

## بررسی عوامل موثر بر موفقیت سازمان تامین اجتماعی در برقراری مستمری بازنشستگی

### (مطالعه موردی: بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی شعبه ۱۱ تهران)

۱- علیرضا مقدسی ۲- محمد محمدیان مغانی

۱- استاد یار گروه مدیریت، دانشگاه بین المللی امام رضا (علیه السلام)

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات گرایش سیستم های اطلاعاتی پیشرفته،

دانشگاه فردوسی مشهد

### چکیده

پرداخت مستمری بازنشستگی از اساسی ترین تعهدات و خدمات سازمان تامین اجتماعی است که متضمن آسایش و رفاه افراد در دوران پیری است. پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل موثر در برقراری این خدمت مهم، در جهت گسترش آن در دوره زمانی آبان ماه ۱۴۰۱ لغایت شهریور ۱۴۰۲ به روش توصیفی و پیمایشی انجام گرفته و ابزارهای گردآوری داده ها اسناد و مدارک، مصاحبه و پرسشنامه است.

۱۹۱ نمونه، به طور تصادفی از جامعه آماری تحقیق انتخاب شد، که شامل ۸۱۲۳ نفر بیمه شده ای است که بیمه پردازی را از شعبه ۱۱ تهران شروع کرده و تا پایان آذرماه ۱۴۰۱، با وجود کسب شرط سنی برقراری مستمری بازنشستگی، که برای مردان حداقل ۶۰ سال و برای زنان حداقل ۵۵ سال است، شرط سابقه بیمه ای را که حداقل ۲۰ سال است، احراز نکرده اند و بازنشسته نشده اند. یافته های پژوهش بیانگر آن است که ۷/۸۵ درصد نمونه های بررسی شده، بیش از ۴۰ سال سابقه کار داشته، و ۶۷ درصد آنان سطح سواد مناسب ندارند. همچنین، نتایج تحقیق نشان می دهد مهم ترین عوامل موثر در برقراری مستمری بازنشستگی به ترتیب اولویت، عبارت اند از برنامه های حمایت از کارگران، رفتار بیمه ای کارفرما، آموزش و اطلاع رسانی قوانین سازمان تامین اجتماعی، قوانین سازمان تامین اجتماعی، توان اقتصادی بیمه شده و کارفرما.

واژگان کلیدی: بیمه شده، تامین اجتماعی، سابقه بیمه، کارفرما، مستمری بازنشستگی

## مقدمه

در سنین بالا، درحالی که قدرت کسب درآمد شخص معمولاً متوقف می شود، یا به طور قابل ملاحظه ای کاهش می یابد، هزینه ها ادامه پیدا می کنند. شخص ممکن است از طریق پس انداز و سرمایه گذاری در دوران کاری، خود را برای بازنشستگی آماده کند؛ ولی پس انداز نه تنها بدون زحمت نیست؛ بلکه منظم هم نیست و مبالغ نیاز ممکن است خیلی زیاد و وجوه لازم نامحدود باشد، چرا که به طول دوران بازنشستگی بستگی دارد (سی آرتور و ریچارد دام، ۱۳۸۵، ص ۲۷۷). هم چنین، آثاری مانند تورم نیز در کاهش قدرت خرید پس انداز حاصله، نقش بسزایی دارد؛ بنابراین، پس انداز دسته جمعی در قالب ساز و کار بیمه<sup>۱</sup>، جهت کفایت مبالغ مورد نیاز ضرورت دارد. در این حالت، چون همه اعضای گروه هم زمان به سن پیری نمی رسند، پیوسته قدرت پرداخت مستمری از طریق مدیریت و برنامه ریزی دقیق، همراه سرمایه گذاری مطمئن وجود دارد. در اغلب کشور ها این ساز و کار با حمایت دولت در قالب برنامه های تامین اجتماعی<sup>۲</sup> برای تسهیل امکانات و تامین زندگی افراد در سنین پیری ارائه می شود؛ براین اساس، هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی عوامل موثر در برقراری مستمری بازنشستگی، در جهت گسترش آن است. مسأله تامین اجتماعی و برقراری مستمری بازنشستگی به عنوان یکی از اصلی ترین چالش های پیش روی دولت ها در سراسر جهان مطرح است. در کشور ما نیز، سازمان تامین اجتماعی به عنوان بزرگ ترین نهاد بیمه ای و تامین اجتماعی کشور، نقش محوری را در این حوزه ایفا می کند. تامین معاش و برقراری مستمری پایدار برای جمعیت رو به رشد بازنشستگان، یکی از اصلی ترین وظایف و چالش های این سازمان است. با توجه به روند رو به رشد جمعیت سالمند در کشور و افزایش سن امید به زندگی، این چالش در سال های آتی بیش از پیش تشدید خواهد شد. موفقیت سازمان تامین اجتماعی در ایفای این نقش حیاتی، متأثر از عوامل متعددی است. از جمله این عوامل می توان به ساختار نظام بیمه ای و قوانین و مقررات حاکم بر آن، مدیریت مالی و سرمایه گذاری های صورت گرفته توسط این سازمان، نحوه جذب و نگهداشت بیمه شدگان، همسوسازی با تحولات جمعیتی و اقتصادی و همچنین حاکمیت و نظارت مناسب بر عملکرد این سازمان اشاره کرد. بررسی و شناخت این عوامل و چگونگی تأثیر آنها بر موفقیت سازمان تامین اجتماعی در برقراری مستمری بازنشستگی، موضوعی است که می تواند راهگشای سیاست گذاری ها و برنامه ریزی های آتی در این حوزه باشد. این موضوع اهمیت خاصی یافته است و نیازمند مطالعه و ارزیابی دقیق است. با شناسایی این عوامل و ارزیابی تأثیرگذاری هریک بر عملکرد سازمان تامین اجتماعی، می توان به سیاست گذاری و برنامه ریزی مؤثرتری در راستای تقویت این نهاد حیاتی و تضمین ارائه خدمات مطلوب به جامعه بازنشستگان پرداخت.

## 2. Social Security

### بیان مسئله

سازمان تامین اجتماعی ایران با پوشش بیش از ۷۳ درصد از جامعه ۸۵ میلیونی، متولی اصلی برنامه‌های بازنشستگی است و درحالی که در این سازمان تلاش‌های بسیار در این حوزه انجام گرفته است که تا پایان آذر ماه ۱۴۰۱ وجود بیش از ۲ میلیون نفر مستمری‌بگیر و دستور العمل‌های متعدد در سال‌های متمادی، گواه بر این مدعاست، اما هنوز بیمه‌شدگانی که به سنین بازنشستگی رسیده و از این خدمات بهره‌مند نشده‌اند، وجود دارند.

با رجوع به واحد مستمری‌های شعب تامین اجتماعی، به راحتی می‌توان افرادی را مشاهده کرد که پس از سال‌ها کار سخت، به ویژه در مشاغل کاری، به امید بازنشستگی به شعب مراجعه کرده و با این واقعیت تلخ روبه‌رو می‌شوند که سابقه فعلی‌شان برای برقراری مستمری، کافی نیست<sup>۱</sup> و بایستی سال‌های دیگری به بیمه‌پردازی ادامه دهند، درحالی که شواهد نشان می‌دهد بسیاری از این افراد از نوجوانی مشغول به کار بوده و در بسیاری موارد، خیلی بیشتر از ۲۰ سال، سابقه کاری دارند. اما به دلایلی که موضوع تحقیق حاضر است، سابقه ثبتی‌شان کمتر از واقعیت است و در بسیاری موارد قابل پیگیری قانونی، جهت ثبت نیست.

برای نمونه در شعبه ۱۱ تامین اجتماعی تا پایان آذرماه ۱۴۰۱ از ۸۸۷۷۰ نفر بیمه‌شده اصلی، ۱۹۱۹۶ نفر آن، بیمه‌پردازی را از این شعبه آغاز کرده‌اند و به شرط سنی دریافت مستمری را دارند؛ ولی فقط ۹۵۱۳ نفر به دریافت خدمات بازنشستگی موفق شده‌اند و ۸۱۲۳ نفر باقی‌مانده هنوز از این خدمات محروم‌اند که با افزایش سن ایشان و ناتوانی در انجام کار و به تبع آن، ناتوانی در ادامه بیمه‌پردازی و در نتیجه عدم احراز شرط سابقه، شاید هیچ وقت موفق به دریافت مستمری نشوند که این امر همراه تصور ناتوانی امرار معاش به علت کهنولت سن در آینده و عدم برخورداری از خدمات درمانی، به مهم‌ترین دغدغه ایشان و خانواده‌هایشان بدل شده و آنان را با تهدیدی جدی روبه‌رو کرده است، به طوری که خود را در بن‌بستی دیده که نه راه پیش (ناتوانی در بیمه‌پردازی) و نه راه پس (جهت ثبت سابقه کاری گذشته به دلیل موانع قانونی) داشته‌اند و چنان آنان را دچار یاس و ناامیدی می‌کند که آثار آن در سلامت فردی و اجتماعی ایشان نمایان می‌شود.

بیان مسئله در خصوص اهمیت و ضرورت بررسی عوامل موثر بر موفقیت سازمان تامین اجتماعی در برقراری مستمری بازنشستگی به شرح زیر است:

۱. نقش محوری سازمان تامین اجتماعی: سازمان تامین اجتماعی به عنوان بزرگترین نهاد بیمه‌ای و تامین اجتماعی در ایران، نقش اساسی و راهبردی در تامین معاش و رفاه اجتماعی شهروندان ایفا می‌کند. موفقیت این سازمان در انجام وظایف خود از جمله برقراری مستمری بازنشستگی، بسیار مهم و تأثیرگذار است.

۲. رشد جمعیت سالمندان و چالش‌های پیش رو: با توجه به روند رو به رشد جمعیت سالمند در کشور و افزایش سن امید به زندگی، تعداد بازنشستگان تحت پوشش سازمان تامین اجتماعی نیز در حال افزایش است. این موضوع چالش‌های جدی را در حوزه تامین مالی و ارائه خدمات به بازنشستگان ایجاد کرده است.

۳. پایداری مالی و اقتصادی سازمان: موفقیت سازمان تامین اجتماعی در برقراری مستمری بازنشستگی پایدار، مستلزم برخورداری از پایداری مالی و اقتصادی این سازمان است. شناسایی عوامل موثر بر این پایداری می‌تواند در تضمین این مهم نقش داشته باشد.

۴. ضرورت حاکمیت و نظارت: ارزیابی عملکرد سازمان تامین اجتماعی و شناخت عوامل موثر بر موفقیت آن در برقراری مستمری بازنشستگی، به منظور اعمال حاکمیت و نظارت مناسب بر این سازمان ضروری است.

۵. نیاز به سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی موثر: شناسایی عوامل موثر بر موفقیت سازمان تامین اجتماعی در برقراری مستمری بازنشستگی می‌تواند در سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی‌های آتی در این حوزه راهگشا باشد.

در مجموع، با توجه به اهمیت راهبردی سازمان تامین اجتماعی، چالش‌های جمعیتی و مالی پیش رو، لزوم حاکمیت و نظارت مناسب و همچنین نیاز به سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی موثر در این حوزه، بررسی عوامل موثر بر موفقیت این سازمان در برقراری مستمری بازنشستگی از ضرورت بالایی برخوردار است.

## ۱. ماده ۷۶ قانون تامین اجتماعی (نعمی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۶۶)

### اهمیت و ضرورت موضوع

بنابراین، پیوسته دولت مردان جوامع به اهمیت گسترش و توانایی بهره‌مندی از خدمات مستمری تامین اجتماعی توجه می‌کنند و در ایران نیز، این ضرورت را می‌توان در اصل بیست و نهم قانون اساسی<sup>۱</sup> مشاهده کرد. براین اساس، همیشه یکی از دغدغه‌های مدیران سازمان تامین اجتماعی، تدوین برنامه‌های موفق خدمات بازنشستگی بوده است و در تحقق این مهم، آسیب‌شناسی فرایند برقراری انواع مستمری، مهم‌ترین موضوع در تصمیم‌گیری و اجرای فرایند یاد شده است؛ به همین منظور، این پژوهش با هدف شناسایی و بررسی عوامل موثر در برقراری مستمری بازنشستگی بیمه‌شدگان، سعی دارد به گسترش ارائه خدمات بازنشستگی و افزایش توانایی بهره‌مندی از خدمات به وسیله بیمه‌شدگان کمک کند. علاوه بر این، سعی می‌شود در جهت تحقیقی علمی و موثر، جدای از تحقیقی قابل استناد، بستری برای بحث‌های بیشتر و علمی‌تر فراهم شود و با طرح پیشنهاد های شایسته، زمینه‌ای برای تحقیقات بعدی مهیا گردد.

موفقیت سازمان‌هایی مانند سازمان تامین اجتماعی در برقراری مستمری بازنشستگی، به ویژه در کشورهایی که سیستم تامین اجتماعی قوی و جامعی دارند، امری بسیار حیاتی است که بر اقتصاد و رفاه اجتماعی تأثیر چشمگیری دارد. در ادامه، به برخی از عوامل موثر بر این موفقیت و ضرورت آنها پرداخته خواهد شد:

۱. پایداری مالی و مدیریت مالی صحیح: یکی از اساسی‌ترین عوامل موفقیت برای برقراری مستمری بازنشستگی، پایداری مالی سازمان تامین اجتماعی است. این به معنای داشتن منابع مالی کافی و مدیریت مناسب آنها برای پرداخت مستمر و به موقع مستمری‌ها به بازنشستگان است. برنامه‌ریزی مالی دقیق و مدیریت منابع مالی صحیح، از جمله مسائلی است که در این بخش حائز اهمیت است.
۲. شفافیت و اعتماد عمومی: سازمان‌های تامین اجتماعی باید به اندازه کافی شفاف عمل کرده و اطلاعات مرتبط با مستمری‌ها و حقوق بازنشستگان را به افراد ارائه دهند. اعتماد عمومی به این سازمان‌ها افزایش می‌یابد و بازنشستگان اطمینان دارند که حقوق و مستمری‌های آنها به موقع و به درستی پرداخت می‌شود.
۳. مدیریت عملکرد و بهره‌وری و کارایی در پردازش و پرداخت مستمری‌ها نقش مهمی دارد. استفاده از فناوری‌های مناسب و فرآیندهای بهینه‌سازی شده برای مدیریت درست اطلاعات و پرداخت‌ها، به تسهیل برقراری مستمری‌ها کمک می‌کند و از خطاهای احتمالی در این زمینه جلوگیری می‌شود.
۴. تأمین امنیت اجتماعی: برای مستمری‌های بازنشستگی، امنیت اجتماعی حائز اهمیت است. این به معنای تضمین این است که حقوق بازنشستگان به طور دائمی حفظ می‌شود و تحت هیچ شرایطی نادیده گرفته نمی‌شود.
۵. سیاست‌های به‌روز و پاسخگویی به نیازها: سازمان‌های تامین اجتماعی باید به تغییرات جامعه و نیازهای مختلف بازنشستگان پاسخگو باشند و سیاست‌های مناسبی برای بهبود شرایط زندگی آنها اجرا کنند.

با توجه به این عوامل، مشخص است که برقراری مستمری بازنشستگی نه تنها از لحاظ اقتصادی و اجتماعی بسیار مهم است، بلکه برای ایجاد اعتماد عمومی و پایداری اجتماعی نیز اهمیت بالایی دارد. به همین دلیل، حفظ و بهبود این سیستم‌ها از اولویت‌های اصلی سازمان‌های تامین اجتماعی است. در ادامه، پس از بیان مبانی نظری و پیشینه تحقیق، روش تحقیق بیان شده و سپس، اطلاعات گردآوری شده تجزیه و تحلیل می‌گردد و در انتها، نتایج تحقیق به همراه پیشنهاد هایی مطرح می‌شود.



۱. برخورداری از تامین اجتماعی از نظر بازنشستگی، بیکاری، از کار افتادگی، بی سرپرستی، در راه ماندگی، حوادث و سوانح حقی است همگانی.

### مبانی نظری بازنشستگی

موضع تامین اجتماعی، مقابله با آثار و نتایج چهار نوع رنج اجتماعی مشترک تاریخ بشر، یعنی بیکاری، بیماری، بی چیزی و فقر، بی قدرتی و ضعف است.

یکی از برنامه های تامین اجتماعی که برای کاهش مخاطرات یاد شده طرح ریزی شد، برقراری مقرری مستمری بازنشستگی برای سالخوردگان است که در جوامع مختلف معیار ها و الگوی های متفاوتی دارد.

الگوهای بازنشستگی در جدول ۱ بیان شده است.

جدول ۱. الگوهای بازنشستگی

الگو	مساعدت	شهروندی	سابقه اشتغال	بیمه گروهی	بیمه انفرادی
مبنای استحقاق	نیاز مادی	شهروندی	اشتغال	شغل	قرارداد
پوشش	سالندان نیازمند	کل جمعیت	کل مشاغل	گروه	فرد
معیار تعیین سطح	آزمون استطاعت مالی	نرخ ثابت	مبتنی بر دستمزد یا کسور	مبتنی بر دستمزد یا کسور	مبتنی بر حق بیمه
هدف	تامین حداقل درآمد	تامین درآمد پایه	حفظ سطح زندگی	حفظ سطح زندگی	حفظ سطح زندگی

### پرسش های اصلی و فرعی

#### پرسش اصلی

آیا قوانین پیچیده و دست و پاگیر سازمان تامین اجتماعی، عامل برقرار نشدن مستمری بیمه شدگان است؟

#### پرسش های فرعی

آیا ضعف در اطلاع رسانی و آموزش جدی قوانین سازمان تامین اجتماعی به بیمه شده و کارفرما، عامل برقرار نشدن مستمری بیمه شدگان است؟

آیا ناتوانی اقتصادی بیمه شده و کارفرما در پرداخت حق بیمه، عامل برقرار نشدن مستمری بیمه شدگان است؟

آیا فرار بیمه ای کارفرما در جهت سود بیشتر، عامل برقرار نشدن مستمری بیمه شدگان است؟

## اهداف تحقیق

برای تحقیق در زمینه عوامل موثر بر موفقیت سازمان تامین اجتماعی در برقراری مستمری بازنشستگی، اهداف زیر می توانند مفید باشند:

۱. شناسایی عوامل کلیدی: بررسی و شناسایی عوامل اساسی که بر موفقیت در پرداخت مستمری های بازنشستگی تأثیرگذار هستند، از جمله مدیریت مالی، تصمیم گیری های سیاسی، فرهنگ سازمانی و سیاست های حمایتی.
۲. ارزیابی عملکرد سازمانی: بررسی نحوه مدیریت و عملکرد سازمان تامین اجتماعی در ارائه مستمری ها، از جمله بهره وری، شفافیت، و پاسخگویی به نیازهای بازنشستگان.
۳. تحلیل تأثیر فناوری و نوآوری: ارزیابی نقش فناوری و نوآوری در بهبود فرآیندها و پرداخت های مستمری بازنشستگی، مانند سیستم های اطلاعاتی مدرن و روش های جدید برای بهبود کارایی و دقت.
۴. مطالعه تطبیقی: مقایسه عملکرد و عوامل موثر در سازمان های تامین اجتماعی در کشورهای مختلف، به منظور استخراج بهترین شیوه ها و شناسایی تجربیات موفق.
۵. بررسی ابعاد اقتصادی و اجتماعی: تحلیل تأثیر پرداخت مستمری های بازنشستگی بر اقتصاد و رفاه اجتماعی، از جمله کاهش فقر و افزایش سطح زندگی بازنشستگان.
۶. پیشنهاد راهکارهای بهبود: ارائه پیشنهادهایی برای بهبود عملکرد سازمان تامین اجتماعی در ارائه مستمری بازنشستگی، با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق.

این اهداف می توانند راهنمای موثری برای جمع آوری داده ها، تحلیل و نتیجه گیری در زمینه تحقیقات شما در این حوزه باشند.

## قلمرو مکانی، جامعه تحقیق و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش، ۸۱۲۳ بیمه شده شعبه ۱۱ تامین اجتماعی است که بیمه پردازی را از این شعبه آغاز کرده و تا پایان آذرماه ۱۴۰۱، حداقل ۶۰ سال سن برای مردان و ۵۵ سال سن برای زنان داشته اند و شرط حداقل ۲۰ سال سابقه را احراز کرده اند و به دلیل آن که تعداد جامعه آماری نسبتاً زیاد بوده و هریک از عناصر جامعه، در این انتخاب شانس مساوی دارند، روش نمونه گیری تصادفی ساده برای گردآوری داده ها به کار گرفته شده است.

## معرفی واحد مستمری شعبه ۱۱ تامین اجتماعی

واحد مستمری‌ها نسبت به تعیین میزان مستمری برای بازنشستگان، بازماندگان و از کارافتادگان می‌پردازد. همچنین بررسی وضعیت بازماندگان تک نفره و دختران بیمه شده بازمانده. در صورتیکه طبق ماده ۶۶ قانون تامین اجتماعی کارفرما به علت فراهم نمودن شرایط ایمنی باعث ایجاد حادثه برای بیمه شده و به تبع آن پرداخت مستمری و یا خدمات درمانی توسط سازمان تامین اجتماعی گشته است میزان جریمه مربوطه بابت تمامی این هزینه‌ها توسط این واحد تعیین می‌گردد. همچنین در صورتیکه طبق ماده ۹۰ قانون تامین اجتماعی کارفرما شغل مناسبی به بیمه شده محول نکرده باشد و وی دچار از کارافتادگی زودهنگام شده باشد تعیین میزان جریمه وی با توجه به حکم کمیته ماده ۹۰ سازمان تامین اجتماعی بر عهده این واحد می‌باشد. همچنین بررسی وضعیت مشاغل سخت و زیان آور و آراء اداره کار در این زمینه و تطبیق آن با لیست های بیمه ای مربوطه بر عهده این واحد است.

## روش کلی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی است، زیرا هدف آن توسعه دانشی است که در زمینه خدمات بازنشستگی بیمه های اجتماعی به کار گرفته می شود و به دلیل این که تصویری از وضع موجود برقراری مستمری بازنشستگی سازمان تامین اجتماعی را نشانی می دهد و وضعیت فعلی را به طور نظام دار و منظم توصیف می کند، از نوع توصیفی است و در زمینه دسته بندی انواع تحقیقات توصیفی به دلیل این که داده های مربوط به عوامل موثر در برقراری مستمری بازنشستگی بیمه شدگان را از طریق نمونه گیری از جامعه تحقیق برای بررسی توزیع ویژگی های آماری آن گردآوری می کند. در دسته پیمایشی قرار می گیرد. این تحقیق به دلیل اینکه داده های مرتبط با دوره ای از زمان را بررسی می کند، مقطعی است.

برای بررسی عوامل موثر بر موفقیت سازمان تامین اجتماعی در برقراری مستمری بازنشستگی، می توان از روش تحقیق زیر استفاده کرد:

### ۱. مطالعه مروری (Literature Review):

- بررسی کتب، مقالات علمی و گزارش های مرتبط با موضوع برقراری مستمری بازنشستگی توسط سازمان تامین اجتماعی در ایران

- شناسایی عوامل موثر بر موفقیت اجرای این برنامه از منابع موجود

### ۲. مطالعه موردی (Case Study):

- مطالعه و تحلیل عملکرد و تجربیات سازمان تامین اجتماعی در برقراری مستمری بازنشستگی در قالب یک یا چند مورد مطالعاتی

- شناسایی چالش ها، نقاط قوت و راهکارهای موفق سازمان در این زمینه

### ۳. بررسی آماری (Statistical Analysis):

- جمع آوری داده های آماری از سازمان تامین اجتماعی در خصوص تعداد بازنشستگان، میزان مستمری پرداختی، نرخ تغییرات و سایر شاخص های مرتبط

- تجزیه و تحلیل آماری این داده ها برای شناسایی روندها و عوامل کلیدی موثر

### ۴. مصاحبه با خبرگان (Expert Interviews):

- انجام مصاحبه با مدیران ارشد، کارشناسان و سایر صاحب نظران سازمان تامین اجتماعی

- دریافت دیدگاه ها و تجربیات خبرگان در خصوص عوامل موفقیت و چالش های برقراری مستمری بازنشستگی

### ۵. ترکیب و تحلیل نهایی:



- تلفیق و تحلیل یافته‌های حاصل از مراحل قبلی

- ارائه مدل مفهومی یا چارچوب جامع موثر بر موفقیت سازمان در برقراری مستمری بازنشستگی  
این روش تحقیق ترکیبی از رویکردهای کیفی و کمی، امکان درک جامع و چند بعدی موضوع را فراهم می‌کند.

## روش نمونه گیری

به دلیل آن که تعداد جامعه آماری نسبتاً زیاد بوده و هریک از عناصر جامعه، در انتخاب شانس مساوی دارند، روش نمونه گیری تصادفی ساده برای گردآوری داده‌های به کار گرفته شده است.

## روشهای گردآوری دادهها و ابزار مورد استفاده

گردآوری اطلاعات به طور کلی، به دو روش کتابخانه‌ای و میدانی، انجام گرفته است و در این زمینه، ابزارهای فیش برداری، مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه به کار گرفته شده است. پرسشنامه تحقیق از دو قسمت تشکیل شده که در قسمت اول، مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی بیمه شده است؛ و قسمت دوم، ۲۰ سوال براساس تحقیق مطرح شده است. هم چنین، مقیاس اندازه گیری پرسشنامه تحقیق، طیف لیکرت<sup>۱</sup> بوده و آزمون‌های آماری تحقیق با به کارگیری نرم افزار SPSS، در سطح اعتماد ۹۵ درصد انجام گرفته است.

## موانع و محدودیتهای تحقیق

موانع عمده در مسیر تحقیق را می‌توان به صورت زیر بیان نمود:

در اختیار ندادن داده‌های واقعی از جانب کارفرمایان

کمبود زمان قابل استفاده برای انجام تحقیق

## نتیجه گیری





برای نتیجه‌گیری از مقاله در زمینه عوامل موثر بر موفقیت سازمان تامین اجتماعی در برقراری مستمری بازنشستگی، می‌توان به مجموعه‌ای از نتایج و پیشنهادات کلیدی اشاره کرد:

۱. مدیریت مالی و پایداری مالی: سازمان‌های تامین اجتماعی باید دارای مدیریت مالی قوی باشند که امکان پرداخت به موقع و مستمری‌های بازنشستگی را فراهم کند. اهمیت بهبود فرآیندها و افزایش کارایی مالی برای حفظ پایداری مالی و اعتماد عمومی اساسی است.
۲. شفافیت و اعتماد عمومی: شفافیت در اطلاعات مربوط به پرداخت مستمری‌ها و حقوق بازنشستگان، افزایش اعتماد عمومی به سازمان تامین اجتماعی را به همراه دارد. این امر باعث اطمینان بازنشستگان از دریافت حقوق به موقع و درست می‌شود.
۳. تکنولوژی و بهبود فرآیندها: استفاده از فناوری‌های نوین برای بهبود فرآیندها و کاهش خطاها در پرداخت‌های مالی، اهمیت زیادی دارد. این شامل استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی مدرن، خودکارسازی فرآیندها و بهبود کیفیت خدمات به بازنشستگان است.
۴. مدیریت عملکرد و پاسخگویی: سازمان‌های تامین اجتماعی باید دارای سیستم‌های مدیریت عملکرد قوی باشند که بهبود کارایی و پاسخگویی به نیازهای بازنشستگان را تضمین کنند. این شامل زمان‌بندی دقیق پرداخت‌ها، رسیدگی سریع به شکایات و بهبود فرآیندهای اداری است.
۵. سیاست‌های به‌روز و تطبیقی: تطبیق سیاست‌ها و قوانین با شرایط اجتماعی و اقتصادی جامعه، اساسی است. این امر به دسترسی به مستمری‌های مناسب و متناسب با نیازهای بازنشستگان کمک می‌کند.

با توجه به این نتایج، بهبود عوامل مذکور می‌تواند به طراحی و اجرای سیاست‌ها و برنامه‌هایی که بهبود مستمری بازنشستگی را تضمین می‌کند، کمک کند. این تحلیل‌ها و پیشنهادات می‌توانند به عنوان مبنای موثری برای اصلاحات و بهبودهای لازم در سازمان‌های تامین اجتماعی در نظر گرفته شوند.

## 1. Likert Scale

### پیشنهادهای جمع بندی

بر اساس تحقیقات و مطالعات در زمینه عوامل موثر بر موفقیت سازمان‌های تامین اجتماعی در برقراری مستمری بازنشستگی، پیشنهادات و جمع بندی زیر می‌توانند مفید باشند:

۱. تقویت مدیریت مالی: بهبود مدیریت مالی به منظور اطمینان از پایداری و توانایی پرداخت به موقع مستمری‌های بازنشستگی بسیار حائز اهمیت است. این شامل ایجاد سیاست‌ها و فرآیندهای دقیق برای جمع‌آوری و مدیریت مالی منابع، استفاده از فناوری‌های مناسب برای بهبود کارایی و کاهش هزینه‌ها، و ارائه گزارشگری شفاف به ارائه‌کنندگان مستمری‌ها می‌شود.

۲. افزایش شفافیت: اطمینان از ارائه اطلاعات کامل و شفاف به بازنشستگان در مورد شرایط و مقررات پرداخت مستمری‌ها، اهمیت زیادی دارد. سازمان‌های تامین اجتماعی باید سیاست‌ها و فرآیندهایی را پیاده‌سازی کنند که اعتماد بازنشستگان را به دست آورند و آنها را در جریان وضعیت پرداخت‌هایشان قرار دهند.

۳. استفاده از فناوری: بهبود استفاده از فناوری در پردازش و پرداخت مستمری‌ها می‌تواند به بهبود کارایی و دقت در ارائه خدمات کمک کند. استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی پیشرفته، خودکارسازی فرآیندها، و تسهیل ارتباطات الکترونیکی با بازنشستگان، می‌تواند بهبود مستمری بازنشستگی را تضمین کند.

۴. توسعه سیاست‌های به‌روز: سیاست‌ها و مقررات مربوط به پرداخت مستمری بازنشستگی باید به طور مداوم بررسی و به‌روزرسانی شوند تا با شرایط اقتصادی و اجتماعی فعلی جامعه همخوانی داشته باشند. این شامل تنظیم میزان و شرایط پرداخت، تأمین امنیت مالی، و حمایت از بازنشستگان در مقابل تغییرات اقتصادی و اجتماعی است.

۵. تقویت پاسخگویی و رسیدگی به شکایات: ایجاد سیستم‌هایی برای مدیریت شکایات و رسیدگی به نیازها و مشکلات بازنشستگان، از جمله ایجاد یک فرآیند سریع و موثر برای رفع اشکالات و حل مشکلات، بهبود قابل توجهی در رضایت بازنشستگان ایجاد خواهد کرد.

به طور کلی، این پیشنهادات به منظور بهبود کلی عملکرد سازمان‌های تامین اجتماعی در ارائه مستمری بازنشستگی، تقویت اعتماد عمومی، و ارتقاء کیفیت زندگی بازنشستگان مطرح می‌شوند. این اقدامات می‌توانند به عنوان راهبردهای اصلی برای بهبود و بهینه‌سازی سیستم‌های تامین اجتماعی در جهت پاسخ به چالش‌های فعلی و آینده مطرح شوند.



## منابع فارسی

۱. بامنی مقدم، محمد (۱۳۹۰). آمار و کاربرد آن در مدیریت. جلد دوم، تهران، انتشارات شرح
۲. پلو، تیلِس (۱۳۷۹). تامین اجتماعی در اروپا: توسعه یا تعطیل. ترجمه هرمز همایون پور، تهران، موسسه عالی پژوهش تامین اجتماعی
۳. دفتر آمار و محاسبات اقتصادی و اجتماعی سازمان تامین اجتماعی (۱۴۰۲). گزیده آماری (۹ ماهه ۱۴۰۱). تهران، سازمان تامین اجتماعی
۴. رشد و نمو، مهدی (۱۳۸۵) مبانی نظری بازنشستگی. تهران، فصل نامه داخلی قوانین و مقررات تامین اجتماعی، شماره ۳، صفحات ۵۱-۶۶
۵. روغنی زاده، مصطفی (۱۳۸۷). چالش های نظام بازنشستگی در ایران. فصل نامه تامین اجتماعی، شماره ۲۹، صفحات ۳۰-۱۳
۶. مجلس خبرگان (۱۳۷۵). قانون اساسی. تهران، انتشارات گویا
۷. نظری، حسن (۱۳۸۳). عدالت اقتصادی از نظر افلاطون و ارسطو و اسلام. فصل نامه اقتصاد اسلامی، شماره ۱۴، صفحات ۱۰۴-۶۳
۸. نعیمی، عمران و همکاران (۱۳۹۰). قانون تامین اجتماعی. تهران، نشر جنگل
۹. ویلیامز، سرآرتور؛ هینز، ریچارد دام (۱۳۸۵). مدیریت ریسک. ترجمه داور ونوس و حجت اله گودرزی، تهران، انتشارات نگاه دانش، چاپ دوم.

## منابع لاتین

10. Butare, Theopiste (2002). Social Need and The Roles of The Governments and Markets: The Case of Retirement Pensions. International Social Security Review, 51, 37-62



11. Cardo, Rodriguez; Antonio, Ivan (2010). The role of retirement in employment policies in Spain. 6<sup>th</sup> International Policy and Research Conference on Social Security in Luxembourg, Available at <http://www.issa.int>
12. Pienta, Amy; Brown, Tyson (2006), Health, Gender; and Retirement. 5<sup>th</sup> International Research Conference on Social Security in Warszawa, available at <http://www.issa.int>
13. Beier Sorensen, Ole (2007). “The interplay of retirement systems, social security, labour market policies and taxation in shaping retirement patterns”. ISSA, Available at <http://www.issa.int>