



طراحی کدهای رفتاری در تأمین اجتماعی



تجربه موفق سازمان تأمین اجتماعی در طراحی و اجرای «کدهای رفتاری» در مراسمی با حضور سید مرتضی حسینی، مشاور مدیرعامل و مدیرکل بازرسی و رسیدگی به شکایات سازمان تأمین اجتماعی و فتح آقازاده، مدیرکل دفتر تعالی فرهنگ سازمانی و سلامت اداری سازمان اداری و استخدامی کشور در گردهمایی تعالی فرهنگ سازمانی و سلامت اداری، برای جمعی از مدیران و کارشناسان دستگاه‌های اجرایی کشور، تبیین و تشریح شد.

طرح «کدهای رفتاری» که توسط معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی این سازمان از خردادماه سال گذشته اجرایی شده، به‌عنوان اقدامی مؤثر و تجربه‌ای موفق، مورد توجه ویژه سازمان اداری و استخدامی کشور قرار گرفته است. بنا بر پیشنهاد این سازمان به‌منظور تبیین و تشریح این طرح به‌عنوان یکی از تجارب موفق دستگاه‌های اجرایی کشور و انتقال این تجربه به سایر دستگاه‌های اجرایی، حدود ۲۰۰ نفر از مدیران و کارشناسان دستگاه‌های اجرایی، روز یکشنبه هفتم اسفندماه در نشست در محل سالن مجموعه فرهنگی، ورزشی نگین غرب با فرایند تهیه و اجرای این طرح آشنا شدند.

سید مرتضی حسینی، مشاور مدیرعامل و مدیرکل بازرسی و رسیدگی به شکایات سازمان تأمین اجتماعی در این مراسم، گفت: «سلامت اداری در سازمانی مثل تأمین اجتماعی که حدود ۷۰ هزار کارمند در حوزه بیمه و درمان و ۷۰ هزار کارمند در حوزه‌های اقتصادی دارد، بسیار حائز اهمیت است.» او افزود: «در چنین مجموعه بزرگی اگر قرار باشد سلامت اداری تأمین و تضمین شود، تنها از مسیر فرهنگ سازمانی ممکن است. یکی از موضوعات مرتبط با فرهنگ سازمانی، کدهای رفتاری است که در تقویت فرهنگ سازمانی مفید و مؤثر است.»

فتح آقازاده، مدیرکل دفتر تعالی فرهنگ سازمانی سازمان اداری و استخدامی کشور نیز در این مراسم گفت: «بیش از نیمی از جمعیت کشور ما از سازمان تأمین اجتماعی خدمات می‌گیرند و این موضوع اهمیت فرهنگ سازمانی در این مجموعه را دوچندان می‌کند. اگر کدهای رفتاری در میان کارکنان این سازمان نهادینه شود، علاوه بر همکاران این مجموعه، بخش بزرگی از جامعه ما تحت تأثیر قرار می‌گیرند و هدف ما در تدوین فرهنگ سازمانی در نهایت همین افزایش رضایت مردم است.»

او با اشاره به اینکه توجه به فرهنگ سازمانی جزء تکالیف دستگاه‌ها در کشور است، اظهار داشت: «در نظام‌نامه فرهنگ سازمانی کشور بر اهمیت کدهای رفتاری بسیار تأکید شده است اما متأسفانه هنوز این کدها در بسیاری از دستگاه‌های طراحی نشده است، در حالی که یک روش دقیق و علمی پشت کدهای رفتاری هست.» مدیرکل دفتر تعالی فرهنگ سازمانی سازمان اداری و استخدامی کشور درباره برنامه‌های آینده این مجموعه گفت: «نقش فرهنگ سازمانی در ارتقای بهره‌وری سازمان‌ها، ارتقای سلامت اداری، ارتقای رضایت مردم و نقش فرهنگ سازمانی در عدالت‌محوری، از جمله مواردی است که بررسی آن را برای سال آینده در دستور کار داریم.»

در این نشست همچنین شروین مشایخی، مشاور معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی، درباره اجتماعی شدن کدهای رفتاری در سازمان تأمین اجتماعی و در کل جامعه ابراز امیدواری کرد و گفت: «موج توجه به بحث کدهای رفتاری در جهان از سال ۱۹۷۰ شروع شد و سازمان‌های بین‌المللی و سازمان‌های مردم‌نهاد و شرکت‌های بزرگ شروع به تدوین کدهای رفتاری سازمانی کردند.»

خبر

هفته گذشته مدیران سازمان تأمین اجتماعی از مناطق زلزله زده خوی بازدید کردند. احمد اسفندیاری معاون فرهنگی اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی به همراه ابراهیم بازیان، مدیرعامل شرکت سرمایه‌گذاری تأمین اجتماعی (شستا) از نزدیک در جریان نحوه خدمت‌رسانی به زلزله‌زدگان قرار گرفتند. بازیان ضمن عرض تسلیت به آسیب‌دیدگان و اظهار تأسف از حجم وسیع تخریب منازل مسکونی شهری و روستایی زلزله‌خیز خوی گفت: «در راستای مسئولیت‌های اجتماعی وظیفه داریم با تمام توان و ظرفیت‌ها در کنار مردم عزیز این شهرستان باشیم.»

او در این بازدید از نزدیک و چهره‌به‌چهره پای درد دل مردم نشست و از نزدیک در جریان اقدامات انجام شده، قرار گرفت و اظهار امیدواری کرد: «ان شاء...! با تلاش و کوشش جمعی، به‌همراه مجموعه بزرگ شرکت سرمایه‌گذاری تأمین اجتماعی، تا پایان رفع مشکلات خانواده‌های آسیب‌دیده کنار آنها خواهیم بود و هر چه در توان داریم دریغ نخواهیم کرد.» بازیان با بیان اینکه امدادرسانی‌ها و آواربرداری‌ها رضایت‌بخش بوده است، گفت: «بحث همبستگی مردم و مسئولان در چنین حوادثی، امتحان و آزمونی برای سنجیده‌شدن

رویکرد و احساس وظیفه مردمی ما است و باید مردم و مسئولان پایه‌پای هم جلو بروند و مشکلات را حل کنند.» مدیرعامل شستا در ادامه با پرداختن به اهمیت موضوع امید مردم، گفت: «با تلاش‌های استاندار آذربایجان غربی و همکاران‌شان خوشبختانه آرامش به منطقه و مردم برگشته و کار اسکان موقت نیز قوت گرفته و به‌خوبی پیش می‌رود.» بازیان خاطر نشان کرد: «ما هم از همان روزهای نخست زلزله اول و زلزله اخیر بخشنامه‌ای برای شرکت‌های تابعه صادر کردیم که هر کمکی نظیر



فرستادن کمک‌های دارویی و اقلام گرمایشی و چادر و پتو که در حد توان‌شان هست برای مردم شریف خوی انجام دهند. اکنون نیز با تصمیم درست استاندار سرعت بخشیدن به ساخت‌وسازها در اولویت قرار گرفته است، ما نیز در این راستا توافقی مبنی بر تأمین بخشی از مصالح ساختمانی نظیر سیمان را از شرکت‌های تابعه در ارومیه و تبریز داریم.»

محمدصادق معتمدیان، استاندار آذربایجان غربی در دیدار با مدیرعامل شستا، گفت: «بازسازی و نوسازی مناطق آسیب‌دیده، اولین اولویت ما در این روزهای پس

بازدید مدیران تأمین اجتماعی از مناطق زلزله زده خوی

از زلزله خوی است. بنابراین با عنایت رییس جمهور و هیأت دولت، دستورات و ابلاغیه کمک‌های بلاعوض و تسهیلات قرض الحسنه صورت پذیرفته و در حال اجرا شدن است.»

معتمدیان با اشاره به اینکه ضریب مقاومت‌سازی واحدهای خوی بالاتر از بقیه شهرهای استان و حتی کشور است، گفت: «زلزله اخیر چهارمین زلزله در سه‌ماه اخیر شهر خوی است و دلیل اینکه خوشبختانه تلفات خیلی کمی داشته‌ایم همین بحث مقاوم بودن واحدهاست. اکنون نیز رویکرد اصلی ما نوسازی بر پایه اصول مقاومت‌سازی در مناطق آسیب‌دیده است.» او با بیان اینکه ۲۱۲۰ واحد تخریب کامل و بیش از ۱۱۱۰۰ واحد هم در دو زلزله اخیر ۲۸ دی‌ماه ۸۰ بهمن‌ماه نیازمند تعمیر شده‌اند، گفت: «ما علاوه بر کمک‌های بلاعوض و تسهیلات قرض‌الحسنه در نظر گرفته شده برای واحدهای آسیب‌دیده، تعاملاتی با نهادهای انقلابی، هلدینگ‌ها، شرکت‌های بزرگ و بانک‌ها داشته‌ایم و سعی بر آن شده که پای کار آورده شوند تا روزبه‌روز نیاز به کمک‌های مردمی کمتر شود. از سوی دیگر توافقاتی با هلدینگ شستا انجام دادیم که بخشی از مصالح ساختمانی نظیر سیمان را در واحدهای آسیب‌دیده تأمین کنند.»

آیین تجلیل از کارآفرینان ادارات کل غرب و شرق تهران بزرگ برگزار شد

کارفرما، موتور محرکه تولید

اشاره به پرداخت منظم لیست حق بیمه کارمندان خود افزود: «فکر می‌کنم یکی از ملاک‌های انتخاب کارگاه و شرکت‌های برتر از سوی تأمین اجتماعی نظم در پرداخت لیست حق بیمه‌هاست که شرکت هواپیمایی ما به این مسئله مهم متعهد است.»

گل چهره گلی ادامه داد: «با وجود چندین سال فعالیت بی‌وقفه هرگز تأخیری در پرداخت حق بیمه‌ها نداشته‌ایم.» این کارآفرین برتر، سامانه‌های ارائه خدمات غیر حضوری را یکی از کاربردی‌ترین اقدامات سازمان تأمین اجتماعی خواند و گفت: «ایجاد این سامانه‌ها در روند و سرعت انجام امور بیمه‌شدگان و کارفرمایان تأثیر زیادی داشته است.» این مدیر شرکت مسافرتی بیان کرد: «برخی مواقع بخشی از انجام و پیگیری امور بیمه‌ای در سامانه‌ها با موانعی روبه‌رو می‌شود که ناگزیر به مراجعه حضوری برای رفع مشکل می‌شویم، بنابراین باید ارتقای این سامانه‌ها همواره در دستور کار مسئولان امر باشد.»

علی اصغر گرشاسبی، مدیرعامل «شرکت سیمان تهران» نیز یکی دیگر از کارفرمایان برتر، با اشاره به اینکه تعامل این شرکت از سال‌های دور تاکنون با سازمان تأمین اجتماعی خوب و حسنه بوده است، گفت: «پوشش بیمه‌ای کارگران و پرداخت به‌موقع و منظم حق بیمه آنها همواره یکی از دغدغه‌های شرکت بوده و هست. به یاد ندارم که تاکنون از سوی شرکت ما تأخیر یا تعلیقی در پرداخت حق بیمه‌ها ایجاد نشده باشد.» او با اشاره به پیشرو بودن سازمان تأمین اجتماعی در ارائه خدمات غیر حضوری گفت: «دولت الکترونیک به‌واقع در این سازمان معنا پیدا کرده و امروز به‌ندرت نیاز به مراجعه حضوری در شعب تأمین اجتماعی هست؛ این اتفاق دستورالعمل ایجاد و توسعه سامانه‌های خدمات غیر حضوری در این سازمان است.»

گرشاسبی متعهد بودن به پرداخت منظم حق بیمه کارگران را یکی از ابزارهای سنجش سطح تعامل و تعهد کارفرمایان به سازمان تأمین اجتماعی دانست و گفت: «فکر می‌کنم یکی از ملاک‌های انتخاب کارفرمایان برتر از سوی تأمین اجتماعی متعهد بودن آنها به پرداخت به‌موقع حق بیمه‌هاست و شرکت سیمان تهران نیز به‌خاطر خوش‌حسابی در زمره کارگاه‌های برتر قرار گرفته است.» نماینده شرکت «هانی‌پخت» نیز به‌عنوان یکی دیگر از کارفرمایان برتر در گفت‌وگو با آتی‌نو گفت: «خوش‌حسابی در پرداخت تعهدات بیمه‌ای شرکت موارا در جایگاه کارفرمایان و کارآفرینان برتر از سوی تأمین اجتماعی

قرار داده است.» او با اشاره به آمار بالای نیروی انسانی مشغول به کار در این شرکت گفت: «افراد به‌محض ورود به مجموعه، بیمه می‌شوند و به‌دنبال آن شرکت خود را موظف به پرداخت به‌موقع و منظم حق بیمه آنها می‌داند. برگزاری چنین مراسمی نشان می‌دهد که خوش‌حسابی و متعهد بودن ما دیده می‌شود و این مسئله امیدبخش و دلگرم‌کننده است.»



برگزیده شدند.»

او با تأکید بر اینکه تأمین اجتماعی نه‌تنها در مقابل کارفرمایان نیست، گفت: «سازمان در کنار و همراه کارفرمایان است و به‌مهم‌ترین رکن بودن آنها در تحقق سه‌جانبه‌گرایی باور و اعتقاد دارد.» ملکی افزود: «برگزاری این مراسم در تکریم از کارفرمایان مایه خرسندی است؛ کسانی که به‌دلیل اثرگذاری و اهمیت وجودشان در تحقق سه‌جانبه‌گرایی باید آنها را راج گذاشت و از مجاهدت‌های آنها در دوران سخت‌کنونی تجلیل کرد.»

او با اشاره به بروز برخی کم‌لطفی‌ها در مسیر خدمت‌رسانی به کارفرمایان و کارگران گفت: «اگرچه مشکلاتی ممکن است وجود داشته باشد اما بداند که سازمان تأمین اجتماعی به داشتن شما مفتخر و قدردان از خودگذشتگی‌ها و خطرپذیری‌های شما در عرصه تولید است.» به گفته او برای توسعه عدالت اجتماعی راهی جز توسعه تأمین اجتماعی نیست. ملکی با اشاره به نقش چشمگیر بیمه فراگیر خانوار ایرانی در افزایش ضریب پوشش بیمه‌ای کشور گفت: «تأمین اجتماعی به‌عنوان بزرگ‌ترین سازمان بیمه‌ای کشور مفتخر به ارائه خدمات متعدد و متنوع به نزدیک ۴۵ میلیون نفر است و بیمه‌های فراگیر در افزایش ضریب پوشش بیمه‌ای کشور نقش برجسته‌ای دارند.»

خوش‌حسابی ملاک برتری

نسرین گل چهره گلی، مدیر شرکت مسافرتی «شکوه دنیای پرواز» یکی از کارفرمایان برتر در حاشیه این مراسم در گفت‌وگو با آتی‌نو با ابراز خرسندی از انتخاب شرکت هواپیمایی خود به‌عنوان شرکت برتر، گفت: «رویداد تجلیل از کارفرمایان از سوی سازمان تأمین اجتماعی مایه دلگرمی است و ما را به ادامه فعالیت خود مشتاق‌تر می‌کند.» او با

کارفرمایان و کارگران، بعضاً موانع یا مشکلاتی وجود داشته باشد اما تلاش‌ها بر این امر مهم متمرکز است که با همفکری فیما بین، موانع از میان برداشته شود.» حسینی اضافه کرد: «خود را به اجرای قوانین و ضوابط موجود ملزم می‌دانیم و سعی ما بر این است که با به‌روزرسانی سامانه‌های ارائه خدمت غیر حضوری، سرعت و کیفیت خدمات را نیز ارتقا دهیم.» مدیرکل تأمین اجتماعی غرب تهران در پایان با مروری بر برخی آمارهای این اداره کل گفت: «اداره کل غرب تهران در حال حاضر مفتخر به خدمت‌رسانی به قریب چهار میلیون از شهروندان تهرانی است، همچنین ۱۴۰۰ بیمه‌شده اصلی و ۷۰۰ هزار مستمری‌بگیر با احتساب خانواده آنها تحت پوشش این اداره کل هستند.» حسینی با بیان اینکه ۱۳۰۰ نفر از همکاران در شعب مختلف اداره کل غرب

مشغول خدمت‌رسانی به جامعه هدف هستند، افزود: «این اداره کل روزانه شاهد بازنشسته شدن ۱۸۰ نفر از شاغلان است و به‌نظر می‌رسد که این تعداد نیز در حال افزایش است.» او گفت: «این اداره دارای ۱۵ شعبه بیمه‌ای و ۲۰ کارگزاری است که تلاش تمام همکاران این مجموعه‌ها بر خدمتگزاری متعهدانه به جامعه کارگران، کارفرمایان، بازنشستگان و مستمری‌بگیران عزیز است.»

ارزیابی سالانه کارفرمایان

بختیار ملکی، مدیرکل تأمین اجتماعی شرق تهران نیز در این نشست گفت: «سازمان به‌طور سالانه ارزیابی از کارفرمایان و کارآفرینان را در قالب شاخص‌های مدون خود در دستور کار دارد و این ارزیابی‌ها در دو مرحله استانی و کشوری انجام می‌شود.» ملکی گفت: «در بین ۱۰۲ هزار کارگاه و کارفرمای شرق تهران، در نهایت هشت کارفرما و کارگاه که فعالیت آنها مطابق با شاخص‌های مدنظر بود

مهم‌دوری

روزنامه‌نگار

آیین تجلیل سالانه از کارفرمایان و کارآفرینان به‌منظور قدردانی از خوش‌حسابی و تعهد در پرداخت منظم حق بیمه، هفته اول اسفندماه با تجلیل از ۱۶ کارفرما و کارآفرین برتر ادارات کل غرب و شرق تأمین اجتماعی تهران و با حضور شماری از مسئولان و مدیران شعب بیمه‌ای برگزار شد.

لزوم تسهیل‌گری

وحید ویس کریمی، مدیرکل اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران در این مراسم با تأکید بر ضرورت ارج نهادن به مقام کارفرمایان گفت: «باید تسهیل‌گری و مانع‌زدایی از امور کارفرمایان را در دستور کار قرار دهیم. نباید با اتلاف وقت، جهادگران عرصه تولید را دل‌آزده و حرکت چرخه تولید را کند کنیم.» کریمی با تأکید بر اینکه باید قدر کارفرما و تولیدکننده در کشور دانسته شود، گفت: «باید بر دستان آنها بوسه زد که در چنین شرایط سخت اقتصادی و تحریم‌ها، خطرات گوناگونی را به جان می‌خورند.» او همچنین گفت: «همکاران ما باید بدانند که فقط یک کارمند ساده نیستند بلکه نقش آنها در پشتیبانی از کارفرمایان و کارگران ارزشمند و کارگشاست.» مدیرکل اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران گفت: «۷۰ درصد شرکت‌های دانش‌بنیان کشور در استان تهران فعال هستند و ۴۰ درصد تولید ملی در این استان اتفاق می‌افتد، بنابراین باید با قدردانی از تولیدکننده و کارفرما، رونق تولید را روزافزون کنیم.»

مهم‌ترین رکن سه‌جانبه‌گرایی

سعید حسینی، مدیرکل تأمین اجتماعی غرب تهران بزرگ نیز در این مراسم کارفرمایان را مهم‌ترین رکن تحقق سه‌جانبه‌گرایی خواند و بر ارج‌گذاری مقام آنها تأکید کرد. حسینی ادامه داد: «فروردین ماه سال جاری به‌دلیل ابلاغ سند سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی سال مهمی بود چرا که ماحصل آن به توسعه عدالت اجتماعی و گسترش پوشش بیمه‌ای می‌انجامد و قطعاً نقش سازمان تأمین اجتماعی در این حوزه غیر قابل انکار است.»

او با اشاره به حرکت تکریمی ادارات کل شرق و غرب در تجلیل از کارفرمایان افزود: «اهمیت کارفرما، به تولید و کارآفرینی است و در این برهه از تاریخ، فعالیت آنها به‌نوعی جهادگری در یک جنگ اقتصادی است و به همین دلیل باید از رویکرد تولیدمحور و توسعه‌بخش آنها تقدیر شود.» مدیرکل تأمین اجتماعی غرب تهران تأکید کرد: «می‌پذیریم که ممکن است در مسیر خدمت‌رسانی همکاران ما در مجموعه سازمان تأمین اجتماعی به