

## بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌شدگان سازمان تأمین اجتماعی از مقررات قانونی مربوط به نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای از سایر صندوق‌های بازنشستگی

مهدی شکوری<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۹/۲۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۱۲/۲۵

### چکیده

**هدف:** این تحقیق با هدف بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌شدگان از مقررات قانونی مربوط به نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای از سایر صندوق‌ها به سازمان تأمین اجتماعی انجام شده است.

**روش:** روش این تحقیق پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر حدود ۴۰۰۰ نفر از بیمه‌شدگان سازمان می‌باشد که قبلاً عضو سایر صندوق‌های بازنشستگی (غیر تأمین اجتماعی) بوده‌اند. با استفاده از فرمول کوکران، اندازه نمونه مورد نیاز ۳۵۱ نفر محاسبه می‌گردد. جمع‌آوری اطلاعات این پژوهش مبتنی بر روش پرسشنامه است که در این راستا پرسشنامه محقق ساخته‌ای مشتمل بر ۱۵ سؤال طراحی شد. به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش، از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد. از این رو از نرم‌افزارهای spss و Smart PLS استفاده شد.

**یافته‌ها:** مقدار آماره‌های  $t$  اثرگذاری متغیر آگاهی بر متغیر رضایتمندی  $(t = 7,2059)$  و اثرگذاری متغیر وضعیت اقتصادی بر متغیر رضایتمندی  $(t = 4,1391)$  و اثرگذاری متغیر مدت سابقه بر متغیر رضایتمندی  $t = 5,1350$  و اثرگذاری متغیر میزان کسورات بر متغیر رضایتمندی  $t = 4,2143$  و اثرگذاری متغیر فاصله زمانی بر متغیر رضایتمندی  $t = 3,2199$  و اثرگذاری متغیر میزان حقوق و دستمزد بر متغیر رضایتمندی  $t = 4,0770$  است. و از آنجاکه مقدار آماره آزمون (T-Value) همه این مسیرها بزرگ‌تر از قدرمطلق  $1/96$  است این تأثیرها معنادار هستند و فرضیه‌های مربوط به این مسیر تأیید می‌شود.

**نتیجه‌گیری:** بین میزان سطح آگاهی و وضعیت اقتصادی و مدت سابقه و فاصله زمانی ارائه درخواست و حقوق و مزایای مشمول کسر حق بیمه متقاضیان با رضایتمندی آنان از اجرای مقررات قانونی مربوط به نحوه نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای بین صندوق‌ها رابطه معنادار وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** رضایتمندی، سوابق بیمه، صندوق بازنشستگی، بیمه‌شدگان، سازمان تأمین اجتماعی.

اصل ۲۹ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران چنین بیان می‌دارد: «برخورداری از تأمین اجتماعی از نظر بازنشستگی، بیکاری، از کارافتادگی، بی سرپرستی، حوادث و سوانح، نیاز به مراقبت‌های بهداشتی و درمانی به صورت بیمه‌ای و غیر بیمه‌ای حقی است همگانی و دولت موظف است طبق قوانین از محل درآمدهای عمومی و درآمدهای حاصل از مشارکت مردم، خدمات و حمایت‌های مالی فوق را برای یکایک افراد تأمین نماید».

رضایتمندی، مجموعه‌ای از احساسات سازگار و خوشایند اکتسابی است که افراد عملاً به دنبال ارضاء نیازهایشان طی کنش متقابل اجتماعی به آن می‌رسند و بدین طریق قانع می‌گردند. بنابراین هنگامی که توزیع عدالت با منافع فرد سازگار نباشد، احتمال این هست که شخص دچار رفتار عاطفی شدید شود که آن را خشم می‌نامیم و خشم باعث نارضایتی می‌گردد.

به هر روی رضایت به دنبال ارضای نیاز به دست می‌آید و بقای هر سازمانی منوط به رضایتمندی مراجعین آن می‌باشد. لذا در این راستا به نظر می‌رسد که سازمان‌ها باید فعالیت‌هایشان را نیز در جهت نیازها و انتظارات مراجعین خود ساماندهی کنند. بی‌شک تحقق رضایتمندی با مسئولیت‌های اجتماعی (ضوابط اخلاقی، اهداف و نتایج، التزام و تعهد و چارچوب کنش‌ها و تصمیم‌گیری‌ها) و پاسخگویی اجتماعی (برنامه‌ها، ابزارها، وسایل و...) در ارتباط است.

در مقاله‌نامه ۱۰۲ سازمان بین‌المللی کار، تأمین اجتماعی این‌گونه تعریف شده است: تأمین اجتماعی به منزله حمایتی است که جامعه در قبال پریشانی‌های اجتماعی و اقتصادی پدید آمده به واسطه قطع یا کاهش شدید در آمد افراد بر اثر بیکاری، بیماری، بارداری، از کار افتادگی، سالمندی، فوت، و همچنین افزایش هزینه‌های درمان و نگهداری خانواده (عائله‌مندی) به اعضای خود ارائه می‌دهد.

در قوانین مصوب کشور بعضاً با مواردی برخورد می‌کنیم که کمتر توجه اشخاص را به خود جلب نموده و شاید به همین دلیل کمتر دیگران را به فکر و تأمل وامی‌دارند، درحالی‌که عده‌ای از مردم با آن مواجه بوده و مشکلات اجرای آن را از نزدیک لمس نموده و یا می‌نمایند. یکی از این موارد قوانین مرتبط با نقل و انتقال حق بیمه یا کسور نزد صندوق‌های بازنشستگی می‌باشد.

تا قبل از تصویب قانون نقل و انتقال حق بیمه یا بازنشستگی مصوب ۶۵/۳/۲۷ مجلس شورای اسلامی به جز موارد خاص که انتقال سابقه به صورت محدود و گروهی برای برخی از موسسات مبتنی بر ضوابط قانونی خاص وقت صورت می‌پذیرفت (مانند کارکنان سازمان انرژی اتمی و بیمه‌شدگان تغییر وضع یافته شرکت ملی فولاد)، عمدتاً مجوزی برای نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای بین صندوق‌های بازنشستگی برای افراد به صورت موردی وجود نداشت. با تصویب قانون مذکور که با عنوان اولین

مجوز قانونی در این ارتباط از آن نام برده می‌شود، مقرر گردید حق بیمه یا بازنشستگی سوابق خدمت اشخاصی که وجوهی را به هریک از صندوق‌های بیمه یا بازنشستگی یا صندوق‌های مشابه پرداخت نموده‌اند، در صورتی که محل کار یا خدمت آنان تغییر نموده و به تبع آن از شمول خدمات صندوق متبوع قبلی خارج، یا طبق ضوابط قانونی مشترک صندوق دیگری شده باشند، به صندوق جدید که به تبع شغل خود مشترک آن شده‌اند، منتقل گردد.

با توجه به این که جابه‌جایی دستگاه محل خدمت یا تغییر صندوق بیمه‌ای شاغلان اغلب به اقتضای شرایط محیط کار، تحولات شغلی و وضعیت کنونی و... اتفاق می‌افتد و امعان نظر به این امر که مجموع سوابق پرداخت حق بیمه یا کسور بازنشستگی نزد هریک از صندوق‌های بیمه‌ای در برخورداری فرد از مزایای قانونی از جمله برقراری مستمری بازنشستگی تأثیرگذار می‌باشد و از طرفی انتقال سوابق از صندوق قبلی (مبدأ) به صندوق جدید (مقصد) به استناد تبصره ۳ ماده واحده قانون نقل و انتقال حق بیمه یا بازنشستگی مصوب ۶۵/۳/۲۷ و سایر قوانین مرتبط در تمامی موارد مستلزم پرداخت مابه‌التفاوت متعلقه توسط بیمه‌شده متقاضی می‌باشد و در حال حاضر امری اجتناب‌ناپذیر است؛ لذا این نحوه اقدام تحمیل هزینه جابه‌جایی سوابق بیمه‌ای به فرد و قابل ملاحظه بودن مبلغ مابه‌التفاوت متعلقه و همچنین زمینه نارضایتی متقاضی را به دنبال خواهد داشت. در شرایطی که کشور ایران با تصویب اصل ۲۹ قانون اساسی سعی داشته خود را به عنوان یکی از کشورهای مجری رفاه اجتماعی معرفی نماید و نیز در شرایطی که مقرر است چتر حمایتی و رفاه در خصوص کلیه آحاد ملت اعم از کسانی که حق بیمه خود را به صندوق‌های بیمه‌ای پرداخته و یا نپرداخته‌اند، گسترده باشد. اجرای قوانین مرتبط با نقل و انتقال حق بیمه یا کسور بازنشستگی و اخذ مابه‌التفاوت متعلقه در خصوص سوابق افرادی که حق بیمه‌های مقرر را در مقاطع زمانی خدمت و اشتغال به صندوق‌های بازنشستگی ذیربط پرداخت نموده‌اند، با اصل ۲۹ قانون اساسی منافات ندارد؟

علت بروز مشکل و ایجاد مسئله می‌تواند متأثر از حالات زیر صورت گیرد:

## الف) مسائل ساختاری و قانونی

افراد شاغل در دستگاه‌ها، حق بیمه‌های خود را در مقاطع زمانی خدمت به صندوق‌های بازنشستگی ذیربط پرداخت می‌نمایند، بنابراین علی‌الاصول جابه‌جایی محل خدمت و یا تغییر صندوق بازنشستگی نباید منجر به محاسبه و وصول مابه‌التفاوت از فرد متقاضی شود در حالیکه به دلیل تعدد و وجود حدود ۲۰ نوع صندوق بازنشستگی در کشور، نرخ‌های مختلف حق بیمه، تعهدات متفاوت، یکسان نبودن مبلغ حق بیمه و عدم به‌روزرسانی مبالغ حق بیمه در زمان انتقال و...، اخذ مابه‌التفاوت از بیمه شده را ضروری می‌سازد.

## ب) مسائل پرسنلی

چنانچه فردی قصد قطع رابطه استخدامی با دستگاه محل خدمت خود دارد، یا به سبب تبدیل وضع استخدامی از حالت قراردادی / پیمانی به استخدام رسمی در می‌آید، یا با تمایل خود مبادرت به تغییر اختیاری صندوق بازنشستگی می‌نماید، در همه این موارد آگاه‌بودن کارشناسان حوزه پرسنلی و منابع انسانی محل خدمت در اطلاع‌رسانی به متقاضیان ذی‌نفع در تصمیم‌گیری صحیح و به هنگام با در نظر داشتن عواقب و پیامدهای ناشی از تغییر صندوق و نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای از صندوق مبدا به صندوق مقصد بسیار مهم می‌باشد و بدیهی است که در صورت عدم تحقق آن، ناخواسته هزینه جابه‌جایی سنگین متوجه بیمه شده خواهد شد.

از این رو در این پژوهش برآنیم که به پاسخ این سؤال برسیم که عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌شدگان سازمان تأمین اجتماعی از مقررات قانونی مربوط به نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای از سایر صندوق‌های بازنشستگی کدامند؟ به عبارتی دیگر مسائل و مشکلات اجرای قانون نقل و انتقال حق بیمه یا بازنشستگی از منظر متقاضیان در صندوق‌های بازنشستگی از جمله صندوق تأمین اجتماعی چه می‌تواند باشد که زمینه نارضایتی بیمه‌شدگان را موجب می‌شود؟

## پیشینه پژوهش

### الف) پژوهش‌های داخلی:

در بررسی‌های به عمل آمده، تحقیقات انجام‌شده عمدتاً در حوزه‌های رفاه و تأمین اجتماعی بوده است؛ لیکن یک مقاله و دو پایان‌نامه در خصوص اجرای قانون نقل و انتقال کسور ملاحظه شد که به شرح زیر اعلام می‌دارد:

آهونی (۱۳۸۹) در تحقیقی تحت عنوان واکاوی قوانین و مقررات (مشکلات نقل و انتقال کسور حق بیمه بین صندوق‌های بازنشستگی) ضمن بازگویی کلیه قوانین این حوزه خواستار منظور نمودن کلیه سوابق متقاضیان، ملغی گشتن قانون نحوه تأثیر سوابق منتقله، و انتقال وجوه ناشی از سرمایه‌گذاری به هنگام اجرای این قانون می‌باشد و نیز به ارائه طرح و پیش‌نویس قانون جدید در این حوزه و خواستار تغییر قانون منطبق با پیش‌نویس ارائه‌شده از سوی ایشان می‌پردازد.

ورنوس کپورچال (۱۳۹۱) در تحقیق خود به بررسی مسائل و مشکلات اجرای قانون نقل و انتقال حق بیمه یا بازنشستگی در صندوق تأمین اجتماعی می‌پردازد که در این پژوهش محقق ضمن تبیین کلیه قوانین و مقررات مربوط به نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای به تشریح مشکلات و مسائلی که در اجرای قانون نقل و انتقال حق بیمه یا بازنشستگی مصوب ۶۵/۳/۲۷ مجلس شورای اسلامی برای بیمه‌شدگان صندوق تأمین اجتماعی مطرح می‌باشد پرداخته و در پایان پیشنهادهای برای اصلاح قوانین موجود در

جهت سهولت بیشتر و رضایتمندی بیمه‌شدگان متقاضی ارائه نموده است.

حسینی صدرآبادی (۱۳۷۵) در تحقیقی تحت عنوان «بازنشستگی در نظام تأمین اجتماعی» به کلیات و مسائل مرتبط با بازنشستگی و سوابق آن در اسلام و حقوق ایران و ضرورت وجود این مسئله و حمایت هائی که به تبع آن از این موضوع صورت می‌گیرد پرداخته است.

### ب) پژوهش‌های خارجی

با توجه به این‌که بیمه‌های اجتماعی در سایر کشورها عمدتاً با شکل‌گیری صندوق‌های بازنشستگی پایه تعریف شده است؛ لذا اساساً موضوع نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای به لحاظ عدم تنوع (منحصربودن) صندوق‌های بازنشستگی پایه موضوعیت نداشته و از این حیث تجربه و پژوهش خارجی مشاهده نگردید. لیکن به موضوع رضایتمندی در برخی رفتارها و عوامل اجتماعی در این ارتباط اشاره خواهد شد.

### ◀ الگوی مفهومی پژوهش (با تبیین برخی مبانی نظری مرتبط)

جان رالز<sup>۱</sup> با مبنا قرار دادن معقول (به این دلیل که انسان‌ها دارای هدف هستند) و منطقی بودن انسان‌ها (به این دلیل که انسان‌ها با رسیدن به هدف خود خوشحال می‌شوند)، با استفاده از ابزاری معروف به نام قرارداد اجتماعی، به دنبال حل مشکل عدالت توزیعی است.

از نظر رالز دولتی مطلوب خواهد بود که نهایت آزادی را برای افراد فراهم نماید و حقوق آنان را به رسمیت بشناسد. لذا آگاهی مردم از حقوق قانونی‌شان (من جمله برخورداری از مزایای تعیین‌شده در اصل ۲۹ قانون اساسی) از این منظر در مقاله حاضر مفید خواهد بود. رالز در کتاب مشهور خود تحت عنوان اصول تفاوت به این نتیجه می‌رسد که نابرابری‌ها تنها در صورتی موجه‌اند که افزایش منافع محروم‌ترین اقشار جامعه در گرو این نظام نابرابر باشد. آنچه این اصول را به صورت اصولی عادلانه درمی‌آورد، این اندیشه است که «عدالت» نگرستن به جامعه از منظری غیر تبعیض‌آمیز است. ملک (۱۳۸۸: ۱۰۹)

در شرایطی که جان رالز از دولت می‌خواست که در دفاع از فقیران و به نفع آنان وارد کار شده و اقداماتی گسترده را انجام دهد، رابرت نوزیک<sup>۲</sup> بالعکس در نظریه «عدالت استحقاقی» طرفدار «دولت حداقل» بود و آن را عین عدالت می‌دانست. به گفته نوزیک، به ناگزیر باید نهادی موجود باشد تا همگان بتوانند برای امنیت جسمانی و حقوقی خود به آن تکیه کنند. وی با تأکید بر خدشه‌ناپذیر بودن حقوق فردی، هر آنچه را مشروع می‌داند که از کار بست حقوق فردی سرچشمه گرفته باشد و هر چیزی که از تجاوز به این حقوق ناشی شود، به نظر او مشروع نیست. فیتز پتریک (۱۳۸۱: ۹۴)

1- John Rawls

2- Robert Nozick

به عبارتی از آنجا که از نظر نوزیک برنامه‌ها بیشتر متوجه دولت است، لذا ضمانت‌های اجرائی قوانین و اصلاح آن به منظور رضایت مردم می‌بایست در چارچوب نظری تحقیق مورد توجه قرار گیرد.

نظریه نیازهای پنج گانه بشری مازلو<sup>۱</sup> (نیاز به خودیابی، نیاز به احترام، نیاز به تعلق، نیاز امنیتی، و نیاز حیاتی) که در آن تأکید شده این نیازها همیشه وجود دارند لیکن اهمیت نسبی آنها همانند معیارهای زندگی به تدریج از سطوح پایین‌تر به سطوح بالاتر تغییر مکان می‌دهد. لذا به منظور اندازه‌گیری رضایت خاطر افراد، بایستی برای هر یک از نیازهای پنجگانه و میزان برآورده شدن آنها، مکانیزم‌هایی تعریف و نتایج را ثبت کرد. انصاری رنانی (۱۳۸۱: ۵۳)

بر اساس این نظریه می‌توان توقع و انتظارات بیمه‌شدگان را در دو دسته کلی قرار داد:

الف) تهیه و تأمین نیازهای معیشتی

ب) برخورداری از منزلت اجتماعی (نیاز امروز و پشتوانه برای فردا)

در نظریه تالکوت پارسونز<sup>۲</sup>، جامعه متشکل از افرادی است کنشگر، که اهداف مشترکی را دنبال می‌کنند. این اهداف بر حسب نیازهای مشترک بوجود آمده است و این راه‌ها و اهداف بوسیله قراردادهای و تعهداتی اجتماعی در جامعه مسلط گردیده است. ساختار نظام اجتماعی و عوامل‌گرایی پارسونز ناشی از چهار نظام شامل نظام فرهنگی (آرزوها، باورها، اندیشه‌ها و...) - نظام اجتماعی - نظام شخصیتی (چگونگی انتخاب راه‌ها و اهداف) و نظام محیطی (تأثیر محیط مادی بر دیگر اجزا) می‌باشد. این چهار خرده‌نظام با هم روابط متقابل دارند تا بتوانند همدیگر را حمایت کنند. آنچه در بین این خرده‌نظام‌ها و بخصوص در اینجا مورد بحث می‌باشد، نظام شخصیتی است که باید در سنخ‌های شخصیتی گروه‌های اجتماعی و تأثیرات متقابل آن با محیط جست‌وجو کرد.

به عبارت دیگر، پارسونز با طرح نظام شخصیتی در نظریه خود، رضایت را تعریف می‌کند یعنی وی، نظام سازماندهی شده از تمایلات و انگیزه عملی یک فرد را نظام شخصیت می‌نامد. عنصر اساسی نظام شخصیت، تمایلات است. تمایلات، غرایزی هستند که در روند کنش اجتماعی به دست می‌آیند. در خرده‌نظام‌های او، نظام فرهنگی اطلاعات لازم را به سطوح مختلف جامعه (سازمان) جهت پایداری، منتقل می‌کند و نظام اندام‌واره‌ای با فراهم‌آوری انگیزش (انرژی) کارکرد تطابق را به انجام می‌رساند. ریتزر (۱۳۹۴: ۱۳۱)

در اینجا منظور از بیان و یا تأکید بر نظام شخصیتی پارسونز این است که بیمه‌شدگان برای انجام وظیفه‌های کارکردی خود دارای کنش و اختیار می‌باشند و با راه‌های متفاوتی، چگونگی دستیابی به

1- Maslow  
 2- Talcott Parsons

اهداف را مورد بررسی قرار می‌دهند و چنانچه سهولت و امکان دست یافتن به این اهداف و امکانات وجود داشته باشد با معیارهای عمومی یا شخصی نسبت به قضاوت یا اظهار رضایت یا عدم رضایت (بر مبنای نفع فردی خویش یا در نظر گرفتن منافع جمع) اقدام می‌نمایند.

نظریه میدانی کورت لوین<sup>۱</sup> توجه خود را به تمام جوانب امر و موقعیت موجود، به عنوان کل معطوف می‌دارد، چراکه یک پدیده موقعی می‌تواند، درک شود که ارتباط آن با دیگر پدیده‌ها و تأثیر و تأثر آنها، بر یکدیگر معلوم می‌گردد. بسیاری از مسائل و پدیده‌های اجتماعی از جمله حمایت‌ها و خدمات تأمین اجتماعی نیز در ارتباط با شرایط مکانی و زمانی هستند. عوامل و شرایطی که قادر به اثرگذاری بر ابعاد گوناگون رضایتمندی از این حمایت‌ها و خدمات می‌باشند. لذا بنظر می‌رسد که استفاده از نظریه میدانی کورت لوین برای بررسی رضایتمندی (در قالب شرایط زمانی و مکانی) مفید باشد. به عبارت شفاف‌تر: ارزش‌ها زمینه تصمیم‌گیری و انتخاب را فراهم می‌آورند و طبیعی است که قضاوت‌ها و نگرش افراد در خصوص مسائل مختلف در کنش و رفتار اجتماعی آنها نیز دارای تأثیر باشد. جان کلام این‌که، هرچه آگاهی و اطلاعات بیمه‌شدگان از مقررات و فعالیت‌های سازمان بیشتر باشد بر میزان رضایتمندی آنها تأثیرگذار است. شکرکن و دیگران (۱۳۹۰)

نظریه توماس هابز<sup>۲</sup> هر کس نسبت به همه چیز حق دارد و رفتارش نمی‌تواند ناعادلانه باشد اما اگر قراردادی منعقد شد، نقض آن ناعادلانه است. به این ترتیب برای هابز پیش شرط امر عادلانه و رفتار مطابق عدالت، وجود دولت و قوانین است. پیت و هارت ویک (۱۳۹۰: ۴۲)

نظریه آنتونی گیدنز<sup>۳</sup> خودآگاهی استدلالی در رأس، خودآگاهی عملی در میانه و ناخودآگاهی در قاعده قرار می‌گیرد. این سلسله مراتب موضوع اصلی نظریه وی درباره شخص عمل‌کننده است. در نظریه گیدنز تفکر آگاهانه زمانی واقع می‌شود که در وضعیت خودآگاهی استدلالی قرار گیریم. گیدنز ادعا می‌کند که رفتار انسان همیشه در معرض یک انگیزه پر قدرت ناخودآگاهانه، یعنی نیاز به تأمین امنیت وجودی است. در واقع اختلال در امنیت وجودی برای فرد تهدید را به دنبال خواهد داشت؛ لذا موضوع جامعه رفاهی مثبت باید جامعه‌محور باشد، نه دولت‌محور. استونز (۱۳۹۶: ۴۲۹)

نظریه ویلفردو پارتو<sup>۴</sup> - پارتو پس از مطالعه طبیعت بشر اجتماعی به تحلیل کارکرد جامعه در مجموع می‌پردازد. علم اقتصاد افراد بشر را به عنوان موجوداتی در نظر می‌گیرد که برای رسیدن به هدف‌هایی معین بهترین و مناسب‌ترین وسایل را به کار می‌برد. حال اگر بخواهیم مفهوم بهره‌مندی اقتصادی از سطح فردی به سطح اجتماعی انتقال دهیم با دو مشکل روبه‌رو می‌شویم: اولاً، که جامعه شخص

1- Kurt Lewin  
 2- Thomas Hobbes  
 3- Anthony Giddens  
 4- Vilfredo Pareto

نیست و بنابراین مقیاس‌های گزینشی همانند مقیاس‌های فردی در اختیار دارد. ثانیاً، از لحاظ کل اجتماع، دسته‌های متفاوتی از منفعت وجود دارد که انتخاب بین آنها آسان نیست. مثلاً ممکن است منفعت جامعه را در حداکثر قدرت آن در صحنه بین‌المللی بدانیم یا در حداکثر رفاه اقتصادی یا در حداکثر عدالت اجتماعی، به معنای برابری در توزیع درآمدها - به عبارت دیگر منفعت، مفهومی معین نیست و باید درباره ملاک منفعت توافق کرد.

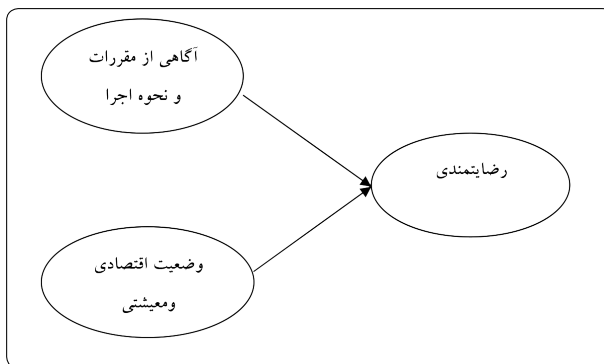
حداکثر منفعت برای یک اجتماع آن نقطه‌ای است که از آن پس دیگر افزایش منفعت فردی از آن اجتماع بدون کاهش منفعت فردی دیگر، امکان پذیر نیست و تا زمانی که به این نقطه نرسیده‌ایم هنوز حد مطلوب به دست نیامده و معقول آن است که روال ادامه یابد. در یک کلام پارتو معتقد است جامعه باید قادر باشد شرایط رفاهی آحاد خود را بهبود ببخشد. آرون (۱۳۹۳: ۵۱۰)

در اصول و قضایای پنج‌گانه جورج هومنز<sup>۱</sup> (موفقیت و انگیزه، محرک، ارزش، محرومیت- سیری، پرخاشگری- تأیید) مد نظر قرار گرفته است و از این دیدگاه قاعده عدالت قاعده‌ای است که پارامترهای انسان در مبادله با دیگران متناسب با سرمایه‌گذاری او باشد. بنابراین عدالت توزیعی وقتی حکمفرماست که سود دو کنشگر برابر باشند. ریتزر (۱۳۹۷: ۴۲۷)

با توجه به نظریه‌ها و دیدگاه‌های مورد اشاره و این‌که در نهایت جملگی نظریه‌ها نوعاً به بحث رضایت، رعایت عدالت، حق افراد و تکالیف دولت‌ها مربوط می‌شوند، اینک می‌توانیم برای تبیین چارچوب نظری تحقیق و مدل مفهومی اولیه آن اقدام نماییم.

زاین‌رو، شکل مدل مفهومی اولیه تحقیق به شرح زیر خواهد بود:

شکل شماره ۱) مدل مفهومی تحقیق



در این پژوهش، فرضیه‌ها را به شرح زیر دسته‌بندی می‌کنیم:

1- George Homans



## فرضیه اصلی:

عوامل مرتبط با مقررات قانونی نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای بین صندوق‌های بازنشستگی با رضایتمندی متقاضیان رابطه معنادار دارد.

## فرضیه‌های فرعی:

۱. میزان آگاهی متقاضیان با رضایتمندی آنان از اجرای مقررات قانونی مربوط به نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای بین صندوق‌ها رابطه معنادار دارد.

۲. وضعیت اقتصادی و معیشتی متقاضیان با رضایتمندی آنان از اجرای مقررات قانونی مربوط به نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای بین صندوق‌ها رابطه معنادار دارد.

۳. مدت سابقه منتقله متقاضیان با رضایتمندی آنان از اجرای مقررات قانونی مربوط به نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای بین صندوق‌ها رابطه معنادار دارد.

۴. میزان کسور منتقله متقاضیان با رضایتمندی آنان از اجرای مقررات قانونی مربوط به نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای بین صندوق‌ها رابطه معنادار دارد.

۵. فاصله زمانی ارائه درخواست انتقال کسور نزد صندوق جدید نسبت به زمان خروج فرد از اشتراک صندوق قبلی با رضایتمندی آنان از اجرای مقررات قانونی مربوط به نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای بین صندوق‌ها رابطه معنادار دارد.

۶. حقوق و مزایای مشمول کسر حق بیمه زمان درخواست متقاضیان با رضایتمندی آنان از اجرای مقررات قانونی مربوط به نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای بین صندوق‌ها رابطه معنادار دارد.

## روش تحقیق

روش این تحقیق پیمایشی است و از نظر هدف با عنایت به این که نتایج آتی این تحقیق برای استفاده در سازمان تأمین اجتماعی ارائه می‌گردد، از نوع تحقیقات کاربردی است. از نظر جمع‌آوری اطلاعات نیز در گروه تحقیقات میدانی قرار می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل بیمه‌شدگان عضو صندوق‌های بازنشستگی موجود در کشور می‌باشد که طی سال‌های ۹۴ و ۹۵ مبادرت به انتقال سوابق بیمه‌ای خود به سازمان تأمین اجتماعی از طریق شعب تحت سرپرستی ادارات کل تأمین اجتماعی شرق و غرب تهران بزرگ نموده‌اند. تعداد اعضای جامعه آماری تحقیق حدود ۴۰۰۰ نفر است. از آنجا که پژوهشگر لیست کلیه اعضای جامعه را در اختیار داشت و به عبارتی چارچوب آماری در دسترس بود، به جای استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای روش تصادفی ساده انتخاب گردید.

با استفاده از فرمول کوکران و با در نظر گرفتن خطای ۵ درصد، اندازه نمونه مورد نیاز ۳۵۱ نفر

محاسبه می‌گردد. بخش اصلی جمع‌آوری اطلاعات این پژوهش مبتنی بر روش پرسشنامه است که در این راستا پرسشنامه محقق ساخته‌ای مشتمل بر ۱۵ سؤال طراحی و مبنای بررسی نظرات نمونه منتخب قرار گرفت. برای تعیین روایی پرسشنامه از روش روایی صوری، محتوایی و سازه استفاده شد. یک آزمون یا پرسشنامه در صورتی دارای اعتبار صوری است که سؤالات آزمون در ظاهر شبیه به موضوعی باشند که برای اندازه‌گیری آن تهیه شده‌اند؛ یعنی اعتبار صوری از طریق یک بررسی نسبتاً سطحی از ظاهر سؤالات تعیین می‌شود. در حالی که تعیین اعتبار محتوا، مستلزم بررسی و تحلیل دقیق و کامل محتوای آزمون و تعیین روابط بین سؤالات و محتوای پژوهش و هدف‌های تحقیق است؛ بنابراین اعتبار صوری میزانی است که بر اساس ادراک مستقیم به نظر می‌رسد آنچه را باید بسنجد می‌سنجد. در این پژوهش به منظور بررسی روایی صوری و محتوایی، پرسشنامه تهیه‌شده توسط اساتید رشته جامعه‌شناسی و رشته سنجش و اندازه‌گیری مورد ارزیابی قرار گرفته و روایی آن اثبات شد. روایی سازه نیز از طریق تحلیل عاملی تأییدی بررسی شد. تحلیل عاملی برای پی بردن به متغیرهای زیربنایی یک پدیده یا تلخیص مجموعه‌ای از داده‌ها استفاده می‌شود. در تحلیل عاملی تأییدی رابطه عامل یا عامل‌ها (متغیرهای پنهان) با گویه‌ها (متغیرهای مشاهده‌پذیر) مورد سنجش قرار می‌گیرد. این نوع مدل اندازه‌گیری صرفاً برای اطمینان از آن است که متغیرهای پنهان درست اندازه‌گیری شده‌اند.

در این پژوهش برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ای در حجم نمونه کم، بین ۳۰ نفر از پاسخگویان توزیع شد و پس از جمع‌آوری داده‌ها ضریب آلفای کرونباخ به دست آمد. نتیجه به دست آمده را در جدول (۱) مشاهده می‌کنیم.

جدول شماره (۱) شاخص‌های پایایی و روایی همگرا

متغیر	AVE	CR	آلفای کرونباخ
رضایتمندی	۰,۷۸۰۱۹۹	۰,۹۱۴۱۱۵	۰,۸۵۸۸۳
آگاهی	۰,۵۵۹۷۸۳	۰,۸۶۳۲۳۵	۰,۸۰۲۲۲۱
وضعیت اقتصادی	۰,۵۲۹۲۹۲	۰,۸۴۸۶۲۲	۰,۷۸۰۵۲۴

همان‌طور که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود، مقادیر پایایی ترکیبی (CR) و آلفای کرونباخ، برای تمامی متغیرها از ۰,۷۰ بیشتر است، بنابراین پایایی مدل اندازه‌گیری احراز می‌گردد. از طرف دیگر، روایی همگرا از طریق شاخص متوسط واریانس استخراج شده<sup>۱</sup> (AVE) بررسی می‌گردد.

1- Average Variance Extracted

برای بررسی روایی واگرا نیز از روش فورنل لارکر استفاده می‌شود. در این روش، ماتریسی مد نظر قرار می‌گیرد که اعداد روی قطر آن را جذر متوسط واریانس استخراج شده (AVE) هر متغیر تشکیل می‌دهد و در سایر درایه‌های ماتریس نیز همبستگی میان متغیرها درج می‌گردد. برای احراز روایی واگرا نیاز است تا اعداد روی قطر ماتریس از سایر اعداد متناظر با هر متغیر بزرگ‌تر باشند. در جدول شماره ۲، ماتریس مربوط به روش فورنل لارکر ارائه می‌گردد:

جدول شماره ۲) بررسی روایی واگرا از طریق روش فورنل لارکر

وضعیت اقتصادی	آگاهی	رضایتمندی	
		۰,۸۸۳۲	رضایتمندی
	۰,۷۴۸۱	۰,۵۸۳۱	آگاهی
۲۲۷۵,۰	-۰,۰۶۹۸	۰,۱۶۷۱	وضعیت اقتصادی

همان‌طور که مشاهده می‌گردد در جدول ۲ تمام اعداد روی قطر اصلی ماتریس، از اعداد متناظر با متغیرهای مربوط به آنها بیشتر هستند؛ به عبارت دیگر، جذر متوسط واریانس استخراج شده هر متغیر، از همبستگی میان آن متغیر با متغیرهای دیگر بیشتر است؛ بنابراین روایی واگرای مدل اندازه‌گیری نیز احراز می‌گردد. در نهایت در تحلیل استنباطی داده‌ها به منظور بررسی تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش و یافتن روابط خاص میان متغیرهای جامعه، از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد. از این‌رو به منظور تحلیل استنباطی داده‌ها از نرم‌افزارهای spss و Smart PLS استفاده شد.

### بررسی کیفیت مدل اندازه‌گیری

#### آزمون کیفیت مدل اندازه‌گیری انعکاسی (CV Com)

یکی از آزمون‌های معتبر ارزیابی مدل اندازه‌گیری انعکاسی، آزمون بررسی کیفیت آن است. کیفیت مدل اندازه‌گیری انعکاسی، توسط شاخص اشتراک یا روایی متقاطع (CV Com) محاسبه می‌شود. این شاخص در واقع توانایی مدل مسیر را در پیش‌بینی متغیرهای مشاهده پذیر از طریق مقادیر متغیر پنهان متناظرشان می‌سنجند. چنانچه مقدار شاخص  $(1 - SSE/SSO)$  برای هر کدام از متغیرها، عددی مثبت را نشان دهد، در واقع می‌توان گفت که مدل اندازه‌گیری انعکاسی، از کیفیت و اعتبار مناسبی برخوردار است. در جدول زیر مقادیر حاصل از آزمون کیفیت مدل اندازه‌گیری انعکاسی برای هر کدام از متغیرها ارائه می‌گردد. لازم به ذکر است که این شاخص، صرفاً مختص به

سازه‌هایی است که دارای بیش از یک سؤال یا گویه هستند:

جدول شماره ۳) بررسی کیفیت مدل‌های اندازه‌گیری

نتیجه	1-SSE/SSO	متغیر
تأیید کیفیت مدل اندازه‌گیری	۰,۵۳۳۱۱۶	رضایتمندی
تأیید کیفیت مدل اندازه‌گیری	۰,۳۴۲۲۰۶	آگاهی
تأیید کیفیت مدل اندازه‌گیری	۰,۲۹۱۶۴۲	وضعیت اقتصادی

همان‌طور که در جدول ۳ مشخص است، شاخص مورد نظر برای کیفیت مدل اندازه‌گیری انعکاسی، مثبت بوده و اعتبار و کیفیت مناسب آنها را نشان می‌دهد. حال که صحت، کیفیت و اعتبار مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای مدل تأیید گردیدند، می‌توان به بخش ساختاری مدل مراجعه، و فرضیه‌ها را بررسی نمود. البته قبل از آن نیاز است تا کیفیت ساختاری مدل اصلی پژوهش نیز مطالعه گردد.

### بررسی کیفیت مدل ساختاری

معیار اساسی ارزیابی متغیرهای درونزا<sup>۱</sup> در مدل ساختاری پژوهش، ضریب تعیین می‌باشد. این شاخص نشان می‌دهد چند درصد از تغییرات متغیر درونزا، توسط متغیر برونزا صورت می‌پذیرد. مقادیر استخراج شده ضریب تعیین برای متغیر درونزای (رضایتمندی)، در جدول شماره ۴ ارائه گردیده است:

جدول شماره ۴) میزان ضریب تعیین متغیر رضایتمندی

نتیجه	ضریب تعیین	متغیر
مورد قبول	۰,۸۵۱۶۹۹	رضایتمندی

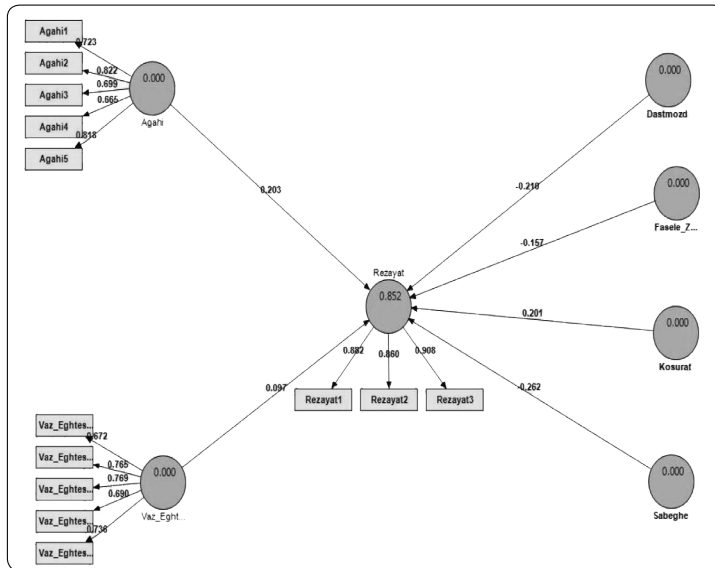
با توجه به جدول شماره ۴، ما شاهد مقادیر مناسب و خوبی برای ضریب تعیین متغیرهای درونزای مدل هستیم. حال در این مرحله که کیفیت مدل‌های اندازه‌گیری و همچنین مدل ساختاری پژوهش مورد بررسی قرار گرفته و مقبولیت آن‌ها مورد تأیید قرار گرفته است، می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت.

### بررسی فرضیه‌های مدل

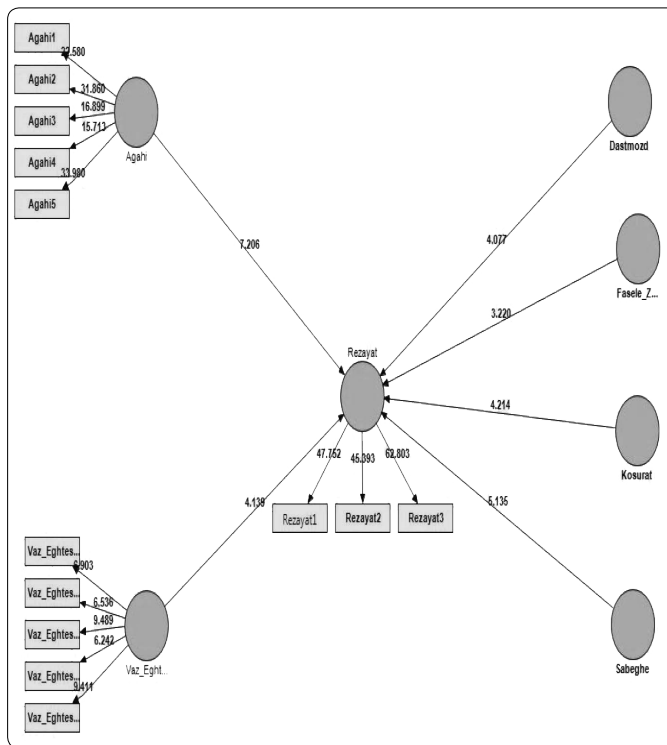
در این مرحله می‌توان به بررسی معناداری روابط درون مدل، یا به عبارت دیگر، آزمون فرضیه‌ها پرداخت. برای بررسی این فرضیه‌ها نیاز است تا هم ضرایب مسیرها را ارائه نماییم و هم مقدار معناداری آنها را که از طریق مقدار آماره  $t$  مشخص می‌گردند. در شکل شماره ۱، ضرایب تأثیر مسیرها و در شکل شماره ۲ سطوح معناداری این روابط نشان داده شده‌اند:

1- Endogenous Variables

شکل شماره ۱) ضرایب مسیر در مدل ساختاری پژوهش



شکل شماره ۲) ضرایب معناداری مسیرهای مدل



حال با توجه به شکل‌های شماره ۱ و ۲، در جدول ۵ به بررسی فرضیه‌های ۱ الی ۶ می‌پردازیم.

جدول شماره ۵) بررسی فرضیه‌های تحقیق با استفاده ضرایب مسیر و آماره t

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب مسیر	مقدار t	نتیجه
۱	آگاهی	رضایتمندی	۰,۲۰۳۱	۷,۲۰۵۹	تایید
۲	وضعیت اقتصادی	رضایتمندی	۰,۰۹۶۵	۴,۱۳۹۱	تایید
۳	مدت سابقه	رضایتمندی	-۰,۲۶۲۳	۵,۱۳۵۰	تایید
۴	میزان کسورات	رضایتمندی	۰,۲۰۰۶	۴,۲۱۴۳	تایید
۵	فاصله زمانی	رضایتمندی	-۰,۱۵۶۹	۳,۲۱۹۹	تایید
۶	میزان حقوق و دستمزد	رضایتمندی	-۰,۲۰۹۷	۴,۰۷۷۰	تایید

با توجه به جدول ۵، ضریب مسیر اثرگذاری متغیر آگاهی بر متغیر رضایتمندی برابر است با ۰,۲۰۳۱، و مقدار آماره t آن برابر است با ۷,۲۰۵۹ بنابراین چون مقدار آماره t بزرگ‌تر از ۱,۹۶ است، رابطه معناداری میان این دو متغیر احراز می‌گردد. همچنین، چون ضریب مسیر این دو متغیر مثبت است، نشان دهنده رابطه مستقیم متغیر آگاهی بر رضایتمندی است که به معنی تأیید فرضیه اول می‌باشد. ضریب مسیر اثرگذاری متغیر وضعیت اقتصادی بر متغیر رضایتمندی برابر است با ۰,۰۹۶۵ و مقدار آماره t آن برابر است با ۴,۱۳۹۱ بنابراین چون مقدار آماره t بزرگ‌تر از ۱,۹۶ است، معناداری رابطه میان این دو متغیر احراز می‌گردد. همچنین، چون ضریب مسیر این دو متغیر مثبت است، نشان دهنده رابطه مستقیم وضعیت اقتصادی بر رضایتمندی است که به معنی تأیید فرضیه دوم می‌باشد. ضریب مسیر اثرگذاری متغیر مدت سابقه بر متغیر رضایتمندی برابر است با -۰,۲۶۲۳ و مقدار آماره t آن برابر است با ۵,۱۳۵۰. بنابراین چون مقدار آماره t بزرگ‌تر از ۱,۹۶ است، معناداری رابطه میان این دو متغیر احراز می‌گردد. همچنین، چون ضریب مسیر این دو متغیر منفی است، نشان دهنده رابطه معکوس مدت سابقه بر رضایتمندی است که به معنی تأیید فرضیه سوم می‌باشد. ضریب مسیر اثرگذاری متغیر میزان کسورات بر متغیر رضایتمندی برابر است با ۰,۲۰۰۶ و مقدار آماره t آن برابر است با ۴,۲۱۴۳. بنابراین چون مقدار آماره t بزرگ‌تر از ۱,۹۶ است، معناداری رابطه میان این دو متغیر احراز می‌گردد. همچنین، چون ضریب مسیر این دو متغیر مثبت است، نشان دهنده رابطه مستقیم میزان کسورات بر رضایتمندی است که به معنی تأیید فرضیه چهارم می‌باشد. ضریب مسیر اثرگذاری متغیر فاصله زمانی بر متغیر رضایتمندی برابر است با -۰,۱۵۶۹ و مقدار آماره t آن برابر است با ۳,۲۱۹۹. بنابراین چون مقدار آماره t بزرگ‌تر از ۱,۹۶ است، معناداری رابطه میان این دو متغیر احراز می‌گردد. همچنین، چون ضریب مسیر این دو متغیر منفی است، نشان دهنده رابطه

معکوس فاصله زمانی بر رضایتمندی است که به معنی تأیید فرضیه پنجم می‌باشد. ضریب مسیر اثرگذاری متغیر میزان حقوق و دستمزد بر متغیر رضایتمندی برابر است با  $0.2097$  و مقدار آماره  $t$  آن برابر است با  $0.4077$ . بنابراین چون مقدار آماره  $t$  بزرگ‌تر از  $1.96$  است، معناداری رابطه میان این دو متغیر احراز می‌گردد. همچنین، چون ضریب مسیر این دو متغیر منفی است، نشان دهنده رابطه معکوس میزان حقوق و دستمزد بر رضایتمندی است که به معنی تأیید فرضیه ششم می‌باشد.

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که درخصوص فرضیه وجود رابطه معنادار بین میزان رضایتمندی متقاضیان انتقال کسور با سطح آگاهی آنان از قوانین و مقررات مربوطه، فرضیه مورد نظر مورد تأیید قرار گرفت. در این راستا می‌توان به رابطه همسو و مستقیم میزان آشنایی متقاضیان با میزان رضایت اشاره نمود که نتایج حاصله حاکی از آن است که با افزایش میزان آشنایی متقاضیان با قوانین موضوعه، نحوه محاسبه مابه‌التفاوت متعلقه و... میزان رضایتمندی نیز افزایش یافته و عدم اطلاع از قوانین نیز بعضاً باعث پذیرش اجباری شرایط حاکم در سازمان تأمین اجتماعی گردیده است. با بهره‌گیری از سؤالات پاسخ داده شده توسط پاسخگویان، مشخص می‌شود که پاسخ‌دهندگان آشنایی زیادی با قوانین و مقررات مربوطه نداشته و بدین سبب از میزان رضایت بیمه‌شدگان متقاضی کاسته شده است. بنابراین از آنجائیکه قوانین مربوطه دارای ضوابط و شرایط متعددی می‌باشد، شایسته است که صندوق‌های متبوع با در اختیار گذاشتن مبانی قانونی اجرای مقررات به صورت تلخیص شده به بیمه‌شدگان اقدام تا متقاضیان بتوانند با مطالعه و آگاهی کامل نسبت به ارائه درخواست انتقال کسور خود اقدام نمایند. در این ارتباط سازمان تأمین اجتماعی با صدور بخشنامه تلخیص شده شماره ۱۵ امور فنی بیمه‌شدگان در خرداد ماه سال ۹۰، در ظاهر فرم درخواست انتقال کسور اطلاعات مورد نیاز اعم از شرایط اجرای قوانین، نحوه محاسبه مابه‌التفاوت متعلقه و نیز چگونگی تأثیر سوابق منتقله برای برخورداری از مزایای بلندمدت (بازنشستگی، از کارافتادگی و فوت) را در اختیار متقاضیان قرار داده است.

فرضیه دیگر مبنی بر رابطه میزان رضایتمندی متقاضیان با وضعیت اقتصادی و معیشتی نیز مورد تأیید قرار گرفت. بنابراین می‌توان به رابطه مستقیم وضعیت اقتصادی و معیشتی با میزان رضایتمندی و بالعکس اشاره نمود که نتایج حاصله حاکی از آن است که با افزایش میزان مشکلات اقتصادی و یا نارسایی در زندگی، اجرای قوانین نقل و انتقال و پرداخت مابه‌التفاوت پر هزینه بوده و شرایط پرداخت تقسیمی نیز مرهمی برای این مشکل نبوده و از میزان رضایت کاسته می‌گردد. با بهره‌گیری از سؤالات پاسخ داده شده توسط پاسخگویان، مشخص می‌شود که میزان مشکل و نارسایی اقتصادی پاسخ‌دهندگان بالا بوده که بالتبع ایجاد نارضایتی نموده است. تحلیل محقق بر آن است که افزایش تورم و شرایط اقتصادی و معیشتی حاکم بر اقتصاد کشور نیز موجبات کاهش رضایتمندی بیمه‌شدگان

متقاضی را در سازمان تأمین اجتماعی فراهم آورده است و به نظر می‌رسد مقررات و آئین نامه‌های اجرایی قوانین مربوط به انتقال کسور با نیازهای سال‌های اخیر متناسب نبوده و هم‌خوانی ندارد.

در خصوص فرضیه سوم مبنی بر وجود رابطه معنادار بین میزان رضایتمندی متقاضیان و مدت سابقه منتقله با رابطه معکوس مورد تأیید قرار گرفت. به عبارتی هر قدر مدت سابقه طولانی‌تر باشد، میزان رضایت متقاضی به دلیل افزایش هزینه مبلغ مابه‌التفاوت کمتر خواهد بود. فرضیه چهارم در خصوص وجود رابطه معنادار بین میزان رضایتمندی متقاضیان انتقال کسور با میزان کسور منتقله از صندوق قبلی نیز مورد تأیید قرار گرفت. به بیان دیگر هر قدر مبلغ کسور منتقله بیشتر باشد، به دلیل کاهش سهم متقاضی در پرداخت مابه‌التفاوت، میزان رضایت نیز بیشتر خواهد شد. در خصوص فرضیه پنجم مبنی بر وجود رابطه معنادار بین میزان رضایتمندی متقاضیان و فاصله زمانی ارائه درخواست انتقال کسور نزد صندوق جدید نسبت به زمان خروج فرد از اشتراک صندوق قبلی با رابطه معکوس مورد تأیید قرار گرفت. به عبارتی هر قدر فاصله بین زمان ارائه درخواست انتقال کسور تا زمان خروج فرد از اشتراک صندوق قبلی بیشتر باشد (یعنی درخواست دیرتر ارائه گردد)، میزان رضایت کمتر خواهد بود. در خصوص فرضیه ششم مبنی بر وجود رابطه معنادار بین میزان رضایتمندی متقاضیان و میزان حقوق و دستمزد با رابطه معکوس مورد تأیید قرار گرفت. به عبارتی هر چقدر حقوق و مزایای مبنای محاسبه مابه‌التفاوت در زمان ارائه درخواست بیشتر باشد به دلیل افزایش قابل ملاحظه مبلغ پرداختی، میزان رضایت کمتر خواهد شد.

در نهایت، هر چند که این تحقیق در خصوص عوامل اجتماعی مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌شدگان سازمان تأمین اجتماعی از مقررات قانونی مربوط به نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای از سایر صندوق‌ها صورت پذیرفته است، لیکن قابل تعمیم به کلیه صندوق‌های بازنشستگی موجود در کشور می‌باشد، چراکه اجرای قوانین و مقررات مربوطه برای تمامی صندوق‌های بیمه‌ای لازم‌الرعایه است. بنابراین بخشی از نارضایتی متقاضیان از قوانین و مقررات جاری به دلیل عدم آگاهی لازم کارشناسان ذیربط از مقررات و همچنین ضعف در اطلاع‌رسانی به موقع به ذینفعان، متوجه مسئولین دستگاه‌ها و سایر متولیان امر می‌باشد و بخش مهم دیگر آن نقش قانونگذار و دولت را به عنوان مهم‌ترین عامل کیفی تأثیرگذار در عملکرد صندوق‌های بازنشستگی از جمله سازمان تأمین اجتماعی و ایجاد رضایتمندی در اجرای قوانین موصوف بیش از پیش حائز اهمیت می‌نماید تا با اصلاح و بازنگری قوانین مربوطه زمینه تحقق این امر (رضایت) بین بیمه‌شدگان متقاضی فراهم شود.

در حال حاضر انتقال حق بیمه از صندوقی به صندوق دیگر عمدتاً با مشکلات زیر مواجه است که می‌توان در نارضایتی بیمه‌شدگان متقاضی تأثیرگذار باشد.

◆ تعدد صندوق‌های بازنشستگی در کشور (حدود ۲۰ صندوق)



- ◆ تعدد قوانین مربوط به نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای در صندوق‌ها
- ◆ تحمیل هزینه سنگین به بیمه شده به عنوان مابه‌التفاوت متعلقه ناشی از انتقال کسور از سوی صندوق جدید
- ◆ متفاوت بودن تأثیر سوابق منتقله از حیث دولتی و غیردولتی در احراز شرایط بازنشستگی نزد صندوق‌ها
- ◆ پایین بودن میزان مشارکت صندوق‌های مبدأ در انتقال حق بیمه یا کسور بازنشستگی به صندوق مقصد
- ◆ متفاوت بودن نرخ و دستمزد مبنای محاسبه مابه‌التفاوت در هریک از صندوق‌های بازنشستگی
- ◆ طولانی بودن فرآیند انجام کار و تشریفات قانونی مربوط
- ◆ توجه صرف قوانین موجود در جهت نفع اقتصادی صندوق‌ها
- از این‌رو در راستای مشکلات مورد اشاره دفتر بیمه‌های اجتماعی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی از سال ۹۳ با تشکیل کارگروهی متشکل از نمایندگان و متخصصین صندوق‌های بیمه‌ای کشور با واکاوی قوانین و مقررات مربوط، مشکلات، موانع و محدودیت‌های موجود را از دیدگاه بیمه‌شدگان احصا و با مطالعه و استفاده از تجربیات برخی کشورها و اعلام سازمان بین‌المللی کار (ILO) مبنی بر الزام کشورها در بکارگیری شیوه‌های استخدام امن و اجرای اقدامات مورد نیاز برای حمایت از حقوق کارگران و شاغلان در اجرای کنوانسیون‌های سازمان مذکور، نسبت به تهیه پیش‌نویس لایحه‌ای بر اساس «مستمری جمع» و به عبارت کامل تر آن «لایحه نحوه تجمیع و نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای در صندوق‌های بازنشستگی» به عنوان **پیشنهاد اول** اقدام نموده است.
- از مزایای مهم لایحه پیشنهادی می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:
- ◆ عدم نیاز به انتقال کسور و طی تشریفات طولانی اداری مرتبط با آن؛
- ◆ معاف بودن افراد از پرداخت ما به التفاوت ناشی از نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای؛
- ◆ مشارکت صندوق‌ها در پرداخت مستمری به نسبت سنوات پرداخت حق بیمه توسط بیمه‌شدگان؛ و
- عدم تحمیل بار مالی اضافی به صندوق‌ها بابت تعهدات ایجاد شده ناشی از نقل و انتقال سوابق بیمه‌ای؛
- ◆ توجه به موضوع اشتغال به عنوان موضوعی ملی و حفظ آرامش بیمه‌شدگان در زمان اشتغال؛
- ◆ حذف مقررات پیچیده مربوط به نقل و انتقال سوابق؛
- ◆ بهره‌مندی افرادی که با میل و اراده شخصی، صندوق بیمه‌ای خود را تغییر می‌دهند از مزایای لایحه؛

- ◆ رفع مشکلات ناشی از قوانین نحوه تأثیر سوابق منتقله بر صندوق های بیمه و بازنشستگی؛
- ◆ حفظ حقوق و حراست از سوابق بیمه شدگان؛
- ◆ رفع تبعیض در احتساب سوابق غیردولتی.

### پیشنهاد دوم:

تجمیع کلیه قوانین و مقررات مربوط به نقل و انتقال حق بیمه یا کسور بازنشستگی در صندوق های بازنشستگی با رویکرد ضرورت به روز رسانی مبالغ حق بیمه قابل انتقال به صندوق جدید و منطقی نمودن محاسبه مابه التفاوت به نحوی که هزینه های جابه جایی سوابق بیمه ای که می بایست توسط متقاضی پرداخت گردد، تقلیل یابد.

در این راستا متن پیشنهادی با رویکرد به روز رسانی مبالغ حق بیمه های پرداختی اعلام گردید.

### پیشنهاد سوم:

در راستای ماده ۱۱۳ قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب سال ۸۶ مجلس شورای اسلامی مبنی بر تجمیع کلیه صندوق های بازنشستگی اعم از کشوری و تأمین اجتماعی در صندوق تأمین اجتماعی، می توان به دو شکل زیر عمل نمود:

الف) همه صندوق ها در صندوق تأمین اجتماعی ادغام شود.

چنانچه منظور قانونگذار از این ادغام اعم از این که ایجاد یک مدیریت واحد و منسجم در اداره صندوق ها باشد یا واگذاری کلیه اختیارات قانونی، دخل و تصرف در دارایی ها، اموال (منقول و غیر منقول) و... در این صورت با توجه به کسری منابع اغلب صندوق ها و ابهام در چگونگی تأمین آن، این روش در وضعیت فعلی راهگشا نخواهد بود.

ب) به حکم قانونگذار صندوق جدیدی تحت عنوان «صندوق ملی تأمین اجتماعی» تأسیس گردد تا منبذ کلیه افراد (کارمندان و یا کارگران) اعم از شاغلین در بخش های دولتی، خصوصی و... مشترک صندوق جدید شده و حق بیمه را به صندوق مذکور پرداخت نمایند. بدین ترتیب مشکل جابه جایی محیط کار شاغلین و لزوم نقل و انتقال سوابق بیمه ای بین صندوق ها به دلیل واحد بودن صندوق بازنشستگی مرتفع خواهد شد، لیکن اتخاذ تدابیر مناسب برای چگونگی حفظ و تداوم خدمت به مشترکین سایر صندوق ها از سوی دولت و مجلس ضروری می باشد.

## منابع

- انصاری زنای، ق. (۱۳۹۵)، «نقدی بر نظریه سلسله مراتبی بودن نیازها در ایجاد انگیزش»، مطالعه مدیریت بهبود و تحول، فصلنامه علمی پژوهشی، دوره ۹، شماره ۳۳ و ۳۴، ص ۵۳ تا ۶۸.
- آهوئی، ع. (۱۳۸۹)، واکاوی قوانین و مقررات (مشکلات نقل و انتقال کسور حق بیمه بین صندوق‌های بازنشستگی)، واحد مطالعات بیمه‌ای مؤسسه حسابرسی صندوق بازنشستگی کشوری، ۲۲ تا ۳۵.
- تونی فیتزپتریک. (۱۳۸۱)، نظریه رفاه- سیاست اجتماعی چیست؟ (ترجمه هرمز همایون پور)، انتشارات مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.
- دهارت ویک الین ریچار و پیت ریچارد. (۱۳۹۰). نظریه‌های توسعه (ترجمه رضا صفری شالی، مصطفی ازکیا، اسماعیل رحمان پور)، نشر لویه.
- راب استونز. (۱۳۹۶)، متفکران بزرگ جامعه‌شناسی (ترجمه مهرداد میردامادی)، نشر مرکز.
- ریترز جورج. (۱۳۹۳). نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر (ترجمه محسن ثلاثی)، تهران، انتشارات علمی.
- حسینی صدآبادی، الف. (۱۳۷۵)، بازنشستگی در نظام تأمین اجتماعی (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران.
- ریمون آرون. (۱۳۹۳). مراحل اساسی سیر اندیشه در جامعه‌شناسی (ترجمه باقر پرهام)، انتشارات علمی و فرهنگی.
- شکرشکن، ح و دیگران. (۱۳۹۰)، مکتب‌های روان‌شناسی و نقد آن، جلد دوم، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی.
- ملک، ح. (۱۳۸۸)، جامعه‌شناسی قشرها و نابرابری‌های اجتماعی، تهران، نشر دانشگاه پیام نور.
- ورنوس کپورچال، ک. (۱۳۹۱)، بررسی مسائل و مشکلات اجرای قانون نقل و انتقال حق بیمه یا بازنشستگی در صندوق تأمین اجتماعی. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.