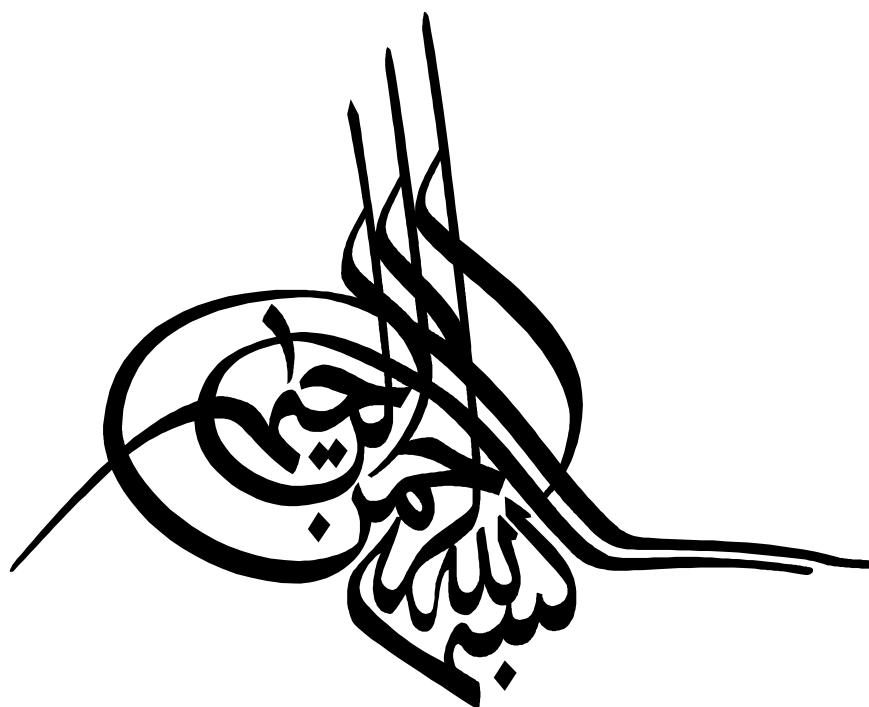






سازمان امور مالیاتی کشور

مطالعه تطبیقی سازمان های مالیاتی: عملکرد عملیاتی

معاونت پژوهش، برنامه ریزی و امور بین الملل

دفتر پژوهش و برنامه ریزی

۱۳۹۶-۱۳۹۷

شناسنامه

عنوان: مطالعه تطبیقی سازمان‌های مالیاتی: عملکرد عملیاتی

نام معاونت: پژوهش، برنامه‌ریزی و امور بین‌الملل

نام دفتر: پژوهش و برنامه‌ریزی

نام گروه: مطالعات و تحقیقات مالیاتی

ترجمه: مهدی مرادی نقده

ویرایش: محمدرضا لرزاده

بازبینی: محسن حسنی

ناظر علمی: سعید توتونچی ملکی، آیت زایر

مدیر مطالعه: احمد زمانی

تاریخ انتشار: ۱۳۹۷

تیراژ:

شماره:

چکیده

➤ در این گزارش، داده‌های عملیاتی و نرخ‌های مربوطه سازمان‌های مورد پیمایش و نیز روند آنها در رابطه با عملکرد سازمان‌های مالیاتی را به شکل مقایسه‌ای و تطبیقی بررسی خواهیم کرد. حوزه‌های عمده‌ای که بدان پرداخته شده است عبارتند از: (۱) وصول مالیات‌ها؛ (۲) استرداد مالیات؛ (۳) خدمات مودیان؛ (۴) فعالیت‌های مربوط به اعتبارسنجی^۱؛ (۵) حل اختلاف؛ و (۶) وصول بدهی‌های مالیاتی. نکات کلیدی این بخش عبارتند از:

- به صورت کلی، نرخ میانگین ناموزون «مالیات به تولید ناخالص داخلی» برای کشورهای عضو OECD در سال مالی ۲۰۱۲ در قیاس با سال ۲۰۱۱ به طور ناخالص رشد کرده و به سطح ارقام موجود در سال‌های قبل از بروز بحران مالی جهانی رسیده است.
- عملکرد کلی مالیات بر ارزش افزوده در کشورهای عضو OECD کماکان پایین‌تر از سطوح قبل از بحران مالی سال ۲۰۰۸ است هرچند که در بسیاری از کشورها تلاشهایی برای افزایش بازدهی مالیات بر ارزش افزوده انجام شده بود.

➤ **استرداد مالیات‌ها:** مجموع استردادهای مالیاتی به طرز چشمگیری بین کشورها متفاوت است؛ این مسئله حاکی از مسائل مختلف (از جمله نحوه طراحی نظام مالیات‌ها) است که تاثیر بسیاری بر حجم کار سازمان مالیاتی مربوطه دارند. به نظر می‌رسد نسبت مالیات‌های مستردشده به کل مودیان در کشورهای عضو OECD به کمتر از سطوح قبل از شروع بحران مالی جهانی (یعنی به سطح ۲۰ تا ۲۲ درصد) سقوط کرده است. در مورد، کشورهای غیر عضو OECD نرخ کلی استرداد به طور چشم‌گیری پایین‌تر است.

➤ **ارائه خدمات به مودیان:** اطلاعات حاصل از پیمایش (به صورت نسبی و تطبیقی) حاکی از این است که بسیاری از سازمان‌های مالیاتی ظرفیت بالقوه چشمگیری برای حذف یا تغییر خدمات درخواستی‌شان از کانال‌های پرهزینه (مانند استعلام‌های حضوری) به کانال‌های خدماتی کارا تر (از لحاظ هزینه فایده) مثل خدمات آنلاین دارند. به نظر می‌رسد که بسیاری از سازمان‌های مالیاتی در مورد اکثر کانال‌های خدماتی پرهزینه‌شان (مانند استعلام‌های حضوری و تلفنی) فاقد اطلاعات (یا دانش) کافی هستند. اینکه برای

¹ - Verification

حوزه‌های کلیدی ارائه خدمات معیارهایی تعیین نموده و عملکرد آنها بر اساس این معیارها ارزیابی شود در کشورهای مورد پیمایش امری کم سابقه است. در سازمان‌های مالیاتی مختلف از منظر برخی از حوزه‌های ارائه خدمات که درباره آنها معیارهایی تعیین شده و سطوح خدمات حاصله اندازه گیری شده است، اختلاف و نوسان قابل ملاحظه‌ای مشاهده می‌شود. پردازش استردادهای مالیات بر ارزش افزوده یکی از این حوزه‌ها بوده است. با این حال، ای بسا بتوان مثال‌های فراوانی از «معیارهای حساس و معنادار» و «معیارهای بالای عملکرد» را شناسایی کرد.

➤ **فعالیت‌های اعتبارسنجی مالیاتی^۲:** ارزش تجمعی نتایج اعتبارسنجی (به عنوان درصدی از جمع خالص وصولی سالانه مالیات) در کشورهای مختلف بسیار متغیر و پرنوسان است اما با این حال، برای حدوداً ۶۰ درصد از کشورهای مورد پیمایش کمتر از ۴ درصد مالیات وصولی مسترد شده است. در بیست کشور نرخ کمتر از ۲ درصد و برای ۱۴ کشور نیز بین ۲ تا ۴ درصد بوده است. این در حالی است که ۱۵ کشور نرخ بالاتر از ۴ درصد دارند که در بین آنها ۴ کشور (برزیل، مجارستان، ایتالیا و مکزیک) نرخ بالاتر از ۸ درصد داشته‌اند.

➤ **وصول بدهی‌های مالیاتی:** عملکرد کلی سازمان مالیاتی در زمینه وصول بدهی‌های مالیاتی آخر سال (اعم از بدهی‌هایی مورد منازعه سازمان مالیاتی و مودیان) در کشورهای عضو OECD در سال‌های ۲۰۱۱ الی ۲۰۱۳ به صورت نهایی از حدود ۲۲ درصد به بیش از ۲۴ درصد خالص وصول سالیانه مالیات صعود کرده است. اما البته نرخ‌های محاسبه شده به طرز قابل ملاحظه‌ای تحت تاثیر دو نمره غیرعادی پرت^۳ قرار گرفته‌اند. برای آن دسته از کشورهای عضو OECD که اطلاعات‌شان در دسترس است (یعنی ۱۹ کشور)، میزان بدهی‌های مالیاتی مورد اختلاف به عنوان درصدی از کل بدهی‌های موجود تقریباً یک سوم کل بدهی‌هاست. در بازه زمانی سه ساله ۲۰۱۱ الی ۲۰۱۴ میلادی، عملکرد کلی سازمان‌های مالیاتی عضو OECD در زمینه وصول بدهی‌های مالیاتی (به استثنای بدهی‌های مورد اختلاف) کاملاً ثابت و حدوداً ۲۱ درصد از خالص وصول سالیانه مالیات بوده است، اما باید توجه داشت که نرخ‌های محاسبه شده به طرز قابل ملاحظه‌ای تحت تاثیر دو نمره غیرعادی پرت قرار گرفته‌اند. در حالت کلی، بسیاری از کشورها

^۲ - Tax verification activities

^۳ - Outlier

نتوانسته‌اند که اطلاعات اساسی در مورد فعالیت‌های‌شان در زمینه وصول بدهی‌ها را به صورت صحیح و منصفانه‌ای ارائه کنند. این مسئله حاکی از وجود ضعف‌های احتمالاً عمده‌ای در سیستم‌های اندازه‌گیری و پایش عملکرد آنهاست.

فهرست مطالب

مقدمه	۱
وصول درآمدهای مالیاتی	۱
عملکرد نظام مالیات بر ارزش افزوده	۳
درک عملکرد نظام های مالیات بر ارزش افزوده: نسبت درآمد مالیات بر ارزش افزوده	۶
نسبت درآمد مالیات بر ارزش افزوده چیست؟	۷
استرداد مالیات ها	۱۲
فعالیت های مربوط به اعتبار آزمایی مالیاتی	۲۹
بدهی های مالیاتی و وصول آنها	۴۲
تجارب موفق در وصول بدهی های مالیاتی	۴۲
عملکرد در زمینه وصول بدهی های مالیاتی	۴۴
حجم پرونده های بدهی مالیاتی	۵۴
تصفیه بدهی های مالیاتی	۵۴
رویکردهایی که احتمالاً منجر به سطح پایین مجموع بدهی مالیاتی میشوند	۵۵
سخن آخر: درس آموخته برای ایران	۵۷
کتاب شناسی	۵۸

مقدمه

۱. در این گزارش مروری بر اطلاعات و داده‌های کشورها داشته و روندهای مرتبط با عملکرد سازمان‌های مالیاتی را بررسی خواهیم کرد. موضوعات مورد بررسی عبارتند از: (۱) وصول مالیات‌ها؛ (۲) استرداد مالیات‌ها؛ (۳) خدمات مودیان؛ (۴) فعالیت‌های اعتبارسنجی؛ (۵) حل اختلاف مالیاتی؛ و (۶) وصول بدهی‌های مالیاتی.

۲. با توجه به ماهیت تطبیقی و مقایسه‌ای این مجموعه سعی کردیم مطمئن شویم که سازمان‌های مالیاتی مورد پیمایش در تفسیر اصطلاحات متعدد (نظیر اعتبارسنجی، اختلافات مالیاتی و مالیات معوق و غیره) به درک مشترکی رسیده باشند. افزون بر این، گام‌هایی برداشته شد تا صحت و دقت داده‌ها و محاسبات مورد بررسی قرار گیرند و در نتیجه در موارد متعدد اطلاعات، نسبت‌ها و محاسبات گزارش‌های سنوات قبلی بازبینی شدند.

۳. بنا بر دلایلی مذکور و همچنین، با عنایت به کارآمدی و اثربخشی نسبی هر یک از سازمان‌های مالیاتی مورد پیمایش، هرگونه نتیجه‌گیری باید با کمال احتیاط و مراقبت صورت گیرد. به ویژه باید به سایر گزارشها (مانند اطلاعات مربوط به «دامنه مالیات‌های وصولی»، «ترتیبات نهادی و سازمانی» و «تخصیص منابع» و غیره) نیز مراجعه شود.

وصول درآمدهای مالیاتی

۴. محصول نهایی کار سازمان مالیاتی عبارت است از خالص مالیات وصولی (پس از کسر مبالغ مسترد شده) که به حساب خزانه دولت واریز شده است. این گزارش حاوی اطلاعاتی درباره خالص درآمدهای مالیاتی (یعنی بار مالیاتی) کشورهای مورد پیمایش در کلیه سطوح دولت (مرکزی و ایالتی و محلی) است. در حالت کلی، سهم عمده این درآمدهای مالیاتی توسط سازمان‌های مالیاتی کشورهای مورد پیمایش تامین می‌گردد، هر چند البته نرخ دقیق این سهم به خاطر عوامل گوناگون (مثلاً عامل «طراحی نهادی») در هر یک از کشورها متفاوت است. همچنین در این گزارش خلاصه‌ای از عملکرد مالیات بر ارزش افزوده در کشورهای عضو OECD نیز ارائه شده است. این

عملکرد با استفاده از شاخص OECD با عنوان «نرخ درآمد مالیات بر ارزش افزوده»^۴ و روند آن اندازه‌گیری شده است.

۵. OECD عموماً به دنبال انتشار اطلاعات بین‌المللی قابل مقایسه در زمینه درآمدهای مالیاتی کشورهای عضو در کلیه سطوح دولت است. اصطلاح «مالیات» به کلیه پرداخت‌های اجباری و بلاعوضی به دولت اطلاق می‌شود. بلاعوض بودن مالیات‌ها از این منظر معنی پیدا می‌کند که خدماتی که دولت به افراد ارائه می‌کند معمولاً تناسبی با مالیات پرداختی آنها ندارد. توجه به این مسئله اهمیت دارد که نسبت‌ها (نرخ‌های) منتشره OECD به همان اندازه که از مخرج کسر^۵ تاثیر می‌پذیرد از صورت کسر (درآمد مالیاتی) نیز متأثر می‌گردد و اینکه مخرج کسر به دلایل عدیده‌ای مستلزم بازبینی است. برای کسب اطلاعات بیش‌تر درباره‌ی تاثیر تولید ناخالص داخلی بر نرخ‌های مالیاتی ارائه شده، ر.ک. مجلد OECD با عنوان «آمار درآمدهای مالیاتی؛ ۱۹۶۵ الی ۲۰۱۳؛ ویراست ۲۰۱۴»^۶.

۶. در جداول شماره ۱،۶، جمع درآمدهای مالیاتی رسمی کشور (برای هر نوع مالیات عمده و برای مجموع مالیات‌های کلیه سطوح دولت) را به عنوان درصدی از تولید ناخالص داخلی طی سال مالی ۲۰۱۲ به همراه نسبت مجموع مالیات به تولید ناخالص داخلی برای دو سال پیش از آن نشان می‌دهد (OECD، ۲۰۱۴ الف). اطلاعات مربوط به سایر کشورها از منابعی که ذکر شده به دست آمده است. مشاهدات مهم از اطلاعات مندرج در جدول ۱ به شرح ذیل هستند:

➤ نسبت بار مالیاتی در کشورهای مورد پیمایش و در بین کشورهای عضو و غیرعضو OECD پرنوسان و متغیر است؛ نسبت مالیات به تولید ناخالص داخلی در هشت کشور منطقه اروپا (اتریش، بلژیک، دانمارک، فنلاند، فرانسه، ایتالیا، نروژ و سوئد) برای سال مالی ۲۰۱۲ بالاتر از ۴۰ درصد بوده است. بالعکس، در ۱۰ کشور یا منطقه مورد پیمایش (شامل چین، کلمبیا، هنگ کنگ (چین)، هند، اندونزی، مالزی، مکزیک، عربستان سعودی، سنگاپور و تایلند) کمتر از ۲۰ درصد بوده است. فقط در ۴۰ درصد از کشورهای مورد پیمایش بار مالیاتی بین ۳۰ تا ۴۰ درصد تولید ناخالص داخلی بوده است.

^۴ - VAT revenue ratio

^۵ - GDP

^۶ - Revenue Statistics 1965-2013; 2014 edition.

- در حالت کلی، «میزان غیروزی نسبت مالیات به تولید ناخالص داخلی» در کشورهای عضو OECD در سال ۲۰۱۱ میلادی ۳۳/۴ درصد بوده که در سال ۲۰۱۲ با افزایشی جزئی به ۳۳/۷ درصد رسیده است، هرچند برخی کشورهای عضو نیز رشدهای چشمگیری را شاهد بودند.
- پرداخت‌های تامین اجتماعی (که البته در بسیاری از کشورهای عضو OECD توسط سازمان مالیاتی وصول نمی‌شوند) منبع درآمدی عمده‌ای بوده و در تقریباً دو سوم کشورهای عضو OECD و تقریباً نیمی از کشورهای غیرعضو مورد پیمایش بزرگترین منبع درآمد مالیاتی دولت هستند.
- نوسانات در مجموع بار مالیاتی در جدول ۱ از منظر مدیریت مالیاتی (به ویژه در زمینه مقایسه‌های بین کشوری) تبعات متعددی دارند. نوسانات عمده در نسبت‌های بار مالیاتی توأم با نوسانات در ترکیب مالیات‌های مستقیم و غیرمستقیم به این معنی است که احتمالاً تکالیف و فعالیت‌های مدیریتی و مسائل تمکینی از کشوری به کشور دیگر متفاوت و متغیر است.

عملکرد نظام مالیات بر ارزش افزوده

۷. به موازات اینکه در بسیاری از کشورها، دولت‌ها به دنبال بهبود موقعیت بودجه‌ای خودشان رفته‌اند عملکرد نظام‌های مالیات بر ارزش افزوده نیز بیشتر از قبل تحت مذاقه و بررسی قرار گرفته است. این مسئله به ویژه در اتحادیه اروپایی مورد توجه بوده و تعدادی از مطالعاتی که به منظور برآورد مجموع شکاف مالیاتی در زمینه مالیات بر ارزش افزوده و روند آن در طول زمان در کشورهای عضو اتحادیه انجام گرفته‌اند به یافته‌هایی رسیده‌اند که حاکی از «نشت درآمد»^۷ (کسری درآمد) در بسیاری از کشورهاست.

^۷ - Revenue leakage

جدول ۱. مجموع وصولی مالیات (بر حسب انواع عمده مالیات‌ها) برای سال مالی ۲۰۱۲

مالیات‌های وصولی (نسبت % T/GDP) برای سال مالی ۲۰۱۲								
کشور	PIT	SSC	CIT	VAT	مالیات بر موارد خاص	کل مالیات‌ها	۲۰۱۱	۲۰۱۰
اعضای OECD								
استرالیا	۷.۱۰	n.a.	۲.۵	۳.۳	۷.۱	۳.۲۷	۳.۲۶	۶.۲۵
اتریش	۵.۹	۲.۱۴	۲.۲	۸.۷	۳.۲	۷.۴۱	۰.۴۱	۹.۴۰
بلژیک	۲.۱۲	۱.۱۴	۰.۳	۹.۶	۰.۲	۰.۴۴	۹.۴۲	۴.۴۲
کانادا	۲.۱۱	۸.۴	۹.۲	۲.۴	۳.۱	۷.۳۰	۴.۳۰	۵.۳۰
شیلی	۳.۸	۴.۱	در PIT	۱.۸	۵.۱	۴.۲۱	۲.۲۱	۵.۱۹
جمهوری چک	۶.۳	۷.۱۴	۳.۳	۱.۷	۷.۳	۸.۳۳	۴.۳۳	۵.۳۲
دانمارک	۹.۲۳	۹.۰	۰.۳	۷.۹	۰.۴	۲.۴۷	۶.۴۶	۵.۴۶
استونی	۳.۵	۳.۱۱	۴.۱	۶.۸	۵.۴	۱.۳۲	۹.۳۱	۲.۳۳
فنلاند	۶.۱۲	۷.۱۲	۱.۲	۰.۹	۸.۳	۸.۴۲	۰.۴۲	۸.۴۰
فرانسه	۹.۷	۵.۱۶	۵.۲	۸.۶	۳.۲	۰.۴۴	۹.۴۲	۶.۴۱
آلمان	۳.۹	۹.۱۳	۸.۱	۱.۷	۴.۲	۵.۳۶	۷.۳۵	۰.۳۵
یونان	۰.۷	۸.۱۰	۱.۱	۱.۷	۶.۳	۷.۳۳	۵.۳۲	۱.۳۱
مجارستان	۳.۵	۶.۱۲	۳.۱	۱.۹	۶.۳	۵.۳۸	۹.۳۶	۶.۳۷
ایسلند	۲.۱۳	۷.۳	۹.۱	۱.۸	۰.۳	۳.۳۵	۵.۳۴	۳.۳۳
ایرلند	۱.۹	۲.۴	۳.۲	۹.۵	۸.۲	۳.۲۷	۷.۲۶	۸.۲۶
رژیم اشغالگر قدس	۵.۵	۱.۵	۷.۲	۳.۷	۷.۱	۶.۲۹	۹.۳۰	۶.۳۰
ایتالیا	۶.۱۱	۰.۱۳	۸.۲	۹.۵	۳.۲	۷.۴۲	۴.۴۱	۵.۴۱
ژاپن	۵.۵	۳.۱۲	۷.۳	۷.۲	۸.۱	۵.۲۹	۶.۲۸	۶.۲۷
کره	۷.۳	۱.۶	۷.۳	۳.۴	۱.۲	۸.۲۴	۰.۲۴	۲.۲۳
لوکزامبورگ	۴.۸	۳.۱	۲.۵	۰.۷	۵.۳	۵.۳۸	۵.۳۷	۰.۳۸
مکزیک	۲.۵	۹.۲	در PIT	۷.۳	۶.۰	۶.۱۹	۵.۱۹	۵.۱۸
هلند	۳.۷	۰.۱۵	۹.۱	۵.۶	۶.۲	۳.۳۶	۹.۳۵	۱.۳۶
نیوزلند	۴.۱۲	n.a.	۷.۴	۹.۹	۹.۰	۰.۳۳	۴.۳۱	۰.۳۱
نروژ	۹.۹	۶.۹	۵.۱۰	۷.۷	۷.۲	۳.۴۲	۷.۴۲	۶.۴۲
لهستان	۵.۴	۱.۱۲	۱.۲	۱.۷	۰.۴	۱.۳۲	۸.۳۱	۳.۳۱
پرتغال	۸.۵	۸.۸	۷.۲	۲.۸	۸.۲	۲.۳۱	۰.۳۲	۰.۳۰
جمهوری اسلواکی	۶.۲	۳.۱۲	۴.۲	۰.۶	۷.۲	۱.۲۸	۳.۲۸	۷.۲۷
اسلوونی	۷.۵	۹.۱۴	۲.۱	۰.۸	۵.۴	۵.۳۶	۳.۳۶	۷.۳۶
اسپانیا	۲.۷	۵.۱۱	۰.۲	۳.۵	۰.۲	۱.۳۲	۲.۳۱	۴.۳۱
سوئد	۹.۱۱	۰.۱۰	۶.۲	۹.۸	۴.۲	۳.۴۲	۳.۴۲	۱.۴۳
سوئیس	۵.۸	۷.۶	۸.۲	۵.۳	۳.۱	۹.۲۶	۰.۲۷	۵.۲۶
ترکیه	۰.۴	۵.۷	۰.۲	۸.۵	۱.۵	۶.۲۷	۸.۲۷	۲.۲۶
انگلستان	۱.۹	۳.۶	۷.۲	۹.۶	۸.۲	۰.۳۳	۶.۳۳	۸.۳۲
ایالات متحده	۲.۹	۴.۵	۵.۲	۰.۰	۰.۱	۴.۲۴	۰.۲۴	۷.۲۳

ادامه جدول ۱. مجموع وصولی مالیات (بر حسب انواع عمده مالیات‌ها) برای سال مالی ۲۰۱۲

مالیات‌های وصولی (نسبت % T/GDP) برای سال مالی ۲۰۱۲								کشور
۲۰۱۰	۲۰۱۱	کل مالیات‌ها	مالیات بر موارد خاص	VAT	CIT	SSC	PIT	
کشورهای غیر عضو سازمان OECD								
۵.۳۳	۶.۳۴	۳.۳۷	۹.۱	۸.۷	۳.۸	۳.۸	۵.۲	آرژانتین
۲.۳۳	۹.۳۴	۳.۳۶	۱.۰	۸.۵	PIT در	۷.۹	۳.۷	برزیل
۵.۲۷	۳.۲۷	۹.۲۷	۱.۵	۹.۴	۱.۹	۲.۷	۰.۳	بلغارستان
۲.۱۸	۰.۱۹	۴.۱۹	۶.۹			۹.۴		چین
۰.۱۸	۸.۱۸	۶.۱۹	۸.۰	۵.۵	PIT در	۴.۲	۶.۶	کلمبیا
۵.۲۰	۰.۲۱	۰.۲۱	۸.۲	۵.۰	PIT در	۲.۶	۹.۳	کاستاریکا
۴.۳۶	۳.۳۵	۷.۳۵	۴.۳	۱۲.۳	۲.۰	۵.۱۱	۷.۳	کرواسی
۶.۳۵	۳.۳۵	۳.۳۵	۴.۳	۸.۹	۶.۳	۱.۹	۰.۴	قبرس
۸.۱۲	۶.۱۳	۲.۱۴	۱.۵			۱.۹		هنگ کنگ
۲.۱۵	۱.۱۶	۱.۱۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	هندوستان
۶.۱۱	۸.۱۱	۹.۱۱	۲.۱	۴.۱		۶.۵		اندونزی
۲.۲۷	۶.۲۷	۹.۲۷	۲.۳	۷.۱	۱.۶	۴.۸	۷.۵	لاتویا
۵.۲۸	۴.۲۷	۲.۲۷	۹.۲	۷.۷	۱.۳	۰.۱۱	۵.۳	لیتوانی
۷.۱۳	۳.۱۵	۱.۱۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۴.۲	مالزی
۲.۳۲	۰.۳۳	۶.۳۳	۰.۳	۷.۸	۶.۳	۰.۶	۷.۶	مالت
۷.۲۲	۰.۲۳	۰.۲۴	۰.۱۲			۳.۹		مراکش
۸.۲۶	۴.۲۸	۳.۲۸	۵.۳	۸.۵	۲.۲	۸.۸	۵.۳	رومانی
۸.۳۱	۱.۳۵	۷.۳۴	۳.۱	۵.۷	۳.۸	۲.۶	۶.۳	روسیه
۱.۱	۱.۱	۳.۱	n.a.	n.a.		۵.۰		عربستان سعودی
۷.۱۲	۹.۱۲	۷.۱۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	سنگاپور
۴.۲۲	۰.۲۳	۷.۲۳	n.a.	۶.۱	۴.۹	n.a.	۰.۸	آفریقای جنوبی
۸.۱۵	۹.۱۶	۹.۱۶	۹.۷			۸.۷		تایلند

۸. در زیر توضیحی پیرامون «نسبت درآمد مالیات بر ارزش افزوده» (در مورد تحلیل عملکرد نظام‌های مالیات بر ارزش افزوده و روند آنها در طول زمان (OECD، ۲۰۱۲ الف)) می‌آید. نرخ مذکور از انتخابهای مربوط به

طراحی سیاست^۸ و همچنین از ضعفها و محدودیت‌های مدیریتی متاثر می‌شود. انتخاب‌های مربوط به تدوین سیاست، میزان درآمد مالیات بر ارزش افزوده را کاهش می‌دهند؛ درآمدی وصولی در غیاب آن انتخاب‌ها. ضعف‌ها و محدودیت‌های مدیریتی نیز باعث می‌شود تا بخشی از پایه قانونی مالیات وصول نشده باقی بماند. در تحقیقاتی که به سفارش شورای اروپا انجام گرفته‌اند از این دو معضل به ترتیب با عنوان «شکاف مالیات بر ارزش افزوده»^۹ و «شکاف تمکین»^{۱۰} نام برده شده است.

درک عملکرد نظام‌های مالیات بر ارزش افزوده: نسبت درآمد مالیات بر ارزش افزوده^{۱۱}

۹. اندازه‌گیری دقیق عملکرد مالیات بر ارزش افزوده کار آسانی نیست. این عملکرد به طور سنتی با «نرخ کارایی»^{۱۲} اندازه‌گیری می‌شده است. نرخ کارایی به این شکل تعریف می‌شود: نسبت درآمدهای مالیات بر ارزش افزوده به تولید ناخالص داخلی تقسیم بر نرخ استاندارد (به شکل درصد). با اینکه نرخ کارایی به عنوان یک ابزار تشخیصی به طور گسترده‌ای برای ارزیابی مالیات بر ارزش افزوده استفاده می‌شود اما محدودیت‌های چشمگیری دارد. علی‌الخصوص اینکه ابزار مذکور از ضعفی بنیادین رنج می‌برد: نسبت کارایی کامل و ۱۰۰ درصدی زمانی قابل حصول است که «مالیات بر ارزش افزوده مبتنی بر محصول یا تولید»^{۱۳} با نرخی یکسان اعمال شود. در حالی که مطلب مطرح شده گمراه‌کننده نیز هست چرا که هنجار و نرم فعلی «مالیات بر ارزش افزوده مبتنی بر مصرف»^{۱۴} است. برای حل این مشکل، به جای تولید، «مصرف خانوار»^{۱۵} را به عنوان پایه مالیاتی بالقوه قرار داده‌اند (اریل، کین، بودین و سامرز، ۲۰۰۱).

۱۰. از این منظر، یک نظام مالیات بر ارزش افزوده را زمانی باید به طور مطلق کارا تلقی نمود که تمامی پایه مالیاتی بالقوه را با نرخی واحد تحت پوشش داشته و تمام مالیات متعلقه توسط سازمان مالیاتی وصول شود. مراد از طراحی «نسبت درآمد مالیات بر ارزش افزوده» این بوده که یک چنین نماگری برای «کارایی» یا «عملکرد» باشد.

^۸ - policy design choices

^۹ - VAT gap

^{۱۰} - Compliance gap

^{۱۱} - VRR

^{۱۲} - Efficiency Rate

^{۱۳} - product-type

^{۱۴} - consumption-type

^{۱۵} - household consumption

در طراحی این نسبت از مفهومی که ابتدائاً صندوق بین‌المللی پول تدوین نموده بود (یعنی نرخ کارایی سی)^{۱۶} الگوبرداری شده است.

نسبت درآمد مالیات بر ارزش افزوده چیست؟

۱۱. نسبت درآمد مالیات بر ارزش افزوده در واقع مابه‌التفاوت دو چیز است: از یک طرف، درآمد مالیات بر ارزش افزوده‌ای که عملاً وصول شده است؛ و در طرف دیگر، درآمدی که به لحاظ نظری می‌توانست وصول شود (اگر که مالیات بر ارزش افزوده با نرخ استاندارد بر کل پایه مالیاتی بالقوه، در یک رژیم خالص مالیات بر ارزش افزوده^{۱۷} اعمال می‌شد و درآمد مربوطه به کلی وصول می‌گردید). نرخ استاندارد یعنی نرخ که به طور معمول برای وصول مالیات از پایه مربوطه استفاده می‌شود مگر در مواردی که طبق قانون نرخ دیگری مقرر شده باشد. ممکن است در برخی موارد قانون برای فهرست تعریف شده‌ای از محصولات، نرخ‌های پایین‌تری (بالاتری) تعیین کرده باشد کما اینکه تقریباً اکثر کشورها چنین کاری انجام داده‌اند. تقریباً تمامی کشورهای عضو OECD (به استثنای شیلی، رژیم اشغالگر قدس و ژاپن) علاوه بر نرخ استاندارد نرخ کمتری هم دارند. اما هیچ یک از آنها نرخ‌های بالاتر ندارند.

۱۲. مالیات بر ارزش افزوده بالقوه شامل عرضه تمامی کالاها و خدمات و دارایی‌های نامشهود توسط صاحبان کسب و کار و یا اشخاصی است که به منزله صاحب کسب و کار فعالیت می‌کنند (نظیر اشخاص حقیقی، دستگاه‌های دولتی و امثالهم). به عبارت دیگر، پایه مالیات بر ارزش افزوده مربوط به مخارجی است که برای تحصیل کالاها، خدمات و دارایی‌های نامشهود انجام می‌شوند. در عمل، مالیات بر ارزش افزوده فقط از معاملات (فروش) و مبادلات تهاتری (معاوضه) وصول می‌شود و نه از مصرف. برای مثال، کالاها و خدمات عمومی (مانند امور دفاع ملی) که توسط دولت عرضه می‌شوند (و حتی در مقام نظر، دریافت مابه‌ازای آنها ممکن نیست) جزو پایه مالیاتی مالیات بر ارزش افزوده قرار نمی‌گیرند چرا که پرداخت مستقیمی بابت آنها انجام نمی‌شود. در یک «رژیم مالیات بر ارزش افزوده خالص» کلیه عرضه‌ها باید به نرخ استاندارد مشمول شوند بدون وجود هیچگونه نرخ کاهش یافته، معافیت یا مشوق مالیاتی خاص. در عمل، هیچ کشوری چنین رژیم مالیات بر ارزش افزوده خالصی ندارد.

¹⁶ - "C-efficiency ratio"

¹⁷ - Pure VAT Regime

➤ به لحاظ نظری، هر چقدر که نظام مالیات بر ارزش افزوده یک کشور خالص‌تر باشد، نسبت درآمد مالیات بر ارزش افزوده در آن کشور به ۱ نزدیکتر می‌شود. میزان کمتر نسبت فوق نشانگر عواملی نظیر تاثیر نرخ‌های کاهش یافته، معافیت‌ها و یا شکست در وصول کامل بدهی‌های مالیاتی است. این نسبت بیشتر از یک نیز در مقام نظر امکانپذیر است: زمانی که تقریباً تمام پایه مالیاتی با نرخ استاندارد پوشش داده شود و برخی معافیتها بدون حق کسر اعمال شوند به نحوی که اثر آبشاری^{۱۸} این معافیت باعث ایجاد درآمدی اضافی برای دولت شود و این درآمد اضافی از هزینه‌های معافیت تجاوز کند. اگر این نسبت نزدیک به یک باشد، مالیات بر ارزش افزوده به شکل یکسانی از یک پایه وسیع دریافت می‌شود و وصول آن نیز اثربخشی بالایی دارد. با این حال، تفسیر این نسبت باید با احتیاط صورت پذیرد. در عمل، میزان این نسبت ندرتاً مساوی با یک است. ای بسا برخی عوامل پیچیده و بعضاً متناقض بر نتایج تاثیر می‌گذارند. این عوامل عبارتند از: تمکین مالیاتی هیچ وقت به ۱۰۰ درصد نمی‌رسد.

➤ در بسیاری از کشورها طیف وسیعی از کالاها و خدمات مشمول نرخ‌های کاهش یافته مالیات بر ارزش افزوده هستند.

➤ برخی کالاها و خدمات (نظیر مراقبتهای بهداشتی و درمانی، تعلیم و تربیت، خدمات مالی) معمولاً معاف از مالیات بر ارزش افزوده هستند. چنین معافیت‌هایی می‌توانند درآمد مالیاتی را کاهش دهند (وقتی که معافیت به کالاها و خدماتی مانند خدمات بهداشتی و درمانی تعلق گیرد که مستقیماً به مصرف‌کننده نهایی عرضه می‌شود) یا ممکن است باعث افزایش درآمد مالیاتی شوند (زمانی که مثلاً در مورد خدمات مالی ارائه شده به صاحبان کسب‌وکار، معافیت در مراحل اولیه زنجیره عرضه اعطا شده باشد) و درآمد حاصل از اثر آبشاری بر مالیات بالقوه‌ای حاصل از مالیات ستانی فزونی بگیرد.

➤ مقررات ناظر بر محل مالیات‌ستانی که بر تجارت بین‌المللی حاکم هستند (برای نمونه، خدمات در کشوری مشمول مالیات می‌شوند که عرضه‌کننده‌اش مقیم آنجاست در حالی که مصرف‌کننده در خارج از آن کشور هستند) ممکن است باعث بروز برخی ناهنجاری‌ها و مشکلات شود.

¹⁸ - Cascade effect

➤ در بسیاری از کشورها معامله‌گران خرد (بر مبنای آستانه‌های ثبت نام و وصول) از مالیات بر ارزش افزوده معاف می‌شوند تا هزینه‌های تمکین آنها و هزینه‌های مدیریتی سازمان‌های مالیاتی کاهش یابند اما در عوض، وصولی مالیات بر ارزش افزوده کاهش پیدا می‌کند.

➤ دستگاه‌های بخش عمومی در بسیاری از کشورها عموماً معاف یا خارج از دامنه مالیات بر ارزش افزوده هستند یعنی اینکه مجاز به کسر مالیات بر ارزش افزوده نهاده^{۱۹} خود نیستند. با این حال، کشورها سازوکارهای متعددی طراحی کرده‌اند که بسته به ماهیت‌شان می‌توانند تأثیرات منفی یا مثبتی بر این نسبت محاسبه شده داشته باشند.

➤ تغییر و تحول در الگوهای مصرف نیز می‌تواند بر درآمد مالیاتی تأثیر بگذارد. برای مثال، وقتی که سهم مصرف کالاهای ضروری (مشمول مالیات با نرخ پایین‌تر) مثلاً طی بحران اقتصادی در سبد مصرفی خانوار افزایش می‌یابد.

۱۳. نسبت‌های محاسبه شده حاکی از روندهای متعددی است که در مورد برخی از کشورها نیازمند ارائه رهنمود و توضیح بوده و نگرانی‌هایی را برمی‌انگیزاند:

➤ نسبت‌های محاسبه شده برای کشورهای OECD بسیار پرنوسان و متغیر هستند که با دو عامل می‌توان آنها را توضیح داد: (۱) تفاوت بسیار فاحش بین دولت‌های مختلف درباره اتکاء به مالیات بر ارزش افزوده به عنوان منبع درآمدی و انتخاب‌های سیاستی متفاوت در این باره که برای بسیاری از کشورها به معنای استفاده وسیع از نرخ‌های کاهش یافته و معافیت‌ها بوده است منجر به «شکاف سیاست مالیات بر ارزش افزوده»^{۲۰} نسبتاً عمیقی شده است؛ و (۲) سطوح بالای عدم تمکین در برخی کشورها که منتج به «شکافهای تمکینی» نسبتاً عمیقی شده است.

➤ عملکرد کلی مالیات بر ارزش افزوده در کشورهای OECD در سطح ارقام موجود در سنوات قبل از بحران مالی ۲۰۰۸ باقی مانده است. با این وجود، در بسیاری از کشورها در سالیان اخیر تلاشهایی برای ارتقای بهره‌وری درآمد مالیات بر ارزش افزوده انجام شده است.

¹⁹ - Input VAT

²⁰ - "VAT policy gap"

- در شش کشور (استونی، ایسلند، ایرلند، جمهوری اسلوواکی، اسلوونی و اسپانیا) روند کاهنده چشمگیری (یعنی به اندازه ۰,۱۰ یا بیشتر بین سال‌های ۲۰۰۶ الی ۲۰۱۲) مشاهده می‌شود.
- نسبت درآمد مالیات بر ارزش افزوده یا همان نسبت مزبور برای لوکزامبورگ را که از میزان حداکثر نظری (یعنی ۱) فراتر رفته و از دهه ۱۹۹۰ مرتباً در حال افزایش بوده است می‌توان به آزادسازی خدمات مالی و شکوفایی ناگهانی تجارت الکترونیک منتسب کرد. این عوامل بازار در ترکیب با رفتار مالیاتی خاص با آنها در اتحادیه اروپا (که به دولت لوکزامبورگ اجازه می‌دهد از عرضه‌های تجارت الکترونیک و خدمات مالی صادراتی نیز مالیات بر ارزش افزوده وصول کند) باعث افزایش درآمدهای مالیات بر ارزش افزوده شده و نتیجتاً منجر به نسبت فوق برای سنوات مزبور شد.

جدول ۲. نسبت درآمد مالیات بر ارزش افزوده

نسبت درآمد مالیات بر ارزش افزوده										نرخ	
										استاندارد	
										مالیات بر	
										ارزش	کشور
										افزوده در	
										سال ۲۰۱۲	
تفاوت از ۲۰۱۲ تا ۲۰۰۶	۲۰۱۲	۲۰۱۱	۲۰۱۰	۲۰۰۹	۲۰۰۸	۲۰۰۷	۲۰۰۶	۲۰۰۵	۲۰۰۰		
کشورهای عضو OECD											
۰.۷۰-	۴۷.۰	۴۸.۰	۵۰.۰	۵۱.۰	۴۹.۰	۵۴.۰	۵۴.۰	۵۶.۰	n.a.	۱۰	استرالیا
۰.۲.۰	۵۹.۰	۵۸.۰	۵۸.۰	۵۸.۰	۵۹.۰	۵۸.۰	۵۷.۰	۵۹.۰	۶۱.۰	۲۰	اتریش
۰.۴۰-	۴۸.۰	۴۸.۰	۴۸.۰	۴۷.۰	۴۸.۰	۵۱.۰	۵۲.۰	۵۰.۰	۵۰.۰	۲۱	بلژیک
۰.۱.۰	۴۸.۰	۴۸.۰	۴۹.۰	۴۹.۰	۵۱.۰	۵۱.۰	۴۷.۰	۵۰.۰	۵۰.۰	۵	کانادا
۰.۰.۰	۶۴.۰	۶۳.۰	۶۲.۰	۵۹.۰	۷۰.۰	۶۷.۰	۶۴.۰	۶۷.۰	۶۴.۰	۱۹	شیلی
۰.۵.۰	۵۷.۰	۵۵.۰	۵۳.۰	۵۵.۰	۵۷.۰	۵۴.۰	۵۳.۰	۵۶.۰	۴۲.۰	۲۰	جمهوری چک
۰.۶۰-	۵۹.۰	۵۹.۰	۵۹.۰	۵۸.۰	۵۹.۰	۶۲.۰	۶۵.۰	۶۳.۰	۶۰.۰	۲۵	دانمارک
۱۱.۰-	۷۰.۰	۰.۶۸	۶۷.۰	۷۳.۰	۶۷.۰	۸۰.۰	۸۱.۰	۷۶.۰	۷۲.۰	۲۰	استونی
۰.۵۰-	۵۶.۰	۵۶.۰	۵۵.۰	۵۶.۰	۵۸.۰	۶۰.۰	۶۱.۰	۶۰.۰	۶۱.۰	۲۳	فنلاند
۰.۳۰-	۴۸.۰	۴۸.۰	۴۷.۰	۴۷.۰	۵۰.۰	۵۱.۰	۵۱.۰	۵۲.۰	۵۰.۰	۶.۱۹	فرانسه
۰.۱۰-	۵۵.۰	۵۵.۰	۵۴.۰	۵۵.۰	۵۵.۰	۵۴.۰	۵۶.۰	۵۴.۰	۶۰.۰	۱۹	آلمان
۰.۸۰-	۳۷.۰	۳۸.۰	۴۵.۰	۳۹.۰	۴۶.۰	۰.۴۸	۰.۴۶	۴۶.۰	۴۹.۰	۲۳	یونان
۰.۳۰-	۵۲.۰	۵۲.۰	۵۳.۰	۶۲.۰	۵۷.۰	۰.۵۹	۰.۵۵	۴۸.۰	۵۲.۰	۲۷	مجارستان
۱۹.۰-	۴۵.۰	۴۴.۰	۴۴.۰	۴۵.۰	۵۲.۰	۰.۵۹	۰.۶۴	۶۱.۰	۵۹.۰	۵.۲۵	ایسلند
۲۲.۰-	۴۵.۰	۴۷.۰	۴۹.۰	۴۷.۰	۵۵.۰	۰.۶۳	۰.۶۷	۶۶.۰	۶۲.۰	۲۳	ایرلند
۰.۱.۰	۶۴.۰	۶۵.۰	۶۵.۰	۶۵.۰	۶۵.۰	۰.۶۶	۰.۶۲	۶۲.۰	۶۲.۰	۱۶	اسرائیل
۰.۳۰-	۳۸.۰	۴۰.۰	۴۰.۰	۳۶.۰	۳۹.۰	۰.۴۱	۰.۴۱	۳۹.۰	۴۳.۰	۲۱	ایتالیا
۰.۱۰-	۶۹.۰	۶۹.۰	۶۹.۰	۶۷.۰	۶۷.۰	۰.۶۹	۰.۷۰	۷۱.۰	۶۸.۰	۵	ژاپن
۰.۶.۰	۶۹.۰	۶۷.۰	۶۷.۰	۶۵.۰	۶۳.۰	۰.۶۳	۰.۶۳	۶۴.۰	۵۹.۰	۱۰	کره
۲۴.۰	۱۳.۱	۰.۵.۱	۹۹.۰	۹۷.۰	۹۷.۰	۰.۹۴	۰.۸۹	۹۰.۰	۷۶.۰	۱۵	لوکزامبورگ
۰.۲۰-	۳۱.۰	۳۱.۰	۳۲.۰	۳۰.۰	۳۴.۰	۰.۳۳	۰.۳۳	۳۰.۰	۲۸.۰	۱۶	مکزیک
۰.۵۰-	۵۳.۰	۵۳.۰	۵۵.۰	۵۲.۰	۵۷.۰	۰.۵۹	۰.۵۸	۵۹.۰	۵۷.۰	۱۹	هلند
۰.۸۰-	۹۶.۰	۹۵.۰	۱۲.۱	۹۹.۰	۹۸.۰	۰.۹۶	۱.۰۴	۰.۳.۱	۹۹.۰	۱۵	نیوزلند
۰.۴۰-	۵۷.۰	۵۶.۰	۵۶.۰	۵۴.۰	۵۷.۰	۰.۶۳	۰.۶۱	۵۷.۰	۶۷.۰	۲۵	نروژ
۰.۷۰-	۴۲.۰	۴۷.۰	۴۷.۰	۴۵.۰	۴۹.۰	۰.۵۲	۰.۵۰	۴۶.۰	۴۲.۰	۲۳	لهستان
۰.۷۰-	۴۲.۰	۴۷.۰	۴۷.۰	۴۵.۰	۴۹.۰	۰.۵۲	۰.۵۰	۴۶.۰	۴۲.۰	۲۳	پرتغال
۱۳.۰-	۴۳.۰	۴۹.۰	۴۶.۰	۴۷.۰	۵۳.۰	۰.۵۳	۰.۵۷	۶۰.۰	۴۴.۰	۲۰	اسلواکی
۱۰.۰-	۵۸.۰	۶۰.۰	۵۹.۰	۵۹.۰	۶۸.۰	۰.۶۹	۰.۶۸	۶۶.۰	۶۷.۰	۲۰	اسلونی
۱۶.۰-	۴۱.۰	۳۹.۰	۴۶.۰	۳۲.۰	۴۳.۰	۰.۵۳	۰.۵۷	۵۷.۰	۵۲.۰	۱۸	اسپانیا
۰.۰.۰	۵۶.۰	۵۸.۰	۵۹.۰	۵۷.۰	۵۸.۰	۰.۵۲	۰.۵۶	۵۵.۰	۵۲.۰	۲۵	سوئد
۰.۳۰-	۷۱.۰	۷۱.۰	۷۲.۰	۷۰.۰	۷۴.۰	۰.۷۳	۰.۷۴	۷۲.۰	۷۴.۰	۸	سوئیس
۰.۱.۰	۴۰.۰	۴۳.۰	۳۹.۰	۳۴.۰	۳۵.۰	۰.۳۶	۰.۳۹	۳۸.۰	۴۵.۰	۱۸	ترکیه
۰.۲۰-	۴۴.۰	۴۴.۰	۴۴.۰	۴۴.۰	۴۴.۰	۰.۴۶	۰.۴۶	۴۶.۰	۴۷.۰	۲۰	انگلستان
۰.۴۰-	۵۵.۰	۵۵.۰	۵۶.۰	۵۴.۰	۵۷.۰	۰.۵۹	۰.۵۹	۵۹.۰	۵۷.۰	۷.۱۸	میانگین OECD

استرداد مالیات‌ها

۱۴. یکی از موضوعاتی که در توصیف نظام‌های مالیاتی کشورها و عملکرد سازمان‌های مالیاتی کمتر بدان پرداخته می‌شود مسئله میزان استرداد مالیات‌ها و حجم کار و هزینه‌ای است که سازمان مالیاتی و مودیان در رابطه با استرداد متحمل می‌شوند.

۱۵. با توجه به طراحی زیربنایی مالیات‌های عمده (مالیات بر درآمد شرکتها، اشخاص حقیقی و مالیات بر ارزش افزوده) مقداری از موضوع بیش‌پرداخت توسط برخی مودیان اجتناب‌ناپذیر است. با این حال، همان‌طور که در این گزارش بحث خواهد شد نرخ کلی استرداد مالیاتی (به عنوان درصدی از درآمد ناخالص مالیاتی دولت) در بسیاری از کشورها بیشتر از حد معمول بوده و برای کشورهای مختلف بسیار متغیر و پرنوسان است. در همین راستا، بالابودن نرخ استرداد در مورد برخی مالیات‌ها (برای مثال، مالیات بر ارزش افزوده) دغدغه‌های پراهمیتی در زمینه مدیریت نظام مالیاتی برای مودیان، سیاستگذاران و سازمان‌های مالیاتی ایجاد کرده است.

۱۶. اضافه پرداختی‌های مالیاتی نمایانگر هزینه‌ای برای مودیان در قالب «ارزش زمانی پول» است که به طور خاص برای کسب و کارهایی اهمیت حیاتی دارد که با حاشیه سود پایین فعالیت می‌کنند و گردش وجوه نقد در آنها بالاست. بنابراین، هر گونه تاخیر در استرداد اضافی پرداخت‌ها موجب تحمیل هزینه‌های عمده به مودیان خواهد شد به ویژه اگر در قانون مالیاتی تمهیداتی مبنی بر پرداخت بهره به استردادهای تاخیری پیش‌بینی نشده باشد. نکته پراهمیت دیگر این است که رژیم‌های مالیاتی با نرخ استرداد بالا جذابیت خاصی برای تدلیس‌گران مالیاتی دارند (به ویژه تدلیس‌گرانی که به شکل جرایم سازمان یافته عمل می‌کنند) و به همین دلیل، ریسک قابل ملاحظه و فزاینده‌ای برای آندسته از سازمان‌های مالیاتی دارند که اصرار دارند رویکردهای مبتنی بر ریسک‌شان برای شناسایی تقاضاهای استرداد بالقوه تدلیس‌گرانه بایستی اثربخش باشند.

۱۷. با توجه به نتایج تحقیقات انجام شده توسط دفتر مالیاتی OECD عوامل بسیاری وجود دارند که می‌توانند بر نرخ استرداد هر یک از مالیات‌های عمده و اصلی تاثیر بگذارند (ر.ک. جدول ۲) و این حالت را در کشورهای مورد پیمایش با درجات متفاوت می‌توان مشاهده کرد.

۱۸. در نظام های مالیات بر ارزش افزوده ترکیب عوامل ایجاد نرخ‌های بالای استرداد به مودیان و همچنین الزام به پرداخت بهره به استردادهای تاخیری باعث ایجاد تعارض برای اکثر سازمان‌های مالیاتی خواهد شد و این تعارض باید به دقت مدیریت گردد.

۱۹. از یک طرف سازمان‌های مالیاتی باید به تقاضاهای استرداد بالقوه مفرط و بیش از حد، حساس باشند و تکنیک‌های اثربخشی برای تهیه نمایه ریسک مودیان داشته باشند تا چنین تقاضاها (ادعاهایی) را کشف کنند. از طرف دیگر، سازمان‌های مالیاتی تحت فشار هستند تا تقاضاهای مشروع برای استرداد سریعاً پردازش کنند تا تاثیر منفی بر گردش وجوه نقد کسب و کارهای محتاج وجه نقد نگذارند. این ملاحظات سازمان‌های بین‌المللی و منطقه‌ای را واداشته است تا به این موضوع توجه ویژه ای داشته باشند، با این نگاه که (به ویژه برای سازمان‌های مالیاتی کشورهای در حال توسعه و اقتصادهای در حال گذار) رهنمودهایی مبتنی بر تجارب موفق ارائه کنند (صندوق بین‌المللی پول، ۲۰۰۵).

۲۰. جدول ۳ نرخ‌های را برای هفت سال نشان می دهد که منعکس کننده نرخ کلی استردادهای مالیاتی در هر سال مالی است و نشان می دهد که حجم کار مرتبط با مسترد نمودن اضافه پرداختی های مالیاتی می تواند برای بسیاری از سازمان‌های مالیاتی چشم گیر باشد. این جدول همچنین اطلاعات مربوط به نرخ استرداد مالیات بر ارزش افزوده را برای هر دو سال ۲۰۱۲ و ۲۰۱۳ نشان می دهد. مشاهدات کلیدی از داده‌های جدول به شرح ذیل هستند:

۲۱. **کل استردادها:** نرخ کلی استردادهای مالیاتی در سال ۲۰۱۳ (برای ۴۴ مورد از ۵۶ کشور) به طور قابل ملاحظه‌ای متغیر و پرنوسان بوده است. این تغییر و نوسان ناشی از عوامل متعدد مرتبط با طراحی نظام مالیاتی (از قبیل موارد مورد اشاره دبیرخانه دفتر مالیات‌ها و مالیة عمومی سازمان^{۲۱}) است: در پنج سازمان مالیاتی (بلغارستان،

^{۲۱} عوامل مؤثر بر نرخ بالای استرداد مالیاتی:

- **مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی:** جداول کسر تکلیفی از حقوق کارکنان (مطابق رویکرد غیرتجمعی) به نحوی تنظیم شده‌اند که اگر مالیات اضافی از حقوق مستخدمین کسر شده باشد مودی باید تا آخر سال مالی منتظر بماند تا مبلغ اضافه کسر تکلیفی به وی مسترد گردد. مختصات نظام مالیاتی به گونه ای طراحی میشوند که منجر به خلق مزایای مالیاتی متعدد برای مودیان از طریق فرآیند ارزیابی اظهارنامه های مالیاتی در پایان سال می شوند. استفاده از مکانیسم‌های کسر تکلیفی با نرخ ثابت (و با قابلیت اعتباری) برای درآمد سرمایه‌گذاری (نظیر درآمد بهره) که منجر به اضافه پرداختی مالیات برای مودیان با درآمد کم میشود (و این اضافه پرداختی ها باید با ارائه اظهارنامه مالیاتی مسترد گردند)؛ طراحی نظام مالیاتی به گونه‌ای که امکان پیش‌پرداخت‌های مالیاتی وجود دارد و این مسئله منجر به این می‌شود که میزان مالیات پرداختی بیشتر از مبلغ نهایی مالیات باشد؛ مودیان که درآمد خودشان را کمتر از واقع گزارش کرده‌اند و یا موارد قابل کسر از درآمد مشمول مالیات شان را بیش از واقع اعلام کرده‌اند در فرآیند ارزیابی اظهارنامه در پایان سال مالی مجبور به تعدیل مدعیات خودشان می‌شوند.

مکزیک، لهستان، جمهوری اسلوواکی و سوئیس) نرخ استرداد بیش از ۳۰ درصد، در هشت سازمان مالیاتی (همگی عضو OECD) بین ۲۰ الی ۳۰ درصد و در دوازده کشور جمع استردادها کمتر از ۱۰ درصد بوده است. در حالت کلی، در کشورهای عضو OECD به نظر می‌رسد که نسبت مالیات در حال استرداد در سنوات ۲۰۱۲ و ۲۰۱۳ به سطح سال‌های قبل از بحران مالی جهانی (یعنی حدوداً ۲۰ الی ۲۲ درصد) سقوط کرده است. در کشورهای غیر عضو OECD (به استثنای بلغارستان) کل استردادها در قیاس با اعضای OECD به طرز قابل-ملاحظه‌ای پایین‌تر است. قطع نظر از تأثیرات منفی بحران مالی جهانی بر درآمدهای مالیاتی در سنوات ۲۰۰۹ و ۲۰۱۰ میلادی، در کشور مکزیک یک روند رو به بالا در نرخ کلی استردادها مشاهده می‌شود. از طرف دیگر، یک روند رو به پایین نیز در جمهوری اسلوواکی مشاهده می‌گردد.

-
- **مالیات بر درآمد شرکتها:** تغییر نتایج ارزیابی‌های نسبتاً کلان و پرحجم متعاقب حل اختلافات با مودیان؛ و طراحی نظام مالیاتی به گونه‌ای که امکان پیش‌پرداخت‌های مالیاتی وجود دارد و این مسئله منجر به این می‌شود که میزان مالیات پرداختی بیشتر از مبلغ نهایی مالیات باشد.
 - **مالیات بر ارزش افزوده (مالیات بر ارزش افزوده):** مختصات اقتصاد یک کشور (برای نمونه، حجم ارزش افزوده صنایع صادراتی، نسبت فروش‌های مشمول مالیات و فروش‌های مشمول نرخ صفر در اقتصاد کشور)؛ مختصات طراحی نظام مالیاتی، به ویژه حجم نرخ صفر و استفاده از نرخ‌های چندگانه؛ و تقاضاهای استرداد مالیات بر ارزش افزوده که از تورم متأثر شده‌اند و بدون کشف باقی می‌مانند اعم از آنهایی که ناشی از ترفندهای فریبکارانه‌ای هستند که برای سوء استفاده از نقطه ضعفهای موجود در کنترل‌های استرداد مالیات بر ارزش افزوده طراحی شده‌اند.

جدول ۳. درآمدهای مالیاتی و استردادها (سهم نسبی)

نسبت مجموع استردادها به جمع ناخالص درآمدهای مالیاتی (بر حسب درصد)											
نسبت استردادهای مالیاتی بر ارزش افزوده به استردادهای مالیاتی (%)		نسبت استردادهای مالیاتی بر ارزش افزوده به درآمدهای مالیاتی ناخالص									
۲۰۱۳	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۲	۲۰۱	۲۰۱۰	۲۰۰۹	۲۰۰۸	۲۰۰۷	
کشورهای عضو OECD											
استرالیا	۵۸٫۲	۵۸٫۱	۵۴٫۰	۵۳٫۸	۲۳٫۸	۲۳٫۵	۲۴٫۴	۲۵٫۰	۲۴٫۲	۲۰٫۸	۲۰٫۱
اتریش	۴۸٫۴	۹٫۸۱	۳٫۳۲	۳٫۳۲	۷٫۱۵	۵٫۱۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
بلژیک	۸٫۵۴	۲٫۵۶	۸٫۳۱	۴٫۳۲	۱٫۱۹	۸٫۱۹	n.a.	n.a.	۵٫۲۲	۳٫۲۰	n.a.
کانادا	۶٫۵۰	۲٫۴۹	۲٫۵۴	۴٫۵۳	۱٫۲۲	۲٫۲۲	۹٫۲۲	۳٫۲۳	۵٫۲۳	۹٫۱۹	۶٫۲۱
شیلی	۲٫۸۳	۵٫۷۹	۰٫۳۵	۶٫۳۵	۲٫۲۴	۴٫۲۴	۳٫۱۹	۵٫۲۱	۳٫۳۶	۰٫۲۶	۳٫۲۹
جمهوری چک	۰٫۱۰۰	۰٫۱۰۰	۱٫۴۶	۹٫۴۸	۹٫۲۹	۱٫۳۱	۲٫۳۱	۴٫۲۹	۳٫۲۹	۱٫۳۰	n.a.
دانمارک	۸٫۸۹	۳٫۸۹	۴٫۵۸	۸٫۵۷	۴٫۲۴	۹٫۲۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
استونی	۰٫۹۱	۵٫۸۸	۵٫۴۳	۶٫۴۳	۴٫۱۷	۲٫۱۸	۲٫۱۹	۸٫۱۷	۴٫۲۸	۳٫۱۸	۹٫۲۸
فنلاند	۵٫۷۴	۵٫۷۳	۴٫۴۳	۰٫۴۶	۵٫۲۱	۲٫۲۳	۱٫۲۳	۴٫۲۲	۷٫۲۲	۰٫۲۴	۷٫۲۱
فرانسه	۰٫۶۶	۸٫۶۴	۳٫۲۵	۲٫۲۶	۰٫۱۷	۵٫۱۸	۹٫۱۵	۹٫۱۶	۷٫۱۸	۹٫۱۳	۳٫۸
آلمان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
یونان	۱٫۵۱	۴٫۴۱	۸٫۱۳	۶٫۹	۳٫۷	۷٫۶	۷٫۱۰	۱۰٫۹	۹٫۹	۱٫۷	۴٫۵
مجارستان	۸٫۷۹	۲٫۷۳	۵٫۴۰	۵٫۳۹	۳٫۱۸	۴٫۱۹	۱٫۲۰	۱۸٫۲	۱۶٫۶	۶٫۱۶	۰٫۱۷
ایسلند	n.a.	n.a.	۶٫۴۰	۱٫۴۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایرلند	۴٫۴۹	۷٫۴۴	۹٫۲۱	۹٫۲۱	۳٫۱۱	۷٫۱۲	۳٫۲۹	۳۲٫۹	۱۶٫۱	۳٫۱۵	۹٫۱۳
اسرائیل	۲٫۷۰	۰٫۷۴	۳٫۷۷	۲٫۷۴	۹٫۱۸	۶٫۱۹	۸٫۱۵	۱۸٫۳	۱۶٫۳	۲٫۱۶	n.a.
ایتالیا	۲٫۴۹	۳٫۴۸	۷٫۲۵	۹٫۲۱	۵٫۱۵	۷٫۱۳	۷٫۱۲	۱۴٫۰	۱۴٫۲	۱٫۱۳	n.a.
ژاپن	۲٫۵۰	۹٫۵۰	۰٫۲۵	۷٫۲۵	۲٫۱۳	۸٫۱۳	۷٫۱۴	۱۹٫۳	۱۶٫۲	۷٫۱۳	۶٫۱۲
کره جنوبی	۸۳٫۴	۸۴٫۱	۴۸٫۵	۴۷٫۷	۲۴٫۹	۲۳٫۹	۲۴٫۹	۲۳٫۲	۲۲٫۹	۲۳٫۶	۱۸٫۹
لوکزامبورگ	۱۰۰٫۰	۱۰۰٫۰	۲۴٫۵	۲۷٫۵	۹٫۰	۱۰٫۰	۹٫۰	۸٫۵	۱٫۲	۱۰٫۵	n.a.
مکزیک	۴۳٫۲	۴۵٫۳	۳۹٫۶	۳۴٫۶	۳۴٫۱	۳۱٫۰	۲۹٫۴	۲۷٫۰	۲۸٫۳	۲۵٫۴	۲۴٫۶
هلند	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
نیوزلند	۷٫۸۴	۶٫۸۴	۵٫۴۱	۸٫۴۴	۹٫۱۷	۴٫۲۰	۹٫۱۹	۱۸٫۰	۱۸٫۴	۰٫۱۸	۶٫۱۶
نروژ	n.a.	n.a.	۹٫۵۱	۹٫۵۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
لهستان	۷٫۸۳	۱٫۸۳	۲٫۴۱	۷٫۳۸	۶٫۳۰	۱٫۲۹	۶٫۲۷	۲۷٫۰	۲۸٫۷	۳٫۲۷	n.a.
پرتغال	۳٫۶۲	۷٫۵۹	۸٫۲۷	۱٫۲۶	۵٫۱۷	۷٫۱۸	۰٫۲۰	۱۹٫۸	۲۰٫۸	۱٫۱۷	۱٫۱۶
اسلواکی	۶٫۷۶	۳٫۷۸	۸٫۵۵	۸٫۵۹	۰٫۴۶	۲٫۴۹	۰٫۶۶	۶۴٫۴	۶۰٫۹	۰٫۶۳	۵٫۶۱
اسلونی	n.a.	n.a.	۷٫۴۳	۳٫۴۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
اسپانیا	۳٫۵۱	۷٫۵۳	۵٫۳۳	۰٫۳۲	۲٫۲۳	۸٫۲۰	۹٫۲۲	۲۳٫۷	۲۹٫۷	۷٫۲۳	۱٫۱۸
سوئد	n.a.	n.a.	n.a.	۴٫۴۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سوئیس	۵٫۳۷	۰٫۳۶	۰٫۳۱	۰٫۳۱	۵٫۳۵	۹٫۳۶	۲٫۴۴	۴۵٫۹	۴۴٫۱	۵٫۴۸	n.a.
ترکیه	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۳٫۱۱	۱٫۱۲	۸٫۱۰	۱۰٫۷	۱۲٫۲	۵٫۱	۷٫۱۰
انگلستان	۰٫۷۸	۷٫۷۵	۰٫۴۲	۶٫۴۱	۵٫۱۶	۵٫۱۶	۶٫۱۸	۱۷٫۱	۱۵٫۴	۵٫۱۴	۳٫۱۳
ایالات متحده	این کشور فاقد مالیات بر ارزش افزوده است.				۸٫۱۲	۸٫۱۴	۲٫۱۷	۱۹٫۹	۱۸٫۷	۵٫۱۵	۰٫۱۱
میانگین OECD	۴٫۶۹	۲٫۶۸	۶٫۳۹	۸٫۳۹	۷٫۲۰	۱٫۲۱	۸٫۲۲	۰٫۲۳	۳٫۲۳	۳٫۲۱	۵٫۱۹

ادامه جدول ۳. درآمدهای مالیاتی و استردادها (سهم نسبی)

نسبت مجموع استردادها به جمع ناخالص درآمدهای مالیاتی (بر حسب درصد)												
نسبت استردادهای مالیاتی بر ارزش افزوده به استردادهای مالیاتی (%)		نسبت استردادهای مالیاتی بر ارزش افزوده به درآمدهای مالیاتی ناخالص		نسبت مجموع استردادها به جمع ناخالص درآمدهای مالیاتی (بر حسب درصد)								
۲۰۱۳	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۲	۲۰۰۹	۲۰۰۸	۲۰۰۷
کشورهای غیر عضو OECD												
آرژانتین	۳.۴	۰.۳	۲.۰	۱.۹	۸.۱	۶.۰	۹.۰	۳.۱	۱.۱	۴.۵۶	۷.۳۳	
برزیل	n.a.	n.a.	n.a.	۴.۵	۴.۴	۸.۵	۲.۴	۱.۳	۴.۵	۸.۱۵	۴.۳۰	
بلغارستان	۰.۲۸	۰.۳۱	۲۴.۹	۲۸.۳	۵.۲۹	۲.۳۱	۶.۳۱	۴.۶۳	۸.۶۲	۲.۹۸	۹.۹۶	
چین	n.a.	۱.۱۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
کلمبیا	n.a.	n.a.	n.a.	۱۰.۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۰.۵۲	۷.۴۳	
کاستاریکا	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
کرواسی	۸.۵	۱.۴	۶.۱	۵.۱	۹.۴	۵.۵	۲.۷	۹.۹	۵.۱۳	۷.۸۳	۰.۸۷	
قبرس	n.a.	n.a.	n.a.	۶.۷	۰.۶	۱.۴	۰.۵	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
هنگ کنگ	n.a.	۸.۱۱	۱۳.۲	۱۴.۶	۵.۱۶	۰.۱۶	۶.۱۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
هندوستان	n.a.	۱.۶	۵.۶	۶.۲	۹.۵	۰.۶	۹.۶	۴.۹	۳.۹	۰.۶۲	۶.۵۵	
اندونزی	n.a.	۷.۱	۱۵.۷	۱۴.۶	۰.۱۶	۷.۱۴	۷.۱۴	۶.۳۷	۴.۳۷	۶.۸۵	۷.۸۴	
لاتویا	۲.۱۸	۸.۱۴	۱۳.۹	۱۴.۳	۹.۱۴	۵.۱۵	۰.۱۵	۰.۳۱	۳.۲۷	۸.۸۷	۸.۸۸	
لیتوانی	۲.۷	۴.۹	۱۲.۲	۸.۱	۴.۶	۴.۶	۶.۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
مالزی	n.a.	۲.۷	۶.۲	۶.۶	۴.۷	۹.۷	۴.۷	۶.۱۷	۷.۱۶	۲.۶۳	۹.۶۱	
مالت	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
مراکش	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
رومانی	n.a.	۶.۷	۷.۳	۷.۷	۹.۸	۲.۶	۸.۶	۸.۱۲	۰.۱۴	۷.۷۵	۴.۷۴	
روسیه	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
عربستان سعودی	n.a.	۰.۰	۰.۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
سنگاپور	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
آفریقای جنوبی	۵.۱۵	۲.۱۶	۱۸.۵	۱۹.۰	۳.۱۶	۹.۱۷	۳.۱۷	۷.۴۰	۲.۳۹	۷.۷۹	۱.۸۰	
تایلند					۴.۱۶	۴.۱۶	۴.۱۶	۶.۳۳	۶.۳۳	۳.۸۳	۲.۸۱	

۲۲. **استرداد مالیات بر ارزش افزوده:** نرخ کلی استردادهای مالیات بر ارزش افزوده در سال ۲۰۱۳ (با استفاده از اطلاعات مربوط به ۴۵ مورد از ۵۱ کشور وصول‌کننده مالیات بر ارزش افزوده) به طرز قابل ملاحظه‌ای از بالاتر از «نرخ استرداد کل مالیات‌ها» است و نشانگر اهمیت مالیات بر ارزش افزوده به عنوان یکی از منابع استرداد مالیاتی است: در هفت سازمان مالیاتی (یعنی استرالیا، بلغارستان، کانادا، دانمارک، اسرائیل، نروژ و اسلوواکی) میزان استرداد مالیات بر ارزش افزوده برای سال‌های ۲۰۱۲ و ۲۰۱۳ میلادی بیش از ۵۰ درصد درآمد ناخالص مالیات بر ارزش افزوده، در یازده سازمان مالیاتی، نرخ مزبور بین ۴۰ تا ۵۰ درصد، در نه سازمان مالیاتی، بین ۳۰ الی ۴۰ درصد و در هجده سازمان مالیاتی نرخ کلی استردادها کمتر از ۳۰ درصد بوده است. در حالی که برای بسیاری از این کشورها نرخ کلی استردادهای مالیات بر ارزش افزوده تا حد زیادی قابل انتساب به حجم نسبتاً بالای صادرات است با این حال اطلاعات کشورها حاکی از اهمیت برخورداری از فرآیندهای سیستماتیک برای استرداد به موقع مالیات بر ارزش افزوده به مودیان شاکی و نیز کنترل‌ها و واریسی‌های تمکینی مناسب برای کشف ثبت نامهای فریبکارانه در سیستم مالیات بر ارزش افزوده و تقاضاهای دروغین برای استرداد است. همچنین، بیش از ۲۰ درصد سازمان‌های مالیاتی قادر به کمی‌سازی ارزش استردادها نبوده‌اند که نشانگر شکاف احتمالی در تدابیر پایش عملکرد آنهاست.

۲۳. **ارائه خدمات مودیان:** تدارک مجموعه جامعی از خدمات برای مودیان و نمایندگان آنها، از اجزای مهم عملکرد سازمان‌های مالیاتی با توجه به حجم مشتریان (مودیان) آنها و دامنه و پیچیدگی مالیات‌های وصولی است. با این حال، سازمان‌های مالیاتی با تقاضاهای رقیب و متباین بسیاری مواجه هستند. با توجه به اینکه سازمان‌های مالیاتی منابع محدودی دارند که می‌توانند آنها را به طیف وسیعی از مسئولیتهایشان تخصیص دهند بایستی درباره نحوه تخصیص این منابع با دقت تمام تصمیم‌گیری شود تا ترکیب بهینه‌ای از نتایج حاصل شود. به عنوان بخشی از این کار، باید این اطمینان حاصل شود که تقاضای خدمات با مقرون‌به‌صرفه‌ترین شیوه برآورده می‌شوند. یعنی اینکه سازمان‌های مالیاتی باید هم درباره حجم تقاضاها برای خدمات‌شان و هم در مورد بهای تمام شده کانال‌های متعددی که برای برآورده ساختن این تقاضاها استفاده می‌شوند درک کامل و دقیقی کسب کنند. در سال ۲۰۱۲ میلادی مرجع مدیریت مالیاتی سازمان^{۲۲} مطالعه‌ای تحت عنوان «عملکرد هوشمندانه‌تر در مدیریت سازمان مالیاتی: استفاده از راهبردهای مدیریت تقاضا برای نیل به اهداف خدمات مودیان» اجرا نمود، با این هدف که فرآیندهای

22 - FTA

مدیریت تقاضای خدمات سازمان‌های مالیاتی و همچنین، اقدامات سازمان‌ها در مسیر فهم علل ریشه‌ای وجود تقاضا برای خدمات شناسایی کند. مطالعه مذکور توجه سازمان‌های مالیاتی را به ضعف‌هایشان در ترتیبات حاکمیتی برای مدیریت تقاضای خدمات جلب می‌کند و آنها را تشویق به تلاش بیشتر جهت ارتقای فهم خود از حجم کار تقاضای خدمات و علل ریشه‌ای آن تقاضا می‌کند.

۲۴. **مدیریت تقاضا برای خدمات (حجم تقاضاها):** همانند مجموعه‌های قبلی، پیمایش حاضر نیز به دنبال اطلاعات مربوط به حجم درباره طبقات مختلف تقاضا برای خدمات عمده در سازمان‌های مالیاتی بود. مشاهدات و یافته‌های کلیدی به شرح ذیل هستند:

➤ **استعلامات حضوری^{۲۳}:** بسیاری از سازمان‌های (بیش از ۴۰ درصد) قادر به کمی‌سازی سطح تقاضا برای این کانال خدماتی در سال‌های ۲۰۱۲ و ۲۰۱۳ نبوده‌اند که این مسئله حاکی از ضعف دانش آنها درباره این کانال خدماتی و توانایی برای بهبود کارایی آن است؛ برای آن دسته از سازمان‌های مالیاتی که اطلاعات-شان در دسترس است نوسانات عمده‌ای در سطوح نسبی استعلامات حضوری مشاهده می‌شود؛ از کمتر از ۱ (یک) استعلام به ازای هر ۱۰۰ شهروند (در کانادا) تا بیش از ۱۶۰ استعلام به ازای هر ۱۰۰ شهروند (در پرتغال)؛ با استفاده از نرخ شاخصی (بنچمارکی) به شکل «استعلامات انجام‌شده به ازای هر یکصد نفر شهروند» برای سال‌های مالی ۲۰۱۲ و ۲۰۱۳ مشخص گردید که سازمان‌های مالیاتی فرانسه، مجارستان، پرتغال، اسپانیا و سوئد به طرز نامعمولی نرخ بالایی از استعلامات حضوری را در قیاس با دیگر کشورها داشته‌اند؛ تمامی این سازمان‌های مالیاتی شبکه‌های اداری نسبتاً وسیعی دارند (البته با توجه به عوامل جمعیت‌شناختی کشورهای متبوع‌شان)؛ بسیاری از سازمان‌های مالیاتی که حجم استعلامات حضوری شان نسبتاً بالاست در عوض، حجم استعلامات تلفنی‌شان در آنها کم است و خدمات پرداخت حضوری ارائه می‌کنند و این مسئله دال بر این است که این کشورها ظرفیت بالقوه و پتانسیل خوبی برای ارتقای کارآمدی در اثر افزایش استفاده از خدمات تلفنی و اینترنتی و خدمات پرداخت مدرن دارند؛ کشورهای استونی، فرانسه، مجارستان و پرتغال از مصادیق چنین وضعیتی هستند؛ سازمان مالیاتی کانادا پایین‌ترین نرخ تقاضای خدمات برای این کانال را دارد که ماحصل چندین سال تلاش‌های منظم و هماهنگ برای کاهش هزینه‌های خدمات حضوری است و همان‌طور که در گزارش OECD (۲۰۱۲) تشریح شده، این مسئله اخیراً منجر به

²³ - In-person inquiries

تعطیلی پیشخوان‌های^{۲۴} پرداخت و استعلام گردیده است؛ و به عنوان یک نکته مثبت، تعداد قابل توجهی از سازمان‌های مالیاتی گام‌های برداشته‌اند برای اینکه اندازه شبکه اداری‌شان را به طور قابل ملاحظه‌ای کاهش دهند، اقدامی که منطقاً انتظار می‌رود منجر به کاهش‌های چشمگیر در حجم استعلامات حضوری گردد.

➤ **استعلامات تلفنی پاسخ داده شده: در** تعداد زیادی از سازمان‌های مالیاتی، استعلام تلفنی ارائه می‌شود.

این اطلاعات همچنین نشانگر نوسان چشمگیر در نرخ نسبی تماسهای پاسخ داده شده توسط کارکنان سازمان مالیاتی در سال‌های ۲۰۱۲ و ۲۰۱۳ هستند (شاخص یا بنچمارک در اینجا تماسهای پاسخ داده شده به ازای هر یکصد نفر شهروند بوده است). این نوسان در نرخ‌ها تا حدودی به دلیل تفاوت در نقش‌های سازمان مالیاتی و دامنه مالیات‌هایی است که توسط سازمان مالیاتی مربوطه مدیریت می‌شوند. برای مثال: (۱) برخی سازمان‌های مالیاتی (مانند کانادا، نیوزلند و هلند) تکالیف و کارکردهای غیرمالیاتی عمده‌ای دارند (نظیر مدیریت مسئولیتهای مرتبط با رفاه)؛ و (۲) برخی سازمان‌های مالیاتی طیف وسیعتری از مالیات‌ها را مدیریت می‌کنند (مثال، مالیات بر مستغلات و وسائط نقلیه). تعدادی از سازمان‌های مالیاتی با نرخ پایین استعلامهای تلفنی به ازای هر یکصد نفر شهروند، همچنین شبکه اداری نسبتاً بزرگی دارند و فاقد مراکز تماس هستند یا تعداد مراکز تماس‌شان نسبتاً کم است که نشان می‌دهد ظرفیت بالقوه‌ای برای استفاده بیشتر از کانال‌های خدمات تلفنی دارند.

➤ **استعلامات تلفنی (از طریق سیستم پاسخ‌گویی صوتی تعاملی^{۲۵}): در** بیش از ۲۵ درصد

سازمان‌های مالیاتی، به وفور از این سیستم استفاده می‌شود. از طرف دیگر، پاسخهای دریافتی از تقریباً ۶۰ درصد سازمان‌های مالیاتی دال بر این است که چنین فناوری‌ای برای اهداف ارائه خدمات به مودیان استفاده نمی‌شود. اما در مقایسه با گزارش سال ۲۰۱۳، در کشورهای استرالیا، کلمبیا، لهستان، پرتغال، بریتانیا و ایالات متحده، افزایش چشمگیری در استفاده از سیستم مشاهده می‌شود.

➤ **مکاتبات نوشتاری (کاغذی):** حجم داده‌ها برای این کانال محدود به کمتر از نصف کشورهای مورد

پیمایش بوده و نشان می‌دهد که از لحاظ آمار مطلق، نوسان وسیعی در آن وجود دارد و ارقام در آن، عموماً

²⁴ - Counter

²⁵ - IVR

متماایل به مقادیر نسبتاً کم هستند (یعنی سالانه کمتر از ۲۰۰ هزار)؛ در چندین کشور طی سال ۲۰۱۳ (از جمله استرالیا (۵,۸)؛ بریتانیا (۱۸,۳) و ایالات متحده (۲۰,۸)) نرخ استفاده نسبتاً پایین بوده است.

➤ **مکاتبات نوشتاری (ایمیل):** حجم داده‌ها برای این کانال حاکی از نوسان چشمگیر به لحاظ مقدار مطلق

است اما مقادیر عموماً متماایل به مبالغ کم هستند (یعنی سالانه زیر ۲۰۰ هزار)؛ استفاده چشمگیر در سال ۲۰۱۳ میلادی در این کشورها مشاهده شده است از جمله در: آرژانتین (۳۹۰ هزار)، دانمارک (۴۴۰ هزار)، فرانسه (۷۱۰ هزار)، هندوستان (۲ میلیون و ۷۶ هزار)، مکزیک (یک میلیون و ۷۰۰ هزار)، نیوزلند (۸۰۰ هزار)، سوئد (۳۷۰ هزار) و ایالات متحده (۵ میلیون و ۷۶۰ هزار).

جدول شماره ۴. خدمات مودیان: نسبت‌های تقاضا برای خدمات

کشور	استعلامات حضوری (شخصی)؛ تعداد در هر ۱۰۰ نفر شهروند				استعلامات تلفنی (به استثنای IVR)؛ تعداد پاسخگویی‌ها به ازای هر ۱۰۰ نفر شهروند				عواملی که ممکن است بدون دلیل بر نسبت‌ها تأثیر بگذارند
	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	
	کشورهای عضو OECD								
استرالیا	۲,۹۵	۲,۴۲	۲,۱۴	۱,۹۰	۳۹,۹۰	۴۱,۹۰	۴۴,۴۵	۴۱,۰۷	ب
اتریش	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۵۷,۵۴	۸۵,۵۷	ج
بلژیک	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۶,۵۰	۶,۱۱	۵,۶۵	ج
کانادا	۰,۷۰	۰,۷۰	۰,۷۴	۰,۴۴	۴۸,۱۰	۵۱,۰۰	۴۹,۲۸	۴۷,۰۴	
شیلی	۱۳,۲۷	۱۴,۱۷	۱۵,۷۱	۱۵,۳۰	۴,۹۰	۴,۸۷	۴,۹۷	۴,۴۵	ج
دانمارک	۷,۳۰	۷,۱۰	۶,۹۸	۴,۵۶	n.a.	n.a.	۴۸,۴۸	۴۶,۴۹	
استونی	۸۰,۲۳	۳۰,۲۲	۳۳,۱۵	۳۷,۱۲	۵۰,۱۸	۲۰,۱۹	۹۲,۱۶	۵۴,۱۶	
فنلاند	n.a.	n.a.	۷۶,۲۳	۷۱,۱۹	۴۰,۱۷	۸۰,۱۹	۹۰,۳۲	۳۱,۳۸	ج
فرانسه	۲۰,۲۴	۵۰,۲۸	۲۳,۲۸	۳۶,۲۷	۲۰,۰۵	۹۰,۰۴	n.a.	n.a.	ج
یونان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۵,۰۶	
مجارستان	۵۰,۲۳	۰۰,۲۵	۲۶,۰۰	۲۳,۸۶	۸۰,۰۷	۵۰,۰۷	n.a.	n.a.	ج
ایسلند	۳۰,۱۳	۳۰,۲۳	n.a.	n.a.	۰۰,۴۳	۰۰,۴۳	n.a.	n.a.	
ایرلند	۳۰,۱۹	۰۰,۱۸	۱۶,۷۸	۱۴,۶۴	۱۰,۳۸	۶۰,۳۸	۷۰,۳۲	۱۶,۵۳	ج
اسرائیل	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۵۹,۰۷	۹۴,۰۷	
ایتالیا	۱۰,۱۶	۱۰,۱۷	۱۵,۶۵	۱۵,۹۱	۳۰,۰۳	۳۰,۰۳	n.a.	n.a.	ج
ژاپن	۳,۳۰	۲,۹۰	۳,۰۴	۳,۰۷	۴,۰۰	۴,۰۰	۴,۱۶	۳,۹۴	ج
کره جنوبی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۰۰,۰۳	۹۹,۰۲	ج
مکزیک	۳۰,۰۸	۵۰,۰۹	۸,۷۵	۷,۰۸	۴۰,۰۴	۱۰,۰۴	۵۸,۰۳	۰۴,۰۳	
هلند	۳۰,۰۵	۹۰,۰۵	۴,۸۰	۲,۹۳	۲۰,۸۳	۰۰,۸۵	۷۳,۸۴	۴۱,۸۶	ب
نیوزلند	۵۰,۰۴	۵۰,۰۴	۴,۵۱	۴,۴۷	۹۰,۹۰	۱۰,۸۴	۰۱,۷۹	۸۳,۷۳	ب
نروژ	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۵۰,۴۴	۶۰,۴۰	۰۶,۳۵	۴۳,۳۵	ج
لهستان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۸,۰۴	۳۹,۰۴	ج
پرتغال	۰۰,۱۴۱	۶۰,۱۲۲	۱۵۲,۲۴	۱۶۳,۲۵	۷۰,۰۶	۲۰,۰۹	۴۲,۱۱	۸۶,۱۵	الف و ج
اسلواکی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۰۲,۰۱	ج
اسپانیا	n.a.	n.a.	n.a.	۲۸,۵۹	۴۱,۳۶	۰۰,۱۳	۳۴,۱۳	۵۵,۱۲	ب و ج
سوئد	۱۴,۹۰	۱۶,۰۰	۲۰,۰۱	۲۳,۰۱	۴۷,۸۰	۴۶,۸۰	۱۷,۰۲	۱۴,۲۳	ج
سوئیس	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۶۰,۲۵	۶۰,۲۵	n.a.	n.a.	
ترکیه	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۴۰,۰۰	۷۰,۰۰	n.a.	n.a.	ج
انگلستان	۵,۰۰	۵,۲۰	۴,۲۴	۳,۲۰	۴۳,۹۰	۳۸,۲۰	۳۴,۳۳	۳۴,۵۵	ج
ایالات متحده	۲,۱۰	۲,۱۰	۲,۱۸	۲,۰۶	۱۱,۹۰	۱۱,۱۰	۹,۸۱	۹,۵۳	

ادامه جدول شماره ۴. خدمات مودیان: نسبت‌های تقاضا برای خدمات

کشور	استعلامات حضوری (شخصی)؛ تعداد در هر ۱۰۰ نفر شهروند				استعلامات تلفنی (به استثنای IVR): تعداد پاسخگویی‌ها به ازای هر ۱۰۰ نفر شهروند				عواملی که ممکن است بدون دلیل بر نسبت‌ها تأثیر بگذارند
	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	
	کشورهای غیر عضو OECD								
آرژانتین	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	<۰.۱	<۰.۱	۰,۷۸	۰,۹۹	ج
برزیل	۱۰,۴۰	۱۰,۳۰	۱۰,۲۹	۹,۹۹	۱,۱۰	۱,۳۰	۱,۰۲	۰,۴۲	ج
بلغارستان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۳,۱۴	۳,۷۱	
چین	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱,۰۶	۱,۲۰	
کلمبیا	۷,۲۰	۶,۹۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۵۷.۱	۴۰.۲	ج
کاستاریکا	۱,۲۵	۱,۳۴					۱,۸۷	۱,۸۵	ج
کرواسی	n.a.	n.a.					۶۴.۱	۸۸.۱	
هنگ کنگ	۲۰.۳	۹۰.۲	۳.۰۶	۳.۱۹	۴۳.۰	۴۲.۰	۵۶.۰	۴۲.۰	
هندوستان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۰۹.۰	۱۷.۰	
اندونزی	n.a.	n.a.					۱۳.۰	۱۸.۰	
لاتویا	۴۰.۲۲	۶۰.۲۶	۲۰.۵۹	۹.۹۰	۷۰.۵	۵۰.۱۰	۶۱.۱۹	۸۰.۱۹	
لیتوانی	۶۰.۵	۲۰.۳	n.a.	n.a.	۶۰.۲۲	۶۰.۲۰	۶۷.۲۱	۵۶.۲۲	
مالزی	<۰.۱	<۰.۱	۸.۴۹	۹.۱۱	۷۰.۱	۸۰.۱	۴۷.۱	۹۱.۰	الف و ج
مالت	۱۱,۵۰	۱۱,۰۰	۱۱,۹۰	۱۰,۲۴	۲۵,۵۰	۱۷,۰۰	۱۶,۶۷	۱۶,۶۷	
رومانی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۵,۷۲	۴,۹۰	ج
عربستان سعودی	n.a.	n.a.	۰.۷۴	۰.۸۷	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
سنگاپور	۶۰.۳	۸۰.۲	۱.۹۱	۱.۸۶	۲۰.۱۹	۱۰.۱۹	۷۱.۱۸	۱۵.۱۸	
آفریقای جنوبی	n.a.	n.a.	۱۲.۱۷	۱۵.۸۰	۱۰.۱۰	۱۰.۱۱	۶۷.۱۰	۶۴.۹	ج
تایلند	n.a.	n.a.					۹۳.۰	۹۸.۰	

۲۵. **استانداردهای ارائه خدمات:** در فضای «ارائه خدمات به مودیان»، کیفیت ابعاد مختلفی (برای نمونه، به موقع بودن، دقت رهنمودها و توصیه‌ها، و سهولت دسترسی به اطلاعات) دارد و انجام یک بررسی کامل درباره رویکردها و عملکرد سازمان‌های مالیاتی در این زمینه خارج از حوصله این گزارش است. به منظور مقایسه تطبیقی کشورها، این مجموعه گزارش‌ها بر تعداد محدودی از زمینه‌ها تمرکز دارند و فقط خدمات اصلی را که به مودیان ارائه می‌شود بررسی کرده‌اند. مورد دیگری که بررسی شده است حجم کار مربوط به «تقاضای خدمات» و

استانداردهایی است که برای «به موقع بودن» تعیین شده است و نیز سطح عملکردی است که در رابطه با این استانداردها حاصل شده است. جدول ۵ تا ۷ اطلاعاتی درباره شش حوزه خدمات سازمان‌های مالیاتی در اختیار می‌گذارد: استاندارد عملکرد واقعی که در عمل استفاده شده است و سطح عملکرد برای سال ۲۰۱۳ میلادی. حوزه های خدماتی که در پیمایش مورد بررسی قرار گرفته اند عبارتند از: (۱) پردازش اظهارنامه های مالیات بر اشخاص حقیقی همراه با استردادها؛ (۲) رسیدگی به اعتراضات مودیان و حل و فصل آنها؛ (۳) پردازش اظهارنامه های مالیات بر ارزش افزوده همراه با استردادها؛ (۴) ارسال یک پاسخ تفصیلی برای نامه‌های مودیان به شکل روتین و مستمر؛ (۵) پاسخگویی به استعلامات حضوری؛ و (۶) پاسخگویی به استعلامات تلفنی مودیان. مشاهدات و یافته‌های کلیدی به شرح ذیل هستند:

- استقرار استانداردها و اندازه گیری عملکرد حاصله بر مبنای این استانداردها هنوز هم در سازمان‌های مالیاتی مورد پیمایش ناپخته و ناکامل انجام می‌گیرد و کمتر از نصف سازمان‌های مالیاتی مورد پیمایش، توانسته‌اند مجموعه کاملی از استانداردها را برای تمام یا اکثر حوزه های خدماتی شناسایی کنند.
- در مورد آندسته از حوزه های خدماتی که مورد پیمایش قرار گرفته‌اند استانداردها بیش از هر چیز برای پردازش استردادهای مالیات بر ارزش افزوده و استعلامات کتبی، پاسخگویی به استعلامات تلفنی و رسیدگی به اعتراض های مودیان وجود دارند. چنین استانداردهایی کمتر درباره پردازش اظهارنامه‌های مالیات بر درآمد بوده است.
- در مورد برخی حوزه های خدماتی، استانداردهای استفاده‌شده (و سطح یا میزان خدمات حاصله) به طور قابل ملاحظه ای پرنوسان و متغیر است (برای مثال، در مورد پردازش استردادهای مالیات بر ارزش افزوده).
- داده های پیمایشی تعدادی از کشورها نمونه هایی از مصادیقی را روشن می سازند که میتوان آنها را استانداردهای شدیداً حساس^{۲۶} و سطوح برجسته‌ای از عملکرد خدمات دانست (جدول ۸ را ببینید).

²⁶ - Highly responsive standards

جدول شماره ۵. استانداردهای خدمات و عملکرد در سال ۲۰۱۳: اظهارنامه و اعتراض‌ها به PIT (مالیات بر درآمد اشخاص حقیقی)

کشور	پردازش اظهارنامه‌های PIT		رسیدگی به اعتراضات مودیان	
	استاندارد وضع شده برای پردازش اظهارنامه‌ها در سال ۲۰۱۳	نتیجه	استاندارد وضع شده برای پردازش اظهارنامه‌ها در سال ۲۰۱۳	نتیجه
کشورهای عضو OECD				
استرالیا	اظهارنامه‌های فیزیکی: ۸۰٪ پردازش در ۴۲ روز اظهارنامه‌های الکترونیکی: ۹۴٪ در ۱۲ روز	۹۰٪ ۹۷٪	۸۵٪ اختلافات طی ۲۱ روز حل شوند	۹۵٪
اتریش	پردازش طی ۲۴ روز (به طور میانگین) (هم اظهارنامه‌های فیزیکی و هم الکترونیکی)	۱۸,۵ روز	۱۰۰٪ طی ۱۴ روز	n.a.
کانادا	اظهارنامه‌های فیزیکی: ۱۰۰٪ در به طور میانگین ۴ تا ۶ هفته اظهارنامه‌های الکترونیکی: ۱۰۰٪ در به طور میانگین ۲ هفته	۴,۳ هفته ۱,۶ هفته	اعلام وصول ۸۰٪ اعتراضات طی دو روز کاری حل و فصل ۸۰٪ اختلافات طی ۳۰ روز کاری	۹۲٪ ۹۴,۳٪
شیلی	متغیر است	۱۰۰٪	---	-
دانمارک	۱۰۰٪ پردازش در ۶ هفته	۹۹٪	۱۰۰٪ طی ۹۰ روز	۸۸,۴٪
استونی	اظهارنامه‌های الکترونیکی: ۵ روز کاری (مگر اینکه نیاز به حسابرسی باشد)	۱۰۰٪	طی ۳۰ روز کاری	n.a.
فرانسه	---	-	۹۶,۵٪ اعتراضات طی یک ماه رسیدگی شوند	۹۶,۵۶٪
یونان	---	-	حل و فصل ۸۰٪ از اختلافات پیش آمده	۸۰٪
ایرلند	اظهارنامه‌های الکترونیکی: ۱۰۰٪ در پنج روز کاری	۷۷٪	پردازش طی ۲۰ روز کاری	۸۴٪
اسرائیل	طی ۹۰ روز (الزام قانونی وجود دارد)	۷۳٪	پاسخ موقت طی ۱۴ روز	n.a.
ایتالیا	۸۰٪ تا سال مالیاتی ۲۰۱۱	۷۷,۲۵٪	۱۰۰٪ طی ۲۰ روز	۹۳,۵۱٪
ژاپن	۹۵٪ در شش هفته	۹۶,۳٪	طی سه روز باید ۹۰٪ اختلافات حل شوند	۸۷,۹٪
کره جنوبی	۱۰۰٪ طی سی روز از تاریخ اتمام مهلت تسلیم اظهارنامه	n.a.	---	-
لوکزامبورگ	---	-	طی سه ماه	۹۵٪
مکزیک	اظهارنامه‌های الکترونیکی: ۱۰۰٪ در ۴۰ روز برای: الف) مودیان بزرگ؛ و ب) عموم مودیان؛ ج) اشخاص حقیقی	الف) ۸۶,۷٪ ب) ۹۵,۳٪ ج) ۹۸,۶٪	---	-
هلند	۹۸ تا ۱۰۰٪ اظهارنامه‌های تسلیمی قبل از ۱ آوریل و پرداختی تا ۱ جولای	۹۹,۹٪	۹۸ الی ۱۰۰٪ طی شش هفته حل و فصل شود	۹۸٪
نیوزلند	۸۵٪ در طی شش هفته	۸۶,۲٪	---	-

نروژ	---	-	۹۰٪ طی سه ماه	۹۱,۱٪
لهستان	همگی طی سه ماه	۱۰۰٪	---	-
پرتغال	---	-	حل و فصل طی ۱۴ تا ۱۸ روز	۱۱ روز
اسپانیا	میانگین زمان پردازش: ۳۲ روز	n.a.	میانگین زمان پردازش: ۳۲ روز	n.a.
سوئیس	---	-	در مورد مالیات بر ارزش افزوده: حل و فصل طی ۳۰ روز از زمان دریافت	۹۹,۹٪
بریتانیا	---	-	۸۰٪ طی ۱۵ روز کاری حل و فصل شود	۵۸,۴٪
ایالات متحده	۱۰۰٪ طی ۴۰ روز	۹۹٪	اقدام اولیه (۱) و تماس مقدماتی (۲) برای پرونده‌های دارای بار مالی طی سه روز؛ برای دیگر موارد پنج روز	۹۷,۲٪ (۱) ۹۵,۷٪ (۲)
کشورهای غیر عضو OECD				
آرژانتین	---	-	۸۵٪ از اعتراضات ثبت شده حل و فصل شود	۸۲٪
برزیل	---	-	پاسخدهی طی ۳۰ روز	۹۸٪
هنگ کنگ	رسیدگی به ۹۹٪ طی ۹ ماه	۹۸,۲٪	پاسخ موقت: ۹۹٪ طی هفت روز پاسخ تفصیلی: ۹۹٪ طی ۱۵ روز	۱۰۰٪ ۱۰۰٪
هندوستان	کل اظهارنامه‌ها حداکثر طی ۱۸۰ روز پردازش شوند	به طور میانگین ۱۲۱ روز	تمام اعتراضات مودیان طی ۶۰ روز حل و فصل شوند	به طور متوسط ۶۰ روز
لیتوانی	۱۰۰٪ اظهارنامه‌هایی که قبل از ۱ می تسلیم شده‌اند قبل از ۳۱ جولای پردازش شوند	۹۹,۹٪	---	-
مالزی	فیزیکی: ۷۰٪ پردازش طی ۹۰ روز از تسلیم الکترونیکی: ۷۰٪ پردازش طی ۳۰ روز از تسلیم	۹۸٪ ۹۸,۹٪	۷۰٪ موارد طی ۶۰ روز حل و فصل شود	۱۰۰٪
مالت	۱۰۰٪ طی شش ماه	۹۰٪	۸۰٪ طی پنج روز کاری و ۱۰۰٪ طی ۲۰ روز	۸۰٪
سنگاپور	پردازش ۱۰۰٪ از استردادها طی ۳۰ روز	۱۰۰٪	فیزیکی: شش روز کاری؛ دیگر انواع: چهار روز کاری	به طور میانگین ۳,۰۸ روز
آفریقای جنوبی	پردازش در کمتر از یک روز کاری	۰,۱۶ روز کاری	---	-

جدول شماره ۶. استانداردهای خدمات و عملکرد در سال ۲۰۱۳: استردادهای مالیات بر ارزش افزوده و مکاتبات مربوطه

کشور	پردازش اظهارنامه‌های مالیات بر ارزش افزوده با استرداد		ارسال پاسخ تفصیلی برای مکاتبات	
	استاندارد وضع شده برای پردازش اظهارنامه‌ها در سال ۲۰۱۳	نتیجه	استاندارد وضع شده برای پردازش در سال ۲۰۱۳	نتیجه
کشورهای عضو OECD				
استرالیا	۹۲٪ در طی ۱۴ روز (الکترونیکی) ۸۵٪ در طی ۱۴ روز (فیزیکی)	۱۰۰٪ ۹۸٪	۸۵٪ در طی ۲۸ روز	۹۲٪
اتریش	پردازش در طی به طور متوسط ۲۵ روز	۱۸,۲ روز	طی هشت هفته (مالیات بر حقوق و دستمزد: دو هفته)	n.a.
کانادا	۹۵٪ طی ۳۰ روز تقویمی	۹۳,۸٪	---	-
شیلی	۹۵٪ از درخواست‌های استرداد که توسط مودیان مشمول رژیم مطالبه معکوس ^{۲۷} ارائه می‌شوند طی دوره تعیین شده پردازش شود	۹۷,۱٪	---	-
دانمارک	۱۰۰٪ طی دو هفته پردازش شود	۹۹٪	ایمیل اساسی: ۸۰٪ طی ۵ روز؛ سایر تصمیمات: ۹۰٪ طی ۹۰ روز	۷۹٪ ۸۸,۴٪
استونی	۵ روز کاری	۱۰۰٪	۵ روز کاری	n.a.
فنلاند	۳,۶ روز	۳,۸ روز	۱۰۰٪ طی دو روز (استعلامات اینترنتی)	۸۸٪
فرانسه	۸۰٪ در کمتر از ۳۰ روز پردازش شود	۸۹,۷٪	۷۵٪ طی ۱۵ روز کاری پردازش شود	۹۰,۷٪
مجارستان	---	-	۳۰ روز کاری	۹۸٪
ایرلند	۱۰۰٪ طی دو هفته پردازش شود (اظهارنامه‌های الکترونیکی)	۱۰۰٪	۵۰٪ طی ده روز کاری؛ ۸۵٪ طی ۲۰ روز کاری و ۱۰۰٪ طی ۳۰ روز کاری	۶۸٪، ۸۵٪ و ۹۳٪
اسرائیل	طی ۹۰ روز	n.a.	پاسخ اولیه طی ۱۴ روز (طبق قانون)	n.a.
ایتالیا	۸۰٪ تا پایان سال مالیاتی ۲۰۱۱ و ۳۰٪ برای سال مالیاتی ۲۰۱۲	۹۸,۵۳٪ و ۳۱,۸۳٪	۸۰ هزار ایمیل	۱۰۴۶۴۶ ایمیل
کره جنوبی	۹۰٪ طی ۲۰ روز	۹۲,۵٪	---	-
لوکزامبورگ	تاخیر قانونی	نیل شده است	ظرف سه ماه	نیل شده است
مکزیک	الکترونیکی: ۱۰۰٪ طی ۴۰ روز برای (الف) مودیان بزرگ؛ (ب) مودیان عادی؛ و طی ۱۰، ۱۵ و ۲۰ روز برای (ج) بنگاه‌های ذی‌صلاحیت.	(الف) ۹۱,۵٪ (ب) ۹۲,۱٪ (ج) ۷۳,۴٪	۲۰ روز طبق مقررات قانونی	۶۵,۹٪ به موقع
نیوزلند	۹۵٪ ظرف چهار هفته	۹۷,۷٪	۷۵٪ ظرف سه هفته	۷۶,۶٪

²⁷ - Reverse Charge Regime

نروژ	۱۰۰٪ ظرف ۲۱ روز	n.a.	پاسخ مقدماتی ظرف ۱۵ روز کاری	n.a.
لهستان	زمان استاندارد ۶۰ روز است	۱۰۰٪		
پرتغال	۲۵ الی ۳۰ روز	۲۹,۵	۷۰ الی ۸۰ روز	۷۲,۸
		روز		روز
اسپانیا	میانگین زمان پردازش: ۳۲ روز	n.a.	---	-
سوئیس	ظرف ۳۰ روز از تاریخ دریافت	۹۹,۹٪	برای مالیات بر ارزش افزوده: ظرف ۳۰ روز از تاریخ دریافت	۹۰٪
بریتانیا	---	-	۸۰٪ ظرف ۱۵ روز کاری و ۹۵٪ ظرف ۴۰ روز کاری	۸۵٪ و ۹۷٪
ایالات متحده	n.a.	-	نامه‌های روتین: الف) پاسخ موقت ظرف ۳۰ روز؛ و ب) پاسخ نهایی طی ۴۵ روز	الف) ۱۰۰٪ ب) ۵۵ روز
کشورهای غیرعضو OECD				
قبرس	---	-	همگی ظرف ۳۰ روز	n.a.
هنگ کنگ	n.a.	-	استعلامات ساده: ۹۵٪ طی ۷ روز؛ کاری، ۹۹٪ طی ۹ روز کاری؛ استعلامات فنی: ۹۸٪ طی ۲۱ روز کاری، ۹۹٪ طی ۴۲ روز کاری؛	۹۹,۹٪ ۹۹,۹٪
لیتوانی	استرداد ظرف ۳۰ روز از تاریخ دریافت مستندات و مدارک لازمه	۷,۶ روز (میانگین)	پاسخ به ۱۰۰٪ نامه‌ها ظرف ۲۰ روز کاری	۹۹,۸٪
مالزی	---	-	ظرف مدت ۳ روز کاری	۱۰۰٪
مالت	---	-	۸۰٪ طی ۵ روز کاری و ۱۰۰٪ طی ۲۰ روز	۸۰٪
مراکش	۱۰۰٪ طی مدت سه ماه	۵۷٪	---	-
سنگاپور	۹۵٪ در طی یک ماه	۹۸,۱٪	۸۰٪ ظرف ۱۵ روز کاری	۹۲,۳٪
آفریقای جنوبی	۲۱ روز کاری	۳۱,۷ روز کاری	۷۵٪ ظرف مدت ۲۱ روز	۷۵,۱٪

جدول شماره ۷. استانداردهای خدمات و عملکرد در سال ۲۰۱۳: استعلامات حضوری و تلفنی

کشور	رسیدگی به استعلامات حضوری در ادارات مالیاتی	پاسخدهی به استعلامات تلفنی
OECD عضو	استاندارد وضع شده برای پردازش اظهارنامه‌ها در سال ۲۰۱۳	استاندارد وضع شده برای پردازش در سال ۲۰۱۳
استرالیا	۹۰٪ ظرف ۱۵ دقیقه	۸۰٪ ظرف پنج دقیقه (عمومی مردم) ۹۰٪ ظرف دو دقیقه (کارگزاران مالیاتی)
اتریش	بلافاصله	زمان انتظار حداکثر یک دقیقه
کانادا	---	۸۰٪ ظرف دو دقیقه (برای استعلامات اشخاص حقیقی و حقوقی)
شیلی	---	۸۰٪
دانمارک	---	نیل به رضایت ۳,۸ (مقیاس ۵/۱)
استونی	ظرف ۱۰ دقیقه	n.a.
فنلاند	---	۷۰٪ ظرف ۶۰ ثانیه
فرانسه	---	۶۰٪ از تماسها در پنج بار زنگ خوردن پاسخ داده شوند
یونان	---	۳۰٪ از تماسهای دریافتی ظرف کمتر از شش دقیقه پاسخ داده شود
مجارستان	زمان انتظار نباید از ۲۵ دقیقه تجاوز کند	سیستم اطلاعات عام (TTC): ۹۵٪ تماسها پاسخ داده شوند/سیستم اطلاعات ارباب رجوع (UCC): ۹۰٪ تماسها پاسخ داده شوند
ایرلند	---	PAYE ^{۲۸} : ۵۰٪ ظرف ۳۰ ثانیه، ۸۵٪ ظرف ۳ دقیقه و ۱۰۰٪ ظرف ۵ دقیقه؛ سایر موارد: همانند آنچه که برای سیستم PAYE تعیین شده است.
اسرائیل	---	۳ دقیقه (فقط برای مراکز تماس)
ایتالیا	---	یک میلیون و نهصد هزار
ژاپن	نرخ رضایت ۸۵ درصدی از خدمات	۸۷٪ (۱) نرخ رضایت ۹۵ درصدی از خدمات (۲) دریافت مشاوره ظرف ۱۵ دقیقه برای ۹۵٪ افراد
لوکزامبورگ	تعیین استاندارد با توافق طرفین	پاسخ بلافاصله در صورت ساده بودن سوال
مکزیک	---	پاسخدهی به ۸۰٪ تماسها ظرف ۲۲ ثانیه
نیوزلند	---	(۱) ظرف یک دقیقه به ۷۰٪ سوالات (۲) اولویت‌دار پاسخ داده شود (۳) ظرف ۴ دقیقه به ۷۰٪ سوالات معمولی پاسخ داده شود
نروژ	---	میانگین زمان انتظار حداکثر ۶ دقیقه

28 - PAYE: Pay-As-You-Earn System سیستم کسر مالیات از هر دریافت

پرتغال	میانگین زمان انتظار ۲۱ الی ۲۴ دقیقه	۲۱,۴۸ دقیقه	پاسخدهی به ۷۰ الی ۸۰ درصد تماسهای دریافتی	۷۲,۱٪
ترکیه	رضایت ۹۰ درصدی	۹۸٪	(۱) دریافت ۴۰۰ هزار اعلام تلفنی (۲) پاسخ به ۸۰٪ تماسها ظرف ۳۰ ثانیه	(۱) ۴۶۳,۶۳۰ (۲) ۴۳,۲۵٪
بریتانیا	---	-	پاسخگویی به ۹۰٪ تماسها	۷۹,۴٪
ایالات متحده	---	-	(۱) سطح خدمات ۷۰ درصدی (۲) میانگین سرعت پاسخگویی طی ۸۹۹ ثانیه	(۱) ۶۰,۵٪ (۲) ۱۰۵۸
کشورهای غیر عضو OECD				
آرژانتین	---	-	پاسخگویی به ۷۵٪	۷۱٪
برزیل	میانگین زمان انتظار حداکثر ۱۵ دقیقه	۱۰:۴۲ دقیقه	میانگین زمان انتظار حداکثر ۳ دقیقه و ۵۰ ثانیه	۳:۲۳ ثانیه
بلغارستان	---	-	پاسخگویی به ۹۵٪ تماسها	۹۵٪
چین	---	-	نرخ تماسهای دریافتی: ۷۵٪ تا ۸۵٪	۸۰٪
کلمبیا	---	-	پاسخگویی به ۹۰٪	۷۸٪
هنگ کنگ	زمانهای اوج (پیک): ۹۵٪ ظرف ۱۰ دقیقه	۹۹,۶٪	مه و ژوئن: ۸۵٪ ظرف ۳ دقیقه، ۹۰٪ ظرف ۴ دقیقه	۹۰,۲ ۹۳,۹, ۹۹,۱
	سایر اوقات: ۹۹٪ ظرف ۱۰ دقیقه	۱۰۰٪	دیگر ماهها: ۹۰٪ ظرف ۳ دقیقه، ۹۵٪ ظرف ۴ دقیقه	۹۹,۱
اندونزی	---	-	پاسخگویی به ۷۲٪	۸۴,۳٪
لیتوانی	---	-	پاسخگویی به ۸۰٪	۷۲٪
مالزی	حداکثر زمان انتظار ۱۵ دقیقه	۱۰۰٪	پاسخگویی به ۸۰٪ تماسها قبل از سومین زنگ	۹۵٪
مالت	---	-	میانگین زمان انتظار ۱ دقیقه	۱۰۰٪
سنگاپور	۸۰٪ ظرف ۲۰ دقیقه	۸۸,۷٪	دوره غیر اوج (غیرپیک): ۸۵٪ ظرف یک دقیقه	۸۴٪ ۸۱٪
آفریقای جنوبی	----	-	دوره اوج (پیک): ۷۰٪ ظرف یک دقیقه رفع مشکل با اولین تماس ۸۲٪	۸۴٪

فعالیت‌های مربوط به اعتبار آزمایی مالیاتی

۲۶. فعالیت‌های مربوط به حسابرسی و اعتبارسنجی مالیاتی، سهم زیادی از منابع سازمان مالیاتی را در کشورهای مورد پیمایش به خود اختصاص داده است. بر مبنای اطلاعات موجود، حدوداً ۴۰ درصد از سازمان‌های مالیاتی مورد پیمایش بیش از ۳۰ درصد از منابع انسانی (کارکنان تمام وقت) را به حسابرسی مالیاتی، تحقیق و بررسی و دیگر فعالیت‌های مرتبط با اعتبار آزمایی اختصاص داده‌اند. فقط به همین دلیل، منابعی که برای این فعالیت‌ها

مصرف می‌شوند و سهمی که این منابع در وصول مالیات و تکمین کلیِ مودیان دارند همواره مورد علاقه خاص سازمان‌های مالیاتی است.

۲۷. برای اهداف این گزارش و مجموعه گزارش‌های قبلی، «فعالیت‌های اعتبارآزمایی» به این صورت تعریف می‌شوند: فعالیت‌هایی که شامل تمامی انواع فعالیت‌هایی که نوعاً به وسیله سازمان‌های مالیاتی انجام می‌شود تا کنترل شود که آیا مودیان تعهدات مالیاتی‌شان را در اظهارنامه‌هایی که تسلیم کرده‌اند به طرز مناسبی گزارش کرده‌اند یا نه. فعالیت‌های اعتبارآزمایی اولیه‌ای که سازمان‌های مالیاتی انجام می‌دهند معمولاً با عنوان یا اصطلاح کلیِ «حسابرسی مالیاتی» یا «کنترل مالیاتی» از آنها یاد می‌شود. حسابرسی مالیاتی مشتمل بر سه نوع است: «حسابرسی میدانی»^{۲۹}، «حسابرسی اداری»^{۳۰} و «حسابرسی مکاتبه‌ای»^{۳۱}. اصطلاحاتی که کمتر استفاده می‌شوند عبارتند از: «بازرسی‌ها»^{۳۲}، «بررسی‌ها»^{۳۳} و «استعلامات»^{۳۴}. همچنین، مشخص شده است که فعالیت‌های «حسابرسی» در سازمان‌های مالیاتی مختلف از نظر دامنه، شدت، عمق و در یک کلام، ماهیت دقیق اعمالی که از نظر مقامات مالیاتی مصداق حسابرسی محسوب می‌شوند، کاملاً متفاوت هستند. همچنین، سازمان‌های مالیاتی فعالیت‌های متعدد دیگری نیز انجام می‌دهند (مانند «بررسی‌های عمیق برای کشف موارد فریب»^{۳۵}، «کنترل انطباق درآمد و مدارک مثبته»^{۳۶}، استعلامات تلفنی، «ویرایش کامپیوتری و کنترل‌های محاسباتی»، و بررسی دفاتر و ثبتها) که می‌تواند منجر به تغییراتی در بدهی مالیاتی گزارش شده توسط مودیان گردد. در این مجموعه گزارش‌ها، هدف از ارائه اطلاعات فراهم‌شده این است که تمامی اشکال فعالیت‌های اعتبارآزمایی را که سازمان‌های مالیاتی انجام می‌دهند منعکس سازد. در واقع، قرار نبود که کارهای مرتبط با اظهارنامه‌های مالیاتی و همچنین، مالیات‌ها و جرایم وصولی و فعالیت‌های مرتبط با پیگیری مودیان که اظهارنامه تسلیم نکرده‌اند، در این گزارش گنجانده شوند.

29 - Field Audit

30 - Desk Audit

31 - Correspondence Audit

32 - Examinations

33 - Investigations

34 - Enquiries

35 - in-depth fraud investigations

36 - income/document matching checks

۲۸. جداول ۹-۶ الی ۱۱-۶ نیز حجم و مقیاس حسابرسی‌های مالیاتی و فعالیت‌های اعتبارآزمایی مرتبط با آنها را بر حسب ارزش ارزیابی‌های ناشی از این فعالیت‌ها و تعداد فعالیت‌های انجام شده و مودیان مورد رسیدگی نشان می‌دهند. مشاهدات کلیدی عبارتند از موارد ذیل:

➤ تمامی طبقات مختلف مودیان: مجموع ارزش نتایج اعتبارآزمایی سازمان‌های مالیاتی (یعنی مالیات‌ها

و جرایم ارزیابی شده) به عنوان سهمی از خالص درآمدهای مالیاتی وصول شده برای سال ۲۰۱۳ بسیار پرنوسان و متغیر بوده است: چهار کشور (برزیل، مجارستان، ایتالیا و مکزیک) نتایجی بالاتر از ۸ درصد، یازده کشور نتایجی بین ۴ تا ۸ درصد، چهارده کشور نتایجی بین ۲ تا ۴ درصد، بیست کشور نتایجی کمتر از ۲ درصد خالص درآمدهای وصولی داشته‌اند؛ و هفت کشور هیچ نتایجی در ارتباط با فعالیت‌های اعتبارآزمایی نداشته‌اند؛ در مورد برزیل و ایتالیا این میزان معادل با کمی بیش از ۱۷ درصد خالص وصولی سالانه بود؛ و تعجبی هم ندارد که هر دو کشور به طور غیرمعمولی حجم بالایی از بدهی‌های مالیاتی دارند که هنوز تکلیف‌شان مشخص نشده است یا به عبارت دیگر، در مرحله حل اختلاف مالیاتی هستند (جدول ۱۲ را ببینید)؛ برای دوره زمانی پنج ساله منتهی به ۲۰۱۳ (و در مواردی که داده‌ها در دسترس است) تعداد محدودی از سازمان‌های مالیاتی (شامل شیلی، قبرس، فرانسه، اندونزی، مکزیک، لهستان، اسلونی و اسپانیا) عموماً افزایش‌های متوالی در جمع ارزش برون‌دادهای اعتبارآزمایی‌شان داشته‌اند؛ برون‌دادهای اعتبارآزمایی (یعنی تعداد فعالیت‌های تمام شده) در بین کشورها بسیار پرنوسان و متغیر است، حتی پس از اینکه داده‌های جامعه مودیان زیربط مدنظر قرار گیرد. اطلاعات کافی در دسترس نبود تا بتوانیم دلایل این نوسان و تغییر را درک کنیم اما برخی از عوامل احتمالی تاثیرگذار عبارتند از این تفاوتها: ۱) استفاده یا عدم استفاده رویه‌های ارزیابی. رسیدگی در مقابل رویه‌های خودارزیابی و خوداظهاری؛ ۲) حجم برنامه‌های کنترل اطلاعات اشخاص ثالث و سیاستهای حسابرسی محلی (برای نمونه، ترکیب انواع حسابرسی‌هایی که انجام شده‌اند)؛ و افزایش‌های مستمر و کاملاً قابل ملاحظه در تعداد فعالیت‌های اعتبارآزمایی تمام شده در طول دوره تحت پوشش را صرفاً می‌توان در سه کشور سراغ گرفت (یعنی فقط در آرژانتین، کانادا و مالزی) در حالی که در بسیاری از دیگر کشورها مقادیر طول سال‌های مورد پوشش نوسان بسیار زیادی داشته است که حاکی از ضرورت انتخاب‌های سیاستی سنجیده، تغییرات احتمالی در تفسیر «فعالیت‌های اعتبارآزمایی» و یا وجود خطا یا ناهمگونی در گردآوری داده‌هاست

➤ **مودیان بزرگ:** از بین ۳۸ سازمان مالیاتی (کشور)، در ۱۳ کشور، ارزش ارزیابی‌های مالیاتی برای مودیان بزرگ بیش از یک سوّم کل فعالیت‌های اعتبارآزمایی در سال ۲۰۱۳ بوده است؛ هفت سازمان مالیاتی از کشورهای عضو OECD که یک واحد اختصاصی برای پایش مسائل مالیاتی مودیان بزرگ دارند موفق به گزارش نتایج فعالیت‌های اعتبارآزمایی نشده‌اند (یعنی کشورهای بلژیک، رژیم اشغالگر قدس، هلند، نروژ، اسپانیا، سوئد و ترکیه) و این مسئله، جامعیت ترتیباتی را که برای پایش تمکین این دسته از مودیان طراحی شده‌اند با تردیدهای جدی مواجه می‌سازد.

➤ **اختلافات مالیاتی:** جدول ۱۰ اطلاعات مربوط به تعداد و ارزش اختلافات مالیاتی حل و فصل شده در سال‌های ۲۰۰۸ الی ۲۰۱۳ در برخی از کشورهای مورد پیمایش را نشان می‌دهد. این در حالی است که جدول ۱۱ نیز (برای همان دوره زمانی) اطلاعات مربوط به تعداد و ارزش اختلافاتی که در پایان سال مالی هنوز نهایی و حل و فصل نشده‌اند را نشان می‌دهد. همان‌طور که نشان داده خواهد شد بسیاری از کشورهای مورد پیمایش قادر به ارائه اطلاعات مربوط به این طبقه از کار نبوده‌اند؛ این در حالی است که در مورد برخی از آن کشورها هم که اطلاعات در دسترس بوده است به نسبت جمعیت مودیان در آن کشورها، نوسانات شدیدی از نظر حجم و ارزش اختلافات مشاهده می‌شود. در چنین شرایطی، فقط مشاهدات محدودی امکانپذیر بوده‌اند:

- **موارد (پرونده‌های) نهایی شده:** در کشورهایی که به طور استثنایی دارای تعداد زیادی از موارد اختلاف مالیاتی (مانند فرانسه و آلمان) سیستم بر مبنای «اصول تشخیص و ارزیابی اظهارنامه»^{۳۷} مدیریت می‌شود، بر خلاف «سیستم‌های خودتشخیصی»^{۳۸} که مدرن‌تر بوده و در اکثر کشورها مشاهده می‌شوند، در طول سالیان دراز، حجم بالای اختلافات مالیاتی یکی از ویژگی‌های رژیم‌های تشخیصی در بسیاری از کشورها بوده است و در مورد برخی از کشورها منجر به آن شده که تصمیم به استقرار «سیستم‌های خودتشخیصی» گرفته شود. یک روند افزایش اختلافات مالیاتی را در معدودی از کشورها (مثلاً در استرالیا، شیلی، ایتالیا، دانمارک و ایالات متحده) می‌

³⁷ - return assessment principles

³⁸ - self-assessment

توان مشاهده نمود هرچند که این افزایش در حالت کلی بسیار ملایم است. این در حالی است که در کشورهایی مانند کره جنوبی، روسیه و سوئد شاهد روند نزولی اختلافات مالیاتی بوده‌ایم.

– **موارد (پرونده‌های) اختلاف مالیاتی حل و فصل نشده:** به نظر می‌رسد که در تعدادی از کشورها (نظیر آرژانتین، بلژیک، برزیل، کانادا، آلمان، اندونزی، ژاپن، لاتویا، آفریقای جنوبی و تایلند) در پایان سال ۲۰۱۳ حجم نسبتاً بالایی از پرونده‌های اختلاف مالیاتی حل و فصل نشده (در برابر موارد نهایی شده در طول سال ۲۰۱۳) وجود داشته است.

جدول شماره ۸. فعالیت‌های اعتبار آزمایی: ارزش ارزیابی‌ها/خالص درآمدهای وصولی

کشور	عموم مودیان														مودیان بزرگ						
	ارزش فعالیت‌های تکمیل شده/خالص وصولی مالیات (%)							ارزش فعالیت‌های تکمیل شده/خالص وصولی مالیات (%)							ارزش فعالیت‌های تکمیل شده/خالص وصولی مالیات (%)						
	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
کشورهای عضو OECD																					
استرالیا	۲,۸	۳,۰	۳,۱	۳,۷	۳,۸	۳,۸	۳,۹	۱,۰	۱,۲	۰,۸	۱,۳	۰,۹	۰,۸	۰,۸	۱,۰	۱,۲	۰,۸	۱,۳	۰,۹	۰,۸	۰,۸
اتریش	۳,۳	۳,۲	۲,۳	۲,۴	۳,۱	۳,۰	۲,۵	۱,۹	۲,۰	۰,۹	۱,۰	۱,۷	۱,۸	۱,۱	۱,۹	۲,۰	۰,۹	۱,۰	۱,۷	۱,۸	۱,۱
بلژیک	n.a.	n.a.	۷,۹	۸,۹	۹,۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کانادا	۲,۳	۱,۳	۲,۳	۹,۳	۳,۳	۰,۳	۱,۳	۲,۱	۶,۱	۲,۱	۵,۱	۲,۱	۱,۱	۲,۱	۲,۱	۶,۱	۲,۱	۵,۱	۲,۱	۱,۱	۲,۱
شیلی	۱,۱	۸,۱	۲,۲	۶,۳	۸,۳	۳,۴	۰,۴	۲,۰	۲,۰	۱,۰	۷,۰	۸,۰	۲,۱	۵,۰	۲,۰	۲,۰	۱,۰	۷,۰	۸,۰	۲,۱	۵,۰
جمهوری چک	n.a.	۱,۷	۱,۸	۲,۵	۲,۵	۲,۶	۱,۸	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
دانمارک	n.a.	n.a.	n.a.	۲,۹	۱,۹	۳,۳	۳,۳	n.a.	n.a.	n.a.	۰,۴	۲,۱	۲,۱	۲,۶	n.a.	n.a.	n.a.	۰,۴	۰,۴	۲,۱	۲,۶
استونی	n.a.	۰,۹	۲,۰	۱,۳	۱,۰	۰,۸	۰,۸	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
فنلاند	۰,۶	۴,۴	۵,۲	۱,۰	۰,۸	۰,۸	۰,۷	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
فرانسه	۲,۲	۲,۵	۲,۹	۴,۵	۴,۴	۵,۵	۴,۹	۰,۶	۰,۸	۱,۰	۱,۶	۱,۶	۲,۱	۱,۷	۰,۶	۰,۸	۱,۰	۱,۶	۱,۶	۲,۱	۱,۷
آلمان	۳,۸	۳,۸	۴,۴	۳,۷	۳,۵	n.a.	n.a.	n.a.	۲,۷	۲,۷	۳,۲	۲,۵	۲,۶	۲,۳	۲,۷	۲,۷	۳,۲	۲,۵	۲,۶	۲,۳	۲,۳
یونان	۵,۶	۵,۶	۶,۳	۸,۵	۶,۸	۴,۸	۳,۵	۴,۱	۳,۶	۲,۹	۵,۰	۴,۸	۰,۶	۰,۷	۴,۱	۳,۶	۲,۹	۵,۰	۴,۸	۰,۶	۰,۷
مجارستان	۶,۶	۸,۶	۸,۹	۸,۷	۷,۶	۸,۰	۹,۱	۰,۶	۰,۹	۱,۰	۱,۲	۱,۱	۱,۱	۱,۳	۰,۶	۰,۹	۱,۰	۱,۲	۱,۱	۱,۱	۱,۳
ایسلند	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایرلند	۱,۳	۱,۲	۱,۶	۱,۵	۱,۵	۱,۱	۱,۲	۰,۴	۰,۳	۰,۴	۰,۳	۰,۳	۰,۲	۰,۲	۰,۴	۰,۳	۰,۴	۰,۳	۰,۳	۰,۲	۰,۲
اسرائیل	n.a.	۳,۴	۴,۲	۳,۵	۳,۵	۶,۸	۷,۸	n.a.	۰,۴	۰,۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایتالیا	۱۳,۴	۱۷,۰	۲۰,۳	۲۳,۱	۲۰,۵	۱۷,۷	n.a.	۱,۰	۲,۱	۳,۶	۳,۶	۴,۵	۳,۹	۲,۷	n.a.	۱,۰	۲,۱	۳,۶	۴,۵	۳,۹	۲,۷
ژاپن	۱,۸	۱,۶	۱,۶	۲,۰	۱,۵	۱,۳	۱,۱	۰,۵	۰,۴	۰,۳	۰,۶	۰,۳	۰,۲	۰,۲	۰,۴	۰,۳	۰,۴	۰,۳	۰,۲	۰,۲	۰,۲
کره جنوبی	۳,۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۳,۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
لوکزامبورگ	۱,۷	۰,۶	۰,۹	۰,۶	۰,۶	۰,۶	۰,۷	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
مکزیک	۵,۱	۵,۳	۶,۸	۷,۶	۷,۲	۶,۴	۸,۹	۲,۹	۳,۲	۴,۱	۴,۶	۴,۳	۴,۰	۴,۹	۲,۹	۳,۲	۴,۱	۴,۶	۴,۳	۴,۰	۴,۹
هلند	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
نیوزلند	۲,۱	۲,۸	۲,۶	۶,۲	۳,۱	۲,۴	۲,۳	۰,۷	۱,۴	۱,۲	۴,۶	۱,۶	۰,۷	۱,۲	۰,۷	۱,۴	۱,۲	۴,۶	۱,۶	۰,۷	۱,۲
نروژ	۰,۷	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۳,۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۲,۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
لهستان	۰,۲	۰,۷	۰,۸	۰,۹	۱,۰	۱,۱	۱,۵	۰,۰	۰,۲	۰,۲	۰,۳	۰,۳	۰,۴	۰,۵	۰,۰	۰,۲	۰,۲	۰,۳	۰,۳	۰,۴	۰,۵
پرتغال	۵,۰	۴,۹	۹,۰	۶,۸	۵,۵	۵,۶	۴,۱	۱,۶	۱,۲	۲,۵	۱,۷	۱,۴	۱,۹	۰,۹	۱,۶	۱,۲	۲,۵	۱,۷	۱,۴	۱,۹	۰,۹
اسلواکی	۶,۴	۸,۱	۹,۶	۱۴,۷	۱۷,۲	۶,۲	۶,۴	۰,۱	۱,۲	۰,۱	۰,۴	۰,۴	۰,۱	۰,۱	۰,۱	۱,۲	۰,۱	۰,۴	۰,۴	۰,۱	۰,۱
اسلوونی	۰,۸	۱,۲	۱,۶	۲,۴	۲,۶	۲,۵	۳,۳	n.a.	۰,۱	۰,۴	n.a.	n.a.	۰,۲	۰,۱	n.a.	۰,۴	۰,۴	n.a.	n.a.	۰,۲	۰,۱
اسپانیا	۲,۹	۳,۷	۴,۹	۵,۳	۵,۷	۶,۸	۶,۵	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سوئد	۰,۶	۰,۴	۰,۵	۰,۳	۰,۳	۰,۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سوئیس	n.a.	۰,۳	۰,۵	۰,۲	۰,۲	۰,۲	۰,۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ترکیه	۷,۸	۶,۷	۸,۱	n.a.	n.a.	۴,۸	۸,۵	۴,۵	۳,۶	۴,۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۴,۵	۳,۶	۴,۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
انگلستان	۲,۱	n.a.	n.a.	۴,۱	۳,۲	۴,۰	۴,۴	۱,۰	n.a.	n.a.	۱,۸	۱,۸	۱,۱	۱,۱	۱,۰	n.a.	n.a.	۱,۸	۱,۸	۱,۱	۱,۱
ایالات متحده	۲,۲	۲,۵	۳,۱	۳,۱	۳,۱	۲,۲	۲,۰	۰,۴	۰,۷	۰,۶	۰,۸	۰,۷	۰,۷	۰,۵	۰,۴	۰,۷	۰,۶	۰,۸	۰,۷	۰,۷	۰,۵

ادامه جدول شماره ۸. فعالیت‌های اعتبارآزمایی: ارزش ارزیابی‌ها \ خالص درآمدهای وصولی

کشور	عموم مودیان							مودیان بزرگ						
	ارزش فعالیت‌های تکمیل شده/خالص وصولی مالیات (%)							ارزش فعالیت‌های تکمیل شده/خالص وصولی مالیات (%)						
	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
کشورهای غیرعضو OECD														
آرژانتین	۲,۵	۲,۴	۲,۷	۲,۵	۲,۵	۱,۴	۱,۳	n.a.	۱,۹	۱,۹	۱,۸	۱,۸	۰,۸	۰,۶
برزیل	n.a.	n.a.	n.a.	۱,۴	۱,۵	۱۱,۷	۱۷,۲	n.a.	n.a.	n.a.	۷,۲	۸,۳	۹,۳	۱۴,۵
بلغارستان	۲,۱	۲,۰	۲,۲	۱,۶	۲,۲	۲,۷	۱,۳	۰,۸	۰,۴	۰,۶	۰,۳	۰,۷	۰,۵	۰,۲
چین	۰,۱	۰,۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کلمبیا	n.a.	n.a.	n.a.	۱,۱	۰,۹	۰,۷	۰,۷	n.a.	n.a.	n.a.	۰,۵	۰,۵	۰,۴	۰,۳
کاستاریکا	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند							n.a.	n.a.	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند				
کرواسی	۷,۰	۱,۰	۱,۳	۶,۲	۶,۳	۷,۵	۶,۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۰,۴
قبرس	۲,۰	۱,۰	۱,۳	۶,۲	۶,۳	۷,۵	۶,۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۰,۱
هنگ کنگ	n.a.	n.a.	n.a.	۲,۱	۲,۷	۳,۴	۱,۹	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
هندوستان	n.a.	n.a.	n.a.	۰,۰۴	۰,۱	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
اندونزی	n.a.	۲,۱	۲,۴	۳,۰	۲,۴	۳,۱	۴,۲	n.a.	n.a.	۰,۲	n.a.	n.a.	۱,۳	۱,۱
لاتویا	۲,۰	۲,۹	۴,۱	۴,۶	۵,۶	۴,۲	۴,۲	۰,۰۴	۰,۰۲	۰,۳	n.a.	۱,۳	۰,۵	۱,۶
لیتوانی	۰,۹	۱,۱	۲,۹	۲,۰	۱,۶	۱,۸	۱,۶	n.a.	۰,۱	۰,۳	۰,۰۱	۰,۲	۰,۱	۰,۲
مالزی	۴,۷	۲,۱	۳,۹	۳,۶	۲,۶	۱,۵	۳,۱	۰,۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
مالت	n.a.	n.a.	n.a.	۱,۱	۰,۷	۱,۲	۱,۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
مراکش	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند							۴,۲	۳,۵	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند				
رومانی	n.a.	۳,۲	۴,۵	۶,۸	۶,۰	۳,۹	۵,۴	n.a.	۰,۵	۰,۸	n.a.	n.a.	۰,۶	۱,۵
روسیه	n.a.	n.a.	n.a.	۶,۰	۴,۱	۳,۹	۳,۵	n.a.	n.a.	n.a.	۱,۷	۰,۹	۰,۹	۱,۱
عربستان سعودی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۶,۸
سنگاپور	۰,۶	۰,۵	۰,۷	۰,۹	۰,۸	۰,۷	۰,۷	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
آفریقای جنوبی	۳,۱	n.a.	n.a.	n.a.	۲,۱	۱,۷	۲,۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	<۰,۱
تایلند	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند							۱,۰	۰,۹	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند				

جدول شماره ۹. فعالیت‌های اعتبارآزمایی: تعداد تکمیل شده برای کلیه گروه‌های مودیان

کشور	تعداد فعالیت‌های اعتبارآزمایی تکمیل شده						
	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
کشورهای عضو OECD							
استرالیا	۸۰۵	۸۴۷	۱۰۴۱	۸۰۸	۸۹۸	۱۲۶۸	۷۴۹
اتریش	۷۵	۷۸	۸۱	۸۴	۸۵	۸۹	۸۸
بلژیک	۴۰۰۰	۴۰۲۶	۵۵۰۵	۴۹۹۶	۴۵۳۷	۱۴۶	۱۴۲
کانادا	۲۶۶۹	۲۸۵۶	۳۰۷۰	۲۷۲۹	۲۸۵۷	۳۵۰۳	۳۸۸۴
شیلی	۲۵۰	۳۲۶	۳۸۸	۵۴۹	۶۰۱	۵۱۲	۴۵۷
جمهوری چک	۲۲	۱۲۹	۱۳۹	۹۸	۶۸	۶۶	۵۱
دانمارک	n.a.	n.a.	n.a.	۷۴	۶۱	۵۶	۵۰
استونی	n.a.	۲	۲	۳	۳	۸	۸
فنلاند	n.a.	n.a.	n.a.	۱۴۳	۱۳۱	۱۱۸	۱۱۳
فرانسه	۵۲	۵۲	۵۲	۱۰۵۲	۱۰۵۱	۱۴۳۴	۱۳۹۰
آلمان	۴۵۳	۴۴۸	۴۳۴	۴۲۶	۴۱۱	n.a.	n.a.
یونان	۱۴	۱۳	۱۰	۱۵	۲۲	۳۸	۲۸
مجارستان	۲۴۶	۶۰	۶۰	۱۸۸	۲۰۶	۱۷۶	۱۶۳
ایسلند	n.a.	۶۳۷	۶۹۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایرلند	۲۶۶	۳۶۱	۳۷۴	۴۶۶	۵۵۸	۴۷۴	۴۶۵
اسرائیل	n.a.	n.a.	n.a.	۲۹	۲۸	۷۰	۶۲
ایتالیا	۱۴۸۶	۱۵۱	۱۳۰۹	۱۱۸۳	۱۱۵۴	۲۵۲	۲۴۶
ژاپن	۱۳۹۳	۱۴۱۷	۱۳۲۳	۱۲۷۰	۱۲۱۶	۱۳۱۰	۱۰۹۵
کره جنوبی	۱۹	۱۵	۱۵	۱۸	۱۸	۱۸	n.a.
لوکزامبورگ	۲۸	۲۹	۲۶	۳۲	۳۷	۳۹	۳۸
مکزیک	۹۶	۹۳	۸۸	۹۰	۱۰۲	۱۴	۱۰۱
هلند	۱۴۴۶	۱۵۸	۱۰۴۹	۶۹۱	۵۵۹	۹۶۶	۱۹۰
نیوزلند	۱۰	۸	۸	۸	۸	۷	۷
نروژ	n.a.	n.a.	۷۸	۶۸	۵۵	۷۰	۴۶
لهستان	۲۸۳۳	۲۹۶۴	۳۰۵۸	۳۲۹۴	۳۳۲۳	۳۴۵۰	۳۵۲۷
پرتغال	۱۲۸	۱۳۸	۱۴۳	۱۳	۹۱	۸۸	۸۰
اسلواکی	۲۵	۵۳	۵۸	۶۳	۶۱	۵۳	۵۷
اسلوونی	۶	۷۳	۸۵	۱۰۰	۱۰۳	۱۱۷	۱۴۰
اسپانیا	۴۲۴۴	۴۹۴۸	۵۳۸۶	۶۱۸۰	۷۰۳۱	۱۴۰۵	۱۴۶۴
سوئد	۵۷۸	۵۱۱	۳۷۵	۴۵۵	۴۸۹	۴۹۵	۴۳۵
سوئیس	۹	۱۰	۱۰	۸	۸	۱۰	۱۰
ترکیه	۱۳۶	۵۸	۶۸	n.a.	n.a.	۴۷	۷۱
انگلستان	۲۲۰	n.a.	n.a.	۸۰۴	۶۷۹	۶۷۷	۷۹۵
ایالات متحده	۶۳۱۰	۶۳۷۱	۶۵۸۴	۷۲۴۶	۷۸۲۲	۷۲۸۱	۶۷۵۶

ادامه جدول شماره ۹. فعالیت‌های اعتبار آزمایی: تعداد تکمیل شده برای کلیه گروه‌های مودیان

کشور	تعداد فعالیت‌های اعتبار آزمایی تکمیل شده					
	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲
کشورهای غیر عضو OECD						
آرژانتین	۴۳	۱۶۲	۱۴۶	۱۹۶	۱۹۳	۱۵۳
برزیل	n.a.	n.a.	n.a.	۲۴	۲۱	۱۸
بلغارستان	۲۴۳	۲۸۳	۱۶۸	n.a.	n.a.	۹۹
چین	۵۴۰	۴۴۰	۳۱۳	n.a.	n.a.	۱۹۱
کلمبیا	n.a.	n.a.	n.a.	۵۸	۵۵	۶۶
کاستاریکا	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند					
کرواسی						۸
قبرس	۲۱	۱۸	۲۱	۵۲	۳۰	۳۳
هنگ کنگ	n.a.	n.a.	n.a.	۸۱	۹۲	۱۰۴
هندوستان		۳۸۰	۵۵۳	۳۳۱	۳۵۵	n.a.
اندونزی	۶۸	۲۱	۶۹	۶۵	۶۱	۳۵
لاتویا	۲۱	۲۸	۲۱	۱۰	۹	۸
لیتوانی	۳۷	۳۲	۳۳	۲۹	۳۹	۸۷
مالزی	۲۸۹	۱۰۸۶	۱۳۹۰	۱۷۳۲	۱۹۱	۱۹۳۵
مالت	۱	۳	۲	۰,۳	۰,۳	۱
مراکش	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند					
رومانی	۵۴	۶۱	۶۰	۷۱	۶۲	۹۹
روسیه	۲۳۴۷	۳۰۳۰	۲۸۱۶	۲۳۴۲	۲۱۷۱	n.a.
عربستان سعودی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سنگاپور	۶	۷	۸	۸	۱۰	۱۲
آفریقای جنوبی	۷۴	n.a.	n.a.	n.a.	۱۱۶۹	۱۰۵۶
تایلند	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند					
						۶۴

جدول شماره ۱۰. اختلافات مالیاتی در مرحله رسیدگی اداری: پرونده‌های مختومه (تعیین تکلیف شده)

کشور	تعداد پرونده‌هایی که در این سال مختومه شده‌اند						مبلغ مالیات پرونده‌هایی که در این سال مختومه شده‌اند (بر حسب میلیون واحد ارز محلی)					
	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
کشورهای عضو OECD												
استرالیا	۱۶۷۸۸	۱۸۶۳۸	۲۱۸۰۷	۲۴۵۱۳	۳۳۲۷۲	۳۲۶۴۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
اتریش	۱۳۳۹۴۲	۱۳۶۳۶۱	۱۴۵۵۳۹	۱۴۵۴۴۰	۱۳۵۴۴۹	۱۳۱۸۶۵	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
بلژیک	n.a.	n.a.	۴۱۱۸	۳۵۳۴	۷۵۱۲۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کانادا	۶۵۶۶۳	۶۶۶۳۷	۴۶۳۵۴	۵۰۴۸۵	۵۷۵۹۰	۵۵۸۸۵	۳۵۵۰	۳۲۷۰	۵۳۱۵	۴۲۱۶	۳۸۳۷	۴۳۰۸
شیلی	۲۱۴۴	۲۱۵۴	۱۸۶۷	۲۷۳۸	۴۰۰۸	۳۰۰۴	n.a.	n.a.	۱۶۷۸۸۶	۱۸۱۱۲۸	۷۴۶۳۸۸	۳۴۹۸۵ ۲
جمهوری چک	۲۴۳۷۱	۲۳۱۵۲	۲۱۰۰۸	۵۲۳۵	۵۴۹۱	۴۴۸۱	۲۶۶۰	۳۰۱۵	۱۹۲۵	۳۷۷	۵۳۳	۵۲۰۲
دانمارک	n.a.	n.a.	۶۷۶۱۵	۹۳۴۴۸	۶۵۴۶۰	۱۲۸۷۴۷	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
استونی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۴۷۵	۶۶۹	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۳	۵۵۳
فنلاند	۷۸۵۳۰	۷۳۱۱۳	۶۶۴۰۶	۶۴۵۴۸	۸۰۸۰۶	۶۸۳۹۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
فرانسه	۳۷۷۰۵۲	۳۸۲۲۹۱	۳۶۱۵۷۴	۳۵۸۰۴۵	۳۵۵۲۸۲	۳۵۰۱۲۵	n.a.	n.a.	۱۹۲۷۱	۱۰۴۱۵	۷۸۹۰	۷۳۰۰
	۳	۲	۴	۴	۳	۹						
آلمان	۵۵۳۶۳۵	۶۱۰۵۸۴	۵۲۵۲۵۹	۴۱۴۹۵۴	۳۶۴۸۰۷	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	۳	۱	۲	۳	۳							
یونان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
مجارستان	۱۴۵۱۸	۱۹۲۳	۱۲۳۱۸	۱۲۶۵۴	۱۴۱۲۷	۱۲۹۷۳	n.a.	n.a.	۳۹۸۴۸	۴۷۹۴۱	۴۷۳۳۷	۵۱۷۷۸
ایسلند	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۲۰۹۸۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایرلند	۵۹	۴۵	۶۳	۷۴	۱۱۰	۹	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
اسرائیل	۳۶۱۰۲	۳۸۸۹۶	n.a.	n.a.	۵۴۷۷	۴۷۵۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۶۹۱۴	۶۸۱۵
ایتالیا	n.a.	n.a.	۲۲۳۴۵۸	۱۹۶۱۳۵	۸۴۰۵۲	۱۰۱۴۸۵	n.a.	n.a.	۴۵۶۴۸	۴۰۱۳۸	۴۴۶۴	۴۲۵۳
ژاپن	۷۳۶۰	۸۱۲۷	۷۵۹۰	۸۴۶۳	۷۴۷۸	۶۹۰۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کره جنوبی	۹۸۷۲	۹۶۶۷	۵۹۴۰	۵۹۰۵	۵۹۵۳	۵۴۴۳	۲۶۹۳۲۰	۲۷۶۵۲۷	۱۰۱۰۵۰	۱۸۴۵۲۶	۱۶۵۱۲۰	۱۸۴۲۱
							۵	۷	۲	۲	۳	۹۲
لوکزامبورگ	۴۸۸	۴۶۵	۴۱۹	۲۹۴	۳۹۰	۴۳۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
مکزیک	۳۳۲۹۴	۳۳۷۰۹	۲۸۸۲۹	۳۱۹۹۰	۳۲۶۶۳	۲۰۷۵۷	۶۲۳۳۳	۷۰۴۵۹	۶۹۶۹۶	۱۱۷۵۴۶	۱۰۰۷۷۵	۱۸۴۵۱ ۹
هلند	۳۵۲۰۰۰	۳۴۲۰۰۰	۴۰۰۰۰۹	۴۳۹۰۳۳	۴۷۳۰۰۰	۴۱۲۰۰۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
نیوزلند	۶۶	۶۱	۸۶	۹۰	۷۵	۶۶	۷۹	۲۱۴	۲۳۴	۳۸	۱۲۴	۳۵۸
نروژ	۶۴۵۲۷	۶۴۹۰۲	۶۴۵۷۲	۸۲۲۷۰	۹۷۹۲۶	۸۷۲۹۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
لهستان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
پرتغال	۶۱۵۴۱	۶۶۵۲۲	۵۲۶۸۴	۴۹۷۵۶	۴۴۰۰۱	۵۲۰۹۹	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۰۴۱	۲۵۷
اسلواکی	۴۴۷۸	۵۴۵۵	۴۷۳۷	۵۵۹۰	۴۵۵۵	۵۶۹۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
اسلوونی	۱۵۰۲۵	۲۷۲۳۰	۱۳۶۱۸	۱۹۹۹	۱۲۵۵۸	۱۴۶۶۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
اسپانیا	۱۵۳۴۷۸	۱۷۱۳۲۳	۱۶۴۰۰۰	۱۸۴۶۷۰	۱۹۰۳۷۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سوئد	۱۱۵۰۰	۱۰۱۰۰	۹۳۰۰	۸۹۰۰	۹۹۰۰	۹۸۰۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سوئیس	n.a.	n.a.	۱۷۱	۱۹۶	۴۷۱	۵۲۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ترکیه	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
بریتانیا	n.a.	n.a.	۴۶۰۴۵	۵۶۲۲۸	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایالات متحده	۱۰۶۷۲۲	۱۱۲۸۸۶	۱۳۳۰۹۰	۱۴۲۵۵۳	۱۴۴۴۵۳	۱۳۱۱۷۶	۲۶۴۷۵	۲۵۲۸۶	۲۵۸۲۷	۲۳۶۹۱	۲۹۷۶۱	۳۲۹۸۹

ادامه جدول شماره ۱۰. اختلافات مالیاتی در مرحله رسیدگی اداری: پرونده‌های مختومه (تعیین تکلیف شده)

کشور	تعداد پرونده‌هایی که در این سال مختومه شده‌اند						مبلغ مالیات پرونده‌هایی که در این سال مختومه شده‌اند (بر حسب میلیون واحد ارز محلی)					
	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
کشورهای غیر عضو OECD												
آرژانتین	n.a.	n.a.	۱۱۴۲	۹۲۹	۱۸۶۸	۱۷۵۵	n.a.	n.a.	۳۴۲	۴۱۲	۴۷۸	۷۹۷
برزیل	n.a.	n.a.	۸۵۵۹۷	۹۳۴۰۴	۷۱۴۳۹	۹۳۹۶۳	n.a.	n.a.	۹۴۰۰۰	۱۰۴۰۰	۸۶۹۷۵	۱۲۶۰۲۳
بلغارستان	۲۸۹۱	۳۷۲۸	۴۱۸۵	۴۸۵۸	۴۴۷۹	۴۱۵۲	۳۳۱	۶۳۳	۸۲۳	۱۰۱۷	۹۴۷	۷۰۴
چین	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کلمبیا	n.a.	n.a.	۲۳۳۴	۳۰۱۹	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۹۴۶۳۴	۹۶۱۰۱	۷۲۷۸۸۱	۱۳۵۱۸۴
									۲	۲		۵
کاستاریکا	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند						این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند					
کرواسی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
قبرس	۸۸	۹۵	۴۷	۵۳	۱۲	۰	۶	۳	۱	۵۱	۹	۰
هنگ کنگ	n.a.	n.a.	۶۸۵۲۵	۶۶۱۸۶	۷۰۳۶۵	۷۰۱۲۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
هندوستان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۲۵۹۵۵۶	۲۸۷۴۴۳
											۶	۸
اندونزی	۱۵۹	۱۸۶۱۳	۱۲۵۲۴	۱۶۱۳۰	۱۵۷۹۰	۱۴۲۸۶	۸۲۴۶۱	۱۵۱۰۸۷	n.a.	n.a.	۱۴۳۰۷۵	۱۴۷۲۰۱
	۰۴						۶۹	۰۴			۵۸	۷۳
لاتویا	۳۰۹	۲۶۵	۳۱۱	۲۷۴	۳۸۶	۷۵۸	۳۶	n.a.	۱۳	۱	۳۱	۴۰
لیتوانی	۴۹۲	۶۱۴	۴۷۴	۳۸۱	۱۲۲	۹۹	۱۳۹	۲۷۷	۱۷۵	۱۲۴	۲۶	۲۷
مالزی	۱۳۹	۲۷۷	۱۱۳	۱۰۱	۲۱۵	۲۶۵	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
مالت	۲۵۶	۱۸۶۶	n.a.	۱۱۳	۱۳۵	۶۱	n.a.	n.a.	۱۵۱	n.a.	n.a.	n.a.
	۱											
مراکش	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند						این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند					
											n.a.	n.a.
رومانی	۴۷۳	۴۶۷	۴۰۱	۴۹۳	۱۹۰۳۹	۱۱۴۸۹	۲۰۱۳	۱۶۴۱	۳۰۸۸	۶۰۳۱	۸۱۱۷	۵۷۰۵
روسیه	۴۵۷	۵۹۰۳۷	۵۲۹۱۳	۴۸۷۰۶	۴۳۷۷۱	۳۹۶۲۳	۱۶۱۴۱	۲۸۱۱۴	۳۴۶۹۵	۳۲۲۴۸	۳۴۹۶۴۶	۳۵۳۲۶۳
	۶۵						۸		۴	۹		
عربستان سعودی	۱۱۸	۱۳۶	۲۳۸	۲۸۸	۵۳۰	۸۰۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۳۶۷	۵۳۹
سنگاپور	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
آفریقای جنوبی	۴۱۰	۴۲۷	۴۳۸	۴۵۹	۳۹۳	۴۵۳	n.a.	n.a.	۴۵۶۷	۴۶۷۹	۵۷۹۲	۶۹۳۷
تایلند	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند						این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند					
											۲۰۳۴	۹۵۲

جدول شماره ۱۱. اختلافات مالیاتی در مرحله رسیدگی اداری: پرونده‌های مفتوح (غیرمختومه) در پایان سال مالی

کشور	تعداد پرونده‌هایی که در پایان سال مفتوح هستند						مبلغ مالیات پرونده‌هایی که در پایان این سال هنوز مفتوح هستند (بر حسب میلیون واحد ارز محلی)					
	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
کشورهای عضو OECD												
استرالیا	۲۷۱۴	۳۴۵۸	۴۴۵۰	۴۶۹۳	۵۵۶۵	۴۴۳۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
اتریش	n.a.	n.a.	۱۸۰۶۵	۱۵۶۳۸	۱۵۱۲۲	۱۱۷۴۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
بلژیک	n.a.	n.a.	۱۹۹۳۲	۲۱۱۳۹	۸۹۲۶۱	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کانادا	۸۰۵۵۱	۱۰۹۳۶۴	۱۵۸۴۵۴	۱۹۱۱۶۸	۲۰۳۷۵۱	۲۱۵۶۶۸	۱۰۶۰۰	۱۴۷۸۰	۱۲۵۵۳	۱۳۸۴۹	۱۹۷۰۸	۲۱۷۴۰
شیلی	۱۷۸	۱۶۹	۱۳۱	۴۵۹	۱۰۱۲	۱۵۱۸	n.a.	n.a.	۳۵۶۷۳	۱۰۴۰۶۹	۱۸۶۸۵۶	۲۵۳۷۸
جمهوری چک	۵۷۲۴	۴۱۶۰	۳۸۱۸	۳۶۶۲	۳۷۷۲	۳۲۷۴	۴۶۷۵	۲۵۳۸	۹۳۷	۴۰۷۶	۹۹۰	۴۲۳۹
دانمارک	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
استونی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۹	۲۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
فنلاند	۳۷۰۴۳	۳۲۳۴۵	۳۲۴۰۶	۳۹۰۸۹	۲۵۹۳۸	۲۴۹۳۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
فرانسه	n.a.	n.a.	۱۶۲۸۵۰	۱۶۶۱۲۵	۱۹۷۷۵۹	۲۰۸۸۴۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
آلمان	۶۶۸۱۴۴	۵۷۹۵۳۳۲	۴۳۰۸۲۴۹	۳۶۴۸۷۰۵	۴۰۲۴۳۲۵	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
یونان	n.a.	n.a.	n.a.	۱۵۵۸۳۱	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
مجارستان	۱۵۹۹۰	۲۲۹۲	۱۶۴۹	۱۹۶۶	۲۳۰۱	۲۲۱۹	n.a.	n.a.	۶۴۳۶۴	۵۲۰۷۵	۶۰۱۶۸	۸۵۲۰۶
ایسلند	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۲۳۹۶	۳۲۶۵	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایرلند	۶	۷	۸	۱	۶	۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
اسرائیل	۷۲۱	۶۷۳	n.a.	n.a.	۲۶۶	۳۵۸	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایتالیا	۱۰۷۶۹	۹۳۸۸	۵۲۸۷۳۰	۵۶۱۲۴۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۸۸۰۰۶	۱۰۸۶۵۲	n.a.	n.a.
ژاپن	۳۳۳۰	۳۳۹۷	۳۸۵۶	۳۵۸۰	۳۴۸۶	۳۶۰۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کره جنوبی	۱۹۱۱	۲۰۱۸	۶۵۳	۵۳۴	۵۹۲	۵۴۴	۲۹۷۷۲۴۷	۲۹۰۰۱۲۹	۲۹۹۴۸۱	۱۷۳۵۸۸	۳۱۱۳۷۶	۲۰۵۱۳۲
لوکزامبورگ	n.a.	۳۱۲	۲۸۰	۱۹۶	۱۸	۱۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
مکزیک	۲۰۰۶	۳۴۰۳	۳۷۳۵	۵۰۱۸	۳۵۷۶	۳۴۲۲	۳۸۰۰۸	۱۳۶۱۳	۶۴۶۸۳	۸۶۹۱۷	۳۱۰۹۸۳	۸۷۱۱۱
هلند	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
نیوزلند	۲۴	۱۸	۲۱	۱۶	۸	۳	۱۰۰	۱۶۳	۵	۲۳	۲	۱۴
نروژ	n.a.	n.a.	n.a.	۲۱۹۲۱	۱۳۹۰۹	۱۱۸۳۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
لهستان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
پرتغال	۱۶۷۲۴	۶۱۶۵	۳۸۱۵	۳۵۶۱	۲۳۶۰	۳۲۹۱	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۲۶۱	۱۹۸
اسلواکی	۹۸۱	۷۲۵	۹۷۵	۱۲۷۱	۸۹۶	۹۸۵	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
اسلوونی	۳۶۶۰	۳۲۲۱	۲۳۳۷	۱۸۰۰	۲۶۹۵	۴۱۲۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
اسپانیا	n.a.	n.a.	۱۸۶۹۶۹	۲۲۰۴۸۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سوئد	۱۸۰۰	۱۷۰۰	۱۲۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سوئیس	n.a.	n.a.	۲۵۸	۲۲۰	۴۶۵	۵۵۷	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ترکیه	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
بریتانیا	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایالات متحده	۵۹۸۹۹	۷۲۰۰۲	۷۲۷۷۹	۷۶۶۳۳	۶۶۲۹۳	۵۹۴۴۶	۶۱۶۹۳	۶۴۶۲۳	۶۶۱۸۳	۶۷۸۳۶	۶۶۸۲۷	۵۷۸۶۸

ادامه جدول شماره ۱۱. اختلافات مالیاتی در مرحله رسیدگی اداری: پرونده‌های مفتوح (غیرمختومه) در پایان سال مالی

کشور	تعداد پرونده‌هایی که در پایان سال مفتوح هستند						مبلغ مالیات پرونده‌هایی که در پایان این سال هنوز مفتوح هستند (بر حسب میلیون واحد ارز محلی)						
	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	
کشورهای غیر عضو OECD													
آرژانتین	n.a.	n.a.	۱۸۹۸	۱۸۹۱	۱۸۳۱	۲۳۶۳	n.a.	n.a.	۱۴۲۵	۲۰۶۸	۱۹۸۳	۳۰۵۵	
برزیل	n.a.	n.a.	۱۷۸۰۸۱	۱۷۴۸۴۹	۲۰۱۰۷۷	۲۰۹۷۷۷	n.a.	n.a.	۵۳۰۰۰	۵۱۰۰۰	۸۳۳۶۰	۱۱۸۰۰۵	
بلغارستان	۶۲۴	۷۶۹	۹۲۹	۱۵۹۰	۱۷۸۱	۱۷۲۲	۱۶۷	۱۷۹	۲۳۷	n.a.	۳۷۸	۳۳۴	
چین	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
کلمبیا	n.a.	n.a.	۲۹۴۰	۲۰۶۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۷۳۳۰۹۹	۱۳۵۵۴۶۳	۷۸۹۹۸۱	۱۳۸۳۰۵۵	
کاستاریکا	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند						۲۱۹	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند					
کرواسی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
قبرس	۱۴۲	۸۷	۲۵	۳۱	۳	۷	۱۳۳	۵۵	۳۵	۹	۲	۳	
هنگ کنگ	n.a.	n.a.	۲۵۸۲۶	۳۶۶۸۹	۲۸۹۸۶	۳۱۱۶۵	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
هندوستان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
اندونزی	۶۲۸۴	۷۳۲۶	۹۵۸۰	۹۳۸۴	۸۵۶۹	۹۱۶۱	۱۶۳۷	۱۶۱۳۴۴۶۸	۲۶۳۱۵۹۰۳	۱۳۴۲۰۱۹۶	۱۴۶۸۲۷۴۸	۲۹۰۶۵۵۹۰	
لاتویا	۳۵۵	۳۱۲	۴۰۹	۴۲۱	۶۱۸	۵۸۷	۴۹	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
لیتوانی	۷۷	۵۱	۱۷	۲۴	۹۲	۸۸	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
مالزی	n.a.	n.a.	۲۴	۱۹	۵۱	۱۲۵	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
مالت	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۲۱۱	۱۲۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
مراکش	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند						۲۵۹۲۰	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند					
رومانی	۱۰۴	۲۱۷	۳۰۷	۳۶۸	۲۱۰۹	۲۳۶۳	۲۸۲	۹۷۷	۳۱۵۸	۲۹۵۲	۱۵۰۷	۳۳۰۴	
روسیه	۴۵۶۸	۵۰۵۸	۵۰۳۱	۳۷۷۷	۲۹۶۵	۲۵۱۰	n.a.	۵۰۳۱	۳۷۷۷	۳۲۵۲	n.a.	n.a.	
عربستان سعودی	n.a.	۴۴	n.a.	۳۹۱	۳۰۲	۱۰۹۸	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۴۹۹	۳۴۶	
سنگاپور	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
آفریقای جنوبی	n.a.	n.a.	۵۶۹	۵۰۵	۶۱۲	۶۸۸	n.a.	n.a.	۷۸۹۵	۱۰۳۷۳	۱۲۸۰۷	۱۳۱۴۸	
تایلند	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند						۱۰۱۹	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند					
	۹۵۲	۲۰۳۴											

بدهی‌های مالیاتی و وصول آنها

۲۹. وصول (گردآوری) بدهی‌های مالیاتی، دیگر مسئولیت مهم تقریباً تمامی سازمان‌های مالیاتی دنیاست. همان‌طور که ذکر شد سازمان‌های مالیاتی نوعاً واحد سازمانی ویژه‌ای را به وصول بدهی‌های مالیاتی اختصاص می‌دهند تا عدم پرداخت مالیات توسط مودیان را پیگیری کند. در بسیاری از کشورها، حجم قابل ملاحظه‌ای از منابع انسانی را به کار می‌گیرند تا از پرداخت بدهی‌های مالیاتی معوق اطمینان حاصل کنند و اکثر سازمان‌های مالیاتی طیف وسیعی از اختیارات اعطا شده است تا عملیات وصول بدهی‌های مالیاتی معوق را با هزینه اثربخشی مناسبی به انجام رسانند.

تجارب موفق در وصول بدهی‌های مالیاتی

۳۰. در سال‌های ۲۰۱۳ و ۲۰۱۴ میلادی سازمان مطالعه‌ای دربارهٔ تجارب و فعالیت‌های سازمان‌های مالیاتی ۱۴ کشور مختلف در زمینه وصول بدهی‌های مالیاتی به انجام رسانید. گزارش مطالعه که در اکتبر ۲۰۱۴ منتشر گردید حاوی مصادیق و نمونه‌های فراوانی بود و این امر، گزارش مزبور را به منبعی بی‌نظیر و ارزشمند برای رجوع سازمان‌های مالیاتی تبدیل ساخته است. در زیر خلاصه‌ای از مختصات ضروری پیرامون عملکردها و تجارب سازمان‌های مالیاتی شرکت‌کننده در مطالعه آمده است. ویژگی‌های ضروری واحد مدرن وصول بدهی‌های مالیاتی عبارتند از:

➤ **تجزیه و تحلیل‌های پیشرفته**^{۳۹}. سازمان‌های مالیاتی در گذشته چه بسا بیشتر بر مدیریت بدهی‌ها تمرکز میکردند تا بر خود بدهکارها. همچنین، با همه بدهی‌ها به طور یکسان رفتار می‌شد یعنی اینکه برای مثال به هر یک از بدهکاران مالیاتی نامه کتبی جهت یادآوری بدهکاری شان ارسال می‌نمودند حتی زمانی که تجربیات نشان می‌دادند که بسیاری از مودیان این گونه نامه‌ها را نادیده می‌گیرند. بکارگیری تجزیه و تحلیل‌های پیشرفته این امکان را فراهم می‌کند تا از کلیه اطلاعاتی که سازمان‌های مالیاتی درباره مودیان دارند استفاده شود تا با مداخلات صحیح در زمان مناسب و صحیح، بدهکاران مالیاتی به طور دقیق مورد هدف قرار گیرند. این امر هزینه مداخلات غیراثربخش را حذف نموده و جریان درآمدی را بهبود می‌بخشد. همچنین، فنون تجزیه و تحلیل پیشرفته این امکان را فراهم می‌کند تا مداخلات مختلف را

³⁹ - Advanced Analytics

آزموده و اثربخشی هر کدام را به سرعت ارزیابی نمود. در نتیجه، برخی از کشورها قادر بوده‌اند تا با هزینه بسیار اندکی به نتایج مثبت شگرفی نایل آیند.

➤ **راهبردهای مداخله^{۴۰}**. واحد وصول بدهی‌های مالیاتی باید قادر به انتخاب از میان طیف وسیعی از مداخلات باشد. مداخلات می‌توانند از تدابیر و اقدامات نرم و ملایم (که طراحی شده‌اند تا ابتدا به ساکن، مانع از ایجاد بدهی توسط مودیان شوند) تا تدابیر سختگیرانه را شامل شوند. در گزارش مزبور شمار فراوانی از فنون و تکنیکهای وصول و بازیافت بدهی‌ها که امروزه توسط کشورهای عضو سازمان استفاده می‌شوند تشریح شده است.

➤ **مراکز تماس^{۴۱}**. مراکز تماس برون‌سازمانی^{۴۲} عموماً در واحدهای وصول بدهی بخش خصوصی استفاده می‌شوند چرا که تعقیب و پیگیری تعداد انبوهی از مطالبات را به طرز کارآمدی امکانپذیر می‌سازند. سازمان‌های مالیاتی نیز به شکل فزاینده‌ای در حال گسترش استفاده از مراکز تماس برون‌سازمانی هستند. گزارش مذکور، شیوه‌هایی را که عموماً برای سازماندهی مراکز تماس وصول بدهی استفاده می‌شوند و نحوه مدیریت جریان کار در آنها را تشریح می‌کند. در گزارش، قابلیت‌هایی که مراکز تماس برون‌سازمانی باید داشته باشند (از منظر فناوری و کارکنان شاغل در آنها) مورد بحث قرار گرفته است. همچنین، رویکردهای رایجی که برای اندازه‌گیری و مدیریت عملکرد در مراکز تماس استفاده می‌شوند در گزارش تشریح شده است.

➤ **سازمان**. وصول بدهی یک حوزه تخصصی است و به همین شکل نیز سازماندهی می‌شود. منطقی است که برخی انواع خاص از مودیان را با هم در یک گروه جای دهیم برای مثال، کسب و کارهای بزرگ. در مورد تعداد پرشماری از بدهکاران در بخش کسب و کارهای کوچک و متوسط، مهم تر این است که از تجزیه و تحلیل برای انتخاب مداخله صحیح استفاده کنیم. بنابراین، میتوانیم واحد وصول بدهی را بر مبنای فعالیت‌های کلیدی سازماندهی کنیم برای نمونه، «مدیریت مرکز تماس»، «تسویه حساب» و «مداخلات حضوری». اگر قرار باشد که عملیات روزمره واحد وصول بدهی‌ها با نتایج و بروندادهای مطلوب مطابقت داشته باشد انتخاب نماگر عملکرد کلیدی صحیح، ضروری است. رفتار بدهکاران پویا و دینامیک است

⁴⁰ - Treatment Strategies

⁴¹ - Call Centers

⁴² - Outbound Call Centers

بنابراین، تعهد و التزام به بهبود مستمر باعث حصول اطمینان از این خواهد شد که سازمان به تغییرات اینچنینی پاسخگویی مناسب دارد.

➤ **بدهکارانی که به خارج رفته‌اند.** از آنجایی که حرکت افراد و کسب و کارها در سطح جهان روز به روز در حال افزایش بوده است تعداد بدهکارانی که کشور محل محل وقوع بدهی را ترک می‌کنند نیز در حال افزایش است. یکی از راه‌های مقابله با این مشکل، همیاری و همکاری بین‌المللی است علی‌الخصوص، همکاری به شکل گنجاندن موادی در رابطه با وصول بدهی‌های مالیاتی در قراردادهای بین کشورها. در این گزارش، چالشهایی که سازمان‌های مالیاتی با آنها مواجهند و نیز ابزارها و فنون مقابله با این چالشها تشریح شده‌اند.

عملکرد در زمینه وصول بدهی‌های مالیاتی

۳۱. به منظور اهداف پیمایشی و مقایسه‌ای، بدهی‌های معوق را به این شکل تعریف می‌کنیم: کل مبلغ مالیات (به اضافه هر گونه بهره و جرایم) که در پایان هر دوره (سال) مالی پرداخت نشده است. بر اساس این تعریف، سطح «بدهی‌های معوق مالیاتی»^{۴۳} شامل آندسته از بدهی‌های مالیاتی است که وصول آنها به تاخیر افتاده است (برای مثال در نتیجه توافق مقامات مالیاتی و مودی برای استمهال (تمدید) زمان پرداخت یا در اثر وجود ترتیبات خاص پرداخت).

۳۲. برای نسخه فعلی مجموعه گزارش‌ها، داده‌های مربوط به بدهی مالیاتی پایان سال با مد نظر قراردادن مجموع بدهی مالیاتی (مشمول بر بدهی‌هایی که مورد اختلاف هستند) و مجموع بدهی مالیاتی (غیر از بدهی‌هایی که مورد اختلاف می‌باشند) محاسبه شده است که بعضاً با عنوان «بدهی مالیاتی قابل وصول» شناخته می‌شود. (نکته قابل توجه: در ویراستهای قبلی این مجموعه، فقط بدهی‌های مالیاتی به استثنای بدهی‌های مالیاتی مورد اختلاف از سازمان‌های مالیاتی پرسیده و گزارش شده است). این جنبه از پیمایش آخر، موجب مشکلات و پیچیدگی‌هایی برای سازمان‌های مالیاتی شده است و هنگام تلخیص و گزارش آخرین اطلاعات نهایی به بدهی‌های مالیاتی برای این مجموعه:

⁴³ - Outstanding Tax Debts

ا. برخی سازمان‌های مالیاتی صرفاً مجموع بدهی‌های مالیاتی (شامل موارد مورد اختلاف) را اندازه‌گیری کرده‌اند.

ب. با عنایت به مسئله فوق، مشخص می‌شود که اطلاعات و نرخ‌های مربوطه‌ای که در ویراستهای قبلی مجموعه در مورد برخی از کشورها نادرست بوده و موقعیت بدهی آنها را بیش از اندازه نشان داده، نرخ‌های ارائه شده و تحلیل‌های انجام شده نادرست بوده‌اند.

۳۳. جداول ۶-۱۴ الی ۶-۱۶ این داده‌ها و اطلاعات را با استفاده از نرخ‌های متعدد ارائه می‌کنند تا این داده‌ها را در حالت نسبی و رقابتی قرار دهند. مقایسه‌های بین‌کشوری درباره داده‌های مربوط به حجم موارد باید با احتیاط و دقت تفسیر شوند زیرا در مورد برخی از سازمان‌های مالیاتی حجم‌های مربوط به «تعداد مودیان» هستند (یعنی برای آندسته از سازمان‌های مالیاتی که دارای سیستم‌های حسابداری یکپارچه هستند) در حالی که برای باقی کشورها حجم‌های ارائه شده بر مبنای نوع مالیات منفرد بوده است (یعنی در مورد آندسته از سازمان‌های مالیاتی که فاقد سیستم‌های حسابداری یکپارچه بوده‌اند).

۳۴. جدول ۱۲ حاوی نرخ بدهی‌های مالیاتی پایان سال (یعنی کل مالیات‌های پرداخت نشده) هم شامل بدهی‌های مالیاتی مورد اختلاف و هم به استثنای بدهی‌های مالیاتی مورد اختلاف به عنوان نسبتی از خالص وصولی‌های مالیاتی برای سال مالی مربوطه است. همچنین، برای آندسته از کشورهایی که تمام اطلاعات برای آنها در دسترس بوده است محاسبات مربوط به «بدهی‌های مالیاتی غیرقابل وصول در پایان سال / مجموع کل بدهی‌های مالیاتی پایان سال» نشان داده شده است تا میزان محاسبات در مجموع کل بدهی‌های مالیاتی را منعکس سازد. با توجه به اطلاعات جداول ۶-۱۴ الی ۶-۱۶ تعدادی از مشاهدات را می‌توان انجام داد:

➤ **مجموع بدهی‌های مالیاتی (شامل بدهی‌های مالیاتی مورد اختلاف):** جمع بدهی‌های مالیاتی

در کشورهای OECD به صورت نهایی در سال‌های ۲۰۱۱ الی ۲۰۱۳ از حدود ۲۲ درصد به بیش از ۲۴ درصد افزایش یافته است؛ هرچند نرخ‌های محاسبه شده به صورت قابل ملاحظه‌ای از دو مورد از نتایج پراکنده^{۴۴} غیرعادی تاثیر پذیرفته‌اند؛ مجموع بدهی‌های مالیاتی پایان سال به عنوان سهمی از خالص وصولی درآمدهای مالیاتی در تمامی کشورها دارای نوسانات و تغییرهای قابل ملاحظه‌ای است از جمله دو نتیجه پراکنده بزرگ (یعنی در برزیل و یونان) و یک نتیجه شدیداً پراکنده (یعنی در ایتالیا). علت دقیق وجود این

⁴⁴ - Outliers

نمرات و نتایج پراکنده شناسایی نشده است هرچند البته، همانگونه که آمد هم برزیل و هم ایتالیا مقادیر قابل ملاحظه‌ای از درآمد مالیاتی در ارتباط با فعالیت‌های اعتبارآزمایی‌شان دارند؛ برای ۱۹ مورد از کشورهای عضو OECD داده‌های مربوط به بدهی مورد اختلاف به عنوان سهمی از جمع کل بدهی‌ها ارائه شده است (ستونهای هشتم تا دهم جدول ۱۲ را ببینید)، این در حالی است که میانگین آنها یک سوّم است و نوسان داده‌ها نیز کاملاً معقول و منطقی است و هفت کشور نیز نرخ‌هایی بیش از ۴۰ درصد داشته‌اند.

➤ جمع کل بدهی‌های مالیاتی (بعد از کسر بدهی‌های مورد اختلاف): میزان بدهی‌های مالیاتی

(غیر مورد اختلاف) آنگونه که در «ارزش نسبی مجموع بدهی‌ها» منعکس شده است، در سازمان‌های مالیاتی مورد پیمایش، بسیار متغیر و پرنوسان است؛ این مسئله حاکی از نوسانات عمده در سطوح تمکین به پرداخت مالیات^{۴۵} می‌باشد؛ با استفاده از نرخ شاخص (بنچمارک) «بدهی مالیاتی غیر مورد اختلاف به عنوان سهمی از خالص مالیات‌های وصولی» برای سال ۲۰۱۳ (به عنوان شاخصی که به طور کلی نشانگر حجم نسبی مجموع بدهی‌های قابل وصول، نتایج ذیل حاصل می‌شود:

- سازمان‌های مالیاتی ۱۰ کشور (شامل اتریش، دانمارک، استونی، هنگ کنگ، ایرلند، نروژ، سنگاپور، تایلند و بریتانیا) نرخ کمتر از ۵ درصد دارند؛
- سازمان‌های مالیاتی سیزده کشور نرخ‌هایی بین ۵ تا ۱۰ درصد داشته‌اند؛
- سازمان‌های مالیاتی شش کشور نرخ‌هایی بین ۱۰ تا ۲۰ درصد دارند؛
- برای سازمان‌های مالیاتی هشت کشور نیز نرخ مزبور بیش از ۲۰ درصد بوده است (بیشترین نرخ ۱۹۰ درصد بوده است)؛
- بیست کشور که دوازده مورد از آنها عضو OECD هستند نیز قادر به ارائه اطلاعات مربوط به بدهی‌های مالیاتی (غیر از موارد مورد اختلاف) نبوده‌اند.
- در طول سه ساله ۲۰۱۱ الی ۲۰۱۳ میلادی نسبت «مجموع بدهی‌های مالیاتی» به «مجموع وصولی مالیات» کاملاً ثابت و در حدود ۲۱ درصد بوده است هر چند که نتایج به طرز قابل ملاحظه‌ای تحت تاثیر دو نمره پراکنده بوده‌اند.

⁴⁵ - payment compliance

- با علم به اینکه مشاهدات ما محدود به سه سال (۲۰۱۱ الی ۲۰۱۳) هستند، داده‌های مربوطه حاکی از یک روند کاهشی واضح (نشانگر بهبود تمکین به پرداخت و یا اثربخشی وصول مالیات‌ها) در ۱۵ کشور است (یعنی در بلغارستان، هنگ کنگ، هند، ایرلند، لیتوانی، مالزی، مالت، مکزیک، نیوزلند، پرتغال، سنگاپور، اسلوواکی، اسلوونی، بریتانیا و ایالات متحده). از طرف دیگر، یک روند افزایشی در پنج کشور مشاهده می‌شود (یعنی در بلژیک، قبرس، جمهوری چک، ایتالیا و لهستان). درباره نوزده کشور نیز اطلاعات لازم برای تعیین این نرخ‌ها و تغییرات آنها در طول دوره زمانی مربوطه در دسترس نبوده است.

جدول شماره ۱۲. بدهی مالیاتی - مبالغ انباشته پایان سال

کشور	نسبت کل بدهی‌های مالیاتی پایان سال (اعم از بدهی‌های مورد اختلاف) به خالص درآمدهای مالیاتی سال مالی (%)			نسبت کل بدهی مالیاتی پایان سال (به استثنای بدهی‌های مورد اختلاف) به خالص درآمدهای مالیاتی سال مالی (%)			نسبت بدهی‌های مالیاتی غیرقابل وصول در پایان سال به کل بدهی‌های مالیاتی		
	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
کشورهای عضو OECD									
استرالیا	۱۰,۱	۱۰,۵	۱۰,۷	۵,۲	۵,۵	۵,۷	۴۸,۹	۴۷,۶	۴۶,۷
اتریش	۸,۵	۸,۵	۹,۰	۲,۵	۲,۴	۲,۴	۷۰,۹	۷۲,۱	۷۳,۱
بلژیک	۲۴,۶	۲۴,۱	۲۳,۴	۹,۲	۱۵,۹	۱۶,۳	۶۲,۳	۳۳,۹	۳۰,۱
کانادا	۱۲,۷	۱۲,۳	۱۲,۵	۹,۲	۸,۹	۹,۱	۲۲,۷	۲۷,۷	۲۷,۴
شیلی	n.a.	n.a.	n.a.	۶۰,۶	۶۲,۴	۶۸,۶	n.a.	n.a.	n.a.
جمهوری چک	n.a.	n.a.	n.a.	۱۴,۷	۱۶,۸	۱۸,۱	n.a.	n.a.	n.a.
دانمارک	۷,۴	۷,۲	۶,۵	n.a.	n.a.	۴,۹	n.a.	n.a.	۲۴,۹
استونی	۷,۵	۵,۸	۴,۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
فنلاند	۸,۰	۸,۲	۷,۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
فرانسه	۹,۶	۱۱,۱	۱۰,۹	۶,۸	۸,۰	۷,۷	۲۸,۸	۲۸,۰	۲۹,۱
آلمان	۳,۳	۳,۲	n.a.	۱,۸	۱,۷	n.a.	۴۵,۸	۴۶,۳	n.a.
یونان	۱۰۳,۵	۱۱۵,۷	۱۳۲,۷	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
مجارستان	۲۳,۰	۲۱,۷	۲۱,۸	۲۱,۴	۲۱,۰	۲۱,۱	۷,۰	۳,۵	۳,۳
ایسلند	۲۴,۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایرلند	۵,۸	۴,۶	۴,۰	۳,۸	۲,۷	۲,۲	۳۳,۷	۴۱,۲	۴۵,۲
اسرائیل	۱۴,۳	۱۰,۱	۹,۰	۳,۵	۶,۸	۵,۸	۷۵,۷	۳۲,۸	۳۵,۵
ایتالیا	۲۰۷,۸	۲۲۹,۵	۲۵۷,۰	۱۵۴,۴	۱۶۹,۶	۱۹۰,۸	۲۵,۷	۲۶,۱	۲۵,۸
ژاپن	۳,۷	۳,۵	۳,۱	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کره جنوبی	۳,۰	۳,۱	۳,۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
لوکزامبورگ	۱۴,۶	۱۵,۸	۱۵,۰	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
مکزیک	۵۲,۵	۴۴,۳	۳۱,۵	۲۰,۹	۱۷,۱	۱۲,۳	۶۰,۳	۶۱,۳	۶۰,۹
هلند	۷,۷	۶,۹	۶,۶	۳,۹	۳,۸	۳,۸	۴۹,۴	۴۴,۹	۴۲,۲
نیوزلند	۱۰,۳	۱۰,۳	۹,۲	۹,۴	۹,۱	۸,۲	۸,۶	۱۱,۹	۱۱,۱
نروژ	۳,۷	۳,۰	۳,۱	۲,۹	۲,۳	۲,۴	۲۰,۲	۲۳,۶	۲۲,۰
لهستان	n.a.	۱۳,۲	۱۶,۴	۱۱,۵	۱۲,۵	۱۵,۶	n.a.	۵,۷	۴,۴
پرتغال	۳۹,۰	۳۵,۷	۳۱,۷	۲۷,۹	۲۶,۰	۲۴,۲	۲۸,۵	۲۷,۲	۲۳,۷
اسلوواکی	n.a.	n.a.	n.a.	۶۷,۴	۳۶,۱	۳۳,۰	n.a.	n.a.	n.a.
اسلوونی	۱۳,۳	۱۴,۷	۱۴,۰	۱۰,۷	۹,۹	۸,۶	۲۰,۰	۳۲,۸	۳۸,۸
اسپانیا	۱,۷	۱۳,۲	۱۳,۹	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سوئد	۲,۲	۲,۳	۲,۵	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سوئیس	۲,۵	۱,۹	۱,۸	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ترکیه	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
بریتانیا	۷,۴	۶,۷	۶,۵	۳,۵	۲,۸	۲,۶	۵۳,۴	۵۷,۹	۵۹,۹
ایالات متحده	۱۴,۴	۱۳,۰	۱,۰	۱,۰	۹,۹	۸,۷	۲۳,۵	۲۳,۹	۲۱,۰

ادامه جدول شماره ۱۲. بدهی مالیاتی - مبالغ انباشته پایان سال

کشور	نسبت کل بدهی‌های مالیاتی پایان سال (اعم از بدهی‌های مورد اختلاف) به خالص درآمدهای مالیاتی سال مالی (%)			نسبت کل بدهی مالیاتی پایان سال (به استثنای بدهی‌های مورد اختلاف) به خالص درآمدهای مالیاتی سال مالی (%)			نسبت بدهی‌های مالیاتی غیرقابل وصول در پایان سال به کل بدهی‌های مالیاتی		
	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
کشورهای غیر عضو OECD									
آرژانتین	۶,۰	۵,۹	۸,۴	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
برزیل	۱۰۸,۷	۱۱۷,۷	۱۱۷,۸	۲۱,۱	۳۴,۲	۲۷,۹	۸۰,۶	۷۱,۰	۷۶,۳
بلغارستان	۱۴,۰	۲۴,۴	۱۶,۱	۲۷,۳	۲۲,۹	۱۵,۳	n.a.	n.a.	n.a.
چین	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کلمبیا	n.a.	n.a.	n.a.	۱۶,۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کاستاریکا	۰,۱	۰,۲	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کرواسی	۳۶,۳	۳۵,۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
قبرس	۴۴,۳	۴۶,۷	۵۲,۲	۳۴,۰	۳۵,۵	۴۷,۶	۲۳,۳	۲۳,۹	۸,۸
هنگ کنگ	۴۰,۸	۳۲,۴	۲۹,۱	۴,۹	۴,۲	۴,۰	۸۷,۹	۸۷,۱	۸۶,۱
هندوستان	۶۸,۹	۸۲,۷	۸۷,۰	۲۶,۰	۲۴,۹	۱۹,۱	۶۲,۲	۶۹,۹	۷۸,۱
اندونزی	۱۳,۰	۸,۵	۸,۴	۶,۰	۰,۸	۱,۲	۵۳,۵	۹۱,۰	۸۶,۳
لاتویا	۳۲,۶	۳۲,۰	۲۹,۵	۲۲,۹	n.a.	n.a.	۲۹,۷	n.a.	n.a.
لیتوانی	۱۱,۳	۹,۷	۷,۳	۹,۶	۸,۹	۶,۴	۱۴,۷	۸,۷	۱۳,۳
مالزی	۱۵,۰	۱۲,۸	۱۱,۴	۱۰,۳	۷,۶	۷,۱	۳۱,۵	۴۰,۶	۳۷,۷
مالت	۳۹,۸	۴۶,۳	۵۲,۸	۲۵,۲	۲۳,۹	۲۳,۲	۳۶,۶	۴۸,۴	۵۶,۱
مراکش	۱۱,۸	۱۱,۹	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
رومانی	۴۷,۷	۴۲,۳	۴۲,۲	n.a.	۱۰,۷	۸,۶	n.a.	۷۴,۸	۷۹,۶
روسیه	۱۳,۱	۱۰,۳	۱۰,۲	۱۱,۰	۹,۷	۹,۷	۱۶,۶	۵,۲	۴,۷
عربستان سعودی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سنگاپور	n.a.	n.a.	n.a.	۱,۷	۱,۳	۰,۹	n.a.	n.a.	n.a.
آفریقای جنوبی	۱۲,۸	۱۱,۷	۹,۹	۱۰,۷	۱۰,۲	۸,۵	۱۶,۴	۱۳,۵	۱۴,۱
تایلند	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۰,۹	۱,۰	n.a.	n.a.	n.a.

جدول شماره ۱۳. بدهی مالیاتی: بدهی‌های لاوصول (سوخت شده) به عنوان درصدی از کل بدهی‌ها

کشور	نسبت بدهی‌های لاوصول (سوخت شده) به کل بدهی‌ها									
	۲۰۰۵	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	میانگین تا ۲۰۰۵ تا ۲۰۱۳
کشورهای عضو OECD										
استرالیا	۳۲,۵	۱۱,۱	۱۵,۳	۱۶,۹	۲۰,۴	۱۴,۱	۲۶,۲	۱۸,۶	۲۷,۷	۱۹,۹
اتریش	۲۶,۸	۲۵,۱	۲۸,۷	۳۶,۴	۳۲,۴	۲۹,۱	۲۷,۱	۲۴,۸	۲۹,۳	۲۹,۷
بلژیک	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۵,۵	۲۲,۸	۱۲,۳	۱۰,۲	۱۵,۲
کانادا	۱۴,۶	۱۰,۳	۹,۳	۹,۹	۹,۱	۸,۷	۸,۹	۹,۶	۹,۶	۹,۳
شیلی	n.a.	n.a.	n.a.	۲,۴	۱,۷	۳,۴	۸,۴	۳,۶	۴,۴	۴,۰
جمهوری چک	۹,۳	۱۰,۷	۱۳,۶	n.a.	۱۳,۷	۶,۶	۱۲,۵	۲۳,۵	۲۴,۸	۱۵,۸
دانمارک	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
استونی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
فنلاند	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
فرانسه	۱۶,۲	۱۷,۴	۱۹,۸	۱۸,۵	۱۵,۱	۱۴,۵	۱,۳	۱,۹	۱۱,۴	۱۴,۶
آلمان	۶۹,۱	۷۵,۷	۵۶,۸	۵۲,۶	۶۹,۷	۵۸,۳	۴۶,۳	۴۷,۸	n.a.	۵۵,۳
یونان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
مجارستان	۳۳,۲	۳۲,۶	۳۴,۷	۳۰,۴	۳۲,۲	۳۰,۱	۴۵,۰	۳۶,۰	۳۵,۸	۳۴,۹
ایسلند	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایرلند	۱۵,۲	۱۴,۴	۱۴,۹	۱۴,۴	۱۸,۰	۲۳,۱	۲۱,۷	۲۱,۸	۲۲,۳	۱۹,۵
اسرائیل	n.a.	n.a.	n.a.	۶,۱	۵,۸	n.a.	n.a.	۱,۲	۲,۱	۳,۸
ایتالیا	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱,۳	۱,۵	۱,۴
ژاپن	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کره جنوبی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
لوکزامبورگ	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
مکزیک	۲۰,۳	۳۲,۰	۵۳,۴	۵۶,۵	۷۷,۷	۳۷,۹	۵۰,۵	۲۰,۰	۴۴,۳	۴۸,۶
هلند	۳۲,۷	۲۴,۵	۴۱,۷	۳۷,۱	۲۲,۴	۲۵,۴	۳۲,۴	۳۲,۲	۳۰,۷	۳۱,۷
نیوزلند	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۵,۱	۱۷,۶	۱۹,۲	۲۰,۷	۱۸,۱
نروژ	۱۳,۶	۶,۶	۲,۵	۴,۸	۷,۹	۶,۵	۷,۲	۷,۵	۸,۶	۶,۴
لهستان	۲,۲	۱,۱	۰,۹	۰,۵	۰,۴	۰,۷	۰,۴	n.a.	۰,۴	۰,۶
پرتغال	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۷,۸	۵,۴	۶,۴	۶,۵
اسلواکی	۳۴,۱	۲۲,۲	۹,۲	۱۶,۷	۱۸,۰	۲۳,۱	۱۸,۰	۶,۹	۲۱,۱	۱۶,۲
اسلوونی	۴,۲	۳,۵	۲,۰	۱,۰	۰,۴	۱۶,۰	۱۰,۸	۲,۵	۷,۱	۵,۷
اسپانیا	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سوئد	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سوئیس	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ترکیه	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
بریتانیا	۲۴,۱	۳۲,۷	۳۱,۵	۲۲,۲	۱۶,۶	۲۱,۴	۱۸,۰	۲۸,۱	۳۲,۹	۲۴,۴
ایالات متحده	۳۰,۲	۱۸,۱	۱۶,۴	۱۲,۱	۱۰,۴	۸,۱	۸,۱	۷,۲	۸,۴	۱۰,۱

ادامه جدول شماره ۱۳. بدهی مالیاتی: بدهی‌های لاوصول (سوخت شده) به عنوان درصدی از کل بدهی‌ها

کشور	نسبت بدهی‌های لاوصول (سوخت شده) به کل بدهی‌ها								
	۲۰۰۵	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳ تا میانگین ۲۰۱۳
کشورهای غیر عضو OECD									
آرژانتین	n.a.	n.a.	n.a.	۵,۳	۳,۵	۴,۹	۲,۱	n.a.	۴,۰
برزیل	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
بلغارستان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
چین	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۰,۷	n.a.	۰,۷
کلمبیا	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۵۴,۴	۵۱,۶	n.a.	۵۳,۰
کاستاریکا						این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند			
کرواسی								n.a.	n.a.
قبرس	n.a.	n.a.	n.a.	۰	۰	۰,۰۲	۰,۰۵	۶,۹	۲,۳
هنگ کنگ	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۷,۰	۷,۰	۷,۰
هندوستان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۰,۰۱	۰,۰۱
اندونزی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۰,۱	n.a.	۲۸۹,۱	۱۴۴,۶
لاتویا	۵۰,۳	۳۹,۱	۴۸,۲	۳۸,۹	۴۰,۳	۱۵,۳	۱۵,۷	n.a.	۳۱,۷
لیتوانی	n.a.	n.a.	n.a.	۲۷,۱	۲۱,۶	۱۱,۶	۹,۱	۱۸,۳	۱۷,۹
مالزی	۰,۲	۲,۷	۵,۷	۳,۲	۱,۵	۸,۷	۷,۸	۸,۷	۵,۹
مالت	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۰,۰۵	۰,۰۴	۰,۳	۰,۱
مراکش									n.a.
رومانی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
روسیه	n.a.	۶,۸	۱۱,۹	۱۹,۸	۱۵,۶	۱۱,۶	۲۵,۵	۲۳,۹	۱۸,۲
عربستان سعودی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سنگاپور	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
آفریقای جنوبی	۳,۹	۱۶,۷	۱۱,۳	۱۱,۱	۱۱,۴	۷,۵	۶,۲	۱۱,۲	۱۱,۳
تایلند									۳۰,۲
								۴۶,۹	۱۳,۵
								این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند	

جدول شماره ۱۴. بدهی‌های مالیاتی: تغییر در تعداد پرونده‌های بدهی مالیاتی

کشور	نسبت تعداد پرونده‌های بدهی مالیاتی در پایان سال به تعداد پرونده‌های بدهی مالیاتی در ابتدای سال (%)									
	۲۰۰۵	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	تغییر در تعداد پرونده‌های بدهی مالیاتی: پایان سال ۲۰۰۷ الی ۲۰۱۳ (%)
کشورهای عضو OECD										
استرالیا	۱۰۴,۵	۱۰۳,۰	۱۰۳,۱	۸۴,۸	۱۰۲,۳	۱۱۰,۶	۹۸,۸	۱۱۰,۲	۱۰۳,۱	۷,۸
اتریش	۱۰۳,۳	۱۰۱,۹	۱۰۱,۹	۹۹,۱	۱۰۰,۹	۹۴,۵	۹۸,۱	۹۹,۰	۱۰۴,۰	-۴,۶
بلژیک	۱۳۲,۴	۹۵,۴	۹۱,۳	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۸۹,۴	۸۹,۳	۲۳۸,۳
کانادا	۱۰۸,۱	۹۷,۵	۹۴,۴	۱۰۳,۳	۱۰۶,۳	۱۰۱,۹	۱۰۲,۹	۱۰۲,۸	۱۰۲,۴	۲۱,۴
شیلی	۸۰,۱	۱۰۵,۴	۱۰۱,۹	۱۰۴,۷	۱۰۲,۰	۱۰۲,۵	۱۰۲,۹	۱۰۱,۹	۹۹,۷	۱۴,۴
جمهوری چک	n.a.	۱۰۸,۹	۱۰۳,۴	۹۴,۷	۱۳۰,۸	۱۷۸,۱	۸۷,۰	۹۳,۴	۱۰۵,۴	۸۸,۸
دانمارک	n.a.	۴۵۰,۰	۱۱۱,۱	۴۰,۳	۱۳۲,۴	۸۱,۸	۱۰۱,۳	۱۶,۷	۱۰۷,۳	-۴۴,۷
استونی	۹۷,۷	۱۰۰,۶	۱۰۳,۴	۱۰۴,۹	۶۵,۱	۱۵۰,۴	۳۱,۹	۸۶,۷	۸۶,۵	-۷۵,۴
فنلاند	۱۱۴,۱	۱۰۲,۹	۹۶,۸	۱۰۱,۳	۱۰۰,۳	۱۰۶,۵	۱۰۶,۱	۱۱,۸	۱۰۵,۱	۱۴,۴
فرانسه	۹۳,۳	۱۰۲,۵	۹۸,۱	۹۸,۴	۱۰۱,۳	۹۷,۸	۹۹,۰	۱۰۳,۹	۱۰۴,۲	۴,۴
آلمان	۹۷,۵	۹۴,۱	۱۰۴,۲	۹۴,۶	۹۱,۸	۹۴,۶	۱۲۲,۵	۱۰۵,۶	n.a.	n.a.
یونان	n.a.	n.a.	n.a.	۱۰۴,۱	۱۱۷,۰	۱۱۲,۹	۱۵۷,۳	۱۳۲,۹	۱۲۳,۲	۲۵۴,۱
مجارستان	۱۰۱,۰	۹۹,۰	۱۱۱,۵	۱۱۲,۶	۱۱۵,۴	۱۰۶,۱	۱۱,۲	۱۰۱,۸	۱۰۶,۶	۶۶,۴
ایسلند	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایرلند	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
اسرائیل	n.a.	n.a.	n.a.	۱۰۲,۵	۹۶,۹	n.a.	n.a.	۹۳,۵	۹۴,۰	-۳۴,۶
ایتالیا	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۰۸,۷	۱۰۸,۴	n.a.
ژاپن	۹۶,۹	۹۸,۳	۹۸,۸	۹۸,۵	۹۸,۹	۹۹,۴	۹۸,۱	۹۹,۷	۹۵,۹	-۹,۱
کره جنوبی	۹۶,۸	۹۹,۳	۹۹,۷	۱۱۷,۵	۹۸,۹	۹۴,۹	۱۰۸,۲	۹۹,۱	۱۰۵,۱	۲۴,۱
لوکزامبورگ	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۹۴,۸	۹۵,۶	۱۰۱,۰	۱۰۳,۵	n.a.
مکزیک	۹۴,۰	۹۰,۷	۶۵,۹	۱۱۲,۶	۱۱۹,۶	۲۰۴,۲	۱۰۷,۳	۱۱۷,۲	۸۲,۷	۱۸۵,۷
هلند	n.a.	۸۵,۷	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	۱۰۸,۳	۱۰۷,۷	۱۰۷,۱	۹۳,۳	۱۶,۷
نیوزلند	۱۰۸,۳	۱۰۰,۴	۱۰۱,۱	۱۲۹,۵	۹۷,۰	۷۲,۸	۱۰۲,۷	۱۰۶,۱	۱۰۴,۶	۴,۳
نروژ	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
لهستان	۹۹,۶	۱۱۰,۹	۸۶,۱	۱۰۵,۴	۹۶,۸	۹۱,۹	۱۰,۰	n.a.	۱۰۲,۵	۹,۸
پرتغال	۱۱۵,۵	۱۰۵,۸	۱۰۶,۳	۱۱۲,۶	۱۰۲,۰	۱۰۴,۸	۱۰۷,۱	۹۹,۸	۱۲۴,۵	-۴,۷
اسلوواکی	۱۱۲,۹	۱۱۲,۲	۷۳,۹	۹۵,۵	۱۰۷,۴	۹۷,۵	۱۰۰,۰	۱۰۵,۱	۸۷,۸	-۷,۷
اسلوونی	n.a.	۱۲۴,۴	۷۰,۴	۴۹,۳	۹۸,۷	۱۱۲,۳	۱۱۸,۲	۴۹,۰	۱۶۹,۲	-۶۹,۵
اسپانیا	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سوئد	۹۶,۸	۹۴,۰	۹۴,۰	۹۸,۸	۳۱۴,۸	۹۸,۳	۱۰۰,۶	۹۹,۴	۹۹,۶	۱۷۰,۸
سوئیس	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۹۵,۵	n.a.	n.a.	n.a.
ترکیه	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
بریتانیا	n.a.	۹۹,۹	۹۵,۶	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ایالات متحده	۱۰۱,۷	۱۰۴,۵	۱۰۶,۹	۱۰۰,۹	۱۱۰,۹	۱۱۰,۴	۱۰۷,۳	۱۰۱,۶	۱۰۳,۸	۳۹,۷

ادامه جدول شماره ۱۴. بدهی‌های مالیاتی: تغییر در تعداد پرونده‌های بدهی مالیاتی

کشور	نسبت تعداد پرونده‌های بدهی مالیاتی در پایان سال به تعداد پرونده‌های بدهی مالیاتی در ابتدای سال (%)								
	۲۰۰۵	۲۰۰۶	۲۰۰۷	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
کشورهای غیر عضو OECD	تغییر در تعداد پرونده‌های بدهی مالیاتی: پایان سال: ۲۰۰۷ الی ۲۰۱۳ (%)								
آرژانتین	۱۲۷,۶	۱۴۳,۴	۹۵,۴	۵۳,۰	۹۵,۳	۱۰۵,۳	۹۷,۲	n.a.	n.a.
برزیل	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۱۸,۷	۱۰۵,۶	۱۱۱,۱
بلغارستان	۱۰۱,۶	۵۱,۴	۹۵,۰	۱۷۱,۱	۱۳۸,۳	۱۰۶,۳	۱۱۲,۰	۳۴,۵	۱۴۰,۷
چین	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
کلمبیا	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۰۲,۸	۹۸,۷	n.a.	n.a.
کاستاریکا	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند								
کرواسی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۲۳۰,۹	n.a.
قبرس	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۰۱,۴	۹۸,۶	۱۰۱,۹	۱۰۱,۵	۱۱۳,۵
هنگ کنگ	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
هندوستان	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
اندونزی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
لاتویا	۱۰۰,۶	۱۰۱,۲	۱۰۴,۹	۱۱۲,۸	۱۱۱,۳	۱۰۲,۸	۱۰۲,۷	۱۱۱,۵	۱۰۰,۸
لیتوانی	n.a.	n.a.	۱۲۹,۵	۸۱,۴	۱۰۹,۲	۱۲۷,۱	۱۱۲,۱	۹۴,۰	۱۲۰,۵
مالزی	n.a.	n.a.	۱۰۳,۹	۱۲۸,۸	۷۷,۶	۴۹,۲	۹۲,۰	۹۶,۳	۹۲,۷
مالت	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۰۳,۳	۶۹,۵	۱۰۴,۵
مراکش	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند								
رومانی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
روسیه	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۸۷,۰	۹۶,۸	n.a.	n.a.
عربستان سعودی	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
سنگاپور	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
آفریقای جنوبی	n.a.	n.a.	۱۰۷,۱	۱۴۷,۹	۹۰,۱	n.a.	n.a.	۱۲۷,۷	۱۰۲,۵
تایلند	این سال‌ها توسط این مجموعه پوشش داده نشده‌اند								
	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	۱۱۱,۶	۹۸,۱

حجم پرونده‌های بدهی مالیاتی

۳۵. با نگاهی به تغییرات در حجم پرونده‌های بدهی مالیاتی پایان سال در دوره زمانی ۲۰۰۷ الی ۲۰۱۳ حاکی از موارد ذیل است: سازمان‌های مالیاتی ده کشور (یعنی اتریش، دانمارک، استونی، آلمان، رژیم اشغالگر قدس، ژاپن، مالزی، پرتغال، اسلواکی و اسلونی) یک کاهش خالص کلی در تعداد مطلق پرونده‌های بدهی را نشان می‌دهند؛ با این حال، این نتیجه باید با احتیاط تفسیر شود چرا که ممکن است در مورد برخی کشورها که در آنها کاهش به لحاظ آماری بزرگ بوده است (برای نمونه در دانمارک، استونی و مالزی) مبنای شمارش «تعداد پرونده‌های بدهی مالیاتی» از مبنایی مبتنی بر «آمار بدهی مالیاتی بر حسب نوع مالیات منفرد» به مبنای «شمار مودیان دارای بدهی» تغییر یافته باشد چرا که سازمان‌های مالیاتی سیستم‌های مدرن تری را برای مدیریت پرونده‌های بدهی اقتباس کرده‌اند؛ هفت سازمان مالیاتی رشد کاملاً کندی را در دوره زمانی مورد نظر نشان می‌دهند (یعنی صفر تا ۲۰ درصد) این کشورها عبارتند از: استرالیا، شیلی، فنلاند، فرانسه، هلند، نیوزلند و لهستان؛ سازمان‌های مالیاتی هفت کشور رشدی در دامنه ۲۰ الی ۵۰ درصد را نشان می‌دهند؛ سازمان‌های مالیاتی شش کشور رشدی بیشتر از ۵۰ درصد نشان داده و عبارتند از بلژیک، جمهوری چک، یونان، مجارستان، مکزیک و سوئد؛ و در مورد ۲۶ کشور نیز اطلاعات کافی و قابل اتکاء برای اکثر سال‌های مورد نظر وجود نداشته است تا این محاسبات انجام گیرد که از این ۲۶ کشور، هفت مورد عضو سازمان OECD هستند.

تصفیه بدهی‌های مالیاتی

۳۶. با استفاده از نسبت «بدهی‌های مالیاتی تصفیه شده/ارزش بدهی‌های مالیاتی پایان سال (به استثنای موارد مورد اختلاف) برای اطلاعات مربوط به ۹ سال، تلاش کردیم تا حجم نسبی بدهی‌های مالیاتی تصفیه شده را به طور متوسط اندازه گیری کنیم، بدین ترتیب، طیف وسیعی از نتایج آشکار گردید: سازمان‌های مالیاتی چهارده کشور عموماً نرخ کمتر از ۱۰ درصد داشته‌اند؛ سازمان‌های مالیاتی دوازده کشور عموماً نرخ بین ۱۰ تا ۲۰ درصد داشته‌اند؛ سازمان‌های مالیاتی شش کشور عموماً نرخ بین ۲۰ تا ۴۰ درصد داشته‌اند؛ سازمان‌های مالیاتی سه کشور عموماً نرخ بیشتر از ۴۰ درصد داشته‌اند. این کشورها عبارتند از کلمبیا، آلمان و مکزیک؛ در مورد سازمان‌های

مالیاتی ۲۲ کشور (۱۲ مورد عضو OECD) اطلاعات مکفی در دسترس نبوده است تا نرخ فوق‌الذکر و روند آن محاسبه گردد. در مورد کشورهایی که اطلاعات مربوط به آنها در دسترس بوده است این مسئله مشاهده شد که متوسط بدهی‌های مالیاتی تصفیه شده حدوداً ۲۰ درصد بوده و روند آن، به طور نامحسوسی کاهش یافته است.

۳۷. بدهی‌های مالیاتی که با انجام فعالیت‌های اعمال قانون (معادل با فعالیت‌های ادارات وصول و اجرا در ایران) وصول می‌گردند؛^{۴۶} شکاف‌هایی که در پاسخهای پیمایش برای سال‌های پیشین (به ویژه ۲۰۱۱ و ۲۰۱۲) مشاهده می‌شود حاکی از وجود ضعف‌هایی در سیستم‌های اطلاعات مدیریتی است. سیستم‌هایی که در بسیاری از کشورها برای وصول بدهی‌ها استفاده می‌شوند. برای مثال، تقریباً یک سوم سازمان‌های مالیاتی نتوانسته‌اند حجم بدهی‌های مالیاتی منتج از اعمال قانون (وصول و اجرا) را محاسبه کنند.

۳۸. اطلاعات و نرخ‌های مربوطه جداول تصویری از مشکل حجم بدهی مالیاتی وصول‌شده در کشورهای مورد پیمایش و نیز نماگرهایی از عملکرد هر سازمان مالیاتی را نشان می‌دهند. اما همان‌طور که در بخش‌های قبلی همین گزارش ذکر شد قبل از اینکه نتیجه‌گیری‌های قطعی انجام داد باید از این اطلاعات صرفاً به منزله سرنخی برای بررسی‌ها و مطالعات افزون‌تر استفاده نماییم. یکی از دغدغه‌های خاص در این عرصه از مدیریت مالیاتی این است که تعداد چشمگیری از سازمان‌های مالیاتی اطلاعات مربوط به عملکرد برنامه را ارائه نکرده‌اند و این مسئله حاکی از وجود برخی ضعف‌های اساسی در «سیستم‌های اندازه‌گیری و پایش عملکرد»^{۴۷} آنهاست.

رویکردهایی که احتمالاً منجر به سطح پایین مجموع بدهی مالیاتی می‌شوند

۳۹. شکی نیست که بسیاری از عوامل فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی بر سطح کلی بدهی‌های مالیاتی و تمکین به پرداخت مالیات در هر یک از کشورها تاثیر داشته‌اند اما با استفاده از اطلاعات مربوط به کشورهای مورد پیمایش که در این مجموعه گزارش‌ها ذکر شده‌اند می‌توان برخی مختصات و ویژگی‌های کلی درباره ترتیبات مدیریت مالیاتی استخراج نمود که ای بسا در نتایج خوبی که برخی سازمان‌های مالیاتی کسب کرده‌اند نقش و سهم داشته‌اند.

۴۰. بر مبنای نتایج پیمایش، ۱۳ سازمان مالیاتی با حجم نسبتاً پایین بدهی مالیاتی (یعنی بدهی مالیاتی پایان سال آنها کمتر از ۷٫۵ درصد مجموع خالص وصولی مالیات‌هاست) در هر یک از سال‌های تحت پوشش گزارش بوده

^{۴۶} - Tax debts collected from enforcement actions

^{۴۷} - Systems of performance measurement and monitoring

است. این ۱۳ کشور عبارتند از استرالیا، اتریش، دانمارک، هنگ کنگ، ایرلند، ژاپن، کره جنوبی، هلند، نروژ، سنگاپور، اسلونی، سوئد و بریتانیا. با اینکه نتیجه‌گیری قطعی درباره اینکه کدام عوامل باعث پایین بودن نسبی سطح بدهی‌های مالیاتی در این کشورها بوده‌اند در مجال این مجموعه گزارش‌ها نیست اما سایر اطلاعات موجود در این مجموعه گزارش‌ها سرنخ‌هایی را از عوامل بالقوه موثر در اختیار ما می‌گذارد:

- اختیارات گسترده برای اعمال قانون. طبق اطلاعات مذکور در مجموعه گزارش‌ها، ۹ مورد از ۱۳ کشور مربوطه عموماً اختیارات قانونی گسترده‌ای برای وصول بدهی‌های مالیاتی دارند (برای نمونه، اختیار وصول مالیات از اشخاص ثالث، حق مصادره دارایی و تصرف وثیقه، الزام اشخاص حقیقی و حقوقی به ارائه مفصلاً حساب مالیاتی قبل از انعقاد هر گونه قرارداد پیمانکاری با دولت و بخش عمومی، حق توقیف پرداخت‌های دولتی به بدهکاران مالیاتی و مطالبه بدهی مالیاتی شرکتها از هیات مدیره آنها).
- استفاده گسترده از ترتیبات کسر تکلیفی مالیات در منبع: در هشت مورد از ۱۳ کشور فوق‌الذکر، علاوه بر مالیات بر حقوق (مالیات بر درآمد استخدام) عموماً درباره سود تقسیمی شرکت‌های سهامی و یا درآمد بهره پرداختی به اشخاص حقیقی مقیم داخل کشور نیز اختیار کسر تکلیفی در منبع اعطا شده است.
- سازمان اداری وصول بدهی (اداره وصول و اجرا) با پرسنل کافی: در ۹ مورد از ۱۱ کشور، حداقل ۱۰ درصد از منابع‌شان به فعالیت‌های وصول بدهی مالیاتی در چهارچوب یک واحد سازمانی اختصاصی (اداره وصول و اجرا) اختصاص یافته است.
- استفاده گسترده از روشهای پرداخت الکترونیکی: این روش‌ها، به ویژه استفاده از روش بدهکار نمودن مستقیم^{۴۸} به شکل گسترده‌ای استفاده می‌شوند: در ۸ مورد از ۱۲ کشور، استفاده از این روش‌ها به میزان بیش از ۵۰ درصد بوده است.
- سرمایه‌گذاری گسترده در فناوری اطلاعات برای مدیریت مالیاتی: در سازمان‌های مالیاتی ۸ کشور، مخارج فناوری اطلاعات به طور سالانه بیش از ۱۵ درصد بوده است.

⁴⁸ - Direct debiting

سخن آخر: درس آموخته برای ایران

۴۱. مجموع استردادها مالیاتی نیز برخلاف سازمان‌های مالیاتی کشورهای OECD که تحت تاثیر بحران مالی قرار گرفتند همواره در حال رشد بوده است؛ در اظهارنامه مالیات بر ارزش افزوده، بخشی پیش‌بینی شده است تا مؤدی مبلغ مورد استرداد را نقدی دریافت کند یا به دوره‌های بعدی به صورت اعتباری منتقل نماید. هرچند لازم به ذکر است که حدود ۹۰ درصد استردادهای صورت گرفته در مورد صادرات اتفاق می‌افتد. در مورد سایر مالیات‌های مستقیم، استرداد کم‌تر صورت می‌گیرد و لازم است سازمان همیت بیش‌تری در این زمینه برای استردادها صورت دهد.

۴۲. در زمینه خدمات مؤدیان، مانند سایر بخش‌های دولتی، گرچه روش‌های غیرحضوری و بعضاً آنلایین برای ارائه این گونه خدمات پیش‌بینی شده است، ولی هنوز روش‌های سنتی کارآیی بیش‌تری دارد و شخص طی مراجعات حضوری نتیجه سریع‌تر و بهتری می‌گیرد؛ سازمان باید این روند را اصلاح نموده و به فرآیندهای آنلایین بهای بیش‌تری بدهد تا از مراجعات غیرضرور و معمول جلوگیری به عمل آید و در وقت و هزینه مؤدی و سازمان مالیاتی صرفه‌جویی شود. حوزه استرداد نیز در این بخش باید کامل پوشش داده شود.

۴۳. با راه‌اندازی و توسعه اصولی و به قاعده «نظام جامع مالیاتی»، اطلاعات میزان مالیات‌های معوق و مالیات وصول شده به درستی مشخص گردد تا برآورد مالیاتی به جای آزمون و خطا بر مبنای داده‌ها و اطلاعات دقیق این سیستم تعیین شود. همچنین سازمان باید پیوسته ضعف‌های این سیستم را شناسایی و در راستای برطرف کردن آنها بکوشد. چراکه هرگونه اعتبارسنجی مالیاتی (در زمینه میزان مالیات‌های مسترد شده) و همچنین میزان وصول بدهی‌ها مستقیماً با کِیل این بخش سنجیده خواهد شد.

کتاب‌شناسی

IMF (2005), *VAT Refunds: A Review of Country Experience*, IMF working Paper wP/05/218, International Monetary Fund, Washington.

OECD (2014a), *Revenue Statistics 2014*, OECD Publishing, Paris, http://dx.doi.org/10.1787/rev_stats-2014-en-fr.

OECD (2014b), *Consumption Tax Trends 2014: VAT/GST and excise rates, trends and policy issues*, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/ctt-2014-en>.

OECD (2014c), *Working Smarter in Tax Debt Management*, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264223257-en>.

OECD (2012a), *Consumption Tax Trends 2012: VAT/GST and Excise Rates, Trends and Administration Issues*, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/ctt-2012-en>.

OECD (2012b), *Working smarter in tax administration – Using demand management strategies to meet service delivery goals*, Forum on Tax Administration, Centre for Tax Policy and Administration, Paris.