

گزارش سالانه اداره آموذمان مالیاتی کانادا (۲۰۱۷)^۱

مترجم: دکتر علی سیف‌زاده^۲

چکیده

این نوشتار برگردان گزارش سالانه اداره آموذمان مالیاتی کانادا با شعار «عدالت، یک حق نه یک امتیاز» در سال ۲۰۱۷ است. در این مقاله، ابتدا به اعلامیه حقوق مالیات‌دهندگان که براساس آن بازرسان مالیاتی مسئول حمایت از هشت مورد از حقوق آن هستند، پرداخته شده است. پس از بررسی خدمات آموذمان مالیاتی کانادا مشتمل بر نظارت بر خدمات و اقدامات پیشگیرانه، نحوه کار بازرس مالیاتی، مأموریت‌ها و اصول راهنمای خدمات آموذمان شامل استقلال، بی‌طرفی، محرمانه بودن به قابلیت حسابرسی و حاکمیت آموذمان و شاخص‌های عملکرد این اداره اشاره شده و در ادامه چگونگی حل و فصل مسائل با ارائه دو خلاصه پرونده مثال‌هایی از انواع شکایات ارسالی توسط مالیات‌دهندگان آورده شده و در نهایت، موضوعات الگوهای نظام‌مند برتر در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶ و ارزیابی‌های نظام‌مند باز، ارزیابی تأخیرهای ایجادشده در رسیدگی به درخواست‌های امداد مالیاتی، ارتباطات و روابط عمومی: یک جاده دوطرفه، ارتباط با انجمن بازرسان بین‌الملل و به‌روزرسانی حضور اینترنتی آموذمان بررسی شده است.

واژگان کلیدی: گزارش سالانه، آموذمان، مالیات، کانادا.

۱- این مقاله، ترجمه و خلاصه‌ای از «گزارش سالانه اداره آموذمان مالیاتی کانادا» با عنوان «Annual Report 2016- 2017, Office of the Taxpayers' Ombudsman fairness a right, not a privilege»

است که در سال ۲۰۱۷ از سوی «اداره آموذمان مالیاتی کانادا» منتشر شده است.

۲- پژوهشگر مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد سازمان بازرسی کل کشور

اعلامیه حقوق مالیات دهندگان

اعلامیه حقوق مالیات دهندگان به تعریف ۱۶ حق می‌پردازد که برخورد اداره درآمدهای کانادا (CRA) با مالیات دهندگان را توصیف می‌کند. اعلامیه حقوق مالیات دهندگان، تعهد این اداره نسبت به کسب و کارهای کوچک را نیز تعیین می‌کند تا از بهینه و اثرگذار بودن تعاملات با این اداره اطمینان حاصل کند. براساس این اعلامیه، بازرسان مالیاتی مسئول حمایت از هشت مورد از این حقوق هستند. این موارد شامل حقوق ۵، ۶، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴ و ۱۵ می‌شوند.

۱. شما حق دارید حقوقی دریافت و مبلغی نه کمتر و نه بیشتر از آنچه براساس قانون تعیین شده بپردازید؛

۲. شما حق دریافت خدمات به هر دو زبان رسمی را دارید؛

۳. شما حق داشتن حریم خصوصی و محرمانه را دارید؛

۴. شما حق یک بازبینی رسمی و یک درخواست تجدیدنظر را دارید؛

۵. شما حق یک برخورد حرفه‌ای، مؤدبانه و عادلانه را دارید؛

۶. شما حق داشتن اطلاعات کامل، صحیح، واضح و به موقع را دارید؛

۷. شما حق دارید (مگر قانون خلاف آن را دستور داده باشد) مبلغ مالیات مورد اختلاف را قبل از انجام یک بازبینی عادلانه پرداخت نکنید؛

۸. شما حق برخورداری از اجرای یکسان قانون را دارید؛

۹. شما حق طرح یک شکایت مربوط به خدمات و دریافت توضیحاتی درباره یافته‌ها از سوی ما را دارید؛

۱۰. شما حق بررسی هزینه‌های تبعیت از قوانین مالیاتی را دارید؛

۱۱. شما حق دارید از ما انتظار پاسخ‌گو بودن را داشته باشید؛

۱۲. شما حق دارید براساس قانون مالیات، در صورت داشتن شرایط فوق‌العاده از جریمه‌ها و سود معاف شوید؛

۱۳. شما حق دارید از ما انتظار داشته باشید استانداردهای خدمات خود را منتشر کرده و گزارش‌ها سالانه خود را ارائه دهیم؛

۱۴. شما حق دارید از ما انتظار داشته باشید که در مواقع مناسب، به شما درباره برنامه‌های مالیاتی مشکوک هشدار دهیم؛

۱۵. شما حق دارید نماینده‌ای به انتخاب خود داشته باشید؛

۱۶. شما حق طرح یک شکایت مربوط به خدمات و درخواست بازبینی رسمی بدون ترس از عواقب احتمالی را دارید.

تعهد نسبت به کسب و کارهای کوچک

۱. اداره درآمدهای کانادا، نسبت به اجرای نظام مالیاتی به گونه‌ای که هزینه‌های تبعیت از آن را برای کسب و کارهای کوچک به حداقل برساند متعهد است؛
۲. اداره درآمدهای کانادا، نسبت به کار با تمامی دولت‌ها برای تسهیل خدمات، کاهش هزینه‌ها و بار اجرای قوانین متعهد است؛
۳. اداره درآمدهای کانادا، نسبت به ارائه خدماتی که نیاز کسب و کارهای کوچک را برآورده می‌کند متعهد است؛
۴. اداره درآمدهای کانادا، نسبت به اجرای فعالیت‌های مخابره‌ای که کسب و کارها را در اجرای قوانینی که ما تعیین می‌کنیم یاری می‌کند تعهد دارد؛
۵. اداره درآمدهای کانادا، نسبت به توضیح چگونگی انجام تعاملات ما با کسب و کارهای کوچک متعهد است.

پیام بازرس مالیاتی

نظارت بر خدمات در یک جامعه خدمات محور

ما هر روز به تکرار، با سازمان‌های مختلف تعامل می‌کنیم تا خدمات ویژه‌ای را درخواست کنیم. هم ارائه‌دهندگان و هم دریافت‌کنندگان خدمات، انتظاراتی برای چگونگی باز شدن باب تعاملات دارند. آن‌ها هر دو انتظار دارند این تعاملات نتیجه مثبتی داشته و سپس به تعاملات روز بعد بپردازند. با این حال، گاهی این امر محقق نمی‌شود و وقتی اوضاع مطابق میل دفتر درآمدهای کانادا نیست ما به مسئله ورود می‌کنیم. اینجا است که دفتر بازرس مالیاتی تا وقتی مالیات‌دهندگان خدمات لازم براساس خواسته‌های این اداره را دریافت نکنند به آن‌ها کمک می‌کند؛ ما با بررسی مسائل نظام‌مند برای ارتقای سطح خدمات ارائه‌شده توسط اداره درآمدهای کانادا تلاش می‌کنیم.

ارائه خدمات، یکی از مهم‌ترین مسائلی است که ما از نهادهای دولتی انتظار داریم و هر روز تحت تأثیر آن هستیم. خدمات اداره درآمدهای کانادا تنها حرفه‌ای‌گری نیست. خدمات آن‌ها به گونه‌ای است که به مالیات‌دهندگان در مورد داشتن اطلاعات مورد نیاز برای ارزیابی مالیات‌های خود به صورت محرمانه اطمینان می‌دهد. این خدمات به عدالت مربوط می‌شوند، این مسئله به افرادی مربوط می‌شود که این خدمات را دریافت می‌کنند. خدمات این مجموعه شامل تمامی این موارد و حتی بیشتر از آن نیز می‌شود.

چگونه مفهوم عدالت در ارائه خدمات به مالیات‌دهندگان به کار گرفته می‌شود؟ در حالی که قوانین و مقررات مالیات برای تمامی مالیات‌دهندگان کانادایی قابل اجرا هستند اما همه مالیات‌دهندگان یکسان نبوده و در شرایط مشابهی نیز قرار ندارند. عواملی مانند عوامل اجتماعی-اقتصادی، سن، تحصیلات، ناتوانی، وضعیت اشتغال، جنسیت و موقعیت جغرافیایی موجب تفاوت تجربه افراد در رابطه با خدمات

اداره درآمدهای کانادا می‌شوند. عدالت صرفاً به معنای اطمینان از این مسئله نیست که با تمام افراد برخورد صحیح و نه یکسان شود بلکه باید مطمئن شویم که این فرآیند به یک هدف برابر و عادلانه منتهی می‌شود. خدمات به فرآیند مربوط می‌شوند و اینجا است که لزوم شناسایی اختلافات موجود بین مالیات‌دهندگان و ارائه خدمات بر آن اساس، مشخص می‌شود.

ارائه خدمات پیشنهاد

ارائه خدمات پیشنهاد حائز اهمیت بوده و یک فرهنگ محسوب می‌شود. پیشنهاد بودن ارائه خدمات به معنای جست‌وجوی پیوسته راه‌های ارائه بهترین خدمات ممکن و ارتقا و اعمال تغییرات قبل از وقوع مشکلات است. ما در طول سال مالی گذشته، روی خاصیت پیشنهادی کار کردیم. ما به صورتی پیشنهادی برای پیشرفت فرآیندها و در نتیجه، ارتقای خدمات خود تلاش کردیم. در حالی که ما به شکایات فردی دریافتی در رابطه با خدمات ارائه شده توسط اداره درآمدهای کانادا پاسخ می‌دهیم، به صورت پیشنهادی به دنبال یافتن فرصت‌هایی برای درک مسائل خدماتی خواهیم بود. ما این کار را با برقراری ارتباط با مالیات‌دهندگان و افرادی که آن‌ها را در مواجهه با مسائل یاری می‌کنند انجام می‌دهیم. ما برای تغییرات و مسائلی که ممکن است خدمات ارائه شده اداره درآمدها را تحت تأثیر قرار دهند، بر رسانه‌ها و منابع خارجی نظارت می‌کنیم و به صورت پیشنهادی با اداره درآمدهای کانادا مکاتباتی درباره ابتکارات آن‌ها یا تغییرات ایجاد شده مؤثر بر خدمات داریم. ما یک سازوکار جدید برای ایجاد تغییراتی در خدمات، موسوم به درخواست ارتقای خدمات ارائه نمودیم که ما را در افزایش احتمالی خدماتی افزایش می‌دهد که لزوماً بخشی از یک شکایت فردی نیستند و نیازمند یک ارزیابی و توصیه نظام‌مند به وزیر درآمدهای ملی نبوده اما ممکن است مالیات‌دهندگان بیشتری را تحت تأثیر قرار دهد.

در آینده، ایجاد روابط دوطرفه دفتر ما با سازمان‌های حامی مالیات‌دهندگان که در ارزیابی خدمات، انجمن حرفه‌ای و کلا و حسابداران مالیاتی و اداره درآمدها با مشکل مواجه‌اند حائز اهمیت خواهد بود. این روابط به دفتر ما این امکان را خواهد داد تا بر تغییرات و برنامه‌هایی که ممکن است خدمات ارائه شده توسط اداره درآمدها را تحت تأثیر قرار دهند نظارت کرده و به درک مسائل یا موضوعات محتمل در اولین فرصت ادامه دهند. ما همچنین بر توصیه‌هایی که پیش‌ازین نیز توسط دفتر ما ارائه شدند نظارت می‌کنیم تا از اعمال تغییرات اثرگذار و همچنین عدم اهمیت موضوعات شناسایی شده در اثرگذاری بر مالیات‌دهندگان اطمینان حاصل کنیم.

ارتباط با مالیات‌دهندگان در سراسر کانادا

باعث خرسندی است که در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶ من اولین مرحله از گردش ارتباطی خود را با بازدید از هر استان و محله در کشور به پایان رساندم. من به تلاش‌های دفترمان برای برقراری ارتباط با مالیات‌دهندگان و سازمان‌های حامی آن‌ها افتخار می‌کنم. ارائه خدمت به مالیات‌دهندگان در حل اختلاف‌های ایجاد شده بین آن‌ها و اداره درآمدها، مسئولیت بسیار مهم و چالشی است که بسیار از

پذیرش آن خوشنودم.

برقراری ارتباط با مالیات‌دهندگان مرا در درک مسائل اثرگذار بر مالیات‌دهندگان در مناطق مختلف سراسر کانادا و شنیدن داستان آن‌ها و جمع‌آوری اطلاعات به دفترمان برای انجام تحقیقات اولیه کمک می‌کند. این ارتباط و همچنین گفت‌وگوهای انجام‌شده در جلسه‌ها قابلیت دیده شدن دفتر ما و درک مالیات‌دهندگان از نقش ما به‌عنوان بازرسان مالیاتی را افزایش داده است. ما تلاش می‌کنیم تا فرصت‌های اشتغال خود را برای افزایش آگاهی ما درباره این دفتر و شنیدن موضوعات مربوط به خدمات اثرگذار بر مالیات‌دهندگان افزایش دهیم. ما با ایجاد خطوط ارتباطی آزاد با مالیات‌دهندگان و ذی‌نفعان خود می‌توانیم بهتر به بررسی خدمات ارائه‌شده توسط اداره درآمدهای کانادا پرداخته و از این مسئله که عدالت یک حق عمومی برای تمامی مالیات‌دهندگان است نه یک امتیاز اطمینان حاصل کنیم.

درباره ما

نحوه کار بازرسی مالیات (آموذزمان)

همان‌طور که در قانون نوشته‌شده در انجمن P.C. 2007-0828 آمده است، وظیفه بازرسی مالیات (آموذزمان) کمک، پیشنهاد و ارسال اطلاعات مربوط به هرگونه موضوع پیرامون خدمات ارائه‌شده به یک مالیات‌دهنده توسط اداره درآمدهای کانادا به وزیر درآمد ملی (وزیر) است.

بازرسان:

- هرگونه درخواست بازبینی برای یک موضوع مربوط به خدمات یا موضوعی در رابطه با اجرای بندهای ۵، ۶، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴ و ۱۵ از اعلامیه حقوق مالیات‌دهندگان را بررسی و حل و فصل می‌کنند؛
 - مسائل نظام‌مند مربوط به خدمات که تأثیر منفی بر مالیات‌دهندگان دارند را شناسایی و بازبینی می‌کنند؛
 - دسترسی مالیات‌دهندگان به سازوکارهای بازپرداختی مناسب در اداره درآمدهای کانادا را برای رسیدگی به مسائل خدماتی تسهیل می‌کنند؛ و
 - اطلاعات لازم درباره نحوه کار بازرسان را در اختیار مالیات‌دهندگان قرار می‌دهند.
- این بازرسان به محض دریافت یک شکایت از یک مالیات‌دهنده یا نماینده او یا یک شخص به بازبینی موضوعات مربوط به خدمات برحسب درخواست وزیر می‌پردازند.

آنچه را که بازرسی بررسی نمی‌کند:

- موضوعات پیش از تاریخ ۲۱ فوریه ۲۰۰۷، مگر اینکه درخواستی از طرف وزیر صادرشده باشد؛
- اجرای قانون برنامه اداره درآمدها مگر اینکه این بازبینی به مسائل مربوط به خدمات مرتبط باشد؛

- قوانین و سیاست‌های دولت یا سیاست اداره درآمدهای کانادا، مگر اینکه این بازبینی به مسائل مربوط به خدمات مرتبط باشد؛
- تفسیر و توضیح اداری یک قانون در برنامه قانون‌گذاری؛
- موضوعات مطرح شده در دادگاه و تصمیمات آن؛
- توصیه‌های قانونی ارائه شده به دولت کانادا؛ و
- مکاتبات محرمانه شورای خبرگان سلطنتی کانادا.

مأموریت ما

مأموریت ما افزایش آگاهی درباره خدمات خود، اعمال تغییرات مثبت در خدمات ارائه شده توسط اداره درآمدها و اطمینان از دسترسی مالیات‌دهندگان به حل و فصل مطمئن، عادلانه و مستقل شکایات پیرامون خدمات اداره درآمدهای کانادا است.

اصول راهنمای ما

۱- استقلال: در هر حال، دفتر ما مستقل از اداره درآمدها کار می‌کند و بازرس در مقابل وزیر پاسخگو است (نه اداره درآمدها). بازرس آزاد است تا نظر خود را فارغ از نظرهای اداره درآمدها بیان کند. این آزادی به او این امکان را می‌دهد تا توصیه‌هایی که از نگاه او برای حل یک مسئله خدماتی لازم است را اعلام و مخاطبانی را که بیشترین نفع را از فعالیت‌های ارتباطی او دریافت می‌کنند، انتخاب کند.

۲- بی‌طرفی: نقش ما حمایت از مالیات‌دهندگان یا اداره درآمدهای کانادا نیست. ما اطلاعات لازم را از مالیات‌دهنده، اداره درآمدها و هرگونه منبع معتبر دیگری تهیه و جمع‌آوری می‌کنیم. سپس به ارزیابی این اطلاعات به شیوه‌ای بی‌طرفانه می‌پردازیم. ما براساس این اطلاعات تصمیم می‌گیریم که آیا مشکلی در ارائه خدمات وجود داشته یا خیر و سپس راه‌حل یا پیشنهادی برای حل آن ارائه می‌کنیم.

۳- عدالت: دفتر ما پرونده به پرونده به بازبینی هرگونه شکایت خدماتی می‌پردازد. ما تمامی عوامل مؤثر بر مالیات‌دهنده و موقعیت آن‌ها را مدنظر قرار می‌دهیم.

ما براساس این اطلاعات و به شیوه‌ای دور از تعصب، عمل کرده و از این مسئله که اداره درآمدها به خوبی سیاست‌ها و فرآیندهای خود را برای ایجاد خروجی یکسان برای تمام افراد اجرا کرده است اطمینان حاصل می‌کنیم.

۴- محرمانه بودن: هیچ‌گونه اطلاعات محرمانه‌ای را بدون موافقت مالیات‌دهنده به هیچ‌کس حتی اداره درآمدها افشا نمی‌کنیم. همچنین، اداره درآمدها اطلاعات را با موافقت مالیات‌دهنده به دفتر ما ارسال می‌کند.

ما به چه کسی خدمت می‌کنیم؟

ما به مالیات‌دهندگان که به‌عنوان افراد، کسب‌وکارها، شرکت‌ها، خیریه‌ها و دیگر نهادهای قانونی موظف به پرداخت قانون مالیاتی کانادا، یا مشمول دریافت مبلغی به‌عنوان سود یا دریافت خدماتی توسط اداره درآمدهای کانادا تعریف می‌شوند خدمت می‌کنیم. بازرس نیز با ارائه مشاوره‌هایی به وزیر پیرامون هرگونه موضوع مرتبط با خدمات ارائه‌شده به مالیات‌دهندگان توسط اداره درآمدها و پیشنهادهایی برای اصلاح یا ارتقای یک موضوع خدماتی، به وی خدمت می‌کند.

خدمات ما

یکی از اهداف فرآیند شکایت خدماتی، حل و فصل شکایات در پایین‌ترین سطح ممکن است. دفتر ما به ارزیابی این مسئله می‌پردازد که آیا مالیات‌دهندگان مراحل فرآیند شکایت خدماتی اداره درآمدها را دنبال کرده‌اند یا خیر و اگر چنین نباشد، اطلاعاتی پیرامون چگونگی یافتن راه‌حل برای پرونده خود را در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد. اگر دفتر ما شکایتی دریافت کند که در حوزه وظیفه ما نباشد ما به مالیات‌دهنده رجوع کرده و دسترسی وی را به حوزه مناسب برای بازپرداخت تسهیل می‌کنیم.

مراحل مختلف فرآیند شکایت خدماتی عبارت‌اند از:

۱. تلاش برای حل و فصل شکایت با کارکنان اداره درآمدهای کانادا؛

۲. تنظیم یک شکایت خدماتی برای برنامه شکایت خدمات اداره درآمدها؛

۳. ارسال شکایت در صورت عدم رضایت مالیات‌دهنده از تصمیم اداره درآمدها.

بررسی موضوعات خدماتی به دو روش کلی انجام می‌شود: بررسی‌های فردی و بررسی‌های نظام‌مند. دفتر ما شکایاتی از مالیات‌دهندگان در رابطه با موضوعات خدماتی مشخصی که در طول تعاملات خود با اداره درآمدهای کانادا تجربه کرده‌اند دریافت می‌کند. اگر ما شکایت یا شکایاتی دریافت کنیم، این مسئله می‌تواند تأثیر منفی بر بخشی از جمعیت مالیات‌دهندگان یا قسمت اعظم آن‌ها داشته باشد پس ممکن است بازرس شروع به یک بازبینی نظام‌مند کند. ممکن است موضوعات نظام‌مند از طریق مکاتبات، بررسی‌های محیطی یا برحسب درخواست وزیر به‌نظر بازرس برسند.

وظیفه اداره درآمدها به ما این امکان را می‌دهد تا یک شکایت خدماتی را تنها پس از بی‌فایده بودن سازوکارهای بازپرداخت داخلی اداره درآمدها بررسی کنیم مگر اینکه شرایطی اضطراری وجود داشته باشد. این شرایط اضطراری ممکن است زمانی رخ دهد که:

- شکایت مالیات‌دهنده موجب ایجاد یک موضوع نظام‌مند شود؛
- دنبال کردن تمامی مراحل فرآیند شکایت خدماتی موجب زحمات فردی یا مالی به مالیات‌دهنده شود؛ یا
- احتمالاً دنبال کردن تمامی مراحل فرآیند شکایت خدماتی نتواند شکایت را در طی یک دوره زمانی منطقی از نظر بازرس حل و فصل کند.

پاسخ گویی و حکمرانی ما

۱- گزارش‌های سالانه: براساس تبصره ۲ ماده ۹ از قانون انجمن P.C. 2007T- 0828 بازرس باید یک گزارش سالانه پیرامون فعالیت‌های این دفتر برای سال مالی قبل به وزیر و رئیس هیئت مدیره قبل از تاریخ ۳۱ دسامبر هر سال ارائه کند. وزیر گزارش‌های سالانه را در هر دو مجلس ثبت می‌کند. براساس تبصره ۳ ماده ۹، بازرس به محض ثبت گزارش سالانه توسط وزیر آن را منتشر می‌کند.

۲- حکمرانی: دفتر ما عملکردی مستقل دارد و با کمی فاصله از اداره درآمدها عمل می‌کند. باین حال، چارچوب حکمرانی ما برای مدیریت منابع مالی و انسانی ریشه در چارچوب حکمرانی اداره درآمدها دارد.

۳- مقامات مالی: بازرس و کارکنان دفتر ما باید از سیاست‌های مدیریت مالی صادره توسط هیئت مدیره خزانه دولت کانادا با عنوان قانون مدیریت مالی و چارچوب سیاست‌های اداره درآمدهای کانادا که این سیاست‌ها را بازتاب می‌دهد تبعیت کنند.

۴- افشای پیشتاز: پیروی از مدیریت مالی TBS و اداره درآمدها مستلزم انتشار اجباری مخارج سفر و اسکان بازرس است. این امر همچنین مستلزم افشای قراردادهای ثبت شده در دفتر ما برای مبالغی بالاتر از ده هزار دلار است.

این موارد افشا در وبسایت ما و وبسایت TBS^۱ منتشر می‌شود و شامل پیوندی به اطلاعات دفتر ما در صفحه اینترنتی «افشای پیشگیرانه توسط دپارتمان یا آژانس» می‌شود.

۵- صاحب‌منصبان منابع انسانی: مأمور اداره درآمدها که براساس قانون دفتر درآمدهای کانادا مسئول اختیارات، وظایف و عملکردهای مربوط به منابع انسانی است رسماً مسئولیت و مدیریت منابع مالی را به بازرس واگذار کرده است.

براساس بند ۳ از قانون شورا، کارکنان دفتر ما مطابق قانون دفتر درآمدهای کانادا استخدام می‌شوند؛ بنابراین، بازرس و کارکنان این دفتر باید از سیاست‌ها و برنامه‌های منابع انسانی اداره درآمدها تبعیت کنند.

سال مرور (ارزیابی عملکرد)

ارزیابی عملکرد ما

دفتر ما شاخص‌های اصلی عملکرد را برای چارچوب ارزیابی عملکرد^۲ سال‌های ۲۰۱۶-۲۰۱۷ مطرح

۱- هیئت مدیره خزانه دولت کانادا، افشاهای پیشتاز توسط دپارتمان یا آژانس - دفتر بازرسان مالیات، به آدرس www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/services/reporting-government-spending/proactive-disclosure-department-agency.html#O.

۲- هیئت مدیره خزانه دولت کانادا، چارچوب نتایج دپارتمانی و لیست برنامه‌های هیئت مدیره خزانه دولت کانادا به آدرس www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/corporate/programs.html.

کرده است. ما با پیشرفت کسب و کار و تغییر فرآیندهای داخلی خود، در صورت لزوم، موفقیت کلی این تغییرات را بررسی کرده و از ارائه گزارش‌هایی پیرامون فرآیندهای جاری اطمینان حاصل می‌کنیم.

جدول شاخص‌های عملکرد برای دفتر بازرسان مالیات شامل عملکرد هدف و واقعی ما

واقعی	هدف	شاخص‌های اصلی عملکرد برای سال‌های ۲۰۱۶-۲۰۱۷
۱۰۰ درصد	۹۰ درصد	درصد توصیه‌های ارائه‌شده توسط بازرسان مالیاتی که توسط دفتر درآمدهای کانادا اجرا خواهند شد.
۹۵ درصد	۹۵ درصد	درصد شکایات مالیات‌دهندگان که در دو روز کاری شناسایی شده‌اند.
۷۴ درصد	۷۵ درصد	درصد شکایات خدماتی که قبل از بازرسی حل و فصل شده‌اند.
۱۰۰ درصد	۹۰ درصد	درصد درخواست‌های دریافتی برای اقدامات یا اطلاعات از دفتر بازرسان مالیات که توسط اداره درآمدها اجرا می‌شوند.

ما به دلیل تغییر در فرآیند خود در طول سال نتوانستیم به سومین شاخص عملکرد خود برسیم. پیش از این، وقتی یک مالیات‌دهنده ابتدا شکایت خود را با برنامه شکایات‌های خدماتی دفتر درآمدهای کانادا (CRA-SC) ثبت نمی‌کرد و هیچ‌گونه اجباری وجود نداشت، کارکنان ما شکایت را به CRA-SC ارجاع داده و پرونده را می‌بستند. در سامانه ردیابی پرونده ما، این مورد با عنوان «حل و فصل شده» قبل از آغاز بازرسی مختومه اعلام می‌شد. اگر مالیات‌دهنده نتیجه بازبینی شکایت خود توسط CRA-SC را نپذیرفت، ما پرونده را مجدداً باز و یک مأمور بازرسی را مسئول رسیدگی به این شکایت می‌کردیم.

ما برای ارائه خدمات بهتر به مالیات‌دهندگان، تصمیم گرفتیم این پرونده‌ها را در زمان ارجاع به CRA-SC بازنگه‌داشته و پس از آن نیز برای اطمینان از رضایت مالیات‌دهنده از نتیجه بازبینی CRA-SC از شکایت خود، پیگیر پرونده باشیم. اگر مالیات‌دهنده پس از بازبینی این پرونده‌ها توسط CRA-SC، از نتیجه حاصله رضایت داشت، پرونده ما نیز به‌عنوان موردی که پیش از ارزیابی حل شده است بسته می‌شود. اگر مالیات‌دهنده از نتیجه حاصله رضایت نداشت، پرونده به یک مأمور بازرسی سپرده می‌شود؛ بنابراین، تمام پرونده‌هایی که قبلاً به‌عنوان موارد حل و فصل شده قبل از آغاز بازرسی ثبت شده و سپس مجدداً باز شدند تا زمان تکمیل بازرسی همچنان بازمی‌مانند.

خلاصه‌ای از هزینه‌های سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶ (به هزار):

هزینه‌ها	۲۰۱۶-۲۰۱۷ (هزار دلار)
حقوق	۲۱۲۵
خدمات حرفه‌ای	۲۹
خدمات غیرحرفه‌ای	۲۹
آموزش	۳۶
تجهیزات دفتر	۲۴
چاپ و نشر	۷
مخارج دفتر	۱۵
کل هزینه‌های عملیاتی سالانه	۲۳۰۵

بازرسی شکایات فردی

مأمورین ما بازرینی‌های مستقل و بی طرفانه‌ای از شکایت‌های خدماتی دریافتی انجام می‌دهند. آن‌ها برای تسهیل حل مسائل به بازرینی اطلاعات ارائه شده توسط مالیات‌دهنده، اداره درآمدها یا هرگونه منبع مرتبط دیگری می‌پردازند.

ما برای ارزیابی‌های جاری به روزرسانی‌های منظمی پیرامون وضعیت ارزیابی به مالیات‌دهنده ارائه می‌دهیم. وقتی ارزیابی نشان می‌دهد که خدمات ارائه شده توسط اداره درآمدهای کانادا کافی نبوده است، ما با مالیات‌دهنده و اداره درآمدها تعامل می‌کنیم تا راه‌حلی پیدا کنیم. گاهی، می‌توان به سادگی و با برقراری مجدد ارتباط یا روشن کردن اطلاعات به دست آمده از اداره درآمدها به راه‌حل موردنظر دست یافت. وقتی ارزیابی کامل شد ما مالیات‌دهنده را از یافته‌های خود و اقدامات انجام گرفته (در صورت وجود) برای حل مسئله آگاه می‌کنیم.

پاسخ دادن به شکایات فردی

مالیات‌دهندگان شکایات خدماتی خود را از طریق مجراهای مختلفی مانند فرم شکایت آنلاین، ایمیل، دورنگار، تلفن یا به صورت حضوری به دفتر ما ارسال می‌کنند. در طی سال مالی ۲۰۱۶-۲۰۱۷، تقریباً ۵۹ درصد از شکایات‌های ارسالی به دفتر ما از طریق فرم شکایت آنلاین بوده است. ما به رغم رشد روزافزون محبوبیت فرم شکایت آنلاین، همچنان ۴۱ درصد از شکایات خدماتی را از طریق منابع دیگر دریافت می‌کنیم. باز گذاشتن دسترسی مالیات‌دهندگان که می‌خواهند صدایشان شنیده شود به سایر روش‌های ارسال برای ما حائز اهمیت است.

جدول توزیع روش‌های استفاده‌شده توسط مالیت دهندگان برای ارسال شکایت خدماتی

آنلاین: ۵۹ درصد	دورنگار: ۱۶ درصد
ایمیل: ۲۰ درصد	تلفن/حضور: ۵ درصد

بدون در نظر گرفتن روش‌های استفاده‌شده برای تماس با دفتر ما، این شکایت‌های خدماتی از سراسر کانادا و همچنین سایر کشورها به دست ما می‌رسند. کسب اطلاعاتی درباره منشأ جغرافیایی شکایت‌ها ما را در شناسایی فرصت‌های ارتباطی ممکن برای افزایش آگاهی مردم از خدماتمان یاری می‌کند. در میان ۱۴۹۰ پرونده باز شده در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶، ۴۶/۴ درصد از شکایت‌ها از اونتاریو، ۱۳/۱ درصد از کبک و ۱۱/۵ درصد از آلبرتا بوده است.

ما چگونه مسائل را حل و فصل کردیم؟

به هنگام بستن پرونده‌ها، ما هر پرونده را به صورت جداگانه می‌بندیم. در طی سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶، تعداد ۱۶۱۱ پرونده بسته شد. در قسمت زیر، تفکیکی از پرونده‌های بسته شده در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶ ارائه می‌شود.

ما اغلب، شکایاتی را از مالیات‌دهندگان دریافت می‌کنیم تا در وهله اول، تلاش خود را برای حل مسئله خدماتی آن‌ها مبذول نماییم. در سال ۲۰۱۷-۲۰۱۶، تعداد ۹۴۶ پرونده در حوزه وظیفه ما واصل شد که ابتدا توسط CRA-SC بررسی نشده بودند. ما ۳۶۹ مورد از این پرونده‌ها را از طرف مالیات‌دهنده به CRA-SC ارجاع دادیم. ۲۰۲ مورد دیگر نیز به دلیل اضطراری بودن آن‌ها عمدتاً به دلیل شرایط حساسی مانند مشکلات مالی به اداره درآمدهای کانادا ارجاع داده شدند؛ دفتر ما ۱۲۹ مورد از این پرونده‌ها را به دلیل عدم پاسخ‌گویی مالیات‌دهندگان به درخواست ما برای اطلاعات بیشتر محتومه اعلام کرد، ۹۵ مورد از آن‌ها نیز توسط مالیات‌دهنده لغو شدند و ۸۷ مورد دیگر نیز در انتظار راه‌حلی از یک شخص سوم (مثلاً امداد مالیاتی، حسابرسی یا تجدیدنظر) بودند. ما دریافتیم که ۳۴ مورد از طریق سازوکار بازگشت اداره درآمدها و بدون نیاز به مداخله دفتر ما حل و فصل شده‌اند. ممکن است مالیات‌دهندگان نام دفتر ما را در مکاتبات ارسالی به دیگر مناطق ذکر کنند تا آگاهی ما از آن مسئله را بالا ببرند اما این شکایات رسماً در دفتر ما ثبت نمی‌شود. این شکایات آگاهی‌بخش در مجموع، به ۳۵ مورد می‌رسند. مثال‌هایی از باقی پرونده‌ها شامل درخواست‌هایی برای بررسی‌های کلی و عدم توانایی دفتر ما برای برقراری ارتباط با مالیات‌دهندگان برای رسیدگی به دلیل اطلاعات تماس غلط می‌شوند.

ما هر پرونده را بازمینی می‌کنیم تا متوجه شویم آیا در حوزه وظایف ما قرار می‌گیرد یا خیر. پرونده‌هایی که به دلیل عدم شمول در وظایف ما محتومه اعلام شده‌اند (۲۹۳ مورد) شامل موارد مربوط به مسائل غیر خدماتی (۱۶۶ مورد)، عدم ارتباط پرونده به مسئولیت‌های اداره درآمدها (۸۵ مورد)، ارجاع به بخش خاصی از اداره درآمدها (۱۷ مورد) یا عدم پاسخ‌گویی مالیات‌دهنده برای ارائه اطلاعات بیشتر

به دفتر ما (۲۵ مورد) می‌شوند.

۳۳۵ پرونده در حوزه وظایف ما بود که مورد بررسی و ارزیابی ما قرار گرفتند. به محض انجام بازبینی اولیه توسط یک مأمور بازرسی، مشخص شد که ۱۹ مورد از این پرونده‌ها به خدمات مربوط نمی‌شوند. ما برای ۶۸ پرونده‌ای که در حوزه ما بوده و مورد ارزیابی قرار گرفتند، دریافتیم که اداره درآمدها از طریق سازو کارهای بازگشت خود (مثلاً تجدیدنظر یا امداد مالیاتی) به مسئله رسیدگی کرده است.

۲۴۸ مورد باقی‌مانده که در حوزه ما نیز قرار داشتند و مورد ارزیابی قرار گرفتند، به دودسته مختلف تقسیم‌بندی می‌شوند: پرونده‌های فاقد صلاحیت (۱۲۳ مورد) و پرونده‌های دارای صلاحیت (۱۲۵ مورد). پرونده‌های فاقد صلاحیت به شکایت‌هایی گفته می‌شود که در آن مأمور ما به محض اتمام ارزیابی قادر به تأیید قصور اداره درآمدها در پرونده خدمات مالیات‌دهنده نبوده و یا متوجه می‌شود که اداره درآمدها خدمات شایسته‌ای برای مالیات‌دهنده با توجه به شرایط وی ارائه کرده است (۱۰۵ مورد). یک نمونه از پرونده‌های فاقد صلاحیت ممکن است شامل پرونده مالیات‌دهنده‌ای شود که معتقد است پردازش بازده مالیات توسط اداره درآمدهای کانادا به شدت طولانی است اما پس از ارزیابی متوجه شدیم که این چارچوب زمانی، دقیقاً بر اساس استانداردهای منتشر شده خدمات اداره درآمدهای کانادا بوده است. پرونده‌های فاقد صلاحیت همچنین شامل آن دسته از مالیات‌دهندگان می‌شود که شکایت خود را پس می‌گیرند (۱۴ مورد) و موقعیت‌هایی که در آن ما پس از تلاش بسیار برای تماس با مالیات‌دهنده برای کسب اطلاعات بیشتر هیچ پاسخی دریافت نمی‌کنیم (۴ مورد).

یک پرونده دارای صلاحیت، پرونده‌ای است که در آن، مالیات‌دهنده شکایت اصلی خود را به اداره درآمدها فرستاده و پاسخی دریافت کرده که با آن موافق نبوده است؛ در این حال ما به ارزیابی این شکایت پرداخته و درمی‌یابیم که مشکل خدماتی در این اداره وجود داشته است. پرونده‌های دارای صلاحیت، (۱۵ مورد) توسط دفتر ما و با ارائه توصیه‌هایی به اداره درآمدها حل و فصل می‌شوند و این اداره نیز به محض اطلاع از مسئله خدماتی اقدامات اصلاحی خود را آغاز می‌کند (۲۱ مورد) یا دفتر ما درخواستی به اداره درآمدها فرستاده و از آن می‌خواهد اقداماتی انجام دهند (۹ مورد). در برخی شرایط، پرونده‌ها بدون ارائه درخواست‌های رسمی به اداره درآمدهای کانادا توسط دفتر ما حل و فصل می‌شوند. ممکن است اداره درآمدها اطلاعات روشن‌کننده‌ای را در اختیار مالیات‌دهنده قرار دهد و ما به برقراری مجدد ارتباط بین مالیات‌دهنده و این اداره کمک کرده و مداخله ما در مشکلات پیش آمده با اداره درآمدها موجب تسهیل حل و فصل آن می‌شود.

خلاصه پرونده‌ها

خلاصه پرونده‌های زیر مثال‌هایی از انواع شکایات ارسالی توسط مالیات‌دهندگان ارائه می‌دهد.

خلاصه پرونده شماره ۱: تأثیر بر روی بر هماهنگی برای ارزیابی‌های مجدد

مالیات‌دهنده الف مالیات بر درآمد شخصی و مالیات کالا و خدمات (GST) و مالیات بازده فروش متناسب (HST) برای کسب و کار خود اعلام کرده است. اینک باید یک بررسی از مالیات بر درآمد شخصی او انجام گیرد که منجر به ارزیابی مجدد می‌شود. در نتیجه بازبینی‌های مالیات بر درآمد، GST/HST آن‌ها نیز مورد ارزیابی مجدد قرار گرفت. آن‌ها اطلاعیه‌هایی برای ارزیابی مجدد هر دو مورد دریافت کردند. مالیات‌دهنده الف با اداره درآمدهای کانادا مخالف بوده و مخالفت خود را برای ارزیابی مجدد مالیات بر درآمد شخصی خود کتباً اعلام می‌کند. او تصور می‌کرد که چون درآمدها مرتبط بوده، برای یک سال مالیاتی می‌باشد و ارزیابی مجدد GST/HST نیز نتیجه مالیات بر درآمد شخصی بوده است، پس از تشکیل پرونده برای اعلام مخالفت درباره برآورد اولیه خود، بازبینی GST/HST او نیز به صورت خود کار آغاز می‌شود. مالیات‌دهنده الف در شکایت خدماتی خود به دفتر ما اذعان داشت که وی از نیاز به تشکیل پرونده برای مخالفت به هر دو ارزیابی مجدد آگاه نبوده است. مالیات‌دهنده الف به دفتر ما خبر داد که بعدها در بحث با CSR بود که او از نیاز به تشکیل پرونده‌های جداگانه برای ارزیابی مجدد GST/HST باخبر شده بود. در زمانی که او از این مسئله با خبر شد، این دوره ۹۰ روزه برای تشکیل یک پرونده برای اعلام مخالفت با ارزیابی مجدد GST/HST نیز به پایان رسیده بود. چون یک سال از پایان مهلت دوره گذشته بود درخواست برای افزایش مهلت زمانی برای اعتراض نیز میسر نبود.

ما با اجازه مالیات‌دهنده الف، درباره شکایت وی با اداره درآمدها تماس گرفتیم. این اداره نیز مجدداً به بازبینی پرونده او پرداخت. این مسئله باعث شد تا اعتراض ثبت شده توسط مالیات‌دهنده الف به عنوان اعتراضی برای ارزیابی مجدد مالیات بر درآمد و همچنین ارزیابی مجدد GST/HST ثبت شود. پس از بازبینی، اداره درآمدهای کانادا ارزیابی خود را تغییر داد.

اداره درآمدهای کانادا تصمیم گرفت فرآیندهای خود را تغییر دهد تا امکان ثبت اعتراض تحت قانون مالیات بر درآمد را ایجاد کند؛ این اعتراض را به عنوان اعتراضی تحت قانون مالیات بر ارزش افزوده در شرایط و موقعیت‌های استثنایی نیز می‌توان مدنظر قرار داد.

خلاصه پرونده شماره ۲: روشن شدن اطلاعات و سوءبرداشت‌ها

مالیات‌دهنده ب یکی از ساکنین کبک است و خانه خود را به رهن گذاشته تا با بودجه به دست آمده از آن، در یک کسب و کار کوچک که همسر او نیز در آن سهام دار است سرمایه‌گذاری کند. وی اسنادی دال بر انجام معامله و ادعای ضرر مالی از مالیات بر درآمد شخصی خود را در اختیار دارد. شرکت ریونیو کبک مالیات‌دهنده ب را حسابرسی کرده است اما او ادعا می‌کند که هرگز از آن‌ها درخواست برای اسنادی در تأیید این معامله نداشته است. این ادعا رد شد و شرکت ریونیو کبک درخواست ارزیابی مجدد کرد. پس از اتخاذ این تصمیم توسط این شرکت، اداره درآمدهای کانادا نیز ضرر مالی او را رد کرد هر چند، این ادعا در ابتدا پذیرفته شده بود. مالیات‌دهنده ب یک اخطار دیگر برای ارزیابی

مجدد اداره درآمدها دریافت کرد.

مالیات‌دهنده ب با هر دو ارزیابی مجدد مخالفت کرد. وی اعتراض خود را درباره شرکت ریونیو کبک کتباً ثبت کرد اما این بار نه از طریق اداره درآمدها؛ چون او تصور می‌کرد این اداره اعتراض او را تنها به صورت شفاهی از پشت تلفن پذیرفته است. با این حال، در طول همین تماس تلفنی، اداره درآمدهای کانادا اشتباهاً فکر کرده بود این اعتراض به اداره درآمدها بوده است نه شرکت ریونیو کبک. زمانی که این برداشت‌های اشتباه تصحیح شدند، دیگر برای ثبت اعتراض توسط این مالیات‌دهنده علیه اداره درآمدهای کانادا یا درخواست تمدید مهلت زمانی، بسیار دیر شده بود. اداره درآمدهای کانادا به دفتر ما توصیه کرد که مالیات‌دهنده ب باید درخواست اصلاحی به آن اداره بفرستد تا بتواند تغییرات لازم را اعمال کنند. مالیات‌دهنده ب ادعا کرد که این کار را از طریق درخواست اصلاح انجام داده است.

ما با اداره درآمدهای کانادا همکاری کردیم تا پردازش ارزیابی‌های مجدد براساس ارزیابی مجدد شرکت ریونیو کبک را تسهیل کنیم. وقتی مالیات‌دهنده ارزیابی مجدد جدید خود را دریافت کرد، ما مالیات‌دهنده ب را از مهلت ۹۰ روزه او برای درخواست بازبینی کل مبلغ ضرر مالی ادعا شده آگاه کردیم.

بررسی مشکلات خدماتی نظام‌مند

یک ارزیابی نظام‌مند زمانی انجام می‌شود که مشکلی شناسایی و روشن شود که ممکن است تعداد زیادی از مالیات‌دهندگان یا بخشی از مردم را تحت تأثیر قرار می‌دهد. دفتر ما بازبینی‌هایی از شکایات خدماتی فردی و تماس‌های تلفنی دریافتی انجام می‌دهد تا الگوهای ممکن را شناسایی کند. ما از کمیته مشاوره، متخصصان مالیاتی، دانشگاهیان و سازمان‌های حامی کمک گرفته و به‌طور مداوم منابع رسانه‌ای را برای کمک به شناسایی مسائل نظام‌مند بررسی کردیم. همچنین، ممکن است وزیر از ما بخواهد به بررسی یک مشکل نظام‌مند مخصوص بپردازیم.

الگوهای نظام‌مند برتر در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶

تحلیل الگوهای انجام گرفته توسط دفتر ما براساس مشکلات شناسایی شده در تماس‌های تلفنی یا ابتدای شکایات انجام شد. این تحلیل، مسائل دیگری که در مباحثات بیشتر بین مالیات‌دهنده و دفتر ما انجام شد یا تعداد شکایات دارای صلاحیت یا فاقد آن پس از این تاریخ شناسایی شده را مدنظر قرار نمی‌دهد. ما در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶، مسائل نظام‌مند زیر را به‌عنوان رایج‌ترین مسائل یا از طریق ارسال شکایات مالیات‌دهندگان و یا تماس‌های تلفنی شناسایی کردیم.

- اطلاعات ناهماهنگ/نادرست به‌دست‌آمده از اداره درآمدهای کانادا شامل تصمیمات نامشخص و مبهم، مسئولین تحقیقات کلی با ارائه اطلاعات متناقض، درخواست یک سند مشابه

توسط آن اداره به دفعات مختلف و عدم شفافیت در مکاتبات اداره درآمدها؛

- تأخیر در پردازش مالیات بر درآمد بازگشت سود؛
- مشکل مالیات دهندگان در ارائه شواهد مبنی بر صلاحیت آنها برای کمک هزینه کودک کانادا؛
- مشکلاتی در برقراری ارتباط با اداره درآمدها از طریق تلفن؛ و
- تأخیر در پردازش درخواست‌های اصلاح T1.

فرآیند ارزیابی نظام‌مند

وقتی مشکلات نظام‌مند احتمالی شناسایی می‌شوند، کارمندان ما ابتدا تحقیقات اولیه‌ای را برای تأیید این مسئله، تعریف گستره مشکل و تعیین نوع اثرگذاری این مشکل بر خدمات ارائه‌شده به بخش مشخصی از مردم را آغاز می‌کنند. بازرس پس از تعریف گستره ارزیابی، وزیر و اداره درآمدهای کانادا را از هدف ما برای آغاز ارزیابی با صدور یک مجوز آغاز به کار آگاه می‌کند. ما پس از ۳۰ روز، این اخطار را در وبسایت خود در معرض دید عموم قرار می‌دهیم.

یک ارزیابی نظام‌مند مراحل مختلفی دارد؛ از جمع‌آوری اطلاعات و مراحل تحقیقاتی تا مشورت با اداره درآمدها و دیگر ذی‌نفعان در صورت لزوم و ارائه گزارشی برای تکمیل جزئیات تحقیق، یافته‌ها و توصیه‌ها. اداره درآمدهای کانادا برای تهیه گزارش‌های دارای توصیه ۳۰ روز مهلت دارد تا وزیر و بازرس را از برنامه اقدامات خود به‌منظور رسیدگی به توصیه‌های ارائه‌شده مطلع کند.

دفتر ما در طول مراحل یک ارزیابی، مشکلاتی را با اداره درآمدها در میان می‌گذارد و این افزایش آگاهی ممکن است آن اداره را در اتخاذ اقدامات اصلاحی و حل این مسئله یاری کند. وقتی چنین اتفاقی رخ می‌دهد، گزارش ما نشان‌دهنده تغییر(ات) اعمال شده می‌باشد اما ممکن است توصیه‌های ارائه‌شده را شامل نشود چون مشکل از قبل توسط اداره درآمدها حل و فصل شده است. چه یک گزارش شامل توصیه‌های ارائه‌شده توسط بازرس باشد یا خیر ما گزارش را ۶۰ روز پس از ارسال به وزیر در وبسایت خود قرار می‌دهیم.

اهداف سریع: ارزیابی‌های نظام‌مند

تعداد گزارش‌های ارسالی به وزیر (یک گزارش)

تعداد توصیه‌های ارائه‌شده به وزیر (پنج گزارش)

تعداد ارزیابی‌های جدید آغازشده (یک گزارش)

کارکنان ما در طول سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶، تحقیقاتی را پیرامون تعدادی از مشکلات نظام‌مند شناسایی شده انجام دادند. این مسئله منجر به تکمیل یک گزارش نظام‌مند دارای توصیه شد که وزیر را از هدف ما برای آغاز یک ارزیابی جدید و تحقیقات اولیه پیرامون تعدادی از مشکلات دیگر مطلع می‌کرد. در بخش زیر، خلاصه‌ای از تحقیقات انجام‌شده توسط ما آمده است.

گزارش نظام‌مند - حقوق و قوانین: شناخت تصمیم

مسئله این ارزیابی نظام‌مند به کافی بودن اطلاعات ارائه‌شده به مالیات‌دهندگان در نامه‌های تصمیمی صادره توسط برنامه بازنشستگی کانادا (CPP)/بخش قانون‌گذاری بیمه اشتغال (EI) در اداره درآمدهای کانادا مربوط می‌شود.

سابقه

برنامه قانون‌گذاری CPP/EI در اداره درآمدهای کانادا قوانینی صادر می‌کند که براساس آن، مشخص می‌شود که آیا یک شخص کارمند است یا شغل آزاد دارد و آیا اشتغال فرد براساس اهداف CPP یا بیمه EI قابل بازنشستگی است یا خیر. این قوانین می‌توانند میزان سود بازنشستگی یا بیمه یک کارمند و این مسئله که آیا این کارمند یا پرداخت‌کننده باید سهم CPP و حق بیمه EI را بپردازد یا خیر را نیز مشخص کنند. این قوانین ممکن است توانایی این کارمند برای دریافت سود از برنامه‌های CPP یا EI در آینده را تحت تأثیر قرار دهد.

به همین دلیل، تصمیمات اداره درآمدها باید به شیوه‌ای واضح و مؤثر به کارمندان یا پرداخت‌کنندگان توضیح داده شوند تا آن‌ها از دلایل این اداره برای تصمیمات باخبر شوند و همچنین وظایف کارمند یا پرداخت‌کننده نیز تحت تأثیر تغییر در وضعیت اشتغال وی است.

موضوع

دفتر ما شکایت‌هایی را از شاغلین و پرداخت‌کنندگان مختلف مبنی بر عدم ارائه توضیحات کافی توسط CPP/EI برای شناخت تصمیم اداره درآمدهای کانادا در زمان تعیین کارمند یا شغل آزاد بودن افراد دریافت کرده است. احکام تنها حاوی ارجاعاتی به قوانین اجرایی بودند نه حقایقی که منجر به تصمیم مسئولین شده است. شاغلین و پرداخت‌کنندگان بدون این توضیحات کامل درباره دلیل تعیین قانون توسط اداره درآمدهای کانادا و اینکه آیا باید درخواست تجدیدنظر کنند یا خیر مطمئن نیستند. ما همچنین متوجه یک مسئله دیگر نیز شدیم که از این شکایات ناشی می‌شد: شاغلین و پرداخت‌کنندگان از عواقب تغییر ایجادشده در تعریف روابط کاری خود آگاه نبودند.

یافته‌های ما

دفتر ما دریافت که گرچه احکام صادره اطلاعاتی را درباره حق درخواست تجدیدنظر افراد در اختیار آن‌ها قرار می‌دهند اما توضیحات کافی برای درک دلایل تصمیم اداره درآمدهای کانادا یا تبعات احتمالی ناشی از تغییر در روابط کاری ارائه نمی‌دهند. در نتیجه مشاوره‌های اولیه با CRA، برنامه قانون‌گذاری CPP/EI با بهبود اطلاعات موجود در احکام با افزودن ارجاعی به صفحه اینترنتی خود با مضمون آیا یک حکم از CPP/EI دریافت کرده‌اید؟ موافقت کرد.

چون هیچ توضیحی در احکام CPP/EI ذکر نمی‌شوند، ما متوجه شدیم که شاغلین و پرداخت‌کنندگان تنها می‌توانستند به دو روش توضیحاتی دریافت کنند: فرد شاغل یا پرداخت‌کننده

می‌توانست با مسئولی که این حکم را صادر کرده تماس گرفته و شفاهی درخواست خود را ارائه کند یا می‌تواند یک رونوشت از احکام CPP/EI بخواهند. با این حال، برای اینکه شاغلین و پرداخت کنندگان از این دو گزینه استفاده کنند باید از وجود آن‌ها آگاه باشند. در حالی که این احکام حاوی نام و شماره تماس مسئولی که تصمیم را گرفته بود نیز می‌شد اما هیچ اشاره‌ای به این مسئله که آیا فرد شاغل یا پرداخت کننده می‌تواند درخواست یک رونوشت از گزارش CPP/EI خود داشته باشد یا خیر نشده بود.

توصیه‌های بازرسی

- بر اساس یافته‌های این ارزیابی، بازرسی توصیه‌های زیر را به وزیر ارائه کرد:
 - اداره درآمدهای کانادا اطلاعاتی را در احکام CPP/EI ارائه می‌دهد که نشان‌دهنده حق درخواست یک رونوشت از گزارش CPP/EI و ارائه راهنمایی پیرامون چگونگی درخواست آن برای شاغلین و پرداخت کنندگان است؛
 - در صورت اجرایی بودن، احکام CPP/EI شاغلین و پرداخت کنندگان را از مبلغ بدهی یا پرداخت مازاد در نتیجه تصمیم اتخاذ شده آگاه می‌کنند؛
 - اداره درآمدها بخش‌های مربوطه انتشارات و صفحات اینترنتی را برای برقراری ارتباط با شاغلین و پرداخت کنندگان درگیر در CPP/EI به‌روزرسانی می‌کند تا آن‌ها از آنچه لازم است پس از صدور حکم، برای پرداخت هرگونه پرداختی CPP و/یا حق بیمه EI انجام دهند آگاه شوند؛
- اداره درآمدهای کانادا اطلاعات زیر را نیز در احکام CPP/EI خود قرار می‌دهد:
 - نام و شماره تماس مسئول و گزینه‌ای برای تماس با این شخص برای دریافت توضیحاتی پیرامون تصمیم اتخاذ شده؛
 - ارجاعی به صفحه اینترنتی آیا یک نامه CPP/EI دریافت کرده‌اید؟ و
 - این اداره تعیین می‌کند که آیا می‌توان تغییراتی ایجاد کرد تا اثرگذاری احکام افزایش داده و توضیحاتی در رابطه با فاکتورهای مربوطه در هر حکم جای دهد یا خیر.

ارزیابی‌های نظام‌مند باز

ارزیابی تأخیرهای ایجاد شده در رسیدگی به درخواست‌های تسهیلات مالیاتی

در فوریه سال ۲۰۱۰، اداره درآمدهای کانادا کار بر روی یک برنامه تحولی را آغاز کرد تا بازبینی درخواست‌های تسهیلات مالیاتی را برای بهبود حکمرانی، هماهنگی و کنترل مدنظر قرار دهد. در نتیجه این برنامه، حجم کاری به‌عنوان برنامه‌ای تحت مسئولیت شاخه تجدیدنظر تسهیل شد. با این حال، پس از تکمیل این تغییر و تحولات در آوریل ۲۰۱۲، دفتر ما همچنان خدماتی از پرداخت کنندگان مالیات دریافت می‌کرد مبنی بر این که پردازش درخواست‌های آن‌ها برای تسهیلات مالیاتی با تأخیر انجام

می‌شوند. برخی از پرداخت کنندگان مالیات نیز گفته بودند که پس از ارسال درخواست، هیچ پاسخی از اداره درآمدها دریافت نکرده بودند. پرداخت کنندگان مالیات از این مسئله که آیا اداره درآمدها درخواست آن‌ها را دریافت کرده است یا خیر یا اینکه آیا آن‌ها باید مجدداً درخواست خود را به آن اداره ارسال کنند یا خیر، اطمینان نداشتند. در نتیجه، یک ارزیابی نظام‌مند برای بررسی این مشکلات آغاز شد.

انتظار می‌رود این گزارش نظام‌مند به وزیر ارسال و در پاییز ۲۰۱۷ منتشر شود.

فرآیندهای جمع‌آوری مرتبط با هشدارهای قانونی

بازرس در فوریه سال ۲۰۱۷، وزیر را از آغاز یک ارزیابی نظام‌مند درباره مسائل خدماتی مرتبط با شکایات دریافتی پیرامون فرآیندهای جمع‌آوری اداره درآمدها در رابطه با صدور اخطارهای قانونی به مالیات‌دهندگان توسط دفتر ما مطلع کرد.

ما از مالیات‌دهندگان شنیدیم که اداره درآمدها بدون هیچ‌گونه اخطاری، حساب‌های بانکی آن‌ها را مسدود یا حقوقشان را تسویه کرده است. برخی از این مالیات‌دهندگان از تلاشی که این اداره برای بازیابی بدهی خود می‌کند ابراز تعجب کردند چون این اقدامات ممکن است پیامدهای مالی یا قانونی جدی برای مالیات‌دهنده در پی داشته باشند.

تحقیقات اولیه پیرامون مسائل نظام‌مند احتمالی

در طی سال مالی ۲۰۱۶-۲۰۱۷، مسئولین ارزیابی نظام‌مند ما تحقیقات اولیه‌ای پیرامون مشکلات مختلف شناسایی شده از طریق تحلیل الگوی فایل شکایت‌های ارسالی به دفتر ما، موضوعات اشاره‌شده در طول تماس‌ها را به درخواست وزیر آغاز کرد.

تأخیر در پردازش اجرای برنامه کمک‌هزینه کودک کانادا برای تازه‌واردان به این کشور
دفتر ما از طریق توجه به رسانه‌ها و یک گزارش اولیه از کمیته حقوق بشر سنا از مشکل احتمالی در تأخیر پردازش برنامه کمک‌هزینه کودک کانادا برای تازه‌واردان به این کشور آگاه شد.

ما شکایات مرتبط به پردازش اجرای برنامه CCB، گزارش‌های رسانه‌ها و اطلاعات دریافتی از اداره درآمدهای کانادا را بازبینی کردیم. ما در طول این بازبینی، متوجه عملکرد به‌موقع اداره درآمدها در پردازش برنامه CCB و مسائل مرتبط از قبیل رویکرد این اداره نسبت به موجودی‌های پراز نوسان شدیم که می‌توانست اجرای کلی این برنامه را تحت تأثیر قرار دهد.

براساس تحقیقات ما، اداره درآمدها از استاندارد خدمات منتشرشده خود برای زمان‌های پردازش فراتر رفته و فرآیندهایی را نیز برای رسیدگی به این موجودی متغیر تعیین کرده است. ما دریافتیم که اداره درآمدها برای حل مشکلاتی مانند مهاجرت، پناهندگان و اقامت کانادا با دیگر وزارتخانه‌های دولتی همکاری نزدیکی دارد. این اداره از طریق فعالیت‌های ارتباطی و تحقیقاتی خود متقاضیان جدیدی را نیز تشویق به استفاده از مزایای این برنامه می‌کند. این سازمان همچنین اقدامات لازم برای

ارسال پیام‌ها و محصولات ویژه برای CCB را انجام می‌دهد. همان‌طور که ما برای دیگر مسائل ارزیابی‌های باز و بسته نیز انجام دادیم، در صورت بروز مشکلات مشابه در آینده یا در صورت بروز مشکلات جدید، دفتر ما همچنان به نظارت خود ادامه می‌دهد.

قانون اولویت زنان و کمک‌هزینه کودک کانادا

ما شکایاتی از سوی مردان در رابطه با ادعای CCB در مورد قانون اولویت زنان دریافت کرده‌ایم. اجرای این قانون به صورت خودکار یارانه خانواده را به مادر می‌دهد حتی اگر این شخص نگهداری کننده اصلی کودک نبوده و مادر ناتنی کودک باشد. این متقاضیان ادعا می‌کردند که این قانون باعث به‌زحمت افتادن آن‌ها می‌شود چون براساس آن، باید ثابت کنند که نگاه‌دارنده اصلی کودک هستند. آن‌ها ادعا می‌کردند که مشکلی در اثبات این ادعا برای زنان وجود ندارد.

بازرس به محض برقراری ارتباط با اداره درآمدها و دریافت اطلاعات اضافی تصمیم گرفت هیچ ارزیابی را در این مقطع آغاز نکند. ما همچنان نظارت می‌کنیم تا متوجه شویم که آیا مشکلات مشابهی در آینده ایجاد می‌شوند یا اینکه مشکلات جدیدی بروز خواهد کرد؟

وضعیت ساکنین مناطق شمالی

به هنگام برقراری ارتباط با جمعیت‌های ساکن در شمال کانادا، مالیات‌دهندگان از نگرانی‌هایی پیرامون شفافیت فرم‌های استفاده‌شده برای بررسی شرایط ساکنین شمالی و مبهم بودن آن‌ها برای برخی از این ساکنین با ما صحبت کردند. پس از تکمیل این فرم‌ها توسط افراد و ارسال آن‌ها به اداره درآمدها به همراه بازده مالیات، مدعیان بر آن بودند که به کرات بازمینی، ارزیابی مجدد یا حسابرسی بیشتری در مقایسه با دیگر ساکنین کانادا را تجربه می‌کنند.

دفتر ما اطلاعاتی را از اداره درآمدها خواست تا بتواند مشکلات مربوط به این مسئله را بهتر درک کند. تحقیقات اولیه ما به این نتیجه رسیدند که این اداره برنامه‌هایی را در دستور کار خود دارد که ممکن است بتوانند این مشکل را حل کنند. در نتیجه، بازرس تصمیم گرفت در آن هنگام، یک ارزیابی جدید آغاز نکند و در عوض، پیگیر فعالیت‌های اداره درآمدها در سال مالی بعدی باشد تا متوجه شود که آیا اقدامات این اداره مشکل پیش‌آمده را حل و فصل می‌کند یا خیر.

برقراری ارتباط با اداره درآمدهای کانادا از طریق خطوط درخواست‌های عمومی

دفتر ما در سال‌های اخیر شکایات متعددی را از سوی مالیات‌دهندگان و نمایندگان دریافت کرده که ادعا می‌کنند برقراری ارتباط با خط تلفن درخواست‌های عمومی اداره درآمدها بسیار سخت است. یک شکایت دائمی از سوی این مالیات‌دهندگان اشغال بودن خط در تمام ساعات روز است که باعث می‌شود مجبور شوند بارها تماس بگیرند.

با توجه به افزایش بودجه برای دسترسی به تلفن و برنامه‌های مدنظر اداره درآمدها، دفتر ما همچنان پیگیر این مسئله است.

ارتباطات و روابط عمومی: یک جاده دوطرفه

دفتر ما به این مسئله که در ۱۹ ماه اول اشتغال بازرس در این اداره، موفق شدیم با تمام استان‌ها و ایالت‌های کانادا ارتباط برقرار کنیم افتخار می‌کند. داشتن فرصت آگاه کردن مالیات‌دهندگان از حقوق خود و نقش بازرس بدون توجه به محل اقامت آن‌ها بخش مهمی از وظایف بازرس محسوب می‌شود. ذی‌نفعان فعال در سال ۲۰۱۷-۲۰۱۶ عبارت بودند از:

- مالیات‌دهندگان؛
- متخصصان امور مالیاتی (حسابداران، وکلا)؛
- سازمان‌هایی که به دسترسی افراد (مثلاً افراد بومی، سالمندان، ساکنان جدید کانادا و معلولان) به خدمات کمک می‌کنند؛
- سازمان‌های نماینده کسب و کار؛
- بازرسان دیگر، هم در کانادا و هم در سایر کشورها؛
- اعضای مجلس و کارکنان؛
- رؤسای شهرداری؛
- گروه‌های مدیریت و کارکنان اداره درآمدها.

در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶، تمرکز فعالیت‌های ارتباطی ما بر روی برقراری ارتباط با مالیات‌دهندگان قرار داشت که برای دسترسی به خدمات دولتی با مشکل مواجه بودند، سازمان‌هایی که با مالیات‌دهندگان کار می‌کردند و شنیدن مشکلاتی که مالیات‌دهندگان را تحت تأثیر قرار می‌داد. برقراری ارتباط با این سازمان‌ها برای بازرس بسیار حائز اهمیت است چون صدای آن‌ها در جمعیت‌هایشان بیشتر از آنچه ما بتوانیم در یک دیدار به آن برسیم شنیده می‌شود. آموزش این سازمان‌ها بخش مهمی از ایجاد شبکه‌هایی است که از حقوق آن‌ها در مقابله با اداره درآمدها آگاهند. درک این مسئله که مالیات‌دهندگان می‌توانند آزادانه مشکلات خدمت‌های خود را بیان کرده و اینکه بدانند در صورت عدم رعایت حقوقشان باید به کجا مراجعه کنند بسیار مهم است.

آگاهی ما درباره مشکلات و چالش‌های پیش‌روی مالیات‌دهندگان از طریق سخنرانی‌های مختلف برای گروه‌های مختلف و مکالمات پس‌از آن با شرکت‌کنندگان در این جلسات افزایش یافته است. مثلاً، میزان مشکلات افراد با خدمات اینترنت مطمئن، تلفن و پست در مناطقی در سراسر کشور که توانایی مالیات‌دهندگان برای رعایت وظایف مالیاتی و تماس با اداره درآمدهای کانادا را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

افزایش آگاهی درباره نقش بازرس در کار انجام‌شده توسط دفتر ما، بخش مهمی از فعالیت‌های برقراری ارتباط انجام‌شده محسوب می‌شود. برقراری ارتباط با مالیات‌دهندگان در سراسر کانادا از طریق جلسات تعامل با سازمان‌های حمایت اجتماعی یا شرکت در اجلاس‌ها و نمایشگاه‌های تجاری با

سخنرانی در مکان‌های عمومی یا در مکان‌های اختصاصی خودمان، عوامل مهمی در حوزه شناساندن دفتر ما محسوب می‌شوند.

برقراری ارتباط با انجمن بازرسان بین‌الملل

در ماه مارس سال ۲۰۱۷، بازرس ما در همایش بین‌المللی حقوق مالیات‌دهنده شرکت کرد. این مسئله فرصتی برای برقراری ارتباط با همکارانی که بر خدمات ارائه‌شده به مالیات‌دهندگان در حوزه‌های دیگر نظارت دارند در اختیار ما قرار داد. در این همایش، او به مطالب زیر اشاره نمود:

برنامه‌های کلیدی و بهترین اقدامات پیرامون محرمانه بودن و شفافیت، ایجاد چارچوب‌هایی برای حقوق مالیات‌دهنده، محافظت از حقوق مالیات‌دهنده در مشاجرات بین‌حوزه‌ای، دسترسی به حقوق و خدمات باکیفیت در زمان مسئولیت مالی و ایجاد فرهنگ اعتماد بین آژانس‌های مالیاتی و مالیات‌دهندگان. اطلاعات مبادله شده با همکاران، ایده‌هایی درباره مشکلات اثرگذار بر مالیات‌دهندگان و خدمات دریافتی آن‌ها از سوی اداره درآمدها.

به‌روزرسانی حضور اینترنتی ما

در ۷ مارس ۲۰۱۷، دامنه وبسایت ما به‌عنوان بخشی از برنامه بازسازی اینترنتی دولت کانادا از وبسایت "oto-boc.gc.ca" به "Canada.ca" منتقل شد. با این انتقال، دفتر ما نیز مسئولیت جدید مدیریت و انتشار داخلی مطالب صفحه اینترنتی خود را بر عهده گرفت. ما برای ارائه مطالب به‌روز در وبسایت خود طی سال آینده به مالیات‌دهندگان امیدواریم.

اهداف سریع: آمار اینترنتی

تعداد بازدیدها از وبسایت دفتر بازرسان مالیاتی: ۲۵۷۳۱۲

درصد ترافیک اینترنتی مربوط به دستگاه‌های موبایل: ۸/۶

بهبود محیط شرکت

خدمات شرکتی ما از دفتر ما در رابطه با تمام نیازهای قانونی دولت کانادا در برنامه‌ریزی و گزارش‌های شرکت، مدیریت مالی، منابع مالی، مدیریت، مدیریت اطلاعات، مدیریت فناوری اطلاعات و تدارکات حمایت می‌کند.

برای اطمینان از ارائه خدمات بهینه و مؤثر به مالیات‌دهندگان، تجربه، مجموعه مهارت‌ها و دانش کارکنان ما تنها بخشی از این معادله است. همچنین لازم است کارکنان ما آموزش مناسب و ابزار لازم برای مدیریت و تکمیل کار خود را در اختیار داشته باشند. در سال ۲۰۱۷-۲۰۱۶، دفتر ما یک برنامه بزرگ برای تغییر نظام مدیریت پرونده‌های شکایت آغاز کرد. این نظام مدیریت پرونده، تماس‌های تلفنی و شکایات تمام مالیات‌دهنده‌های ما را به‌سرعت پیدا می‌کند. برنامه‌ریزی، پیشرفت و آزمون فشرده در سال‌های ۲۰۱۷-۲۰۱۶ اتفاق افتاد.