

## تأمین

### یادداشت



## توسعه دولت الکترونیک و نقش آن در ارتقای نظام

### سلامت اداری

خدمات الکترونیک به زبانی ساده، تعامل بین ارائه‌دهنده خدمات و مشتری است که مجرای ارائه آن، بستر اینترنت است. پس از ظهور و توسعه شبکه اینترنت در جهان بسیاری از دولت‌ها برای تسهیل فرایند خدمت‌رسانی به مردم با استفاده از این ابزار خدمات خود را از طریق پلتفرم‌ها و با سامانه‌ها به جامعه ارائه دادند که این موضوع منجر به ظهور مفهوم دولت الکترونیک شد. دولت الکترونیک مجموعه‌ای از ارتباطات الکترونیکی است که بین دولت، سازمان‌ها و شهروندان رخ می‌دهد.

ایجاد دولت الکترونیک می‌تواند علاوه بر کاهش هزینه‌های دولتی و دریافت اطلاعات توسط مردم باعث کاهش فساد اداری، شفافیت امور، افزایش مسئولیت کارکنان و دائمی شدن بهبود در روندها و فرایندها شود. دولت الکترونیک هر چند مزایایی مانند دسترسی مستقیم به اطلاعات و خدمات مالی صرفه‌جویی در زمان، حمل‌ونقل، ساعات کار، افزایش کارایی عملیات دولتی و سلامت نظام‌داری دارد اما چالش‌هایی نیز پیش روی توسعه این فرایند است؛ زیرساخت مناسب و زیربنای فناوری اطلاعات و ارتباطات یکی از این چالش‌های برای دولت‌های الکترونیک است. پذیرش جامعه، امکانات سازمان‌ها و منابع انسانی متخصص نیز از دیگر چالش‌های دولت الکترونیک محسوب می‌شود.

دولت الکترونیکی در ایران با هدف در دسترس بودن دولت برای شهروندان در ۲۴ ساعت و هفت روز هفته به منظور ارائه خدمات، ارتباط تمامی نهادهای دولتی با مردم از طریق بسترهای مخابراتی و اینترنت کلید خورد و تاکنون طرح‌های مختلفی برای پیاده‌سازی دولت الکترونیکی در کشورمان اجرا شده که از آن جمله می‌توان به راه‌اندازی دفاتر خدمات الکترونیک، دفاتر پیشخوان دولت، پورتال‌های ارائه‌دهنده خدمات دولتی مانند (iran.ir)، دولت همراه و پنجره خدمات ملی دولت هوشمند اشاره کرد. پیاده‌سازی دولت الکترونیکی در دولت هشتم کلید خورد و برای اجرای دولت الکترونیکی در قانون بودجه‌ای در نظر گرفته شد. طرح (تکفا) با همان برنامه توسعه کاربردی فناوری اطلاعات و ارتباطات در تیرماه سال ۸۱ به تصویب هیأت دولت رسید. این طرح، دولت را مکلف به ارائه خدمات غیرحضور به مردم در راستای بهبود کیفیت، کاهش هزینه‌ها و گردش سریع اطلاعات بین دستگاه‌های اجرایی می‌کرد.

در اسناد بالادستی نیز هر چند در برنامه چهارم توسعه اشارات محدودی به آن شد، اما در لایحه برنامه پنجم توسعه، دولت الکترونیکی و خدمات الکترونیکی در چندین ماده اساسی بحث شده بود و احکامی در باره سلامت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، خدمات الکترونیکی، زیرساخت ارتباطی، پایگاه‌های اطلاعات دولت و دور کاری نیز دیده شده بود.

اگرچه توسعه دولت الکترونیکی در ایران یکی از اصلی‌ترین محورهای سند تک‌فایه محسوب می‌شود، اما این طرح در سال ۸۴ متوقف شد و عملاً این طرح شکل اجرایی به خود نگرفت تا در دولت نهم بار دیگر طرح دولت الکترونیکی در دستور کار قرار گیرد.

روند توسعه دولت الکترونیک در ایران طی سال‌های گذشته ادامه داشت و اکنون دولت سیزدهم با ایجاد پنجره واحد خدمات تلاش کرده تا این روند را ادامه دهد. این در حالی است که عیسی زارع‌پور، وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات شهریورماه سال گذشته در خصوص بررسی وضعیت استقرار دولت الکترونیکی و دولت هوشمند در کشور در مجلس شورای اسلامی با اشاره به اقدامات انجام‌شده از سوی این‌وزار تاخته گفته بود: «یکی از موضوعات مهمی که همیشه مورد تأکید رئیس‌جمهوری بوده استقرار کامل این موضوع و هوشمندسازی و تحقق دولت الکترونیکی است. البته به غم، همه تلاش‌هایی که در گذشته صورت گرفت، اما متأسفانه وضعیت مطلوبی نداریم و در شاخص‌های جهانی به میزان الکترونیکی شدن، بر اساس آخرین آمارهای سال ۲۰۲۰ در رتبه نازل ۸۹ و بار دیگر شاخص دیگری که مربوط به مشارکت الکترونیکی می‌شود در رتبه ۱۱۸ جهانی قرار داریم.» به هر حال، دولت الکترونیک در شرایط کنونی یکی از الزامات جوامع کنونی است که علاوه بر تسهیل خدمت‌رسانی به جامعه، منجر به شفافیت و سرعت در انجام امور نیز می‌شود و توجه به توسعه آن امری ضروری به شمار می‌رود.

به بهانه کسب رتبه اول بخش پنجره ملی دولت هوشمند «آتیه نو» بررسی می‌کند

## گام‌های تأمین اجتماعی در هوشمندسازی خدمات

را در یافت کرده و یا به سامانه‌های متفاوت ارائه‌دهنده خدمات وارد شد. «سال گذشته علی‌بهداری جهرمی سخنگوی دولت، اعلام کرد بیش از ۸۳ درصد دستگاه‌های مشمول به پنجره ملی خدمات دولت الکترونیکی متصل و بیش از هشت میلیون نفر از مردم کشور از خدمات این پنجره بهره‌مند شدند. دی‌ماه سال ۱۴۰۱ آخرین فرصت اتصال دستگاه‌های مشمول به پنجره ملی خدمات بود، اما طبق مقامات دولتی هنوز برخی از پر مارجع ترین دستگاه‌ها به پنجره ملی متصل نشده‌اند. از سوی دیگر برخی از سازمان‌های دولتی و نیمه‌دولتی با سرعت و کیفیت مطلوبی به این پلتفرم پیوستند که سازمان تأمین اجتماعی یکی از آنان بود.



خود را هاندازی شد. با آغاز فعالیت این سامانه، مراجعان به شعب و مراکز درمانی تأمین اجتماعی و نیز کارکنان و مدیران سازمان تأمین اجتماعی می‌توانند گزارش موارد احتمالی تخلفات در حوزه‌های مختلف مأموریتی این سازمان و زیرمجموعه‌های آن را به صورت کاملاً غیرحضور ثبت و پیگیری کنند. مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی در مراسم رونمایی این سامانه هوشمندسازی و کاهش مداخلات انسانی را مقدمه مدیریت تعارض منافع در سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یکی دیگر از اقدامات این سازمان در راستای مبارزه با فساد، بر اولویت هوشمندسازی روندها در سازمان تأمین اجتماعی تأکید کرده بود: «همواره بر این اعتقاد بودیم که کاهش مداخلات انسانی

### اپلیکیشن راهبردی «تأمین من»

سال گذشته، همزمان با اولین روز از هفته تأمین اجتماعی، مدیرعامل این سازمان از اپلیکیشن راهبردی «تأمین من» رونمایی کرد. اپلیکیشن «تأمین من» تنها برنامه کاربردی مورد تأیید سازمان تأمین اجتماعی برای ارائه خدمات غیرحضور به مخاطبان این سازمان است که برای نصب روی تلفن‌های هوشمند طراحی شده و در دسترس قرار گرفته و بهره‌گیری از خدمات آن، کاملاً رایگان است. چندی پیش با انتشار نسخه جدید این اپلیکیشن در مجموع ۴۹ خدمت غیرحضور تأمین اجتماعی از طریق برنامه کاربردی فوق در اختیار کاربران قرار گرفت. خدمات جدید انعقاد قرارداد و پرداخت حق بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد به همراه ویژگی امکان دریافت فایل



در نهمین جشنواره ملی ارتباطات و فناوری اطلاعات هیأت داوران این جشنواره، سازمان تأمین اجتماعی را در محور دولت هوشمند و زیرمحور پنجره ملی خدمات دولت هوشمند به عنوان رتبه اول و در زیرمحور مشارکت الکترونیک «شایسته تقدیر» معرفی کرد

(PDF) نسخه الکترونیک از جدیدترین خدماتی غیرحضور است که از طریق تأمین «من» در دو نسخه (Android) و (PWA) قابل دریافت است. این برنامه کاربردی در حال حاضر بیش از یک و نیم میلیون کاربر فعال دارد و از سایت سازمان تأمین اجتماعی از طریق آدرس (hamrah.tamin.ir) و نیز از فروشگاه‌های مجازی (مانند بازار و مایکت) قابل دانلود و استفاده است.

### گام‌های دیگر

فرایند هوشمندسازی فعالیت‌های سازمان تأمین اجتماعی علاوه بر حوزه خدمات به‌ذی‌نفعان در چند حوزه دیگر نیز رخ داده است. یکی از این اقدامات نسخه‌پیچی الکترونیکی است که در چند سال گذشته فرایند آن آغاز شده بود. در سال‌های گذشته یکی از چالش‌های مربوط به نظام سلامت، چاپ دفترچه‌های درمانی و معضلات مرتبط با آن از جمله اتلاف وقت کارمندان شعب و به طول انجامیدن کارارباب‌رجوع در کارگزاری‌ها، هدررفت کاغذ و اتلاف منابع طبیعی بود. با روی کار آمدن تیم مدیریتی جدید، فرایند توسعه نسخه‌نویسی الکترونیک در مراکز درمانی ملکی و طرف قرارداد رشد بیشتر کرد؛ به طوری که بیش از ۹۷ درصد نسخه‌نویسی‌ها در مراکز طرف قرارداد، ۹۹ درصد نسخه‌پیچی در داروخانه‌ها و ۹۰ درصد نسخه‌پیچی در پاراکلینیک به صورت الکترونیک است. نسخه‌نویسی الکترونیک با پیشگامی سازمان تأمین اجتماعی یکی از گام‌های اساسی در راستای اجرا طرح پرونده سلامت نیز محسوب می‌شود. در ابتدای امسال، از سامانه متمرکز رسیدگی به تخلفات اداری رونمایی کرد. این سامانه با هدف فراهم شدن امکان استفاده از ظرفیت‌های نظارتی و اطلاع و استفاده عموم مردم از حقوق

در نهمین جشنواره ملی ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی و زیرمحور پنجره ملی خدمات دولت هوشمند به عنوان رتبه اول معرفی شد. پنجره ملی خدمات دولت هوشمند آخرین طرح عملیاتی دولت سیزدهم برای اجرای دولت الکترونیک در ایران محسوب می‌شود. سایت پنجره ملی خدمات دولت هوشمند در معرفی این سامانه آن را یک راه‌آمن برای دسترسی آنلاین به خدمات دولتی از طریق یک درگاه واحد می‌داند: «این درگاه، پلتفرم ملی یکپارچه ارائه خدمات دولتی و عمومی به مردم بوده و هدف آن ایجاد سهولت در ارائه این خدمات به شهروندان کشور است؛ به طوری که تنها با یک بار احراز هویت می‌توان خدمات موردنظر

### گزارش

شهریورماه سال گذشته، عیسی زارع‌پور وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات با اعلام پیوستن سازمان تأمین اجتماعی به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، تأمین اجتماعی را یکی از سازمان‌هایی معرفی کرد که زودتر از مهلت قانونی، به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند متصل شده است.

او در صفحه مجازی خود در این زمینه نوشته بود: «خوشبختانه یکی از دستگاه‌هایی که در دولت سیزدهم و در جریان شکل‌گیری دولت هوشمند، خیلی زودتر از مهلت قانونی، به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند متصل شد، سازمان تأمین اجتماعی بود. این سازمان با اتصال و اشتراک بانک‌های اطلاعاتی خود در پنجره ملی، تا الان قادر به ارائه ۴۲ خدمت برخط به میلیون‌ها بیمه‌شده که در گذشته مجبور بودند با صرف وقت، هزینه و انرژی قابل توجهی، خود را برای دریافت خدمات مورد نیاز به مراکز تأمین اجتماعی برسانند.»

### راهبردی به نام هوشمندسازی

پس از استقرار تیم مدیریتی جدید سازمان تأمین اجتماعی در شهریورماه سال ۱۴۰۰، هشت راهبردی برای حل مسائل و پیشبرد اهداف سازمانی در دستور کار قرار گرفت که یکی از آن‌ها هوشمندسازی تأمین اجتماعی بود. میرهاشم موسوی در این خصوص در مراسمی که به مناسبت روز فناوری اطلاعات با حضور مدیران و کارکنان حوزه فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی و ارتباط ویدئو-کنفرانسی با مدیران و کارکنان این حوزه در سراسر کشور در تیرماه امسال برگزار شد، گفته بود: «هوشمندسازی سازمان تأمین اجتماعی و پیشروانی فناوری اطلاعات از راهبردهایی است که در جهت ایجاد تحول در سازمان با جدیت پیگیری می‌شود. تحول به معنای این است که دگرگونی را در همه وجوه سازمان شاهد باشیم و پیشروانی حوزه فناوری اطلاعات در تحول به معنای نقش و جایگاه مهم این حوزه



پس از استقرار تیم مدیریتی جدید سازمان تأمین اجتماعی در شهریورماه سال ۱۴۰۰، هشت راهبردی برای حل مسائل و پیشبرد اهداف سازمانی در دستور کار قرار گرفت که یکی از آن‌ها هوشمندسازی تأمین اجتماعی بود

در بسترسازی برای تحول است.»

به گزارش روابط عمومی سازمان تأمین اجتماعی، میرهاشم موسوی در مراسمی که به مناسبت روز فناوری اطلاعات با حضور مدیران و کارکنان حوزه فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی و ارتباط ویدئو-کنفرانسی با مدیران و کارکنان این حوزه در سراسر کشور برگزار شد، ضمن تبریک هفته تأمین اجتماعی گفت: «فرصت خدمت به مردم در سازمان تأمین اجتماعی را توفیق الهی می‌دانیم. آثار این خدمات برای همه ما به عنوان خیر و میراث ثبت و ضبط می‌شود و باید از تمام امکانات و ظرفیت‌ها برای خدمت استفاده کنیم... با ظرفیتی که از حوزه فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی می‌شناسیم و ظرفیت دانش تخصصی موجود در سازمان، اهداف راهبردی را مبتنی بر واقعیت طراحی کردیم. هوشمندسازی سازمان تأمین اجتماعی و پیشروانی فناوری اطلاعات از راهبردهای سازمان است که در جهت ایجاد تحول بزرگ در سازمان با جدیت پیگیری می‌شود. تحول به معنای این است که دگرگونی را در همه وجوه سازمان شاهد باشیم و پیشروانی حوزه فناوری اطلاعات در تحول به معنای نقش و جایگاه مهم این حوزه در بسترسازی است... در بسیاری از موارد، یکی از موانع پیشرفت تحولی، قانع شدن به رشد متوسط است. برای تحول نباید به رشد متوسط قانع شویم. فناوری و رویکردهای نوین در استفاده از ظرفیت‌های خلاقانه راهگشاست. اگر سازمان در زمینه توسعه خدمات و گسترش جامعه تحت پوشش به دنبال اجرای برنامه‌های تحولی است، ظرفیت‌های فناوری اطلاعات باید مورد توجه قرار گیرد. فناوری بستر ساز جش و تحول است.»

مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی در روزیانی بیست و ششمین دوره نمایشگاه ال‌کامپ آغاز به کار رسمی دبیرخانه خلاقیت و نوآوری سازمان تأمین اجتماعی را با هدف بهره‌گیری از ظرفیت‌های نوآورانه برای توسعه خدمات هوشمند اعلام کرد. موسوی در حاشیه این بازدید با بیان اینکه استفاده از ظرفیت زیست‌بوم فناوری، پیشران ایجاد تحول و تحقق تأمین اجتماعی هوشمند است، گفته بود: «با توجه به گستردگی و تنوع خدمات و حوزه‌های فعالیت سازمان تأمین اجتماعی و مأموریت کلان این سازمان در مورد مشارکت در تحقق عدالت اجتماعی و نیز ایجاد امنیت و آسایش برای ذی‌نفعان، به دنبال آن هستیم که در