

تحول دیجیتال در خدمت رفاه بیمه‌شدگان

سازمان تأمین اجتماعی با طرحی جامع و آینده‌نگر، مسیر هوشمندسازی خدمات بیمه‌ای و درمانی را هموار کرده و دسترسی ۵۰ میلیون ذی نفع را آسان‌تر ساخته است

اگر هدف والای سازمان‌های اجتماعی، تعالی و ارتقای همه‌جانبه خدمات باشد، بی‌تردید بهره‌گیری از امکانات پیشرفته حوزه دیجیتال ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. در این میان، صندوق‌های بیمه‌گر، به دلیل ارتباط گسترده و عمیق با طیف وسیعی از احاد جامعه، بیش از سایر نهادها موظفند از داده‌ها و فناوری‌های روزآمد بهره‌مند شوند. سازمان تأمین اجتماعی، به عنوان پیشگام و برجسته‌ترین نهاد بیمه‌ای کشور، با پشتوانه دهه‌ها تجربه گرانسنگ، ظرفیت‌های بی‌نظیر نیروی انسانی، سرمایه‌گذاری‌های کلان، زیرساخت‌های فیزیکی، امکانات درمانی و سیاست‌های راهبردی برای تحقق آرمان‌های خود به فناوری دیجیتال وابسته است. این سازمان با توجه به تأثیر عمیق و گسترده‌ی خدمات بیمه‌ای‌اش، طرح «تحول دیجیتال و هوشمندسازی خدمات بیمه» را با هدف بسط و گسترش خدمات غیرحضوری در بستر دیجیتال طراحی و تدوین کرده است.

انتظارات گروه‌های تحت پوشش تأمین اجتماعی که نیمی از جمعیت کشور را در بر می‌گیرند، دسترسی به خدمات الکترونیکی همگام با پیشرفت‌های روزافزون فناوری است. گستردگی و تنوع خدمات بیمه‌ای، درمانی و بازنشستگی این سازمان، این مطالبات را کاملاً موجه و منطقی جلوه می‌دهد. در این فضا، سازمان تأمین اجتماعی برای جلب رضایت حدود ۵۰ میلیون شریک اجتماعی و اقتصادی خود، چاره‌ای جز حرکت پیوسته و هدفمند در مسیر تحول دیجیتال ندارد. تسهیل قراردادهای بیمه‌ای، ساده‌سازی فرایندهای بیمه‌پردازی، ارائه لیست حق بیمه، خدمات مرتبط با ازکارافتادگی، بیمه بیکاری، محاسبات دقیق حقوق بازنشستگی، برقراری مستمری بازماندگان، بازرسی‌های کارگاهی و بسیاری موارد دیگر، تنها در سایه بهره‌مندی از خدمات بیمه‌ای دیجیتال امکان‌پذیر است. این رویکرد، نه تنها کارآمدی و شفافیت را به ارمغان می‌آورد، بلکه گامی بلند در راستای تحقق عدالت اجتماعی و رفاه همگانی است.

سیر تحول دیجیتال سازی تأمین اجتماعی

در گذشته‌ای نه‌چندان دور، بخش عمده‌ای از خدمات سازمان تأمین اجتماعی در بستری سنتی و با تکیه بر فرایندهای دستی و حضور فیزیکی مراجعان به انجام می‌رسید. اما با طلوع عصر فناوری و نفوذ روزافزون تکنولوژی در شئون گوناگون زندگی، همراه با گسترش جمعیت تحت پوشش و ارتقای انتظارات ذی‌نفعان، ضرورت هوشمندسازی و توسعه فرایندهای غیرحضوری به‌سان ضربان قلب حیات‌بخش این سازمان، در کانون توجه قرار گرفت. دیجیتال‌سازی خدمات، نه‌تنها پاسخی به نیازهای رو به رشد جامعه بود، بلکه گامی بلند در راستای کارآمدی و تعالی خدمت‌رسانی به شمار می‌رفت. در نوزدهم آبان‌ماه سال ۱۳۹۹، سازمان تأمین اجتماعی با اجرای طرحی سترگ به نام «۳۰۷۰»، گامی بنیادین در مسیر توسعه خدمات غیرحضوری و الکترونیک برداشت. این طرح که چونان مشعلی فروزان راه تحول دیجیتال را روشن ساخت، سراسازی برای بازآفرینی فرایندهای خدمت‌رسانی این سازمان بود. طرح تحول دیجیتال، با نگاهی هوشمندانه و آینده‌گر، به‌گونه‌ای طراحی شد که نه‌تنها کمیت خدمات غیرحضوری را افزایش دهد، بلکه کیفیتی متعالی‌تر را در حوزه بیمه‌ای و فراتر از آن به ارمغان آورد.

تکیه بر فرایندهای حضوری، نه‌تنها زمان و انرژی گرانسنگ نیروی انسانی این سازمان را به هدر می‌داد، بلکه هزینه‌های هنگفت مراجعت حضوری، ناکارآمدی فرایندهای زمان‌بر و بار مالی ناشی از فقدان چرخه‌های دیجیتال محور را به همراه داشت. این چالش‌ها، چونان سایه‌ای سنگین بر کارآمدی سازمان سایه افکنده بود. اما با حرکت به سوی هوشمندسازی و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، تأمین اجتماعی نه‌تنها این موانع را از پیش رو برداشت، بلکه افق‌های جدیدی از خدمت‌رسانی کارآمد، شفاف و در دسترس را به روی میلیون‌ها شریک اجتماعی خود گشود.

بنیان‌های طرح تحول دیجیتال

طرح تحول دیجیتال و هوشمندسازی خدمات بیمه‌ای سازمان تأمین اجتماعی، افقی نو در خدمت‌رسانی به جامعه بیمه‌شدگان می‌گشاید. این طرح، با تکیه بر فناوری‌های نوین و توسعه خدمات غیرحضوری، بازآفرینی فرایندهای بیمه‌ای را در دستور کار قرار داده و ساختاری هوشمند، یکپارچه و دیجیتال را بنیان نهاده است. هدف والای آن، ارتقای بهره‌وری، بهبود مستمر عملکرد و افزایش کیفیت خدمات است تا دسترسی میلیون‌ها بیمه‌شده، کارفرما و بازنشسته با سهولت، سرعت و دقتی بی‌سابقه فراهم شود.

در این مسیر، گذر از روش‌های سنتی به سامانه‌های دیجیتال، علاوه بر تسهیل وصول مطالبات و ارتقای شاخص‌های بیمه‌ای، شفافیت و کارآمدی را به اوج رسانده است. خدمات هوشمند، همچون پلی میان بیمه‌شدگان و سازمان، فرایندهایی نظیر بیمه‌پردازی، بازنشستگی، ازکارافتادگی و بازرسی کارگاهی را ساده‌تر و دقیق‌تر کرده‌اند. به گفته سهیل علی میرسالاری، رئیس شعبه ۵ تهران، بهره‌گیری همزمان از ظرفیت‌های دیجیتال و هوشمند، همه ذی‌نفعان را تحت پوشش قرار داده و نقش تعیین‌کننده‌ای در تحقق عدالت اجتماعی ایفا می‌کند. زیرپروژه‌های این طرح، با برنامه‌ریزی دقیق، تکمیل فرایندهای غیرحضوری و گسترش ارتباطات برخط را دنبال می‌کنند تا تأمین اجتماعی، نهادی چابک، پاسخگو و متصل به آینده‌ای هوشمند باشد.

دستاوردهای تحول دیجیتال

اهمیت تحولات دیجیتال در سازمان تأمین اجتماعی چنان والاست که پانزده طرح از میان طرح‌های تحول آفرین و توسعه‌ای این نهاد سترگ، به‌صورت مستقیم یا با تکیه بر اقدامات هوشمند و دیجیتال محور تعریف شده و به مرحله اجرا درآمده‌اند. این رویکرد، نه‌تنها نشان از آینده‌نگری سازمان دارد، بلکه گواهی است بر عزم راسخ آن در بهره‌گیری از فناوری برای تعالی خدمت‌رسانی به جامعه‌ای گسترده از ذی‌نفعان. گسترش خدمات غیرحضوری و حرکت هدفمند به سوی هوشمندسازی، از برجسته‌ترین دستاوردهای طرح تحول دیجیتال و هوشمندسازی خدمات بیمه‌ای به شمار می‌روند. این طرح، با ایجاد بستری هوشمند، نه‌تنها سازمان تأمین اجتماعی را در مسیر کارآمدی و چابکی قرار داده، بلکه منافع بی‌شماری را برای جامعه بزرگ بیمه‌شدگان، کارفرمایان و بازنشستگان به ارمغان آورده است. سهولت دسترسی، شفافیت در فرایندها و دقت فزاینده در اجرای خدمات، تنها بخشی از ثمرات این تحول عظیم هستند.

در چارچوب این طرح، فرایند وصول مطالبات بیمه‌ای با بهره‌گیری از خدمات هوشمند بهبود یافته و به تقویت بنیان‌های مالی سازمان منجر شده است. همچنین، رشد کیفیت خدمات از طریق فرایندهای سریع‌تر، کارآمدتر و شفاف‌تر، دسترسی آسان‌تر ذی‌نفعان به خدمات و ارتقای دقت در انجام امور، از دیگر مزایای اجرای این طرح تحولی است. این دستاوردها، سازمان تأمین اجتماعی را به سوی آینده‌ای روشن‌تر و خدمت‌رسانی متعالی‌تر رهنمون می‌سازد.

گستره خدمات غیر حضوری

در حال حاضر، شصت و هفت خدمت از مجموعه خدمات سازمان تأمین اجتماعی، به‌صورت کاملاً غیرحضوری یا با بهره‌گیری از فرایندهای الکترونیک، در دسترس مخاطبان و ذی‌نفعان این سازمان قرار گرفته است. حجم عظیم سرویس دهی این نهاد به گسترده‌ترین جامعه مخاطبان در سطح کشور، نه‌تنها رشد روزافزون این خدمات را به ضرورتی انکارناپذیر بدل کرده، بلکه وظیفه‌ای بس خطیر و چالش‌برانگیز را پیش روی این سازمان قرار داده است. این گستردگی، گواهی است بر تعهد تأمین اجتماعی به پاسخگویی شایسته به نیازهای روزافزون جامعه. همان‌گونه که پیش‌تر اشاره شد، خدمات بیمه‌ای، سهمی سترگ از سبد خدماتی سازمان تأمین اجتماعی را به خود اختصاص داده‌اند. از این رو، محور اصلی طرح تحول دیجیتال این سازمان، علاوه بر حوزه‌های درمانی و بازنشستگی، بر هوشمندسازی و بهینه‌سازی خدمات بیمه‌ای متمرکز شده است. این رویکرد، نه‌تنها به ارتقای کارآمدی فرایندهای انجامد، بلکه دسترسی آسان‌تر و دقیق‌تر ذی‌نفعان به خدمات را تضمین می‌کند.

به گفته «سهیل علی میرسالاری»، رئیس شعبه ۵ تأمین اجتماعی تهران، با وجود پیشرفت‌های چشمگیر در حوزه فناوری، دستیابی به تحول کامل در هوشمندسازی خدمات باید در کانون اولویت‌های این سازمان قرار گیرد. او تأکید می‌کند: «در کنار تنوع خدمات دیجیتال در حوزه بیمه‌ای، ارائه لیست هوشمند حق بیمه از مهم‌ترین دستاوردهای این مسیر است.» این خدمت که با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و نرم‌افزارهای روزآمد طراحی شده، گامی بلند در راستای سهولت‌بخشی به وظایف کارفرمایان به شمار می‌رود. از سال ۱۳۹۳، سامانه خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی، مجموعه‌ای از سرویس‌های الکترونیک را به ذی‌نفعان و مخاطبان ارائه داده است. در این چارچوب، هم‌اکنون کارفرمایان قادرند لیست حق بیمه را به‌صورت هوشمند و با استفاده از ابزارهای فناورانه در اختیار سازمان

قرار دهند. این تحول، نه‌تنها کارآمدی و شفافیت را در فرایندهای بیمه‌ای تقویت کرده، بلکه نمونه‌ای درخشان از حرکت تأمین اجتماعی به سوی آینده‌ای دیجیتال و هوشمند است.

ضرورت تکمیل فرایندهای فناورانه

کارشناسان حوزه بیمه‌های اجتماعی و فناوری، تکمیل چرخه هر فرایند دیجیتال را از چنان اهمیتی برخوردار می‌دانند که نارسایی در ارائه خدمات الکترونیک، گاه هزینه‌های مضاعفی را بر سازمان‌ها و ذی‌نفعان تحمیل می‌کند. در مسیر ارائه خدمات بیمه‌های اجتماعی، تکمیل خدمات غیرحضوری نه‌تنها رضایتمندی مخاطبان را به ارمغان می‌آورد، بلکه با کاهش هزینه‌های ارائه خدمات، معنای حقیقی هوشمندسازی را متجلی می‌سازد. این رویکرد، گامی استوار در راستای کارآمدی و شفافیت سازمانی است.

میرسالاری، رئیس شعبه ۵ تأمین اجتماعی تهران، با تأکید بر لزوم تکمیل فرایندهای غیرحضوری می‌افزاید: «سیر کامل خدمات الکترونیک، هدف اصلی سازمان است و تکمیل هر یک از این خدمات باید در اولویت برنامه‌های سازمان قرار گیرد.» او همچنین به فرایندهای دیجیتال اشاره کرده و می‌گوید: «در بسیاری از خدمات دیجیتال، معنای حقیقی هوشمندسازی را متجلی می‌سازد. این رویکرد، گامی استوار در راستای کارآمدی و شفافیت سازمانی است. به‌ویژه در بخش‌های مرتبط با خدمات درمانی، به‌ویژه در تشکیل پرونده‌های مطالباتی سازمان تأمین اجتماعی، نمونه‌ای برجسته از هوشمندسازی است. در حوزه نام‌نویسی و حساب‌های انفرادی، میرسالاری به پیشرفت‌های چشمگیر اشاره کرده و می‌افزاید: «صدور شماره بیمه به‌صورت هوشمند و با استفاده از بارکد کارت ملی، گامی درخور و مؤثر در ارائه خدمات هوشمند است.» او همچنین بر ضرورت همگامی بخشنامه‌های سازمانی با تحولات دیجیتال تأکید کرده و اظهار می‌دارد: «همزمان با صدور دیجیتال شماره بیمه، ارائه اظهارنامه دیجیتال نیز باید محقق شود.» این هماهنگی، کارآمدی و یکپارچگی خدمات را تضمین می‌کند. در حوزه مستمری، تشکیل پرونده‌های دیجیتال برای مستمری‌گیران از دیگر دستاوردهای مثبت این تحول است. میرسالاری با اشاره به این موضوع می‌افزاید: «شایسته است که کل فرایندهای مرتبط با بازنشستگی و مستمری‌گیران



به‌صورت غیرحضوری در دستور کار سازمان قرار گیرد.» این رویکرد، نه‌تنها سهولت دسترسی را برای ذی‌نفعان فراهم می‌سازد، بلکه سازمان تأمین اجتماعی را به سوی آینده‌ای هوشمند، کارآمد و پاسخگو رهنمون می‌کند.

گستره خدمات درمانی دیجیتال

در کنار خدمات بیمه‌ای سازمان تأمین اجتماعی، مجموعه سرویس‌های الکترونیک حوزه درمان این سازمان از جایگاهی برجسته برخوردار است. این خدمات، از طریق ۴۱۳ مرکز درمانی ملکی و ۵۸ هزار مرکز درمانی طرف قرارداد، در دسترس شرکای اجتماعی و اقتصادی این نهاد سترگ قرار گرفته است. این گستردگی، گواهی است بر تعهد سازمان به ارائه خدماتی کارآمد و در دسترس برای میلیون‌ها ذی‌نفع. بخشی از این خدمات، در قالب درمان مستقیم و غیرمستقیم، از طریق سامانه خدمات غیرحضوری تأمین اجتماعی و برنامه کاربردی «تأمین‌من» به جامعه هدف ارائه می‌شود. این ابزارهای دیجیتال، با ساده‌سازی فرایندها، دسترسی به خدمات درمانی را برای بیمه‌شدگان، بازنشستگان و مستمری‌گیران آسان‌تر ساخته و گامی بلند در راستای تحقق عدالت اجتماعی برداشته‌اند.

میرسالاری با تأکید بر نقش کلیدی خدمات دیجیتال در حوزه درمان، به‌ویژه برای بازنشستگان و مستمری‌گیران، نسبت اظهار می‌دارد: «دیجیتال‌سازی در بخش درمان، نسبت به حوزه بیمه‌ای، پیشرفتی چشمگیر داشته است. حذف دفترچه‌های بیمه‌ای در سال‌های گذشته، رضایتمندی افزون‌تر ذی‌نفعان را به ارمغان آورده است.» او می‌افزاید: «حذف دفترچه‌های درمانی، نه‌تنها کارآفرینی نوینی را رقم زده، بلکه پلتفرم‌های ارائه‌دهنده خدمات الکترونیک، ثبت نسخه‌های الکترونیک را به‌مرتب‌تری برای پزشکان بدل کرده‌اند. این تحول، برآمده از حرکت هدفمند سازمان تأمین اجتماعی در مسیر هوشمندسازی و تحول دیجیتال درمان است.» میرسالاری همچنین به هوشمندسازی خدمات مرتبط با اسناد پزشکی اشاره کرده و می‌افزاید: «در حوزه اسناد پزشکی و خدمات درمانی بیماران خاص، نیازی به حضور در دفاتر نیست. مدارک این گروه به‌صورت الکترونیک ثبت می‌شود که این خود گامی بلند در راستای سهولت‌بخشی و کارآمدی است.» این فرایند، نه‌تنها بار مراجعات حضوری را کاهش داده، بلکه شفافیت و دقت در ارائه خدمات را فزونی بخشیده است.

تأمین



هوشمندسازی در

خدمت سلامت اداری

در جهان امروز، بهره‌گیری از ظرفیت‌های دیجیتال و هوشمندسازی سازمانی، صرفاً یک انتخاب نیست بلکه ضرورتی بنیادین برای حفظ سلامت اداری، ارتقای کارآمدی و پاسخگویی مؤثر به ذی‌نفعان به‌شمار می‌رود. سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان نهادی که گسترده‌ترین ارتباط را با جامعه ایرانی دارد، این ضرورت را در قالب اهداف حوزه تحول دیجیتال و توسعه خدمات هوشمند دنبال می‌کند. این مسیر با هدف ارتقای کیفیت خدمات، تسهیل دسترسی، کاهش تخلفات، ثبت روند کاهشی هزینه‌ها و بهبود شاخص‌های خدمت‌رسانی، تعریف شده است. پیوند عمیق میان سلامت اداری و فناوری، امکانی را فراهم می‌آورد تا فساد اداری مهار شود، خطاهای انسانی به حداقل برسند و خدمات بیمه‌ای، درمانی و بازنشستگی در بستری مجازی و امن ارائه شوند. تحول دیجیتال در تأمین اجتماعی، پاسخی هوشمندانه به حجم بالای خدماتی است که این سازمان روزانه به میلیون‌ها ذی‌نفع ارائه می‌دهد. رشد سرویس‌های غیرحضوری که اکنون به ۶۷ خدمت الکترونیک رسیده، گواهی بر افاق روشن این مسیر است. این اقدامات، نه‌تنها رضایتمندی مخاطبان را افزایش داده، بلکه با به کارگیری روش‌های مبتنی بر دانش و تخصص، زمینه شناسایی و پیشگیری از تخلفات رانیز فراهم ساخته است. در صندوق‌های بیمه اجتماعی، به دلیل ارتباط مستقیم با لایه‌های وسیعی از جامعه، چنین تحولی نقشی دوچندان مهم دارد. از همین رو، بسیاری از طرح‌های بیست‌گانه تحولی سازمان، تنها با اتکا به ابزارهای فناوری اطلاعات و سامانه‌های هوشمند قابل تحقق هستند. اجرای دقیق این برنامه‌ها، می‌تواند چالش‌های ساختاری و عملیاتی را کاهش دهد و کیفیت خدمت‌رسانی را به سطحی کم‌سابقه برساند. یکی از محورهای اصلی این تحول، ایجاد تعادل پایدار میان منابع و مصارف است. بیمه‌های اجتماعی همواره با دغدغه افزایش هزینه‌ها و محدودیت‌های منابع روبه‌رو هستند و تأمین اجتماعی نیز از این قاعده مستثنی نیست. بهره‌مندی از فرایندهای دیجیتال و ابزارهای فناورانه، به این سازمان امکان می‌دهد تا با دقت بیشتری بر چرخه مالی خود نظارت کند، وصول مطالبات را بهبود بخشد، سرمایه‌گذاری‌های کارآمدتری انجام دهد و از انحراف منابع جلوگیری کند. چنین رویکردی نه‌تنها پایداری مالی سازمان را تضمین می‌کند، بلکه رضایتمندی شرکای اجتماعی را نیز افزایش می‌دهد و اعتماد عمومی به این نهاد را تقویت می‌سازد. در نهایت، ادامه حرکت تأمین اجتماعی بر ریل هوشمندسازی، به شکل‌گیری سازمانی منجر خواهد شد که تمام ابعاد آن در بستر ارتباطات الکترونیک تعریف شده و دسترسی ذی‌نفعان به خدمات، بدون مانع و با بیشترین سرعت و دقت ممکن صورت می‌گیرد. گسترش فرایندهای دیجیتال، سطح پاسخگویی به مخاطبان را ارتقا داده و کیفیت و سرعت خدمات را به اصلی توسعه‌ای بدل می‌کند. این مسیر، تصویری روشن از آینده‌ای ترسیم می‌کند که در آن تأمین اجتماعی، نهادی چابک، شفاف و کارآمد است؛ نهادی که نه‌تنها در خدمت رفاه بیمه‌شدگان است، بلکه با بهره‌گیری از دانش و فناوری، به الگویی ملی در سلامت اداری و نوآوری خدمات عمومی تبدیل می‌شود.

