

به نام خدا

رهنمودهای اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی
(ISSA)

کیفیت خدمت

www.ketab.ir

سازمان تأمین اجتماعی
اداره کل امور بین‌الملل

خردادماه ۱۳۹۷



issa



وزارت کار و رفاه اجتماعی



سازمان تأمین اجتماعی

عنوان و نام پدیدآور: کیفیت خدمت/ نویسنده اتحادیه بین المللی تأمین اجتماعی؛ مترجم مجید حسن زاده، سازمان تأمین اجتماعی، اداره کل امور بین الملل. مشخصات نشر: تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۴۰ ص. مصور. فرست: رهنمودهای اتحادیه بین المللی تأمین اجتماعی. شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۵۴۵-۳-۹

وضعیت فهرست نویسی: فیبا یادداشت: عنوان اصلی: Service quality.

موضوع: خدمات -- کنترل کیفی موضوع: Service industries -- Quality control

موضوع: تأمین اجتماعی -- مدیریت موضوع: Social security -- Management

شناسه افزوده: حسن زاده، مجید، ۱۳۵۵ - مترجم شناسه افزوده: سازمان تأمین اجتماعی. اداره کل امور بین الملل

شناسه افزوده: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی شناسه افزوده: اتحادیه بین المللی تأمین اجتماعی

شناسه افزوده: International Social Security Association رده بندی کنگره: ۱۳۹۷/ک۹ ۴۱۵/۵۳/۴۵۴

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸ شماره کتابشناسی ملی: ۵۲۷۸۳۶۱

کیفیت خدمت
از سری رهنمودهای اتحادیه بین المللی تأمین اجتماعی (ISSA)

تهیه کننده / نویسنده: اتحادیه بین المللی تأمین اجتماعی

مترجم: مجید حسن زاده

ویراستار:

اداره کل امور بین الملل سازمان تأمین اجتماعی: مهدی نجارزاده، رضا کاشف،

دکتر محمد حسن احمدپور، محبوبه افسری

چاپ اول: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی، ۱۳۹۷

شمارگان: ۵۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۵۴۵-۳-۹

مجری: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی

تهران، میدان آرژانتین، خیابان احمد قصیر، خیابان دهم، پلاک ۲۰

تلفن: ۰۲۱۸۸۷۵۳۳۴۵

فکس: ۰۲۱۸۸۵۰۷۴۲۱

کدپستی: ۱۵۱۴۷۳۳۳۱۱

ایمیل: info@ssor.ir



سازمان تأمین اجتماعی

فهرست

۶.....	مقدمه
۷.....	اهداف رهنمودهای ایسا در خصوص کیفیت خدمت
۸.....	تعریف کیفیت خدمت تأمین اجتماعی
۹.....	چارچوب کیفیت خدمت تأمین اجتماعی
۱۱.....	ساختار رهنمودهای ایسا در خصوص کیفیت خدمت
۱۳.....	بخش اول: چارچوب کیفیت خدمت
۱۶.....	رهنمود ۱. چارچوب کیفیت خدمت
۱۹.....	بخش دوم: ایجاد و تدارک کیفیت خدمت
۲۱.....	رهنمود ۲. مشاوره و مشارکت مخاطبین
۲۵.....	رهنمود ۳. چرخه عمر توسعه محصول
۲۸.....	رهنمود ۴. تأمین زیرساخت‌های خدمت
۳۱.....	رهنمود ۵. سنجش و بازخورد
۳۵.....	رهنمود ۶. ایجاد فرهنگ خدمت
۳۷.....	بخش سوم: بهبود مستمر
۳۸.....	رهنمود ۷. تلاش برای تعالی خدمت از طریق بهبود مستمر
۴۰.....	قدردانی

مقدمه

این مجموعه رهنمودها به منظور کمک به سازمان‌های تأمین اجتماعی برای توسعه و بهبود عملکرد خدمت، تدوین و تنظیم شده است.

سازمان‌های تأمین اجتماعی از منظر ایجاد و توسعه کیفیت خدمت در جایگاه‌های مختلفی قرار دارند. با وجود اینکه هر سازمان برای اجرای یک سیستم تأمین اجتماعی اثربخش و کارآمد تلاش می‌کند، سازوکارهای خدمت‌رسانی و همچنین تجربیات مشتریان کاملاً از یکدیگر متفاوت هستند. کیفیت خدمت به منزله سرمایه‌گذاری در زمینه کارایی و اثربخشی خدمت‌رسانی تأمین اجتماعی است که موجب افزایش اعتماد و اطمینان بیشتر به نظام تأمین اجتماعی و دستاوردهای اجتماعی بهتر می‌شود.

www.ketab.ir