





اهل بصیرت کسی ست که بشنود و بیندیشد و بنگرد و ببیند و از
حوادث عبرت گیرد، سپس به راهی روشن گام نهد .

نهج البلاغه خطبه ۱۵۲

بهترین دانش دانشی ست که منجر به راهنمایی شما در زندگی شود



لئو تولستوی

کیفیت خدمات

برگرفته از رهنمودهای اتحادیه بین المللی تامین اجتماعی
ISSA

تهیه و تنظیم : نوش آفرین چترچی، رئیس شعبه ۱۸ تهران

مقدمه

سازمانهای تامین اجتماعی از نظر ایجاد و توسعه کیفیت خدمت از جایگاههای مختلفی برخوردار بوده و از ساز و کارهای متفاوتی استفاده می نمایند و همچنین تجربیات مخاطبان آنها کاملاً از یکدیگر متفاوت هستند. کیفیت خدمت به منزله سرمایه گذاری در زمینه کارایی و اثربخشی خدمت رسانی تامین اجتماعی است، که موجب افزایش اعتماد و اطمینان به نظام تامین اجتماعی و دستاوردهای اجتماعی بهتر می شود.

اهداف رهنمودهای ایسا در خصوص کیفیت خدمت

هدف از رهنمود های کیفیت خدمت ، کمک به سازمانهای تامین اجتماعی جهت خلق ارزش برای ذینفعان اعم از بیمه شدگان، کارفرمایان ، مستمري بگيران ، کارکنان و ساير گروههای مرتبط به خدمات تامین اجتماعی است. این رهنمودها بمنظور تامین اهداف زیر تدوین شده اند:

- راهنمایی در خصوص اصول و روش های کیفیت خدمت
- حمایت از ظرفیت سازی جهت ارائه و بهبود کیفیت خدمت
- ارائه استانداردهای مناسب در کیفیت خدمت

کیفیت خدمت شامل موارد ذیل است :

- استفاده از قوانین ، ضوابط و سایر ابزارهای حقوقی بمنظور توانمند سازی نظام تامین اجتماعی
- اعمال خط مشی های مناسب در ارائه خدمات
- دسترسی سریع ، آسان و از طریق کانالهای ارتباطی مناسب به خدمات تامین اجتماعی
- ارائه خدمت همراه با تواضع ، احترام و همدلی
- ارائه خدمت مناسب به فرد مناسب و در زمان مناسب
- افزایش اعتماد و اطمینان مخاطبان سازمان پس از دریافت خدمت

۷ رهنمود ایسا شامل موارد ذیل است :

- چارچوب کیفیت خدمت (هدف)
- مشاوره و مشارکت مخاطبین (شنیدن صدای مخاطب)
- چرخه عمر توسعه محصول (توسعه خدمت بهتر و برتر)
- تامین زیرساختهای خدمت (ارائه خدمت به نحو مطلوب)
- سنجش و بازخورد (شفافیت)
- ایجاد فرهنگ خدمت (سرمایه گذاری برای نیروی انسانی)
- تلاش برای تعالی خدمت از طریق بهبود مستمر (رشد نمودار عملکرد)

➤ مدل کیفیت خدمت



- این رهنمودها در انواع سازمانهایی که نقش خدمت رسانی و سیاست گذاری در حوزه تامین رفاه اجتماعی را دارند، قابل اجرا می باشد.

بومی سازی مدل کیفیت خدمت ایسا با عملکرد سازمان تامین اجتماعی در ایران

➤ چارچوب کیفیت خدمت

- (۱) توسعه پوشش بیمه ای
- (۲) پایداری نظام تامین اجتماعی بر پایه تعادل مصارف و منابع (ضریب پشتیبانی سال ۹۹، ۴/۴)
- (۳) توجه به ارائه خدمت با رعایت سایر قوانین مرتبط (مثل قوانین حفظ حریم خصوصی اشخاص، قوانین تراکنش های الکترونیکی، مقررات مالی حاکم بر سرمایه گذاری، وصول و نحوه پرداخت ها، قوانین تشخیص هویت، تعهدات متقابل و ...)
- (۴) توجه به ریسک و عدم قطعیت از طریق مداخلات مراجع برون سازمانی (مثل مصوبات مجلس، مصوبات هیات دولت و ..)
- (۵) سرمایه گذاری در بخش توسعه فرهنگ بیمه ای و آموزش تامین اجتماعی (مثل بازاریابی بیمه ای، برگزاری همایشها، سمینارها و جلسات با شرکاء اجتماعی، انجمن های صنفی، اتاق بازرگانی ... و آموزش کارکنان)
- (۶) واکنش و پاسخگویی مناسب و بموقع در دوران بحران اقتصادی - اجتماعی و محیطی (مثل اقدامات سازمان در دوران بیماری کرونا، تحریم اقتصادی و ..)
- (۷) ایجاد فرهنگ عملکرد عالی

➤ صدای مخاطبین

- امروزه تعامل و مشارکت فعال ذینفعان و مخاطبان برای بهبود کیفیت خدمت در سازمانهای حمایتی و خدماتی بسیار رایج گردیده است. در رویکرد سنتی با مخاطب بعنوان خدمت پذیر منفعل رفتار می شد ولیکن بر اساس رویکرد شهروند مداری ، مخاطب از حق اظهار نظر برخوردار هستند . در واقع سازمان از طریق تعامل و شنیدن نظرات و صدای آنها ، برنامه های خود را طراحی ، بازنگری و به روزرسانی می کند.
- به همین منظور با ایجاد سامانه های ارتباطی با جامعه هدف خود ارتباط برقرار می کند:
- سامانه CRM (ارتباط مردمی سازمان تامین اجتماعی، تلفن ۱۴۲۰ ، سامانه پیامکی ۱۰۰۰۱۴۲۰)
- سامانه پرسش و پاسخ در سایت تامین اجتماعی
- سامانه eservices.tamin.ir و امکان مکاتبات الکترونیکی (مثل: اعتراض به سوابق ، اعتراض به بدهی ، اعتراض به بازرسی کارگاهی و ..)
- ایجاد نشست های تخصصی با اتاق بازرگانی ، اتاق اصناف ، انجمن های صنفی ، اتحادیه های جامعه کارگری و کارفرمایی ، کانون بازنشستگان از جمله شنیدن صدای مخاطب است (طرح متناسب سازی حقوق بازنشستگان و...)

➤ چرخه عمر توسعه خدمت

- سازمان باید در هر مرحله از توسعه خدمت از معرفی خدمت تا ارائه آن ، کیفیت را مد نظر قرار دهد. یک خدمت با لحاظ همه عناصر تشکیل دهنده خدمت تعریف می شود که شامل موارد ذیل می شود:
- دستاوردهای اجتماعی مورد نظر
- گروه مخاطبین هدف
- رعایت قوانین و ضوابط مرتبط
- فرایندهای کسب و کار مربوطه
- سامانه های فناوری اطلاعات
- شاخص های عملکرد و ارزشیابی
- ابزارهای بازاریابی و اطلاع رسانی
- کانالهای دسترسی مخاطبان (مراجعه حضوری ، کارگزاریها ، سامانه غیر حضوری ، مراکز پاسخگویی تلفنی ...)
- فرایند نصب و راه اندازی

اقدامات سازمان در توسعه خدمات

- ایجاد سامانه **eservices.tamin.ir**
- ایجاد سامانه سوابق کشوری که امکان مشاهده سوابق بیمه شدگان را در بر دارد . در سامانه غیر حضوری **eservices** امکان مکاتبه الکترونیکی مبنی بر اعتراض به سوابق ، عدم سوابق ، مزاد سوابق و .. وجود دارد.
- ایجاد سامانه ابلاغ الکترونیک که در حال حاضر امکان ثبت اعتراض به بدهی در سامانه **eservices.tamin.ir** ایجاد شده است.
- ایجاد سامانه بازرسی الکترونیک و امکان یادداشت الکترونیکی در سامانه **eservices**
- پرونده الکترونیک بیمه شده و کارگاهی
- اتوماسیون اداری
- سامانه (STP) پرداخت تعهدات کوتاه مدت
- سامانه (pension) پرداخت متمرکز مستمری
- سامانه نامنویسی متمرکز
- ایجاد سامانه نسخه الکترونیک و حذف دفترچه بیمه و ..

➤ تامین زیرساختهای خدمت

• سازمان باید با رعایت احترام ، تکریم و تواضع با مردم رفتار نماید. اگرچه سازمان بابت این نوع رفتار مورد تحسین قرار نمی گیرد ، اما مردم انتظار دارند که این امر به عنوان اصل و مبنای کیفیت خدمت رعایت شود . عدم رعایت این معیار ، موجب می شود که سازمان مورد انتقاد عمومی قرار گرفته و اتحاد و اطمینان مخاطبین خود را از دست بدهد.

ساز و کارهای لازم برای تامین زیر ساخت عبارتند از :

- امکانات و تسهیلات فیزیکی ، تجهیزات ، ظاهر پرسنل و ..
- قابلیت اعتماد (توانایی خدمت رسانی صحیح و قابل اعتماد)
- پاسخگویی (توجه به نیازهای مخاطبین)
- اعتماد سازی (توانایی کارکنان برای ایجاد اطمینان و اعتماد)
- همدلی (میزان توجه و دقت کارکنان در خدمت رسانی انفرادی)

بنظر شما سازمان تا چه حد در استفاده از ساز و کارهای فوق موفق بوده است ؟

➤ سنجش و بازخورد

- سازمان باید عملکرد خود را در قیاس با استانداردها و شاخص های خدمت ارزیابی نماید و گزارش آن را منتشر نماید و از این داده ها برای پیش بینی نیازها و تقاضای خدمت آتی و بهبود سطح کیفیت خدمت، بهره برداری نماید.

ساز و کارهای لازم برای ارزیابی عملکرد :

- نظر سنجی های درون و برون سازمانی
- رسیدگی به شکایات و پیشنهادات
- تبیین شاخص های کیفیت خدمات
- ایجاد یک نظام مدیریت عملکرد اجرایی
- طراحی فرایند بهبود عملکرد اجرایی
- طراحی فرایند و بهبود استانداردها و شاخص های عملکرد اجرایی

➤ ایجاد فرهنگ خدمت

- سازمان باید بمنظور بهبود کیفیت خدمت ، برای توسعه مهارتها و قابلیت ها و دانش سازمانی کارکنان ارائه کننده خدمت سرمایه گذاری نماید.
- برگزاری برنامه های آموزشی و روش های مدیریت منابع انسانی
- ایجاد تعهد و تعلق خاطر در کارکنان نسبت به ارزش های سازمانی و خدمت ارائه شده
- ایجاد درک و شناخت در کارکنان نسبت به اهداف سازمان و ارزش خدمت ارائه شده
- توانمند سازی کارکنان در زمینه تصمیم گیری و حل مسئله
- ایجاد حس احترام و همدلی بین کارکنان برای خدمت
- تبدیل فرایند خدمت رسانی به یک حرفه ارزشمند برای کارکنان
- اقدامات سازمان : برگزاری کلاسهای آموزش تخصصی ، کتابخوانی از جمله کدهای رفتاری، خلاقیت و مهارت حل مساله، شناسایی ظرفیت های ذهنی و ...
- به نظر شما سازمان تا چه حد به نیازهای شغلی کارکنان ، به شنیدن صدای مخاطبان داخلی ، تکریم کارکنان ، آموزشهای اخلاق حرفه ای، معنویت سازمانی، مدیریت برخورد، مهارت کلامی، اصول و فن مذاکره ، کار تیمی و .. توجه نموده است ؟

➤ تلاش برای تعالی خدمت از طریق بهبود مستمر

- سازمان بر این باور است که کیفیت خدمت ، هرگز نقطه پایانی نداشته و همواره باید بهبود یابد.

با تشکر از توجه شما