

ارزیابی عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری

جمشید بت شکنان

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، مؤسسه غیرانتفاعی نورهدایت شهرکرد، ایران
jmshydbtshkn@gmail.com

سیده محدثه ظاهری

دانشجوی دکتری تخصصی، گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، شهرکرد، ایران
m.zaheri8431@gmail.com

چکیده

نظام مالیاتی هر کشور، از طریق فرآیندهای اداری و حقوقی خود، مستقیماً بر پویایی اقتصادی و اعتماد عمومی تأثیر می گذارد. در این میان، هیئت های حل اختلاف مالیاتی به عنوان نقطه ثقل حل و فصل منازعات میان دولت و مودیان، نقشی محوری در تضمین اجرای عادلانه قوانین و ثبات محیط کسب و کار ایفا می کنند. با توجه به اهمیت عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در اقتصاد هر کشور و نقش بسیار حیاتی آن در جمع آوری و مدیریت منابع مالیاتی تحلیل عوامل مؤثر بر ضعف های این سیستم ضروری است. هدف پژوهش حاضر ارزیابی عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری بوده است جامعه آماری پژوهش شامل خبرگان هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری است که تجربه و آگاهی لازم را داشته باشند. در این پژوهش از روش نمونه گیری هدفمند استفاده شده است. پژوهشگران افراد نمونه را از این رو برای مطالعه انتخاب می کند که می تواند در فهم مسئله پژوهش و پدیده محوری مطالعه مؤثر باشند. به منظور جمع آوری داده ها از مصاحبه استفاده می گردد و برای اولویت بندی از روش دیمتل استفاده می شود. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که عوامل فرهنگی بالاترین و عوامل مالی پایین ترین رتبه را به خود اختصاص داده است.

واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، مالیات، هیئت های حل اختلاف مالیاتی، استان چهارمحال و بختیاری

مقدمه

نظام مالیاتی به عنوان یکی از ارکان اصلی تأمین مالی دولت و ابزار مهم هدایت اقتصادی، نقش تعیین کننده ای در توسعه پایدار کشورها دارد. در ایران، اجرای طرح جامع مالیاتی به منظور گذار از نظام سنتی به نظامی مدرن، شفاف و کارآمد در دستور کار قرار گرفته است. با این حال، سهم درآمدهای مالیاتی از تولید ناخالص داخلی همچنان پایین تر از کشورهای توسعه یافته بوده و وابستگی بودجه دولت به درآمدهای نفتی، چالش های ساختاری نظام مالیاتی را تشدید کرده است (گلپور، ۲۰۲۵؛ دادگر، ۱۴۰۱).

در این میان، هیئت های حل اختلاف مالیاتی به عنوان نهادهای شبه قضایی، نقش کلیدی در تحقق عدالت مالیاتی، صیانت از حقوق مودیان، کاهش دعاوی و افزایش تمکین داوطلبانه دارند. با وجود این اهمیت، شواهد نشان می دهد این هیئت ها با چالش هایی نظیر اطلاع دادرسی، ناهماهنگی آراء، ضعف اتقان حقوقی تصمیم ها و نارضایتی مودیان مواجه اند؛ مسائلی که می تواند اعتماد عمومی به نظام مالیاتی را تضعیف کند (موسایی، ۲۰۲۳؛ ماگالا و آگوستین، ۲۰۲۱).

یکی از مهم ترین مشکلات موجود، فقدان نظام جامع و چندبعدی ارزیابی عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی است. ارزیابی های فعلی عمدتاً بر شاخص های کمی و اداری مانند تعداد پرونده های مختومه یا مدت زمان رسیدگی متمرکز بوده و ابعاد کیفی مهمی همچون عدالت رویه ای،

بی طرفی، شفافیت، اتقان حقوقی آراء و رضایت مؤدیان را نادیده می گیرند. این رویکرد محدود، امکان شناسایی دقیق نقاط قوت و ضعف و طراحی اصلاحات مؤثر را کاهش داده است (مولایی، ۲۰۲۳؛ اوچئاگوو-اوکویه، ۲۰۲۱).

مطالعات داخلی و خارجی نیز نشان می دهند که کیفیت فرآیند رسیدگی، ادراک انصاف و قابلیت پیش بینی تصمیم ها، تأثیر معناداری بر پذیرش آراء و رفتار مالیاتی مؤدیان دارد و تمرکز صرف بر خروجی های کمی، تصویر ناقصی از عملکرد این نهادها ارائه می دهد (کرچلر و همکاران، ۲۰۲۳؛ آلمیدا و سوزا، ۲۰۲۴). در عین حال، نبود یک مدل مفهومی یکپارچه و بومی متناسب با ساختار حقوقی و نهادی ایران، خلأ جدی در ادبیات پژوهشی داخلی محسوب می شود.

از این رو، استقرار یک نظام علمی و منسجم برای ارزیابی عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی، با در نظر گرفتن هم زمان ابعاد کارایی، اثربخشی و عدالت، ضرورتی اساسی است. چنین ارزیابی ای می تواند در سطح سازمانی به بهبود کیفیت تصمیم گیری و آموزش اعضا، در سطح سیاست گذاری به اصلاح قوانین و رویه ها، و در سطح اجتماعی به افزایش شفافیت، اعتماد عمومی و تمکین داوطلبانه مالیاتی منجر شود. بر همین اساس، این پژوهش در پی شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری است.

مبانی نظری

ارزیابی عملکرد

فرآیندی منظم و سیستماتیک است که با هدف سنجش و تحلیل عملکرد کارکنان انجام می شود. این فرآیند را می توان ابزاری مطمئن و کارآمد برای اطمینان از تناسب شایستگی های کارکنان با موقعیت ها و مشاغل سازمانی و استفاده بهینه از منابع انسانی در درون سازمان تلقی کرد (اقبال و همکاران، ۲۰۲۴: ۲۲). عملکرد عبارت است از حاصل فعالیت های یک فرد از لحاظ اجرای وظایف محوله در مدت زمان معین. عملکرد نتایج قابل اندازه گیری، تصمیمات و اقدامات سازمانی است که نشان دهنده میزان موفقیت و دستاوردهای کسب شده است. هزینه ها بخش محوری از عملکرد محسوب می شوند، در عین حال عملکرد تقریباً هر هدف رقابتی و تعالی غیرمادی نظیر قابلیت اطمینان، انعطاف پذیری، کیفیت و سرعت را نیز در برمی گیرد (کانکایا و سزن^۱، ۲۰۱۸).

عملکرد راهی است که از طریق آن کارکنان وظایف خود را انجام می دهند و ارزیابی، قضاوت در عملکرد کارکنان است. کارکنان همیشه عملکردهای مدیریت منابع انسانی را با نیت سازمان از این عملکردها یکی نمی دانند. برای مثال هنگامی که رویه ای در سازمان برای پیاده سازی ارزیابی عملکرد ایجاد می شود، اغلب مدیران هستند که این رویه را به اجرا می گذارند. دانش و تجربه این افراد برای اجرای این عملکرد بسیار مهم است (رنج دوست و کاظمی، ۱۳۹۷). عملکرد مناسب و اثربخش یکی از کلیدهای موفقیت سازمانهاست. عملکرد خوب به معنی بهره وری، کیفیت، سودآوری و مشتری مداری است. به همین دلیل است که سازمان های موفق جهان تلاش زیادی دارند تا عوامل مؤثر بر عملکرد و رفتار کارکنان را شناسایی و مدیریت کنند و به این توفیق دست پیدا نمایند که با فراهم کردن این عوامل، بر عملکرد کارکنانشان بیفزایند (قربان زاده، ۱۳۹۲). بدیهی است با چنین نگرشی، مدیریت عملکرد به عنوان ابزاری برای بهبود عملکرد و ارتقا رفتار کارکنان، از اهمیت بسیاری در فرایند مدیریت سازمان ها برخوردار می گردد. نحوه عملکرد از جمله بهترین راه های تثبیت اطلاعات لازم برای تصمیم گیری در سازمانهاست. اهداف عملکرد، بیانیه های مختصر و در عین حال دقیق هستند که اقدامات مشخصی را که انجام آنها لازمه اجرای موفقیت آمیز استراتژی است، تشریح می کنند. عملکرد بخشی از مدیریت منابع انسانی است که وظیفه آن ایجاد ارتباط بین مدیریت و کارکنان بوده و در فرآیند ارزیابی عملکرد، ابتکارات و خلاقیت های افراد را نیز در نظر دارد، همچنین ضمن بهبود شایستگی فعلی افراد و کل سیستم، ایجاد ارتباط بین شایستگی فرد با کارکرد واقعی شان به دنبال بهبود و توسعه شایستگی های جدید افراد برای هماهنگی با تکنولوژی های مدرن و دنیای متحول فرد است (رحیمی و طاهری، ۱۳۹۹).

مفهوم عملکرد مفهومی است که نامشخص باقی می ماند، اندازه گیری آن دشوار است و تعریف مخدوشی ندارد. پوگ (۱۹۹۱) مفهوم عملکرد را به عنوان تحقق کالاها، خدمات یا وظایف فکری تعیین شده برای تحقق اهداف تعریف می کند و عملکرد به گونه ای انجام می شود که معیارهای

¹ . Cankaya & Sezen

از پیش تعیین شده را نیز در چارچوب کار برآورده می کند. تاکر و همکاران (۲۰۰۸) مفهوم عملکرد را این گونه تعریف می کنند که چگونه و تا چه حد فعالیت ها در یک فرایند می توانند تحقق یابند یا سطح اثربخشی خروجی های بدست آمده در نتیجه یک هدف خاص محقق می شود. سالت (۲۰۰۲)، مفهوم عملکرد را به عنوان بیان کمی یا کیفی نقطه ای که توسط فرد، گروه یا سازمان انجام می شود تعریف می کند. با توجه به اهمیت اندازه گیری عملکرد برای سازمان ها، در سنجش عملکرد یک سازمان باید علاوه بر ابعاد مالی به ابعاد غیرمالی نیز پرداخته شود. به این منظور چارچوب کیفیت اروپایی و جایزه مالکوم بالدريج و چارچوب هایی از قبیل هرم عملکرد و کارت امتیازی متوازن از این جمله اند (ابراهیم و عماري، ۲۰۱۸). مطالعات ارزیابی عملکرد برای تمامی مشاغل از اهمیت بالایی برخوردار است. به خصوص امروزه ضرورت بهبود فضای رقابتی و کیفیت خدمات در میان بنگاه ها، ضرورت و اهمیت مطالعات ارزیابی عملکرد را افزایش داده است. همچنین داشتن اطلاعاتی در مورد عملکرد آن ها برای سازمان ها و کسب و کارها نیز مسئله مهمی محسوب می شود (ایچ^۲ و همکاران، ۲۰۲۰). سنجش های عملکردی ابزارهایی هستند که به منظور حصول اطمینان از تحقق اهداف و حرکت در جهت اجرای موفقیت آمیز استراتژی مورد استفاده قرار می گیرند. نتایج به دست آمده از اندازه گیری این سنجش ها موجب شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان می شود و فرصت های بهبود مناسبی را فراهم می آورد. این روش کلیه جنبه های مالی و غیرمالی عملکرد یک سازمان را تحت پوشش قرار داده و توازن بین اندازه های مربوط به خروجی عملکرد مربوط به گذشته و محرک های عملکرد آینده ایجاد می کند (کیم و همکاران، ۲۰۱۸). درواقع شرکت های موفق برای ارزیابی عملکرد خود فقط به شاخص های مالی متکی نیستند بلکه عملکرد خود را از سه منظر دیگر روش امتیاز متوازن یعنی مشتری، فرآیندهای داخلی و یادگیری و رشد نیز مورد ارزیابی قرار می دهند. رویکرد ارزیابی متوازن در ارزیابی عملکرد سازمان ها از طریق تفسیر و تبدیل استراتژی ها به اهداف و معیارهای عملکرد به عملیاتی شدن استراتژی ها می انجامد، در سازمان یکپارچگی ایجاد کرده و به عنوان عاملی برای حمایت از پیاده سازی همزمان برنامه هایی چون بهبود کیفیت، مهندسی مجدد، طراحی فرایند و ارائه خدمات بهتر به مشتریان عمل می کند و نوع، نحوه میزان فعالیت های افراد در راستای دستیابی سازمان به اهداف تصریح شده در استراتژی ها و مأموریت های آن را مشخص می کند. محققان درحال بررسی برای تعیین معیارهای عملکردی هستند که می تواند تمام جنبه های عملکرد یک شرکت را دربرگیرد. با این وجود، هیچ معیار خاصی با توانایی ارزیابی هر جنبه مالی یک سازمان تا به امروز ارائه نشده است. ارزیابی عملکرد می تواند اطلاعات بسیار ارزشمندی را ارائه دهد تا به مدیریت امکان نظارت بر عملکرد، گزارش پیشرفت، بهبود انگیزه و ارتباطات و تعیین مشکلات را بدهد (جهان و اسلام، ۲۰۱۷).

هیئت های حل اختلاف مالیاتی

هیئت های حل اختلاف مالیاتی به عنوان یکی از ارکان اساسی نظام مالیاتی کشور، نقش تعیین کننده ای در تحقق عدالت مالیاتی، صیانت از حقوق مؤدیان و کاهش دعاوی مالیاتی دارند. هیئت های حل اختلاف مالیاتی مراجع شبه قضایی پیش بینی شده در قانون مالیات های مستقیم هستند که به منظور رسیدگی بی طرفانه، تخصصی و قانونی به اختلافات میان مؤدیان و سازمان امور مالیاتی درباره تشخیص، مطالبه و اجرای مالیات تشکیل می شوند و وظیفه آنان صدور رأی لازم الاجرا در چارچوب قوانین و مقررات مالیاتی است (موسایی، ۲۰۲۳: ۱۱). واژه هیئت حل اختلاف در لغت به معنای به داد کسی رسیدن یا به دادخواهی کسی رسیدگی کردن است. این واژه خود رسیدگی به عدل و داد را افاده می کند و در اصطلاح حقوقی مجموعه ای است از مقررات که به منظور رسیدگی به مرافعات یا شکایات قضایی یا اداری، یا درخواست های قضایی و مانند آنها وضع و به کار می رود. آیین هیئت حل اختلاف مالیاتی، مجموعه ای از اصول و قواعد حقوقی و مقررات قانونی و اصول و استانداردهای حسابداری و حسابرسی است که برای رسیدگی به گزارش ها، درخواست ها، اعتراضات و حل و فصل اختلافات و دعاوی مربوط به امور مالیاتی در مراجع اداری، انتظامی و قضایی به کار می رود (طاهری تازی، ۱۴۰۴). هیئت حل اختلاف و حل اختلاف مالیاتی از لوازم هر نظام مالیاتی بوده و در هر اختلاف مالیاتی دو طرف حضور دارند: مؤدی و سازمان مالیاتی (نماینده دولت). مراجع حل اختلاف مالیاتی جهت رسیدگی به اختلافاتی که در جریان تشخیص و وصول مالیات بین دو طرف مذکور به وجود می آید تشکیل می شوند (رضایی زاده و درویش وند، ۱۴۰۱).

امروزه یکی از حقوق شناخته شده مؤدیان شناسایی حق اعتراض آنها نسبت به تشخیص مراجع مالیاتی است که از تحولات حقوق مالیاتی مدرن است. در سیستم مالیاتی مدرن در کشورهای پیشرفته اظهارنامه مؤدیان اساس تعیین مالیات قرار می گیرد. بر مبنای این روش مؤدیان مکلفند ضمن اظهارنامه ای درآمد خود را به سازمان مالیاتی اعلام دارند و مالیات متعلقه را بپردازند و سازمان مالیات موظف است اعتماد و اطمینان به مؤدی را مبنای کار خود قرار دهد و مالیات مؤدی را طبق اظهارنامه وی تشخیص داده و وصول نماید. البته سازمان مالیاتی این اظهارنامه را مورد بررسی قرار می دهد و در صورتی که اعتراضی داشته باشد به مؤدی اعلام نماید در صورت پذیرفتن نظر سازمان مالیاتی توسط مؤدی مشکلی پیش نمی آید. در صورتی که مؤدی نظر سازمان تشخیص مالیات را نپذیرد اختلاف مالیاتی پدید می آید.

اختلاف مالیاتی به هرگونه عدم توافق میان مؤدیان اعم از حقیقی یا حقوقی از یک طرف و عوامل و مراجع مالیاتی از طرف دیگر در خصوص مسائل مالیاتی گفته می شود که به نوعی در امر مالیات و یا چگونگی وصول آن دخالت داشته باشد و برای رسیدگی به آن نیز مراجع خاصی پیش بینی شده است. قوانین مالیاتی قوانینی تخصصی و پیچیده هستند؛ در همین راستا با توجه به تعدد و پیچیدگی قوانین و مقررات مالیاتی مأموران وصول و مؤدیان در اجرای قوانین با هم اختلاف نظرهای زیادی پیدا می کنند و باید مراجعی برای حل این اختلافات وجود داشته باشند. مراجعی که فارق از الزامات اداره و مصالح اداری صرفاً بر اساس قوانین و مقررات و بدون هیچ گونه جانبداری به رفع اختلاف میان سازمانهای مالیاتی و مردم بپردازند. نتایج بررسی ها در خصوص مشکلات و چالش های نظام هیئت حل اختلاف مالیاتی در ایران حاکی از آن است که طولانی بودن فرایند هیئت حل اختلاف مالیاتی در ایران (تعدد مراجع مختلف)، حجم بالای پرونده های مالیاتی مطرح در هیأت های حل اختلاف مالیاتی، عدم استقلال هیأت های حل اختلاف مالیاتی و به تبع آن عدم رعایت بی طرفی در آرای صادره، استفاده نکردن از ظرفیت های قانونی ماده ۲۳۸ قانون مالیات های مستقیم، عدم اجرای مفاد ماده ۲۴۸ قانون مالیات های مستقیم از لحاظ کیفیت آراء صادره، از مهم ترین مشکلات نظام هیئت حل اختلاف مالیاتی ایران است (موسوی و ابراهیمی کهرودی، ۱۴۰۱).

پیشینه تحقیق

اوزکان^۱ و همکاران (۲۰۲۲) در یک مطالعه به بررسی بازتاب نفوذ و انگیزه درونی بر رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی انرژی رابطه ای پرداختند. نمونه پژوهش شامل ۲۲۸ نفر از کارکنان بخش بهداشت است که به روش نمونه گیری در دسترس بین نوامبر ۲۰۲۱ تا ژانویه ۲۰۲۲ در استان زنگولداک به دست آمدند. در نتیجه تحلیل ها مشاهده شد که نفوذ تأثیر منفی بر رفتار شهروندی سازمانی و انگیزه درونی تأثیر مثبت دارد. همچنین مشخص شده است که نفوذ از طریق انرژی رابطه به طور کامل واسطه و انگیزه درونی تا حدی واسطه است.

لقمان (۱۴۰۴)، پژوهشی با عنوان "بررسی تطبیقی ساختار و صلاحیت هیات های حل اختلاف مالیاتی در ایران و کمیته های تجدید نظر مالیاتی در عراق" انجام داد. اگر چه اسناد قانونی در این باره مجمل است. به علاوه، در مورد صلاحیت هیات های حل اختلاف مالیاتی در ایران و کمیته های تجدید نظر مالیاتی در عراق نیز چنین اسناد قانونی وجود دارد. لذا این ارگان ها جایگاه قانونی در این دو کشور دارند که در هر دو کشور تحت عناوین مذکور، به عنوان نهاد مستقل برای رسیدگی به دادرسی مالیاتی فعالیت می کنند. همچنین این ارگان ها دارای صلاحیت ذاتی در خصوص موضوع مالیات هستند و محدوده صلاحیت این دو مرجع در این دو کشور محدود به موضوعات مربوط به اختلافات مالیاتی است.

سلیمانی (۱۴۰۳)، پژوهشی با عنوان "مطالعه عوامل تأثیرگذار بر اثربخشی فرآیند دادرسی مالیاتی و ارائه راهکارهایی جهت بهبود وضعیت موجود" انجام داد. نتایج نشان می دهد که ۱۲۷ شاخص در قالب ۱۶ مؤلفه مدیریت و برنامه ریزی راهبردی، رهبری سازمانی (صلاحیت های رهبری)، ساختار سازمانی، مدیریت منابع انسانی، مشتری مداری (مؤدی محوری)، رعایت عدالت (عدالت محوری)، مکانیزه و الکترونیکی کردن نظام مالیات (مکانیزاسیون)، هماهنگی و یکپارچه سازی، رویه ها و دستورالعمل ها، اطلاع رسانی و فرهنگ سازی، نظارت و ارزشیابی، عملکرد هیأت های حل اختلاف مالیاتی، تعدد مراجع و مراحل دادرسی مالیاتی در ایران، طرح پرونده های مالیاتی در هیأت های حل اختلاف مالیاتی از جانب مؤدیان مالیاتی، طرح پرونده های مالیاتی در هیأت های حل اختلاف مالیاتی از جانب سازمان امور مالیاتی، نقص در سیستم دادرسی ایران و ۴ طبقه اصلی سازمانی، ساختاری، مؤدیان و حقوقی، عوامل تأثیرگذار بر اثربخشی فرآیند دادرسی مالیاتی را تشکیل می دهند.

اسنادی (۱۴۰۳)، پژوهشی با عنوان "دادرسی مالیاتی و چالش های عارض بر آن در هیات های حل اختلاف و مراجع صلاحیت دار رسیدگی به آن" انجام دادند. یافته های پژوهش با بهره گیری از روش گردآوری توصیفی تحلیلی کی از آن است که دادرسی مالیاتی در ایران دارای مشکلات و چالش هایی است که به عنوان نمونه می توان به حق دسترسی به اسناد مدارک و اطلاعات پرونده مالیاتی اشاره نمود.

برزگران (۱۴۰۲)، پژوهشی با عنوان "چالش های دادرسی در هیات حل اختلاف مالیاتی در طرح جامع مالیاتی" انجام داد. در پژوهش حاضر با هدف ارتقای نظام دادرسی ایران مشکلات و چالش های این بخش مورد بررسی قرار گرفته است برای این منظور وضعیت موجود نظام دادرسی و فرایند آن تشریح گردیده همچنین برای مقایسه و استفاده از تجارب سایر کشورها، نظام دادرسی در برخی کشورهای منتخب مورد بررسی واقع شده است برای این منظور از مطالعات اسنادی، کتابخانه ای استفاده شده است نتایج پژوهش حاکی از آن است که طولانی بودن فرایند دادرسی مالیاتی در ایران (تعداد مراجع مختلف)، حجم بالای پرونده های مالیاتی مطرح در هیات های حل اختلاف مالیاتی، عدم استقلال هیات های حل اختلاف مالیاتی و به تبع آن عدم رعایت بی طرفی در آرای صادره، استفاده نکردن از ظرفیت های قانونی ماده ۲۳۸ ق.م.م عدم اجرای مفاد ماده ۲۴۸ ق.م.م از لحاظ کیفیت آرا صادره، از مهمترین مشکلات نظام دادرسی مالیاتی ایران است.

موتزارت و وینوتو (۲۰۲۵)، پژوهشی با عنوان "تحلیل تأثیر ادراک از استفاده از سیستم دادگاه مالیات الکترونیکی بر اثربخشی حل اختلاف مالیاتی" انجام دادند. این تحقیق از یک روش نمونه گیری هدفمند استفاده می کند و شرکت کنندگانی را انتخاب می کند که تجربه مستقیم استفاده از دادگاه ETax را دارند. این مطالعه، برداشت های کاربران را از طریق نظرسنجی های ساختاریافته و تحلیل آماری تجزیه و تحلیل می کند تا میزان تأثیر این عوامل بر اثربخشی سیستم را تعیین کند. این مطالعه از ۱۲۴ پاسخ معتبر استفاده کرد که با استفاده از نمونه گیری هدفمند از کاربران سیستم دادگاه مالیات الکترونیکی انتخاب شدند. یافته ها نشان می دهد که نگرش نسبت به استفاده، تأثیر قابل توجهی بر اثربخشی دادگاه مالیات الکترونیکی در حل و فصل اختلافات مالیاتی دارد. با این حال، سهولت استفاده ادراک شده، سودمندی، قصد رفتاری و استفاده از سیستم تأثیر قابل توجهی نشان نمی دهند، که نشان می دهد نگرش کاربر نقش مهمی در پذیرش و موفقیت سیستم دارد. این مطالعه نشان داد که تنها نگرش نسبت به استفاده، به طور قابل توجهی بر اثربخشی دادگاه مالیات الکترونیکی در حل و فصل اختلافات مالیاتی تأثیر می گذارد، در حالی که سایر عوامل سهولت استفاده ادراک شده، سودمندی، قصد رفتاری و استفاده واقعی از سیستم تأثیر قابل توجهی نشان ندادند.

چایم و همکاران (۲۰۲۵)، پژوهشی با عنوان "بررسی مجدد مکانیسم های حل اختلاف مالیاتی در نیجریه" انجام دادند. هدف این پژوهش بررسی راه های مختلف ارائه شده در قانون نیجریه برای حل اختلافات مالیاتی است. این پژوهش، روش تحقیق دکترینالی را با استفاده از مفاد قانونی مربوطه، معاهدات، مقالات مجلات علمی، کتاب ها و غیره اتخاذ می کند. این مطالعه نشان داد که با توجه به اهمیت مالیات در توسعه اقتصادی، سازوکارهای فعلی حل اختلاف نیجریه باید مورد بازنگری قرار گرفته و با بهترین شیوه های جهانی برای حل اختلاف همسو شوند. این پژوهش توصیه می کند که سازوکار حل اختلاف مالیاتی نیجریه گسترش یابد تا امکان داوری اختلافات مالیاتی برای تسریع حل و فصل اختلافات مالیاتی فراهم شود.

کواچویچ (۲۰۲۴)، پژوهشی با عنوان "اثربخشی سازوکارهای حل اختلاف مالیاتی - تأثیر چارچوب حقوقی اروپا بر صلاحیت ملی" انجام داد. این مقاله خلاصه ای از مسائل اصلی ناشی از اروپایی شدن اختلافات مالیاتی و احتمالاً قوانین رویه مالیاتی ملی را ارائه می دهد. چشم انداز حل و فصل اختلافات مالیاتی در سطح اتحادیه اروپا به طرز چشم گیری در حال تغییر است. ابزارها و توافقات مالیاتی پیش از طرح دعوی بسیار مهم و توسعه یافته اند. توافقات قضایی اختلافات مالیاتی هنوز اهمیت زیادی دارند و به عنوان هدف احتمالی چنین تلاش هایی برای حرکت به سمت ایجاد اصول و حقوق اساسی اروپایی برای مالیات دهندگان در آن منطقه تلقی می شوند.

رانگرونگدوایبون و کاوولا (۲۰۲۳)، پژوهشی با عنوان "بهبود کارایی حل اختلافات مالیاتی تایلند" انجام دادند. این مطالعه مستقل بررسی می کند که چگونه می توان از میانجیگری برای بهبود کارایی حل اختلافات مالیاتی در مرحله بررسی اداری تحت قانون درآمد، قانون مالیات غیر مستقیم و قانون گمرک استفاده کرد. برخی از بخش های فرایند حل اختلاف مالیاتی تایلند، از جمله رویه های طولانی، هزینه های بالا و رویه های پیچیده، قابل بهبود هستند. بسیاری از کشورها روش های حل اختلاف جایگزین مختلفی را ارائه می دهند، به ویژه برای حل اختلافات مالیاتی، زیرا هدف

آن تسريع فرآيند با افزايش ارتباطات است که باعث بهبود اثربخشی هزینه، حفظ روابط بين دو طرف، تحريك روبه‌های انعطاف‌پذير و افزايش شفافيت می‌شود. فرآيند حل اختلاف مالیاتی تايلند شامل مرحله بررسی اداری و مرحله قضایی است.

روش تحقيق

اين پژوهش، از منظر گردآوری اطلاعات آميخته می‌باشد، لازم به ذکر است پژوهش‌های آميخته نوعی استراتژی پژوهشی یا روش‌شناسی برای گردآوری، تحليل و ترکیب داده‌های کمی و کیفی است که برای فهم مسائل پژوهشی در زمان انجام یک پژوهش مورد استفاده قرار می‌گیرد. در بخش کیفی از روش تحليل تم استفاده می‌شود و در بخش کمی از روش سوارا فازی استفاده شد. با توجه به ماهيت تحقيق از نظرات خبرگان هيئت‌های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری آشنا به پژوهش استفاده می‌شود.

ابتدا با توجه به شناخت حاصل از مباحث، نمونه گیری هدفمند قضاوتی بوده و سپس جهت تکميل، خبرگان مورد نظر جهت رسیدن به اشباع نظری از نمونه گیری گلوله برفی استفاده شده است. پژوهشگر نخست سراغ خبره‌ای که می‌شناسد رفته و او پس از دادن اطلاعات خبره‌ی دیگری را معرفی می‌کند و اين روش ادامه پیدا می‌کند تا به اشباع تئوریک برسد. در اين پژوهش در بخش کیفی حجم نمونه آماری برابر ۱۲ نفر به دست آمد.

به‌منظور گردآوری اطلاعات موردنیاز پژوهش از آمارهای رسمی و غیررسمی، اسناد و مدارک سازمانی، پایان‌نامه‌های داخلی و خارجی و همچنین کتب و مقالات داخلی و خارجی استفاده خواهیم نمود.

مصاحبه‌ها کمک می‌کند تا چشم‌اندازهای تازه‌ای را کشف کرد. بنابراین مصاحبه‌های اکتشافی جنبه‌هایی از موضوع تحقيق را برای محقق آشکار می‌کنند که خود او، خودبه‌خود به فکر آن‌ها نمی‌افتد و بدین ترتیب پژوهشگر می‌تواند جنبه‌ها و عرصه‌های مختلف از ادبیات موضوع را تکميل می‌کند.

استراتژی پژوهش در بخش کیفی پایان‌نامه، استفاده از مصاحبه اکتشافی است. مصاحبه یکی از ابزار جمع‌آوری داده‌ها محسوب می‌شود. از اين ابزار گردآوری داده‌ها، امکان برقراری تماس مستقیم با مصاحبه‌شونده را فراهم می‌آورد و با کمک آن می‌توان به ارزیابی عمیق‌تر ادراک‌ها، نگرش‌ها، علایق و آرزوهای آزمودنی پرداخت. از سوی دیگر مصاحبه ابزاری است که امکان بررسی موضوع‌های پیچیده، پیگیری پاسخ‌ها یا پیدا کردن علل آن و اطمینان یافتن از درک سؤال از سوی آزمودنی را فراهم می‌سازد (سرمد و همکاران، ۱۳۷۷، ۱۴۹). وال (۱۹۸۳) مصاحبه در پژوهش کیفی را بدین‌صورت تعريف می‌کند: «شیوه‌ای است که هدف آن جمع‌آوری توصیف‌هایی در مورد جهان واقعی مصاحبه‌شونده در مورد تفسير معنای پدیده موردبررسی می‌باشد» (واله، ۱۳۸۳، ۱۷۵).

مصاحبه دارای چند شرط زیر است: ۱- مصاحبه یک ارتباط دو رو است که بين مصاحبه‌کننده و مصاحبه‌شونده برقرار می‌شود. ۲- مصاحبه به‌منظور رسیدن به هدفی معین صورت می‌گیرد. هدف مصاحبه از پیش تعیین و روش انجام آن بر اساس اصول خاص طراحی شده است. ۳- در یک جلسه مصاحبه بين طرفین گونه‌ای از تعامل وجود دارد، به اين معنا که هر یک از طرفین مصاحبه، در دیگری تأثیر می‌گذارد و در همان حال دیگری تأثیر می‌پذیرد (شریفی و شریفی، ۱۳۸۰، ۱۸۹).

پرسشنامه به‌عنوان یکی از متداول‌ترین ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی بوده و عبارت است از مجموعه‌ای از پرسش‌های هدف‌دار که با بهره‌گیری از مقیاس‌های گوناگون، نظر، دیدگاه و بینش فرد پاسخگو موردسنجش قرار می‌دهد. ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کمی پرسشنامه‌ای محقق ساخته مبتنی بر شاخص‌های به دست آمده از تحليل مضمون براساس تحقیقات پیشین و نظرات خبرگان می‌باشد. در اين پژوهش، در بخش کیفی از روش تحليل تم استفاده می‌شود. و در بخش کمی از روش سوارا فازی استفاده می‌شود.

در بخش تحليل مضمون ابتدا با مرور پیشینه پژوهش، سؤال‌های مصاحبه نیمه ساخت یافته در خصوص موضوع شناسایی شدند و در چند جلسه با حضور محققان و صاحب‌نظران این حوزه، صحت محتوا و کفایت آنها برای شناسایی عوامل مؤثر و تشکیل دهنده بررسی شد. در گام بعد، با شناسایی خبرگان، جلسه‌های مصاحبه با ۱۲ خبره برگزار گردید. در برای ابزارسنجی از روش اعتباریابی توسط اعضا (در حین مصاحبه، محققان صحت برداشت خود از گفته‌های مصاحبه‌شوندگان را کنترل می‌کردند و از مشارکت کنندگان درخواست می‌شد تا بر اين برداشت، صحت

بگذارند) و بازبینی توسط همکاران استفاده شد. در بخش کمی جهت رتبه بندی عوامل از روش سوارا فازی با کمک نرم افزار اکسل استفاده گردید.

نتیجه یافته ها

- سوال اصلی: نقش عوامل موثر بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری تا چه اندازه است؟

جدول ۱: مقایسه میانگین نقش عوامل موثر بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری با میانگین فرضی ۳

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	انحراف از میانگین	t	درجه آزادی	سطح معناداری
عوامل موثر بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری	۴/۳۲	۰/۳۷	۰/۰۳۳	۳۹/۵۷۴	۱۲۶	۰/۰۰۱

بر اساس یافته های جدول (۴-۱۷) میانگین نقش عوامل موثر بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۳۲ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین نقش عوامل موثر بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد.

- سوال اول: تا چه میزان عوامل فرهنگی بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟

جدول ۲: مقایسه میانگین نقش عوامل فرهنگی بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری با میانگین فرضی ۳

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	انحراف از میانگین	t	درجه آزادی	سطح معناداری
موانع فرهنگی	۴/۲۴	۰/۵۱	۰/۰۴۶	۲۶/۹۱۱	۱۲۶	۰/۰۰۱

بر اساس یافته های جدول ۲ میانگین نقش عوامل فرهنگی بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۲۴ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین نقش موانع فرهنگی بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد.

- سوال دوم: تا چه میزان قوانین و مقررات بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟

جدول ۳: مقایسه میانگین نقش قوانین و مقررات بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری با میانگین فرضی ۳

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	انحراف از میانگین	t	درجه آزادی	سطح معناداری
قوانین و مقررات	۴/۲۶	۰/۴۸	۰/۰۴۳	۲۹/۴۱۸	۱۲۶	۰/۰۰۱

بر اساس یافته های جدول (۲) میانگین نقش قوانین و مقررات بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۲۶ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین نقش قوانین و مقررات بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد.

- سوال سوم: تا چه میزان نیروی انسانی متخصص بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟

جدول ۴: مقایسه میانگین نقش نیروی انسانی متخصص بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری با میانگین فرضی ۳

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	انحراف از میانگین	t	درجه آزادی	سطح معناداری
نیروی انسانی متخصص	۴/۴۰	۰/۴۴	۰/۰۳۹	۳۵/۷۹۴	۱۲۶	۰/۰۰۱

بر اساس یافته های جدول ۴ میانگین نقش نیروی انسانی متخصص بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۴۰ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین میزان نقش نیروی انسانی متخصص بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد.

- سوال چهارم: تا چه میزان شاخص های نرم افزاری بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟

جدول ۵. مقایسه میانگین نقش شاخص های نرم افزاری بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری با میانگین فرضی ۳

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	انحراف از میانگین	t	درجه آزادی	سطح معناداری
شاخص های نرم افزاری	۴/۳۱	۰/۵۶	۰/۰۵۰	۲۶/۲۰۳	۱۲۶	۰/۰۰۱

بر اساس یافته های جدول ۵ میانگین نقش شاخص های نرم افزاری بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۳۱ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین میزان نقش شاخص های نرم افزاری بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد.

- سوال پنجم: تا چه میزان شاخص های سخت افزاری بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟

جدول ۶ مقایسه میانگین نقش شاخص های سخت افزاری بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری با میانگین فرضی ۳

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	انحراف از میانگین	t	درجه آزادی	سطح معناداری
شاخص های سخت افزاری	۴/۳۳	۰/۵۱	۰/۰۴۵	۲۹/۳۲۳	۱۲۶	۰/۰۰۱

بر اساس یافته های جدول ۶ میانگین نقش شاخص های سخت افزاری بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۳۳ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین میزان نقش شاخص های سخت افزاری بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد.

- سوال ششم: تا چه میزان مدیریتی بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟

جدول ۷ مقایسه میانگین نقش مدیریتی بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری با میانگین فرضی ۳

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	انحراف از میانگین	t	درجه آزادی	سطح معناداری
مدیریتی	۴/۳۴	۰/۵۷	۰/۰۵۰	۲۶/۵۴۷	۱۲۶	۰/۰۰۱

بر اساس یافته های جدول ۷ میانگین نقش مدیریتی بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۳۴ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین میزان نقش مدیریتی بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد.

- سوال هفتم: تا چه میزان مالی بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری نقش دارد؟

جدول ۸ مقایسه میانگین نقش مالی بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری با میانگین فرضی ۳

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	انحراف از میانگین	t	درجه آزادی	سطح معناداری
مالی	۴/۳۹	۰/۵۱	۰/۰۴۵	۳۰/۶۵۲	۱۲۶	۰/۰۰۱

بر اساس یافته های جدول ۸ میانگین نقش مالی بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۳۹ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین میزان نقش مالی بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد.

- سوال هشتم: رتبه بندی عوامل موثر بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری در ابعاد مختلف چگونه است؟

بر همین اساس آزمون فریدمن جهت رتبه بندی مؤلفه ها استفاده شد. که نتایج این رتبه بندی در جدول (۴-۲۵) آمده است.

جدول ۹: میانگین رتبه بندی عوامل موثر بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری

مؤلفه ها	میانگین رتبه بندی	خی دو	درجه آزادی	سطح معنی دار
عوامل فرهنگی	۳/۴۶			
قوانین و مقررات	۳/۵۷			
نیروی انسانی متخصص	۴/۲۷			
شاخص های نرم افزاری	۴/۰۸	۲۲/۰۳۲	۶	۰/۰۰۱
شاخص های سخت افزاری	۴/۰۳			
مدیریتی	۴/۲۴			
مالی	۴/۳۳			

نتایج جدول ۹ میانگین رتبه بندی ابعاد نشان می دهد عوامل فرهنگی بالاترین و عوامل مالی پایین ترین رتبه را به خود اختصاص داده است. نتایج حاصل بین مجموعه رتبه های هفتگانه عوامل موثر بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری در سطح $p < ۰/۰۵$ معنی دار است (مقدار خی دو ۲۲/۰۳۲). لذا سؤال تحقیق مبنی بر این که تفاوت معنی داری بین مجموعه نمرات عوامل موثر بر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری وجود دارد، تأیید می گردد.

بر اساس وزن های غیرفازی محاسبه شده، رتبه بندی معیارها به شرح زیر است:

- رتبه اول: نیروی انسانی متخصص با وزن ۰/۱۹۵
- رتبه دوم: مالی با وزن ۰/۱۸۶
- رتبه سوم: مدیریتی با وزن ۰/۱۵۰
- رتبه چهارم: شاخص های سخت افزاری با وزن ۰/۱۴۳
- رتبه پنجم: شاخص های نرم افزاری با وزن ۰/۱۳۱
- رتبه ششم: قوانین و مقررات با وزن ۰/۱۰۵
- رتبه هفتم: عوامل فرهنگی با وزن ۰/۰۹۷

همان طور که مشاهده می شود، معیارهای مربوط به نیروی انسانی متخصص و مالی بیشترین وزن را به خود اختصاص داده اند که نشان دهنده اهمیت این عوامل در پژوهش حاضر است.

نتیجه گیری

ارزیابی عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، با در نظر گرفتن عوامل کلیدی مؤثر بر کارایی آن ها، نشان دهنده تصویری چندوجهی است که هم نقاط قوت و هم زمینه های نیازمند بهبود را نمایان می سازد. این ارزیابی بر اساس پنج محور اصلی صورت گرفته است: وضعیت عوامل فرهنگی و قوانین و مقررات: در استان چهارمحال و بختیاری، همچون بسیاری از مناطق دیگر کشور، سطح

آگاهی عمومی از قوانین و مقررات مالیاتی و همچنین فرهنگ پرداخت مالیات، نیازمند تقویت است. برخی از مودیان ممکن است به دلیل عدم آشنایی کافی با فرایندها و قوانین، دچار سوء تفاهم یا مقاومت شوند. این موضوع می تواند منجر به افزایش حجم پرونده های اختلافی گردد. اگرچه قوانین مالیاتی در سطح کلان تدوین می شوند، اما ابهاماتی در برخی مقررات خاص یا نحوه تفسیر آن ها در عمل وجود دارد که می تواند منشأ اختلاف باشد. در استان، پیگیری برای رفع ابهامات و ارائه راهنمایی های شفاف تر از سوی مراجع ذی صلاح، می تواند به کاهش اختلافات کمک کند. وضعیت نیروی انسانی و نقش مدیریتی بخش قابل توجهی از اعضای هیئت های حل اختلاف در استان، دارای دانش و تجربه لازم در حوزه های مالیاتی و حقوقی هستند. با این حال، نیاز به آموزش های مستمر و به روز رسانی دانش تخصصی، به ویژه در مواجهه با قوانین جدید و رویه های نوین، همچنان احساس می شود. مدیریت در این هیئت ها، نقشی کلیدی در هدایت فرایندها، ایجاد هماهنگی بین اعضا و پیگیری اجرای قوانین ایفا می کند. توانمندی مدیران در ایجاد فرهنگ پاسخگویی، شفافیت و حل و فصل کارآمد پرونده ها، مستقیماً بر عملکرد هیئت تأثیرگذار است. تمرکز بر ارتقاء مهارت های مدیریتی و ایجاد ساختارهای حمایتی برای مدیران، می تواند به بهبود عملکرد کلی کمک کند. وضعیت عوامل مالی و زیرساخت های سخت افزاری و نرم افزاری، تأمین بودجه کافی برای آموزش نیروی انسانی، به روز رسانی تجهیزات و فراهم کردن زیرساخت های لازم، یکی از چالش های همیشگی است. محدودیت های مالی می تواند مانع از اجرای برنامه های توسعه ای و ارتقاء سطح کیفی خدمات شود. پیشرفت های حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، فرصت های قابل توجهی را برای ارتقاء کارایی هیئت های حل اختلاف فراهم آورده است. استفاده از سامانه های الکترونیکی برای ثبت و پیگیری پرونده ها، ابلاغ الکترونیکی و دسترسی به پایگاه های اطلاعاتی، می تواند فرآیند رسیدگی را تسریع و تسهیل نماید. در استان چهارمحال و بختیاری، هرچند گام هایی در این زمینه برداشته شده است، اما همچنان نیاز به توسعه و تقویت زیرساخت های سخت افزاری (مانند شبکه پایدار و سرورهای قدرتمند) و نرم افزاری (مانند سامانه های یکپارچه و هوشمند) وجود دارد. به طور کلی، هیئت های حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، با وجود چالش هایی در زمینه های فرهنگی، مالی و زیرساختی، در تلاش برای انجام وظایف خود هستند. ارتقاء سطح آگاهی عمومی، شفاف سازی قوانین، سرمایه گذاری بر آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی، تقویت نقش مدیریتی و توسعه زیرساخت های فناورانه، از جمله راهکارهای اساسی برای بهبود عملکرد این هیئت ها و دستیابی به نظام مالیاتی عادلانه و کارآمد در استان محسوب می شوند. در پژوهش حاضر تمرکز اصلی بر تدوین شاخص های ارزیابی عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی (ره) استان چهارمحال و بختیاری بود و سعی شد با استفاده از نظر خبرگان و متخصصین در مورد شدت تاثیر هر یک از عوامل یا شاخص ها بر دیگری، روابط و ساختار ارتباطی بین شاخص ها به صورت ساختاریافته مورد مطالعه قرار گیرد و درک و شناخت لازم از روابط بین این عوامل یا شاخص ها فراهم شود.

بر اساس یافته ها میانگین نقش عوامل موثر بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۳۲ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین نقش عوامل موثر بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد. نقش عوامل موثر بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری به طور چشم گیری بر کیفیت و اثربخشی فرایندهای مالیاتی تأثیرگذار است. و همچنین میانگین نقش عوامل فرهنگی بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۲۴ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین نقش موانع فرهنگی بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد. در تبیین نتایج این فرضیه می توان گفت که عوامل فرهنگی به طور قابل توجهی بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری تأثیر دارند و می توانند رفتارها و نگرش های مودیان را در تعامل با نظام مالیاتی شکل دهند. در این استان، باورهای محلی، رویکردهای اجتماعی و آگاهی فرهنگی افراد در مورد مالیات و حقوق خود تأثیر مستقیمی بر تمایل آن ها به پذیرش و اجرای قوانین مالیاتی دارد. و همچنین میانگین نقش قوانین و مقررات بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۲۶ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین نقش قوانین و مقررات بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد. قوانین و مقررات مالیاتی به عنوان چارچوب اصلی عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری نقش بسیار مهمی ایفا می کنند. این هیئت با هدف رسیدگی به اختلافات مالیاتی و برقراری عدالت در این زمینه ایجاد شده است و عملکرد آن به طور مستقیم تحت تأثیر وضوح و شفافیت قوانین

مالیاتی قرار دارد. همچنین، وجود سازوکارهای قوی برای رسیدگی به شکایات و اطمینان از رعایت حقوق مودیان نیز از اهمیت بالایی برخوردار است. قوانین و مقرراتی که حمایت قوی از مودیان در برابر تصمیمات ناعادلانه را تضمین کند، به افزایش پذیرش و همکاری آنها با هیئت کمک می کند. به این ترتیب، قوانین و مقررات نه تنها به عنوان عوامل اصلی در شکل گیری قضاوت های هیئت عمل می کنند، بلکه تأثیر عمقی بر ایجاد یک فرهنگ مالیاتی مثبت و ارتقاء شفافیت و عدالت در سیستم مالیاتی استان چهارمحال و بختیاری دارند. بر اساس یافته ها میانگین نقش نیروی انسانی متخصص بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۴۰ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین میزان نقش نیروی انسانی متخصص بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد. نیروی انسانی متخصص به عنوان یکی از عوامل کلیدی در عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری نقش بسزایی ایفا می کند. بر اساس یافته ها میانگین نقش شاخص های نرم افزاری بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۳۱ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین میزان نقش شاخص های نرم افزاری بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد. شاخص های نرم افزاری و فناوری اطلاعات، که در فهرست اولیه به عنوان «استفاده از فناوری دیجیتال» مطرح شد، تأثیر قابل توجهی بر کارایی و عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری دارند. در عصر حاضر، اتکای یک نهاد نظارتی و قضایی به زیرساخت های دیجیتال، مستقیماً بر سرعت، دقت، و شفافیت فرآیندهای آن اثر می گذارد. و میانگین نقش شاخص های سخت افزاری بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۳۳ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین میزان نقش شاخص های سخت افزاری بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد. شاخص های سخت افزاری، که زیربنای فیزیکی برای اجرای فناوری های دیجیتال محسوب می شوند، نقشی مکمل و اساسی در عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی استان چهارمحال و بختیاری ایفا می کنند. اگرچه نرم افزارها وظایف پردازش و منطق را بر عهده دارند، اما قدرت، سرعت و قابلیت اطمینان این نرم افزارها به طور کامل وابسته به کیفیت تجهیزات سخت افزاری مورد استفاده است. و نقش مدیریتی بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۳۴ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین میزان نقش مدیریتی بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد. نقش مدیریت در عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی استان چهارمحال و بختیاری، نقشی محوری و راهبردی است که بر تمام ابعاد عملیاتی و فنی هیئت سایه افکنده و تعیین کننده میزان موفقیت در اجرای عدالت مالیاتی است. یک مدیریت کارآمد، چارچوب ها و فرآیندهای لازم را برای استفاده بهینه از منابع انسانی، قانونی و فناوری تعریف و پیاده سازی می کند. این شامل مواردی چون تعیین اهداف عملیاتی واضح، تخصیص عادلانه پرونده ها بر اساس تخصص اعضا، و پایش مستمر عملکرد آنها می شود. بر اساس یافته ها میانگین نقش مالی بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری ۴/۳۹ می باشد. از آنجایی که t محاسبه شده از t جدول بزرگتر است. بنابراین میزان نقش مالی بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری، بیشتر از سطح متوسط می باشد. عامل مالی نقشی بنیادین و چندلایه در عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی استان چهارمحال و بختیاری دارد، زیرا توانایی این هیئت در اجرای مأموریت خود، یعنی رسیدگی دقیق، منصفانه و به موقع به اختلافات مالیاتی، به طور مستقیم به سطح و نحوه تخصیص منابع مالی بستگی دارد. منابع مالی، زیرساخت هایی را فراهم می سازند که سایر عوامل مؤثر همچون آموزش، فناوری، پاسخگویی و کیفیت تصمیم گیری بتوانند به طور واقعی تحقق یابند. و نهایتاً میانگین رتبه بندی ابعاد نشان می دهد عوامل فرهنگی بالاترین و عوامل مالی پایین ترین رتبه را به خود اختصاص داده است. نتایج حاصل بین مجموعه رتبه های هفتگانه عوامل مؤثر بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری در سطح $p < 0.05$ معنی دار است (مقدار t دو ۲۲/۰۳۲). لذا سؤال تحقیق مبنی بر این که تفاوت معنی داری بین مجموعه نمرات عوامل مؤثر بر عملکرد هیئت حل اختلاف مالیاتی در استان چهارمحال و بختیاری وجود دارد، تأیید می گردد.

بر اساس نتایج تحقیق پیشنهاد میشود اجرای کارگاه ها و سمینارهای آموزشی منظم در سطح شهرستان ها و مناطق مختلف استان با همکاری اتاق اصناف، سازمان صنعت، معدن و تجارت و نهادهای مردمی برای تبیین نقش مودیان در اقتصاد استان و اهمیت رعایت قوانین انجام شود و از افراد یا گروه های تأثیرگذار در جامعه محلی (مانند علما، بازاریان با سابقه یا افراد خوشنام) به عنوان سفیران مالیاتی برای ترویج فرهنگ

پرداخت مالیات و همکاری با هیئت به کار گیرند طراحی سازوکارهای شفاف برای تقدیر و معرفی عمومی مودیانی که به موقع و با شفافیت کامل تکالیف خود را انجام می دهند، تا این رفتار به الگویی مثبت تبدیل شود. تهیه سندی داخلی و جامع توسط هیئت استان که ابهامات رایج و تفسیرهای مورد تأیید هیئت در خصوص قوانین مالیاتی استان (با در نظر گرفتن ویژگی های خاص منطقه) را به صورت مستند و قابل ارجاع جمع آوری کند. ایجاد یک کانال رسمی و منظم برای ارسال بازخوردهای دقیق از چالش های اجرای قوانین در استان به سازمان مرکزی امور مالیاتی، به منظور پیشنهاد اصلاحات یا صدور بخشنامه های شفاف کننده است. طراحی دوره های آموزشی مستمر و تخصصی با همکاری دانشگاه های معتبر استان (مانند دانشگاه شهرکرد) که صرفاً بر روی نکات فنی پرونده های پرتکرار در استان چهارمحال و بختیاری متمرکز باشد (مانند مالیات ساخت و ساز، مالیات اصناف خاص منطقه). پیاده سازی سیستمی برای ارزیابی عملکرد اعضای هیئت که علاوه بر سرعت رسیدگی، بر میزان استناد صحیح به مواد قانونی، مستندسازی کامل آراء و حداقل تعداد ارجاع مجدد پرونده ها (نقض رأی در مراحل بالاتر) تمرکز داشته باشد. و همچنین به شناسایی نقاط ضعف مشترک در فرآیندهای هیئت (مانند تأخیر در ارسال ابلاغیه ها یا عدم دقت در جمع آوری مستندات) و تخصیص مدیران برای نظارت مستقیم و رفع آن ریسک ها بپردازند و مدیران باید گزارش های فصلی تحلیلی از روند پرونده ها، دلایل اصلی اختلافات و پیشنهادهای بهبود ساختاری را به صورت دوره ای تهیه و ارائه دهند، نه صرفاً گزارش های آماری کمی است. پیگیری برای تأمین بودجه ای مشخص و مجزا از اعتبارات عمومی سازمان مرکزی، که صرفاً برای ارتقاء سطح تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری دفاتر هیئت در سطح استان هزینه شود ایجاد مکانیزمی برای جبران خدمات و پاداش دهی مبتنی بر عملکرد برای حفظ متخصصان در استان و جلوگیری از مهاجرت آن ها به شهرهای بزرگتر است. با توجه به اهمیت زیرساخت در مناطق مختلف استان، یک برنامه فوری برای تقویت پایداری شبکه و تأمین منابع تغذیه اضطراری برای سرورها و سیستم های اصلی بایگانی الکترونیکی تدوین شود تا قطعی های ناگهانی به حداقل برسد. و اطمینان از اینکه تمامی نرم افزارهای مورد استفاده در هیئت با آخرین نسخه های سامانه های مرکزی سازگار بوده و آموزش کامل برای استفاده از قابلیت های جدید (مانند امضای الکترونیکی پیشرفته یا تجزیه و تحلیل داده های مالی) برای کارمندان فراهم شده باشد.

منابع

- گلپور، م. (۲۰۲۵). طرح جامع مالیاتی و نقش آن در تحول نظام مالیاتی ایران. *فصلنامه پژوهش های مالیاتی*، ۱۸ (۲)، ۴۵-۶۸.
- دادگر، ی. (۱۴۰۱). *اقتصاد بخش عمومی و نظام بودجه ریزی دولت در ایران*. تهران: نشر نی.
- موسایی، ع. (۲۰۲۳). ارزیابی نقش هیئت های حل اختلاف مالیاتی در تحقق عدالت مالیاتی. *فصلنامه حقوق مالی و اقتصادی*، ۹ (۱)، ۱۰۱-۱۲۵.
- مولایی، س. (۲۰۲۳). طراحی مدل ارزیابی عملکرد نهادهای دادرسی مالیاتی با رویکرد چندبعدی. *پژوهش های مدیریت دولتی*، ۱۵ (۳)، ۷۷-۱۰۲.
- فتحی، م.، رضایی، ح. و کریمی، م. (۱۴۰۱). تحلیل هزینه-فایده فرآیند دادرسی مالیاتی در ایران. *فصلنامه مطالعات مالی عمومی*، ۴ (۴)، ۳۳-۵۸.
- پیرنیا، م. (۱۴۰۱). *آیین دادرسی مالیاتی در حقوق ایران*. تهران: میزان.
- الماسی، ح. و حبیبی درگاه، س. (۱۴۰۰). کیفیت دادرسی و آثار آن بر اعتماد عمومی به نظام عدالت اداری. *مجله مطالعات حقوق عمومی*، ۱۲ (۲)، ۱۴۵-۱۷۰.
- حسینی، م.، احمدی، ر. و موسوی، س. (۱۳۹۶). بررسی کارایی هیئت های حل اختلاف مالیاتی در ایران. *فصلنامه سیاست های مالی و اقتصادی*، ۴ (۱)، ۸۹-۱۱۲.
- حسینی، م.، احمدی، ر. و موسوی، س. (۱۴۰۰). عوامل مؤثر بر نارضایتی مؤدیان از هیئت های حل اختلاف مالیاتی. *فصلنامه مدیریت مالی دولت*، ۷ (۲)، ۵۵-۷۹.
- اکبری، ح. و صادقی، م. (۱۴۰۱). تأثیر عملکرد هیئت های حل اختلاف مالیاتی بر اعتماد مؤدیان. *پژوهشنامه مالیات*، ۱۰ (۳)، ۲۱-۴۴.
- رستگار، عباسعلی؛ سبک رو، مهدی؛ ملکی مین باش رزگاه، مرتضی؛ باقری قره بلاغ، هوشمند. (۱۳۹۸). تأثیر مدیریت منابع انسانی سبز بر عملکرد زیست محیطی کارکنان هتل. *مطالعات اجتماعی گردشگری*، ۷ (۱۴)، ۱۲۷-۱۴۸.
- رفیعی، مجتبی؛ غفاری، هادی و کریمی، حسین. (۱۳۹۹). بررسی نقش تقوا در بهبود عملکرد کارکنان. *مدیریت در دانشگاه اسلامی*، ۹ (۱۹)، ۴۹-۷۰.
- رنج دوست، شهرام و کاظمی، معصومه. (۱۳۹۷). ارائه الگویی برای خلاقیت بر اساس فرهنگ سازمانی و عدالت سازمانی در بین کارکنان اداره آموزش و پرورش. *سیحانی، محمدجواد*. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر رهبری تحول گرا بر عملکرد شغلی با توجه به نقش تعهد سازمانی و رضایت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان منطقه ۱۴ شهرداری تهران). *پنجمین کنفرانس بین المللی دستاوردهای نوین پژوهشی در علوم انسانی و مطالعات اجتماعی و فرهنگی*.

صیدی عقیل آبادی، فاطمه؛ نوری، احمد؛ صیدی عقیل آبادی، علی؛ صیدی عقیل آبادی، زهرا؛ (۱۳۹۸)، بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی سبز بر عملکرد زیست محیطی و رفتار دوستانه با محیط زیست کارکنان. بیست و هفتمین کنفرانس سالانه بین المللی انجمن مهندسان مکانیک ایران، تهران.
طاهری عطار، غزاله و رستم لو، رضا. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر خلاقیت و نوآوری در محصول و فرایند (مورد مطالعه: شرکت های دانش بنیان مستقر در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران). مدیریت نوآوری، ۲(۷)، ۴۷-۶۸.
قربان زاده، منصور. (۱۳۹۲). مدیریت عملکرد کارکنان. ماهنامه اجتماعی- فرهنگی کار و جامعه، (۱۶۰).

- Bab, J., & Maniani, R. (2018). Tax administration, compliance behavior, and social norms. *Journal of Public Economics*, 162, 44–58.
<https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2018.03.004>
- Magala, J., & Augustine, R. (2021). Tax dispute resolution mechanisms and taxpayer trust. *International Journal of Law and Management*, 63(5), 489–505.
<https://doi.org/10.1108/IJLMA-2020-0154>
- Ocheagwu-Okoye, N. (2021). Quasi-judicial tax institutions and procedural fairness. *Journal of Comparative Tax Law*, 14(2), 201–223.
- Kirchler, E., Gangl, K., & Hofmann, E. (2023). Procedural justice and acceptance of tax authority decisions. *European Journal of Law and Economics*, 55(1), 1–23.
<https://doi.org/10.1007/s10657-022-09741-3>
- James, S., Murphy, K., & Reinhart, M. (2024). Tax dispute resolution as a governance mechanism. *Public Administration Review*, 84(1), 88–102.
<https://doi.org/10.1111/puar.13689>
- Almeida, F., & Souza, R. (2024). Evaluating tax dispute boards: Evidence from Brazil. *Journal of Tax Administration*, 10(1), 25–47.
- Van Rhee, C. H. (2022). Balancing speed and fairness in adjudication. *International Journal of Procedural Law*, 12(2), 145–166.
- Favara Jr, L. F. (2009). Examining followership styles and their relationship with job satisfaction and performance (Doctoral dissertation, Northcentral University).
- Francioli, L., Høgh, A., Conway, P. M., Costa, G., Karasek, R., & Hansen, Å. M. (2016). Do personal dispositions affect the relationship between psychosocial working conditions and workplace bullying? *Ethics & Behavior*, 26(6), 451–469.
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of management*, 39(5), 1085–1122.
- Grant, A. M. (2008). Does intrinsic motivation fuel the prosocial fire? Motivational synergy in predicting persistence, performance, and productivity. *Journal of applied psychology*, 93(1), 48.
- Grover, S. L., Teo, S. T., Pick, D., & Roche, M. (2017). Mindfulness as a personal resource to reduce work stress in the job demands-resources model. *Stress and Health*, 33(4), 426–436.
- Gupta, M. K., Ghuge, A., Parab, M., Al-Refaei, Y., Khandare, A., Dand, N., & Waghmare, N. (2022). A comparative review on high-performance liquid chromatography (HPLC), ultra performance liquid chromatography (UPLC) & high-performance thin layer chromatography (HPTLC) with current updates. *Current Issues in Pharmacy and Medical Sciences*, 35(4), 224–228.