

❖ عنوان: محاسبه قیمت تمام‌شده خدمات بیمه‌ای و تحلیل هزینه فایده و واگذاری امور به کارگزاری‌ها

❖ نوع خروجی حاصل از انجام پژوهش:

طرح پژوهشی ■ گزارش کارشناسی □
سند سیاست‌گذاری □

❖ عنوان برنامه راهبردی کلان و بخشی مرتبط با پژوهش: بهبود در مدیریت مصارف و هزینه‌ها در بخش‌های مختلف جهت نیل به تعادل و پایداری مالی و ارتقا بهره‌وری در حوزه تعمیق منابع

«طرح پژوهشی»

استانداردترین تولید علمی شناخته‌شده 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 تائید پروپوزال توسط شورای پژوهش، انعقاد قرارداد، انجام پژوهش، داوری علمی و تائید نهایی شورای پژوهش است.

«سند سیاست‌گذاری»¹

«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»² 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»³ نامیده می‌شود.

- بخش سوم که به تحلیل دقیق موضوع و ارائه اسناد پشتیبان آن می‌پردازد، «یادداشت سیاست‌گذاری»⁴ 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 در مدت‌زمان چند روز تا حداکثر 3 ماه،

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

گزارش موردنظر را منطبق با فرمت ارائه‌شده تهیه و ارائه نماید.

❖ بیان و توصیف مسئله (حداقل یک صفحه)

طرح کاهش تصدی‌گری و کوچک‌سازی سازمانی و به‌ویژه ارائه خدمات در ایران چندان مسبوق به سابقه نیست. ولی انجام تغییرات عمده در سازمان‌ها از جمله کوچک‌سازی، مهندسی مجدد و اصلاح ساختار امروزه امری عادی تلقی می‌شود و بدین لحاظ مدیریت تحول یکی از مهارت‌های راهبردی برای همه مدیران در دنیای امروز به شمار می‌رود.

اقتصاد رقابتی و نیز پیچیدگی و ضرورت ارائه خدمات کیفی در شعب تأمین اجتماعی، این سازمان را ناچار به استفاده از رویکردها و ابزارهای نوین مدیریتی و سازمانی کرده است که از آن جمله می‌توان به مواردی نظیر تحول دیجیتال در قالب طرح موسوم به 3070، مهندسی مجدد، برون‌سپاری فرآیندها و خدمات و ... اشاره کرد.

در این میان سازمان و شورای عالی رفاه و تأمین اجتماعی با در نظر قرار دادن ابلاغ سیاست‌های کلی اصل 44 به‌ویژه بندهای «الف» و «ب»، به استناد تبصره یک‌بند 4 ماده 12 قانون ساختار نظام رفاه و تأمین اجتماعی، ایجاد مؤسسات کارگزاری رسمی در سازمان تأمین اجتماعی و باهدف به دست آوردن مزایای متعدد در دستور کار خود قرار داده و در تحقق مطالب فوق‌به‌مرورزمان نسبت به واگذاری فعالیت‌های اجرایی و غیر حاکمیتی به بخش خصوصی اقدام نموده است که در ادامه و در ابتدای دهه 90 با ابلاغ سیاست‌های مقام معظم رهبری در حوزه نظام اصلاح اداری و تأکید بر اصل کاهش تصدی‌گیری و چابکی‌سازی نهادهای اجرایی کشور این امر با شدت و حدت بیشتر در دستور کار قرار گرفت. توضیح بیشتر آن‌که موضوع برون‌سپاری خدمات در قالب تاسیس کارگزاری‌های رسمی در سازمان تأمین اجتماعی پس از تصویب آئین‌نامه ایجاد کارگزاری‌های رسمی در سال 1384 و آغاز فعالیت نخستین واحد آن در سیاهکل استان گیلان شکل گرفت و هم‌اکنون تعداد کارگزاری‌های فعال سازمان در سراسر کشور به 140 کارگزاری رسیده است.

کارگزاری‌های رسمی سازمان تأمین اجتماعی با الهام از سیاست عمومی دولت مبنی بر کاهش ورود در عرصه تصدی‌گری و ارتقاء امر نظارت و بهبود فرآیندها و سهولت دسترسی به خدمات سازمان و... بوجود آمده و سازمان تأمین اجتماعی باستناد تبصره 1 بند 4 ماده 12 قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی مکلف به واگذاری فعالیت‌های خود به مؤسسات کارگزاری گردید.

در راستای اجرای این الزام و ایجاب قانونی و براساس مصوبات سیصد و سی و دومین، سیصد و سی ششمین و همچنین سیصد و شصتمین جلسه شورای عالی تامین اجتماعی «نحوه ایجاد کارگزاری‌های رسمی»، «ضوابط و قواعد حاکم بر آنان»، «مبانی، ارکان و کلیه مقررات حاکم بر آن» به تصویب رسید و متعاقباً آئین نامه ایجاد کارگزاری‌های رسمی به تصویب شورای عالی رفاه و تامین اجتماعی و شورای عالی تامین اجتماعی رسید. ضمناً، ایجاد کارگزاری همسو با سیاست عمومی دولت، قانون برنامه سوم و چهارم و قانون تنظیم مقررات دولتی است.

در کنار اهداف فوق‌الذکر سازمان تامین اجتماعی به دنبال کسب مزیت‌های زیر در عرصه بیمه ای بود:

- جلوگیری از بزرگ شدن بدنه اجرایی سازمان و حرکت به سوی چالاکي و چابكي
- روان سازی امور و فعالیت‌های جاری و سهولت دسترسی بیمه شدگان و کارفرمایان به خدمات سازمان تامین اجتماعی
- ارتقاء رضایت مندی مخاطبین از خدمات سازمان تامین اجتماعی
- صرفه و صلاح اقتصادی از طریق جلوگیری از ایجاد واحدهای اجرایی جدید در مناطقی که کارگزاری فعال می‌شود.
- تقلیل امور جاری در شعب و واحدهای اجرایی سازمان و فرصت برای شعب به منظور تقویت امور حاکمیتی و مهم

پس از اجرای طرح فوق‌بازخوردهای مختلفی از اجرای طرح حاصل که پاره‌ای از آن‌ها عبارتند از:

- نقاط قوت:
 - رضایتمندی مخاطبین از خدمات کارگزاری‌ها به میزان 90 درصد بر اساس آخرین نظر سنجی
 - سهولت دسترسی مخاطبین به خدمات سازمان (به ازای هر کارگزاری دو برابر)
 - تسریع گردش کار و روان سازی امور به میزان دو برابر
 - استفاده از تجارب حداقل 3 نفر بازنشستگان سازمان در هر کارگزاری
 - پاره‌ای کارگزاری‌ها خدمات خود را در محل کار و فعالیت بیمه شدگان ارائه می‌نمایند که این یک رویکرد جدید در ارائه خدمت است.
 - ارائه خدمت کارگزاری‌ها به مستمري بگيران از طریق تماس تلفني در تهران بزرگ و ارائه خدمات مشاوره رایگان به بیمه شدگان مراجعه کننده.
 - جلوگیری از ایاب و ذهاب بی‌مورد بیمه شدگان، جلوگیری از سرگردانی و هزینه‌های ناشی از آلودگی هوا و ترافیک.

○ با ایجاد کارگزاری‌ها و واگذاری کلیه امور پرحجم و پرتراфик و کاهش حجم مراجعین به شعب (به میزان حدود 50 الی 60 درصد) واحدهای اجرایی مجال بیشتری برای پاسخگویی و ارتقاء امور نظارتی و کارآمدتر نمودن سیستم خود برداشته و زمینه انجام امور ذیل بطور نسبی فراهم می‌گردد.

• نقاط ضعف:

- عدم ساخت و ارائه یک بسته نرم افزاری جداگانه جهت موسسات کارگزاری ازجانب سازمان
 - عدم تعیین سطوح دسترسی کاربران کارگزاری‌های رسمی، علیرغم پیگیری‌های مکرر
 - عدم پشتیبانی کامل و جامع واحدهای تخصصی ستادی از برنامه‌های مدون این حوزه
 - عدم وجود اتحاد رویه یکسان در انجام فرایندهای جاری در موسسات کارگزاری به دلیل تبعیت این موسسات از واحدهای اجرایی (شعب) و عمل نمودن فعالیت‌ها مطابق سلیقه روسای واحدهای اجرایی
 - عدم کفایت نظارت بر عملکرد کارگزاری‌های رسمی به دلیل کمبود نیرو و عدم پشتیبانی لازم درخصوص تهیه و ساخت نرم افزار نظارت سیستمی جامع کارگزاری‌ها
- علی‌الیه حال از آنجاکه سازمان در راستای واگذاری پاره‌ای از امور تصدی‌گری به بخش خصوصی قریب به دو دهه است که تحت عنوان کارگزاری‌های⁵ رسمی مشغول به فعالیت است و از آن تاریخ تاکنون موافقین و مخالفین انجام این طرح به بیان نقطه نظرات مختلفی پرداخته‌اند و در این‌بین مخالفین، ادامه و توسعه این طرح را در اقصی نقاط کشور چیزی جز هدر دادن منابع و افزایش مصارف سازمان نمی‌دانند لذا ضرورت ایجاد نمودن یکبار دیگر به سراغ مفاهیم اولیه برون‌سپاری و تحلیل وضعیت جاری کارگزاری‌های رسمی در سازمان تأمین اجتماعی رفته موضوع ایجاد کارگزاری‌های رسمی در سازمان تأمین اجتماعی را در قالب برون‌سپاری خدمات، موردبررسی قرار داده و با منطبق کردن ویژگی‌های تئوریک برون‌سپاری برشمرده شده با فعالیت صورت گرفته، کارایی برون‌سپاری انجام‌شده را از طریق تحلیل هزینه-فایده (Benefit – Cost، cost efficiency و cost utility) به اثبات رسانیم که:
1. آیا برون‌سپاری خدمات و میزان بار مالی که احياناً در این تغییر و جابجایی می‌تواند از دوش سازمان برداشته شود به صرف و صلاح سازمان بوده است یا خیر؟

⁵ کارگزاری صرفاً در صورت ارائه خدمت وجوهی در قالب حق‌الزحمه بابت هر خدمت دریافت نموده و سایر هزینه‌های مرتبط بر فضای فیزیکی، نیروی انسانی و ... بر عهده خودکارگزاری است خاطرنشان می‌سازد مرجع اخذ کلیه داده‌های قابل استناد دبیرخانه کارگزاری رسمی خواهد بود.

2. آیا روش برون‌سپاری جاری نیازمند اصلاحات است یا خیر؟

❖ اهداف

هدف کلی:

محاسبه قیمت تمام‌شده خدمات بیمه‌ای و تحلیل هزینه فایده و واگذاری امور به کارگزاری‌ها

اهداف اختصاصی:

- بررسی چگونگی مقایسه قیمت تمام‌شده خدمات سازمان با تعرفه‌های پرداختی به کارگزاری‌های رسمی و مشخص نمودن روش‌های موجود
- مقایسه هزینه انجام خدمات مشابه در سازمان و کارگزاری‌های موجود
- محاسبه نسبت درآمد به هزینه Benefit/Cost Ratio خدمات مشابه در سازمان و کارگزاری‌ها
- بررسی وضعیت شعب قبل و بعد از واگذاری امور به کارگزاری‌ها از ابعاد مختلف اقتصادی، ساختاری، اجتماعی و ...
- بررسی امکان و تاثیر اقتصادی و اجتماعی جایگزین شدن کارگزاری‌ها به جای ایجاد واحدهای اجرایی جدید
- بررسی و مقایسه اقتصادی - اجتماعی خدمت‌رسانی از طریق کارگزاری رسمی با شعب
- ارائه راهکارهای پیشنهادی به منظور جلوگیری از بزرگ شدن بدنه اجرایی سازمان
- ارائه بسته سیاستی برای اتخاذ تصمیم در خصوص آینده توسعه کارگزاری‌ها
- ارائه راهکار به منظور رقابت‌پذیر کردن سازمان تامین اجتماعی در عرصه ارائه خدمات

❖ محدوده مکانی: کلیه شعب دارای کارگزاری در سطح کشور

❖ زمان مورد انتظار اجرای پژوهش: یک سال

❖ خروجی‌های مورد انتظار :

گزارش طرح پژوهشی متناسب با اهداف مندرج در شرح خدمات

نام و امضاء معاون یا بالاترین مقام اجرایی حوزه :



موسسه عالی پژوهش‌های سلامت ایران

فرم درخواست طرح نامه (RFP)

نام و امضاء نماینده تام‌الاختیار معاونت/کارفرما:

نام و امضاء مدیر گروه پژوهشی موسسه:

نام و امضاء معاون پژوهشی موسسه:

تاریخ تکمیل فرم: