



پوست اندازی دیجیتال در تأمین اجتماعی حرکت به سمت هوش مصنوعی

رئیس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی می‌گوید دور تازه تحول فناوریانه در این سازمان با محوریت هوش مصنوعی، پلتفرم‌های یکپارچه و حذف کامل مراجعات حضوری آغاز شده است

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان بزرگ‌ترین نهاد بیمه‌ای کشور، 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 را به عنوان بیمه‌پرداز و دریافت‌کنندگان خدمات بیمه‌ای تحت پوشش دارد. شکی نیست در عصر پیشرفت تکنولوژی، مدیریت و ارائه خدمات

مناسب به چنین جامعه گسترده‌ای بدون کمک گرفتن از فناوری اطلاعات تقریباً غیرممکن خواهد بود. طی سالیان گذشته سازمان اقدامات بسیار متنوعی را در این بخش در دستور کار قرار داده است. مضاف بر این، تأمین اجتماعی در دوره جدید مدیریتی و در دولت چهاردهم، طرح‌های تحولی و طراحی و ابلاغ کرده که در آن، فناوری اطلاعات نقشی

محوری دارد. از میان ۲۰ طرح کلیدی، ۱۵ مورد به صورت مستقیم با محوریت دیجیتال تعریف شده‌اند. درباره رویکرد تأمین اجتماعی و اقدامات صورت گرفته در زمینه ارائه خدمات الکترونیک به گفتگویی با دامون خداپنده رئیس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی، پرداخته‌ایم.

● برنامه هفتم توسعه بر لزوم الکترونیک و هوشمند شدن خدمات تأکید دارد. در این زمینه سازمان تأمین اجتماعی چه اقداماتی را در دستور کار دارد؟

در حال حاضر ۶۷ خدمت در بستر سامانه خدمات غیرحضوری و ۵۹ خدمت در برنامه کاربردی «تأمین من» در قالب غیرحضوری در دسترس مخاطبان و ذینفعان سازمان قرار دارد تا کاربران بتوانند بدون مراجعه به شعب، روند دریافت خدمات مورد نیاز خود را بر بستر الکترونیک اجرایی کنند. از این طریق خدمات بیمه‌ای مانند ثبت نام، پرداخت حق بیمه، مشاهده سوابق، مستمری و خدمات درمانی همچون استحقاق درمان، نسخه الکترونیک و

پرونده سلامت در دسترس مردم قرار دارد. ما اکنون از دوره خدمات الکترونیک عبور کرده‌ایم، از دولت همراه هم گذشته‌ایم و اکنون در آستانه دولت مجازی و حکومت پلتفرم‌ها هستیم. دیگر سازمان‌ها با سرویس‌ها و پلتفرم‌هایشان شناخته می‌شوند و سازمان تأمین اجتماعی در طرح‌های بیست‌گانه تحولی خود دقیقاً با همین نگاه حرکت کرده است. یکی از مشکلات گذشته، ناتمام بودن خدمات الکترونیک بود. به این معنا که فرد بخشی از خدمت را آنلاین دریافت می‌کرد اما مجبور بود بخش دیگر را حضوری انجام دهد. این موضوع نه تنها کمکی به او نمی‌کرد بلکه دردسرها را بیشتر می‌کرد. امروز اولویت ما یکپارچگی است، به گونه‌ای که بیمه‌شده یا بازنشسته بدون مراجعه

به شعب خاص و در هر ساعت از شبانه‌روز سرویس کامل بگیرد.

● برای رسیدن به این هدف به طور مشخص چه اقداماتی صورت گرفته است؟

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 یک سال برنامه‌ریزی شده و هم‌اکنون بالغ بر ۲۵ درصد پیشرفت داشته‌ایم. این پروژه همراه با دو پروژه مکمل دیگر، یعنی «بازرسی دفاتر قانونی» و «نظام مالی تعهدی» به شرکت مأموریتی سازمان کارسپاری

شده است. مادر چند طرح کلیدی بیمه‌ای نیز فعالیتم؛ از جمله طرح‌های «تسهیل خدمات بیمه‌ای کسب‌وکار»، «ساماندهی بیمه کسب‌وکارهای نوین»، «تحول دیجیتال در خدمات بیمه‌ای»، «مدیریت تعهدات بیمه‌ای» و «ارتقای وصول منابع» که همگی به توسعه زیرساخت‌های دیجیتال نیاز دارند. سامانه‌های این طرح‌ها مطابق استانداردهای روز طراحی می‌شوند و با مشارکت فعال ذی‌نفعان، فرایند تحلیل و پیاده‌سازی جلو 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