

## منابع

## انسان‌محلی

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی:

# رضایتمندی کارکنان ارتباطی مستقیم با انجام بهینه امور دارد

گزارش

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی در جلسه گرامیداشت روز ملی منابع انسانی با اشاره به اهمیت بزرگداشت این روز در سازمان تأمین اجتماعی با توجه به تعداد نیروی انسانی، اظهار امیدواری کرد این مهم در آینده نیز استمرار یافته و هر سال باشکوه‌تر و اثربخش‌تر از سال‌های قبل برگزار شود.

هادی زبده شیرکوهی گفت: «رضایت شغلی همکاران از مسائل بسیار مهم است و رضایتمندی کارکنان ارتباطی مستقیم با انجام بهینه امور سازمان دارد.»

وی افزود: «یکی از کارهای مهم ما، جلب رضایتمندی همکاران در همه زمینه‌ها اعم از موضوعات شخصی و رفاهی و کاری است و باید با توجه به مبنای موضوعی برای آن‌ها برنامه‌ریزی کنیم.»

زبده شیرکوهی تصریح کرد: «اگر نتوانیم نیروی انسانی سازمان را به عنوان نیروی اصلی و دارای کارایی لازم معرفی و رضایتمندی آنها جلب کنیم، باعث ایجاد خلل در انجام مأموریت‌ها خواهیم شد.» معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی با تأکید بر اینکه رضایتمندی

مراجعہ کنندگان به هر سازمانی یک ضرورت و اصل است و باید در اولویت انجام هر کاری قرار گیرد، اظهار داشت: «تصمیم داریم به طور جدی در موضوع بررسی رضایت مراجعان اقداماتی انجام داده و آن را در ارزیابی عملکرد همکاران و اقدامات انگیزشی لحاظ کنیم.»

وی با ارائه گزارشی از اقدامات صورت پذیرفته در طول یک سال گذشته، تصریح کرد: «ما در سال ۱۳۹۹ با توجه به شیوع بیماری کرونا، شرایط سختی را پشت سر گذاشتیم، لکن کارهای بزرگی با وجود محدودیت‌ها انجام شده است.»

زبده شیرکوهی اصلاح ساختار تشکیلاتی را از مهمترین اقدامات و برنامه‌های سال ۹۹ سازمان تأمین اجتماعی برشمرد و گفت: «این برنامه از سال ۹۸ آغاز شده بود و با دقت و حساسیت ویژه دنبال شد. بیش از ۹۵ درصد از اقدامات به نتیجه رسیده و اصلاح نهایی آن در آینده‌ای نزدیک انجام می‌شود.»

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی آزمون مدیران آینده را از دیگر اقدامات مهم سازمان تأمین اجتماعی در سال ۹۹ برشمرد و گفت: «آزمون کتبی مدیران آینده توسط سازمان سنجش و مصاحبه‌های تخصصی توسط کانون ارزیابی سازمان مدیریت صنعتی انجام

می‌شود و مصمم هستیم که این روند را ادامه دهیم تا از بهترین و توانمندترین نیروها طبق توصیه‌های مدیرعامل سازمان بهره ببریم.»

وی ادامه داد: «همسو با تحولات دیجیتال در سازمان، معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی نیز در سال گذشته حرکتی را که در راستای استقرار سیستم جامع منابع انسانی آغاز شده بود، سرعت بخشید و تعداد قابل توجهی از زیرسیستم‌ها را به مرحله تکمیل و تحویل رسانده است.»

زبده شیرکوهی با اشاره به اینکه حوزه متبوع‌اش به عنوان متولی بهبود فرایندها، با استقرار سیستم جامع منابع انسانی، به معنای واقعی بهبود را در بسیاری از فرایندهای حوزه خود اعمال کرده تصریح کرد: «مواردی نظیر گردش کارهای مربوط به مرخصی و ثبت کارکرد، درخواست امکانات اقامتی، بیمه تکمیلی و صدور احکام، به صورت الکترونیکی در سیستم مورد اشاره در مرحله عملیاتی هستند.»

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی برقراری ارتباط مداوم و مؤثر با همکاران سازمانی را از دیگر مسائل مهم دانست و اظهار داشت: «نظرات و پیشنهادات همکاران می‌تواند بسیار به ما کمک کند. ما به خردجمعی

ایمان و اعتقاد داریم؛ لذا فرایندی را در سیستم جامع منابع انسانی تعریف و عملیاتی کرده‌ایم که در آن از نظرات همکاران استفاده شود و این امکان فراهم باشد که هر یک از کارکنان بدون لزوم طی چرخه بوروکراسی سازمانی، پیشنهادات و نظرات خود را به این معاونت ارسال و پاسخ دریافت کند.» وی افزود: «نقش مشارکت‌پذیری و بحث حضور همکاران در سطح استان‌ها و ستاد در استراتژی و سیاستگذاری‌های نیروی انسانی سازمان تأمین اجتماعی یکی از نکات مدنظر این معاونت است و با بهره‌گیری از پیشنهادات همکاران در همه سطوح می‌توان موضوع منابع انسانی در سازمان را مدیریت کرد.»

زبده شیرکوهی با راج نهادن به دستاوردهای تحول دیجیتال سازمان در سال ۹۹ و اجرای طرح‌های ۳۰۷۰، نسخه الکترونیک و ۱۴۲۰، تأکید کرد: «با توجه به تأثیر و تأثر این تحولات با موضوعات بهبود فرایندها، در ساختار و نیروی انسانی باید به طور جدی ایفای نقش کنیم و ضمن ثبت و مستندسازی، تغییرات ساختاری لازم را اعمال کنیم.»

وی ادامه داد: «برنامه‌ریزی برای تبدیل وضعیت همکاران در سال گذشته حسب دستور مدیرعامل و مصوبه هیأت‌مدیره را دنبال

کردیم و امید داریم بتوانیم راهگشای تبدیل وضعیت همکاران در سال جدید باشیم.»

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی در پایان خاطرنشان کرد: «ساماندهی دسترسی‌ها به سیستم اتوماسیون اداری بحث دیگری بود که دنبال شد. ضرورت ساماندهی دسترسی‌ها در سیستم امری اجتناب‌ناپذیر است. این اقدام در ستاد صورت پذیرفته که امید داریم بتوانیم در سطح استان‌ها نیز این اقدام را انجام دهیم.»

برنامه‌ریزی برای تبدیل وضعیت همکاران در سال گذشته حسب دستور مدیرعامل و مصوبه هیأت‌مدیره رادنبال کردیم و امید داریم بتوانیم راهگشای تبدیل وضعیت همکاران در سال جدید باشیم



مدیر درمان تأمین اجتماعی استان قزوین اظهار کرد:

## توجه به منابع انسانی، راهگشای برنامه‌های راهبردی

گزارش

دکتر محمدصادق بابایی با دارا بودن ۲۰ سال سابقه همکاری در خانواده تأمین اجتماعی، دارای مدرک دکترای پزشکی عمومی و فوق‌لیسانس مدیریت بهداشت سلامت (MPH) است. او ریاست بیمارستان‌های تاکستان و قزوین را در کارنامه حرفه‌ای خود دارد و از سال ۱۳۸۱ تاکنون نیز در کسوت مدیریت درمان، ارائه خدمت می‌کند.

افزود: «چهار درمانگاه استان شبانه‌روزی و باقی در دو شیفت صبح و عصر به بیماران و بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی ارائه خدمت می‌کند.» مدیر درمان تأمین اجتماعی استان قزوین با اشاره به هزار و ۵۰۰ نیروی انسانی شاغل در درمان تأمین اجتماعی استان، اظهار کرد: «بدیهی است نیروی انسانی به عنوان بزرگترین سرمایه هر سازمانی به شمار رفته و توجه به نیازها و مسائل این حوزه تأثیری مستقیم بر دستیابی سازمان‌ها به اهداف و چشم‌اندازهای خود دارد.» بابایی گفت: «سازمان تأمین اجتماعی نیز از این مقوله مستثنی نیست و همواره از طریق واحدهای آموزش و منابع انسانی تلاش می‌کند تا سطح علمی و تخصصی

مدیر درمان تأمین اجتماعی استان قزوین نیروی انسانی را به عنوان بزرگترین سرمایه سازمان‌ها برشمرد و معتقد است توجه به نیازها و مسائل این حوزه می‌تواند در دستیابی به اهداف و چشم‌اندازهای تعیین شده سازمان‌ها راهگشا باشد. او همچنین یکی از مؤثرترین اقدامات سازمان تأمین اجتماعی را برنامه‌ریزی راهبردی در حوزه منابع انسانی هم برای بهره‌مندی از نیروهای کارآمد و هم در جهت تکريم خانواده تأمین اجتماعی توصیف کرد. وی با بیان اینکه مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان قزوین ناظر بر عملکرد دو بیمارستان ۲۵۶ تختخوابی قزوین و ۱۰۴ تختخوابی تاکستان و درمانگاه‌های تأمین اجتماعی است،

می‌شود تا بر مبنای آن و بر اساس اولویت‌های تعیین شده، مدیران مدیر، آگاه و توانمند به منظور صیانت از حقوق گیرندگان خدمت انتخاب و در رأس امور قرار بگیرند و تاکنون دو مرحله از این آزمون‌ها برگزار شده است. بابایی با اشاره به ارزیابی مواردی مانند برخورداری از تجربه، تحصیلات و سابقه برای انتصاب‌ها که در امتداد آزمون‌ها انجام می‌شود، تصریح کرد: «در استان قزوین، افرادی در ستاد مدیریت ارتقاء می‌یابند که از نظر کیفیت و نیز کمیت، از رشد مناسبی برخوردار باشند. بدین لحاظ، برخورداری از تجربه حرفه‌ای، داشتن تحصیلات مرتبط و نیز گزینش در آزمون، به عنوان معیارهای مهم انتصاب در سمت‌های مدیریتی و کارشناسی ارشد به شمار می‌رود.» وی با بیان اینکه در شرایط کنونی جامعه و همه‌گیری افسارگسیخته کرونا، توجه به سلامت جسم و روان همکاران توأمان مورد نظر مدیران سازمان است، افزود: «علاوه بر تأمین وسایل ایمنی کارکنان از جمله ماسک، مواد ضدعفونی‌کننده و پوشش‌های محافظتی بر اساس پروتکل‌ها، پرداخت‌های انگیزشی به پرسنل نیز همواره به عنوان اولویت‌های تعیین شده در بحث منابع انسانی با قید فوریت انجام شده است.» مدیر درمان تأمین اجتماعی استان قزوین اظهار کرد: «می‌توان گفت، تمامی کارکنان در این ایام به هیچ عنوان با تأخیر در پرداخت حقوق و مزایا روبه‌رو نشده‌اند تا با طیب خاطر امکان ارائه سرویس‌های مناسب به بیماران را داشته باشند.»

انسانی احساس می‌شد که با تشکیل معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی، بستر لازم برای تعامل هرچه بیشتر با کارکنان فراهم شده و تحقق این امر در سازمان، خودمؤید توجه عمیق و ویژه مدیریت کلان سازمان به مقوله منابع انسانی است.» بابایی اظهار کرد: «ترکیب انتخابی این معاونت هوشمندانه بود، به گونه‌ای که حوزه‌های مرتبط منابع انسانی، تشکیلات و ارزیابی عملکرد در کنار هم چپش شده است. از نکات بارز این مهم، تشکیل مجموعه‌ای مستقل و متخصص برای امر ارزیابی عملکرد است که امروزه به عنوان یکی از مهمترین شاخص‌های توسعه مطرح است.» وی با بیان اینکه در استان نیز ارزیابی رضایتمندی ارباب‌رجوع به عنوان اساس و پایه سنجش عملکرد در نظر گرفته می‌شود، گفت: «رضایتمندی ارباب‌رجوع به طور مکرر پایش و گزارش‌گیری می‌شود.» مدیر درمان تأمین اجتماعی استان قزوین، همچنین انتخاب مدیران آینده را یکی دیگر از اقدامات توسعه‌ای سازمان، مبتنی بر روکردهای کیفی منابع انسانی برشمرد و ادامه داد: «به دستور مؤکد مدیرعامل سازمان مبنی بر انتخاب مدیران آینده بر مبنای شایسته‌گزینی، سالانه آزمون تخصصی در سطوح مختلف بین همکاران برگزار



بازدستور اکید مدیرعامل سازمان مبنی بر انتخاب مدیران آینده بر مبنای شایسته‌گزینی، سالانه آزمون تخصصی در سطوح مختلف بین همکاران برگزار می‌شود