

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر رضایت مودیان مالیاتی در اداره کل امور مالیاتی شمیرانات

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

عزیزاله نوروزی - معاون مالیاتی اداره کل امور مالیاتی شمیرانات

احمدرضا شکرچی زاده - استاد دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

خلاصه مقاله:

امروزه مالیات به عنوان منبع درآمدی و ابزار مالی دولت نقش بسیار حساس و مهمی در اقتصاد ایفاء می کند. با توجه به اینکه یکی از اهداف بلند مدت سازمان امور مالیاتی کشور در چارچوب سند چشم انداز 20 ساله کشور، افزایش میزان رضایتمندی آحاد جامعه نسبت به عملکرد دستگاه مالیاتی می باشد، بدین ترتیب پژوهشگر بر آن شد تا سطح رضایتمندی مودیان مالیاتی اداره کل امور مالیاتی شمیرانات را مورد سنجش قرار دهد. روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده و از مدل سنجش رضایت مودیان مالیاتی با پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. پس از تأیید روایی و پایایی پرسشنامه، پنج متغیر عملکرد کارکنان، انتظارات مودیان مالیاتی، فرآیند انجام کار، قوانین و مقررات و فرهنگ سازمانی بر روی رضایتمندی مودیان مالیاتی مورد سنجش قرار گرفت. پس از تکمیل پرسشنامه ها، با استفاده از نرم افزار SPSS و آزمون T استیودنت، داده ها مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفته که نتایج حاکی از این است که میزان رضایتمندی مودیان اداره کل امور مالیاتی شمیرانات در متغیرهای عملکرد کارکنان، انتظارات مودیان مالیاتی، قوانین و مقررات، مثبت و تأثیر گذار و متغیرهای فرآیند انجام کار و فرهنگ سازمانی تأثیر مثبتی در رضایتمندی مودیان مالیاتی نداشته اند.

کلمات کلیدی:

مالیات، رضایت مودیان مالیاتی، عملکرد کارکنان، انتظارات مودیان مالیاتی، فرآیند انجام کار، قوانین و مقررات و فرهنگسازمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/457263>

