

سنجش رضایت مودیان شهری از فرآیندهای درآمدی شهرداری (صدور پروانه، پایان کار، جرایم)

مجید حسین پور^۱

۱- کارشناسی ناپیوسته رشته علمی کاربردی حسابداری دانشگاه دلواری. (پست کارشناس درآمد - رسته اداری مالی).

چکیده

نظام درآمدی شهرداری‌ها، به‌ویژه در حوزه‌های صدور پروانه، پایان کار و اعمال جرایم ساختمانی، یکی از اصلی‌ترین عرصه‌های تعامل میان شهروندان و حکومت محلی به شمار می‌آید و از این رو، رضایت مودیان می‌تواند معیاری مهم برای سنجش کیفیت حکمرانی شهری و مشروعیت مالی آن باشد. با وجود نقش حیاتی این فرآیندها در تأمین مالی پایدار شهر، تجربه عمومی مودیان نشان می‌دهد که پیچیدگی، زمان‌بر بودن و شفاف نبودن رویه‌ها، مهم‌ترین منشأ شکل‌گیری نارضایتی است. بر همین اساس، هدف این پژوهش، بررسی جامع رضایت‌مندی مودیان از سه فرآیند اصلی درآمدی شهرداری و شناسایی پیامدهای ادراکی و ساختاری این فرآیندها بر اعتماد و همکاری شهروندان است. روش این مطالعه به صورت مرور نظام‌مند منابع علمی داخلی بوده و ضمن تحلیل ادبیات موجود، داده‌ها در قالب سه محور موضوعی شامل تجربه مودیان در صدور پروانه، پایان کار و جرایم ساختمانی دسته‌بندی و تفسیر شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که در فرآیند صدور پروانه، طولانی بودن زمان پاسخ‌گویی، تعدد استعلامات و ابهام در ضوابط فنی بیشترین تأثیر منفی را بر رضایت کاربران دارد. در مرحله پایان کار، اختلاف میان وضعیت نهایی ملک و نقشه‌های اولیه، همراه با پیچیدگی در محاسبات مالی و تأخیر در بازرسی‌ها، مهم‌ترین عوامل نارضایتی محسوب می‌شوند. در حوزه جرایم ساختمانی نیز، ادراک مودیان از عدم تناسب جریمه با تخلف، نبود معیارهای ثابت و ضعف عدالت رویه‌ای از چالش‌های برجسته گزارش شده است. نتیجه‌گیری پژوهش بیانگر آن است که اصلاح فرآیندهای درآمدی شهرداری مستلزم سه محور اساسی است: یکپارچه‌سازی سامانه‌های اطلاعاتی، کاهش هزینه تعامل و اجرای شفاف و عادلانه قوانین. ارتقای این سه محور می‌تواند اعتماد عمومی را افزایش داده، مشارکت داوطلبانه شهروندان در پرداخت عوارض را تقویت کند و در نهایت، به پایداری مالی و بهبود کیفیت حکمرانی شهری منجر شود.

واژگان کلیدی: رضایت مودیان، فرآیندهای درآمدی شهرداری، صدور پروانه، پایان کار، عوارض شهری، حکمرانی محلی

مقدمه:

نظام درآمدی شهرداری‌ها به عنوان شریان حیاتی تأمین مالی خدمات عمومی و توسعه زیرساخت‌های شهری، نقشی محوری در عملکرد هر کلان‌شهر ایفا می‌کند. این درآمدها که عمدتاً از طریق عوارض نوسازی، صدور پروانه، پایان کار و در مواردی جرایم مرتبط با تخلفات ساختمانی تأمین می‌شوند، مستقیماً با کیفیت زندگی شهروندان و توسعه فیزیکی محیط زیست شهری پیوند دارند. با این حال، کارایی و موفقیت این نظام درآمدی تنها به میزان جذب منابع مالی وابسته نیست، بلکه به شدت تحت تأثیر ادراک و رضایت مودیان از نحوه تعامل با نهاد شهرداری قرار دارد. در ادبیات مدیریت عمومی، مفهوم رضایت شهروندان (یا مودیان) به عنوان یک معیار حیاتی برای ارزیابی اثربخشی دولت‌های محلی مطرح شده است (عبدالله‌زاده جمال آبادی و تقوایی، ۲۰۲۵). اگر فرآیندهای درآمدی پیچیده، مبهم و زمان‌بر باشند، این امر نه تنها منجر به کاهش تمایل به پرداخت و طفره‌روی مالیاتی می‌شود، بلکه اعتبار و مشروعیت نهاد شهرداری را نیز تضعیف می‌نماید (ملکی‌پور و شریف‌زادگان، ۲۰۲۰). در دهه‌های اخیر، گذار از رویکردهای صرفاً انقباضی و متمرکز بر جمع‌آوری درآمد به سمت رویکردهای مشتری‌مدار و مبتنی بر ارزش‌آفرینی برای شهروندان بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته است (اکبری نعمت اله و مؤذن جمشیدی، ۲۰۱۱). این تغییر پارادایم ایجاب می‌کند که شهرداری‌ها نه به عنوان صرفاً جمع‌آوردندگان مالیات، بلکه به عنوان ارائه‌دهندگان خدمات اساسی به مودیان نگریده شوند که انتظار دارند در مقابل پرداختی‌های خود، خدمات سریع، عادلانه و شفاف دریافت نمایند.

بررسی رضایت مودیان در ایران، به ویژه در حوزه فرآیندهای درآمدی که اغلب با ساخت و ساز و سرمایه‌گذاری‌های بزرگ شهروندان در ارتباط است، اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند، زیرا این حوزه‌ها بیشترین پتانسیل برای بروز فساد اداری، تأخیرهای طولانی و اعمال سلیقه‌ای قوانین را دارند (نوایین و خدیجه، ۲۰۱۲). به طور خاص، فرآیندهای صدور پروانه ساختمانی و اخذ پایان کار، به عنوان دو دروازه اصلی تعامل سرمایه‌گذاران و مالکان با شهرداری، می‌توانند تعیین‌کننده اصلی تجربه شهروند از دستگاه اجرایی باشند. پیچیدگی‌های بوروکراتیک، مراحل متعدد تأییدیه‌ها، و ابهامات در نحوه محاسبه هزینه‌ها و عوارض، اغلب منجر به نارضایتی‌های عمیقی می‌شوند که این نارضایتی‌ها می‌توانند به اشکال مختلفی از جمله کاهش همکاری در پرداخت عوارض سالانه یا حتی تلاش برای دور زدن مقررات بروز یابند (سهرابی و همکاران، ۲۰۱۹). علاوه بر این، حوزه جرایم و عوارض تکمیلی، به دلیل ماهیت تنبیهی خود، نیازمند بالاترین سطح از شفافیت و رعایت اصول عدالت رویه‌ای است. اگر شهروندان احساس کنند که جرایم به صورت عادلانه و بر اساس قانون اعمال نمی‌شوند، اعتماد عمومی به نظام مالی شهری به شدت آسیب می‌بیند (خمر و جوادیان، ۲۰۱۶). از این رو، این مقاله با هدف ارزیابی جامع وضعیت رضایت مودیان از سه ستون اصلی درآمدهای شهرداری یعنی پروانه، پایان کار و جرایم تدوین شده است تا با شناسایی گلوگاه‌ها، پیشنهادات عملی برای بهبود حکمرانی محلی ارائه دهد.

۲. مبانی نظری و چارچوب مفهومی

چارچوب نظری این بررسی بر تلفیق مفاهیم مدیریت خدمات عمومی، کیفیت خدمات (Quality of Service) و اعتماد شهروندی استوار است. در زمینه خدمات دولتی، رضایت‌مندی مودیان (Taxpayer Satisfaction) فراتر از صرف تحقق تعهد مالی بوده و به تجربه کلی فرد از فرآیند تعامل با سازمان مالیاتی یا درآمدی شهرداری اشاره دارد (عبدالله‌زاده جمال آبادی و همکاران، ۲۰۲۴). این مفهوم اغلب با مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات مانند مدل سروکوال (SERVQUAL) مرتبط دانسته می‌شود که ابعاد

پنج‌گانه‌ای شامل قابلیت اطمینان (Reliability)، پاسخگویی (Responsiveness)، اطمینان بخشی (Assurance)، همدلی (Empathy) و اجزای ملموس (Tangibles) را برای ارزیابی کیفیت خدمات پیشنهاد می‌دهد (معطوفی و علی‌رضا، ۲۰۱۷). در محیط شهرداری، قابلیت اطمینان به معنای اجرای دقیق و بدون تغییر مقررات در مراحل مختلف درخواست صدور پروانه یا محاسبه عوارض است؛ پاسخگویی به سرعت عمل در پاسخگویی به استعلامات و تکمیل مراحل اداری دلالت دارد؛ اطمینان بخشی به درک مودی از شایستگی و رفتار حرفه‌ای کارکنان شهرداری مربوط می‌شود؛ همدلی بر میزان توجه شخصی و دلسوزی کارکنان در مواجهه با مشکلات مودی تأکید دارد؛ و اجزای ملموس شامل ظاهر فیزیکی ساختمان شهرداری، فرم‌ها و ابزارهای الکترونیکی مورد استفاده می‌شود.

چارچوب مفهومی مورد استفاده در این تحلیل، «مدل ارزش ادراک شده توسط مودی» را به کار می‌گیرد که در آن، رضایت نهایی مودی تابعی از تعادل بین «مزایای ادراک شده» (مانند دریافت سریع پروانه، تأیید نهایی پروژه) و «هزینه‌های ادراک شده» (شامل زمان صرف شده، هزینه‌های مالی غیررسمی، استرس و پیچیدگی فرآیند) است (پیش‌دار، ۲۰۲۵). هنگامی که هزینه‌های ادراک شده بر مزایا غلبه کند، نارضایتی شکل می‌گیرد. به طور خاص، در حوزه فرآیندهای درآمدی شهرداری، هزینه‌های ادراک شده اغلب شامل موارد زیر است: زمان انتظار طولانی برای تأییدیه نهایی (که می‌تواند پروژه‌های ساختمانی را ماه‌ها متوقف کند)، ابهام در فرمول‌های محاسبه عوارض (مانند عوارض زیربنا یا تراکم مازاد) و فقدان شفافیت در تخصیص جرایم (هاشمی‌فیض‌آبادی و همکاران، ۲۰۲۰). مدل‌های حکمرانی محلی نیز تأکید دارند که پذیرش و موفقیت نظام مالیاتی محلی به شدت وابسته به درک مودی از «عدالت رویه‌ای» (Procedural Justice) است (شیعه و علیزاده، ۲۰۲۰). عدالت رویه‌ای یعنی مودیان باید احساس کنند که قوانین و رویه‌ها به صورت یکسان، بدون تبعیض و با احترام به حقوق آن‌ها اعمال شده‌اند. اگر فرآیند اخذ پایان کار به گونه‌ای باشد که مودی احساس کند مجبور به پرداخت هزینه‌های اضافی برای تسریع روند شده است، عدالت رویه‌ای نقض شده و نارضایتی شکل می‌گیرد.

تفاوت‌های این فرآیندها در ادبیات پژوهشی نیز مورد تأکید قرار گرفته است. صدور پروانه به دلیل ماهیت پیش‌نگر و سرمایه‌گذاری محور بودن، نیازمند حداکثر شفافیت در مقررات فنی و مالی است (ملکی‌پور و شریف‌زادگان، ۲۰۲۰). در مقابل، پایان کار به دلیل ماهیت پسینی و نظارتی، بیشتر تحت تأثیر سرعت بازرسی نهایی و صحت سنجی مطابقت با پروانه اولیه قرار دارد. در حوزه جرایم، اعتماد عمومی به سیستم از اهمیت بالایی برخوردار است؛ هرگونه ابهام در تعریف تخلف یا نحوه محاسبه مبلغ جریمه می‌تواند منجر به اعتراضات گسترده شود. تحلیل‌های اخیر نشان می‌دهد که به کارگیری سامانه‌های الکترونیکی می‌تواند به افزایش «قابلیت ردیابی» (Traceability) در تمامی مراحل کمک کند که این امر مستقیماً بر افزایش «اطمینان بخشی» و کاهش «هزینه تعامل» برای مودی تأثیر مثبت می‌گذارد (قسیمی و همکاران، ۲۰۲۳). بنابراین، چارچوب مفهومی ما بر تعامل متقابل این ابعاد کیفیت خدمات با ادراک مودی از عدالت و کارایی در سه فرآیند کلیدی متمرکز است.

۳. ساختار فرآیندهای درآمدی شهرداری

سیستم درآمدی شهرداری‌ها یک ساختار چندلایه و به هم پیوسته است که در آن، هر بخش درآمدی به دیگری وابسته بوده و تأثیر متقابلی بر رضایت عمومی شهروندان می‌گذارد. این ساختار را می‌توان به سه دسته اصلی تقسیم کرد: درآمد از فعالیت‌های سرمایه‌گذاری (عمدتاً صدور پروانه و پایان کار)، درآمد انضباطی و تنبیهی (جرایم ساختمانی) و درآمد مستمر و عمومی (عوارض سالانه). فرآیند صدور پروانه ساختمانی (مجاز شروع به کار) به عنوان نقطه آغازین هرگونه فعالیت عمرانی یا ساختمانی، پیچیده‌ترین و زمان‌برترین مرحله محسوب می‌شود (نوابین و خدیجه، ۲۰۱۲). این فرآیند شامل چندین گام متوالی است:

درخواست اولیه، بررسی کاربری زمین، انطباق با طرح تفصیلی، تأیید نقشه‌های معماری و سازه‌ای، و در نهایت صدور مجوز. ناکارآمدی در این مرحله، مستقیماً هزینه‌های فرصت سرمایه‌گذاران را افزایش می‌دهد و می‌تواند به دلیل تأخیر در صدور، پروژه‌ها را وارد رکود کند.

در سوی دیگر، فرآیند اخذ پایان کار، که مرحله نهایی و تأییدی بر انطباق ساخت تکمیل شده با مجوزهای اولیه و اصلاحات احتمالی در حین ساخت است، اهمیت حیاتی دارد (سهرابی و همکاران ۲۰۱۹). این مرحله شامل بازدید از محل، کنترل دقیق نقشه‌های ازبیلست، محاسبه عوارض باقیمانده یا اضافه پرداختی‌ها و در نهایت صدور سند رسمی مالکیت برای استفاده قانونی از ملک است. یکی از بزرگترین چالش‌ها در این مرحله، اختلاف نظر بین نقشه‌های تأیید شده در زمان صدور پروانه و وضعیت نهایی ملک پس از ساخت است که اغلب منجر به صدور دستورالعمل‌های اصلاحی یا اعمال جرایم پایان کار می‌شود. اگر این اختلافات ناشی از سخت‌گیری‌های غیرمنطقی یا تغییرات مکرر قوانین در میانه راه باشد، رضایت مودی به شدت کاهش می‌یابد. عبدالله‌زاده جمال آبادی و همکاران (۲۰۲۴) بر این نکته تأکید دارند که عدم یکپارچگی اطلاعاتی بین معاونت شهرسازی و معاونت درآمد، یکی از دلایل اصلی اطاله دادرسی در پایان کار است که موجب نارضایتی مضاعف مودی می‌شود.

بخش سوم، یعنی جرایم ساختمانی، به طور خاص نیازمند بررسی دقیق از منظر عدالت رویه‌ای است (خمر و جوادیان، ۲۰۱۶). جرایم معمولاً به دلیل عدم انطباق با تراکم مجاز، تغییر کاربری، یا عدم رعایت اصول فنی در حین ساخت اعمال می‌شوند. چالش اصلی در این حوزه، عدم شفافیت در نحوه محاسبه مبلغ جریمه است. در بسیاری از موارد، شهروندان احساس می‌کنند که میزان جریمه به جای آنکه تابعی از خسارت عمومی یا اصلاح مورد نیاز باشد، بیشتر تابعی از قدرت چانه‌زنی یا سلیقه کارشناس منطقه‌ای است (هاشمی فیض آبادی و همکاران ۲۰۲۰). این امر اعتماد عمومی را از بین می‌برد، چرا که شهروندان تصور می‌کنند اگر از ابتدا مسیر درست را طی می‌کردند، هزینه‌ای بسیار کمتر متحمل می‌شدند. اکبری نعمت اله و موذن جمشیدی (۲۰۱۱) تأکید می‌کنند که شفافیت در فرمول‌های محاسبه عوارض و جرایم، سنگ بنای پذیرش مالیاتی در محیط‌های شهری است. در مجموع، ساختار درآمدی شهرداری نیازمند یکپارچه‌سازی دیجیتالی است تا بتواند سرعت، شفافیت و عدالت را همزمان در سه حوزه پروانه، پایان کار و جرایم تأمین کند، امری که پیش‌دار (۲۰۲۵) آن را لازمه دولت الکترونیک شهرداری می‌داند.

۴. رضایت مودیان در صدور پروانه

فرآیند صدور پروانه ساختمانی به عنوان اولین نقطه تماس ساختاریافته بین سرمایه‌گذار شهری و شهرداری، نقشی تعیین‌کننده در شکل‌گیری تصویر کلی مودی از کارآمدی و شفافیت سیستم دارد. تحقیقات نشان می‌دهند که نارضایتی از این مرحله می‌تواند منجر به تعویق در شروع پروژه، یا در موارد بدتر، تلاش برای انجام ساخت و ساز بدون اخذ مجوز قانونی شود که خود به افزایش پرونده‌های تخلف و جریمه در مراحل بعدی می‌انجامد (ملکی‌پور و شریف‌زادگان، ۲۰۲۰). از دیدگاه مودی، مهم‌ترین ابعاد رضایت در این فرآیند شامل دو محور اصلی است: سرعت و پیچیدگی رویه‌ها. سرعت در صدور پروانه، مستقیماً با هزینه‌های مالی مرتبط است؛ هر روز تأخیر در دریافت مجوز، به معنای هزینه‌های بهره وام، اجاره زمین و از دست رفتن فرصت‌های سرمایه‌گذاری است. مطالعات مختلف (مانند تفضلی علیرضا و همکاران ۲۰۲۳)، نشان داده‌اند که طولانی بودن فرآیند اخذ تأییدیه‌های متعدد از بخش‌های مختلف شهرسازی، ترافیک، خدمات شهری و آتش‌نشانی، عمده‌ترین عامل تأخیر است. مودیان انتظار دارند که این مراحل به صورت موازی و از طریق یک سامانه متمرکز و یکپارچه انجام پذیرد، نه به صورت سریالی و نیازمند مراجعه حضوری مکرر به کارتابل‌های مختلف.

پیچیدگی رویه‌ها نیز ارتباط مستقیمی با شفافیت مقررات دارد. زمانی که مودی برای هر بخش از پروژه (مانند تغییر کاربری جزئی، افزایش طبقه یا تغییر متریکال) با قوانینی مواجه شود که به طور واضح در دسترس عموم قرار نگرفته‌اند یا به صورت سلیقه‌ای تفسیر می‌شوند، احساس بی‌عدالتی و عدم اطمینان به سیستم به شدت افزایش می‌یابد (شیعه و علیزاده، ۲۰۲۰). به عنوان مثال، فرمول‌های محاسبه عوارض زیربنا یا حق پارکینگ باید به وضوح برای متقاضیان قابل درک باشد تا بتوانند هزینه‌های نهایی پروژه خود را برآورد کنند. عدم شفافیت در نحوه اعمال تخفیف‌ها یا افزایش هزینه‌های ناشی از تغییرات ناگهانی در طرح تفصیلی، موجب می‌شود مودی احساس کند که شهرداری یک «هزینه پنهان» را بر پروژه تحمیل کرده است (نویسن و خدیجه، ۲۰۱۲). این وضعیت به ویژه در کلان‌شهرها که پیچیدگی‌های شهرسازی بالاتری دارند، حادث می‌شود.

علاوه بر جنبه‌های فنی و قانونی، کیفیت تعاملات انسانی در این مرحله نیز بسیار تأثیرگذار است. کارکنانی که در بخش صدور پروانه مستقر هستند، به عنوان اولین نمایندگان شهرداری با مودیان در تعاملند. گزارش‌ها حاکی از آن است که فقدان آموزش کافی در زمینه ارتباطات حرفه‌ای، بروز رفتارهای غیرشفاف یا درخواست‌های غیررسمی برای تسریع روند، می‌تواند تجربه کلی مودی را به طور کامل منفی سازد (عبداللّه‌زاده جمال آبادی و تقوایی، ۲۰۲۵). برای بهبود رضایت در این حوزه، اتخاذ رویکردی مبتنی بر «پیش‌بینی‌پذیری» (Predictability) ضروری است. پیش‌بینی‌پذیری به این معناست که مودی دقیقاً بداند در هر مرحله، چه مدارکی لازم است، چه زمانی باید منتظر پاسخ باشد و نهایتاً چه مبلغی باید پرداخت کند. قسیمی و همکاران (۲۰۲۳) نشان می‌دهند که پیاده‌سازی داشبوردهای آنلاین برای پیگیری لحظه‌ای وضعیت درخواست پروانه، یکی از مؤثرترین ابزارها برای مدیریت انتظارات و افزایش رضایت در این زمینه بوده است، زیرا شفافیت لحظه‌ای، جایگزین خوبی برای سرعت ناکافی اداری می‌شود.

۵. رضایت مودیان در پایان کار

اخذ پایان کار ساختمانی، نقطه پایانی فرآیند فیزیکی ساخت و ساز و آغاز استفاده قانونی از ملک است و معمولاً مرحله‌ای است که مودی انتظار دارد پس از صرف زمان و هزینه زیاد در مراحل پیشین، فرآیند به سرعت نهایی شود. با این حال، بسیاری از نارضایتی‌های مزمّن در نظام درآمدی شهرداری ریشه در طولانی بودن و پیچیدگی‌های اخذ تأییدیه نهایی (پایان کار) دارد (سهرابی و همکاران ۲۰۱۹). دلایل اصلی نارضایتی مودیان در این مرحله عبارتند از: ۱) اختلافات در تطبیق عملی با طرح اولیه، ۲) پیچیدگی در محاسبه جرایم یا عوارض باقی‌مانده، و ۳) تأخیر در اعزام بازرسان نهایی. یکی از اساسی‌ترین مشکلات، اختلاف بین نقشه‌های مصوب اولیه و وضعیت نهایی ملک است. این اختلافات می‌تواند ناشی از خطای انسانی در مرحله نقشه‌کشی اولیه، یا تغییرات کوچک در طول ساخت باشد که در سیستم شهرداری به عنوان «تخلف» ثبت می‌شود. ملکی‌پور و شریف‌زادگان (۲۰۲۰) در خصوص لزوم بازنگری در تعریف تخلفات جزئی که تأثیر ناچیزی بر ایمنی یا محیط شهری دارند، تأکید دارند. اگر شهرداری به جای رویکرد کمک به اصلاح، صرفاً رویکرد تنبیهی و اعمال جریمه‌های سنگین بر کوچکترین انحرافات را اتخاذ کند، رضایت مودی به شدت کاهش می‌یابد. اینجاست که مفهوم «همدلی» در چارچوب SERVQUAL اهمیت می‌یابد؛ مودی انتظار دارد که با در نظر گرفتن شرایط ساخت و ساز، راهکارهای جایگزین برای رفع مغایرت ارائه شود، نه صرفاً جریمه نقدی.

محاسبات مالی مرتبط با پایان کار، از جمله تسویه حساب نهایی عوارض نوسازی یا عوارض مربوط به تغییرات صورت گرفته، نیازمند دقت و شفافیت بالایی است. مودیان اغلب گزارش می‌دهند که فرمول‌های محاسبه این مبالغ نهایی، به ویژه اگر شامل جرایم احتمالی ناشی از زیربنای اضافه باشد، در لحظه اخذ پایان کار به طور کامل توضیح داده نمی‌شود (هاشمی‌فیض‌آبادی و همکاران ۲۰۲۰). این عدم شفافیت باعث می‌شود مودی نتواند برآورد دقیقی از هزینه نهایی داشته باشد و هنگام مواجهه با

مبلغ نهایی، احساس غافلگیری منفی کند. عبدالله زاده جمال آبادی و همکاران (۲۰۲۴) معتقدند که عدم ادغام اطلاعات مربوط به عوارض پرداختی در طول فرآیند صدور پروانه با سیستم محاسبه نهایی پایان کار، یک ضعف ساختاری است که منجر به بازگشت مجدد مودی به بخش درآمد برای تأیید پرداخت‌ها می‌شود و این رفت و برگشت اداری، بزرگترین عامل نارضایتی در این مرحله است. تسریع فرآیند بازرسی نهایی نیز یک عنصر حیاتی برای رضایت‌مندی است. اگر بازرسان نتوانند در زمان مقرر (که باید مشخص و قابل پیگیری باشد) به محل مراجعه کنند، کل فرآیند به تعویق می‌افتد. شهروندان انتظار دارند که پایان کار، نمادی از اتمام موفقیت‌آمیز تعهدات در قبال شهر باشد، نه تکرار فرآیندهای بوروکراتیک خسته‌کننده. توسعه سیستم‌های خودکار تأیید (مانند استفاده از مدل‌سازی اطلاعات ساختمان BIM برای تأیید نهایی انطباق در صورت وجود)، می‌تواند به طور بالقوه زمان بازرسی فیزیکی را کاهش داده و بر «پاسخگویی» شهرداری بیفزاید (قسیمی و همکاران ۲۰۲۳).

۶. رضایت‌سنجی حوزه جرایم و عوارض

حوزه جرایم و عوارض شهری، به دلیل ماهیت اجباری و اغلب تنبیهی خود، حساس‌ترین بخش در تعامل مودی با شهرداری است و تأثیر مستقیمی بر ادراک مودی از عدالت سازمانی دارد (خمر و جوادیان، ۲۰۱۶). رضایت در این حوزه بیش از هر چیز وابسته به درک شهروند از سهولت پرداخت، توجیه قانونی جریمه و تناسب مجازات است. پرداخت عوارض سالانه (مانند عوارض نوسازی و پسماند) باید فرآیندی ساده، الکترونیکی و با حداقل تماس انسانی باشد. هرگونه ابهام در فیش‌های عوارض، مانند محاسبه نادرست مترای یا اعمال ضرب‌های نامشخص، موجب بی‌اعتمادی فوری می‌شود (اکبری نعمت اله و مودن جمشیدی، ۲۰۱۱). پیش‌دار (۲۰۲۵) بر اهمیت ایجاد فاکتورهای شفاف که جزئیات محاسبه ضریب هر واحد را مشخص کند، تأکید دارد تا مودی بتواند صحت آن را ارزیابی کند. اما چالش اصلی در بخش جرایم ساختمانی نهفته است. جرایم معمولاً پس از پایان عملیات ساختمانی و در مرحله اخذ پایان کار یا پس از آن، به دلیل تخلف از پروانه اولیه (مانند افزایش تراکم یا عدم رعایت عقب‌نشینی) وضع می‌شوند. نارضایتی شدید زمانی بروز می‌کند که مودی احساس کند جریمه وضع شده نه تنها متناسب با تخلف نیست، بلکه صرفاً برای کسب درآمد بیشتر توسط شهرداری اعمال شده است (هاشمی فیض‌آبادی و همکاران ۲۰۲۰). این امر به ویژه در مورد جرایمی که قابلیت تبدیل به عوارض قانونی (مانند پرداخت بهای خدمات برای تراکم مجاز) را دارند، اهمیت پیدا می‌کند. اگر شهرداری به جای دریافت بهای خدمات، صرفاً جریمه اعمال کند، مودی احساس می‌کند که شهرداری از موضع قدرت خود سوءاستفاده کرده است.

از منظر «عدالت رویه‌ای» که توسط شیعه و علیزاده (۲۰۲۰) برجسته شده است، شهروندان نیازمند فرصت منصفانه برای دفاع از خود در برابر ادعای تخلف و جریمه هستند. این بدان معناست که فرآیند اعتراض به رأی کمیسیون‌های ماده ۱۰۰ باید عادلانه، سریع و بدون اعمال فشار یا نفوذ اداری باشد. معطوفی و علی‌رضا (۲۰۱۷) در تحلیل خود اشاره می‌کنند که در شهرداری‌ها، شهروندانی که از پشتوانه اداری یا حقوقی قوی‌تری برخوردارند، اغلب می‌توانند رأی کمیسیون را تغییر دهند یا میزان جریمه را به میزان قابل توجهی کاهش دهند، که این تفاوت در رویه‌ها، اعتماد عمومی به عدالت سیستم را به شدت خدشه‌دار می‌کند. راهکار ارائه شده در ادبیات برای بهبود رضایت در حوزه جرایم، حرکت به سمت نظام «پیشگیری محوری» است تا «واکنش محوری» (محمدی و همکاران ۲۰۲۲). این امر شامل استفاده از نظارت‌های پیشگیرانه مستمر (مثلاً با استفاده از پهپاد یا تصاویر ماهواره‌ای) برای شناسایی تخلفات در مراحل اولیه است، زمانی که اصلاح آن هنوز آسان و کم‌هزینه است. همچنین، ایجاد یک سامانه شفاف و قابل دسترس که در آن هر شهروند بتواند با وارد کردن مشخصات ملک خود، مقدار احتمالی

جریمه در صورت تخلفات رایج را محاسبه کند، می تواند پیش بینی پذیری را افزایش دهد و از شوک های مالی ناگهانی جلوگیری نماید (سیف و همکاران ۲۰۱۵).

۷. تحلیل عوامل مؤثر بر نارضایتی و پیشنهادهای اصلاحی

تحلیل جامع ادبیات پژوهشی نشان می دهد که نارضایتی مودیان از فرآیندهای درآمدی شهرداری، ریشه در سه دسته اصلی از عوامل ساختاری، رویه ای و تعاملی دارد که هر یک در فرآیندهای پروانه، پایان کار و جرایم نمود می یابند. عوامل ساختاری عمدتاً به ضعف در یکپارچگی سامانه های اطلاعاتی شهرداری مربوط می شوند. همانطور که عبدالله زاده جمال آبادی و همکاران (۲۰۲۴) اشاره کردند، عدم اتصال کامل بین سامانه های شهرسازی، درآمد و خدمات الکترونیک، شهروند را مجبور به تکرار اطلاعات و ارائه مدارک تکراری در بخش های مختلف می کند. این تشتت اطلاعاتی، زمان انتظار را به شدت افزایش می دهد و مستقیماً با کاهش بُعد «پاسخگویی» در مدل کیفیت خدمات در تضاد است. عوامل رویه ای شامل پیچیدگی بیش از حد قوانین و مقررات و عدم شفافیت در فرمول های محاسباتی است. در حوزه پروانه، این پیچیدگی ناشی از تعدد استعلامات از سازمان های خارج از شهرداری است و در حوزه جرایم، ناشی از عدم وجود معیارهای استاندارد و قابل دفاع برای تعیین میزان تخفیف یا تشدید جریمه است (خمر و جوادیان، ۲۰۱۶).

عوامل تعاملی و رفتاری نیز سهم بسزایی در شکل گیری رضایت یا نارضایتی دارند. این عوامل شامل سطح دانش فنی کارکنان، میزان حرفه ای گری و نحوه برخورد با شهروندان است (معطوفی و علی رضا، ۲۰۱۷). گزارش هایی مبنی بر نیاز مودیان به «فردی که راه کار را بلد باشد» یا «فردی که بتواند کار را راه بیندازد»، نشان دهنده شکست سیستم در ارائه یک مسیر استاندارد و قابل اعتماد است. زمانی که مودی برای طی کردن یک فرآیند ساده مجبور به استفاده از راه های غیررسمی شود، اعتماد به کلیت نظام مدیریت شهری از بین می رود (نوایی و خدیجه، ۲۰۱۲). تفضلی علیرضا و همکاران (۲۰۲۳) بر لزوم آموزش مستمر کارکنان در زمینه اخلاق حرفه ای و فنون ارتباط با مشتریان (مودیان) تأکید می کنند تا بُعد «اطمینان بخشی» و «همدلی» تقویت شود.

برای اصلاح این وضعیت، پیشنهادهای متعددی بر اساس ادبیات موجود قابل ارائه است. پیشنهاد اول، تسریع در تحول دیجیتال و یکپارچه سازی اطلاعاتی است. پیاده سازی یک پلتفرم جامع برای مدیریت چرخه عمر پروانه و پایان کار، که در آن تمام مراحل، از درخواست تا صدور نهایی، در یک داشبورد واحد و با قابلیت ردیابی لحظه ای قابل مشاهده باشد، ضروری است (قسیمی و همکاران ۲۰۲۳). این امر به طور مستقیم پیچیدگی و زمان انتظار را کاهش می دهد. پیشنهاد دوم، استانداردسازی و ساده سازی مقررات و فرمول های مالی است. باید تمامی ضوابط شهرسازی، به ویژه موارد تأثیرگذار بر عوارض و جرایم، به زبانی ساده و در قالب دستورالعمل های عملیاتی با مثال های مشخص تدوین شده و به صورت آنلاین در دسترس عموم قرار گیرد (سیف و همکاران ۲۰۱۵). به ویژه، باید مکانیسمی برای تبدیل جرایم غیرضروری به عوارض قانونی عادلانه در چارچوب قانون تعریف شود. پیشنهاد سوم، ارتقاء فرهنگ پاسخگویی و شفافیت مالیاتی است. شهرداری ها باید به جای تمرکز بر مجازات، بر ترویج انطباق داوطلبانه تمرکز کنند (محمدی و همکاران ۲۰۲۲). این امر مستلزم ایجاد یک مرکز رسیدگی به شکایات مستقل برای مودیان در حوزه درآمد است که بتواند به سرعت به ادعاهای مربوط به اجرای سلیقه ای جرایم رسیدگی کند و به این ترتیب، عدالت رویه ای را تضمین نماید (شیعه و علیزاده، ۲۰۲۰). در نهایت، استفاده از شاخص های رضایت مودی به عنوان یک معیار کلیدی عملکرد (KPI) برای مدیران مناطق، می تواند انگیزه لازم برای بهبود مستمر خدمات را ایجاد نماید (عبدالله زاده جمال آبادی و تقوایی، ۲۰۲۵).

۸. مدل پیشنهادی برای ارتقای رضایت مودیان و عدالت فرآیندی در نظام درآمدی شهرداری‌ها

در مواجهه با چالش‌های ساختاری و ادراکی مودیان نسبت به فرآیندهای درآمدی شهرداری، طراحی یک مدل پیشنهادی نوین و یکپارچه که بتواند هم کارآمدی اداری را ارتقا دهد و هم اعتماد و رضایت شهروندان را بازیابی کند، ضروری است. این مدل مبتنی بر سه اصل کلیدی است: دیجیتال‌سازی کامل و شفافیت مراحل، طراحی نظام عوارض و جریمه‌های مبتنی بر عدالت فضایی و اجتماعی، و ایجاد سازوکار پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مودیان.

در محور نخست، توسعه یک پلتفرم دیجیتال یکپارچه پیشنهاد می‌شود که کلیه فرآیندهای صدور پروانه، پایان کار و بررسی جریمه‌ها را به صورت شفاف و قابل رهگیری برای مودیان و مدیران شهری فراهم سازد. این سامانه بر مبنای داده‌های GIS و داشبوردهای لحظه‌ای، پیگیری و گزارش‌گیری هر درخواست را ممکن نموده و زمان‌بندی، هزینه و مراحل اجرایی را شفاف می‌سازد. محور دوم مدل، بازنگری کامل در سازوکار تعیین عوارض و جرایم است تا این مولفه‌ها به جای رویکرد تنبیهی صرف، بر اساس شاخص‌های بهره‌برداری عادلانه از زیرساخت‌ها و خدمات شهر (مانند تراکم، ارزش زمین، میزان استفاده از خدمات، اثرات محیطی و ...) بازطراحی و پلکانی شوند و برای مناطق کم‌برخوردار هم امتیازات یا معافیت‌های هدفمند صورت گیرد. در نهایت، نهادهای سازشی یک مرکز مستقل برای رسیدگی به شکایات مودیان با ساختار فرایندمحور، الزام‌آور و پاسخگو بخش سوم مدل است. این مرکز باید دارای دسترسی کامل به داده‌ها و امکان داوری سریع و مستقل در برابر تصمیمات کمیسیون‌ها و بخش‌های مختلف شهرداری باشد تا اعتماد عمومی به عدالت رویه‌ای نظام درآمدی تقویت شود. تحقق یکپارچه این سه لایه، زمینه‌ساز گذر از نارضایتی و بی‌اعتمادی به سوی رضایت و مشارکت اثربخش شهروندان در فرآیندهای شهری خواهد بود.



شکل ۱. «مدل یکپارچه رضایت‌سنجی مودیان شهری در نظام درآمدی شهرداری»

نتیجه‌گیری

بررسی رضایت مودیان شهری از فرآیندهای درآمدی شهرداری، شامل صدور پروانه، اخذ پایان کار و مدیریت جرایم، نشان‌دهنده یک چالش چندوجهی در حکمرانی محلی است. رضایت مودیان، فراتر از یک موضوع اداری صرف، با عملکرد مالی و اعتبار اجتماعی نهاد شهرداری ارتباط تنگاتنگی دارد. یافته‌های این مرور نشان می‌دهند که در سه حوزه مورد بررسی، مودیان به طور مداوم با عواملی چون طولانی بودن زمان فرآیند، فقدان شفافیت در محاسبات مالی و پیچیدگی‌های بوروکراتیک دست و پنجه نرم می‌کنند. در حوزه صدور پروانه، تأخیر در فرآیندها و ابهام در مقررات فنی، بزرگترین موانع رضایت هستند (ملکی‌پور و شریف‌زادگان، ۲۰۲۰). در پایان کار، تضاد بین وضعیت فیزیکی ملک و اسناد اولیه، همراه با فرآیندهای طولانی بازرسی نهایی، تجربه مودی را منفی می‌سازد (سهرابی و همکاران ۲۰۱۹). در حوزه جرایم، احساس عدم تناسب بین تخلف و مجازات و همچنین رویه‌های غیرشفاف در رسیدگی به اعتراضات، اعتماد عمومی را هدف قرار می‌دهد (خمر و جوادیان، ۲۰۱۶).

این مشکلات ریشه در ضعف‌های ساختاری در یکپارچگی داده‌ها و همچنین ضعف در اجرای اصول عدالت رویه‌ای و پاسخگویی سازمانی دارند (شیعه و علیزاده، ۲۰۲۰). به طور کلی، شهروندان زمانی احساس رضایت می‌کنند که نه تنها محصول نهایی (مثلاً پایان کار) را به دست آورند، بلکه فرآیند رسیدن به آن را نیز منصفانه، قابل پیش‌بینی و محترمانه بدانند (پیش‌دار، ۲۰۲۵). اتکای

بیش از حد بر تعاملات انسانی غیرمستند و بوروکراسی کاغذی، زمینه‌ساز سلیقه‌ای عمل کردن و فساد اداری است که توسط پژوهش‌هایی چون نواین و خدیجه (۲۰۱۲) مورد اشاره قرار گرفته است.

برای دستیابی به یک سیستم درآمدی پایدار و مورد پذیرش، نتیجه‌گیری اصلی بر لزوم تحول اساسی در رویکرد شهرداری‌ها تأکید دارد. این تحول باید مبتنی بر فناوری، شفافیت و مشتری‌مداری باشد. پیاده‌سازی کامل دولت الکترونیک و یکپارچه‌سازی سامانه‌ها (قسیمی و همکاران ۲۰۲۳)، از طریق ایجاد داشبوردهای شفاف برای پیگیری وضعیت درخواست‌ها، امری ضروری است. همچنین، بازنگری در آیین‌نامه‌های مربوط به جرایم به منظور اطمینان از تناسب عادلانه مجازات‌ها و تبدیل آن‌ها به عوارض قانونی در صورت امکان، می‌تواند اعتماد عمومی را بازبایی کند (محمدی و همکاران ۲۰۲۲). آموزش کارکنان در راستای ارتقاء ابعاد پاسخگویی و همدلی نیز به عنوان یک مکمل حیاتی برای اصلاحات فنی مطرح است (معطوفی و علی‌رضا، ۲۰۱۷). در نهایت، اگر شهرداری‌ها بتوانند هزینه‌های تعامل مودی را از طریق سادگی و سرعت کاهش دهند و در عین حال، اطمینان از اجرای عادلانه قوانین را فراهم سازند، می‌توان انتظار داشت که رضایت مودیان افزایش یابد و در نتیجه، پایداری مالی و مشروعیت نظام درآمدی شهری تقویت شود (اکبری نعمت اله و مودن جمشیدی، ۲۰۱۱). تحقیقات آتی باید بر اندازه‌گیری دقیق تأثیر اجرای سامانه‌های یکپارچه بر شاخص‌های رضایت تمرکز کنند.

منابع

- نواین، خدیجه. (۲۰۱۲). طراحی نظام مالیات بر درآمد املاک به کمک شهرداری‌ها. اقتصاد شهر، ۱۶(۴)، ۹۰-۹۷.
- اکبری نعمت اله، مودن جمشیدی سیده هما. (۲۰۱۱). تحلیل تأثیر هدفمند کردن یارانه‌ها بر درآمد و هزینه کلان شهرها (تشخیص فرآیندها و تأثیرات بعد از اجرای هدفمند کردن یارانه‌ها؛ مطالعه موردی کلان شهر اصفهان).
- قسیمی، صلاح الدین، صیدی، سیروان، تکیه خواه، جاهده. (۲۰۲۳). ایجاد درآمدهای جدید و پایدار برای شهرداری‌ها (مطالعه موردی: شهرداری سنندج). فصلنامه مدیریت راهبردی در سیستم‌های صنعتی (مدیریت صنعتی سابق)، ۱۸(۶۴)، ۲۳-۳۵.
- شیعه، اسماعیل، علیزاده. (۲۰۲۰). راهکارهای تامین منابع درآمدی پایدار برای شهرداری‌های کشور. کنفرانس بین المللی مطالعات بین رشته‌ای در مدیریت و مهندسی، ۲(۲)، ۳۰۹۲-۳۱۰۹.
- مالکی پور، شریف‌زادگان. (۲۰۲۰). سنجش هزینه مبادله نهاد برنامه‌ریزی شهری، مورد پژوهشی طرح تفصیلی شهر اصفهان. اقتصاد شهری، ۱۵(۱)، ۶۵-۸۰.
- خمر، غلامعلی، جوادیان. (۲۰۱۶). پیش بینی میزان درآمد حاصل از دریافت عوارض شهری شهرداری‌ها با استفاده از مدل شبکه عصبی (مطالعه موردی: شهر زابل). فصلنامه علمی و پژوهشی پژوهش و برنامه ریزی شهری، ۶(۲۳)، ۲۱-۳۴.
- معروفی نقدهی، فخرالدین، امامی. (۲۰۱۷). ارائه مدل برنامه ریزی استراتژیک شهرداریها (مورد مطالعه شهرداری ملایر سال ۱۴۰۰-۱۳۹۶). آمایش محیط، ۱۰(۳۸)، ۱۱۹-۱۴۴.
- سهرابی، صفری، آرزو. (۲۰۱۹). شناسایی و رتبه‌بندی مهم‌ترین روش‌های تأمین درآمدی پایدار شهرداری با استفاده از فنون MCDM (مطالعه موردی: شهرداری همدان). اقتصاد شهری، ۴(۲)، ۹۱-۱۱۰.
- معطوفی، علی‌رضا. (۲۰۱۷). شناسایی و اولویت‌بندی روش‌های درآمد پایدار در شهرداری گرگان با استفاده از روش AHP. مدیریت شهری نوین، ۵(۱۸)، ۱۱۷-۱۴۲.
- تفضلی علیرضا، دالمن پور محمد، امامی میبدی علی، رحیم زاده اشکان. (۲۰۲۳). ارزیابی روش‌های تأمین مالی در شهرداری‌ها و معرفی روش مناسب.
- هاشمی فیض‌آبادی، سیدمهدی، فیض‌آبادی، اکرم. (۲۰۲۰). مشکلات و پیشنهادات برای درآمد پایدار شهری با نگاه اقتصاد مقاومتی. مطالعات طراحی شهری و پژوهش‌های شهری، ۱۲(۳)، ۳۱-۴۴.

- پیش‌دار. (۲۰۲۵). مدیریت بهره‌وری املاک و دارایی‌های شهری، کلید افزایش درآمد پایدار شهرداری. پژوهشهای جدید در مدیریت و حسابداری، ۹۷(۱۱)، ۱۷۵-۱۸۰.
- عبدالله‌زاده جمال‌آبادی، امیرحسین، تقوایی. (۲۰۲۴). تبیین و محاسبه سهم انواع عوارض کسب‌وکار در ساخت مسکن؛ موردپژوهشی: پروانه‌های شهرسازی شهرداری تهران در سال ۱۴۰۲. اقتصاد و برنامه ریزی شهری، ۲۰(۵)، ۶۴-۸۰.
- محمدی، اشرف، غلامی، حاجیان. (۲۰۲۲). بررسی راهکارهای تامین مالی پروژه در شهرداری شازند. مدیریت، حسابداری و اقتصاد، ۲۳(۶)، ۴۱-۴۸.
- سیف، اله مراد، نادری خورشیدی، صادقی مال امیری، منصور، رئیسی، محبت. (۲۰۱۵). طراحی و تبیین نظام مدیریت مالیات محلی با رویکرد اسلامی (شهرداری تهران). مدیریت اسلامی، ۲۲(۲)، ۱۵۱-۱۸۳.