

<p>❖ عنوان:</p> <p>بررسی اثرات کمی و کیفی اجرای خدمات غیر حضوری (3070) بر منابع انسانی سازمان تامین اجتماعی</p>
<p>❖ نوع خروجی حاصل از انجام پژوهش:</p> <p>طرح پژوهشی ■ گزارش کارشناسی □ سند سیاستگذاری □</p>
<p>❖ عنوان برنامه راهبردی کلان و بخشی مرتبط با پژوهش: طرح 3070</p>

❖ بیان و توصیف مسئله

- مفهوم کلی و پایه مرتبط با موضوع

به موجب بندهای 15 و 17 سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری "توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمت عمومی" و "خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقاء رضایتمندی و اعتماد مردم" از تکالیف دستگاه‌های اجرایی از جمله سازمان تامین اجتماعی عنوان شده است.

براین اساس سازمان تامین اجتماعی به عنوان بزرگترین سازمان بیمه‌ای کشور و با بیش از 44 میلیون مخاطب موظف است به منظور ایجاد روش‌های نو و هدفمند در ارائه خدمات، طرح‌های قبلی خود از قبیل الکترونیکی شدن فعالیت‌ها را به نتیجه و بهره برداری برساند.

همچنین با توجه به تاکید برنامه ششم توسعه کشور بر تسریع روند مذکور و ایجاد بسترهای لازم برای تحقق دولت الکترونیک و همچنین شیوع بیماری کووید-19 و لزوم رعایت فاصله‌گذاری اجتماعی، رویکرد تامین اجتماعی الکترونیک با تغییر و شتاب هر چه بیشتر این موضوع را به عنوان طرح 3070 در دستور کار خود قرار داد. هدف از اجرای طرح 3070 کاهش یا حذف مراجعات حضوری مخاطبین و ارائه خدمات به صورت غیر حضوری و در نتیجه افزایش رضایتمندی مخاطبین بوده است.

این طرح بخش مهمی از تامین اجتماعی الکترونیک است که با الکتریکی نمودن 30 خدمت یا فعالیت آغاز شده و ضرورت دارد تا موانع توسعه کمی و کیفی آن رفع گردد. این طرح به مثابه انقلاب دیجیتال در حوزه ارائه خدمات تلقی می‌شود که با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات می‌تواند تاثیرات میان و بلند مدتی را در روند خدمت رسانی به شرکای اجتماعی سازمان به دنبال داشته باشد.

اجرای این طرح در سازمان با توجه به تغییرات ساختاری و فرآیندی در لایه اجرا همراه بود که پس از بررسی‌های اولیه مشخص شد علیرغم حذف برخی از مراجعات و فرآیندهای مرتبط با آن، فعالیت‌ها و اقدامات وظیفه‌ای جدیدی از جنس تحلیل و بررسی، کنترل و نظارت و پایش و مواردی از این جنس به فرآیندهای لایه اجرا اضافه شده است.

همچنین به دلیل تعدد قوانین و مقررات ابلاغی و در نتیجه پیچیدگی امور حوزه بیمه‌ای سازمان از دیدگاه تخصصی و تعدد سیستم‌ها و سامانه‌های الکترونیکی و اضافه شدن بررسی بیش از 8 کارتابل در طول روز، نیاز به منابع انسانی آموزش دیده و متخصص را بیش از پیش نمایان ساخت.

از این رو لازم است تا برای محقق شدن اهداف ترسیم شده برای طرح مذکور و دستیابی به چشم اندازهای تعیین شده در اسناد بالادستی، تغییرات بنیادین در شرایط احراز نیروی انسانی لایه اجرا، سبک و نحوه آموزش آن و در یک گام کلی‌تر نحوه جذب نیروی انسانی صورت گیرد.

- شرح مسئله و شواهد موجود مبنی بر وجود آن

با عنایت به آنچه در سند راهبردی سازمان تأمین اجتماعی آمده است و با توجه به گستره و سطوح مختلف شغلی این سازمان، لازم است تا گام‌هایی هماهنگ و منسجم در راستای شناسایی روش‌ها، رویکردها، مبانی و مفاهیم در همه سطوح برداشته شود. از این رو برای بررسی اثرات اجرای طرح خدمات غیرحضوری 3070 بر منابع انسانی، لازم است در مرحله اول حجم کار و فرآیندهای کاری مرتبط با اجرای طرح 3070 بررسی شود سپس با شناخت کامل از منابع انسانی سازمان در بافت اقتصادی و اجتماعی و جغرافیایی هر استان؛ شرایط احراز نیروی انسانی لایه‌های اجرایی در تیپ بندی‌های سازمان مورد بررسی قرار گرفته و سپس آموزش‌های لازم بر اساس شناخت حاصل شده از نوع شناسی منابع انسانی شاغل و فرآیندهای مرتبط با هر شغل باز طراحی و تدوین گردد.

به نظر می‌رسد نتایج حاصل از این مطالعه می‌تواند پنجره جدیدی را به سوی جذب و نگهداشت و رصد و پایش وضعیت منابع انسانی سازمان در لایه های اجرایی و عملیاتی بگشاید.

- وسعت و گستردگی مسئله

با توجه به اجرای طرح مذکور در کل کشور، وسعت و گستردگی این موضوع شامل همه لایه‌های اجرایی صف در سراسر کشور می‌گردد.

- پیامدهای ناشی از تداوم مسئله

با توجه به اینکه طرح مذکور در سال اول اجراست لازم است نتایج حاصل از اجرا مورد بررسی دقیق، علمی، موشکافانه قرار گرفته و نتایج مطالعات برای تصمیم‌سازی در حوزه‌های مختلف اعم از ساختار و تشکیلات در اختیار مدیران ارشد سازمان قرار گیرد.

❖ اهداف

هدف کلی:

بررسی اثرات کمی و کیفی اجرای خدمات غیر حضوری (3070) بر منابع انسانی سازمان تامین اجتماعی

اهداف فرعی:

1. شناسایی پرسنلی که با طرح 3070 در ارتباط هستند
2. بررسی اثرات طرح 3070 بر کیفیت و کمیت کار پرسنل مرتبط
3. بررسی اثرات طرح 3070 بر کیفیت زندگی کاری پرسنل مرتبط
4. بررسی اثرات طرح 3070 بر میزان رضایت پرسنل مرتبط
5. بررسی اثرات طرح 3070 بر میزان حجم کار و نحوه تخصیص کادر به هر یک شعب تیپ 1 تا 5

❖ محدوده مکانی

لایه اجرایی سازمان تامین اجتماعی، شعب تیپ 1 الی 5 در سراسر تهران (شعبی که بیشترین ارتباط غیرحضوری را دارند)

❖ زمان مورد انتظار اجرای پژوهش

پایان زمستان 1400 لغایت پایان

تابستان 1401

❖ شرح خدمات

1. مطالعه نظری در رابطه با اقدامات غیر حضوری در دنیا

2. تاریخچه فعالیت های غیر حضوری سازمان تامین اجتماعی

3. شناسایی عارمین اجرا کننده

4. تهیه پرسشنامه یا مصاحبه

5. جمع بندی گزارش

❖ خروجی‌های مورد انتظار

1. ارائه گزارش کارشناسی از وضعیت طرح 3070 در شعب و رضایت کارکنان

2. ارائه گزارش کارشناسی از مشکلات طرح 3070 از دیدگاه کارکنان درگیر با این طرح و ارائه پیشنهادات به منظور ارتقاء طرح

نام و امضاء معاون یا بالاترین مقام اجرایی حوزه:

نام و امضاء نماینده تام الاختیار معاونت/کارفرما:

نام و امضاء مدیر گروه پژوهشی موسسه:

نام و امضاء معاون پژوهشی موسسه:

تاریخ تکمیل فرم: