

طراحی مدل حکمرانی شایسته برای ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی

راحله باقرزاده خداهشهری^۱

محمدرضا آزاده دل^۲

راضیه باقرزاده خداهشهری^۳

چکیده

رشد و توسعه سازمان‌های امروزی، به وجود حکمرانی سالم، بویا و شایسته نیازمند است. مدیران اثربخش در نقش حکمران، با بهره‌گیری از منابع انسانی نوآور، سازنده و متعهد خود، در همه عرصه‌های تولیدی و خدماتی، به صورتی کارا و اثربخش اهداف را محقق ساخته و موجبات بهبود و تعالی را فراهم می‌آورند. هدف این نوشتار، ارائه یک مدل پیشنهادی حکمرانی (شایسته)، برای ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور بوده است. پژوهش حاضر به روش کیفی انجام شد. برای استخراج عوامل مؤثر بر حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور از روش داده بنیاد استفاده شد. نمونه‌ها و منابع مطالعه، ۱۰ نفر از خبرگان سازمانی بودند که بر اساس قاعده اشباع نظری از آن‌ها مصاحبه به عمل آمد. در این راستا، مقوله‌های محوری از طریق ۳ بعد شفافیت، پاسخگویی و عدالت و برابری استخراج شد. شرایط علی در دو سطح عوامل درون سازمانی و برون سازمانی شناسایی گردید. پیامدهای مدل پیشنهادی شامل: افزایش رفاه اجتماعی، کاهش شکاف درآمد، دستیابی به رشد اقتصادی و کنترل فساد شدند. در این رابطه چارچوب مورد نظر تدوین شد و الگوی نهایی ارائه گردید.

واژه‌های کلیدی: حکمرانی شایسته، سلامت اداری، رشد اقتصادی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۱/۱۵، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۹/۰۷

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران. raheleh.bagherzadeh2019@gmail.com

۲. استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران، (نویسنده مسئول). reza_azadehdell@yahoo.com

۳. دکتری مدیریت دولتی، دانشکده علوم اقتصاد و اداری، دانشگاه لرستان، خرم‌آباد، ایران. Bagherzadeh.ra@fh.lu.ac.ir

مقدمه

نظام اداری به مجموعه سازمان‌ها و نهادهای دولتی و عمومی اطلاق می‌شود که خدمات و کالاهای عمومی را ارائه می‌دهند (Memarzadeh and Najafi, 2017). نظام اداری سالم نیز عامل برجسته برای افزایش کارایی و اثربخشی سازمانی است. سازمان‌های سالم به عنوان موجودات زنده، بالنده و پویا در محیط می‌توانند متولد شوند و با فراهم شدن امکانات لازم و کافی رشد کنند و توسعه یابند و از طریق ارائه کالا و خدمات سالم و ارزنده، باعث تأمین نیازهای محیطی و تسهیل‌گر فرایند رشد و شکوفایی جامعه شوند. سلامت اداری جزء اصول و مبانی مورد تأکید در حقوق شهروندی است که در این راستا دولت با همکاری سایر قوا برای ارتقای نظام حقوقی ایران، برنامه‌هایی برای تحقق حقوق شهروندی باید اتخاذ نماید (Rajaei and Mazloom Rahni, 2019). اما فساد اداری مسأله‌ای است که در تمام ادوار گریبان‌گیر دستگاه‌ها و سازمان‌ها بوده و هسته اندیشه بسیاری از دانشمندان و متفکران سیاسی را تشکیل داده است. منابع بر این امر توافق نظر دارند که فساد، از عوامل اصلی بازماندن نهادها و جوامع از دستیابی به اهداف و از موانع اساسی رشد و تکامل آنها محسوب می‌شود (Hasani and Shams, 2011). از عواملی که منجر به کاهش سطح سلامت اداری می‌شود، می‌توان به فقدان تعریف مشخصی برای جرم‌های مالی و اداری، قوانین متعارض، فقدان امنیت شغلی، سیستم‌های ناکارآمد جامعه، خویشاوندسالاری، افراط در بوروکراسی‌های اداری دست و پاگیر و طولانی شدن فرایندها و ریشه دواندن راحت‌تر فساد در بطن فرایندها اشاره نمود. فقدان یا پایین بودن سطح سلامت اداری در هر سازمانی پیامدهای منفی زیادی را به همراه دارد که اهم آن عبارت‌اند از (Darvish and Pakdel, 2016), (Gill, 2001): خدشه‌دار شدن امنیت شغلی، بروز ناهنجاری‌های روحی و روانی، تهدید اعتبار و حیثیت فرد، پایین آمدن انگیزه کاری در کارکنان، تقدم منافع فردی بر منافع سازمانی، ایجاد جو بی‌اعتمادی در مردم و تضعیف اعتماد عمومی جامعه، آسیب به فرآیند توسعه منابع انسانی، عدم رعایت ضوابط و اصول شایسته‌سالاری در استخدام‌ها، خدشه‌دار شدن حیثیت اجتماعی سازمان، تضعیف نظام ارزیابی و مواردی از این قبیل که در یک چارچوب حکمرانی مطلوب و شایسته قابل کنترل هستند.

نظام اداری کارآمد محصول عوامل متعددی است (Sheikhi, 2011) که برخی ریشه در ارزش‌ها و باورهای اعضای سازمانی دارد که اگر اصلاح و تقویت شود، بسیاری از معضلات و ناهنجاری‌های اخلاقی سازمان‌ها رفع خواهد شد. نتایج یک مطالعه نشان داده است که عملکرد انسان در گرو دانش، مهارت، رفتار و ارزش‌های اخلاقی است. آنچه از این حیث برای یک سازمان اهمیت دارد چگونگی بهبود و ارتقاء عملکرد است تا متعاقب آن بهره‌وری و اثربخشی سازمانی نیز بهبود یابد. برخی از مسائل نیز به داخل سازمان مرتبط است که یا ناشی از ساختارهای نامناسب موجود است یا ناشی از رفتارهای نادرست در ارتباط بین مدیران و کارکنان می‌باشد. برخی عوامل هم جنبه

برون سازمانی دارد که شامل عوامل سیاسی و قضایی می‌شود. شفافیت امور در سازمان، می‌تواند از بین برنده و یا کاهنده هرگونه فساد اداری و روابط پنهانی و یا سیاسی کاری باشد. چنانچه ساز و کار اداره امور به گونه‌ای تنظیم شود که همه چیز- به جز اسرار نظامی در چارچوب حق- شفاف باشد، و به محض ظهور خلاف و تباهی آشکارسازی شود، از احتمال فساد کاسته می‌شود.

نظام مالیاتی در ایران مانند همه دولت‌های مدرن در دوران معاصر و در راستای اجرای سیاست‌ها به پایگاه اصلی درآمد دولت، بدل شده است. در این رابطه حاکمیت، در تبدیل مالیات به عنوان اصلی‌ترین منبع درآمد دولت، گام‌های مؤثری برداشته است. اما به‌رغم تلاش‌های مؤثر در این خصوص، نظام مالیاتی ایران دچار چالش‌ها و آسیب‌های متعددی است که می‌بایست مورد توجه قرار گیرد. یافته‌های یک پژوهش (Yaqoubi et al., 2021) حاکی از آن است که نابسامانی قانونی به عنوان اولین و مهم‌ترین آسیب وارده بر نظام مالیاتی محسوب می‌گردد. ابهام، عدم ثبات و تورم منابع فوق‌قانونی (بخشنامه‌های مالیاتی در کنار سیاست کیفری نامتناسب و غیر منطقی از جمله آسیب‌های قانونی در نظام مالیاتی ایران به شمار می‌آیند. از سوی دیگر عدم تمکین مؤدیان مالیاتی با تمکین ناقص و نامناسب آنها از دیگر صدمات و چالش‌های موجود در نظام مالیاتی ایران است. در ایجاد این آسیب‌ها، عوامل متعددی از جمله عدم توجه قانون‌گذار و سیاست‌گذاران قانونی (حکمرانی موجود)، به ضرورت تدوین قانون منسجم و رفع ایرادات قانونی، سیاست کیفری غیر مؤثر و ناکارآمد، فقدان زیرساخت مناسب، نابسامانی فرهنگ مالیاتی و وجود چالش‌های اقتصادی به عنوان عوامل تأثیرگذار جدی (Rahimi et al., 2020) دخالت دارند. ادارات کل امور مالیاتی در استان‌ها از یک‌سو می‌توانند یکی از نقاط استراتژیک دولت برای کسب درآمد باشند و از سوی دیگر به علت وجود حجم زیادی از منابع مالی، می‌توانند پایگاهی برای ایجاد فساد باشند. سازمان امور مالیاتی به عنوان قطب عدالت‌محوری در زمینه اقتصاد نسبت به عموم جامعه، در زمینه پاسخگویی و عدالت و برابری در امور از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است. لزوم حکمرانی شایسته در این امر با اهمیت شمرده شده و تطابق سازوکار سیستم نظام مالیاتی با آن محوریت سلامت اداری را در تمامی نقاط برجسته سیستم آشکار می‌کند. عدم اطلاع‌رسانی‌های به موقع به ارباب‌رجوع، عدم شفافیت امور، مشغله فوق‌العاده کارکنان در بوروکراسی‌های افراطی و زمان‌بر و از طرفی ارزیابی‌های عملکرد ناقص کارکنان و عدم وجود سیستم‌های منتورینگ [ایجاد روزه‌هایی برای فساد]. عدم رضایت ارباب رجوع را از سویی و هم‌چنین در ضعف گسترش عدالت‌محوری در سازمان تأثیرگذار خواهد بود. با توجه به آنکه در ایران و خارج از کشور، پژوهش‌های اندکی در حیطه مدل حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور در سازمان‌های دولتی انجام شده و به‌علاوه توجه به اهمیت کیفیت در نظام سیاست‌گذاری و عناصر و شاخص‌های تأثیرگذاری در کارایی مدیران دولتی، پژوهش حاضر سعی در استخراج مدل حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور دارد. اهمیت و ضرورت نتایج

پژوهش حاضر از آن جهت است که می‌تواند در بهتر شدن کارایی نظام سیاست‌گذاری و دانش اشخاص تربیت‌یافته در این سازمان تأثیرگذار باشد. به علاوه این نتایج، تبیین مکانیسم‌های حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری را روشن کرده است که گامی مهم در شناخت و افزایش نحوه مدیریت صحیح در سازمان‌ها و غنای دانش موجود در مورد متغیرهای پژوهش است؛ از این رو با استفاده از الگوهای موجود، لایه‌های مدیریتی سازمان‌های دولتی مورد بررسی و واکاوی قرار گرفته و بر اساس آن مدل حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری طراحی شده است. از همین رو، بررسی عواملی که می‌تواند سلامت این ادارات را تضمین نماید باید در اولویت دولت قرار گیرد و این مطالعه نیز با همین هدف، تلاش خواهد داشت تا راهکارهایی را به مسئولین امر ارائه نماید. از این رو با توجه به اهمیت سلامت اداری نظام مالیاتی کشور، این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این سوال اصلی است: که مدل مناسب برای حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور چگونه است؟

به منظور پاسخ‌گویی به این سؤال و با توجه به فقدان نظری و در جهت شناسایی شاخص‌های مدل، سؤال‌های فرعی زیر تدوین شد که عبارت است از:

۱. پدیده محوری حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور چیست؟
۲. شرایط علی حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور چیست؟
۳. شرایط زمینه‌ای حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور چیست؟
۴. شرایط مداخله‌گر حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور چیست؟
۵. راهبردهای حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور چیست؟
۶. پیامدهای حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور چیست؟

مبانی نظری

رشد و توسعه ملی، نیازمند منابع مالی پایدار است. درآمدهای مالی، رگ حیاتی اقتصاد یک کشور و منبع اصلی تأمین مالی است که برای پوشش مخارج ملی در نظر گرفته شده است. مالیات، منبع اصلی درآمدهای مالی داخلی است و ادارات مالیاتی، مسئول وصول مالیات هستند. عملکرد این سازمان بسیار مهم است. از این رو، ارتقای کارایی وصول مالیاتی به یکی از اهداف مهم ادارات مالیاتی در تمام سطوح تبدیل شده است (Huang et al., 2022). درآمد مالیاتی می‌تواند به طور قابل توجهی برای کمک به دستیابی به اهداف توسعه پایدار استفاده گردد. استفاده عاقلانه و پاسخگویی سریع از درآمدهای مالیاتی می‌تواند به رفع ادراک ناعادلانه مالیاتی در اقتصادهای نوظهور کمک کند (Amoh, 2019). از طرفی سلامت اداری، مأموریت نظام اداری است که دارای هدفی متعالی و پاک است. لذا نقش مدیریت منابع انسانی برای گذار از مسیر فساد اداری به سلامت اداری، جزء اقدامات

ضروری برای توسعه مطلوب سازمان‌هاست (Sheikhi, 2011).

حکمرانی شایسته

حکمرانی فرایند تنظیم اصول و قواعد، اجرا، نظارت و ارزیابی امور در نظام یک کشور با قدرت مشروع و به منظور دستیابی به هدف مشترکی که برای همه بازیگران و ذی‌نفعان در چارچوب ارزش‌ها و هنجارهای مورد قبول آن کشور است. در این راستا با بهره‌گیری از مفهوم تصمیم‌گیری در قالب حل مسئله زمان، به عنوان نهاد در حاکمیت شایسته در نظام اداری (در تمامی قالب‌های محیطی) و حکمرانی، سه ویژگی اصلی حکمرانی شایسته یعنی کارایی، اثربخشی و عدالت محوری (با الهام از فرامین قرآن مجید، رسول خدا (ص) و امامان معصوم (ع))، مطرح و بررسی می‌شود. منظور از حکمرانی شایسته در این مقاله نیز عبارت است از فرایند تصمیم‌گیری مراجع اصلی جامعه بر مبنای آموزه‌های الهی و شریعت و اجرای آن به منظور نیل افراد و جامعه به رفاه، آسایش و تکامل دنیوی و سعادت و رستگاری اخروی (Abtahi et al., 2018). حکمرانی شایسته شامل مکانیزم‌ها، فرایندها و نهادهایی است که به واسطه آن‌ها شهروندان، گروه‌ها و نهادهای مدنی منافع خود را دنبال، حقوق قانونی را اجرا می‌کنند و تعهداتشان را برآورده می‌سازند و تفاوتشان را نیز تعدیل می‌کنند. به طور کلی، حکمرانی بر مفهوم شراکت در عوض (و نه در مقابل) مشارکت تأکید دارد. گرچه مشارکت مفهومی مقبول و آرمانی است، ولی زمانی که بحث مشارکت در سطوح اداره دولت مطرح می‌شود، معنا و مفهوم آن این است که دولت در بالا و بقیه اجزا و بازیگران در پایین قرار دارد، و دولت، مشارکت آن‌ها را طلب می‌کند، یا به اجبار آن‌ها را می‌پذیرد. ولی «شراکت» مفهومی فراتر از مشارکت است؛ در این حالت، افراد، گروه‌ها و به طور کلی بازیگران مختلف، نظیر تشکیل یک شرکت، هر یک منابعی با خود می‌آورند و در امری با یکدیگر شراکت می‌کنند. در این حالت دیگر فرد یا مجموعه‌ای در بالا قرار ندارد، بلکه همه در کنار هم و با نقش‌ها و مسئولیت‌های مشخص و معین، فعالیت‌های خاصی را انجام می‌دهند، که مجموعه آن اداره امور کل کشور خواهد شد. با توجه به مطالب فوق می‌توان نتیجه گرفت که حکمرانی یا زمامداری، فرایندی است که از آن طریق، مؤسسات و گروه‌های شهروندی، علایق خود را بیان می‌کنند. درباره‌ی حقوق و تعهدات خود، اعمال نظر می‌نمایند و تفاوت‌های خود را تعدیل می‌بخشند. جوامع یا سازمان‌ها از طریق حکمرانی، تصمیم‌های مهم خود را اتخاذ و مشخص می‌کنند که چه کسانی بایستی در این فرایند، درگیر شوند و وظیفه‌ی خود را چگونه به انجام برسانند. بدین معنی که مجموعه‌ای از توافقی‌ها، رویه‌ها، قراردادهای سیاست‌ها مشخص می‌کنند که قدرت در دست چه کسی می‌باشد؛ تصمیم‌ها چگونه اتخاذ می‌گردند و وظایف چگونه انجام شوند (Hamidpour, 2011).

سلامت نظام اداری

سلامت نظام اداری که نقطه مقابل فساد اداری است؛ مجموعه‌ای است از خصایص نسبتاً پایدار که انطباق با شرایط محیطی، روحیه بالای نیروی کار، کفایت برای حل مشکلات و سرعت عمل را به همراه دارد. سلامت نظام اداری بر برآیند انجام کار اثربخش تأکید دارد. فرایندهای مدیریتی، فرهنگ و ساختار، به عملکرد بهتر خود سازمان و سلامت اشخاص کمک می‌کند. بنابراین، شاخص‌های سلامت سازمانی نه تنها استرس، رفاه، رضایت و تعهد افراد را در نظر می‌گیرد بلکه به کیفیت تصمیم‌گیری تناسب ساختار سازمانی و شاخص‌های مالی هم توجه می‌کند (de Oliveira Júnior, 2021).

سنتش (۲۰۱۴) با تأکید بر عامل تغییرات سازمانی و اثرات آن بر سلامت کارکنان، ده مؤلفه کلیدی ایجادکننده سلامت سازمانی را به شرح زیر بیان نمود: وضوح نقش و قابلیت دسترسی آن، الزامات کاری معقول، کنترل شغل و حدود اختیارات در تصمیم‌گیری، حمایت اجتماعی محیط کار، پاداش‌های عادلانه و رفتار منصفانه، دستمزد کافی، ساعات کاری رضایت‌بخش، امنیت شغلی، جو سازمانی امن و ترتیبات استخدامی سالم. سلامت سازمانی تنها به دید کوتاه مدت به سازمان نمی‌نگرد، بلکه این خصوصیت سازمانی شامل توانایی سازمان برای رشد و بهبود مداوم نیز است. افراد در سازمان‌های سالم، کارکنانی متعهد، دارای هوش عاطفی و اجتماعی بالا و به روحیه همکاری و رفتار شهروندی ارزش‌فائلند (Lynden and Klinge, 2000). سازمان سالم و پویا با چنین ویژگی‌هایی، مهیاکننده بسترهایی جهت بارور شدن استعدادهای بالقوه تک تک اعضای سازمانی و همچنین بالا رفتن هویت کاری در افراد می‌شود و از طرف دیگر جو سازمان سالم و حمایت‌گر باعث اعتماد بیشتر و روحیه بالای آنان می‌شود (Hoy and Fedman, 1987).

پیشینه تحقیق

در این نوشتار به آسیب‌های ساختاری، رفتاری و محتوایی حوزه مدیریت و راهبری و تدوین الگوی حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور پرداخته شده است که به عنوان شکاف نظری، این موضوع در هیچ یک از تحقیقات و پژوهش‌های قبلی دیده نشده است. لذا تلاش شد تا عوامل و شاخص‌هایی که بر حکمرانی شایسته تأثیرگذارند و راهبردها و پیامدهای این مسیر نیز در نظام‌های تصمیم‌گیری و پیاده‌سازی برنامه‌های مالیاتی استخراج شده‌اند، مورد توجه قرار گیرد. تا از طریق پیاده‌سازی مدل و سیستم کنترلی کارآمد، تلاش‌های کنترل فساد و بهره‌برداری صحیح از استراتژی‌ها در مسیر تحقق قرار گیرد و از اتخاذ تصمیمات پراکنده و شبکه‌ای تا حد امکان جلوگیری شود. در جدول (۱) و (۲)، خلاصه پژوهش‌ها در دویخس داخل و خارج کشور ارائه شده است.

جدول (۱) - خلاصه پژوهش‌های داخلی در حوزه حکمرانی شایسته و سلامت نظام اداری

محقق	عنوان	نتیجه
کارگر شورکی و همکاران (۱۴۰۰)	سیاست‌های اجرایی برای تحقق سیاست‌های کلی نظام اداری در حوزه سلامت اداری	تعدادی از سیاست‌های کلی نظام اداری به موضوع سلامت اداری مرتبط است و برای تحقق آنها به مدل‌های عملیاتی و سیاست‌های اجرایی نیاز داریم. از اهداف تحقیق آن بوده که ضمن شناسایی مجموعه سیاست‌های اجرایی مناسب برای تحقق سیاست‌های کلی نظام اداری در حوزه سلامت اداری، مدلی از نحوه اثرگذاری و اثرپذیری این سیاست‌ها ارائه شود. یافته‌های پژوهش نشان داده است مجموعه ۲۳ سیاست اجرایی شناسایی شده. از نظر شدت اثرگذاری بر سیاست‌های کلی، در ۴ خوشه سطح‌بندی می‌شود که مؤثرترین‌ها در این میان، انتصاب مدیران حرفه‌ای شایسته و به‌کارگیری نیروی انسانی کافی و کارآمد است.
صالحی امیری و همکاران (۱۳۹۲)	عوامل تأثیرگذار بر سلامت نظام اداری در تحقق طرح تحول نظام اداری	با توجه به نقش بسزای نیروی انسانی بر سلامت سازمانی و نگرش دو بعدی به انسان، ضروری است اولاً با اصلاح نظام حقوق و دستمزد نیازهای مادی و معیشتی کارکنان را برطرف ساخت؛ ثانیاً با برنامه‌های آموزشی-تربیتی زمینه تحول درونی و پیشرفت معنوی کارکنان را فراهم آورد.
حمیدپور (۱۳۹۱)	حکمرانی شایسته در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران با تأکید بر مشارکت سیاسی و پاسخ‌گویی	مفهوم «حکمرانی شایسته» یا «حکمرانی مطلوب» که اصولاً در منشور سازمان ملل متحد و حقوق بین الملل ایجاد شده و در سایه‌ی حمایت‌های سازمان ملل متحد پرورش یافته است، در چند دهه‌ی اخیر به مرور در اعلامیه‌ها و اسناد بین‌المللی گوناگون توسعه پیدا کرده است. این مفهوم دارای عناصر تشکیل دهنده‌ای هم‌چون شفافیت، حاکمیت قانون، پاسخ‌گویی و مشارکت سیاسی می‌باشد.

جدول (۲) - خلاصه پژوهش‌های خارجی در حوزه حکمرانی شایسته و سلامت نظام اداری

نتیجه	عنوان	محقق
مطالعات گذشته نشان می‌دهد که رهبری اخلاقی و جو اخلاقی بر سلامت دولت محلی تأثیر گذاشته است. با این حال، مطالعات بیشتر در کشورهای غربی انجام شده است. با توجه به فقدان مطالعات تطبیقی در کشورهای مسلمان‌محور، آن‌ها این شکاف را با تکیه بر مطالعات قبلی در مورد رابطه بین رهبری اخلاقی و جو اخلاقی و سلامت دولت محلی پر نموده‌اند. این مطالعه از نظرسنجی برای جمع‌آوری داده‌ها از مقامات محلی در دو کشور استفاده کرد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های نظرسنجی از PLS-SEM استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که رابطه بین رهبری اخلاقی و سلامت برای مالزیایی‌ها معنادار نیست. بنابراین، فرض مطالعه پشتیبانی نمی‌شود. در مقابل، عربستان نتایج متفاوتی در رابطه بین رهبری اخلاقی و سلامت نشان داد. رابطه بین رهبری اخلاقی و سلامت در عربستان سعودی معنادار است. از این رو، این فرض برای شرکت‌کنندگان سعودی پشتیبانی می‌شود. یافته‌ها همچنین با آموزش سازمان‌ها به نقش جو اخلاقی در جلوگیری از نقض سلامت اداری، به پیامدهای اجتماعی کمک می‌کنند.	رهبری اخلاقی، جو اخلاقی و سلامت اداری: مطالعه تطبیقی در عربستان سعودی و مالزی	هموده و همکاران (۲۰۲۱)
نتایج دو مطالعه میدانی در میان رهبران سازمانی و زیردستان آنها نشان داد که ترس از دست دادن قدرت با رفتار خود خدمتگزار رهبر ارتباط مثبت دارد. نتایج نشان داد که این رابطه در شرایط رقابتی‌تر سازمانی، قوی‌تر است.	ترس از دست دادن قدرت و ناپودی حکمرانان: تأثیر ترکیبی ترس از دست دادن قدرت و شرایط رقابتی بر رفتارهای خودخدمتی رهبر	وويس و همکاران (۲۰۱۹)
همواره ارتباطی بین صداقت، شفافیت و پاسخ‌گویی وجود دارد و برای از میان بردن فساد و وجود سلامت اداری نیاز به اقدامات و تغییراتی در محیط سازمانی است که مدیریت منابع انسانی به منزله یک جزء اصلی محیط سازمانی به طور مستقیم بر رفتار افراد در سازمان‌های دولتی تأثیر می‌گذارد.	صداقت، شفافیت و پاسخ‌گویی در بخش عمومی مدیریت منابع انسانی	أشور(۲۰۰۴)
بین فرهنگ همکاری و مدیریت افراد، سلامت و نگهداری کارمندان، تولید، صداقت، وفاداری مشتری و نتایج شغلی، روابط معناداری وجود دارد.	فرهنگ همکاری و سلامت سازمانی	لوی و لوی (۲۰۰۰)

منبع: پیشینه تحقیق

بررسی ادبیات تجربی پژوهش، حاکی از آن است که تاکنون کمتر پژوهشی در خارج، الگوی حکمرانی مورد نظر نوشتار حاضر (شایسته) برای ارتقای سلامت اداری را مورد بررسی قرار داده است و همچنین این پدیده در داخل کشور مورد بررسی قرار نگرفته و فاقد پیشینه تجربی است. از طرفی جامعه مورد مطالعه از وجه تمایز این

تحقیق با تحقیقات پیشین خارج و داخل است. از نتایج قابل توجه این قبیل تحقیقات می‌تواند به عنوان راهکاری در زمینه بهبود روابط سازمانی بین کارکنان و مدیران و برخورد با موقعیت‌های مختلف کاری باشد، همچنین می‌تواند موجبات بسط و گسترش مطالعات مربوط به مدیریت را فراهم آورد و نیز زمینه و بستر مناسبی را برای محققان و اندیشمندان علاقمند به این حوزه فراهم آورد. تمامی مراکز دولتی بالاخص سازمان مالیاتی کشور، غیر دولتی می‌توانند از نتایج این تحقیق استفاده نمایند.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از انواع تحقیقات پایه‌ای بوده و دارای رویکردی استقرایی است. پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های کیفی است که در آن با استفاده از رویکرد نظریه داده بنیاد، مدل حکمرانی شایسته برای ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور ارائه می‌کند. رویکرد نظریه داده بنیاد یک نوع روش پژوهش کیفی است که به طور استقرایی یک سلسله رویه‌های سیستماتیک را به کار می‌گیرد تا نظریه‌ای در باره پدیده مورد مطالعه ایجاد کند. در این پژوهش با رویکردی کیفی، مدلی جامع که شامل عوامل علی، عوامل مداخله‌گر، عوامل محوری، عوامل زمینه‌ای و پیامدها است، در راستای حکمرانی شایسته برای ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور ارائه می‌شود. لذا، مطالعه حاضر بر مبنای هدف از انواع تحقیقات اکتشافی است؛ و بر مبنای دستاورد و یا نتیجه، توسعه‌ای- کاربردی است. توسعه‌ای است؛ چون در پی دستیابی به الگو و توسعه دانش در حوزه مطالعات حکمرانی شایسته است و کاربردی است؛ زیرا نتایج آن می‌تواند به وسیله فعالان و پژوهشگران مورد بهره‌برداری قرار گیرد. این تحقیق یک تحقیق کیفی بوده و جامعه آماری (مشارکت‌کنندگان پژوهش)، مدیران ارشد نظام مالیاتی کشور می‌باشند که دارای تحصیلات آکادمیک، دارای سابقه کار بالای ده سال و اجرایی و دخیل در تصمیم‌گیری و یا ستادمحور در حوزه استراتژی‌های نظام مالیاتی می‌باشند. مشارکت‌کنندگان پژوهش مبتنی بر روش نمونه‌گیری نوعی^۱، به مصاحبه‌ها دعوت شدند. این روش، یکی از روش‌های نمونه‌گیری هدفمند است که در آن اعضای نمونه با پدیده مورد مطالعه آشنا هستند و یا خود آن را تجربه کرده‌اند. حصول «کفایت نظری» معیار توقف فرآیند گردآوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها در روش تحقیق «داده بنیاد» است. به این معنا که ادامه پژوهش تغییری در مفاهیم و یا مقولات ظهور یافته حین تحقیق، در پی نداشته باشد. براساس قاعده اشباع (کفایت نظری)، در پژوهش حاضر با استفاده از ۸ مصاحبه این مهم حاصل شد و به جهت اطمینان بیشتر تا ۱۰ امین مصاحبه نیز ادامه یافت. در این پژوهش با توجه به مراحل مختلف پژوهش، از چند روش گردآوری داده استفاده شده است. برای جمع‌آوری داده‌های ثانویه (جهت تدوین مبانی نظری) از مطالعات کتابخانه‌ای شامل (مطالعه کتاب‌ها، مقاله‌ها، پایان‌نامه‌ها، پایگاه‌های

1. Typical Sampling

اطلاعاتی اینترنتی، طرح‌های پژوهشی و غیره) و برای جمع‌آوری داده‌های اولیه و طراحی الگوی اولیه پژوهش در بخش کیفی از مصاحبه نیمه‌ساختارمند استفاده گردید.

برای انجام مصاحبه سؤالاتی از قبل تهیه گردید و در حین مصاحبه اگر موضوعی پیش می‌آمد در قالب سؤال از مصاحبه‌شوندگان پرسیده می‌شد. برای انجام مصاحبه در این بخش ۱۰ سؤال اصلی در نظر گرفته شده بود. بدین صورت که در ابتدای مصاحبه‌ها، سؤال کلی در مورد مشخصات شغلی، تحصیلی، تخصصی و سابقه فرد پرسیده می‌شد و از فرد خواسته می‌شد که خود را معرفی نماید. در پایان مصاحبه از مصاحبه‌شوندگان درخواست می‌شد اگر صحبتی در زمینه موضوع مورد بحث دارند که مورد سؤال قرار نگرفته است، بیان کنند. به جهت تعیین اعتبار نتایج این تحقیق، توامان از الگوهای پیشنهادی استراوس و کوربین (۱۹۹۰) و کرسول (۲۰۱۴) استفاده گردید. استراوس و کوربین (۱۹۹۰)، تعیین اعتبار تحقیق را به معنای امتحان کردن نتایج به روش‌های مرسوم کمی نمی‌دانند و تعیین اعتبار را به منزله‌ی رسیدن به درجه‌ای از اطمینان که نتیجه حاصل از تحقیق از داده‌های جمع‌آوری شده به درستی استخراج شده است عنوان می‌کنند. کرسول (۲۰۱۴) نیز پیشنهاد داده است که پژوهشگران کیفی در پژوهش‌های خود حداقل از دو استراتژی به شرح ذیل می‌توانند استفاده نمایند:

۱. تطبیق اعضا: مشارکت‌کنندگان نظر خود را درباره گزارش تحقیق و فرایند داده‌ها عرضه کردند و مطابق نظر آنها، نتایج بازبینی شد.

۲. کثرت‌گرایی: منظور تنوع سطوح مصاحبه‌شوندگان از نظر علمی و اجرایی است. بر این اساس اقدامات انجام شده در این تحقیق به جهت رسیدن به درجه‌ای از اعتبار عبارتند از:

۳. در مرحله جمع‌آوری اطلاعات پس از رسیدن به درجه اشباع اطلاعات در مصاحبه هشتم، فرآیند تا مصاحبه دهم ادامه یافت تا اطمینان حاصل شود که اطلاعات جدیدی به اطلاعات پیشین اضافه نمی‌گردد.

۴. به جهت اجرای رویکرد کثرت‌گرایی، در انتخاب نمونه‌ها تلاش گردید که طیف متنوعی از افراد به عنوان مصاحبه‌شونده‌ها انتخاب گردند.

۵. مقوله‌ها و نتایج تحقیق مجدد به شرکت‌کنندگان تحقیق نشان داده شد تا از میزان انطباق نتایج با نظرات مصاحبه‌شوندگان اطمینان حاصل شود.

در این پژوهش با انجام یک مصاحبه به عنوان پیش‌آزمون به اصلاح برخی از بخش‌های سؤالات طراحی شده پرداخته شد. بدین شکل که پس از انجام هر پژوهش و تهیه متن مصاحبه از فایل ضبط شده به بررسی و اصلاح برخی از سؤالات پرداختیم و در مصاحبه بعدی نتایج تغییر را بکار گرفتیم. نتایج کدگذاری و طبقه‌بندی مفاهیم به تأیید نخبگان دانشگاهی و استاد راهنما رسید که تأییدی بر پایایی بخش کیفی پژوهش است.

برای محاسبه پایایی نیز از روش پایایی دو ارزیاب استفاده شد. به این ترتیب که از میان مصاحبه‌های انجام شده

۳ مصاحبه به عنوان نمونه انتخاب و توسط پژوهشگر دیگری ارزیابی شدند. کاپا کوهن^۱ اغلب برای داده‌های اسمی به عنوان معیاری برای توافق یا قابلیت اطمینان بین دو ارزیاب توصیه می‌شود (Rau & Shih, 2021). ضریب کاپا در جدول (۳) برابر ۰/۸۱۱ به دست آمده است که نشان‌دهنده توافق تقریباً کامل میان دو ارزیاب است.

جدول (۳) - محاسبه پایایی

ردیف	شماره مصاحبه	هر ۲ موافق	هر ۲ مخالف	نفر اول موافق	نفر دوم موافق	درصد توافق	ضریب کاپا کوهن	تفسیر
۱	۲	۲۱	۱۲	۳	۱	۸۹/۱۹٪	۰/۷۷۱	توافق اساسی
۲	۴	۱۷	۹	۲	۰	۹۲/۸۶٪	۰/۸۴۵	توافق تقریباً کامل
۳	۶	۱۷	۸	۱	۱	۹۲/۵۹٪	۰/۸۵	توافق تقریباً کامل
	نتیجه	۵۵	۲۹	۶	۲	۹۱/۳	۰/۸۱۱	توافق تقریباً کامل

منبع: یافته‌های محقق

یافته‌های پژوهش

از آنجا که شناسایی و طراحی مدل حکمرانی شایسته برای ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور بر اساس نظرات خبرگان و مطلعین کلیدی، هدف و غایت پژوهش در مرحله کیفی بود، لذا نظریه داده‌بنیاد از میان سایر روش‌های کیفی انتخاب گردید. همچنین، از میان طرح‌های مختلفی که برای نظریه داده‌بنیاد از سوی صاحب‌نظران ارائه گردیده است، پژوهشگر از طرح نظام‌مند (سیستماتیک) نظریه داده‌بنیاد استفاده نمود. در طرح نظام‌مند اشتراوس و کوربین از کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده می‌شود که نتایج این پژوهش نیز در قالب آن بیان می‌گردد. پس از بررسی کامل مصاحبه‌ها و انجام کدگذاری سه مرحله‌ای، تعداد ۸۷ کدباز متمایز به دست آمد. با تعیین و تأیید نهایی کدها، شرایط علی، پدیده محوری، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها مشخص شد که در ادامه به آن‌ها اشاره شده است. پیش از آن در جدول شماره ۴، فرایند کدگذاری مقوله علی و در ادامه پدیده محوری، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها ارائه گردیده است.

1. Cohens kappa

جدول (۴) - نمونه فرآیند کدگذاری - مقوله علی

سطح مقوله علی	مقوله علی	مفهوم	کد باز
	ارتقاء براساس شایستگی	- انتصاب نیروهای واجد مهارت و دانشی خاص جهت عرضه	- پیاده‌سازی نظام مناسب ارتقاء در سازمان - استقرار افراد واجد صلاحیت در پست‌های حساس - تقویت فرهنگ شایسته مداری در سازمان
عوامل درون سازمانی	سیستم ارزیابی عملکرد مبتنی بر سیستم جمعی و دانش عملی	ارزیابی عملکرد مبتنی بر دانش عملی	سادگی بر فرآیند ارزیابی کاهش پراکندگی داده‌ها و جامع‌تر اطلاعات دقیق‌تر و کاربردی‌تر
	رویه‌ها و دستورالعمل‌های قابل انعطاف مؤدی محور	دستورالعمل‌های مناسب دستورالعمل‌های مورد رضایت بیشتر مؤدیان	کاهش هرچه بیشتر هزینه‌های مؤدیان در پرداخت مالیات دستورالعمل‌های قابل انعطاف افزایش بهره‌وری و کیفیت فعالیت‌های مالیاتی با دستورالعمل‌های مورد رضایت بیشتر مؤدیان
عوامل بیرون سازمانی	ارتباطات شبکه‌ای دستگاه‌های اجرایی	تبادل الکترونیکی اطلاعات هم افزایی اطلاعات	تبادلات الکترونیکی اطلاعات در سامانه‌ها با سازمان‌های همکار اثر بخشی اطلاعات و داده‌های یکپارچه
	مشارکت سه هسته اصلی مؤدیان، دولت و سازمان امور مالیاتی	افزایش هماهنگی در روابط سازمان با دستگاه‌های دولتی، عمومی و مردمی تعاملات اثر بخش	مؤدیان، دولت و سازمان امور مالیاتی سه رأس اصلی مثلث ارتباطات اثر بخش مشارکت اثر بخش

منبع: یافته‌های محقق

بر مبنای یافته‌های پژوهش، مقوله‌های «تدوین سیاست‌ها بر حسن اجرای برنامه‌های اخذ مالیات»، «تعقیب متخلفان و فرار مالیاتی و اجرایی نمودن عدالت مالیاتی»، «آموزش و ارائه خدمات مؤثر بر مؤدیان مالیاتی»، «مقررات‌زدایی و رهایی از مقررات‌های مستعد فسادخیز و رانت محور» و «تشکیل پایگاه‌های خرد جمعی و اندیشه محور» راهبردهایی برای پدیده مورد نظر هستند. در جدول ۵ مفاهیم، کد باز و راهبردها شرح داده شده است.

جدول (۵) - نمونه فرآیند کدگذاری - راهبردها

راهبردها	مفهوم	کد باز
تدوین سیاستها بر حسن اجرای برنامه‌های اخذ مالیات	- تدوین برنامه و سیاستها برای وصول کامل مالیات - برنامه‌های اخذ مالیات از محورهای برنامه‌ریزی برای توسعه	برنامه‌ریزی برای وصول کامل مالیات جایگزین کردن درآمدهای مالیاتی به جای درآمدهای نفتی محورهای برنامه‌ریزی برای توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور
تعقیب متخلفان و فرار مالیاتی و اجرایی نمودن عدالت مالیاتی	کشف تخلفات و فرار مالیاتی ترویج عدالت مالیاتی	نظارت و بازرسی در جهت اخلاقی اعمال و رفتار مأموران مالیاتی کشف تخلفات و تقصیرات اداری آنان حصول اطمینان از عدالت مالیاتی آشنایی مؤدیان با قوانین آشنایی مؤدیان با محدودیت‌های زمانی بخشودگی مالیات و معافیت‌ها
آموزش و ارائه خدمات مؤثر بر مؤدیان مالیاتی	آشنایی و آموزش مؤدیان به قوانین اثربخشی خدمات جریمه غیر قابل بخشش	اطلاع‌رسانی کامل به مؤدیان رضایت‌بخشی مؤدیان از خدمات عدم تسلیم اظهارنامه مالیاتی عدم رخورداری از معافیت سالیانه مالیاتی
مقررات‌زدایی و رهایی از مقررات‌های مستعد فسادخیز و رانت محور	- تبعیض در تخفیف اصل مالیات و جرایم متعلقه مؤدیان مالیاتی - دور زدن قوانین مالیاتی	- تبعیض در درصد مأخذ درآمد مشمول مالیات - دیر ابلاغ نمودن برگه مالیاتی به مؤدی
تشکیل پایگاه‌های خرد جمعی و اندیشه محور اتاق‌های فکر	تشکیل هسته‌های اندیشه‌ورزی در ایینه حکمت عملی اتاق‌های فکر	تعامل مؤثر با نخبگان تعامل مؤثر با اقتصاددانان تعامل مؤثر با کارکنان عملیاتی خرد در مسیر حکمت عملی اجرایی نمودن سیستم مدیریت دانش در سازمان

منبع: یافته‌های تحقیق

بر مبنای یافته‌های پژوهش، مقوله‌های «افزایش رفاه اجتماعی»، «کاهش شکاف درآمدی»، «دستیابی به رشد اقتصادی» و «کنترل فساد» پیامدهای حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور می‌باشند. در جدول ۶ مفاهیم، کد باز و پیامدها شرح داده شده است.

جدول (۶) - نمونه فرآیند کدگذاری - پیامدها

پیامدها	مفهوم	کد باز
افزایش رفاه اجتماعی	عدم تضییع حقوق مؤدیان مالیاتی تسریع در به قطعیت رساندن پرونده‌های مالیاتی	اخذ مالیات از افراد متمکن توزیع مجدد و برقراری عدالت به قطعیت رساندن پرونده‌های مالیاتی سرعت در فرآیندهای مالیاتی
کاهش شکاف درآمدی	اسناد خرید مؤدیان رسیدگی‌های مالیاتی تحقیقات محلی به عمل آمده	گزارش علی‌الرأس مالیاتی و گزارش براساس اسناد و مدارک گزارش براساس اسناد و مدارک اسناد خرید محوله انواع رسیدگی‌های مالیاتی و تشخیص تحقیقات محلی
دستیابی به رشد اقتصادی	افزایش وصولی‌ها و درآمدهای مالیاتی میزان حداقلی پرونده‌های مرور زمان مالیاتی و جلوگیری از ضایع شدن حقوق حقه دولت	حمایت از حقوق حقه دولت مرور زمان نشدن پرونده‌های مالیاتی افزایش وصولی‌ها درآمدهای مالیاتی -سازوکار شفافیت -آشکار شدن فرهنگ مالیاتی در جامعه
کنترل فساد	تطابق بیشتر درآمد ابرازی مؤدی با درآمد واقعی مؤدی	

منبع: یافته‌های محقق

بر مبنای یافته‌های پژوهش، مقوله‌های «فرهنگ مالیاتی در جامعه»، «اعتماد در ساختار حکمرانی»، «تلاطم‌های ناشی از بحران‌ها و تحریم» عوامل زمینه‌ای هستند. در جدول ۷ مفاهیم، کد باز و عوامل زمینه‌ای شرح داده شده است.

جدول (۷) - نمونه فرآیند کدگذاری - عوامل زمینه‌ای

عوامل زمینه‌ای	مفهوم	کد باز
فرهنگ مالیاتی در جامعه	برخورد مؤثر متقابل مؤدیان مالیاتی و کارشناسان مالیاتی	انطباق مبانی اقتصاد کشور با بینش، بصیرت دینی و حسابرسی عادلانه درک نظام مالیاتی از شرایط اقتصادی کشور و همچنین شرایط شغلی افراد
اعتماد در ساختار حکمرانی	تقویت اعتماد براساس ارتباطات مؤثر و بهتر برقراری عدالت زمینه گسترش اعتماد فی ما بین	اعتماد براساس ارتباطات مبتنی بر صداقت اعتماد براساس ارتباطات مبتنی بر شفافیت -عدالت براساس عدالت توزیعی - عدالت براساس رویه‌ای - عدالت براساس مرادده‌ای
تلاطم‌های ناشی از بحران‌ها و تحریم	سیر کاهشی توان تولید رقابتی ضعف در روابط بین الملل و دیپلماسی اقتصادی	عدم استفاده از ظرفیت‌های بالقوه مشکلات تولید مشکلات دیپلماسی اقتصادی ضعف در روابط تجاری و اقتصادی

منبع: یافته‌های محقق

بر مبنای یافته‌های پژوهش، مقوله‌های «فرآیندهای مالی هوشمندانه فناوری محور»، «یکپارچگی فرآیندهای درون سازمانی» و «نظام اداری و مدیریتی بر مبنای ساختارهای پویا و دقیق» شرایط مداخله‌گر هستند. در جدول ۸ مفاهیم، کد باز و شرایط مداخله‌گر شرح داده شده است.

جدول (۸) - نمونه فرآیند کدگذاری - شرایط مداخله‌گر

شرایط مداخله‌گر	مفهوم	کد باز
فرآیندهای مالی هوشمندانه فناوری محور	- زیرساخت‌های تحت لوای فناوری هوشمندانه	- زیرساخت‌های سخت‌افزاری - زیرساخت‌های نرم‌افزاری - هوشمندسازی نظام مدیریت مالی
یکپارچگی فرآیندهای درون سازمانی	- پرهیز از تعارض غیرسازنده - هماهنگی امور	- پرهیز از تعارض رفتاری - پرهیز از تعارض ساختاری - هماهنگی فرآیندها - هماهنگی رویه‌ها و نظم در سیستم
نظام اداری و مدیریتی بر مبنای ساختارهای پویا و دقیق	- ایجاد شبکه اطلاعاتی فراگیر مکانیزه برای تحقق درآمدهای مالیاتی - تبیین اهداف دقیق و نظامند و منعطف	- استفاده از روش‌های نوین و ابزارهای پیشرفته برای تحقق درآمدهای مالیاتی - استفاده از شبکه‌های اطلاعاتی پویا برای تحقق درآمدهای مالیاتی - فرآیندهای دقیق و نظام‌مند در عین پویایی ساختار - برقراری اهداف دقیق در عین انعطاف‌پذیری بر اساس مواجهه با تحولات

منبع: یافته‌های محقق

بر مبنای یافته‌های پژوهش، مقوله‌های «شفافیت»، «پاسخگویی» و «عدالت و برابری» از مقوله‌های پدیده محوری هستند. در جدول ۹ مفاهیم، کد باز و پدیده محوری شرح داده شده است.

جدول (۹) - نمونه فرآیند کدگذاری - پدیده محوری

پدیده محوری	مفهوم	کد باز
شفافیت	- انتشار برخط اطلاعات مالی - افشا و انتشار اطلاعات	کاهش فرار و اجتناب مالیاتی در لوای شفافیت - اجرای کامل قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات طراحی سازوکار افشا و انتشار اطلاعات
پاسخگویی	- تأمین اطلاعات و گزارش‌های لازم برای دستگاه‌های نظارتی در راستای پاسخگویی مؤثر - سهولت بخشی نظام ارتباطات و پاسخگویی مردمی	- تأمین اطلاعات، اطلاع‌رسانی‌ها و انتشار اطلاعات مورد نیاز مؤدیان در راستای پاسخگویی مؤثر - گزارش‌های لازم، اسناد و... برای دستگاه‌های نظارتی در راستای پاسخگویی مؤثر - سهولت بخشی نظام ارتباطات و پاسخگویی مردمی
عدالت و برابری	تدوین و اجرای سیاست‌ها به طریق صحیح و بدون لابی‌گری‌ها و سیاسی بازی‌ها	- سلامت و انضباط اقتصادی - سیاست‌گذاری مبتنی بر قاعده و انضباط بدون لابی‌گری‌ها و سیاسی بازی‌ها - پیاده‌سازی روش‌های نوین در شناسایی و پیشگیری از موارد مشکوک
گسترش حمایت از معیشت طبقات کم	- حمایت از دهک‌های پایین درآمدی - کاهش شکاف طبقاتی	

منبع: یافته‌های محقق

مؤلفه‌های به دست آمده در طول فرایند کدگذاری محوری و انتخابی و روابط بین آنها را می‌توان در قالب گزاره‌های ذیل خلاصه نمود:

قضیه ۱. شرایط علی حکمرانی شایسته برای ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور از مقوله‌های ارتقاء براساس شایستگی، سیستم ارزیابی عملکرد مبتنی بر سیستم جمعی و دانش عملی، رویه‌ها و دستورالعمل‌های قابل انعطاف مؤدی محور، ارتباطات شبکه‌ای دستگاه‌های اجرایی و مشارکت سه هسته اصلی مؤدیان، دولت و سازمان امور مالیاتی تشکیل شده است.

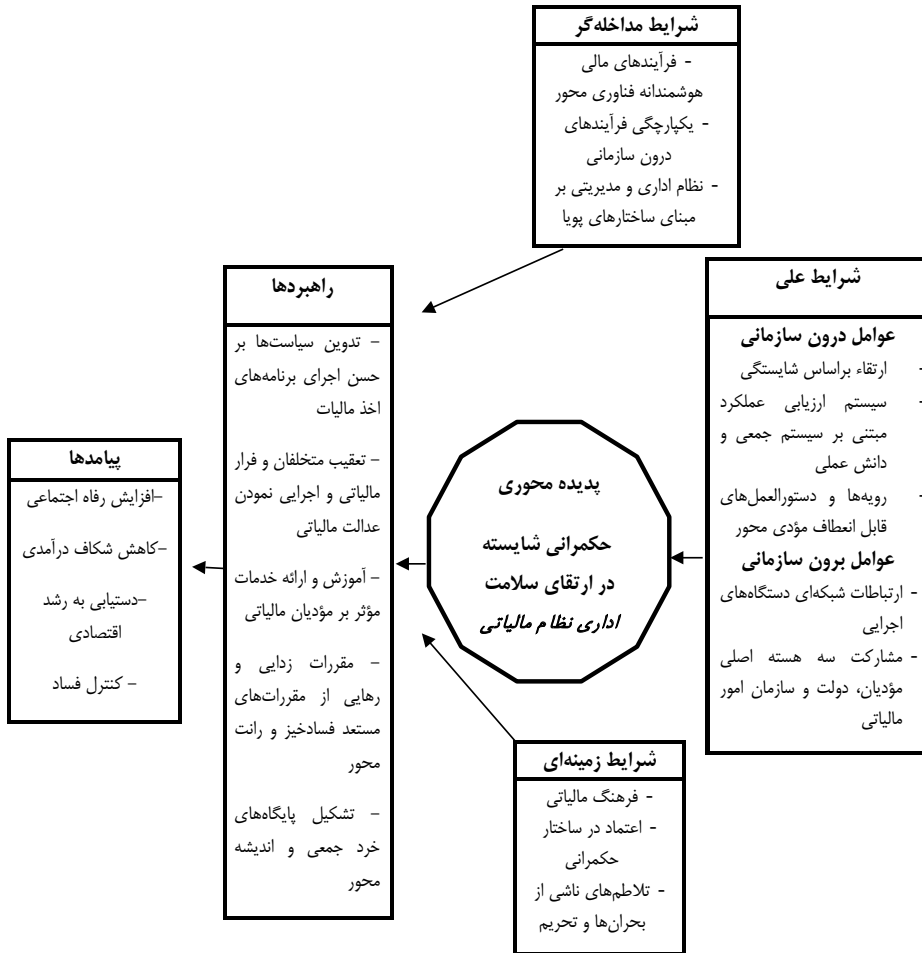
قضیه ۲. فرآیندهای مالی هوشمندانه فناوری محور، یکپارچگی فرآیندهای درون سازمانی و نظام اداری و مدیریتی بر مبنای ساختارهای پویا، به عنوان عوامل مداخله‌گر برای انجام اقداماتی در جهت ظرفیت‌سازی حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری محسوب می‌شوند.

قضیه ۳. فرهنگ مالیاتی، اعتماد در ساختار حکمرانی به عنوان زمینه و بستر در راستای سلامت اداری نظام مالیاتی و تلاطم‌های ناشی از بحران‌ها و تحریم به عنوان زمینه و بستری از آسیب‌های نظام مالیاتی حاضر در راستای سلامت اداری نظام مالیاتی می‌باشند.

قضیه ۴. از راهبردها (کنش‌ها و تعاملات) مدیران ارشد در سازمان امور مالیاتی با توجه به ارتقای سلامت اداری مقوله‌های تدوین سیاست‌ها بر حسن اجرای برنامه‌های اخذ مالیات، تعقیب متخلفان و فرار مالیاتی و اجرایی نمودن عدالت مالیاتی، آموزش و ارائه خدمات مؤثر بر مؤدیان مالیاتی، مقررات‌زدایی و رهایی از مقررات‌های مستعد فسادخیز و رانت‌محور و تشکیل پایگاه‌های خرد جمعی و اندیشه‌محور می‌باشند.

قضیه ۵. پیامدهای حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور افزایش رفاه اجتماعی، کاهش شکاف درآمد، دستیابی به رشد اقتصادی و کنترل فساد می‌باشند.

شکل (۱) - مدل حکمرانی شایسته برای ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور



منبع: یافته‌های محقق

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف طراحی مدل حکمرانی شایسته برای ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور انجام شد که پس از بررسی کامل مصاحبه‌ها و انجام کدگذاری سه مرحله‌ای، تعداد ۸۷ کدباز متمایز به دست آمد. با تعیین و تأیید نهایی کدها، شرایط علی، پدیده محوری، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها مشخص شد. برطبق قضیه اول، عوامل درون سازمانی شامل ارتقاء بر اساس شایستگی، سیستم ارزیابی عملکرد مبتنی بر سیستم جمعی و دانش عملی، رویه‌ها و دستورالعمل‌های قابل انعطاف مؤدی محور و عوامل برون سازمانی شامل ارتباطات شبکه‌ای دستگاه‌های اجرایی و مشارکت سه هسته اصلی مؤدیان، دولت و سازمان امور مالیاتی جزء عوامل علی و تأثیرگذار بر حکمرانی شایسته برای ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور محسوب می‌شوند. انتصاب نیروهای واجد مهارت و دانشی خاص جهت عرضه به سیستم و ضوابط به‌گزینی و شایسته‌پروری و اعتقاد به آن، در بدو امر نیروی محرکه‌ای برای سیر نمودن در مسیر سلامت اداری است. بنابراین، مدیریت در این زمینه و همچنین پیاده‌سازی سیستم‌های ارزیابی عملکرد مبتنی بر دانش عملی و اجماع فکری و در نظر گرفتن تقاضای مؤدیان در راستای قوانین و ضوابط مطروحه از جمله عواملی است تأثیرگذار بر رسیدن به حکمرانی در لوی سلامت اداری. از طرفی ارتباطات با سایر سازمان‌ها و هماهنگی و مشارکت سه قطب اصلی دولت و مؤدیان و سازمان مذکور می‌تواند علاوه بر اشاعه سلامت اداری در تسهیل این امر نیز تأثیرگذار باشد. این نتایج با تحقیقات صالحی امیری و همکاران (۱۳۹۲)، وویس و همکاران (۲۰۱۹) همسو است.

برطبق قضیه دوم که فرآیندهای مالی هوشمندانه فناوری محور، یکپارچگی فرآیندهای درون سازمانی و نظام اداری و مدیریتی بر مبنای ساختارهای پویا به عنوان عوامل مداخله‌گر برای انجام اقداماتی در جهت ظرفیت‌سازی حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری لحاظ شده است؛ می‌توان غنا بخشیدن زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری و نظام‌مند بودن ساختار اداری به جهت اینکه سازمان مأموریتی در توزیع مجدد منابع دارد، از عوامل تسریع بخش و تأثیرگذار بر سیستم حکمرانی در مسیر سلامت اداری و عدالت محوری دانست. این نتایج با تحقیقات آشور (۲۰۰۴) همسو است.

برطبق قضیه سوم، تلاطم‌های ناشی از بحران‌ها و تحریم به عنوان عامل تضعیف‌کننده بیان شد. از طرفی فرهنگ مالیاتی، اعتماد در ساختار حکمرانی به عنوان زمینه و بستر در راستای سلامت اداری نظام مالیاتی می‌باشند. رعایت هماهنگی در سیاست‌گذاری پولی، ارزی، اعتباری و بودجه‌ای جهت حفظ ثبات اقتصاد کلان و حمایت‌های منابع صادرات محور از قدرت تلاطم‌ها در این مسیر می‌کاهد. همچنین تا مادامی که بذر اعتماد در جای جای سازمان و ارتباط با مؤدیان از طریق شفافیت و صداقت قرار گیرد، زمینه و بستر در راستای سلامت اداری و پیامدهای مثبت آن ارائه می‌گردد. این نتایج با تحقیقات لوی و لوی (۲۰۰۰) همسو است.

بر طبق قضیه چهارم، راهبردها (کنش‌ها و تعاملات) مدیران ارشد در سازمان امور مالیاتی با توجه به ارتقای سلامت اداری، تدوین سیاست‌ها بر حسن اجرای برنامه‌های اخذ مالیات، تعقیب متخلفان و فرار مالیاتی و اجرایی نمودن عدالت مالیاتی، آموزش و ارائه خدمات مؤثر بر مؤدیان مالیاتی، مقررات‌زدایی و رهایی از مقررات‌های مستعد فسادخیز و رانت‌محور و تشکیل پایگاه‌های خرد جمعی و اندیشه محور می‌باشند. مدیران ارشد سازمان‌های مالیاتی با بکارگیری راهکارهای فوق در مسیر ارائه پیامدهای مثبت از جمله کنترل فساد، کاهش شکاف درآمدی و... قرار می‌گیرند.

بر طبق قضیه پنجم، پیامدهای حکمرانی شایسته در ارتقای سلامت اداری نظام مالیاتی کشور افزایش رفاه اجتماعی، کاهش شکاف درآمد، دستیابی به رشد اقتصادی و کنترل فساد می‌باشند. یکی از بنیادی‌ترین اهداف اخذ مالیات، افزایش رفاه اجتماعی می‌باشد که با اخذ مالیات از افراد متمکن و توزیع مجدد آن، از شکاف درآمدی طبقات ثروتمند و فقیر کاسته شده و نهایتاً رفاه اجتماعی افزایش می‌یابد که به عدالت نیز نزدیکتر است. بهره‌گیری از یک نظام مالیاتی جامع و متناسب با شرایط اقتصادی کشور موجب توزیع عادلانه‌تر درآمدها، دستیابی به رشد اقتصادی بالا، کاهش فاصله طبقاتی و در نتیجه تحقق عدالت اقتصادی - اجتماعی و توسعه پایدار خواهد شد. از طرفی مفهوم تعارض منافع و فساد به شدت به هم پیوسته هستند. منظور و عباسی کلاش (۱۳۹۸) بیان نمودند که تعارض منافع زمانی وجود دارد که کارکنان بتوانند از موقعیت خود سوء استفاده کنند و فساد زمانی اتفاق می‌افتد که کارکنان از موقعیت خود سوء استفاده کرده باشند. بنابراین، هر چند وجود تعارض منافع لزوماً به فساد منجر نمی‌شود، ولی غالباً وقوع فساد در بستر یک موقعیت تعارض منافع رخ می‌دهد. بنابراین با توجه به ارتباط بین تعارض منافع و فساد، پیشگیری از تعارض منافع، در پیشگیری از انواع فساد تأثیر خواهد داشت.

پیشنهادهای کاربردی به شرح ذیل ارائه می‌شود:

۱. اصلاح نظام مالیاتی از مالیات‌ستانی سنتی به مالیات‌ستانی هوشمند از طریق تقویت اجرایی قانون پایانه‌های فروشگاهی و سامانه مؤدیان؛
۲. ارتقای زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مورد نیاز برای توسعه بازار سرمایه و فرایندهای مالی هوشمندانه از طریق ایجاد سامانه‌های برخط مانند سامانه جامع مالیات الکترونیک؛
۳. کاهش تلاطم‌های ناشی از بحران‌ها و تحریم‌ها که سازمان امور مالیاتی نیز مانند سایر سازمان‌ها تحت تأثیر قرار می‌گیرد با پشتیبانی و ارائه تشویق‌های مالیاتی برای صنایع به جهت تسهیل در امور تولید و ارتقاء آن؛
۴. اگر می‌خواهیم فرهنگ مالیات را در جامعه متحول کنیم باید مبانی اقتصاد کشور را با بینش، بصیرت دینی و حسابرسی عادلانه منطبق کنیم، نظام مالیاتی باید شرایط اقتصادی کشور و همچنین شرایط شغلی افراد را درک کند و منطبق با این واقعیات، مالیات را دریافت کند؛

۵. پیاده‌سازی و توسعه اعتماد بین مؤدیان و سازمان و سایر بخش‌های اجرایی کشور از طریق برخورد مؤثر و شفاف آمیخته با صداقت و در نظر گرفتن منافع فی‌ما بین یکدیگر می‌تواند تأثیر گذار بر ایجاد پیامدهای مثبت و دوری از فساد گردد. طراحی و استقرار نظام پاسخگویی در بخش عمومی نیز در این امر کمک‌کننده می‌باشد؛
۶. شناسایی مجاری و منافذ فساد در حوزه مالی و اقتصادی و تهیه برنامه عملیاتی در جهت مبارزه با فساد مالی، انتشار برخط اطلاعات مالی و حمایتی بخش عموم از جمله مواردی می‌باشند که سلامت اداری را در سایه شفافیت و پاسخگویی ارائه می‌دهند؛
۷. ارتقاء آگاهی مؤدیان مالیاتی از حقوق و تکالیف مالیاتی و تسهیل و ساده‌سازی امور در فرایند وصول مالیات با رویکرد افزایش رضایت‌مندی مؤدیان و کاهش هزینه‌های اخذ مالیات زمینه را جهت دستیابی به پیامدهای مثبت سلامت اداری از جمله رفاه اجتماعی ایجاد می‌کند؛
۸. در جهت توسعه پاسخگویی پیشنهاد می‌گردد که از فنونی کمک گرفته شود که اهمیت وظیفه‌شناسی در مقابل مسئولیت اخذ شده و نوع دوستی و از طرفی وجدان کاری را در اذهان افراد توسعه بخشد. از این رو، با پاسخگویی برجسته‌تر از مسیر فساد پرهیز می‌گردد.
- مدل پژوهش حاضر خطوط راهنمای مهمی را در عرصه عمل برای مدیران به‌همراه دارد. روابط علی و معلولی تبیین شده در مدل پژوهش حاضر ضمن فراهم آوردن راهنمایی برای هدایت تلاش‌های اجرایی، اثربخشی تصمیمات مدیران را ارتقاء می‌دهد. در واقع، ظرفیت بالقوه تحقیق در این عرصه، چشم‌انداز تحقیقاتی وسیعی را بمنظور پیگیری مطالعات مشابه را به محققان آتی عرضه می‌نماید، از همین روی پیشنهادات ذیل جهت انجام تحقیقات آتی ارائه می‌گردد:
۱. به دلیل مبسوط و عملیاتی بودن استراتژی‌های پیشنهادی، بررسی آنها در قالب چندین پژوهش و نیز تمرکز بر پیامدهای آنها پیشنهاد می‌گردد.
 ۲. پیشنهاد می‌گردد که عوامل و شاخص‌های تأثیرگذار بر حکمرانی شایسته برای ارتقای سلامت اداری از طریق تکنیک ISM سطح‌بندی گردد.
 ۳. پیشنهاد می‌شود الگوی فوق در دیگر سازمان‌ها طراحی گردد و مدل به‌دست‌آمده با سازمان امور مالیاتی مورد مطالعه تطبیقی قرار گیرد. از این رو نظیر چنین پژوهشی در دیگر سازمان‌ها از جمله سازمان‌های خصوصی، NGO و... نیز اجرا شود و نتایج با نتایج پژوهش حاضر مقایسه شود.
 ۴. پیشنهاد می‌شود وضع موجود، وضع ایده‌ال و چگونگی پر کردن شکاف بصورت کمی بررسی شود. آنچه مسلم است هیچ مطالعه و پژوهشی، خالی از محدودیت و موانع نیست. ارزش‌ها، ادراکات، ذهنیت‌ها،

تصورات، علایق، آگاهی‌ها و خصوصیات و دانش پژوهشگر و سایر ویژگی‌های شخصی مانند قدرت تعامل با دیگران و... در فرضیه‌سازی، طراحی پرسش‌ها، تنظیم پرسش‌نامه، ارتباط با دیگران و تحلیل اثر می‌گذارد؛ این پژوهش نیز از این اثرات در امان نیست و به طور طبیعی ویژگی‌ها و دانسته‌ها و علایق پژوهشگر بر این تحقق نیز اثر داشته است که این اثرات را باید از محدودیت‌های پژوهش برشمرد. با توجه به محدودیت‌های ذاتی در ابزارهای جمع‌آوری پژوهش، ممکن است متغیرها و عوامل دیگری در این زمینه وجود داشته باشند که در این پژوهش در نظر گرفته نشده باشند، لذا الگوی مورد نظر ممکن است جامع نباشد و همه متغیرها در محیط واقعی را در برنگرفته باشد و همچنین محدودیت عدم تعمیم مدل ارائه شده به جامعه آماری دیگر از جمله محدودیت‌هاست.

فهرست منابع

1. Abtahi, S. M. , Arayesh, H. , Salari Sardari, F. (2018). Study and Explanation of Proper Governance in the Governance Approach of the Islamic Republic of Iran, *Journal of Political Strategy*, 2(5), pp. 27-64, (In Persian).
2. Amoh, J. K. , (2019). An Estimation of the Taxable Capacity, Tax Effort and Tax Burden of an Emerging Economy: Evidence from Ghana. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 9(3), pp. 12-21.
3. Ashour, A. S. , (2004). Integrity, Transparency and Accountability in Public Sector Human Resources Management. Alexandria University, Egypt.
4. Darvish, H. and Pakdel, M. , 2016. Programs and Policies to Promote Health and Fighting with administrative corruption and monitoring of programs execution in Iran national standard organization. *International Business Management*, 10(7), pp. 1325-1329.
5. de Oliveira Júnior, T. M. and Alves, M. F. C. , (2021). Corruption as Risk and Integrity Program as Corruption Risk Management: a critical examination of the theoretical perspective and analytical and methodological aspects.
6. Gill, J. B. S. , 2001. Customs: developing an integrated anti-corruption strategy. World Bank Institute. Draft Monograph. Washington, DC: The World Bank.
7. Hamidpour, A. (2011). Good governance in the constitution of the Islamic Republic of Iran with an emphasis on political participation and accountability, Faculty of Law and Political Sciences of Allameh Tabatabai University, (In Persian).
8. Hamoudah, M. M. , Othman, Z. , Abdul Rahman, R. , Mohd Noor, N. A. and Alamoudi, M. , 2021. Ethical leadership, ethical climate and integrity violation: a comparative study in Saudi Arabia and Malaysia. *Administrative Sciences*, 11(2), p. 43.
9. Hasni, A. , Shams, A. H. (2011). Strategies to fight administrative corruption based on Islamic values, *Islam and Management Research*, 2(1), pp. 81-10, (In Persian).
10. Hoy, W. K. and Fedman, J. A. , 1987. Organizational health: The concept and its measure. *Journal of research and Development in Education*, 20(4), pp. 30-37.
11. Huang, S. H. , Yu, M. M. and Huang, Y. L. , 2022. Evaluation of the efficiency of the local tax administration in Taiwan: Application of a dynamic network data envelopment analysis. *Socio-Economic Planning Sciences*, 83(C).

12. Kargar Shouroki, H. , Rezayi Sadrabadi, A. , Rahmani shamsi, J. (2021). Requirements of Executive Policies to Implement General Policies of Administrative Integrity, *Quarterly Journal of The Macro and Strategic Policies*, 9(35), pp. 586-608, (In Persian).
13. Lyden, J. A. , and Klingele, W. E. (2000). Supervising organizational health. *Supervision*, 61(12), 3-6.
14. Manzoor, D. , and abbasi kalash, M. (2019). The Role of Transparency in Reducing Corruption. *Global Experiences Lessons for Iran*, 7 (27), 87-103, (In Persian).
15. Memarzadeh, G. , Najafi, M. (2017). Identify Factors Affecting the Development of Administrative Health, *Journal of Development & Evolution Mngement*, 1396(30), pp. 41-48, (In Persian).
16. Rahimi, F. , Amirkhani, T. , Hajipour, B. , Arab Mazar, A. A. (2020). Process pathology of Irans tax system, *Management Research in Iran*, 25(4), pp. 109-133, (In Persian).
17. Rajaei, Z. , Mazloom Rahni, A. (2019). An introduction to citizenship rights and administrative system, *Journal of Citizenship Studies*, 17(4), pp. 539-558, (In Persian).
18. Rau, G. , & Shih, Y. S. (2021). Evaluation of Cohens kappa and other measures of inter-rater agreement for genre analysis and other nominal data. *Journal of english for academic purposes*, 53, 101026.
19. Salehi Amiri, S. R. , Shadaloui, N. (2013). The effective factors on the health of bureaucracy in achievement of reform plan of administrative system, *Journal of Cultural Management*, 7(1), pp. 1-11, (In Persian).
20. Sheikhi, M. H. (2011). The effect of the health of the administrative system and the growth of moral values in it, *Journal of Islam and Management Research*, 1(2), pp. 99-126, (In Persian).
21. Yaqoubi, F. S. , Miri, S. S. , Khorashadizadeh, A. (2021). Pathology of Irans tax system and factors affecting the formation of damages, 9th International Conference on Accounting, Management and Innovation in Business, Tehran, (In Persian).
22. Wisse, B. , Rus, D. , Keller, A. C. and Sleebos, E. , 2019. Fear of losing power corrupts those who wield it: the combined effects of leader fear of losing power and competitive climate on leader self-serving behavior. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(6), pp. 742-755.