

# شناسایی و اولویت بندی مشکلات قانون نقل و انتقال حق بیمه یا کسور بازنشستگی در صندوق های بیمه با استفاده از روش دلفی و تحلیل سلسله مراتبی فازی

اکبر حسن پور<sup>۱</sup>، محسن امامی<sup>۲</sup>، توحید قوجالی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۲/۲۴ تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۹/۲۶

## چکیده

قانون نقل و انتقال حق بیمه و کسور بازنشستگی دارای نواقصی در اجرا می باشد که باعث بروز مشکلات عدیده ای برای کارکنان می گردد. از این رو هدف پژوهش حاضر، شناسایی و اولویت بندی مشکلات قانون نقل و انتقالات حق بیمه یا کسور بازنشستگی در صندوق های بیمه می باشد. تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش جمع آوری داده ها، پیمایشی است. جامعه خبرگان تحقیق شامل ۱۵ نفر از خبرگان سازمان تامین اجتماعی بوده اند. از طریق بررسی ادبیات و مصاحبه با خبرگان، مشکلات، شناسایی و در چهار دسته مالی، قانونی، اداری و انسانی دسته بندی و پس از اطمینان از اجماع خبرگان بر روی شاخص های (مشکلات) استخراج شده و غربال شاخص های با درجه تاثیر پائین تر از طریق روش دلفی فازی، نهایتا با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی رتبه بندی مشکلات شناسایی شده انجام گرفت. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می دهد که در بین شاخص های طبقه بندی شده در زیر مجموعه مشکلات مالی، شاخص پرداخت مابه التفاوت توسط شخص، در بین شاخص های طبقه بندی شده در زیرمجموعه مشکلات اداری شاخص طولانی شدن روند بوروکراسی بدلیل تغییر پی در پی قوانین و عدم توجه کافی کارکنان واحدهای اجرایی، در بین شاخص های زیرمجموعه مشکلات قانونی شاخص لحاظ نکردن سوابق غیر دولتی از تامین اجتماعی به کشوری و نهایتا در بین شاخص های زیرمجموعه مشکلات انسانی شاخص عدم راهنمایی کامل متقاضیان نقل و انتقال توسط کارکنان مجری نقل و انتقال به عنوان مهم ترین مشکلات قانون نقل و انتقال حق بیمه یا کسور بازنشستگی در صندوق های بیمه شناسایی شدند.

**واژگان کلیدی:** حق بیمه، کسور بازنشستگی، صندوق های بیمه، دلفی فازی، فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی

۱. استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران ak\_hassanpoor@yahoo.com a.hassanpoor@khu.ac.ir

۲. دانش آموخته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی و سازمان تامین اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

tohidghujali@gmail.com

۳. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه خوارزمی و سازمان تامین اجتماعی، تهران، ایران

## مقدمه

نظام تأمین اجتماعی در بردارنده مجموعه ای از اصول، نهادها، ساختارها، ساز و کارهای شناخته شده، و بالاخره روابط میان این عناصر و عوامل است که با هدف تأمین و گسترش امنیت اجتماعی و اقتصادی در حال و آینده تدوین شده و به مرحله اجرا در می آید. در این معنا، تأمین اجتماعی از سایر جنبه های اساسی رشد و توسعه جدا نیست، و به همین اعتبار، پدیده ای است که با رشد اقتصادی، عدالت اجتماعی، کرامت انسانی، و سرافرازی ملی پیوستگی کامل دارد. اگر منابع انسانی را در هر جامعه ای عامل اصلی تولید و رشد و توسعه بدانیم، روشن است که باید شرایط فعالیت و معیشت این نیرو از منظر عواملی نظیر بهداشت و درمان، بازنشستگی، از کار افتادگی، و حوادث ناشی از کار، امنیت خاطر کافی فراهم باشد تا سرمایه انسانی مورد بحث بتواند در پناه تأمین اجتماعی به صورتی فعال و پویا در توسعه پایدار کشور مشارکت نماید.

امروزه یکی از مشکلات عمده شاغلین سازمان ها و شرکت ها که بنا به دلایلی زودتر از موعد مقرر (رسیدن به شرایط بازنشستگی، از کارافتادگی و فوت) به ناچار یا به دلخواه، محیط استخدامی خود را ترک و در محیط دیگری اشتغال می یابند یا در همان محیط، تداوم اشتغال داشته، لکن صندوق دیگری را اختیار می کنند، انتقال سوابق بیمه ای از صندوقی به صندوق دیگر است. به نظر می رسد قوانین متعدد و مختلف (تاخیر در پاسخ دهی دستگاه ها به دلیل تطبیق شرایط فرد انتقال دهنده سابقه با قوانین موجود)، تحمیل هزینه بسیار بالا و سنگین برای ذینفعان (به ویژه افرادی که دارای سابقه بالای خدمتی بوده و به راحتی قادر به پرداخت مابه التفاوت آن نبوده و گاه نیز از سوابق خدمتی خود به دلیل هزینه سنگین، صرف نظر می کنند) و... مشکلات بسیاری را برای دستگاه ها و شاغلین به وجود آورده است که سرگردانی، بلا تکلیفی و ایجاد دغدغه و آشفتگی فکری و نارضایتی نیروهای فعال جامعه را به دنبال دارد. در واقع بر مبنای توجه به تحقق توسعه اقتصادی و عدالت اجتماعی از طریق تأمین اجتماعی، مواردی همچون چگونگی تعریف جمعیت تحت پوشش و مقررات بیمه ای دارای اهمیت قابل توجهی بوده و تسهیل جابجایی سوابق بیمه شدگان بین دستگاه های

اجرایی مختلف در بخش دولتی یا خصوصی و همچنین سهولت تغییر وضعیت شاغلان به اقتضای شرایط محیط کار، در وضعیت کنونی یک ضرورت است. براین اساس هدف پژوهش حاضر، شناسایی و اولویت‌بندی مشکلات قانون نقل و انتقال حق بیمه یا کسور بازنشستگی در صندوق‌های بیمه می‌باشد.

### مبانی نظری و پیشینه موضوع

بطور کلی بازنشستگی از نظر لغت نامه دهخدا عبارت از دورانی است که عضو اداره یا موسسه ای پس از مدتی خدمت، بدون انجام کار حقوق خود را از صندوق آن اداره یا موسسه دریافت دارد. از نظر قوانین و مقررات سازمان بازنشستگی کشوری، بازنشستگی عبارت از حالتی است که کارمند رسمی دولت، با داشتن شرایط معین سنی و دارا شدن سنوات معینی از خدمت، طبق قانون و به موجب حکم مقام صلاحیت دار، حالت اشتغال وی خاتمه یافته و مادام العمر مستحق دریافت حقوق بازنشستگی گردد و از منظر قانون تامین اجتماعی؛ بازنشستگی عبارت است از عدم اشتغال بیمه شده به کار به سبب رسیدن به سن بازنشستگی مقرر در این قانون. در این راستا صندوق بازنشستگی نیز صندوقی است که کسور بازنشستگی یا حق بیمه افراد را تا حصول شرایط بهره مندی ایشان از مزایای جمع آوری و حفظ می‌نماید.

همچنین حسب طرح تامین اجتماعی ارائه شده از طرف سازمان بین‌المللی کار از حقوق و مزایای دریافتی هر فرد درصدی کسر و در صندوق مربوطه بمنظور بهره مندی از مزایای صندوق ذخیره میگردد. این کسور در حالت کلی در سه طبقه سهم کارگر، سهم کارفرما و سهم دولت قرار می‌گیرد. در واقع حق بیمه از نظر صندوق تامین اجتماعی عبارت از وجوهی است که به حکم قانون و برای استفاده از مزایای موضوع آن به صندوق پرداخت می‌گردد. (ماده ۲ قانون تامین اجتماعی، روزبهرانی، ۱۳۹۳)

آهوی (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان "واکاوی قوانین و مقررات بازنشستگی" از منظر حقوقی به این قانون پرداخته است. در این تحقیق با واکاوی قوانین و مقررات نقل و انتقال

سوابق بیمه ای، مشکلات، موانع و محدودیت‌های موجود از منظر حقوقی مشخص شده و در زمینه مشکلات بررسی شده اصلاحاتی به این صورت بیان شده است: ۱- صندوقها موظف به انتقال کسور / حق بیمه با احتساب سود حاصل از سرمایه گذاری وجوه بیمه شدگان باشند. ۲- استرداد کسور / حق بیمه در کلیه صندوق های موجود با توجه به بین النسلی بودن آنها ممنوع گردد. ۳- طی دوره انتظار در صندوق ها منتفی و سوابق پرداخت کسور / حق بیمه در هر شکل در شرایط بازنشستگی لحاظ گردد. ۴- کلیه صندوقها در هنگام انتقال کسور / حق بیمه موظف به انتقال کسور / حق بیمه سهم بیمه شده و سهم کارفرما باشند. ۵- صندوق ها مسئول پرداخت خسارات ناشی از عدم اجرا و یا تاخیر در اجرای قوانین ومقررات باشند. ۶- وجوه اشتباه واریزی به صندوق ی بجای استرداد به کارفرما قابل انتقال به صندوق ذیربط باشد. ۷- بازماندگان افراد مجاز به درخواست انتقال کسور / حق بیمه باشند.

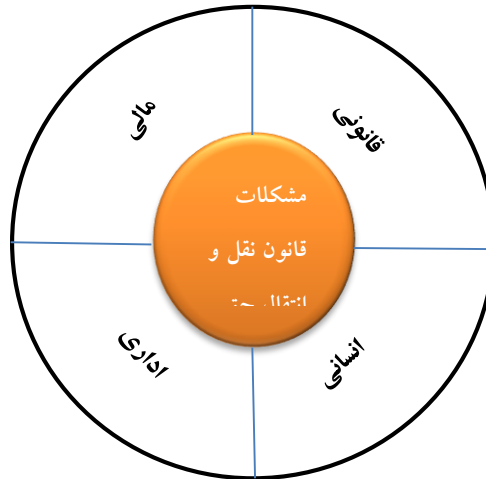
نتایج تحقیق میر و همکاران (۱۳۹۳) با هدف بررسی چالش ها و راهکارهای صندوق های بازنشستگی در ایران، گویای آن است که عوامل سیستماتیک و پارامتریک متعددی بر عملکرد صندوق ها تاثیر گذار می باشد. نسبت وابستگی سالخوردگان بطور تصاعدی روبه افزایش بوده و نرخ بالای تورم، تحمیل برخی هزینه های حمایتی به نظام بیمه ای، نادیده گرفتن اصول و محاسبات اکچوئری در تصمیمات و سیاستگذاری های صندوق ها و مداخلات غیرحرفه ای دولت، تداوم سیستم بازنشستگی 'DB-PAYG، عدم ایفای تعهدات دولت نسبت به صندوق و در نتیجه مطالبات کلان از دولت نظام بازنشستگی را با چالش های زیادی می تواند مواجه نماید.

فاضل بیگی و یآوری (۱۳۸۹) نیز با بهره گیری از روش دلفی نسبت به طراحی یک مدل دوبخشی در رابطه با نقاط ضعف و تهدیدهای پیش روی صندوق بیمه محصولات کشاورزی اقدام نموده و نهایتا مواردی همچون عدم پذیرش چارچوبهای اقتصادی و اصول بنگاه داری، ضعف در نظام آمار، نبود رقابت در عرصه خدمات، و نبود نظام ارزشیابی و نظارت مستمر

به عنوان مهم ترین نقاط ضعف صندوق بیمه و مواردی همچون ساختار نامناسب واحدهای تولیدی، عدم یکپارچگی اراضی، نبود استانداردهای تولید، و نظام‌های بهره برداری معیشتی به عنوان مهم ترین تهدید های پیش روی صندوق بیمه شناسایی شدند.

### روش شناسی

تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش جمع آوری داده ها، پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق کارشناسان و خیرگان سازمان تامین اجتماعی می‌باشند که براساس روش نمونه گیری گلوله برفی، نمونه خبره انتخاب و داده ها از طریق مصاحبه (مصاحبه‌ها تا رسیدن به حد اشباع ادامه داده شد) و پرسشنامه گردآوری شد. نمونه منتخب تحقیق شامل متخصصین و خبرگانی هستند که از ویژگی های دانش و تجربه در موضوع تحقیق (برخورداری از حداقل ده سال سابقه کار)، تمایل و زمان کافی برای مشارکت برخوردارند. با در نظر داشتن این موارد، ۱۵ نفر شناسایی گردید. بطور کلی فرایند انجام تحقیق حاضر را می توان شامل چهار مرحله دانست. گام اول مرتبط با شناسایی شاخص‌ها (مشکلات) می باشد. این مرحله از طریق مرور پیشینه موضوع و مصاحبه با خبرگان انجام گرفت. در گام بعد، شاخص های (مشکلات) استخراج شده با تکیه بر نظرات کارشناسی خبرگان در ابعاد مربوطه طبقه بندی شده و در گام سوم جهت استخراج مدل مفهومی تحقیق و اطمینان از اجماع خبرگان نسبت به مدل طراحی شده، با بهره گیری از تکنیک دلفی فازی به حذف شاخص‌های (مشکلات) با درجه تاثیر پائین اقدام گردیده و نهایتاً در گام آخر با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی فازی به اولویت بندی شاخص‌ها (مشکلات) اقدام گردید.



شکل ۱. مدل استخراج شده بر مبنای نظرات خبرگان

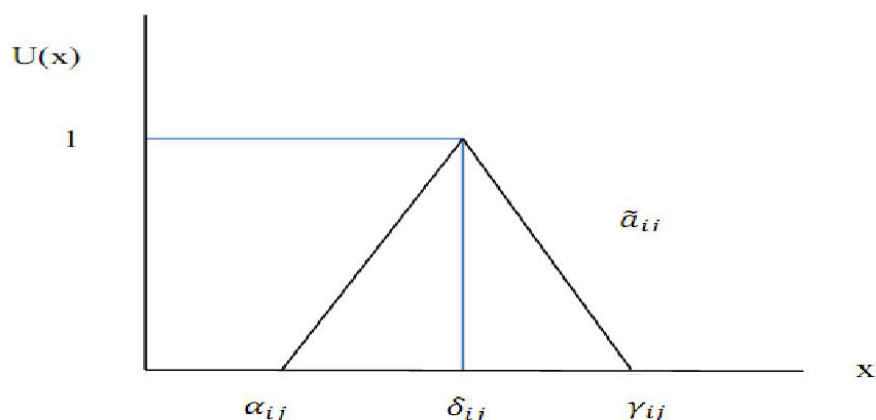
### تجزیه تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق

#### روش دلفی فازی

در این تحقیق بمنظور بررسی روایی پرسشنامه از روایی محتوا و صوری و نظرات خبرگان و بمنظور بررسی پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شده است. همچنین بررسی نرخ ناسازگاری در روش تحلیل سلسله مراتبی فازی بیانگر مقدار ۰,۰۶ بوده و با توجه به پائین بودن از مقدار آستانه ۰,۱ قابل قبول می باشد (لین، ۲۰۱۳).

روش سنتی دلفی در ابتدا توسط دالکی و هلمر در سال ۱۹۶۳ در یک شرکت توسعه یافت و به صورت گسترده ای در بسیاری از حوزه های مدیریت، به کار گرفته شد. دلفی، یک روش بررسی نظر جامعه خبرگان مرتبط با یک موضوع واحد با سه مشخصه ی ارائه پاسخ ها بدون ذکر نام، تکرار و بازخورد کنترل شده، و در نهایت پاسخ گروهی آماری است ( صنایعی و همکاران، ۱۳۹۰). این روش سنتی همواره از ضعف هایی برخوردار بوده است. مطابق با دیدگاه روی و گارای (۲۰۱۲) با توجه به مشکلات روش دلفی کلاسیک همچون همگرایی پایین نظرات متخصصان، هزینه اجرای بالا و احتمال حذف نظرات برخی از افراد

و بدلیل اینکه تصمیم‌های اتخاذ شده خبرگان بر اساس ذهنیت ایشان می‌باشد، بهتر است از روش دلفی فازی که در دهه ۱۹۹۰ ارائه گردید استفاده و داده‌ها به جای اعداد قطعی با اعداد فازی بصورت شکل ۲ نمایش داده شوند.



شکل ۲. فضای هندسی اعداد مثلثی در محیط دلفی فازی

در این تحقیق با توجه به اینکه شاخص‌های (مشکلات) مدل مفهومی تحقیق پس از مرور ادبیات تحقیق و مصاحبه با خبرگان دانشگاهی و سازمانی استخراج شده است، بمنظور اطمینان از صحت، دقت و شمول مدل استخراج شده، مجدداً به قضاوت خبرگان گذاشته شده و از نبود سوگیری‌های احتمالی اطمینان حاصل نموده و در این راستا می‌توان از روش دلفی فازی که تلفیقی از روش دلفی سنتی با منطق فازی است، بهره گرفت.

براین اساس جهت گردآوری داده‌های تحقیق از خبرگان و آگاهی از میزان اجماع آنها بر روی شاخص‌های ابعاد چهارگانه مدل مفهومی تحقیق، پرسشنامه تحقیق براساس طیف متغیرهای کلامی موافقت خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم تهیه و به خبرگان ارسال گردیده و پس از گردآوری، اعداد فازی مثلثی مطابق با جدول ۱ در خصوص نظرات خبرگان بکار گرفته می‌شود.

جدول ۱. اعداد فازی مثلثی متغیرهای کلامی

متغیرهای کلامی	عدد فازی مثلثی	Lj حد پائین	حد وسط Mj	حد بالای Uj
خیلی زیاد	(۰,۷۵, ۱, ۱)	۰,۷۵	۱	۱
زیاد	(۰,۵, ۰,۷۵, ۱)	۰,۵	۰,۷۵	۱
متوسط	(۰,۲۵, ۰,۵, ۰,۷۵)	۰,۲۵	۰,۵	۰,۷۵
کم	(۰, ۰,۲۵, ۰,۵)	۰	۰,۲۵	۰,۵
خیلی کم	(۰, ۰, ۰,۲۵)	۰	۰	۰,۲۵

بطور کلی پس از گردآوری نظرات خبرگان بر مبنای طیف لیکرت، می بایستی نظرات خبرگان به اعداد فازی تبدیل شده و با توجه به فرمول های زیر تابع مثلثاتی فازی مربوط به هر شاخص تأثیرگذار بدست خواهد آمد. عبارت دیگر در این مقاله از روش سو و یانگ استفاده شده که عدد فازی مثلثی را در بر گرفتن نظرات متخصصان و ایجاد روش دلفی فازی به کار برده اند. بطور کلی در روش دلفی فازی مقادیر حداکثر و حداقل نظرات کارشناسی به عنوان دو نقطه پایانی اعداد فازی مثلثی استفاده می شود، و میانگین هندسی به عنوان درجه عضویت اعداد مثلثی فازی و برای حذف اثر نقاط مرزی به کار می رود. مزیت روش سو و یانگ در این موضوع می باشد که نظرات متخصصان در یک مرحله گردآوری شده و سپس با توجه مقدار آستانه غربال می شوند (آرزمجو و همکاران، ۱۳۹۴).

$$\tilde{A} = (L_j, M_j, U_j)$$

$$\forall j \quad L_j = \min(X_{ij})$$

$$\forall j \quad U_j = \max(X_{ij})$$

$$\forall j \quad M_j = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n X_{ij}}$$

ام؛ j: مقدار ارزیابی خبره Xij

ام؛ j: حداقل مقدار ارزیابی ها برای معیار Lj



ام؛ ج: حداکثر مقدار ارزیابی‌ها برای معیار  $U_j$

ام ج: میانگین هندسی مقدار ارزیابی خبرگان از عملکرد معیار  $M_j$

در مرحله بعدی اجرای فرایند دلفی فازی از روش‌های متنوعی می‌توان برای فازی زدایی و محاسبه اعداد کریسپ که نشان‌دهنده درک مشترک گروه خبره برای یک شاخص می‌باشد، بهره‌گرفت که در این تحقیق از روش مرکز ثقل بصورت زیر استفاده شده است.

$$\text{عدد کریسپ} = \frac{l + 2m + u}{4}$$

در گام بعدی می‌بایستی یک مقدار آستانه جهت غربال عوامل نامناسب انتخاب گردد که در این زمینه هیچ راه یا قانون کلی جهت تعیین آن وجود نداشته و اغلب توسط استنباط ذهنی محقق تعیین می‌شود. بسیاری از محققان آستانه را با پیروی از قانون بیست هشتاد ویلفرد و پارتو به دست آورده‌اند و عواملی را که برابر یا کمتر از ۸۰ درصد از نمره را آورده باشند حذف می‌کنند (وو و فانگ، ۲۰۱۱؛ حبیبی و همکاران، ۲۰۱۵؛ حسنقلی پور و همکاران، ۱۳۹۲؛ جعفری و منتظر، ۱۳۸۷؛ موسوی و همکاران، ۱۳۹۴؛ آقایی و همکاران، ۱۳۹۱). همچنین مطابق با دیدگاه چن و وانگ (۲۰۱۰) می‌توان عدد ۳ به عنوان مقدار آستانه انتخاب نموده و شاخص‌های دارای میانگین هندسی کمتر از مقدار ۳ غربال نمود که در این تحقیق دیدگاه چن و وانگ (۲۰۱۰) مورد استفاده قرار گرفته و مطابق با جدول ۲ شاخص‌های دارای میانگین هندسی کمتر از ۳ غربال گردیدند.

در واقع پس از شناسایی شاخص‌ها (مشکلات) از طریق مرور پیشینه موضوع و مصاحبه با خبرگان و طبقه‌بندی آنها در چهار بعد مشکلات مالی، مشکلات اداری، مشکلات قانونی و مشکلات انسانی، در مرحله بعد مطابق با فرایند توضیح داده شده برای روش دلفی فازی، به استخراج مدل نهایی تحقیق از طریق حذف شاخص‌های با درجه تاثیر پائین اقدام گردید. در این مرحله و بر مبنای گام‌های اجرایی روش دلفی فازی، پرسشنامه‌های طراحی شده بر مبنای شاخص‌های استخراج شده، در بین خبرگان سازمان تامین اجتماعی استان البرز توزیع شده و مطابق با جدول ۲ نتایج حاصل، بیانگر عدم اجماع خبرگان در خصوص شاخص "مسئولیت

بیمه شده در پرداخت خسارت ناشی از اشتباه صندوق بازنشستگی در خصوص شمول یا عدم شمول مقررات صندوق بر بیمه شده " و " مشارکت و سهم پایین صندوق‌های بیمه ای در انتقال سوابق " از شاخص های زیرمجموعه مشکلات مالی و شاخص " طولانی شدن روند بوروکراسی بدلیل عدم تخصص کارکنان واحدهای اجرایی " از شاخص های زیر مجموعه مشکلات اداری می باشد. شاخص های مرتبط با مشکلات قانونی و انسانی همگی مورد اجماع خبرگان قرار گرفتند.

### روش تحلیل سلسله مراتبی فازی

فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی<sup>۱</sup> برای اولین بار در مطالعات ون لارهنون و پدریز در سال ۱۹۸۳ از طریق توسعه فرایند تحلیل سلسله مراتبی ساعتی، مورد توجه قرار گرفته و پس از آن توسط محققان مختلف با روش های مختلفی مورد استفاده قرار گرفت (وو و فانگ، ۲۰۱۱؛ قاسمی و دانش، ۱۳۹۱). روش FAHP مورد استفاده در این تحقیق روش توسعه یافته چانگ می باشد. در سال ۱۹۹۲ روشی با عنوان روش تحلیل توسعه ای توسط چانگ ارایه گردید. بعدها در سال ۱۹۹۶ این روش توسط خود وی بهبود بخشیده شد. روش گسترش یافته چانگ بیش از همه روش های دیگر برای محاسبات تحلیل سلسله مراتبی فازی مورد استفاده قرار گرفته است. اعداد مورد استفاده در این روش، اعداد مثلثی فازی هستند. چانگ جهت تعمیم تکنیک AHP به فضای فازی از مفهوم درجه امکانپذیری استفاده کرده است. منظور از درجه امکانپذیری آن است که مشخص شود چقدر احتمال دارد یک عدد فازی بزرگتر از یک عدد فازی دیگر باشد. پیش از بیان الگوریتم پیشنهادی چانگ باید مفهوم درجه امکانپذیری یا درجه احتمال بزرگتر بودن تشریح شود. دو عدد فازی مثلثی  $F1 = (L1, M1, U1)$  و  $F2 = (L2, M2, U2)$  را در نظر بگیرد. در اینصورت مقدار احتمال بزرگتر بودن  $F1$  نسبت به  $F2$  برابر است با:

1- fuzzy Analytical Hierarchy process (FAHP)

$$(F_1 \geq F_2) = \begin{cases} 1 & \text{if}(m_1 \geq m_2) \\ 0 & \text{if}(u_1 \leq l_2) \\ \frac{l_2 - u_1}{(m_1 - u_1) - (m_2 - l_2)} & \text{else} \end{cases} \quad \text{رابطه ۱}$$

بعبارت دیگر اگر حد وسط عدد فازی اول بزرگتر از حد وسط عدد فازی دوم باشد در اینصورت می‌توان گفت درجه بزرگی عدد فازی اول نسبت به عدد فازی دوم برابر با مقدار یک می‌باشد. همچنین در صورت کوچک تر بودن حد بالای عدد فازی اول از حد پائین عدد فازی دوم می‌توان درجه بزرگی عدد فازی اول نسبت به عدد فازی دوم را برابر با مقدار صفر قلمداد نموده و در غیر اینصورت مطابق با قسمت سوم رابطه ۱ می‌توان نسبت به محاسبه درجه بزرگی اقدام نمود. مراحل الگوریتم پیشنهادی چانگ جهت انجام محاسبات مربوط به روش تحلیل سلسله مراتبی فازی به این صورت می‌باشد که در گام اول و بعد از تشکیل ماتریس مقایسات زوجی، می‌بایستی مقدار مقدار ترکیبی فازی ( $S_i$ ) را به ازای هر معیار با استفاده از رابطه ی ۲ محاسبه نماییم:

$$S_i = \sum_{j=1}^m M_{g_i}^j \odot \left[ \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m M_{g_i}^j \right]^{-1} . \quad \text{رابطه ۲}$$

اجزای این رابطه را نیز می‌توانیم از طریق محاسبات زیر بدست آوریم:

$$\begin{aligned} \sum_{j=1}^m M_{jgi} &= (\sum_{j=1}^m l_i, \sum_{j=1}^m m_i, \sum_{j=1}^m u_i) \\ \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m M_{jgi} &= (\sum_{i=1}^n l_i, \sum_{i=1}^n m_i, \sum_{i=1}^n u_i) \quad \text{رابطه ۳} \\ [\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m M_{jgi}]^{-1} &= \left( \frac{1}{\sum_{i=1}^n u_i}, \frac{1}{\sum_{i=1}^n m_i}, \frac{1}{\sum_{i=1}^n l_i} \right) \end{aligned}$$

در گام بعدی و پس از محاسبه  $S_i$  ها، باید درجه امکان‌پذیری بزرگتر بودن آن‌ها را نسبت به هم از طریق رابطه ۱ بدست آورد. همچنین می‌بایستی درجه امکان‌پذیری بزرگتر بودن

هریک از  $S_i$  ها نسبت به سایر  $S_i$  ها نیز محاسبه گردد که در حالت کلی بصورت رابطه ۴ قابل محاسبه می باشد:

$$V[(S > S_1, S_2, \dots, S_k)] = V(S > S_1) \text{ and } V(S > S_2) \text{ and } \dots \text{ and } V(S > S_k) = \min V(S > S_i), i=1,2,\dots,k$$

رابطه ۴

در گام بعدی فرض می شود که :

$$d'(A_i) = \min V(S_i \geq S_k)$$

برای  $k \neq i$  و  $k = 1, 2, \dots, n$  بردار وزنی بصورت زیر داده می شود:

$$W' = (d'(A_1), d'(A_2), \dots, d'(A_n))^T$$

که در آن  $A_i$  داری  $n$  عضو می باشد.

در گام بعدی با استفاده از نرمالیزاسیون، بردارهای وزنی نرمال شده بصورت زیر خواهد بود:

$$W = (d(A_1), d(A_2), \dots, d(A_n))^T$$

که در آن  $W$  یک مقدار غیر فازی و کریسپ می باشد. بعبارت دیگر می توان با تقسیم هر یک از مقادیر بدست آمده با رابطه ۴ به ازای هر یک از  $S_i$  ها، بر جمع تمامی مقادیر بدست آمده با رابطه ۴، به اوزان نرمالیز شده هر یک از شاخص ها نسبت به همدیگر دست یافت (ما و همکاران، ۲۰۱۷؛ یاداو و شارما، ۲۰۱۵).

بر مبنای فرایند توضیح داده شده برای تحلیل سلسله مراتبی فازی، در این تحقیق با توجه به اختلاف نظر خبرگان از مقدار میانگین فازی سایر شاخص ها (مشکلات) و پس از حذف شاخص های (مشکلات) با درجه تاثیر پائین تر، مدل نهایی استخراج شده و شاخص های (مشکلات) نهایی در پرسشنامه مقایسات زوجی وارد شده و جهت اولویت بندی شاخص ها (مشکلات) مجدداً به خبرگان ارسال گردیده و بر اساس تکنیک تحلیل سلسله مراتبی فازی الویت بندی شاخص ها (مشکلات) صورت گرفت. نتایج در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲. نتایج مرحله دلفی و تحلیل سلسله مراتبی فازی

رتبه مولفه	تحلیل سلسله مراتبی فازی		دلفی فازی		مشکلات - شاخص‌ها	رتبه
	وزن نهایی	تایید یا رد شاخص	مقدار میانگین هندسی	تایید یا رد شاخص		
۱	۰,۲۵	تایید	۳,۲۱	تایید	پرداخت مابه‌التفاوت توسط شخص	مشکلات مالی
۶	۰,۰۷۶	تایید	۴,۱۲	تایید	عدم اعمال نمودن نرخ تورم در مبلغ انتقالی به صندوق مقصد توسط صندوق مبدأ	
۵	۰,۱۳	تایید	۴,۳۲	تایید	محاسبه مابه‌التفاوت کسور متعلقه بر اساس اولین حکم رسمی در زمان انتقال به صندوق کشوری	
۴	۰,۱۸	تایید	۳,۵۴	تایید	در صندوق تامین اجتماعی محاسبه مابه‌التفاوت بر مبنای آخرین حقوق و مزایای مبنای برداشت کسور در محل خدمت قبلی یا حقوق و مزایای مشمول بیمه زمان تقاضا در محل خدمت جدید هر کدام که بیشتر باشد	
۳	۰,۱۹	تایید	۳,۷۸	تایید	کسر اولین حقوق زمان استخدام رسمی حقوق فرد به نفع صندوق بازنشستگی کشوری	
---	----	رد	۲,۵۹	رد	مسئولیت بیمه شده در پرداخت خسارت ناشی از اشتباه صندوق بازنشستگی در خصوص شمول یا عدم شمول مقررات صندوق بر بیمه شده	
۲	۰,۲۱	تایید	۴,۶۲	تایید	عدم انتقال کامل کسور و حق بیمه در هنگام انتقال وجه از صندوق مبدأ به صندوق مقصد	
۷	۰,۰۶۶	تایید	۴,۲۸	تایید	اضافه کار و برخی از مزایای پرسنل عضو صندوق کشوری مشمول کسور بازنشستگی نمی‌باشد که به زیان آنها تمام می‌شود.	
---	----	رد	۲,۵۴	رد	مشارکت و سهم پایین صندوقهای بیمه‌ای در انتقال سوابق	

رتبه مولفه	تحلیل سلسله مراتبی فازی		دلفی فازی		مشکلات - شاخص ها	رتبه
	وزن نهایی	تایید یا رد شاخص	مقدار میانگین	هندسی		
۱	۰,۲۳	تایید	۳,۶۹		طولانی شدن روند بوروکراسی بدلیل تغییر پی در پی قوانین و عدم توجه کافی کارکنان واحدهای اجرایی	مشکلات اداری
---	---	رد	۲,۶۱		طولانی شدن روند بوروکراسی بدلیل عدم تخصص کارکنان واحدهای اجرایی	
۴	۰,۱۹	تایید	۴,۳۱		عدم دسترسی به احکام یا نیاز به صرف زمان زیاد جهت استعلام از بایگانیها برای درخواست انتقال کسور بازنشستگی و سوابق خدمتی فرد به صندوق تامین اجتماعی	
۵	۰,۱۸	تایید	۴,۲۹		صرف زمان طولانی برای مکاتبات صندوق تامین اجتماعی با سایر صندوقها از طریق پست عادی	
۳	۰,۲۰	تایید	۳,۶۷		طولانی شدن پاسخگویی به مکاتبات به دلیل تنوع دستگاهها و صندوقها	
۲	۰,۲۱	تایید	۳,۷۹		تحمیل پرداخت جرائم دیرکرد به متقاضی نقل و انتقال حق بیمه که ناشی از طولانی شدن بروکراسی اداری است	

ردیف	مشکلات - شاخص‌ها	دلفی فازی		تحلیل سلسله مراتبی فازی	
		مقدار میانگین هندسی	تایید یا رد شاخص	وزن نهایی	رتبه مولفه
مشکلات قانونی	لحاظ نکردن سوابق غیر دولتی از تامین اجتماعی به کشوری	۳,۳۲	تایید	۰,۳۶	۱
	تعدد در قوانین مرتبط با انتقال حق بیمه با کسور بازنشستگی فیما بین صندوقهای بیمه ای	۳,۵۶	تایید	۰,۱۳	۴
	یکسان نبودن ضوابط مربوط به پرداخت مابه التفاوت توسط فرد متقاضی	۳,۷۲	تایید	۰,۲۱	۳
	تبعیض در حق بیمه شدگان از لحاظ زمانی	۲,۳۳	رد	---	---
	تاثیر سوابق انتقالی در صدور احکام بازنشستگی و مستمری	۴,۵۷	تایید	۰,۳۰	۲
	اشخاصی که کسور بازنشستگی خود را به طور کلی و جزئی از صندوق بازنشستگی ذیربط دریافت نموده باشند مسئله نقل و انتقال کسور موضوعاً متفی است.	۴,۲۹	تایید	۰,۰۵۸	۵
مشکلات انسانی	عدم اطلاع کامل متقاضیان نقل و انتقال از شرایط صندوق جدید که میخواهند عضو آن شوند.	۴,۴۳	تایید	۰,۱۴	۳
	تخصص نداشتن و توجه نبودن کارکنان مجری نقل و انتقال به دلیل تعدد قوانین (که گاهی منجر به خسارت مالی متقاضیان نقل و انتقال می‌شود)	۳,۶۷	تایید	۰,۲۱	۲
	عدم راهنمایی کامل متقاضیان نقل و انتقال توسط کارکنان مجری نقل و انتقال	۳,۸۸	تایید	۰,۳۴	۱

## نتیجه‌گیری

بطور کلی قوانین و مقررات موجود بمنظور بهبود وضعیت نقل و انتقال حق بیمه یا کسور بازنشستگی در صندوق های بیمه کافی نبوده و در برخی از موارد، انتقال سابقه را عملاً ناممکن می‌سازند. همچنین انتقال سوابق، مستلزم پرداخت هزینه های سنگینی به عنوان مابه التفاوت و طی مراحل اجرایی دشوار از سوی بیمه شده بوده و با پرداخت این هزینه ها نیز بهره گیری از سوابق منتقل شده مشروط به شرایطی است که ممکن است عملاً محقق نگردد. لذا اینگونه می توان اظهار داشت که قانون نقل و انتقال حق بیمه دارای نواقصی در اجرا می باشد که باعث بروز مشکلات عدیده ای از جمله تحمیل هزینه بسیار بالا و سنگین برای ذینفعان، تعدد قوانین و ناسامانی در مقررات قانونی، تنظیم یک سویه مقررات به نفع صندوق ها، عدم انتقال سوابق خدمت غیررسمی کارکنان و غیره می گردد. براین اساس هدف تحقیق حاضر شناسایی و اولویت بندی مشکلات قانون نقل و انتقال حق بیمه یا کسور بازنشستگی در صندوق های بیمه بوده و در این راستا نتایج حاصل بیانگر آن است که در بین شاخص های زیر مجموعه مشکلات مالی شاخص پرداخت مابه التفاوت توسط شخص، در بین شاخص های طبقه بندی شده در زیر مجموعه مشکلات اداری شاخص طولانی شدن روند بوروکراسی بدلیل تغییر پی در پی قوانین و عدم توجه کافی کارکنان واحدهای اجرایی، در بین شاخص های زیر مجموعه مشکلات قانونی شاخص لحاظ نکردن سوابق غیر دولتی از تامین اجتماعی به کشوری و نهایتاً در بین شاخص های زیر مجموعه مشکلات انسانی شاخص عدم راهنمایی کامل متقاضیان نقل و انتقال توسط کارکنان مجری نقل و انتقال به عنوان مهم ترین مشکلات قانون نقل و انتقال حق بیمه یا کسور بازنشستگی در صندوق های بیمه شناسایی شدند.

بر اساس اولویت بندی مشکلات قانون نقل و انتقال حق بیمه یا کسور بازنشستگی در صندوق های بیمه، که در این پژوهش انجام گرفته است، پیرامون برخی مشکلات که بالاترین اولویت ها را داشته اند، با توجه به نتایج تحقیق و نظرات خبرگان، پیشنهادات زیر ارائه می شود:

- درخصوص مشکل یکسان نبودن ضوابط مربوط به پرداخت مابه التفاوت توسط فرد متقاضی: در حال حاضر طبق بخشنامه ۱۵ امور فنی بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی،



کسانی که استعفا، اخراج، انفصال دائم و بازخرید عادی شده‌اند، نرخ مبنای محاسبه مابه التفاوت برای آنها ۱۸٪ محاسبه شده و کسانی که بازخرید تعدیل نیروی انسانی مصوب ۶۶/۱۰/۲۷ می‌باشند، نرخ مبنای محاسبه مابه التفاوت برای آنها ۱۵٪ می‌باشد. لذا پیشنهاد می‌گردد با بازنگری در قوانین نرخ‌ها یکسان گردد.

- در خصوص مشکلات موجود در صندوق تامین اجتماعی محاسبه مابه التفاوت بر مبنای آخرین حقوق و مزایای مبنای برداشت کسور در محل خدمت قبلی یا حقوق و مزایای مشمول بیمه زمان تقاضا در محل خدمت جدید هر کدام که بیشتر باشد، پیشنهاد می‌گردد: بازنگری در بخشنامه شماره ۱۵ امور فنی بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی مبنای محاسبه دستمزد پایین‌تر باشد.

- در خصوص مشکلات محاسبه مابه التفاوت کسور متعلقه بر اساس اولین حکم رسمی در زمان انتقال به صندوق کشوری و تبعیض در حق بیمه شدگان از لحاظ زمانی؛ شایان توجه است با توجه به اینکه در خصوص مبلغ مبنای محاسبه آیین‌نامه‌ای در دولت تصویب گردیده بود که از تاریخ ۹۲/۷/۱ صندوق کشوری و لشگری مابه التفاوت را بر مبنای نرخ مورد عمل صندوق و حقوق زمین تقاضا محاسبه نماید. که مورد اعتراض قرار گرفت و با توجه به مصوبه شماره ۸۰۹۵۴/ت/۵۰۳۸۷ مورخ ۹۳/۷/۱۷ اصلاح گردید، مبنی بر اینکه تا پایان سال ۹۳ مطابق مقررات تصویب‌نامه شماره ۵۹۵۲۲ مورخ ۶۵/۱۱/۲۷ (محاسبه مابه التفاوت و کسور متعلقه بر اساس اولین حکم رسمی) رفتار نمایند و پس از مهلت تعیین شده محاسبه ما به التفاوت کسور متعلقه بر اساس حکم زمان درخواست می‌باشد. لذا با توجه به موارد فوق وضعیت پرداخت ما به التفاوت در صندوق کشوری و لشگری از وضعیت فعلی نیز سنگین‌تر و بدتر خواهد شد. لذا پیشنهاد می‌گردد در مصوبه‌های هیئت دولت در این خصوص بازبینی و اصلاح صورت پذیرد.

- در خصوص مشکل کسر اولین حقوق زمان استخدام رسمی حقوق فرد به نفع صندوق بازنشستگی پیشنهاد زیر ارائه می‌گردد: ماده ۷۲ قانون استخدام کشوری بازنگری گردد تا

افرادی که به استخدام رسمی تغییر وضعیت می یابند، حقوق و فوق العاده شغل اولین ماه کارکنان به نفع صندوق بازنشستگی برداشت نشود.

- در خصوص مشکلات عدم اعمال نمودن نرخ تورم در مبلغ انتقالی به صندوق مقصد توسط صندوق مبدا و پرداخت مابه التفاوت توسط شخص، که توجه به آن بالاترین اولویت را دارد، پیشنهاد می گردد: بازنگری در قانون نقل و انتقال حق بیمه یا کسور بازنشستگی مصوب ۶۵/۳/۲۷ مجلس شورای اسلامی باید قانون گذاران و خط مشی گذاران به منظور رعایت انصاف هر چه بیشتر قانونی به تصویب رسانند تا به وسیله آن مبالغی که مربوط به سالیان قبل می باشد بر اساس نرخ تورم اعلام شده توسط بانک مرکزی با احتساب سود حاصله به صندوق مقصد انتقال یابد تا در هنگام محاسبه مابه التفاوت، مبلغ پرداختی توسط شخص کاهش یابد.

- در خصوص مشکل طولانی شدن روند بوروکراسی بدلیل تغییر پی در پی قوانین و عدم توجه کافی کارکنان واحدهای اجرایی پیشنهاد می گردد: دوره های آموزش دوره ای برای کارکنان برگزار گردد و ردیف استخدامی برای کارشناس نقل و انتقال تعیین گردد و از فناوری اطلاعات برای مکانیزه کردن فعالیت ها استفاده گردد.

- در خصوص مشکل اضافه کار و برخی از مزایای پرسنل عضو صندوق کشوری مشمول کسور بازنشستگی نمی باشد که به زیان آنها تمام میشود: طبق ماده ۷۱ قانون استخدام کشوری، وزارت خانه ها و موسسات دولتی مکلفند هر ماه ۸/۵٪ از جمع حقوق و تفاوت تطبیق حقوق و مزایای مستمر و فوق العاده های مستخدمین رسمی و آزمایشی را به استثنای فوق العاده تضمین و اضافه کار و کسر صندوق و روزانه کم کرده و بابت سهم مستخدمین به صندوق بازنشستگی کشوری بپردازد. ( طبق تصویب نامه مورخ ۷۹/۱۲/۷ نرخ کسور بازنشستگی از ۷۹/۷/۱ به میزان ۹٪ سهم کارکنان و ۱۳/۵٪ سهم دولت اصلاح گردد.) ولی در صندوق تامین اجتماعی اضافه کار مشمول بیمه می باشد لذا زمانی که افراد سوابق خود را از صندوق کشوری به تامین اجتماعی انتقال می دهند به علت اینکه اضافه کار مشمول کسور بازنشستگی نمی باشد مبلغ انتقالی کاهش یافته و باعث می گردد مابه التفاوت متعلقه

به شخص جهت پرداخت به صندوق مقصد قابل ملاحظه گردد و از طرفی حقوق بازنشستگی کارکنان صندوق کشوری کمتر از مستمر بگیران سازمان تامین اجتماعی در موارد مشابه گردد. لذا پیشنهاد می‌گردد با اصلاح قوانین، اضافه کار و سایر مزایا در صندوق کشوری مشمول کسور گردد.

- در خصوص مشکل تعدد در قوانین مرتبط با انتقال حق بیمه یا کسور بازنشستگی فیما بین صندوق‌های بیمه ای پیشنهاد می‌گردد: در این زمینه باید قانونی با مشارکت کارشناسان خبره (از صندوق‌های بیمه ای مختلف) تدوین نمود که کارشناسان زمان کافی برای تدوین آن بگذارند و تمامی جوانب را لحاظ نمایند تا بوسیله آن بتوان قابلیت اجرایی آن را در مدت زمانی طولانی تضمین نمود.

- در خصوص مشکل لحاظ نکردن سوابق غیر دولتی از تامین اجتماعی به کشوری: طبق مصوبه ۷۲/۲/۱۹ قانون نحوه تاثیر سوابق غیر دولتی در احتساب حقوق بازنشستگی و وظیفه و مستمری کارکنان دولت کسانی که از سایر صندوق‌ها سوابق خود را به صندوق کشوری انتقال می‌دهند جهت احراز شرایط بازنشستگی بایستی دارای حداقل بیست سال سابقه دولتی باشند. لذا پیشنهاد می‌گردد قانون فوق اصلاح گردد.

- در خصوص مشکل تاثیر سوابق انتقالی در صدور احکام بازنشستگی و مستمری: در صندوق تامین اجتماعی در اجرای قانون نحوه تاثیر سوابق منتقله مصوب ۸۰/۲/۹ مجلس شورای اسلامی کسانی که بعد از تاریخ ۸۰/۲/۹ از سایر صندوق‌ها (بجز تامین اجتماعی) خارج شوند و سوابق را به تامین اجتماعی انتقال دهند تاثیر سوابق مذکور در احکام مستمری منوط به داشتن حداقل ۱۰ سال سابقه در تامین اجتماعی می‌باشد. لذا پیشنهاد می‌گردد قوانین فوق اصلاح گردد.

- در خصوص مشکل عدم اطلاع کامل متقاضیان نقل و انتقال از شرایط صندوق جدید که میخواهند عضو آن شوند: این مشکل در سازمان تامین اجتماعی نسبتاً مرتفع شده است زیرا هنگامی که متقاضی، فرم درخواست انتقال کسور را از سازمان اخذ می‌نماید در ظهر فرم اطلاعاتی در خصوص نقل و انتقال درج شده است و کلیه واحدها موظفند از این فرم‌ها

استفاده نمایند. ولی در صندوق کشوری اطلاع رسانی به متقاضی، نسبتاً کمتر می باشد. لذا پیشنهاد می گردد صندوق کشوری نیز همانند صندوق تامین اجتماعی نسبت به اطلاع رسانی و آگاهی متقاضیان اقدامات مناسب را مبذول نمایند.

حائز اهمیت است که هم اکنون در بیش از ۱۷۰ کشور جهان طیف وسیعی از برنامه های تأمین اجتماعی برقرار و با پوشش هایی برای بازنشستگی، حوادث ناشی از کار، و حمایت از بازماندگان در حال اجراست. نیمی از این کشورها دارای پوشش بیماری ها یا بیمه خدمات درمانی هستند و در تعداد دیگر، علاوه بر پوشش های مزبور، پرداخت هایی نیز به خانواده های نیازمند صورت می گیرد. در یک نظام جامع بیمه و تأمین اجتماعی مجموعه ای از راهبردها، برنامه ها، و فعالیت های جامعه برای حفظ سطح در آمد فرد مورد توجه قرار می گیرد. و علاوه، بر آن خدماتی مانند درمان نیز ارائه می شود. به عبارت دیگر، این نظام، از یک سو، فرد و خانواده را در برابر پریشانی های اقتصادی و اجتماعی ناشی از قطع یا کاهش در آمد (به دلایلی همچون پیری، بیکاری، بازنشستگی، از کارافتادگی، در راه ماندگی، بیماری مرگ و...) تضمین می کند، و از سوی دیگر، می کوشد تا با فراهم آوردن خدماتی مانند درمان یا اعطای کمک هزینه ها (مثلاً در زمینه های مسکن و ازدواج) سطح رفاه فرد و خانواده را بالا برد.

از این رو به نظر می رسد که تأمین اجتماعی، به خصوص در کشورهای رو به توسعه، از وظایف اصلی دولت ها در مقوله رشد و توسعه است و هر چند این امر از لحاظ مالی باری سنگین بر دولت تحمیل می کند، به خاطر تحقق پیشرفت و دسترسی به آرامش و تکامل اجتماعی، سیاسی، و اقتصادی این هزینه ها را باید تا حد ممکن در کنار سایر الزامات و نیازهای توسعه اقتصادی و اجتماعی مورد توجه قرار داد. در واقع، الزامات مالی و بودجه ای نظام جامع تأمین اجتماعی هزینه ای نیست که به هدر رود، بلکه باید این هزینه ها را، چنانکه گونارمیردال در کتاب درام آسیایی خود گفته است، به عنوان سرمایه گذاری بر نیروی انسانی تلقی کرد که نتایج آن و آثار آن به گونه ای مستقیم عاید کشور می شود و عملاً هزینه های ذی ربط را جبران می نماید. در این زمینه محققین می توانند با انجام تحقیقات مفید واقع

شوند. این پژوهش پیشنهادات زیر را جهت انجام تحقیقات آینده ارائه می‌دهد: بررسی راهکارهای تجمع صندوق‌های بیمه‌ای کشور در راستای کاهش مشکلات شناسایی شده در این تحقیق؛ شناسایی و اولویت‌بندی ضعف‌های بیمه‌بیکاری در کشور؛ شناسایی و اولویت‌بندی ضعف‌های بیمه درمان در کشور؛ شناسایی و اولویت‌بندی ضعف‌های بیمه از کار افتادگی. امید است با انجام این تحقیقات گره‌ای از مشکلات بیمه‌ای کشور رفع گردد.

## منابع

۱. آهوپی، عبدالرضا. (۱۳۸۹). واکاوی قوانین و مقررات (مشکلات نقل و انتقال کسور حقی بیمه بین صندوقهای بازنشستگی). واحد مطالعات بیمه ای موسسه حسابرسی صندوق بازنشستگی کشوری.
۲. جعفری، نیلوفر و غلامعلی منتظر. (۱۳۸۷). استفاده از روش دلفی فازی برای تعیین سیاست های مالیاتی کشور، پژوهشهای رشد و توسعه پایدار، سال هشتم، شماره یکم، صص. ۹۱-۱۱۴.
۳. حسینی پور، طهمورث؛ هاشمی نژاد، سید محمد؛ عزیزان، محمد جواد و صیقلی، محسن. (۱۳۹۲). شناسایی و رتبه بندی معیارهای موثر بر خرید الکترونیکی در کشور، فصلنامه آینده پژوهی مدیریت، سال بیست و چهارم، شماره ۹۹، صص. ۱-۱۴.
۴. فاضل بیگی، محمد مهدی و یاوری، غلامرضا. (۱۳۸۹). واکاوی چالش های فراروی صندوق بیمه محصولات کشاورزی در ایران، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۳، شماره ۱، صص. ۲۱-۴۱.
۵. موسوی، پریسا؛ یوسفی زنوز، رضا و حسن پور، اکبر. (۱۳۹۴). شناسایی ریسک های امنیت اطلاعات سازمانی با استفاده از روش دلفی فازی در صنعت بانکداری، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره هفت، شماره یک، صص. ۱۶۳-۱۸۴.
۶. میر، سیدجواد؛ گنجیان، مهدی و فروهش تهرانی، غلامرضا. (۱۳۹۳). چالش ها و راهکارهای صندوق های بازنشستگی در ایران: مطالعه موردی صندوق بازنشستگی جهاد کشاورزی، فصلنامه سیاست های راهبردی و کلان، سال دوم، شماره هفتم، صص. ۱۱۱-۱۳۹.
7. Chen, M. K., & Wang, S. C. (2010). The use of a Hybrid Fuzzy- Delphi-AHP Approach to Develop Global Business Intelligence for Information Service Firms, Expert Systems with Applications, VOL. 37, NO. 11, PP. 7394-7407.
8. Habibi, A., Firouzi Jahantigh F. & Sarafrazi A. (2015). Fuzzy Delphi Technique for Forecasting and Screening Items, Asian Journal of Research in Business Economics and Management, Vol. 5, No. 2, pp. 130-143.
9. Ma, J., Lin Z. & Lau Ch. K., (2017). Prioritising the enablers for the successful implementation of Kaizen in China: A fuzzy AHP study, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 34, NO. 4, pp.549-568.
10. Roy, T.K. & Garai, A. (2012). Intuitionistic Fuzzy Delphi Method: More Realistic and Interactive Forecasting Tool, Notes on Intuitionistic Fuzzy Sets, Vol. 18, No. 2, 37-50.
11. Wu, Ch.-H. & Fang W.-Ch. (2011). Combining the Fuzzy Analytic Hierarchy Process and the fuzzy Delphi method for developing critical competences of electronic commerce professional managers, Qual Quant, Vol. 45, pp.751-768.
12. Yadav, V. & Sharma M. K. (2015). Multi-criteria decision making for supplier selection using fuzzy AHP approach, Benchmarking: An International Journal, Vol. 22 NO. 6, pp.1158-1174.

## **Identifying and Prioritizing of The Problems of Insurance Right and Pension Fraction Transmission law with use of Fuzzy Delphi and FAHP Method**

Akbar Hasanpoor<sup>1</sup>, Mohsen Emami<sup>2</sup>, Tohid Ghujali<sup>3</sup>

Received: 14/05/2019

Accepted: 17/12/2019

### **Abstract**

The law of insurance right and pension fraction transmission have some imperfection in performing that cause to emergence of some problems to employees. In this essence, the aim of this research is Identifying and prioritizing of the problems of insurance right and pension fraction transmission law in insurance funds. This research is an applied research in base of purpose and is a descriptive study in the form of a data collection. Experts' population of research consisted of 15 experts of social security organization. Through literature review and interview with experts, after identifying, the problems classified in four categories of financial, legal, human-made and bureaucratic problems and after Confidence of the consensus of experts on extracted indicators (problems) and screening indicators with lower effect degree through fuzzy Delphi method, Finally, using FAHP, problems were ranked. The results of research show that between classified indicators in sub-categories of financial problems, pay differentials by employee, between classified indicators in sub-categories of bureaucratic problems, Prolongation of the bureaucracy because of the continues changing of the laws and Lack of sufficient justification of executive staff, and finally between classified indicators in sub-categories of human-made problems, lack of adequate guidance with executive staff have identified as the most important problems of insurance right and pension fraction transmission law in insurance funds.

**Keywords:** insurance right, pension fraction, insurance funds, fuzzy Delphi, fuzzy Analytical Hierarch0y process (FAHP)

---

1- Assistant Professor of management faculty of Kharazmi university, Tehran, Iran, a.hasanpoor@khu.ac.ir

2- MSc of public administration, Islamic azad university, Qazvin, Iran, tohidghujali@gmail.com

3- Ph.D. Student of human resource management of Kharazmi university, Tehran, Iran