

تحول سازمان تأمین اجتماعی در هوشمندسازی خدمات

شد تا (آن زمان) با ۳۰ خدمت الکترونیک، ۷۰ میلیون از مجموع ۹۶ میلیون مراجعه به شعب تأمین اجتماعی کاهش داده شود. اجرای این طرح هوشمند و ارائه خدمت غیر حضوری در مراکز درمانی و بیمه‌ای، تسهیل دریافت هر نوع خدمتی را برای بیمه‌شدگان به دنبال داشته است.

تأمین اجتماعی گفت: «اکنون همه مخاطبان سازمان می‌توانند این برنامه کاربردی را از سایت رسمی سازمان تأمین اجتماعی به نشانی www.tamin.ir یا hamrah.tamin.ir دریافت و در گوشی تلفن همراه خود نصب کنند.» وی افزود: «در این اپلیکیشن که در ۲۵ تیر امسال همزمان با روز تأمین اجتماعی رونمایی شد، خدمات الکترونیک سازمان تأمین اجتماعی در دسترس است. همچنین در مدت کارکرد اپلیکیشن مذکور استقبال خوبی از آن صورت گرفته و تاکنون قریب به ۳۰۰ هزار بار توسط مخاطبان بر روی گوشی‌های آنان نصب شده است.»

از ۳۰ به ۴۲

مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی نیز پیش از این با اشاره به فعالیت‌های انجام گرفته در حوزه فناوری اطلاعات سازمان گفته بود: «با تحولات در عرصه الکترونیک، طرح‌های مهمی همچون نسخه الکترونیک و طرح ۳۰ به مرحله اجرا رسید.» میرهاشم موسوی با اشاره به اینکه تأمین اجتماعی در حوزه خدمات الکترونیک، پیشگام است، افزود: «در حوزه بیمه‌ای، ۳۰ خدمت در قالب طرح ۳۰ به صورت الکترونیکی ارائه می‌شود که اکنون شمار خدمات الکترونیک سازمان به ۴۲ خدمت افزایش یافته است.»

وی اضافه کرد: «در پنجره واحد دولت الکترونیک که همه دستگاه‌ها الزام دارند خدمات الکترونیک خود را از طریق این پنجره نیز ارائه دهند، تأمین اجتماعی اکنون حضوری فعال دارد.» مدیرعامل تأمین اجتماعی سال گذشته در نشست هم‌اندیشی مدیران بانک رفاه کارگران درباره توسعه ارائه خدمات غیرحضوری در سازمان گفت: «ما شعار «تأمین اجتماعی هوشمند» را برگزیده‌ایم و به دنبال این هستیم تا در ارائه خدمات مربوطه، مداخلات انسانی را به حداقل رسانیم.»



ارائه و در هر سه حوزه، ابتدا خدمات پرتکرار و پر مراجعه، الکترونیکی شده که طبق ارزیابی‌های آماری انجام صورت گرفته، موارد مراجعه حضوری به شعب تأمین اجتماعی بیش از ۵۰ درصد کاهش داشته است.»

مدیر فناوری و تحول دیجیتال تأمین اجتماعی با اشاره به طراحی و در اختیار قرار گرفتن برنامه کاربردی (اپلیکیشن) «تأمین اجتماعی من» برای تسهیل در دسترسی به خدمات الکترونیک

سازمان تأمین اجتماعی با اجرای طرح ۳۰ به تحولی خود را همگام با پیشرفت‌های فناوری به سمت هوشمندسازی و توسعه فعالیت‌ها پیش می‌برد. ارائه خدمات غیر حضوری در قالب این طرح از دو سال قبل و با هدف کاهش مراجعه حضوری به شعب، کارگزاری‌ها و مراکز درمانی سازمان آغاز

گزارش

پروژه ۳۰ به عنوان داشبورد خدمات غیر حضوری تأمین اجتماعی به مخاطبان، توسط کارگزاری‌ها در راستای تحقق دولت الکترونیک و جهت تسریع ارائه خدمات به بیمه‌شدگان برنامه‌ریزی شد. هوشمندسازی، استقرار نظام الکترونیک و تسهیل دریافت خدمات غیر حضوری با اجرای طرح تحول دیجیتال ۳۰ به امروز به خوبی دنبال شده و حتی بهبود یافته است. سهولت دسترسی به خدمات نیز بدون حضور در شعب و مراکز درمانی به عنوان مهمترین رویکرد این طرح از زمان اجرای آن محقق شد.

بر اساس هدفگذاری و موفقیت‌های طرح مذکور و ارائه سرویس‌های گسترده به جامعه هدف، تأمین اجتماعی ارتقاء خدمات این طرح به ۴۲ نوع خدمت و کاهش ۸۰ میلیون بار مراجعه را در دستور کار دارد.

کاهش مراجعه حضوری

اجرای طرح ۳۰ به، پیش‌بینی‌ها را برای کاهش مراجعه حضوری افراد تحت پوششی و رضایتمندی مخاطبان سازمان در بازه زمانی نسبتاً کوتاهی محقق کرده است.

از آنجا که بسیاری از فعالیت‌های طرح مذکور به صورت برخط در اختیار شرکای اجتماعی قرار گرفته، امکان بهره‌مندی بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی از این خدمات با استفاده از تلفن همراه و رایانه وجود دارد. در قالب اجرای طرح‌های مرتبط با ارائه خدمات الکترونیک – همانند طرح ۳۰ به – تأمین اجتماعی به سمت هوشمندسازی به عنوان یکی از راهبردهای اساسی پیش رفت؛ هر چند اجرای کامل آن نیازمند تغییرات رویکردی، برنامه‌ای و سیاستگذاری در حوزه الکترونیک است.

«محمدحسین زراعتی» مدیر فناوری و تحول دیجیتال سازمان تأمین اجتماعی در ارتباط با ضرورت توسعه خدمات الکترونیک به آتی‌نوو می‌گوید: «با



مهناز بیرانوند

روزنامه‌نگار

• طبق
ارزیابی‌های
آماري صورت
گرفته موارد
مراجعه
حضورى
به شعب
تأمین اجتماعی
بیش از ۵۰
درصد کاهش
داشته است

نگاه



فضای مجازی بستر توسعه خدمات



حمیدرضا نایب خسروشاهی

کارشناس بیمه‌های اجتماعی

پیشرفت در عرصه فناوری، خدمات سازمان تأمین اجتماعی را همگام و همسوی با این مسیر توسعه‌ای به سمت استفاده از روش‌های جدید سوق داده است. به همین منظور و با هدف گسترش خدمات غیر حضوری و با هدف تسریع دسترسی ذی‌نفعان به خدمات بیمه‌ای و درمانی، طرح ۳۰ به سازمان اجرا شد؛ طرحی که با ارائه ۳۰ خدمت غیر حضوری به افراد تحت پوشش باعث کاهش ۷۰ میلیون بار مراجعه حضوری به شعب تأمین اجتماعی جهت سهولت دستیابی به این خدمات شد.

اما این برنامه تحولی تأمین اجتماعی به دنبال اجرای گسترده و وسیع تر اکنون به جای ۳۰ به ۴۲ ارتقاء یافته است. در واقع با توسعه خدمات الکترونیک، ۴۲ نوع خدمت غیر حضوری و کاهش ۸۰ میلیون بار مراجعه حضوری را به دنبال دارد. تحولات گسترده این طرح اکنون بیشتر در حوزه‌های نامنوبسی و امور بیمه‌شدگان قابل مشاهده است. با استمرار طرح‌های مبتنی بر خدمات الکترونیک می‌توان انتظار تحول اساسی را در خدمات غیر حضوری بخش وصول حق بیمه و مستمری‌های تأمین اجتماعی داشت.

یکی از مسیرهای این طرح، توسعه خدمات نرم‌افزار «تأمین اجتماعی من» برای ارائه خدمات از طریق گوشی تلفن همراه به افراد تحت پوشش سازمان است. این خدمت علاوه بر کاهش تردد در سطح شهرها، راهکاری مؤثر برای خدمات‌دهی مطلوب به بیمه‌شدگان سازمان و استفاده از خدمات الکترونیک در تلفن‌های همراه است. با توجه به اینکه توسعه خدمات در قالب اجرای طرح مذکور در حوزه هوشمندسازی در تأمین اجتماعی را شاهد هستیم، می‌توان با توسعه این نرم‌افزار بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران را برای دریافت خدمات غیر حضوری ترغیب کرد. یکی از اقدامات مؤثر برای توسعه سیستم غیر حضوری، انتقال همه خدمات الکترونیک تأمین اجتماعی به گوشی همراه بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران است. سهولت دسترسی به خدمات بیمه‌ای و درمانی باز خورد مثبتی در راستای ایجاد اعتماد دوطرفه را بین شرکای اجتماعی و تأمین اجتماعی به دنبال خواهد داشت. در این زمینه سازمان به سمت توسعه فعالیت‌های الکترونیک و هوشمندسازی تأمین اجتماعی گام برداشته است. باز خورد اثرگذاری توسعه فعالیت‌های مبتنی بر هوشمندسازی خدمات بین ذی‌نفعان سازمان، نشانگر روند تحولی در حوزه خدمت‌رسانی در بخش‌های بیمه‌ای، درمانی و بازنشستگی است. طرح ۳۰ به اکنون به واسطه اعتماد نسبی بین شرکای اجتماعی جایگاه مناسبی به دست آورده است. به همین جهت باید در آینده شاهد توسعه خدمات تأمین اجتماعی در بستر فضای مجازی برای تسهیل کار افراد تحت پوشش باشیم.

موفقیت تأمین اجتماعی در اجرای طرح‌های غیر حضوری

مجازی با استفاده از طرح‌های الکترونیکی مانند ۳۰ به، زمینه دسترسی بهینه بیمه‌شدگان به نیازهای بیمه‌ای و درمانی را فراهم کرده است. منوچهر گودرزی، مدیر کل تأمین اجتماعی استان لرستان در گفت‌وگو با آتی‌نوو اهداف، مزایا و دورنمای طرح ۳۰ به و اثرگذاری آن بر توسعه خدمات تأمین اجتماعی را برشمرد.

تأمین اجتماعی هوشمند هدایت کند. ارائه خدمات غیر حضوری به افراد تحت پوشش و کارفرمایان در قالب طرح مذکور می‌تواند موفقیت بیشتر آن و رضایتمندی شرکای اجتماعی را به همراه داشته باشد.»

وی با اشاره به برخی از مشکلات در روزهای ابتدایی اجرایی شدن طرح، اضافه کرد: «اگرچه ممکن است این طرح نواقص و مشکلاتی داشته باشد، اما اکنون این مسایل به حداقل رسیده است.»

پیش‌رانی تأمین اجتماعی

مدیر کل تأمین اجتماعی لرستان افزود: «اکنون برخی از صندوق‌های بیمه‌ای نیز با توجه به روش‌های موفقیت‌آمیز تأمین اجتماعی در حوزه اجرای طرح نسخه الکترونیک از این خدمات الگوبرداری کرده و به سمت حذف دفترچه‌های بیمه و اجرای نسخه الکترونیک پیش می‌روند.»

وی اضافه کرد: «حذف دفترچه‌های بیمه و نسخه الکترونیک یک طرح تحولی بزرگ در تأمین اجتماعی است که شاید با تصورات برخی افراد امکان اجرایی شدن آن وجود نداشت. اکنون سازمان در زمینه نسخه‌نویسی الکترونیکی و خدمات‌دهی به افراد تحت پوشش عملکرد موفقی داشته است.» به گفته گودرزی، نسخه‌نویسی الکترونیک در کنار اجرای طرح ۳۰ به، اقدام تأثیرگذاری برای ارائه خدمات مطلوب به افراد تحت پوشش تأمین اجتماعی است؛ زیرا حجم زیادی از مراجعه بیمه‌شدگان به مراکز درمانی و شعب را کاهش داده است.



برای جامعه کارفرمایان به صورت غیر حضوری انجام می‌شود. به همین دلیل کاهش رفت و آمد ذی‌نفعان به مراکز سازمان کاملاً مشهود است.» گودرزی اظهار کرد: «آمار ارائه خدمات غیر حضوری در سطح کشور نشان‌دهنده موفقیت طرح ۳۰ به در جهت حرکت به سمت تأمین اجتماعی هوشمند است و باید برای تسریع در این فرایند استمرار برنامه‌ریزی وجود داشته باشد.»

او در ادامه گفت: «این طرح به عنوان یکی از ضرورت‌های سازمان در راستای اجرای طرح‌های تحولی است.»

دستاوردهای ۳۰ به

گودرزی با بیان اینکه طرح ۳۰ به هوشمندسازی واقعی را برای سازمان و ذی‌نفعان به ارمغان آورده، گفت: «اجرای این طرح توانسته سازمان را به سمت

مورد توجه جدی است.» گودرزی ادامه داد: «با توجه به اینکه همانند کشورهای توسعه‌یافته، خدمات سازمان نیز با شتاب به سوی اینترنتی شدن پیش می‌رود، ارائه عمده خدمات به صورت غیر حضوری هدفگذاری شده است. در این شرایط نیز تأمین اجتماعی به عنوان نهاد بیمه‌ای پیشگام در گسترش خدمات الکترونیک مطرح است.»

خدمات مفید

مدیر کل تأمین اجتماعی لرستان اضافه کرد: «بر اساس آمار و ارقام ارائه خدمات غیر حضوری، منجر به خدمت‌رسانی مطلوب‌تر و مناسب‌تری به بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران در سطح کشور شده است.»

وی ادامه داد: «بخش بزرگی از ارائه خدمات در بخش تعهدات کوتاه‌مدت و بلندمدت و یکسری از خدمات

گفت‌وگو

امروزه موفقیت سازمان‌های خدمت‌رسان برای استمرار حضور در مسیر توسعه نیازمند بهره‌مندی از فضای خدماتی الکترونیک است. تأمین اجتماعی نیز در راستای ارتقاء ارائه خدمات به ذی‌نفعان هوشمندسازی اقدامات را در پیش گرفته است. گذر تأمین اجتماعی از فضای خدمات فیزیکی به

مدیر کل تأمین اجتماعی لرستان درباره ماهیت و مزایای اجرای طرح ۳۰ به در قالب هوشمندسازی خدمات تأمین اجتماعی گفت: «با توجه اجرای موفقیت‌آمیز این طرح، می‌توان اثرگذاری آن را در معرفی تأمین اجتماعی به عنوان دستگاه سرآمد در حوزه هوشمندی ارائه خدمات مشاهده کرد.» گودرزی تصریح کرد: «طرح مذکور بر اساس برنامه‌ریزی تأمین اجتماعی و با هدف ارائه ۳۰ خدمت غیر حضوری و کاهش ۷۰ میلیون بار مراجعه به شعب و کارگزاری‌های سازمان اجرایی شده است.» وی ادامه داد: «از زمان اجرای این طرح تاکنون تعداد خدمات غیر حضوری سازمان به افراد تحت پوشش از ۳۰ به بیش از ۴۰ نوع خدمت افزایش یافته است.»

• مدیر کل
تأمین
اجتماعی
لرستان: از
زمان اجرای
این طرح
تاکنون تعداد
خدمات
غیر حضوری
سازمان به
افراد تحت
پوشش از ۳۰
به بیش از ۴۰
نوع خدمت
افزایش یافته
است