



زنجیره ارائه خدمات حمایت اجتماعی

۹۸

مؤسسه راهبردهای بازنشستگی صبا

۱۳۹۹

به نام آنکه جان را فکرت آموخت

زنجیره ارائه خدمات حمایت اجتماعی

**Sourcebook on the Foundations of Social Protection
Delivery Systems
World Bank Group (2020)**

ترجمه و تلخیص:

فرهاد بزرافکن

گروه مطالعاتی رفاه و تأمین اجتماعی

موسسه راهبردهای بازنشستگی صبا

«نهاده پژوهشی صندوق بازنشستگی کشوری»



مؤسسه راهبردهای
بازنشستگی صبا

زنجیره ارائه خدمات حمایت اجتماعی

ترجمه و تلخیص: فرهاد بزرافکن

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۹

شماره مسلسل: ۹۸

کد گزارش: ۹۹۲۱۸۰۰۶۲

تاریخ انتشار: ۱۳۹۹/۱۱/۲۵

نشانی مؤسسه: تهران، خیابان شریعتی، نرسیده به میدان قدس، کوچه محوی، پلاک ۴، واحد

۱۰۱ کدپستی: ۱۹۳۴۶۱۳۷۸۱ تلفن: ۰۲۱-۲۲۷۰۳۴۶۵-۰۲۱ دورنگار: ۰۲۱-۲۲۷۰۳۹۰۳

تارنما: www.saba-psi.ir پست الکترونیک: info@saba-psi.ir

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای مؤسسه راهبردهای بازنشستگی صبا محفوظ است.

فهرست

- ۱..... مقدمه
- ۴..... ۱- زنجیرهٔ ارائه به عنوان لنگرگاه چارچوب
- ۱۸..... ۲- ارزیابی عملکرد نظام‌های ارائهٔ حمایت اجتماعی

مقدمه

این راهنما درصدد ترکیب تجربه و دانش عملی در خصوص نظام‌های حمایت اجتماعی در کشورهای مختلف با تأکید بر مزایا و خدمات اجتماعی و نیروی کار است. همچنین، سولاتی در رابطه با «چگونگی» مطرح می‌کند. به طور مشخص، کشورها چگونه مزایا و خدمات حمایت اجتماعی خود را ارائه می‌کنند؟ برای این که اقدامات آن‌ها در این زمینه موثر و کارآمد باشد، چکار می‌کنند؟ کشورها چگونه [ساز و کار] شمولیت پویا را تضمین می‌کنند به نحوی که افراد در زمان نیاز به آن دسترسی داشته باشند؟ کشورها برای هماهنگی و یکپارچگی بهتر بین برنامه‌های حمایت اجتماعی و بین این برنامه‌ها با سایر بخش‌های دولت چه اقدامات مثبتی انجام می‌دهند؟ چگونه می‌توانند نیازهای گروه‌های هدف‌شان را مرتفع کرده و تجربهٔ بهتری برای مشتری فراهم کنند؟

نظام‌های ارائهٔ خدمات حمایت اجتماعی به این پرسش‌های مهم می‌پردازد. نظام‌های ارائه [خدمات] چیستند؟ پاسخ کوتاه این است که نظام‌های ارائه [خدمات] با اجراء معنا پیدا می‌کنند. پاسخ طولانی‌تر این است که این نظام‌ها محیط بکارگیری برای خدمات و مزایای حمایت اجتماعی هستند. این محیط بکارگیری در طول زنجیرهٔ ارائه دارای مراحل اجرایی است. این مراحل عبارتند از اطلاع‌رسانی نحوهٔ ارائه خدمات؛ پذیرش و ثبت‌نام؛ ارزیابی نیازها و شرایط؛ استحقاق و نام‌نویسی؛ فراهم‌سازی مزایا و خدمات؛ و رصد و مدیریت از جمله زمانی که ذینفع [از برنامه] خارج می‌شود. افراد و نهادها در زنجیرهٔ ارائه خدمات با هم تعامل دارند. این تعاملات

از طریق ارتباطات، نظام‌های اطلاعاتی و تکنولوژی تسهیل می‌شود.

این گزارش حمایت اجتماعی را در معنای وسیع آن مورد نظر دارد و جمعیت‌های هدف متنوعی مانند خانواده‌های فقیر یا کم‌درآمد، کارگران بی‌کار، افراد کم‌توان و افراد در معرض ریسک را پوشش می‌دهد. همچنین، از گونه‌های وسیعی از مداخله‌هایی بحث می‌کند که دولت‌ها برای افراد، خانواده‌ها یا خانوارها فراهم می‌کنند. این مداخله‌ها مزایایی مانند برنامه‌های گروهی^۱ (برای مثال، کمک‌هزینه‌های کودک و مستمری‌های اجتماعی) انتقالات نقدی شرطی و غیرشرطی برای افراد فقیر، مساعدت بیکاری و بیمه، و مساعدت برای افراد کم‌توان و بیمه را شامل می‌شود. همچنین، این مداخله‌ها خدمات اجتماعی و کار مانند خدمات اشتغال برای افراد جویای کار، برنامه‌های بازار کار فعال برای ارتقای ظرفیت‌های اشتغال و خدمات اجتماعی (مانند خدمات مددکاری اجتماعی، خدمات مراقبت اجتماعی و خدمات تخصصی) را شامل می‌گردد.

اگرچه این راهنما نگاهی به تجربه‌های خوب و چالش‌ها دارد اما نسخه‌ای را تجویز نمی‌کند. در عوض، چارچوب نظام‌های ارائه خدمات شیوه‌ای عملی در جهت ساماندهی بحث پیرامون اجرای برنامه‌های حمایت اجتماعی است. این راهنما بر ۸ اصل کلیدی تأکید دارد که می‌تواند رویکرد نظام‌های ارائه خدمات را مفصل‌بندی کند:

۱. نظام‌های ارائه خدمات به طور پیوسته گسترش می‌یابند، تحول آن‌ها خطی نیست و آن‌چه که اهمیت دارد نقطهٔ عزیمت آن‌هاست.
۲. قبل از این که ویژگی‌های پیچیده‌ای به برنامه‌ها یا نظام‌ها اضافه شود (بار شود)، اقدامات باید به خوبی عمل کنند.
۳. آن‌چه اهمیت دارد کیفیت اجراست، و نقطه ضعف در هر عنصر اصلی بر کلیت نظام اثر خواهد گذاشت.
۴. گام اول برای ارتباط با مشتریان دارای اهمیت است (اگرچه اغلب ضعیف‌ترین پیوند در نظام‌های ارائه است).

1. categorical programs

۵. نظام‌های ارائه خدمات در خلأ عمل نمی‌کنند.
۶. نظام‌های ارائه خدمات حمایت اجتماعی می‌توانند به طور گسترده‌تری به دولت‌ها برای ارائه مداخله‌ها در سایر حوزه‌ها مانند یارانه‌های بیمه سلامت، بورسیه‌های تحصیلی، تعرفه انرژی اجتماعی، مزایای مسکن و خدمات حقوقی کمک کنند.
۷. هیچ نقشه جامع و یکسانی برای نظام‌های ارائه خدمات وجود ندارد، اما دارای اشتراکاتی هستند که هسته اصلی چارچوب این نظام‌ها را تشکیل می‌دهند.
۸. چالش‌های دوگانه شمولیت و هماهنگی^۱ فراگیر و پیوسته است و به اهداف اثربخشی و کارآیی کمک می‌کنند.

۱- زنجیرهٔ ارائه به عنوان لنگرگاه چارچوب

برنامه‌های حمایت اجتماعی از طریق مراحل اجرایی مشابهی در طول زنجیرهٔ ارائه [خدمات] پیاده می‌شوند. اگرچه مزایای و خدمات خیلی متفاوت به نظر می‌رسند، اما به شیوه‌های مشابهی اجرا شدند. نظام‌های ارائه برای همهٔ مزایا و خدمات

- نیاز به نوعی اطلاع‌رسانی نحوهٔ ارائه خدمات برای ارتقای آگاهی و فهم گروه‌های هدف دارد.

- درگیر نوعی از پذیرش و ثبت‌نام جهت گردآوری اطلاعات در خصوص ویژگی‌ها، نیازها و شرایط افراد است.

- نوعی از ارزیابی برای ترسیم کردن خصوصیات، نیازها و شرایط افراد انجام می‌دهد.

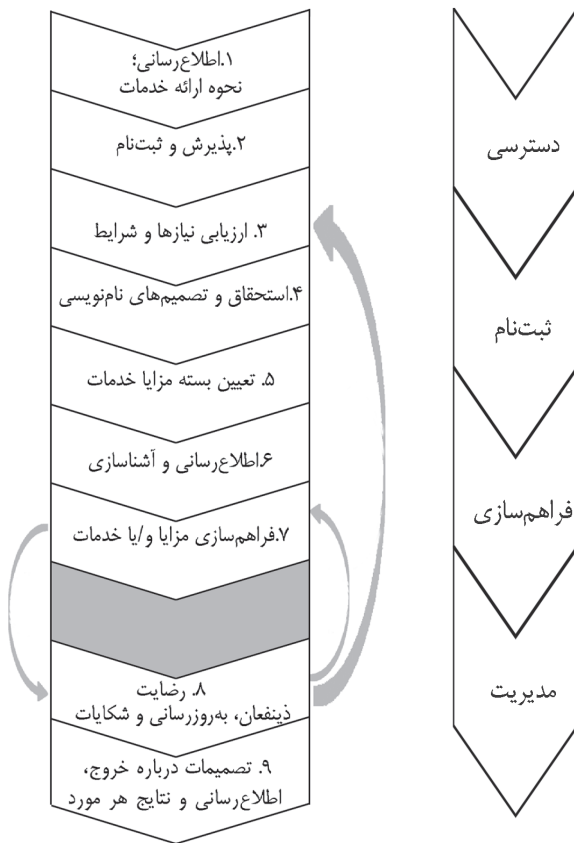
- از شرح‌حال‌های یا پرونده‌های افراد برای تعیین استحقاق بالقوه بهره برده، سطح مناسبی از مزایا و خدمات را طراحی کرده، و در خصوص نام‌نویسی تصمیماتی اتخاذ کرده، و به ذی‌نفعان اطلاع‌رسانی کرده و آن‌ها را برای مشارکت در برنامه آشنا می‌سازند.

- برای ذی‌نفعان نام‌نویسی شده مزایا و خدمات فراهم می‌سازند.

- اطلاعات ذی‌نفعان را مدیریت کرده تا اطمینان حاصل کنند که اطلاعات به‌روز و درست است. ذی‌نفعان در صورت داشتن شکایات یا پیشنهادات همکاری داشته باشند و ارزیابی مجدد از آن‌ها صورت می‌گیرد که ممکن است شمولیت برنامه خارج شوند.

براساس این گزارش، زنجیرهٔ ارائهٔ خدمات حمایت اجتماعی مشتمل بر چهار مرحلهٔ دسترسی، نام‌نویسی، فراهم‌سازی و مدیریت است. برای اجرای این چهار مرحله، ۹ اقدام به اجرا گذاشته می‌شود تا این زنجیره کامل شود. شکل زیر شمای کلی از زنجیرهٔ ارائه خدمات ارائه می‌دهد.

نمودار شماره ۱- زنجیره ارائه خدمات حمایت اجتماعی



مرحله اول - اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات

اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات^۱ اولین مرحله در نظام‌های ارائه حمایت اجتماعی است. مهم‌ترین سوالاتی که در این مرحله مطرح و ناظر بر کارکردهای این مرحله است عبارتند از: افراد چگونه از برنامه‌های حمایت اجتماعی مطلع می‌شوند؟ افراد چگونه در جریان اهداف و قواعد برنامه‌ها و نیز فرایندهای ارائه مانند پذیرش و ثبت‌نام آن قرار می‌گیرند؟ مدیران چگونه اطمینان می‌دهند که برنامه‌ها جمعیت هدف و گروه‌های آسیب‌پذیر را تحت پوشش قرار می‌دهند؟

اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات در پی آگاه کردن افراد در خصوص برنامه‌های حمایت اجتماعی و فرایندهای ارائه و ایجاد مشوق‌هایی برای مشارکت است. هدف این مرحله هدف‌گذاری کردن جمعیتی است که عمدتاً شامل این گروه‌هاست. از جمله (۱) کودکان، جوانان، سالمندان و دیگر گروه‌های جمعیتی؛ (۲) افراد فقیر یا دیگر گروه‌های براساس پایگاه اجتماعی-اقتصادی معین؛ (۳) افراد بیکار یا افراد جویای کار؛ (۴) افراد دارای کم‌توانی یا معلولیت؛ (۵) افراد و خانواده‌های آسیب‌پذیر و در معرض ریسک. اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات فعال باید تضمین کند که گروه‌های آسیب‌پذیر از برنامه‌ها آگاهی داشته باشند و نیز آن‌ها را تحت پوشش قرار دهد، گروه‌هایی مانند اقلیت‌های فرهنگی یا زبانی، افراد کم‌توان یا معلول یا افرادی که به طور بالقوه در دسترسی‌ها با موانع مواجه‌اند. علاوه بر این گروه‌های هدف، اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات (outreach) باید دیگر ذی‌نفعانی که به طور مستقیم یا غیرمستقیم تحت تأثیر قرار می‌گیرند را شامل شود. فراتر از جمعیت هدف، ضروری است این مرحله در سطوح ذیل اجرا شود:

- در سطح خانوار، اعضای کلیدی که مشارکت بیشتری دارند.
- در سطح اجتماع، افراد حرفه‌ای و دیگر فراهم‌کنندگان و کارمندان که به جریان اطلاع‌رسانی کمک می‌کنند مانند رهبران در سطح اجتماع، معلمان، پزشک‌ها و...

1. outreach

- در سطح واسطه‌ها یا کسانی که می‌توانند بر تغییرات در اجتماع اثرگذار باشند، مانند مددکاران اجتماعی و جامعه مدنی.
 - در سطح ملی، ذی‌نفعان کلیدی مانند رسانه‌ها، سیاست‌مداران، افراد خیر، و نهادهای یا رهبران محلی که می‌توانند بر فضا و نگرش‌ها اثرگذار باشند و نیز می‌توانند دانش مرتبطی در خصوص جمعیت هدف و برنامه‌ها و خدمات موجود تولید کنند.
- تعریف ارائه‌شده در این کتاب برای اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات (outreach) عبارت است از: «اقدامات و تلاش‌های آگاهانه و عامدانه برای آگاهی‌بخشی و تحت پوشش قرار دادن جمعیت‌ها و گروه‌های آسیب‌پذیر هدف در برنامه‌های حمایت اجتماعی و نظام‌های ارائه به نحوی که آن‌ها تفهیم شده باشند که از برنامه‌ها آگاهی داشته و از انگیزه کافی برخوردار بوده و قادر به مشارکت در برنامه‌ها هستند».
- این مرحله در رابطه با گروه‌های هدف ممکن است همراه با چالش‌هایی باشد که در جدول ذیل آمده است.

جدول شماره ۱- چالش‌های گروه‌های هدف در برنامه‌های حمایت اجتماعی

گروه‌های جمعیتی در طول چرخه حیات	
کودکان	وابستگی به والدین و سایر مراقبان برای دسترسی به [انواع خدمات]
افراد سالمند	ممکن است دارای سواد اندک بوده یا دسترسی دیجیتالی محدودی داشته باشند یا به دلیل سن‌شان مواجه با چالش‌هایی باشند
زنان	ممکن است با مسائل مربوط به تحرک، خشونت خانگی یا انگ مواجه باشند
گروه‌های دارای پایگاه اجتماعی-اقتصادی پایین	
افراد زیر خط فقر	ممکن است از برنامه‌ها آگاهی نداشته باشند یا برداشت ناقصی از برنامه‌ها داشته باشند؛ ممکن است به دلیل رویه‌های پیچیده از شرکت در برنامه انصراف دهند؛ یا به نهادها اعتماد نداشته باشند. ممکن است دارای سواد اندک بوده یا دسترسی دیجیتالی محدودی داشته باشند.

گروه‌های دارای پایگاه اجتماعی-اقتصادی پایین	
<p>ممكن است در برنامه‌ها یا نظام «دیده نشوند»؛ ممكن است از برنامه آگاهی نداشته باشند؛ یا با انگ یا شرم مواجه باشند؛ یا دارای آدرسی ثابت و معینی نباشند که می‌تواند مانع آن‌ها برای ارتباط با برنامه‌ها یا استفاده از آن‌ها باشد</p>	<p>افراد بی‌خانمان</p>
<p>ممكن است فاقد وسایل حمل و نقل، جایجایی یا دسترسی فیزیکی باشند. ممكن است دارای پراکندگی وسیعی وسیعی باشند و بدون برق و اینترنت باشند.</p> <p>با توجه به این مشکل، دورافتادگی می‌تواند اقدامات این مرحله را با مشکل مواجه سازد.</p> <p>ممكن است افراد آدرس ثابتی نداشته باشند، و حتی اوراق شناسایی رسمی نداشته باشند.</p> <p>افراد در مناطق دورافتاده به راحتی ممكن است در برنامه‌های حمایت اجتماعی نادیده گرفته شوند چرا که کمتر در معرض دید هستند.</p>	<p>افراد در نواحی دورافتاده</p>
<p>ممكن است افراد آدرس ثابتی نداشته باشند، و حتی اوراق شناسایی رسمی نداشته باشند.</p>	<p>دامداران، عشایر یا گروه‌های نیمه‌عشایری</p>
<p>ممكن است مواجه با چالش‌هایی در خصوص شرایط زندگی، سطح درآمد، نرخ اشتغال، دسترسی به آب آشامیدنی و بهداشت، خدمات درمانی و مواد غذایی مواجه باشند؛ ممكن است زمین‌ها، قلمروها و منابع‌شان برای معیشت دچار فرسایش شده باشد؛ یا مواجه با پیامدهای ناگوار تغییرات اقلیمی و آلودگی زیست‌محیطی شده باشند؛ یا به لحاظ جغرافیایی دورافتاده و فقیر و نیز فاقد حمل و نقل باشند؛ این چالش‌ها ممكن است با مسائلی مانند تبعیض، نژادپرستی، موانع فرهنگی تشدید شود.</p>	<p>گروه‌های بومی</p>
<p>ممكن است از لحاظ اجتماعی و کالبدی منزوی باشند و با انواعی از خطرات و ریسک‌ها مواجه باشند.</p>	<p>پناهندگان، افراد بدون تابعیت، مهاجران، جمعیت‌های داخلی بی‌خانمان (IDPs)، و افراد ساکن نواحی دچار خشونت و تنش</p>
<p>ممكن است مواجه با خشونت، حملات، انگ‌ها یا ترس باشند. ممكن است دارای اوراق شناسایی و هویتی نباشند.</p> <p>ممكن است مواجه با موانع زبانی و فرهنگی و تبعیض، عدم آگاهی از برنامه‌ها یا حقوق خود و ترس باشند (به ویژه اگر که دارای اسکان غیررسمی باشند).</p>	<p>اقلیت‌های قومی، مذهبی، زبانی</p>

نیروی کار و شرایط کار	
افراد بیکار	ممکن است از برنامه‌ها آگاهی نداشته باشند یا برداشت ناقصی از برنامه‌ها داشته باشند؛ رویه‌های پیچیده مانع دسترسی آن‌ها باشد؛ ممکن است مواجه با موانعی مانند انگ، شرم، عدم تشخیص نیاز باشند یا اعتماد به نهادها نداشته باشند.
کارگران بی‌انگیزه/غیرفعال	ممکن است انگیزه کافی برای پیدا کردن شغل نداشته باشند. ممکن است به دلیلی که در سامانه‌های خدمات اشتغال ثبت نیستند، در برنامه‌ها دیده نشود. (زیرگروه‌های این رسته می‌توانند شامل این افراد هم باشند: زنان غیرفعال، کارگران سالمندتر غیرفعال، کارگران مهاجر یا پناهنده).
کارگران بخش غیررسمی	ممکن است بیمه اجتماعی، بهداشت، غرامت کار یا پس‌انداز کافی برای بازنشستگی نداشته باشند.
کودکان کار	کودکان کار ممکن است مواجه با خشونت، ترس، سوءتغذیه، شرایط کاری نامناسب، غفلت، آزار و اذیت یا مراقبت والدینی ضعیف باشند.
افراد کم‌توان یا دارای معلولیت	
افراد کم‌توان یا دارای معلولیت	ممکن است مواجه با موانع دسترسی به دلیل عدم قدرت جابجایی، یا چالش‌های شناختی، زبانی یا خواندنی باشند. ممکن است مواجه با انگ‌ها و نگرش‌های تبعیض‌آمیز باشند.
افراد آسیب‌پذیر که با ریسک‌های اجتماعی مواجه‌اند	
کودکان در معرض ریسک	کودکان وابسته هستند و ممکن است با چالش‌های دفاع از خود مواجه باشند و احتمالاً از حقوق و خدمات اجتماعی که می‌تواند به آن‌ها کمک کند آگاهی نداشته باشند (به ویژه اگر با آزار و اذیت، غفلت یا فقدان مراقبت والدینی مواجه باشند).
جوانان در معرض ریسک	جوانان یا نوجوانانی که دارای تحصیلات، اشتغال یا آموزش خوب نباشند ممکن است در برنامه‌ها دیده نشوند؛ آن‌ها حتی ممکن است از برنامه‌ها آگاهی نداشته باشند یا به برنامه‌ها، افراد حرفه‌ای درگیر در برنامه‌ها بدبین باشند.
بزرگسالان در معرض ریسک	ممکن است نتوانند از خود محافظت کنند؛ یا از خدمات حمایتی اطلاعات خوبی نداشته باشند؛ ممکن است دچار انگ یا شرم باشند؛ ممکن است دارای انواعی از نیازها باشند اما ندانند از کجا کمک دریافت کنند - یا حتی احتمال دارد این کمک‌ها در دسترس نباشند.

مرحله اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات برای اثربخشی و کارآمدی برنامه‌های حمایت اجتماعی و نظام‌های ارائه حیاتی است. این مرحله اقدامات عمده برای تحت پوشش قرار دادن و اطلاع‌دادن جمعیت‌ها و گروه‌های هدف در خصوص برنامه‌های حمایت اجتماعی و نظام‌های ارائه است. به گونه‌ای که آن‌ها از برنامه‌ها سردر بیابند و انگیزه و توانایی لازم را برای مشارکت در برنامه داشته باشند. در این مرحله، این اطمینان وجود دارد که افراد برنامه‌ها و نظام‌های ارائه خدمات را درک و شناسایی می‌کنند. این مرحله فراتر از انتشار اطلاعات و ایجاد آگاهی است، و در ارتقای کرامت انسانی جمعیت هدف، اعتمادسازی و افزایش شمولیت افراد است.

مرحله دوم - پذیرش و ثبت نام^۱

پذیرش و ثبت نام مرحله دوم از زنجیره ارائه خدمات است، و هدف این است که جمعیت‌های هدف به نحو کارآمدی ثبت نام شوند، اطلاعات و شرح حال‌شان به درستی ثبت شود. پذیرش فرایند آغاز ارتباط، درگیر کردن مشتریان و گردآوری اطلاعات است، و ثبت نام شامل ثبت و تصدیق این اطلاعات است. در برخی نظام‌ها، اطلاعات گزارش شده توسط ثبت نام‌کنندگان از طریق داده‌های اضافی در سایر سیستم‌های اجرایی تکمیل می‌شود. پذیرش و ثبت نام به طور همزمان انجام می‌شود

پذیرش و ثبت نام مستلزم ساختارها و فرایندهایی برای ارتباط با افراد است. ارتباط بین افراد و نهادها^۲ در این مرحله مبنایی است. شیوه‌های ارتباط در مرحله پذیرش و ثبت نام از طرقی مانند ادارات محلی، کیوسک‌های خدماتی؛ تیم‌های متحرک؛ مددکاران اجتماعی، کارکنان یا آمارگیران؛ پنجره‌های خدماتی دیجیتال. این راه‌ها توسط نهادهای مرکزی یا دولت‌های محلی مدیریت می‌شود. ارتباط بین افراد متقاضی با نهادها نیز دارای یک «بُعد زمانی» است. این که آیا ارتباط به صورت پیوسته وجود دارد یا خیر. جنبه دیگر مربوط به این

-
1. Intake and registration
 2. client interface

نکته است که آیا این «ارتباط» (برای مثال، پذیرش و ثبت نام) از سوی خود متقاضیان صورت می‌گیرد یا از سوی مدیران.

زمانی که پذیرش (intake) از سوی متقاضی (on-demand) باشد، افراد به طور فعالانه تقاضای مزایا و خدمات می‌دهند. واحد مساعدت می‌تواند فرد، خانواده‌ها یا خانوارها باشد. گاهی زمان تقاضا از سوی افراد تحت شرایط معینی است. برای مثال، فردی که به سن معینی (مثلاً ۶۵ سال) رسیده، یا خانواده‌ای که داری یک کودک یا از فقر مزمن رنج برده، کارگری که بیکار شده، یا شخصی که مواجهه با ریسک‌های اجتماعی شده باشد. پذیرش می‌تواند در خانوار اتفاق بیفتد یا در اداره دولتی (چه به صورت حضوری و چه به صورت دیجیتال).

پذیرش مبتنی بر رویکردهای مدیر محور^۱ در سطح خانوار و اغلب از طریق ثبت خانه به خانه انجام می‌شود. معمولاً در نواحی انجام می‌شود که گروه هدف در آنجا قرار دارد، یا در کشورهایی که داده‌ها و ظرفیت اداری-اجرایی محدودی وجود دارد. تیم‌های میدانی از طریق پرسشنامه به خانه‌ها مراجعه کرده و اطلاعات را جمع‌آوری می‌کنند.

مرحله سوم - ارزیابی نیازها و شرایط

ارزیابی نیازها و شرایط مرحله سوم در زنجیره ارائه [خدمات] است. در این مرحله از زنجیره ارائه، افراد به عنوان متقاضیان یا ثبت‌نام‌کنندگان (نه ذی‌نفعان) در نظر گرفته می‌شوند، چرا فرض بر این است که در هیچ برنامه‌ای دارای استحقاق نیستند. از این رو، ضروری است که اطلاعات همه متقاضیان یا ثبت‌کنندگان گروه‌آوری و حفظ شود، نه کسانی که در نهایت ذی‌نفع برنامه‌ها خواهند بود.

ارزیابی نیازها و شرایط مستلزم فرایندهای نظام‌مند برای شرح مختصر (تشکیل پرونده) افراد، خانواده‌ها یا خانوارها براساس ابزارهای متفاوت ارزیابی (مانند معیارهای رفاهی، ریسک‌ها، شرایط شغلی و کاری و...) است. اطلاعات جمع‌آوری شده در مرحله پذیرش و

1. administrator-driven

ثبت‌نام درون‌داد مهمی برای مرحله ارزیابی نیازها و شرایط افراد، خانواده‌ها یا خانوارهاست. برون‌داد اولیه این مرحله، طبقه‌بندی یا تشکیل پرونده متقاضیان است که براساس آن استحقاق افراد برای برخورداری از مزایا و خدمات تعیین می‌شود. در سطحی وسیع‌تر، نتیجه این مرحله سنجش تقاضای بالقوه در برنامه‌های حمایت اجتماعی است. این سنجش می‌تواند به برنامه‌ریزی، بودجه‌ریزی و هماهنگی کمک کند.

ابزارها و تکنیک‌های ارزیابی نیازها و شرایط بستگی به خصوصیت گروه‌های هدف دارد. یک شیوه طبقه‌بندی ساده متقاضیان براساس خصوصیات جمعیتی، مانند جنس یا سن است. شیوه دیگر ارزیابی‌های موردی است (در ارزیابی‌های اشتغال و خدمات اجتماعی عمومیت دارد). شیوه سوم مربوط به استفاده از ابزارهای اتوماتیک برای تجمع شاخص‌های کلیدی ارزیابی است (نوعاً برای تجمیع اقدامات رفاهی و اجتماعی-اقتصادی به کار می‌رود). در نهایت، ابزارهای آماری، مانند تحلیل پیش‌بین و تجزیه و یکپارچگی داده‌ها می‌تواند شرح مختصری از افراد یا خانواده‌ها به دست دهد. سازمان‌ها اغلب ترکیبی از این ابزارها و تکنیک‌ها را به کار می‌گیرند. مهم‌ترین ارزیابی‌ها در این مرحله عبارتند از: ارزیابی اجتماعی-اقتصادی نیازها و شرایط؛ ارزیابی کم‌توانی یا معلولیت؛ ارزیابی افراد جوای کار و افراد بیکار؛ و ارزیابی‌های ریسک‌های اجتماعی برای افراد و خانواده‌های آسیب‌پذیر.

علاوه بر ارزیابی اولیه نیازها و شرایط، اغلب برنامه‌ها دارای «الزامات تأیید مجدد»^۱ یا «ملزومات ارزیابی» مجدد هستند؛ بدین سبب که هیچ تضمینی وجود ندارد که اطلاعات کسی مورد تأیید قرار گیرند. در یک محدوده زمانی، دوره‌های ارزیابی مجدد چندگانه وجود دارد. همه برنامه‌ها دارای محدودیت‌های زمانی نیستند، بلکه بیشتر برنامه‌ها دارای ملزومات ارزیابی مجدد هستند. دوره‌ای بودن ارزیابی مجدد بستگی به برنامه‌ها و کشورها و حتی به انواع ذی‌نفعان دارد. عوامل متعددی بر دوره‌ای بودن ارزیابی مجدد اثرگذار است: (۱) اهداف برنامه‌ها؛ (۲) خصوصیات جمعیت هدف؛ (۳) ظرفیت اداری-اجرایی؛ (۴) این که مرحله پذیرش و ثبت‌نام مبتنی بر تقاضای افراد باشد یا مدیرمحور؛ (۵) نگرش‌ها (اغلب ضمنی) نسبت به جمعیت‌های هدف.

1. Recertification requirements

مرحله چهارم - استحقاق و تصمیمات نام‌نویسی

مرحله نام‌نویسی^۱ مستلزم این است که تعیین کند کدام ثبت‌نام‌کنندگان استحقاق مشارکت در برنامه‌ها را دارند و چه مزایا یا خدماتی باید دریافت کنند. هدف این مرحله این است که استحقاق‌ها به طور کارآمدی براساس معیار مشخصی تعیین شود، بسته‌های مزایا و خدمات به درستی تعیین شوند، و ثبت‌نام‌کنندگان مستحق با حداقل خطا نسبت به جمعیت‌های غیرمستحق نام‌نویسی شوند. این مرحله از زنجیره ارائه شامل چندین مرحله است:

۱. تعیین استحقاق‌ها و تصمیمات نام‌نویسی؛
۲. ایجاد بسته خدمات و مزایای هر ذی‌نفع؛
۳. اطلاع‌رسانی به همه ثبت‌نام‌کنندگان از شرایط استحقاق و نام‌نویسی آن‌ها؛
۴. راهنمایی و کمک کردن^۲ به ذی‌نفعان با معرفی آن‌ها در برنامه‌ها و گردآوری اطلاعات اضافی در صورت نیاز.

برون‌داد اولیه به این مرحله ناشی از ارزیابی نیازها و شرایط (مرحله سوم) است که متقاضیان را براساس ابزارهای متفاوت ارزیابی، معیارهای استحقاق و بودجه در دسترس مشخص می‌سازد. برون‌داد اولیه این مرحله فهرست به‌روزشده ذی‌نفعان است که مراحل دیگر را تغذیه می‌کند.

زمانی که نیازها و شرایط افراد مورد ارزیابی قرار گرفت، تشکیل پرونده (شرح مختصر وضعیت)^۳ آن‌ها برای استحقاق در هر برنامه مشخص مقایسه و مطابقت داده می‌شود. سه عنصر کلیدی در برنامه‌های حمایت اجتماعی به تعیین استحقاق کمک می‌کنند: معیار استحقاق، شرح مختصر وضعیت متقاضیان براساس ارزیابی نیازها و شرایطشان، و تعریف واحد مساعدت^۴ (افراد، خانواده یا خانوار). اغلب کشورها برای تعیین استحقاق از ترکیبی از

-
1. enrollment
 2. onboarding
 3. profiles
 4. Assistance unit

معیارها استفاده می‌کنند. سه معیار اصلی تعیین استحقاق عبارتند از: استحقاق براساس پایگاه اجتماعی-اقتصادی؛ استحقاق براساس پایگاه شغلی، تاریخ اشتغال، و حق بیمه‌های پرداختی فرد؛ استحقاق براساس کم‌توانی یا معلولیت.

تصمیمات مربوط به نام‌نویسی: پس از آن که افراد مستحق تعیین شد، مدیران برنامه تصمیم می‌گیرند که چه کسانی را نام‌نویسی کنند. در این مرحله است که تصمیم گرفته می‌شود که آیا افراد مستحق (واجد شرایط) باید نام‌نویسی شوند یا برای زمانی که ظرفیت برنامه محدود است در لیست انتظار باقی بمانند. لیست انتظار یکی از تاکتیک‌هایی است که کشورها برای مدیریت تقاضا در زمانی که با محدودیت منابع روبرو هستند به کار می‌برند. منطق پشت این تاکتیک این است که اولویت به نیازمندترین افراد است.

مرحله پنجم - تعیین بسته مزایا و خدمات

زمانی که استحقاق سنجی افراد و تصمیمات در خصوص نام‌نویسی انجام شد، مرحله بعد تعیین این موضوع است که ذی‌نفعان چه مزایا و خدماتی دریافت خواهند کرد. از زاویه فرایندی، این مرحله، مرحله تصمیم‌گیری است. زمانی که اطلاعات به دست آمده از مرحله ارزیابی نیازها و شرایط و تعیین استحقاق در دسترس است، این مرحله مستلزم تصمیم‌گیری در خصوص مزایا و خدماتی است که ذی‌نفعان طبق قواعد برنامه یا به تشخیص مددکار اجتماعی^۱ دریافت می‌کنند.

تشکیل پرونده (profiling) در مرحله ارزیابی نوعاً منجر به بسته خدمتی می‌شود که ذی‌نفعان دریافت خواهند کرد. دسترس‌پذیری خدمات عامل دیگری است: مردم ممکن است در لیست انتظار باشند یا مددکاران اجتماعی شاید درصدد دور کردن افراد از خدمات دارای تقاضای زیاد باشند. بسیاری از کشورها رویکرد یکپارچه‌ای به خدمات دارند: آن‌ها خدمات را به طور یک‌جا تجمیع می‌کنند. یا ممکن است خدمات به عنوان یک مداخله واحد ارائه شود.

1. caseworker discretion

مرحله ششم - اطلاع‌رسانی^۱ و آشناسازی

اگرچه بیشتر مرحله نام‌نویسی در زنجیره ارائه به تصمیمات بستگی دارد، برخی مراحل فرایندی دیگر مانند اطلاع‌رسانی و آشناسازی^۲ نیز وجود دارد. هر دوی این گام‌ها مستلزم در ارتباط بودن با مشتری (به صورت شخصی، از طریق ایمیل یا آنلاین) و از طریق ارتباطات میسر می‌شود. اطلاع‌رسانی ساده اما اغلب از آن غفلت می‌شود. این اصل اساسی وجود دارد که همه باید از تصمیمات نام‌نویسی اطلاع داشته باشند، جدای از این که آن‌ها ذی‌نفع، در لیست انتظار یا غیرمستحق باشند. در برخی کشورها، تنها به ذی‌نفعان به طور رسمی اطلاع‌رسانی می‌کنند. این حالت موجب می‌شود بسیاری از افراد نسبت به جایگاه خود سردرگم باشند. محتوای اطلاع‌رسانی‌ها بستگی به این دارد که افراد نام‌نویسی شده باشند یا این که در لیست انتظار یا مستحق شناخته شده باشند.

آشناسازی از طریق شیوه‌های متنوعی، بسته به برنامه و مدل اجرایی آن، انجام می‌شود. اهداف آشناسازی عبارتند از تشویق، جمع‌آوری و آماده‌سازی ذی‌نفعان جدید برای مشارکت در برنامه‌ها. ذی‌نفعان نیاز به در دست داشتن جزئیات بیشتر و فهم عملیاتی از این موضوعات دارند؛ این که برنامه چگونه عمل می‌کند؛ با چه کسانی باید تماس حاصل کنند؛ مزایا و خدمات را از کجا و چگونه دریافت کنند (امتیازات پرداخت، فراهم‌کنندگان پرداختی، و کانال‌ها یا فراهم‌کنندگان خدمات)؛ زمان‌بندی و موقعیت؛ حقوق، نقش‌ها و مسئولیت‌های آن‌ها؛ این که کجا و چگونه شکایات و نظرات خود را ارائه کنند.

مرحله هفتم - فراهم‌سازی مزایا و خدمات

فراهم‌سازی مزایا و خدمات مرحله کلیدی در زنجیره ارائه خدمات است. فرایند فراهم‌سازی پرداختی‌ها ارتباط نزدیکی با فرایند نام‌نویسی و نیز با تأیید شرایط مشتری با هر برنامه مشخص دارد. پرداختی‌ها مرحله اصلی در چرخه اجرا و اغلب یکی از نقاط مهم ارتباط بین

1. Notification

2. notification and onboarding

برنامه و افراد است. مزایا یا انتقالات نقدی تقریباً ۰.۷ درصد از تولید ناخاص داخلی (GDP) و بیش از نیمی (۵۵ درصد) از هزینه‌ها در زمینه تور ایمنی اجتماعی براساس آمارهای بانک جهانی هستند.

مزایای نقدی مساعدت مالی برای افراد و خانواده‌های نیازمند فراهم می‌سازند، با این حال، اغلب برای پاسخ به طیف وسیعی از ریسک‌ها و آسیب‌پذیری‌ها کافی نیستند. ریسک‌هایی که تنها با خدمات اجتماعی و حمایت از کار مرتفع می‌شوند. مزایای نقدی دارای اثر مثبتی بر کاهش فقر و شرایط زندگی خانوارها دارند، اما برخی آسیب‌پذیری‌های خاص که ربطی کاملی به درآمد و سطح مصرف ندارند، از طریق خدمات اجتماعی و کار بهتر رفع و رجوع می‌شوند. اصطلاح «خدمات» به معنای مجموعه‌ای از اقدامات و فعالیت‌ها است که از افراد و خانواده‌ها برای غلبه بر آسیب‌پذیری‌ها حمایت کرده و به بهزیستی آن‌ها منجر می‌شود. خدمات مربوط به کار از افراد برای ورود به بازار کار با هدف بهبود ظرفیت درآمدزایی حمایت می‌کند. مهم‌ترین خدمات اجتماعی در زنجیره ارائه شامل خدمات مددکاری اجتماعی، خدمات مراقبت اجتماعی است. خدمات مربوط به کار نیز شامل خدمات اشتغال، خدمات ارتقای ظرفیت اشتغال‌زایی است.

مرحله هشتم - مدیریت داده‌های مربوط به ذی‌نفعان

یکی از مراحل که در زنجیره ارائه خدمات نادیده گرفته می‌شود تداوم مدیریت داده‌های مربوط به ذی‌نفعان است. این موضوع منشأ در طراحی اولیه برنامه داشته، که در دوره اجرا تداوم داشته و منجر به مشکلاتی در نظام‌های ارائه می‌شود. مدیریت داده‌های مربوط به ذی‌نفعان، در واقع، کارکرد بازگشتی به‌روزرسانی برنامه‌ها و گردآوری اطلاعات ذی‌نفعان و تصمیم‌گیری در خصوص تغییرات در این زمینه است. اطلاعات ممکن است در اثر تغییر شرایط افراد و خانواده‌ها نیاز به به‌روزرسانی داشته باشند و نیز ممکن است در مرحله نام‌نویسی به درستی ثبت نشده باشند. از این رو، اطلاعات قدیمی و نادرست می‌توانند منجر به اشتباه در چرخه بکارگیری زنجیره ارائه شوند. برای کاهش این اشتباهات، برنامه‌ها باید رویه‌های

مدیریت داده‌های مربوط به ذی‌نفعان را به روز کنند.

در این مرحله، ساز و کارهای رسیدگی به شکایات^۱ وجود دارد که بخش مهمی در مدیریت عملیات مربوط به ذی‌نفعان است. این ساز و کار، با دادن فرصت به افراد برای انتقال نظرات خود به مدیران برنامه‌ها، باعث می‌شود صدای ذی‌نفعان در مدیریت و اجرای بهتر برنامه دیده شود. شکایات می‌تواند مربوط به دستورالعمل‌های غیرشفاف برنامه باشد؛ افراد ممکن است آگاهی درستی از برنامه نداشته باشند؛ خطاهای طرد و شمولیت احتمالی وجود داشته باشد؛ بسته‌های مزایا و خدمات رضایت‌بخش نباشند؛ ممکن است مشکلاتی مربوط به پرداخت مزایا یا خدمات وجود داشته باشد؛ همچنین، ممکن است مجریان برخورد نادرستی با ذی‌نفعان داشته باشند. از این طریق، مجریان یا تصمیم‌گیران می‌توانند عملکرد پرسنل را قضاوت کرده و به کارایی و اثربخشی برنامه‌ها براساس تجربه ذی‌نفعان و دیگر شهروندان منجر شود.

این امکان وجود دارد که در همهٔ مراحل زنجیرهٔ ارائه، شکایاتی وجود داشته باشد و تنها به این مرحله از زنجیره محدود نیست. برای مثال، شکایات ممکن است مربوط به مرحلهٔ تعیین استحقاق و نام‌نویسی باشد که در آن تصمیمات نادرستی در خصوص افراد گرفته شود و این منجر به طرد بسیاری از افراد از برنامه شود. یا در مرحلهٔ فراهم‌سازی خدمات، خدمات به افراد دیر پرداخت شود.

مرحله نهم - تصمیمات مربوط به خروج ذی‌نفع از برنامه

یکی از تصمیمات مهم در مدیریت ذی‌نفعان خروج آن‌ها از برنامه است. برخی از لیست‌های ذی‌نفعان به طور پیوسته از طریق مرحله نام‌نویسی وارد ذی‌نفعان جدید می‌شوند و برخی نیز از برنامه خارج می‌شوند. چرا ذی‌نفعان جدید از برنامه خارج می‌شوند؟ یک دلیل این است که آن‌ها برنامه را تکمیل کرده‌اند. برخی برنامه‌ها دارای مجموعهٔ معینی از مداخلات و خدمات هستند و افراد یا خانوارها به طور تدریجی از برنامه خارج می‌شوند. این در مورد مداخلات

1. Grievance redress mechanisms

بازار کار صدق می‌کند، به ویژه برنامه‌هایی که بر بهبود قابلیت‌استخدام افراد از طریق برخی برنامه‌های آموزشی معین تمرکز دارند. محدودیت زمانی پارامتر دیگری برای اتمام برنامه است. این در خصوص برنامه‌هایی صادق است که، برای مثال، تور ایمنی برای کمک به افراد جهت تطبیق با شرایط موقت فراهم می‌سازند.

۲- ارزیابی عملکرد نظام‌های ارائه حمایت اجتماعی

نظام‌های ارائه [خدمات] ستوان فقرات برنامه‌های حمایت اجتماعی هستند، چرا که محیط عملیاتی برای پیاده‌سازی مزایا و خدمات حمایت اجتماعی ایجاد می‌کنند. این محیط عملیاتی شامل مراحل و فرایندهای اجرایی اصلی در طول زنجیره ارائه [خدمات]، بازیگران اصلی (افراد و نهادها)، و بازیگران توانمندساز (ارتباطات، نظام‌های اطلاعاتی و تکنولوژی) است. یک زنجیره ارائه دارای عملکرد مناسب از اهداف دوگانه ارائه موثر و کارآمد مزایا و خدمات به جمعیت هدف حمایت می‌کند. نظام‌های ارائه موثر ماهیتاً همه‌شمول هستند. این نظام‌ها تنها جمعیت هدف را تحت پوشش قرار نمی‌دهند، بلکه تا حدودی بر چالش دربرگیری گروه‌های آسیب‌پذیر و کسانی که با موانع مواجه‌اند غلبه می‌کنند.

همچنین، نظام‌های ارائه‌ای که به خوبی کار می‌کنند کارآمدی را بالا می‌برند: به عبارتی، مشتریان و مدیران می‌توانند در هر مرحله از زنجیره ارائه با توجه به ظرفیت مالی و زمانی مشارکت کنند. هر بخش از زنجیره ارائه خدمات بر مراحل قبل خود بنا شده است. برای مثال، مرحله اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات (outreach) اطمینان می‌دهد که جمعیت‌های هدف و گروه‌های آسیب‌پذیر در جریان برنامه‌ها و مداخلات بوده و به فهمی از آن‌ها رسیده، و نیز خواهان استفاده از آن‌ها هستند. این مرحله منتهی به مرحله پذیرش و ثبت‌نام می‌شود. خروجی این مرحله شامل اطلاعات کامل، معتبر و تأییدشده از متقاضیان است. خروجی‌های این مرحله، در کنار ابزارهای ارزیابی متنوع، به کار مرحله ارزیابی نیازها و شرایط می‌آید. خروجی‌های مرحله ارزیابی به صورت شرح حال (profiles) متقاضیان/ثبت‌نام‌کنندگان منتشر می‌شود. شرح حال ثبت‌نام‌کنندگان در کنار معیار استحقاق هر برنامه مشخص ورودی‌های

مرحله تعیین استحقاق افراد است. تصمیمات مربوط به نام‌نویسی بستگی به بودجه‌ها و پروتکل‌های برنامه برای افراد مستحق در لیست انتظار دارد. شرح حال ثبت‌نام‌کنندگان نیز براساس بسته خدمات و مزایایی تنظیم می‌شود که قرار است پرداخت شود. تصمیمات در این خصوص براساس قواعد برنامه و تشخیص مددکاران اجتماعی گرفته می‌شود.

متقاضیان از جایگاه خود آگاه می‌شوند (این که مستحق یا غیرمستحق، نام‌نویسی شده یا در لیست انتظار هستند)، و به ذی‌نفعان نام‌نویسی شده کمک مشاوره و راهنمایی می‌دهند، کمک‌هایی مانند توضیح قوانین، فعالیت‌ها، انتظارات و حقوق و مسئولیت‌های ذی‌نفعان. پس از این مرحله، ثبت ذی‌نفعان به روز می‌شود. ثبت ذی‌نفعان به نوبه خود اطلاعاتی فراهم می‌سازد که برای مرحله پرداخت مزایا و فراهم کردن خدمات حیاتی است. در مرحله بعد مدیریت امور مربوط به ذی‌نفعان، نتایج مربوط به ثبت‌نام ذی‌نفعان به روز شد، بسته‌های خدمات-مزایا تغییر کرده، و در مورد جرایم یا تنبیه‌ها برای افراد خاطی تصمیم‌گیری می‌شود (در برخی موارد، منجر به اضافه کردن ذی‌نفعان جدید یا تغییر در بسته خدمات-مزایا می‌شود). ارتباطات، نظام‌های اطلاعاتی و تکنولوژی می‌توانند به زنجیره ارائه مؤثر و کارآمد کمک کنند. سهم این عوامل قادرساز در عملکرد نظام‌های ارائه در انتهای جدول آورده شده است. عملکرد زنجیره ارائه نیز به این بستگی دارد که عوامل کلیدی و عوامل قادرساز مانند نهادها، ارتباطات و نظام‌های اطلاعاتی به نحو مؤثر و کارآمدی کار کنند.

یک چارچوب ارزیابی عملکرد دارای سه هدف است که عبارتند از:

اول، شاخص‌های عملکردی که به طور پیوسته رصد می‌شوند می‌توانند از اول در طول زنجیره ارائه به شناخت تنگناها کمک کرده و از چالش‌های سیستماتیک جلوگیری کنند. تولید اطلاعات عملکرد برای مدیریت کارآمد نظام ضروری است. با رصد و پایش سیستم، چارچوب ارزیابی عملکرد می‌تواند سیگنال‌هایی بدهد مبنی بر این که سیستم برای رسیدن به جمعیت هدف به نحو کارآمدی عمل می‌کند، و نیز دسترسی مناسبی برای گروه‌های آسیب‌پذیر فراهم کرده و هزینه‌های مدیران و مشتریان به طور کارآمدی کاهش می‌دهد.

دوم، چارچوب‌های شاخص عملکرد نیز می‌تواند به شناسایی کانال‌ها، فرایندها و عملکردهای جایگزینی کمک کند که سیستم را از لحاظ زمانی و هزینه‌ای توانا می‌کنند. معیارهای عملکرد نظام‌های ارائه می‌توانند مجموعه شواهد گسترده‌تری در خصوص برنامه مانند ارزیابی اثرات فراهم سازند.

سوم، نظام ارزیابی عملکرد بخش مهمی از نظارت وسیع‌تر برنامه‌های حمایت اجتماعی است که اطمینان می‌دهند که وجوه و تخصیص‌های عمومی به نحو کارآمدی اختصاص یابند. همچنین، تصمیم‌های راهبردی در سطح سیاست/برنامه می‌تواند از اطلاعات چگونگی عملکرد به‌روز در خصوص نظام‌های ارائه منتفع شده و در پارامترهای کلیدی برنامه تعدیل‌ها به وجود آورد.

انواع ارزیابی از نظام‌های ارائه

انواع متفاوتی از ارزیابی‌ها برای ارزش‌یابی عملکرد نظام‌های ارائه وجود دارد. این ارزیابی‌ها از رویکردهای عمومی و جامع تا ارزیابی‌های خاص‌تر را شامل می‌شوند. **ارزیابی عملکرد مشتری‌محور:** ارزیابی‌های زیادی از اثربخشی و کارآمدی نظام‌های ارائه از نگاه مشتری وجود دارد. هدف در این‌جا ارزیابی این موضوع است که آیا زنجیره ارائه برای مشتریان به درستی عمل می‌کند، آیا انتظارات مشتریان برآورده می‌شود، و آیا تنگناهایی وجود دارد که باید شناخته شوند.

ارزیابی فرایندی: ارزیابی‌های فرایندی بر ارزش‌یابی فرایندهای پیش‌تیبان اجرا تمرکز دارند و گاهی «ارزیابی‌ها یا برآوردهای اجرا»^۱ نامیده می‌شوند. اهداف اصلی در این ارزیابی این است: چه کاری انجام می‌شود؛ چه کاری انجام نمی‌شود؛ و راه‌های بهبود اجرا کدامند. این نوع ارزیابی نیز به کارآیی مراحل زنجیره ارائه توجه داشته و در عین حال به شناسایی محدودیت‌هایی می‌پردازد که مشتریان و مدیران ممکن است در رویه‌ها با آن مواجه شوند. **بازبینی‌های نهادی:** هدف بازبینی‌های نهادی ارزیابی عملکرد نهادهای درگیر در ارائه مزایا و

خدمات حمایت اجتماعی است. آن‌ها مشتمل بر ارزیابی ساختار سازمانی و رویه‌های مدیریت هستند. آن‌ها نیز ممکن است به ارزیابی کنند که آیا منابع و مدیریت مالی مناسب است و آیا برای حصول اطمینان از عملکرد درست نظام‌های ارائه، منابع انسانی کفایت لازم را دارد یا خیر.

نکته پایانی: روند رو به گسترش نظام حمایت اجتماعی

در طول سه دهه اخیر، نظام‌های ارائه خدمات به طرز فزاینده‌ای گسترش یافته‌اند. در طول صد سال گذشته، در برخی کشورها، مستمری‌های مبتنی بر حق بیمه و حمایت‌ها از نیروی کار دارای ریشه‌های دیرینه است، اما مساعدت‌های اجتماعی در کشورهای در حال توسعه در طول دهه‌های اخیر آغاز شده‌اند. این کشورها برنامه‌های جدید آغاز کرده و در این راستا نهادها و وزارت‌خانه‌ها، استراتژی‌ها و قوانین مکتوب شکل دادند. آن‌ها برای انجام این اقدامات، نیاز به نظام‌های ارائه خدمات حمایت اجتماعی دارند. استانداردهای این نظام‌های ارائه خدمات حمایت اجتماعی عمدتاً به دلیل تکنولوژی و ارتباطات رو به بهبودی است. همچنین، ظرفیت‌های حکمرانی و نهادی در زمینه حمایت اجتماعی ارتقا یافته است. انتظارات فزاینده از نظام‌های ارائه خدمات ناشی از تجارب پیچیده‌تر در رابطه با زمینه‌های (پلتفرم) دیجیتال است. رابطه اعتماد بین دولت و افراد در حال بازسازی بوده که اقتضای آن شفافیت و کیفیت قابل قبول خدمات در بخش‌های کلیدی است. تکنولوژی تجربیات پیچیده‌تری را به عنوان مصرف‌کننده و تولیدکننده فراهم کرده، که این موجب افزایش انتظارات از دولت شده است.



تهران، خیابان شریعتی، نرسیده به میدان قدس، کوچه محوی، پلاک ۴، واحد ۱۰۱

تلفن: ۰۲۱-۲۲۷۰۳۴۶۵	دورنگار: ۰۲۱-۲۲۷۰۲۹۰۳
info@saba-psi.ir	www.saba-psi.ir