مشکلات بیمه‌ای خود را به ما بگویید

یکی از دغدغه‌ها و مشکلات سازمان‌های بیمه‌ای، نداشتن آگاهی یا اطلاعات ناکافی کسانی است که از خدمات این سازمان‌ها استفاده می‌کنند. استفاده از مشاوره کارشناسان بهترین راه برای رفع این مشکل و صرفه‌جویی در هزینه و وقت است. «پرسش» جایی است که شما می‌توانید سوالات مرتبط با بیمه، حقوق و مقررات کار ، همچنین مشکلاتی که احیانا در جریان مراجعه به شعب تامین اجتماعی با آن رو به‌رو شده‌اید را با مشاوران هفته‌نامه آتیه‌نو در میان بگذارید و پاسخ آن را در همین صفحه بخوانید.

پاسخ مشاور آتیه‌نو به دو پرسش بیمه‌ای

برای کدام خدمات کارگزاری‌ها باید هزینه پرداخت؟

محمد حاجی‌بابایی
● کارشناس تامین اجتماعی ●

در شماره قبل به نحوه فعالیت کارگزاری‌های رسمی در تامین اجتماعی پرداختیم. در این شماره، موضوع را با پاسخ به دو سوال دیگر در این خصوص پی می‌گیریم.

■ **این‌جانب در اواخر شهریور امسال به کارگزاری شعبه بیمه‌پردازی خود برای دریافت هزینه پروتز عینک مراجعه کردم که پس از تحویل مدارک موردنیاز (نسخه پزشک، فاکتور خرید و شماره حساب بانکی) به بنده گفته شد که هزینه آن به مبلغ ۴۰ هزار تومان در اواسط آبان‌ماه به حساب شما واریز می‌شود در حالی که در همان ایام، همکار این‌جانب نیز برای دریافت هزینه پروتز دندان مصنوعی به خود شعبه تامین اجتماعی محل بیمه‌پردازی‌مان مراجعه کرد و مبلغ ۲۰۰ هزار تومان در اواسط مهرماه به حساب وی واریز شد. حال سوال من این است که علت این تاخیر زیاد در پرداخت کمک‌های کوتاه‌مدت چیست؟**

نکته اول اینکه چند ماهی است که در اکثر یا همه شعب سازمان تامین اجتماعی سامانه‌ای تحت‌عنوان سامانه متمرکز پرداخت کمک‌های کوتاه‌مدت راه‌اندازی شده است. بدین صورت که تمامی اسنادی که در شعب تامین اجتماعی بابت پرداخت کمک‌های کوتاه‌مدت (هزینه انواع پروتزها، مقرری بیمه بیکاری، غرامت دستمزد ایام بیماری و بارداری، کمک‌هزینه ازدواج و کفن‌ودفن و...) در طول ماه (از اول تا پایان هر ماه) صادر می‌شود پس از بررسی و کنترل شماره حساب‌های بیمه‌شدگان، به طور متمرکز توسط امور مالی سازمان مرکزی تامین اجتماعی در اواسط ماه بعد به حساب افراد موردنظر واریز می‌شود. نکته دیگر آنکه پس از تحویل مدارک برای دریافت هزینه کمک‌های کوتاه‌مدت به کارگزاری‌ها، آن‌ها پس از اخذ پرونده از شعبه مربوطه و صدور سند آن، مدارک را مجددا به شعبه تامین اجتماعی برای کنترل و تایید، عودت می‌دهند که این فرایند بسته به حجم کار و تعداد نیروی انسانی کارگزاری موردنظر مدتی زمان‌بر است. با توجه به اینکه شما مدارک خود را در اواخر شهریور ماه به کارگزاری تحویل داده‌اید، ولی عملا در مهر ماه سند پرداخت آن صادر و تایید شده است، بنابراین بر اساس توضیحات قسمت اول پاسخ، هزینه آن در اواسط آبان ماه به حساب شما واریز خواهد شد در حالی که سند پروتز دندان همکار شما در همان اواخر شهریور ماه توسط خود شعبه تامین اجتماعی صادر و تایید شده، لذا هزینه آن نیز در اواسط مهرماه به حساب وی واریز شده است.

■ بابت انجام چه خدماتی در کارگزاری‌های رسمی تامین اجتماعی از مراجعان هزینه دریافت می‌شود و مبلغ این هزینه‌ها چقدر است؟

بر اساس مصوبه سازمان تامین اجتماعی صرفاً برای دریافت خدمات مندرج در جدول زیر، از مراجعان به کارگزاری‌ها مبالغ زیر به‌عنوان حق‌الزحمه دریافت می‌شود که دریافت هر نوع هزینه برای غیر از فعالیت‌های ذکر شده و نیز بیش از مبالغ مذکور تحت هر عنوان تخلف محسوب می‌شود. ضمنا همان گونه که قبلا نیز اشاره شده بود، مراجعه به کارگزاری‌ها به‌منظور دریافت هزینه کمک‌های کوتاه‌مدت و نیز دریافت برگه پرداخت حق‌بیمه بیمه‌های خاص به‌صورت اختیاری بوده و اجباری در این زمینه وجود ندارد و در خود شعب سازمان نیز قابل انجام است. همچنین کارگزاری‌ها موظف‌اند نسبت به درج و نصب فهرست حداکثر حق‌الزحمه‌های تعیین‌شده زیر در معرض دید مراجعان اقدام کنند.

ردیف	شرح وظایف (مورد عمل کارگزاری)	مبلغ قابل دریافت در سال ۹۶	حداکثر مبلغ دریافتی از مخاطبان در سال ۹۷
۱	ثبت‌نام و اخذ رمز مشاهده سوابق بیمه‌شدگان در سایت رسمی سازمان	----	۲۵۰۰تومان به‌ازای هر بیمه‌شده
۲	ارائه پرینت کاغذی سوابق بیمه‌شدگان	۱۰۰۰تومان بابت هر برگ اعلام سابقه	۱۵۰۰تومان بابت هر برگ اعلام سابقه
۳	ارائه فیش حقوقی مستمری‌بگیران	۵۰۰تومان بابت هر مستمری‌بگیر	۱۰۰۰تومان بابت هر مستمری‌بگیر
۴	تخصیص رمز اینترنتی برای صدور برگه پرداخت حق‌بیمه بیمه‌شدگان خاص	۵۰۰تومان بابت هر بیمه‌شده	۱۵۰۰تومان بابت هر بیمه‌شده
۵	صدور و تحویل برگه پرداخت حق‌بیمه به‌صورت اینترنتی	۱۰۰۰تومان بابت هر برگه پرداخت	۲۰۰۰تومان بابت هر برگه پرداخت
۶	ثبت و تنظیم اطلاعات هویتی کارگاه و بیمه‌شدگان و تهیه و ارسال لیست حق‌بیمه به‌صورت اینترنتی	۹۰۰۰تومان بابت هر کارگاه	۱۲۰۰۰تومان بابت هر کارگاه
۷	ارائه لیست حق‌بیمه به‌صورت اینترنتی (لیست توسط کارفرما تهیه و تنظیم‌شده و برای ارسال اینترنتی به کارگزاری ارائه می‌شود)	۳۰۰۰تومان بابت هر کارگاه	۵۰۰۰تومان بابت هر کارگاه

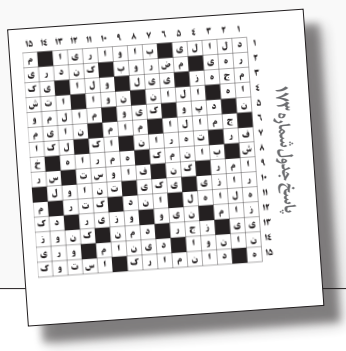
● شرح جدول شماره ۱۷۴ ●
● طراح: حمیدرضا عبدالوند ●

افقی

۱ - بسته هایی که حقوق بگیران زیر ۳ میلیون تومان دریافت می کنند - نوشته یا شخصی که سخنی از او نقل شود
۲ - واژه سوالی - راهروی سرپوشیده - کاسنی فرنگی
۳ - صف و رسته - نر بی مزه - بالندگی
۴ - گربه فرنگی - خزنده بی دست و پا - حریف پرسپولیس در نیمه نهایی قهرمانی باشگاه های آسیا - مگر و بجز
۵ - بزرگ‌ترین اقلیت غیرنژادی در کشورها - هم سنگر
۶ - ابلهی - نام عربی - من و شما - بدن
۷ - یگانه - پروردگار - کشف شده
۸ - قلقله زن خورشت - از کشورهای اسکاندیناوی که یکی از بالاترین میزان‌های رضایت از زندگی و سلامت را دارند - شانه انگبین
۹ - از مشاغل کارگری - مباح و جایز - مهربان
۱۰ - خداوند - صدای زیر - جام ورزشی - دارای تپش
۱۱ - میگسار، عیاش - هافبک میانی تیم ملی آلمان که در قراردادی چهار ساله به باشگاه فوتبال یوونتوس پیوست
۱۲ - شریرتر - جوان در کلام حکیم طوس - روییده - رود اروپایی
۱۳ - عاجز - یکباره خودمانی - مقابل قبولی
۱۴ - تذکر دادن - چند هدیه - نیروگاه شمالی
۱۵ - چپ - منتظر تصمیم دولت درباره میزان افزایش حقوق و مستمری‌های خود هستند

عمودی

۱ - پسوند آش - کارهایی که صرفا توسط عضو یا اعضای خانواده در واحد مسکونی انجام می پذیرد
۲ - سرشت و نهاد - گور کندن - صورت فلکی شمالی میان ثور و ذات الکرسی
۳ - روستایی نزدیک تفرش که زادگاه نظامی گنجوی بوده - نومید - رشوه‌گیری
۴ - هم پیمان - ماه اعتکاف - رودی در فرانسه
۵ - مرز - ابزار - از اماکن دیدنی شمال تهران
۶ - راهی برای گاوان و گوسفندان - صلیب - قطار
۷ - میوه تلفنی! - از گل ها - انتقام - علامت جمع
۸ - قانون چنگیز - از عتبات عالیات - بیماری اچ ای وی
۹ - هزار کیلو گرم - لقب اشرافی اروپاییان - سازمان کشورهای صادرکننده نفت - قوم اکثریت در کشور چین
۱۰ - اندوه سخت - اجاره بها - تهی‌دست
۱۱ - شهری در استان خوزستان - بز نر - اسب دم بریده!
۱۲ - شیوه رفتار شخص در برابر دیگران بر پایه شخصیت و نظام ارزشی معین - کوه سیمرغ نشین - گزارشگر
۱۳ - سیه روزی - بی شک - یك ششم ملك
۱۴ - پندارها - به دریا می پیوندد - پسر مازنی
۱۵ - صادر کننده نمونه کشوری در سال ۱۳۹۷ - ضمیر اشاره



● ادامه از صفحه ۲ ●

به سوی تقویت...

اما با وجود قوانین متعدد و سازمان‌ها و نهادهای مختلفی که در طول سال‌های بعد شکل گرفتند، تا زمان تصویب قانون ساختار نظام جامع رفاه و تامین اجتماعی در سال ۱۳۸۳، ضعف نگاه جامع و فراگیر در عرصه‌های سیاست‌گذاری اجتماعی به نحو بارزی به چشم می‌خورد. در واقع در این دوران، سازوکار تحقق همه تکالیف دولت در زمینه رفاه و تامین اجتماعی آحاد مردم آن‌گونه که در اصل ۲۹ قانون اساسی مورد تصریح قرار گرفته است، از پشتوانه تقنینی و اجرایی منسجم و یکپارچه برخوردار نبود.

قانون ساختار، با تعریف وزارت رفاه و بعدتر وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی به‌عنوان «متولی نظام جامع رفاه و تامین اجتماعی»، این نهاد را به‌عنوان جزئی از قوه‌مجریه کشور به کنش عالمانه و فعالانه در حوزه‌های سیاست‌گذاری اجتماعی مکلف ساخته است. این قانون که مصوب سال ۱۳۸۳ است برای تحقق سیاست‌های رفاهی کشور، بر ضرورت استقرار نظام جامع رفاه و تامین اجتماعی مشتمل بر سه قلمرو مجزا، اما در عین حال منسجم، مرتبط و هم‌افزای «بیمه‌ای»، «امدادی» و «حمایتی» تاکید دارد. نظام جامع رفاه و تامین اجتماعی آن‌گونه که در این قانون تعریف‌شده، نظامی است که باید زمینه‌ای فراهم کند تا اهداف نهایی مانند انسجام کلان سیاست‌های رفاهی، توسعه عدالت اجتماعی و حمایت از همه افراد کشور در برابر تبعات و آسیب‌های ناشی از رویدادهای اجتماعی، اقتصادی، طبیعی و پیامدهای آن تحقق یابد. طبیعی است که این نظام، در این مسیر به هماهنگی و هم‌افزایی حوزه‌های مختلف یارانه‌ها، بهداشت و سلامت، آموزش، مسکن و... نیز ارکان و اجزای دیگر سیاست‌های کلان رفاهی کشور تاکید دارد.

تاکید ویژه این قانون، درباره جبران آثار تصمیمات اقتصادی و اجتماعی بر زندگی نیروهای مولد و اقشار مختلف مردم، بر مبنای این ایده اصلی مطرح شده که یک اقتصاد پررونق به‌همراه سیاست‌های رفاهی مشخص، می‌تواند زمینه صیانت موثر از آحاد جامعه در برابر آسیب‌های احتمالی اجتماعی و اقتصادی را فراهم بیاورد.

وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، با وجود جرح و تعدیل‌های انجام شده در ساختار ماموریتی آن، از جمله جداسازی مسئولیت سیاست‌گذاری کلان در بخش‌های امدادی، یارانه‌ها و سلامت نیروهای مولد از محدوده اختیارات وزارتخانه و برخی ناهماهنگی‌ها در سیاست‌های حوزه آموزش، مسکن و اشتغال، همچنان و همان گونه که محمد شریعتمداری در سخنان خود یادآور شد به‌درستی متولی رسمی «توسعه اجتماعی» در کشور محسوب می‌شود؛ مسئولیتی که برای تحقق جدی و همه‌جانبه آن، رجوع و بازگشت دوباره به موازین ساختار نظام جامع رفاه و تامین اجتماعی ضروری به نظر می‌رسد. در شرایطی که بخش بیمه‌های اجتماعی و صندوق‌های بازنشستگی که از حوزه‌های اصلی و مهم تحت مسئولیت وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی است، امروزه با چالش‌های بسیار جدی مواجه است، به‌گونه‌ای که «چالش صندوق‌های بازنشستگی» به‌عنوان یکی از شش ابرچالش مهم کشور شناسایی شده و ابرچالش دیگر یعنی «نرخ بالای بیکاری» نیز علاوه بر آثار اجتماعی، روانی و امنیتی برای کل کشور، بر وضعیت منابع و مصارف مهم‌ترین صندوق بیمه‌گر اجتماعی کشور، یعنی سازمان تامین اجتماعی، آثار مخربی بر جای گذاشته است، سخنان وزیر جدید رفاه می‌تواند نویدبخش توجه جدی دولت و مجلس به چالش‌های این حوزه و اتخاذ تدابیر جدی و موثر برای تقویت این حوزه باشد، حوزه‌ای که در شرایط تحریم‌ها می‌تواند ابزار و سازوکاری بسیار موثر برای پیشگیری از تشدید فشار اقتصادی بر اقشار مولد و در عین حال آسیب‌پذیر کشور باشد.

در نگارش این یادداشت از اسناد و برنامه‌های راهبردی سازمان تامین اجتماعی و تحقیقات موسسه عالی پژوهش تامین اجتماعی استفاده شده است.