

تحول برای عدالت پایدار

برنامه‌های تأمین اجتماعی در مسیر دیجیتال سازی، شفاف سازی منابع، تقویت مشارکت ذی نفعان و پشتیبانی از اشتغال، بازتاب راهبردی نوین در توسعه عدالت و رفاه اجتماعی است

بیش از ۵۰ میلیون نفر در ایران تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی هستند؛ نیمی از جمعیتی که سلامت، درآمد، بازنشستگی و امنیت شغلی شان به تصمیم‌ها و عملکرد این نهاد وابسته است. این سازمان به‌عنوان بزرگ‌ترین نهاد بیمه‌گر کشور، نه‌فقط خدمات درمانی و مستمری ارائه می‌دهد، بلکه در مسیر سیاست‌گذاری‌های اقتصادی، بازار کار، حمایت اجتماعی و سرمایه‌گذاری نیز نقشی تعیین‌کننده دارد. هفته تأمین اجتماعی، فرصتی است برای مرور نقش‌ها، ظرفیت‌ها و چالش‌های این نهاد در ساختار رفاه ملی.

این گستردگی نشان می‌دهد که چگونه تصمیمات، سیاست‌ها و خدمات تأمین اجتماعی می‌تواند سرنوشت میلیون‌ها نفر را رقم زند. هر تغییر ساختاری، هر طرح تحولی و هر سیاست جدیدی، زنجیره‌ای از تأثیرات را در بطن زندگی افراد ایجاد می‌کند؛ از خدمات درمانی پیش از تولد تا مراقبت‌های بازنشستگی و پشتیبانی‌های اجتماعی پس از پایان دوره کاری.

تأمین اجتماعی با پوششش طیف گسترده‌ای از اقشار جامعه، به ویژه شاغلان و کارگران، نه‌تنها یک سازمان بیمه‌ای بلکه نمادی از قرارداد اجتماعی میان دولت، کارفرما و نیروی کار است. این سازمان با به‌کارگیری سیاست‌های اصولی و برنامه‌های تحولی، در پی افزایش عدالت اجتماعی، توسعه خدمات رفاهی و تحقق پایداری مالی است.

هفته تأمین اجتماعی در بازه ۱۹ تا ۲۵ تیرماه فرصتی فراهم آورد تا ضمن بزرگداشت این نهاد بزرگ، به بررسی نقش آن در حمایت از اشتغال، تولید، توسعه منابع و خدمات، تحول دیجیتال و مشارکت فعال ذی نفعان پرداخته شود. این هفته با تأکید بر مبانی اساسی سازمان و برنامه‌های کلان آن، نقش بی‌بدیل تأمین اجتماعی را در چشم‌انداز توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور برجسته می‌کند.

پشتیبانی از اشتغال و پیوند با تولید

یکی از مهم‌ترین ارکان ثبات و توسعه اقتصادی هر کشوری، تأمین امنیت شغلی و حمایت از تولید است و سازمان تأمین اجتماعی نیز در این عرصه نقشی بی‌بدیل دارد. این سازمان که بیش از یک میلیون و چهارصد هزار کارگاه تولیدی و خدماتی را تحت پوشش خود دارد، بستر لازم را برای حمایت از نیروی کار و پویایی بازار کار فراهم می‌کند. با بیش از ۱۶ میلیون و ۷۰۰ هزار بیمه‌شده، عمدتاً در بخش‌های تولیدی و صنعتی، تأمین اجتماعی عملاً ستون فقرات اقتصاد ملی به شمار می‌رود.

رابطه سازمان با فضای کسب‌وکار و اقتصاد ملی رابطه‌ای دوطرفه و پویاست. رونق تولید و اشتغال منجر به افزایش منابع مالی تأمین اجتماعی می‌شود که این منابع برای ارائه خدمات بیمه‌ای و درمانی حیاتی است. در مقابل، کیفیت خدمات و حمایت‌های ارائه‌شده توسط سازمان تأمین اجتماعی، به افزایش رضایت شاغلان و بهره‌وری تولید کمک می‌کند.

در عین حال، هرگونه اختلال یا ناپایداری در فضای کسب‌وکار مانند کاهش سرمایه‌گذاری یا رکود اقتصادی، بلافاصله بر میزان حق بیمه‌های وصول‌شده تأثیر می‌گذارد و این موضوع می‌تواند کارکردهای این سازمان را با چالش مواجه سازد. در این چارچوب، سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان پشتیبان اشتغال، نقشی کلیدی در حفظ ثبات اقتصادی ایفا می‌کند و از طریق تسهیل در فرایندهای بیمه‌ای، مدیریت منابع و تعامل سازنده با کارفرمایان، کوشیده زمینه را برای رونق تولید و اشتغال هموار کند.

تأمین اجتماعی همچنین با گسترش طرح‌های بیمه‌ای توافقی و فراگیر، به ویژه برای مشاغل غیررسمی و گروه‌های فاقد بیمه، در تلاش است تا شمول بیمه‌ای را افزایش دهد. این اقدام، هم به پایداری مالی سازمان کمک می‌کند و هم به تحقق عدالت اجتماعی در سطح وسیع‌تری می‌انجامد.

لزوم تقویت سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی، یعنی اعتماد و مشارکت میان سازمان و ذی‌نفعان آن، ستون فقرات موفقیت هر نهاد خدمات‌رسان است. تأمین اجتماعی با گستردگی پوشش خود، قادر است سرمایه اجتماعی عظیمی ایجاد کند که پایه تحقق اهداف رفاهی و عدالت‌محوری است. هر چقدر بیمه‌شدگان این سازمان را به‌عنوان یک نهاد قابل اعتماد و پاسخگو

بشناسند، روند توسعه و تحولات در آن سریع‌تر و مؤثرتر خواهد بود.

یکی از نقاط قوت تأمین اجتماعی، استقلال نسبی آن از منابع دولتی است. این استقلال از سال ۱۳۵۴ و بر اساس قانون تأمین اجتماعی به رسمیت شناخته و سبب شده تا با انکاب منابع حق بیمه‌های پرداختی، خدمات بیمه‌ای و درمانی را به میلیون‌ها نفر ارائه دهد. این ویژگی ضمن ایجاد انگیزه برای مدیریت بهینه منابع، تضمینی برای پایداری خدمات است.

امروزه توسعه پوشش بیمه‌ای در زمینه‌های متنوعی از جمله بیمه‌های اجباری، اختیاری، بیمه کسب‌وکارهای نوین، بیمه رانندگان و مشاغل آزاد، بخشی از تلاش‌های این سازمان برای پاسخ به نیازهای روزافزون جامعه است. تصویب آیین‌نامه‌های جدید برای پوشش شاغلان بدون بیمه، به ویژه مشاغل پلتفرمی و کسب‌وکارهای اینترنتی، نشان از توجه به نوآوری در سیاست‌های بیمه‌ای دارد.

از سوی دیگر، پایداری این سرمایه اجتماعی نیازمند ایجاد حس تعلق، پاسخگویی دقیق و شفافیت در عملکرد سازمان است. هر برنامه‌ای که به تقویت این حس اعتماد کمک کند، به معنای توسعه بهتر و رفاه پایدارتر برای جامعه است.

قانون‌گذاری برای رفاه اجتماعی

قوانین و سیاست‌های کلی، شالوده و چارچوب عملکرد هر سازمان دولتی و عمومی محسوب می‌شوند و سازمان تأمین اجتماعی نیز از این قاعده مستثنا نیست. قوانین بالادستی نظیر قانون اساسی، قانون تأمین اجتماعی، برنامه‌های توسعه کشور و سیاست‌های کلی نظام، مبنای استحکام و انسجام عملکردی این سازمان را تشکیل می‌دهند.

سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی که به منظور ایجاد هم‌راستایی و انسجام در حوزه رفاه و بیمه‌های اجتماعی ابلاغ شده‌اند، زمینه‌ساز جهشی بنیادین در نظام تأمین اجتماعی هستند. تحقق این سیاست‌ها نیازمند بازنگری اساسی در قوانین و مقررات موجود و اصلاح فرایندهای اجرایی است. سازمان تأمین اجتماعی با انکاب به اختیارات قانونی خود، گام‌های بلندی برای همسویی با این سیاست‌ها برداشته است.

از جمله اقدامات برجسته در این حوزه، احصاء قوانین و مقررات مغایر با سیاست‌های کلی، شناسایی نارسایی‌ها و خلأهای قانونی و اصلاح رویه‌های اجرایی است که باعث افزایش کارایی و اثربخشی سازمان شده است. همچنین بازنگری در برنامه‌های هفتم توسعه، اصلاح سنجه‌های سابقه بازنشستگی، معافیت‌های بیمه‌ای و ساماندهی نحوه وصول حق بیمه‌ها، بخشی از این اصلاحات است.

علاوه بر این، توسعه نظام ارجاع پزشک خانواده، پذیرش و پرداخت الکترونیکی اسناد پزشکی، ایجاد سامانه‌های یکپارچه مالی و بیمه‌ای و تسهیل خدمات بیمه کسب‌وکارهای نوین، نمونه‌هایی از تحولات مبتنی بر سیاست‌های کلی به شمار می‌روند. از منظر مدیریت، بهبود فرایندهای بازرسی، سرمایه‌گذاری اصولی و خروج از بنگاهداری، اصلاح عناوین شغلی و ساماندهی مشاغل سخت و زیان‌آور

نیز از برنامه‌های راهبردی سازمان است که در راستای این سیاست‌ها دنبال می‌شود.

خدمات هوشمند و رفاه پایدار

تحول دیجیتال یکی از مهم‌ترین محورهای تحول سازمان‌های بزرگ است و سازمان تأمین اجتماعی نیز به خوبی این موضوع را درک کرده و در مسیر توسعه و هوشمندسازی خدمات گام برداشته است. این تحول نه‌تنها منجر به افزایش سرعت و کیفیت خدمات شده بلکه به بهبود تعاملات با بیمه‌شدگان و شرکای اجتماعی نیز کمک شایانی کرده است.

از سال ۱۳۹۹، سازمان تأمین اجتماعی با اجرای طرح‌های گسترده‌ای مانند حذف دفترچه‌های کاغذی و ارائه بیش از ۶۷ خدمت غیرحضوری، سعی کرده فرایندهای سنتی را به شکلی هوشمندانه و کارآمد جایگزین کند. این خدمات که شامل بیمه‌ای، درمانی و بازنشستگی است، دسترسی آسان‌تر و سریع‌تر به خدمات را برای مخاطبان فراهم ساخته است.

سامانه «تأمین من» و سامانه خدمات غیرحضوری سازمان، نمونه‌هایی بارز از این نوع تلاش‌ها هستند که به بیمه‌شدگان، بازنشستگان و کارفرمایان این امکان را می‌دهند تا بدون نیاز به مراجعه حضوری، بسیاری از امور خود را به صورت آنلاین انجام دهند.

هوشمندسازی فراتر از صرف ارائه خدمات الکترونیکی است. استفاده از داده‌کاوی، هوش مصنوعی و تحلیل‌های پیشرفته در مدیریت منابع و تصمیم‌گیری‌های کلان، به بهینه‌سازی فرایندها و افزایش شفافیت کمک می‌کند. این روند هوشمندسازی، سازمان تأمین اجتماعی را به سوی الگویی پیشرو و نوآور در منطقه سوق می‌دهد.

تحول با حضور ذی‌نفعان

هیچ سازمان بیمه‌گر اجتماعی نمی‌تواند بدون مشارکت فعال ذی‌نفعان خود به اهداف خود دست یابد. بیمه‌شدگان، کارفرمایان و بازنشستگان، هر کدام در نقش‌های کلیدی و مکمل، ستون‌های اصلی ساختار تأمین اجتماعی را تشکیل می‌دهند. این مشارکت نه فقط یک الزام حقوقی بلکه یک ضرورت عملی است که تضمین‌کننده پایداری و ارتقای کیفیت خدمات است. با جمعیتی بیش از ۴۱ میلیون نفر شامل بیمه‌شدگان و افراد تبعی و حدود ۹ میلیون بازنشسته و مستمری‌بگیر، تأمین اجتماعی بیش از هر سازمان دیگری به این مشارکت گسترده و متنوع وابسته است. همچنین یک میلیون و چهارصد هزار کارگاه و کارفرمای فعال، بخش مهمی از تأمین منابع مالی سازمان را بر عهده دارند.

تعامل سازنده و مؤثر با این شرکای اجتماعی و اقتصادی، به ویژه در چارچوب سه‌جانبه‌گرایی، باعث شده تا سازمان بتواند برنامه‌های تحول‌آفرین خود را به اجرا درآورد. ایجاد سازوکارهای مشارکتی، تقویت ارتباطات و جلب اعتماد، از جمله محورهای اصلی راهبری سازمان است.

شرکت فعال و مسئولانه ذی‌نفعان در تصمیم‌گیری‌ها،



نه تنها موجب بهبود کیفیت خدمات می‌شود بلکه به افزایش شفافیت و پاسخگویی نیز کمک می‌کند. این امر به ویژه در شرایطی که سازمان با چالش‌های مالی و عملیاتی روبه‌رو است، اهمیت دوچندانی می‌یابد.

پاسداری از سرمایه بیمه‌شدگان

مدیریت منابع و مصارف، مهم‌ترین چالش هر سازمان بیمه‌گر اجتماعی است. سازمان تأمین اجتماعی که سرمایه و دارایی‌های مادی و معنوی آن متعلق به میلیون‌ها نفر از مردم ایران است، موظف به حفظ و بهره‌برداری بهینه از این منابع به عنوان امانتی بین نسلی است.

هر یک از بیمه‌شدگان، نه‌تنها ذی‌نفع خدمات امروز، بلکه مالک سرمایه‌های این سازمان در آینده به شمار می‌روند. بنابراین، مدیریت شفاف، مسئولانه و آینده‌نگر منابع، شرط لازم برای تضمین پایداری و دوام سازمان است.

در این راستا، تأمین اجتماعی ۲۰ طرح تحولی را در حوزه‌های بیمه‌ای، درمانی و اقتصادی تدوین و اجرا کرده که هدف اصلی آن‌ها تعادل بخشی به منابع و مصارف و ارتقای بهره‌وری است. این طرح‌ها با رویکردی جامع و هدفمند به بهبود مدیریت مالی، کاهش هزینه‌های زائد و افزایش کارایی سازمان می‌پردازند.

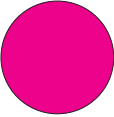
مهم‌ترین محورهای این طرح‌ها شامل اصلاح نظام وصول حق بیمه، بهبود فرایندهای سرمایه‌گذاری، خروج از بنگاهداری غیرضروری و ارتقای بهره‌وری بازرسی و نظارت است. این اقدامات در کنار تمرکز بر ارتقای رضایتمندی بیمه‌شدگان و ذی‌نفعان، چارچوبی برای امانت‌داری و توسعه پایدار فراهم می‌آورد.

نوآوری؛ موتور توسعه طرح‌های تحولی

بیست طرح تحولی سازمان تأمین اجتماعی در دوره جدید مدیریتی، نشانه‌ای از نگاه آینده‌نگر، توسعه‌محور و نوآورانه این نهاد است. این طرح‌ها با محوریت فناوری، مشارکت ذی‌نفعان و مدیریت دانش، زمینه را برای تحول بنیادین در ساختار و عملکرد سازمان فراهم کرده‌اند.

از جمله این طرح‌ها می‌توان به اجرای نظام ارجاع و پزشک خانواده، رسیدگی الکترونیکی به اسناد پزشکی، اصلاح ساختار مدیریت درمان و یکپارچه‌سازی شعب بیمه‌ای اشاره کرد. همچنین خدمات بیمه کسب‌وکارهای نوین، هوشمندسازی خدمات و مدیریت تعهدات بیمه‌ای از دیگر پروژه‌های مهم این مجموعه است. طرح‌های تحولی در حوزه اقتصادی و سرمایه‌گذاری، شامل ساماندهی شرکت‌ها و املاک، خروج از بنگاهداری و بهره‌وری منابع مالی سازمان، نشان از توجه ویژه به بهبود ساختار مالی و افزایش کارایی دارد.

این تحولات، به علاوه ارتقای بهره‌وری بازرسی دفاتر قانونی، نظام یکپارچه مالی-تعهدی و پرداخت مبتنی بر عملکرد، سازمان تأمین اجتماعی را در مسیر تبدیل شدن به یک نهاد پیشرو، هوشمند و پاسخگو قرار می‌دهد.



آینده بیمه با مشاغل دیجیتال

رشد فزاینده کسب‌وکارهای نوین و فعالیت‌های دیجیتال در کشور، اهمیت توجه ویژه به پوشش بیمه‌ای شاغلان این حوزه را بیش از پیش آشکار کرده است. میلیون‌ها نفر در سکوها و پلتفرم‌های مجازی مشغول به کارند و این جمعیت بزرگ نیازمند ساماندهی بیمه‌ای مشخص و برنامه‌ریزی شده است. سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان متولی اصلی بیمه‌گری شاغلان کشور، باید تمرکز ویژه‌ای بر توسعه و تعمیم پوشش بیمه‌ای این گروه‌ها داشته باشد تا از مزایای اقتصادی و اجتماعی چنین اقدامی بهره‌مند شود.

یکی از مهم‌ترین گام‌ها در این مسیر، فرهنگ‌سازی و آموزش درباره مزایای بیمه‌های اجتماعی برای فعالان حوزه دیجیتال است. بسیاری از شاغلان این بخش آگاهی کافی درباره حقوق و تعهدات بیمه‌ای ندارند و به همین دلیل، اطلاع‌رسانی هدفمند و افزایش دانش بیمه‌ای آن‌ها کلید تسهیل فرایند پوشش بیمه‌ای است. بهره‌گیری از دانش کارشناسان کسب‌وکارهای مجازی و درک بهتر محاسبات بیمه‌ای می‌تواند تعامل دوطرفه میان سازمان و بیمه‌شدگان را بهبود بخشد و منابع مالی سازمان را تقویت کند. با رشد روزافزون فعالیت‌های دیجیتال در سال‌های اخیر، ضرورت دارد سازمان تأمین اجتماعی برنامه‌های خود برای پوشش بیمه‌ای این بخش از شاغلان را جدی‌تر دنبال کند. پذیرش بیمه‌شدگان جدید از این حوزه، علاوه بر افزایش منابع مالی، فرصت‌هایی برای رفع چالش‌های محاسباتی سازمان فراهم می‌کند. طراحی و ایجاد سازوکارهای مشخص و شفاف بیمه‌ای برای شاغلان دیجیتال، همراه با تبلیغات و اطلاع‌رسانی گسترده می‌تواند آگاهی آن‌ها را افزایش داده و زمینه را برای تعمیم بیمه‌های اجتماعی فراهم کند.

افزایش تعداد بیمه‌شدگان، علاوه بر تقویت منابع مالی، به پایداری سازمانی، تحقق اهداف قانونی سازمان تأمین اجتماعی کمک می‌کند. برای نیل به این هدف، فرهنگ‌سازی باید به صورت منسجم و مرحله‌ای انجام شود؛ ابتدا در میان کارکنان سازمان و سپس در سطح جامعه، تا اهمیت بیمه‌پردازی به عنوان شاهرگ حیاتی سازمان تأمین اجتماعی به خوبی درک شود. آموزش کارکنان و توانمندسازی شعب سازمان در ارائه خدمات و توضیح تعهدات، از دیگر عوامل مؤثر در جذب شاغلان این بخش است. در فرایند فرهنگ‌سازی، فعالیت‌های تبلیغی سازمان باید دو محور اصلی داشته باشد: نخست، شناساندن سازمان و نقش آن به مخاطبان و دوم، تبیین تفاوت تعهدات سازمان بر اساس میزان بیمه‌پردازی افراد. این امر به تحقق دستمزد واقعی و ارائه تعهدات متناسب با پرداخت‌ها منجر می‌شود و تضمین می‌کند که رابطه منطقی میان حق بیمه و تعهدات بیمه‌ای برقرار باشد.

همچنین، توسعه پوشش بیمه‌ای شاغلان حوزه دیجیتال نه‌تنها به ارتقای رفاه اجتماعی این گروه کمک می‌کند، بلکه ظرفیت‌های اقتصادی سازمان را نیز افزایش می‌دهد. جذب شاغلان جدید در این حوزه، فرصتی طلایی برای بهبود ضریب پشتیبانی تأمین اجتماعی، ترغیب دیگر گروه‌ها به پیوستن به نظام بیمه‌ای و تقویت منابع مالی است. در نهایت، این روند موجب می‌شود سازمان بتواند خدمات بهتری به جامعه هدف ارائه دهد و در مسیر پایداری مالی و توسعه مستمر گام بردارد.



سازمان

تأمین اجتماعی

با اجرای بیست

طرح تحولی

در حوزه‌های

بیمه درمان و

سرمایه گذاری

تلاش کرده

با استفاده

از نوآوری

دیجیتال

و تعامل با

ذی‌نفعان

به افزایش

شفافیت

بهبود بهره‌وری

و مدیریت

منابع پردازد

و جایگاه

خود را به

عنوان نهادی

هوشمند و

پایدار تثبیت

کند