



هدف از راه اندازی سامانه جامع ارتباط با شهروندان علاوه به ایجاد رضایتمندی در بین مخاطبان، ایجاد سامانه‌ای است که بر تمامی فرایندهای خدمت‌رسانی سازمان نظارت داشته و با شناسایی گلوگاه‌ها، امکان اصلاح و بهبود مستمر را فراهم آورد که اولویت آن تشکیل نظام مدیریت دانش و به‌روز رسانی بانک‌های اطلاعاتی هویتی، راه‌اندازی و غنی‌سازی مستمر نظام مدیریت دانش، تقویت سامانه‌های داشبورد مدیریت، اصلاح و تقویت سامانه‌ها، ایجاد و برقراری زبان مشترک بین سامانه‌های جاری به منظور انسجام در تبادل اطلاعات و تقویت نظام پیشنهادات و انتقادات از دیگر اهداف سامانه ارتباط با شهروندان سازمان تأمین اجتماعی است.

کل ارتباطات و نظارت مردمی و حوزه‌های مرتبط در ادارات کل استانی و مدیریت‌های درمان استان‌ها و مرکز پاسخگویی ۱۴۲۰ (مقایسه ماه‌های اردیبهشت و خردادماه سال ۱۴۰۱ با سال ۱۴۰۰) نشان می‌دهد با ثبت افزایش ۷۴ درصدی، میزان پاسخگویی به ذی‌نفعان به طور قابل ملاحظه‌ای افزایش یافته است. همچنین آمار مقایسه‌ای اردیبهشت و خردادماه سال ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱ نیز رشد قابل توجه ارائه خدمات در بسیاری بخش‌ها از جمله تماس تلفنی، مشاوره حضوری، سامانه پیامکی و پست الکترونیک در حوزه فعالیت اداره کل ارتباطات و نظارت مردمی در معاونت فرهنگی اجتماعی و امور استان‌های تأمین اجتماعی در سال جاری را به ثبت رسانده است. در همین ارتباط مجموع آمار خدمات ارائه شده در ماه‌های ذکر شده در سال ۱۴۰۰ بیش از ۳۶۷ هزار مورد ذکر شده که در مقایسه با مدت مشابه در سال جاری به بیش از ۶۵۷ هزار مورد ارتقاء یافته است.

عملکرد سامانه (CRM) تأمین اجتماعی

هدف از راه‌اندازی سامانه جامع ارتباط با شهروندان علاوه به ایجاد رضایتمندی در بین مخاطبان، ایجاد سامانه‌ای است که بر تمامی فرایندهای خدمت‌رسانی سازمان نظارت داشته و با شناسایی گلوگاه‌ها، امکان اصلاح و بهبود مستمر را فراهم آورد که اولویت آن تشکیل نظام مدیریت دانش و اصلاح و فرایندهاست. ارائه چهره‌ای جدید و به‌روز از سازمان تأمین اجتماعی، اصلاح، تکمیل و به‌روزرسانی بانک‌های اطلاعاتی هویتی، راه‌اندازی و غنی‌سازی مستمر نظام مدیریت دانش، تقویت سامانه‌های داشبورد مدیریت، اصلاح و تقویت سامانه‌ها، ایجاد و برقراری زبان مشترک بین سامانه‌های جاری به منظور انسجام در تبادل اطلاعات و تقویت نظام پیشنهادات و انتقادات از دیگر اهداف سامانه ارتباط با شهروندان سازمان تأمین اجتماعی است.

آمار ثبت شده سامانه (CRM) به تفکیک حوزه‌های بیمه‌ای،

درمانی و سایر در ماه‌های اردیبهشت و خردادماه سال‌های ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱ حاکی از این است که این آمار در بخش بیمه‌ای با رشد چهار درصدی در سال جاری ۸۲ درصد را ثبت کرده که بیش از ۵۴۲ هزار مورد قابل استناد است و پنج درصد فراوانی مخاطبان ثبت شده نیز به بخش درمانی اختصاص داشته و در بخش مربوط به سایر موارد نیز آمار ۱۳ درصدی قابل اشاره است.

عملکرد اداره کل امور استان‌ها

اداره کل امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی نیز در بستر تعاملی، راهبری هماهنگی، امور اجرایی استان‌ها و تعامل بین واحدهای اجرایی و ستاد سازمان تأمین اجتماعی و مدیریت هماهنگی امور استان‌ها را عهده‌دار است که با توجه به گستردگی حوزه فعالیت این بخش زیرمجموعه معاونت فرهنگی، اجتماعی و امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی، برخی از اقدامات این اداره کل را در هشت ماهه اخیر مرور می‌کنیم:

- حضور مدیر کل هماهنگی امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی در سفرهای استانی رییس جمهور و تعامل مناسب صف و ستاد در راستای اجرای مصوبات و هماهنگی برنامه‌های سازمان
- تشکیل کمیته ساخت و ساز بیمه‌ای و ابلاغ مصوبات در قالب (خرید، توسعه و احداث)
- برگزاری کمیته تهارت که وصول بدهی‌های معوق از طریق تهارت اموال منقول و غیر منقول، ساماندهی وضعیت بدهی‌ها، بهبود شرایط مالی و سرعت بخشیدن به بازپرداخت‌ها و ایجاد تعامل با کارفرمایان مدیون در جهت کاهش آثار تحریم‌ها و اصلاح فرایند دستورالعمل تهارت
- جمع‌آوری و جمع‌بندی درخواست‌های تفویض اختیار به استان‌ها و ارسال موارد به معاونت‌ها جهت بررسی درخواست‌ها و تهیه گزارش
- راهبری ادارات کل تأمین اجتماعی جهت تهیه نقشه جغرافیایی

محدوده شعب با هدف تسهیل، تسریع و دقت در ارائه خدمات غیرحضوری

- بستر سازی جهت دستیابی به اهداف سازمانی، مبتنی بر آسیب‌شناسی و مطالعه شرایط
- نیازسنجی و امکان‌سنجی در راستای اجرای برنامه‌های پدافند غیرعامل در سال ۱۴۰۰
- استاندارد سازی شاخص‌ها به منظور ارزیابی صحیح عملکرد
- پیشنهاد پروپوزال پروژه مشترک با استفاده از کمک‌های توسعه‌ای اتحادیه اروپا و پروپوزال پروژه پیشنهادی مشترک با دفاتر تخصصی سازمان ملل متحد با هدف تاب‌آوری سیستم بهداشتی درمانی و کاهش ارزیابی آسیب‌پذیری سازه‌ای و غیرسازه‌ای مراکز درمانی.

عملکرد اداره کل فرهنگی واجتماعی

اداره کل فرهنگی واجتماعی همچنین به عنوان ستون اجرایی سازمان تأمین اجتماعی در حوزه‌های مرتبط با مسائل فرهنگی واجتماعی مرتبط با بازنشستگان، بیمه‌شدگان و شرکای اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی، سیاستگذاری و دستیابی به اهداف را در برنامه دارد. بخشی از اقدامات این اداره کل در قالب مهمترین مسائل پیش رو و برنامه‌های هدفگذاری شده مورد اشاره قرار می‌گیرد:

- ثبت‌نام و پرداخت ۲۹۸ هزار فقره تسهیلات قرض الحسنه ۷۰ میلیون ریالی به مستمری‌گیران سازمان تأمین اجتماعی تا اسفندماه سال گذشته
- راه‌اندازی سیستم آموزش مجازی و برگزاری کارگاه‌های آموزشی تبیین قوانین و مقررات هیأت‌های بدوی و تجدیدنظر تشخیص مطالبات و بازنشستگی در مشاغل سخت و زیان‌آور برای اعضای تشکیل‌های اجتماعی کارگری و کارفرمایی
- تأیید طرح‌های موفق اداره کل فرهنگی واجتماعی سازمان در رقابت تجربه موفق سازمان‌های عضو ایسار منطقه آسیا و اقیانوسیه

در سال (۲۰۲۱)

- برنامه‌ریزی جهت ایجاد و توسعه مفاهیم تأمین اجتماعی و فعالیت‌های فرهنگی واجتماعی در بین دانش‌آموزان
- برگزاری همایش آموزشی و هم‌اندیشی رابان بیمه‌ای در ۳۳ استان کشور به صورت حضوری و غیرحضوری
- پیگیری پوشش بیمه‌ای تمامی کارگران ساختمانی از طریق تصویب اصلاحیه ماده (۵) قانون کارگران ساختمانی در مجلس شورای اسلامی
- برگزاری کمیته ساماندهی مسئولیت‌های اجتماعی شرکت‌ها و مؤسسات تابعه جهت وحدت رویه برای اولین‌بار
- اتخاذ تدابیر لازم جهت جلب مشارکت خیرین و کارفرمایان در راستای تأمین مسکن ارزاقیمت برای کارگران
- مشارکت در اجرای ارائه طرح تعمیم و گسترش پوشش بیمه‌ای با عنوان «بیمه خانواده ایرانی»
- برگزاری بیش از ۲۱۵ نشست تعاملی باشرکاء اجتماعی سازمان در راستای اجرا و تقویت اصل سه‌جانبه‌گرایی
- اجرای طرح مشاوره کارگاهی و هم‌اندیشی، آموزشی رابان بیمه‌ای و برگزاری بیش از ۵۰ سمینار گفت‌وگو سازی تأمین اجتماعی
- برگزاری مسابقات قرآن کریم ویژه کارکنان تأمین اجتماعی با حضور ۳ هزار نفر و برگزاری دو دوره مسابقات کتابخوانی در شش ماهه دوم سال ۱۴۰۰
- هدایت و راهبری ادارات کل بیمه‌ای و مدیریت‌های درمان در راستای ترویج و توسعه فرهنگ اقامه نماز
- آماده‌سازی پیش‌نویس تهیه و تدوین پیوست و بسته فرهنگی برنامه‌ها، طرح‌ها و پروژه‌های سازمان.



- ثبت‌نام و پرداخت ۲۹۸ هزار فقره تسهیلات قرض الحسنه ۷۰ میلیون ریالی به مستمری‌گیران سازمان تأمین اجتماعی تا اسفندماه سال گذشته
- راه‌اندازی سیستم آموزش مجازی و برگزاری کارگاه‌های آموزشی تبیین قوانین و مقررات هیأت‌های بدوی و تجدیدنظر تشخیص مطالبات و بازنشستگی در مشاغل سخت و زیان‌آور برای اعضای تشکیل‌های اجتماعی کارگری و کارفرمایی
- تأیید طرح‌های موفق اداره کل فرهنگی واجتماعی سازمان در رقابت تجربه موفق سازمان‌های عضو ایسار منطقه آسیا و اقیانوسیه
- در سال (۲۰۲۱) از جمله اهم عملکرد اداره کل فرهنگی واجتماعی است