|  |
| --- |
| * **عنوان پژوهش: بررسی آثار طرح های توسعه ای و تحولی بیست گانه سازمان تامین اجتماعی از نگاه مخاطبان و کارکنان** |
| * **نوع پژوهش :**   **کاربردی □ بنیادی □ توسعه‌ای □** |
| * **نوع خروجی حاصل از انجام پژوهش:**   **طرح پژوهشی□ گزارش کارشناسی□ سند سیاستگذاری □** |

لازم به ذکر است در چارچوب پژوهشی موسسه عالی پژوهش تامین اجتماعی، منظور از طرح پژوهشی، سند سیاستگذاری و گزارش کارشناسی به شرح ذیل است:

**«طرح پژوهشی»**

طرح پژوهشی یکی از انواع قالب‌های تولید علمی محسوب می شود که منطبق با اصول علمی روش تحقیق انجام می‌شود.

**«سند سیاست‌گذاری»**

«سند سیاست‌گذاری»، گزارشی کوتاه، بی‌طرفانه و موجز در پاسخ به یک سؤال مشخص یا راجع به یک مسئله خاص‌‌ است که استاندارد صلاحیت برای تهیه سند سیاست‌گذاری، افراد خبره هستند. این گزارش شامل سه بخش زیر می‌شود: بخش اول که به آن «خلاصه مدیریتی» خواهیم گفت، بر روی جلد گزارش، ضمن بیان مشکل در یک یا دو سطر، به ارائه راهکارهای اجرایی منطقی برای آن در حداکثر نصف صفحه می‌پردازد. بخش دوم که گزارش اصلی را تشکیل می‌دهد و در 3 تا 5 صفحه مطابق چارچوب تعیین‌شده تهیه می‌شود، «پیشنهادات سیاست‎‌گذاری» نامیده می‌شود. بخش سوم که به تحلیل دقیق موضوع و ارائه اسناد پشتیبان آن می‌پردازد، «یادداشت سیاست‌گذاری» نام دارد. هر یک از این سه بخش برای اهداف خاص و مخاطبان ویژه خود تهیه می‌شوند.

**«گزارش کارشناسی»**

شامل ارائه یک گزارش کامل در خصوص یک موضوع خاص موردنظر است که به یک فرد مجری با سطح صلاحیت حداقل «محقق» واگذار می‌شود تا حداکثر طی 3 ماه، گزارش مورد نظر را منطبق با فرمت ارائه‌شده تهیه و ارائه نماید.

**«تعریف سطح خرد/متوسط/کلان»**

طرح خرد- طرحی است که از حیث مبلغ سه برابر حد نصاب معاملات خرد موسسه می باشد.

طرح متوسط- طرحی است که از حیث مبلغ از معاملات خرد فراتر بوده و حداکثر ده برابر سقف حد نصاب معاملات خرد موسسه می باشد.

طرح کلان- طرحی است که از حیث مبلغ از سقف معاملات متوسط فراتر باشد.

|  |
| --- |
| * **توصیف و بیان مسئله:**   به دنبال تغییر مدیریتی انجام شده در سازمان تأمین اجتماعی در سال گذشته و به منظور ایجاد تغییر و تحول ساختاری در بحث خدمت رسانی به مخاطبان با رویکرد الکترونیکی سازی ارائه خدمات، پس از برگزاری نشست‌های مختلف کارشناسی و مدیریتی برای بررسی مسائل مختلف سازمان و الزامات دسترسی به سازمانی متحول و نوین، از بین پیشنهادها وطر‌ح‌های مختلف مطرح شده در نهایت مقرر شد تا بیست طرح توسعه‌ای و تحولی را به اجرا درآید.  هدف این طرح‌ها تسهیل و روان‌سازی امور مرتبط با مخاطبان سازمان است. این اقدامات با رویکرد ایجاد سازمانی نوین و متحول شده، در تلاش خواهد بود تا در زمان اتمام این پروژه‌ها، تصویر مثبتی از این نهاد در افکار عمومی و در میان کارکنان آن نهادینه کنند.  این طرح‌ها نه‌تنها به بهبود خدمات و فرآیندهای داخلی منجر خواهد شد،بلکه به ارتقاء کیفیت تعاملات سازمان تأمین اجتماعی با مخاطبان و تسهیل دسترسی به خدمات نیز کمک خواهد کرد.  از جمله اهداف مهم این برنامه‌ها می‌توان به افزایش شفافیت، بهبود کارایی و افزایش رضایت‌مندی مراجعان اشاره کرد. در نهایت، با اجرای این تغییرات و برنامه‌ها امید می‌رود تا فرهنگ سازمانی جدیدی را در داخل سازمان نهادینه کند که در آن، پاسخگویی و پاسخ‌گویی به نیازهای مخاطبان در اولویت قرار گیرد.  این پژوهش به دنبال اخذ بازخورد واقعی و تحلیلی از کارکنان و مخاطبان سازمان تامین اجتماعی در خصوص اجرای این طرح‌ها و بررسی تأثیرات آن بر عملکرد سازمانی و تحقق اهداف است. |
| * **اهداف مورد نظر برای تحقیق:** * **هدف اصلی:** * اخذ بازخورد از کارکنان سازمان تأمین اجتماعی در سراسر کشور درباره اجرای طرح‌های تحولی بیست‌گانه و ارزیابی تأثیرات آن. * اخذ بازخورد از مخاطبان سازمان تأمین اجتماعی در سراسر کشور درباره اجرای طرح‌های تحولی بیست‌گانه و ارزیابی تأثیرات آن. * **اهداف فرعی** * سنجش میزان آشنایی و مشارکت کارکنان با طرح‌های تحولی. * شناسایی چالش‌ها و موانع اجرای طرح‌ها از دیدگاه کارکنان و مخاطبان سازمان تامین اجتماعی * شناسایی اثرات اجرای طرح ها در رضایت مندی کارکنان و مخاطبان سازمان تامین اجتماعی. * گردآوری پیشنهادها و تجربیات اصلاحی از صف تا ستاد. |
| * **زمینه‌های استفاده و کاربرد نتایج تحقیق (کاربست آن در سازمان تامین اجتماعی یا حوزه رفاه و تامین اجتماعی): اجرای این پژوهش**   نتایج این پژوهش می‌تواند در سطوح مختلف مدیریتی و سیاست‌گذاری سازمان تأمین اجتماعی مورد استفاده قرار گیرد، از جمله:   * اطلاع رسانی طرح های بیست گانه. * تسهیل اجرای نتایج طرح های تحولی سازمان * پایش و ارزیابی اثربخشی طرح‌های تحولی . * اصلاح و بازطراحی برنامه‌ها بر اساس داده‌های واقعی میدانی. * افزایش مشارکت کارکنان و مخاطبان از طریق انعکاس دیدگاه‌های آنان در فرایندهای تصمیم‌گیری. * بهبود ارتباطات سازمانی و تقویت فرآیند اطلاع‌رسانی درباره اهداف تحول. |
| **محدوده مکانی و محدوده زمانی**  **مکانی:** ستاد سازمان، ادارات بیمه ای و مدیریت های درمان در سطح استان تهران، بیمه شدگان، بازنشستگان و مستمری بگیران استان تهران.  **زمانی:** از زمان ابلاغ طرح تحولی 20 گانه تا زمان اجرای پژوهش. |
| **شرح خدمات مورد انتظار:**   * برگزاری جلسات با مدیران طرح های بیست گانه و بررسی وضعیت اجرای هر یک از طرح ها. * مطالعه و تحلیل اولیه طرح‌های بیست‌گانه ابلاغی سازمان و دسته‌بندی آن‌ها از حیث فرایند اجرای و اولویت. * برگزاری جلسات خبرگانی با حضور مدیران و عوامل اجرایی طرح های بیست گانه. * طراحی پرسشنامه با ترکیبی از سؤالات بسته و باز * نمونه‌گیری علمی از کارکنان ادارات بیمه‌ای و مدیریت‌های درمانی به تفکیک مناطق، سطوح شغلی و نوع واحد سازمانی. * نمونه‌گیری علمی از مخاطبان سازمان شامل بیمه شدگان، بازنشستگان، کارفرمایان. * اجرای میدانی پژوهش . * تحلیل داده‌ها با بهره‌گیری از نرم‌افزارهای آماری و کیفی * تهیه گزارش نهایی پژوهش شامل تحلیل یافته‌ها، طبقه‌بندی بازخوردها، نمودارها، و پیشنهادهای کاربردی. * ارائه خلاصه مدیریتی و سیاستی متناسب با نیاز تصمیم‌گیران سازمان. |
| * **محدودیت ها و موانع احتمالی پیش رو:**   - پراکندگی جغرافیایی و تنوع در گروه های هدف  - احتمال خودسانسوری یا عدم صراحت در پاسخ‌دهی برخی از کارکنان.  - تفاوت در سطح آشنایی پاسخ‌دهندگان با طرح‌ها که ممکن است بر نتایج اثرگذار باشد |
| * **مدت زمان حدودی اجرای پروژه (ماه):** مدت زمان پیش‌بینی‌شده برای اجرای این پروژه 6 ماه از تاریخ ابلاغ قرارداد است. |
| * **سطح مورد نظر برای اجرای طرح: خرد □ متوسط □ کلان □** |