

بررسی شاخصه‌های همدلی و هم‌زبانی دولت و ملت در طرح

جامع مالیاتی

محسن حجازی^۱

دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران، مدرس دوره‌های آموزشی طرح جامع مالیاتی،
hejazimohsen@yahoo.com

حسین زارعیان

دانشجوی دکتری حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی یزد، کارشناس مالیاتی اداره کل امور مالیاتی استان
یزد

چکیده

هدف از این مطالعه بررسی شاخصه‌های همدلی و هم‌زبانی دولت و ملت در طراحی و اجرای طرح جامع مالیاتی است. روش پژوهش در این مطالعه ترکیبی است که از روش تحلیل محتوا جهت شناسایی شاخصه‌های همدلی و هم‌زبانی و از آمار استنباطی (آزمون t استیوودنت) جهت ارزیابی و تصمیم‌گیری چندمعیاره (ویکور فازی) برای اولویت‌بندی شاخصه‌های همدلی و هم‌زبانی در طرح جامع مالیاتی مورد استفاده قرار گرفته‌است. بر اساس نتایج تحلیل محتوا مشخص گردید که می‌توان شاخصه‌های همدلی و هم‌زبانی دولت و ملت را در ۱۴ شاخصه در نظر گرفت و بر اساس نتایج تحلیل آماری مشخص گردید که طرح جامع مالیاتی بر روی تمام شاخصه‌ها تأثیرگذار است. علاوه بر این شاخصه‌ی «اصلاح فرایندها و ساختارهای نامناسب» و «اعتماد متقابل» به‌عنوان مهم‌ترین شاخصه‌ها در طرح جامع مالیاتی شناسایی شدند.

کلید واژه‌ها: همدلی و هم‌زبانی، طرح جامع مالیاتی، تحلیل محتوا، ویکور فازی

مقدمه

دولت و مالیات، مؤثرترین عناصر همه‌ی نظام‌های اقتصادی و اجتماعی هستند و زمانی که دولت و چارچوب‌های اجتماعی شکل گرفته، مالیات جزء ارکان تشکیلات دولت به حساب می‌آمده‌است. در صورتی که وجود دولت و نظام اجتماعی ضروری باشد، انجام وظایف مربوطه هزینه‌هایی دارد که برای تأمین آن هزینه‌ها، نیاز به یافتن راه‌هایی برای تأمین مالی آن هزینه‌ها وجود دارد و مالیات بهترین راه تأمین هزینه در شرایط عادی اقتصادی است. (اتکینسون و استیگلیتز، ۱۹۸۷)

در یک نگاه عمومی و گذرا به وضعیت دولت و مالیات در ایران امروز، ناکارآمدی مالیات بسیار جدید است و این نظام با مسائلی نظیر نسبت پایین مالیات به تولید ناخالص داخلی، مفاسد اقتصادی و فرار مالیاتی، فقدان شرایط استاندارد در تأمین هزینه‌های دولتی و... می‌باشد. (دادگر و همکاران، ۱۳۹۲)

مشکلات موجود مالیاتی کشور، مسؤولان را بر آن داشت تا تمهیدی جدی در خصوص نظام مالیاتی بیاندیشند و به عبارت دیگر ایرادات و ناهم‌سویی سیاست‌ها، نظام‌ها و فرایندهای ناکارآمد مالیاتی، عدم وجود دید یک‌پارچه به مؤدیان مالیاتی و اطلاعات ایشان، عدم ارائه خدمات مناسب به مؤدیان و اطلاعات ناکافی در مورد مؤدیان و ضعف فرهنگ پرداخت مالیات منجر به افزایش هزینه‌های عملیاتی، افزایش شکایات و افزایش حجم فرارهای مالیاتی گردید. در نهایت این معضلات باعث کاهش درآمدهای مالیاتی و افزایش نارضایتی مؤدیان گردید. بر این اساس، نواقص و کاستی‌های موجود در اطلاعات، فرایندها، اجرا و قوانین موجود نظام مالیاتی، اهمیت اجرای طرح جامع مالیاتی را ایجاب نمود.

طرح جامع مالیاتی از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار می‌باشد. این طرح به لحاظ گستردگی حجم عملیات و نحوه‌ی اجرای آن، از ویژگی‌های متمایزی نسبت به طرح‌های مشابه برخوردار است. ارزش اقتصادی، تأثیرگذاری اجتماعی، حضور گروه‌های متعدد مشاور و پیمانکاران داخلی و خارجی در آن، به انضمام پیچیدگی‌های فنی طرح، باعث اعمال دقت و حساسیت ویژه‌ای در تمامی مراحل اجرای آن شده‌است. با اجرای طرح جامع مالیاتی و استقرار سیستم‌های فن‌آوری اطلاعات در سازمان امور مالیاتی کشور، تمام فعالیت‌های اقتصادی مهم نقش‌آفرینان اقتصادی در مجموعه‌ای یک‌پارچه در اختیار قرار گرفته و فرار مالیاتی به میزان قابل ملاحظه‌ای کاهش می‌یابد. (سازمان امور مالیاتی کشور، ۱۳۹۰)

بر اساس برنامه‌ی تنظیمی و مصوب، طرح جامع مالیاتی در مجموع از ۳۲ پروژه تشکیل شده‌است. اهداف این پروژه‌ها و همچنین تقسیم‌بندی آن از لحاظ اولویت اجرا و موضوعی را در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱- پروژه‌های طرح جامع مالیاتی

ردیف	نام پروژه	تعریف	موضوع	اولویت
۱	طراحی و اجرای آزمایشی نرم‌افزار یکپارچه مالیاتی ^۱	مناسب‌سازی و اجرای آزمایشی نرم‌افزار	نظام یکپارچه مالیاتی	پایه‌ای
۲	طراحی و اجرای ملی نرم‌افزار یکپارچه مالیاتی ^۲	اجرای نرم‌افزار در سراسر کشور (پس از اتمام دوره‌ی اجرای آزمایشی)		محوری
۳	انتخاب برای حسابرسی بر مبنای ریسک کوتاه‌مدت ^۳	طبقه‌بندی مؤدیان بر اساس ریسک وجود اظهار خلاف در اظهارنامه‌ی خود (تکمیل‌کننده‌ی مفهوم خوداظهاری)		پایه‌ای
۴	انتخاب حسابرسی بر مبنای ریسک بلندمدت ^۴	تحت پوشش قرارگرفتن کلیه فعالیت‌های اقتصادی پس از اجرای دوره‌ی آزمایشی		پیشرفته
۵	شماره‌ی شناسایی مؤدیان ^۵	تحقیق، طراحی و پیاده‌سازی شماره‌ی منحصر به فرد برای مؤدیان		پایه‌ای
۶	استانداردسازی فرایندهای مالیاتی ^۶	ایجاد ستاد استاندارد فرایندها و سپس مطالعه‌ی فرایندهای موجود، استانداردسازی آن‌ها و نظارت بر به‌کارگیری یکسان در سراسر سازمان امور مالیاتی کشور		پایه‌ای
۷	مهندسی مجدد فرایندهای مالیاتی ^۷	طراحی و مهندسی مجدد فرایندهای اصلی نظیر ارائه‌ی اظهارنامه، پردازش و حسابرسی آن		محوری
۸	شناسایی و آماده‌سازی تبدیل اطلاعات مکتوب و اطلاعات رایانه‌ای			محوری

1- ITS: Integrated tax system: design and pilot

2- NIT: National Deployment

3- RAS: Risk-Based Audit Selection: Design and Implementation of Short-Term Solution

4- RAL: Risk-Based Audit Selection: Implementation of Long-Term Solution

5- TIN: tax identification number

6- PSD: Process Standardization

7- BPR: Business Process Re-engineering

ردیف	نام پروژه	تعریف	موضوع	اولویت
	داده‌ها ^۱	غیرساختاریافته به یک پایگاه داده ساختارمند		
۹	تدارک، نصب و تحویل سخت‌افزار ^۲	انجام کلیه‌ی مراحل خرید، ساخت، حمل، بازرسی، نصب، راه‌اندازی، آزمایش و تحویل کلیه تجهیزات سخت‌افزاری	محوری	
۱۰	طرح خدمات پشتیبانی و نگهداری ^۳	تأمین خدمات مورد نیاز جهت پشتیبانی و نگهداری کلیه‌ی امکانات نرم‌افزاری، سخت‌افزاری، شبکه و ارتباطات راه دور پس از اجرای ملی نرم‌افزار سیستم یکپارچه مالیاتی	پیشرفته	
۱۱	امکان‌سنجی کانون پردازش مرکزی ^۴	مطالعه و امکان‌سنجی تعداد، مکان‌ها و تجهیزات اصلی کانون‌های پردازش مرکزی و مراکز داده همراه با طرح پیاده‌سازی	پایه‌ای	
۱۲	ایجاد و توسعه‌ی کانون‌های پردازش مرکزی ^۵	پیاده‌سازی و اجرای طرح کانون‌های پردازش مرکزی و مراکز داده	محوری	
۱۳	تدوین استراتژی فن‌آوری اطلاعات ^۶	تدوین استراتژی‌های حوزه‌ی فن‌آوری اطلاعات به‌عنوان پشتیبان راهبردهای کلان سازمان	پایه‌ای	
۱۴	توسعه استانداردهای فن‌آوری اطلاعات ^۷	توسعه و پیاده‌سازی استانداردهای فن‌آوری اطلاعات مانند نرم‌افزار، سخت‌افزار، شبکه، امنیت و... در سراسر سازمان	محوری	توسعه فن‌آوری
۱۵	ارتقای شبکه‌ی محلی، گسترده و ارتباطات راه دور ^۸	به‌روزرسانی زیرساخت ارتباطات داده‌ای شامل شبکه محلی، ارتباطات راه دور و تجهیزات مخابراتی	پایه‌ای	
۱۶	پیاده‌سازی اتوماسیون امور ستادی ^۹	پیاده‌سازی سیستم‌ها و زیرسیستم‌هایی هم‌چون مدیریت مالی و ذی‌حسابی، پشتیبانی و خدمات عمومی، مدیریت اداری و منابع انسانی	پیشرفته	

1- DCT: Data Identification and Preparation

2- HPI :ITS Hardware Procurement and Implementation

3- MSP :Maintenance and Support Plan

4- FSC :Centralized Processing and Data Center Feasibility Study

5- CPI :Centralized Processing Implementation

6- ITD :IT Strategy Development

7- ISD: IT Standards Development

8- LWT: LAN, WAN, Telecommunications Upgrade

9- BOA :Back Office Automation

ردیف	نام پروژه	تعریف	موضوع	اولویت
۱۷	ایجاد و تجهیز مراکز داده ^۱	تجهیز مراکز داده شناسایی شده در مطالعه‌ی امکان‌سنجی		محوری
۱۸	تدوین استراتژی توسعه‌ی منابع انسانی ^۲	تدوین استراتژی و شیوه‌ی ارائه خدمات به منابع انسانی	توسعه‌ی منابع انسانی	پایه‌ای
۱۹	طراحی ساختار سازمان امور مالیاتی مناسب ^۳	طراحی ساختار متناسب با نظام یک پارچه‌ی مالیاتی و نوع ارائه‌ی خدمات		محوری
۲۰	تدوین استراتژی آموزشی و برنامه‌ریزی اجرای آن ^۴	تدوین استراتژی آموزشی و اجرای آن متناسب با برپاسازی نظام یک‌پارچه‌ی مالیاتی		محوری
۲۱	اصلاح و هم‌سوسازی خدمات منابع انسانی ^۵	استقرار مدیریت خدمات از قبیل پرداخت‌ها، ارزشیابی، آموزش، روابط کارکنان، سیستم اطلاعات منابع انسانی، سیاست‌های منابع انسانی، ارتباطات و توسعه‌ی سازمان		محوری
۲۲	پیاده‌سازی و اجرای ساختار سازمان امور مالیاتی ^۶	پیاده‌سازی و اجرای ساختار سازمان امور مالیاتی		محوری
۲۳	اجرای آموزش طرح جامع مالیاتی ^۷	تدوین برنامه‌ی آموزشی در دو بخش فنی-مهارتی و نگرشی و اجرای آن		محوری
۲۴	طرح‌ریزی روابط با صاحبان منافع ^۸	بهبود ارتباط و اشتراک اطلاعات بین گروه‌های صاحب منافع (ذی‌نفعان اطلاعاتی و ذی‌نفعان غیراطلاعاتی)		صاحبان منافع
۲۵	بازنگری و اصلاح سیاست‌های مالیاتی ^۹	بررسی سیاست‌های فعلی مالیاتی و دست‌یابی به بسته‌ی سیاستی پویا	محوری	
۲۶	تعریف و پیاده‌سازی خدمات مؤدیان ^۱	تعریف و پیاده‌سازی راهکارهای جدید برای ارائه‌ی خدمات مناسب به مؤدیان و استفاده از	محوری	

- 1- DCI: Data Center Implementation
- 2- HRS :Develop HR Strategy and Service Delivery Model
- 3- ORG :Organizational Design
- 4- TSP: Training Strategy and Plan Development
- 5- RAH: Refinement and Alignment of HR Services
- 6- ORI :Organizational Implementation
- 7- TTE: TARA Training Execution
- 8- SRP :Stakeholder Relationship Study and Plan
- 9- TPR: Tax Policy Review and Refinement

ردیف	نام پروژه	تعریف	موضوع	اولویت
		فن‌آوری‌های نوین		
۲۷	بازنگری و بهبود قوانین، اصلاح قانون مالیات‌ها، مقررات و آیین‌نامه‌ها با مقررات و آیین‌نامه‌های بهره‌گیری از گروهی متشکل از خبرگان و مالیاتی ^۲	اصلاح قانون مالیات‌ها، مقررات و آیین‌نامه‌ها با بهره‌گیری از گروهی متشکل از خبرگان و متخصصان کلیه صاحبان منافع امور مالیاتی		محوری
۲۸	طراحی و ایجاد شورای عالی اطلاعات مالیاتی ^۳	شکل‌گیری شورای عالی (زیر نظر مستقیم ریاست جمهوری) در جهت اهداف آینده طرح جامع مالیاتی		پیشرفته
۲۹	تدوین برنامه‌ی جلوگیری از فرار مالیاتی ^۴	برنامه‌ی جلوگیری از فرار مالیاتی از طریق ریشه‌یابی علل وجود شکاف بین درآمد مالیاتی مورد انتظار (مالیات حقه) و درآمد واقعی		پیشرفته
۳۰	توسعه‌ی شبکه‌ی تأمین ^۵	تشکیل شبکه‌ای تحت عنوان زنجیره‌ی حسابرسی (ممیزی) مالیاتی متشکل از مؤدیان، ارزیابان، حسابرسان و ممیزان سازمان امور مالیاتی کشور و حسابداران، ممیزان و یا حسابرسان مستقل برون‌سازمانی		پیشرفته
۳۱	راه‌اندازی و اجرای دفتر مدیریت برنامه ^۶	راه‌اندازی دفتر مدیریت برنامه و برنامه‌ریزی و تشریح مساعی در فعالیت‌های آماده‌سازی کلیه پروژه‌ها	۳ ۲ ۱	پایه‌ای
۳۲	راه‌اندازی و اجرای دفتر مدیریت تغییر ^۷	راه‌اندازی دفتر با فعالیت‌های اصلی نظیر تعریف استراتژی و قالب‌های دفتر مدیریت تغییر، طراحی ساختار و روش‌های اجرایی، انتخاب متخصصان و برگزاری دوره‌های آموزشی و...	۳ ۲ ۱	پایه‌ای

منبع: سازمان امور مالیاتی کشور، ۱۳۹۱

- 1- TSI :Taxpayer Services Definition and Implementation
- 2- LRM: Tax Law, Rules and Regulations Review and Modifications
- 3- THC: Governmental Committee Formation
- 4- TES: Tax Evasion Study and Prevention Program
- 5- SND :Supply Network Development
- 6- PMO :Program management office
- 7- CMO :Change management office

با مروری بر پروژه‌های طرح جامع مالیاتی می‌توان تا حدودی به این نکته پی برد که با اجرای این طرح تغییر کلانی در نظام مالیاتی کشور انجام خواهد گرفت. علاوه بر این به نظر می‌رسد اجرای طرح در جهت کاهش شکاف بین دولت و ملت به‌عنوان مهم‌ترین عناصر سیستم اقتصادی کشور و ایجاد اعتماد و درک متقابل بین این دو می‌باشد که به نظر می‌رسد طرح جامع مالیاتی در جهت «همدلی و هم‌زبانی ملت و دولت» گام بزرگی خواهد بود؛ عنوانی که از طرف مقام معظم رهبری برای سال ۱۳۹۴ با توجه به ضرورت‌های داخلی و خارجی کشور، انتخاب گردیده‌است. بنابراین پژوهش حاضر در صدد پاسخگویی به این پرسش است که طرح جامع مالیاتی تا چه اندازه موجب همدلی و هم‌زبانی دولت و ملت می‌گردد.

برای این امر در گام اول نیاز به شناسایی مؤلفه‌هایی در زمینه‌ی همدلی و هم‌زبانی می‌باشد که این کار با استفاده از تحلیل محتوای سخنان مقام معظم رهبری و هم‌چنین مقالات چاپی و الکترونیکی در زمینه‌ی همدلی و هم‌زبانی دولت و ملت انجام می‌گیرد. تحلیل محتوا یکی از روش‌های پژوهش و تحلیل اطلاعات استفاده‌شده در تحقیقات و مطالعات است که روشی منظم، عینی و کمی برای تحلیل و برای محتوای آشکار پیام اسناد و مدارک است. (ویور و اوپرمن^۱، ۲۰۰۵)

پس از شناسایی شاخصه‌های همدلی و هم‌زبانی، جهت ارزیابی و رتبه‌بندی وضعیت طرح جامع مالیاتی از نظر این شاخصه‌ها، با استفاده از نظرات خبرگان و کارشناسان طرح جامع مالیاتی از روش ویکور فازی^۲ به‌عنوان یکی از معتبرترین روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره در محیط فازی استفاده شد. به‌طور کلی، اهداف پژوهش حاضر را به‌طور کلی می‌توان در ۲ هدف زیر بیان نمود:

- ۱- شناسایی شاخصه‌های همدلی و هم‌زبانی دولت و ملت
- ۲- ارزیابی و رتبه‌بندی شاخصه‌های همدلی و هم‌زبانی دولت و ملت در طرح جامع مالیاتی.

روش پژوهش

پژوهش حاضر در ۲ مرحله انجام می‌گردد:

1- Weaver and opperman
2- Fuzzy VIKOR

مرحله ۱: شناسایی شاخصه‌های همدلی و هم‌زبانی با استفاده از تحلیل محتوا

روش تحلیل محتوا برای گرفتن نتایج معتبر و قابل تکرار از داده‌های استخراج شده از متن است و از جمله تکنیک‌های ارزیابی و سنجش پیام‌های ارتباطی است که به برجسته ساختن محورهای ارتباط می‌پردازد و شامل ویژگی‌هایی از قبیل عینی بودن، منظم بودن، مقداری بودن و... می‌باشد. به طور کلی صاحب‌نظران، تلویحاً و صریحاً معیارهای زیر را در تقسیم‌بندی کاربردهای تحلیل محتوا در نظر داشته‌اند:

الف) به لحاظ سطح تحلیل

- ۱- تحلیل محتوای توصیفی: به توصیف کمی محتوای بارز یک متن پرداخته می‌شود. این بررسی هم توصیف نحوی (سبک و ساختار) و هم مفهوم‌شناسی یا تحلیل موضوعی یک متن را دربرمی‌گیرد. (اتسلندر، ۱۳۷۱: ۶۹)
- ۲- تحلیل محتوای استنباطی: استنباط در این مفهوم بدین معناست که مشخصه‌های خاصی از یک متن با مشخصه‌های خاصی از مضمون یا وضعیت اجتماعی مرتبط هستند. این روش صرفاً توصیف محتوای متن را مدنظر ندارد، بلکه هدف آن نتیجه‌گیری از محتوای یک متن در مورد جنبه‌هایی از واقعیت اجتماعی است. (اتسلندر، ۱۳۷۱: ۷۱)

- ۳- تحلیل محتوای ارتباطی: که تمامی مسیر یک ارتباط واقعی را مورد بررسی قرار می‌دهد. هدف این روش، دستیابی به نتایجی در مورد منظور فرستنده، تأثیر بر گیرنده و وضعیت ارتباط بر اساس محتوای یک ارتباط است. (اتسلندر، ۱۳۷۱: ۷۴)

ب) به لحاظ تعداد منابع

- ۱- مورد پژوهی (یک رسانه یا یک فرآورده ارتباطی)
- ۲- تطبیقی (دو یا چند رسانه و دو یا چند فرآورده ارتباطی)

ج) به لحاظ دوره زمانی

- ۱- مقطعی
- ۲- دو مقطع زمانی (تطبیقی)
- ۳- روند پژوهی (محمدی‌فر، ۱۳۹۳: ۲۷-۳۱)

با توجه به موارد مشخص شده پژوهش حاضر از تحلیل محتوای توصیفی، با استفاده از چند رسانه و در دوره‌ی زمانی شش ماهه اول سال ۱۳۹۴ انجام گرفته‌است. در این مرحله جامعه آماری پژوهش را فرمایش‌ها و سخنان مقام معظم رهبری و هم‌چنین مقالات منتشرشده در رسانه‌های چاپی و الکترونیکی در مورد همدلی و هم‌زبانی دولت و

ملت می‌باشد که بیش از ۲۰۰ صفحه به صورت چاپی و الکترونیکی مورد بررسی قرار گرفت.

مرحله ۲: ارزیابی و رتبه‌بندی شاخصه‌های همدلی و همزبانی در طرح جامع مالیاتی

پس از شناسایی شاخصه‌های همدلی و همزبانی، به ارزیابی آن‌ها در طرح جامع مالیاتی پرداخته می‌شود. جامعه‌ی آماری پژوهش را در این مرحله خبرگان و کارشناسان مرتبط به طرح جامع مالیاتی تشکیل می‌دهند که بر اساس برآوردهای انجام‌شده تعداد این افراد ۳۰۰ نفر می‌باشد و بر اساس فرمول کوکران ۱۷۰ نفر از آنان در تمام سازمان‌های امور مالیاتی کشور به‌عنوان نمونه انتخاب گردیدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این مرحله پرسش‌نامه است که از طریق ارسال الکترونیکی، داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری گردید. در پرسش‌نامه از پاسخگویان خواسته شده بود تا میزان تأثیرگذاری طرح جامع مالیاتی بر روی هر یک از مؤلفه‌ها را با استفاده از گزینه‌های بسیار زیاد تا بسیار کم ارزیابی نمایند.

پس از جمع‌آوری داده‌ها، با استفاده از آزمون t تأثیرگذاری یا عدم تأثیرگذاری طرح جامع مالیاتی بر روی شاخصه‌ها مورد ارزیابی قرار گرفت و سپس با استفاده از ویکور فازی، این شاخصه‌ها ارزیابی گردید که در ادامه تکنیک‌های مورد استفاده به اختصار توضیح داده می‌شود:

آزمون t یک نمونه‌ای

آزمونی پارامتری است که در آن میانگین یک جامعه با یک مقدار ثابت مقایسه می‌شود. فرض صفر و فرض مقابل به صورت زیر تعریف می‌شود:

فرض صفر: میانگین جامعه کوچک‌تر و مساوی مقدار آزمون (۳) است

فرض مقابل: میانگین جامعه بزرگ‌تر از مقدار آزمون (۳) است

در این پژوهش با توجه به این‌که گزینه‌ها از ۱ تا ۵ امتیازدهی گردیده‌اند، مقدار ۳ به‌عنوان حد وسط انتخاب و مقادیر جامعه با آن مقایسه گردید. چنان‌چه سطح معناداری کم‌تر از ۰/۰۵ باشد فرض صفر رد می‌گردد و فرض مقابل به معنی تأثیرگذاری طرح جامع مالیاتی بر روی شاخصه، مورد تأیید قرار می‌گیرد

روش ویکور

روش VIKOR برای حل مسائل تصمیم‌گیری چندمعیاره با معیارهای متضاد و یا غیرقابل اندازه‌گیری ایجاد شده است. کارایی این روش در مواقعی که تصمیم‌گیرنده قادر به بیان ترجیحات خود نیست، بیش‌تر نمود پیدا می‌کند. این روش از راه‌حل‌های توافقی برای حل مسائل استفاده می‌کند. راه‌حل توافقی، راه‌حل موجهی است که به جواب ایده‌آل نزدیک است. راه‌حل توافقی به علت آن که حداکثر مطلوبیت گروهی و حداقل تأسّف فردی را دربردارد، مورد پذیرش تصمیم‌گیرندگان قرار می‌گیرد.

در مورد دلایل به‌کارگیری این روش باید گفت که اولاً این روش یک لیست رتبه‌بندی چندمعیاره بر مبنای اندازه ویژه نزدیکی^۱ به حل ایده‌آل و یک یا مجموعه‌ای از حل‌های توافقی که مورد قبول تصمیم‌گیرنده است، معرفی می‌نماید که رضایت نسبی اکثریت معیارها از نزدیکی به ایده‌آل را تأمین کرده و دارای کم‌ترین مقدار حداکثر ناراحتی‌های (غُبِن)^۲ هر یک از معیارها از عدم انتخاب ایده‌آل یا نزدیکی به ضد ایده‌آل می‌باشد. گزینه با بالاترین رتبه در این روش نزدیک‌ترین گزینه به ایده‌آل است در حالی که به‌طور مثال در روش TOPSIS گزینه با بالاترین رتبه، همواره نزدیک‌ترین به ایده‌آل نیست.

دوماً نرمال‌سازی در VIKOR خطی است و مقادیر نرمال شده به واحد ارزیابی هر معیار بستگی ندارند در حالی که مثلاً نرمال‌سازی در TOPSIS برداری است و مقادیر نرمال شده می‌توانند برای واحدهای ارزیابی مختلف یک معیار مشخص، متفاوت باشند. به‌عنوان مثال دیگر، در مقایسه با روش PROMTHEE نوع سوم، ممکن استنباط شود که رتبه‌بندی در PROMTHEE مانند رتبه‌بندی بر اساس S_j در VIKOR است، در حالی که PROMTHEE بر پایه ماکسیمم مطلوبیت گروه است اما VIKOR بر اساس رضایت نسبی اکثریت گروه معیارها و کم‌ترین مقدار حداکثر ناراحتی‌های هر یک از معیارها از عدم انتخاب ایده‌آل یا نزدیکی به ضد ایده‌آل می‌باشد. (حجازی و همکاران، ۱۳۹۰)

مجموعه‌های فازی

مفهوم منطق فازی اولین بار در پی تنظیم نظریه مجموعه‌های فازی توسط لطفی‌زاده (۱۹۲۵) معرفی شد. این منطق، روش جدیدی برای فرموله کردن مفاهیم و

1- Closeness

2- Regret

کمیت‌های حسی و کیفی ارائه می‌دهد. در گذشته تئوری‌ها بر پایه کمیت‌ها فرموله می‌شدند اما این منطق جدید، قادر است پارامترهای کیفی را نیز فرموله کند (وو، تزنگ و چن، ۲۰۰۹). در ادامه به برخی از تعاریف مورد استفاده بیان می‌گردد.

تعریف ۱- مجموعه فازی: فرض کنید که x موضوع بحث باشد، \tilde{A} یک زیرمجموعه از X است به گونه‌ای که برای همه $x \in X$ می‌باشد. در اینجا عدد برابر $\mu_{\tilde{A}}(x) \in [0,1]$ است که برای نمایش عضویت x تا \tilde{A} تخصیص داده شده است و $\mu_{\tilde{A}}(x)$ تابع عضویت \tilde{A} خوانده می‌شود.

تعریف ۲- عدد فازی: هر عدد فازی \tilde{A} یک زیر مجموعه‌ی فازی محدب و نرمال از X است. در اینجا مجموعه محدب به مفهوم این است که

$$\forall x_1 \in X, \forall x_2 \in X, \forall \alpha \in [0,1] \Rightarrow \mu_{\tilde{A}}(\alpha x_1 + (1-\alpha)x_2) \geq \min(\mu_{\tilde{A}}(x_1), \mu_{\tilde{A}}(x_2))$$

تعریف ۳- عدد فازی مثلثی: یک عدد فازی مثلثی \tilde{A} می‌تواند با یک سه تایی مرتب (a,b,c) تعریف شود. تعریف تابع عضویت عبارت است از:

$$f_{\tilde{A}}(x) = \begin{cases} 0 & x < a \\ \frac{x-a}{b-a} & a \leq x \leq b \\ \frac{c-x}{c-b} & b \leq x \leq c \\ 0 & x \geq c \end{cases}$$

جمع، ضرب، تفریق و تقسیم اعداد فازی مثلثی در زیر بیان شده است:

$$(a_1, b_1, c_1) \pm (a_2, b_2, c_2) = (a_1 \pm a_2, b_1 \pm b_2, c_1 \pm c_2) \quad (2)$$

$$\div \times (a_1, b_1, c_1) = (a_1 \times / \div a_2, b_1 \times / \div b_2, c_1 \times / \div c_2) \quad (3)$$

$$(a_2, b_2, c_2)$$

تعریف ۴. یک متغیر زبانی با استفاده از یک پنج تایی مرتب $(x, T(x), U, G, \tilde{M})$ توصیف می‌شود. x علامت مقدار است. U موضوع بحث است که با متغیر پایه u مرتبط است. $T(x)$ عبارت مجموعه x را مشخص می‌کند که این مجموعه، مجموعه اسمی از مقدار زبانی x است. به‌طور کلی یک متغیر فازی با هر مقداری که باشد به وسیله x مشخص می‌شود و در سراسر U رتبه‌بندی می‌شود. G قاعده ترکیبی برای ایجاد علامت X از مقادیر x می‌باشد. یکی از خصوصیات X که اسمی است به‌وسیله G ایجاد شده است و عبارت نامیده می‌شود. M قاعده معنایی مرتبط با معنای هر X خود می‌باشد و \tilde{M} زیر مجموعه فازی U می‌باشد.

تعریف ۵: روش اهداف وزین شده یاگر:

اگر $i = 1, 2, \dots, 3$ و $X = \{x_1, x_2, \dots, x_n\}$ یک زیر مجموعه‌ای از گزینه‌ها می‌باشد. هدف با مجموعه‌های فازی G_j نمایش داده شده است. وزن اهمیت هدف با W_j ، $j = 1, 2, \dots, m$ بیان می‌شود. دستیابی به هدف توسط راهکار با درجه عضویت μ_{g_i} بیان شده است. نتیجه مجموعه فازی، D ، وقتی که همه اهداف فازی اشتراک دارند برابر است با $\mu_D(x_i) = \min\{\mu_{g_i}(x_i)\}$ یا اگر اهمیت متفاوت اهداف را می‌پذیرد و این مورد را به وسیله وزن‌دهی نمایی تابع عضویت اهداف بیان می‌کند. (کافمن، ۱۹۸۸)

ویکور فازی

مفروضات و گام‌های روش پیشنهادی به صورت زیر هستند:

k فرد تصمیم گیرنده وجود دارند که اهمیت نظرات هر یک در تصمیم نهایی متفاوت است ($k=1, \dots, k$).

m گزینه برای انتخاب وجود دارند. ($i=1, \dots, m$)

n معیار / شاخص برای تصمیم گیری وجود دارند. ($j=1, \dots, n$)

قدم ۱) (تشکیل ماتریس معیار- فرد تصمیم گیرنده)

برای تعیین وزن اهمیت معیارها، از k فرد تصمیم‌گیرنده و از طریق متغیرهای کلامی استفاده می‌شود. اگر \tilde{x}_{jk} یک متغیر کلامی باشد که بتواند عبارات کلامی خیلی خوب، خوب، بیطرفانه، ضعیف و خیلی ضعیف را از نظر تصمیم‌گیرنده k برای معیار A_m نشان دهد، آن‌گاه می‌توان به هر عبارت کلامی یک عدد فازی مثلثی مطابق با جدول ۲ نسبت داد:

جدول ۲- عبارات کلامی برای اوزان اهمیت هر معیار

نماد	عبارت کلامی	عدد فازی مثلثی
γ	خیلی خوب	$\tilde{\gamma} = (\gamma^L, \gamma^m, \gamma^R)$
λ	خوب	$\tilde{\lambda} = (\lambda^L, \lambda^m, \lambda^R)$
ξ	بیطرفانه	$\tilde{\xi} = (\xi^L, \xi^m, \xi^R)$
ρ	ضعیف	$\tilde{\rho} = (\rho^L, \rho^m, \rho^R)$
μ	خیلی ضعیف	$\tilde{\mu} = (\mu^L, \mu^m, \mu^R)$

از این رو ماتریس معیار فرد تصمیم‌گیرنده می‌تواند به صورت زیر نوشته شود:

$$D_1 \quad D_2 \quad \dots \quad D_k \quad w_j$$

$$\begin{matrix} C_1 \\ C_2 \\ \vdots \\ C_n \end{matrix} \begin{bmatrix} \tilde{x}_{11} & \tilde{x}_{12} & \dots & \tilde{x}_{1k} & \tilde{w}_1 \\ \tilde{x}_{21} & \tilde{x}_{22} & \dots & \tilde{x}_{2k} & \tilde{w}_2 \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots & \vdots \\ \tilde{x}_{n1} & \tilde{x}_{n2} & \dots & \tilde{x}_{nk} & \tilde{w}_n \end{bmatrix}$$

به طوری که \tilde{w}_j وزن اهمیت فازی معیار j ام است. اگر $\omega_k = [0, 1]$ وزن اهمیت نسبی نظرات تصمیم‌گیرنده k ام در فرایند تصمیم‌گیری باشد؛ آنگاه:

$$\tilde{w}_j = (\min \{x_{j1}^L, x_{j2}^L, \dots, x_{jk}^L\}, \omega_1 x_{j1}^m + \omega_2 x_{j2}^m + \dots + \omega_k x_{jk}^m, \max \{x_{j1}^R, x_{j2}^R, \dots, x_{jk}^R\})$$

قدم ۲ (تشکیل ماتریس فرد تصمیم‌گیرنده - گزینه‌ها - معیار)

برای رتبه‌بندی گزینه‌ها، از k فرد تصمیم‌گیرنده و از طریق متغیرهای کلامی استفاده می‌شود. اگر \tilde{y}_{kji} یک متغیر کلامی باشد که عبارات کلامی خیلی پایین، پایین، متوسط، بالا و خیلی بالا را از نظر تصمیم‌گیرنده k برای گزینه i ام و براساس معیار j ام در برگیرد، آنگاه می‌توان به هر عبارت کلامی یک عدد فازی مثلثی مطابق جدول ۳ نسبت داد:

جدول ۳- اعداد فازی مثلثی برای عبارات‌های کلامی

نماد	عبارت کلامی	عدد فازی مثلثی
σ	بسیار زیاد	$\tilde{\sigma} = (\sigma^L, \sigma^m, \sigma^R)$
τ	زیاد	$\tilde{\tau} = (\tau^L, \tau^m, \tau^R)$
η	متوسط	$\tilde{\eta} = (\eta^L, \eta^m, \eta^R)$
ψ	کم	$\tilde{\psi} = (\psi^L, \psi^m, \psi^R)$
χ	بسیار کم	$\tilde{\chi} = (\chi^L, \chi^m, \chi^R)$

از این رو ماتریس فرد تصمیم‌گیرنده - گزینه‌ها - معیار به صورت ذیل نوشته می‌شود.

		C_1	C_2	...	C_n
D_1	A_1	\tilde{y}_{111}	\tilde{y}_{112}	...	\tilde{y}_{11n}
	A_2	\tilde{y}_{121}	\tilde{y}_{122}	...	\tilde{y}_{12n}

	A_m	\tilde{y}_{1m1}	\tilde{y}_{1m2}	...	\tilde{y}_{1mn}
D_2	A_1	\tilde{y}_{211}	\tilde{y}_{212}	...	\tilde{y}_{21n}
	A_2	\tilde{y}_{221}	\tilde{y}_{222}	...	\tilde{y}_{22n}

	A_m	\tilde{y}_{2m1}	\tilde{y}_{2m2}	...	\tilde{y}_{2mn}
D_k	A_1	\tilde{y}_{k11}	\tilde{y}_{k12}	...	\tilde{y}_{k1n}
	A_2	\tilde{y}_{k21}	\tilde{y}_{k22}	...	\tilde{y}_{k2n}

	A_m	\tilde{y}_{km1}	\tilde{y}_{km2}	...	\tilde{y}_{kmn}

قدم ۳ (ترکیب ماتریسهای معیار فرد تصمیم گیرنده و تصمیم گیرنده - گزینه‌ها - معیار)

اگر \tilde{Z}_{ij} یک متغیر فازی درباره گزینه نام بر اساس معیار نام باشد، آنگاه می‌توان یک

ماتریس ترکیبی را به صورت زیر نوشت:

	C_1	C_2	...	C_n
A_1	\tilde{w}_1	\tilde{w}_2	...	\tilde{w}_n
	\tilde{z}_{11}	\tilde{z}_{12}	...	\tilde{z}_{1n}
	\tilde{z}_{21}	\tilde{z}_{22}	...	\tilde{z}_{2n}
\vdots	\vdots	\vdots	\vdots	\vdots
A_m	\tilde{z}_{m1}	\tilde{z}_{m2}	...	\tilde{z}_{mn}

به‌طوری که:

	C_1	C_2	...	C_n
	\tilde{w}_1	\tilde{w}_2	...	\tilde{w}_m
A_1	$= (\min \{y_{111}^L, \dots, y_{k11}^L\}, \omega_1 x_{111}^m + \omega_k x_{k11}^m, \max \{y_{111}^R, \dots, y_{K11}^R\})$	$\tilde{Z}_{12} = (\min \{y_{112}^L, \dots, y_{k12}^L\}, \omega_1 x_{112}^m + \dots + \omega_k x_{k12}^m, \max \{y_{112}^R, \dots, y_{K12}^R\})$...	$\tilde{Z}_{12} = (\min \{y_{11n}^L, \dots, y_{k1n}^L\}, \omega_1 x_{11n}^m + \dots + \omega_k x_{k1n}^m, \max \{y_{11n}^R, \dots, y_{K1n}^R\})$
A_2	$= (\min \{y_{121}^L, \dots, y_{k21}^L\}, \omega_1 x_{121}^m + \omega_k x_{k21}^m, \max \{y_{121}^R, \dots, y_{K21}^R\})$	$\tilde{Z}_{22} = (\min \{y_{122}^L, \dots, y_{k22}^L\}, \omega_1 x_{122}^m + \dots + \omega_k x_{k22}^m, \max \{y_{122}^R, \dots, y_{K22}^R\})$...	$\tilde{Z}_{2n} = (\min \{y_{12n}^L, \dots, y_{k2n}^L\}, \omega_1 x_{12n}^m + \dots + \omega_k x_{k2n}^m, \max \{y_{12n}^R, \dots, y_{K2n}^R\})$
...
A_m	$= (\min \{y_{1m1}^L, \dots, y_{km1}^L\}, \omega_1 x_{1m2}^m + \omega_k x_{km1}^m, \max \{y_{1m1}^R, \dots, y_{Km1}^R\}) +$	$= (\min \{y_{1m2}^L, \dots, y_{km2}^L\}, \omega_1 x_{1m2}^m + \omega_k x_{km2}^m, \max \{y_{1m2}^R, \dots, y_{Km2}^R\})$...	$= (\min \{y_{1mn}^L, \dots, y_{kmn}^L\}, \omega_1 x_{1mn}^m + \omega_k x_{kmn}^m, \max \{y_{1mn}^R, \dots, y_{Kmn}^R\})$

قدم ۴ (استفاده از یک روش فازی‌زدایی برای تبدیل اعداد فازی به اعداد غیرفازی)
 درایه‌های ماتریس قدم ۳ بر اساس یکی از روش‌های فازی‌زدایی به اعداد غیرفازی
 نظیر قابل تبدیل هستند به طوری که:

	C_1	C_2	...	C_n
.....	w_1	w_2	...	w_n
A_1	f_{11}	f_{12}	...	f_{1n}
A_2	f_{21}	f_{22}	...	f_{2n}
\vdots	\vdots	\vdots	\vdots	\vdots
A_m	f_{m1}	f_{m2}	...	f_{mn}

به طوری که w_i و f_{ij} به ترتیب مقادیر فازی‌زدایی شده اعداد فازی \tilde{w}_i و \tilde{z}_{ij} هستند.

قدم ۵ (تعیین مقادیر ایده‌آل و ضد ایده‌آل معیارها)
 اگر معیار z از نوع سود باشد، آنگاه مقادیر ایده‌آل و ضد ایده‌آل آن به صورت زیر
 است:

$$f_i^+ = \max_j (f_{ij}) \quad f_j^- = \max_i (f_{ij})$$

اگر معیار z از نوع زیان باشد، آنگاه مقادیر ایده‌آل و ضد ایده‌آل آن به صورت زیر
 است:

$$f_j^+ = \max_i (f_{ij}) \quad f_i^- = \max_j (f_{ij})$$

قدم ۶ (محاسبه مقادیر S_i و R_i برای همه گزینه‌ها)
 اگر معیار z از نوع سود باشد، آنگاه مقادیر S_i و R_i مطابق زیر به دست خواهند
 آمد:

$$S_i = \sum_{j=1}^n \frac{w_j (f_j^+ - f_{ij})}{f_j^+ - f_j^-}$$

$$R_i = \max_j \left\{ \frac{w_j (f_j^+ - f_{ij})}{f_j^+ - f_j^-} \right\}$$

به طوری که S_i و R_i به ترتیب اندازه مطلوبیت و اندازه عدم اثر گزینه i ام می‌باشند.
 قدم ۷ (تعیین مقادیر Q_i برای همه گزینه‌ها)

$$Q_i = v \left(\frac{S_i - S^*}{S^- - S^*} \right) + (1-v) \left(\frac{R_i - R^*}{R^- - R^*} \right)$$

به‌طوری که:

$$R^- = \max_i \{R_i\}, R^* = \min_i \{R_i\}, S^- = \max_i \{S_i\}, S^* = \min_i \{S_i\}$$

می‌باشد. Q_i نیز شاخص VIKOR بوده و ارزش VIKOR گزینه A_m را بیان می‌کند. V وزنی برای استراتژی ماکزیمم مطلوبیت گروهی است که معمولاً برابر 0.5 است (اوپریکوویچ ۱۹۹۸).

قدم ۸ (رتبه‌بندی گزینه‌ها بر اساس ترتیب نزولی مقادیر به دست آمده برای (Q_i, R_i, S_i)).

قدم ۹ (انتخاب بهترین گزینه). (هووانگ و همکاران، ۲۰۰۹)
بهترین گزینه (با کم‌ترین Q_i) تحت شرایطی محقق خواهد شد که دو شرط زیر برقرار شوند:

شرط اول (ویژگی پذیرش)

$$Q(A^{[2]}) - Q(A^{[1]}) \geq DQ \quad DQ = \frac{1}{m-1}$$

به‌طوری که:

$A^{[2]}$ از نظر رتبه بندی بر اساس معیار Q ، گزینه موردنظر در موقعیت یا جایگاه دوم قرار دارد؛ $A^{[1]}$ بهترین گزینه با کم‌ترین مقدار برای Q ؛ m تعداد گزینه‌ها. شرط دوم (ثبات پذیرش در تصمیم‌گیری): گزینه $A^{[1]}$ باید هم‌چنین بهترین رتبه را در S یا R داشته باشد.

اگر یکی از شروط بالا برقرار نشد، آنگاه یک مجموعه جواب‌های سازشی به صورت زیر پیشنهاد می‌شوند:

(۱) اگر تنها شرط دوم برقرار نشد، گزینه $A^{[1]}$ و $A^{[2]}$ یا

(۲) اگر شرط اول برقرار نشد، گزینه $A^{[1]}$ ، $A^{[2]}$ ، ...، $A^{[m]}$.

$A^{[m]}$ گزینه‌ای در موقعیت m ام است که رابطه $Q(A^{[m]}) - Q(A^{[1]}) < DQ$ در مورد آن

صادق باشد. (امیری، ۱۳۸۹)

یافته‌های پژوهش

بر اساس بررسی‌های انجام‌گرفته با روش تحلیل محتوا، شاخص‌های همدلی و هم‌زمانی ملت در ۱۴ مورد شناسایی گردید که در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴- شاخصه‌های همدلی و همزبانی دولت و ملت حاصل از تحلیل محتوا

ردیف	شاخصه	فراوانی
۱	همکاری متقابل	۵۴
۲	اعتماد متقابل	۱۱۳
۳	درک متقابل	۳۳
۴	احترام متقابل	۴۲
۵	امکان گفتگوی دولت و ملت	۴۵
۶	تعامل با نخبگان و گردش اطلاعات	۳۶
۷	ایجاد هم‌راستایی در مجموعه‌ی حاکمیتی	۴۹
۸	هم‌سوسازی اهداف دولت و ملت	۹۰
۹	اصلاح فرایندها و ساختارهای نامناسب	۶۷
۱۰	سلامت اجتماعی و اقتصادی	۲۶
۱۱	عدالت اجتماعی اقتصادی	۷۱
۱۲	امنیت اجتماعی و اقتصادی	۳۶
۱۳	ایجاد امید به آینده	۲۷
۱۴	محبت و علاقه‌مندی متقابل دولت و ملت	۱۹

همان‌طور که از جدول مشخص است بیش‌ترین فراوانی مربوط به شاخصه‌ی اعتماد متقابل و کم‌ترین فراوانی مربوط به شاخصه‌ی «محبت و علاقه‌مندی متقابل دولت و ملت» می‌باشد. بدیهی است به دلیل ذکر چند شاخصه در یک واحد تحلیل، مجموع فراوانی‌ها بیش از تعداد واحدهای تحلیل شده‌است.

پس از تدوین پرسش‌نامه با استفاده از ۱۴ شاخصه‌ی همدلی و همزبانی، داده‌ها جمع‌آوری جهت ارزیابی با آزمون t در نرم‌افزار SPSS وارد گردید. نتایج آزمون t مشخص گردید از دید خبرگان، طرح جامع مالیاتی در تمام شاخصه‌ها دارای تأثیر می‌باشد که این شاخصه‌ها با روش ویکور فازی رتبه‌بندی گردیدند. نتایج به‌دست آمده از آزمون t و محاسبات مقادیر مربوط به روش ویکور فازی در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵- نتایج ارزیابی و رتبه‌بندی شاخصه‌های همدلی و همزبانی

ردیف	شاخصه	آماره t	سطح معناداری	S _i	R _i	Q _i	رتبه
۱	همکاری متقابل	۱۳/۸۶۲	۰/۰۰۱	۰/۴۶۴	۰/۰۸۸	۰/۰۸۱	۵
۲	اعتماد متقابل	۱۳/۶۳۰	۰/۰۰۱	۰/۳۰۴	۰/۰۸۶	۰/۰۵۳	۲
۳	درک متقابل	۱۰/۲۶۷	۰/۰۰۳	۰/۹۵۶	۰/۰۸۸	۰/۱۶۷	۸
۴	احترام متقابل	۱۱/۱۵۴	۰/۰۰۱	۰/۴۶۴	۰/۱۰۷	۰/۲۳۲	۱۱
۵	امکان گفتگوی دولت و ملت	۹/۹۳۱	۰/۰۰۳	۰/۸۳۸	۰/۱۰۷	۰/۲۹۹	۱۳
۶	تعامل با نخبگان و گردش اطلاعات	۱۲/۱۷۳	۰/۰۰۱	۰/۳۸۲	۰/۱۰۷	۰/۲۱۵	۱۰
۷	ایجاد هم‌راستایی در مجموعه‌ی حاکمیتی	۱۱/۰۴۵	۰/۰۰۲	۱/۰۲۸	۰/۰۸۸	۰/۱۷۹	۹
۸	هم‌سوسازی اهداف دولت و ملت	۱۳/۱۰۷	۰/۰۰۱	۰/۳۹۶	۰/۰۸۷	۰/۰۶۹	۳
۹	اصلاح فرایندها و ساختارهای نامناسب	۱۵/۱۳۶	۰/۰۰۱	۰	۰/۰۸۵	۰	۱
۱۰	سلامت اجتماعی و اقتصادی	۱۱/۱۲۳	۰/۰۰۳	۰/۶۸۹	۰/۰۸۸	۰/۱۲۰	۶
۱۱	عدالت اجتماعی و اقتصادی	۱۲/۵۶۱	۰/۰۰۲	۰/۴۱۰	۰/۰۸۸	۰/۰۷۱	۴
۱۲	امنیت اجتماعی و اقتصادی	۱۱/۴۷۲	۰/۰۰۱	۰/۷۸۲	۰/۱۰۷	۰/۲۸۵	۱۲
۱۳	ایجاد امید به آینده	۱۲/۶۵۲	۰/۰۰۱	۰/۷۷۷	۰/۰۸۸	۰/۱۳۵	۷
۱۴	محبت و علاقه‌مندی متقابل دولت و ملت	۷/۹۳۲	۰/۰۰۴	۱/۲۶۳	۰/۱۰۷	۰/۳۶۹	۱۴

با بررسی شرایط مربوط به روش ویکور فازی مشخص می‌گردد که «اصلاح فرایندها و ساختارهای نامناسب» به‌عنوان برترین شاخصه می‌باشد و «محبت و علاقه‌مندی متقابل دولت و ملت» دارای پایین‌ترین رتبه در میان ۱۴ شاخصه‌ی همدلی و همزبانی می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

دولت‌ها برای انجام خدمات خود نیاز به راه‌های تأمین هزینه دارند و مالیات قابل‌قبول‌ترین ابزار در این رابطه است، البته راه‌های دیگری در شرایط اضطراری مطرح است که هیچ‌کدام کارآمدی و اثربخشی بلندمدت مالیات را ندارند. فروش منابع خام

کشورها (مثل نفت و معادن) یکی از این راه‌ها است که خود باعث مشکلاتی نظیر رانتی‌شدن ساختار دولت‌ها شده‌است. مشکلات موجود در دولت زمینه‌ی فساد اقتصادی فراوانی ایجاد می‌کند که باعث تضعیف نظام مالیاتی و در میان‌مدت بی‌ثبات‌کننده‌ی نظام اجتماعی و سیاسی خواهدشد، بنابراین شکل‌دهی نظام مالیاتی کارآمد برای تأمین هزینه‌های بخش عمومی یک ضرورت طبیعی و عقلانی است و از این طریق می‌توان به سمت تشکیل دولت و مالیات بهینه حرکت کرد.

طرح جامع مالیاتی به‌عنوان یکی از تغییرات بنیادین در نظام جامع مالیاتی با اهداف افزایش رضایت ذی‌نفعان، کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمدهای مالیاتی شروع به طراحی و در بخش‌هایی از کشور به مرحله‌ی اجرا رسیده است. یکی از نکات قابل توجه در این طرح، تغییر رویکرد و نگرش‌ها علاوه بر تغییر در ساختارها و فرایندها می‌باشد که می‌توان گفت طرح جامع مالیاتی، مبتنی بر تقویت همدلی و هم‌زبانی بین دولت و ملت به‌عنوان عناصر اصلی بخش اقتصادی می‌باشد.

با توجه به موارد فوق، نیاز به شناسایی مهم‌ترین شاخصه‌های همدلی و هم‌زبانی بین دولت و ملت در جهت تبیین طرح جامع مالیاتی بود که در پژوهش حاضر با استفاده از روش تحلیل محتوا انجام گرفت. در این راستا ۱۴ شاخصه شناسایی گردید که پس از ارزیابی و رتبه‌بندی مشخص گردید «اصلاح فرایندها و ساختارهای نامناسب» مهم‌ترین گام طرح در راستای همدلی و هم‌زبانی می‌باشد. راهکارهایی نظیر اجرای آسان، سریع، دقیق، یکپارچه و فراگیر امور مالیاتی در راستای افزایش رضایت، اعتماد و تکریم مؤدیان در چارچوب قانون؛ ارتقای سطح خدمات به مؤدیان و نیز تسهیل در دسترسی به خدمات با توسعه‌ی کاربری فن‌آوری اطلاعات؛ ارائه‌ی سریع‌تر پاسخ به پرسش‌های مؤدیان و عرضه خدمات آنلاین به مؤدیان؛ ارتقای رضایت شغلی برای کارکنان سازمان به‌عنوان ذی‌نفعان درونی از طریق کاهش یا حذف وظایف تکراری و روزمره و غنی‌سازی شغل که ناشی از اصلاح فرایندها و ساختار می‌باشد، در نهایت منجر به افزایش کلیه ذی‌نفعان سازمان خواهدگردید.

«اعتماد متقابل بین دولت و ملت» نیز شاخصه‌ی مهم دیگری است که در طرح جامع مالیاتی به آن توجه گردیده است و استفاده از سیستم‌های هوشمند و به‌کارگیری فن‌آوری‌های به‌روز، گسترش فرهنگ خوداظهاری و اعتماد به مؤدیان با استفاده از سیستم حسابرسی بر مبنای ریسک، بازنگری و اصلاح قوانین و شفاف‌سازی قوانین و

مقررات، به‌عنوان اقداماتی است که در نهایت اعتماد متقابل بین سازمان و مؤدیانش را در پی خواهد داشت.

با مروری بر پروژه‌های طرح جامع مالیاتی نیز می‌توان شاخصه‌های دیگر همدلی و هم‌زبانی را مشاهده نمود. البته همان‌طور که مشخص است شاخصه‌هایی نظیر «امکان گفتگوی دولت و ملت» و «علاقه‌مندی متقابل دولت و ملت» در پایین‌ترین رتبه‌ها قرار گرفته‌اند که در این زمینه لازم است در پروژه‌هایی که در مراحل بعد اجرا خواهند شد، مورد توجه قرار گیرند. به ویژه این‌که با افزایش آگاهی مردم از اجرای طرح جامع مالیاتی امکان گفتگو و همچنین اثبات اعتماد، درک و احترام سازمان امور مالیاتی به مؤدیان و دیگر ذی‌نفعانش در گام اول فراهم خواهد شد و در گام‌های بعدی این اعتماد و احترام از سوی ذی‌نفعان برای سازمان امور مالیاتی به وجود خواهد آمد.

فهرست منابع

- ۱- اتسلندر، پیتر، (۱۳۷۱). روش‌های تجربی تحقیق در علوم اجتماعی، ترجمه بیژن کاظم‌زاده، تهران: آستان قدس.
- ۲- امیری، مقصود، (۱۳۸۹). تصمیم‌گیری گروهی برای انتخاب ابزار ماشین با استفاده از روش ویکور فازی، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت صنعتی سال ششم، شماره ۱۶، صص ۱۶۷ تا ۱۸۸.
- ۳- حجازی، محسن. امیری، مقصود، مظلومی، نادر، (۱۳۹۰). کاربرد کارت امتیازی متوازن و ویکور در رتبه‌بندی شرکت‌های بیمه. پژوهش‌نامه‌ی بیمه، سال ۲۶، شماره ۲، صص ۱۱۵-۱۴۴.
- ۴- دادگر، یدالله، نظری، روح‌الله و صیامی‌عراقی، ابراهیم. (۱۳۹۲). دولت و مالیات بهینه در اقتصاد بخش عمومی و کارکرد دولت و مالیات در ایران. فصل‌نامه علمی-پژوهشی مطالعات اقتصادی کاربردی در ایران، سال دوم، شماره ۵، صص ۱-۲۹.
- ۵- سازمان امور مالیاتی کشور (۱۳۹۰)، نگاهی به طرح طرح جامع مالیاتی، دفتر مدیریت تغییر سازمان امور مالیاتی کشور
- ۶- سازمان امور مالیاتی کشور (۱۳۹۱)، معرفی پروژه‌های طرح جامع مالیاتی، دفتر مدیریت تغییر سازمان امور مالیاتی کشور
- ۷- محمدی‌فر، غلام‌رضا (۱۳۹۳)، نگاهی به کاربردهای روش تحلیل محتوا، پیام پژوهش، سال ۸، شماره ۸۸.

- 8- Atkinson, A, and Stiglitz, G, (1987), Lectures on Public Finance, McGraw-Hill
- 9- Chu, T.C., and Lin, Y. (2009). An extension to fuzzy MCDM. Computers and mathematics with applications, 57, 445–454
- 10- Huang, J.-J., Tzeng, G.-H., and Liu, H.-H. (2009). A Revised VIKOR Model for Multiple Criteria Decision Making - The Perspective of Regret Theory.
- 11- Kaufmann, A., and Gupta, M.M. (1988). Fuzzy Mathematical Models in Engineering and Management Science. North-Holland, Amsterdam
- 12- Laing, J & Weiler, B. (2008) Postgraduate Tourism in American Latin, Paper presented in the 17th the Conference of Latin Americans Geographers.
- 13- Opricovic, S. (1998). Multi-criteria Optimization of Civil Engineering Systems. Faculty of Civil Engineering, Belgrade.
- 14- Sage, G.H. (1998). Power and ideology in American sport: A critical perspective (2nd ed.) Champaign, IL: Human Kinetics.
- 15- Wearer, D & Opperman, M. (2000) Tourism management Sydney: John Wiley & Sons