

شبکه پاسخگویی پایدار در روزهای ناامن کشور

مرکز تماس ۱۴۲۰ با استفاده از سیستم‌های هوشمند، آموزش مستمر و چیدمان عملیاتی جدید، توانست بار سنگین پرسش‌ها و مراجعات مردمی را در روزهای بحرانی مدیریت و ساماندهی کند



جنگ تحمیلی سوم، افزون بر فشارهای امنیتی و لجستیکی، آزمونی جدی برای تاب‌آوری نهادهای خدمات عمومی کشور بود. سازمان تأمین اجتماعی در چنین شرایطی کوشید پیوند خود با میلیون‌ها بیمه‌شده، بازنشسته و کارفرما را حفظ کند. مرکز ارتباطات و نظارت مردمی این سازمان با اجرای «سندتداوم کسب‌وکار» و تغییر ساختار عملیاتی، مسیر پاسخگویی را از الگوی متمرکز به شبکه‌ای توزیع‌یافته تبدیل کرد تا اختلالی در ارائه خدمات ایجاد نشود؛ ابتکاری که به گفته زهرا کریمیان، مدیرکل ارتباطات و نظارت مردمی، امکان استمرار پاسخگویی حتی در شرایط ناام و محدودیت‌های جنگی را فراهم ساخت. تجربه این دوره نشان داد که طراحی زیرساخت‌های منعطف و چندلایه می‌تواند پایداری خدمات بیمه‌ای و درمانی را حتی در دشوارترین شرایط تضمین کند و اعتماد عمومی به نظام خدمات اجتماعی را حفظ نماید.

پاسخگویی پایدار در شرایط بحران

اجرای الگوی عملیاتی جدید در مرکز ارتباطات مردمی سازمان تأمین اجتماعی، پاسخی راهبردی به محدودیت‌هایی بود که شرایط جنگی بر ساختارهای اداری تحمیل می‌کرد. ملاحظات امنیتی در باره محل استقرار ساختمان مرکز تماس، مدیران این مجموعه را ناگزیر ساخت تا ساختار سنتی و متمرکز پاسخگویی را به مدلی توزیع‌یافته تبدیل کنند. بر پایه این الگو، بخشی از کارشناسان در مراکز استانی و واحدهای اجرایی بیمه‌ای و درمانی مستقر شدند و گروهی دیگر با بهره‌گیری از دسترسی امن شبکه‌ای، فعالیت خود را به صورت برخط و از راه دور ادامه دادند. چنین چیدمانی موجب شد جریان ارتباط میان شهروندان و سازمان حتی در شرایط محدودیت‌های شدید نیز برقرار بماند.

آمارهای ثبت‌شده در این دوره تصویری روشن از گستره این فعالیت ارائه می‌دهد. فاصله زمانی ۹ اسفند ۱۴۰۴، هم‌زمان با آغاز تهاجم، تا ۱۹ فروردین ۱۴۰۵ که آتش‌بس موقت اعلام شد، دوره‌ای چهل‌روزه را شکل داد که طی آن مرکز پاسخگویی سازمان توانست به ۵۷۷ هزار و ۱۶۴

تماس ورودی پاسخ دهد. چنین حجمی از ارتباطات در شرایط بحرانی، نشان‌دهنده اهمیت زیرساخت‌های ارتباطی و آمادگی سازمان برای مدیریت تقاضای گسترده خدمات است. ساختار عملیاتی این دوره بر استقرار کارشناسان در ۱۸ اداره کل و ۴۶ واحد اجرایی در سراسر کشور استوار بود و هم‌زمان دسترسی امن شبکه‌ای برای ۲۰ کارشناس نیز فراهم شد تا امکان پاسخگویی از راه دور حفظ شود.

پیگیری مطالبات مردمی نیز بخش مهمی از این فرایند به شمار می‌رفت. طی این بازه زمانی بیش از ۲۳ هزار درخواست در سامانه ارتباطات مردمی ثبت شد که عمدتاً به موضوعاتی مانند تغییرات مقرری مستمری، پرداخت برخط حق بیمه بیمه‌شدگان خاص در مهلت تمدیدشده و بررسی برخورداری از حمایت‌های درمانی مربوط می‌شد. هر درخواست پس از ثبت، به واحدهای تخصصی ارجاع داده شد و روند رسیدگی آن تا حصول نتیجه نهایی توسط اداره کل ارتباطات مردمی پیگیری گردید؛ روندی که هدف آن جلوگیری از ایجاد وقفه در ارائه خدمات بیمه‌ای و درمانی در روزهای بحرانی بود.

معماری نوین پاسخگویی مردمی

نظام پاسخگویی در سازمان تأمین اجتماعی طی سال‌های اخیر به سوی مدلی یکپارچه و داده‌محور حرکت کرده است؛ مدلی که تلاش می‌کند هم‌زمان دونیاز بنیادین را پاسخ دهد: رسیدگی تخصصی به مسائل اجرایی و مدیریت نظام‌مند تعاملات گسترده مردمی. زهرا کریمیان، مدیرکل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی، در تشریح این ساختار تازه توضیح می‌دهد که پاسخگویی در این سازمان بر پایه دو لایه مکمل طراحی شده است؛ لایه‌ای که به حل تخصصی مسائل می‌پردازد و لایه‌ای که مدیریت ارتباط و تعامل با مخاطبان را سامان می‌دهد. ساختار نخست، پاسخگویی تخصصی است؛ فرایندی که در دل حوزه‌های مأموریتی و اجرایی سازمان جریان دارد و مسئول رسیدگی ماهوی به موضوعات مطرح‌شده از سوی بیمه‌شدگان، مستمری‌گیران و کارفرمایان است.

کارشناسان تخصصی در این بخش با اتکا به قوانین، مقررات و سازوکارهای اجرایی، مسائل ثبت‌شده را بررسی می‌کنند و تصمیمات لازم برای حل نهایی آنها را اتخاذ می‌نمایند. چنین سازوکاری تضمین می‌کند که مطالبات مردم تنها در سطح مشاوره باقی نماند و در نهایت به پاسخ عملی و اجرایی منتهی شود.

لایه دوم، نظام پاسخگویی مبتنی بر مدیریت تعاملات مردمی است؛ بخشی که وظیفه ساماندهی ارتباط میان سازمان و شهروندان را بر عهده دارد. ارائه راهنمایی اولیه، تسهیل دسترسی عادلانه به خدمات، ثبت ساختار یافته درخواست‌ها، رهگیری روند رسیدگی و همچنین پایش کیفیت ارتباطات در همین بستر انجام می‌شود. داده‌های حاصل از این تعاملات نیز به‌طور مستمر تحلیل می‌شود تا تصویر دقیق‌تری از نیازها و دغدغه‌های مخاطبان شکل گیرد و مبنایی برای اصلاح فرایندها و ارتقای کیفیت خدمات فراهم آید.

سده کانال اصلی ارتباطی در چارچوب همین معماری فعالیت می‌کنند: مشاوره حضوری در شعب، مرکز تماس ۱۴۲۰ و سامانه ثبت و پیگیری درخواست‌ها. هر یک از این مسیرها نقشی مشخص در هدایت و ساماندهی مطالبات مردمی دارند. شهروندان از طریق این کانال‌ها می‌توانند پرسش‌های خود را مطرح کنند، درخواست‌هایشان را ثبت نمایند و روند رسیدگی را پیگیری کنند؛ فرایندی که به شکل یک شبکه منسجم، ارتباط میان سازمان و ذی‌نفعان را مدیریت می‌کند. کریمیان تأکید می‌کند که آینده این نظام پاسخگویی با تحولات فناورانه تازه‌ای همراه خواهد شد؛ تحولاتی که می‌تواند کیفیت ارتباطات و سرعت رسیدگی به مطالبات مردمی را بیش از پیش ارتقا دهد.

نخستین گام پاسخگویی

واحدهای مشاوره حضوری در شعب سازمان تأمین اجتماعی یکی از مهم‌ترین درگاه‌های ارتباط مستقیم میان شهروندان و این نهاد خدماتی به شمار می‌آیند؛ نقطه‌ای که بسیاری از پرسش‌ها و ابهامات مراجعان پیش از ورود به فرایندهای پیچیده اداری در

همان سطح نخست پاسخ می‌یابد. زهرا کریمیان، مدیرکل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی، با اشاره به نقش این واحدها توضیح می‌دهد که مراجعان در بدو ورود به شعب می‌توانند اطلاعات لازم درباره خدمات حضوری و غیرحضوری سازمان را دریافت کنند و مسیر مناسب برای پیگیری امور خود را بشناسند. چنین سازوکاری علاوه بر تسهیل دسترسی شهروندان به اطلاعات، نقش مهمی در ساماندهی مراجعات و هدایت دقیق مطالبات مردمی ایفا می‌کند.

آمارهای ثبت‌شده نشان می‌دهد واحدهای مشاوره حضوری در فاصله فروردین تا بهمن ماه سال جاری میزبان حدود یک میلیون و ۷۱۱ هزار مراجعه بوده‌اند؛ مراجعاتی که بخش قابل توجهی از آنها با ارائه توضیح و راهنمایی اولیه به نتیجه رسیده است. حل این حجم از پرسش‌ها در همان سطح نخست، بار قابل توجهی را از دوش واحدهای تخصصی سازمان برمی‌دارد و امکان تمرکز بیشتر آنها بر رسیدگی به پرونده‌های پیچیده‌تر را فراهم می‌کند.

مرکز تماس ۱۴۲۰ نیز در کنار این سازوکار حضوری، به‌عنوان بستر اصلی پاسخگویی غیرحضوری سازمان فعالیت می‌کند و به‌ویژه برای شهروندانی که امکان مراجعه به شعب را ندارند، نقشی تعیین‌کننده دارد. این مرکز با بهره‌گیری از ۱۱۰ کاربر پاسخگو به‌صورت شبانه‌روزی فعال است و در تمامی روزهای هفته به پرسش‌ها و مشکلات مخاطبان رسیدگی می‌کند. به گفته کریمیان، عملکرد این مرکز در سال جاری حتی با وجود کاهش ۱۶ نفر از نیروی انسانی نسبت به سال گذشته، روندی رو به رشد داشته و حجم پاسخ‌های ارائه‌شده افزایش یافته است.

انتقال هدفمند تماس‌های پرتکرار به سامانه پاسخگویی خودکار، پیگیری مستمر برای رفع اشکالات فرایندی و سیستمی و همچنین تقویت آموزش نیروهای پاسخگو از مهم‌ترین عواملی بوده که به ارتقای کارایی این مرکز کمک کرده است. هم‌زمان طرح پاسخگویی مبتنی بر هوش مصنوعی نیز به‌عنوان یکی از برنامه‌های تحولی سازمان در دست اجرا قرار دارد؛ طرحی که با هدف کاهش زمان انتظار، افزایش پاسخ‌ها و تقویت رویکرد داده‌محور در مدیریت ارتباطات مردمی دنبال می‌شود و می‌تواند فصل تازه‌ای در نظام پاسخگویی این سازمان بگشاید.

ثبت و رهگیری هوشمند مطالبات

پورتال ۱۴۲۰ به‌عنوان سومین کانال رسمی ارتباط با مخاطبان، نقشی بنیادین در نظام پاسخگویی سازمان تأمین اجتماعی ایفا می‌کند؛ بستری که امکان ثبت، ارجاع و رهگیری ساختار یافته درخواست‌ها را برای میلیون‌ها ذی‌نفع فراهم کرده و گامی جدی در جهت تحقق شفافیت عملیاتی به شمار می‌آید. زهرا کریمیان، مدیرکل ارتباطات و نظارت مردمی، با اشاره به کارکرد این سامانه توضیح می‌دهد: بیش از ۴۵۰ هزار درخواست در یازده‌ماهه نخست سال ۱۴۰۴ در این بستر ثبت و طبق زمان‌بندی‌های مقرر رسیدگی شده است؛ رقمی که گستره تقاضای مردمی و اهمیت مدیریت داده‌محور را در پاسخگویی نشان می‌دهد.

مخاطبان سازمان می‌توانند درخواست‌های شکایات خود را که نیازمند اقدام در حوزه‌های تخصصی است، به سه روش ثبت کنند: مراجعه مستقیم به پورتال ۱۴۲۰ به نشانی tamin.ir، ثبت توسط کارشناسان مرکز تماس یا ثبت از سوی کارشناسان واحدهای مشاوره حضوری در شعب. تمامی این موارد در سامانه ارتباطات و نظارت مردمی (CRM) درج می‌شود و هر پرونده با اختصاص یک کد رهگیری، بر اساس توافقنامه‌های عملیاتی مشخص به واحد تخصصی مربوط ارجاع می‌گردد.

چالش‌ها و انتظار برای بهبود

با وجود این حجم گسترده ارتباطات، اپراتورها معتقدند برخی چالش‌های زیرساختی همچنان بر سرعت پاسخگویی اثر می‌گذارد. کندی سامانه‌های غیرحضوری یا دشواری فرایندهای احراز هویت دیجیتال برای برخی مخاطبان، به‌ویژه سالمندان، از جمله مسائلی است که زمان مکالمه‌ها را افزایش می‌دهد. در عین حال، کاربران این مرکز بر اهمیت نقش خود در شکل‌دهی تصویر سازمان در ذهن مخاطبان تأکید دارند. به باور آنان، تأمین ثبات شغلی و تقویت زیرساخت‌های فنی می‌تواند انگیزه و کیفیت پاسخگویی را افزایش دهد؛ امری که در نهایت به ارتقای اعتماد عمومی و رضایت بیشتر مخاطبان سازمان تأمین اجتماعی خواهد انجامید.



احسان خسروی

رئیس اداره ارتباطات مردمی شرق تهران

حل غیر حضوری مشکلات بیمه‌شدگان

طی جنگ ۱۲ روزه و نیز در دوره موسوم به جنگ رمضان، زمانی که بسیاری از سازمان‌ها با تعطیلی ناگزیر یا محدودیت شدید خدمات روبه‌رو شدند و دسترسی حضوری مردم به ادارات دشوار شد، مرکز ارتباط مردمی ۱۴۲۰ سازمان تأمین اجتماعی نقشی فراتر از مأموریت عادی خود ایفا کرد. شرایط اضطراب‌آور روزها اهمیت زیرساخت‌های غیرحضوری را آشکار ساخت و کارشناسان این مرکز با ابتکار عمل، یاد نزدیک‌ترین واحد سازمانی استقرار یافتند یا از محل سکونت خود فعالیت را ادامه دادند. این تداوم خدمت، پلی مطمئن میان مردم و نظام بیمه‌ای کشور ایجاد کرد و نشان داد ۱۴۲۰ تنها یک خط تلفن نیست، بلکه سازوکاری راهبردی برای حفظ جریان خدمات در زمان بحران است. تجربه آن روزها تصویری روشن از تاب‌آوری سازمان و توان پاسخ‌دهی انسانی در سخت‌ترین شرایط ترسیم کرد.

گسترش زندگی شهری و افزایش فشار زمانی بر شهروندان در سال‌های اخیر، مراجعه حضوری به ادارات را با چالش‌هایی همراه کرده است. ترافیک، صف‌های طولانی، محدودیت ساعات کاری و دشواری دسترسی برای مناطق دورافتاده، ضرورت توسعه خدمات غیرحضوری را به واقعیتی اجتناب‌ناپذیر بدل کرده است. در چنین بستری، سامانه خدمات الکترونیک ES و مرکز ۱۴۲۰ نقش مکمل در حیاتی‌دارند. مرکز ۱۴۲۰ با پاسخگویی شبانه‌روزی، عملاً صدای قابل اعتماد بیمه‌شدگان، بازنشستگان و کارفرمایان است و علاوه بر ارائه راهنمایی فوری، به کاهش بار اداری شعب کمک می‌کند. این مرکز با گردآوری بازخوردهای مردمی، تصویری دقیق از نیازها و انتظارات مخاطبان ارائه می‌دهد؛ فرایندی که در نهایت به بهبود کیفیت خدمات منجر می‌شود.

شهروندی را تصور کنید که در روستایی دورافتاده زندگی می‌کند یا کارمندی با مشغله فراوان در تهران که زمان مراجعه حضوری ندارد. تماس با شماره ۱۴۲۰ برای این افراد دسترسی فوری فراهم می‌کند تا درباره سوابق بیمه، نحوه محاسبه حقوق بازنشستگی یا جزئیات پوشش درمانی راهنمایی بگیرند. این مرکز روزانه هزاران تماس را مدیریت می‌کند و بسیاری از پرسش‌ها همان لحظه پاسخ داده می‌شود. اگر موضوع نیازمند بررسی تخصصی باشد، سامانه مدیریت ارتباط با مشتری یا CRM وارد عمل می‌شود. کارشناس، اطلاعات را ثبت می‌کند و درخواست را به شعبه یا واحد درمانی مرتبط ارجاع می‌دهد، حتی اگر فاصله جغرافیایی بسیار زیاد باشد. پاسخ نهایی نیز بدون نیاز به مراجعه حضوری، از طریق پیامک ارسال می‌شود. اختصاص کد رهگیری و امکان پیگیری پیامکی، شفافیت ایجاد کرده و اعتماد عمومی را افزایش می‌دهد. مردم می‌توانند روند رسیدگی را رصد کنند و همین قابلیت مانع بروز تخلف اداری می‌شود. مرکز ۱۴۲۰ علاوه بر پاسخگویی، نقش مهمی در جمع‌آوری تجربه شهروندان دارد. پس از تماس یا دریافت خدمات، نظرات ثبت می‌شود و در صورت نیاز به بررسی بیشتر، برای کارشناسان مربوطه ارسال خواهد شد.