|  |
| --- |
|  **عنوان: شناسایی و مستندسازی فرایندهای سازمان تأمین اجتماعی )**ویرایش مورخ 30/04/1400**(** |
|  **نوع خروجی حاصل از انجام پژوهش:**  **طرح پژوهشی□ گزارش کارشناسی■ سند سیاستگذاری □** |
|  **عنوان برنامه راهبردی کلان و بخشی مرتبط با پژوهش:**  **راهبرد کلان : بازبینی و اصلاح ساختارها و فرایندها در جهت ارتقاء کمی و کیفی سطح خدمات بیمه ای و درمانی به ذینفعان راهبرد بخ شی: بازطراحی ساختار سازمانی و بهبود م ستمر فرایندها مبتنی بر روزآمدی، فناوری های نوین و ارتقاء سطح کمی و کیفی خدمات** |

«طرح پژوهشی»

استانداردترین تولید علمی شناخته شده است که منطبق با اصول علمی روش تحقیق انجام میشود. مراحل اجرای طرح پژوهشی شامل نیازسنجی پژوهشی )از طریق طرح سالانه نیازسنجی پژوهشی سازمان(، تعیین عنوان، شرح خدمات ،دریافت پروپوزال، ارزیابی و تایید پروپوزال توس طو ش طورای پژوهق، انعقاد ،راداد، انجام پژوهق، داوری علمی وتایید نهایی شورای پژوهق میباشد .

«سند سیاستگذاری»1

«سند سیاستگذاری»، گزارشی کوتاه، بیطرفانه و موجز در پاسخ به یک سوال مشخص یا راجع به یک مسئله خاص ا ست که ا ستاندارد صلاحیت برای تهیه سند سیا ست گذاری، افراد خبره ه ستند. این گزارش شامل سه بخق زیر میشود .

* بخق اول که به آن «خلا صه مدیریتی2» خواهیم گفت، بر روی جلد گزارش، ضمن بیان م شکل در یک یا دو سطر، به ارایه راهکارهای اجرایی منطقی برای آن در حداکثر نصف صفحه میپردازد .
* بخق دوم که گزارش ا صلی را ت شکیل میدهد و در 3 تا 5 صفحه مطابق چارچوب تعیین شده تهیه می شود ،

«پیشنهادات سیاستگذاری3» نامیده میشود.

* بخق سوم که به تحلیل د،یق موضوع و ارایه اسناد پشتیبان آن میپردازد ،«یادداشت سیاستگذاری4» نام دارد .

هر یک از این سه بخق برای اهداف خاص و مخاطبان ویژه خود تهیه میشوند.

«گزارش کارشناسی»

شامل ارایه یک گزارش کامل در خصوص یک موضوع خاص مورد نظر است که به یک فرد مجری با سطح صلاحیت حدا،ل «محقق» واگذار میش طود تا در مدت زمان چند روز تا حداکثر 3 ماه، گزارش مورد نظر را منطبق با فرمت ارایه شده تهیه و ارایه نماید.

1. Policy Paper
2. Managerial Breif
3. Policy Breif
4. Policy Paper

* **بیان و توصیف مسئله)حداقل یک صفحه(** 
  + **مفهوم کلی و پایه مرتبط با موضوع**

فرایند، مجموعه فعالیت هایی است که برای رسیدن به یک خروجی مشخص انجام می پذیرند .درواقع خدمات یک سازمان، نتیجه اجرای فرایندها ه ستند که تعیین می کنند چه ک سی، چه کاری را چگونه انجام می دهد. فرایندها به مثابه DNA یک س ازمان تی ی می ن وند و از این رو برای هر بساایاری از اقدامات بویویی نریر برنامه ری،ی، توسااعه ساایسااتلا های ا عاتی ،سازماندهی، مدیریت عمیکرد، مدیریت دانش و ... بدون در د ست دا نتن آن ها و بوبود آن ها ،ارزش مورد نرر به سوولت قابل دستیابی نخواهد بود. بر اساس قول خبرگان ارزیابی سازمان ها ،85 درصد مشک ت سازمان ها، نانی از فرایندهای آن هاست. توجه جدی به موضوع فرایندها به عنوان یکی از ابعاد چوارگانه خدمت، می تواند م،یت های راهبردی برای س اازمان به ارم ان آورد .

از سوی دیگر با توجه به تعریف بیوغ سازمانی و سطوح آن، ارت اء سطح بیوغ سازمان، مستی،م

نناسایی و مستند سازی فرایندها است .مشخص و مدون بودن روش های انجام کار و اهداف هر فرایند، مبانی و ال،امات قانونی اجرای آن، ناخص های اندازه گیری عمیکرد فرایندها و ن ش های مرتبط با آن ها، بیانگر بیوغ سازمانی بالاتر است.

* + **شرح مسئله و شواهد موجود مبنی بر وجود آن**

در سازمان تأمین اجتماعی اقدامات پراکنده و مقطعی برای شناسایی یا مدل سازی فرایندها، مکرر و در حا شیه پروژه های دیگر از جمله تو سعه سی ستم های اطلاعاتی صورت پذیرفته ا ست. لیکن عدم مبنا قراردادن متدولوژی ها، تنوع و تعدد فرایندها، عدم تثبیت فرایندها در تمام واحد های سااازما،ی، وجود سااا تار و یره برا به ویره در سااتاد سااازمان، کمبود ،یروی متیناا درزمینه مدیریت فرایند و همچنین ،اکافی بودن آباهی مدیران و کار شنا سان از ضرورت و مبا،ی مدیریت فرایندها، موجب بردیده اسااات که هم اکنون مجموعه مدون و روزآمدی از فرایندهای کاری سازمان حتی در سطح واحد های اجرایی در د ست ،با شد. از این رو بذ شته از ،ق نان و ،ار سایی های ،اشی از فقدان این مهم در بر،امه ریزی ها، سازما،دهی و ...، در توسعه سیستم های اطلاعاتی که شعار غالب مدیران سازمان بوده است، هم در مراحل تحلیل و طراحی و هم در مراحل ارزیابی اثربی شی سی ستم های ،وین، چالش های قابل توجهی به این دلیل، رخ داده ا ست. در شرایطی که ساااازمان ،ابزیر اسااات از مرحله تولید سااایلوهای اطلاعاتی، به سااامت توساااعه برد کارهای الکترو،یکی و ودکار مهاجرت ،ماید، فقدان مدل های فرایندی، ما،ع قابل ملاحظه ای در مسااایر واهد بود .

* + **وسعت و گستردگی مسئله**

هرچند بستره واقعی موضوع تمام سازمان می باشد، لیکن با توجه به فعالیت های صورت پذیرفته قبلی ،اولویت ها و ضرورت تینی منابع بر اساس آن ها، آ،چه مورد ا،تظار در تهیه این بزار است، شناسایی و مستند سازی فرایندهای واحد های ستاد مرکزی سازمان و واحد اجرایی بیمه ای تحت عنوان شااعبه سااازمان تأمین اجتماعی و تمام الزامات و پیش ،یازهای آموزشاای مرتبب با آن می باشد .

* + **پیامدهای ناشی از تداوم مسئله**

در صااورت عدم توجه به موضااوع و فقدان مجموعه مدون شااناساانامه فرایندهای سااازمان، ،یل به سا تارهای فرایندبرا و سپس سرویس برا تقریباً غیر ممکن و کماکان سا تار و یره ای با تمام اشکال و اتلافی که در جریان تولید ارز ایجاد می ،ماید، سایه افکن واهد بود. در توسعه سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر برد کار، به دلیل مشی ،بودن رویه ها و ،قش ها، اشکالات جدی در کارایی س یس تم ها و حتی امنیت اطلاعات س یس تم ها رخ واهد داد. عدم ش رافیت فرایندها و در ،تیجه ارجاعات فاقد ارز کارها و ارباب رجوع، ،ارضاااایتی و کاهش بهره وری را در پی واهد داشت. سطح بلوغ سازمان ارتقاء ،یافته و لذا در بهره برداری از فناوری های ،وین مدیریت، چالش ها و موا،ع جدی رخ واهند ،مود .

* **اهداف هدف کلی:**

دستیابی به مجموعه مدون و مستند شناسنامه فرایندهای سازمان تأمین اجتماعی در تمام حوزه های ستاد مرکزی و واحد اجرایی بیمه ای )شعبه(

**اهداف اختصاصی:**

* + افزایش آباهی کارکنان سازمان در حوزه مدیریت فرایندها و ،گر فرایندی
  + احناء و دستیابی به معماری فرایندها
  + مرور و مستند سازی سناریو و شرح فرایندها
  + تعیین شا های ا،دازه بیری عملکرد فرایندها
  + مدل سازی فرایندها
  + دستیابی به مدل های الکترو،یکی در ابزارهای روزآمد مدل سازی
  + پرور ،یروی ا،سا،ی متین در زمینه شناسایی و مدل سازی فرایندها

* **محدوده مکانی** 
  + ستاد مرکزی سازمان
  + حداکثر سه شعبه منتیب تهران

* **زمان مورد انتظار اجرای پژوهش** 
  + حداکثر 3 ماه
* **شرح خدمات** 
  + آموز ،یروی ا،سا،ی ) حد اقل 10 ،رر( در زمینه مدل سازی فرایندها بر اساس استا،دارد BPMN  و با استراده از ،رم افزار تیننی
  + تدوین سند معماری فرایندها در حوزه ستاد مرکزی و واحد اجرایی بیمه ای )شعبه(
  + تعیین و ارائه فرم ها و فرمت های لازم جهت تدوین شناسنامه و مدل فرایند
  + تهیه و تدوین ش ناس نامه فرایندها در حوزه س تاد مرکزی و واحد اجرایی بیمه ای )ش عبه( منض م به مدل های فرایندی با استا،دارد BPMN که به تائید حوزه های تیننی ستادی برسد .
  + ارائه راهکار و فرایند به روز رسا،ی فرایندها و ا،تشار آن ها
  + ارائه پیش نهادهای کلی تحلیلی اص لاحی در س ا تارس ازما،ی به منظور افزایش کارایی فرایندها و توسعه رویکرد فرایندبرایی

* **خروجیهای موردانتظار** 
  + مستندهای معماری و ن شه فرایندها
  + فرمت نناسنامه و مدل سازی با نرح المان های BPMN به کارگیری نده
  + مستند آموزنی کاربردی مدل سازی فرایندها در اب،ار نرم اف،اری
  + نرم اف،ار کاربردی تخصصی مدل سازی فرایندها
  + فییلا ضبط نده جیسات آموزنی، مصاحبه ها و کارگاهوای مستند سازی
  + نااناساانامه فرایندهای حوزه سااتاد مرکزی و واحد اجرایی بیمه ای )شااعبه( منضاام به مدل های فرایندی با استا،دارد BPMN
  + مستند حاوی راهکار و فرایند به روز رسانی مستمر فرایندها و انتشار آن ها
  + مس تند حاوی پیش نهادهای کلی تحلیلی اص لاحی در س ا تارس ازما،ی به منظور افزایش کارایی فرایندها و توسعه رویکرد فرایندبرایی

|  |
| --- |
| **نام و امضاء معاون یا بالاترین مقام اجرایی حوزه:** هادی زبده نیرکوهی |
| **نام و امضاء نماینده تام الاختیار معاونت/کارفرما:** محمدرضا ضیائی بیدهندی |
| **نام و امضاء مدیر گروه پژوهشی موسسه:** |
| **نام و امضاء معاون پژوهشی موسسه:** |
| **تاریخ تکمیل فرم:** |