

# عصر نو در بیمه‌های اجتماعی

بسیست گانه‌های تحولی سازمان تأمین اجتماعی نه صرفاً اصلاحات اجرایی بلکه بازآرایی هوشمندانه برای پاسخگویی به نیازهای امروز و فردای میلیون‌ها ایرانی است



▲ آینده تأمین اجتماعی به خدمات هوشمند گره خورده است

ایران امروز در آستانه دگرگونی تازه‌ای در عرصه بیمه‌های اجتماعی قرار گرفته است. سازمان تأمین اجتماعی با تدوین «بسیست گانه‌های تحولی»، نقشه‌راهی جامع برای گذر از ناپایداری‌های گذشته و ورود به عصر جدید رفاه و توسعه ترسیم کرده است؛ عصری که هدف آن تقویت اعتماد عمومی، گسترش پوشش بیمه‌ای و استقرار نظامی پایدار در خدمت میلیون‌ها ایرانی است.

## عصر جدید بیمه‌های اجتماعی

«بسیست گانه‌های تحولی» سازمان تأمین اجتماعی صرفاً مجموعه‌ای از اصلاحات اجرایی نیست، بلکه بازآرایی هوشمندانه‌ای برای هم‌سویی با نیازهای نسل امروز و فرداست. این برنامه با شناخت دقیق مشکلات و طراحی راه‌حل‌های پایدار آغاز شده و هدف آن ارتقای شاخص‌هایی چون گسترش پوشش بیمه‌ای، بهبود نسبت پشتیبانی، بهبود معیشت بازنشستگان، توسعه خدمات درمانی و افزایش کیفیت پاسخگویی است. طرح‌ها با رویکرد آینده‌نگرانه تدوین شده‌اند تا آثارشان در دهه‌های پیش‌رو نیز آشکار شود؛ از جمله یکپارچه‌سازی و دیجیتال‌سازی خدمات، شایسته‌گزینی در انتصابات و تنظیم منابع و مصارف بر مبنای محاسبات علمی. بدین ترتیب، اعتماد عمومی نه در شعار، بلکه در تجربه روزمره میلیون‌ها بیمه‌شده متجلی می‌گردد. مدیریت جدید سازمان نیز به جای افزودن بخشنامه‌های مقطعی، کوشیده با بهره‌گیری از تجربه‌های گذشته و مشارکت کارشناسان و شرکای اجتماعی، پروژه‌هایی مشخص، سنجش‌پذیر و تحول‌آفرین تدوین کند تا تأمین اجتماعی از نهادی صرفاً بیمه‌گر به کنشگری آینده‌ساز بدل شود.

در میان این راهکارها، چند محور، وجه ممتاز «بسیست گانه‌های تحولی» است. اول، تحول دیجیتال و هوشمندسازی خدمات بیمه‌ای که شالوده‌ای مشترک برای سایر پروژه‌ها می‌سازد: خدمات غیرحضور، داده‌های یکپارچه، فرایندهای شفاف و رهگیری‌پذیر، و حذف مراجعات زائد. دوم، بیمه متمرکز و یکپارچه‌سازی شعب تا خدمت‌از قید مکان و زمان رها شود و شهروند در هر کجا، خدمت واحد و با کیفیت یکنواخت دریافت کند.

سوم، تسهیل خدمات بیمه در فضای کسب‌وکار برای زدودن پیچیدگی‌ها، ابهامات و تعارضات؛ بازسازی رابطه اعتماد با کارفرمایان و کارآفرینان، و فراهم آوردن محیطی پیش‌بینی‌پذیر برای فعالیت اقتصادی.

چهارم، ارتقای مدیریت وصول منابع است: واقعی‌سازی حق بیمه‌ها، کاهش قرار بیمه‌ای، تقویت سازوکار وصول بهنگام مطالبات از دولت و کارفرمایان و افزایش پایایی منابع.

پنجم، ساماندهی بیمه کسب‌وکارهای نوین؛ چرا که بازار کار با شتابی بی‌سابقه در حال تغییر است و اگر چتر بیمه‌ای متناسب با این تغییر گسترش نیابد، گروه‌های تازه‌ای از نیروی کار از امنیت اجتماعی محروم می‌مانند.

ششم، مدیریت تعهدات بیمه‌ای برای برقرار کردن توازن منابع و مصارف در افق کوتاه‌مدت و بلندمدت—آن هم با تکیه بر اصول قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی و بایسته‌های بیمه‌ای روزآمد.

از دیگر محورهای برجسته، ساماندهی مشاغل سخت و زیان‌آور است؛ در این‌جا، سازمان میان صیانت از نیروی کار و پاسداشت حقوق بین‌نسلی تعادل می‌جوید:

سالم‌سازی محیط‌های کار، وحدت‌رویه در کمیته‌های استانی، و تعریف روشن عناوین شغلی تا هزینه‌های تحمیلی ناشی از ابهام کاهش یابد. نیز هوشمندسازی و ارتقای بهره‌وری بازرسی دفاتر که با جایگزینی نظام‌های الکترونیک و خوداظهاری کارفرمایان، از تمرکزهای غیرضرور و بازرسی‌های دستی عبور می‌کند و به الگوی شفاف و مشارکت‌محور تکیه می‌زند.

## توسعه پایدار بر شانه‌های تأمین اجتماعی

توسعه پایدار جز با اتکالی هم‌زمان بر رشد اقتصادی و عدالت اجتماعی به بار نمی‌نشیند. در این میان، تأمین اجتماعی پل میانه‌ای است که امنیت خاطر نیروی کار را به بهره‌وری بنگاه و ثبات اقتصاد کلان پیوند می‌دهد. رشد داده‌های مربوط به شاخص‌های بیمه‌های اجتماعی—از ضریب نفوذ و نسبت پشتیبانی تا کیفیت خدمات درمانی و رضایت بازنشستگان—فقط «آمار» که نمایه‌های توسعه‌اند. هر درصد افزایش در پوشش بیمه‌ای، هر واحد بهبود در نسبت پشتیبانی و هر گام در سمت عدالت درمانی، پیامدهای مستقیم بر رفاه خانوار، سرمایه انسانی و اعتماد اجتماعی دارد. درست همین جاست که «بسیست گانه‌های تحولی» از مرز برنامه‌ای درون سازمانی فراتر می‌روند و به سیاستی توسعه‌گرا تبدیل می‌شوند.

برای تحقق این رویکرد، سازمان خود را در جزیره‌ای منفک نمی‌بیند. الزام همراهی دستگاه‌ها، هم‌پای ضرورت آگاهی‌بخشی به ذی‌نفعان، از بایسته‌های این دوره است. وقتی کارگر و کارفرما بدانند رویه‌ها روشن، مسیرها کوتاه و حقوق و تکالیف متوازن است، داوطلبانه در مسیر قانون حرکت می‌کنند. وقتی

نهادهای حاکمیتی، از مالیه عمومی تا سیاست‌گذاران بازار کار، سنگ‌بنای پایداری صندوق‌ها را وظیفه مشترک بشمارند، مطالبات معوق کاهش می‌یابد و برنامه‌های اصلاحی شتاب می‌گیرد. و وقتی بازنشسته در صف درمان، کرامت و سهولت می‌بیند، سرمایه اجتماعی انباشته می‌شود و رابطه شهروند—نهاد عمومی ترمیم می‌گردد.

این نگاه توسعه‌گرا، در عمل به معنای بازتوزیع منصفانه فرصت‌ها و ریسک‌هاست: فرصت مشارکت همگانی در بیمه‌های اجتماعی و ریسک بیماری، بیکاری و بازنشستگی که میان نسل‌ها و گروها عادلانه تقسیم می‌شود. چنین نظم‌ی، به‌ویژه در روزگار تغییرات پرشتاب فناوری و الگوهای اشتغال، سپری است برای اقشار جدید بازار کار—از فریلنسرها تا کسب‌وکارهای پلتفرمی—تا آنان نیز زیر چتر حمایت قرار گیرند. از این روست که «ساماندهی بیمه کسب‌وکارهای نوین» نه یک اقدام تکمیلی، که سنگ‌بنایی برای عدالت بین‌نسلی به شمار می‌آید.

در سطح حکمرانی، رضایتمندی مبتنی بر نظارت مردمی و ارتقای نظام پاسخگویی به سازمان کمک می‌کند تا از رویه‌های سنتی فاصله بگیرد و به ابزارهای نوین ارتباطی تکیه کند؛ مشارکت‌خواهی از مردم و تشکل‌های ذی‌نفع، گزارش‌دهی مستمر، و سازوکارهای پیگیری مطالبه‌ها، وجه اعتمادآفرین این دوران است. به بیان دیگر، توسعه وقتی از مسیر تأمین اجتماعی می‌گذرد که تأمین اجتماعی نیز از مسیر مردم بگذرد؛ هم‌سخن با آنان، پاسخگو به آنان و شفاف در برابر آنان.

البته گذار به پایداری، نیازمند انضباط مالی است. بهره‌وری منابع مالی و نظام مالی تعهدی بدین منظور طراحی شده‌اند که جریان داده‌های مالی بهنگام، دقیق و قابل اتکا باشد؛ دارایی‌های راكد از سكون به جریان بیفتد؛ و مطالبات انباشته، به سازوکاری برای اعتبارآفرینی بدل شود. در کنار آن، برنامه خروج از بنگاهداری و تمرکز بر نقش تنظیم‌گر و ناظر، به سازمان امکان می‌دهد تا به‌جای درگیرشدن در مدیریت خرد بنگاه‌ها، بر حکمرانی اقتصادی و افزایش بازده سرمایه‌گذاری‌ها تمرکز کند.

## حل چالش‌ها در عصر جدید

هیچ‌یک از این طرح‌ها عصای جادویی نیست؛ اما در کنار هم، به یک «منظومه حل مسئله» تبدیل می‌شوند. نخستین چالش، ناپایداری مالی است که ریشه در نسبت پشتیبانی نامناسب، مطالبات معوق از دولت و کارفرمایان، رشد هزینه‌های ایفای تعهدات و گاه کم‌توجهی به محاسبات بیمه‌ای دارد. پاسخ این منظومه روشن است: واقعی‌سازی ورودی‌ها، مدیریت علمی خروجی‌ها، و استقرار توازنی که در آن حق الناس بیمه‌شده و حق النسل آینده توانان پاس داشته شود. دومین چالش، پیچیدگی‌های اداری است که با تحول دیجیتال، یکپارچگی داده‌ها و بازمهندسی فرایندها علاج می‌شود. سومین چالش، فرسایش سرمایه اجتماعی است؛ و برای این یکی، جز با پاسخگویی صریح، مشارکت‌پذیری و عدالت در خدمت، نسخه‌ای کارگر نیست.

# تأمین



یادداشت  
O P I N I O N



علیرضاحیدری

کارشناس بیمه‌های اجتماعی

## مدیریت هوشمند تعهدات بیمه‌ای

گستره جمعیتی وسیع تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی و تنوع تعهدات این نهاد، همراه با تغییرات روزافزون در بازار کار، ضرورت دسترسی به داده‌های دقیق، گسترده و به‌روز را نشان می‌دهد. بدون این اطلاعات قابل اعتماد، برنامه‌ریزی تحولی و اجرای طرح‌های توسعه‌ای با دشواری مواجه خواهد شد. داده‌ها زیربنای تصمیم‌گیری راهبردی در حوزه بیمه و رفاه اجتماعی هستند و تنها با تکیه بر آن‌ها می‌توان تحولات بیست‌گانه این سازمان را به شکل مؤثر پیش برد.

این طرح‌ها از دی ماه سال گذشته به مرحله اجرایی رسیده و اهدافی گسترده از مدیریت تعهدات بیمه‌ای گرفته تا تسهیل خدمات کسب‌وکار و پوشش بیمه‌ای کسب‌وکارهای نوین را دنبال می‌کنند.

رویکرد تحولی این برنامه‌ها تنها محدود به بازآرایی خدمات موجود نیست، بلکه به دنبال ایجاد ساختاری منعطف، کارآمد و مبتنی بر داده‌های به‌روز برای پاسخگویی به نیازهای امروز و فردای بیمه‌شدگان است.

باتحولات اخیر در بازار کار، رابطه سنتی میان کارگر و کارفرمانیز دچار تغییر شده است. شاغلان نوظهور و کسب‌وکارهای نوین، الگوی حضور کارفرما را تعامل با سازمان تأمین اجتماعی را به شکل مجازی تعریف کرده‌اند.

در این شرایط شاخص‌هایی مانند حق بیمه و چارچوب پوشش بیمه‌ای نیازمند بازتعریف و سازوکار تازه هستند. تنها با تحلیل دقیق داده‌های واقعی و به‌روزرسانی متحول کند و پاسخگوی سیاست‌ها و رویه‌های بیمه‌ای نوین را طراحی و اجرا کرد.

این محیط نوظهور، الزام‌آور است و سازمان تأمین اجتماعی با استفاده از ظرفیت‌های حوزه فناوری اطلاعات و داده، می‌تواند فعالیت‌های خود را در حوزه‌های بیمه، درمان و خدمات اجتماعی متحول کند و پاسخگوی شرایط جدید باشد.

توانایی سازمان در مدیریت داده‌ها و بهره‌برداری هوشمندانه از آن‌ها شرط لازم برای تحقق اهداف تحولی است. بدون اطلاعات دقیق و به‌روز، ارائه ایده‌ها و راهکارها با مشکل مواجه می‌شود و امنیت اجتماعی در معرض تهدید قرار می‌گیرد.

برنامه‌های بیست‌گانه شاید از نظر موضوعی کاملاً نواورانه نباشند، اما وجه تمایز آن‌ها در رویکرد تحولی، بهره‌گیری از داده‌های واقعی و برنامه‌ریزی واقع‌بینانه است. هر طرح با اتکا به اطلاعات دقیق می‌تواند به تغییرات ساختاری و بهبود خدمات منجر شود و تجربه‌ای ملموس از توسعه و ارتقاء کارآمدی برای بیمه‌شدگان ارائه دهد.

سازمان تأمین اجتماعی با مدیریت هوشمند داده‌ها و استمرار حرکت در مسیر طرح‌های تحولی، قادر خواهد بود امنیت اجتماعی را تقویت کند و نقش آفرینی خود را در نظام رفاه کشور تثبیت کند.

این سازمان با تکیه بر اطلاعات دقیق، سازوکارهای نوین بیمه‌ای و برنامه‌ریزی واقع‌بینانه می‌تواند به تحول پایدار در ارائه خدمات بیمه‌ای و رفاهی دست یابد. سرمایه اصلی این تحول، داده‌های قابل اتکا و به‌روز است و تنها با بهره‌گیری مؤثر از آن‌ها است که سازمان می‌تواند نقش پیشرو خود را در امنیت اجتماعی به بهترین شکل ایفا کند و مسیر توسعه و تحول را با شتاب و دقت دنبال کند.

## مهناز بیرانوند

روزنامه نگار

## “

## با تمرکز

## بر نوآوری،

## شفافیت

## و مشارکت

## همگانی،

## سازمان

## تأمین اجتماعی

## مسیر پایداری

## منابع، ارتقای

## عدالت

## اجتماعی و

## افزایش کیفیت

## خدمات بیمه‌ای

## را برای تمامی

## نسل‌ها و

## کسب‌وکارهای

## نوین هموار

## می‌کند