

ارزیابی شکاف پاسخگویی بیرونی سازمان امور مالیاتی از دیدگاه مؤدیان بزرگ و سایر ذینفعان با استفاده از مدل سروکوال

محمد توکلی^۱، *شکراله خواجهی^۲، هاشم ولی پور^۳

۱. دانشجوی دکتری حسابداری، گروه حسابداری، واحد یاسوج، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران.

۲. استاد گروه حسابداری، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران.

۳. دانشیار گروه حسابداری، واحد فیروزآباد، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزآباد، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۶/۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۳۰

Assessment of the External Accountability Gap of Tax Affairs Organization from the Viewpoint of Major Taxpayers and the Other Stakeholders Via Using Servqual Model

M. Tavakoli¹, *Sh. Khajavi², H. Valipour³

1. Ph.D. Student in Accounting, Department of Accounting, Yasuj Branch, Islamic Azad University, Yasuj, Iran.

2. Professor of Accounting, Shiraz University, Shiraz, Iran.

3. Associate Professor of Accounting, Firuzabad Branch, Islamic Azad University, Firuzabad, Iran.

Received: 2018/8/25

Accepted: 2020/12/20

Abstract

Subject and Purpose of the Article: This research studied external accountability gap of tax affairs organization from the viewpoint of academic society, great taxpayers and the government through applying Servqual model.

Research Method: Statistical society includes faculty members, CFOs and governmental experts which 156 samples of these three stakeholders were selected by sampling method and questionnaire distributed among them. Dependent t-test for paired samples and one way-analysis of variance test were utilized to test the hypotheses.

Research Findings: Results show that there is a deeper gap in external and ethical accountability of National Tax organization from faculty members and CFOs' viewpoints. Besides, there is a deeper gap in financial, performance, democratic and political accountability from faculty members viewpoints in compare with two other strata.

Conclusion, Originality and its Contribution to the Knowledge: Thus, tax affairs organization must fill the external gap toward academic society and major taxpayers and on the other hand does its best to improve accountability condition of the Organization.

چکیده

موضوع و هدف مقاله: در این پژوهش به بررسی شکاف پاسخگویی بیرونی سازمان امور مالیاتی از دیدگاه جامعه علمی، مؤدیان بزرگ مالیاتی و دولت با استفاده از مدل سروکوال پرداخته شد.

روش پژوهش: جامعه آماری پژوهش اعضای هیئت علمی، مدیران مالی و کارشناسان دولتی است که با استفاده از روش نمونه‌گیری ۱۵۶ نفر از سه گروه ذینفعان به‌عنوان نمونه انتخاب گردید. از آزمون میانگین دو جامعه وابسته (آزمون تی زوجی)، تحلیل واریانس یک‌طرفه برای آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که از نظر گروه‌های اعضای هیئت علمی و مدیران مالی نسبت به گروه کارشناسان، شکاف عمیق‌تری در پاسخگویی بیرونی و اخلاقی سازمان امور مالیاتی وجود دارد و همچنین در مورد میزان شکاف پاسخگویی مالی، عملکردی، دموکراتیک و سیاسی، از نظر اعضای هیئت علمی، نسبت به دو گروه دیگر، شکاف عمیق‌تری وجود دارد.

نتیجه‌گیری، اصالت و افزوده آن به دانش: در نتیجه سازمان امور مالیاتی باید از یک‌سو شکاف پاسخگویی بیرونی به جامعه علمی و مؤدیان بزرگ مالیاتی را پر کند و موجب ارتقای وضعیت پاسخگویی سازمان شود.

Keywords: External Accountability, Academic Society, Tax Affairs Organization, Servqual Model.

واژه‌های کلیدی: پاسخگویی بیرونی، جامعه علمی، سازمان امور مالیاتی، مدل سروکوال.

JEL Classification: H20

طبقه‌بندی موضوعی: H20

مقدمه^۱

مشکل اساسی در رابطه بین شهروندان و دولت، بی‌اعتمادی شهروندان به دولت است و ریشه این بی‌اعتمادی کارایی نیست بلکه پاسخگویی است. مفاهیم و ارزش‌هایی مانند شفافیت و پاسخگویی به‌عنوان زیربنا و لازمه اعتماد عمومی به‌طور روزافزونی در مجامع مختلف کشورهای جهان مطرح و موجب تحولات اساسی در مدیریت دولتی شده است و به‌طوری که وجود شاخص‌های یادشده از مؤلفه‌های اساسی حکمرانی خوب به‌حساب می‌آید (کردستانی و همکاران، ۱۳۹۵).

سازمان‌ها در قبال افراد جامعه خود احساس مسئولیت و تعهد می‌کنند و در پاسخگویی به نیاز آنها هدف‌های اجتماعی را مانند هدف‌های اقتصادی مهم می‌شمارند (محمدی و همکاران، ۱۳۹۹). پاسخگویی سازوکار تضمین تأمین منافع عموم و روشی برای نظارت بر دیوان‌سالاری‌هاست؛ زیرا پاسخگویی در بخش عمومی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات کارگزاران و رفتار آنها همواره تأثیر شدیدی بر جوامع می‌گذارد. از دهه ۱۹۸۰ به بعد نیاز شفافیت و پاسخگویی به شهروندان درباره فعالیت دولت افزایش یافته است (تقفی و قربانپور، ۱۳۹۷).

پاسخگویی یکی از چالش‌های مهمی است که امروزه تمام نهادهای عمومی با آن مواجه‌اند، هر نهاد عمومی اثربخش، نیازمند یک نظام مؤثر پاسخگویی بوده زیرا پاسخگویی یکی از راه‌های ایجاد اعتماد عمومی است (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰).

سلسله مطالعات بورکه^۲ (۲۰۰۴)، نشان داد که پاسخگویی آمادگی برای بازخواست شدن است. بازخواست شدن و مورد سؤال قرار گرفتن درباره مسئولیت محول شده، مقدمه پاسخگویی است. از دلایل عمده و مهم پاسخگویی سازمان‌ها و نهادها از جمله سازمان امور مالیاتی این است که ذینفعان حق دارند که از نتایج فعالیت‌های سازمان‌ها مطلع شوند و همچنین نظام پاسخگویی می‌تواند اطلاعات عملکرد سازمان‌ها را برای ذینفعان فراهم ساخته و منجر به بهبود عملکرد آن شوند؛ و از آنجایی که همه افراد جامعه به‌نوعی با مالیات و سازمان امور مالیاتی سروکار دارند پاسخگویی در این سازمان از اهمیت دوچندانی برخوردار است. لازم است پاسخگویی مناسب و اطلاعات شفاف به افراد جامعه ارائه شود تا با اطمینان خاطر نسبت به پرداخت مالیات خود اقدام

نمایند.

پاسخگویی عبارت است از الزام شخص به توضیح و تشریح همراه با دلایل منطقی در مورد اعمالی که انجام داده است و وظیفه‌ای است که در اجرای آن اشخاص، دلایل قانع‌کننده برای ادای مسئولیت‌هایی که به عهده آنها محول گردیده، فراهم می‌نماید. پاسخگویی شامل مجموعه‌ای از روابط اجتماعی است که بر اساس آن شخص برای توضیح و توجیه رفتار و روابط خود با دیگران احساس تعهد می‌کند (خواجه‌ای و منصور، ۱۳۹۱).

پاسخگو بودن مسئولیت اجتماعی را افزایش داده و موجب عدالت اجتماعی می‌شود از دهه ۱۹۸۰ به بعد نیاز شفافیت و پاسخگویی به شهروندان درباره فعالیت دولت افزایش یافته است (تقفی و قربانپور، ۱۳۹۷).

در سالیان اخیر برخی مطالعات در مورد پاسخگویی توسط پژوهشگران انجام شده است، کردستانی و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که ارتقای سطح مسئولیت پاسخگویی دولت با به‌کارگیری بودجه‌ریزی بر مبنای عملکرد امکان‌پذیر است.

جامعی و همکاران (۱۳۹۵)، ارزیابی مسئولیت پاسخگویی سیستم حسابداری و گزارشگری مالی سازمان امور مالیاتی را مورد بررسی قرار داده‌اند و نشان دادند که گزارشگری مالی دولتی سبب می‌شود تا وظیفه پاسخگویی خود را به نحو صحیحی انجام دهند. مطالعات خانباشی و همکاران، نشان داد که بنا به علل مختلف، افزایش منابع و مسئولیت‌های بخش عمومی با میزان پاسخگویی آن هماهنگ و همراه نبوده و همین عامل علت اصلی کاهش اعتماد مردم به این بخش مهم جامعه است. به نظر می‌رسد وجود سازمان‌های فاقد اثربخشی مناسب، سازمان‌های مالی ناکارآمد، منفعت‌طلبی شخصی در بخش‌های مالیاتی، سطح حقوق و دست مزد در سازمان‌های دولتی و مواردی مانند آن در زمره عوامل اصلی و مشکلات عمده سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی از جمله سازمان امور مالیاتی هستند و عدم پاسخگویی در قبال این مشکلات موجب بی‌اعتمادی است.

صاحب‌نظرانی مانند رابرت دنهارت^۳ از میان عوامل اصلی مؤثر بر اعتماد عمومی مهم‌ترین عامل را وضعیت پاسخگویی در سازمان‌های دولتی دانسته‌اند، به‌این ترتیب با مروری گذرا بر اهم پژوهش‌های صورت گرفته به نظر می‌رسد یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر اعتماد عمومی به سازمان امور مالیاتی عنصر پاسخگویی است. دریافت مالیات از طرف دولت و

۱. این مقاله از رساله دکترا استخراج شده است.

2. Bourke

3. Robert Deanard

مطلع شوند و همچنین نظام پاسخگویی می‌تواند اطلاعات عملکرد سازمان‌ها را برای ذینفعان فراهم ساخته و منجر به بهبود عملکرد آن شوند. مطالعات نشان می‌دهد، می‌توان پاسخگویی را به‌عنوان استاندارد کیفی دارای اهمیت دانست، چراکه به مقام‌ها و سازمان‌های بخش عمومی مشروعیت می‌بخشد.

به نظر می‌رسد اعتماد عمومی به دولت‌ها شکننده شده و در تعداد زیادی از جوامع مردم‌سالار، نوسان‌های عمده در اعتماد عمومی و حذف تدریجی پشتیبانی عمومی را شاهد بوده‌اند. توافق‌های پاسخگویی اطمینان ایجاد می‌کنند که مقام‌ها، یا سازمان‌های بخش عمومی در مسیر مناسبی باقی می‌مانند. پاسخگویی عمومی از نشانه‌های اداره مدرن و دمکراتیک است. اگر آنهایی که قدرت دارند در رابطه با اعمال، اشتباهات و تصمیم‌گیری‌هایشان به مردم پاسخگو نباشند، دموکراسی در حد حرف و شعار باقی می‌ماند؛ بنابراین پاسخگویی عمومی به‌عنوان یک نهاد، مکمل مدیریت دولتی در یک حکومت دمکراتیک و مردم‌سالار است؛ بنابراین مردم‌سالاری ایجاد می‌کند دولت‌ها در برابر مردم که قدرت را به آنها تفویض کرده‌اند، پاسخگو باشند. مردم حق دارند با استفاده از حقوق شهروندی و حق پاسخ‌خواهی از نحوه مصرف منابع مالی عمومی و کارایی اثربخشی برنامه‌های مقامات منتخب و تأثیر اجرای برنامه‌ها یادشده در ارتقای سطح رفاه خویش آگاه شوند؛ بنابراین مدیران دولتی باید در برابر عملکرد خود پاسخگو باشند (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰؛ کردستانی، ۱۳۹۵؛ هیوز^۴، ۱۳۹۱؛ بوونز^۵، ۲۰۰۵؛ احمدی، ۱۳۹۲؛ کوهن^۶، ۲۰۰۵).

پاسخگویی و سیستم حسابداری

پاسخگویی بدون بهره‌گیری از یک سیستم اطلاعاتی مناسب، امکان‌پذیر نیست. سیستمی که در واقع یک جریان منصفانه صحیح اطلاعاتی را بین دولت به‌عنوان پاسخگو و نمایندگان ایشان به‌عنوان پاسخ‌خواه برقرار کند نظام حسابداری و گزارشگری مالی است. نظام حسابداری که به گفته ایجیری^۷ اگر بر مبنای مسئولیت پاسخگویی بناشده باشد، می‌تواند جریان صحیح اطلاعات بین پاسخگو و پاسخ‌خواه را برقرار کند و از حقوق هر دو طرف حمایت نماید. حسابداری نقش اساسی در ایفا و ارزیابی پاسخگویی به عهده

پرداخت آن از سوی مردم یک همیاری و همکاری متقابل و مشترک بوده است. با توجه به اهمیت مالیات در درآمدهای مالیاتی، مشاهده می‌شود که بخش عمده‌ای از درآمدهای مالیاتی از طریق دو کانال اجتناب از پرداخت مالیات و فرار مالیاتی از دست دولت خارج می‌شود. نبود سیستم پاسخگویی مناسب سازمان امور مالیاتی منجر به عدم اطمینان افراد جامعه، اجتناب و فرار مالیاتی می‌شود (پژویان و همکاران، ۱۳۹۴).

با توجه به مطالب مطرح‌شده در خصوص اهمیت متغیر پاسخگویی در تبیین اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و با استفاده از نظریه‌های دنهارت و سایر تئوری پردازان این حوزه و نظر به اینکه تاکنون هیچ پژوهشی در مورد، ارزیابی وضعیت موجود پاسخگویی سازمان امور مالیاتی و مقایسه آن با وضعیت مطلوب (شکاف پاسخگویی) انجام‌نشده است. این پژوهش در پی آن است وضعیت پاسخگویی سازمان امور مالیاتی به ذینفعان بیرونی کلیدی شامل مؤدیان بزرگ مالیاتی، جامعه علمی، جامعه مدنی و دولت را مورد بررسی قرار دهد و وضعیت موجود را با وضعیت مطلوب پاسخگویی مورد مقایسه قرار دهیم و در همین راستا اساسی‌ترین سؤالی که مطرح می‌شود این است که: "آیا بین انتظارات مؤدیان بزرگ مالیاتی (وضعیت مطلوب) و میزان پاسخگویی سازمان امور مالیاتی (وضعیت موجود) شکاف معناداری وجود دارد؟"

مبانی نظری و مرور پیشینه پژوهش

پاسخگویی یکی از راه‌های ایجاد اعتماد عمومی است. پاسخگویی به‌مثابه نیرویی است که بر بازیگران کلیدی فشار وارد می‌آورد تا در قبال عملکرد خود مسئول باشند. پاسخگویی آمادگی برای بازخواست شدن است. رضایت ذینفعان مهم‌ترین هدف پاسخگویی و رسیدگی به شکایات آنان یکی از بخش‌های اصلی هر نظام پاسخگویی است (پرداختچی و همکاران، ۱۳۹۱).

الوانی و دانایی‌فرد (۱۳۸۰)، پاسخگویی را یکی از چالش‌های مهمی معرفی نمودند که امروزه تمام نهادهای عمومی با آن مواجه‌اند، هر نهاد عمومی اثربخش، نیازمند یک نظام مؤثر پاسخگویی است. پاسخگویی یکی از راه‌های ایجاد اعتماد عمومی است. پس پاسخگویی آمادگی برای بازخواست شدن است. بازخواست شدن و مورد سؤال قرار گرفتن درباره مسئولیت محول شده، مقدمه پاسخگویی است. از دلایل عمده و مهم پاسخگویی سازمان‌ها و نهادها این است که ذینفعان حق دارند که از نتایج فعالیت‌های سازمان‌ها

4. Hughes

5. Bowens

6. Keohane

7. Ajiri

دارد. پاسخگویی نیز به عنوان مبنا و شالوده حسابداری در نظر گرفته می‌شود.

از سوی دیگر، وجود دیدگاه‌های متفاوت از جمله: دموکراتیک، قانونی و آموزشی باعث شده تا نقش دوطرفه حسابداری و پاسخگویی تحت تأثیر افکار عمومی قرار گیرد. در دیدگاه دموکراتیک حسابداری و پاسخگویی باید به طور مؤثر فعالیت‌های دولت را به زنجیره واگذاری مسئولیت مرتبط کنند. در دیدگاه قانونی، ضروری است تا از طریق اطلاعات حسابداری مبتنی بر پاسخگویی، سوءاستفاده از حقوق عمومی کشف و یا از آن جلوگیری شود. در دیدگاه آموزشی، کارایی پاسخگویی دولت وابسته به کارایی سیستم حسابداری است. باباجانی هدف گزارشگری مالی فراهم نمودن اطلاعاتی است که به استفاده‌کنندگان کمک کند تا:

الف) مسئولیت پاسخگویی را ارزیابی کنند و

ب) تصمیمات اقتصادی، اجتماعی بگیرند (محمدیان و مهتری، ۱۳۹۱؛ باباجانی، ۱۳۹۳؛ دانایی‌فرد، ۱۳۸۲؛ کردستانی و نصیری، ۱۳۸۸؛ الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰).

بیان مدل‌های پاسخگویی

مدل پاسخگویی روزمک و دوبنیک^۸، این مدل بر اساس دو بعد منبع کنترل و شدت کنترل، چهار نوع پاسخگویی سلسله مراتبی، قانونی، حرفه‌ای و سیاسی مشخص شده است. اگر سازمان دولتی توسط نهادها و سازمان‌ها و یا گروه‌های ذی‌نفع خارج سازمان کنترل شود، منبع کنترل بیرونی است و اگر پاسخگویی درون سازمان وجود داشته باشد، منبع کنترل درونی خواهد بود. همچنین اگر سازمان دولتی یا مدیران و متخصصان به موجب قوانین و مقررات ملزم به پاسخگویی باشند، شدت کنترل زیاد و در غیر این صورت کم است (فتاحی و واثق، ۱۳۸۶).

مدل پاسخگویی شوارتز^۹، شوارتز پاسخگویی اقتضایی را پیشنهاد می‌کند، یعنی استفاده هر یک از انواع پاسخگویی یا ترکیبی از آنها بسته به موقعیت موجب موفقیت خواهد شد. خانزاده به نقل از شوارتز، مدل‌های پاسخگویی معرفی شده در این رابطه به ترتیب زیر معرفی نموده است:

۱- پاسخگویی به فرادستان؛

۲- پاسخگویی به کارکنان؛

۳- پاسخگویی به شهروندان؛

۴- پاسخگویی به مشتریان و ارباب رجوع؛

۵- پاسخگویی به خود.

دانایی‌فرد (۱۳۸۸)، ضمن تأیید رابطه پاسخگویی و اعتماد عمومی، انواع پاسخگویی را به شرح زیر طبقه‌بندی نموده است:

- پاسخگویی قانونی، تا چه حد متصدیان امور عمومی از قوانین تبعیت می‌کنند؛

- پاسخگویی اخلاقی، میزان انطباق عملکرد کارگزاران عمومی با موازین اخلاقی جامعه؛

- پاسخگویی مالی، مصرف منابع پولی عمومی به اثربخش‌ترین روش؛

- پاسخگویی عملکردی، میزان تحقق اهداف موردنظر سیاستمداران منتخب و برآوردن انتظارات؛

- پاسخگویی دموکراتیک، ارزش قائل بودن به ارزش‌ها و فرایندهای دموکراتیک؛

با توجه به جامعیت و نگاه هم‌زمان آن به پاسخگویی داخلی و خارجی (منبع کنترل درونی و بیرونی)، این دسته‌بندی توسط محقق مبنای عمل قرار گرفته است؛ زیرا در خصوص سازمان امور مالیاتی با توجه به اهمیت مالیات درآمدهای دولت، پذیرش نقش‌ها، کارکردها و مسئولیت‌های محوله، این سازمان بایستی مطالعات جامعی انجام داد و بیان نمود چگونه سازمان حسابرسی به ازای منابع، اختیارات، نفوذ و مشروعیتی که از سوی ذینفعان کلیدی کسب می‌کند، می‌تواند پاسخگو باشد و نیازها، خواسته‌ها و انتظارات متفاوت و بعضاً متضاد آنان برآورده سازد. لذا در این پژوهش به بررسی وضعیت پاسخگویی‌های اخلاقی، قانونی، مالی، عملکردی و دموکراتیک سازمان امور مالیاتی پرداخته شده است.

مدل سروکوال

مدل سروکوال را در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی، پاراسورامان و همکاران^{۱۰} معرفی کردند. در این مدل رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ارائه‌شده سنجیده می‌شود و همچنین شکافی که بین انتظارات مشتری از خدمات ارائه‌شده و ادراکات آنان از خدمات وجود دارد، تعیین می‌شود. بنا به نظر پاراسورامان و همکارانش به کمک این مدل چهارچوبی ارائه می‌شود تمرکز چگونه است و انتظارات به چگونه باید باشد که تمام ابعاد کیفیت خدمت را در برمی‌گیرد. مدیران همه سازمان‌ها می‌توانند از این مدل استفاده کنند، ولی با توجه به اینکه سازمان‌ها ممکن است با یکدیگر متفاوت باشند، مدیران با

8. Rozmek & Dubnick

9. Schwartez

10. Parasuraman et al

کشورها دست‌به‌گریبان است و نوسانات قیمت نفت در بازارهای جهانی منجر به ناپایداری درآمدهای دولت می‌شود و آسیب‌های جدی را متوجه اقتصاد کشور می‌کند، کاهش وابستگی به درآمدهای نفتی و تلاش در جهت تحقق درآمدهای مالیاتی، ضرورتی انکارناپذیر برای دستیابی به اهداف مهمی از قبیل رشد اقتصادی، برقراری ثبات اقتصادی، ارتقای رقابت‌پذیری و بهبود محیط کسب‌وکار محسوب می‌شود. به نظر می‌رسد وجود شکاف پاسخگویی سازمان امور مالیاتی پیامدهای منفی بسیاری مانند فرار مالیاتی مؤدیان، اختلاف‌های مالیاتی با سازمان امور مالیاتی، عدم پرداخت بدهی‌های مالیاتی توسط مؤدیان و در سطح کلان کشور، اتلاف منابع ملی و سازمانی، افزایش ناکارآمدی اداری و بوروکراسی‌های زائد، بازدهی پایین دارایی‌ها، در پی دارد. لذا سازمان امور مالیاتی به‌عنوان نهاد عمومی که متولی و مسئول وصول درآمدهای مالیاتی است برای مشروعیت بخشیدن به عمل خود و پذیرش توسط مؤدیان مالیاتی و جامعه می‌بایست نسبت به ذینفعان یعنی جامعه مدنی، دولت، مؤدیان بزرگ مالیاتی، جامعه علمی پاسخگو باشد.

این پژوهش از آن جهت دارای اهمیت است که برخلاف پژوهش‌های پیشین با الهام از مدل سرکوال شکاف پاسخگویی بیرونی سازمان امور مالیاتی به ذینفعان بیرونی را برای اولین بار در ایران مورد ارزیابی قرار خواهد داد و پیشنهادهایی برای بهبود سیستم پاسخگویی سازمان امور مالیاتی ارائه خواهد شد که منجر به مشارکت بیشتر مؤدیان در پرداخت مالیات و افزایش اعتماد عمومی به سازمان امور مالیاتی و دولت خواهد شد.

پیشینه پژوهش

باباجانی و جواد دوست (۱۳۹۶)، در پژوهشی با عنوان "الگویی برای استقرار نظام حسابرسی عملکرد در نهادهای بخش عمومی ایران" پرداخته‌اند. آنها به این نتیجه رسیدند که به ترتیب عوامل رفتاری، عوامل ساختاری و عوامل زمینه‌ای به‌عنوان عوامل مؤثر بر استقرار نظام حسابرسی عملکرد در کشور می‌باشند و عوامل رفتاری در سطح دیوان محاسبات تأثیر بیشتری نسبت به عوامل رفتاری در سطح نهادهای عمومی و نیز عوامل ساختاری در سطح نهادهای عمومی تأثیر بیشتری نسبت به عوامل ساختاری در سطح دیوان محاسبات در استقرار نظام حسابرسی عملکرد در کشور دارند.

کردستانی و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهش خود با عنوان

توجه به ویژگی‌ها و نیازهای پژوهشی سازمان خود برای ایجاد تغییرات مناسب باید به‌طور اختصاصی از این مدل استفاده کنند (عنایتی نوین فر و همکاران، ۱۳۹۰).

نقش و اهمیت مالیات

درآمدهای مالیاتی یکی از مهم‌ترین منابع درآمدی در بیشتر کشورهای توسعه‌یافته است و نقش قابل‌توجهی در اعمال سیاست‌های اقتصادی در این کشورها ایفا می‌کنند. این در حالی است که اغلب کشورهای درحال توسعه وابسته به منابع طبیعی، دارای یک سیستم مالیاتی ناکارآمد هستند و قادر به تأمین منابع مالی دولت و تحقق اهداف مالیاتی آن نیستند.

محمودی (۱۳۹۴)، معتقد است مالیات‌ها علاوه بر تأمین مالی می‌تواند بر توزیع درآمد و تخصیص بهینه منابع کمک نماید و حتی باعث شود که دولت‌ها در مقابل دریافت مالیات از مردم احساس مسئولیت نموده و برنامه‌ریزی‌هایی جهت تأمین امنیت و رفاه مردم فراهم آورند. امروزه مالیات به‌عنوان مهم‌ترین منبع درآمدی دولت مطرح است. دریافت مالیات از طرف دولت و پرداخت آن از سوی مردم یک همیاری و همکاری متقابل و مشترک بوده و هدف از آن در مجموع تأمین هزینه‌های عمومی برای رفع نیازهای اجتماعی است. به نظر می‌رسد که بخش عمده‌ای از درآمدهای مالیاتی از طریق دو کانال اجتناب از پرداخت مالیات و فرار مالیاتی از دست دولت خارج می‌شود.

پژویان (۱۳۹۴) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که حجم اقتصاد زیرزمینی و فرار مالیاتی برآوردی در ایران طی سالهای ۱۳۵۲ تا ۱۳۹۲ روندی صعودی دارند. (کریمی پتانلار و همکاران، ۱۳۹۴؛ خواجوی و کیامهر، ۱۳۹۴؛ پژویان، ۱۳۹۴؛ ابونوری و همکار، ۱۳۹۳).

در راستای اجرای اصول سیاست‌های اقتصاد مقاومتی در جهت کاستن اتکای اقتصاد به درآمدهای نفتی و کاراتر کردن نظام مالیاتی و از آنجایی که مالیات نقش عمده‌ای در درآمد دولت کشورمان دارد و در لایحه بودجه سال ۱۳۹۷ تأمین بیش از ۷۰ درصد درآمد کشور از محل مالیات‌ها در نظر گرفته شده است (لایحه بودجه سال ۱۳۹۷).

با توجه به بی‌نظمی‌های مالی رخ داده طی سالیان اخیر و فسادهای افشا شده در بخش‌های عمومی دولت، انتقادات از دولت و نظام اقتصادی به‌شدت افزایش یافته است. از جهتی دیگر نیز دولت در قبال دریافت مالیات، ملزم به پاسخگویی در برابر مردم خواهد بود. با توجه به اینکه در حال حاضر اقتصاد ایران با معضل تحریم‌های اعمال شده از سوی سایر

آن بر روی پاسخگویی و اعتماد عمومی“ انجام دادند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که اعتماد ملی به حکومت مرکزی با توجه به سطح پایین پاسخگویی نهادهای محلی حسابداران رسمی تا حدی سقوط کرده است.

عبدعزیز و همکاران^{۱۳} (۲۰۱۵)، در مقاله‌ای با موضوع “تقویت پاسخگویی بخش‌های عمومی از طریق سیستم یکپارچه، سیستم کنترل داخلی و امور کنترل و هدایت” به بررسی نظارت عمومی دولت از طریق استانداردها و قوانین مالی پرداختند. در این زمینه انجمن حسابداران رسمی و دیگر نهادهای دخیل در تدوین استانداردهای حسابداری یا نهادهای ناظر بر عملکرد حساب‌برسان مستقل که بر اجرای مناسب استانداردهای حسابداری نظارت می‌کنند، بازوهای اجرایی برای تدوین استانداردهای مناسب جهت برقراری سیستم کنترل داخلی مؤثر هستند. مطالعه ایشان شامل توصیه‌هایی در زمینه الزامات تدوین استانداردهای حسابرسی جهت برقراری سیستم کنترل داخلی مناسب و جلوگیری از تقلب و سوءاستفاده است.

فرضیه‌های پژوهش

این پژوهش به ارزیابی شکاف پاسخگویی بیرونی سازمان امور مالیاتی از دیدگاه مؤدیان بزرگ و سایر ذینفعان با استفاده از مدل سروکوال می‌پردازد. بر اساس اهداف تحقیق، فرضیه‌ها پژوهش به شرح زیر تدوین شده‌اند:

فرضیه اصلی: بین انتظارات و ادراکات پاسخگویی بیرونی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی اول: بین انتظارات و ادراکات پاسخگویی اخلاقی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم: بین انتظارات و ادراکات پاسخگویی مالی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم: بین انتظارات و ادراکات پاسخگویی عملکردی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی چهارم: بین انتظارات و ادراکات پاسخگویی دموکراتیک سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری

“بودجه‌ریزی بر مبنای عملکرد و پاسخگویی در بخش عمومی“ که به این نتیجه رسیدند که استقرار زیرساخت‌های بودجه‌ریزی بر مبنای عملکرد و به‌کارگیری رویکرد مشارکتی در امر بودجه‌ریزی موجب ارتقای سطح پاسخگویی دولت در بخش عمومی می‌شود.

جامعی و همکاران (۱۳۹۵)، پژوهشی با عنوان “ارزیابی مسئولیت پاسخگویی سیستم حسابداری و گزارشگری مالی سازمان امور مالیاتی در سازمان امور مالیاتی استان کرمانشاه” را مورد بررسی قرار داده‌اند و به این نتیجه رسیدند که نظام حسابداری و گزارشگری مالی و دولتی با نقش مهمی که در سازمان‌های دولتی بر عهده‌دارند، سبب می‌شود تا وظیفه پاسخگویی خود را به نحو صحیحی انجام دهند.

جلالی و همکاران (۱۳۹۵)، پژوهشی را با عنوان “پاسخگویی دولت: جایگاه، ارکان و پیش‌شرطها” انجام دادند. آنها در پژوهش خود درصد بررسی این بودند که با تعریف دموکراسی به هدف اصلی آن یعنی تخصیص قدرت و تنظیم آن، به معنای پاسخگویی دست پیدا کند مقاله به دنبال مفهوم حداکثری و ایده‌آل پاسخگویی نبود و معتقد بود که مفهوم پاسخگویی امری مرتبه‌ای است که ممکن است در مواردی مرتبه‌ای از آن وجود داشته باشد.

حیدری کیا و رضایی فر (۱۳۹۴)، پژوهشی با عنوان “بررسی تأثیر استقرار حسابداری تعهدی بر سطح مسئولیت پاسخگویی در دستگاه‌های اجرایی مطالعه موردی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی البرز” انجام دادند. بر اساس رتبه‌بندی انجام‌شده توسط آزمون فریدمن مشخص گردید که پاسخگویی در زمینه خرید بخش‌های دولتی بیشترین و پاسخگویی مدیریتی کمترین تأثیر را بر پاسخگویی دارند.

مایومانا و همکاران^{۱۱} (۲۰۱۷)، مطالعه‌ای را با عنوان “تأثیرات پرداخت برای عملکرد در مکانیسم‌های پاسخگویی: مدارکی از تانزانیا” انجام دادند نتایج پژوهش آنها نشان داد که پرداخت برای عملکرد برخی تأثیرات مثبت را روی پاسخگویی انجمن حسابداران رسمی تانزانیا داشته است. همچنین به هنگام بودن نظارت و تدوین استانداردهای این انجمن را تقویت کرده است و زمان تصویب و بررسی استاندارد را تا حد قابل ملاحظه‌ای کاهش داده است.

عبدین و همکاران^{۱۲} (۲۰۱۵)، تحقیقی با موضوع “کاهش تعهدات نهادهای محلی حسابداران رسمی و تأثیر

11.Mayumana, et al

12.Abidin, et al

وجود دارد.

که شامل مؤدیان بزرگ مالیاتی، جامعه علمی و دولت می‌باشند. طبق آیین‌نامه تحریر دفاتر موضوع ماده ۹۵ قانون مالیات‌های مستقیم، مؤدیان به سه گروه تقسیم شده‌اند، مؤدی که جمع فروش سال بیشتر از ۳۰ میلیارد ریال باشد در گروه اول قرار می‌گیرد که به‌نوعی بیانگر مؤدیان بزرگ هستند با توجه میزان فروش، تمامی شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار مؤدیان بزرگ مالیاتی محسوب می‌شوند. منظور از جامعه علمی اعضای هیئت علمی هستند که فعالیت اصلی آنان مشارکت در فرایند تولید، انتقال و انتشار علم است. منظور از دولت نهادهای حکومتی، دیوان محاسبات و ذی‌حسابان است که به نمایندگی از حکومت به شکل مستقیم یا غیرمستقیم مسئولیت تدوین و اجرای خط‌مشی‌ها، سیاست‌ها، برنامه‌ها و قوانین و مقررات را بر عهده دارند.

یافته‌های پژوهش

آمار توصیفی

اطلاعات توصیفی شامل جنسیت، سن و تحصیلات نمونه آماری در جدول ۱، آمده است.

آمار استنباطی

بررسی فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی اول تا پنجم: در جدول ۲، اطلاعات توصیفی شامل میانگین و انحراف استاندارد مربوط به متغیرهای مطرح‌شده در پرسشنامه پاسخگویی بیرونی به تفکیک گروه و نوع ارزیابی و همچنین برای کل افراد نمونه آمده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود اختلاف زیادی بین میانگین ادراکات و انتظارات در گروه‌های مختلف و همچنین در حالت کل وجود دارد. برای تمامی متغیرها، میزان اختلاف بین میانگین ادراکات و انتظارات در گروه اعضا هیئت علمی و مدیران مالی نسبت به گروه کارشناسان بیشتر است. به‌طور کلی سطح پاسخگویی ادراکات در گروه کارشناسان نسبت به دو گروه دیگر بسیار بالاتر است و شکاف کمتری نسبت به دو گروه دیگر مشاهده می‌شود.

همان‌طور که مشاهده می‌شود در دو گروه اعضا هیئت علمی و مدیران مالی، برای تمامی متغیرها میزان پراکندگی سطح پاسخگویی انتظارات نسبت به میزان پراکندگی ادراکات بیشتر است. درحالی‌که در گروه کارشناسان، به دلیل همگنی در پاسخ‌ها، میزان پراکندگی در هر دو وضعیت تقریباً یکسان است. در حالت کل، برای تمامی متغیرها میزان

فرضیه فرعی پنجم: بین انتظارات و ادراکات پاسخگویی سیاسی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع پیمایشی-کاربردی است. در مورد روش جمع‌آوری اطلاعات این پژوهش می‌توان گفت در مبانی نظری آن، از روش کتابخانه‌ای (چاپی) و الکترونیکی استفاده شده و در مراحل بعدی، از پرسشنامه استاندارد محقق استفاده شده است. ابزارهای مورد استفاده به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها شامل مطالعات کتابخانه‌ای و روش میدانی (پرسشنامه) است. به‌منظور توصیف داده‌ها از روش‌های توصیفی آماری همچون میانگین، جداول فراوانی، درصد و فراوانی تراکمی استفاده گردید.

برای تحلیل داده‌ها با توجه به فرضیه‌های تحقیق از آزمون میانگین دو جامعه وابسته (آزمون تی زوجی)، تحلیل واریانس یک‌طرفه، طرح بلوک‌های تصادفی و مدل‌های خطی چند متغیره (تحلیل کوواریانس چند متغیره) استفاده شده است.

برای محاسبه حجم نمونه در تمامی روش‌های آماری استفاده شده، از نرم‌افزار تخصصی Gpower نسخه ۳٫۱ استفاده گردید. حجم نمونه مناسب برای آزمون تی زوجی، از رابطه زیر محاسبه می‌شود:

$$n = (Z_{1-\alpha/2} - Z_{1-\beta})^2 / d^2$$

که α سطح معناداری یا همان احتمال خطای نوع یک، $1-\beta$ توان آزمون و محاسبه d به صورت زیر است، که اندازه اثر نام دارد:

$$d = \mu_2 - \mu_1 / \sigma$$

با استفاده از نرم‌افزار Gpower به ازای مقادیر استاندارد $f=0/04$ (اندازه اثر: حداکثر اختلاف بین میانگین‌ها)، $k=3$ (تعداد گروه‌ها)، $m=5$ (تعداد متغیرهای پیش‌بین)، $\alpha=0/05$ و $1-\beta=0/09$ معادل $n=110$ گردید بنا به این حجم نمونه محاسبه‌شده یعنی ۱۱۰ به‌عنوان حجم نمونه لازم در این پژوهش انتخاب گردید و در راستای بالاتر رفتن دقت نتایج، تعداد نمونه در این طرح ۱۵۶ است. از نرم‌افزارهای Gpower، Spss نسخه ۲۲، Lisrel نسخه ۸/۷، Excel 2013 برای توصیف و تحلیل داده‌ها استفاده گردید.

جامعه آماری این تحقیق شامل ذینفعان کلیدی پژوهش

جدول ۱. آمار توصیفی مشخصات دموگرافیک افراد^{۱۴}

کل	سمت شغلی			جنسیت	
	کارشناس	مدیر مالی	هیئت علمی		
۱۲۱	۳۵	۴۶	۴۰	فراوانی	مرد
۷۷/۶	۷۰/۰	۷۸/۰	۸۵/۱	درصد	
۳۵	۱۵	۱۳	۷	فراوانی	زن
۲۲/۴	۳۰/۰	۲۲/۰	۱۴/۹	درصد	
۱۵۶	۵۰	۵۹	۴۷	فراوانی	کل
۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	درصد	
سن					
۴	۰	۲	۲	فراوانی	۲۵-۳۵
۲/۶	۰/۰	۳/۴	۴/۳	درصد	
۵۸	۲۸	۲۴	۶	فراوانی	۳۶-۴۵
۳۷/۲	۵۶/۰	۴۰/۷	۱۲/۸	درصد	
۶۹	۱۴	۲۵	۳۰	فراوانی	۴۶-۵۵
۴۴/۲	۲۸/۰	۴۲/۴	۶۳/۸	درصد	
۲۵	۸	۸	۹	فراوانی	۵۶-۷۰
۱۶/۰	۱۶/۰	۱۳/۶	۱۹/۱	درصد	
۱۵۶	۵۰	۵۹	۴۷	فراوانی	کل
۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	درصد	
تحصیلات					
۶۰	۵	۸	۴۷	فراوانی	دکتری
۳۸/۵	۱۰/۰	۱۳/۶	۱۰۰/۰	درصد	
۶۶	۲۳	۴۳	۰	فراوانی	کارشناسی ارشد
۴۲/۳	۴۶/۰	۷۲/۹	۰/۰	درصد	
۳۰	۲۲	۸	۰	فراوانی	کارشناسی
۱۹/۲	۴۴/۰	۱۳/۶	۰/۰	درصد	
۱۵۶	۵۰	۵۹	۴۷	فراوانی	کل
۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	درصد	

۱۴. منبع تمامی جدول این پژوهش از "یافته‌های پژوهش" می‌باشد.

جدول ۲. شاخص‌های آماری پرسشنامه پاسخگویی بیرونی و ابعاد آن

ارزیابی						گروه	متغیر
انتظارات			ادراکات				
تعداد	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	انحراف استاندارد	میانگین		
۴۷	۳/۵۹	۴۲/۲۸	۴۷	۲/۶۴	۲۶/۶۰	اعضا هیئت علمی	پاسخگویی اخلاقی
۵۹	۶/۳۹	۳۹/۸۶	۵۹	۳/۲۵	۲۲/۱۵	مدیران مالی	
۵۰	۱/۲۶	۴۳/۷۲	۵۰	۱/۳۳	۴۱/۲۲	کارشناسان	
۱۵۶	۴/۷۲	۴۱/۸۳	۱۵۶	۸/۶۰	۲۹/۶۰	کل	
۴۷	۳/۱۱	۲۳/۴۵	۴۷	۱/۴۷	۱۱/۵۵	اعضا هیئت علمی	پاسخگویی مالی
۵۹	۳/۷۶	۲۲/۴۷	۵۹	۲/۰۱	۱۲/۳۴	مدیران مالی	
۵۰	۱/۱۲	۲۴/۰۴	۵۰	۱/۳۸	۲۲/۶۴	کارشناسان	
۱۵۶	۳/۰۰	۲۳/۲۷	۱۵۶	۵/۲۷	۱۵/۴۰	کل	
۴۷	۱/۴۰	۱۹/۰۹	۴۷	۱/۳۸	۱۳/۰۰	اعضا هیئت علمی	پاسخگویی عملکردی
۵۹	۲/۴۲	۱۸/۱۹	۵۹	۱/۲۹	۱۰/۴۱	مدیران مالی	
۵۰	۱/۳۵	۱۸/۹۸	۵۰	۱/۲۳	۱۸/۷۴	کارشناسان	
۱۵۶	۱/۸۷	۱۸/۷۱	۱۵۶	۳/۷۶	۱۳/۸۶	کل	
۴۷	۱/۹۴	۲۳/۲۱	۴۷	۲/۰۴	۱۲/۱۹	اعضا هیئت علمی	پاسخگویی دموکراتیک
۵۹	۲/۵۲	۲۲/۸۱	۵۹	۱/۵۶	۱۰/۶۴	مدیران مالی	
۵۰	۱/۴۲	۲۳/۷۰	۵۰	۱/۲۲	۲۲/۸۸	کارشناسان	
۱۵۶	۲/۰۷	۲۳/۲۲	۱۵۶	۵/۶۸	۱۵/۰۳	کل	
۴۷	۱/۳۴	۱۷/۷۴	۴۷	۱/۴۱	۸/۷۴	اعضا هیئت علمی	پاسخگویی سیاسی
۵۹	۱/۵۵	۱۷/۱۹	۵۹	۱/۶۵	۱۱/۸۸	مدیران مالی	
۵۰	۱/۱۸	۱۹/۰۴	۵۰	۱/۱۹	۱۷/۹۶	کارشناسان	
۱۵۶	۱/۵۸	۱۷/۹۵	۱۵۶	۳/۹۹	۱۲/۸۸	کل	
۴۷	۶/۲۷	۱۲۵/۷۷	۴۷	۴/۷۰	۷۲/۰۹	اعضا هیئت علمی	پاسخگویی بیرونی
۵۹	۷/۷۰	۱۲۰/۵۳	۵۹	۴/۶۳	۶۷/۴۲	مدیران مالی	
۵۰	۳/۲۸	۱۲۹/۴۸	۵۰	۳/۳۱	۱۲۳/۴۴	کارشناسان	
۱۵۶	۷/۱۸	۱۲۴/۹۷	۱۵۶	۲۵/۶۸	۸۶/۷۸	کل	

جدول ۳. آزمون معنی‌داری تی زوجی و دانکن برای مقایسه شکاف پاسخگویی بیرونی و ابعاد آن

متغیر	گروه	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری ضریب همبستگی	اختلاف میانگین بین ادراکات و انتظارات	مقدار آماره تی	سطح معنی‌داری (p)
پاسخگویی اخلاقی	اعضا هیئت علمی	۰/۴۶۴	۰/۰۰۱	۱۵/۶۸*	-۳۲/۳۴	۰/۰۰۰
	مدیران مالی	۰/۴۴۳	۰/۰۰۰	۱۷/۷۱*	-۲۳/۶۸	۰/۰۰۰
	کارشناسان	۰/۴۷۵	۰/۰۰۰	۲/۵۰	-۱۳/۳۱	۰/۰۰۰
	کل	۰/۴۲۵	۰/۰۰۰	۱۲/۲۲	-۱۹/۴۳	۰/۰۰۰
پاسخگویی مالی	اعضا هیئت علمی	۰/۴۵۳	۰/۰۰۱	۱۱/۸۹	-۲۹/۳۷	۰/۰۰۰
	مدیران مالی	۰/۶۷۷	۰/۰۰۰	۱۰/۱۴	-۲۷/۶۲	۰/۰۰۰
	کارشناسان	۰/۷۳۲	۰/۰۰۰	۱/۴۰	-۱۰/۴۵	۰/۰۰۰
	کل	۰/۳۴۲	۰/۰۰۰	۷/۸۷	-۱۹/۳۰	۰/۰۰۰
پاسخگویی عملکردی	اعضا هیئت علمی	۰/۴۰۵	۰/۰۰۵	۶/۰۹	-۲۷/۵۳	۰/۰۰۰
	مدیران مالی	۰/۵۷۳	۰/۰۰۰	۷/۷۸	-۳۰/۱۳	۰/۰۰۰
	کارشناسان	۰/۸۷۴	۰/۰۰۰	۰/۲۴	-۲/۵۹	۰/۰۱۳
	کل	۰/۳۳۷	۰/۰۰۰	۴/۸۵	-۱۶/۸۹	۰/۰۰۰
پاسخگویی دموکراتیک	اعضا هیئت علمی	۰/۵۰۵	۰/۰۰۰	۱۱/۰۲	-۳۸/۰۹	۰/۰۰۰
	مدیران مالی	۰/۴۲۵	۰/۰۰۱	۱۲/۱۷	-۴۰/۰۳	۰/۰۰۰
	کارشناسان	۰/۶۷۳	۰/۰۰۰	۰/۸۲	-۵/۳۶	۰/۰۰۰
	کل	۰/۲۹۷	۰/۰۰۰	۸/۱۹	-۱۸/۸۱	۰/۰۰۰
پاسخگویی سیاسی	اعضا هیئت علمی	۰/۴۸۳	۰/۰۰۱	۹/۰۰	-۴۴/۱۱	۰/۰۰۰
	مدیران مالی	۰/۳۸۷	۰/۰۰۲	۵/۳۱	-۲۲/۹۷	۰/۰۰۰
	کارشناسان	۰/۵۸۲	۰/۰۰۰	۱/۰۸	-۷/۰۴	۰/۰۰۰
	کل	۰/۵۱۳	۰/۰۰۰	۵/۰۶	-۱۸/۲۸	۰/۰۰۰
پاسخگویی بیرونی	اعضا هیئت علمی	۰/۴۰۳	۰/۰۰۵	۵۳/۶۸*	-۶۰/۰۱	۰/۰۰۰
	مدیران مالی	۰/۵۴۷	۰/۰۰۰	۵۳/۱۰*	-۶۳/۱۰	۰/۰۰۰
	کارشناسان	۰/۷۷۴	۰/۰۰۰	۶/۰۴	-۱۹/۳۰	۰/۰۰۰
	کل	۰/۵۲۱	۰/۰۰۰	۳۸/۱۹	-۲۰/۹۳	۰/۰۰۰

* گروه‌های همگن با استفاده از آزمون دانکن در سطح اسمی ۰/۰۱

شکاف در سه گروه ($F=1324.68, p<0.01$) در سطح اسمی $0/01$ متفاوت ارزیابی شد. نتایج آزمون دانکن در جدول ۳، نشان می‌دهد گروه‌های اعضای هیئت علمی و مدیران مالی در سطح اسمی $0/01$ همگن هستند و از نظر آنان، نسبت به گروه کارشناسان، شکاف عمیق‌تری در پاسخگویی بیرونی سازمان امور مالیاتی وجود دارد.

فرضیه فرعی اول: بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی اخلاقی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده در جدول ۳، اختلاف بین میانگین ادراکات و انتظارات $12/22-$ و مقدار آماره تی $19/43-$ ($p<0.01$) است که در سطح اسمی $0/01$ معنادار است و فرضیه فرعی اول تأیید می‌گردد.

این فرضیه در زیرگروه‌های تحت مطالعه نیز مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن به شرح زیر است: در گروه‌های اعضای هیئت علمی، مدیران مالی و کارشناسان با توجه به اختلاف بین میانگین ادراکات و انتظارات و مقدار آماره تی به‌دست‌آمده در سطح اسمی $0/01$ معنادار است و بنابراین از نظر همه گروه‌ها بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی اخلاقی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد. میزان شکاف پاسخگویی اخلاقی سازمان امور مالیاتی از نظر سه گروه به روش تحلیل واریانس یک‌طرفه مورد مقایسه قرار گرفت.

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از جدول ۴، میزان این شکاف در سه گروه ($F=215.47, p<0.01$) در سطح اسمی $0/01$ متفاوت ارزیابی شد. نتایج آزمون دانکن در جدول ۳، نشان می‌دهد گروه‌های اعضای هیئت علمی و مدیران مالی در سطح اسمی $0/01$ همگن هستند و از نظر آنان، نسبت به گروه کارشناسان، شکاف عمیق‌تری در پاسخگویی اخلاقی سازمان امور مالیاتی وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم: بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی مالی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده در جدول ۳، اختلاف بین میانگین ادراکات و انتظارات $7/87-$ و مقدار آماره تی $19/30-$ ($p<0.01$) است که در سطح اسمی $0/01$ معنادار است و فرضیه فرعی دوم تأیید می‌گردد.

این فرضیه در زیرگروه‌های تحت مطالعه نیز مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن به شرح زیر است: با توجه به اختلاف موجود بین میانگین ادراکات و انتظارات و مقدار آماره

پراکندگی سطح پاسخگویی انتظارات نسبت به میزان پراکندگی ادراکات کمتر است که این موضوع به دلیل اختلاف سطح پاسخگویی ادراکات گروه کارشناسان نسبت به دو گروه دیگر است که سبب افزایش قابل‌توجه در شاخص پراکندگی شده است.

جدول ۳، آزمون معنی‌داری تی زوجی برای مقایسه شکاف پاسخگویی بیرونی و ابعاد آن را در حالت کلی و همچنین به تفکیک گروه‌های تحت مطالعه نشان می‌دهد. در این جدول ضرایب همبستگی بین ادراکات و انتظارات نیز آمده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود همبستگی معناداری بین ادراکات و انتظارات افراد در گروه‌ها و حالت کل وجود دارد که همگی در سطح اسمی $0/01$ معنادار می‌باشند. شدت همبستگی در گروه کارشناسان نسبت به گروه‌های دیگر و حالت کل بیشتر است. بالا بودن ضرایب همبستگی منجر به افزایش مقادیر آماره تی و در نتیجه توان آزمون تی زوجی را افزایش می‌دهد. در این‌گونه موارد اختلاف‌های کم هم می‌تواند در آزمون معنادار شود.

آزمون فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی

فرضیه اصلی: بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی بیرونی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد.

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده در جدول ۳، اختلاف بین میانگین ادراکات و انتظارات $38/19-$ و مقدار آماره تی $20/93-$ ($p<0.01$) است که در سطح اسمی $0/01$ معنادار است و فرضیه اصلی اول تأیید می‌گردد.

این فرضیه در زیرگروه‌های تحت مطالعه نیز مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن به شرح زیر است: در گروه اعضای هیئت علمی اختلاف بین میانگین ادراکات و انتظارات $53/68-$ و مقدار آماره تی $60/01-$ ($p<0.01$) به دست آمد که در سطح اسمی $0/01$ معنادار است و بنابراین از نظر اعضای هیئت علمی بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی بیرونی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد. در گروه مدیران مالی و کارشناسان با توجه به اختلاف بین میانگین ادراکات و انتظارات و مقدار آماره تی به‌دست‌آمده در سطح اسمی $0/01$ معنادار است و بنابراین از نظر مدیران مالی و کارشناسان بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی بیرونی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد. میزان شکاف پاسخگویی بیرونی سازمان امور مالیاتی از نظر سه گروه به روش تحلیل واریانس یک‌طرفه مورد مقایسه قرار گرفت. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از جدول ۴، میزان این

گروه‌های همگن را نتیجه داد به طوری که از نظر اعضای هیئت علمی، نسبت به دو گروه دیگر، شکاف عمیق‌تری در پاسخگویی مالی سازمان امور مالیاتی وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم: بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی عملکردی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد. بر اساس نتایج به دست آمده در جدول ۳، اختلاف بین میانگین ادراکات و انتظارات ۴/۸۵- و مقدار آماره تی ۱۶/۸۹- ($p < 0.01$) است که در سطح اسمی ۰/۰۱ معنادار است و فرضیه فرعی سوم تأیید می‌گردد.

تی ($p < 0.01$) به دست آمده که در سطح اسمی ۰/۰۱ معنادار است نتیجه می‌گیریم که نظر اعضای هیئت علمی، مدیران مالی و کارشناسان بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی مالی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد. در این پژوهش میزان شکاف پاسخگویی مالی سازمان امور مالیاتی از نظر سه گروه به روش تحلیل واریانس یک‌طرفه مورد مقایسه قرار گرفت. بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۴، میزان این شکاف در سه گروه ($F = 281.01, p < 0.01$) در سطح اسمی ۰/۰۱ متفاوت ارزیابی شد. نتایج آزمون دانکن در جدول ۳، عدم وجود

جدول ۴. تحلیل واریانس یک‌طرفه برای مقایسه گروه‌های تحت مطالعه از نظر شکاف پاسخگویی بیرونی و ابعاد آن

متغیر	منبع تغییرات	مجموع توان دوم	درجه آزادی	میانگین توان دوم	مقدار آماره F	سطح معنی‌داری
پاسخگویی اخلاقی	درون گروهی	۷۰۶۶/۳۳	۲	۳۵۳۳/۱۷	۲۱۵/۴۷	۰/۰۰۰
	بین گروهی	۲۵۰۸/۸۱	۱۵۳	۱۶/۴۰		
پاسخگویی مالی	درون گروهی	۳۱۵۶/۷۹	۲	۱۵۷۸/۳۹	۲۸۱/۰۱	۰/۰۰۰
	بین گروهی	۸۵۹/۳۸	۱۵۳	۵/۶۲		
پاسخگویی عملکردی	درون گروهی	۱۶۴۰/۶۹	۲	۸۲۰/۳۵	۳۵۳/۶۴	۰/۰۰۰
	بین گروهی	۳۵۴/۹۱	۱۵۳	۲/۳۲		
پاسخگویی دموکراتیک	درون گروهی	۴۰۲۶/۹۵	۲	۲۰۱۳/۴۷	۵۵۵/۴۰	۰/۰۰۰
	بین گروهی	۵۵۴/۶۶	۱۵۳	۳/۶۳		
پاسخگویی سیاسی	درون گروهی	۱۵۲۵/۱۷	۲	۷۶۲/۵۹	۳۵۳/۳۶	۰/۰۰۰
	بین گروهی	۳۳۰/۱۹	۱۵۳	۲/۱۶		
پاسخگویی بیرونی	درون گروهی	۷۶۰۷۸/۷۱	۲	۳۸۰۳۹/۳۵	۱۳۳۴/۶۸	۰/۰۰۰
	بین گروهی	۴۳۹۳/۵۲	۱۵۳	۲۸/۷۲		

۱۸/۲۸) - ($p < 0.01$) است که در سطح اسمی ۰/۰۱ معنادار است و فرضیه فرعی پنجم تأیید می‌گردد.

این فرضیه در زیرگروه‌های تحت مطالعه نیز مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن به شرح زیر است: با توجه به وجود اختلاف بین میانگین ادراکات و انتظارات و مقدار آماره تی به دست آمده در هر سه گروه که در سطح اسمی ۰/۰۱ معنادار است.

بنابراین از نظر اعضای هیئت علمی، مدیران مالی و کارشناسان بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی سیاسی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد. میزان شکاف پاسخگویی سیاسی سازمان امور مالیاتی از نظر سه گروه به روش تحلیل واریانس یک طرفه مورد مقایسه قرار گرفت. بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۴، میزان این شکاف در سه گروه ($F=353.36, p < 0.01$) در سطح اسمی ۰/۰۱ متفاوت ارزیابی شد. نتایج آزمون دانکن در جدول ۳ عدم وجود گروه‌های همگن را نتیجه داد به طوری که از نظر اعضای هیئت علمی، نسبت به دو گروه دیگر، شکاف عمیق‌تری در پاسخگویی سیاسی سازمان امور مالیاتی وجود دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

پاسخگویی سازوکار تضمین تأمین منافع عموم و روشی برای نظارت بر مردم‌سالاری است؛ زیرا پاسخگویی در بخش عمومی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات کارگزاران و رفتار آنها همواره تأثیر شدیدی بر جوامع می‌گذارد، لذا پاسخگویی در صورت تحقق، عاملی برای کنترل قدرت، تضمین استفاده صحیح از منافع عمومی و ابزاری برای بهبود خدمات عمومی خواهد بود، پاسخگویی بخش مهمی از هویت مدیریت سازمان امور مالیاتی است. در صورت وجود شکاف پاسخگویی بیرونی سازمان امور مالیاتی به ذینفعان کلیدی، مؤدیان مالیاتی نسبت به پرداخت مالیات تردید نموده و یا به فرار و اجتناب مالیاتی روی می‌آورند؛ اما چطور می‌توان سطح شکاف پاسخگویی بیرونی سازمان امور مالیاتی را سنجید برای جواب به این پرسش، پژوهش حاضر با الگوبرداری از یکی از استانداردهای سنجش کیفیت خدمات یعنی سروکوال به طراحی پرسشنامه استاندارد برای بررسی و سنجش شکاف ابعاد مختلف پاسخگویی پرداخت و سپس پرسشنامه را در میدان پژوهش بین سه گروه اعضای هیئت علمی، مدیران مالی و کارشناسان، آزمایش شد. این پژوهش، راهنما و سندی برای

این فرضیه در زیرگروه‌های تحت مطالعه نیز مورد بررسی قرار گرفت، که نتایج آن به شرح زیر است: با توجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها، از نظر گروه‌های اعضای هیئت علمی و مدیران مالی بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی عملکردی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد ولی از نظر کارشناسان بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی عملکردی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود ندارد. میزان شکاف پاسخگویی عملکردی سازمان امور مالیاتی از نظر سه گروه با توجه به نتایج آزمون دانکن در جدول ۳، عدم وجود گروه‌های همگن را نتیجه داد به طوری که از نظر اعضای هیئت علمی، نسبت به دو گروه دیگر، شکاف عمیق‌تری در پاسخگویی عملکردی سازمان امور مالیاتی وجود دارد.

فرضیه فرعی چهارم: بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی دموکراتیک سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد. بر اساس نتایج به دست آمده در جدول ۳، اختلاف بین میانگین ادراکات و انتظارات ۸/۱۹- و مقدار آماره تی ۱۸/۸۱) - ($p < 0.01$) است که در سطح اسمی ۰/۰۱ معنادار است و فرضیه فرعی چهارم تأیید می‌گردد.

این فرضیه در زیرگروه‌های تحت مطالعه نیز مورد بررسی قرار گرفت، که نتایج آن به شرح زیر است: از نظر اعضای هیئت علمی، مدیران مالی و کارشناسان با توجه به اختلاف بین میانگین ادراکات و انتظارات و مقدار آماره تی به دست آمده که در سطح اسمی ۰/۰۱ معنادار است بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی دموکراتیک سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد. میزان شکاف پاسخگویی دموکراتیک سازمان امور مالیاتی از نظر سه گروه به روش تحلیل واریانس یک طرفه مورد مقایسه قرار گرفت. بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۴، میزان این شکاف در سه گروه ($F=555.40, p < 0.01$) در سطح اسمی ۰/۰۱ متفاوت ارزیابی شد. نتایج آزمون دانکن در جدول ۳، عدم وجود گروه‌های همگن را نتیجه داد به طوری که از نظر اعضای هیئت علمی، نسبت به دو گروه دیگر، شکاف عمیق‌تری در پاسخگویی دموکراتیک سازمان امور مالیاتی وجود دارد.

فرضیه فرعی پنجم: بین ادراکات و انتظارات پاسخگویی سیاسی سازمان امور مالیاتی شکاف معناداری وجود دارد. بر اساس نتایج به دست آمده در جدول ۳، اختلاف بین میانگین ادراکات و انتظارات ۵/۰۶- و مقدار آماره تی

کمک به سازمان امور مالیاتی برای بهبود سطح پاسخگویی به شمار می‌رود.

نتایج پژوهش قابل تأمل بودند، به گونه‌ای که در هیچ کدام از ابعاد پنج‌گانه پاسخگویی مورد مطالعه، سازمان امور مالیاتی نتوانسته بود رضایت ذینفعان را جلب کند. در همه ابعاد شکاف منفی وجود داشت که بدین معنی است که در همه ابعاد سطح انتظار متقاضیان بیش از خدماتی بوده که در نهایت از سازمان امور مالیاتی دریافت کرده‌اند. شاید یکی از مهم‌ترین دلایل عدم پاسخگویی کافی سازمان امور مالیاتی به ذینفعان کلیدی ضعف سیستم پاسخگویی، فقدان الزامات قانونی، پاسخگویی سازمان به ذینفعان و نادیده گرفتن اهمیت و نقش سیستم پاسخگویی در وصول درآمدهای مالیاتی باشد.

با توجه به یافته‌های پژوهش، میزان شکاف پاسخگویی اخلاقی سازمان امور مالیاتی از نظر سه گروه (اعضای هیئت علمی و مدیران مالی و کارشناسان دولتی) به روش تحلیل واریانس یک‌طرفه مورد مقایسه قرار گرفت. از نظر اعضای هیئت علمی و مدیران مالی (که گروه‌های همگن هستند) نسبت به کارشناسان دولتی، شکاف عمیق‌تری در پاسخگویی اخلاقی سازمان امور مالیاتی وجود دارد از دلایل وجود شکاف در پاسخگویی اخلاقی می‌توان عدم وجود سیستم ارزیابی رفتار کارکنان بعد از استخدام برشمرد.

همچنین نتایج نشان داد که از نظر اعضای هیئت علمی، نسبت به دو گروه دیگر، شکاف عمیق‌تری در پاسخگویی مالی، عملکردی، دموکراتیک و سیاسی سازمان امور مالیاتی وجود دارد بنابراین می‌توان ادعا نمود که وضعیت پاسخگویی کنونی سازمان امور مالیاتی فاصله زیادی با نقطه نظرات مطلوب جامعه علمی دارد و دلیل اصلی آن نیز عدم توجه شایسته به نظرات و پژوهش‌های انجام شده در دانشگاه‌ها و عدم استفاده از پتانسیل‌های موجود در محیط‌های علمی کشور می‌باشد. سیستم متمرکز بودجه، عدم دسترسی سازمان به گزارش محل مصرف مالیات‌ها، وجود قوانین محدودکننده و فشارهای مقامات سیاسی را می‌توان از جمله دلایل وجود شکاف پاسخگویی برشمرد.

از آنجایی که در پژوهش حاضر در ابعاد مختلف پاسخگویی سازمان امور مالیاتی شکاف مشاهده شد، پیشنهاد می‌شود که این سازمان تمهیداتی را به منظور جلب اعتماد مؤدیان مالیاتی و توجه به نظر جامعه علمی و استفاده از توانمندی‌ها و پتانسیل موجود در دانشگاه‌ها جهت بهبود نظام مالیاتی ببیند.

ارائه گزارش شفاف از نحوه محاسبات مالیات، آموزش و اطلاع‌رسانی به موقع و مناسب قوانین جدید مالیاتی، وارستگی اخلاقی کارکنان سازمان، شفافیت در جایگاه هر نفر در گروه و وظایف شغلی، از جمله راهکارهای مؤثری هستند که برای کم کردن شکاف در ابعاد پاسخگویی می‌توانند مورد استفاده قرار گیرند. همچنین استفاده از تجربیات سایر کشورها و آموزش‌های اثربخش در راستای بهبود سیستم پاسخگویی سازمان امور مالیاتی پیشنهاد می‌گردد. موضوعات زیر برای پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌گردد:

- پژوهش مقایسه تطبیقی وضعیت پاسخگویی نهادهای عمومی ایران با سایر کشورها،
- ارزیابی نتایج حاصل از استقرار یک سیستم پاسخگویی مناسب در سازمان امور مالیاتی،
- ارزیابی میزان رضایتمندی و مشارکت مؤدیان بزرگ مالیاتی در پرداخت مالیات بعد از استقرار سیستم پاسخگویی در سازمان امور مالیاتی.

منابع

- ابونوری، عباسعلی و زیوری مسعود، سمیه. (۱۳۹۳). تأثیر درآمدهای مالیاتی بر رشد اقتصادی و توزیع درآمد. *پژوهشنامه مالیات*، ۲۳، ۸۶-۶۳.
- احمدی، شاهین. (۱۳۹۲). تبیین دو مفهوم کلیدی از مسئولیت پاسخگویی. *مجله حسابر،* ۶۹، ۱۴۰-۱۳۲.
- الوانی، سید مهدی و دانایی‌فرد، حسن. (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی. *مجله دانش مدیریت*، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ۵۵، ۲۷-۵.
- باباجانی، جعفر. (۱۳۹۰). بررسی تطبیقی فراز و فرود ایفا و ارزیابی مسئولیت پاسخگویی مالی از طریق گزارشگری مالی دولتی در سده گذشته. *مجله دانش حسابر،* ۱۱(۷۲)، ۴۴-۳۷.
- باباجانی، جعفر و دوست جباریان، جواد. (۱۳۹۶). الگویی برای استقرار نظام حسابرسی عملکرد در نهادهای بخش عمومی ایران. *فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت*، ۲۱، ۱۵۵-۱۴۳.
- باباجانی، جعفر. (۱۳۹۳). گزارشگری مالی نوین در بخش عمومی، مجموعه مقالات، انتشارات ترمه.
- پرداختچی، محمدحسن؛ بازرگان، عباس؛ آراسته، حمیدرضا و مظفری، گشتاسب. (۱۳۹۱). شکاف

- عنایتی نوین فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لیلا و جواهری دانشمند، محمد. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۶۱، ۱۵۳-۱۳۳.
- فتاحی، محمد و واثق، بهاره. (۱۳۸۶). پاسخگویی در سازمان‌های دولتی: ارائه چارچوبی تحلیلی برای پاسخگویی عمومی. *فصلنامه مدیریت و توسعه*، ۳۲، ۸۴-۱۰۲.
- کردستانی، غلامرضا؛ پارسیان، حسین و جمشیدی کلاتتری، فرشاد. (۱۳۹۵). بودجه‌ریزی بر مبنای عملکرد و پاسخگویی در بخش عمومی. *دو فصلنامه حسابداری دولتی*، ۱(۵)، ۸۰-۶۹.
- کردستانی، غلامرضا و نصیری، محمود. (۱۳۸۸). کارایی گزارشگری مالی و ارتقای سطح مسئولیت پاسخگویی در بخش عمومی. *مجله حسابداری*، ۲۰۸ و ۲۰۹: ۶۵-۵۸.
- کریمی پتانلار، سعید؛ گیلک حکیم‌آبادی، محمدتقی و نو چمنی فاضل، صابر. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر اثربخشی دولت بر کاهش فرار مالیاتی در کشورهای منتخب. *پژوهشنامه مالیات*، ۷۵، ۹۰-۶۳.
- لایحه بودجه سال ۱۳۹۸.
- محمدی، اسفندیار؛ خلیل نژاد، شهرام و گل محمدی، عماد. (۱۳۹۹). تأثیر سرمایه اجتماعی بر پاسخگویی اجتماعی سازمانی: تأکید بر اخلاق کسب‌وکار. *مجله مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۷(۳)، ۴۵۶-۴۳۱.
- محمدیان، محمد و مهتری، زینب. (۱۳۹۱). نقش دوطرفه حسابداری و پاسخگویی در برابر افکار عمومی. *مجله مطالعات حسابداری و حسابرسی*، ۲، ۱۴۶-۱۲۹.
- محمودی، عبدالله و امامعلی سبزی، حامد. (۱۳۹۴). جایگاه مالیات در اقتصاد مقاومتی (مطالعه موردی استان آذربایجان غربی-ارومیه). *فصلنامه اقتصاد و مالیات*، ۱(۱)، ۱۱۰-۹۲.
- محمودی، عبدالله و امامعلی سبزی، حامد. (۱۳۹۴). جایگاه مالیات در اقتصاد مقاومتی (مطالعه موردی استان سیستان و بلوچستان). *مجله دانش حسابرسی، بهار ۱۳۹۶*، ۶۶، ۲۱۶-۱۸۹.
- هیوز، اون. (۱۳۹۱). *مدیریت دولتی نوین*. ترجمه: سید مهدی الوانی، سهراب خلیلی شورینی و غلامرضا معمارزاده طهران، چاپ سیزدهم، تهران: انتشارات مروارید.
- پاسخگویی بیرونی دانشگاه‌ها از دیدگاه جامعه علمی. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۶۳، ۹۱-۱۱۲.
- پژویان، جمشید؛ امیری پور، رضا؛ محمدی تیمور و معمار نژاد، عباس. (۱۳۹۴). برآورد حجم اقتصاد زیرزمینی و فرار مالیاتی: تحلیل تجربی در ایران. *پژوهشنامه مالیات*، ۷۴، ۹۴-۶۹.
- جامعی، رضا؛ ابراهیمی، ابراهیم و رضایی یمین، فائزه. (۱۳۹۵). ارزیابی مسئولیت پاسخگویی سیستم حسابداری و گزارشگری مالی سازمان امور مالیاتی در سازمان امور مالیاتی استان کرمانشاه. *دو فصلنامه حسابداری دولتی*، ۴(۵)، ۸۰-۶۹.
- جلالی، محمد و اژئر، زهرا. (۱۳۹۵). پاسخگویی دولت: جایگاه، ارکان و پیش‌شرطها. *مجله علمی پژوهشی حقوق تطبیقی*، ۲۰(۱)، ۴۴-۲۱.
- حیدری کیا، مریم و رضایی فر، شاهرخ. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر استقرار حسابداری تعهدی بر سطح مسئولیت پاسخگویی در دستگاه‌های اجرایی (مطالعه موردی در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی البرز). *دومین کنفرانس بین‌المللی آینده‌پژوهی، مدیریت و توسعه اقتصادی*، ۱۵.
- خانباشی، محمد؛ زاهدی، شمس‌السادات و الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۰). پاسخگویی بستری برای تقویت اعتماد عمومی. *فصلنامه نظم و امنیت انتظامی*، ۲(۴).
- خواجوی، شکراله و منصوری، شعله. (۱۳۹۱). انصاف و جایگاه آن در نظام پاسخگویی مالی. *مجله علمی ترویجی مطالعات حسابداری و حسابرسی*، ۲، ۴۵-۳۳.
- خواجوی شکراله و کیامهر، محمد. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین کیفیت حسابرسی و اجتناب مالیاتی در شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار تهران. *پژوهشنامه مالیات*، ۲۶، ۷۸-۱۰۸.
- دانایی‌فرد، حسن. (۱۳۸۲). اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی. *رساله دوره دکتری، دانشگاه علامه طباطبایی*.
- دانایی‌فرد، حسن. (۱۳۸۲). پاسخگویی در سازمان‌های دولتی. *فصلنامه مدیریت و توسعه*، ۱۶، ۷۸-۷۱.
- عباسیان، عزت‌اله؛ خاتمی، طیبه و آزادواری مهدی. (۱۳۹۲). اعمال سیاست‌های بهینه در ایران در چارچوب برنامه‌ریزی پویا در افق ۱۴۰۴. *پژوهشنامه مالیات*، ۱۹، ۳۳-۵۶.

- Abbasids, E., Khatami, T. & Azadvari, M. (2013). Implementing Optimal Policies in Iran in the Framework of Dynamic Planning in Horizon 1404. *Tax Research Journal*, 19, 33-56 (In Persian)
- Abidin, N.Z.Z., Singaravello, K. & Zakaria, Z.(2015). Diminishing Obligations of Local Government: Effect on Accountability and Public Trust. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211, 255-259.
- Abu Nouri, A. & S. Zivari, M. (2014). The effect of tax revenues on economic growth and income distribution. *Tax Research Journal*, 23, 63-86 (In Persian).
- Ahmadi, S. (2014). Explaining two key concepts of accountability. *Auditor Magazine*, 69, 132-140 (In Persian).
- Alwani, S. & Danaeifard, H. (2001). Public Management and Public Trust. *Journal of Management Knowledge, Faculty of Management, University of Tehran*, 55, 5-27 (In Persian).
- Aziz, M.A.A., Ab-Rahman, H., Alam, M. & Said, J. (2015). Enhancement of the accountability of public sectors through integrity system, internal control system and leadership practices: A review study. *Procedia Economics and Finance*, 28, 163-169.
- Babajani, J. (2012). A Comparative Study of Ups and Downs If and Evaluation of Financial Accountability through Government Financial Reporting in the Last Century. *Journal of Auditing Knowledge*, Eleventh Year, 44, 37-72 (In Persian).
- Babajani, J. (2014). New Financial Reporting in the Public Sector. *Collection of Articles*, Termeh Publications (In Persian).
- Babajani, J. & Dost Jabarian, J. (2017). A Model for Establishing Performance Auditing System in Public Sector Institutions of Iran. *Journal of Management Accounting and Auditing Knowledge*, 21, 143-155 (In Persian).
- Brooks, R. F; Lings, I. & Botschen, N. (1999). Internal marketing and customer driven wavefronts. *Service Industries Journal*, 4, 49-67.
- Budget bill of 2018 (In Persian).
- Burke Joseph, C. (2004). Achieving Accountability in Higher Education: Balancing Public. *Academic and Market Demands*, Jossey Bass.
- Copell, L.(2005). Program accountability as a emergent property: the role of stakeholders in a program s field. *Public Administration Review*, (1)65, 85-93.
- Danaeifard, H. (2003). Accountability in Government Organizations. *Quarterly Journal of Management and Development*, 16, 71-82 (In Persian).
- Danaeifard, H. (2003). Public trust in government organizations. *PhD thesis*, Allameh Tabatabai University (In Persian).
- Enayati Novinfar, A., Yousefi, A., Siami, L. & Javaheri Daneshmand, M. (2011). Evaluation of the quality of educational services of Payame Noor University of Hamadan based on SERVQUAL model. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 61, Scientific Research, 135to152 (In Persian).
- Fattahi, M. & Vasegh, B. (2008). Accountability in Government Organizations: Providing an Analytical Framework for Public Accountability, Management and Development Quarterly, 32,102-84 (In Persian).
- Heidari Kia, M. & Rezaeifar, S. (2016). Investigating the effect of establishing accrual accounting on the level of accountability in the executive apparatus (Case study in Alborz University of Medical Sciences and Health Services. *2nd International Conference on Future Research, Management and Economic Development* (In Persian).
- Hughes, O. (2012). New Government Management. Translation: S.M. Alvani., S. Khalili Shorini & Gh. Memarzadeh Tehran. IR, Tehran: Morvarid Publications, 13th edition

- (In Persian).
- Jalali, M. & Ajer, Z. (2016). Government Accountability: Position, Pillars and Preconditions. *Journal of Comparative Law*, Spring (20)1, 21-44 (In Persian).
 - Jamei, R., Ebrahimi, E. & Rezaei Yamin, F. (2016). Assessing the Accountability of Accounting and Financial Reporting System of the Tax Affairs Organization in the Tax Affairs Organization of Kermanshah Province. *Two Quarterly Public Accounting Quarterly*, 4 (5 in a row), 69-80 (In Persian).
 - Karimi Petanlar, S., Gilak Hakimebadi, M. & Nochmani Fazel, S. (2015). The effect of government effectiveness on reducing tax evasion in selected countries. *Tax Research Journal*, 75, 63-90 (In Persian).
 - keohane Ruth. W. & Robert, O. (2005). Accountability and Abuse of Power in World Politics. *American Political Science Review*, (99)1.
 - Khajavi, S. & Kyamehr, M. (2015). Investigating the Relationship between Audit Quality and Tax Avoidance in Companies Listed on the Tehran Stock Exchange. *Tax Research Journal*, 26, 78-108 (In Persian).
 - khajavi, S. & Mansouri, S. (2012). Fairness and its place in the financial accountability system. *Journal of Accounting and Auditing Studies*, 2 33-45 (In Persian).
 - Khanbashi, M., Zahedi, S.S. & Alwani, S.M. (2011). Accountability for Strengthening Public Trust. *Quarterly Journal of Law Enforcement and Security*, 2 (In Persian).
 - Kurdistani, G. & Nasiri, M. (2009). Efficiency of Financial Reporting and Improving the Level of Accountability in the Public Sector. *Accountant Magazine*, 208&209, 58-65 (In Persian)
 - Kurdistani, G., Parsian, H. & Jamshidi Kalantari, F. (2015). Performance-Based Budgeting and Accountability in the Public Sector. *Public Accounting Quarterly*, (5 in a row)1, 69-80 (In Persian).
 - Kurland, N.B. (2017). Accountability and the public benefit corporation. *Business Horizons*.
 - Lourenço, R.P. (2015). An analysis of open government portals: A perspective of transparency for accountability. *Governmentin formation quarterly*, (3)32, 323-332.
 - Mahmoudi, A. & Imam Ali Sabzi, H. (2015). The position of taxation in the resistance economy (Case study of West Azerbaijan province-Urmia). *Quarterly Journal of Economics and Taxation*, (1)1, 92-110 (In Persian).
 - Mahmoudi, A. & Imam Ali Sabzi, H. (2017). The position of taxation in a resistance economy (Case study of Sistan and Baluchestan province). *Journal of Auditing Knowledge*, 66, 189-216 (In Persian)
 - Mayumanaa., I., Borghi, J., Anselmic, L., Mamdania, M. & Langed, S. (2017). Effects of Payment for Performance on accountability mechanisms: Evidence from Pwani. *Tanzania Social Science & Medicine*, (179), 61-73.
 - McCurry Johnson, L. (2017). How the North Carolina Supreme Court Severed Open Access to Data Necessary for Government Transparency and Accountability. *Wake Forest JL & Pol'y*, 7, 447.
 - Mohammadian, M. & Mehtari, Z. (2012). The Role of Bilateral Accounting and Accountability to Public Opinion. *Journal of Accounting and Auditing Studies*, 2, 129-146 (In Persian).
 - *Oxford Advance Learner's Dictionary*, edition 8.77
 - Pajhwian, J., Amiripour, R., Mohammadi, T. & Memar Nejad, A. (2015). Estimating the volume of underground economy and tax evasion: An experimental analysis in Iran. *Tax Research Journal*, 76, 69-94 (in Persian).
 - Pardakhtchi, Mh., Bazargan, A.,

Arasteh, H. & Mozaffari, G. (2012).
Gap of external accountability of uni-
versities from the perspective of the
scientific community. *Quarterly*

*Journal of Research and Planning in
Higher Education*, 63, 91-112. (In
Persian)



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی