است.
- بیش از یک‌سوم سازمان‌های مالیاتی قادر به گزارش داده‌های حجم پرداخت‌ها به تفکیک نوع پرداخت نبودند که نشان می‌دهد توجه کافی به اتوماسیون کامل این جنبه از ارائه خدمات نشده است.
- نرخ کلی پرداخت‌های کاملاً الکترونیک در سال ۲۰۱۳ کمتر از نرخ تکمیل الکترونیکی اظهارنامه‌های مالیاتهای اصلی بوده است. گرچه در این تحقیق دلایل این مساله بررسی نشده است اما عوامل احتمالی عبارتند از: (۱) تصورات

مودیان دربارهٔ ضعفهای امنیتی سیستم بانکی؛ ۲) بی‌میلی عمومی مودیان به استفاده از تجهیزات بدهکاری مستقیم؛ ۳) عدم توفیق سازمان‌های مالیاتی در ارتقای روشهای پرداخت الکترونیک؛ ۴) کمبود دسترسی به اینترنت.

۲۶. کمبود اطلاعات جامع در خصوص حجم پرداختها و روشهای مورد استفاده، نتیجه‌گیری متقن درباره کل جامعه سازمان‌های مالیاتی مورد پیمایش را مشکل می‌سازد؛ این گفته بدین معناست که به نظر می‌رسد ظرفیت بالقوه‌ای برای استفاده بسیار بیشتر از امکانات پرداخت الکترونیک در بسیاری از کشورهای مورد پیمایش وجود دارد.

جدول ۴. اظهارنامه مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی: استفاده از تکمیل الکترونیکی و پیش تکمیل

کشورها	سال معرفی تکمیل اظهاریانه الکترونیکی	درصد کل اظهارنامه‌های پیش تکمیل شده در طول سال مالی				تغییرات ۲۰۱۳-۲۰۰۴ (درصد از کل)	درصد اظهارنامه‌هایی که ناقص در سال ۲۰۱۳ پیش تکمیل شده- اند.	درصد اظهارنامه‌هایی که به صورت کامل در سال ۲۰۱۳ پیش تکمیل شده‌اند.
		۲۰۱۳	۲۰۱۱	۲۰۰۹	۲۰۰۴			
کشورهای OECD								
استرالیا	۱۹۹۰	۸۰	۹۲	۹۲	۹۳	۱۳	۸۴	.
اتریش	۲۰۰۳	۱۰	۷۹	۷۹	۸۰	۷۰	n.a	n.a.ppl
بلژیک	۲۰۰۲	۳	۵۴	۴۰	۷۰	۶۷	۱۰۰	۲۹
کانادا	۱۹۹۳	۴۹	۵۸	۶۴	۷۶	۲۷	n.a.ppl	n.a.ppl
شیلی	۱۹۹۹	۸۱	۹۸	۹۹	۹۹	۱۸	n.a	۶۸
جمهوری چک	۲۰۰۴	<۱	۱	۱	۳	۳	.	.
دانمارک	۱۹۹۴	۶۸	۹۶	۹۸	۹۸	۳۰	۱۰۰	۷۴
استونی	۲۰۰۰	۵۹	۹۲	۹۴	۹۵	۳۶	۱۰۰	n.a
فنلاند	۲۰۰۶	۰	۲۳	۳۳	۴۵	۴۵	۱۰۰	۷۳
فرانسه	۲۰۰۱	۴	۲۷	۳۳	۳۴	۳۰	۷۳	۱۷
آلمان	۱۹۹۹	۷	۳۰	۳۲	۵۱	۴۴	.	.
یونان	۲۰۰۱	۴	۱۳	۴۹	n.a	n.a	n.a	n.a
مجارستان	۲۰۰۳	۳	۳۰	۱۷	۲۰	۱۷	۶	.
ایسلند	۱۹۹۹	۸۶	۹۲	۹۲	۹۶	۱۰	۱۰۰	۲۸
ایرلند	۲۰۰۱	۶۲	۶۷	۸۱	۹۱	۲۹	n.a	.
اسرائیل	۲۰۰۹	۰	۷۹	۹۵	۹۵	۹۵	n.a	.
ایتالیا	۱۹۹۸	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۰	.	.
ژاپن	۲۰۰۴	۰	۳۱	۴۴	۵۰	۵۰	n.a	n.a
کره	۲۰۰۴	۴۳	۸۰	۸۷	۹۱	۴۸	۸۲	۹
لوکزامبورگ	۲۰۰۹	۰	۱	۱	۱	۱	n.a	n.a
مکزیک	۱۹۹۸	۴۸	۹۶	۹۹	۹۹	۵۱	۲۸	.
هلند	۱۹۹۶	۶۹	۹۵	۹۵	۹۶	۲۷	۵۰	.
نیوزلند	۱۹۹۲	۵۶	۶۳	۷۱	۸۳	۲۷	۷	.
نروژ	۱۹۹۹	۳۷	۸۲	۸۶	۹۱	۵۴	۱۰	۶۳
لهستان	۲۰۰۸	۰	۱,۴	۱۱	۲۵	۲۵	.	.
پرتغال	۲۰۰۰	۲۴	۸۰	۸۳	۸۷	۶۳	۸۷	.
جمهوری اسلواکی	۲۰۰۵	۰	n.a		۲	۲	.	.
اسلوونی	۲۰۰۴	۰	۷۷	n.a	۱۰۰	۱۰۰	متن را ببینید.	متن را ببینید.
اسپانیا	۱۹۹۹	۲۳	۳۶	۷۴	۹۹	۷۶	۱۹	۵۳
سوئد	۲۰۰۲	۱۵	۵۵	۶۳	۷۷	۶۲	۱۰۰	۷۵
سوئیس	مالیات بر درآمد اشخاص در سطح زیر ملی (سطح شهرستانها)؛ برخی از شهرستان‌ها از پیش تکمیل استفاده می‌کنند.							
ترکیه	۲۰۰۵	۳۰	۹۹	۹۹	۹۹	۶۹	.	.
انگلیس	۲۰۰۰	۱۷	۷۳	۷۷	۸۵	۶۸	.	.
ایالات متحده	۱۹۸۶	۴۷	۶۵	۷۶	۸۳	۳۶	.	.
		۳۱	۵۹	۶۵	۷۲	۴۱	-	-

ادامهٔ جدول ۴. اظهارنامه مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی: استفاده از تکمیل الکترونیکی و پیش تکمیل

درصد کل اظهارنامه‌های پیش تکمیل شده در طول سال مالی								کشورها
سال معرفی تکمیل اظهارنامه الکترونیکی	۲۰۰۴	۲۰۰۹	۲۰۱۱	۲۰۱۳	تغییرات ۲۰۱۳-۲۰۰۴ (درصد از کل)	درصد اظهارنامه‌هایی که ناقص در سال ۲۰۱۳ پیش تکمیل شده‌اند.	درصد اظهارنامه‌هایی که به صورت کامل در سال ۲۰۱۳ پیش تکمیل شده‌اند.	
کشورهای غیر عضو OECD								
آرژانتین	۱۹۹۹	۱۸	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۲	n.a	n.a
برزیل	۱۹۹۶	n.a	n.a	۱۰۰	۱۰۰	n.a	۰	۰
بلغارستان	۲۰۰۵	<۱	۳	۵	۱۱	۱۱	۰	۰
چین	۲۰۰۵	۰	n.a	n.a	n.a	n.a	-	-
کلمبیا	n.a	n.a	n.a	۶	۴	n.a	۰	۰
کاستاریکا	-	-	-	-	-	-	-	-
کرواسی	-	-	-	-	-	-	-	-
قبرس	۲۰۰۴	<۱	۶	۲۲	۲۳	۲۳	۰	۰
هنگ کنگ	n.a	n.a	n.a	۱۴	۱۵	n.a	۱۰۰	۰
هند	n.a	n.a	۱۷	(۱۳,۱)	۸۰	n.a	۱۰	۰
اندونزی	n.a	n.a	n.a	n.a			۰	۰
لیتوانی	۲۰۰۸	۰	۱۰	۱۵	۱۸	۱۸	۰	۰
لتونی	۲۰۰۴	۱۴	۷۱	۸۷	۹۶	۸۲	۳۴	۶۶
مالزی	۲۰۰۴	۳۳	۵۶	۶۹	۸۳	۵۰	۱۰۰	۰
مالت	۲۰۰۶	۱	۲	۱	۱	۰	۲۸	۷۳
مراکش	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	۰	۰
رومانی	۲۰۰۷	۰	<۱	n.a	۱	۱	۰	۰
روسیه	۲۰۰۶	۰	۹	۳	۷	۷	۷	۰
عربستان سعودی								موجود نیست.
سنگاپور	۱۹۹۸	۶۷	۹۱	۹۶	۹۷	۳۱	۹۹	۴۹
آفریقای جنوبی	۲۰۰۱	۴	۴۶	۹۹	۹۹	۹۵	n.a	۳۴
تایلند	n.a	n.a	n.a	n.a	۳۴	n.a	۰	۰

جدول ۵. اظهارنامه مالیات بر درآمد شرکت‌ها: استفاده از تکمیل الکترونیکی و پیش تکمیل

درصد کل اظهارنامه‌های پیش تکمیل شده در طول سال مالی							کشورها
سال معرفی تکمیل اظهارنامه الکترونیکی	۲۰۰۴	۲۰۰۹	۲۰۱۱	۲۰۱۳	تغییرات : ۲۰۰۴- ۲۰۱۳ (درصد از کل)	درصد اظهارنامه‌هایی که ناقص در سال ۲۰۱۳ پیش تکمیل شده‌اند.	
کشورهای OECD							
استرالیا	۱۹۹۰	۹۵	۹۲	۹۲	۸۸	۹-	۰
اتریش	۲۰۰۴	۳۰	۹۶	۹۵	۹۷	۶۷	n.a
بلژیک	۲۰۰۶	۱	۳۲	۷۳	۸۲	۸۱	۰
کانادا	۲۰۰۲	۲	۲۱	۴۶	۷۰	۶۸	۰
شیلی	۱۹۹۹	۶۵	۹۴	۹۵	۹۶	۳۱	۰
جمهوری چک	۲۰۰۴	۱	۳	۶	۲۱	۲۰	۰
دانمارک	۲۰۰۵	۰	۱۸	۲۵	۱۰۰	۱۰۰	۰
استونی	۲۰۰۰	۵۹	۹۵	۹۸	۹۹	۴۰	۰
فنلاند	۲۰۰۰	۱	۱۹	۳۲	۵۸	۵۷	۰
فرانسه	۱۹۹۱	۲۶	۷۷	۸۱	۹۶	۷۰	۰
آلمان	n.a	۰	۰	n.a	n.a	۰	۰
یونان	n.a	۰	۰	۰	۰	۰	۰
مجارستان	۲۰۰۳	۳	۹۹	۹۹	۹۹	۹۶	۰
ایسلند	۱۹۹۹	۹۹	۹۹	۶۶	۹۹	۰	۰
ایرلند	۲۰۰۱	۱۸	۸۵	۹۶	۹۹	۸۱	۰
اسرائیل	۲۰۰۹	۰	۶۲	۷۴	۷۷	۷۷	n.a
ایتالیا	۱۹۹۸	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۰	۰
ژاپن	۲۰۰۴	۰	۳۸	۵۸	۶۴	۶۴	n.a
کره	۲۰۰۴	۹۲	۹۶	۹۷	۹۸	۶	۰
لوکزامبورگ	n.a	۰	۰	۰	۰	۰	۰
مکزیک	۱۹۹۸	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۰	۰
هلند	۲۰۰۵	۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۰
نیوزلند	۱۹۹۲	۶۷	۷۵	۸۰	۸۷	۲۰	۰
نروژ	۲۰۰۰	۴۷	۷۵	۸۶	۸۷	۴۰	۰
لهستان	۲۰۰۶	۰	۱	۱۱	۱۰	۱۰	۰
پرتغال	۲۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۰	۱۰۰
جمهوری اسلواکی	۲۰۰۵	۰	n.a	۲	۱۵	۱۵	۰
اسلوونی	۲۰۰۴	۰	۱۰۰	۱۰۰	۹۹	۹۹	۰
اسپانیا	۱۹۹۹	۲۳	۹۹	۹۹	۹۹	۷۶	۰
سوئد	۲۰۰۹	۶۵	۶۸	۶۸	۷۵	۱۰	n.a
سوئیس							
ترکیه							
انگلیس	۲۰۰۴	۱	۱۶	۴۲	۹۸	۹۷	۰
ایالات متحده	۲۰۰۴	۱	۲۵	۴۴	۴۰	۳۶	۰
		۳۱	۶۴	۶۸	۸۱	۵۰	-

ادامهٔ جدول ۵. اظهارنامه مالیات بر درآمد شرکت‌ها: استفاده از تکمیل الکترونیکی و پیش تکمیل

درصد کل اظهارنامه‌های پیش تکمیل شده در طول سال مالی							کشورها
سال معرفی تکمیل اظهارنامه الکترونیکی	۲۰۰۴	۲۰۰۹	۲۰۱۱	۲۰۱۳	تغییرات : ۲۰۰۴-۲۰۱۳ (درصد از کل)	درصد اظهارنامه‌هایی که ناقص در سال ۲۰۱۳ پیش تکمیل شده‌اند.	
کشورهای غیر عضو OECD							
آرژانتین	۱۹۹۹	۳۴	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۶۶	n.a
برزیل	n.a	n.a	n.a	۱۰۰	۱۰۰	n.a	۰
بلغارستان	۲۰۰۶	۰	۲۱	۳۸	۵۲	۵۲	۰
چین	۲۰۰۱	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	۰
کلمبیا	n.a			۲۳	۸	n.a	۰
کاستاریکا	-	-	-	-	-	-	-
کرواسی	n.a	n.a	n.a	n.a	۷۶	n.a	۰
قبرس	۲۰۰۴	۰	n.a	۳۴	۹۷	۹۷	۰
هنگ کنگ	۲۰۱۰	n.a	n.a	<۱	<۱	<۱	۰
هند	n.a	۰	n.a	۱,۲۵	۱۰۰	n.a	۰
اندونزی	n.a	n.a	n.a	n.a	۵	۵	۰
لیتوانی	۲۰۰۸	۰	۹۲	۷۵	۹۱	۹۱	۰
لتونی	۲۰۰۴	۳۴	۶۷	۷۳	۸۲	۴۸	۰
مالزی	۲۰۰۱	n.a	۱۸	۴۹	۷۶	n.a	n.a
مالت	۲۰۰۱	۸۲	۹۹	۹۲	۹۵	۱۳	n.a
مراکش	۲۰۰۹	n.a	۰,۴	۱,۳	۲	۲	۰
رومانی	۲۰۰۴	۰	۲	n.a	۷۴	۷۴	۰
روسیه	n.a	۰	۱۲	۵۷	۶۸	۶۸	۰
عربستان سعودی	n.a	۰	۰	n.a	۷۷	۷۷	۰
سنگاپور	۲۰۰۰	۸۴	۶۷	۶۳	۶۹	-۱۵	۰
آفریقای جنوبی	۲۰۰۶	۰	۳۶	۹۴	۹۵	۹۵	۲۶
تایلند	n.a	n.a	n.a	n.a	۷۵	n.a	۰

جدول ۶. اظهارنامه مالیات بر ارزش افزوده: استفاده از تکمیل الکترونیکی و پیش تکمیل

درصد کل اظهارنامه‌های پیش تکمیل شده در طول سال مالی							
کشورها	سال معرفی تکمیل اظهارنامه الکترونیکی	۲۰۰۴	۲۰۰۹	۲۰۱۱	۲۰۱۳	تغییرات : ۲۰۰۴- ۲۰۱۳ (درصد از کل)	درصد اظهارنامه‌هایی که ناقص در سال ۲۰۱۳ پیش تکمیل شده‌اند.
کشورهای OECD							
استرالیا	۲۰۰۳	۳۶	۴۹	۵۴	۵۹	۲۳	۰
اتریش	۲۰۰۱	۸۰	۸۶	۸۷	۸۹	۹	n.a
بلژیک	۲۰۰۳	۹	۹۰	۹۷	۹۷	۸۸	۰
کانادا	۲۰۰۲	۱۱	۲۲	۴۱	۶۴	۵۳	۰
شیلی	۱۹۹۹	۳۷	۶۴	۷۱	۹۴	۵۷	۰
جمهوری چک	۲۰۰۴	۱	۵	۱۰	۱۷	۱۶	۰
دانمارک	۱۹۹۹	۶۰	۹۵	۹۸	۹۹	۳۹	۰
استونی	۲۰۰۰	۷۴	۹۶	۹۹	۹۹	۲۵	۰
فنلاند	۱۹۹۷	۳۵	۶۵	۸۰	۸۵	۵۰	۰
فرانسه	۲۰۰۱	۲	۲۸	۳۹	۸۲	۸۰	۰
آلمان	۲۰۰۰	۱۹	۲۵	۲۸	۸۰	۶۱	n.a
یونان	۲۰۰۰	۵۱	۷۰	۸۳	n.a	n.a	۰
مجارستان	۲۰۰۰	۶	۹۹	۹۹	۹۹	۹۳	۰
ایسلند	۲۰۰۴	۱۶	۶۵	۷۴	۹۹	۸۳	۰
ایرلند	۲۰۰۰	۱۳	۴۵	۶۳	۹۸	۸۵	۰
اسرائیل	n.a	n.a	n.a	n.a	۲۳	n.a	۰
ایتالیا	۱۹۹۸	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۰	۰
ژاپن	۲۰۰۴	۰	۲۹	۴۰	۶۳	n.a	n.a
کره	۲۰۰۰	۵۰	۷۴	۷۹	۸۳	۳۳	۸۳
لوکزامبورگ	۲۰۰۳	۰	۲۶	۵۴	۵۰	۵۰	۰
مکزیک	۲۰۰۲	۵۵	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۴۵	۰
هلند	۲۰۰۵	۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۰
نیوزلند	۱۹۹۲	۹	۲۱	۲۸	۴۸	۳۹	۱۶
نروژ	۲۰۰۱	۳۸	۸۸	۹۲	۹۹	۶۱	۰
لهستان	۲۰۰۶	۰	۲	۱۱	۳۳	۳۳	۰
پرتغال	۲۰۰۰	۸۳	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۷	۰
جمهوری اسلواکی	۲۰۰۵	۰	n.a	۹	۴۹	۴۹	۰
اسلوونی	۲۰۰۴	۰	۱۰۰	۱۰۰	۹۹	۹۹	۰
اسپانیا	۱۹۹۹	۲۳	۷۵	۸۰	۹۶	۷۳	۰
سوئد	۲۰۰۱	۳	۳۵	۵۵	۷۵	۷۲	۰
سوئیس	۲۰۱۰	۰	۰				۰
ترکیه	۲۰۰۴	۷۰	۹۹	۹۹	۹۹	۲۹	۰
انگلیس	۲۰۰۳	۰	۲۰	۶۷	۹۹	۹۹	۰
ایالات متحده			مالیات ارزش افزوده در سطح ملی وجود ندارد.				
		۲۸	۶۲	۶۷	۷۷	۵۲	

ادامه جدول ۶. اظهارنامه مالیات بر ارزش افزوده: استفاده از تکمیل الکترونیکی و پیش تکمیل

درصد کل اظهارنامه‌های پیش تکمیل شده در طول سال مالی						کشورها	سال معرفی تکمیل اظهارنامه الکترونیکی
درصد اظهارنامه‌هایی که ناقص در سال ۲۰۱۳ پیش تکمیل شده‌اند.	تغییرات : ۲۰۰۴- ۲۰۱۳ (درصد از کل)	۲۰۱۳	۲۰۱۱	۲۰۰۹	۲۰۰۴		
کشورهای غیر عضو OECD							
n.a	۷۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۱۹۹۹	آرژانتین
مالیات ارزش افزوده در سطح ملی وجود ندارد.						n.a	برزیل
۰	۸۹	۹۴	۸۲	۶۸	۵	۲۰۰۶	بلغارستان
۰	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	۲۰۰۱	چین
۰	n.a	۱۶	۲۴	n.a	n.a	n.a	کلمبیا
۰	n.a	۱۰۰	n.a	n.a	n.a	-	کاستاریکا
۰	n.a	۹۸	n.a	n.a	n.a	n.a	کرواسی
۰	۳	۴	۲	۱	۱	۲۰۰۴	قبرس
مالیات ارزش افزوده در سطح ملی وجود ندارد.						۲۰۱۰	هنگ کنگ
مالیات ارزش افزوده در سطح ملی وجود ندارد.						n.a	هند
۰	۵۷	۵۷	n.a	n.a	n.a	n.a	اندونزی
۰	۹۹	۹۹	۸۵	۶۴	۰	۲۰۰۸	لیتوانی
۰	۶۲	۹۷	۹۳	۸۷	۳۵	۲۰۰۴	لتونی
مالیات ارزش افزوده در سطح ملی وجود ندارد.						۲۰۰۱	مالزی
n.a	۳	۳	۲	<۱	۰	۲۰۰۱	مالت
۰	۲	۲	۱,۳	۰,۵	n.a	۲۰۰۹	مراکش
۰	۸۶	۸۶	n.a	۵	۰	۲۰۰۴	رومانی
۰	۶۴	۶۴	۵۱	۲۶	۰	n.a	روسیه
مالیات ارزش افزوده در سطح ملی وجود ندارد.						n.a	عربستان سعودی
۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹۹	۰	۲۰۰۰	سنگاپور
۰	۸۸	۹۵	۹۲	۴۷	۷	۲۰۰۶	آفریقای جنوبی
۰	n. a	۶۹	n.a	n.a	n.a	n.a	تایلند

جدول ۷. روش‌های در دسترس پرداخت مالیات و حجم استفاده (%) در سال ۲۰۱۳

کشورها	چک پستی	پرداخت شخصی در اداره	پرداخت عاملی	بانکداری تلفنی	اینترنت	بدهی مستقیم	پرداخت کیوسکی	سایر
کشورهای عضو OECD								
استرالیا	✓		✓	✓	✓			
اتریش	✓	✓	✓		✓			
بلژیک		✓	✓	✓	✓			
کانادا	✓	✓	✓		✓			
شیلی		✓	✓			✓		
جمهوری چک		✓	✓	✓	✓	✓		
دانمارک			✓		✓			
استونی			✓		✓	✓		
فنلاند			✓		✓	✓		
فرانسه	✓	✓			✓	✓		
آلمان	✓		✓		✓	✓		
یونان			✓		✓	✓		
مجارستان	✓	✓			✓	✓	✓	
ایسلند	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
ایرلند	✓	✓	✓		✓	✓		
اسرائیل	✓	✓	✓					
ایتالیا			✓		✓	✓		
ژاپن			✓		✓	✓		
کره		✓	✓		✓	✓	✓	
لوکزامبورگ	✓	✓	✓		✓	✓		
مکزیک			✓		✓	✓	✓	
هلند			✓		✓	✓		
نیوزلند	✓		✓		✓			
نروژ	✓	✓	✓		✓			
لهستان	✓	✓	✓		✓	✓		
پرتغال		✓	✓					
جمهوری اسلواکی			✓		✓			
اسلوونی			✓					
اسپانیا			✓	✓	✓	✓		
سوئد			✓	✓	✓	✓		
سوئیس			✓		✓	✓		
ترکیه	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
انگلیس	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
ایالات متحده	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

ادامه جدول ۷. روش‌های در دسترس پرداخت مالیات و حجم استفاده (%) در سال ۲۰۱۳

کشورها	چک پستی	پرداخت شخصی در اداره	پرداخت عاملی	بانکداری تلفنی	اینترنت	بدهی مستقیم	پرداخت کیوسکی	سایر
کشورهای غیر عضو OECD								
آرژانتین			✓	✓	✓	✓	✓	
برزیل			✓	✓	✓			
بلغارستان			✓	✓	✓		✓	
چین	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
کلمبیا			✓		✓			
کاستاریکا			✓		✓	✓		
کرواسی			✓		✓			
قبرس	✓	✓	✓		✓			✓
هنگ کنگ	✓		✓	✓	✓	✓		
هند			✓		✓			
اندونزی			✓		✓			
لیتوانی			✓		✓		✓	
لتونی			✓		✓		✓	
مالزی	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
مالت	✓	✓				✓		✓
مراکش		✓						
رومانی		✓	✓		✓	✓		
روسیه		✓	✓		✓			
عربستان سعودی		✓	✓					
سنگاپور	✓	✓				✓	✓	✓
آفریقای جنوبی		✓						
تایلند		✓	✓		✓			

سخن آخر: درس آموخته برای ایران

۲۷. در سازمان مالیاتی ایران، چند سالی هست که تکمیل و تسلیم اظهارنامه به صورت الکترونیکی صورت می‌گیرد، هنوز برای پیگیری رسیدگی، معافیت‌ها، استردادها و غیره به صورت حضوری صورت می‌گیرد و پشتیبانی خدمات نیاز به تقویت و ایجاد سهولت بیش‌تری دارد. در همهٔ زمینه‌های مزبور پتانسیل زیادی در سازمان برای ارتقای بهینه وجود دارد.

۲۸. در ایران به خاطر فقدان بانک‌های اطلاعاتی جامع در حیطهٔ صنایع و کسب و کارهای مختلف و همچنین فقدان مالیات بر جمع در آمد اشخاص حقیقی، تدارک اظهارنامه از پیش تکمیل شده زیرساخت مناسبی برای پیاده‌سازی ندارد؛ ولی می‌توان با تحلیل دقیق نرم‌افزاری اظهارنامه‌های پیشین و تکمیل داده‌های موجود، چندین سال به صورت متمادی آن را تهیه، آزمون و بررسی نمود و با اطلاعات جدید مؤدی مطابقت داد و کم کم نیل به هدف غایی افزایش استفاده از این فرم‌ها حرکت کرد.

۲۹. در مورد وصول مالیات، درگاه اینترنتی برای پرداخت در سایت مربوطه سازمان تعبیه شده است و امکان وصول بلافاصل وجود دارد. باید برنامه‌ریزی سازمان به سمتی باشد که تعداد این پرداخت‌های اینترنتی افزون گردد و همچنین از تعداد پرداخت‌های حضوری (با توجه به هزینه- فایدهٔ مربوطه) کاسته شود و در نهایت به صفر برسد. پتانسیل بالایی در این بخش برای وصول صد در صد مالیات‌ها به صورت الکترونیکی وجود دارد.

کتاب‌شناسی

ATO (2014), *ATO Strategic Intent – Reinventing the ATO*, Australian Taxation Office, Canberra, p.9.

HMRC (2014), *Business Plan 2014-16*, United Kingdom Her Majesty's Revenue and Customs, London.
New Zealand Inland Revenue (2014), *Statement of Intent 2014-18*, New Zealand Inland Revenue, Wellington, p.7.

OECD (2014), *Increasing Taxpayers' Use of Self-service Channels*, OECD Publishing, available at: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264223288-en>.

OECD (2013), *Managing Service Demand: A Practical Guide to Help Revenue Bodies Better Meet Taxpayers' Service Expectations*, OECD Publishing, available at: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264200821-en>.

OECD (2012), *Working Smarter in Revenue Administration – Using demand management strategies to meet service delivery goals*, OECD, Paris, available at: www.oecd.org/dataoecd/53/8/49428187.pdf.

OECD (2010), *Survey of Trends and Developments in the Use of Electronic Services*, OECD, Paris, available at: www.oecd.org/tax/administration/45035933.pdf.