

پنجمین سفر استانی هیئت منتخب کارگزاری های تامین اجتماعی

هیئت منتخب کارگزاری های سازمان تامین اجتماعی در پنجمین سفر استانی خود به خوزستان رسیدند. این هیئت که مجمع کارگزاری های سراسر کشور آن ها را انتخاب کرده‌اند، هفته گذشته به همراه مدیرکل کارگزاری های سازمان تامین اجتماعی از واحدهای کارگزاری استان خوزستان بازدید کردند و با مدیرکل تامین اجتماعی این استان نیز ملاقات کردند. رسیدگی به امور کارگزاری ها و نظارت بر نحوه فعالیت آن ها از جمله اهدافی است که هیئت منتخب کارگزاری ها در سفرهای استانی خود دنبال می کنند. در این سفرها مسائل و مشکلات کارگزاری های هر استان با حضور مسئولان تامین اجتماعی آن ها بررسی می شود.

یکشنبه ● ۱۸ آذر ۱۳۹۷ ● شماره صد و هشتاد و یک

ایان ومستمری بگیری می گوید

وزاری ها محول می شود

■ **سازمان تامین اجتماعی، به تدریج به سمت الکترونیکی و غیر حضوری کردن خدمات بیمه ای و درمانی خود می رود، به نظر می رسد زمینه های فعالیت کارگزاری ها به مرور کمتر می شود. در چنین شرایطی، کارگزاری ها باید به حوزه های جدید ورود کنند یا دست کم نحوه خدمت رسانی خود را تغییر دهند. چطور می توان انگیزه و مشارکت این واحدها را در خدمت رسانی به بیمه شدگان و مستمری بگیران حفظ کرد و ارتقا داد؟**

مسلم است که یکسری از فعالیت ها، قابل واگذاری به صورت غیر حضوری نیست. برای مثال، بازرسی دفاتر قانونی، وصول مطالبات، بازرسی کارگاهی و... مواردی هستند که انجام آن ها به صورت غیر حضوری، ممکن نیست و حتما باید به صورت میدانی انجام شوند. رویکرد اداره کل کارگزاری ها، ورود به حوزه هایی است که ظرفیت و امکان انجام آن در شعبه های تامین اجتماعی وجود ندارد. با این حال ما برای خدماتی که غیر حضوری انجام می شوند، برنامه هایی داریم که به مرور از آن ها رونمایی می کنیم. از طرفی، با اینکه خدمات، غیر حضوری نیز ارائه می شوند، بسیاری هنوز ترجیح می دهند به واحدهای اجرایی مراجعه کنند، به این دلیل که کارفرما یا نیروی کار، می خواهد اطمینان داشته باشد که امور مربوط به آن ها درست و کامل انجام می شود. درست است که غیر حضوری کردن فرایندها، حجم فعالیت کارگزاری ها را کم می کند، اما همچنان حضورشان الزامی است و همه روزه هم با این مسئله روبه رو می شویم. برای مثال، کارگزاران ما در بسیاری از مواقع، نقش راهنمای مراجعان به خصوص بازنشستگان را ایفا می کنند، اما در هر صورت، با افزایش خدمات غیر حضوری کارگزاری ها، چیزی را از دست نمی دهند و این امکان را دارند که بر کارهای میدانی تمرکز کنند.

■ **کارگزاری های نیابتی به کجا رسیده اند؟ تا امروز می گفتم که کارفرمایان یا بیمه شدگان با مستمری بگیران، برای انجام امور خود به واحدهای اجرایی مراجعه کنند؛ در حالی که یکی از اهداف کارگزاری ها این بود که این واحدها به سراغ مخاطبان بروند و کارهایشان را انجام دهند. ایده کارگزاری های نیابتی، تا چه اندازه عملیاتی شده است؟**

کارگزاری ها توسط بخش خصوصی اداره می شوند و هر کدام، به شکلی از ظرفیت های خود برای جلب مشتری استفاده می کنند. همین الان هم در برخی کارگزاری ها، با اینکه لیست وفیش های حق بیمه، الکترونیکی شده اند، کارگزاری ها به نیابت از کارفرمایان یا سایر گروه های بیمه ای، کارهایشان را انجام می دهند. برخی از کارگزاری ها به کارفرمایان مراجعه می کنند و

کارهایشان را انجام می دهند. تعدادی دیگر، همان اول سال، از کارفرما نیابت می گیرند و تغییرات لازم را در لیست ها اعمال و به کارفرمایان، اعلام می کنند. برنامه ما این است که عرضه خدمات جاری را به صورت غیر حضوری و در محل زندگی یا کار مخاطبان انجام دهیم، مثلا اگر کسی درخواست کرد دفترچه درمانی اش را به صورت غیر حضوری تمدید و برایش ارسال کنیم، این امکان وجود داشته باشد. با هماهنگی معاونت محترم بیمه ای و دفتر راهبری سیستم ها، در حال کار کردن روی این موضوع هستیم تا بخشی از فعالیت های کارگزاری ها به صورت نیابتی انجام شوند.

■ **اولویت با کدام بخش است، کارهای بیمه ای یا اموری مانند صدور یا تمدید دفترچه های درمانی که عمده فعالیت کارگزاری ها نیز در این بخش متمرکز است؟**

تمرکز ما در بحث دفترچه هاست که مخاطبان پرشماری دارد و اتلاف وقت در آن، زیاد است. از اوایل سال جاری، با برخی کارگزاری ها و دفتر راهبری سیستم ها پروژه های مشترک را شروع کرده ایم که طی آن، کارگزاری ها قبل از رسیدن مردم به واحدها، درخواست های آن ها را می گیرند و کارهایشان را انجام می دهند تا به محض رسیدن آن ها به دفاتر کارگزاری، نتیجه درخواست خود را بدون معطلی دریافت کنند. در مراحل بعد نیز قرار است خدمات، به صورت یکپارچه و اصولی در محل به مردم عرضه شود. مراحل مقدماتی این پروژه طی شده و در آستانه فاز اجرای آزمایشی هستیم. هم اکنون تمامی کارگزاری های تابعه ادارات کل غرب و شرق تهران بزرگ، شهرستان های استان تهران، اصفهان، آذربایجان شرقی و غربی، البرز، زنجان و چهارمحال و بختیاری ملزم شده اند ضمن استفاده از تمام امکانات و ظرفیت خود در جهت اجرا و تعمیم طرح ارائه خدمات غیر حضوری دفترچه درمانی به مخاطبان سازمان اقدام کنند. در اصفهان نیز یکی از کارگزاری ها با مشورت و نظارت اداره کل کارگزاری ها، درخواست های مردم را در قالب اپلیکیشن دریافت می کند و قبل از رسیدن مردم به محل کارگزاری، انجام می دهد.

■ **سازمان تامین اجتماعی، چندی پیش اعلام کرد با استارت آپ های فعال در زمینه ارائه خدمات بیمه ای و درمانی همکاری می کند. آیا کارگزاری ها مایل هستند با کسب و کارهای نوین همکاری کنند تا خدمات بیمه ای و درمانی، با کیفیت بهتری به مخاطبان ارائه شوند؟**

بله. این بحث را بسیار جدی گرفته ایم. اخیرا با دستور معاونت محترم بیمه ای و هماهنگی با دفتر راهبری سیستم ها، با استارت آپ هایی که صلاحیت آن ها به تایید دفتر مذکور رسیده،

پنجشنبه

خبرها و نظره‌های تامین اجتماعی



کتیو | ۰۵



محمد قوامی معتقد است کارگزاری ها به مرور و با فراغ بال بیشتری به وظایف اصلی خود خواهند پرداخت و از شیوه های نوین در خدمت رسانی استفاده می کنند.

اقداماتی انجام شده و قرار است در بخش ارائه خدمات در محل، همکاری هایی صورت گیرد. طرح اولیه و پیش نیازهای این خدمت جدید آماده شده و پیش بینی می کنیم از ابتدای سال آینده عملیاتی شود تا از بار مراجعات مردم به کارگزاری ها کاسته شود و سطح رضایتمندی – که هم اینک حدود ۸۸ درصد است – افزایش پیدا کند و ما با فراغ بال بیشتری به یاری دیگر بخش های سازمان تامین اجتماعی برویم.

■ **با همه این ها کارگزاران مشکلاتی هم دارند. برای مثال، بعد از سال ها هنوز معضل قطعی سیستم ها در واحدهای کارگزاری حل نشده است. چه اقداماتی انجام داده اید یا در دست اجرا دارید؟**

با توجه به اینکه کارگزاری دارای سیستم مستقل از سازمان نیستند و از سیستم های سازمان جهت ارائه خدمات استفاده می کنند مسلما در صورت هرگونه قطعی و کندی سیستم در سازمان و شعب، کارگزاری نیز مستثنا از این معضل نخواهد بود. لازم به توضیح است که با پیگیری های به عمل آمده موضوع قطعی و کندی سیستم به حداقل رسیده و مستمراً پیگیر رفع آن هستیم.

■ **بسیاری از کارگزاران از به روز نشدن حق الزحمه ها و تعرفه هایی که به آن ها پرداخت می شود، گلایه دارند. ظاهرا چندین سال است تعرفه ها ثابت مانده و صدور دفترچه های درمانی هم که بیشترین سودآوری را برای کارگزاری ها به همراه دارد، کم کم متوقف خواهد شد. برای حفظ سطح درآمد کارگزاران و بازبینی تعرفه ها چه**

کارهایی انجام داده اید؟

تعرفه پرداختی به کارگزاری های رسمی براساس مصوبات هیئت مدیره محترم ضریبی از میزان حداقل دستمزد سالانه مصوب شورای عالی کار است که با توجه به افزایش های صورت گرفته در میزان حق الزحمه مذکور به تناسب افزایش پیدای می کند.

■ **کارگزاران در عین حال می گویند سازمان تامین اجتماعی باید خدمات و سرویس های متنوع تری به آن ها واگذار و در عوض نظارت هایش را بیشتر و جدی تر کند.**

در این خصوص لازم به ذکر است که با هماهنگی های به وجود آمده مقرر است ۹ فعالیت جدید در حوزه های بیمه ای و درمانی به کارگزاری ها محول شود.

■ **یکی دیگر از پیشنهادهایی که فعالان کارگزار می دهند این است که سازمان تامین اجتماعی فضای الکترونیک خود را در اختیار کارگزاری ها بگذارد و اجازه دهد کارگزاری ها سرویس های بیمه ای خود را بر ساخت های الکترونیک و غیر حضوری سوار کنند.**

ارزیابی شما در این باره چیست؟

هم اکنون در این خصوص با دستور معاونت محترم بیمه ای و همکاری دفتر راهبری سیستم ها، طرح هایی در این ارتباط در دستورکار است که پس از بررسی های لازم و اخذ تاییدیه از حوزه های ذی ربط اقدام لازم در جهت استفاده و تعمیم سرویس های ارائه شده صورت خواهد گرفت.

● **یادداشت** ●

● **سید محمد رضا رضوی** ●

موانع پیش روی کارگزاری ها برای خدمت رسانی به بیمه شدگان

کارگزاری های سازمان تامین اجتماعی از سال ۸۴ با مصوبه هیئت مدیره شروع به کار کردند. کاری که قرار بود کارگزاری ها انجام دهند، اجرای اموری بود که پیش تر شعبه های سازمان تامین اجتماعی انجام می دادند و هدف این بود که با خلوت تر شدن شعبه ها، فرصت و زمینه رسیدگی به امور ستادی فراهم شود. طبق مصوبه سازمان تامین اجتماعی، ۱۸ نوع خدمت باید به کارگزاری ها واگذار شود که صدور و تمدید اعتبار و چاپ دفترچه های درمانی از شناخته شده ترین آن ها هستند. سرویس هایی که کارگزاری ها هم اکنون به مخاطبان سازمان تامین اجتماعی عرضه می کنند باری سنگین بر دوش آن ها است. مردم به دنبال رضایتمندی از واحدهای کارگزاری هستند و این مسئولیتی خطیر است که کارگزاری ها باید از پس آن بر بیایند. بلون شک ادای حس مسئولیت شناسی و تسری آن به نحوه اجرای فرایندهای بیمه ای در کارگزاری ها به لوازم و اسبابی نیاز دارد و این مهم با تسهیل و روان سازی موانع و چالش هایی که کارگزاری ها با آن درگیرند، ممکن خواهد شد. کارگزاری ها در سال های اخیر بی مشکل نبوده اند و اگر از آن ها بپرسند که از سازمان تامین اجتماعی چه انتظاراتی دارند، پاسخ ها تقریبا همان چیزهایی است که در گذشته هم مطرح می شد. کارگزاران خود را به سازمان تامین اجتماعی متصل می دانند و نگاه درست به بخش خصوصی را طلب می کنند. این درخواست و توقعی بی جا نیست، چرا که کارگزاری ها برآمده از بخش خصوصی هستند و در همین راستا انتظار دارند نهاد متولی، یعنی سازمان تامین اجتماعی آن ها را ببیند و نیازهایشان را تامین کند.

کسب درآمد و سودآوری، دو متغیری هستند که حضور و ادامه فعالیت کارگزاری ها را تضمین می کند، اما در چند سال اخیر با وجود شرایط تورمی کارگزاری ها آن طور که باید تامین نشده اند. برای مثال، چندین سال است تعرفه های کارگزاری ها تغییر نکرده و همین موضوع کارگزاری ها را با بن بست هایی روبه رو کرده است. این موضوع یکی از مهم ترین معضلات کارگزاری ها به عنوان نمایندگان اجرایی سازمان تامین اجتماعی است. ما توجه مسئولان سازمان تامین اجتماعی را به وضع اقتصادی و سودآوری کارگزاری ها جلب می کنیم و می گویم تامین و ارتقای رضایتمندی مخاطبان سازمان تامین اجتماعی اختیاری بزرگ است که کارگزاری ها موفق به انجام آن شده اند، اما اگر قرار است این رضایتمندی استمرار یابد باید موانع سد راه هم برداشته شود یا حداقل سازمان تامین اجتماعی با کارگزاری ها همدل تر باشد.

سازمان تامین اجتماعی چندصباحی است اتوماسیون اداری را در واحدهای اجرایی خود راه اندازی کرده، اما کارگزاران در بسیاری از مواقع با قطعی یا کندی سیستم ها روبه رو هستند یا از دسترسی به نرم افزارهایی اختصاصی برای عرضه سرویس ها محروم هستند. این محدودیت ها علاوه بر اینکه برای کارگزاران معضلاتی اساسی ایجاد کرده، اثرات خود را بر کاهش سطح رضایتمندی مراجعان هم به جا گذاشته است.

رئیس کارگزاری ۹۰تامین اجتماعی



رئیس کارگزاری ۱۳ رشت