

قوانین محدودیت‌ساز...

مثبت دریافت می‌کنند که این آرا در شرایطی که عموماً کارفرمای دوران اشتغال ادعایی آنان شناسایی نمی‌شود، بار مالی زیادی به منابع تأمین اجتماعی تحمیل می‌کند. به نظر می‌رسد باید اقدامی جدی برای اصلاح این قوانین صورت گیرد؛ چراکه برقراری هر مستمری حدود ۸۰۰ میلیون تومان بار مالی دارد. متأسفانه نظارت بر بهسازی کارگاه‌ها چندان جدی گرفته نشده و نمی‌شود و ما این موضوع را به مراجع ذی‌ربط هم گزارش کرده‌ایم. البته قانون هم در این مورد سکوت کرده و جریمه‌ای برای کارفرمایانی که به وظایف قانونی خود در زمینه بهسازی شرایط محیط کار عمل نمی‌کنند، در نظر نگرفته است.

■ به نظر شما مهم‌ترین مشکلات کارفرمایان استان چیست؟

آذربایجان شرقی، استانی صنعتی است و کارخانه‌های زیادی در این استان وجود دارد. نوسانات نرخ ارز و تبعات اقتصادی تحریم‌ها، بر خلاف استان‌هایی که بیشتر صنفی هستند، روی فعالیت‌های این مراکز تأثیر زیادی می‌گذارد و کارها را مختل می‌کند. این وضعیت طبیعتاً روی اشتغال و پرداخت حق بیمه هم تأثیر منفی دارد. عدم تأمین مواد اولیه تعداد زیادی از واحدهای صنعتی و به دنبال آن کاهش تولید و تعدیل نیروی انسانی، موجب شد تا در سه ماهه اول سال جاری، متقاضیان بیمه بیکاری زیاد داشته باشیم. مثلاً یک کارخانه سازنده چسب ۴۰۰ نفر را به دلیل عدم تأمین مواد اولیه چسب تعدیل کرده است. بر اساس آنچه در کمیته استانی از آمار متقاضیان برقراری مقرری بیمه بیکاری استناد می‌شود، تعداد متقاضیان نسبت به سال گذشته به شکل چشمگیری افزایش داشته است. هرچند طرح‌ها و برنامه‌های متنوعی برای مقابله با این چالش و سایر چالش‌ها داریم، اما تا زمانی که قوانین و مقررات مرتبط با تأمین اجتماعی را به شکل شفاف و فراگیر به جامعه هدف اطلاع‌رسانی نکنیم، در اجرای طرح‌ها دچار مشکل می‌شویم.

■ با توجه به اینکه آذربایجان شرقی برای اجرای آزمایشی طرح ساختار نوین ارائه خدمات بیمه‌ای در شعب تأمین اجتماعی انتخاب شده، این طرح در حال حاضر در چه مرحله‌ای است؟

اولین شعبه‌ای که در کشور برای اجرای آزمایشی طرح ساختار نوین انتخاب شد، شعبه ۶ تبریز بود و می‌توان گفت در اجرای این طرح، تبریز در کشور پیشرو بوده است. بقیه شعب تبریز هم برای اجرای طرح ساختار نوین آماده هستند و اکنون در برخی شعب فاز یک و در حد درون‌واحدی و در برخی دیگر از شعب به‌طور کامل اجرا شده است. همکاران به شکل گردشی کارها را انجام می‌دهند و بر کارها مسلط هستند و دیگر مسئول نقل و انتقال، مسئول تعهدات، مسئول بیمه‌شدگان خاص و غیره نداریم و همه همکاران می‌توانند این خدمات را در پیشخوان ارائه کنند. از ۲۸ شعبه استان، یک شعبه در مریند و ۶ شعبه در تبریز، شعب ممتاز ما هستند که در همه ۶ شعبه تبریز، دستگاه نوبت‌دهی نصب شده و در بقیه شعب هم در حال انجام است. در شعب تیپ یک و دو، همکاران در پیشخوان ارائه خدمت می‌کنند. بقیه شعب هم در فاز اول طرح ساختار نوین هستند.

با اجرای طرح ساختار نوین ارائه خدمات

شعب تأمین اجتماعی
آماده اجرای طرح میز خدمت هستند

رحیم اردلان پیش از آنکه در تیرماه سال ۹۴ با حکم مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی به عنوان معاون اداری و مالی این سازمان منصوب شود، به مدت ۱۴ ماه مدیرکل تأمین اجتماعی استان آذربایجان شرقی بود و از قضا، طی همین مدت یکی از مهمترین طرح‌های این سازمان با عنوان «طرح ساختار نوین ارائه خدمات» برای اولین بار در کشور، در شعب این استان به شکل آزمایشی اجرا شد؛ طرحی که می‌توان آن را محرک و ایده اصلی «طرح میز خدمت» دانست که این روزها به صورتی جدی مورد تأکید دولت قرار گرفته و در ادارات مختلف دولتی در حال اجراست. در مطلب حاضر در گفت‌وگو با اردلان، به بررسی ابعاد مختلف طرح ساختار نوین ارائه خدمات، ارتباط آن با طرح میز خدمت و بررسی سایر اقدامات معاونت مالی و اداری سازمان تأمین اجتماعی برای تسهیل و تسریع در ارائه خدمات پرداخته‌ایم.

■ طرح ساختار نوین ارائه خدمات در سازمان

تأمین اجتماعی زمانی در استان آذربایجان شرقی به صورت آزمایشی، اجرایی شد که شما مدیریت تأمین اجتماعی این استان را برعهده داشتید. چه شد که سازمان تأمین اجتماعی به این سمت رفت تا چنین طرحی را در شعب پیاده‌سازی کند؟

عدم تحرک، کم‌توجهی به موضوع جان‌نشین‌پروری در منابع انسانی، رکود خلاقیت و نوآوری، روزمرگی و عادی شدن امور و عدم احساس نیاز به یادگیری، از چالش‌های جدی در توسعه سرمایه انسانی در سیستم‌های اداری به‌ویژه ساختارهای دولتی است که با گذشت زمان موجب کاهش کارایی و بهره‌وری نهایی نیروی کار شده و به تبع آن با کاهش ارزش افزوده نیروی انسانی، نارضایتی ذی‌نفعان را به دنبال خواهد داشت. از سوی دیگر ارتقای دانش عمومی جامعه و نیز اشراف به حقوق قانونی از جانب مخاطبان، موجب ظهور و بروز مطالباتی از جمله حذف فرایندها و رویه‌های زائد خواهد بود که در سیستم‌های اداری به وفور مشاهده می‌شود. برای کاهش و حتی حذف این فرایندها، سازمان تأمین اجتماعی نیازمند تغییرات اساسی و بنیادین در ساختار تشکیلاتی و خدمت‌رسانی خود بوده و هست. در این راستا، اجرای طرح ساختار نوین ارائه خدمات پس از پیگیری‌های لازم و موافقت مدیرعامل محترم سازمان در شهریور ماه سال ۱۳۹۳ با افتتاح شعبه ۶ تبریز، به صورت پایلوت کشوری آغاز شد. این طرح بر مبنای استفاده حداکثری از حداقل منابع استوار بوده و ساختار اصلی طرح این بوده که همکاران متخصص و «چندپیشه» که دوره‌های آموزشی لازم را به صورت «چرخش شغلی» در واحدهای تخصصی سپری کرده‌اند، با حضور در واحدهای پاسخگوی مستقیم به مخاطبان به عنوان پیشخوان ارائه خدمات، به بیش از ۵۰ درصد خدمات مرتبط با مشتریان پاسخگو باشند.

■ با توجه به مسئولیت فعلی شما، چه افقی برای حوزه اداری و مالی سازمان ترسیم شده است؟

معاونت اداری و مالی یکی از راهبردی‌ترین حوزه‌های سازمان در تحقق چشم‌انداز و انجام بهینه و موثر مأموریت‌های سازمان است. همانطور که اطلاع دارید «ساماندهی امور مالی و بودجه سازمان» و نیز وظیفه «داره، هدایت و توانمندسازی نیروی انسانی» به عهده این معاونت قرار دارد. این دو وظیفه بسیار مهم، حساسیت نقش این حوزه در عملکرد نهایی سازمان را بیشتر آشکار می‌سازد، لذا با توجه به ماهیت کارکردی این حوزه، دستیابی به سرمایه انسانی توسعه یافته، توانمند و با انگیزه از طریق بازبینی و ارتقای نظام‌های مدیریت سرمایه انسانی مبتنی بر یکپارچه‌سازی فرایندهای آن و همچنین استقرار نظام شایسته‌سالاری، وفق ترسیم شده در حوزه مدیریت منابع انسانی این معاونت است. در بخش مالی و بودجه نیز، وفق ترسیمی ما، دستیابی به نظام مالی شفاف، کارآمد، هوشمند و یکپارچه است.

■ چه برنامه‌های بلندمدتی برای دو حوزه مهم منابع انسانی و حوزه مالی و بودجه سازمان طراحی شده است؟

بی تردید ما سازمانی داریم که تعدد کارکنان و تنوع شغلی در آن کم‌نظیر است، بنابراین نمی‌توانیم با شیوه‌های سنتی موجود منابع انسانی را مدیریت کنیم. سرمایه انسانی مزیت راهبردی سازمان تأمین اجتماعی است و غفلت از آن، پیامدهای ناگواری برای سازمان دارد. عبور از چالش‌های موجود و بهبود وضعیت سازمان، همگی در گرو اتخاذ روش‌های نوین و توسعه‌یافته در حوزه منابع انسانی است. در این راستا، تلاش داریم تا با تخصصی کردن، شایسته‌سالاری و یکپارچه کردن فرایندهای موجود در این حوزه از طریق نظام جامع منابع انسانی، مدیریت منابع انسانی را بهبود بخشیم. همچنین برای تحقق این راهبرد گام‌ها و برنامه‌های متعددی در این ارتباط تعریف شده که برخی از آنها در انتظار تصویب هیأت مدیره و برخی نیز مانند «بازطراحی نظام جذب و استخدام» و «کدهای رفتاری شایسته» در فاز نهایی هستند. در مجموع سعی ما بر این است تا با بهره‌گیری از ابزارهای نوین مدیریت منابع انسانی، در راستای افزایش بهره‌وری و کارایی سرمایه انسانی گام برداریم. در حوزه مالی و بودجه هم به دنبال شفافیت، کنترل‌پذیری مدیریت بهینه نقدینگی و مدیریت بهینه منابع و مصارف هستیم و در همین راستا برنامه‌های متعددی برای سال جاری و سال‌های پس از آن تعریف کرده‌ایم، از جمله استانداردسازی و یکسان کردن کدینگ، برقراری ارتباط نظام‌مند و ثبت همزمان اقلام درآمدی و هزینه‌ای سایر سیستم‌ها به سیستم‌های مالی، توسعه مدیریت وجوه با رویکرد تمرکز حساب‌ها و پاسخگویی به الزامات پایداری سازمانی، توسعه استانداردهای حسابرسی، نظام محاسبه قیمت تمام شده خدمات و نظام بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد.

■ در روند اجرایی شدن این طرح چه مشکلات و چالش‌هایی وجود داشته و دارد؟

طرح ساختار نوین ارائه خدمات طی سال‌های اخیر در شعب اجرایی منتخب، توسعه و گسترش یافته و با اقبال عمومی همکاران به جهت برخورداری از فرصت‌های نوآوری و بروز خلاقیت مواجه بوده، هر چند در این راستا، اعمال تغییرات در ساختار و تشکیلات و نیز اصلاح فضای فیزیکی شعب، همگام با توانمندسازی نیروی انسانی، به صورت کامل محقق نشده، ولی دستاوردهای درخور توجهی در شعب مختلف کشور در اجرای این طرح، حاصل شده است. کاهش مدت زمان پاسخگویی به ذی‌نفعان و مراجعان سازمانی، صرفه‌جویی در هزینه‌ها، افزایش سرعت در ارائه خدمات به بیمه‌شدگان و جامعه هدف سازمان و در نهایت پیشگیری از معطل شدن بیمه‌شدگان، مستمری‌بگیران و کارفرمایان محترم در شعب ارائه‌دهنده خدمات، از جمله مزایای اجرای این طرح در شعب بوده است.

■ چشم‌انداز این طرح را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

یقیناً با اجرای کامل این طرح در شعب تابعه سازمان، ضمن جلب رضایت عمومی مخاطبان، شاهد شکوفایی توانمندی‌های مختلف همکاران و جان‌نشین‌پروری در سطوح گسترده‌تر خواهیم بود که ثمره آن رشد، بالندگی و تعالی هر چه بیشتر سازمان خواهد بود.

■ به نظر می‌رسد می‌توان بین طرح ساختار نوین ارائه



کاهش مدت زمان پاسخگویی، صرفه‌جویی در هزینه‌ها، افزایش سرعت در ارائه خدمات و در نهایت پیشگیری از معطل شدن مراجعان در شعب ارائه‌دهنده خدمات، از جمله مزایای اجرای طرح ساختار نوین ارائه خدمات در شعب بوده است