طراحی مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی جمهوری اسلامی ایران (مورد مطالعه ادارات امور مالیاتی استان مازندران)

محمدرضا صبح خیز[1]
علی مهدی زاده اشرفی[2]
تورج مجیبی[3]
محمود اوتادی[4]

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۹/۱۹، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۸/۱۳

چکیده

هدف از پژوهش حاضر طراحی مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی جمهوری اسلامی ایران است. بدین منظور از روش تحقیق آمیخته استفاده گردید. نخست، از تکنیک دلفی به‌منظور شناسایی انتظارات و خواسته‌های مشروع پرداخت‌کنندگان مالیات به‌عنوان درونداد مدل استفاده شد. در مرحله بعد، انواع سازوکارهای پاسخگویی در نظام مالیاتی به‌عنوان فرایند مدل، شناسایی و پرسشنامه تحقیق تدوین گردید. سپس از طریق مدل‌یابی مسیر حداقل مربعات جزئی با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS تأثیر پاسخگویی نظام مالیاتی بر متغیرهای رضایت عمومی، اعتماد عمومی و مشروعیت به‌عنوان برونداد‌ها و همچنین تأثیر رضایت عمومی، اعتماد عمومی و مشروعیت بر تمکین داوطلبانه مالیاتی، به‌عنوان پیامد مدل مورد بررسی قرار گرفت. نتایج آزمون معادلات ساختاری، ضمن تأیید نظری، سازگاری تجربی مدل را نشان داد. یافته‌ها حاکی از آن بود، هنگامی‌که وضعیت پاسخگویی سیاسی در حد مطلوب نیست، در حد مطلوب بودن پاسخگویی مدیریتی و قانونی تأثیر معناداری بر تمکین داوطلبانه مالیاتی ندارد.

واژه‌های کلیدی: پاسخگویی، مشروعیت، اعتماد عمومی، رضایت عمومی، تمکین داوطلبانه مالیاتی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران، sobhkhiz1@gmail.com
۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، گروه مدیریت، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران (نویسنده مسئول)، mehdizadeh297@yahoo.com
۳. دانشیار گروه مدیریت دولتی، گروه مدیریت، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران toragmogibi@yahoo.com
۴. دانشیار گروه ریاضی، گروه ریاضی، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران mahmoodotadi@yahoo.com

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

۱- مقدمه

پاسخگویی[1] یکی از بنیادهای سیستم سیاسی مردم‌سالارانه است، اما اطلاعات اندکی درباره اینکه چگونه در عمل کار می‌کند وجود دارد (برندسما و اسکیلمنس، ۲۰۱۳: ۹۵۳). به‌عنوان یک مفهوم دوبعدی، پاسخگویی هم شامل جوابگویی[2] یا الزام مأموران عمومی به دادن اطلاعات و توضیح کارهایی که انجام می‌دهند و هم اجرا[3] یا توانایی مؤسسات پاسخگویی در تحمیل مجازات بر دارندگان قدرتی است که وظایف عمومی خود را نقض کرده‌اند (اسکدلر، ۱۹۹۹: ۱۴). در مباحث علمی و سیاسی معاصر، محققان برای پاسخگویی ابعاد مختلفی از قبیل شفافیت، مردم‌سالاری، کارایی، پاسخ‌دهی، مسؤولیت، صداقت، التزام و قابلیت کنترل را در نظر گرفته‌اند که چنین مفهوم‌سازی وسیعی از پاسخگویی، این پرسش که: «آیا یک مقام رسمی یا سازمان تحت پاسخگویی قرار دارد یا نه؟» را به‌صورت تجربی با مشکل مواجه ساخته است، زیرا هر یک از این عناصر مختلف، خود به‌تنهایی نیاز به عملیاتی نگری گسترده‌ای دارد و نمی‌تواند با مقیاس یکسانی مورد اندازه‌گیری قرار گیرد (بونس، ۲۰۰۷: ۴۵۰-۴۴۹). در ارتباط با اداره امور عمومی، پاسخ‌دهی[4] به‌عنوان ادراک انفرادی شهروندان نسبت به اینکه چگونه اداره امور عمومی می‌تواند تقاضاهای شهروندان را در نظر بگیرد و همچنین، چگونه به‌صورت اثربخشی در برآوردن این تقاضاها موفق بوده است، تعریف می‌شود (رل، ۲۰۱۷: ۱). لذا می‌توان این‌گونه مفهوم‌سازی کرد که پاسخ‌دهی به‌عنوان یکی از ابعاد پاسخگویی با برآوردن انتظارات و خواسته‌های مشروع شهروندان در خصوص سایر ابعاد پاسخگویی، می‌تواند معیار مناسبی برای اندازه‌گیری پاسخگویی یک مقام رسمی یا سازمان در اداره امور عمومی‌باشد.

بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه پاسخگویی حاکی از آن است که در این پژوهش‌ها صرفاً به بررسی برخی از ابعاد موضوع پرداخته‌شده است و پژوهش جامعی که با عملیاتی نگری به ارائه مدل سیستمی پاسخگویی منتهی شده باشد، وجود ندارد. در پژوهش حاضر، چنین مفهوم‌سازی شده است که انتظارات و خواسته‌های مشروع ارباب‌رجوع (پرداخت‌کنندگان مالیات) به‌عنوان دروندادهای[5] یک سیستم هستند و پاسخگویی به‌عنوان فرایند تبدیلی[6] در نظر گرفته شده است که با پاسخ‌دهی به این انتظارات و خواسته‌های مشروع، موجب تولید بروندادهای[7] اعتماد عمومی، مشروعیت و رضایت عمومی می‌شود و درنهایت اعتماد عمومی، مشروعیت و رضایت عمومی منجر به تمکین در برابر

1. Accountability
2. Answerability
3. Enforcement
4. Responsiveness
5.Input
6.Transformation Process
7.Output

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]
[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

قوانین و مقررات به‌عنوان پیامد[1] این سیستم خواهد شد.

بی‌تردید سطح پایین تمکین داوطلبانه مالیاتی[2]، هزینه‌های بسیاری را به‌منظور شناسایی، تشخیص، مطالبه و وصول مالیات به نظام مالیاتی تحمیل می‌کند. آمارهای موجود[3]حاکی از آن است که بین مالیات ابرازشده در اظهارنامه مالیاتی پرداخت‌کنندگان مالیات و مالیات تشخیصی آنان اختلاف معناداری وجود دارد. همچنین مطالعه میدانی حاکی از آن است که بسیاری از پرداخت‌کنندگان مالیات، مالیات‌های تشخیصی را با اکراه می‌پردازند. آنان هنگامی‌که وفق قانون، مکلف به پرداخت مالیات می‌شوند انتقاداتی را نسبت به مقدار مالیات و یا نحوه تخصیص مالیات ابراز می‌دارند و یا هنگامی‌که به دلیل عدم رعایت قوانین و مقررات مربوط، مکلف به پرداخت جرائم مالیاتی می‌شوند، از آگاه نبودن نسبت به چنین تکالیفی گلایه می‌کنند. درحقیقت پرداخت‌کنندگان مالیات، انتظارات و خواسته‌های مشروعی دارند و مطالبه پاسخ‌دهی در مواردی را دارند که صرفاً در حوزه اختیارات یک مأمور مالیاتی در سطح عملیاتی نیست و برای مثال در حوزه اختیارات مدیران میانی یا عالی و یا خط‌مشی گذارانی خارج از سازمان امور مالیاتی است. لذا مسأله مهم در این پژوهش، طراحی مدلی سیستمی از پاسخگویی است که در آن، هم پاسخگویی بازیگران بخش اداری نظام مالیاتی، شامل مأموران و مدیران مالیاتی و هم پاسخگویی خط‌مشی گذاران مالیاتی که بازیگران بخش سیاسی نظام مالیاتی می‌باشند موردتوجه قرار گیرد. اینکه خواسته‌ها و انتظارات مشروع پرداخت‌کنندگان مالیات چیست؟ چه سازوکارهای پاسخگویی برای پاسخ‌دهی به این انتظارات و خواسته‌های مشروع موردنیاز است؟ و اینکه آیا پاسخگویی نظام مالیاتی درنهایت منجر به تمکین داوطلبانه مالیاتی خواهد شد؟ بر این اساس پرسش‌های پژوهش به شرح ذیل مطرح می‌گردد:

۱-۱- پرسش‌های اصلی پژوهش

دروندادهای مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی ایران کدام است؟

فرایند مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی نیاز به کدام سازوکارهای پاسخگویی دارد؟

بروندادهای مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی ایران کدام است؟

پیامد مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی ایران کدام است؟

۱-۲- پرسش‌های فرعی پژوهش

انتظـارات و خواسـته‌های مشـروع پرداخت‌کنندگان مالیات از خط‌مشـی گذاران، مدیـران و مأموران

1.Outcome

2.Voluntary Tax Compliance

۳. نسبت مالیات ابرازی به مالیات تشخیصی منبع مشاغل در سال ۱۳۹۱ برابر با ۱۰/۶٪، در سال ۱۳۹۲ برابر با ۱۴/۸٪ ، در سال ۱۳۹۳، ۱۵/۵٪ و در سال ۱۳۹۴ برابر با ۲۱٪ و به‌طور میانگین طی این چهار سال نسبت مالیات ابرازی به مالیات تشخیصی برابر با ۱۵/۵٪ است. آمار مذکور نشان‌دهنده سطح پایین تمکین مالیاتی است به‌گونه‌ای که مالیات تشخیصی توسط سازمان امور مالیاتی، تقریباً ۶/۵ برابر مالیات ابرازشده پرداخت‌کنندگان مالیات هنگام تسلیم اظهارنامه مالیاتی است (سازمان امور مالیاتی، پایگاه اطلاعاتی مشاغل).

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

اجرایی مالیاتی کدام است؟
سازوکارهای پاسخگویی خط‌مشی گذاران، مدیران و مأموران اجرایی مالیاتی، در نظام مالیاتی کدام است؟
آیا پاسخگویی نظام مالیاتی، بر مشروعیت، اعتماد عمومی و رضایت عمومی پرداخت‌کنندگان مالیات تأثیر مثبتی دارد؟
آیا مشروعیت، اعتماد عمومی و رضایت عمومی پرداخت‌کنندگان مالیات نسبت به نظام مالیاتی، بر تمکین داوطلبانه مالیاتی آنان تأثیر مثبتی دارد؟
در ادامه مقاله، نخست به مرور مبانی نظری و پیشینه پژوهش و متغیرهای موجود در مدل پرداخته خواهد شد. در بخش بعدی، روش اجرایی تحقیق، شامل چارچوب نظری، مدل مفهومی، جامعه آماری و روش نمونه‌گیری، اندازه‌گیری متغیرها، شیوه گردآوری و تجزیه‌وتحلیل داده‌ها ارائه می‌گردد. سپس یافته‌های تحقیق بیان می‌شود و درنهایت به بحث و نتیجه‌گیری یافته‌های تحقیق پرداخته خواهد شد.

۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

پاسخگویی

به نظر مولگان، در طول زمان عناصر بیشتری به‌عنوان بخشی از پاسخگویی طبقه‌بندی‌شده است که این امر موجب شده است پاسخگویی به یک مفهوم همواره در حال گسترش تبدیل شود (مولگان، ۲۰۰۰: ۵۵۶-۵۵۵). بونس، میان دو مفهوم اصلی پاسخگویی تفاوت قائل شده است: پاسخگویی به‌عنوان فضیلت[1] و پاسخگویی به‌عنوان سازوکار[2]. در پاسخگویی به‌عنوان فضیلت، پاسخگویی در اصل به‌عنوان یک مفهوم هنجاری به کار می‌رود، به‌عنوان مجموعه‌ای از استانداردها برای ارزیابی رفتار بازیگران عمومی. پاسخگویی یا به‌صورت دقیق‌تر پاسخگو بودن، به‌عنوان یک کیفیت مثبت برای سازمان و مأموران در نظر گرفته می‌شود (بونس،۲۰۱۰: ۹۴۹). در این رویکرد اغلب، صفت «پاسخگو» در مواردی به شرح ذیل به کار می‌رود: «مأموران عمومی باید پاسخگو باشند»، «حکمرانی پاسخگو»، «دولت باید به شیوه‌ای پاسخگویانه رفتار کند» (آکپانوکو و آسوگوا، ۲۰۱۳: ۱۶۶). همچنین کاپل، معنای اصلی پاسخگویی به‌عنوان فضیلت را در پنج طبقه، گروه‌بندی کرده است: شفافیت، التزام، قابلیت کنترل، مسؤولیت و پاسخ‌دهی(کاپل،۲۰۱۰: ۳۵).
اما در پاسخگویی به‌عنوان سازوکار، پاسخگویی در معنایی محدودتر و توصیفی به‌کاربرده می‌شود، پاسخگویی به‌عنوان رابطه یا ترتیبات نهادی دیده می‌شود که در آن یک بازیگر می‌تواند به‌وسیله یک مرجع به پاسخگویی فراخوانده شود. در اینجا کانون مطالعات پاسخگویی، رفتار کارگزاران عمومی

1. Virtue
2. Mechanism

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]
[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

نیست، بلکه طریقی است که در آن این ترتیبات نهادی عمل می‌کنند (بونس، ۲۰۱۰: ۹۴۹). در این مفهوم، بونس، پاسخگویی را یک رابطه میان یک بازیگر و یک مرجع پاسخگویی می‌داند که در آن بازیگر برای توضیح و توجیه رفتارش التزام دارد و مرجع پاسخگویی ممکن است پرسش‌هایی را مطرح کند و او را مورد قضاوت قرار دهد و بازیگر ممکن است با پیامدهایی مواجه شود (بونس، ۲۰۰۷: ۴۵۰). محققان، پاسخگویی به‌عنوان سازوکار را در انواع مختلفی طبقه‌بندی کرده‌اند. سینکلر، پاسخگویی را به پنج نوع مختلف تقسیم‌بندی کرده است: پاسخگویی سیاسی، عمومی، مدیریتی، حرفه‌ای و شخصی (سینکلر، ۱۹۹۵: ۲۲۴). همچنین رمزک انواع پاسخگویی را به چهار نوع سلسله مراتبی، حرفه‌ای، قانونی و سیاسی طبقه‌بندی کرده است(رمزک، ۲۰۰۰: ۲۴). بونس، پاسخگویی به‌عنوان سازوکار را بر مبنای این‌که ۱- به چه کسی باید گزارش ارائه شود؟ یا بر مبنای مرجع پاسخگویی ۲- چه کسی باید گزارش پاسخگویی را ارائه کند؟ یا بر مبنای ماهیت بازیگران ۳- چرا بازیگر «باید» به پاسخ‌گویی احساس التزام داشته باشد؟ یا بر مبنای ماهیت التزام ۴- بر مبنای ماهیت عملکرد، به شرح جدول ذیل طبقه‌بندی کرده است (بونس، ۲۰۰۷: ۴۶۱):

جدول (۱)- طبقه‌بندی انواع پاسخگویی بونس(۲۰۰۷)

بر مبنای مرجع پاسخگویی	بر مبنای ماهیت بازیگران	بر مبنای ماهیت التزام	بر مبنای ماهیت عملکرد
پاسخگویی سیاسی پاسخگویی قانونی پاسخگویی اداری پاسخگویی اجتماعی پاسخگویی حرفه‌ای	پاسخگویی شرکتی پاسخگویی سلسله مراتبی پاسخگویی جمعی پاسخگویی انفرادی	پاسخگویی عمودی پاسخ‌گویی دووجهی پاسخگویی افقی	پاسخگویی مالی پاسخگویی رویه‌ای پاسخگویی محصولی

منبع: بونس (۲۰۰۷)

در پژوهش حاضر مفهوم پاسخ‌دهی از پاسخگویی موردنظر است. در این مفهوم، پاسخگویی به‌اندازه‌ای که در آن دولت‌ها، خواسته‌ها و نیازهای شهروندان را تعقیب می‌کنند (پاسخگویی به‌عنوان پاسخ‌دهی) در ارتباط است (مولگان، ۲۰۰۰: ۵۵۶).

مشروعیت

دیفوز و کارتر، مشروعیت را به‌عنوان یک پذیرش اجتماعی در نظر می‌گیرند که به‌وسیله تبعیت از معیارها و انتظارات قانونی، هنجاری و شناختی حاصل می‌شود (دیفوز و کارتر، ۲۰۰۵: ۳۳۲). مباحث مطرح‌شده درباره باورهای مشترک از مشروعیت بر یک الزام پذیرفته‌شده اجتماعی در اجابت

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]
[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

خط‌مشی‌های دولتی، علی‌رغم اینکه این خط‌مشی‌ها برخلاف منافع شخصی و ترجیحات هنجاری بوده و با هزینه کمی می‌توان از جرائم رسمی که ضمانت اجرای این خط‌مشی‌ها، است اجتناب کرد دلالت دارد (اسکارپف، ۲۰۰۳: ۱). مشروعیت، مفهومی است که به‌منظور تسخیر اعتقاداتی که تمکین رضایتمندانه را تقویت می‌کند به کار می‌رود (لوی و دیگران، ۲۰۰۹: ۳۵۴) و سطوح پایین مشروعیت دولت، علت اصلی ناتوانی در برقراری تمکین است (دی جان، ۲۰۰۶: ۵). به نظر تایلر، مشروعیت موجب می‌شود مردم احساس کنند بهتر است به تصمیم‌ها و قوانین احترام بگذارند و به‌طور داوطلبانه و بدون اجبار از آن‌ها تبعیت کنند تا اینکه به دلیل ترس از تنبیه یا انتظار پاداش عمل کنند (تایلر، ۲۰۰۶: ۳۷۵). همچنین در سطح سازمان، مشروعیت سازمانی، فرایندی است که در آن‌یک سازمان به دنبال به دست آوردن تأیید (اجتناب از مجازات) از گروه‌ها در جامعه است (کاپلان و رولند، ۱۹۹۱:۳۷۰). سطح تجانس میان فعالیت‌های سازمان و انتظارات از این فعالیت‌های به‌خصوص، انعکاس مستقیمی از مشروعیت آن است (ماروین و همکاران، ۲۰۱۷: ۶۳).

بررسی مبانی نظری حاکی از تأثیر مثبت پاسخگویی بر مشروعیت است. پاسخگویی به‌عنوان فضیلت ازاین‌رو دارای اهمیت است که برای مأموران و سازمان‌های عمومی مشروعیت فراهم می‌کند (بونس، ۲۰۱۰: ۹۵۴). اتهام فقدان پاسخگویی نشان‌دهنده فقدان پاسخ‌دهی است و از طرف دیگر با مشروعیت پراگماتیک در ارتباط است. سازمانی که از برآوردن انتظارات موکلان خود ناکام مانده است، به‌سختی می‌تواند از هرگونه امتحانی در خصوص رضایتمندی نسبت به تأمین منافع آنان سربلند بیرون بیاید. چنین شکست‌هایی در نوع پاسخ‌دهی پاسخگویی، به‌عنوان شکست‌های مشروعیت پراگماتیک تجربه می‌شوند (کاپل، ۲۰۱۰: ۴۵). پژوهش‌های تجربی اندکی در خصوص تأثیر پاسخگویی بر مشروعیت انجام‌شده است. کاپل (۲۰۱۰) در تحقیق خود رابطه مثبتی میان جنبه شفافیت پاسخگویی و مشروعیت یافت. یافته‌های تحقیق او حاکی از آن بود که در میان متغیرهای تأثیرگذار بر مشروعیت، رابطه میان پاسخگویی و مشروعیت از همه عمیق‌تر است. همچنین یافته‌های تحقیق ورمن (۲۰۱۳) حاکی از آن بود که برخلاف فرضیه تحقیق، اگرچه رابطه معناداری بین پاسخگویی و مشروعیت وجود داشت، سطوح بالای پاسخگویی با سطوح پایین مشروعیت در ارتباط بود.

اعتماد عمومی

نیوتون، اعتماد را این باور در فرد تعریف می‌کند که دیگران در بدترین شرایط، آگاهانه و عامدانه آسیبی به او نمی‌رسانند و در بهترین شرایط به نفع او عمل می‌کنند (نیوتن، ۲۰۰۱: ۲۰۲). اعتماد به‌عنوان انتظاری تعریف می‌شود که ما نسبت به مردم و گروه‌ها و نهادهایی که با آن‌ها در ارتباط و تعامل و همکاری هستیم داریم مبنی بر اینکه به‌گونه‌ای عمل می‌کنند که برای خوشبختی ما سودمند است (پالیسکیویچ، ۲۰۱۱: ۳۱۷)؛ بنابراین می‌توان اعتماد را نوعی انتظار نتایج مثبت دانست که

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]
[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

یک‌طرف می‌تواند بر مبنای اقدام مورد انتظار طرف دیگر، در یک تعامل که مشخصه اصلی آن عدم اعتماد است، دریافت نماید. بر این اساس وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می‌آید بدین معنی است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه که در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظارات آنان پاسخ دهند؛ به‌عبارت‌دیگر اعتماد عمومی یعنی انتظارات عموم از دریافت پاسخ مثبت به خواسته‌هایشان از طرف متولیان امور عمومی (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰: ۹).

مطالعات نشان می‌دهد یکی از مهم‌ترین عواملی که موجب بی‌اعتمادی، می‌شود فقدان پاسخگویی است (دانایی‌فرد و انوری رستمی، ۲۰۰۷: ۳۳۲). پاسخگویی برای اندازه‌گیری اعتماد عمومی استفاده می‌شود زیرا پاسخگویی پتانسیل افزایش اعتماد و تعهد ذینفعان را دارد و می‌تواند اثربخشی یک سازمان را ثابت کند (لی، ۲۰۰۴: ۷). همچنین پژوهش‌های تجربی حاکی از تأثیر مثبت پاسخگویی بر اعتماد شهروندان است. ون کران و اسکوگن (۲۰۱۵) در تحقیق خود تأثیرات پاسخ‌دهی و رفتار منصفانه را در محاسبه اعتماد شهروندان به پلیس مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های تحقیق حاکی از آن بود که پاسخ‌دهی پیامدهای بسیار زیادی در محاسبه اعتماد نسبت به پلیس دارد. ابوحسنین (۲۰۱۷) در تحقیق خود تأثیر عناصر پاسخگویی را بر اعتماد عمومی به مقامات دولتی بررسی کرد. نتایج تحقیق حاکی از آن بود که اعتماد عمومی به مقامات فلسطینی در نوار غزه تحت تأثیر عناصر پاسخگویی (پاسخ‌دهی، مسؤولیت و عدالت) قرار دارد. همچنین، نتایج تحقیقات خانباشی و همکاران (۱۳۹۰) و شهابی و همکاران (۱۳۹۱) حاکی از تأثیر مثبت متغیر پاسخگویی بر ارتقای سطح اعتماد عمومی شهروندان است.

رضایت عمومی

رضایت عمومی به خرسندی روان‌شناختی مردم از برآورده شدن نیازها و اهداف خود، هنگامی‌که اداره امور عمومی و خدمات آن را تجربه می‌کنند اشاره دارد (ژنگ و لو، ۲۰۱۲: ۴۹۵). ادبیات مدیریتی موجود، بیشتر بر رضایت مشتری متمرکز است و حتی در سازمان‌های دولتی نیز ارباب‌رجوع به‌عنوان مشتریانی نگریسته می‌شوند که از خدمات عمومی استفاده می‌کنند. رضایت مشتری یا نارضایتی او بر مبنای تجربه و احساسی است که ارباب‌رجوع از طریق تماس با یک سازمان به دست می‌آورد (هیل و دیگران، ۲۰۰۷: ۳۲). به نظر کاتلر، اگر خدمات، انتظارات مشتری را برآورده کند مشتری راضی خواهد شد و اگر از سطح انتظارات او فراتر رفته باشد، بسیار راضی باقی می‌ماند؛ ولی اگر نتیجه، انتظارات را برآورده نسازد، بدون توجه به خدمت ارائه‌شده، مشتری ناراضی باقی می‌ماند(همان: ۳۱). دولسیکس (۲۰۱۰) تدارک خدمت، کیفیت آن، قابلیت دسترسی، چگونگی تحویل(کارایی)، حرفه‌ای گری، خدمات اطلاع‌رسانی، درک مشتری، برخورد دوستانه کارمندان، نگرش و توجه آنان و محیط

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]
[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

فیزیکی را از عوامل مؤثر بر رضایت مشتری برمی‌شمارد (ججکایت، ۲۰۱۱: ۷).

مطالعه ادبیات موجود، بیانگر رابطه مثبت و معنی‌دار پاسخگویی با رضایت عمومی است. درواقع مطالبه پاسخگویی سبب شده است تا دولت‌ها به افراد جامعه از منظری جدید و به‌مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگرند و سعی و تلاش نمایند حداکثر رضایت‌مندی را برای آنان فراهم سازند (خاکی،۱۳۸۱: ۲۰۶). پژوهش‌های تجربی (سلواناتان و همکاران، ۲۰۱۷؛ ما، ۲۰۱۷؛ تسوا و ونگ، ۲۰۰۸) حاکی از تأثیر مثبت پاسخگویی بر رضایت شهروندان است. دانایی‌فرد (۱۳۸۱) در تحقیقی به بررسی رابطه بین پاسخگویی و اعتماد عمومی از طریق متغیر مداخله‌گر رضایتمندی شهروندان پرداخت. نتایج تحقیق حاکی از آن بود که پاسخگویی با تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی شهروندان، اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین با توجه به اینکه مفهوم پاسخ‌دهی از پاسخگویی در تحقیق حاضر مورداستفاده قرارگرفته است، می‌توان به نتایج تحقیقات ویگودا (۲۰۰۰) در اسرائیل و رل (۲۰۱۷) در آلمان اشاره کرد که حاکی از رابطه معنی‌دار و قوی بین متغیرهای رضایت از اداره امور عمومی و انواع پاسخ‌دهی بررسی‌شده است.

تمکین داوطلبانه مالیاتی

تمکین مالیاتی عبارت از قبول و پرداخت داوطلبانه مالیات قانونی تشخیص داده‌شده در تشکیلات مالیاتی (ریچارد ام برد، ۱۳۸۳) و یا خوداظهاری به معنی تشخیص و محاسبه مأخذ مشمول مالیات و پرداخت آن توسط مؤدی (زنجیردار و فرهودی، ۱۳۸۸)، در کنار پایبندی داوطلبانه به متن و روح قانون و مقررات مالیاتی (عرب مازار، ۱۳۷۴) است (عرب مازار و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۹). در ادبیات مربوط به تمکین مالیاتی، دو رویکرد متفاوت قابل‌شناسایی است. تحقیقات آشکار ساخته است که تمکین مالیاتی، قابل استناد به دامنه‌ای از عوامل است که ماهیتاً یا اقتصادی و یا روان‌شناختی- اجتماعی هستند (موهلبچر و همکاران، ۲۰۱۱: ۹۰-۸۹). رویکرد اقتصادی یا بازدارندگی به تمکین مالیاتی (بکر، ۱۹۶۸ و آلینگتون و سندمو،۱۹۷۲) چنین فرض می‌کند که تهدید مجازات (برای نمونه احتمال بازرسی و جرائم متعاقب) رفتار پرداخت‌کنندگان مالیات را شکل می‌دهد. از سوی دیگر رویکرد روان‌شناختی- اجتماعی، تمکین مالیاتی را به برخی عوامل غیراقتصادی مرتبط می‌داند؛ مانند اعتماد پرداخت‌کنندگان مالیات به مقامات (ون دیجک و وربون، ۲۰۱۰؛ فلد و فرای، ۲۰۰۲؛ واهل و همکاران، ۲۰۱۰؛ ترگلر، ۲۰۰۳)، به اینکه چگونه پرداخت‌کنندگان مالیات، مشروعیت مقامات را ادراک می‌کنند (ونزل و جابلینگ، ۲۰۰۶؛ جگرز و همکاران، ۲۰۱۶؛ لوی و همکاران، ۲۰۰۹) و همچنین میزان رضایتمندی پرداخت‌کنندگان مالیات از کالاها و خدمات و شیوه‌ای که مقامات مالیاتی با آنان برخورد می‌کنند (مارتین، ۲۰۱۳؛ موسائو، ۲۰۱۵؛ جایا و همکاران، ۲۰۱۷). درحالی‌که تحقیقات تجربی نشان می‌دهد رویکرد بازدارندگی در توضیح رفتار مالیاتی افراد ناکافی است، جنبه‌های روان‌شناختی

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

سیستم مالیاتی، توجه فزاینده‌ای را به خود معطوف کرده است.

فلد و فرای (۲۰۰۲) در تحقیق خود این‌گونه نتیجه‌گیری کردند که یک قرارداد روان‌شناختی بر مبنای یک رابطه مبتنی بر اعتماد، میان پرداخت‌کنندگان مالیات و مقامات مالیاتی وجود دارد، به‌خصوص اگر رأی‌دهندگان به‌صورت مستقیم در تصمیم‌گیری‌های سیاسی دخیل باشند. نتایج تحقیق ون دیجک و وربون (۲۰۰۸) حاکی از آن بود که اعتماد بالا به مقامات یک موقعیت کرانی برای اثربخشی عدالت رویه‌ای به‌عنوان وسیله‌ای برای افزایش تمکین مالیاتی ایجاد می‌کند. واهل و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که اعتماد و قدرت به‌طور مثبتی بر پرداخت مالیات تأثیر دارد. اعتماد، تمکین داوطلبانه را افزایش و قدرت آن را کاهش می‌دهد درحالی‌که قدرت، تمکین اجباری را افزایش و اعتماد آن را کاهش می‌دهد.

جگرز و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیقی به بررسی اهمیت و مقایسه این موضوع پرداختند که چگونه نگرش‌های مشروعیت در فرایند خط‌مشی گذاری بر حمایت از خط‌مشی‌ها تأثیر می‌گذارد. یافته‌های تحقیق آنان حاکی از آن بود که مشروعیت برای حمایت از خط‌مشی‌ها ضروری است. یافته‌های تحقیق لوی و همکاران (۲۰۰۹) حاکی از شواهد قابل‌توجهی از ارتباط میان قابلیت اعتماد به دولت و عدالت رویه‌ای و تمایل شهروندان به تسلیم شدن در برابر پلیس، دادگاه‌ها و سازمان مالیاتی داشت. جایا و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیقی به مطالعه تأثیر دانش و کیفیت خدمات بر دسترسی به اطلاعات، آگاهی و رفتار پرداخت‌کنندگان مالیات و تأثیر آن بر رضایت و تمکین پرداخت‌کنندگان مالیات پرداختند. نتایج تحقیق حاکی از تأثیر مثبت رضایت پرداخت‌کنندگان مالیات بر تمکین مالیاتی آنان بود. یافته‌های تحقیق موسائو (۲۰۱۵) حاکی از آن بود که افرادی که از تدارک خدمات عمومی راضی هستند، اطلاعات مالیاتی کافی دارند، به مأموران دولتی در رسیدگی به امور مالیاتی اعتماد دارند و این ادراک را دارند که رویه‌های مالیاتی که پیچیدگی کم‌تری دارند، احتمال تمکین مالیاتی بیشتری دارند.

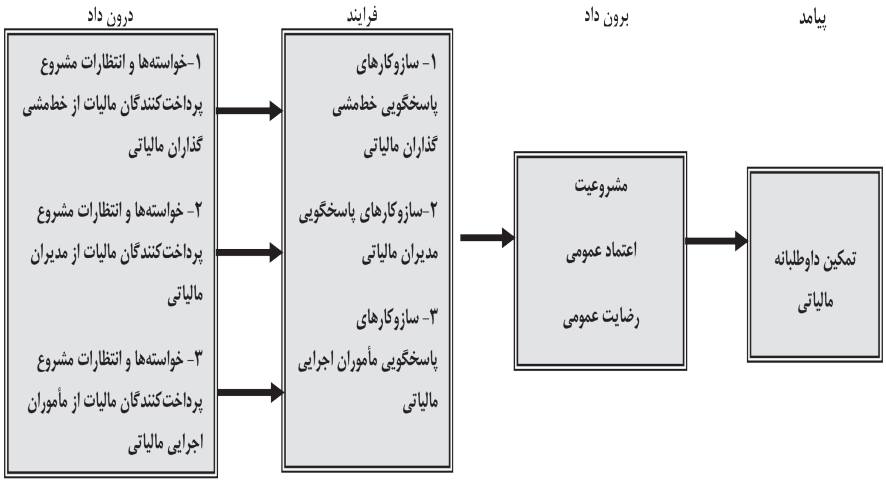
۳- روش‌شناسی پژوهش

محققان، با بررسی مبانی نظری و پژوهش‌های تجربی ارائه‌شده، چارچوب نظری پژوهش را به شکل زیر ارائه نمودند:

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

نمودار (۱) - چارچوب مفهومی پژوهش



منبع: یافته‌های پژوهش

در چارچوب نظری پژوهش چنین فرض شده است که در حد مطلوب بودن پاسخگویی نظام مالیاتی شامل سازوکارهای پاسخگویی خط‌مشی گذاران، مدیران و مأموران اجرایی به‌عنوان فرایند تبدیل مدل، از طریق پاسخ‌دهی به انتظارات و خواسته‌های مشروع پرداخت‌کنندگان مالیات که به‌عنوان درونداد‌های مدل در نظر گرفته‌شده‌اند، موجب افزایش مشروعیت، اعتماد عمومی و رضایت عمومی به‌عنوان برونداد‌های مدل و از طریق این متغیرهای میانجی، موجب افزایش تمکین داوطلبانه مالیاتی به‌عنوان پیامد مدل می‌گردد و بالعکس.

در چارچوب نظری پژوهش، انتظارات و خواسته‌های مشروع پرداخت‌کنندگان مالیات از خط‌مشی گذاران، مدیران و مأموران اجرایی مالیاتی به‌عنوان درونداد‌های مدل و همچنین انواع سازوکارهای پاسخگویی به‌عنوان فرایند مدل برای پاسخ‌دهی به این خواسته‌ها و انتظارات شناسایی نشده بود، لذا از طریق تکنیک دلفی به شناسایی آن‌ها اقدام و متناسب با این خواسته‌ها و انتظارات مشروع، چهار سازوکار پاسخگویی سیاسی، مدیریتی، قانونی و اجتماعی بر اساس طبقه‌بندی بر مبنای مرجع پاسخگویی بونس(۲۰۰۷) انتخاب و با توجه به ادبیات موضوع، نسبت به ارائه تعاریف عملیاتی به شرح زیر اقدام گردید:

پاسخگویی سیاسی: به پاسخگویی نمایندگان منتخب مردم، در برابر رأی‌دهندگان اطلاق می‌گردد. در حقیقت نمایندگان منتخب در مجالس قانون‌گذاری و یا در سایر نهادها به‌عنوان خط‌مشی گذارانی هستند که به دلیل وضع قوانین به‌منظور حل مسائل عمومی (در نظام مالیاتی وضع قوانین در خصوص نرخ‌های مالیاتی یا تخصیص مالیات‌های گردآوری‌شده و

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]
[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

غیـره) در برابـر رأی‌دهنـدگان درهنـگام انتخابـات، پاسـخگو خواهند بود.

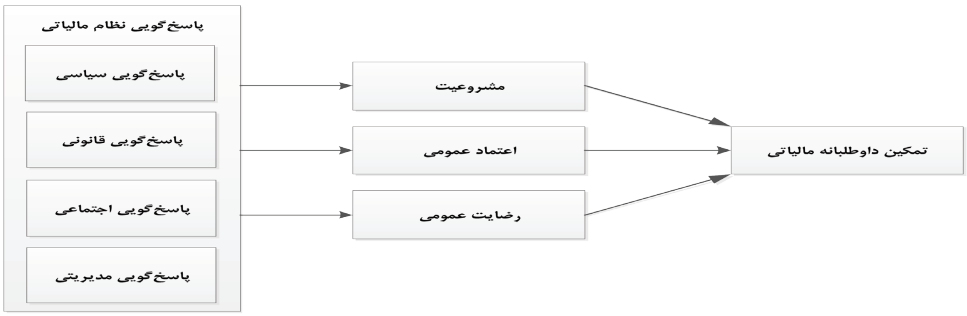
پاسـخگویی مدیریتـی: بـه پاسـخگویی مدیران و کارکنـان اجرایـی اداره امور عمومی، نسـبت به «عملکـرد» خـود در برابـر مدیـران و مافوق‌های خود اشـاره می‌کند. در حقیقت مدیـران و کارکنان دولتـی مجـری قوانینـی هسـتند که توسـط قانون‌گـذاران وضع گردیده اسـت و به همیـن دلیل در برابر شـهروندان پاسـخگویی سیاسی ندارند.

پاسـخگویی قانونی: به پاسـخگویی مدیـران و کارکنان اجرایی در برابـر دادگاه‌های اداری یا قضایی در قبـال رعایـت و حسـن اجـرای قوانیـن اشـاره می‌کند. درحقیقـت پاسـخگویی در برابر سـازمان بازرسـی، دیـوان محاسـبات، ادارات بازرسـی مسـتقر در ادارات و همچنیـن هیأتهـای رسـیدگی بـه تخلفـات اداری و غیـره، اشـاره می‌کند.

پاسـخگویی اجتماعی: به پاسـخگویی خط‌مشـی گذاران، مدیـران و کارکنـان اجرایی در خصوص عملکـرد خـود بـه مـردم به‌طورکلی یا حداقـل به گروه‌هـای ذینفع مدنـی و ارباب‌رجوع، رسـانه‌ها و غیره اشـاره می‌کند. در این نوع پاسـخگویی، مسـیری رسـمی و مشـخص در خصوص پاسـخگویی وجـود نـدارد و اشـخاصی کـه به‌عنـوان مرجـع پاسـخگویی در نظـر گرفته می‌شـوند اغلـب به‌طور قانونـی امـکان قضـاوت و محرومیت اشـخاصی که مورد پاسـخگویی قـرار می‌گیرنـد را ندارند.

درنهایت به‌منظور پاسخگویی به پرسش‌های پژوهش در طراحی مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی، مدل مفهومی زیر ارائه گردید:

نمودار (۲) – مدل مفهومی پژوهش



منبع: یافته‌های پژوهش

پژوهش حاضر میدانی است و به بررسی و تحلیل نگرش‌ها و رفتار پرداخت‌کنندگان مالیات در استان مازندران پرداخته است.

داده‌های این پژوهش از بهمن ۱۳۹۶ تا خرداد ۱۳۹۷ گردآوری شده است و ازآنجاکه پژوهش دیگری در این خصوص انجام نشده است و به دنبال تکمیل پژوهش پیشین نبوده‌ایم، ماهیتی قطعی

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]
[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

دارد.

جامعه آماری برای گردآوری داده‌های کمی پژوهش، کلیه پرداخت‌کنندگان مالیات منبع مشاغل در استان مازندران به تعداد ۲۶۵۰۰ نفر است. به دلیل پراکندگی جغرافیایی از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و طبقه‌ای تصادفی و برای تعیین حجم نمونه از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران استفاده شد که بر این اساس تعداد نمونه ۳۷۹ نفر است. لازم به ذکر است که از تعداد ۳۷۹ پرسشنامه توزیع‌شده درنهایت تعداد ۳۳۴ پرسشنامه تکمیل‌شده قابلیت تجزیه‌وتحلیل را دارا بود و مورداستفاده قرار گرفت.

نظر به اینکه پژوهش حاضر از نوع آمیخته است، داده‌های گردآوری‌شده هم از نوع کیفی و هم از نوع کمی می‌باشد. تحقیق کمی بر نتایج آماری که به‌صورت اعداد ارائه می‌شود متکی است درحالی‌که تحقیق کیفی بیشتر بر توصیف نقلی تأکید دارد. همچنین محققین کیفی داده‌های خود را بیشتر به‌صورت استنتاجی[1] تجزیه‌وتحلیل می‌کنند نه قیاسی (دلاور، ۱۳۸۹: ۳۱۷). درصورتی‌که پژوهشگر بخواهد برای بررسی یک مسأله با تدوین یک ابزار اندازه‌گیری، به مطالعه متغیرهای کمی بپردازد، لازم است در مرحله اول داده‌های کیفی را گردآوری نماید تا ابزار اندازه‌گیری ساخته شود. سپس در مرحله بعد با استفاده از ابزار یادشده، داده‌های کمی را گردآوری می‌نماید (بازرگان هرندی، ۱۳۷۸: ۲۴). در مرحله نخست، به‌منظور شناسایی دروندادهای مدل، نسبت به گردآوری داده‌های کیفی در خصوص انتظارات و خواسته‌های مشروع مؤدیان مالیاتی، از خط‌مشی گذاران، مدیران و مأموران اجرایی اقدام گردید. گردآوری داده‌ها از ۲۰ نفر از خبرگان مالیاتی به‌وسیله تکنیک دلفی، از طریق مصاحبه هدایت‌شده و پرسشنامه باز (سئوال فرعی اول پژوهش) در سه مرحله انجام شد. سپس، با بررسی دقیق مبانی نظری تحقیق و تجزیه‌وتحلیل کیفی داده‌های گردآوری‌شده، انواع سازوکارهای پاسخگویی در نظام مالیاتی به‌عنوان فرایند مدل، شناسایی گردید. آنگاه با توجه به مدل مفهومی تحقیق و داده‌های کیفی گردآوری‌شده، ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه تحقیق) تدوین گردید. در مرحله دوم، به‌منظور شناسایی بروندادها و پیامد مدل، نسبت به گردآوری داده‌های کمی از طریق روش تحقیق توصیفی پیمایشی، در خصوص تأثیر پاسخگویی نظام مالیاتی بر رضایت عمومی، اعتماد عمومی و مشروعیت و همچنین تأثیر رضایت عمومی، اعتماد عمومی و مشروعیت بر تمکین داوطلبانه مؤدیان مالیاتی اقدام گردید.

به دلیل اینکه پژوهش مشابهی در خصوص طراحی مدل سیستمی پاسخگویی انجام‌نشده بود، برای سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. برای اطمینان از روایی پرسشنامه، از روش تحلیل محتوا استفاده شد، به‌گونه‌ای که با بررسی پرسشنامه‌های مشابه در خصوص متغیرهای تحقیق و با استفاده از نظرات خبرگان، پرسشنامه‌ای در خصوص هر یک از متغیرهای موجود در

1. Inductively

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

مدل ساخته شد. همچنین برای سنجش پایایی پرسشنامه، تعداد ۳۰ نسخه از پرسش‌نامه دو بار با فاصله زمانی ۱۰ روز بین پرداخت‌کنندگان مالیاتی خوشه‌های مختلف پژوهش توزیع شد و با استفاده از نرم‌افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ آن برای متغیر پاسخگویی ۰/۷۵۲، متغیر رضایت عمومی ۰/۷۴۴، متغیر اعتماد عمومی۰/۷۴۶، متغیر مشروعیت ۰/۷۴۲ و متغیـر تمکین داوطلبانه مالیاتی ۰/۷۶۱ برآورد گردید که با توجه به بزرگ‌تر بودن مقدار آلفای کرونباخ به‌دست‌آمده از ۰/۷ از پایایی مناسبی برخوردار است.

در بخش کیفی تحقیق حاضر، داده‌های گردآوری‌شده از طریق تکنیک دلفی از خبرگان، به‌صورت استنتاجی و با مراجعه مستقیم به داده‌ها مورد تحلیل قرار گرفت و به‌نوعی جمع‌بندی نهایی انجام شد. ابتدا داده‌ها به‌صورت طبقات مشخص گروه‌بندی و نهایتاً به‌صورت اطلاعات موردنیاز برای پاسخگویی به پرسش‌های اول و دوم تحقیق که به ترتیب مربوط به شناسایی دروندادها و مؤلفه‌های فرایند مدل پژوهش بود به کار گرفته شد. همچنین در بخش کمی پژوهش، از روش مدل یابی مسیر حداقل مربعات جزئی توسط نرم‌افزار Smart PLS به‌منظور بررسی مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری و آزمون فرضیات استفاده شد. PLS نگرشی پیش‌بینی گرا و مبتنی بر واریانس در مدل‌یابی معادلات ساختاری است که در مقایسه با تکنیک‌های سنتی‌تر مشابه معادلات ساختاری مانند لیزرل، مفروضات خیلی کمی را در مورد توزیع متغیرها ایجاد می‌کند و به مشاهدات نسبتاً کمی نیاز دارد (لیلجاندر و دیگران، ۲۰۰۹: ۱۷). برای نمونه برخلاف لیزرل، مدل‌یابی مسیر در PLS برای کاربردهای واقعی مناسب‌تر است، به‌ویژه هنگامی‌که مدل‌ها پیچیده‌تر هستند، استفاده از این نگرش مطلوب‌تر خواهد بود. از طریق مدل یابی مسیر PLS می‌توان ضرایب رگرسیون استاندارد را برای مسیرها، ضرایب تعیین را برای متغیرهای درونی و اندازه شاخص را برای مدل مفهومی به دست آورد (ون وو، ۲۰۱۰: ۱۳۶). در این بخش سعی شد، تمام عملیات آماری انجام‌شده بر روی پرسشنامه در قالب دسته‌بندی‌های معین ارائه شود. همچنین از آزمون تی استیودنت و نرم‌افزار SPSS به‌منظور بررسی وضعیت متغیرهای مدل استفاده شد.

۴- یافته‌های پژوهش

نتایج آمار توصیفی اعضای نمونه آماری حاکی از آن است که ۸۸٪ از آزمودنی‌ها متأهل و ۱۲٪ مجرد می‌باشند. همچنین ۵۹٪ تا دیپلم، ۶٪ فوق‌دیپلم، ۳۱٪ لیسانس و ۱٪ دارای مدرک دکترا می‌باشند. از نظر فراوانی سنی نیز، ۳۸٪ زیر ۴۰ سال، ۴۹٪ بین ۴۰ تا ۶۰ سال و ۱۳٪ در محدوده ۶۰ سال به بالا می‌باشند. همچنین ۸۰٪ درصد از آزمودنی‌ها زن و ۲۰٪ مرد می‌باشند.

شناسایی دروندادهای مدل سیستمی پاسخگویی

یافته‌های گردآوری‌شده در خصوص پرسش فرعی اول پژوهش، با بررسی دقیق ادبیات تحقیق مورد

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

تحلیل قرار گرفت و به چهار دسته طبقه‌بندی و به‌عنوان دروندادهای مدل سیستمی پاسخگویی، به شرح جدول (۲) شناسایی گردید:

جدول (۲)- دروندادهای مدل سیستمی پاسخگویی

خواسته‌ها و انتظارات درخصوص وضع قوانین و مقررات
تدوین نرخ‌های مالیاتی منصفانه و متناسب با شرایط اقتصادی
تخصیص درآمدهای مالیاتی به‌منظور افزایش رفاه عمومی
تخصیص عادلانه درآمدهای مالیاتی به اقشار مختلف جامعه
عدم تخصیص درآمدهای مالیاتی به منظور کمک به سایرکشورها
تدوین قوانین ساده و مناسب در شناسایی، تشخیص و وصول مالیات
خواسته‌ها و انتظارات درخصوص اجرای قوانین و مقررات
اجرای صحیح و انعطاف‌پذیر قوانین و مقررات مالیاتی
عدم اجرای سلیقه‌ای قوانین و مقررات مالیاتی
عدم تبعیض در شناسایی، تشخیص و وصول مالیات
خواسته‌ها و انتظارات درخصوص اثربخشی نظام مالیاتی
کاهش هزینه پرداخت‌کنندگان مالیات هنگام انجام تکالیف مالیاتی
فراهم آوردن امکانات لازم و ایجاد سهولت هنگام انجام تکالیف مالیاتی
عدم اتلاف وقت پرداخت‌کنندگان مالیات و به تعویق انداختن خدمات مالیاتی
خواسته‌ها و انتظارات اجتماعی
اطلاع‌رسانی درخصوص چگونگی تخصیص مالیات‌های گردآوری‌شده
اطلاع‌رسانی درخصوص حقوق و تکالیف قانونی پرداخت‌کنندگان مالیات
آموزش قوانین و مقررات مالیاتی به پرداخت‌کنندگان مالیات
راهنمایی پرداخت‌کنندگان مالیات هنگام انجام تکالیف مالیاتی
رعایت اصول اخلاقی و احترام به ارباب‌رجوع
ایجاد سازوکار مناسب جهت ارتباط مدیران و مأموران و خط‌مشی گذاران با پرداخت‌کنندگان مالیات

منبع: یافته‌های پژوهش

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

شناسایی سازوکارهای فرایند پاسخگویی در نظام مالیاتی

با تحلیل یافته‌های مربوط به دروندادهای مدل و بررسی دقیق ادبیات تحقیق، چهار نوع پاسخگویی سیاسی، مدیریتی، قانونی و اجتماعی بر مبنای طبقه‌بندی مرجع پاسخگویی بونس (۲۰۰۷) به شرح جدول (۳) شناسایی گردید.

جدول (۳)- سازوکارهای فرایند پاسخگویی در نظام مالیاتی

سازوکارهای پاسخگویی خط‌مشی گذاران مالیاتی
پاسخگویی سیاسی
پاسخگویی اجتماعی
سازوکارهای پاسخگویی مدیران مالیاتی
پاسخگویی قانونی
پاسخگویی مدیریتی
پاسخگویی اجتماعی
سازوکارهای پاسخگویی مأموران مالیاتی
پاسخگویی قانونی
پاسخگویی مدیریتی
پاسخگویی اجتماعی

منبع: یافته های پژوهش

شناسایی بروندادها و پیامد مدل سیستمی پاسخگویی

در این بخش برای پاسخگویی به پرسش اصلی سوم و چهارم تحقیق که به ترتیب برای شناسایی بروندادها و پیامد مدل طراحی شده بود، پرسش‌های فرعی سوم و چهارم تحقیق مورد آزمون قرار گرفت. قبل از انجام آزمون و تأیید یا رد سئوالات/ فرضیات تحقیق، ابتدا برازش مدل اندازه‌گیری و ساختاری تعیین گردید:

برازش مدل اندازه‌گیری

جهت برازش مدل اندازه‌گیری از شاخص‌های مقادیر میانگین واریانس استخراج‌شده[1] و پایایی ترکیبی[2] استفاده‌شده است.

1. Average Variance Extracted
2. Composite Reliability

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

جـدول (۴) معنـاداری مقادیـر میانگیـن واریانس استخراج‌شـده و پایایی ترکیبـی متغیرهای اصلی پژوهـش را نشـان می‌دهد:

جدول (۴)- میانگین واریانس استخراج‌شده و پایایی ترکیبی

متغیر	میانگین واریانس استخراج‌شده	پایایی ترکیبی >۰/۷
پاسخگویی	۰/۵۰۳	۰/۷۹۵
رضایت عمومی	۰/۵۴۵	۰/۸۱۶
اعتماد عمومی	۰/۵۶۰	۰/۸۱۹
مشروعیت	۰/۵۱۵	۰/۷۹۹
تمکین داوطلبانه مالیاتی	۰/۶۴۷	۰/۷۸۴

منبع: یافته‌های پژوهش

از معیار میانگین واریانس استخراج‌شده، که میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد برای سنجش روایی همگرای متغیرهای پرسشنامه استفاده گردیده است. مقادیر AEV برای متغیرهای پژوهش، طبق جدول فوق بزرگ‌تر از ۰/۵ هستند که حاکی از روایی مناسب و برازش قابل‌قبول مدل اندازه‌گیری است. همچنین با توجه به اینکه مقادیر پایایی ترکیبی متغیرهای پژوهش، بزرگ‌تر از ۰/۷ هستند، حاکی از پایایی مناسب و برازش قابل‌قبول مدل اندازه‌گیری می‌باشد.

برازش مدل ساختاری

به‌منظور بررسی برازش مدل ساختاری از شاخص‌های R^2 و Q^2 استفاده می‌گردد.

جدول (۵) میزان R^2 و Q^2 متغیرهای وابسته تحقیق را نشان می‌دهد:

جدول (۵)-میزان R^2 و Q^2 متغیرهای وابسته تحقیق

متغیر	R^2	Q^2
رضایت عمومی	۰/۷۸۸	۰/۷۸۵
اعتماد عمومی	۰/۷۴۹	۰/۷۴۶
مشروعیت	۰/۷۰۳	۰/۶۹۹
تمکین داوطلبانه مالیاتی	۰/۸۶۳	۰/۸۵۹

منبع: یافته های پژوهش

همه مقادیر R^2 معنی‌دار است. چین (۱۹۹۸)، سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 معرفی می‌کند (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۳:۱۵۰). بر این اساس مقدار

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]
[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

R^2 متغیرهای وابسته تحقیق در سطح قوی قرار دارند. همچنین شاخص Q^2 قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد و درصورتی‌که مقدار آن در مورد یک سازه درون‌زا مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵و ۰/۳۵ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی مدل در مورد سازه درون‌زا را دارد (همان، ۷۲:۱۳۹۳). بر این اساس مقدار Q^2 متغیرهای وابسته تحقیق در سطح خیلی قوی قرار دارند.

بررسی برازش کلی مدل با استفاده از شاخص GOF[1]

برای بررسی برازش مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری را کنترل می‌کند، از معیار GOF استفاده می‌گردد:

$$GOF = \sqrt{(\overline{Communality} * \overline{R}^2)}$$

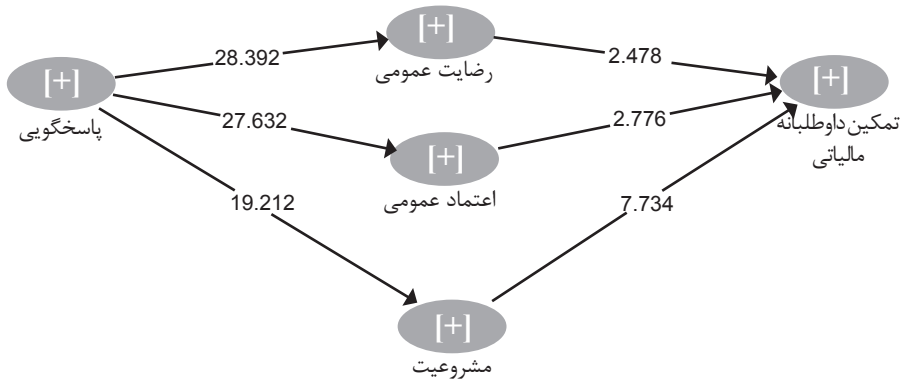
GOF= ۰/۴۱۲

وتزلس و همکاران[2] (۲۰۰۹: ۱۸۷) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی GOF معرفی می‌کنند (همان، ۱۵۵:۱۳۹۳)؛ بنابراین به‌دست‌آمدن مقدار ۰/۴۱۲ برای GOF نشان از برازش کلی قوی مدل پژوهش دارد.

آزمون پرسش‌های سوم و چهارم تحقیق

ابتدا تأثیر پاسخگویی کلی نظام مالیاتی بر مشروعیت، اعتماد عمومی و رضایت عمومی و آنگاه تأثیر مشروعیت، اعتماد عمومی و رضایت عمومی بر تمکین داوطلبانه مالیاتی مورد آزمون قرار گرفت.

نمودار (۳)-t-value

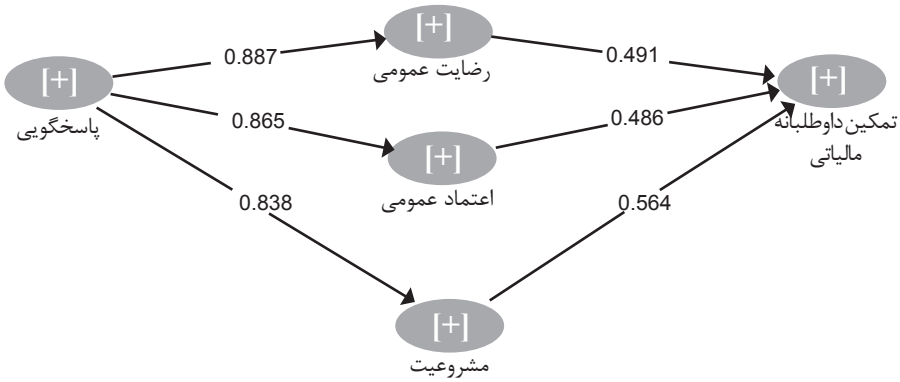


منبع: یافته های پژوهش

1. Goodness of fit
2. Wetzels et.al.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]
[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

نمودار (۴)- ضریب مسیر



منبع: یافته های پژوهش

جدول (۶)- تأیید/ رد پرسش‌های فرعی سوم و چهارم پژوهش

از متغیر	به متغیر	آماره t	ضریب مسیر	تأیید/ رد
پاسخگویی	اعتماد عمومی	۲۷/۶۳۲	۰/۸۶۵	✓
پاسخگویی	مشروعیت	۱۹/۲۱۲	۰/۸۳۸	✓
پاسخگویی	رضایت عمومی	۲۸/۳۹۲	۰/۸۸۷	✓
اعتماد عمومی	تمکین داوطلبانه مالیاتی	۲/۷۷۶	۰/۴۸۶	✓
مشروعیت	تمکین داوطلبانه مالیاتی	۷/۷۳۴	۰/۵۶۴	✓
رضایت عمومی	تمکین داوطلبانه مالیاتی	۲/۴۷۸	۰/۴۹۱	✓

منبع: یافته های پژوهش

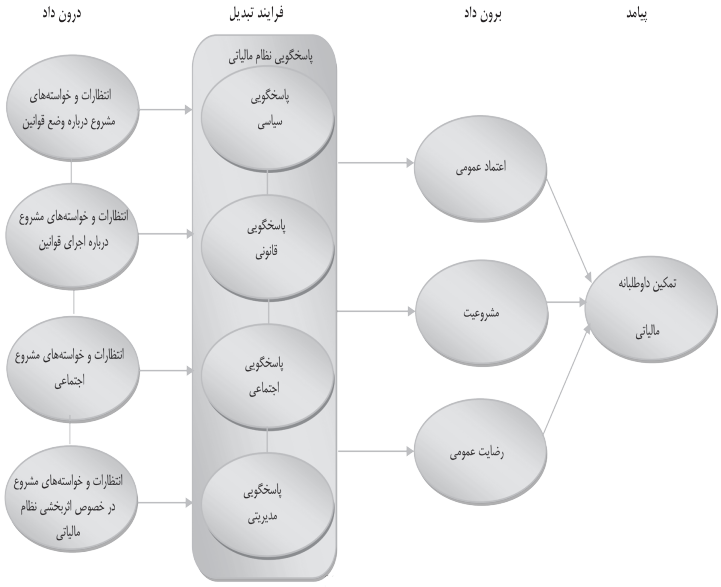
یافته‌های تحقیق در خصوص تأثیر پاسخگویی نظام مالیاتی بر اعتماد عمومی، رضایت عمومی و مشروعیت که به‌منظور شناسایی بروندادهای مدل سیستمی پاسخگویی مورد آزمون قرارگرفته بود، با توجه به ضریب مسیر و آماره تی بین متغیر مستقل و متغیرهای وابسته، حاکی از رابطه قوی بین متغیرها و همچنین تأثیر مثبت پاسخگویی کلی نظام مالیاتی، بر اعتماد عمومی، مشروعیت و رضایت عمومی پرداخت‌کنندگان مالیات است؛ یعنی در حد مطلوب بودن و یا اثربخش بودن پاسخگویی کلی نظام مالیاتی موجب افزایش مشروعیت، رضایتمندی عمومی و اعتماد عمومی در نظام مالیاتی می گردد و بالعکس. لذا می‌توان اعتماد عمومی، مشروعیت و رضایت عمومی را به‌عنوان بروندادهای مدل سیستمی پاسخگویی در نظر گرفت.

با توجه به شناسایی دروندادها و فرایند تبدیل و بروندادها و پیامد مدل و تأیید آن به‌وسیله مدل‌سازی

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]
[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

معادلات ساختاری، مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی به شرح نمودار (۵) ارائه می‌گردد.

نمودار (۵)- مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی ج.ا.ا.



منبع: یافته های پژوهش

پس از طراحی مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی به‌منظور تبیین دقیق‌تر متغیرهای مدل، تأثیر هر یک از سازوکارهای پاسخگویی سیاسی، مدیریتی، قانونی و اجتماعی بر ابعاد متناظر سیاسی، مدیریتی، قانونی و اجتماعی مشروعیت، اعتماد عمومی و رضایت عمومی و همچنین تأثیر ابعاد سیاسی، مدیریتی، قانونی و اجتماعی مشروعیت، اعتماد عمومی و رضایت عمومی بر تمکین داوطلبانه مالیاتی از طریق مدل‌یابی مسیر حداقل مربعات جزئی مورد بررسی قرار گرفت. آماره تی به‌دست‌آمده به ترتیب حاکی از تأثیر مثبت هر یک از سازوکارهای پاسخگویی سیاسی، قانونی، مدیریتی و اجتماعی نظام مالیاتی بر ابعاد متناظر خود در اعتماد عمومی(۲۷/۲۳)، (۱۹/۸۶)، (۱۹/۱۵)، (۲۴/۰۷) رضایت عمومی(۲۳/۴۹)، (۱۷/۰۷)، (۲۱/۸۴)، (۳۲/۵۶) و مشروعیت (۳۳/۲۸)، (۷/۳۵)، (۹/۰۰۴)، (۲۲/۶۵) و همچنین ضریب مسیر به‌دست‌آمده به ترتیب حاکی از رابطه قوی بین سازوکارهای پاسخگویی سیاسی، قانونی، مدیریتی و اجتماعی نظام مالیاتی و ابعاد متناظر خود در اعتماد عمومی (۰/۸۹)، (۰/۸۴)، (۰/۸)، (۰/۸۴)، رضایت عمومی (۰/۸۹۱)، (۰/۷۹۷)، (۰/۸۱۴)، (۰/۸۹۳) و مشروعیت (۰/۹۱۵)،(۰/۶۷۳)، (۰/۷۰۸)، (۰/۸۱۹) است. همچنین یافته‌های تحقیق با توجه به ضریب مسیر و آماره تی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته، به ترتیب حاکی از رابطه قوی و تأثیر مثبت بعد

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]
[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

سیاسی اعتماد عمومی (۰/۶۲۱)، (۲۰/۴۳۸)، رضایت عمومی (۰/۶۲۶)، (۲۱/۲۴۳) و مشروعیت (۰/۶۲۳)، (۲۰/۵۲۳) و تمکین داوطلبانه مالیاتی و رابطه ضعیف و تأثیر مثبت بعد اجتماعی اعتماد عمومی (۰/۲۶۱)، (۵/۸۹۰)، رضایت عمومی (۰/۲۹۸)، (۵/۳۷۰) و مشروعیت (۰/۲۷۳)، (۵/۸۱۴) و تمکین داوطلبانه مالیاتی است. یافته‌های تحقیق با توجه به آماره تی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته، به ترتیب حاکی از آن است که بین ابعاد مدیریتی و قانونی اعتماد عمومی (۰/۹۷۶)، (۰/۸۸۸)، رضایت عمومی (۰/۷۲۷)، (۰/۰۱۲) و مشروعیت (۰/۶۴۸)، (۰/۹۱۵) و تمکین داوطلبانه مالیاتی اثر معناداری وجود ندارند.

آزمون تی استیودنت:

بررسی وضعیت متغیرهای پژوهش

یافته‌های حاصل از بررسی وضعیت متغیرهای مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی، به وسیله آزمون تی تک نمونه ای، در سطح معناداری ۹۵٪ و با توجه به نقطه بحرانی ۱/۶۴۵ به‌دست‌آمده، حاکی از آن است که با توجه به آماره تی به‌دست‌آمده وضعیت پاسخگویی مدیریتی (۸/۷۳۵) و پاسخگویی قانونی (۴/۲۲۴) در حد مطلوب و وضعیت پاسخگویی سیاسی (۲۰/۲۲-) و پاسخگویی اجتماعی (۹/۶۹۵-) به‌عنوان فرایندهای مدل در حد مطلوب نیست. همچنین یافته‌ها حاکی از آن است که وضعیت پاسخگویی کلی نظام مالیاتی (۲/۰۲۶-)، به‌عنوان فرایند کلی مدل، در نظام مالیاتی در حد مطلوب نیست.

یافته‌های حاصل از بررسی وضعیت بروندادهای مدل، یعنی مشروعیت، رضایت عمومی و اعتماد عمومی در نظام مالیاتی، حاکی از آن است که با توجه به آماره تی به‌دست‌آمده، در کل وضعیت مشروعیت (۱/۶۷۹-)، رضایت عمومی (۱/۷۷۴-) و اعتماد عمومی (۱/۷۲۴-) در حد مطلوب نیست. همچنین با توجه به آماره تی به‌دست‌آمده، به ترتیب ابعاد سیاسی و اجتماعی مشروعیت (۲۱/۵۴۶-)، (۱۱/۷۶۸-)، رضایت عمومی (۲۱/۰۲۹-)، (۱۰/۷۹۴-) و اعتماد عمومی (۲۲/۳۴۹-)، (۱۲/۳۶۱-) در حد مطلوب نیست و ابعاد مدیریتی و قانونی این سه متغیر به ترتیب -مشروعیت (۹/۶۸۹)، (۵/۰۴۸)، رضایت عمومی (۷/۸۸۸)، (۵/۵۶۲)و اعتماد عمومی (۱۰/۹۲۶)، (۵/۲۱۲)- در حد مطلوب است.

همچنین بررسی وضعیت پیامد مدل، تمکین داوطلبانه مالیاتی، حاکی از آن است که با توجه به آماره تی به‌دست‌آمده، در کل وضعیت تمکین داوطلبانه مالیاتی (۱۷/۸۱۰-) در حد مطلوب نیست.

۵- بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر در جستجوی ارائه مدلی برای پاسخگویی در « نظام» مالیاتی است و لذا نویسندگان، نظام مالیاتی را به دو بخش «سیاسی» و «اداری» تقسیم‌بندی نموده‌اند. بخش سیاسی نظام مالیاتی شامل خط‌مشی گذارانی است که در خارج از سازمان امور مالیاتی حضور دارند و بخش اداری نظام

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

مالیاتی شامل مدیران و مأموران اجرایی مالیاتی مستقر در سازمان امور مالیاتی است. لذا به‌منظور دستیابی به پاسخگویی کلی، سازوکارهای پاسخگویی در هر دو بخش مورد بررسی قرار گرفته است.

۱. یافته‌های پژوهش در خصوص شناسایی دروندادهای مدل سیستمی پاسخگویی، حاکی از تفاوت در انتظارات و خواسته‌های مشروع پرداخت‌کنندگان مالیات است؛ به‌طوری‌که انتظارات و خواسته‌های پرداخت‌کنندگان مالیاتی از خط‌مشی گذاران که بخش سیاسی نظام مالیاتی می‌باشند، مربوط به وضع خط‌مشی‌های مالیاتی است. پاسخ‌دهی به این انتظارات و خواسته‌های مشروع صرفاً بر عهده خط‌مشی گذاران مالیاتی است. همچنین انتظارات و خواسته‌های مربوط به اطلاع‌رسانی و ایجاد سازوکارهای ارتباطی مناسب با پرداخت‌کنندگان مالیاتی که به‌عنوان بخشی از انتظارات و خواسته‌های اجتماعی دسته‌بندی‌شده است را می‌توان جزء انتظارات و خواسته‌های مشروع پرداخت‌کنندگان مالیات از خط‌مشی گذاران مالیاتی دسته‌بندی کرد. از سوی دیگر انتظارات و خواسته‌های مشروع از مدیران و مأموران مالیاتی که بخش اداری نظام مالیاتی می‌باشند، اگرچه اندک تفاوتی با یکدیگر دارند شامل انتظارات و خواسته‌هایی در خصوص اثربخشی و صحت اجرای قوانین و مقررات و همچنین اطلاع‌رسانی و ایجاد سازوکارهای ارتباطی مناسب با پرداخت‌کنندگان مالیاتی، راهنمایی و آموزش و حفظ کرامت پرداخت‌کنندگان مالیاتی است که به‌عنوان انتظارات و خواسته‌های اجتماعی طبقه‌بندی می‌شود.

۲. یافته‌های تحقیق در خصوص شناسایی سازوکارهای فرایند مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی، حاکی از نیاز به چهار سازوکار پاسخگویی سیاسی، مدیریتی، قانونی و اجتماعی برای پاسخ‌دهی به انتظارات و خواسته‌های مشروع پرداخت‌کنندگان مالیات است. یافته ها حاکی از آن است که در حد مطلوب نبودن وضعیت پاسخگویی سیاسی در بخش سیاسی نظام مالیاتی موجب گردیده است که علی‌رغم مطلوب بودن پاسخگویی مدیریتی و قانونی در بخش اداری نظام مالیاتی که همان سازمان امور مالیاتی است، وضعیت پاسخگویی کلی نظام مالیاتی در حد مطلوب نباشد.

۳. همچنین یافته‌ها حاکی از تأثیر مثبت پاسخگویی نظام مالیاتی بر اعتماد عمومی، مشروعیت و رضایت عمومی و وجود رابطه‌ای قوی بین متغیر مستقل و متغیرهای وابسته است. با توجه به در حد مطلوب نبودن ابعاد سیاسی و اجتماعی مشروعیت، رضایتمندی عمومی و اعتماد عمومی و در حد مطلوب بودن ابعاد مدیریتی و قانونی این سه متغیر، می‌توان این‌گونه نتیجه‌گیری کرد که در حد مطلوب نبودن کلی اعتماد عمومی، مشروعیت و رضایت عمومی به ترتیب اهمیت به دلیل مطلوب نبودن ابعاد سیاسی و اجتماعی آن‌ها است.

۴. یافته‌ها حاکی از تأثیر مثبت بعد سیاسی اعتماد عمومی، مشروعیت و رضایت عمومی بر تمکین داوطلبانه مالیاتی و وجود رابطه‌ای «قوی» بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته است. همچنین

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

یافته‌ها حاکی از تأثیر مثبت بعد اجتماعی اعتماد عمومی، مشروعیت و رضایت عمومی بر تمکین داوطلبانه مالیاتی و وجود رابطه‌ای «ضعیف» بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته و «عدم وجود اثر معنی‌دار» بین ابعاد قانونی و مدیریتی اعتماد عمومی، مشروعیت و رضایت عمومی و تمکین داوطلبانه مالیاتی است. لذا می‌توان این‌گونه نتیجه‌گیری کرد که علی‌رغم در حد مطلوب بودن پاسخگویی مدیریتی و قانونی، در حد مطلوب نبودن سازوکارهای پاسخگویی سیاسی و اجتماعی به ترتیب اهمیت، موجب شده است ابعاد سیاسی و اجتماعی مشروعیت، اعتماد عمومی و رضایت عمومی در حد مطلوب نباشد و در نتیجه وضعیت تمکین مالیاتی در حد مطلوب قرار نداشته باشد.

۵. یافته‌های تحقیق به‌صورت کلی، حاکی از آن است؛ هنگامی‌که وضعیت پاسخگویی سیاسی در حد مطلوب نیست، در حد مطلوب بودن پاسخگویی مدیریتی و قانونی تأثیر معناداری بر تمکین داوطلبانه مالیاتی ندارد. پاسخگویی مدیریتی و قانونی بر ابعاد مدیریتی و قانونی اعتماد عمومی، مشروعیت و رضایت عمومی تأثیر مثبتی داشته است، لیکن این دو بعد بر تمکین داوطلبانه مالیاتی اثر معناداری نداشته است؛ که این به دلیل مطلوب نبودن پاسخگویی سیاسی و در درجه بعدی پاسخگویی اجتماعی است. وجود رابطه قوی و تأثیر مثبت بعد سیاسی اعتماد عمومی، مشروعیت و رضایت عمومی بر تمکین داوطلبانه مالیاتی نشان‌دهنده اهمیت پاسخگویی سیاسی و تأثیر آن بر وضعیت نامطلوب فعلی تمکین داوطلبانه مالیاتی است.

لذا با توجه به نتیجه‌گیری‌های به‌عمل‌آمده پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. برای افزایش مشروعیت، رضایتمندی عمومی و اعتماد عمومی و درنتیجه افزایش تمکین داوطلبانه مالیاتی در نظام مالیاتی باید بخش اداری و سیاسی نظام مالیاتی توأمان موردتوجه قرار گیرد. انتظار از بخش اداری نظام مالیاتی (سازمان امور مالیاتی) که به‌تنهایی با اصلاح و بهبود روش‌ها و فرایندها و افزایش اثربخشی و صحت اجرای قوانین و درنتیجه بهبود پاسخگویی مدیریتی و قانونی موجب افزایش رضایت عمومی، اعتماد عمومی و مشروعیت و درنتیجه افزایش تمکین داوطلبانه مالیاتی گردد، مثمر ثمر نخواهد بود. در شرایط کنونی توجه به خواسته‌ها و انتظارات مشروع پرداخت‌کنندگان مالیات از خط‌مشی گذاران در خصوص وضع قوانین مقررات مندرج در جدول (۲)، باید موردتوجه بیشتری قرار گیرد.

۲. پاسخگویی سیاسی مهم‌ترین عامل تأثیرگذار بر افزایش مشروعیت، رضایت عمومی و اعتماد عمومی و درنتیجه افزایش تمکین داوطلبانه مالیاتی است. در شرایط کنونی این تقویت مردم‌سالاری و پاسخ‌دهی به خواسته‌ها و انتظارات مشروع سیاسی پرداخت‌کنندگان مالیات است که می‌تواند موجب افزایش تمکین داوطلبانه مالیاتی و درنهایت وصول مالیات گردد. لذا انتخابات آزاد و مردم‌سالارانه که مهم‌ترین ابزار پاسخگویی سیاسی است باید در جامعه نهادینه گشته و موردتوجه بیشتر مسؤولان قرار

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

گیرد تا صدای شهروندان در خط‌مشی‌های وضع‌شده انعکاس بیشتری داشته باشد.
۳. پاسخگویی اجتماعی مهم است. سیاستمداران پس از انتخاب شدن به‌عنوان خط‌مشی گذاران مالیاتی اگرچه تا انتخابات بعدی مورد پاسخگویی مستقیم قرار نمی‌گیرند اما باید به خواسته‌ها و انتظارات اجتماعی پرداخت‌کنندگان مالیات، طی دوره مسؤولیت خود حساس باشند و با ایجاد کانال‌های ارتباطی مناسب، شفافیت در اطلاع‌رسانی، احترام به خواسته‌های صنفی و غیره به مطالبات اجتماعی رأی‌دهندگان پاسخ‌دهی داشته باشند. همچنین در بخش اداری، مدیران و مأموران اجرای خط‌مشی نیز باید علاوه بر پاسخگویی مدیریتی و قانونی به خواسته‌ها و انتظارات مشروع پرداخت‌کنندگان مالیاتی در خصوص ایجاد کانال‌های ارتباطی مناسب، اطلاع‌رسانی و آموزش و تکریم پرداخت‌کنندگان مالیات حساسیت داشته باشند و وظایف خود را منحصراً به بهبود اثربخشی و اجرای صحیح و انعطاف‌پذیر قوانین و مقررات محدود نکنند.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

فهرست منابع

۱. الوانی، سیدمهدی، دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۵۵، ۵-۲۸.

۲. اسفیدانی، محمدرحیم، محسنین، شهریار (۱۳۹۳). معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم‌افزار Smart PLS، تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.

۳. بازرگان هرندی، عباس (۱۳۸۷). روش تحقیق آمیخته: رویکردی برتر برای مطالعات مدیریت، دانش مدیریت، دوره ۲۱، شماره ۸۱، ۱۹-۳۶.

۴. خانباشی، محمد، زاهدی، شمس السادات، الوانی، سیدمهدی (۱۳۹۰). پاسخگویی بستری برای تقویت اعتماد عمومی، نظم و امنیت انتظامی، شماره۲، ۲۵-۵۰.

۵. خاکی، غلامرضا (۱۳۸۱). راهبرد مجازی‌سازی دولت: مهم‌ترین چالش پیشروی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه، فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، دوره ۱۶، شماره ۴، ۲۳-۳۶.

۶. دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۹). ارتقاء اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی: تبیین نقش متغیر مداخله‌گر رضایتمندی شهروندان، راهبردهای بازرگانی، شماره ۴۱، ۲۶۳-۲۹۲.

۷. دلاور، علی (۱۳۸۹). روش‌شناسی کیفی، نشریه راهبرد، دوره ۱۹، شماره ۵۴، ۳۰۷-۳۲۹.

۸. شهبازی، مهدی، درویش، حسن، زارعی، فرهاد (۱۳۹۱). تأثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان، فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال اول، شماره ۱ ۵۳-۶۳.

۹. عرب مازار، علی اکبر، گل محمدی، مریم، باقری، بهروز (۱۳۹۰). سطح تمکین مالیاتی، مهم‌ترین شاخص دستیابی به یک نظام مالیاتی مطلوب و کارآمد، پژوهش‌نامه مالیات، شماره ۶۰، ۲۷ - ۷۰.

10. Abu Hasanein, A. M. (2017). The Effect of Accountability Elements on Public Trust: An Empirical Study on the Palestinian Authorities in Gaza Strip, The Islamic University of Gaza, Master thesis, Supervisor: Abumouamer, M.

11. Akpanuko, E. E. Asogwa, I. E. (2013). Accountability: A Synthesis, International Journal of Finance and Accounting, 2(3), 164-173.

12. Allingham, M. G. Sandmo, A. (1972). Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis, Journal of Public Economics, 1(3-4), 323-338.

13. Becker, G.S. (1968). Crime and Punishment: An Economic Approach, Journal of Political Economy, 76(2), 169–217.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

14. Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework, European Law Journal, 13(4), 447-468.
15. Bovens, M. (2010). Two Concepts of Accountability: Accountability as a Virtue and as a Mechanism, West European Politics, 33(5), 946 – 967.
16. Brandsma, G. J. Schillemans, T. (2013). The Accountability Cube: Measuring Accountability, Journal of Public Administration Research and Theory, 23(4), 953–75.
17. Deephouse, D. L. Carter, S. M. (2005). An Examination of Differences between Organizational Legitimacy and Organisational Reputation, Journal of Management Studies, 42(2), 329-360.
18. Di John, J.(2006).The Political Economy of Taxation and Tax Reform in Developing Countries, WIDER Working Paper Series 074, World Institute for Development Economic Research (UNU-WIDER).
19. Fard, H. D. Rostamy, A. A. (2007). Promoting Public Trust in Public Organizations: Explaining the Role of Public Accountability, Public Organization Review, 7(4), 331-344.
20. Feld, L. P. Frey, B. S. (2002). Trust Breeds Trust: How Taxpayers are Treated, Economics of Governance, 3(2), 87-99.
21. Gegeckaitė, L. (2011). Factors of Customer Satisfaction on Services, Global Academic Society Journal: Social Science Insight, 4(12), 4-13.
22. Hill, N. Roche, G. Allen, R. (2007). Customer Satisfaction. The Customer Experience through the Customers' eyes, London: Cogent Publishing.
23. Jagers, S. C. Matti, S. Nordblom, K. (2016). How Policy Legitimacy Affects Policy Support throughout the Policy Cycle, (working paper).
24. Jaya, A. Ratnawati, T. Sardjono, S. (2017). Analysis of Effect of Knowledge and Service Quality, Accessibility of Information, Awareness and Behavior of Taxpayers and Impact on Satisfaction and Compliance with Taxpayers of

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

Land and Buildings in The City Batam Island Riau Province, International Journal of Business and Management Invention, 6(8), 73-83.

25. Kaplan, S. E. Ruland R. G. (1991). Positive Theory, Rationality and Accounting Regulation, Critical Perspectives on Accounting, 2(4), 361 - 374.
26. Koppel, J.G.S. (2010). World Rule, Accountability, Legitimacy and the Design of Global Governance, University of Chicago Press, Chicago, IL.
27. Lee, J. (2004). NGO Accountability: Rights and Responsibilities, Programme on NGOs and Civil Society, CASIN, Genewa, Switzerland.
28. Levi, M. Sacks, A. Tyler, T. (2009). Conceptualizing Legitimacy, Measuring Legitimating Beliefs, American Behavioral Scientist, 53(3), 354-375.
29. Liljander, V. Polsa, P. Riel, V. A. (2009). Modelling Consumer Responses to an Apparel Store Brand: Store Image as a Risk Reducer, Journal of Retailing and Consumer Services, 16(4), 281–290.
30. Ma, L. (2017). Performance Management and Citizen Satisfaction with the Government: Evidence from Chinese Municipalities, Public Administration, 95(1), 39–59.
31. Martin, L. (2016). Taxation, Loss Aversion and Accountability: Theory and Experimental Evidence for Taxation's Effect on Citizen Behavior, Mimeo, University of North Carolina – Chapel Hill, Working Paper.
32. Marvin, S.D. Marilou, L.M. Max, T. Q. (2017), Agent-based Modelling of Pragmatic Iegitimacy as Organizational Conflict Control, IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS), 22(5), 63-68.
33. Muehlbacher, S. Kirchler, E. Schwarzenberger, H. (2011). Voluntary versus Enforced Compliance: Empirical Evidence for the ''Slippery Slope'' Framework, European Journal of Law and Economics, 32(1), 89–97.
34. Mulgan, R. (2000). Accountability: An Ever-expanding Concept? Public Administration, 78(3), 555-573.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

35. Musau, N. (2015). Determinants of Tax Compliance among Small and Medium Enterprises in Kenya: A Case of Nairobi County, Unpublished MA Project.University of Nairobi, Kenya.
36. Newton, K. (2001). Trust, Social Capital, Civil Society and Democracy, International Political Science Review, 22 (2), 201-214.
37. Paliszkiewicz, J. O. (2011). Trust Management: Literature Review, Management, 6(4), 315-331.
38. Rolle, D. (2017). What Makes Citizens Satisfied? The Influence of Perceived Responsiveness of Local Administration on Satisfaction with Public Administration, Journal of Social and Administrative Sciences, 4(1), 1-13.
39. Romzek, B. (2000). Dynamics oF Public Sector Accountability in an Era of Reform, International Review of Administrative Sciences, 66(1), 21 – 44.
40. Scharpf, F.W. (2003). Problem-solving Effectiveness and Democratic Accountability in the EU, MPIfG Working Paper, No. 03/1.
41. Schedler, A. (1999). Conceptualizing Accountability in the Self-restraining State: Power and Accountability in New Democracies; Schedler, A. Diamond, L. Plattner, M. Eds. Lynne Rienner: London, UK; 13–28.
42. Selvanathan, M. Zeni, N. A. Tan, P. J. (2017). Impact of Professionalism and Accountability among Royal Malaysian Police (RMP) Staffs in Selangor, Malaysia. International Business Research, 10(8), 249-256.
43. Sinclair, A. (1995). The Chameleon of Accountability: Forms and Discourses, Accounting Organizations and Society, 20(2–3), 219-237.
44. Torgler, Benno. (2003). Tax Morale, Rule-governed Behaviour and Trust, Constitutional Political Economy, 14(2), 119–140.
45. Tsou, S. H. Wang, W. H. (2008). Public Satisfaction and the Capability, Integrity, and Accountability of Financial Regulators, Emerging Markets Finance and Trade, 44(4), 99-108.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]

46. Tyler, T. R. (2006). Psychological Perspectives on Legitimacy and Legitimation, Annual Review of Psychology, 57, 375–400.
47. Van Craen, M. Skogan, W. G. (2015). Trust in the Belgian police: The Importance of Responsiveness, European Journal of Criminology, 12(2), 129-150.
48. Van Dijke, M. Verboon, P. (2010). Trust in Authorities as a Boundary Condition to Procedural Fairness Effects on Tax Compliance, Journal of Economic Psychology, 31(1), 80-91.
49. Vigoda, E. (2002). From Responsiveness to Collaboration: Governance, Citizens, and the Next Generation of Public Administration, Public Administration Review, 62(5), 515-528.
50. Wahl, I. Kastlunger, B. Kirchler, E. (2010). Trust in Authorities and Power to Enforce Tax Compliance: An Empirical Analysis of the "Slippery Slope Framework", Law & Policy, 32(4), 383–406.
51. Wareman, M. (2013). Does Accountability Influence Organisational Legitimacy? Legitimacy of Semi-public Organisations in the Netherlands, Tilburg University, Master Thesis, Supervisor(s): Göβling, T.aab, J.
52. Wen Wu, S. (2010). Linking Bayesian Networks and PLS Path Modeling for Causal Analysis, Expert Systems with Applications, 37(1), 134–139.
53. Wenzel, M. Jobling, P. (2006). Legitimacy of Regulatory Authorities as a Function of Inclusive Identification and Power over Ingroups and Outgroups, European Journal of Social Psychology, 36(2), 239–258.
54. Zheng, F. Lu, Y. (2012). Influencing Factors of Public Satisfaction in Local Governments, Overall Performance Evaluation in China. In Business Intelligence and Financial Engineering (BIFE), 2012 Fifth International Conference , 495-500.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-02]

[DOI: 10.29252/taxjournal.27.43.7]