

# مروری بر دستاوردهای حوزه بیمه‌ای سازمان تأمین اجتماعی

گزارش



## مشاوران تأمین اجتماعی

۲۴ ساعته آماده پاسخگویی

## به بیمه‌شدگان

مرکز ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی که از سال ۱۳۹۵ فعالیت خود را آغاز کرده، اکنون به یک مرکز توانمند پاسخگویی و راهنمایی مخاطبان و ذی‌نفعان این سازمان با فعالیت ۲۴ ساعته در تمامی ایام سال تبدیل شده است. این مرکز در سال جاری تا پایان دی‌ماه ۵ میلیون و ۲۰۰ هزار خدمت را به مخاطبان سازمان تأمین اجتماعی ارائه کرده است.

رحمان فراهانی، مدیرکل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی به مناسبت دهه مبارک فجر و چهار و پنجمین سالروز پیروزی انقلاب اسلامی، اعتمادسازی با مخاطبان را یکی از سه مؤلفه مهم مورد توجه مدیریت ارشد سازمان تأمین اجتماعی در دولت مردمی سیزدهم معرفی کرد و گفت: «هر سازمانی برای اعتمادسازی با مخاطبان خود، نیازمند شفافیت در عملکرد است. یکی از شاخص‌های مهم مورد نظر در شفافیت عملکرد سازمان، توسعه تعامل با مخاطبان و پاسخگویی مناسب به گروه‌های مختلف ذی‌نفعان است.»

او با اشاره به اینکه مردم و مخاطبان می‌توانند از طریق تماس تلفنی با سامانه ۱۴۲۰، ارسال پیام صوتی یا پیامک سؤالات خود را با مشاوران سازمان تأمین اجتماعی در میان بگذارند، گفت: «مرکز ارتباطات و نظارت مردمی این سازمان از سال ۹۵ آغاز به کار کرد. در طول مدیریت‌های گذشته پیشرفت‌های کرد، اما این مرکز از سال ۱۴۰۰ با ایجاد تغییرات اساسی و جذب نیروی کافی و برنامه‌ریزی‌های انجام شده پیشرفت قابل توجهی داشته و توانسته خدمات جامعی به بیمه‌شدگان و مستمیری‌بگیران ارائه دهد. مخاطبان می‌توانند از طریق تماس تلفنی با شماره تلفن ۱۴۲۰ در تمام ساعات شبانه‌روز و هفت روز هفته و حتی روزهای تعطیل، ارسال پیامک، پیام صوتی یا مراجعه حضوری به ۵۶۰ شعبه بیمه‌ای و مراکز درمانی سازمان در سراسر کشور مسائل، مشکلات، سؤالات و شکایات خود را با همکاران ما در میان بگذارند و پاسخ خود را دریافت کنند.»

فراهانی گفت: «مرکز ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی در سال ۱۴۰۰ توانست ۲/۵ میلیون خدمت به ذی‌نفعان ارائه دهد. در سال ۱۴۰۱ این مرکز خدمات ارائه شده خود را به ۴ میلیون و ۸۷۴ هزار مورد افزایش داد و در سال جاری تا پایان دی‌ماه ۵ میلیون و ۲۰۰ هزار خدمت را به مخاطبان و ذی‌نفعان ارائه دادیم. این مرکز ماهانه به ۲۳۰ هزار تماس تلفنی مردم پاسخ می‌دهد. معمولاً از اول تا پانزدهم هرماه روزانه بین ۷ تا ۹ هزار و از پانزدهم تا پایان ماه روزانه بین ۹ تا ۱۹ هزار تماس تلفنی را پاسخگو هستیم. علاوه بر این سالانه ۲۶۰ هزار مراجعه حضوری به مرکز ارتباطات و نظارت مردمی در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی، ادارات کل، مدیریت‌های درمان، شعب و مراکز درمانی استان‌ها داریم که ماهانه به صورت میانگین ۲۳ هزار خدمت حضوری در اختیار ذی‌نفعان می‌گذاریم. همچنین روزانه به‌طور متوسط به ۴۰۰ پیامک و ۱۵۰ پیام صوتی مردم هم پاسخ می‌دهیم.»



گزارش

با اجرای طرح بیمه فراگیر خانواده ایرانی در دولت سیزدهم از سال ۱۴۰۰ تا آذرماه سال جاری در مجموع بالغ بر تعداد ۲ میلیون قرارداد جدید بیمه‌ای با ماهیت اختیاری منعقد شده است. علاوه بر گسترش چتر حمایتی تأمین اجتماعی، منابع مالی پایدار حاصل از افزایش این تعداد بیمه‌شده جدید، منابع سازمان و تقلیل بخشی از چالش ناترازی منابع و مصارف در این صندوق بازنشستگی را تقویت کرده است.

در این مدت هفت گروه جدید از اقشار فاقد بیمه در قالب بیمه توافقی تحت پوشش تأمین اجتماعی قرار گرفتند. همچنین با برقراری بیمه ۷۷۰۹ نفر از قالیبافان و شاغلان صنایع دستی واجد شرایط، این گروه جایگزین افرادی شدند که به‌علل مختلف مانند اشتغال در سایر مشاغل از زمره بیمه‌شدگان قالیباف و شاغلان صنایع دستی بیرون رفته بودند.

مهدی شکوری، مدیرکل امور بیمه‌شدگان سازمان تأمین اجتماعی به مناسبت دهه مبارک فجر و چهار و پنجمین سالروز پیروزی انقلاب شکوهمند اسلامی، ضمن تبریک و گرامیداشت این ایام، توسعه پوشش بیمه‌های اجتماعی در میان اقشار مختلف مردم را از دستاوردهای نظام مقدس اسلامی در حوزه اجتماعی معرفی کرد و گفت: «در بیش از چهار دهه گذشته، با توجه به فعالیت‌ها و اقدامات گسترده در این حوزه، شاهد توسعه کمی و کیفی در پوشش بیمه‌ای و خدمات به بیمه‌شدگان بوده‌ایم. ضریب پوشش بیمه‌های اجتماعی در میان جمعیت کشور در اوایل پیروزی انقلاب اسلامی، بسیار پایین و حدود ۲۰ تا ۲۵ درصد جمعیت بود که امروز به حدود ۷۳ درصد رسیده است. دولت مردمی سیزدهم موضوع افزایش پوشش بیمه‌ای در سازمان تأمین اجتماعی را با جدیت دنبال می‌کند. همچنین طی حدود دوسال و نیم اخیر در دوره مدیریت جدید سازمان تأمین اجتماعی، رشد و توسعه کمی و کیفی پوشش بیمه‌ای با هدف شناسایی افراد و گروه‌های فاقد بیمه و طراحی و تدوین برنامه‌ها و انواع قالب‌های بیمه‌ای جدید برای جذب این افراد، به‌عنوان یکی از برنامه‌های تحولی اصلی سازمان دنبال شده است.»

مدیرکل امور بیمه‌شدگان ادامه داد: «افزایش حجم تعهدات و ناترازی منابع و مصارف، در ابتدای فعالیت دولت سیزدهم به‌عنوان یکی از چالش‌های عمده در سازمان تأمین اجتماعی مطرح بود. با وجود پوشش بیمه‌ای بیش از ۵۳ درصد جامعه و ارائه خدمات به بالغ بر ۴ میلیون و ۳۰۰ هزار نفر مستمیری‌بگیر و ۱۶ میلیون بیمه‌شده، برای ایفای تعهدات قانونی خود در برابر بیمه‌شدگان و مستمیری‌بگیران عزیز در سال‌های اخیر، تلاش‌های فراوانی از سوی سازمان تأمین اجتماعی صورت گرفته است. یکی از این اقدامات مهم حفظ ضریب پشتیبانی در حد قابل قبول و خلق منابع جدید و پایدار بوده تا بتواند در مدیریت چالش ناترازی منابع و مصارف به سازمان کمک کند. این امر با توسعه پوشش بیمه‌ای امکان‌پذیر است. به این واسطه، گسترش چتر بیمه‌ای در همه ابعاد مورد توجه سازمان قرار گرفت. علاوه بر اینکه گسترش فعالیت‌های بازرسی در حوزه کارگاه‌های کشفی، جذب بیمه‌شدگان جدید در بخش بیمه اجباری را در پی داشت، با اجرای طرح بیمه فراگیر خانواده ایرانی نیز، شمول پوشش بیمه به اقشاری چون زنان خانه‌دار و دانشجویان تسهیل شد.»

### طرح بیمه فراگیر خانواده ایرانی

شکوری همچنین گفت: «طراحی و اجرای طرح بیمه فراگیر خانواده ایرانی، در سال ۱۴۰۱ به‌صورت تقریبی حدود یک میلیون بیمه‌شده جدید در چهار چوب بیمه زنان خانه‌دار، دانشجویان و حرف و مشاغل آزاد به جمع افراد تحت پوشش تأمین اجتماعی اضافه کرد. امسال هدف‌گذاری جذب یک میلیون و ۲۰۰ هزار نفر را داریم که تا پایان آذرماه جذب حدود ۷۴۰ هزار نفر بیمه‌شده جدید محقق شده است. در مجموع از سال ۱۴۰۰ تا آذرماه سال جاری، در این طرح بالغ بر دو میلیون قرارداد جدید با پرداخت حق بیمه در قالب بیمه زنان خانه‌دار، دانشجویان و صاحبان حرف و مشاغل آزاد منعقد شده است. افزایش

قابل توجه تعداد بیمه‌شدگان جدید، کمک کرده چالش ناترازی منابع و مصارف تا حد زیادی مدیریت شود.»

### ۳۲ گروه مشمول بیمه‌های توافقی

او با اشاره به اینکه راهبرد افزایش بیمه‌شدگان و توسعه پوشش بیمه‌ای در آینده نیز با جدیت بیشتر و با هدف گسترش پوشش بیمه‌ای به همه افراد فاقد بیمه در دستور کار سازمان تأمین اجتماعی است، گفت: «در دوره مدیریت جدید سازمان تأمین اجتماعی بیمه ورزشکاران، مربیان ورزشی و فعالان عرصه ورزش و شاغلان میادین میوه و تره‌بار مورد توجه قرار گرفت. در مجموع در حال حاضر بیش از ۳۲ گروه مشمول بیمه‌های توافقی هستند که توافق با هفت گروه از آنان در دو سال اخیر صورت گرفته است. اخیراً براساس تفاهم با صندوق اعتباری هنر این امکان فراهم شد که هنرمندان، روزنامه‌نگاران و نویسندگان در قالب بیمه توافقی به جمع بیمه‌پردازان تأمین اجتماعی بپیوندند. بیمه توافقی مذکور در واقع براساس جدول و سازوکاری تعیین‌شده که حق انتخاب دستمزد بالاتری را در اختیار هنرمندان مشمول قرار دهد تا مزایای بهتر و جامع‌تری بهره‌مند شوند.»

### ارتقای کیفیت خدمات

او همچنین گفت: «در کنار رشد تعداد بیمه‌شدگان، ارتقای کیفیت ارائه خدمات به جامعه بیمه‌شدگان نیز همواره بااهمیت در نظر گرفته می‌شود. در زمینه ارائه حمایت‌های قانونی در حوزه بیمه بیکاری در نُه‌ماهه امسال جمعاً حدود ۱۰ هزار میلیارد تومان برای حدود ۱۷۰ هزار نفر مشمول پرداخت شده که معادل ۱۲۰۰ میلیارد تومان پرداختی در این حوزه در هر ماه است. از سویی در سال جاری افزایش ۵۰ درصدی تعرفه لوازم کمک‌پزشکی مانند سمک، عینک، لنز، دندان مصنوعی و دیگر موارد انجام شد. در این حوزه از سال ۱۴۰۰ تا نُه‌ماهه امسال بالغ بر ۱۰۰۰ میلیارد تومان کمک‌هزینه به بیمه‌شدگان پرداخت شده است. علاوه بر این در این مدت افراد مشمول بالغ بر ۵۳۰۰ میلیارد تومان غرامت دستمزد ایام بیماری به بیمه‌شدگان مشمول و ۱۴۰۰ میلیارد تومان کمک‌هزینه ازدواج به‌عنوان هدیه تأمین اجتماعی دریافت کرده‌اند. در حوزه کمک‌هزینه کفن و دفن نیز بیش از ۶۵۰ میلیارد تومان به خانواده بیمه‌شدگان متوفی پرداخت شده است.»

### دستاوردهای تعهدات بلندمدت

محمدرضا رخشانی‌مقدم، مدیرکل مستمیری‌های سازمان تأمین اجتماعی نیز در تشریح عملکرد سازمان تأمین اجتماعی در حوزه تعهدات بلندمدت و دستاوردهای این حوزه در دولت سیزدهم گفت: «براساس آمارهای رسمی تا پایان آبان‌ماه سال جاری، تعداد پرونده‌های فعال مستمیری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی بالغ بر ۴ میلیون و ۶۹ هزار و ۶۰۹ بوده که در حال حاضر جمع مبالغ پرداختی ماهانه به این افراد حدود ۳۷ هزار میلیارد تومان است.»

سازمان تأمین اجتماعی، ۲ میلیون و ۷۷۰ هزار و ۹۷ پرونده مربوط به بازنشستگی، ۱۴۶ هزار و ۸۶۸ پرونده از کارافتادگی و یک میلیون و ۱۵۲ هزار و ۶۴۴ پرونده بازماندگان هستند. مستمیری‌بگیران مزبور به همراه افراد تحت تکفل آن‌ها که جمعیتی بالغ بر ۸ میلیون و ۱۶۰ هزار و ۵۱ نفر می‌شوند از خدمات درمانی نیز بهره‌مند هستند.»

رخشانی‌مقدم در شرح دستاوردهای سازمان تأمین اجتماعی در حوزه مستمیری‌بگیران، به اجرای

طرح متناسب‌سازی مستمیری‌ها در این سازمان اشاره کرد و گفت: «سازمان تأمین اجتماعی در دو مرحله طرح متناسب‌سازی مستمیری‌ها را با مشارکت و هم‌فکری کانون‌های بازنشستگان سراسر کشور و بر مبنای میزان بودجه‌ای که به این موضوع اختصاص داده شد، ضمن رعایت اصول محاسبات بیمه‌ای، براساس دو شاخص مدت پرداخت حق بیمه و میزان دستمزد مشمول کسر حق بیمه اجرا کرد.»

### اجرای قانون حمایت از خانواده

او از حذف محدودیت پرداخت کمک‌هزینه اولاد حداکثر تا سه فرزند در اجرای قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت خبر داد و گفت: «تا پایان سال ۱۴۰۱ کمک‌هزینه اولاد صرفاً تا سقف سه فرزند قابل پرداخت به مستمیری‌بگیران عزیز تأمین اجتماعی بود. در اجرای ماده (۷۳) قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت مصوب مجلس شورای اسلامی، محدودیت مربوط به پرداخت کمک‌هزینه اولاد حداکثر تا سه فرزند در دستورالعمل‌ها و دستورهای اداری مربوط به مزایای متعلقه به مستمیری‌بگیران، از ابتدای امسال حذف شد.»

رخشانی‌مقدم همچنین اضافه کرد: «مبلغ کمک‌هزینه عائله‌مندی و اولاد مستمیری‌بگیران تأمین اجتماعی واجد شرایط، وفق مصوبات هیأت محترم وزیران از سال ۱۴۰۰ تاکنون همانند بازنشستگان دستگاه‌های اجرایی و مطابق بند «۴» ماده (۶۸) قانون مدیریت خدمات کشوری پرداخت می‌شود. کمک‌هزینه عائله‌مندی قابل پرداخت به مستمیری‌بگیران تأمین اجتماعی در سال ۱۴۰۱ مبلغ ۴ میلیون و ۷۳ هزار و ۸۹۵ ریال بود که با ۱۲۵ درصد رشد در سال جاری به ۹ میلیون و ۱۷۴ هزار و ۷۲۰ ریال افزایش یافت. مبلغ حق اولاد نیز در سال گذشته یک میلیون و ۵۶ هزار و ۱۹۵ ریال بود که با رشد ۳۰۰ درصدی، امسال به ۴ میلیون و ۲۲۵ هزار و ۲۰۰ ریال رسیده است.»

### بیمه تکمیلی بازنشستگان

مدیرکل مستمیری‌های سازمان تأمین اجتماعی، مشارکت در پرداخت بخشی از هزینه بیمه تکمیلی بازنشستگان، اعزام بازنشستگان و مستمیری‌بگیران به سفرهای سیاحتی و زیارتی و نیز پرداخت تسهیلات قرض الحسنه تا سقف ۲۰ میلیون تومان را از اقدامات رفاهی سازمان تأمین اجتماعی برای بازنشستگان و مستمیری‌بگیران معرفی کرد و چنین گفت: «با هدف تسهیل انجام امور مرتبط با بازنشستگان و مستمیری‌بگیران، بسیاری از اقدامات و خدمات مرتبط به این عزیزان و فرایندهای مرتبط با آنان از طریق سامانه خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی به نشانی (es.tamin.ir) انجام می‌شود تا این بزرگواران نیازی به مراجعات حضوری به واحدهای اجرایی نداشته باشند. از جمله این خدمات می‌توان به برقراری غیرحضوری مستمیری بازنشستگی عادی اشاره کرد.»

### بیمه کارگران ساختمانی پس از پیروزی انقلاب اسلامی

بشیر عمرانی، مدیرکل نام‌نویسی و حساب‌های انفرادی سازمان تأمین اجتماعی نیز در تشریح دستاوردهای این اداره کل در دولت مردمی سیزدهم با اشاره به اینکه در حال حاضر، حدود ۷۰۰ هزار نفر از شاغلان مشاغل ساختمانی تحت پوشش تأمین اجتماعی قرار دارند و از خدمات این سازمان استفاده می‌کنند، گفت: «بیمه تأمین اجتماعی کارگران ساختمانی یکی از اقدامات ارزشمندی است که پس از پیروزی انقلاب اسلامی مورد توجه قرار گرفت. براساس قانون مصوب سال



۱۳۵۲ این گروه از کارگران، در برابر حوادث و سوانح ناشی از کار تحت پوشش حمایتی تأمین اجتماعی بودند. از آنجاکه این حمایت تنها مربوط به حوادث و سوانح ناشی از کار بود و بازنشستگی کارگران ساختمانی و سایر حمایت‌های مربوطه در آن پیش‌بینی نشده بود، در سال ۱۳۸۶ و به‌موجب قانون بیمه‌های اجتماعی کارگران ساختمانی مقرر شد کارگران شاغل در کارهای ساختمانی اعم از ایجاد یا توسعه ساختمان، تجدید بنا، تعمیرات اساسی و یا تخریب مربوط به ساختمان نزد سازمان تأمین اجتماعی بیمه شوند. تعهدات این بیمه برخلاف قانون قبلی که تنها منحصر به حوادث ناشی از کار بود؛ به حوادث و بیماری‌ها، غرامت دستمزد، از کارافتادگی، بازنشستگی و فوت افزایش یافت.»

او با اعلام اینکه در کنار حدود ۷۰۰ هزار نفر از کارگران ساختمانی بهره‌مند از پوشش بیمه اجتماعی، تاکنون حدود ۸۰ هزار نفر از جامعه کارگران ساختمانی نیز به‌واسطه بیمه‌پردازی در قالب بازنشسته، از کارافتاده و بازمانده و به‌عنوان مستمیری‌بگیر تحت پوشش تأمین اجتماعی قرار گرفته‌اند، گفت: «با توجه به اینکه بخشی از منابع این بیمه از محل عوارض صدور پروانه ساختمان تأمین می‌شود، توسعه این بیمه به همه کارگران ساختمانی مستلزم تأمین منابع است. با این وجود سازمان تأمین اجتماعی، از طریق شناسایی و حذف افرادی که کارگر ساختمانی واقعی نیستند، امکان جایگزینی کارگران واقعی را فراهم کرده است.»

مدیرکل نام‌نویسی و حساب‌های انفرادی سازمان تأمین اجتماعی افزود: «به‌منظور تسهیل در ارائه خدمات به جامعه کارگران ساختمانی، در حال حاضر «سامانه متمرکز کارگران ساختمانی» راه‌اندازی و در ۲۹ استان عملیاتی شده است. تا پایان سال جاری تمام استان‌ها زیر پوشش این سامانه قرار می‌گیرند. این سامانه امکان مدیریت موضوعات مرتبط با کارگران ساختمانی و رصد اتفاقات این بخش را به وجود می‌آورد. سامانه مذکور از سال ۱۴۰۱ پس از اجرای آزمایشی در یک استان، فعالیت خود را آغاز کرده و داده‌های لازم برای فعالیت این سامانه، از سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با کارگران ساختمانی مانند وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور در اختیار سازمان تأمین اجتماعی قرار می‌گیرد.»

### بهبود فرایندها و اصلاح بخشنامه‌ها

عمرانی با اشاره به بهبود فرایندها، اصلاح بخشنامه‌ها و رویه‌ها و بهبود تعاملات و سیستم‌های نرم‌افزاری در حوزه نام‌نویسی سازمان تأمین اجتماعی در دوره جدید مدیریت این سازمان گفت: «با حذف دفترچه‌های درمانی تأمین اجتماعی، «سامانه استحقاق درمان» برای اطلاع بیمه‌شدگان از وضعیت بهره‌مندی خود و افراد تحت تکفل از خدمات درمانی سازمان تأمین اجتماعی راه‌اندازی شد. به‌گونه‌ای که در حال حاضر روزانه بیش از ۴ میلیون استعلام موفق در حوزه نام‌نویسی پشتیبانی می‌شود. ضمناً در حوزه حساب‌های کاربری بیمه‌شدگان در سامانه خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی با افزایش بیش از دو و نیم میلیون نفر در سال جاری، تعداد کاربران این سامانه به بالغ بر ۲۲ میلیون و ۸۰۲ هزار نفر رسیده است.»

این مقام مسئول بررسی و رسیدگی به امور مربوط به سابقه پرداخت حق بیمه بیمه‌شدگان را یکی دیگر از مأموریت‌های مهم اداره کل نام‌نویسی و حساب‌های انفرادی سازمان تأمین اجتماعی اعلام کرد: «در سال جاری تاکنون بیش از ۵۹۴ هزار فقره اعتراض بیمه‌شدگان در این رابطه مورد رسیدگی قرار گرفته است.»

عمرانی با اشاره به اینکه در حال حاضر بیش از ۸۰۰ هزار راننده درون و برون‌شهری با استفاده از پوشش بیمه‌ای تأمین اجتماعی، از خدمات این سازمان بهره‌مند هستند، گفت: «با وجود عدم تأمین کامل منابع مالی موضوع ماده (۷) قانون هفتم‌دست‌سازی یارانه‌ها، پوشش بیمه‌ای بیش از ۹۰ هزار راننده جدیدالورود، از محل جایگزینی به میزان صددرصد موارد قطع بیمه‌پردازی رانندگان غیرواقعی انجام شده است.»