

تأمین اجتماعی در اعتمادسازی و رضایت ارباب رجوع

مؤلفان:

عیسی عباسی اصل ارجاق

زهرا یوسفی ایلرچی

محسن عباسی اصل اوجاق

سرشناسه	عباسی اصل اوجاق، عیسی، ۱۳۶۲-
عنوان و نام پدیدآور	تأمین اجتماعی در اعتمادسازی و رضایت ارباب رجوع / مؤلفان عیسی عباسی اوجاق، زهرا یوسفی ایلخچی، محسن عباسی اصل اوجاق.
مشخصات نشر	اردبیل، نشر نایاب، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	۱۰۰ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۸۶۱۱-۹۹-۸
وضعیت فهرست‌نویسی	فبا
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	سازمان تأمین اجتماعی
موضوع	تأمین اجتماعی -- ایران -- تاریخ -- قرن ۱۴
موضوع	Social security -- Iran -- History -- 20th century
موضوع	بازنشستگی -- ایران
موضوع	Retirement -- Iran
موضوع	مصرف‌کنندگان -- رضایت
موضوع	Consumer satisfaction
شناسه افق	یوسفی ایلخچی، زهرا، ۱۳۷۳-
شناسه افزوده	عباسی اصل اوجاق، محسن، ۱۳۵۶-
رده‌بندی کنگره	HDV۲۱۲ ت ۲ ۱۳۹۶
شماره کتابشناسی ملی	۲۶۱۱۱۱۱۱۱۱



تأمین اجتماعی در اعتمادسازی و رضایت ارباب رجوع

مؤلفان: عیسی عباسی اصل اوجاق، زهرا یوسفی ایلخچی

محسن عباسی اصل اوجاق

ناظر فنی: جعفر حسینی

ویراستار علمی و ادبی: ژاله کلاسی

صفحه آرایشی: شب بو محمدی

طراح روی جلد: مینا معرفت

ناشر: انتشارات نایاب

قطع و تیراژ: وزیری، ۱۰۰۰ نسخه

نوبت و سال چاپ: اول - ۱۳۹۶

ISBN: 978600--8611-99-8

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۱۱-۹۹-۸

قیمت: ۱۰۰۰۰۰ ریال

صحافی: افق

حق چاپ برای ناشر محفوظ است.

مقدمه و پیشگفتار:

آدمی در طول تاریخ با تکیه بر اندیشه و خرد خدادادی پیوسته در صدد ارتقای سطح رفاه و آسایش خود بوده برای این منظور تجربه‌های گوناگونی را پشت سر گذاشته است با پیدایش صنعت و توسعه شهرنشینی رفاه و آسایش خاطر انسان‌ها همواره با چالش‌های مختلفی مواجه بوده که برای غلبه بر آن‌ها و ایجاد و تأمین آرامش روحی، روانی تدبیری جدید به کار گرفته که از جمله آن راه اندازی و توسعه تأمین اجتماعی است. بعنوان تبرک و نمونه کوروش کبیر می‌گوید: روزی که زنده هستم، نخواهم گذاشت که شخصی، دیگری را به بیگاری بگیرد بدون پرداخت مزد، وی را بکار وادارد و هر شغلی را که میل دارد، پیش بگیرد و مال خود را به هر نحو که مایل است، به مصرف برساند، مشروط به این که لطمه به حقوق دیگران نزند.

آری بشر نخستین، در شرایطی که نیاز ضروری‌اش تأمین می‌شد، نیاز چندانی به وجود تأمین اجتماعی یا پیمان‌های جمعی نمی‌دید؛ چرا که خانواده، به مفهوم گسترده، جایگاه ویژه‌ای داشت و بسیاری از مشکلات در درون آن حل می‌شد. از این رو، کسی در مورد آینده خانواده‌اش زیاد نگران نبود؛ زیرا یقین داشت که در صورت فوت او، فرزندانش مورد حمایت دیگران قرار خواهند گرفت و این سببه حمایتی متقابل، به او و اعضای خانواده، نوعی تأمین اجتماعی اولیه را هدیه می‌کرد که رفح کنند بسیاری از نگرانی‌ها بود. به علاوه، نهادهای مختلفی نظیر خانواده و نهادهای مذهبی مانند آتشکده‌ها، معابد، کلیساها و سرانجام مساجد، به شیوه‌های مختلف و به صورت داوطلبانه یا اجباری، با ارائه ابعادی از خدمات اجتماعی، حمایت از محرومان و مستمندان و نگهداری ایتیمان و درماندگان را عهده‌دار می‌شدند. از سوی دیگر به علت اختلاف شرایط، امکانات، زیرک‌های طبیعی، چگونگی نظام‌های حاکم بر اجتماعات و استعدادهای افراد، ایجاب می‌کند که زندگی همه انسان‌ها، در یک سطح نباشد و همگی نتوانند از درآمد مساوی برخوردار باشند. از دیرباز، بشر شاهد محرومیت‌ها و کمبودهای فراوانی بوده است؛ بیکاری، بیماری، نقص عضو، سوانح و حوادث را بر پیکر برخی هم نوعان احساس می‌کرد و رنج می‌برد و برای درمان آن، راه‌های مستقل و محترمانه‌ای را جست و جو و ارائه می‌کرد که یکی از آن‌ها «تأمین اجتماعی» است. به طور کلی، وجود سه عامل، زمینه پیدایش «تأمین اجتماعی» را در دنیا فراهم آورده است: اول، نفع شخصی و اهمیتی که هر فرد برای منافع خود قائل است؛ دوم، احساس خیرخواهی و نوع دوستی؛ سوم، احساس سرنوشت مشترک که می‌توان از آن به احساس صنفی نیز

تعبیر نمود. آنچه که هدف از نگارش کتاب بود این بود در یک مطالعه موردی به ارزیابی تأثیر اجتماعی پروژه‌های جدید تأمین اجتماعی در اعتمادسازی و رضایت ارباب رجوع پرداخته شد و برای نشر نتایج تحقیق گروه مؤلف بر آن شد تا با یک مطالعه کلی پیرامون سازمان تأمین اجتماعی و خدمات آن، برای مخاطبان این کتاب اطلاعاتی از این سازمان ارائه دهد امید به این که اندکی در ترویج اندیشه یک زندگی با آتیه برای خانواده‌ها و یک بینش برای مسوولان رده بالای سازمان جهت خدمت بیشتر ایجاد شود.

در این کتاب کوشش بر این بوده است که واژه‌های پارسی بیشتر به کار گرفته شود، کوششی که هر ایرانی، در گفتن و نوشتن، به آرامی اما پیوسته و با پافشاری، پیگیری خواهد نمود تا میدان بر واژه‌های بیگانه هر چه بیشتر تنگ‌تر شود؛ خوشبختانه از آن روی که هر جای زه است، پادزهری نیز می‌باید بود، ما ایرانیان اندک اندک بر آن سر افتاده‌ایم که به زبان نیاکان، خدش بیندیشیم و بکوشیم که کمر به یاری آن ببرندیم. از خداوند بخشنده و مهربان، سپاس‌گزاریم و سر بر آستانش می‌ساییم و اگر عمر توفیق دهد این راه را ادامه خواهیم داد. تألیف این کتاب به خاطر اصرار دانشجویان عزیز و تدریس در دانشگاه‌ها و وجود کتابی منطبق با نیاز فراگیران و علاقه فراوانی بود که به امر تدریس و تألیف وجود داشت.

در پایان نویسنده بر خود فرض می‌داند، از همه عزیزانی که به هر نحوی در تهیه و چاپ این نوشتار سهم داشته‌اند، تقدیر و تشکر نماید. ما خود را از بهتر شدن کارمان بی‌نیاز نمی‌بینیم، نظراتان را معیاری ارزشمند برای توجه و ارزیابی کارهای خود می‌دانیم؛ چرا که این آراء ما را به بهتر شدن کارمان و در نتیجه رضایت بیشتر شما فرهیختگان خواهد بود. خوانندگان عزیز این منظور می‌توانید نظرات خود را از طریق ایمیل Esa_abbasi@gmail.com به این عاقل انتقال داده و ما را از انتقادات و پیشنهادات خود بهره‌مند سازید تا انشاءالله در تجدیدنظر بعدی بتوانیم کتاب را به شکل کامل‌تر و بهتری ارائه دهیم.

در پایان، از انتشارات نایاب که به چاپ این اثر همت گماشت، نهایت سپاس‌گزاری را دارم و برای آنان از باری تعالی مزید توفیق در خدمات علمی و فرهنگی مسئلت می‌کنم.

عیسی عباسی اصل اوجاق

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱	فصل اول: تاریخچه سازمان تأمین اجتماعی
۲	تاریخچه
۲	مروری بر تاریخچه تأمین اجتماعی در جهان و ایران
۳	تأمین اجتماعی در ایران
۴	سازمان تأمین اجتماعی
۴	سازمان‌های زیرمجموعه تأمین اجتماعی
۶	رؤسای سازمان تأمین اجتماعی
۹	فصل دوم: معرفی و آشنایی اجزای سازمان تأمین اجتماعی
۱۰	معرفی و آشنایی اجزای سازمان تأمین اجتماعی
۱۰	اساسنامه سازمان تأمین اجتماعی
۱۴	منابع درآمد
۱۵	تشکیلات، وظایف، تعهدات و حمایت‌های سازمان تأمین اجتماعی
۱۵	تعهدات و حمایت‌های سازمان
۱۷	چگونگی انجام وظایف در واحدهای اجرایی بیمه‌ای
۲۰	وظایف معاونت درمان به شرح ذیل است
۲۱	مروری بر واحدهای اجرایی معاونت درمان
۲۵	مشمولین استفاده از حمایت‌های درمانی تأمین اجتماعی
۲۶	شرایط افراد تحت تکفل بیمه شده اصلی
۲۷	دفاتر رسیدگی به اسناد پزشکی
۲۷	انواع بیمه‌های تأمین اجتماعی و حق بیمه در سال ۹۵
۲۷	حمایت‌ها و نرخ‌های پرداخت حق بیمه
۳۰	مشمولین بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد و مراجع معرفی‌کننده
۳۲	تشریح انواع بیمه‌های تأمین اجتماعی
۳۲	انواع بیمه

۳۴	کارگاه‌های تحت پوشش قانون کار مشمول قانون تأمین اجتماعی
۳۴	هر فرد می‌تواند تحت پوشش یک صندوق بیمه‌ای اجتماعی باشد
۳۷	فصل سوم: بازنشستگی و شرایط آن در سازمان تأمین اجتماعی
۳۸	جزئیات بازنشستگی مشمولان قانون تأمین اجتماعی
۳۸	دلایل بازنشستگی و شرایط آن
۳۹	شرایط بازنشستگی
۴۱	شرایط بازنشستگی در کارهای سخت و زیان‌آور
۴۱	حداکثر سابقه برای بازنشستگی
۴۱	زمان پرداخت مستمری
۴۲	تفاوت بیمه اختاری با بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد
۴۳	اما در چند مورد استثنای وجود دارد
۴۳	شرایط بازنشستگی برای بازنشستگان
۴۴	شرایط بازنشستگی معلولان
۴۴	شرایط بازنشستگی در بیمه کارگران ساختمانی
۴۵	شرایط درخواست بازنشستگی
۴۵	محاسبه مستمری بازنشستگی در تأمین اجتماعی
۴۵	نکات مهم در رابطه مستمری بازنشستگی
۴۶	مدارک لازم برای درخواست مستمری بازنشستگی
۴۷	فصل چهارم: ارزیابی تأثیر اجتماعی پروژه‌های جدید تأمین اجتماعی
۴۸	مقدمه
۵۰	ادبیات تحقیق
۵۲	ارزیابی تأثیر اجتماعی
۵۳	اهداف ارزیابی تأثیر اجتماعی
۵۳	فواید ارزیابی تأثیر اجتماعی
۵۵	اعتمادسازی
۶۰	تعریف اعتماد
۶۲	مکانیزم‌های ایجاد اعتماد
۶۳	مراحل اعتمادسازی

پیامدهای اعتماد با سطوح بالا.....	۶۶
دستاوردهای سطوح بالا اعتماد در سازمان عبارتند از.....	۶۶
شاخص‌های شناسایی شده که در ایجاد اعتماد بین کارکنان و مدیران مؤثرند.....	۶۷
رضایت.....	۶۸
مفهوم رضایت.....	۶۹
اهمیت دستیابی به رضایت.....	۷۰
مدل شکل‌گیری رضایت مشتری.....	۷۱
مرووری بر روش‌های سنجش رضایت.....	۷۱
فعالیت‌های جزء به جزء مجرد به دو دسته تقسیم می‌شوند.....	۷۳
شاخص رضایت مشتری.....	۷۸
پیشینه تحقیقات داخلی.....	۷۹
فصل پنجم: نتایج یک مطالعه موردی	۸۱
مقدمه.....	۸۲
فرضیه‌های تحقیق.....	۸۲
تفسیر نتایج یافته‌های تحقیق.....	۸۳
منابع و پیوست	۹۱
الف) منابع فارسی.....	۹۲
ب) منابع انگلیسی.....	۹۴
ج) منابع اینترنتی.....	۹۵
پیوست	۹۷