



ارزیابی عملکرد سالانه

برنامه استراتژیک تامین اجتماعی آمریکا ۲۰۱۶-۲۰۱۳

اداره کل امور بین الملل

آذرماه ۱۳۹۴

در شرایط رشد روزافزون ارتباطات در عصر دیجیتال و سرعت شگفت انگیز تغییرات فناوری‌ها، سازمان‌ها برای تامین نیازها و خواسته های مشتریان خود، ناگزیر از شتاب روزافزون نوسازی و بازسازی ساختارها و رویه های جاری خود هستند. پدیده جهانی شدن و رشد انفجاری منابع کسب اطلاعات ناشی از گسترش اینترنت، موجب افزایش آگاهی ها و انتظارات خدمت گیرندگان شده است بنابراین استفاده از آزموده های سایر سازمانها و پیشگیری از خطاهای آنها از بهترین و کم هزینه ترین روشهای بهبود سازمانی است. در شرایطی که مدیریت عالی سازمان تامین اجتماعی بر چهار اصل قانون گرایی، برنامه محوری، پاسخگویی و پاکدستی تاکید داشته و طی دو سال گذشته، اهتمام ویژه‌ای در تدوین برنامه راهبردی سازمان به خرج داده است، شایسته است که از تجارب سایر کشورها به نحو مطلوب استفاده شود. سازمان تامین اجتماعی آمریکا از نظر ساختار سازمانی با ۸ معاونت و ۵ مدیر مستقل و نیروی انسانی حدود ۷۵ هزارنفری تا حدود زیادی شبیه سازمان تامین اجتماعی ایران است هر چند که شبکه ملی آن بالغ بر ۱۵۰۰ دفتر و شعبه می‌باشد. نگاهی به برنامه ها و راهبردهای آن، موضوعات مشترک زیادی را نشان می دهد.

در این راستا اداره کل امور بین الملل نسبت به انتخاب، ترجمه و انتشار این گزارش با هدف گسترش دسترسی به منابع سایر سازمان‌های مشابه اقدام نموده است. لازم است از زحمات سرکارخانم افسری و آقای کامجو که زحمت ترجمه و ویرایش این مجموعه را عهده دار بودند سپاسگزاری نمایم.

امید است کارشناسان، مدیران و صاحب نظران حوزه تامین اجتماعی ما را از رهنمودها و پیشنهادهای سازنده خود در بهبود این وظیفه خطیر بی بهره نگذارند.

رضاکاشف

مدیرکل امور بین الملل

پیام مدیر عامل سازمان تامین اجتماعی ایالات متحده آمریکا

اینجانب خرسندم گزارش عملکرد و برنامه راهبردی سالهای ۲۰۱۶-۲۰۱۳ را برای نخستین بار در یک مجلد، ارائه نمایم. به این ترتیب، بررسی برنامه ها، اولویتها و روند پیشرفت ما با سهولت بیشتری همراه خواهد بود. ما مفتخریم که طرح های تامین اجتماعی را اجرا می کنیم. حتی اگر این فعالیت ها پرداخت یک مزایا و یا صدور یک شماره تامین اجتماعی باشد، برنامه های ما تاثیر بسزایی بر روی میلیونها نفر آمریکایی دارند. کارکنان سخت کوش ما هر روز با دلسوزی و دقت نظر در حال خدمت رسانی به عموم جامعه هستند. ما متعهد به ارائه خدمات به مشتریان خود در سطح جهانی هستیم. این تعهد همواره به عنوان یکی از بالاترین اولویتهای ما باقی خواهد ماند.

سال گذشته، قدم های بزرگی در حرکت به جلو برداشته ایم که عبارتند از: بهبود ارائه خدمات، ایجاد امکان دسترسی گسترده تر به خدمات و اطلاعات مهم، ارتقای ابزار بررسی کیفیت و اتخاذ تصمیمات مالی دقیق و محتاطانه و در عین حال حفظ تمرکز خود بر نیاز مخاطبان. با وجود محدودیت منابع، نتایج عملکرد ما نشان دهنده تعهد پیوسته ما به کیفیت برتر خدمات است.

نمونه های بارز عملکرد سال مالی ۲۰۱۳ شامل موارد زیر می شود:

- کمک رسانی به بیش از ۴۳ میلیون مراجعه کننده به دفاتر و ادارات
- انجام ۵۳ میلیون عملیات از طریق شماره ملی ۸۰۰
- انجام بیش از ۴۳ میلیون عملیات اینترنتی

- گسترش مداوم استفاده از فناوری که به ثبت نام ۶,۲ میلیون کاربر برای حسابهای کاربری اینترنتی My Social Security و افزایش ۴ میلیونی نسبت به سال ۲۰۱۲ منتهی شد.

- ادامه تعهد به ایجاد امکان دسترسی تمامی مخاطبین به خدمات و توسعه خدمات ویدئویی از راه دور برای مراجعین کم شنوا

- توسعه ارائه خدمات ویدئویی و انجام ۶۷۵ / ۱۸۱ مصاحبه ویدئویی

در طول دو سال مالی آتی که به دنبال اهداف با اولویت هستیم نیز همچنان مسیر صعودی خود را حفظ نموده و متعهد به تفکر خلاق و تلاش برای دستیابی به مزیت های فناوری های نوین و ادامه راه در جهت افزایش کارایی و بهره وری هستیم.

ما با تمرکز بر اتحاد و یکپارچگی و برنامه خود و اجرای اقدامات پیشگیری از کلاهبرداری، منابع خود را به خوبی محافظت خواهیم نمود. ما با همکاری شرکای اجرایی قوانین محلی و کشوری، تعداد واحد های انجمن بازرسی از کار افتادگی را افزایش خواهیم داد. این مشارکت در پیشگیری از کلاهبرداری های بالقوه بسیار موثر است.

ما باید طبق بیانیه ماموریت و چشم انداز این سازمان به ایجاد بالاترین استاندارد های خدمات برای نسل های آتی ادامه دهیم. تامین نیازهای عموم به خدمات جدید و متغیر، مستلزم همراهی با فناوری پیشرفته و اتوماسیون و همچنین اتخاذ تصمیمات مدبرانه در سرمایه گذاری منابع است.

اولویت اینجانب به عنوان مدیر عامل سازمان، آماده سازی این سازمان برای آینده است. برنامه راهبردی اخیر سال های مالی ۲۰۱۴ الی ۲۰۱۸، ما را در بهبود پاسخگویی به مردم آمریکا هدایت خواهد کرد؛ منجر به بهبود خدمات و برنامه ها منتهی خواهد شد؛ تقویت نیروی کار

کنونی را به دنبال خواهد داشت و استعداد های جدید را جذب، آموزش و باز آموزی خواهد نمود تا در زمان حال و آینده به ارائه خدمات پردازند.

این برنامه در دستور کار مندرج در برنامه راهبردی گنجانده شده که شامل اهداف عملکردی معین و ماتریس ارزیابی میزان پیشرفت و حفظ پاسخگویی ما می باشد. برنامه ما شفاف سازی عمومیت به همراه دارد که خود فرصتی برای نشان دادن محافظت فعالانه ما از منابع خواهد بود.

باعث افتخار من است که مدیریت سازمانی را بر عهده دارم که کارکنانی متعهد و نوآور در آن مشغول به فعالیت هستند. کارمندان ما بزرگترین منابع ما هستند. از یکایک کارمندان بدلیل تعهد مستمر خود به ارائه خدمات همگانی سپاسگزارم. در پایان، بر اساس ارزیابی های داخلی، به شما اطمینان می دهم که داده های عملکرد مندرج در این گزارش، کامل، قابل استناد و دقیق هستند.

کارولین کالوین

مدیر عامل سازمان تامین اجتماعی

ایالات متحده آمریکا

خلاصه ای از مسئولیت های مدیران سازمان تامین اجتماعی ایالات متحده

مدیر عامل تامین اجتماعی: مدیریت کلیه برنامه ها و کارکنان سازمان را بر عهده دارد. وی همچنین به عنوان مدیر عامل، مسئول ارتقای مدیریت و عملکرد سازمان می باشد.

قائم مقام مدیر عامل: به عنوان جانشین مدیر عامل، انجام وظیفه می کند.

مدیر راهبردی: وظیفه دستیاری و ارائه مشاوره به مدیر عامل و معاون وی را به منظور تضمین تحقق مأموریت و اهداف سازمان از طریق برنامه ریزی عملکردی و راهبردی، ارزیابی، تحلیل، سنجش منظم پیشرفت و استفاده از اطلاعات عملکردی در جهت بهبود نتایج به دست آمده را بر عهده دارد. وی مدیر توسعه عملکرد سازمان می باشد.

رئیس اکچوئری: مسئولیت برنامه ریزی و هدایت برآوردها و تحلیل های اکچوئری برای برنامه ها و تغییر پیشنهادی در طرح ها و صندوق های سپرده را بر عهده دارد. رئیس اکچوئری همچنین ارائه دهنده خدمات فنی و مشاوره ای به مدیر عامل سازمان، هیات امنای صندوق تامین اجتماعی، کنگره و کارکنان آنها می باشد.

مشاور کل: وظیفه ارائه مشاوره به مدیر عامل سازمان، معاون مدیر عامل و تمامی واحد های زیر مجموعه سازمان (به غیر از بازرس کل) را در مسائل حقوقی و قانونی بر عهده دارد.

بازرس کل: وظیفه ارتقای اقتصادی، کارایی و اثربخشی در مدیریت اجرای طرح ها و عملیات و همچنین پیشگیری و شناسایی تقلب، اسراف، سوء استفاده و سوء مدیریت را بر عهده دارد.

معاون مدیر عامل در امور بودجه، اقتصاد، کیفیت و مدیریت: راهنمایی طرح‌های جامع مدیریتی شامل بودجه، مطالعات و بررسی کیفیت، سیاست مالی، دریافت‌ها و مزایا، مدیریت تامین تسهیلات، و آمادگی برای موارد امنیتی و اضطراری را بر عهده دارد.

معاون ارتباطات: وظیفه مدیریت اطلاعات عمومی ملی و طرح‌های خدمات از راه دور، راهبری اقدامات به منظور ارتقای شفافیت، فصاحت و قابلیت درک اخبار و اطلاعیه‌ها را بر عهده دارد و شفافیت عملیات سازمان را افزایش می‌دهد.

معاون مدیر عامل در امور قضاوت و بررسی ازکارافتادگی: مدیریت رسیدگی به درخواست‌های سراسر کشور و برنامه تجدید نظر منطبق با قوانین مرتبط فدرال را بر عهده دارد.

معاون مدیر عامل در امور منابع انسانی: مسئولیت اجرای برنامه‌های منابع انسانی شامل آموزش، نوآوری‌های سرمایه انسانی، روابط کارکنان، مدیریت کار و حقوق مدنی و ایجاد فرصت‌های برابر را عهده دارد.

معاون مدیر عامل در امور حقوقی و کنگره: هدایت و توسعه طرح‌های قانونی را بر عهده داشته و به عنوان نماینده رابط در کنگره، انجام وظیفه می‌کند و قوانین و مقررات جدید را مورد بررسی قرار می‌دهد.

معاون مدیر عامل در امور عملیات: راهبری شبکه ملی ادارات تخصصی، مراکز خدمات از راه دور شماره ملی ۸۰۰ و مراکز پردازش را بر عهده دارد. وی همچنین مسئولیت نظارت بر خدمات تعیین میزان ازکارافتادگی ایالت را نیز بر عهده دارد.

معاون مدیر عامل در امور سیاست‌های بازنشستگی و ازکار افتادگی: ارائه مشاوره به مدیرعامل سازمان در زمینه سیاست‌های اصلی سازمان و مسئول برنامه ریزی، تحقیق، توسعه و ارزیابی سیاست‌ها، برنامه‌های آماری، تجزیه و تحلیل و اجرای سیاست‌های اتخاذ شده می‌باشد. وی همچنین مسئولیت پاسخگویی و رسیدگی به پرداخت‌های نادرست را نیز بر عهده دارد.

معاون مدیر عامل در امور سیستم‌ها: مسئولیت هدایت مدیریت راهبردی سیستم‌ها و پایگاه داده را بر عهده دارد که شامل توسعه، اعتبار سنجی، و اجرای هر نوع سیستم جدید می‌شود. وی همچنین هدایت و مدیریت سیستم‌ها و یکپارچگی عملیاتی و فرآیندهای برنامه ریزی راهبردی و اجرای مدیریت پیکربندی سیستم‌ها، مدیریت پایگاه داده و برنامه مدیریت داده را بر عهده دارد و به عنوان مدیر بخش داده‌ها و اطلاعات نیز انجام وظیفه می‌نماید.

ارزش های ما

ماموریت ما

ارائه خدمات تامین اجتماعی برای تامین نیازهای در حال تغییر جامعه.

چشم انداز ما

ارائه خدمات با کیفیت با بالاترین استاندارد ها به نسل های آتی.

شعار ما

بهره مندی جامعه آمریکا از مزایای تامین اجتماعی.

اصول اساسی خدمات ما

ما با همدلی، نوآوری، یکپارچگی و عزم شکست ناپذیر برای انجام کار و با پیروی از

اصول زیر خدمت رسانی می کنیم:

- قانونمداری ✖
- شفافیت ✖
- تعهد به اجرای بهترین روش کار ✖
- حساسیت فرهنگی ✖
- صداقت ✖
- پیشگیری از اسراف، تقلب و سوء استفاده ✖
- حفاظت از اطلاعات شخصی و محرمانه ✖
- استخدام و آموزش بهترین کارکنان دولتی ✖
- ایمنی کارکنان و مراجعه کنندگان سازمان ✖

برنامه های ما

بهره مندی جامعه آمریکا از تامین اجتماعی

کمتري نهاد دولتي مي تواند همچون ما چنين تاثير گسترده اي در زندگي مردم داشته باشد. برنامه هايي که ما اجرا مي کنيم، شبکه امنيت مالي ميليون ها آمريکايي را فراهم آورده و به عقیده بسياري از افراد، موفق ترين برنامه هاي فدرال با مقياس بزرگ در تاريخ ملت به شمار مي روند.

طرح هاي بيمه بازنشستگي، بازماندگان و ازکار افتادگي

طرح بيمه بازنشستگي و بازماندگان

طرح بيمه بازنشستگي و بازماندگان که در سال ۱۹۳۵ تصويب شد، مزايای بازنشستگي و بازماندگان را به کارگران واجد شرايط و خانواده هايشان ارائه کرد. افرادي که به کار اشتغال دارند و ماليات تامین اجتماعي پرداخت مي کنند، از امتياز دريافت مزايای تامین اجتماعي نيز برخوردار مي شوند. اکثر مردم به ۴۰ امتياز يا ۱۰ سال اشتغال تحت پوشش بيمه نياز دارند تا واجد شرايط بازنشستگي شوند.

مزايای کاهش يافته بازنشستگي از سن ۶۲ سالگي قابل پرداخت هستند. متولدين سال ۱۹۴۲ و پيش از آن، در سن ۶۵ سالگي واجد شرايط دريافت مستمري کامل بازنشستگي مي شوند. براي متولدين سال ۱۹۴۳ تا ۱۹۶۰، سن دريافت مزايای کامل بازنشستگي به تدريج تا ۶۷ سالگي افزايش مي يابد.

مزایا همچنین به برخی از اعضای خانواده کارگران بازنشسته و بازماندگان آنها قابل پرداخت است. پرداخت مزایای بازماندگان از سال ۱۹۳۹ آغاز شده و در حال حاضر به همسران بازمانده (زن یا مرد)، والدین و والدین مطلقه که کفیل فرزند خود هستند، کودکان صغیر، کودکان دارای نقص عضو تا قبل از ۲۲ سالگی و همسران مطلقه کارگران بازنشسته پرداخت می شود. ارائه مزایای بازماندگان به همسر بازمانده از کار افتاده (زن یا مرد) نیز از سال ۱۹۶۸ آغاز شد.

طرح بیمه از کار افتادگی

در سال ۱۹۵۶، سازمان تامین اجتماعی، طرح بیمه از کار افتادگی را با پوشش کارگران از کار افتاده در سن ۵۰ سالگی تا رسیدن به سن کامل بازنشستگی توسعه داد. در سال ۱۹۶۰، کارگران از کار افتاده در هر سنی، واجد شرایط برخورداری از مزایای بیمه از کار افتادگی تامین اجتماعی شدند. ما به افرادی که توانایی انجام کار ندارند، مزایا پرداخت می کنیم. زیرا این افراد دارای شرایط خاص پزشکی هستند که انتظار می رود بهبود آن حداقل یک سال به طول بینجامد و یا حتی به مرگ فرد منجر شود.

طرح تامین درآمد تکمیلی

این طرح که در سال ۱۹۷۲ تصویب شد، یک طرح مبتنی بر استطاعت مالی بوده و به سالمندان، نابینایان یا از کار افتادگان دارای درآمد و منابع محدود به صورت ماهیانه پرداخت می شود. بزرگسالان و کودکان نابینا یا از کار افتاده (دارای نقص عضو) نیز مبالغی را دریافت می کنند.

سازمان ما

سازمان ما دارای بیش از ۷۵ هزار کارمند فدرال و ایالتی است و خدمات خود را از طریق شبکه ملی شامل ۱۵۰۰ اداره از قبیل ادارات منطقه ای، ادارات تخصصی همچون مراکز صدور کارت تامین اجتماعی، مراکز خدمات از راه دور، مراکز پردازش، دفاتر مشاوره (شامل دفاتر ماهواره و مراکز ملی مشاوره)، شورای استیناف و ستادهای مرکزی در بالتیمور و مریلند به افراد ارائه می کند. ما همچنین در چندین سفارت آمریکا در سراسر جهان به بیمه شدگان خدمت رسانی می کنیم.

ادارات تخصصی و مراکز صدور کارت تامین اجتماعی، مراکز اولیه تماس حضوری با افراد هستند. مراکز خدمات از راه دور، تماس های تلفنی برقرار شده با شماره ملی ۸۰۰ را مدیریت می کنند. کارمندان شاغل در مراکز پردازش، مزایای بازنشستگی، بازماندگان و ازکار افتادگی را پرداخت می کنند و در عین حال وظایف گسترده دیگری را نیز بر عهده دارند که شامل پاسخگویی به تماس های تلفنی با شماره ملی ۸۰۰ نیز می باشد. ما همچنین همکاری مطلوبی با نهادهای دولتی برقرار نموده ایم و با اتکا به کارمندان دولتی در ۵۴ مرکز خدمات تعیین ازکار افتادگی ایالتی و کشوری، میزان ازکار افتادگی را تعیین می کنیم.

قضات قوانین اجرایی در ادارات مشاوره و قضات استیناف در شورای استیناف در خصوص شکایات تامین اجتماعی و درخواست های برخورداری از درآمد تکمیلی، تصمیم گیری می کنند. اکثر کارمندان به طور مستقیم به افراد جامعه خدمت رسانی می نمایند. به منظور کسب اطلاعات بیشتر در خصوص بخش های مختلف سازمان و عملکرد آنها به سایت www.socialsecurity.gov/org مراجعه کنید.

خلاصه اهداف راهبردی و عملیاتی

ارائه خدمات نوین و با کیفیت

- ایجاد و افزایش استفاده از گزینه های خودیاری
- ارتقای تجربیات مشتری از طریق انجام و تکمیل کار مشتری در اولین ارتباط
- همکاری با نهادها و سازمانهای دیگر جهت افزایش تجربیات مشتریان و همسویی با رویکرد مدیریت منسجم سازمان
- تطبیق مراحل کار به منظور پیوستن به خدمات توسعه یافته

تقویت یکپارچگی برنامه ها

- تغییر نحوه ثبت عواید به منظور افزایش دقت و صحت داده ها
- حفاظت از اطلاعات بیمه شدگان و ارائه خدمات آنلاین ایمن
- افزایش دقت و صحت در پرداخت ها

ارائه خدمت از طریق اجرای برنامه از کارافتادگی قدرتمندتر و با پاسخگویی بیشتر

- ارتقای کیفیت، پایداری و نظم تصمیمات اتخاذی در خصوص از کار افتادگی
- اثر بخشی کارآیی حداکثری از طریق طرح از کار افتادگی
- تقویت طرح های حمایت از اشتغال و ایجاد فرصت های جدید برای بازگشت به کار مزایا بگیران

تعریف الگوی نیروی کار برای ارائه خدمات با کیفیت

- جذب نیروی کار متخصص متناسب با نیازهای مشتریان
- تقویت توانمندی، چابکی و عملکرد نیروی کار به منظور همسویی با نیازهای همگانی
- ارتقای سطح فرهنگ به منظور تقویت رفاه، نوآوری و تعهد کارکنان
- تقویت برنامه ریزی و تطبیق منابع انسانی به منظور رسیدگی به نیازهای کنونی و آتی در زمینه خدمات همگانی

تضمین خدمات فناوری اطلاعات قابل اعتماد، ایمن و کارآمد

- حفظ عملکرد سیستم و تداوم خدمات فناوری اطلاعات
- تقویت و اجرای طرح های تجدید و نوسازی سیستم ها
- یکپارچه سازی پیشرفتهای ابتکاری در خدمت رسانی
- تقویت مستمر برنامه امنیت سایبری

خلاصه برنامه و اهداف راهبردی

سازمان تامین اجتماعی ایالات متحده آمریکا (۲۰۱۶-۲۰۱۳)

هدف راهبردی (۱): ارائه تصمیمات و خدمات با کیفیت در زمینه ازکارافتادگی

- (۱) کاهش زمان انتظار رسیدگی به پرونده ها و حذف دادخواست های انباشته شده
- (۲) بهبود سیاست ها، فرایندها و روش های رسیدگی به پرونده های ازکارافتادگی
- (۳) تسریع در روند بررسی پرونده افراد دارای ازکارافتادگی شدید

هدف راهبردی (۲): ارائه خدمات با کیفیت به عموم جامعه

- (۱) افزایش استفاده از خدمات اینترنتی
- (۲) افزایش رضایتمندی عمومی از خدمات تلفنی
- (۳) گسترش استفاده از خدمات ویدئویی
- (۴) ارتقای صراحت و شفافیت اطلاعیه ها و بخشنامه های سازمان

هدف راهبردی (۳): حفظ اعتماد عمومی به برنامه های سازمان

- (۱) افزایش تلاش برای پرداخت صحیح و دقیق مزایا
- (۲) شناسایی و بازیابی پرداخت های غیرقانونی
- (۳) حفظ و نگهداری دقیق سوابق درآمدها و عواید
- (۴) افزایش کارآیی و اثربخشی عملیات اجرایی

هدف راهبردی (۴): تقویت نیروی کار و زیرساخت سازمان

- (۱) تقویت نیروی کار: استخدام، آموزش، توسعه و حفظ کارکنان خبره
- (۲) تامین امنیت و قابلیت اعتماد به خدمات فناوری اطلاعات
- (۳) افزایش کارآیی زیرساخت های فیزیکی

هدف راهبردی (۱): ارائه تصمیمات و خدمات با کیفیت در زمینه ازکارافتادگی

هدف اجرایی (۱)

کاهش زمان انتظار رسیدگی به پرونده ها و حذف دادخواست های انباشته شده

استراتژی های مرتبط:

- اولویت بخشی به بررسی و حذف پرونده های قدیمی
- تسریع رسیدگی به پرونده هایی که نیاز به بررسی و دادرسی ندارند
- بهبود ابزارهای الکترونیکی که موجب ارتقای بهره وری و کیفیت می شوند
- تمرکز منابع ملی بر تقاضاهای پرتراکم

هدف راهبردی (۱):

ارائه تصمیمات و خدمات با کیفیت در زمینه ازکارافتادگی

هدف اجرایی (۲):

بهبود سیاست ها، فرایندها و روش های رسیدگی به پرونده های ازکارافتادگی

استراتژی های مرتبط:

- تقویت و توسعه ابزارهای الکترونیکی جهت پشتیبانی از مولفه های سازگار با سیاست ها در همه سطوح تصمیم سازی
- جایگزینی واژه نامه عناوین شغلی قدیمی با سیستم اطلاعات شغلی جدید برای کمک به بررسی پزشکی و شغلی پرونده های ازکارافتادگی
- توسعه و اجرای سیستم رسیدگی مشترک به پرونده های ازکارافتادگی برای ۵۴ ایالت دارای خدمات ازکارافتادگی
- بررسی و بازنگری بهترین روش های آموخته شده از اجرای آزمایشی و کاربرد آنها در سراسر کشور به منظور هماهنگ سازی هر چه بیشتر فرایند رسیدگی به درخواست های ازکارافتادگی
- حذف استفاده از مجوز کتبی جهت درخواست مدارک پزشکی
- به روز رسانی منظم فهرست بیماری ها و اختلالات شدیدی که مانع از اشتغال به کار فرد می شوند
- توسعه و آزمودن پیشنهاداتی که موجب تسهیل و روانسازی برنامه های ازکارافتادگی و ایجاد انگیزه شغلی می شوند

هدف راهبردی (۱): ارائه تصمیمات و خدمات با کیفیت در زمینه ازکارافتادگی

هدف اجرایی (۳)

تسریع در روند بررسی پرونده افراد دارای ازکارافتادگی شدید

استراتژی های مرتبط:

- افزایش تعداد شرایط پزشکی مندرج در فهرست کمک هزینه ارفاقی جهت سرعت بخشیدن به شناسایی افراد دارای ازکارافتادگی شدید برای پرداخت کمک هزینه مبتنی بر مدارک پزشکی هدف که به سرعت در دسترس ما قرار می گیرند.
- تصحیح مدل پیش بینی "تعیین سریع میزان ازکارافتادگی" جهت افزایش حداکثری قابلیت تشخیص دقیق و صحیح پرونده‌ها و افزایش درصد افرادی که خدمات خود را به این روش دریافت می کنند.
- توسعه این طرح آزمایشی جهت ارتقای سطح خدمت رسانی به مجروحان جنگی

هدف راهبردی (۲): ارائه خدمات با کیفیت به عموم جامعه

هدف اجرایی (۱):

افزایش استفاده از خدمات اینترنتی

استراتژی های مرتبط:

- توسعه راهکارهای دسترسی خلاقانه به بازار خدمات اینترنتی
- افزایش تعداد خدمات الکترونیکی که به موجب آنها افراد می توانند علاوه بر تشکیل پرونده برای دریافت هر نوع مزایا، به اطلاعات شخصی خود دسترسی داشته و آنرا بروزرسانی کنند.
- تقویت کاربری و تداوم یکپارچه سازی خدمات اینترنتی موجود دارای بیشترین کاربرد
- ارائه پیشنهاد خدمات اینترنتی از طریق وسایل ارتباطی سیار
- ارائه گزینه های پشتیبانی اینترنتی شامل کلیک کنید و صحبت کنید، و پیام فوری
- آسان سازی فرایند گردش کار جهت حداکثر سازی مزیت های خدمات اینترنتی

هدف راهبردی (۲): ارائه خدمات با کیفیت به عموم جامعه

هدف اجرایی (۲):

افزایش رضایتمندی عمومی از خدمات تلفنی

استراتژی های مرتبط:

- توسعه کاربردی ترین خدمات به منظور افزایش رضایتمندی مشتریان، صرف نظر از اینکه فرد تماس گیرنده از خدمات تلفن گویا استفاده می کند یا با یک کارمند صحبت می کند.
- اجرای طرح جدید نظرسنجی پس از تماس تلفنی به منظور دریافت بازخورد فوری از خدمات تلفنی شماره ملی ۸۰۰
- افزایش استفاده از ابزار و روش های مدیریت اطلاعات به منظور برقراری ارتباط مستقیم از ادارات تخصصی به شماره ملی ۸۰۰ جهت کاهش زمان تاخیر در پاسخگویی

هدف راهبردی (۲): ارائه خدمات با کیفیت به عموم جامعه

هدف اجرایی (۳):

گسترش استفاده از خدمات ویدئویی

استراتژی های مرتبط:

- گسترش کاربرد خدمات ویدئویی به منظور متوازن کردن تراکم کاری
- گسترش رسیدگی به دادخواست ها از طریق خدمات ویدئویی

هدف اجرایی (۴):

ارتقای صراحت و شفافیت اطلاعیه ها و بخشنامه های سازمان

استراتژی های مرتبط:

- بهبود قابلیت خوانا بودن، شفافیت، و لحن اطلاعیه ها و بخشنامه های مربوط به احراز شرایط قانونی دریافت درآمد تکمیلی
- تنظیم مجدد سیستم اطلاعیه ها و بخشنامه ها به منظور جهت کاملتر و آسان تر کردن درک مطلب
- بازطراحی اطلاعیه ها و بخشنامه ها به طوریکه بتوانیم پیام خود را به زبان اثربخش تر و کارآمدتر منتقل کنیم
- کاربرد و یکپارچه سازی اصول گفتاری ساده در اطلاعیه ها و بخشنامه ها

هدف راهبردی (۳): حفظ اعتماد عمومی به برنامه های سازمان

هدف اجرایی (۱):

افزایش تلاش برای پرداخت صحیح و دقیق مزایا

استراتژی های مرتبط:

- اجرای فرایندهای کاری جدید برای تکمیل برنامه یکپارچه سازی فعالیت ها
- توسعه ابزارهای جدید خودکار برای مزایا بگیران به منظور گزارش دادن تغییراتی که بر مبلغ پرداختی آنها تاثیر می گذارد.
- خودکارسازی (اتوماتیک کردن) فرایندهای کاری به طوریکه کارمندان ما بتوانند به روش ساده تر، سریع تر و دقیق تر، تغییرات را اعمال کنند.
- همکاری و مشارکت با سایر نمایندگی های فدرال به منظور یافتن روش های ابتکاری جهت کشف موارد تقلب و سوء استفاده
- پیگیری داده های مشترک با کسب توافق نمایندگی های صنایع خصوصی و بخش دولتی
- تقویت مدل های پیش بینی و ابزارهای خودکار به منظور کمک به شناسایی مولفه های احراز شرایط جهت دریافت مزایا
- ارائه روش های ابتکاری جهت گزارش دهی به مزایا بگیران

هدف راهبردی (۳): حفظ اعتماد عمومی به برنامه های سازمان

هدف اجرایی (۲): شناسایی و بازیابی پرداخت های غیر قانونی

استراتژی های مرتبط:

- حداکثر سازی استفاده از روش ها و ابزارهای وصول بدهی های ثابت شده
- اجرای روش ها و ابزارهای جدید برای وصول بدهی
- توسعه و اجرای تغییرات توصیه شده به قوانین، مقررات و سیاست های تقویت توانمندی ها برای وصول بدهی

هدف اجرایی (۳): حفظ و نگهداری دقیق سوابق درآمدها و عواید

استراتژی های مرتبط:

- کار با سیستم خدمات عواید داخلی جهت ارتقای گزارش حقوق و دستمزد
- تداوم نوسازی و مدرن سازی سیستم های درآمدی سازمان

هدف اجرایی (۴): افزایش کارایی و اثربخشی عملیات اجرایی

استراتژی های مرتبط:

- استفاده از فناوری به منظور دستیابی به پس اندازها
- به کارگیری راهکارهای اکتسابی اثربخش به منظور دستیابی به پس اندازها

هدف راهبردی ۴: تقویت نیروی کار و زیرساخت سازمان

هدف اجرایی (۱):

تقویت نیروی کار: استخدام، آموزش، توسعه، و حفظ کارکنان خبره

استراتژی های مرتبط:

- استخدام و حفظ نیروی کار مجرب و کارآموده، از گروه های سنی و فرهنگی مختلف شامل سربازان، افراد دارای نقص عضو و کارکنان دو زبانه
- ایجاد و حفظ محیط کار مثبت جهت ارزش نهادن به تنوع فراگیر و ترغیب و تشویق کارکنان به کارایی و نوآوری
- ارائه فرصت های آموزشی ارزشمند و توسعه راهبردی
- تجدید و نوسازی منابع پشتیبانی فنی و آموزشی

هدف راهبردی ۴: تقویت نیروی کار و زیرساخت سازمان

هدف اجرایی (۲):

تامین امنیت و قابلیت اعتماد به خدمات فناوری اطلاعات

استراتژی های مرتبط:

- تکمیل تغییرات زیرساختی به منظور عملیات ملی بازگرداندن اطلاعات طی یک روز در صورت وقوع حادثه ای که یک یا هر دو مرکز اطلاعات ما را تحت تاثیر قرار دهد.
- به کارگیری روش ها و ابزارهای پیشرفته امنیت سایبری به منظور حفاظت از سیستم ها و داده های خود
- بهره گیری از فناوری های جدید ثابت شده به منظور اصلاح هزینه های IT، بهبود عملکرد، و کاهش خطر از دست دادن داده ها
- تجدید و نوسازی پلکانی نرم افزارهای قدیمی بر اساس فرصت های کاری و ریسک فنی
- حفظ عملکرد سیستم ها در هنگام انتقال اطلاعات به مرکز داده های جدید

هدف راهبردی ۴: تقویت نیروی کار و زیرساخت سازمان

هدف اجرایی (۳):

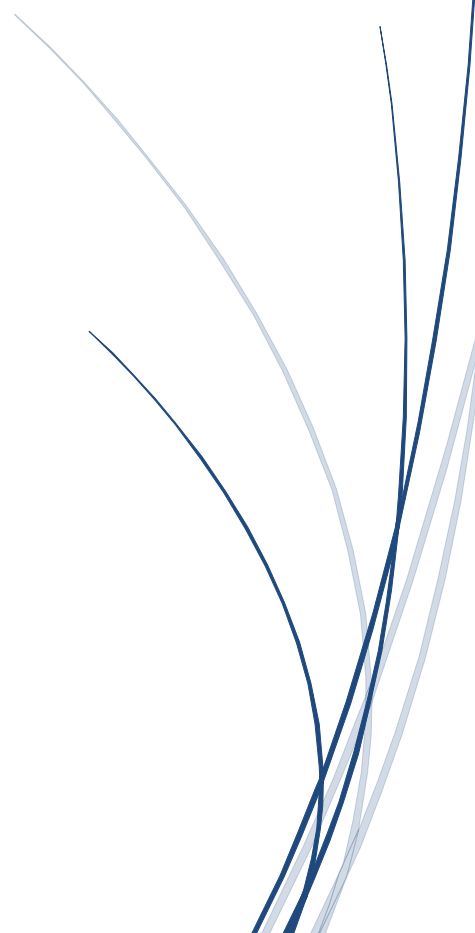
افزایش کارآیی زیرساخت های فیزیکی

استراتژی های مرتبط:

- اجرای راهکارهای زیست محیطی جهت بهبود شرایط محیطی و ارتقای اثربخشی عملیاتی
- بهبود مدیریت دارایی های واقعی و بهینه سازی هزینه های حفظ و نگهداری
- افزایش نظارت بر فعالیت های کسب فضا جهت تضمین تصمیم گیری مبتنی بر محدود سازی هزینه، و فراهم کردن فرصت های دور کاری
- تداوم بازطراحی و تجهیز ادارات جهت ارتقای امنیت و حریم خصوصی و افزایش بهره وری و رضایتمندی کارکنان

گزارش ارزیابی استقرار برنامه

سال ۲۰۱۳



نحوه تضمین یکپارچگی داده ها

ما همواره متعهد به ارائه اطلاعات شفاف، مطمئن و معتبر برای نظارت و تصمیم گیری مدیریتی هستیم. ما برای کسب اطمینان از قابلیت سنجش، قابلیت بازبینی و ایمن بودن داده ها از سیستم های کنترل داخلی بهره می گیریم. سیستم ها و کنترل های داخلی شامل موارد ذیل می باشد:

- بررسی و نظارت بر حساسی
- بازبینی و بررسی یکپارچگی
- تفکیک وظایف
- دسترسی محدود به داده های حساس
- بررسی در تمامی سطوح مدیریتی
- اعتبار سنجی و بازبینی دوره های توسعه سیستم

ما این کنترل ها و نظارت ها را به منظور حفظ یکپارچگی و کیفیت منابع گسترده اطلاعاتی و همچنین تضمین عدم وجود هر گونه نقص اطلاعاتی طراحی نموده ایم. این کنترل ها از "بیابانه تضمین قانون یکپارچگی مالی مدیران فدرال" پشتیبانی می کند.

در سال مالی ۲۰۱۰، یک برنامه جدید کیفیت داده برای ارزیابی، سنجش و نظارت بر کیفیت داده های عملکرد طراحی شد که شامل ۴ بند بود:

- صحت و دقت- ارزیابی چگونگی ارتباط داده با مشخصات (بطور مثال: تعاریف، قوانین و سیاست ها)

- تناسب و همخوانی - ارزیابی تناسب و همخوانی در گزارش داخلی و خارجی داده‌ها
- تکمیل بودن - بررسی مستندات داده‌ها
- بموقع بودن - بررسی به روز بودن داده‌ها (بطور مثال: آیا داده‌ها بروز رسانی شده‌اند و ارائه گزارش بموقع انجام می‌شود)

پس از ارزیابی کیفی مبتنی بر روش‌های داخلی و معرفی سنج‌های جدید عملکرد، به منظور کسب اطمینان از حفظ داده‌های با کیفیت، بر اساس ابعاد کیفی فوق‌الذکر به طور مستمر بر روند عملکرد داده‌پردازی نظارت می‌کنیم.

در سال مالی ۲۰۱۳، اقدامات مشروحه ذیل را مورد ارزیابی قرار دادیم:

- افزایش درصد درخواست‌های ارائه شده بصورت آنلاین
- صحت و دقت خدمات تعیین میزان ازکار افتادگی توسط ایالت مربوطه
- تصمیمات خدمات و مراقبت‌های درمانی در ایالت مربوطه
- صحت و دقت محاسبات سازمان تامین اجتماعی

حسابرسی صورت حساب های مالی سال ۲۰۱۳

سیستم نظارت حسابرسی، اطلاعات کامل تراکنش های انجام شده توسط کارمندان و را جمع آوری و ثبت نموده و بازبینی این تراکنش ها را به منظور بازرسی و بررسی نمونه های کلاهبرداری و سوء استفاده برای ما امکان پذیر می کند.

حسابرسی سال ۲۰۱۳ نشان داد که صورت حساب های مالی، به خوبی وضعیت مالی را نشان می دهند. دفتر بازرسی کل از طریق حسابرسی، ارزیابی و بازرسی های مستقل، نقش بسیار مهمی در صیانت از برنامه ها در مقابل اسراف، کلاهبرداری و سوء استفاده ایفا می کند. دفتر بازرسی کل، اطلاعات و مشاوره های بموقع، کاربردی و قابل اعتماد را در اختیار مقامات کنگره و جامعه قرار می دهد. این دفتر همچنین پیشنهادات خود را به منظور اطمینان از نیل به اهداف طرح ارائه می کند. در سال مالی ۲۰۱۳، دفتر بازرسی کل، دو مورد حسابرسی را انجام داد که اهداف این حسابرسی ها عبارت بودند از:

- تفهیم و مستند سازی منابع داده ها برای ارزیابی عملکرد انتخابی از سوی دفتر بازرسی کل
- شناسایی و آزمایش کنترل های اصلی (پردازش الکترونیکی و دستی داده ها) سیستم هایی که داده های عملکردی معینی را ایجاد نمودند.
- سنجش میزان کفایت، صحت و دقت، موجه بودن، کامل و پایدار بودن داده های اساسی برای ارزیابی عملکرد معین
- محاسبه مجدد هر عملکرد به منظور تضمین صحت و دقت

شاخص های کلیدی عملکرد

سرعت پاسخگویی به تماس های صورت گرفته با شماره ملی ۸۰۰						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۳۲۶ ثانیه	۲۴۵ ثانیه	۲۰۳ ثانیه	۱۸۰ ثانیه	۲۹۴ ثانیه	۶۱۷ ثانیه
هدف	۳۳۰ ثانیه	۳۳۰ ثانیه	۲۶۹ ثانیه	۲۶۷ ثانیه	۲۸۵ ثانیه	۵۳۵ ثانیه
محقق شدن هدف	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق نشد	محقق نشد

نتیجه:

عدم استخدام نیروی انسانی در چند سال متوالی، منجر به کاهش ۲۱ درصدی کارکنان بخش پاسخگویی به تماس های تلفنی شد. علاوه بر این، شبکه جدید CARE 2020، ظرفیت مدت انتظار شماره ملی ۸۰۰ را به طوری افزایش داد که متقاضیان بیشتری در انتظار ارتباط مستقیم با کارپردازان باشند.

درصد بوق اشغالی برای تماس با شماره ملی ۸۰۰						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	٪۱۰	٪۸	٪۵	٪۳	٪۵	٪۱۱٫۹
هدف	٪۱۰	٪۱۰	٪۸	٪۶	٪۶	٪۱۶
محقق شدن هدف	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد

نتیجه:

به هدف سال مالی ۲۰۱۳ دست یافتیم.

تکمیل رسیدگی به تعداد درخواست های بازنشستگی، بازماندگان و اسناد پزشکی						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۴,۲۳۶,۴۵۵	۴,۷۴۲,۲۱۸	۴,۷۰۰,۹۹۰	۴,۸۷۷,۹۵۵	۵,۰۰۱,۰۹۲	۵,۰۰۶,۸۵۵
هدف	۴,۰۶۵,۰۰۰	۴,۵۴۳,۰۰۰	۴,۷۱۸,۰۰۰	۴,۵۹۰,۰۰۰	۴,۹۱۸,۰۰۰	۴,۹۵۲,۵۹۱
محقق شدن هدف	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد

نتیجه:

ما بیش از ۴/۹ میلیون مورد درخواست بازنشستگی، بازماندگان و مراقبت های پزشکی دریافت و به بیش از ۵ میلیون مورد رسیدگی کردیم و بار دیگر به هدف خود دست یافتیم.

تکمیل رسیدگی به موارد تعیین مجدد پرداخت درآمد تکمیلی (غیر درمانی)						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۱۲۲۰۶۶۴	۱۷۳۰۵۷۵	۲۴۶۵۸۷۸	۲۴۵۶۸۳۰	۲۶۲۴۱۷۰	۲۶۳۴۱۸۳
هدف	۱۲۰۰۰۰۰	۱۷۱۱۰۰۰	۲۴۲۲۰۰۰	۲۴۲۲۰۰۰	۲۶۲۲۰۰۰	۲۶۲۲۰۰۰
محقق شدن هدف	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد

نتیجه:

ما به هدف خود در سال مالی ۲۰۱۳ دست یافتیم.

تکمیل رسیدگی به موارد تجدید نظر از کارافتادگی دائم						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۲۴۵۳۸۸	۳۱۶۹۶۰	۳۲۴۵۶۷	۳۴۵۴۹۲	۴۴۳۲۳۳	۴۲۸۵۶۸
هدف	نامعلوم	نامعلوم	نامعلوم	نامعلوم	۴۳۵۰۰۰	۴۲۲۰۰۰
محقق شدن هدف	نامعلوم	نامعلوم	نامعلوم	نامعلوم	محقق شد	محقق شد

نتیجه:

ما به هدف تجدید نظر پرونده های از کارافتادگی دائم در سال مالی ۲۰۱۳ دست یافتیم.

میانگین زمان رسیدگی به درخواست های اولیه از کارافتادگی						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۱۰۶	۱۰۱	۱۱۱	۱۰۹	۱۰۲	۱۰۷,۴ روز
هدف	۱۰۷	۱۲۹	۱۳۲	۱۱۸	۱۱۱	۱۰۹ روز
محقق شدن هدف	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد

نتیجه:

ما به هدف میانگین زمان رسیدگی به درخواست های اولیه از کار افتادگی در سال مالی ۲۰۱۳ دست یافتیم.

میانگین زمان رسیدگی به جلسات دادرسی						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۵۰۹	۴۷۲	۳۹۰	۳۴۵	۳۶۲	۳۹۶ روز
هدف	-	-	-	-	۳۲۱	۳۸۹ روز
محقق شدن هدف	-	-	-	-	محقق نشد	محقق نشد

نتیجه:

با وجود تلاش بسیار زیاد و موفقیت های گذشته، تنها با تفاوت ۷ روز، از دستیابی به اهداف خود باز ماندیم. رسیدگی به درخواست های دادرسی طی سالهای ۲۰۱۰ الی ۲۰۱۲ همچنان با تاخیر مواجه بود. به دلیل کاهش نام نویسی قضات قوانین اجرایی که در سال مالی ۲۰۱۴ تجدید قوا خواهد شد، نتوانستیم ظرفیت دادرسی خود را افزایش دهیم. در نظر داریم در سال مالی ۲۰۱۴، ۲۰۰ قاضی قوانین اجرایی و کارکنان دستیار به منظور کاهش زمان انتظار، استخدام کنیم.

تکمیل رسیدگی به تعداد درخواست های اولیه از کارافتادگی						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۲۶۰۷۲۸۲	۲۸۱۲۹۱۸	۳۱۶۱۳۱۴	۳۳۹۰۹۳۶	۳۲۰۶۸۶۹	۲۹۸۱۷۸۸۳
هدف	۲۵۸۲۰۰۰	۲۶۳۷۰۰۰	۳۰۸۱۰۰۰	۳۲۷۳۰۰۰	۳۱۷۳۰۰۰	۲۹۶۲۰۰۰
محقق شدن هدف	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد

نتیجه:

ما با رسیدگی به ۲۵,۸۸۳ مورد درخواست، فراتر از هدف خود در سال مالی ۲۰۱۳ عمل نمودیم.

تکمیل رسیدگی به درخواست های تجدید نظر مربوط به ازکارافتادگی						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۵۶۰۳۶۵	۵۹۸۰۹۸	۷۳۵۰۶۷	۸۲۸۰۱۰	۸۰۸۵۲۱	۸۰۳۱۹۴
هدف					۷۸۷۰۰۰	۷۸۷۰۰۰
محقق شدن هدف					محقق شد	محقق شد

نتیجه:

ما با رسیدگی به ۱۶,۱۹۴ مورد درخواست تجدید نظر ازکارافتادگی، فراتر از هدف سال مالی ۲۰۱۳ عمل نمودیم.

تکمیل تعداد موارد درخواست های دادرسی						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۵۷۵۳۸۰	۶۶۰۸۴۲	۷۳۷۶۱۶	۷۹۵۴۲۴	۸۲۰۴۸۴	۷۶۳۵۸۰
هدف	۵۵۹۰۰۰	۶۴۷۰۰۰	۷۲۵۰۰۰	۸۱۵۰۰۰	۸۷۵۰۰۰	۷۹۳۰۰۰
محقق شدن هدف	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق نشد	محقق نشد	محقق شد

نتیجه:

ما با ۵۸۰ مورد تصمیم گیری، فراتر از هدف خود در سال مالی ۲۰۱۳ عمل نمودیم.

تحقق رسیدگی به درخواست های معوقه از کارافتادگی						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۵۵۶۶۷۰	۷۹۹۸۵۴	۸۴۲۱۹۲	۷۵۹۰۲۳	۷۰۷۷۰۰	۶۹۸۱۲۷
هدف			۱۰۴۱۰۰۰	۸۴۵۰۰۰	۸۶۱۰۰۰	۸۰۴۰۰۰
محقق شدن هدف			محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد

نتیجه:
تجدید نظرهای معوق سال مالی ۲۰۱۲ را کاهش دادیم و فراتر از هدف سال مالی ۲۰۱۳ عمل نمودیم.

تحقق رسیدگی به درخواست های معوقه تجدید نظر از کارافتادگی						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۱۱۵۰۵۹	۱۶۱۲۶۴	۱۵۷۹۷۷	۱۶۴۰۴۹	۱۹۷۷۸۸	۱۷۳۴۷۲
هدف					۱۸۴۰۰۰	۲۲۰۰۰۰
محقق شدن هدف					محقق نشد	محقق شد

نتیجه:
رسیدگی به درخواست های تجدید نظر از کار افتادگی سال مالی ۲۰۱۲ را کاهش دادیم و با رسیدگی به ۴۶۵۲۸ مورد درخواست، فراتر از هدف سال مالی ۲۰۱۳ عمل نمودیم.

تشکیل پرونده دادرسی برای هر سال کاری						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۱۰۳	۱۰۵	۱۰۵	۱۰۹	۱۱۱	۱۰۹
هدف	۱۰۱	۱۰۷	۱۰۸	۱۰۷	۱۱۴	۱۱۱
محقق شدن هدف	محقق شد	محقق نشد	محقق نشد	محقق شد	محقق نشد	محقق نشد

نتیجه:

قضات قوانین اجرایی در سال مالی ۲۰۱۳، پرونده های بیشتری را نسبت به سالهای اخیر رد صلاحیت کردند. از آنجائیکه تجدید نظر و نوشتن پرونده های ردصلاحیت شده برای نویسندگان آراء و قضات قوانین اجرایی دشوارتر هستند، بهره وری ما در این زمینه کاهش یافته است.

تشکیل پرونده خدمات تعیین میزان ازکارافتادگی در هر سال کاری						
سال مالی	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
عملکرد	۲۶۶	۲۷۴	۲۷۳	۲۸۷	۳۲۴	۳۲۲
هدف	۲۶۴	۲۶۵	۲۶۸	۲۷۵	۳۲۲	۳۲۰
محقق شدن هدف	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد	محقق شد

نتیجه:

ما به هدف تشکیل پرونده های خدمات تعیین میزان ازکارافتادگی در هر سال کاری در سال مالی ۲۰۱۳ دست یافتیم.