



مرکز پژوهش‌های شورای اسلام
کلاشته‌بیز

دیدگاه مرکز درباره

عوامل مؤثر بر افزایش تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری

شماره: ۴۱۶-۶/م/پ | تاریخ: ۱۴۰۲/۱۱/۸

متن (PDF) از طریق سایت مرکز به نشانی rcTbz.Tabriz.ir قابل دریافت است.

آدرس: بزرگراه پاسداران، ورودی اول فرشته جنوبی به سمت بلوار دوکمال، ساختمان شورا،

اللَّهُمَّ ارْحَمْنِي



مرکز پژوهش‌های شورای اسلامی
کلا شهر تبریز

دیدگاه مرکز دربارهٔ
**عوامل مؤثر بر افزایش تمایل شهروندان
به پرداخت عوارض شهرداری**

شماره: ۴۱۶-۶/م/پ | تاریخ: ۱۴۰۲/۱۱/۸

حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به مرکز پژوهش‌های شورای شهر تبریز است.
متن (PDF) از طریق سایت مرکز به نشانی rcTbz.Tabriz.ir قابل دریافت است.
آدرس: خیابان توانیر، اول خیابان شفیع‌زاده، جنب فرهنگسرای شهید بهشتی



عنوان اصلی: عوامل مؤثر بر افزایش تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری

پدیدآور: حسین ملکی

ناظر: معاونت پژوهشی مرکز

نوع و شماره: دیدگاه (۱۸۰-۲-۳۱)

شماره: ۴۱۶-۶/م/پ | تاریخ: ۱۴۰۲/۱۱/۸

متن (PDF) از طریق سایت مرکز قابل دریافت است

این متن در پرتال جامع مطالعات شهری ایران بارگذاری شده است

دریافت نظر و پیشنهاد: rctc@tabriz.ir | ۰۴۱-۲۱۰۴۰۹۲۵

آدرس: بزرگراه پاسداران، ورودی اول فرشته جنوبی به سمت بلوار دوکمال، ساختمان شورا، طبقه اول

مقدمه

شهرداری‌ها امروزه به عنوان سازمانی محلی، اصلی‌ترین متولی ارائه خدمات عمومی در شهرها بوده و با گسترش شهرنشینی در سطح جهان، نیازهای مالی شهرداری‌ها افزایش پیدا کرده است؛ به همین میزان، مخارج شهرداری‌ها رشد صعودی داشته است. یکی از لازمه‌های حکمرانی خوب شهری، استقلال مالی و رقابت با سایر مدیریت‌های محلی است و دولت‌های مرکزی با دادن اختیارات مالی بیشتر، درصدد کاهش تمرکز و افزایش کارایی در حکمرانی (محلی) برآمده‌اند. به همین دلیل، خودکفایی شهرداری‌ها در زمینه‌های مختلف از جمله امور مالی، موجب کاهش تمرکز و افزایش کارایی آنان خواهد شد. نیازهای مالی، اغلب شهرداری‌ها را به سمت استفاده از منابع مالی ناپایدار ولی پربازده سوق داده است. شهرداری‌ها در ایران نیز عمده هزینه‌های ارائه خدمات خود را از محل دریافت عوارض مختلف از شهروندان تأمین می‌نمایند، در این راستا شهرداری‌ها به دنبال ایجاد منابع درآمدی پایدار هستند. یکی از این منابع درآمدی پایدار وصول عوارض و بهره‌قانونی تعیین شده از شهروندان در قبال خدماتی که از شهرداری دریافت می‌کنند، این‌گونه عوارض عبارتند از: عوارض نوسازی، کسب و پیشه، عوارض سالیانه خودرو و بهای خدمات ناشی از بهره‌برداری خدمات عمومی شهری (سعیدی مهرآباد، ۱۳۹۰: ۴۰). اما در بسیاری از شهرهای کشور، نحوه کسب درآمد توسط شهرداری‌ها به مسئله مهمی تبدیل شده است. دسترسی شهرداری‌ها به منابع درآمدی مطلوب و پایدار باعث می‌شود که شهرداری، نقش فعال‌تری در محیط شهری ایفا کرده و پاسخگویی مناسبی به نیازهای شهروندان داشته باشد (حاجی‌لو و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۱). با توجه به سهم حداکثری عوارض در تأمین درآمد شهرداری و مدیریت بهتر شهری، بررسی عوامل مؤثر در کسب عوارض در چارچوب قوانین شهرداری ضروری می‌باشد. هدف اصلی این پژوهش، سنجش عوامل مؤثر بر افزایش تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری در شهر تبریز می‌باشد. این هدف از طریق میزان اولویت کاربست شاخص‌های طرح بر تمایل به پرداخت عوارض شهرداری در شهر تبریز به وسیله شاخص‌های منتخب بررسی شده است. به همین منظور، شاخص‌ها در سه بعد اقتصادی، اجتماعی و قانونی در قالب ۱۵ متغیر دسته‌بندی شده و از دیدگاه شهروندان تبریزی مورد ارزیابی قرار گرفته است. در سراسر جهان و به‌ویژه کشورهای توسعه‌یافته، شهرداری‌ها از وظائف متنوع و متعددی برخوردار می‌باشند. شهرداری‌ها در ایران نیز عمده هزینه‌های ارائه خدمات خود را از محل دریافت عوارض مختلف از شهروندان تأمین می‌نمایند، در این راستا شهرداری‌ها به دنبال ایجاد منابع درآمدی پایدار هستند. بنابراین در شرایط موجود درآمد شهرداری‌ها با نوسان‌های خاصی همراه است و بخش قابل ملاحظه‌ای از منبع درآمدی شهرداری‌های کشور برای تأمین هزینه‌های شهری متکی بر عوارض و تراکم‌های ساختمانی و اراضی است. اتکای بیش از حد بسیاری از شهرداری‌های کشور، بویژه در شهرهای بزرگ، به عواید ناشی از بخش مسکن و همچنین وجود نرخ‌های نامتناسب تراکم و عوارض شهرداری در بخش‌های مختلف، باعث تشدید قیمت‌ها و تسری آن به قیمت سایر کالاها می‌شود (اکبری و توسلی، ۱۳۸۷). بر همین اساس است که پیتروال و فایفر گفته‌اند: شهرهایی که درآمد کافی نداشته باشند به از دست دادن

خودمختاری و وابستگی به بودجه ملی گرایش پیدا می کنند. خودمختاری مالی مبنای دموکراسی قدرتمند و پایدار است (هال و فایفر، ۱۳۸۸: ۴۱۴). به طور کلی ساختار مالی شهرداری ها از دو کفه تشکیل شده است که عبارتند از: کفه هزینه ها و کفه درآمدها (مقیمی، ۱۳۸۶: ۱۵۰)

مبانی نظری

شهرها بر اثر عوامل مختلف مذهبی، امنیتی، اقتصادی، سیاسی و اداری به وجود آمده یا توسعه و گسترش یافته اند. شهر به عنوان یک پدیده انسانی، اقلیمی و اقتصادی - اجتماعی مطرح می شود که در بستر تاریخ در شرایط معینی متولد و در شرایط خاصی به زندگی خود ادامه می دهد، رشد می کند و تغییر می پذیرد (علوی تبار، ۱۳۷۹: ۶۱). در پی تکامل شهرنشینی برای مدیریت آن تصمیم به ایجاد شهرداری گرفته شد. شهرداری سازمانی است غیر دولتی، عمومی و تا حدی مستقل اما دارای رسمیت قانونی که در یک شهر به ارائه خدمات می پردازد و وظایفی مانند تهیه نقشه توسعه شهر، نظارت بر ساخت و ساز، حفاظت از محیط و را که از عهده تک تک شهروندان خارج است را به عهده دارد (حسینی، ۱۳۸۹: ۸۵). اکنون در میان وظایف مدیریت شهرداری کشور، وظایف عمرانی و خدماتی شهرداری مانند آسفالت کوچه ها و خیابان ها و نظافت شهر رونق بیشتری دارد و در سایر زمینه ها مانند امور آموزشی، فرهنگی، انتظامی در مجموع اموری که در بیشتر شهرهای جهان بر عهده شهرداری ها است، شهرداری های کشور وظیفه چندانی بر عهده ندارند. مشاهدات و یافته ها نیز نشان می دهد که شهروندان وظایف عمرانی و خدماتی شهرداری ها را به عنوان وظایف اصلی آن می شناسند (سعید نیا، ۱۳۸۳: ۲۸). اهمیت موضوع زمانی روشن می شود که بدانیم بیش از ۹۵ درصد از منابع مالی شهرداری ها از محل درآمدهای محلی درون شهرها تأمین می شود. وابستگی به کمک های بلاعوض دولتی کمتر از ۵ درصد است. اگر چه از ابتدای تأسیس بلدیة (اولین بلدیة در تبریز) در سال ۱۲۸۶ (ه.ش) قوانینی در زمینه تأمین هزینه های شهری وضع شده است اما درآمد حاصل چندان زیاد نبوده و نظام شهری به کمک های دولتی بسیار متکی بوده است (صفری، ۱۳۸۳: ۳۳۱). در یک تقسیم بندی کلی می توان منابع درآمدی شهرداری ها را به دو گروه کلی منابع درآمدی داخلی و منابع درآمدی خارجی تقسیم بندی نمود. منابع درآمد داخلی شامل دو گروه منابع درآمدی حاصل از عوارض یا مالیات و منابع غیرمالیاتی می باشد. عوارض نوسازی، عوارض نقل و انتقالات املاک و عوارض اتومبیل از جمله منابع درآمدی حاصل از مالیات و درآمد حاصل از فروش خدمات و جریمه ها، از جمله درآمدهای غیرمالیاتی می باشند. منابع درآمد خارجی شامل دو گروه کمک های بلاعوض دولت و استقراض است. این منابع درآمدی، درآمدهایی است که خارج از سازمان های شهرداری دریافت می گردد (شرزهای و ماجد، ۱۳۹۰). در این راستا شهرداری ها به دنبال ایجاد منابع درآمدی پایدار هستند. برنامه ریزان و سیاستگذاران در مدیریت شهری، تلاش و کوشش های فراوانی را در این مسیر انجام داده اند. اما متأسفانه هنوز تمایل واقعی در پرداخت این عوارض و وجوه قانونی از سوی شهروندان دیده نمی شود و در مواردی هم این وجوه پرداخت می گردد، که عمدتاً از سر اجبار و بی میلی است (حسینی، ۱۳۸۹: ۱۹). از عوامل و دلایل مؤثر در عدم رغبت شهروندان به پرداخت

عوارض، می‌توان به فقدان روابط مبتنی بر اعتماد میان جامعه شهری و سیاست‌گذاران و مدیران شهری، عدم اطلاع‌رسانی صحیح و آموزش در زمینه‌ی کاربرد عوارض در بهبود خدمات رسانی و ارتقای سطح کیفی محیط شهری و کیفیت زندگی و میزان توان پرداخت گروه‌های اجتماعی و طرز تلقی و نگرش شهروندان به شهرداری اشاره کرد (دهاقانی و طباطبایی، ۱۳۹۰). از دید اقتصاد شهری عواملی چون گسترش دامنه فعالیت‌های شهرداری‌ها و ارتقای سطح انتظارات مردم و مشکلات ناشی از افزایش جمعیت شهری، نیاز به گسترش منابع مالی و در آمدی شهرداری‌ها را بیشتر می‌کند (قلعه‌دار، ۱۳۸۲: ۲). بنابراین عدم برخورداری از منابع مستمر در آمدی حداقل برای پاسخگویی به هزینه‌های دائمی برنامه‌ریزی مالی و بودجه‌ای شهرداری‌ها را مختل و با این روند منابع در آمدی فعلی جوابگوی هزینه‌های رو به تزاید شهرداری‌ها را در سال‌های آتی نخواهد کرد (قادری، ۱۳۸۵: ۲۳). تجارب کشورهای مختلف نشان داد مهمترین منابع مالی شهرداری‌ها را مالیات و عوارض و بعد از آن کمک‌های دولتی در قالب بودجه‌های جاری حکومت‌های محلی و تأسیسات و تجهیزات محلی و نهایتاً استقراض تشکیل می‌دهد (آیت الهی، ۱۳۸۷: ۱۷). همچنین ترکیب بهینه منابع مالی شهرداری‌ها، مجموعه‌ای از فروش کالا و خدمات شهری، انواع مالیات، عوارض و کمک‌های مالی دولت مرکزی است.

روش انجام پژوهش

با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این طرح روش توصیفی- پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه است. علاوه بر این، به منظور تقویت پایه‌های نظری و دقت در گردآوری اطلاعات از روش‌های مطالعه اسناد و مدارک، نیز استفاده شد و حجم نمونه با استفاده فرمول کوکران مشخص شد. از طریق فرمول مذکور تعداد ۳۲۲ پرسشنامه برای کل شهر تعیین گردید. هم‌چنین پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ در محیط SPSS حدود ۰.۷۶ محاسبه گردید. در آخر برای بررسی تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها، از روش‌های توصیفی و استنباطی مانند توزیع فراوانی، درصد تجمعی و آزمون T تک نمونه و آماره برازش رگرسیونی چند متغیره استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی

در ابتدا جهت آشنایی و شناخت هر چه بیشتر جامعه آماری مورد مطالعه، خصیصه‌های عمومی پاسخ میانگین عوامل اجتماعی تأثیرگذار بر تمایل پاسخ‌گویان مورد بررسی قرار گرفت. این ویژگی‌های عمومی شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری مطابق با پرسشنامه‌های آماری در قالب ۴ سوال شامل: جنسیت، شغل، میزان درآمد و میزان تحصیلات تدوین و ارائه شده است. طبق تجزیه و تحلیل انجام شده، از نظر جنسیت ۴۰ درصد پاسخ‌گویان زن و ۶۰ درصد پاسخ‌گویان مرد بوده‌اند. از لحاظ شغل، ۶۱ درصد پاسخ‌گویان کارمند دولت، ۱۵ درصد دارای شغل آزاد و مابقی دانشجو و سایر بوده‌اند. از نظر درآمد، بیشترین درصد پاسخ‌گویان دارای درآمدی بین ۸ میلیون تومان تا ۴۰ میلیون تومان و از لحاظ تحصیلات

۶۵٪ پاسخ‌گویان زیر دیپلم، ۱۱۸٪ دیپلم، ۲۶٪ فوق دیپلم، ۴۰٪ لیسانس و ۱۴٪ پاسخ‌گویان فوق لیسانس و بالاتر بوده‌اند.

میانگین عوامل اقتصادی تأثیرگذار بر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری

بر اساس یافته‌های حاصل از پرسشنامه‌ها، میانگین پاسخ‌ها به ۵ سوال پنج گویه‌ای طیف لیکرت، پیرامون تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری، حدود ۴ درصد پاسخ‌گویان شاخص اقتصادی در پرداخت عوارض اقتصادی را خیلی کم، ۶ درصد کم، ۱۵ درصد متوسط، ۳۲ درصد زیاد و ۴۳ درصد پاسخ‌گویان تأثیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری را خیلی زیاد بیان کرده‌اند. لذا بر اساس اظهارات شهروندان مؤلفه‌های متناسب بودن خدمات شهرداری با میزان عوارض با میانگین (۵۴٫۳) متناسب بودن درآمدهای شهروندان با میزان عوارض با میانگین (۵۰) و متناسب بودن ارزش ملک با میزان عوارض با میانگین (۴۹) درصد به ترتیب بیشترین اثرگذاری را بر روی تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری دارند.

میانگین عوامل اجتماعی تأثیرگذار بر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری

بر اساس یافته‌های حاصل از پرسشنامه‌ها، میانگین پاسخ‌ها به ۵ سوال پنج گویه‌ای طیف لیکرت، پیرامون تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری حدود ۴ درصد پاسخ‌گویان شاخص اجتماعی در پرداخت عوارض را خیلی کم، ۱۰ درصد کم، ۲۲٫۳ درصد متوسط، ۲۲٫۵ درصد زیاد و ۴۰ درصد پاسخ‌گویان تأثیر شاخص اجتماعی بر تمایل آنها به پرداخت عوارض شهرداری را خیلی زیاد بیان کرده‌اند. لذا بر اساس اظهارات شهروندان در بین مؤلفه‌های اجتماعی، مؤلفه حفظ کرامت مردم و تکریم ارباب رجوع با میانگین (۶۳٫۴) لحاظ نمودن خواسته‌های شهروندان در اخذ عوارض (۵۸) و ترغیب پرداخت عوارض با تبلیغات شهرداری با میانگین (۳۵٫۴) درصد بیشترین تأثیر را بر روی تمایل به پرداخت عوارض داشته است.

جدول شماره ۱: عوامل اجتماعی تأثیرگذار بر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض

مؤلفه‌ها	درصد				
	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
ترغیب پرداخت عوارض با تبلیغات شهرداری	۴۳	۸۷	۱۹۶	۳۲	۳۵۴
لحاظ نمودن خواسته‌های شهروندان در اخذ عوارض	۳۱	۶۵	۱۰۶	۲۱۷	۵۸۱
حفظ کرامت مردم و تکریم ارباب رجوع	۱۶	۶۸	۱۱۲	۱۷۱	۶۳۴
توجه به فاصله طبقات اجتماعی در اخذ عوارض	۴۷	۹۶	۳۱۷	۲۴۵	۲۹۵
ترغیب پرداخت عوارض از طریق فعالیتهای اجتماعی	۱۹۶	۳۷۶	۱۹۶	۱۴۹	۸۴
میانگین	۱۰۳	۲۲۳	۳۱۷	۴۰۲	۴۵

میانگین عوامل قانونی تاثیرگذار بر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری

بر اساس یافته‌های حاصل از پرسشنامه‌ها، میانگین پاسخ‌ها به ۵ سوال پنج گویه‌ای طیف لیکرت، پیرامون تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری، حدود ۱۴ درصد پاسخ‌گویان مؤلفه‌های قانونی در پرداخت عوارض را خیلی کم، ۳۳.۵ درصد کم، ۳۶ درصد متوسط، ۱۰.۵ درصد زیاد و ۶ درصد پاسخ‌گویان تأثیر مؤلفه قانونی بر تمایل آنها به پرداخت عوارض شهرداری را خیلی زیاد بیان کرده‌اند. همچنین بر اساس اظهارات شهروندان در بین مؤلفه‌های قانونی، مؤلفه‌های شفافیت و صراحت قوانین در پرداخت عوارض با میانگین ۴۵.۳ و ترغیب مصوبات شورای اسلامی شهر در پرداخت عوارض ۴۰.۴ درصد بیشترین تأثیر را بر روی تمایل به پرداخت عوارض شهرداری داشته‌اند.

جدول ۲: عوامل قانونی تاثیرگذار بر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری

مؤلفه‌ها					درصد
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	
۶.۸	۲۴.۸	۴۵.۳	۱۴.۶	۸.۴	شفافیت و صراحت قوانین پرداخت عوارض
۱۰.۶	۳۲.۳	۴۰.۴	۱۰.۶	۶.۲	ترغیب مصوبات شورای اسلامی شهر در پرداخت عوارض
۱۳.۲	۳۷	۳۴.۵	۱۱.۲	۳.۷	تسهیل قانون هدفمندی یارانه‌ها در پرداخت عوارض
۱۷.۷	۳۷.۹	۳۰.۱	۹.۹	۴.۳	مناسب بودن گردش مکاتبات اداری در پرداخت عوارض
۲۲	۳۶	۲۹.۵	۷.۵	۵	مناسب و عادلانه بودن قوانین مصوب شهرداری
۱۴.۲	۳۳.۵	۳۶	۱۰.۵	۶	میانگین

جدول ۳: رابطه بین مؤلفه‌های اجتماعی و تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری

مؤلفه‌های اقتصادی						مقدار میانگین مبنا: ۳
با سطح اطمینان ۹۵٪						
T	df	اختلاف از میانگین	کمترین	بیشترین	معناداری	
۱۴.۳۱	۳۲۱	۰.۰۵۶	۰.۷۲	۰.۹۵۰	۰.۰۰۰	عادلانه بودن عوارض دریافتی
۲۱.۷۳	۳۲۱	۰.۰۵۷	۱.۰۷	۱.۳	۰.۰۰۰	متناسب بودن درآمدهای شهروندان با میزان عوارض
۲۱.۱۷	۳۲۱	۰.۵۸	۱.۱۲	۱.۳۶	۰.۰۰۰	متناسب بودن خدمات شهری با میزان عوارض
۱۹.۹۷	۳۲۱	۰.۰۵۷	۱.۰۳	۱.۲۵	۰.۰۰۰	متناسب بودن ارزش ملک با میزان عوارض
۲.۵۷	۳۲۱	۰.۰۵۳	۱.۱	۱.۳۱	۰.۰۰۰	ترغیب پرداخت عوارض با میزان تخفیفات

جدول ۴: رابطه بین مؤلفه‌های اقتصادی و تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری

مؤلفه‌های اقتصادی						مقدار میانگین مبنا: ۳
با سطح اطمینان ۹۵٪						
T	df	اختلاف از میانگین	کمترین	بیشترین	معناداری	
۱۳.۵۹	۳۲۱	۰.۰۶	۰.۷۳۰	۰.۹۷	۰.۰۰۰	ترغیب پرداخت عوارض با تبلیغات شهرداری
۲۰.۷۸	۳۲۱	۰.۰۶	۱.۱۳	۰.۳۷	۰.۰۰۰	لحاظ نمودن خواسته‌های شهروندان در اخذ عوارض
۲۳.۴۷	۳۲۱	۰.۰۵	۱.۲۲	۱.۴۵	۰.۰۰۰	حفظ کرامت ارباب رجوع
۱۰.۱۸	۳۲۱	۰.۰۶	۰.۵۲	۰.۷۷	۰.۰۰۰	توجه به فاصله طبقات اجتماعی
۲.۰۴	۳۲۱	۰.۰۶	۰.۹۹۴	۰.۲۵	۰.۰۴۲	ترغیب پرداخت عوارض از طریق فعالیتهای اجتماعی

یافته‌ها

وضعیت مؤلفه‌های اقتصادی: بررسی تحلیل آماری T نشان می‌دهد که با توجه به مقدار Sig بدست آمده رابطه معنی‌داری ($\text{Sig} = 0.000$) بین مؤلفه‌های اقتصادی وجود دارد ولی اختلاف میانگین به دست آمده نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های پژوهش اختلاف وجود دارد. بنابراین می‌توان گفت از دید شهروندان مؤلفه‌های سوم، دوم، چهارم، پنجم و اول به ترتیب بیشترین تاثیر را بر تمایل شهروندان نسبت به پرداخت عوارض ایجاد می‌کنند. لذا طبق اظهارات پاسخ‌گویان اگر شهرداری شهر تبریز عوارضی که برای شهروندان در نظر می‌گیرد، متناسب با خدمات ارائه شده، متناسب با درآمد آن‌ها و متناسب بودن ارزش ملک با میزان عوارض باشد، تمایل آن‌ها به پرداخت عوارض شهرداری بیشتر می‌شود و شهروندان کمتر به سمت تخفیفات عوارض ترغیب می‌شوند.

وضعیت مؤلفه‌های اجتماعی: بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون آماری T تک نمونه‌ای، بین تک تک مؤلفه‌های اجتماعی اختلاف معنی‌داری وجود دارد. ولی این رابطه در مؤلفه پنجم نسبت به دیگر مؤلفه‌ها کمتر است و مقدار بدست آمده نشان می‌دهد که مؤلفه سوم، دوم و اول به ترتیب نسبت به دیگر مؤلفه‌ها از درجه اهمیت بالاتری برخوردارند. بنابراین می‌توان گفت از نظر شهروندان حفظ کرامت مردم و تکریم ارباب رجوع با مقدار T ($47/23$) بیشترین تاثیر و ترغیب پرداخت عوارض از طریق فعالیتهای اجتماعی با مقدار (204) کمترین تاثیر را بر تمایل شهروندان نسبت به پرداخت عوارض دارد.

وضعیت مؤلفه‌های قانونی: نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که مؤلفه اول (شفافیت و صراحت قوانین پرداخت عوارض) معنی‌دار نشده است ولی بین دیگر مؤلفه‌ها رابطه معنی‌داری وجود دارد. بنابراین با توجه به نتایج می‌توان گفت عوامل قانونی کمتر از سطح متوسط تاثیرگذار بر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض می‌باشد.

در ادامه برای شناخت تاثیر مستقیم و غیرمستقیم مؤلفه‌ها بر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض از مدل برازش رگرسیونی استفاده شده است. نخست ابعاد سه گانه به عنوان متغیر مستقل و مجموع کل ابعاد تلفیقی با عنوان ابعاد تاثیرگذار بر تمایل به پرداخت عوارض به عنوان متغیر وابسته وارد مدل شد. نتایج رگرسیونی نشان می‌دهد هر یک واحد افزایش انحراف استاندارد در شاخص‌های عوامل اقتصادی به میزان 0.452 ، در شاخص اجتماعی با 0.227 و شاخص قانونی با 0.507 ، در تمایل به پرداخت عوارض شهرداری شهر تبریز تغییر ایجاد می‌کنند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که شهروندان شهر تبریز به اداره هرچه بهتر امور شهری بسیار تمایل دارند و پرداخت عوارض شهرداری را وابسته به برقراری یک رابطه دو سویه بین شهروندان و شهرداری می‌دانند. برآورد تحلیل آماری مطابق با نظر شهروندان نشان داد که از میان شاخص‌های مورد بررسی وابسته به متغیر اقتصادی، متناسب بودن میزان عوارض با سطح خدمات ارائه شده و سطح درآمد شهروندان تاثیر بسزایی در تمایل آن‌ها به پرداخت عوارض دارد، از طرف دیگر

عدم تناسب تعیین سطح عوارض با ارزش املاک بعنوان مانعی جهت پرداخت عوارض از طرف شهروندان ارائه شده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که اگر برقراری عدالت از طرف شهرداری در جهت تعیین عوارض متناسب با سطح درآمد خانوارهای شهری انجام نگیرد شهروندان از پرداخت عوارض خودداری کرده و مردم شهر تبریز پرداخت عوارض را منوط به عملکرد مناسب و صحیح شهرداری می‌دانند. مطابق با تحلیل‌های صورت گرفته از منظر اجتماعی، حفظ کرامت شهروندان و نحوه برخورد مسئولین با مردم و همچنین لحاظ نمودن خواسته و نظر شهروندان در اداره امور شهری از جمله عواملی هستند که می‌تواند موجب ترغیب و تمایل شهروندان به پرداخت عوارض تعیین شده از سوی شهرداری شود. بنابراین در راستای رسیدن به هدف مورد نظر الزام آور است که با تبلیغات موثر حس مشارکت و همراهی با مسئولین شهری در بین شهروندان شهر تبریز برانگیخته شود. طبق تحلیل انجام گرفته بر عوامل قانونی تاثیرگذار بر تمایل شهروندان، می‌توان گفت عادلانه و مناسب بودن قوانین مصوب شهرداری در خصوص پرداخت عوارض شهری تاثیر بیشتری نسبت به سایر عوامل قانونی داشته است، اما بطور کلی عامل قانونی تاثیر کمتری در پرداخت عوارض شهری نسبت به عامل اقتصادی و اجتماعی داشته است. از میان مولفه‌های گوناگونی که از دید شهروندان مورد بررسی قرار گرفتند، می‌توان سه مولفه متناسب بودن میزان عوارض با سطح خدمات ارائه شده، حفظ کرامت شهروندان و عادلانه بودن قوانین مصوب شهرداری را به عنوان تاثیرگذارترین مولفه‌ها بر شهروندان در پرداخت یا عدم پرداخت عوارض یاد کرد. قابل ذکر است که یافته‌های این پژوهش از بعد بررسی عوامل تاثیرگذار اقتصادی، اجتماعی و قانونی در تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری، با نتایج اکبری و یارمحمدیان (۱۳۹۱)، شریزه ای و ماجد (۱۳۹۰)، دهقانی و طباطبایی (۱۳۹۰) و (Sollivan۲۰۰) مطابقت می‌نماید اما میزان تمایل به پرداخت در مولفه‌ها متفاوت می‌باشد و این با توجه به ویژگی‌های اقتصادی و اجتماعی جامعه مورد مطالعه، کاملاً منطقی می‌باشد و در نهایت، پیشنهادهایی جهت افزایش تمایل شهروندان به پرداخت عوارض ارائه می‌گردد:

- تناسب میزان عوارض دریافتی با سطح درآمد شهروندان و در نظر گرفتن تباین بین افراد پر درآمد و کم‌درآمد
- مهیا کردن شرایط برای افزایش مشارکت و نظردهی مردم در اداره امور شهری
- افزایش تبلیغات و آگاهی مردم در خصوص تاثیرات مثبت پرداخت عوارض در افزایش کیفیت زندگی آنان
- عادلانه و بموقع بودن ارائه خدمات به شهروندان
- فراهم کردن شرایط برای تسهیل عوارض پرداختی کاهش کاغذبازی اداری و تخفیف یا قسطی کردن عوارض معوقه
- هماهنگی بین مصوبات شورای شهر و شهرداری با خصوصیات اجتماعی، اقتصادی و محیط طبیعی منطقه مورد مطالعه

با توجه به هزینه‌های زیست محیطی استفاده از کاغذ، اسناد مرکز پژوهش‌های شورای اسلامی فقط در قالب الکترونیک منتشر می‌شوند. متن کلیه اسناد، گزارش‌ها و طرح‌های پژوهشی تهیه شده در مرکز در وبگاه مرکز به نشانی: rcTbz.Tabriz.ir قابل دسترسی است. همچنین این متن‌ها در پرتال جامع مطالعات شهری ایران به آدرس icpus.Tehran.ir بارگذاری شده است. لطفاً شما هم با چاپ نکردن این متن‌ها ما را در این زمینه یاری کنید.

نظر رسمی	اظهارنظر رسمی مرکز در موارد ارجاعی از طرف شورای اسلامی شهر یا شهرداری تبریز
دیدگاه	دیدگاه مرکز در موارد جاری شهری و نقد عملکرد و فعالیت‌های شهرداری و سایر دستگاه‌های اجرایی
گزارش تخصصی	گزارش تخصصی مستخرج از کمیته‌ها، گروه‌های کانونی یا نشست‌ها
انتقال دانش	ارسال مطالب گزیده شده یا چکیده مطالب و گزارش‌های سایر مراکز پژوهشی یا نشست‌های خارج از مرکز
یادداشت	اظهارنظر کارشناسی توسط افراد خبره که لزوماً مورد تأیید مرکز نیست
انعکاس	تبیین پیشنهاد، انتظار یا مطالبه کارشناسی یا مردمی
خلاصه مدیریت	خلاصه مدیریتی طرح‌های مطالعاتی انجام شده در مرکز
افکارسنجی	گزارش مستخرج از افکارسنجی عمومی یا موردی
تجربه مدیریت	گزارش تجربیات حوزه مدیریت شهری سایر شهرهای داخل و خارج کشور یا گزارش تجربه‌نگاری مدیریت شهری
پرسمان	بیان مسئله یا طرح سؤالاتی در خصوص مسائل جاری شهر از مدیریت شهری و درخواست پاسخگویی
شناخت شهر	گزارش شناخت وضع موجود در قالب متن نقشه یا اینفوگرافی
اسناد مرکز	آیین‌نامه‌ها، فرم‌ها، دفترچه‌های راهنما و سایر مستندات مربوط به شیوه فعالیت مرکز

امروزه حکمرانی خوب شهری به استقلال مالی و رقابت با سایر مدیریت‌های محلی وابسته است و دولت‌های مرکزی با دادن اختیارات مالی بیشتر، درصدد کاهش تمرکز و افزایش کارایی در حکمرانی (محلی) برآمده‌اند. شهرداری‌ها در ایران نیز عمده هزینه‌های ارائه خدمات خود را از محل دریافت عوارض مختلف از شهروندان تأمین می‌نمایند، در این راستا شهرداری‌ها نیز به دنبال ایجاد منابع درآمدی پایدار هستند. یکی از این منابع درآمدی پایدار وصول عوارض و بهره قانونی تعیین شده از شهروندان در قبال خدماتی که از شهرداری دریافت می‌کنند، با توجه به سهم حداکثری عوارض در تأمین درآمد شهرداری و مدیریت بهتر شهری، بررسی عوامل موثر در کسب عوارض در چارچوب قوانین شهرداری ضروری می‌باشد. هدف اصلی این طرح، سنجش عوامل مؤثر بر افزایش تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری در شهر تبریز می‌باشد. برای انجام این مهم، پرسشنامه‌ای با حجم نمونه ۳۲۲ که با استفاده فرمول کوکران برای شهر تعیین گردید و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ در محیط SPSS حدود ۰.۷۶ محاسبه شده است. نتایج نشان می‌دهد شهروندان شهر تبریز به اداره هرچه بهتر امور شهری بسیار تمایل دارند و پرداخت عوارض شهرداری را وابسته به برقراری یک رابطه دو سویه بین شهروندان و شهرداری می‌دانند. برآورد تحلیل آماری مطابق با نظر شهروندان نشان داد که از میان شاخص‌های مورد بررسی وابسته به متغیر اقتصادی، متناسب بودن میزان عوارض با سطح خدمات ارائه شده و سطح درآمد شهروندان تاثیر بسزایی در تمایل آنها به پرداخت عوارض دارد، از طرف دیگر عدم تناسب تعیین سطح عوارض با ارزش املاک به عنوان مانعی جهت پرداخت عوارض از طرف شهروندان ارائه شده است.

