

### خصوصی سیکشن 3: وسائل کی تحریک کے لیے رویہ جاتی بصیرت

ٹیکس کے نظم و نسق اور تعمیل میں اصلاح کی کئی کوششوں کے باوجود، پاکستان میں ٹیکس تاجی ڈی پی شرح ہمارے ہم پلہ ممالک کے مقابلے میں پست رہی ہے۔ اس خسارے کی ایک وجہ روایتی طریقوں پر زیادہ زور دینا اور اختراعی اقدامات جیسے ٹیکس کی پالیسی میں رویہ جاتی طریقہ کار کی کمی ہے۔ ٹیکس کی کوششوں کی تکمیل میں رویہ جاتی آلات کے استعمال کے کامیاب تجربات سے متاثر ہو کر دنیا بھر میں رویہ جاتی معاشیات کو تسلیم کرنے اور اسے مرکزی دھارے میں لائے جانے کے عمل میں اضافہ ہو رہا ہے۔ پاکستان میں ٹیکس حکام کے لیے بھی یہ منفرد موقع ہے کہ وہ وسائل کو حرکت میں لانے اور ملکی محاصل کی حقیقی صلاحیت کو فعال کرنے کے لیے اپنے طریقہ کار پر از سر نو غور کریں۔

قومی ٹیکس پالیسی میں رویہ جاتی بصیرت کا اطلاق نسبتاً ایک نیا موضوع ہے۔ قومی سطح پر نظمی کام 2010ء میں دیکھا جاسکتا ہے، کیونکہ یو کے حکومت نے حاصل وصول کرنے کی اپنی کوششوں کی تکمیل کے لیے رویہ جاتی بصیرت کے حصول کے لیے پہلی رویہ جاتی بصیرت کی ٹیم (یو کے بی آئی ٹی) تشکیل دی۔ اس کے بعد سے بہت سے ممالک نے اس طریقے کو اپنا کر اپنے الگ نچ (nudge) یونٹ قائم کیے ہیں۔<sup>1</sup> مثال کے طور پر، امریکہ، کینیڈا، جرمنی، نیدرلینڈ، فرانس اور ڈنمارک جیسے ممالک میں پوری طرح فعال رویہ جاتی بصیرت کے یونٹ ہیں، جبکہ دیگر ممالک روز افزوں ان کی پیروی کر رہے ہیں۔ یہ رویہ جاتی یونٹس ٹیکس کے دہندگان سے رابطہ کرتے ہیں اور مطلوبہ مقاصد کے حصول کے لیے مخصوص فارمیٹ میں معلومات بھیجتے ہیں۔

عام طور پر رویہ جاتی طریقے ٹیکس دہندگان کے رویے پر اثر انداز ہونے کے لیے بنیادی انسانی میلان کو مد نظر رکھتے ہیں۔ موجودہ اقتصادی ماڈلز مفروضات کو آسان بنا کر انسانی فیصلہ سازی کے بارے میں بصیرت حاصل کرتے ہیں۔ زیادہ تر ماڈلز میں فرض کیا جاتا ہے کہ لوگ حقیقت پسند، غیر جذباتی، اور ذاتی ضبط کے حامل ہوتے ہیں۔ تاہم، حقیقی زندگی میں ہمیں معیاری عقلی انتخاب سے متعدد انحراف نظر آتے ہیں۔ 2017ء میں معاشیات میں نوبل پرائز جیتنے والے، رچرڈ ایچ تھیلر، کی تحقیق کے مطابق، انسانی رویہ خاصی حد تک تین الجھنوں کے باعث محدود ہوتا ہے: تقیہی حدود (اس کا فہم ایک خاص حد تک ہوتا ہے)، خود ضبطی کے مسائل (اسے خود پر ضبطی میں مسائل کہتے ہیں)، اور اس کی فیصلہ سازی بڑی حد تک سماجی ترجیحات سے متاثر ہوتی ہے۔<sup>2</sup> وہ مزید نشان دہی کرتے ہیں کہ انسان کو اس

<sup>1</sup> Nudge یونٹ ایک خصوصی ٹیم ہوتی ہے جو ٹیکس پالیسی کے لیے متعلقہ رویہ جاتی مشاہدات لینے کے لیے تجربات کرتی ہے۔

<sup>2</sup> تقیہی حدود: لوگ اپنی فیصلہ سازی میں پیچیدگی سے بچنے کے لیے ذہنی اکاؤنٹنگ کرتے ہیں وہ اخراجات کی مختلف مدات، جیسے ہاؤسنگ، غذا، سفر وغیرہ کے لیے الگ کھاتے استعمال کرتے ہیں۔ یہ عموماً ان اخراجات کے متبادلات طے کرتے ہوئے اکٹ جائے ہیں۔ خود ضبطی کے مسائل: لوگ عموماً منصوبے بناتے ہیں اور ان پر قائم نہیں رہ پاتے۔ سماجی ترجیحات: فیصلہ سازی سماجی دباؤ کا نتیجہ ہوتی ہے۔

کے فیصلوں کے سماجی، اخلاقی، اور اقتصادی اثرات کے بارے میں معلومات فراہم کی جائیں تو اس کے رویے پر اثر انداز ہوا جاسکتا ہے، یہ عمل nudging کہلاتا ہے۔

دانش پر مبنی فیصلے کروانے کی غرض سے انسانی میلان کو تبدیل کرنے کے لیے ان خطوط پر سادہ تکنیکیں اختیار کی جاسکتی ہیں۔ سب سے پہلے رویہ جاتی بصیرت کی ٹیم رویہ جاتی انحراف کی حقیقی وجوہات کی نشان دہی کے لیے دی گئی صورت حال کا تجزیہ کرتی ہے۔ کیا بتایا گیا انحراف تفہیمی حدود، خود پر ضبط میں کمی یا کسی سماجی ترجیح کا نتیجہ ہے؟ جب ایک رویہ جاتی وجہ کی نشان دہی ہو جاتی ہے، تو ٹیکس اتھارٹی کے لیے انسانی رویے کو ڈھالنے کے لیے مناسب nudge وضع کرنا آسان ہو جاتا ہے۔<sup>3</sup> مثال کے طور پر اگر ٹیکس کے گوشواروں کی فائلنگ میں معلومات کی کمی یا پیچیدگی کی نشان دہی ہو تو متعلقہ معلومات یا گوشواروں کی فائلنگ کو آسان بنانے کی مخصوص مہم بہت زیادہ فرق پیدا کر سکتی ہے۔ دوسری جانب، اگر ٹیکس گوشواروں کی فائلنگ نہ کرنا کسی فطری میلان کا نتیجہ ہے یا کسی عام سماجی معمول کا تو ٹیکس دہندگان کے رویے کو ڈھالنے کے لیے مناسب nudges وضع کر کے یہ رکاوٹیں ختم کی جاسکتی ہیں۔

فی الحال، ٹیکس مواصلت کے رائج ماڈل میں محاصل کی وصولی بڑھانے کے لیے مختلف برقی پیغامات بھیج کر ٹیکس دہندگان سے رابطہ کیا جاتا ہے۔ ٹیکس وصولیوں کے ضمن میں رویہ جاتی طریقوں کے اثرات کے حوالے سے کچھ ممالک کے تجربات کا خلاصہ حسب ذیل ہے:

- حکومت برطانیہ پہلا ملک تھا جس نے اپنی ٹیکس پالیسی میں رویہ جاتی طریقوں کو کامیابی سے اپنایا۔ اس کے نفاذ سے پہلے، انھوں نے ایک منضبط تجربہ کیا جس کے تحت انھوں نے بیش میعاد بلوں والے 1 لاکھ ٹیکس دہندگان کو دو گروپوں میں تقسیم کیا: ایک گروپ کو ٹیکس کی ادائیگی کے لیے معیاری یاد دہانی (reminder) بھیجی؛ دوسرے گروپ کو اضافی پیغامات والے خطوط بھیجے تاکہ ٹیکس دہندگان کو nudge کیا جاسکے۔ ان میں سے ایک اضافی پیغام یہ تھا "تقریباً 90 فیصد برطانوی اپنا ٹیکس وقت پر ادا کرتے ہیں" ایک اور مثال میں نشان دہی کی گئی کہ "نادہندگان اقلیت میں ہیں"؛ ایک تیسرے پیغام میں کہا گیا "خدمات جیسے نگہداشت صحت اور سڑکوں کی تعمیر میں فنڈنگ کے لیے ٹیکس انتہائی اہم ہے"۔ اضافی پیغامات کے ساتھ خط کا نتیجہ دوسرے گروپ، جنہیں معیاری خط ملے تھے، کی نسبت زیادہ ٹیکس وصولی کی صورت میں نکلا۔ ان نتائج سے یہ بھی ظاہر ہوتا ہے کہ وہ پیغام جس میں کہا گیا کہ "نادہندگان اقلیت میں تھے" کی وجہ سے ٹیکس ادائیگیوں میں 5.1 فیصد اضافہ ہوا۔ اس کے برخلاف، ٹیکس کی بروقت ادائیگی کے سوال یا عوام کی بہبود پر اخراجات کے بارے میں بتانے سے ٹیکس وصولیوں میں 1.3 تا 2.1 فیصد کا معمولی اضافہ ہوا۔

<sup>3</sup> Nudge پالیسی میں ایک لطیف سی تبدیلی ہے جو لوگوں کے لیے ٹیکس ادائیگی کو ان کے وسیع مفاد میں آسان بنا دے گی۔

• ڈنمارک کے ٹیکس حکام نے ٹیکس جمع کروانے کے طریقہ کار کی مہینہ پیچیدگی کی وجہ سے نوجوان شہریوں اور ٹیکس چوری سے بچانے کے لیے ایک اقدام کا نفاذ کیا۔ رویہ جاتی تحقیق استعمال کرتے ہوئے، انہوں نے ٹیکس کی ادائیگی کے لیے ایک سادہ پلیٹ فارم تشکیل دیا جس میں انسانی نفسیات اور تقاضوں کو مرکزی اہمیت دی گئی تھی۔ ان تبدیلیوں نے پلیٹ فارم میں دی گئی ٹیکس کی ہدایات کے استعمال میں 7 فیصد اور ٹیکس محاصل میں 20 فیصد سے زائد اضافہ کیا۔

• کرویشیائی ٹیکس انتظامیہ نے پیغامات بھیجنے جیسی تکنیکیں استعمال کیں، مثلاً "ہر رسید جو آپ لیتے ہیں وہ ایک زیادہ منظم سماج اور زیادہ محفوظ مستقبل کی یقین دہانی ہے"۔ انہوں نے 2015ء میں غیر ملکیوں کے لیے ایک انعامی مقابلے "کیا میں رسید لے سکتا ہوں؟" کا آغاز بھی کیا؛ اس میں غیر ملکیوں کو خصوصی طور پر گرمیوں کی مفت چھٹیاں گزارنے کا موقع جیتنے کی پیش کش کی گئی۔ اس مقابلے میں شریک ہونے کے لیے غیر ملکیوں کو کرویشیا میں کی گئی 20 خریداریوں کی رسیدیں پوسٹ کرنا ضروری تھا۔ لائبریا نما اس اقدام سے کرویشیائی ٹیکس انتظامیہ کو معیشت میں دستاویزیت کی حوصلہ افزائی کے ذریعے ابھرتی ہوئی سیاحتی صنعت سے محاصل جمع کرنے میں بہت مدد ملی۔

• اسٹونیا میں ٹیکس اور کسٹم بورڈ ٹیکس کی ادائیگی کے لیے آگاہی بڑھانے اور لوگوں کے رویے تبدیل کرنے کے لیے باقاعدگی سے مہمات شروع کرتا ہے۔ ٹیکس ادائیگی کو بوجھ سمجھنے کی بجائے عوام کی بہبود میں شریک ہونے کی طرف لوگوں کے رویے میں تبدیلی لانے کے لیے عمومی مہمات چلائی جاتی ہیں۔ مزید برآں اس بات پر زور دینے والی کچھ خصوصی مہمات بھی چلائی جاتی ہیں کہ اگر ٹیکس دہندگان کو غیر رجسٹرڈ لیبر ادائیگیاں قبول ہوں گی تو انہیں کیا کیا نقصانات برداشت کرنا پڑیں گے۔

ان ملکی تجربات سے سبق لیتے ہوئے پاکستان میں ٹیکس حکام ٹیکس کی رضاکارانہ ادائیگیوں اور آمدنی ٹیکس گوشواروں کو جمع کرانے کے سلسلے میں لوگوں کو nudge کرنے کی خاطر رویہ جاتی آلات استعمال کر سکتے ہیں۔ اس سیاق و سباق میں، ملک میں ایک رویہ جاتی بصیرت کی ٹیم یا nudge یونٹ کے قیام کی تجویز دی جاتی ہے تاکہ رویہ جاتی بصیرت پیدا کرنے کے لیے منضبط تجربات کیے جائیں۔ یہ مشاہدات ٹیکس دہندگان کو ترغیب دینے اور ٹیکس محاصل کی وصولیاں بڑھانے کی غرض سے مختلف nudge تخلیق کرنے کے لیے استعمال کیے جا سکتے ہیں۔

حوالہ جات:

جے۔ ڈی نیو، سی۔ لیمرٹن، ایم نورٹن (2014ء)، ٹیکس دہندگان کی ترجیحات کا حصول ٹیکس کی تعمیل میں اضافہ کرتا ہے۔ ایچ بی ایس ورکنگ پیپر 14 تا 106۔ میساچو سیٹس: ہارورڈ بزنس اسکول

ایم۔ ہالسور تھ، جے۔ لسٹ، آر۔ میٹکاف، اور آئی ولائیو (2007ء)۔ رویہ جاتی ماہر بطور ٹیکس وصول کنندہ: ٹیکس کی تعمیل بڑھانے کے لیے فطری میدان کے تجربات کا استعمال۔ این بی ای آر ورکنگ پیپر 2007۔ میساچو سیٹس: این بی ای آر

جے۔ لارینکو، ای کیریولو، ایس۔ المیڈا، اور ایکس۔ ٹروسارڈ۔ (2016ء)۔ پالیسی پر رویہ جاتی بصیرتوں کا اطلاق: یورپی رپورٹ 2016ء۔ دفتر طباعت یورپی یونین۔

ورلڈ ڈیولپمنٹ رپورٹ (2015ء)۔ دماغ، جسم اور سماج۔ واٹنگٹن دی سی: ورلڈ بینک۔