



نگاهی به عملکرد معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی

معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یکی از معاونت‌های شاخص و نقش‌آفرین در بزرگترین نهاد بیمه‌ای کشور در راستای پیشبرد اهداف کلان تأمین اجتماعی در چارچوب سیاست‌های کلی این سازمان، ارتقاء ارائه خدمات گسترده سازمانی به مخاطبان را در قالب بیمه‌شدگان، کارفرمایان و بازنشستگان در حوزه‌های فرهنگی، اداره امور استان‌های تأمین اجتماعی و ارتباطات و نظارت‌های مردمی بر عهده دارد.

با نگاهی به ساختار شکل گرفته در حوزه معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی، این معاونت بخش‌های سه‌گانه ادارات کل مرکز ارتباطات و نظارت مردمی، امور استان‌ها و فرهنگی و اجتماعی وظایف تدوین برنامه‌ریزی و تعیین مسیر در تحقق هدفگذاری سیاست‌های این معاونت در حوزه‌های مربوطه را عهده‌دار است.

همچنین بخشی از بارزترین شرح وظایف این معاونت سازمان تأمین اجتماعی در چارچوب اهداف راهبری در حوزه‌های مرتبط نمایان است که راهبری هماهنگی امور اجرایی استان‌ها، انتخاب مدیران عالی، فعالیت‌های مرتبط با اجرای خط‌مشی‌ها، امور مربوط به ساماندهی و برنامه‌ریزی ارتقاء سطح سواد سلامت بازنشستگان و مستمری‌بگیران و امور مربوط به بهبود مسائل رفاهی و فرهنگی و اجتماعی آنها، راهبری و نظارت بر درگاه‌های ارتباطی حضوری و غیر حضوری با مخاطبان و توسعه سامانه ارتباطات مردمی، فعالیت‌های مرتبط با توسعه مشارکت‌های مردمی، تشکیل‌های مردم نهاد و مؤسسات خیریه، راهبری در جهت افزایش ارتباط مؤثر با نهاد حاکمیتی و مدیریتی در حوزه فرهنگی در این چارچوب قابل اشاره است.

هدفگذاری طرح کرامت‌رضوی

فعالیت‌ها، اقدامات و هدفگذاری‌های معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی در بخش‌های بسیار

متنوع و اثربخش در ارتباط با طیف مخاطبان گسترده و وسیع این سازمان قابل ارائه است که از آن جمله خدمات فرهنگی و زیارتی است که در قالب طرح کرامت‌رضوی و اعزام بازنشستگان به (مشهدالرضا) شکل یافته است.

«طرح کرامت‌رضوی» از جمله طرح‌های تأمین اجتماعی برای خدمت‌رسانی به بازنشستگان است که در عین برخورداری از اجر معنوی می‌تواند در ایجاد روحیه نشاط و شادابی بازنشستگان مؤثر واقع شود. در همین ارتباط تاکنون ۱۴۲ هزار و ۱۰۹ نفر در قالب این طرح به سفر زیارتی اعزام شده‌اند که در این راستا شرکت‌های تابعه سازمان تأمین اجتماعی از جمله هلدینگ رفاه، گردشگری هگتا و قطار رجا برای اعزام‌های زیارتی بازنشستگان تعامل کامل را تجربه می‌کنند.

بر اساس اعلام معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی، طرح کرامت‌رضوی پس از سه سال وقفه مجدداً از امسال آغاز شده که پیش‌بینی اعزام ۱۰۰ هزار نفر در قالب این طرح وجود دارد که به میزان تمامی اعزام‌های سنوات قبل است. البته برای ساکنان استان خراسان رضوی نیز زیارت شهرهای قم و شیراز پیش‌بینی شده است.

بسترسازی در راستای سیاست‌های جمعیتی

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان بزرگترین نهاد بیمه‌گذار کشور با پوشش بیمه‌ای بیش از ۴۵ میلیون نفر و با دارا بودن بیش از ۶۳ هزار کارمند در بخش‌های مختلف بیمه‌ای و درمانی می‌تواند در حوزه اجرای سیاست‌های کلی جمعیت نقش‌آفرینی کند.

بر اساس اعلام معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی در حال حاضر این نهاد بیش از ۵۴ هزار خانوار در سطح کشور را شامل می‌شود که از میان آنها ۵ هزار و ۷۱۵ خانوار سه‌فرزند و بیشتر، ۹۱۳ خانواده دارای چهار فرزند و همچنین تعداد ۱۸۲ خانواده دارای پنج‌فرزند به بالا و ۸۳ خانواده نیز دارای شش فرزند هستند.

سیاست‌های کلی جمعیت که ناظر بر تشویق فرزندآوری در راستای بسترسازی مناسبات توسعه‌محور است در قالب ایجاد الگوهای سازمانی به عنوان هدفگذاری‌ها و شرایط انگیزشی قابل پیگیری است که سازمان تأمین اجتماعی به عنوان بزرگترین خانواده بیمه‌ای کشور با ضریب پوشش ۵۲ درصدی جمعیت با

برنامه‌ریزی در اجرا و تبیین سیاست‌های جمعیتی و ترویج آن در بین بیمه‌شدگان و کارکنان خود به دنبال دستیابی به اهداف پیش‌بینی شده در این حوزه است.

رشد تسهیلات بازنشستگان

رشد ۷۰ درصدی میزان وام و تسهیلات بازنشستگي و افزایش آن به ۱۲ میلیون تومان در دوره مدیریتی سازمان تأمین اجتماعی در قالب دولت سیزدهم یکی دیگر از اقدامات درخور توجه در راستای ارتقاء معیشت بیش از ۴ میلیون نفر به عنوان بازنشسته و مستمری‌بگیر این سازمان است.

همچنین پرداخت تسهیلات قرض الحسنه به بازنشستگان و مستمری‌بگیران با امضای تفاهنامه‌ای با تکیه بر منابع داخلی سازمان و اعتبارات بانک رفاه کارگران در جهت هم‌افزایی، زمینه افزایش قابل توجه ظرفیت پرداخت تسهیلات به بازنشستگان در سال جاری را فراهم آورده است.

بر اساس اعلام معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی، در سال جاری تعداد ۴۱۶ هزار نفر از بازنشستگان و مستمری‌بگیران از تسهیلات وام بازنشستگی بهره‌مند خواهند شد که مبلغ آن ۱۲ میلیون تومان با اقساط ۲۴ ماهه و با کارمزد چهار درصد خواهد بود. سهمیه‌های تخصیصی به کانون‌های بازنشستگان نیز با توجه به تعداد بازنشسته استان‌ها و اعضای کانون‌ها، تعیین و اعلام شده است.

شایسته‌گزینی مدیران تأمین اجتماعی

مسأله مهم شایسته‌گزینی مدیران، موضوعی است که در سازمان تأمین اجتماعی در دوره مدیریتی دولت سیزدهم قابل تأیید است. بر اساس تأکید اجرایی در این سازمان، پاکدامنی، پاکدستی و انقلابی بودن سه ویژگی مهم در انتصاب مدیران در تراز انقلاب اسلامی و به‌ویژه در تأمین اجتماعی بر شمرده شده است.

انتخاب افراد شایسته و دارای تخصص و تعهد لازم برای تصدی سمت‌های مدیریتی در بخش‌های مختلف بیمه‌ای، درمانی، اقتصادی، سرمایه‌گذاری و فرهنگی مسأله‌ای است که در شش ماه پایانی سال ۱۴۰۰ تا به امروز مورد تمرکز و توجه قرار داشته و نمود آن در خروجی اقدامات بخش‌های مختلف قابل مشاهده است.

ارتقاء سطح سواد سلامت بازنشستگان

حفظ و ارتقاء سلامت جسمانی و روانی بازنشستگان، پیشگیری از بیماری‌های سالمندی، افزایش امید به زندگی، تکريم بازنشستگان، تقویت روحیه سالمندان و کاهش هزینه‌های درمان از اهداف راهبردی تأمین اجتماعی است که برای تحقق آن طرح‌ها و برنامه‌های متنوعی از سوی معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی ارائه شده که برگزاری کارگاه‌های آموزشی، طرح نسیم سلامت، تولید محصولات فرهنگی، حمایت از بیماران صعب‌العلاج و طرح کرامت‌رضوی از جمله این طرح‌ها است.

برگزاری کارگاه‌های آموزشی طرح ارتقاء سطح سواد بازنشستگان و مستمری‌بگیران سالمند نیز با نگرش افزایش آگاهی بازنشستگان در خصوص مراقبت از خود، شناخت بیماری‌های مبتلا به دوران سالمندی و افزایش تندرستی در قالب برنامه‌های معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌های سازمان

تأمین اجتماعی ارائه شده است.

گفتنی است این دوره‌ها در سال ۱۴۰۰ با رویکرد ارائه خدمات غیرحضورى بر گزار شد و در سال جاری این برنامه با رویکرد بهره‌مندی از فضای مجازی و رسانه‌های گروهی هدفگذاری شده است.

تولید محصولات فرهنگی بازنشستگان

تولید محصولات فرهنگی ویژه بازنشستگان در قالب فیلم‌های کوتاه و بروشور با حرکت به سوی تحقق روزافزون سالمندی سالم و ارتقاء سطح آگاهی بازنشستگان در مباحث بهداشتی و درمانی نیز از جمله اقدامات این معاونت در زمینه سلامت بازنشستگان است که در این ارتباط، بروشورهای اطلاع‌رسانی با دیدگاه اشاعه فرهنگ مطالعه، افزایش میزان سطح آگاهی بازنشستگان از بیماری‌های دوران سالمندی، پیشگیری‌های لازم، ترویج فرهنگ خودمراقبتی و افزایش سطح معنوی بازنشستگان که به لحاظ علمی این مهم در افزایش نشاط فردی و اجتماعی و ارتقای سن امید به زندگی تأثیر بسزایی دارد منتشر شده است.

گذری موجز بر عملکرد ادارات کل زیرمجموعه

معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌های سازمان

تأمین اجتماعی

● اداره کل مرکز ارتباطات و نظارت مردمی در چارچوب یکی از ادارات کل معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی اقدامات گسترده و متنوعی در راستای هدفگذاری حوزه‌های ارتباطی و نظارتی بر عهده دارد که برخی از بارزترین آن‌ها را از نظر می‌گذرانیم:

● فراهم آوردن زیرساخت‌های الزام در سامانه (CRM) در راستای تسهیل اجرای طرح نسخه الکترونیک

● بهبود فرایندهای پاسخگویی به درخواست‌های دریافتی از سامانه خدمات غیرحضورى

● ارائه آموزش‌های مستمر با هدف ارتقای فرایندهای پاسخگویی

در چارچوب توافقنامه سطح عملیات (OLA)

● توسعه درگاه‌های ارتباطی سامانه (CRM) جهت تسهیل ارتباط مخاطبان با سازمان و ایجاد زیرساخت‌های مناسب پاسخگویی

در راستای اقدامات این بخش گفتنی است که از شهریورماه سال ۱۴۰۰ تا پایان فروردین‌ماه امسال ۱۴۰۱ تعداد بیش از ۴۴۴ هزار نفر از سرویس استحقاق‌سنجی (IVR) مرکز تماس ۱۴۲۰ بهره‌برداری داشته‌اند و با توجه به اهمیت بازخورد خدمت‌گیرندگان سازمان، سامانه (CRM) به صورت خودکار از بیش از ۶ میلیون و ۷۵۴ هزار نفر از ذی‌نفعان نظر‌سنجی به عمل آورده است که نتایج حاصل بیانگر ۷۱ درصد رضایت از عملکرد سازمان در خدمات سرپایی مراکز درمانی ملکی، ۷۶ درصد در بخش‌های بستری مراکز درمانی ملکی و ۸۷ درصد از عملکرد مرکز تماس ۱۴۲۰ بوده است.

پاسخگویی به تماس‌های تلفنی مرکز تماس ۱۴۲۰ روزانه بالغ بر ۸ هزار نفر، ارائه روزانه ۱۰ هزار مشاوره حضوری به بیمه‌شدگان در شعب سراسر کشور، پاسخگویی به ۹۹،۹۶ درصد درخواست‌ها در چارچوب توافقنامه سطح عملیات (OLA) و نظر‌سنجی از ۶۰ هزار نفر از خدمات‌گیرندگان سازمان تأمین اجتماعی به صورت روزانه از دیگر اقدامات مرکز ارتباطات و نظارت مردمی به شمار می‌رود.

گفتنی است گزارش مقایسه‌ای از خدمات پاسخگویی اداره



حفظ و ارتقاء

سلامت

جسمانی و روانی

بازنشستگان،

پیشگیری از

بیماری‌های

سالمندی،

افزایش امید به

زندگی، تکريم

بازنشستگان،

تقویت روحیه

سالمندان

و کاهش

هزینه‌های

درمان از اهداف

راهبردی

تأمین اجتماعی

است