

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



واحد شاهرود

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی

گرایش: مالی

عنوان پایان نامه:

بررسی نقش طرح تحول نظام مالیاتی در بهبود عملکرد نظام مالیاتی در اداره کل امور مالیاتی

خراسان شمالی

استاد راهنما:

دکتر امیرحسین کیزوری

استاد مشاوره:

نگارش:

جواد امین پور

مرداد ۱۳۹۳



**Faculty of management
Department of SHahrood**

B.Sc. Final Project Report

Title Of the Report:

**The role The transformation Plan in the tax system to improve the
performance of the Office of Taxes north Khorasan**

Under Supervition Of :

By:

Amin por

August 2013



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

مشور اخلاق پژوهش

بیاباری از خداوند سبحان و اعتماد به این که عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشتن مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، مادیان و انبویان و اعضا هیات علمی و واحد های دانشگاه آزاد اسلامی متعهد میگردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده

و از آن تخلفی نکنیم:

- ۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از حرکت پنهان سازی حقیقت.
- ۲- اصل حقیقت جویی: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تمهید به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه به کاران پژوهش.
- ۴- اصل منافع ملی: تمهید به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تمهید به اجتناب از حرکت جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رازداری: تمهید به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد سازمان ها و کشور کلیه افراد و نهاد های مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تمهید به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از حرکت حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تمهید به رواج دانش و ارائه نتایج تحقیقات و انتقال آن به به کاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۹- اصل برانست: التزام به برانست جویی از حرکت رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به مثابه های غیر علمی می آلاین

دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

تعهد نامه اصالت رساله یا پایان نامه

اینجانب امین پور دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته در رشته مدیریت دولتی که در تاریخ سال یک هزار و سیصد و نود و سه (۱۳۹۳/۰/۱) از پایان نامه خود تحت عنوان " بررسی نقش طرح تحول نظام مالیاتی در بهبود عملکرد نظام مالیاتی در اداره کل امور مالیاتی خراسان شمالی" با کسب نمره () و درجه.....دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- ۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.
- ۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- ۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- ۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن رامی پذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچ گونه ادعایی نخواهم داشت .

چکیده

هدف از این تحقیق بررسی تاثیر اجرای طرح تحول نظام مالیاتی در بهبود عملکرد نظام مالیاتی در اداره کل امور مالیاتی خراسان شمالی می باشد. باشد. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی است. مسئله تحقیق این است که آیا اجرای طرح تحول نظام مالیاتی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی در اداره کل امور مالیاتی خراسان شمالی تاثیر دارد؟ که این موضوع در قالب یازده فرضیه فرعی با شاخص های بودن بیان شده است. جامعه آماری پژوهش ۱۸۷ نفر از کارکنان اداره کل امور مالیاتی خراسان شمالی می باشد که با روش نمونه گیری تصادفی ساده، نمونه مناسب با استفاده از فرمول کوکران به حجم ۱۲۰ نفر انتخاب گردید و با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته مورد بررسی قرار گرفت و از روش آلفای کرونباخ دارای ضریب همبستگی ۰/۹۵ استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی شامل شاخص های آماری (رسم جدول فراوانی، درصد فراوانی، نمودارها) و همچنین از آمار استنباطی (جدول افقی، آزمون همبستگی پیرسون و آزمون فریدمن) استفاده شده است و نتایج بدست آمده نشان می دهد که اجرای طرح تحول نظام مالیاتی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی در اداره کل امور مالیاتی خراسان شمالی تاثیر دارد

کلید واژه ها: طرح تحول نظام مالیاتی ، بهبود عملکرد نظام مالیاتی

فصل اول: کلیات پژوهش

۱	مقدمه.....	۱
۲	۱-۱ بیان مسأله	۲
۳	۳-۱ ضرورت پژوهش	۳
۵	۴-۱ اهداف پژوهش	۵
۶	۵-۱ فرضیه های پژوهش.....	۶
۶	۱-۵-۱ فرضیه اصلی:	۶
۷	۶-۱ قلمرو پژوهش.....	۷
۸	۷-۱ متغیرهای پژوهش	۸
۹	۲- مدیریت راهبردی	۹
۱۰	۳- رهبری سازمانی (صلاحیت های رهبری).....	۱۰
۱۱	۴- ساختار سازمانی	۱۱
۱۲	۵- مدیریت منابع انسانی.....	۱۲
۱۳	۶- مشتری مداری.....	۱۳
۱۴	۷- رعایت عدالت اداری.....	۱۴
۱۴	۸- مکانیزه و الکترونیکی کردن نظام مالیات.....	۱۴
۱۶	۹- رویه ها و دستور العمل ها	۱۶
۱۶	۱۰- اطلاع رسانی و فرهنگ سازی.....	۱۶
۱۷	۱۱- نظارت و ارزشیابی.....	۱۷

فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش

25	مقدمه.....	25
۲۷	۱-۲ تعریف مالیات:.....	۲۷
۲۹	۲-۲ تعریف لغوی مالیات.....	۲۹
۳۰	۳-۲ تعریف مالیات از نظر اندیشمندان.....	۳۰
۳۱	۴-۲ وجوه دیگر تعریف مالیات	۳۱
۳۲	۵-۲ تعریف برگزیده:	۳۲

۳۲	۶-۲ تنوع تعاریف طرح تحول.....
۳۳	۷-۲ مصوبه هیئت وزیران در مورد تحول اداری.....
۳۳	۸-۲ عوامل موثر بر نظام اداری.....
۳۳	۱-۸-۲ عوامل ارزشی.....
۳۳	۲- ۸-۲ وجوب کفایی.....
۳۴	۹-۲ عوامل درون سازمانی.....
۳۴	۱-۹-۲ عوامل ساختاری.....
۳۴	۱-۱-۹-۲ تصمیم گیری مشورتی.....
۳۴	۲-۱-۹-۲ قانونگرایی.....
۳۴	۳-۱-۹-۲ شفافیت در امور.....
۳۴	۴-۱-۹-۲ پاسخگویی.....
۳۴	۵-۱-۹-۲ نظارت سازمانی.....
۳۴	۶-۱-۹-۲ نهادینه سازی فرهنگ نقد و نقدپذیری.....
۳۴	۱۰-۲ عوامل رفتاری.....
۳۴	۱-۱۰-۲ عدالت در برخورد با کارکنان.....
۳۴	۲-۱۰-۲ بهبود وضع معیشتی کارکنان.....
۳۴	۳-۱۰-۲ آموزش و پرورش.....
۳۴	۴-۱۰-۲ رعایت شایسته سالاری.....
۳۴	۵-۱۰-۲ تشویق و تنبیه.....
۳۶	۱۱-۲ عوامل برون سازمانی.....
۳۶	۱-۱۱-۲ عوامل سیاسی.....
۳۶	۱-۱-۱۱-۲ اثرگذاری مردم در تحول اداری.....
۳۶	۲-۱-۱۱-۲ تکریم ارباب رجوع.....
۳۶	۳-۱-۱۱-۲ ارتباط چهره به چهره با مردم.....
۳۶	۴-۱-۱۱-۲ رعایت آزادی مشروع مردم.....
۳۶	۵-۱-۱۱-۲ نظارت همگانی.....
۳۶	۲-۱۱-۲ عوامل قضایی.....
۳۶	۱-۲-۱۱-۲ پاکسازی نظام اداری.....
۳۶	۲-۲-۱۱-۲ بازگرداندن اموال عمومی.....

- ۱۲-۲ طبقه بندی انواع تحول اداری و مصادیق آنها ۴۰
- ۱-۱۲-۲ عدم سلامت کلان و عدم سلامت خرد ۳۶
- ۲-۱۲-۲ عدم سلامت اداری در درون دولت و بیرون دولت ۳۶
- ۳-۱۲-۲ عدم سلامت تصادفی و عدم سلامت حاد ۳۶
- ۴-۱۲-۲ عدم سلامت سازمان یافته و عدم سلامت فردی ۳۶
- ۵-۱۲-۲ عدم سلامت قاعده مند و عدم سلامت غالب ۳۶
- ۶-۱۲-۲ عدم سلامت طرفینی ۳۶
- ۷-۱۲-۲ عدم سلامت فراملی و محلی ۳۶
- ۸-۱۲-۲ عدم سلامت دارایان و ناداران ۳۶
- ۱۳-۲ عدم سلامت از حیث درآمدی و هزینه ای ۴۴
- ۱۴-۲ سطوح عدم سلامت اداری ۴۷
- ۱-۱۴-۲ سطوح تحلیل عدم سلامت اداری ۴۷
- ۱۵-۲ تاریخچه عدم سلامت اداری ۴۸
- ۱-۱۵-۲ تاریخچه تحول اداری و مبارزه با آن در جهان ۴۸
- ۲-۱۵-۲ تاریخچه تحول و مبارزه با آن در ایران ۴۸
- ۱۶-۲ تحلیلی از وضعیت تحول اداری در ایران ۴۸
- ۱-۱۶-۲ اخذ پورسانت و کلاهبرداری در خریدهای خارجی ۴۸
- ۲-۱۶-۲ خویشاوندسالاری ۴۸
- ۳-۱۶-۲ رانت جویی و مواردی از آن ۴۸
- ۱۷-۲ دلایل و پیامدهای عدم سلامت اداری ۵۰
- ۱-۱۷-۲ دلایل بروز و گسترش عدم سلامت اداری ۵۰
- ۱۸-۲ پیامدهای سلامت اداری ۵۲
- ۱-۱۸-۲ پیامدهای فردی ۵۲
- ۲-۱۸-۲ پیامدهای سازمانی ۵۲
- ۳-۱۸-۲ پیامدهای اقتصادی ۵۲
- ۴-۱۸-۲ پیامدهای فرهنگی ۵۲
- ۵-۱۸-۲ پیامدهای سیاسی ۵۲
- ۶-۱۸-۲ سایر پیامدها ۵۲
- ۱۹-۲ آثار عدم سلامت اداری ۵۳

۵۳	۲-۱۹-۱ آثار منفی عدم سلامت اداری.....
۵۳	۲-۱۹-۲ آثار مثبت عدم سلامت اداری.....
۵۳	۲-۱۹-۳ نقد آثار مثبت عدم سلامت اداری.....
۵۶	۲-۲۰ دیدگاه‌های نظری به عدم سلامت اداری.....
۵۶	۲-۲۰-۱ دیدگاه اخلاقیون.....
۵۶	۲-۲۰-۲ دیدگاه کارکردگرایان.....
۵۶	۲-۲۱ عوامل موثر بر ایجاد سلامت اداری در نظام اداری.....
۵۶	۲-۲۱-۱ عوامل اداری و مدیریتی.....
۵۶	۲-۲۱-۲ عوامل فرهنگی و اجتماعی.....
۵۶	۲-۲۱-۳ عوامل اقتصادی.....
۵۶	۲-۲۱-۴ عوامل سیاسی و مدنی.....
۵۶	۲-۲۱-۵ عوامل نظارتی.....
۶۴	۲-۲۲ پژوهش‌های انجام شده در ارتباط با موضوع:.....

فصل سوّم: روش تحقیق

۷۹	مقدمه.....
۸۰	۳-۱ روش تحقیق:.....
۸۱	۳-۲ جامعه آماری:.....
۸۱	۳-۳ نمونه و روش تعیین حجم نمونه:.....
۸۴	۳-۴ ابزار گرد آوری داده‌ها.....
۸۵	۳-۵ مطالعات کتابخانه‌ای.....
۸۵	۳-۶ پرسشنامه.....
۸۶	۳-۷ مصاحبه.....
۸۶	۳-۸ فرضیات و متغیرهای تحقیق.....
۸۹	۳-۹ روایی ابزار پژوهش.....
۸۹	۳-۱۰ پایایی ابزار پژوهش.....
۹۲	۳-۱۱ روش‌های آماری و تجزیه و تحلیل داده‌ها:.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۱۴۷	مقدمه.....
-----	------------

- ۱-۴ آمار توصیفی داده ها ۱۴۷
- ۲-۴ آمار استنباطی داده ها..... ۱۴۸
- ۱-۲-۴ آزمون فرضیه اول..... ۱۵۰
- ۲-۲-۴ آزمون فرضیه دوم..... ۱۵۱
- ۳-۲-۴ آزمون فرضیه سوم..... ۱۵۲
- ۴-۲-۴ آزمون فرضیه چهارم..... ۱۵۳
- ۵-۲-۴ آزمون فرضیه پنجم..... ۱۵۴
- ۳-۴ آزمون؟..... ۱۶۸

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها

- مقدمه ۱۷۳
- ۱-۵ آزمون سوالات:..... ۱۷۵
- ۲-۵ یافته های حاصل از بررسی سوالات تحقیق..... ۱۷۴
- ۳-۵ پیشنهادات مبتنی بر تحقیق:..... ۱۷۸
- ۴-۵ پیشنهادات کاربردی:..... ۱۷۹
- ۵-۵ پیشنهادات مبتنی بر مطالعات تطبیقی:..... ۱۸۱
- ۶-۵ پیشنهادات به سایر سازمان ها:..... ۱۸۴
- ۷-۵ محدودیت های تحقیق:..... ۱۸۵
- منابع فارسی ۱۸۶
- منابع انگلیسی..... ۱۸۷
- پیوست ها ۱۸۸

فصل اول

کلیات طرح تحقیق

سیاست های مالی و مالیاتی از طریق تصحیح و تثبیت فعالیت های اقتصادی در بخشهای مختلف نه تنها به تأمین منابع مالی دولت بلکه به رشد و توسعه اقتصادی کمک می کند. بنابراین اعمال صحیح سیاست های مالیاتی را می توان پله ای برای افزایش تحرک، پویایی اقتصادی و حرکت به سمت توسعه اقتصادی- اجتماعی تلقی کرد. از سوی دیگر اجرای سیاست های ناصحیح مالیاتی، موجب ضعف بخشهای مختلف اقتصادی و عدم تأمین منابع مالی دولت از این روش و کند شدن حرکت توسعه اقتصادی و اجتماعی می شود (شیرخانی، ۱۳۸۵). مالیاتها از عمومی ترین مراجع درآمدی اند که برخلاف بسیاری از هزینه ها، بر قوانین فارغ از زمان مبتنی هستند؛ یعنی قوانینی که به زمان خاصی محدود نمی شوند و همیشه برقرارند. از آنجا که ارزش و اهمیت مالیات ها در سیستم های مالیاتی طی زمان، خود به خود تغییر می کند، همیشه اصلاح و تغییر مالیاتها ضروری است. پیشرفت کشورهای روبه توسعه در گرو توسعه صنعتی است. توسعه صنعتی میسر نخواهد شد مگر با تخصص بهینه منابع و از جمله منابع مالی. کشورها برای تأمین منابع مورد نیاز سرمایه گذاریهای زیربنایی معمولاً از دو راهکار سود جسته اند: درآمد مالیاتی و درآمد حاصل از فروش منابع زیرزمینی. کشور ما همواره راه دوم را برگزیده است. این گزینش، فرهنگی را ترویج داده است که مالیات گریزی تنها یکی از پدیده های آن است. پدیده دیگر که در میدان اقتصاد، خود را نشان می دهد، پایین بودن نسبت درآمد مالیاتی به تولید ناخالص داخلی است، در صورتی که امروزه اندیشمندان اقتصادی اتفاق نظر دارند که مالیات سالم ترین منبع مالی برای سرمایه گذاری های زیربنایی و محرکی مهم برای

رشد و توسعه اقتصادی است. در عین حال قوانین و مقررات مالیاتی به عنوان اهرمی قوی در سیاستهای کلان کشور نقش ایفا می کند. از همین رو لازم است از این ابزار نیرومند به درست ترین شیوه استفاده شود (نژاد عمران، ۱۳۷۳).

۱-۲- بیان مسأله

سه دهه از پیروزی انقلاب اسلامی می گذرد. استقلال سیاسی، ممانعت از سلطه بیگانه و استقرار حکومت اسلامی، آرزوی دیرینه ای بود که محقق شده و در کنار احیای حقوق شهروندی، فراهم شدن زمینه های مشارکت مردم در فعالیت های سیاسی از این دستاوردها حمایت می کند. (عریانی و صبوری دیلمی، ۱۳۹۰). با این وجود در زمینه اصلاحات مملکتی، مسأله مدیریت مالیاتی عنصر بس مهمی به شمار می رود و مقبولیت گروه سیاسی حاکم تا حد زیادی به آن وابسته است. اگر اندیشه افزایش اعتبار و مشروعیت حکومت مطرح است، مدیریت مالیاتی باید در اذهان عامه این تصور را پدید آورد که اجرای قوانین در مورد همگان یکسان انجام می پذیرد. هرگونه مدلی برای اداره امور مالیاتی باید بر این ایده استوار باشد که مالیات گیری بر پایه قانون و به سلامت و امانت صورت پذیرد، و در این میان نه فقط هزینه ای که اداره امور مالیاتی به بار خواهد آورد، بلکه هزینه انجام وظائف مالیاتی از سوی مودیان نیز در مد نظر قرار گیرد. (عرب مازار، ۱۳۷۳). نظام مالیاتی با همه اهمیت و حساسیت آن، چنانکه باید و شاید مورد توجه دولتمردان و سیاستگزاران اقتصادی کشور ما قرار نگرفته است. اگر چه تحقق اهداف مالیاتی کشور در سال های اخیر از کارائی و توفیق دستگاه مالیاتی حکایت دارد، ولی موفقیت سازمان تشخیص و وصول مطالبات در تأمین درآمدها را نباید الزاما به فقدان نارسائی در نظام مالیاتی تعبیر نمود. (عابدی، ۱۳۷۲). در این تحقیق ما بر آنیم تا مدلی را براساس مطالعات پیشین ارائه دهیم تا گامی را در جهت بهبود نظام مالیاتی برداشته باشیم. با توجه به موضوع تحقیق مدل این تحقیق از دو متغیر اصلی تشکیل شده است. طرح تحول نظام مالیاتی و

بهبود عملکرد نظام مالیاتی. در این تحقیق طرح تحول نظام مالیاتی از ۱۱ بعد تشکیل شده است که عبارتند از: هماهنگی و یکپارچه سازی، مدیریت راهبردی، ساختار سازمانی، رهبری سازمانی، مدیریت منابع انسانی، مکانیزاسیون، اطلاع رسانی و فرهنگ سازمانی، مؤدی محوری، رعایت عدالت، نظارت و ارزشیابی، رویه ها و دستورالعمل ها. هر کدام از این ابعاد خود از مولفه هایی تشکیل شده است که به تفسیر در متغیرهای تحقیق آورده می شود. (خجسته و جعفری). متغیر دوم مدل تحقیق، بهبود عملکرد نظام مالیاتی است که جهت سنجش عملکرد نظام مالیاتی از مدل کارت امتیازی متوازن^۱ در این تحقیق استفاده کردیم که عملکرد نظام مالیاتی براساس مدل کارت امتیازی متوازن، از منظر ۱- مالی، ۲- مشتری، ۳- فرآیندهای داخلی و یادگیری و ۴- رشد سنجیده می شود. منظر مالی کارت امتیازی متوازن امور مالیاتی، افزایش درآمدهای مالیاتی و کاهش هزینه های وصول مالیات می باشد. منظر مشتری امور مالیاتی کارت امتیازی متوازن، افزایش رضایت مؤدیان مالیاتی می باشد که خود، از شاخص هایی تشکیل شده است. منظر فرآیندهای داخلی امور مالیاتی کارت امتیازی متوازن: اصلاح و بهبود فرآیندها و فعالیت ها، تسهیل ارتباط بین ادارات امور مالیاتی، ارتقاء سلامت نظام اداری، تغییر و تحول سازمانی و بهبود فرآیندهای ارتباط با مؤدیان می باشد. منظر رشد و یادگیری امور مالیاتی کارت امتیازی متوازن: اعتلای فرهنگ سازمانی، افزایش رضایت کارکنان، توانمند سازی نیروی انسانی و توسعه فناوری اطلاعات می باشد. قابل ذکر است که هر کدام از این مولفه ها خود از مولفه هایی تشکیل شده اند. در واقع مشکلات مربوط به نظام مالیاتی کشور موجب گردید که مدلی را طراحی کنیم تا این مدل بتواند مورد استفاده سازمان های امور مالیاتی واقع گردد.

^۱ - Balanced Scorecard

۱-۳- ضرورت پژوهش

فلسفه اصلاحات مالیاتی متناسب با تغییر نگرش در مورد نقش دولت در اقتصاد، دچار تغییرات اساسی شده است. در گذشته سیستم های مالیاتی از طریق ابزار مالیات، اهداف متعددی نظیر تأمین مالی مخارج دولت، تحرک بخشیدن به پس انداز و سرمایه گذاری، جهت دهی به سرمایه گذاری در فعالیت های مولد و مورد نظر، توزیع عادلانه درآمد و ثروت و سرانجام اصلاح عوامل بیرونی را دنبال می کردند. دیدگاههای جدید بر نقش محدودتر سیستم مالیاتی تأکید دارند و معتقدند که این نقش باید تنها به افزایش درآمد برای دولت محدود شود. بارگس و استرن^۲ (۱۹۹۲) معتقدند که هدف اصلی مالیات ستانی تأمین مالی مخارج دولت است. از نظر آنها مسئله طراحی نظام مالیاتی، یافتن راهی برای افزایش این منابع به گونه ای است که از نظر اداری و سیاسی امکان پذیر باشد و در عین حال عدالت و کارایی تا حد امکان خدشه دار نشود. بررسی مبانی نظری اصلاح نظام مالیاتی حاکی از وجود سه مدل متفاوت اصلاح مالیاتی است: اولین مدل اصلاح نظام مالیاتی است که در ادبیات اقتصاد بخش عمومی به مدل مالیات بهینه معروف است و از مبانی نظری بسیار قوی برخوردار است اما با این حال در عمل قابلیت اجرا ندارد. علاوه بر این، توازن میان کارایی و عدالت در سیاست مالیاتی در کنار هزینه های اداری و اطلاعاتی طراحی یک مدل بهینه مالیاتی از موانع عمده اجرای این مدل در عمل می باشد. به همین خاطر هیچگاه این مدل کاربرد عملی پیدا نکرده است. مدل دوم اصلاح مالیاتی که توسط هاربرگر^۳ (۱۹۹۰) معرفی شده، همانند مدل بهینه از ساختار نظری مستحکمی برخوردار است. اگرچه قابلیت اجرایی این مدل از مدل اولی بیشتر است، اما با این حال نیز در عمل کاربرد محدودی دارد. براساس این مدل، کارایی و امکان پذیری اداری سیاست مالیاتی از اهمیت برابری برخوردار هستند. از نظر هاربرگر مسئله اصلی، طراحی سیستم مالیاتی بهینه نیست بلکه در مقابل

^۲ - Bargs & Stern

^۳ - Harberger

طراحی سیستمی است که بتواند مشکلات ناشی از وضع مالیات را به حداقل رساند و در عین حال از نظر اداری قابل اجرا باشد. مدل سوم اصلاح مالیاتی، تحت عنوان مدل مالیاتی طرف عرضه معروف است. طرفداران این مدل بر این اعتقادند که پایه های مالیاتی باید با کمترین معافیت ها و مشوق های مالیاتی گسترش یابند و در این راه نرخ های نهایی مالیات نیز باید در سطحی پایین باشد. در این رویکرد همچنین تأکید بر حداقل رساندن آثار تحریفی بر روی قیمت های نسبی و به تبع آن کاهش تعدد نرخ های مالیاتی است. (رضایی، خادمی جامخانه، منتظر الظهور، ۱۳۸۹). در واقع این ۳ مدل مدلی هایی می باشند که در زمینه اصلاح و تحول نظام مالیاتی طراحی و اجرا شده اند. اما در پژوهشی که ما انجام داده ایم، از مدلی کاملاً جدید استفاده نموده ایم که بر پایه مطالعات پیمایشی دیگر محققان در مورد نظام مالیاتی صورت گرفته و شامل تمامی متغیرها نظام مالیاتی می باشد و جهت ارزیابی عملکرد نظام مالیاتی از مدل BSC استفاده کردیم که کلیه فعالیت های شرکت را ارزیابی می کند. در واقع در تحقیقات پیشین، هنگام طراحی مدل نظام مالیاتی، دیدگاه طراح مدل جزئی نگر بوده و به تمامی عناصر نظام مالیاتی مثل: منابع انسانی، ساختار و غیره توجه نشده بود. اما در مدل پژوهش حاضر به تمامی عناصر توجه شده و در جهت بهبود نظامی مالیاتی نیز گامی را برداشته ایم. بدلیل کاستی هایی که در تحقیقات پیشین در مورد نظام مالیاتی انجام شده بود، بر آن شدیم تا مدل تلفیقی جدیدی را به منظور تحول و بهبود نظام مالیاتی کشور ارائه کنیم.

۱-۴- اهداف پژوهش

هدف کلی:

نقش طرح تحول نظام مالیاتی در بهبود عملکرد نظام مالیاتی در اداره کل امور مالیاتی خراسان شمالی

اهداف جزئی:

- بررسی و تبیین تحول و بهبود سیستم مالیاتی اداره کل امور مالیاتی استان خراسان شمالی.

- شناخت نقش طرح تحول نظام مالیاتی در بهبود عملکرد نظام مالیاتی اداره کل امور مالیاتی استان خراسان شمالی.

- ارائه راهکارها و پیشنهاداتی جهت تسهیل اخذ مالیات و بهبود عملکرد نظام مالیاتی.

۱-۵-۰۵- فرضیه‌های پژوهش

۱-۵-۰۱- فرضیه اصلی

فرضیه اصلی

- بین تحول نظام مالیاتی و بهبود عملکرد نظام مالیاتی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیات فرعی تحول نظام مالیاتی:

- ۱- هماهنگی و یکپارچه سازی بر تحول و بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
 - ۲- مدیریت راهبردی بر تحول و بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
 - ۳- ساختار سازمانی بر تحول و بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
 - ۴- رهبری سازمانی بر تحول و بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
 - ۵- مدیریت منابع انسانی بر تحول و بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
 - ۶- مکانیزاسیون بر تحول و بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
 - ۷- اطلاع رسانی و فرهنگ سازی بر تحول و بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
 - ۸- مؤدی محوری بر تحول و بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
 - ۹- رعایت عدالت بر تحول و بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
 - ۱۰- نظارت و ارزیابی بر تحول نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
 - ۱۱- رویه ها و دستورالعمل ها بر تحول و بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- فرضیات فرعی بهبود عملکرد نظام:

۱. منظر مالی امور مالیاتی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

۲. منظر مشتری بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

۳. منظر فرآیندهای داخلی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.
۴. منظر رشد و یادگیری بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

سؤالات تحقیق:

سوال اصلی

- آیا بین تحول نظام مالیاتی و بهبود عملکرد نظام مالیاتی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؟

سؤالات فرعی:

۱. آیا هماهنگی و یکپارچه سازی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۲. آیا مدیریت راهبردی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۳. آیا ساختار سازمانی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۴. آیا رهبری سازمانی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۵. آیا مدیریت منابع انسانی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۶. آیا مکانیزاسیون بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۷. آیا اطلاع رسانی و فرهنگ سازی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۸. آیا مؤدی محوری بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۹. آیا رعایت عدالت بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۱۰. آیا نظارت و ارزیابی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۱۱. آیا رویه ها و دستورالعمل ها بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟

سؤالات فرعی بهبود عملکرد نظام:

۵. آیا منظر مالی امور مالیاتی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۶. آیا منظر مشتری بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۷. آیا منظر فرآیندهای داخلی بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟
۸. آیا منظر رشد و یادگیری بر بهبود عملکرد نظام مالیاتی تاثیر مثبت و معناداری دارد؟

۶-۱- قلمرو پژوهش

۶-۱-۱- قلمرو موضوعی: طرح تحول نظام مالیاتی و نقش آن در بهبود عملکرد نظام مالیاتی کشور، قلمرو موضوعی تحقیق می باشد. در واقع در این تحقیق ما بدنبال ارائه مدلی می باشیم که در آن بتوانیم شاخص ها و مولفه های تحول نظام مالیاتی را بررسی و تأثیر این ابعاد را بر عملکرد نظام مالیاتی بسنجیم.

۶-۱-۲- قلمرو مکانی: دفاتر امور مالیاتی خراسان شمالی

۶-۱-۲- قلمرو زمانی: از ابتدای اسفندماه ۱۳۹۲ لغایت انتهای مرداد ماه ۱۳۹۳

۷-۱- متغیرهای پژوهش

در این تحقیق، ۲ دسته متغیر وجود دارد. متغیر مستقل و متغیر وابسته. متغیر مستقل در این تحقیق، تحول نظام مالیاتی و متغیر وابسته، بهبود عملکرد نظام مالیاتی می باشد.

ابعاد متغیر تحول نظام مالیاتی (متغیر مستقل): (شهسوار خجسته و جعفری، ۱۳۸۷)

۱- هماهنگی و یکپارچه سازی:

تعریف مفهومی:

وی هماهنگی را طراحی و استقرار زمان بندی و توالی انجام فعالیتها و اقدامات برنامه ریزی شده تعریف کرده است. مونی^۴، هماهنگی را فرآیند یکپارچه کردن فعالیتها و هدفهای افراد و واحدهای مختلف، به منظور تأمین مؤثر هدفهای سازمان تعریف کرده است. هماهنگی یعنی همکاری دو یا چند عامل در قالب شبکه ای که به منظور دسترسی به اهدافی با هم کار می کنند. به

⁴ - Mooni