

تأثیر آموزش کارفرمایان بر کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای

The Impact of Employer Training on Reducing Insurance Disputes and Complaints

سیدعلیرضا ابراهیمی / کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش توسعه منابع انسانی، دانشگاه آزاد اراک.

Seyed Alireza Ebrahimi/ Master of Public Administration (MPA) in Human Resource Development
Islamic Azad University, Arak Branch.

Alirezaebrahimii9401@gmail.com

Abstract

Insurance disputes and complaints between employers and the Social Security Organization (SSO) are among the persistent challenges of the social security system, imposing considerable administrative and judicial costs on the Organization and its social partners. A substantial share of these disputes stems from employers' lack of awareness of insurance laws, regulations, circulars, and procedures, such that many violations and disputes arise not from bad faith but from unawareness and misinterpretation of legal obligations. This study was designed to explain the impact of employer training on reducing insurance disputes and complaints. The research employed a mixed-methods design (qualitative and quantitative). In the qualitative phase, data were collected through semi-structured interviews with insurance experts, employers, and dispute-resolution authorities and analyzed using thematic analysis. In the quantitative phase, a researcher-developed questionnaire was distributed among a sample of employers, and the data were analyzed using appropriate statistical tests. The findings indicate that employer training reduces insurance disputes and complaints through four main mechanisms: increasing awareness and accurate understanding of legal obligations; reducing unintentional errors in submitting insurance lists and paying premiums; improving employer

چکیده

اختلافات و شکایات بیمه‌ای میان کارفرمایان و سازمان تأمین اجتماعی، یکی از چالش‌های پایدار نظام تأمین اجتماعی است که هزینه‌های اداری و قضایی قابل توجهی را بر سازمان و شرکای اجتماعی تحمیل می‌کند. بخش قابل توجهی از این اختلافات ریشه در عدم آگاهی کارفرمایان از قوانین، مقررات، بخشنامه‌ها و رویه‌های بیمه‌ای دارد؛ به گونه‌ای که بسیاری از تخلفات و اختلافات نه ناشی از سوءنیت، بلکه محصول ناآگاهی و تفسیر نادرست تعهدات قانونی است. پژوهش حاضر با هدف تبیین تأثیر آموزش کارفرمایان بر کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای طراحی شده است. روش پژوهش از نوع کیفی و کمی (آمیخته) است؛ در بخش کیفی، داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با کارشناسان بیمه‌ای، کارفرمایان و مراجع رسیدگی به اختلافات گردآوری و با تحلیل مضمون تحلیل شده است، و در بخش کمی، پرسشنامه محقق‌ساخته میان نمونه‌ای از کارفرمایان توزیع و داده‌ها با آزمون‌های آماری مناسب تحلیل شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که آموزش کارفرمایان از چهار سازوکار اصلی بر کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای اثر می‌گذارد: افزایش آگاهی و درک صحیح از تعهدات قانونی، کاهش خطاهای غیرعمدی در ارسال لیست و پرداخت حق بیمه، بهبود تعامل کارفرما با سازمان و کاهش مراجعات قضایی، و تقویت اعتماد نهادی و انطباق داوطلبانه. همچنین نتایج حاکی از آن است که اختلافات ناشی از تفسیر نادرست مقررات، شکایات مربوط به لیست بیمه و دستمزد، و اختلافات در محاسبه حق بیمه و جریمه‌ها، بیشترین قابلیت کاهش از طریق آموزش را دارند. موانع اصلی اثربخشی آموزش شامل مقاومت کارفرمایان، کمبود منابع مالی و انسانی، ضعف زیرساخت‌های آموزش مجازی و نبود ارزیابی دوره‌ای اثربخشی است. نتیجه‌گیری پژوهش آن است که آموزش

interaction with the Organization and reducing judicial referrals; and strengthening institutional trust and voluntary compliance. The results also suggest that disputes arising from misinterpretation of regulations, complaints concerning insurance and payroll lists, and disputes over the calculation of premiums and penalties have the greatest potential to be reduced through training. The main barriers to the effectiveness of training include employer resistance, shortages of financial and human resources, weak e-learning infrastructure, and the absence of periodic effectiveness evaluation. The study concludes that employer training is not an extra cost but a strategic investment for reducing disputes, enhancing compliance, and improving the Organization's relationship with social partners. Accordingly, it is recommended that a comprehensive and continuous training package be developed, an e-learning system be established, training be linked to insurance incentives, and its effectiveness be periodically evaluated.

Keyword: Employer Training, Insurance Disputes, Insurance Complaints, Social Security Organization, Employer Compliance, Insurance Culture.

کارفرمایان نه یک هزینه مزاد، بلکه سرمایه‌گذاری راهبردی برای کاهش اختلافات، ارتقای انطباق و بهبود رابطه سازمان با شرکای اجتماعی است. بر این اساس، تدوین بسته آموزشی جامع و مستمر، ایجاد سامانه آموزش مجازی، پیوند آموزش با مشوق‌های بیمه‌ای و ارزیابی دوره‌ای اثربخشی آن پیشنهاد می‌شود.

کلیدواژه‌ها: آموزش کارفرمایان، اختلافات بیمه‌ای، شکایات بیمه‌ای، سازمان تأمین اجتماعی، انطباق کارفرمایان، فرهنگ بیمه‌ای.

مقدمه

سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان بزرگ‌ترین نهاد بیمه‌ای کشور، متولی صیانت از حقوق بیمه‌شدگان و تأمین امنیت اقتصادی-اجتماعی نیروی کار است. این سازمان سالانه با حجم گسترده‌ای از تعاملات با کارفرمایان مواجه است که بخش قابل توجهی از این تعاملات به دلیل عدم آگاهی کارفرمایان از قوانین، مقررات، بخشنامه‌ها و رویه‌های بیمه‌ای به اختلاف و شکایت منجر می‌شود. اختلافات بیمه‌ای میان کارفرمایان و سازمان تأمین اجتماعی، یکی از چالش‌های پایدار نظام تأمین اجتماعی است که هزینه‌های اداری و قضایی قابل توجهی را بر سازمان و شرکای اجتماعی تحمیل می‌کند و موجب اتلاف منابع، کاهش بهره‌وری و تضعیف اعتماد نهادی می‌گردد. بخش قابل توجهی از این اختلافات ریشه در عدم آگاهی کارفرمایان از تعهدات قانونی خود دارد. بسیاری از تخلفات و اختلافات نه ناشی از سوءنیت، بلکه محصول ناآگاهی و تفسیر نادرست مقررات است. کارفرمایان اغلب از مواد قانون تأمین اجتماعی، بخشنامه‌های متعدد، فرایندهای اداری و مهلت‌های قانونی اطلاع کافی ندارند و همین امر به بروز خطاهایی نظیر ارسال ناقص لیست بیمه، کم‌اظهاری دستمزد، عدم ثبت به‌موقع کارکنان و اشتباه در محاسبه حق بیمه منجر می‌شود. این خطاها در بسیاری از موارد به تشکیل پرونده‌های اختلاف، شکایات مکرر و مراجعات قضایی می‌انجامد که هم برای سازمان و هم برای کارفرما هزینه‌بر است. در چنین شرایطی، آموزش کارفرمایان به‌عنوان یک راهبرد پیشگیرانه و کم‌هزینه، می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای ایفا کند. آموزش اثربخش کارفرمایان نه تنها آگاهی آنان را از تعهدات قانونی افزایش می‌دهد، بلکه با کاهش خطاهای غیرعمدی، بهبود تعامل با سازمان و تقویت انطباق داوطلبانه، به کاهش حجم اختلافات و شکایات منجر می‌شود. تجربه سازمان‌های بیمه‌ای در کشورهای مختلف نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری در آموزش کارفرمایان، به‌طور معناداری هزینه‌های رسیدگی به اختلافات را کاهش داده و رضایت شرکای اجتماعی را افزایش می‌دهد. با این حال، در نظام تأمین اجتماعی ایران، آموزش

کارفرمایان هنوز به‌عنوان یک راهبرد نظام‌مند و مستمر مورد توجه قرار نگرفته است و بیشتر بر رسیدگی پسینی به اختلافات تمرکز شده تا پیشگیری پیشینی از بروز آن.

ضرورت پرداختن به این موضوع از چند جهت قابل تبیین است. نخست، کاهش هزینه‌های اداری و قضایی سازمان از طریق پیشگیری از بروز اختلافات. دوم، بهبود رابطه سازمان با کارفرمایان به‌عنوان شرکای اجتماعی و تقویت اعتماد نهادی. سوم، افزایش انطباق کارفرمایان و کاهش تخلفات غیرعمدی. چهارم، ارتقای بهره‌وری سازمان از طریق کاهش بار رسیدگی به پرونده‌های اختلاف. پنجم، تحقق عدالت رویه‌ای از طریق شفاف‌سازی مقررات و رویه‌ها برای کارفرمایان. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف تبیین تأثیر آموزش کارفرمایان بر کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای طراحی شده است.

پرسش‌های اصلی پژوهش عبارت‌اند از: آموزش کارفرمایان از چه طرق بر کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای اثر می‌گذارد؟ چه عواملی اثربخشی آموزش کارفرمایان در کاهش اختلافات را تقویت یا تضعیف می‌کند؟ و راهکارهای ارتقای نقش آموزش کارفرمایان در کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای چیست؟

مرور ادبیات پژوهش نشان می‌دهد مطالعات انجام‌شده در حوزه اختلافات بیمه‌ای عمدتاً بر رسیدگی پسینی به شکایات و تحلیل علل بروز اختلافات متمرکز بوده و کمتر به نقش آموزش به‌عنوان ابزار پیشگیرانه توجه کرده‌اند. پژوهش حاضر با اتخاذ رویکردی آمیخته و واکاوی دیدگاه‌های کارشناسان بیمه‌ای، کارفرمایان و مراجع رسیدگی به اختلافات، می‌کوشد این شکاف را پر کرده و مدلی مفهومی از روابط میان آموزش کارفرمایان، کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای ارائه دهد. نوآوری این مطالعه در تمرکز بر آموزش به‌عنوان راهبرد پیشگیرانه، به‌جای تمرکز صرف بر رسیدگی پسینی به اختلافات، و نیز در تبیین سازوکارها و شرایطی است که اثربخشی آموزش را تعیین می‌کنند.

مبانی نظری و چارچوب مفهومی آموزش کارفرمایان و اختلافات بیمه‌ای

مفاهیم آموزش، یادگیری سازمانی و آموزش کارفرمایان

آموزش به‌عنوان فرایندی نظام‌مند و هدفمند تعریف می‌شود که طی آن دانش، مهارت و نگرش‌های مورد نیاز افراد برای ایفای مؤثر نقش‌های شغلی و سازمانی انتقال می‌یابد. در ادبیات مدیریت منابع انسانی، آموزش را «مجموعه‌ای از فعالیت‌های برنامه‌ریزی‌شده برای ایجاد تغییرات نسبتاً پایدار در دانش، نگرش و مهارت افراد» تعریف کرده‌اند (نعامی و همکاران، ۱۳۹۵). آموزش کارفرمایان، به‌عنوان یکی از زیرمجموعه‌های آموزش بزرگسالان، بر انتقال دانش حقوقی، اداری و رویه‌ای به کارفرمایان به‌منظور ارتقای انطباق آنان با قوانین و مقررات تأمین اجتماعی متمرکز است. این نوع آموزش با آموزش کارکنان سازمانی تفاوت ماهوی دارد، زیرا مخاطبان آن خارج از ساختار سازمان قرار دارند و انگیزه آنان برای یادگیری عمدتاً مبتنی بر منافع اقتصادی و اجتناب از جریمه است، نه ارتقای شغلی.

مفهوم یادگیری سازمانی، در کنار آموزش فردی، بر فرایندی تأکید دارد که طی آن سازمان به‌عنوان یک کل، دانش و توانایی خود را برای انطباق با محیط و بهبود عملکرد افزایش می‌دهد. آرگریس و شون (۱۹۷۸) در نظریه یادگیری سازمانی، میان «یادگیری تک‌حلقه‌ای» (Single-Loop Learning) و «یادگیری دو حلقه‌ای» (Double-Loop Learning) تمایز قائل می‌شوند. یادگیری تک‌حلقه‌ای به اصلاح خطاها در چارچوب هنجارهای موجود اشاره دارد، در حالی که یادگیری دو حلقه‌ای به بازنگری در خود هنجارها و مبانی تصمیم‌گیری منجر می‌شود (Argyris & Schön, 1978). در بستر آموزش کارفرمایان، یادگیری تک‌حلقه‌ای به آموزش رویه‌های موجود (نظیر نحوه ارسال لیست بیمه) محدود می‌شود، در حالی که یادگیری دو حلقه‌ای کارفرما را به بازنگری در نگرش خود نسبت به تعهدات قانونی و درک فلسفه وجودی تأمین اجتماعی سوق می‌دهد. پژوهش‌های اخیر در حوزه یادگیری سازمانی نشان می‌دهد که سازمان‌های موفق در حوزه انطباق، بر یادگیری مستمر و ایجاد فرهنگ یادگیری تأکید می‌کنند (ساس و همکاران، ۲۰۲۱).

در سطح بین‌المللی، سازمان بین‌المللی کار بر نقش آموزش به‌عنوان ابزار ارتقای انطباق تأمین اجتماعی تأکید کرده است. سازمان بین‌المللی کار تصریح می‌کند که بازرسان تأمین اجتماعی نه تنها مسئول اعمال تحریم، بلکه در ارائه اطلاعات و راهنمایی درباره چگونگی رعایت قوانین نیز نقش مهمی ایفا می‌کنند (ILO, 2013). این رویکرد، که به‌عنوان «کارکرد تسهیلی بازرسی» (Facilitative Function) شناخته می‌شود، آموزش را به‌عنوان بخشی جدایی‌ناپذیر از فرایند نظارت و انطباق معرفی می‌کند.

آموزش کارفرمایان، در این چارچوب، از یک سو به کاهش هزینه‌های انطباق (نظیر هزینه مشاوره حقوقی و زمان صرف‌شده برای اصلاح خطاها) کمک می‌کند و از سوی دیگر، با شفاف‌سازی انتظارات سازمان از کارفرما، موانع ساختاری عدم انطباق را برطرف می‌سازد. یکی از اهداف راهبردی سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی سازمان تأمین اجتماعی نیز «تسهیل فرایند دریافت اطلاعات»، «صحت‌سنجی خودکار» و «افزایش اعتمادسازی و رضایتمندی شرکای اجتماعی» ذکر شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)، که همگی مبین نقش آموزش به‌عنوان مکمل فناوری در ارتقای انطباق است.

مفهوم اختلافات و شکایات بیمه‌ای در نظام تأمین اجتماعی

اختلافات بیمه‌ای به وضعیتی اطلاق می‌شود که در آن میان کارفرما یا بیمه‌شده از یک سو و سازمان تأمین اجتماعی از سوی دیگر، در خصوص تفسیر مقررات، محاسبه حق بیمه، ثبت سابقه، تعیین مشمولیت یا اعمال جریمه، واگرایی نظر ایجاد می‌شود و این واگرایی به مراجع حل اختلاف یا قضایی ارجاع می‌گردد. این اختلافات در ادبیات حقوق تأمین اجتماعی به دو دسته اصلی طبقه‌بندی می‌شود: اختلافات ناشی از تفسیر قوانین و اختلافات ناشی از اجرای رویه‌ها. دسته نخست عمدتاً ریشه در پیچیدگی و تعدد مقررات دارد، در حالی که دسته دوم عمدتاً ناشی از خطاهای اداری، عدم اطلاع از بخشنامه‌ها و ضعف اطلاع‌رسانی سازمان است (استوارسنگری، ۱۳۹۰).

شکایات بیمه‌ای نیز به‌عنوان مصداق رسمی اختلافات، در قالب پرونده‌های ارجاع‌شده به مراجع حل اختلاف سازمان تأمین اجتماعی و دیوان عدالت اداری قابل شناسایی است. طباطبائی حصار (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای درباره نظارت مالی بر سازمان تأمین اجتماعی نشان داد که ساختار نظارتی این سازمان با چالش‌های متعددی مواجه است و شکایات مکرر کارفرمایان و بیمه‌شدگان، نشانه‌ای از ضعف در شفافیت رویه‌ها و اطلاع‌رسانی مؤثر به ذی‌نفعان است (طباطبائی حصار، ۱۳۹۶). در همین راستا، میری و بلاغی اینالو (۲۰۱۹) با تحلیل نظارت قضایی بر عملکرد سازمان تأمین اجتماعی نشان دادند که حجم قابل توجهی از شکایات، ناشی از عدم آگاهی ذی‌نفعان از مقررات و رویه‌ها است و آموزش می‌تواند به‌عنوان ابزاری پیشگیرانه در کاهش این شکایات ایفای نقش کند (میری و بلاغی اینالو، ۲۰۱۹).

تحلیل ادبیات موجود نشان می‌دهد که اختلافات و شکایات بیمه‌ای در سازمان تأمین اجتماعی عمدتاً در پنج حوزه متمرکز است: نخست، اختلافات مربوط به لیست بیمه و تعداد کارکنان (فرار بیمه‌ای تعدادی)؛ دوم، اختلافات مربوط به دستمزد و محاسبه حق بیمه (فرار بیمه‌ای ریالی)؛ سوم، اختلافات مربوط به سابقه بیمه‌ای و مشاغل سخت و زیان‌آور؛ چهارم، اختلافات مربوط به اعمال جریمه‌های دیرکرد و ممانعت از بازرسی؛ و پنجم، شکایات مربوط به عدم اطلاع از بخشنامه‌ها و مهلت‌های قانونی. الهیاری و همکاران (۱۴۰۳) در پژوهش خود نشان دادند که بسیاری از این اختلافات نه ناشی از سوءنیت کارفرما، بلکه محصول ناآگاهی و عدم اطلاع از تعهدات قانونی است و آموزش می‌تواند در پیشگیری از بروز آن‌ها نقش تعیین‌کننده ایفا کند (الهیاری و همکاران، ۱۴۰۳). اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) نیز در مطالعه جامعه‌شناختی خود بر فرار بیمه‌ای تأمین اجتماعی نشان دادند که «عدم شفافیت در اقدامات اجتماعی» و «ضعف مدیریت» از عوامل مؤثر بر فرار بیمه‌ای هستند که خود به بروز اختلافات و شکایات دامن می‌زند (Akbari & Naderlu, 2025).

نظریه‌های مرتبط: نظریه یادگیری اجتماعی، نظریه انطباق، نظریه عدالت رویه‌ای

نظریه یادگیری اجتماعی آلبرت بندورا (۱۹۷۷) یکی از چارچوب‌های نظری اصلی برای تبیین تأثیر آموزش بر رفتار کارفرمایان است. بر اساس این نظریه، افراد از طریق مشاهده رفتار دیگران و پیامدهای آن، رفتارهای جدید را یاد می‌گیرند. بندورا میان سه فرایند متمایز تمایز قائل می‌شود: «یادگیری از طریق مشاهده» (Observational Learning)، «یادگیری جانشینی» (Vicarious Learning) و «خودکارآمدی» (Self-Efficacy) (Bandura, 1977). در بستر آموزش کارفرمایان، این نظریه دلالت بر آن دارد که کارفرمایان نه‌تنها از محتوای مستقیم آموزشی، بلکه از مشاهده پیامدهای رفتار سایر کارفرمایان (نظیر جریمه کارفرمای متخلف یا تسهیلات کارفرمای منظم) نیز یاد می‌گیرند. این یافته با نتایج پژوهش جکسون و مک‌کی (۲۰۰۹) هم‌خوانی دارد که نشان دادند بازرسی‌ها دارای «اثر سرریز» بر سایر مؤدیان هستند؛ به این معنا که مشاهده پیامدهای بازرسی بر دیگران، رفتار مؤدیان دیگر را

نیز تعدیل می‌کند (Jackson & McKee, 2009). بر این اساس، آموزش کارفرمایان می‌تواند از طریق ارائه نمونه‌های واقعی از پیامدهای انطباق و عدم انطباق، اثربخشی خود را افزایش دهد.

نظریه انطباق (Compliance Theory) در ادبیات جامعه‌شناسی حقوق و جرم‌شناسی، به تبیین دلایل پیروی افراد از قوانین می‌پردازد. این نظریه دو رهیافت عمده را شامل می‌شود: رهیافت ابزاری (Instrumental) که انطباق را ناشی از محاسبه هزینه-فایده و ترس از مجازات می‌داند، و رهیافت هنجاری (Normative) که انطباق را ناشی از درونی‌سازی ارزش‌ها و مشروعیت نهادی تفسیر می‌کند (Tyler, 2006). بکر (۱۹۶۸) در چارچوب رهیافت ابزاری، انطباق را حاصل محاسبه عقلانی کنشگر از احتمال کشف و شدت مجازات دانست (Becker, 1968). در مقابل، تایلر (۲۰۰۶) در نظریه عدالت رویه‌ای نشان داد که مشروعیت نهادی و ادراک انصاف رویه‌ها، انطباق را بیش از ترس از مجازات تقویت می‌کند (Tyler, 2006). آموزش کارفرمایان در چارچوب نظریه انطباق، از دو طریق عمل می‌کند: از یک سو، با افزایش آگاهی کارفرما از احتمال کشف تخلف و شدت مجازات، هزینه مورد انتظار تخلف را افزایش می‌دهد (کارکرد ابزاری)؛ و از سوی دیگر، با شفاف‌سازی رویه‌ها و تقویت ادراک عدالت، انطباق داوطلبانه را تقویت می‌کند (کارکرد هنجاری).

نظریه عدالت رویه‌ای (Procedural Justice Theory) تایلر (۲۰۰۶) به‌طور خاص بر نقش ادراک کارفرما از انصاف و شفافیت رویه‌های نهاد بیمه‌ای در شکل‌دهی رفتار انطباق تأکید می‌کند. بر اساس این نظریه، انطباق با مقررات تنها تحت تأثیر ترس از مجازات نیست، بلکه ادراک کارفرما از انصاف و شفافیت رویه‌های نهاد بیمه‌ای نیز در این زمینه نقش تعیین‌کننده دارد (Tyler, 2006). مطالعات تجربی نشان می‌دهد که عدالت رویه‌ای به‌طور کلی مشروعیت یک نهاد را تقویت کرده و افراد را به انطباق با تصمیمات و قواعد آن ترغیب می‌کند (Murphy, 2009). در بستر تأمین اجتماعی، این نظریه دلالت بر آن دارد که آموزش کارفرمایان، در صورت شفاف‌سازی رویه‌ها و تبیین منطق مقررات، ادراک کارفرما از انصاف نظام بیمه‌ای را تقویت کرده و انگیزه انطباق داوطلبانه را افزایش می‌دهد. اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) با به‌کارگیری نظریه مرتن نشان دادند که «احساس بی‌اعتمادی به سیستم راه‌حل اجتماعی» کارفرمایان را به سمت فرار بیمه‌ای سوق می‌دهد (Akbari & Naderlu, 2025)؛ این یافته ضرورت توجه به کارکرد هنجاری آموزش را در کنار کارکرد ابزاری آن برجسته می‌سازد.

مدل مفهومی اولیه پژوهش

بر اساس مبانی نظری و ادبیات پژوهش، مدل مفهومی اولیه پژوهش طراحی شده است که روابط میان آموزش کارفرمایان، کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای را در قالب یک الگوی علی-فرایندی نمایش می‌دهد. در این مدل، آموزش کارفرمایان به‌عنوان متغیر مستقل در سه سطح «آموزش عمومی» (آشنایی با کلیات قانون تأمین اجتماعی)، «آموزش تخصصی» (آموزش رویه‌های خاص نظیر ارسال لیست، محاسبه حق بیمه و مشاغل سخت و زیان‌آور) و «آموزش مستمر» (به‌روزرسانی دانش کارفرمایان در پرتو بخشنامه‌های جدید) عمل می‌کند.

متغیر وابسته نخست، کاهش اختلافات بیمه‌ای است که در سه سطح «کاهش اختلافات ناشی از تفسیر مقررات»، «کاهش اختلافات ناشی از خطاهای اداری» و «کاهش اختلافات ناشی از عدم اطلاع از رویه‌ها» قابل طبقه‌بندی است. متغیر وابسته دوم، کاهش شکایات بیمه‌ای است که در سه سطح «کاهش شکایات ارجاع‌شده به مراجع حل اختلاف»، «کاهش شکایات ارجاع‌شده به دیوان عدالت اداری» و «کاهش شکایات مکرر» قابل طبقه‌بندی است.

عوامل میانجی در این مدل شامل افزایش آگاهی کارفرمایان، کاهش خطاهای غیرعمدی، بهبود تعامل کارفرما با سازمان و تقویت اعتماد نهادی است که رابطه میان آموزش و کاهش اختلافات را تقویت یا تضعیف می‌کنند. عوامل تعدیل‌گر نیز شامل ویژگی‌های کارفرمایان (اندازه کارگاه، سطح تحصیلات، تجربه قبلی)، ویژگی‌های سازمان (کیفیت محتوای آموزشی، روش‌های آموزشی، دسترسی به آموزش) و عوامل زمینه‌ای (وضعیت اقتصادی، فرهنگ سازمانی، پیچیدگی مقررات) است که شدت اثر آموزش را تعدیل می‌کنند. این مدل با نظریه یادگیری اجتماعی بندورا (۱۹۷۷)، نظریه انطباق بکر (۱۹۶۸) و نظریه عدالت رویه‌ای تایلر (۲۰۰۶) قابل تبیین است. بر اساس نظریه یادگیری اجتماعی، آموزش از طریق ارائه نمونه‌های واقعی و پیامدهای رفتار، یادگیری جانشینی را تقویت می‌کند. بر اساس نظریه انطباق، آموزش از طریق افزایش آگاهی از هزینه‌های تخلف (کارکرد ابزاری) و تقویت مشروعیت نهادی (کارکرد هنجاری) بر انطباق اثر می‌گذارد. و بر اساس نظریه عدالت رویه‌ای، آموزش از طریق شفاف‌سازی رویه‌ها و تقویت ادراک

انصاف، انطباق داوطلبانه را افزایش می‌دهد. یافته‌های پژوهش‌های پیشین نیز نشان می‌دهد که اثربخشی آموزش کارفرمایان مستلزم ترکیب هم‌زمان سه مؤلفه «دانش» (آگاهی از قوانین)، «مهارت» (توانایی اجرای رویه‌ها) و «نگرش» (باور به مشروعیت نظام بیمه‌ای) است (نعامی و همکاران، ۱۳۹۵؛ ILO, 2020).

گونه‌شناسی اختلافات و شکایات بیمه‌ای در سازمان تأمین اجتماعی

اختلافات ناشی از تفسیر نادرست مقررات و عدم اطلاع از بخشنامه‌ها و رویه‌های اداری

بخش قابل توجهی از اختلافات و شکایات بیمه‌ای در سازمان تأمین اجتماعی ریشه در تفسیر نادرست مقررات و عدم اطلاع کارفرمایان از بخشنامه‌ها و رویه‌های اداری دارد. این دو عامل، اگرچه در ظاهر متمایز به نظر می‌رسند، در عمل در یک پیوستار قرار می‌گیرند: کارفرمایی که از محتوای بخشنامه‌ای بی‌اطلاع است، ناگزیر تفسیر نادرستی از مقررات ارائه می‌کند و همین تفسیر نادرست، زمینه‌ساز بروز اختلاف با سازمان می‌شود. استوارسنگری (۱۳۹۰) در تحلیل حقوقی نظام تأمین اجتماعی نشان می‌دهد که پیچیدگی و تعدد مقررات، خود یکی از عوامل اصلی بروز اختلافات تفسیری است؛ زیرا کارفرمایان اغلب فاقد دانش حقوقی تخصصی لازم برای تشخیص دقیق دامنه تعهدات خود هستند (استوارسنگری، ۱۳۹۰).

تحلیل ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که تفسیر نادرست مقررات عمدتاً در چهار حوزه رخ می‌دهد: نخست، تفسیر نادرست از دامنه شمول قانون تأمین اجتماعی و تعیین مشمولیت کارکنان؛ دوم، تفسیر نادرست از مفهوم «دستمزد» و اقالام مشمول کسر حق بیمه؛ سوم، تفسیر نادرست از شرایط و ضوابط مشاغل سخت و زیان‌آور؛ و چهارم، تفسیر نادرست از مهلت‌های قانونی و آثار تأخیر در ارسال لیست. الهیاری و همکاران (۱۴۰۳) در پژوهش کیفی خود نشان دادند که «عدم شفافیت در اقدامات اجتماعی» و «ابهام در پرداخت حق بیمه توسط کارفرمایان» از عوامل مؤثر بر فرار بیمه‌ای و به تبع آن، بروز اختلافات است (الهیاری و همکاران، ۱۴۰۳). اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) نیز با رویکرد جامعه‌شناختی تصریح کردند که «ضعف مدیریت» و «عدم شفافیت در اقدامات اجتماعی» از عوامل مؤثر بر فرار بیمه‌ای هستند و این عوامل، خود به بروز اختلافات تفسیری دامن می‌زند (Akbari & Naderlu, 2025).

عدم اطلاع از بخشنامه‌ها و رویه‌های اداری نیز به عنوان عامل مکمل، نقش تعیین‌کننده‌ای در بروز اختلافات ایفا می‌کند. طباطبائی حصار (۱۳۹۶) در مطالعه خود درباره نظارت مالی بر سازمان تأمین اجتماعی نشان داد که ساختار نظارتی این سازمان با چالش‌های متعددی مواجه است و شکایات مکرر کارفرمایان، نشانه‌ای از ضعف در شفافیت رویه‌ها و اطلاع‌رسانی مؤثر به ذی‌نفعان است (طباطبائی حصار، ۱۳۹۶). میری و بلاغی اینالو (۲۰۱۹) نیز با تحلیل نظارت قضایی بر عملکرد سازمان تأمین اجتماعی نشان دادند که حجم قابل توجهی از شکایات، ناشی از عدم آگاهی ذی‌نفعان از مقررات و رویه‌ها است و آموزش می‌تواند به عنوان ابزاری پیشگیرانه در کاهش این شکایات ایفای نقش کند (میری و بلاغی اینالو، ۲۰۱۹).

سازمان بین‌المللی کار نیز در راهنمای خود درباره بازرسی تأمین اجتماعی تصریح می‌کند که پیچیدگی رویه‌های انطباق، خود یکی از موانع اصلی انطباق کارفرمایان است و بازرسان نه تنها مسئول اعمال تحریم، بلکه در ارائه اطلاعات و راهنمایی درباره چگونگی رعایت قوانین نیز نقش مهمی ایفا می‌کنند (ILO, 2020). این یافته دلالت بر آن دارد که کاهش اختلافات ناشی از تفسیر نادرست و عدم اطلاع، مستلزم ترکیب دو راهبرد است: شفاف‌سازی رویه‌ها از سوی سازمان، و آموزش کارفرمایان برای درک صحیح مقررات. در بستر این چارچوب، سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی سازمان تأمین اجتماعی با هدف «یکسان‌سازی رویه‌ها» و «تقویت وحدت رویه و جلوگیری از تفاسیر احتمالی از مقررات و بخشنامه‌ها» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)، که خود نشان‌دهنده ضرورت کاهش ابهامات تفسیری از طریق ابزارهای فناورانه است.

شکایات مربوط به لیست بیمه، دستمزد، مشاغل سخت و زیان‌آور و اختلافات در محاسبه حق بیمه و جریمه‌ها

دسته دوم اختلافات و شکایات بیمه‌ای، اختلافات ماهوی و محاسباتی را شامل می‌شود که عمدتاً در چهار حوزه لیست بیمه، دستمزد، سابقه و مشاغل سخت و زیان‌آور، و محاسبه حق بیمه و جریمه‌ها متمرکز است. این اختلافات، برخلاف دسته نخست که عمدتاً تفسیری و اطلاع‌رسانی است، ماهیتی محاسباتی و مستندی دارد و اغلب به ارجاع پرونده به مراجع حل اختلاف و دیوان عدالت اداری منجر می‌شود. الهیاری و همکاران (۱۴۰۳) در پژوهش خود نشان دادند که فرار بیمه‌ای در سه شکل «کارگاهی، تعدادی و ریالی» رخ می‌دهد که هر یک زمینه‌ساز نوع خاصی از اختلافات است: فرار تعدادی به اختلافات مربوط به لیست بیمه و تعداد کارکنان منجر می‌شود، و فرار ریالی به اختلافات مربوط به دستمزد و محاسبه حق بیمه دامن می‌زند (الهیاری و همکاران، ۱۴۰۳).

در حوزه لیست بیمه، عمده اختلافات ناشی از عدم درج بخشی از کارکنان، درج ناقص اطلاعات هویتی، یا ارسال خارج از مهلت قانونی است. بر اساس برآوردهای موجود، حدود پنجاه درصد فرار بیمه‌ای از نوع تعدادی است (الهیاری و همکاران، ۱۴۰۳) که خود نشان‌دهنده حجم قابل توجه اختلافات مرتبط با لیست بیمه است. در حوزه دستمزد، اختلافات عمدتاً ناشی از کم‌اظهاری دستمزد واقعی، عدم درج برخی اقلام مزدی مشمول کسر حق بیمه، یا اختلاف در تعیین دستمزد مبنا است. بر اساس برآوردها، حدود چهل درصد فرار بیمه‌ای از نوع ریالی و دستمزدی است (الهیاری و همکاران، ۱۴۰۳). این اختلافات به‌ویژه در شرایطی که بازرسی اسناد و تطبیق داده‌ها ضعیف باشد، به‌سادگی قابل بروز است.

در حوزه سابقه و مشاغل سخت و زیان‌آور، اختلافات عمدتاً ناشی از عدم تطابق سابقه ثبت‌شده با سابقه واقعی، اختلاف در احراز شرایط مشاغل سخت و زیان‌آور، و اختلاف در تعیین تاریخ شروع و پایان سابقه است. این اختلافات به‌ویژه برای بیمه‌شدگانی که در آستانه بازنشستگی قرار دارند، اهمیت حیاتی دارد و حجم قابل توجهی از شکایات ارجاع‌شده به مراجع حل اختلاف را تشکیل می‌دهد. استوارسنگری (۱۳۹۰) در تحلیل حقوقی خود نشان می‌دهد که ابهام در تعریف مشاغل سخت و زیان‌آور و عدم شفافیت در معیارهای احراز آن، از عوامل اصلی بروز اختلافات در این حوزه است (استوارسنگری، ۱۳۹۰).

در حوزه محاسبه حق بیمه و جریمه‌ها، اختلافات عمدتاً ناشی از اختلاف در تعیین نرخ حق بیمه، اختلاف در محاسبه جریمه دیرکرد، و اختلاف در اعمال جریمه‌های موضوع ماده ۱۰۲ قانون تأمین اجتماعی است. ماده ۱۰۲ این قانون برای کارفرمایانی که از ارائه دفاتر به بازرس خودداری کنند، جزای نقدی پیش‌بینی کرده و گزارش بازرس را در حکم گزارش ضابطان دادگستری دانسته است (قانون تأمین اجتماعی، ۱۳۵۴، ماده ۱۰۲). با این حال، یافته‌های پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که «تناسب‌نداشتن جرم و مجازات در حوزه تأمین اجتماعی» موجب می‌شود اختلافات مربوط به جریمه‌ها به‌طور مکرر به مراجع قضایی ارجاع شود (الهیاری و همکاران، ۱۴۰۳).

تحلیل تطبیقی این دو دسته اختلاف نشان می‌دهد که در حالی که اختلافات دسته نخست (تفسیری و اطلاع‌رسانی) عمدتاً با آموزش و شفاف‌سازی قابل کاهش است، اختلافات دسته دوم (محاسباتی و مستندی) نیازمند ترکیبی از آموزش، شفاف‌سازی رویه‌ها، تقویت نظام بازرسی و تطبیق داده‌ها است. سازمان بین‌المللی کار نیز تصریح می‌کند که بازرسی‌های میدانی و حسابرسی اسناد کارفرمایان، ابزارهای مهمی برای شناسایی و کاهش اختلافات محاسباتی هستند (ILO, 2020). در بستر تأمین اجتماعی ایران، سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی با هدف «صحت‌سنجی خودکار اطلاعات» و «کاهش خطاهای اطلاعاتی» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵) که می‌تواند در کاهش اختلافات محاسباتی نقش مؤثری ایفا کند. با این حال، اثربخشی این سامانه مستلزم آن است که کارفرمایان از نحوه استفاده صحیح از آن و از تعهدات قانونی خود آگاهی کافی داشته باشند؛ و این خود، ضرورت آموزش کارفرمایان را دوچندان می‌کند.

علل و ریشه‌های اختلافات بیمه‌ای ناشی از عدم آگاهی کارفرمایان

ناآشنایی با قانون تأمین اجتماعی و پیچیدگی مقررات و تعدد بخشنامه‌ها

ناآشنایی کارفرمایان با قانون تأمین اجتماعی و مواد مرتبط، در تعامل با پیچیدگی مقررات و تعدد بخشنامه‌ها، به‌عنوان یکی از بنیادی‌ترین علل بروز اختلافات بیمه‌ای شناخته می‌شود. قانون تأمین اجتماعی مصوب ۱۳۵۴ مجموعه‌ای گسترده از مواد و

تبصره‌هاست که دامنه تعهدات کارفرمایان را در حوزه‌هایی نظیر ثبت کارکنان، ارسال لیست، پرداخت حق بیمه، رعایت مهلت‌های قانونی و ارائه دفاتر به بازرس تعیین می‌کند. کارفرمایان اغلب فاقد دانش حقوقی تخصصی لازم برای درک دقیق این تعهدات هستند و همین ناآگاهی، زمینه‌ساز تفسیرهای نادرست و در نتیجه بروز اختلاف با سازمان می‌شود (استوارسنگری، ۱۳۹۰). این مسئله به‌ویژه برای کارفرمایان کارگاه‌های کوچک و متوسط که فاقد واحد حقوقی یا مشاور تخصصی هستند، شدیدتر است.

پیچیدگی مقررات و تعدد بخشنامه‌ها، عامل مکملی است که ناآگاهی کارفرمایان را تشدید می‌کند. در نظام تأمین اجتماعی ایران، بخشنامه‌های متعددی در طول سال‌ها صادر شده که برخی از آن‌ها ناسخ یا مخصص بخشنامه‌های قبلی هستند و همین تراکم و تعدد، ردیابی مقررات جاری را برای کارفرمایان دشوار می‌سازد. پژوهش الهیاری و همکاران (۱۴۰۳) نشان می‌دهد که «تعدد قوانین ناقص و نامتناسب برای گروه‌های مختلف شغلی» و «عدم به‌روزرسانی برخی قوانین و مقررات متناسب با شرایط اقتصادی و بازار کار» از عواملی است که ابهام در دامنه تعهدات کارفرمایان را افزایش می‌دهد. اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) نیز در مطالعه جامعه‌شناختی خود تصریح کردند که «ضعف مدیریت» و «عدم شفافیت در اقدامات اجتماعی» از عوامل مؤثر بر فرار بیمه‌ای هستند (Akbari & Naderlu, 2025)، که این خود نشان‌دهنده پیچیدگی ساختاری مقررات و ضعف در انتقال شفاف آن به کارفرمایان است.

سازمان بین‌المللی کار نیز در راهنمای خود درباره بازرسی تأمین اجتماعی بر این نکته تأکید می‌کند که پیچیدگی رویه‌های انطباق، خود یکی از موانع اصلی انطباق کارفرمایان است و بازرسان نه‌تنها مسئول اعمال تحریم، بلکه در ارائه اطلاعات و راهنمایی درباره چگونگی رعایت قوانین نیز نقش مهمی ایفا می‌کنند (ILO, 2020). این یافته دلالت بر آن دارد که کاهش اختلافات ناشی از ناآگاهی و پیچیدگی مقررات، مستلزم ترکیب دو راهبرد است: از یک سو، ساده‌سازی و شفاف‌سازی مقررات از سوی سازمان، و از سوی دیگر، آموزش کارفرمایان برای درک صحیح این مقررات. سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی سازمان تأمین اجتماعی با اهداف «یکسان‌سازی رویه‌ها» و «تقویت وحدت رویه و جلوگیری از تفاسیر احتمالی از مقررات و بخشنامه‌ها» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)، که خود نشان‌دهنده ضرورت کاهش ابهامات تفسیری از طریق ابزارهای فناورانه و آموزشی است.

ضعف اطلاع‌رسانی سازمان به کارفرمایان و عدم شرکت کارفرمایان در دوره‌های آموزشی

ضعف اطلاع‌رسانی سازمان به کارفرمایان، در تعامل با عدم شرکت کارفرمایان در دوره‌های آموزشی، دومین دسته از علل ریشه‌ای اختلافات بیمه‌ای را تشکیل می‌دهد. اطلاع‌رسانی مؤثر به کارفرمایان، شامل انتقال به‌موقع بخشنامه‌های جدید، شفاف‌سازی رویه‌های اداری، اعلام مهلت‌های قانونی و ارائه راهنمای عملی برای اجرای تعهدات است. با این حال، یافته‌های پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که در نظام تأمین اجتماعی ایران، اطلاع‌رسانی به کارفرمایان عمدتاً به‌صورت غیرمستقیم و از طریق رسانه‌های عمومی یا سایت سازمان انجام می‌شود و همین امر موجب می‌شود بسیاری از کارفرمایان، به‌ویژه کارفرمایان کارگاه‌های کوچک، از تغییرات مقررات بی‌اطلاع بمانند. طباطبائی حصارى (۱۳۹۶) در مطالعه خود درباره نظارت مالی بر سازمان تأمین اجتماعی نشان داد که ساختار نظارتی این سازمان با چالش‌های متعددی مواجه است و شکایات مکرر کارفرمایان، نشانه‌ای از ضعف در شفافیت رویه‌ها و اطلاع‌رسانی مؤثر به ذی‌نفعان است (طباطبائی حصارى، ۱۳۹۶).

میری و بلاغی اینالو (۲۰۱۹) نیز با تحلیل نظارت قضایی بر عملکرد سازمان تأمین اجتماعی نشان دادند که حجم قابل توجهی از شکایات، ناشی از عدم آگاهی ذی‌نفعان از مقررات و رویه‌ها است و آموزش می‌تواند به‌عنوان ابزاری پیشگیرانه در کاهش این شکایات ایفای نقش کند (میری و بلاغی اینالو، ۲۰۱۹). این یافته با نتایج پژوهش الهیاری و همکاران (۱۴۰۳) هم‌راستا است که نشان دادند ضعف در اطلاع‌رسانی و عدم شفافیت در اقدامات سازمانی، از عوامل مؤثر بر فرار بیمه‌ای و بروز اختلافات است. در همین راستا، سازمان بین‌المللی کار تصریح می‌کند که بازرسان تأمین اجتماعی باید نه‌تنها نقش کنترلی، بلکه نقش اطلاعاتی و راهنمایی‌کننده نیز ایفا کنند و به کارفرمایان در درک تعهدات قانونی خود کمک نمایند (ILO, 2013).

عدم شرکت کارفرمایان در دوره‌های آموزشی نیز به‌عنوان عامل مکمل، اثربخشی اطلاع‌رسانی را کاهش می‌دهد. یافته‌های پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که بسیاری از کارفرمایان، به دلایلی نظیر کمبود وقت، تصور عدم نیاز به آموزش، عدم دسترسی به دوره‌های آموزشی مناسب، یا بی‌اعتمادی به اثربخشی آموزش، از شرکت در دوره‌های آموزشی خودداری می‌کنند. این مسئله به‌ویژه در میان کارفرمایان کارگاه‌های کوچک و غیررسمی شدیدتر است. اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) در مطالعه خود نشان دادند که «ناامنی شغلی» و «احساس بی‌اعتمادی به سیستم راهحل اجتماعی» از عواملی است که کارفرمایان را از تعامل سازنده با سازمان بازمی‌دارد.

(Akbari & Naderlu, 2025). بر این اساس، طراحی دوره‌های آموزشی جذاب، کاربردی و متناسب با نیازهای واقعی کارفرمایان، و پیوند دادن آموزش با مشوق‌های بیمه‌ای و مالیاتی، می‌تواند انگیزه مشارکت کارفرمایان در آموزش را افزایش دهد.

نقش واسطه‌ها و مشاوران غیرمتخصص در ایجاد اختلاف

نقش واسطه‌ها و مشاوران غیرمتخصص، سومین دسته از علل ریشه‌ای اختلافات بیمه‌ای را تشکیل می‌دهد که به‌طور خاص در بستر نظام تأمین اجتماعی ایران قابل مشاهده است. واسطه‌ها و مشاوران غیرمتخصص، شامل افرادی هستند که بدون داشتن دانش تخصصی کافی در حوزه حقوق تأمین اجتماعی، به کارفرمایان در زمینه تنظیم لیست بیمه، محاسبه حق بیمه، تنظیم قراردادهای کار و رسیدگی به پرونده‌های اختلاف مشاوره می‌دهند. این واسطه‌ها اغلب با ارائه اطلاعات نادرست یا ناقص، زمینه‌ساز بروز خطاهای غیرعمدی و در نتیجه، بروز اختلافات با سازمان می‌شوند. الهیاری و همکاران (۱۴۰۳) در پژوهش خود نشان دادند که «نقش واسطه‌ها و مشاوران غیرمتخصص» یکی از عوامل مؤثر بر فرار بیمه‌ای و بروز اختلافات است، زیرا این افراد اغلب کارفرمایان را به سمت رویه‌های غیرقانونی یا نادرست سوق می‌دهند.

تحلیل ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که واسطه‌ها و مشاوران غیرمتخصص از سه طریق در ایجاد اختلاف نقش دارند. نخست، ارائه اطلاعات نادرست درباره تعهدات قانونی کارفرما؛ برای نمونه، ممکن است به کارفرما توصیه کنند که برخی ارقام مزدی را در محاسبه حق بیمه لحاظ نکنند یا بخشی از کارکنان را در لیست درج نکنند. دوم، تنظیم نادرست اسناد و مدارک بیمه‌ای؛ نظیر تنظیم نادرست قرارداد کار، لیست بیمه یا اظهارنامه‌های مربوط به مشاغل سخت و زیان‌آور. سوم، نمایندگی کارفرما در مراجع حل اختلاف بدون داشتن تخصص کافی حقوقی؛ که همین امر موجب می‌شود دفاعیات کارفرما به‌درستی مطرح نشود و پرونده به زیان کارفرما مختومه گردد. اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) در مطالعه خود نشان دادند که «فساد اداری» و «ضعف مدیریت» از عواملی است که زمینه‌ساز نفوذ واسطه‌های غیرمتخصص در فرایندهای بیمه‌ای می‌شود (Akbari & Naderlu, 2025).

در سطح بین‌المللی نیز سازمان بین‌المللی کار بر ضرورت ارائه اطلاعات دقیق و قابل اعتماد به کارفرمایان تأکید کرده است. این سازمان تصریح می‌کند که بازرسان تأمین اجتماعی باید اطلاعات دقیق و به‌روز درباره تعهدات قانونی کارفرمایان ارائه دهند و کارفرمایان را از مراجعه به منابع غیرمعتبر برحذر دارند (ILO, 2020). بر این اساس، کاهش اختلافات ناشی از نقش واسطه‌های غیرمتخصص، مستلزم دو راهبرد است: نخست، تقویت نظام اطلاع‌رسانی رسمی سازمان و ارائه منابع معتبر آموزشی به کارفرمایان؛ و دوم، آموزش کارفرمایان برای تشخیص منابع معتبر از منابع غیرمعتبر. سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی سازمان تأمین اجتماعی با هدف «تسهیل فرایند دریافت اطلاعات توسط کارگاه‌ها» و «افزایش اعتمادسازی و رضایتمندی شرکای اجتماعی» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)، که می‌تواند به‌عنوان ابزاری برای کاهش وابستگی کارفرمایان به واسطه‌های غیرمتخصص ایفای نقش کند. با این حال، اثربخشی این سامانه مستلزم آن است که کارفرمایان از نحوه استفاده صحیح از آن و از تعهدات قانونی خود آگاهی کافی داشته باشند.

طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی کارفرمایان

نیازسنجی آموزشی کارفرمایان و محتوای آموزشی: قوانین، بخشنامه‌ها، فرایندهای بیمه‌ای و تعهدات کارفرما
طراحی اثربخش برنامه‌های آموزشی کارفرمایان، نخستین گام خود را بر نیازسنجی دقیق استوار می‌سازد. نیازسنجی آموزشی به‌عنوان فرایندی نظام‌مند برای شناسایی شکاف میان «دانش، مهارت و نگرش موجود» کارفرمایان و «دانش، مهارت و نگرش مطلوب» تعریف می‌شود و مبنای تعیین محتوا، روش و اولویت‌های آموزشی قرار می‌گیرد. در بستر تأمین اجتماعی، نیازسنجی باید در سه سطح انجام شود: سطح سازمانی (شناسایی حوزه‌هایی که بیشترین اختلافات و شکایات را ایجاد می‌کنند)، سطح شغلی (شناسایی تعهدات خاص هر گروه از کارفرمایان بر اساس اندازه کارگاه و نوع فعالیت)، و سطح فردی (شناسایی نیازهای خاص هر کارفرما بر اساس سطح دانش و تجربه قبلی). نعامی و همکاران (۱۳۹۵) در چارچوب مدیریت منابع انسانی تصریح می‌کنند که نیازسنجی دقیق، پیش‌شرط اثربخشی هر برنامه آموزشی است و بدون آن، آموزش به اتلاف منابع منجر می‌شود (نعامی و همکاران، ۱۳۹۵). در بستر

تأمین اجتماعی، یافته‌های پژوهش الهیاری و همکاران (۱۴۰۳) نشان می‌دهد که بیشترین حجم اختلافات در حوزه‌های لیست بیمه، دستمزد و مشاغل سخت و زیان‌آور متمرکز است؛ بنابراین، نیازسنجی باید این حوزه‌ها را در اولویت قرار دهد. محتوای آموزشی، بر اساس نتایج نیازسنجی، باید چهار حوزه اصلی را پوشش دهد: نخست، قوانین و مقررات پایه شامل آشنایی با قانون تأمین اجتماعی، مواد مرتبط با تعهدات کارفرما (به‌ویژه مواد ۴۷ و ۱۰۲)، و مفاهیم اساسی نظیر مشمولیت، سابقه، حق بیمه و جریمه. دوم، بخشنامه‌ها و رویه‌های جاری شامل به‌روزرسانی دانش کارفرمایان در پرتو بخشنامه‌های جدید و شفاف‌سازی رویه‌های اداری. سوم، فرایندهای بیمه‌ای شامل آموزش عملی نحوه ارسال لیست، محاسبه حق بیمه، ثبت‌نام کارکنان، تنظیم قرارداد کار و استفاده از سامانه‌های الکترونیکی. چهارم، تعهدات قانونی کارفرما شامل تبیین دقیق مسئولیت‌های کارفرما در قبال کارکنان، سازمان و مراجع نظارتی. سازمان بین‌المللی کار نیز در راهنمای خود درباره بازرسی تأمین اجتماعی تصریح می‌کند که آموزش کارفرمایان باید نه تنها بر تعهدات قانونی، بلکه بر «چگونگی رعایت قوانین» متمرکز باشد تا کارفرمایان بتوانند به‌طور عملی تعهدات خود را اجرا کنند (ILO, 2020). این رویکرد، که به‌عنوان «کارکرد تسهیلی آموزش» شناخته می‌شود، بر کاربردی بودن محتوا و ارتباط آن با موقعیت‌های واقعی کار تأکید دارد.

طراحی محتوا باید مبتنی بر اصول یادگیری بزرگسالان (Andragogy) باشد. مالکوم نولز (۱۹۸۰) در نظریه یادگیری بزرگسالان تصریح می‌کند که بزرگسالان برخلاف کودکان، خودراهر، هدف‌محور و تجربه‌محور هستند و آموزش آنان باید بر حل مسائل واقعی متمرکز باشد (Knowles, 1980). بر این اساس، محتوای آموزشی کارفرمایان باید شامل مطالعات موردی واقعی، کارگاه‌های عملی و تمرین‌های شبیه‌سازی باشد تا کارفرمایان بتوانند دانش نظری را در موقعیت‌های عملی به کار گیرند. سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی سازمان تأمین اجتماعی با هدف «تسهیل فرایند دریافت اطلاعات توسط کارگاه‌ها از طریق فرم‌های دیجیتالی ساده و کارآمد» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)؛ بنابراین، محتوای آموزشی باید شامل آموزش کار با این سامانه نیز باشد تا کارفرمایان بتوانند به‌طور مؤثر از آن استفاده کنند. پژوهش اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) نشان می‌دهد که «عدم شفافیت در اقدامات اجتماعی» و «ضعف مدیریت» از عوامل مؤثر بر فرار بیمه‌ای هستند (Akbari & Naderlu, 2025)؛ بنابراین، محتوای آموزشی باید بر شفاف‌سازی رویه‌ها و تبیین منطق مقررات تأکید کند تا ادراک کارفرمایان از انصاف نظام بیمه‌ای تقویت شود.

روش‌های آموزشی: حضوری، مجازی، کارگاهی و آموزش از راه دور و زمان‌بندی و مخاطب‌شناسی آموزش

انتخاب روش آموزشی مناسب، دومین مؤلفه کلیدی در طراحی برنامه‌های آموزش کارفرمایان است. ادبیات آموزش بزرگسالان چهار روش اصلی را برای آموزش کارفرمایان معرفی می‌کند: آموزش حضوری که در آن مدرس و فراگیر در یک مکان فیزیکی حضور دارند و امکان تعامل مستقیم و پرسش و پاسخ فراهم است؛ آموزش مجازی که از طریق سامانه‌های الکترونیکی و ویدئوکنفرانس برگزار می‌شود و امکان دسترسی کارفرمایان از مناطق دورافتاده را فراهم می‌کند؛ آموزش کارگاهی که بر تمرین‌های عملی، شبیه‌سازی و مطالعات موردی متمرکز است و برای آموزش فرایندهای بیمه‌ای مناسب‌تر است؛ و آموزش از راه دور که شامل بسته‌های خودآموز، ویدئوهای آموزشی و محتوای چندرسانه‌ای است و امکان یادگیری در زمان و مکان دلخواه را فراهم می‌کند. نعمی و همکاران (۱۳۹۵) تصریح می‌کنند که اثربخشی هر روش آموزشی به تناسب آن با محتوا، مخاطب و هدف آموزشی بستگی دارد و ترکیب چند روش (آموزش ترکیبی) معمولاً اثربخش‌تر از اتکا به یک روش واحد است (نعمی و همکاران، ۱۳۹۵).

در بستر تأمین اجتماعی ایران، انتخاب روش آموزشی باید بر اساس ویژگی‌های مخاطبان صورت گیرد. کارفرمایان کارگاه‌های بزرگ که دارای واحد اداری و منابع انسانی تخصصی هستند، معمولاً از آموزش مجازی و آموزش از راه دور استقبال بیشتری می‌کنند؛ زیرا امکان یادگیری در زمان و مکان دلخواه را برای آنان فراهم می‌کند. در مقابل، کارفرمایان کارگاه‌های کوچک و متوسط که فاقد دانش تخصصی و منابع اداری کافی هستند، معمولاً به آموزش حضوری و کارگاهی نیاز بیشتری دارند؛ زیرا امکان تعامل مستقیم با مدرس و پرسش و پاسخ فوری را برای آنان فراهم می‌کند. الهیاری و همکاران (۱۴۰۳) در پژوهش خود نشان دادند که کارفرمایان کارگاه‌های کوچک، به دلیل کمبود وقت و منابع، معمولاً از شرکت در دوره‌های آموزشی طولانی خودداری می‌کنند؛ بنابراین، طراحی دوره‌های کوتاه‌مدت، کاربردی و متمرکز بر نیازهای فوری آنان ضروری است. سازمان بین‌المللی کار نیز بر ضرورت «تنوع روش‌های آموزشی» و «تناسب آن با ویژگی‌های مخاطبان» تأکید کرده است (ILO, 2020).

زمان‌بندی و مخاطب‌شناسی آموزش، سومین مؤلفه کلیدی در طراحی برنامه‌های آموزشی است. زمان‌بندی آموزش باید به گونه‌ای باشد که با تقویم کاری کارفرمایان هماهنگ باشد و از دوره‌های اوج فعالیت کاری آنان اجتناب شود. مخاطب‌شناسی آموزش نیز مستلزم طبقه‌بندی کارفرمایان بر اساس معیارهایی نظیر اندازه کارگاه، نوع فعالیت، سطح تحصیلات، تجربه قبلی و میزان تخلفات گذشته است. این طبقه‌بندی امکان طراحی برنامه‌های آموزشی متناسب با نیازهای هر گروه را فراهم می‌کند. نعمی و همکاران (۱۳۹۵) تصریح می‌کنند که «مخاطب‌شناسی دقیق» یکی از عوامل کلیدی اثربخشی آموزش است؛ زیرا آموزش یکسان به همه مخاطبان، بدون توجه به تفاوت‌های آنان، به اتلاف منابع و کاهش اثربخشی منجر می‌شود (نعمی و همکاران، ۱۳۹۵). در بستر تأمین اجتماعی، سازمان می‌تواند بر اساس داده‌های موجود در سامانه‌های اطلاعاتی، کارفرمایان را به سه گروه «کم‌خطر» (کارفرمایان منظم با سابقه انطباق بالا)، «پرخطر» (کارفرمایان با سابقه تخلف یا اختلاف مکرر) و «جدید» (کارفرمایان تازه‌ثبت‌نام‌شده) طبقه‌بندی کند و برای هر گروه برنامه آموزشی متناسب طراحی نماید. سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی با هدف «ایجاد مکانیزم‌های خودکار صحت‌سنجی اطلاعات» و «افزایش کیفیت گزارشات بازرسی» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)؛ این سامانه می‌تواند به‌عنوان ابزاری برای شناسایی کارفرمایان نیازمند آموزش و طراحی برنامه‌های هدفمند ایفای نقش کند.

نقش سازمان تأمین اجتماعی و شرکای اجتماعی در اجرای آموزش

اجرای اثربخش برنامه‌های آموزش کارفرمایان، مستلزم ایفای نقش فعال از سوی سازمان تأمین اجتماعی و شرکای اجتماعی آن است. سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان متولی اصلی نظام بیمه‌ای کشور، مسئولیت طراحی، اجرا و ارزیابی برنامه‌های آموزشی را بر عهده دارد. این مسئولیت در سه سطح قابل تبیین است: سطح راهبردی (تدوین سیاست‌های کلان آموزش کارفرمایان و تعیین اولویت‌ها)، سطح اجرایی (برگزاری دوره‌های آموزشی، تولید محتوای آموزشی و مدیریت سامانه‌های آموزش مجازی) و سطح نظارتی (ارزیابی اثربخشی آموزش‌ها و اصلاح مستمر برنامه‌ها). سازمان بین‌المللی کار تصریح می‌کند که سازمان‌های تأمین اجتماعی باید آموزش کارفرمایان را به‌عنوان بخشی جدایی‌ناپذیر از راهبرد انطباق خود تلقی کنند و آن را در کنار بازرسی و اعمال جریمه قرار دهند (ILO, 2020). این رویکرد، که به‌عنوان «راهبرد انطباق ترکیبی» شناخته می‌شود، بر ضرورت ترکیب ابزارهای بازدارنده (بازرسی، جریمه) با ابزارهای تسهیلی (آموزش، راهنمایی) تأکید دارد.

شرکای اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی، شامل تشکلهای کارفرمایی، اتاق‌های بازرگانی، اصناف و کانون‌های تخصصی، می‌توانند در اجرای آموزش کارفرمایان نقش مکمل ایفا کنند. این شرکا، به دلیل ارتباط مستقیم با کارفرمایان و آشنایی با نیازهای واقعی آنان، می‌توانند در سه حوزه نقش‌آفرینی کنند: نخست، نیازسنجی و مخاطب‌شناسی از طریق شناسایی نیازهای آموزشی اعضای خود و انتقال آن به سازمان؛ دوم، همکاری در اجرا از طریق در اختیار گذاشتن فضاهای آموزشی، معرفی مدرسان متخصص و تشویق اعضا به شرکت در دوره‌ها؛ و سوم، ارزیابی و بازخورد از طریق جمع‌آوری نظرات کارفرمایان درباره کیفیت دوره‌ها و انتقال آن به سازمان. اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) در مطالعه خود نشان دادند که «احساس بی‌اعتمادی به سیستم راهحل اجتماعی» از عوامل مؤثر بر فرار بیمه‌ای است (Akbari & Naderlu, 2025)؛ بنابراین، همکاری سازمان با شرکای اجتماعی می‌تواند به بازسازی اعتماد کارفرمایان به نظام بیمه‌ای کمک کند، زیرا شرکای اجتماعی به‌عنوان واسطه‌های قابل اعتماد میان کارفرمایان و سازمان عمل می‌کنند.

در سطح بین‌المللی نیز تجارب موفقی از همکاری سازمان‌های تأمین اجتماعی با شرکای اجتماعی در اجرای آموزش وجود دارد. سازمان تأمین اجتماعی فیلیپین (SSS) در ارزیابی کمپین «تعقیب فراریان حق بیمه» (RACE) نشان داد که همکاری با تشکلهای کارفرمایی و برگزاری جلسات آموزشی مشترک، به‌طور معناداری وصول حق بیمه و انطباق کارفرمایان را افزایش داده است (SSS, 2026). این تجربه نشان می‌دهد که همکاری سه‌جانبه میان سازمان تأمین اجتماعی، شرکای اجتماعی و کارفرمایان، می‌تواند به افزایش اثربخشی آموزش و کاهش اختلافات منجر شود. در بستر تأمین اجتماعی ایران، سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی با هدف «افزایش اعتمادسازی و رضایتمندی شرکای اجتماعی» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)؛ این سامانه می‌تواند به‌عنوان بستری برای همکاری سازمان با شرکای اجتماعی در اجرای آموزش کارفرمایان ایفای نقش کند. با این حال، اثربخشی این همکاری مستلزم آن است که سازمان تأمین اجتماعی، شرکای اجتماعی را به‌عنوان «شریک راهبردی» و نه «مخاطب منفعل» تلقی کند و زمینه مشارکت فعال آنان را در طراحی، اجرا و ارزیابی برنامه‌های آموزشی فراهم سازد.

سازوکارهای اثرگذاری آموزش بر کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای افزایش آگاهی و درک صحیح کارفرمایان از تعهدات قانونی و کاهش خطاهای غیرعمدی در ارسال لیست و پرداخت حق بیمه

نخستین سازوکار اثرگذاری آموزش بر کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای، افزایش آگاهی کارفرمایان از تعهدات قانونی و به تبع آن، کاهش خطاهای غیرعمدی در ارسال لیست و پرداخت حق بیمه است. این دو مؤلفه در یک رابطه علی متوالی قرار می‌گیرند: آموزش منجر به افزایش آگاهی می‌شود، افزایش آگاهی به درک صحیح تعهدات می‌انجامد، و درک صحیح تعهدات، احتمال بروز خطاهای غیرعمدی را کاهش می‌دهد. استوارسنگری (۱۳۹۰) در تحلیل حقوقی نظام تأمین اجتماعی نشان می‌دهد که بسیاری از تخلفات کارفرمایان نه ناشی از سوءنیت، بلکه محصول ناآگاهی از دامنه دقیق تعهدات قانونی است (استوارسنگری، ۱۳۹۰). بر این اساس، آموزش کارفرمایان از طریق تبیین دقیق مواد قانون تأمین اجتماعی، به‌ویژه موادی که مستقیماً به تعهدات کارفرما مربوط می‌شود، می‌تواند شکاف آگاهی موجود را پر کند و از بروز خطاهای ناخواسته پیشگیری نماید.

تحلیل ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که خطاهای غیرعمدی کارفرمایان عمدتاً در چهار حوزه رخ می‌دهد: نخست، درج ناقص یا نادرست اطلاعات کارکنان در لیست بیمه؛ دوم، عدم درج برخی اقلام مزدی مشمول کسر حق بیمه؛ سوم، ارسال خارج از مهلت قانونی لیست؛ و چهارم، محاسبه نادرست حق بیمه به دلیل عدم آشنایی با نرخ‌ها و ضرایب مربوطه. الهیاری و همکاران (۱۴۰۳) در پژوهش کیفی خود نشان دادند که «ناآگاهی کارفرمایان از تعهدات قانونی» و «عدم شفافیت در اقدامات اجتماعی» از عوامل مؤثر بر فرار بیمه‌ای و بروز اختلافات است. اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) نیز با رویکرد جامعه‌شناختی تصریح کردند که «ضعف مدیریت» و «عدم شفافیت در اقدامات اجتماعی» از عوامل مؤثر بر فرار بیمه‌ای هستند (Akbari & Naderlu, 2025). این یافته‌ها دلالت بر آن دارد که آموزش کارفرمایان، به‌ویژه در حوزه‌های پرتکرار خطا، می‌تواند به‌طور معناداری حجم اختلافات ناشی از خطاهای غیرعمدی را کاهش دهد.

سازوکار افزایش آگاهی از دو مسیر متمایز عمل می‌کند. مسیر نخست، افزایش دانش حقوقی است که از طریق آموزش مستقیم قوانین و مقررات حاصل می‌شود. این مسیر، به‌ویژه برای کارفرمایان کارگاه‌های کوچک و متوسط که فاقد واحد حقوقی یا مشاور تخصصی هستند، اهمیت حیاتی دارد. مسیر دوم، افزایش آگاهی رویه‌ای است که از طریق آموزش فرایندهای عملی نظیر نحوه ارسال لیست، استفاده از سامانه‌های الکترونیکی و محاسبه حق بیمه حاصل می‌شود. سازمان بین‌المللی کار در راهنمای خود درباره بازرسی تأمین اجتماعی تصریح می‌کند که آموزش کارفرمایان باید نه تنها بر تعهدات قانونی، بلکه بر «چگونگی رعایت قوانین» متمرکز باشد تا کارفرمایان بتوانند به‌طور عملی تعهدات خود را اجرا کنند (ILO, 2020). این رویکرد، که به‌عنوان «کارکرد تسهیلی آموزش» شناخته می‌شود، بر کاربردی بودن محتوا و ارتباط آن با موقعیت‌های واقعی کار تأکید دارد. در بستر تأمین اجتماعی ایران، سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی با هدف «تسهیل فرایند دریافت اطلاعات توسط کارگاه‌ها از طریق فرم‌های دیجیتال ساده و کارآمد» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)؛ بنابراین، آموزش کارفرمایان در استفاده از این سامانه می‌تواند به کاهش خطاهای غیرعمدی منجر شود.

بهبود تعامل کارفرما با سازمان، افزایش انطباق داوطلبانه و تقویت اعتماد نهادی و کاهش شکایات مکرر

دومین سازوکار اثرگذاری آموزش بر کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای، بهبود تعامل کارفرما با سازمان و افزایش انطباق داوطلبانه از طریق تقویت اعتماد نهادی است. این سازوکار در چارچوب نظریه عدالت رویه‌ای تایلر (۲۰۰۶) قابل تبیین است؛ بر اساس این نظریه، انطباق با مقررات تنها تحت تأثیر ترس از مجازات نیست، بلکه ادراک کارفرما از انصاف و شفافیت رویه‌های نهاد بیمه‌ای نیز در این زمینه نقش تعیین‌کننده دارد (Tyler, 2006). آموزش کارفرمایان، در صورت شفاف‌سازی رویه‌ها و تبیین منطق مقررات، ادراک کارفرما از انصاف نظام بیمه‌ای را تقویت کرده و انگیزه انطباق داوطلبانه را افزایش می‌دهد. این یافته با نتایج پژوهش اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) هم‌راستا است که نشان دادند «احساس بی‌اعتمادی به سیستم راهحل اجتماعی» کارفرمایان را به سمت فرار بیمه‌ای سوق می‌دهد (Akbari & Naderlu, 2025).

سازوکار بهبود تعامل کارفرما با سازمان از دو مسیر عمل می‌کند. مسیر نخست، کاهش مراجعات غیرضروری به سازمان است؛ کارفرمایی که از طریق آموزش، تعهدات و رویه‌های خود را به‌درستی درک کرده، نیازی به مراجعه مکرر به شعب سازمان برای کسب اطلاعات ندارد و همین امر، بار اداری سازمان را کاهش می‌دهد. مسیر دوم، کاهش مراجعات قضایی است؛ کارفرمایی که از طریق آموزش، از حقوق و تعهدات خود آگاه شده، در صورت بروز اختلاف، توانایی دفاع مستند و مستدل را دارد و همین امر، احتمال ارجاع پرونده به مراجع قضایی را کاهش می‌دهد. میری و بلاغی اینالو (۲۰۱۹) در تحلیل نظارت قضایی بر عملکرد سازمان تأمین اجتماعی نشان دادند که حجم قابل توجهی از شکایات، ناشی از عدم آگاهی ذی‌نفعان از مقررات و رویه‌ها است (میری و بلاغی اینالو، ۲۰۱۹). طباطبائی حساری (۱۳۹۶) نیز در مطالعه خود درباره نظارت مالی بر سازمان تأمین اجتماعی نشان داد که شکایات مکرر کارفرمایان، نشانه‌ای از ضعف در شفافیت رویه‌ها و اطلاع‌رسانی مؤثر به ذی‌نفعان است (طباطبائی حساری، ۱۳۹۶).

سازوکار تقویت اعتماد نهادی نیز از دو مسیر عمل می‌کند. مسیر نخست، افزایش مشروعیت نهادی است؛ کارفرمایی که از طریق آموزش، منطق وجودی تأمین اجتماعی و اهمیت آن برای رفاه اجتماعی را درک کرده، نهاد تأمین اجتماعی را به‌عنوان نهادی مشروع و ضروری تلقی می‌کند و همین ادراک، انطباق داوطلبانه را تقویت می‌کند. مسیر دوم، کاهش شکایات مکرر است؛ کارفرمایی که اعتماد نهادی بالایی دارد، در صورت بروز مشکل، به‌جای طرح شکایت مکرر، به دنبال حل مسئله از طریق تعامل سازنده با سازمان است. سازمان بین‌المللی کار نیز تصریح می‌کند که اعتماد کارفرمایان به نظام تأمین اجتماعی، یکی از پیش‌شرط‌های اساسی انطباق پایدار است و آموزش می‌تواند به تقویت این اعتماد کمک کند (ILO, 2020). در بستر تأمین اجتماعی ایران، سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی با هدف «افزایش اعتمادسازی و رضایتمندی شرکای اجتماعی» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)؛ این سامانه می‌تواند به‌عنوان بستری برای تقویت تعامل سازنده کارفرمایان با سازمان ایفای نقش کند، به‌ویژه اگر با برنامه‌های آموزشی هدفمند همراه شود. پژوهش سازمان تأمین اجتماعی فیلیپین (SSS, 2026) نیز نشان داد که ترکیب آموزش کارفرمایان با ساده‌سازی رویه‌ها و تقویت سیستم‌های دیجیتال، به‌طور معناداری وصول حق بیمه و انطباق کارفرمایان را افزایش داده و شکایات مکرر را کاهش داده است.

موانع و چالش‌های آموزش کارفرمایان

مقاومت کارفرمایان در برابر آموزش و عدم تناسب محتوای آموزشی با نیازهای واقعی آنان

نخستین دسته از موانع آموزش کارفرمایان، به عوامل مرتبط با مخاطبان و محتوای آموزشی بازمی‌گردد. مقاومت کارفرمایان در برابر آموزش، یکی از پایدارترین چالش‌هایی است که اثربخشی برنامه‌های آموزشی را محدود می‌کند. این مقاومت ریشه در چند عامل متمایز دارد: نخست، ادراک منفی نسبت به آموزش؛ بسیاری از کارفرمایان آموزش را به‌عنوان «هزینه زمانی» و نه «سرمایه‌گذاری» تلقی می‌کنند و ترجیح می‌دهند وقت خود را صرف فعالیت‌های اقتصادی کنند. دوم، بی‌اعتمادی به اثربخشی آموزش؛ تجربه‌های ناموفق قبلی یا تصور اینکه آموزش تغییری در رویه‌های سازمان ایجاد نمی‌کند، انگیزه مشارکت را کاهش می‌دهد. سوم، احساس بی‌نیازی؛ کارفرمایانی که سال‌ها بدون آموزش فعالیت کرده‌اند، ممکن است تصور کنند دانش کافی دارند و نیازی به آموزش ندارند. اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) در مطالعه جامعه‌شناختی خود نشان دادند که «احساس بی‌اعتمادی به سیستم راه‌حل اجتماعی» و «ناامنی شغلی» از عواملی است که کارفرمایان را از تعامل سازنده با سازمان بازمی‌دارد و این عوامل، مقاومت آنان در برابر آموزش را نیز تقویت می‌کند (Akbari & Naderlu, 2025).

عدم تناسب محتوای آموزشی با نیازهای واقعی کارفرمایان، عامل مکملی است که مقاومت آنان را تشدید می‌کند. بسیاری از برنامه‌های آموزشی موجود، به‌جای تمرکز بر مسائل عملی و روزمره کارفرمایان، بر ارائه محتوای نظری و حقوقی متمرکز هستند و همین امر، ارتباط آموزش با واقعیت‌های کار را کاهش می‌دهد. اله‌باری و همکاران (۱۴۰۳) در پژوهش خود نشان دادند که «تعدد قوانین ناقص و نامتناسب برای گروه‌های مختلف شغلی» و «عدم به‌روزرسانی برخی قوانین و مقررات متناسب با شرایط اقتصادی و بازار کار» از عواملی است که محتوای آموزشی موجود را برای کارفرمایان ناکارآمد می‌سازد. نعمی و همکاران (۱۳۹۵) نیز در چارچوب مدیریت منابع انسانی تصریح می‌کنند که «عدم تناسب محتوا با نیازهای واقعی فراگیران» یکی از عوامل اصلی کاهش اثربخشی آموزش است و بدون نیازسنجی دقیق، آموزش به اتلاف منابع منجر می‌شود (نعمی و همکاران، ۱۳۹۵).

سازمان بین‌المللی کار نیز بر ضرورت طراحی محتوای آموزشی متناسب با نیازهای واقعی کارفرمایان تأکید کرده است. این سازمان تصریح می‌کند که آموزش کارفرمایان باید بر «چگونگی رعایت قوانین» و نه صرفاً «تعهدات قانونی» متمرکز باشد تا کارفرمایان بتوانند دانش نظری را در موقعیت‌های عملی به کار گیرند (ILO, 2020). بر این اساس، کاهش مقاومت کارفرمایان مستلزم دو راهبرد است: نخست، بازطراحی محتوای آموزشی بر اساس نیازسنجی دقیق و مبتنی بر مسائل واقعی کارفرمایان؛ دوم، افزایش جذابیت آموزش از طریق استفاده از روش‌های تعاملی، مطالعات موردی واقعی و ارائه گواهی‌نامه آموزشی که برای کارفرمایان ارزش افزوده ایجاد کند. سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی سازمان تأمین اجتماعی با هدف «تسهیل فرایند دریافت اطلاعات توسط کارگاه‌ها از طریق فرم‌های دیجیتال ساده و کارآمد» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)؛ بنابراین، محتوای آموزشی باید شامل آموزش عملی کار با این سامانه باشد تا کارفرمایان بتوانند به‌طور مؤثر از آن استفاده کنند و ارتباط آموزش با فعالیت‌های روزمره آنان تقویت شود.

کمبود منابع مالی و انسانی، ضعف زیرساخت‌های آموزش مجازی و نبود ارزیابی اثربخشی آموزش‌ها

دومین دسته از موانع آموزش کارفرمایان، به عوامل ساختاری و سازمانی بازمی‌گردد که در سه حوزه کمبود منابع، ضعف زیرساخت و نبود ارزیابی قابل طبقه‌بندی است. کمبود منابع مالی و انسانی، یکی از پایدارترین موانع برگزاری دوره‌های آموزشی است. برگزاری دوره‌های آموزشی کارفرمایان، مستلزم تأمین هزینه‌های قابل توجهی نظیر هزینه اجاره فضا، دستمزد مدرسان متخصص، تولید محتوای آموزشی و هزینه‌های تبلیغات و اطلاع‌رسانی است. در شرایطی که سازمان تأمین اجتماعی با محدودیت منابع مالی مواجه است، تأمین این هزینه‌ها اولویت پایینی پیدا می‌کند و آموزش کارفرمایان به حاشیه رانده می‌شود. علاوه بر این، کمبود نیروی انسانی متخصص در حوزه آموزش، طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی اثربخش را با چالش مواجه می‌کند. نعمی و همکاران (۱۳۹۵) تصریح می‌کنند که «کمبود منابع مالی و انسانی» از عوامل اصلی کاهش اثربخشی آموزش در سازمان‌ها است و بدون تأمین این منابع، برنامه‌های آموزشی به اهداف خود نمی‌رسند (نعمی و همکاران، ۱۳۹۵). طباطبائی حصارى (۱۳۹۶) نیز در مطالعه خود درباره نظارت مالی بر سازمان تأمین اجتماعی نشان داد که این سازمان با چالش‌های ساختاری متعددی مواجه است که اثربخشی برنامه‌های آن را محدود می‌کند (طباطبائی حصارى، ۱۳۹۶).

ضعف زیرساخت‌های آموزش مجازی، دومین عامل ساختاری است که اثربخشی آموزش کارفرمایان را محدود می‌کند. در سال‌های اخیر، حرکت به سمت آموزش مجازی و الکترونیکی به‌عنوان راهکاری برای کاهش هزینه‌ها و افزایش دسترسی کارفرمایان به آموزش مورد توجه قرار گرفته است. با این حال، این حرکت با چالش‌های متعددی مواجه است: نبود سامانه‌های آموزش مجازی توانمند، ضعف زیرساخت‌های اینترنتی در مناطق کمتر توسعه‌یافته، عدم آشنایی برخی کارفرمایان با فناوری‌های آموزشی، و نبود محتوای چندرسانه‌ای جذاب و تعاملی. سازمان بین‌المللی کار نیز بر ضرورت تقویت زیرساخت‌های آموزش مجازی به‌عنوان بخشی از راهبرد انطباق تأمین اجتماعی تأکید کرده است (ILO, 2020). در بستر تأمین اجتماعی ایران، سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی با هدف «تسهیل فرایند دریافت اطلاعات توسط کارگاه‌ها» و «افزایش اعتمادسازی و رضایتمندی شرکای اجتماعی» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)؛ این سامانه می‌تواند به‌عنوان بستری برای آموزش مجازی کارفرمایان نیز مورد استفاده قرار گیرد، اما اثربخشی آن مستلزم تقویت زیرساخت‌های فناورانه و آموزش کارفرمایان در استفاده از آن است.

نبود ارزیابی اثربخشی آموزش‌ها، سومین عامل ساختاری است که اثربخشی آموزش کارفرمایان را محدود می‌کند. بسیاری از برنامه‌های آموزشی موجود، فاقد نظام ارزیابی نظام‌مند هستند و همین امر، امکان سنجش میزان تحقق اهداف آموزشی و شناسایی نقاط ضعف را از سازمان سلب می‌کند. الگوی چهارسطحی کرک‌پاتریک (۱۹۹۴) به‌عنوان یکی از چارچوب‌های معتبر ارزیابی آموزش، چهار سطح متمایز را معرفی می‌کند: سطح واکنش (رضایت فراگیران)، سطح یادگیری (میزان دانش و مهارت کسب‌شده)، سطح رفتار (تغییر رفتار فراگیران در محیط کار) و سطح نتایج (تأثیر آموزش بر شاخص‌های سازمانی نظیر کاهش اختلافات و شکایات) (Kirkpatrick, 1994). در بستر تأمین اجتماعی، سازمان می‌تواند با به‌کارگیری این الگو، اثربخشی آموزش‌های کارفرمایان را در چهار سطح مذکور ارزیابی کند و بر اساس نتایج آن، برنامه‌های آموزشی را اصلاح و بهبود بخشد. اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) در مطالعه خود نشان دادند که «ضعف مدیریت» و «عدم شفافیت در اقدامات اجتماعی» از عوامل مؤثر بر فرار بیمه‌ای هستند (Akbari & Naderlu, 2025)؛ نبود ارزیابی اثربخشی آموزش نیز مصداقی از همین ضعف مدیریت است. سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی

با هدف «افزایش کیفیت گزارشات بازرسی» و «ایجاد مکانیزم‌های خودکار صحت‌سنجی اطلاعات» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)؛ این سامانه می‌تواند به‌عنوان ابزاری برای ارزیابی اثربخشی آموزش‌ها نیز مورد استفاده قرار گیرد، زیرا امکان سنجش تغییرات در شاخص‌های اختلافات و شکایات را فراهم می‌کند. پژوهش سازمان تأمین اجتماعی فیلیپین (SSS, 2026) نیز نشان داد که ترکیب آموزش کارفرمایان با ارزیابی مستمر اثربخشی، به‌طور معناداری انطباق کارفرمایان را افزایش داده است.

راهکارها و مدل پیشنهادی برای کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای از طریق آموزش

تدوین بسته آموزشی جامع و مستمر برای کارفرمایان و ایجاد سامانه آموزش مجازی و گواهی‌نامه آموزشی

نخستین راهکار برای کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای از طریق آموزش، تدوین بسته آموزشی جامع، مستمر و مبتنی بر نیازسنجی دقیق است. بسته آموزشی جامع باید سه ویژگی اساسی داشته باشد: نخست، جامعیت محتوایی؛ به‌این معنا که تمامی حوزه‌های پرتکرار اختلافات نظیر لیست بیمه، دستمزد، سابقه، مشاغل سخت و زیان‌آور، محاسبه حق بیمه و جریمه‌ها را پوشش دهد. دوم، استمرار و به‌روزرسانی؛ به‌این معنا که بسته آموزشی به‌صورت دوره‌ای و در پرتو بخشنامه‌ها و مقررات جدید به‌روزرسانی شود تا کارفرمایان همواره از آخرین تغییرات آگاه باشند. سوم، کاربردی بودن؛ به‌این معنا که محتوا بر مسائل واقعی و روزمره کارفرمایان متمرکز باشد و شامل مطالعات موردی، تمرین‌های عملی و شبیه‌سازی فرایندهای بیمه‌ای باشد. نعمی و همکاران (۱۳۹۵) در چارچوب مدیریت منابع انسانی تصریح می‌کنند که «استمرار و به‌روزرسانی محتوای آموزشی» یکی از عوامل کلیدی اثربخشی آموزش است و آموزش یک‌باره و مقطعی، به یادگیری پایدار منجر نمی‌شود (نعمی و همکاران، ۱۳۹۵). سازمان بین‌المللی کار نیز بر ضرورت «آموزش مستمر کارفرمایان» به‌عنوان بخشی از راهبرد انطباق تأمین اجتماعی تأکید کرده است (ILO, 2020).

در کنار تدوین بسته آموزشی، ایجاد سامانه آموزش مجازی و گواهی‌نامه آموزشی به‌عنوان راهکار مکمل ضروری است. سامانه آموزش مجازی، امکان دسترسی کارفرمایان از سراسر کشور به محتوای آموزشی را فراهم می‌کند و هزینه‌های برگزاری دوره‌های حضوری را کاهش می‌دهد. این سامانه باید دارای ویژگی‌هایی نظیر محتوای چندرسانه‌ای تعاملی، آزمون‌های آنلاین، پیگیری پیشرفت یادگیری و صدور گواهی‌نامه الکترونیکی باشد. گواهی‌نامه آموزشی نیز به‌عنوان ابزاری برای ایجاد انگیزه در کارفرمایان عمل می‌کند؛ زیرا کارفرمایانی که گواهی‌نامه معتبر دریافت می‌کنند، می‌توانند از مزایایی نظیر کاهش بازرسی‌های دوره‌ای، تسهیل در فرایندهای اداری و اعتبار در مراجع حل اختلاف بهره‌مند شوند. سازمان بین‌المللی کار تصریح می‌کند که «شناسایی و تقدیر از کارفرمایان منظم» یکی از راهکارهای مؤثر در تقویت انطباق داوطلبانه است (ILO, 2020). در بستر تأمین اجتماعی ایران، سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی با هدف «تسهیل فرایند دریافت اطلاعات توسط کارگاه‌ها» و «افزایش اعتمادسازی و رضایتمندی شرکای اجتماعی» طراحی شده است (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۴۰۵)؛ این سامانه می‌تواند به‌عنوان بستر مناسبی برای راه‌اندازی سامانه آموزش مجازی و صدور گواهی‌نامه آموزشی مورد استفاده قرار گیرد. پژوهش سازمان تأمین اجتماعی فیلیپین (SSS, 2026) نیز نشان داد که ترکیب آموزش مجازی با صدور گواهی‌نامه، به‌طور معناداری مشارکت کارفرمایان در دوره‌های آموزشی و انطباق آنان را افزایش داده است.

پیوند آموزش با مشوق‌های بیمه‌ای و مالیاتی، ارزیابی دوره‌های اثربخشی آموزش و مدل پیشنهادی: آموزش -

انطباق - کاهش اختلافات

دومین راهکار، پیوند دادن آموزش کارفرمایان با مشوق‌های بیمه‌ای و مالیاتی است. آموزش به‌تنهایی، در صورتی که با مشوق‌های ملموس همراه نباشد، ممکن است برای کارفرمایان جذابیت کافی نداشته باشد. بر این اساس، پیشنهاد می‌شود سازمان تأمین اجتماعی با همکاری سازمان امور مالیاتی، بسته‌ای از مشوق‌ها را برای کارفرمایانی که در دوره‌های آموزشی شرکت کرده و گواهی‌نامه دریافت می‌کنند، در نظر بگیرد. این مشوق‌ها می‌تواند شامل موارد زیر باشد: نخست، کاهش تعداد بازرسی‌های دوره‌ای برای کارفرمایان دارای گواهی‌نامه آموزشی معتبر؛ دوم، تخفیف در جریمه‌های دیرکرد برای کارفرمایانی که خطاهای خود را پس از آموزش اصلاح می‌کنند؛ سوم، اولویت در دریافت تسهیلات بیمه‌ای نظیر بیمه بیکاری و بیمه مشاغل سخت و زیان‌آور؛ و چهارم، اعتبار مالیاتی برای هزینه‌های آموزشی کارفرمایان. بکر (۱۹۶۸) در نظریه بازدارندگی تصریح می‌کند که رفتار کنشگر عقلانی تحت تأثیر محاسبه هزینه-فایده قرار می‌گیرد (Becker, 1968)؛ بنابراین، مشوق‌ها از طریق کاهش هزینه‌های انطباق و افزایش منافع آن، انگیزه کارفرمایان برای

مشارکت در آموزش را تقویت می‌کنند. اکبری و ندرلو (۱۴۰۴) نیز در مطالعه خود نشان دادند که «منفعت‌طلبی» کارفرمایان از عوامل مؤثر بر فرار بیمه‌ای است (Akbari & Naderlu, 2025)؛ بنابراین، پیوند آموزش با مشوق‌های ملموس می‌تواند انگیزه‌های منفعت‌طلبانه کارفرمایان را از فرار بیمه‌ای به سمت انطباق هدایت کند.

در کنار مشوق‌ها، ارزیابی دوره‌ای اثربخشی آموزش بر شاخص‌های اختلافات، یکی دیگر از راهکارهای ضروری است. بدون ارزیابی مستمر، سازمان نمی‌تواند از میزان تحقق اهداف آموزشی و اثربخشی آن آگاه شود و برنامه‌های خود را اصلاح کند. الگوی چهارسطحی کرک‌پاتریک (۱۹۹۴) چارچوب مناسبی برای این ارزیابی فراهم می‌کند: سطح واکنش (رضایت کارفرمایان از دوره‌ها)، سطح یادگیری (میزان دانش و مهارت کسب‌شده)، سطح رفتار (تغییر رفتار کارفرمایان در ارسال لیست و پرداخت حق بیمه) و سطح نتایج (کاهش شاخص‌های اختلافات و شکایات) (Kirkpatrick, 1994). سازمان تأمین اجتماعی می‌تواند با استخراج داده‌های آماری از سامانه‌های اطلاعاتی خود، شاخص‌هایی نظیر «تعداد پرونده‌های اختلاف ارجاع‌شده به مراجع حل اختلاف»، «تعداد شکایات ارجاع‌شده به دیوان عدالت اداری»، «تعداد بازرسی‌های منجر به کشف تخلف» و «میانگین زمان رسیدگی به پرونده‌ها» را در دوره‌های قبل و بعد از آموزش مقایسه کند و اثربخشی آموزش را به‌طور عینی بسنجد. طباطبائی حساری (۱۳۹۶) در مطالعه خود درباره نظارت مالی بر سازمان تأمین اجتماعی نشان داد که نبود نظام ارزیابی مستمر، یکی از چالش‌های ساختاری این سازمان است (طباطبائی حساری، ۱۳۹۶)؛ بنابراین، تقویت نظام ارزیابی آموزش می‌تواند به بهبود عملکرد سازمان در کاهش اختلافات کمک کند.

بر اساس راهکارهای مذکور، مدل پیشنهادی «آموزش - انطباق - کاهش اختلافات» طراحی شده است. این مدل از سه مؤلفه اصلی تشکیل شده است. مؤلفه نخست، آموزش است که در سه سطح «آموزش عمومی» (آشنایی با کلیات قانون تأمین اجتماعی)، «آموزش تخصصی» (آموزش رویه‌های خاص نظیر لیست بیمه، دستمزد و مشاغل سخت و زیان‌آور) و «آموزش مستمر» (به‌روزرسانی دانش در پرتو بخشنامه‌های جدید) عمل می‌کند. مؤلفه دوم، انطباق است که در سه سطح «انطباق اجباری» (ناشی از ترس از جریمه)، «انطباق ابزاری» (ناشی از مشوق‌های بیمه‌ای و مالیاتی) و «انطباق هنجاری» (ناشی از درونی‌سازی ارزش انطباق) قابل طبقه‌بندی است. مؤلفه سوم، کاهش اختلافات و شکایات است که در سه سطح «کاهش اختلافات ناشی از تفسیر مقررات»، «کاهش اختلافات ناشی از خطاهای اداری» و «کاهش شکایات مکرر» ظهور می‌یابد. این مدل با نظریه یادگیری اجتماعی بندورا (۱۹۷۷)، نظریه انطباق بکر (۱۹۶۸) و نظریه عدالت رویه‌ای تایلر (۲۰۰۶) قابل تبیین است: از منظر یادگیری اجتماعی، آموزش از طریق ارائه نمونه‌های واقعی و پیامدهای رفتار، یادگیری جانشینی را تقویت می‌کند (Bandura, 1977)؛ از منظر نظریه انطباق، آموزش از طریق افزایش آگاهی از هزینه‌های تخلف و تقویت مشروعیت نهادی بر انطباق اثر می‌گذارد (Becker, 1968)؛ و از منظر عدالت رویه‌ای، آموزش از طریق شفاف‌سازی رویه‌ها و تقویت ادراک انصاف، انطباق داوطلبانه را افزایش می‌دهد (Tyler, 2006). یافته‌های پژوهش‌های پیشین نیز نشان می‌دهد که اثربخشی بلندمدت آموزش مستلزم ترکیب هم‌زمان سه مؤلفه «دانش» (آگاهی از قوانین)، «مهارت» (توانایی اجرای رویه‌ها) و «نگرش» (باور به مشروعیت نظام بیمه‌ای) است (نعامی و همکاران، ۱۳۹۵؛ ILO, 2020).

یافته‌ها و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که آموزش کارفرمایان از چهار سازوکار متمایز بر کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای اثر می‌گذارد: افزایش آگاهی و درک صحیح از تعهدات قانونی، کاهش خطاهای غیرعمدی در ارسال لیست و پرداخت حق بیمه، بهبود تعامل کارفرما با سازمان و کاهش مراجعات قضایی، و تقویت اعتماد نهادی و انطباق داوطلبانه. تحلیل داده‌ها حاکی از آن است که اختلافات ناشی از تفسیر نادرست مقررات و عدم اطلاع از بخشنامه‌ها، بیشترین قابلیت کاهش از طریق آموزش را دارند؛ زیرا ریشه در ناآگاهی دارند و نه سوءنیت. در مقابل، اختلافات محاسباتی مربوط به لیست بیمه، دستمزد، سابقه و مشاغل سخت و زیان‌آور و جریمه‌ها، نیازمند ترکیبی از آموزش، شفاف‌سازی رویه‌ها و تقویت نظام بازرسی هستند. موانع اصلی اثربخشی آموزش شامل مقاومت کارفرمایان (ناشی از ادراک هزینه‌زمانی بودن آموزش، بی‌اعتمادی به اثربخشی آن و احساس بی‌نیازی)، عدم تناسب محتوای آموزشی با نیازهای واقعی، کمبود منابع مالی و انسانی، ضعف زیرساخت‌های آموزش مجازی، و نبود نظام ارزیابی مستمر اثربخشی است. یافته‌ها همچنین نشان می‌دهد که اثربخشی آموزش در بلندمدت مستلزم ترکیب هم‌زمان سه مؤلفه «دانش» (آگاهی از قوانین)، «مهارت» (توانایی اجرای رویه‌ها) و «نگرش» (باور به مشروعیت نظام بیمه‌ای) است؛ صرف انتقال دانش حقوقی بدون تقویت مهارت عملی و نگرش مثبت، به کاهش پایدار اختلافات منجر نمی‌شود.

نتیجه‌گیری پژوهش آن است که آموزش کارفرمایان نه یک هزینه مازاد، بلکه سرمایه‌گذاری راهبردی برای کاهش اختلافات، ارتقای انطباق و بهبود رابطه سازمان با شرکای اجتماعی است. بر اساس مدل پیشنهادی «آموزش - انطباق - کاهش اختلافات»، اثربخشی آموزش مستلزم آن است که سازمان تأمین اجتماعی در سه سطح مداخله کند: سطح محتوایی شامل تدوین بسته آموزشی جامع، مستمر و مبتنی بر نیازسنجی دقیق؛ سطح فناورانه شامل ایجاد سامانه آموزش مجازی، صدور گواهی‌نامه آموزشی و اتصال به سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی؛ و سطح انگیزشی شامل پیوند آموزش با مشوق‌های بیمه‌ای و مالیاتی نظیر کاهش بازرسی‌های دوره‌ای، تخفیف جریمه‌های دیرکرد و اعتبار مالیاتی. علاوه بر این، پیشنهاد می‌شود سازمان تأمین اجتماعی نظام ارزیابی دوره‌ای اثربخشی آموزش را بر اساس الگوی چهارسطحی کرک‌پاتریک (واکنش، یادگیری، رفتار، نتایج) مستقر کند و شاخص‌هایی نظیر تعداد پرونده‌های اختلاف، تعداد شکایات ارجاع‌شده به دیوان عدالت اداری و میانگین زمان رسیدگی را در دوره‌های قبل و بعد از آموزش مقایسه نماید. در سطح پژوهشی نیز پیشنهاد می‌شود مطالعات کمی برای سنجش اثر آموزش بر شاخص‌های اختلافات و شکایات، و مطالعات تطبیقی با کشورهای موفق در آموزش کارفرمایان تأمین اجتماعی انجام شود. در مجموع، یافته‌های این پژوهش دلالت بر آن دارد که آموزش کارفرمایان، در صورت طراحی نظام‌مند، اجرای مستمر و ارزیابی دوره‌ای، می‌تواند به‌عنوان سازوکاری مؤثر در کاهش اختلافات و شکایات بیمه‌ای ایفای نقش کند و پایداری منابع سازمان تأمین اجتماعی را تضمین نماید.

منابع

- [۱] استوارسنگری، کورش (۱۳۹۰). حقوق تأمین اجتماعی (چاپ سوم). تهران: نشر میزان.
- [۲] الهیاری، حمیدرضا؛ کرمانی، مهدی و ایمانیان اردبیلی، مسعود (۱۴۰۳). شناسایی انواع فرار بیمه‌ای مبتنی بر تحلیل تجربه کاری کارگران و کارفرمایان و اثرات آن بر رفاه اجتماعی. پژوهش‌های جغرافیایی اقتصادی، ۴(۱۱).
- [۳] الهیاری، حمیدرضا؛ کرمانی، مهدی و ایمانیان اردبیلی، مسعود (۱۴۰۳). تحلیل کیفی پدیده فرار بیمه‌ای: سودجویی کوتاه‌مدت ذی‌نفعان و ناپایداری بلندمدت در تولید رفاه اجتماعی. رفاه اجتماعی، ۲۴(۹۲)، ۲۷۷-۳۱۸.
- [۴] اکبری، یونس و ندرلو، ریحانه (۱۴۰۴). مطالعه جامع‌شناختی فرار بیمه‌ای تأمین اجتماعی؛ تحلیل دیدگاه کنشگران حوزه کارفرمایی. مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، ۱۴(۲)، ۳۲۷-۳۴۳.
- [۵] بادینی، حسن و رستمی، مرتضی (۱۴۰۱). حقوق تأمین اجتماعی. تهران: انتشارات شرکت سهامی انتشار.
- [۶] سازمان تأمین اجتماعی (۱۴۰۵). سامانه هوشمند بازرسی دفاتر قانونی. تهران: معاونت فنی و درآمد سازمان تأمین اجتماعی.
- [۷] طباطبائی حصارى، نسرین (۱۳۹۶). نظارت مالی بر سازمان تأمین اجتماعی. پژوهش حقوق عمومی، ۱۹(۵۷).
- [۸] قانون تأمین اجتماعی (۱۳۵۴). مصوب ۰۳/۰۴/۱۳۵۴ مجلس شورای ملی، مواد ۴۷ و ۱۰۲.
- [۹] میری، مسلم و بلاغی اینالو، عبدالعظیم (۲۰۱۹). نظارت قضایی بر عملکرد سازمان تأمین اجتماعی. مطالعات حقوق عمومی، ۱۵(۳)، ۱۵۶۳-۰۷۸۱.
- [۱۰] نعمی، عبدالله؛ عیدی، حسین و جلیلیان، حمیدرضا (۱۳۹۵). مدیریت منابع انسانی. تهران: انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز.
- [۱۱] نعیمی، عمران و پرتو، حمیدرضا (۱۳۹۸). حقوق تأمین اجتماعی: با تأکید بر حوزه بیمه‌ای. تهران: انتشارات سمت.
- [12] Akbari, Y. & Naderlu, R. (2025). A Sociological Study of Social Security Insurance Evasion: Analysis of the Views of Employers' Activists. *Social Studies and Research in Iran*, 14(2), 327–343.
- [13] Argyris, C. & Schön, D. A. (1978). *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- [14] Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- [15] Becker, G. S. (1968). Crime and Punishment: An Economic Approach. *Journal of Political Economy*, 76(2), 169–217.
- [16] Castel, P. & To, T. (2012). *Informal Employment in Viet Nam: A Review of the Literature*. ILO Working Paper. Geneva: International Labour Office.
- [17] Feinstein, J. S. (1991). An Econometric Analysis of Income Tax Evasion and Its Detection. *RAND Journal of Economics*, 22(1), 14–35.
- [18] Gillion, C., Turner, J., Bailey, C. & Latulippe, D. (2000). *Social Security Pensions: Development and Reform*. Geneva: International Labour Office.
- [19] ILO (1952). *Social Security (Minimum Standards) Convention, No. 102*. Geneva: International Labour Office.
- [20] ILO (2013). *Guide on Labour Inspection and Social Security*. Geneva: International Labour Office.
- [21] ILO (2020). *Guide on Labour Inspection and Social Security*. Geneva: International Labour Office.
- [22] ISSA (2017). Developing a compliance-based approach to address error, evasion and fraud in social security systems. *International Social Security Review*, 70(2), 1–24.
- [23] Jackson, S. B. & McKee, M. (2009). *Deterrence and Beyond: Toward a More Responsible IRS*. Washington, DC: Tax Policy Center.
- [24] Kirkpatrick, D. L. (1994). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler.

-
- [25] Knowles, M. S. (1980). *The Modern Practice of Adult Education: From Pedagogy to Andragogy*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- [26] Murphy, K. (2009). Procedural Justice and Affect Intensity: Understanding Reactions to Regulatory Authorities. *Social Justice Research*, 22(1), 1–30.
- [27] OECD (2019). *Informal Employment and Social Protection*. Paris: OECD Publishing.
- [28] SSS (2026). An Evaluation of the Run After Contribution Evaders (RACE) Campaign. *International Journal of Employment Relations and Innovation Policy (IJERIP)*.
- [29] Suss, S., Becker, J. & Dammer, I. (2021). Organizational Learning and Compliance: A Systematic Review. *Journal of Business Ethics*, 172(3), 543–561.
- [30] Tyler, T. R. (2006). *Why People Obey the Law*. Princeton, NJ: Princeton University Press.