

## عنوان پژوهش

### اصلاح و بهبود فرایندها و خدمات صندوق بازنشستگی کشوری

#### بیان و تشریح مسئله

در دنیایی که در آن تغییرات پی‌درپی را شاهدیم، سازمان‌ها باید اولویت‌های خود را از تمرکز سنتی بر کنترل، برنامه‌ریزی و رشد کنترل‌شده به تمرکز بر سرعت، نوآوری، انعطاف‌پذیری، کیفیت خدمات و هزینه تغییر دهند. وجود بوروکراسی‌ها و پیچیدگی‌های اداری، زمان‌بر بودن برخی از فعالیت‌ها، وجود گلوگاه‌هایی که روال رسیدگی به یک پرونده را مختل می‌کنند، کنترل‌های اضافی بر برخی از فعالیت‌ها، ایجاد نارضایتی در تعدادی از مراجعه‌کنندگان و مشتریان صندوق و ... همه و همه ما را بر آن داشت تا با درک صحیح از این واقعیات به سوی حل مشکلات موجود و اصلاح و بهبود فرایندهای صندوق برآییم.

با توجه به شرایط فوق، صندوق بازنشستگی کشوری نیز به‌عنوان یک سازمان مهم در حوزه بیمه‌ای که کلان‌فرایندهای آن شامل برقراری حقوق بازنشستگی (وظیفه و وراثت)، صدور فیش و احکام برقراری، پرداخت حقوق به مشترکین، بیمه تکمیلی درمان، انتقال و استرداد، دریافت کسور، جمع‌آوری اطلاعات بیمه حوادث و فوت کارکنان و بازنشستگان و احراز هویت بازنشستگان و موظفین خارج از کشور و تمدید وکالت‌نامه است، برای هدایت و کنترل صحیح فرایندها در جهت رسیدن به چشم‌انداز و اهداف خود و همین‌طور اجرای اسناد بالادستی، پس از مستندسازی فرایندها در مرحله اول، حال نیاز به اصلاح فرایندها، خدمات و... دارد. این پژوهش چند هدف اصلی را دنبال می‌کند که عبارت‌اند از:

- اصلاح و بهبود فرایندهای صندوق بازنشستگی کشوری با تأکید بر به‌کارگیری فناوری اطلاعات
- افزایش بهره‌وری صندوق
- مدیریت بهینه فرایند (افزایش شفافیت، سرعت، دقت، صحت و کیفیت اجرای فرایندها)
- افزایش رضایت ذینفعان
- توزیع صحیح اختیار، مسئولیت و تفویض اختیار
- امکان استفاده خود هر بخش از تجربیات خود برای فعالیت‌های بعدی
- ارتقاء، رشد و توسعه نیروی انسانی از طریق اصلاح فرایندها
- برون‌سپاری فرایندها به بخش خصوصی
- اجرای بخشنامه‌ها و اسناد بالادستی (بخشنامه شماره ۱۳۷۰۴۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و تصویب‌نامه شورای عالی اداری به شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸)

#### شرح خدمات

- مستندسازی فرایندهای موجود در ساختار سازمانی صندوق بازنشستگی کشوری
- شناسایی و آسیب‌شناسی نقاط ضعف فرایندهای موجود
- تدوین و پیشنهاد فرایندهای مطلوب سازمانی در چارچوب مأموریت وظایف صندوق بازنشستگی کشوری