

پیشرفتی فراتر از «میز خدمت»

رئیس‌جمهور در بخش‌نامه‌ای به دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری ابلاغ کرده‌اند که میز خدمت در تمامی نهادها و دستگاه‌های اجرایی کشور دایر شود تا خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب‌رجوع ارائه شود. متعاقب این دستورالعمل، مدیرعامل سازمان تامین اجتماعی نیز با همین نیت و توجه به اصل تامین حقوق شهروندان، از تمامی واحدهای بیمه‌ای و درمانی تامین اجتماعی در سراسر کشور خواسته از اول تیرماه میز خدمت در تمامی مراکز تامین اجتماعی مستقر شود. برای میز حضوری فرمت و مراحل طراحی شده و مراتب و زمان‌بندی اجرای آن نیز تعریف شده است. قرار بر این بود که از زمان ابلاغ اولین بخش‌نامه در آذرماه سال گذشته، شش ماه بعد میز خدمت حضوری در تمام دستگاه‌های اجرایی مستقر شود. در عین حال، برای میز غیرحضوری خدمت نیز فرصتی یک‌ساله تعیین کرده‌اند که تا آخر آذرماه سال جاری خواهد بود. برای هر دو نوع میز، سازمان تامین اجتماعی با همکاری معاونت‌های فرهنگی و اجتماعی، اداری و مالی، بیمه‌ای و درمانی خود اقدامات مناسبی انجام داده و اخیرا معاونت امور استان‌ها با هدف انسجام، تداوم، کارایی و اثربخشی برنامه‌های مرتبط، متولی اجرا و پیاده‌سازی طرح میز خدمت در واحدهای اجرایی تامین اجتماعی شده است. گرچه استان‌ها مراتب آمادگی خود را برای پیاده‌سازی میز خدمت اعلام کرده‌اند، نکته‌ای که باید به آن توجه کرد این است که واحدهای اجرایی سازمان تامین اجتماعی از مدت‌ها قبل چنین بستری را با خدمات و طرح‌های متنوع خود فراهم کرده و حتی پیش از ابلاغ بخش‌نامه رئیس‌جمهور، طرحی مشابه به نام «خدمات نوین» را راه‌اندازی کرده که حتی از طرح میز خدمت نیز جامع‌تر است. طرح خدمات نوین که از سال ۹۳ اجرایی شده، نوعی پیشخوان با قابلیت نوبت‌دهی است و به‌گونه‌ای طراحی شده که مراجعان، تمام خدمات موردنیاز خود را به صورت یکپارچه و با صرف کمترین اتلاف وقت از یک باجه دریافت کنند. در حقیقت هر باجه قابلیت پاسخ‌گویی به هر تقاضایی که در حوزه بیمه‌ای مطرح می‌شود را دارد. این طرح با اقدامات و خدمات گسترده تامین اجتماعی در حوزه آی‌تی و فن‌آوری‌های غیرحضوری مزوج شده و این امکان را فراهم می‌کند که مراجعان، بخشی از فرایند خدمات‌گیری خود را به صورت غیرحضوری دریافت کنند. دامنه خدمات تامین اجتماعی در بخش غیرحضوری بسیار گسترده است و از یک نظر می‌توان گفت سازمان تامین اجتماعی از مدت‌ها پیش‌تر تدابیر مربوط به میز خدمت را طراحی و به جریان اجرا گذاشته است، به عبارت دیگر، طرح خدمات نوین که در سه فاز طراحی شده، بیان اجرایی طرح میز خدمت است و به شهادت بسیاری از مراجع و دستگاه‌ها موفقیت‌های بسیاری نیز در پی داشته است. غایت هدف سازمان تامین اجتماعی از اجرای طرح نوین خدمات که همان میز خدمت است، ارتقای رضایتمندی مردم است و در این زمینه نیز همه همکاران و کارشناسان بیمه‌ای می‌کوشند با دقت و صحت در اجرای فرایندها، به نیات و اهداف طرح‌ها دست‌یابند. در عین حال، خدمات آی‌تی و غیرحضوری نیز در اجرای موفق برنامه‌ها نقش برجسته‌ای دارد. در سال‌های اخیر اقدامات ارزشمندتی در سازمان تامین اجتماعی در حوزه خدمات آی‌تی‌محور و غیرحضوری انجام شده که با سرعتی چشمگیر رو به توسعه است و ما را امیلوار می‌کند در فرجه‌ایمانده، میز خدمات غیرحضوری نیز عملیاتی شود. ظرفیت دیگری که در تکمیل نظام خدمات نوین در سازمان تامین اجتماعی طراحی شده، CRM و خدمات مشاوره در سطح واحدهای اجرایی تامین اجتماعی در سراسر کشور است که خوشبختانه شبکه ساختاری سازمانی آن در تمامی ارکان تامین اجتماعی اندیشیده شده و در پاسخ‌گویی و راهنمایی مردم نقش برجسته و ارزشمندی دارد، بنابراین به نظر می‌رسد تامین اجتماعی با طرح‌هایی که از سالیان گذشته در دستورکار قرار داده عملا از الزامات استقرار میز خدمت حضوری و غیرحضوری فراتر رفته و به نحوی سازوکارهای خدمت‌رسانی خود را طراحی و اجرا کرده که می‌توان گفت نسبت به میز خدمت انتظارات بیشتری را پاسخ می‌دهد و رضایتمندی مراجعان را در پی خواهد داشت.

معاون امور استان‌های سازمان تامین اجتماعی

برگزاری آزمون استخدامی تامین اجتماعی

سازمان تامین اجتماعی به‌منظور تامین نیروی انسانی موردنیاز بخش در مان خود در پنج استان کشور، آزمون استخدامی برگزار می‌کند. مدیرکل امور اداری سازمان تامین اجتماعی گفته این سازمان برای راه‌اندازی مراکز درمانی جدید خود در استان‌های اصفهان، کردستان، سمنان، کرمانشاه و فارس، تعدادی نیروی انسانی پیمانی نیاز دارد که از طریق آزمون کتبی، مصاحبه و گزینش، آن‌ها را جذب می‌کند. به گفته سیدحسین حسینی آذرنوشان، ثبت‌نام اولیه آزمون از ۲۹ خرداد ماه تا ۴ تیرماه خواهد بود و آزمون کتبی نیز روز جمعه مورخ ۱۵/۴/۹۷ برگزار خواهد شد. اطلاعات بیشتر در باره شرایط و ضوابط ثبت‌نام و ارائه مدارک در پایگاه اینترنتی www.tamin.ir ارائه شده است.

۰۶ | کتبی‌نو

خبرها و نظره‌ای تامین اجتماعی



مدیرعامل سازمان تامین اجتماعی با صدور بخش‌نامه‌ای به ادارات کل و مدیریت‌های در مان این سازمان در سراسر کشور، نحوه استقرار و فعالیت میز خدمت در واحدهای اجرایی را مشخص کرد. بخش‌نامه دکتر سیدتقی نوربخش در اجرای بخش‌نامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۰۷/۰۹/۱۳۹۶ سازمان اداری و استخدامی کشور خطاب به دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری در باره تامین

حقوق شهروندان، تکریم مراجعان، افزایش رضایتمندی و پاسخ‌گویی مناسب و ارائه خدمات به‌موقع و سریع صادر شده است. براساس دستور مدیرعامل سازمان تامین اجتماعی، از ابتدای تیرماه باید در تمامی ادارات کل، همچنین شعب و دفاتر رسیدگی به اسناد پزشکی تامین اجتماعی سراسر کشور میز خدمت مستقر شود. نوربخش در دستور خود از واحدهای اجرایی تامین اجتماعی خواسته‌نیاز مراجعان به اطلاعات شامل

استقرار «میز خدمت» در واحدهای اجرایی تامین اجتماعی

مراحل گردش کار، مستندات، مدت زمان ارائه خدمت و... را به‌صورت شفاف مشخص کنند و مسئول پاسخ‌گویی خدمت و چگونگی ارتباط با وی را از طریق میز خدمت به اطلاع مراجعان برسانند. همچنین واحدهای اجرایی هنگام پذیرش، از کامل بودن مدارک و مستندات مراجعان در محل میز خدمت اطمینان حاصل می‌کنند و هرگونه نقص در مدرک و مستندات مربوطه را صرفاً هنگام پذیرش به اطلاع ارباب‌رجوع می‌رسانند.

نه شغل دارند نه مهارت و نه درس می‌خوانند!

براساس آمارها از میان ۱۱ میلیون جمعیت ۲۴ تا ۲۵ ساله در کشور، بیش از ۴ میلیون نفر از امکان‌هایی چون «شغل، آموزش و مهارت‌آموزی» محروم‌اند

نمونه، کافی است به آمارهایی که سازمان تامین اجتماعی از جمعیت بیمه‌شدگان فعال خود بر حسب گروه سنی منتشر کرده، توجه شود. گرچه در حالت معمول بیشترین تعداد افراد بیمه‌شده تامین اجتماعی به گروه سنی ۳۰ تا ۳۴ سال تعلق دارد (۲۱/۷۸ درصد)، دفتر آمار و محاسبات اقتصادی سازمان تامین اجتماعی تعداد شاغلان ۱۵ تا ۲۴ ساله را با ۵۵۵ هزار نفر و معادل ۴ درصد کل بیمه‌شدگان فعال این سازمان اعلام کرده که ۱۶۳ هزار نفر کمتر از آمارهای سال ۹۴ است. به یک معنا، می‌توان گفت شاخص نیت بر عملکرد تامین اجتماعی نیز آثار مستقیمی دارد. مسئله‌ای که معاون پژوهشی موسسه عالی پژوهش، آن را به تحولات بازار کار کشور و نبود استراتژی مشخص در استفاده از فرصت‌های جدید ربط می‌دهد. حسام نیکوپور با اشاره به تغییرات در سن و دستمزد بیمه‌شدگان جدید تامین اجتماعی می‌گوید: «در سازمان تامین اجتماعی میانگین سنی جدیدالورودها رو به افزایش است و از طرفی نیز میانگین دستمزد آن‌ها از حداقل بیشتر است، چرا که افراد ترجیح می‌دهند با تحصیلات دانشگاهی وارد بازار کار و دوران بیمه‌پردازی شوند.» وی با بیان اینکه میانگین سنی ورود به بازار کار هم‌اکنون ۲۸ سال است، اضافه می‌کند:

«واقعیت این است که جوانان در بازار کار ترجیح می‌دهند با تحصیلات بالا و صرف زمان و جست‌وجوی فراوان وارد بازار کار شوند در حالی که انتظار می‌رود جوانانی که سال‌های کمتری تحصیل کرده‌اند، زودتر وارد بازار کار شوند. اما چون بازار کار فرصت و امکان مناسب را به آن‌ها نمی‌دهد، ورود خود به عرصه عمومی را به تأخیر می‌اندازند. در میان بیمه‌شدگان تامین اجتماعی نیز طی چند سال گذشته میانگین دستمزد گروه‌های کم‌سن و سال بیشتر شده و سهم زنان افزایش یافته که دلیل آن تحولات بازار است.» به گفته نیکوپور، جوانان جویای کار در کشور بی‌شام» هستند. یعنی شغل، آموزش و مهارت کافی در اختیار ندارند. وی می‌افزاید: «در همه جای دنیای نیز بحث‌هایی درباره ارتباط میان صنعت و دانشگاه مطرح است، اما کسی از حوزه‌های آکادمیک انتظار ندارد مهارت به جوانان آموزش داده شود. بلکه راحل اصلی پارک‌های علم و فن‌آوری است که در همه کشورها وجود دارند.» معاون پژوهشی به رشد استارت‌آپ‌ها و کسب‌وکارهای نوین در هزاره جدید اشاره و تأکید می‌کند: «افزایش تعداد نیروهای جوان ۱۵ تا ۲۴ ساله الزاماً به معنای بیکاری آن‌ها نیست.» وی می‌گوید: «مشاغل با ماهیت جدید در حال افزایش است و بسیاری ترجیح می‌دهند از این طریق به فعالیت اقتصادی بپردازند. با این حال ظرفیت آنها در فرایند ارزش آفرینی هنوز به رسمیت شناخته نشده است.» نیکوپور به تنوع شغلی پایین کشور اشاره می‌کند و می‌گوید: «ما حدود ۳۸۰۰ کدشغل در کشور داریم که بسیار کم است. از طرفی نیز جوانان شغل‌های با ماهیت جدید و فناوری‌انه را می‌پسندند، اما مسئله این است که نه حوزه اشتغال رسمی خود را با تحولات جدید تطبیق داده و نه سازمانی مانند تامین اجتماعی که حیاتش به کسب منابع از کسب و کارها وابسته است، توانسته قواعد و مقررات خود را به‌روزرسانی کند تا آن‌ها را زیر پوشش بگیرد.» به اعتقاد وی، عصر جدید با قواعد سنتی سازگاری ندارد و جوانان در معرض و مخاطب انواع مشاغل خانگی و اینترنتی هستند و لازم است در کنار سرمایه‌گذاری بر مقوله‌هایی مانند آموزش، کارآموزی و ایجاد شغل، به عرصه‌های جدید نیز توجه شود تا شمار بیشتری از جوانان که ممکن است دسترسی به بازار کار سنتی نداشته باشند، وارد چرخه کار و اشتغال شوند.



جمعیت بیکاران زیر ۲۵ سال ایران که تحصیل نمی‌کنند و مهارتی هم نمی‌آموزند از میانگین جهانی بسیار بیشتر است./ عکس: مرزبیه برهله

از کشورها طرح‌هایی مثل «از مدرسه تا بازار کار» را پیاده‌سازی می‌کنند حتی در برخی ممالک، فارغ التحصیلان دانشگاهی را برای ورود به عرصه بازار کار و ماندگاری در آن آماده می‌کنند، اما در کشور ما افراد نمی‌توانند تخصص و مهارت خود را براساس نیاز بازار کار تنظیم کنند و همین موضوع بر بهره‌وری و میزان درآمد آن‌ها تأثیر گذاشته است.» فرض شاخص نیت این است که از ظرفیت‌های جوان به‌عنوان نیروهای مولد استفاده شود، اما فلاح نصیری می‌گوید: «در ایران مسائل فرهنگی، اجتماعی و اعتقادی آنچنان اثر تعیین‌کننده‌ای بر انتخاب‌های اقتصادی افراد گذاشته که عملاً بخش مهمی از جوانان به‌خصوص زنان را از گردونه بازار کار خارج کرده است.»

وی می‌گوید: «در ایران به دلایل فرهنگی و اعتقادی، کار زنان بیرون از خانه نهاده‌نی نشده و همین مسئله شاخص نیت در ایران را بالا برده است.» وی اضافه می‌کند: «ممکن است شأن افراد اجازه ندهد هر شغلی را قبول کنند. تعداد معدودی نیز متمول هستند و مایل نیستند تمام وقت خود را صرف شغلی کنند که درآمد چندانی ندارد. بخشی از افراد نیز مشغله‌های خاص خود را دارند که هدف آن‌ها کسب درآمد نیست و بازار کار از حضور آن‌ها محروم می‌شود...»

■ تطبیق با واقعیات بازار کار و باز یگران آن

گرچه برابند همه آمار و ارقامی که در باره شاخص نیت مطرح می‌شو، توسعه زیرساخت‌ها و امکانات تحصیلی، مهارت‌آموزی و خلق تعداد مشاغل بیشتر است، با این حال اگر موضوع را از لویه حمایت‌های اجتماعی بررسی کنیم، وضعیت روشن‌تر می‌شود. در واقع بحث اصلی این است که به موازات عقب‌ماندگی در عرصه اشتغال و بازار، فقدان حمایت‌های اجتماعی نظیر بیمه‌های درمان و بازنشستگی نیز به همان اندازه اثرات سوء می‌گذارد و این موضوع را حادثر می‌کند. برای

شاخص کلی نیت در پنج سال اخیر در مقایسه با سال ۹۰ که ۳/۳۸ درصد بوده، دو درصد بهبود یافته است. روند تغییرات شاخص نیت نیز حاکی از آن است که شاخص در ۵ سال گذشته برای مردان تقریباً پایدار بوده اما در میان زنان به سمت بی‌ثباتی میل کرده و چهار درصد تنزل داشته است. این تصویری است که گزارش وزارت کار از بیکاری جوانان ۱۵ تا ۲۴ ساله محروم از اشتغال، آموزش و مهارت ترسیم می‌کند و بر همین اساس می‌گوید، ایران تا رسیدن به نقطه مطلوب فاصله زیادی دارد. کما اینکه وضع بیکاران ایران در مقایسه با کشورهای هم‌رده مانند مصر یا بنگلادش به مراتب بدتر است.

■ ساختارهای تحمیلی به بازار کار

اما معنای این آمار و ارقام چیست و چه پیامی برای سیاست‌گذاران دارد؟ رئیس مرکز آمار و اطلاعات راهبردی وزارت کار هشدار می‌دهد این گروه از افراد به‌شدت مستعد به حاشیه رانده‌شدن از عرصه عمومی هستند و اگر این شاخص، کنترل نشود و فکری به حال جوانان بیکار فاقد امکان فراگیری تحصیل و مهارت نشود، آسیب‌ها و ناهنجاری‌های اجتماعی متعددی به دنبال آن خواهد آمد. سید نعمت‌اله میرفلاح نصیری، از طیف وسیعی از عوامل یاد می‌کند که به گفته او، همگی اقتصادی نیستند، اما در مقایسه با کشورهای دیگر بیشترند و اثرگذاری عمیقی بر فرایند خلق ارزش افزوده داشته است. عواملی نظیر ناسازگاری‌های مهارتی، ساختارهای اقتصادی و مسائل فرهنگی و اجتماعی که آخری تأثیرات جدی‌تری بر اشتغال به کار جوانان دارد. وی با اشاره به ناسازگاری‌های مهارتی در میان جوانان جویای کار ایرانی می‌گوید: «بسیاری از کشورها ناسازگاری‌های مهارتی را تجربه می‌کنند، اما چیزی که بازار کار ایران نیاز دارد، الزاماً با پاسخ مناسبی از طرف نظام آموزش کشور روبه‌رو نمی‌شود. در بسیاری

جوانان در بازار کار ترجیح می‌دهند با تحصیلات بالا و صرف زمان و جست‌وجوی فراوان وارد عرصه اقتصادی شوند در حالی که انتظار می‌رود افرادی که سال‌های کمتری تحصیل کرده‌اند، زودتر وارد بازار کار شوند، اما چون بازار کار فرصت و امکان مناسب را به آن‌ها نمی‌دهد، ورود خود را به تأخیر می‌اندازند.

پژوهشی

“



یکشنبه ● ۲۷ خرداد ۱۳۹۷ ● شماره صد و پنجاه‌وشش

A T I U E H N O