

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



سازمان تامین اجتماعی

# اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تامین اجتماعی

دوشنبه ۱۴۰۰/۰۹/۲۲



# مقدمه؛ راهبردهای ارائه شده توسط ISSA



- رهنمودها با هدف مساعدت به مؤسسات تأمین اجتماعی جهت توسعه و بهبود عملکرد خدمات تهیه و تدوین گردیده است.

- مؤسسات تأمین اجتماعی در موضوع توسعه کیفیت خدمات در مراحل مختلفی قرار دارند که این ناشی از متنوع و متعدد خدمات آنها است.

- کیفیت خدمات :

سرمایه‌گذاری در کارآمدی و ارتقاء محصولات تأمین اجتماعی به نحوی که منجر به اعتماد و اطمینان بیشتری گردد.

# اهداف رهنمودهای ISSA در موضوع کیفیت خدمات



علاوه بر کمک به بهبود عملکرد خدمات و خلق ارزش برای اعضا، ذینفعان و منتسبین سازمان‌ها (همانند شهروندان، کارفرمایان، ارائه دهندگان خدمات و شرکای اجتماعی) در نظر دارد

# کیفیت خدمات در تأمین اجتماعی



- کیفیت خدمات در تأمین اجتماعی،  
اشاره به جنبه‌های کیفی مزایا و  
خدماتی دارد که مؤسسات تأمین  
اجتماعی به اعضاء، ذینفعان و شرکای  
اجتماعی ارائه می‌کنند؛ البته با در  
نظر گرفتن

- منابع انسانی،

- منابع مالی

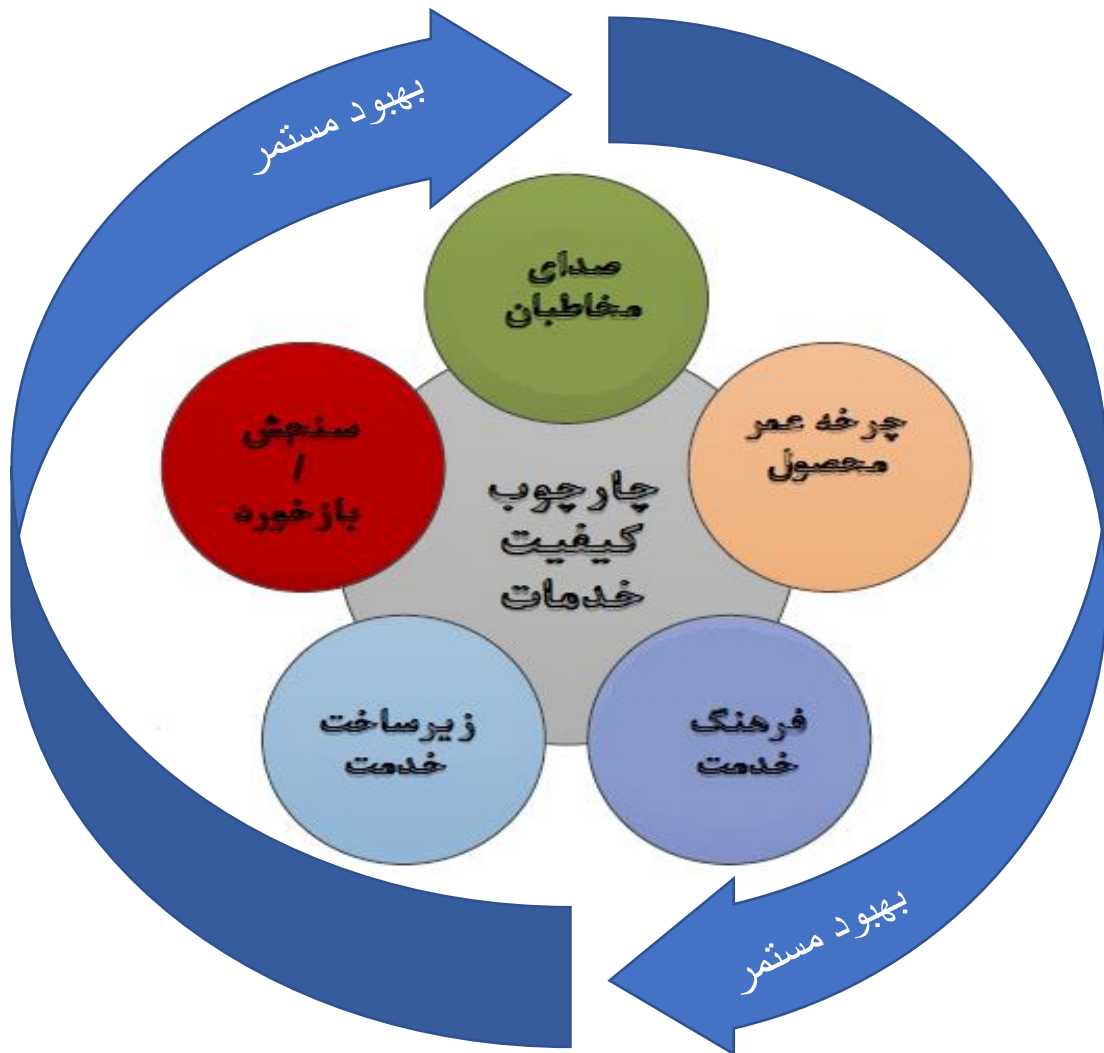
- ICT

- حمایت‌های موجود از طرف شرکای  
ذیربط صورت می‌پذیرد

# ویژگی‌های یک خدمت با کیفیت از منظر ISSA عبارتند از:

- به شخص مناسب در زمان مناسب ارایه شود.
- توام با فروتنی، احترام و همدلی باشد
- از طریق درگاه‌های ارتباطی کاربرپسند، متنوع و سهل الوصول (مثلا: حضوری، تلفنی، برخط و...) ارائه شود
- سریع و مقرون به صرفه باشد
- شفاف همراه با حفظ محرمانگی اطلاعات، منصفانه و قابلیت تجدید نظر خواهی داشته باشد.
- پایدار، رضایت بخش و منجر به افزایش اطمینان و اعتماد به سازمان گردد.

# هفت رهنمود، مدل کیفیت خدمات:



۱- چارچوب کیفیت خدمت (به عنوان مثال: اراده مدیریتی)

۲- **مشاوره و مشارکت مخاطبین (به عنوان مثال: شنیدن)**

۳- چرخه عمر توسعه محصول (به عنوان مثال: ایجاد و توسعه محصولات بهتر: مزایا و خدمات)

۴- ایجاد فرهنگ خدمت (به عنوان مثال: سرمایه گذاری در نیروی انسانی)

۵- تأمین زیرساختهای خدمت (به عنوان مثال: تعالی تدارک خدمات)

۶- **سنجش و بازخورد (به عنوان مثال: شفافیت)**

۷- تلاش برای تعالی خدمت از طریق بهبود مستمر (به عنوان مثال: ارتقاء استانداردهای کیفی)



## اهم اقدامات سازمان تامین اجتماعی در راستای اجرای مدل پیشنهادی:



- اخذ مجوزهای لازم
- تامین زیرساخت‌های سخت افزاری و نرم افزاری
- برنامه ریزی برای یکپارچگی اطلاعات سازمان
- تبادل اطلاعات به صورت مکانیزه با سایر سازمانها
- اصلاح ساختار سازمانی
- ارائه خدمات غیر حضوری

# طرح تحول دیجیتال (۳۰۷۰)



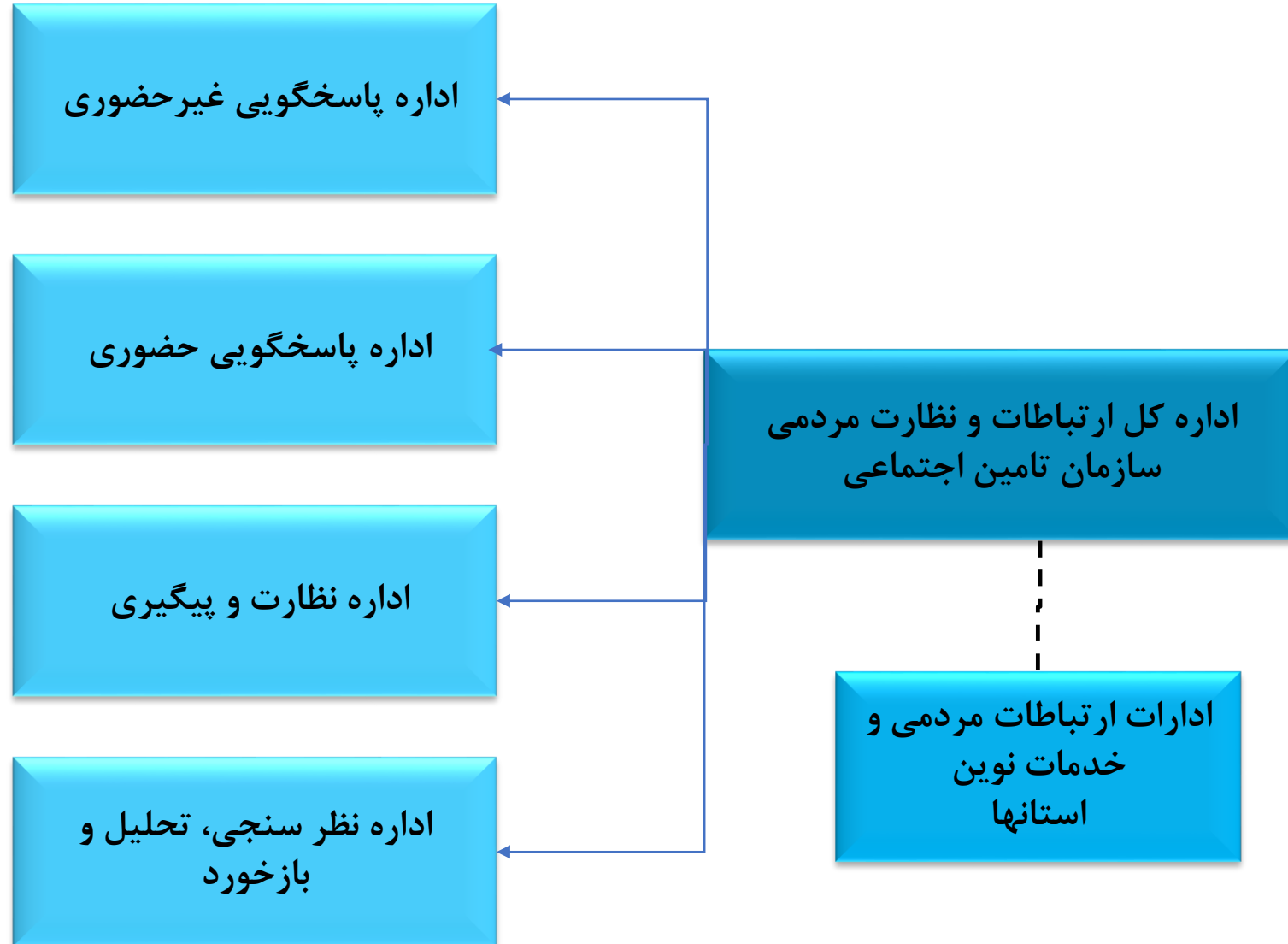
# اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی



سازمان تأمین اجتماعی



# اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی



## اهم شرح وظایف

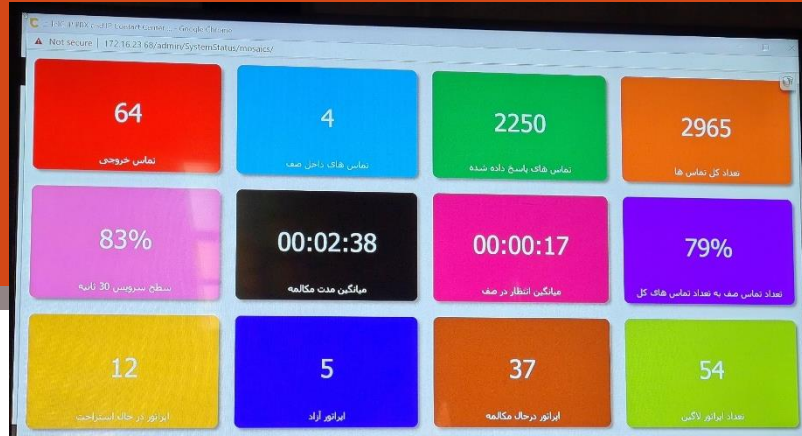
- کنترل و نظارت بر مراکز ارتباطات مردمی استان‌ها، واحدهای اجرایی و مرکز تماس ۱۴۲۰
- تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، ارزیابی کمی و کیفی درخواست‌ها در سامانه و پایش و ارائه گزارش‌های مدیریتی در قالب اطلاعات و داده‌های مخاطبین و تجزیه و تحلیل کیفیت و اثر بخشی خدمات ارائه شده
- مستندسازی دانش سازمانی؛ دانش شفاهی کارکنان و خبرگان سازمان تامین اجتماعی در زمینه آیین‌نامه‌ها، بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های سازمان و مقررات، به منظور شکل‌دهی و ارتقاء پایگاه دانش سازمان (KM) مستند سازی می‌گردد
- پیگیری و نظارت بر اجرای صحیح چرخه حیات سوالات متداول
- انجام فرآیندهای نظرسنجی و رضایت‌سنجی از مخاطبان با مشارکت حوزه‌های تخصصی

## آذر ۱۳۹۸ سند نیازمندی‌ها و پیشنهادات توسعه ۱۴۲۰

سازمان این سند را با هدف ارتقای مرکز ۱۴۲۰ در حوزه پاسخگویی تهیه کرده است



- ۱- یکپارچه سازی درگاه‌های و سامانه‌های مرتبط با مرکز ۱۴۲۰
- ۲- ارتقاء زیرساخت‌های نرم افزاری و سخت افزاری
- ۳- بازنگری و ارتقاء فرایندهای پاسخگویی مرکز ۱۴۲۰



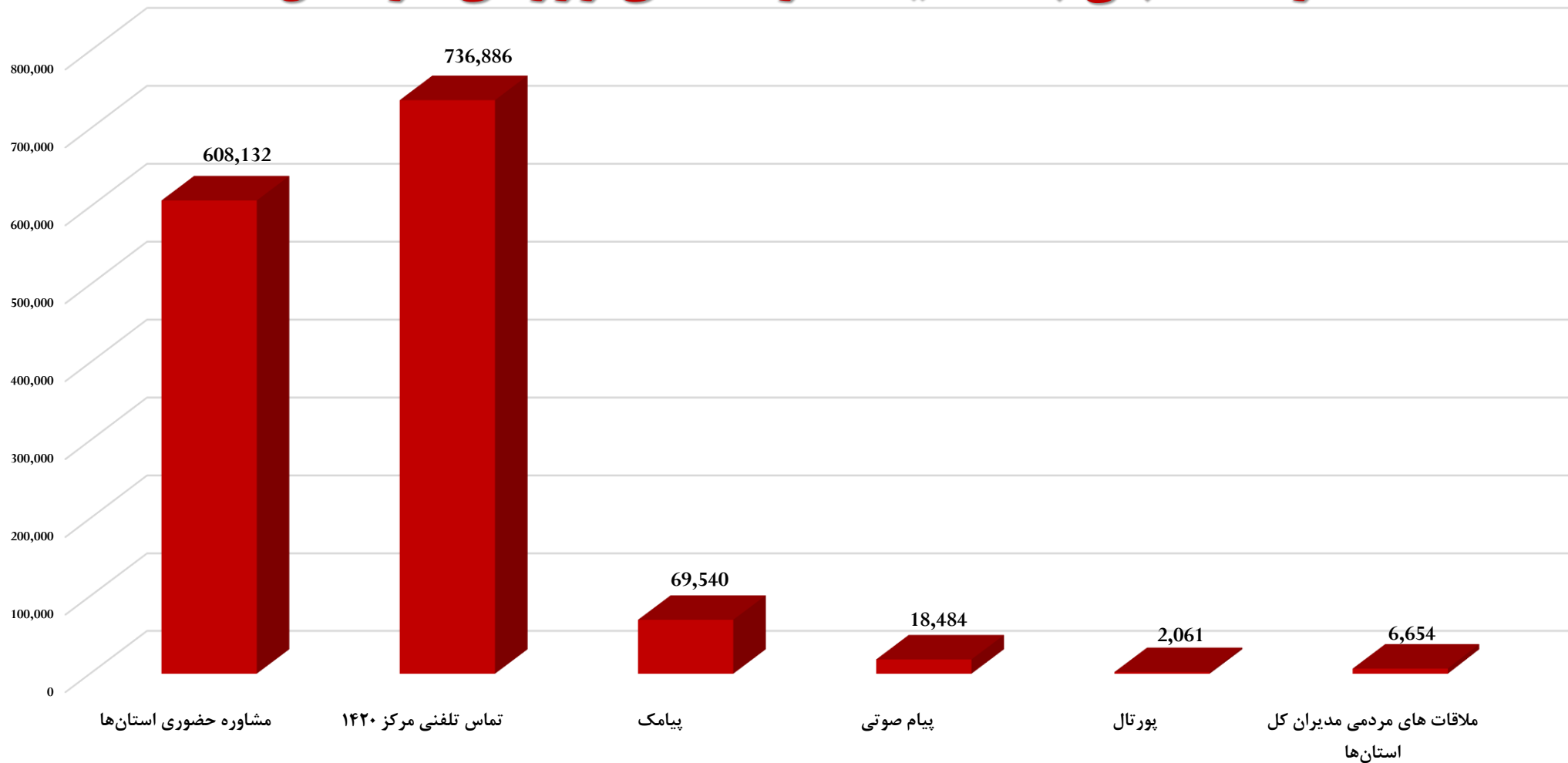
# گوش سپاری به صدای مخاطبان



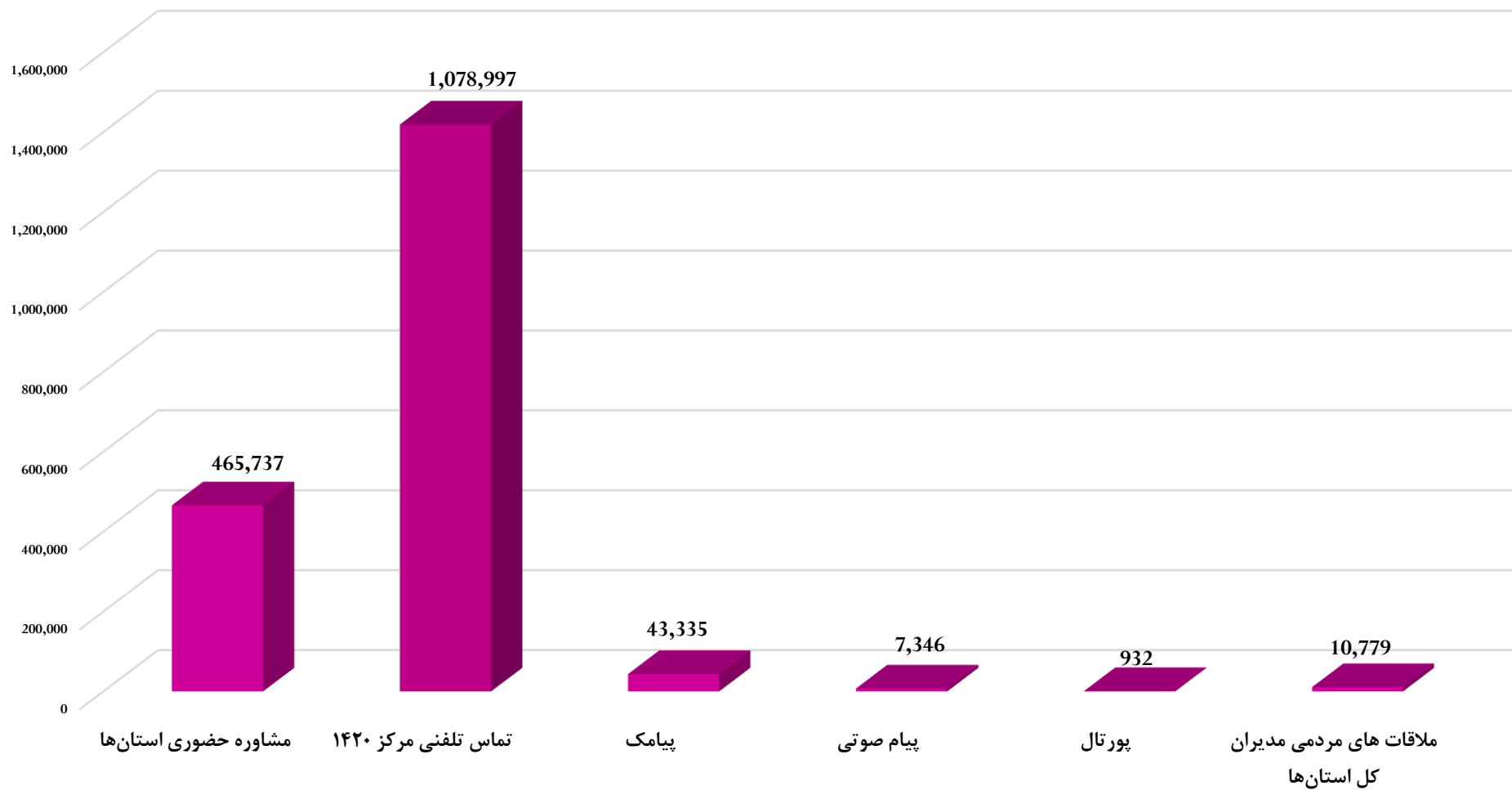
- مشاوره
- درخواست
- پیگیری درخواستها



# آمار مخاطبان به تفکیک درگاه‌های ورودی در سال ۱۳۹۹



# آمار مخاطبان به تفکیک درگاه‌های ورودی در سال جاری (تا آذر ۱۴۰۰)



# فراوانی موضوعات

بیشترین موضوعات پاسخگویی حوزه درمان	بیشترین موضوعات پاسخگویی حوزه بیمه‌ای
- نسخه الکترونیک	- ارسال لیست حق بیمه
- دریافت هزینه‌های درمانی	- ورود به درگاه خدمات غیرحضور
- کارگزاری‌های درمان	- کلیه سوابق
- کمیسیون پزشکی	- غرامت دستمزد ایام بیماری
- ملاقات همکار	- بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد
- بیماری‌های خاص	- برگه پرداخت بیمه‌شدگان خاص
- آدرس مراکز درمانی	- استحقاق درمان

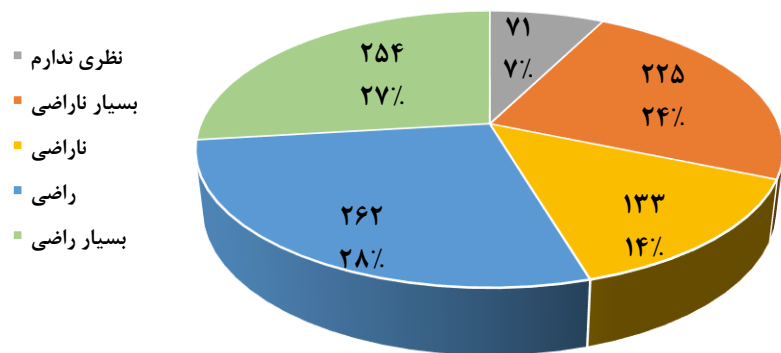


## سنجش و بازخورد

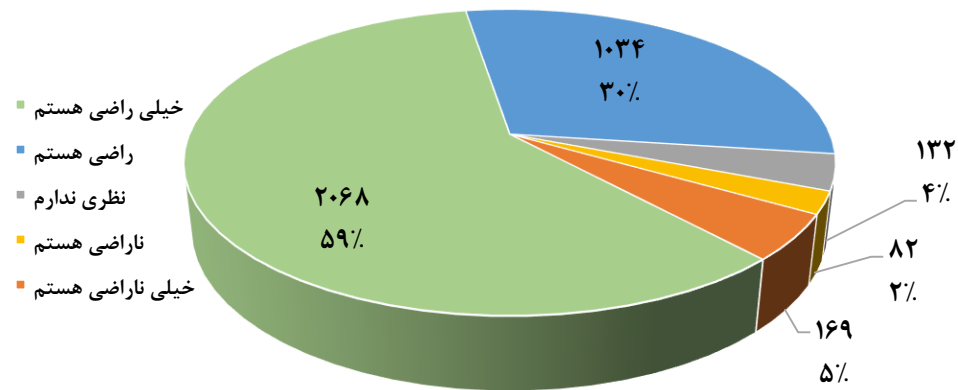


# میزان رضایتمندی از خدمات پاسخگویی اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی در سال ۱۴۰۰

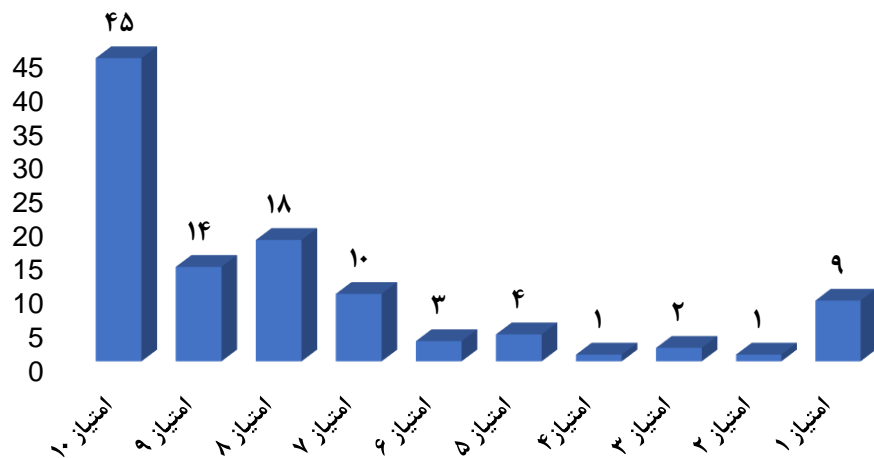
نمودار شاخص رضایتمندی کلی از پیگیری شکایات  
تعداد کل مشارکت‌کنندگان: ۹۴۵



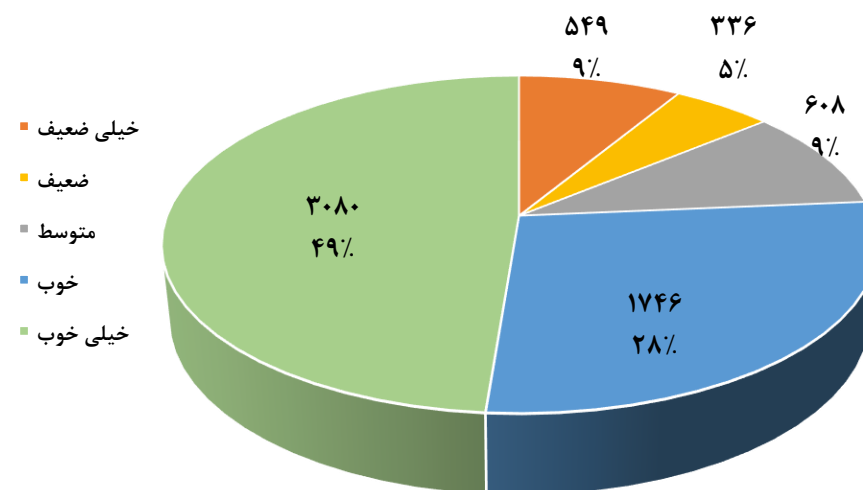
نمودار شاخص رضایتمندی کلی از دریافت خدمات مرکز پاسخگویی ۱۴۲۰  
تعداد کل مشارکت‌کنندگان: ۳۴۸۵



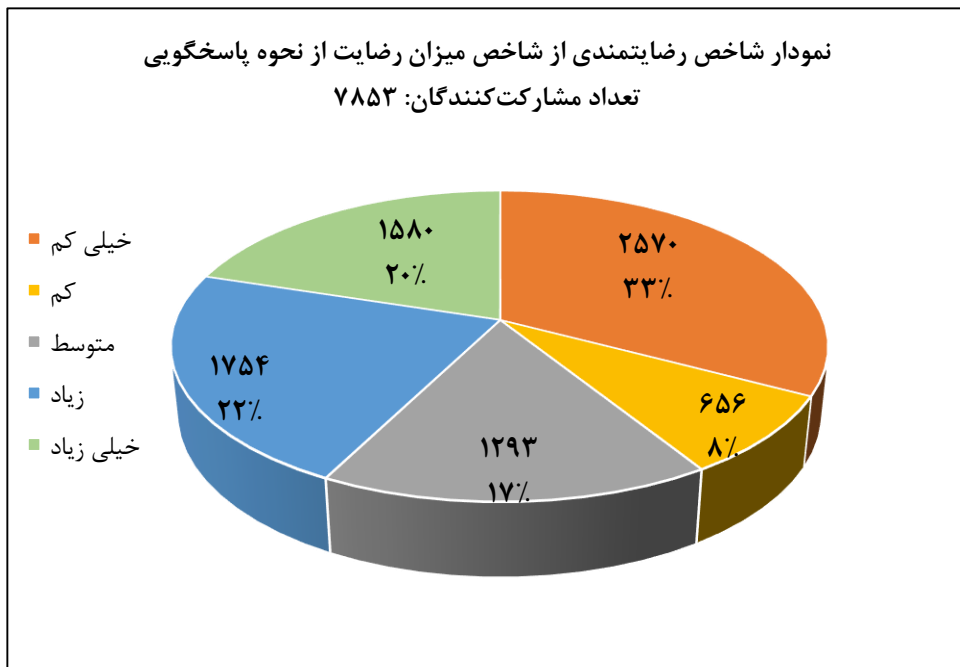
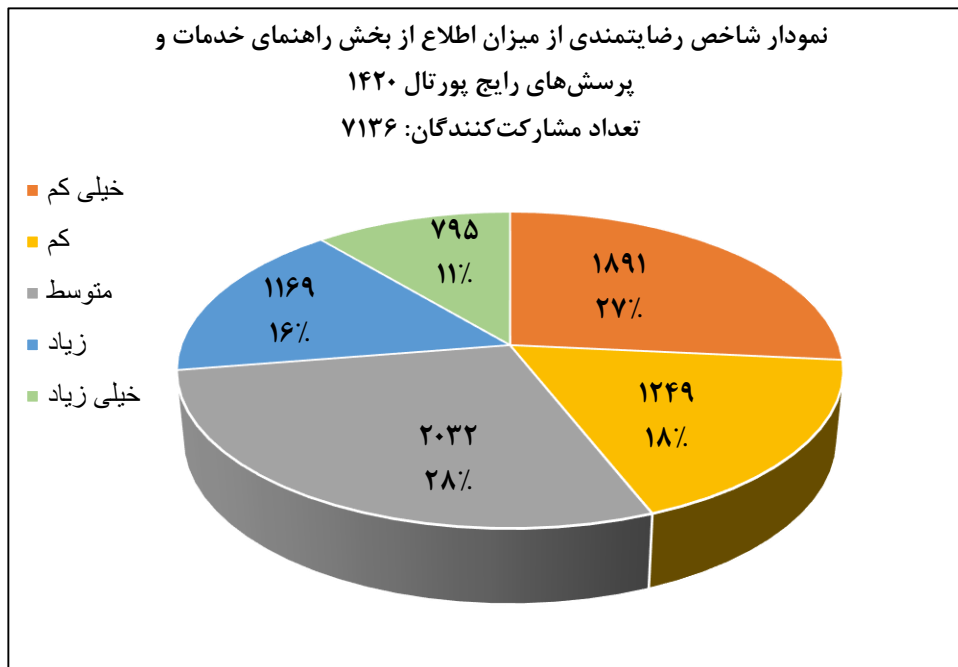
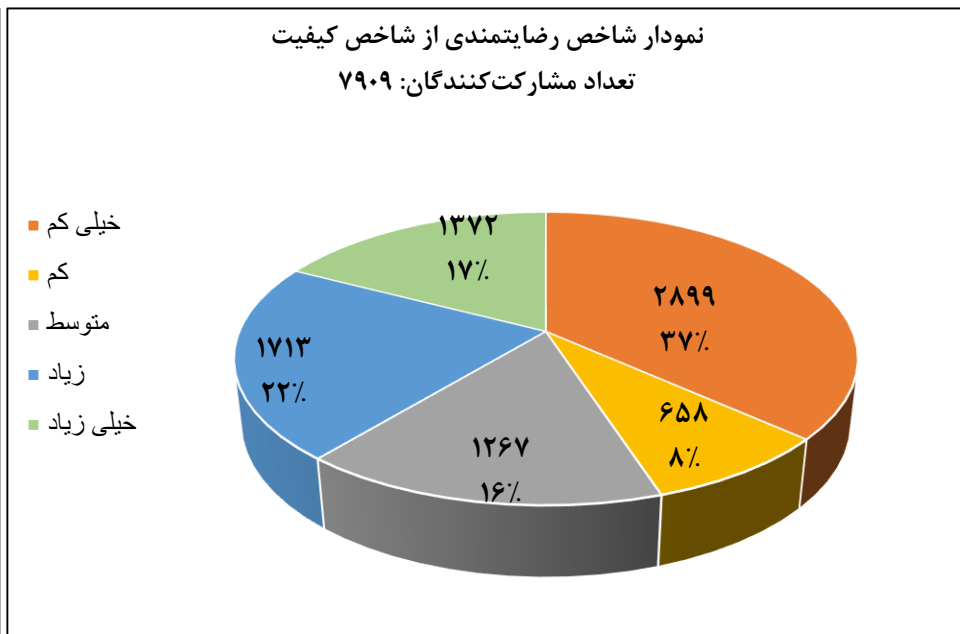
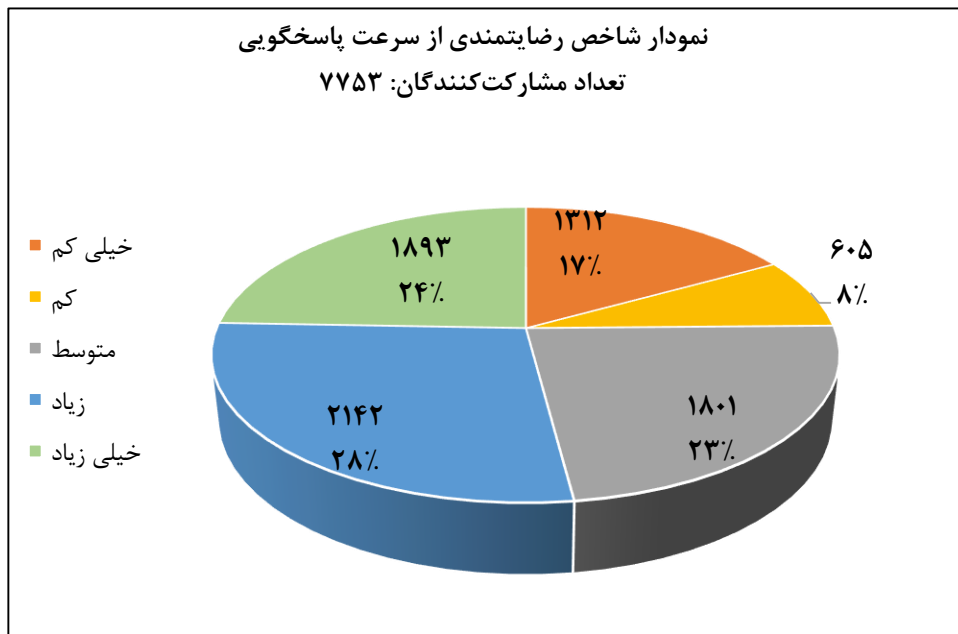
در کل مجموع میزان رضایت شما از پورتال چقدر است  
(۱ کمترین و ۱۰ بیشترین امتیاز)  
تعداد کل مشارکت‌کنندگان: ۱۰۷



نمودار شاخص رضایتمندی کلی از پاسخگویی حضوری  
تعداد کل مشارکت‌کنندگان: ۶۱۷۳

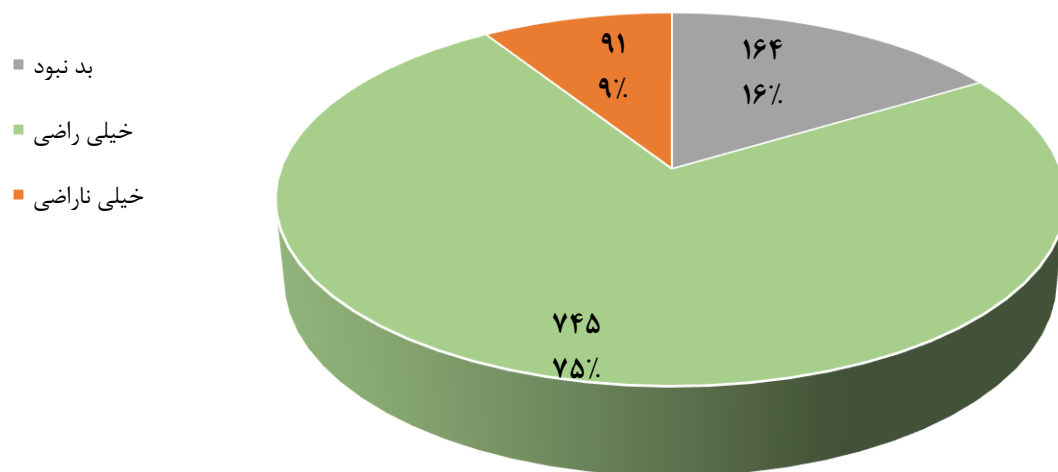


# میزان رضایتمندی از پاسخگویی به درخواست‌های مردمی در سال ۱۴۰۰ تعداد کل مشارکت‌کنندگان: ۸۴۴۶

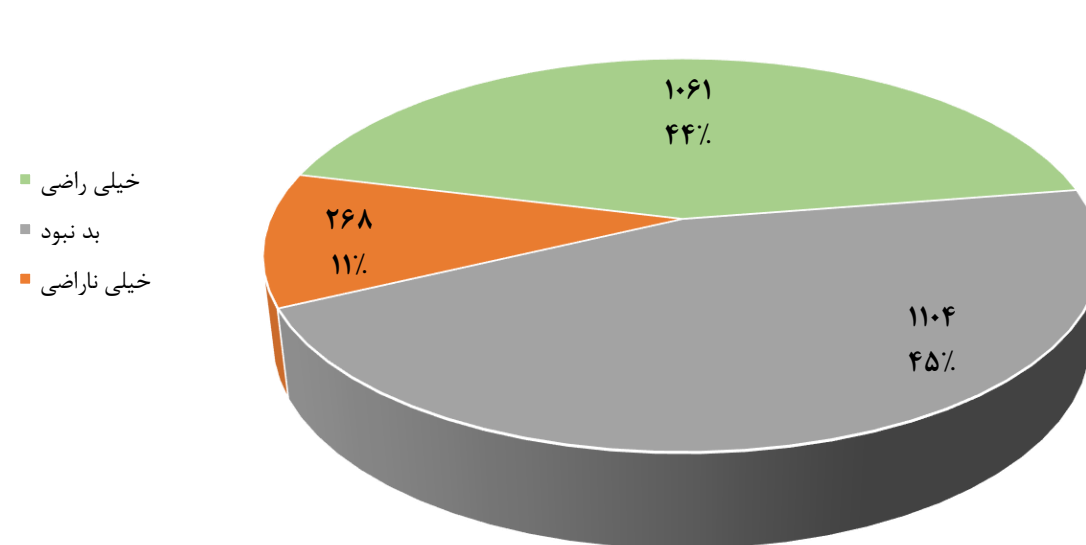


# میزان رضایتمندی از خدمات غیر حضوری طرح ۳۰۷۰ در سال ۱۴۰۰ تعداد کل مشارکت کنندگان به روش الکترونیکی: ۲۴۳۳ به روش تلفنی: ۱۰۰۰

نمودار شاخص رضایتمندی کلی از دریافت خدمات غیر حضوری طرح ۳۰۷۰  
(به روش تلفنی)  
تعداد کل مشارکت کنندگان: ۱۰۰۰



نمودار شاخص رضایتمندی کلی از دریافت خدمات غیر حضوری طرح ۳۰۷۰  
(به روش الکترونیکی)  
تعداد کل مشارکت کنندگان: ۲۴۳۳

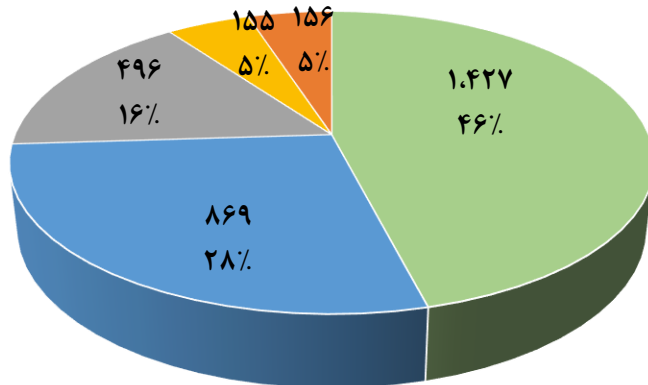




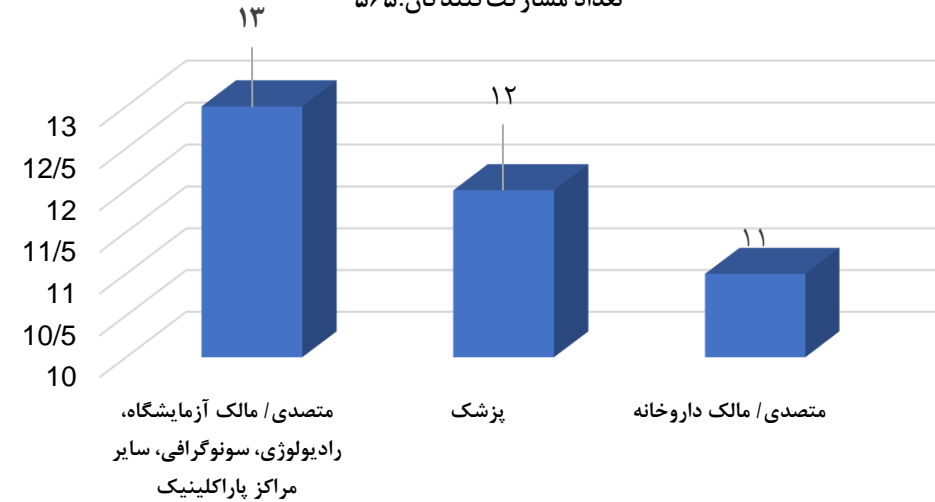
# میزان رضایتمندی از ارائه خدمات درمانی سازمان در سال ۱۳۹۹ و طرح نسخه الکترونیک سال ۱۴۰۰

میزان رضایتمندی از خدمات درمانی بستری (سال ۱۳۹۹)  
تعداد مشارکت کنندگان: ۳,۱۰۳

- خیلی خوب
- خوب
- نظری ندارم
- ضعیف
- خیلی ضعیف

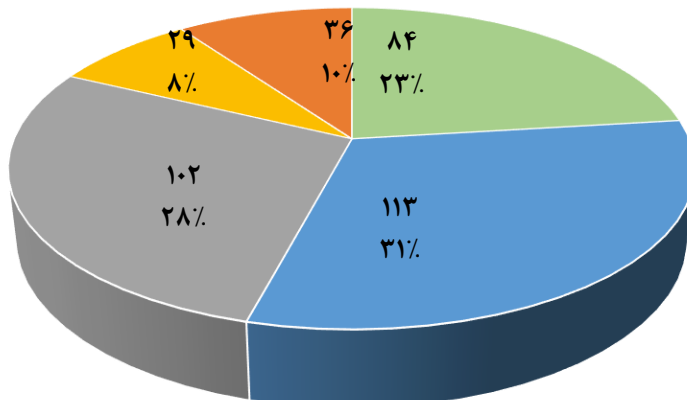


در مجموع به اجرای طرح نسخه الکترونیک (سال ۱۴۰۰) از سوی سازمان تامین اجتماعی چه نمره‌ای بین ۱-۲۰ می‌دهید؟  
تعداد مشارکت کنندگان: ۵۶۵



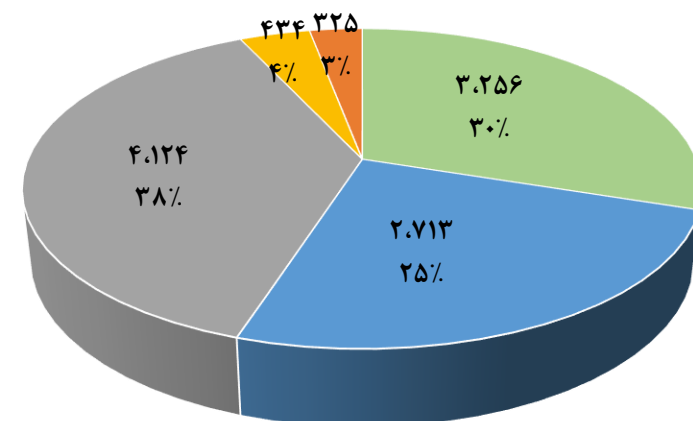
میزان رضایتمندی از خدمات کمیسیون‌های پزشکی (سال ۱۳۹۹)  
تعداد مشارکت کنندگان: ۳۶۴

- خیلی خوب
- خوب
- نظری ندارم
- ضعیف
- خیلی ضعیف



میزان رضایتمندی از خدمات درمان سرپایی (سال ۱۳۹۹)  
تعداد مشارکت کنندگان: ۱۰,۸۵۲

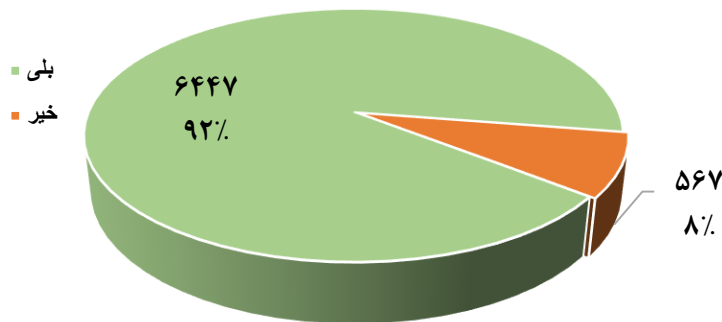
- خیلی خوب
- خوب
- نظری ندارم
- ضعیف
- خیلی ضعیف



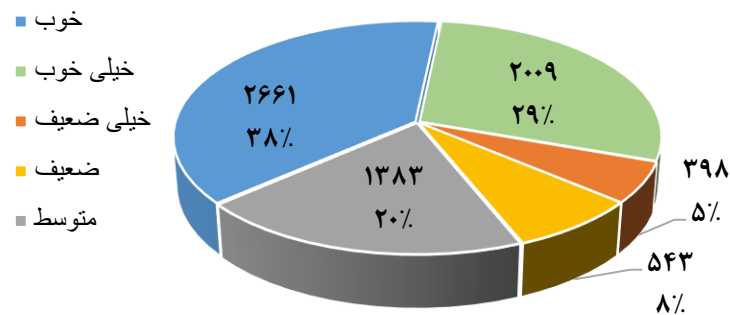
# میزان رضایتمندی از ارائه خدمات سرپایی مراکز درمانی سازمان در سال ۱۴۰۰

## تعداد کل مشارکت کنندگان: ۷۵۹۶

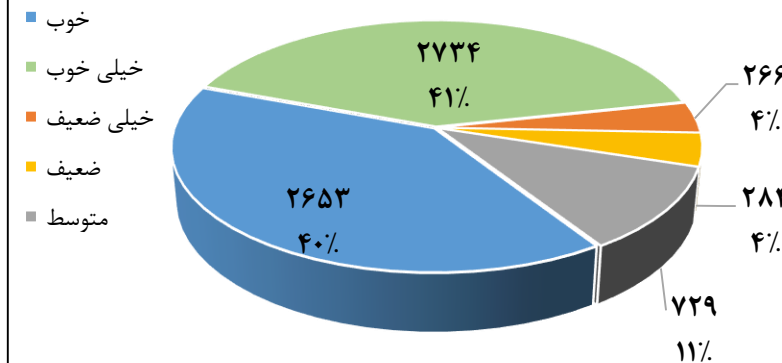
نمودار شاخص مراجعه مجدد به درمانگاه در صورت نیاز  
تعداد مشارکت کنندگان: ۷۰۱۴



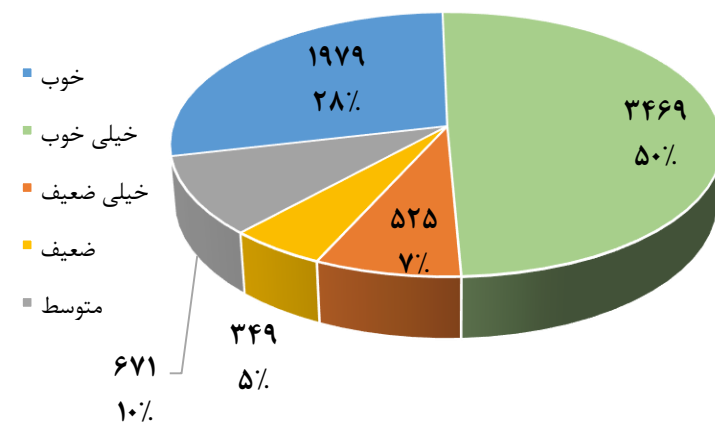
نمودار شاخص میزان رضایت‌مندی از تسهیلات رفاهی  
تعداد مشارکت کنندگان: ۶۹۹۴



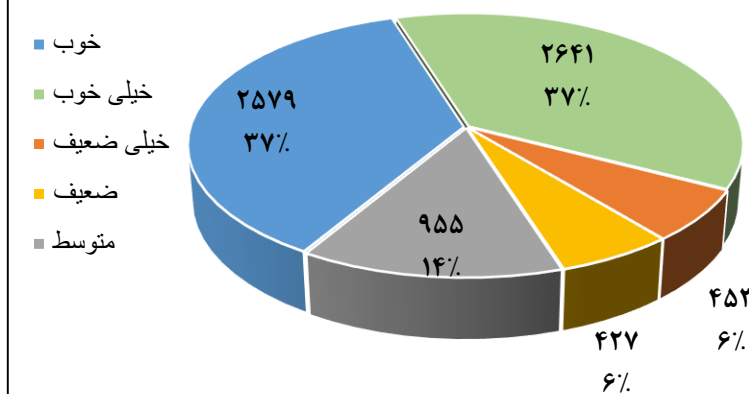
نمودار شاخص میزان رضایت‌مندی از نحوه برخورد و ارائه خدمات داروخانه  
تعداد مشارکت کنندگان: ۶۶۶۶



نمودار شاخص میزان رضایت‌مندی از نحوه برخورد و ارائه خدمات توسط پزشک  
تعداد مشارکت کنندگان: ۶۹۹۳



نمودار شاخص میزان رضایت‌مندی از نحوه برخورد و ارائه خدمات کارکنان پذیرش  
تعداد مشارکت کنندگان: ۷۰۵۵





نهادهای مردمی

دفتر مرکزی: تهران، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۱۳  
دفتر شعبه: تهران، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۱۳

تاریخ: ۱۴۰۰/۰۹/۱۰  
شماره: ۸۰۰۰/۱۴۰۰/۱۱۳۵  
نوع: نامه  
پست: ابریش

جناب آقای دکتر موسوی  
مدیر عامل محترم سازمان تامین اجتماعی

موضوع: افزایش چشمگیر حجم تماس‌های مخاطبان

با سلام

احتراماً؛ با عنایت به افزایش چشمگیر حجم تماس‌های مخاطبان در روزهای اخیر، در خصوص ارسال لیست حق بیمه با مرکز ۱۴۲۰ (نرخ رشد: ۱,۶۵۸٪)، به استحضار می‌رساند:

تعداد تماس‌های صورت گرفته در حوزه این خدمت در ۵ روز اخیر (از ششم آذرماه تاکنون) ۶,۴۶۲ می‌باشد (نمودار پیوست). این درحالی است که تعداد تماس‌های مرتبط با این خدمت در ماه گذشته کلاً ۸,۷۵۰ تماس بوده است. با نزدیک شدن به روزهای پایانی ماه (اتمام مهلت ارسال لیست) و بر اساس روند ماههای گذشته، طبعاً بر تعداد تماس‌ها افزوده خواهد شد. افزایش حجم تماس‌ها منجر به افزایش صف انتظار پاسخگویی می‌گردد، که این امر موجب بروز نارضایتی مخاطبان خواهد شد. نظر به اینکه ارسال لیست و دریافت حق بیمه یکی از شریان‌های حیاتی سازمان است، لذا خواهشمند است در صورت صلاحدید دستور فرمایید حوزه‌های ذیربط اقدامات مقتضی را به منظور بررسی دلایل افزایش حجم تماس‌های ورودی، در اسرع وقت معمول نمایند.

شایان ذکر است عمده دلایل تماس مخاطبان در خصوص سرویس ارسال اینترنتی لیست حق بیمه عبارت است از:

- ۱- خطای مالکیت شماره تلفن
- ۲- خطای عدم نمایش ردیف پیمان و کد کارگاه
- ۳- خطای عدم ارتباط کارفرمایی با کارگاه
- ۴- عدم مشاهده لیست سوابق ارسالی با توجه به ثبت لیست حق بیمه ماه مربوطه و دریافت کد پیگیری
- ۵- خطای عدم شناسایی شناسه ملی
- ۶- خطای پست الکترونیک، در زمان تکمیل فرم درخواست استفاده از خدمات غیر حضوری (فرم تعهد نامه)
- ۷- عدم امکان ثبت اطلاعات کارگاه دوم
- ۸- عدم امکان بارگذاری لیست حق بیمه جدید و مشاهده "خطای این لیست قبلاً بارگذاری شده است"

عادل دهنشتی  
معاون فرهنگی، اجتماعی و امور  
استان‌ها

**با تشکر از توجه شما عزیزان**