

عدالت اجتماعی در بستر فناوری

تحول دیجیتال در تأمین اجتماعی، بازسازی نقش سنتی یک سازمان خدماتی است که با تکیه بر داده‌ها و شفافیت، به فردای عادلانه‌تری چشم دوخته است



امروزه نمی‌توان از تحول سخن گفت، بی‌آنکه به نقش فناوری اشاره‌ای کرد. دنیای دیجیتال، دیگری امکان جانی نیست؛ ضرورت است. تمام سازمان‌ها برای ادامه مسیر خود، باید با این جریان همراه شوند. در این میان، تأمین اجتماعی به‌عنوان بزرگ‌ترین نهاد بیمه‌گر کشور، سهمی ویژه در این مسیر دارد. حجم تعهدات این سازمان در حوزه بیمه و درمان، به‌تنهایی نشان می‌دهد که بدون ابزارهای فناوریانه، اجرای موفق خدمات، ممکن نخواهد بود. اکنون ۲۱ خدمت اساسی سازمان از طریق سامانه‌های الکترونیک در حال ارائه است؛ خدماتی که به بیش از ۵۰ میلیون نفر پوشش داده می‌شود. اگر این حجم وسیع از خدمت را با شیوه‌های سنتی اداره کنیم، نه‌تنها کیفیت خدمات کاهش می‌یابد، بلکه فرایندها نیز با کندی، خطا و هزینه بالا همراه خواهد بود. فناوری، شاه‌کلید ادامه مسیر تحول است.

فناوری در متن طرح‌های تحولی

تأمین اجتماعی در دوره جدید مدیریتی، بیست‌گانه‌ای از طرح‌های تحولی را طراحی و ابلاغ کرده که در آن، فناوری اطلاعات نقشی محوری دارد. از میان ۲۰ طرح کلیدی، ۱۵ مورد به‌صورت مستقیم با محوریت دیجیتال تعریف شده‌اند. دامن خداینده، رئیس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی، در گفت‌وگو با آتی‌نو، این رویکرد را تشریح می‌کند. او می‌گوید: «در اجرای طرح‌های تحولی، فناوری اطلاعات نقش محوری دارد؛ به‌ویژه در طرح «بیمه متمرکز و یکپارچگی شعب» مسئولیت مستقیم با این حوزه است. اجرای این طرح ظرف یک‌سال برنامه‌ریزی شده و هم‌اکنون حدود ۲۵ درصد پیشرفت داشته‌ایم.» این پروژه همراه با دو پروژه مکمل دیگر، یعنی «بازرسی

دفاتر قانونی» و «نظام مالی تعهدی» به‌شركت مأموریتی سازمان کارسپاری شده است. جلسات مستمر با حوزه‌های کسب‌وکار برای تحلیل دقیق نیازها، طراحی سامانه‌ها و تنظیم زمان‌بندی، از دیگر اقداماتی است که خداینده به آن اشاره می‌کند. او همچنین می‌افزاید: «گزارش پیشرفت هر طرح، به‌صورت مستمر در جلسات هفتگی با حضور مدیرعامل سازمان ارائه می‌شود. این ساختار پایش، به شفافیت و انضباط اجرای پروژه‌ها کمک می‌کند.»

خدمات بیمه‌ای در مدار تحول

بخش عمده‌ای از مأموریت تأمین اجتماعی در حوزه بیمه است. جمعیتی بالغ بر ۱۶ میلیون و ۵۵۰ هزار بیمه‌شده اصلی، بیش از ۲۲ میلیون نفر افراد تبعی و بیش از یک میلیون و ۴۰۰ هزار کارگاه، مخاطبان اصلی خدمات بیمه‌ای سازمان هستند. این حجم مخاطب، تنها از طریق ساختارهای هوشمند و خدمات غیرحضور قابل مدیریت است. خداینده در این باره می‌گوید: «ما در چند طرح کلیدی بیمه‌ای فعال هستیم. از جمله طرح‌های «تسهیل خدمات بیمه‌ای کسب‌وکار»، «ساماندهی بیمه کسب‌وکارهای نوین»، «تحول دیجیتال در خدمات بیمه‌ای»، «مدیریت تعهدات بیمه‌ای»، «ارتقای وصول منابع» و «بازرسی هوشمند دفاتر قانونی» که همگی به توسعه زیرساخت‌های دیجیتال نیاز دارند.» او تأکید می‌کند: «سامانه‌های این طرح‌ها مطابق استانداردهای روز طراحی می‌شوند و با مشارکت فعال ذی‌نفعان، فرایند تحلیل و پیاده‌سازی جلوی می‌رود.» هدف نهایی، ارائه خدمات ساده، سریع و دقیق به بیمه‌پردازان، کارفرمایان و بازنشستگان است؛ بدون آنکه مجبور باشند در صف‌ها بایستند یا میان شعب مختلف رفت‌وآمد کنند.

یک چتر حمایتی برای تمام عمر

در سرزمینی که تاریخ و فرهنگش با همبستگی و حمایت از یکدیگر گره خورده، سازمان تأمین اجتماعی چون ستونی استوار، از پیش از تولد تا پس از مرگ، همراه ایرانیان است. این سازمان با ارائه ۲۱ خدمت متنوع، از مراقبت‌های دوران بارداری تا حمایت از بازماندگان، چتری گسترده از امنیت و آرامش بر سر میلیون‌ها نفر پهن کرده است. در این یادداشت، به سبک روایت‌های خواندنی فیگارو، سفری به قلب خدمات تأمین اجتماعی ایران می‌کنیم و نقش بی‌بدیل آن را در زندگی روزمره مردم این سرزمین مورد کاوش قرار می‌دهیم. سازمان تأمین اجتماعی، از لحظه‌ای که زندگی در رحم مادر شکل می‌گیرد، دست حمایت خود را زیر بال و پر خانواده‌ها می‌گستراند. مادران بیمه‌شده از کمک‌هزینه بارداری بهره‌مند می‌شوند؛ مبلغی که برابر دوسوم آخرین حقوقشان، تا ۹ ماه، آرامش خاطر را به روزهای انتظارشان هدیه می‌دهد. این حمایت تنها به مادران محدود نمی‌شود؛ همسران بیمه‌شدگان نیز در این دایره قرار دارند، مشروط بر اینکه در یک سال منتهی به زایمان، دست کم ۶۰ روز حق بیمه پرداخته باشند. اما این تنها آغاز راه است. تأمین اجتماعی از کودکی تا کهنسالی، در هر مرحله از زندگی، حضوری پررنگ دارد. از پوشش بیمه‌ای شاغلان در یک میلیون و ۴۰۰ هزار کارگاه تا ارائه خدمات درمانی رایگان در بیش از ۴۱۳ بیمارستان و مرکز درمانی ملکی، این سازمان اطمینان می‌دهد که هیچ‌کس در مواجهه با بیماری یا دشواری‌های زندگی تنها نمی‌ماند. افزون بر این، بیش از ۵۸ هزار مرکز درمانی طرف قرارداد، خدمات غیرمستقیم را به بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران ارائه می‌دهند، گویی شبکه‌ای گسترده از مراقبت، سراسر کشور را در بر گرفته است. طرح‌های نوآورانه‌ای چون بیمه دانشجویان و زنان خانه‌دار، نشان از توجه تأمین

اجتماعی به گروه‌هایی دارد که پیش‌تر کمتر دیده می‌شدند. حدود ۸۰ هزار دانشجو و ۵۲۰ هزار زن خانه‌دار اکنون از مزایای بیمه‌ای و درمانی بهره‌مندند، امکانی که نه‌تنها امنیت مالی، بلکه حس تعلق به جامعه‌ای بیکار است، به او کمک می‌کند تا در روزهای سخت، همچنان روی پای خود بایستد. برای افراد متأهل یا دارای عائله، ۱۰ درصد به ازای هر فرد تحت تکفل (تا سقف چهار نفر) به این مبلغ افزوده می‌شود، مشروط بر اینکه از حداقل دستمزد کمتر و از ۸۰ درصد حقوق پیشین بیشتر نباشد. در سال ۱۴۰۳، بیش از ۲۲ هزار میلیارد تومان به مشمولان این خدمت پرداخت شد، نشانه‌ای از تعهد سازمان به حفظ کرامت انسانی در برابر طوفان‌های اقتصادی. حوادث شغلی نیز از دایره حمایت این سازمان بیرون نمانده‌اند. در سال گذشته، از ۴۹ هزار حادثه گزارش شده، ۹۵ درصد مصدومان پس از دریافت غرامت ایام بیماری، به کار بازگشتند. برای دو هزار و ۲۷۹ نفر دیگر، مستمری‌های ازکارافتادگی یا غرامت نقص عضو، پلی به سوی زندگی دوباره شد. این حمایت‌ها نه‌تنها به شاغلان، بلکه به بازماندگان آن‌ها نیز تسری می‌یابد. کمک‌هزینه ازدواج، چون گلی در میان سختی‌های زندگی می‌شکفت. این مبلغ، که برابر یک ماه حقوق متوسط بیمه‌شده است، به زوج‌هایی تعلق می‌گیرد که برای نخستین بار پای در مسیر زندگی مشترک می‌گذارند، مشروط بر پرداخت ۷۲۰ روز حق بیمه در پنج سال پیش از ازدواج. در سال گذشته،

بیش از ۹۲ هزار نفر از این هدیه یک‌هزار میلیارد تومانی بهره‌مند شدند، هدیه‌ای که آغاز زندگی مشترک را شیرین‌تر می‌کند. بازنشستگی، فصلی از زندگی است که تأمین اجتماعی با دقت و سخاوت برای آن برنامه‌ریزی کرده است. حدود ۴ میلیون و ۷۰۰ هزار بازنشسته و مستمری‌بگیر، همراه با خانواده‌هایشان، از خدمات این سازمان بهره‌مندند. هزینۀ ماهانه ۱۲۵ همت در سال جاری که ۹۰ همت آن به پرداخت مستمری اختصاص دارد، نشان از عمق این تعهد دارد. طرح رایگان شدن خدمات درمانی برای سالمندان بالای ۶۵ سال در مراکز طرف قرارداد، گامی دیگر در راستای احترام به تجربه و کهنسالی است. حتی در لحظه وداع با زندگی، تأمین اجتماعی بازماندگان را تنها نمی‌گذارد. کمک‌هزینه کفن و دفن، معادل یک ماه حداقل حقوق، به خانواده متوفی پرداخت می‌شود تا بخشی از بار مالی این لحظات اندوهبار را سبک کند. در سال گذشته، ۴۲۸ میلیارد تومان برای ۶۵ هزار نفر در این زمینه پرداخت شد. مستمری بازماندگان به همسر، فرزندان زیر ۱۸ سال یا والدین تحت تکفل بیمه‌شده متوفی تعلق می‌گیرد، مشروط بر اینکه شرایط قانونی مانند پرداخت یک سال حق بیمه در ۱۰ سال آخر زندگی یا فوت ناشی از حوادث شغلی برقرار باشد. سازمان تأمین اجتماعی با پوشش ۷۸ درصد از ۷۳ درصد جمعیت تحت بیمه‌های اجتماعی کشور، نه‌تنها نهادی خدماتی بلکه بخشی از هویت اجتماعی ایران است. این سازمان با حمایت از ۲۷ درصد باقی‌مانده که هنوز زیر چتر بیمه قرار نگرفته‌اند، می‌تواند آینده‌ای روشن‌تر برای همه ایرانیان رقم زند. تأمین اجتماعی نه‌فقط یک نهاد، بلکه تکیه‌گاهی است که از گهواره تا گور، همراه مردم این سرزمین است.

عبدالرضا مدنی

کارشناس تأمین اجتماعی
اداره کل قم

روتر و ارتباط میان سامانه‌های انبارداری و دفترداری پیاده‌سازی شده است. «این طرح هم‌اکنون در استان البرز به‌صورت پایلوت اجرا شده و در صورت موفقیت، در سطح کشور گسترش خواهد یافت.

رسیدگی دیجیتال به اسناد پزشکی

طرح «رسا»، یعنی پذیرش، رسیدگی و پرداخت الکترونیکی اسناد پزشکی که یکی دیگر از گام‌های تحولی مهم سازمان است. خداینده توضیح می‌دهد: «سامانه رسا برای بررسی اسناد بستری مراکز ملکی و طرف قرارداد طراحی شده و شامل سه فاز است: پذیرش، پردازش و پرداخت. این سامانه با رویکرد راهنمای بالینی و قواعد بیمه‌گری توسعه یافته است.» او می‌افزاید: «در فازهای اجرایی، اطلاعات مربوط به دارو، خدمات ناباوروی، ارز ترجیحی دارو و تجهیزات مصرفی، به‌صورت یکپارچه در سامانه رسا ثبت و رسیدگی می‌شوند.» این اقدام، نه‌تنها زمان رسیدگی را کاهش داده، بلکه زمینه‌ساز شفافیت و کاهش تخلف نیز شده است.

شایسته‌یار: تحولی در انتخاب مدیران

تحول فقط در خدمات بیرونی نیست؛ ساختار درونی سازمان نیز نیازمند بازسازی است. یکی از طرح‌های ویژه، «شایسته‌یار» نام دارد که برای اصلاح نظام انتصابات طراحی شده است. خداینده می‌گوید: «سامانه شایسته‌یار، بر پایه سه اصل طراحی شده است: شایسته‌یابی، شایسته‌گزینی و شایسته‌گماری. در این سامانه، تمام مراحل جذب، ارزیابی، آزمون، کانون ارزیابی و تصمیم‌گیری نهایی به‌صورت هوشمند و مستند انجام می‌شود.» به گفته او، این سامانه مزایایی مانند کاهش هزینه‌های اجرایی، افزایش دقت در شناسایی مدیران توانمند، و ارتقای شفافیت در انتخاب‌ها را به دنبال دارد.

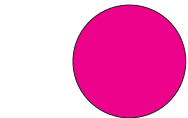
فراتر از یک پروژه فناوریانه

تحول دیجیتال در سازمان تأمین اجتماعی، تنها یک پروژه فناوریانه نیست؛ باآفرینی هویت یک نهاد خدماتی است. سازمانی که مأموریتش، پشتیبانی از نیروی کار، خانواده‌ها، بازنشستگان و بیمه‌شدگان است، باید متناسب با نیازهای روز، پاسخگو، هوشمند، شفاف و منعطف باشد. دامن خداینده، با نگاهی جامع به نقش فناوری در این تحولات، می‌گوید: «ما از فناوری به‌عنوان ابزار توسعه عدالت و ارتقای کارآمدی استفاده می‌کنیم. این مسیر تازه آغاز شده، اما ریشه در تعهد سازمان به مردم دارد.»

در نهایت، آنچه روشن است این است که سازمان تأمین اجتماعی با تکیه بر فناوری و استفاده از ظرفیت‌های داده‌محور، به سمت آینده‌ای روشن‌تر و سازمان‌یافته‌تر حرکت می‌کند؛ آینده‌ای که در آن خدمت‌رسانی سریع، عادلانه و دقیق، دیگر یک آرزو نیست، بلکه واقعیت روزمره خواهد بود.

تأمین

یادداشت



فرامرز ادراکی

کارشناس حوزه بیمه‌های اجتماعی

تنوع بیمه‌ای؛ آینده نظام تأمین اجتماعی

در ایران امروز، توسعه بیمه‌های اجتماعی نیازمند نگاهی تازه، منعطف و متناسب با شرایط متغیر بازار کار است. سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان بزرگ‌ترین نهاد بیمه‌گر کشور، در تلاش است با طراحی سبدهای متنوع بیمه‌ای، راهی تازه برای افزایش ضریب نفوذ بیمه باز کند. این مدل جدید، بر پایه تنوع در روش‌های پرداخت، انتخاب نوع پوشش بیمه‌ای و نرخ‌های متفاوت حق بیمه استوار شده؛ مدلی که در آن هر فرد، متناسب با شرایط شغلی و توان مالی خود، می‌تواند از خدمات بیمه‌ای بهره‌مند شود. تفاوت این رویکرد با الگوهای سنتی در آن است که پوشش بیمه‌ای دیگر محدود به شاغلان رسمی یا کارفرمایان سازمان یافته نیست، بلکه فعالان فضای مجازی، مشاغل فردمحور، کارگران پلتفرمی و صاحبان کسب‌وکارهای کوچک و اینترنتی نیز می‌توانند ذی‌نفع باشند.

در این میان، مسئله کلیدی فقدان ابزارهای شناسایی، ضعف در رصد مشاغل نوظهور و ناسازگاری قوانین موجود با واقعیت‌های امروز است. آمارهای رسمی نشان می‌دهد حدود ۲۷ درصد از جمعیت کشور، فاقد هرگونه پوشش بیمه‌ای هستند که بخشی از این شکاف ناشی از ساختار غیررسمی اقتصاد، فقدان بیمه‌پردازی در مشاغل ناپایدار و نبود سازوکارهای کنترلی برای بیمه اجباری است.

تأمین اجتماعی برای پر کردن این خلأ، باید به سمت بیمه‌های اختیاری و سازوکارهای خوداظهاری حرکت کند. در این رویکرد، فرد بر پایه خوداظهاری، میزان درآمد یا نوع شغل خود را اعلام می‌کند و بر اساس آن، نرخ حق بیمه و سطح خدمات انتخاب می‌شود. این مدل برای نسل جوانی که اغلب در کسب‌وکارهای اینترنتی فعالیت می‌کنند و نیاز فوری به درمان ندارند، هم کم‌هزینه‌تر و هم قابل انعطاف‌تر است. در حال حاضر، بیش از نیمی از جمعیت ایران به نوعی تحت پوشش تأمین اجتماعی قرار دارند؛ اما افزایش این ضریب، تنها با بازتعریف نقش سازمان و توسعه ابزارهای جذب ممکن است. این توسعه باید بر پایه بازنگری در قوانین بیمه‌ای، حذف محدودیت‌های قدیمی، و سازگاری با تحولات فضای کسب‌وکار بنا شود. بدون این اصلاحات، ورود گروه‌های تازه به سیستم بیمه‌ای ممکن نخواهد بود و صندوق‌ها با بحران منابع مواجه خواهند شد. نهادسازی برای اقتصاد دیجیتال، نیازمند طراحی بیمه‌های هدفمند و ایجاد مشوق‌های مشارکت است؛ به‌ویژه برای گروه‌هایی که پیش‌تر از دایره بیمه خارج مانده‌اند.

در نهایت، پایداری تأمین اجتماعی نه در اصرار بر ساختارهای گذشته، بلکه در شجاعت برای تحول نهفته است. متنوع‌سازی، انعطاف‌پذیری و درک واقعیت‌های اشتغال امروز می‌تواند این سازمان را به نهادهای آینده بدل کند؛ نهادهایی که نه‌تنها حافظ امنیت اجتماعی است، بلکه بازوی توسعه پایدار کشور نیز خواهد بود.

