

گامی بلند در ارائه گسترده خدمات غیر حضوری

توسعه الکترونیک تسهیلات سازمان تأمین اجتماعی

گزارش

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان بزرگترین سازمان بیمه‌گر اجتماعی، ۵۳ درصد جمعیت ایران را تحت پوشش دارد که داشتن این تعداد افراد خدمت گیرنده نیازمند برنامه‌ریزی دقیق جهت خدمات‌رسانی بهنگام و کامل است. در دوره مدیریت جدید این سازمان به این موضوع نگاه ویژه‌ای شده تا بیمه‌شدگان و بازنشستگان در بهترین شرایط، مطلوب‌ترین خدمات را دریافت کنند. سازمان تأمین اجتماعی از دو سال قبل، طرح جامع خدمت‌رسانی ۳۰۷۰ را برای ارائه ۳۰ خدمت غیر حضوری در راستای کاهش حداقل ۷۰ میلیون بار مراجعه برنامه‌ریزی کرد. حال این طرح اولیه با مدیریت درست و در دولت سیزدهم به طرز مطلوبی متحول شده است؛ به گونه‌ای که ۳۰ خدمت ارائه شده به ۳۷ خدمت و ۷۰ میلیون بار کاهش مراجعه ناشی از ارائه خدمات غیر حضوری به ۸۰ میلیون بار مراجعه گسترش یافته است. بر این اساس در این شماره آتی‌نو به مزایای طرح خدمات غیر حضوری و اقدامات اساسی برای توسعه آن می‌پردازیم.

اما باید برای اجرای بهتر آن اقدام اثربخشی انجام داد. «خسروشاهی ادامه داد: «حتی این طرح با توجه به خدمات گسترده سازمان تأمین اجتماعی می‌تواند به طرح ۴۰۸۰ هم ارتقا داده شود و ۴۰ نوع از خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی در قالب طرح مذکور به افراد و اقشار تحت پوشش ارائه شود؛ چرا که علاوه بر گستره ارائه خدمات تأمین اجتماعی در حوزه‌های گسترده مانند بخش مرتبط با نامنویسی و امور بیمه‌شدگان که تحولات مثبتی در راستای خدمات غیر حضوری را شامل شده است، می‌توان انتظار تحول خدمات غیر حضوری در بخش وصول حق بیمه و مستمری‌های سازمان تأمین اجتماعی را داشت.»

برخی فرایندهای غیر حضوری نیازمند بازنگری

وی تصریح کرد: «با توجه به ضرورت ایجاد تحول اساسی در بخش وصول حق بیمه، انباشت کار و خدمات جدیدی هم در این بخش ایجاد شده است، به عنوان نمونه پیش‌تر هنگام مراجعه به شعبات بیمه، برخی اعتراضات و مطالبات به صورت مصاحبه حضوری انجام می‌شد، به نحوی که کارفرما با بیمه‌شده اعتقاد داشتند که نیاز به اعتراض نیست اما اکنون این خدمات به صورت غیر حضوری است و به طور معمول هر اعتراضی ثبت می‌شود و برای فرایند اعتراض و رسیدگی به پرونده حتی تا هیأت‌های تجدیدنظر و بدوی مجبور به طی شدن این فرایند هستند.» خسروشاهی ادامه داد: «برخی از این فرایندها نیاز به بازنگری دارد و با تکمیل فرایندهای می‌توان این موارد را اصلاح کرد. برای بحث اعتراض به بدهی اگر بتوانیم بخش‌هایی را ایجاد کنیم که هم‌مدایق اعتراض را مشخص کند شاید بتوان آن را کنترل کرد. همچنین در حوزه مستمری و مشاغل سخت و زیان‌آور نیز کانال‌های ارتباطی را باید با دیگر سازمان‌ها برقرار و به طور خاص با وزارت کار و حوزه بهداشت شاید بتوان مراحل رسیدگی به مشاغل سخت و زیان‌آور را تسهیل کرد.» وی ادامه داد: «یکی از چالش‌هایی که در حوزه خدمات غیر حضوری وجود دارد این است که تقریباً خدمات از سازمان منفک شده اما اینگونه نبوده که به خانه و محل کار مردم منتقل شود و در واقع ارباب‌رجوع از اداره به کافی‌نت و دفاتر کارگزاری رسمی منتقل شده‌اند که این موضوع نیاز به فرهنگ‌سازی دارد.»

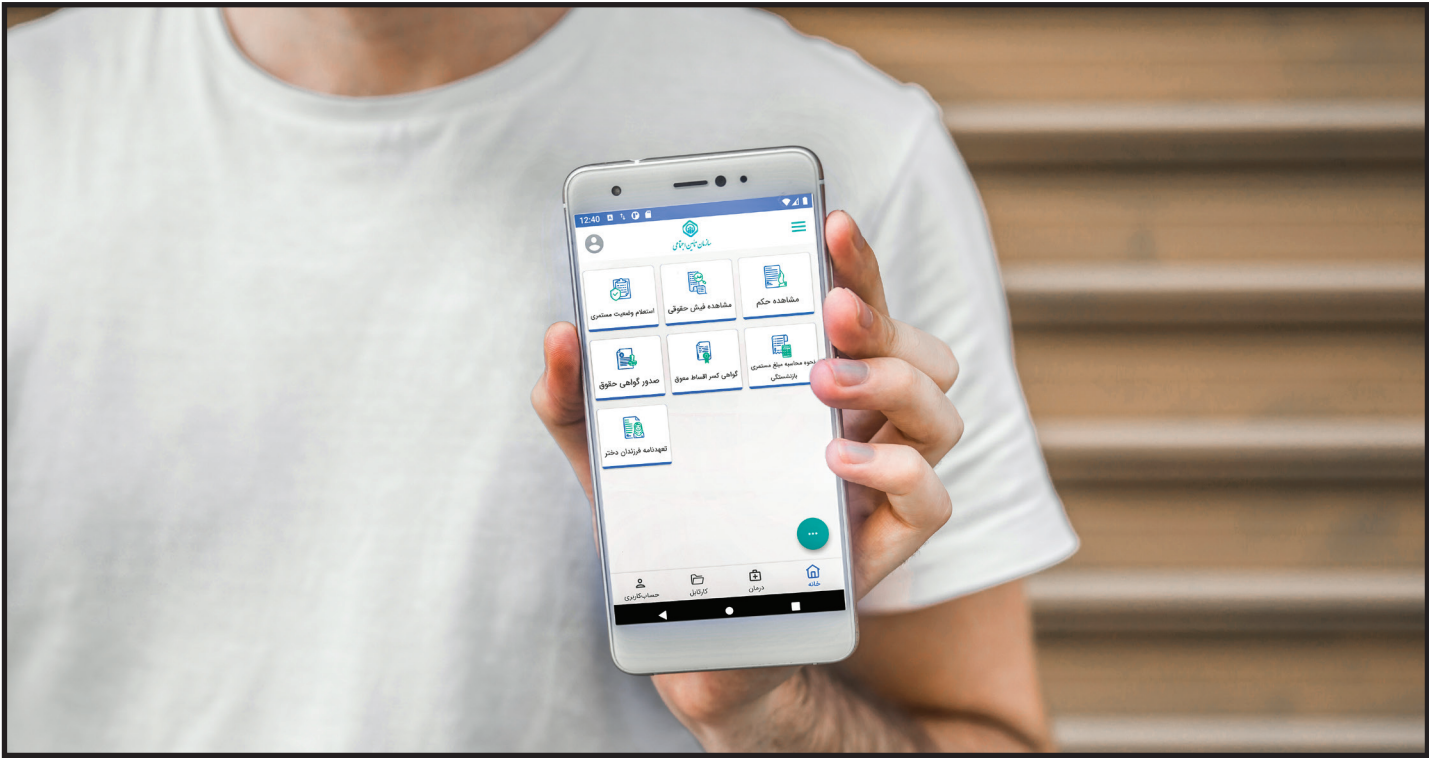
ارائه خدمات با تلفن همراه

این کارشناس حوزه تأمین اجتماعی ادامه داد: با رونمایی اپلیکیشن تأمین اجتماعی من و تکمیل این اپلیکیشن و ارائه خدمات از روی گوشی تلفن همراه به مردم، از تردد اضافه در سطح شهر کاسته می‌شود و خدمات غیر حضوری به معنای واقعی‌از محل کار یا منزل قابلیت دسترسی خواهد داشت. وی تصریح کرد: «اگر بتوانیم خدمات غیر حضوری را به تلفن‌های همراه انتقال دهیم گام بزرگی است که اکنون با اپلیکیشن تأمین اجتماعی من مقدمات آن انجام شده و نیاز است که این اپلیکیشن تکمیل شود.»

گسترش خدمات غیر حضوری در بخش بیمه‌شدگان

وی در پاسخ به این سؤال که گسترش خدمات غیر حضوری در کدام بخش‌های سازمان تأمین اجتماعی مشهودتر است، اظهار داشت: «بر اساس اولویت، حوزه نامنویسی و بیمه‌شدگان در گسترش خدمات غیر حضوری بیشتر مشاهده می‌شود.» وی ادامه داد: «خدمات این حوزه‌ها شامل کمک‌هزینه ازدواج، نسخه الکترونیک، نام‌نویسی بیمه‌شدگان و دیگر خدمات به عنوان یک تحول اساسی در سازمان است.» این کارشناس حوزه تأمین اجتماعی در ادامه اظهار داشت: «اکنون خدمات گسترده‌ای در قالب طرح ۳۰۷۰ در کشور در حوزه خدمات غیر حضوری ارائه می‌شود که اگر انواع این خدمات را در قالب اپلیکیشن من تأمین اجتماعی تعریف کنیم و برنامه توسعه‌ای این اپلیکیشن را پیگیری کنیم به طور قطع مؤثر خواهد بود.» وی با اشاره به اینکه باید همه خدمات غیر حضوری سازمان به گوشی همراه مردم منتقل شود، اظهار داشت: «این موضوع در سهولت دسترسی به خدمات و ارائه بازخورد، ایجاد اعتماد خواهد کرد تا مردم از این خدمات بهره‌مند شوند؛ چون معتقدیم همانند فرایندهای بانکی هر چقدر از طریق تلفن همراه به مردم خدمات ارائه شود اعتماد ایجاد شده و فراگیری خدمات غیر حضوری بیشتر خواهد شد...»

ادامه در صفحه ۱۳



(samt) که در ماه گذشته انجام شد) و جایگزینی آنها با سامانه‌های جدید، هوشمندسازی لیست‌های حق بیمه ارسالی کارفرمایان افزود: «بعد از عملیاتی شدن نگارش اولیه موبایل اپلیکیشن سازمان که با محوریت مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی و مشارکت حوزه‌های تخصصی سازمان و شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تأمین انجام شده است، اضافه شدن سایر خدمات سازمان در نگارش‌های آینده اپلیکیشن مذکور و تداوم توسعه هرچه بیشتر آن به منظور افزایش دسترسی‌پذیری به خدمات غیر حضوری مورد تأکید است.»

از ۳۰۷۰ به ۳۷۸۰

«مهرداد قریب» معاون بیمه‌ای تأمین اجتماعی نیز درباره خدمات غیر حضوری این سازمان اظهار داشت: «در سازمان تأمین اجتماعی در سال‌های اخیر به‌رغم وجود شرایط شیوع بیماری کرونا، اقدامات خوبی انجام شده که از جمله آنها می‌توان به اموری مانند غیر حضوری کردن خدمات که زمانی ۳۰۷۰ بود و امروز تبدیل به ۳۷۸۰ شده، اشاره کرد.» وی ادامه داد: «تداوم و گسترش خدمات غیر حضوری سازمان در قالب طرح ۳۰۷۰ یکی از اقدامات در حال انجام است. جالب است بدانید اکنون اعداد این طرح تغییر کرده؛ یعنی ۳۷ خدمات ما غیر حضوری شده و نزدیک به ۸۰ درصد مراجعات به شعب و کارگزاری‌ها یا این طرح کاهش پیدا کرده است.» به گفته وی، بر این اساس، دیگر این طرح ۳۰۷۰ نیست بلکه تبدیل به ۳۷۸۰ شده است، ارزیابی‌ها هم افزایش رضایتمندی را نشان می‌دهد که بدون هزینه ایاب‌وذهاب، در سرما و گرمای سطح شهر و... متقاضیان می‌توانند ۲۴ ساعته بدون ایام تعطیل، کارهای خود را مانند واریز حق بیمه، انعقاد بیمه اختیاری و مشاغل آزاد، رؤیت ابلاغ الکترونیک، اعتراض و درخواست بازرسی، درخواست برقراری مستمری و بیمه بیکاری... در سامانه خدمات غیر حضوری انجام دهند.

تحول خدمات غیر حضوری در بخش امور بیمه‌شدگان و نام‌نویسی

«حمیدرضا نایب خسروشاهی» کارشناس حوزه تأمین اجتماعی و رییس شعبه ششم تأمین اجتماعی تبریز به همین منظور در گفت‌وگو با آتی‌نو اظهار داشت: «با پیشرفت‌های عرصه فناوری، سازمان تأمین اجتماعی هم برای همگامی با شرایط، خدمات را به سمت استفاده از فناوری‌های جدید پیش برد که با این رویکرد و برای توسعه خدمات غیر حضوری و توسعه جغرافیایی دسترسی مراجعان به خدمات، اقدام جدید تأمین اجتماعی این بود که با اجرای طرح ۳۰۷۰ از ۳۰ خدمت غیر حضوری رونمایی کرد که ۷۰ میلیون بار کاهش مراجعه به شعبات این سازمان را به همراه داشته است.» وی خاطر نشان کرد: «بحث نسخه‌نویسی الکترونیک هم در کنار طرح ۳۰۷۰ به عنوان اقدامی اثرگذار و نقش‌آفرین به اجرا گذاشته شد و حجم انبوهی از نیاز مراجعه به شعبات را رفع کرد، هر چند اکنون تا حدودی از پیشرفت اولیه طرح کند شده،

حق بیمه کارفرمایان (samt)، این سرویس را به سامانه جدید ارائه خدمات غیر حضوری (es) منتقل کند. امکان برقراری ارتباط برخط با شهرداری به منظور پیشگیری از تخلفات، جعل اسناد و حذف فرایندهای مازاد اجرایی در زمان صدور گواهی عوارض پروانه ساختمانی نیز، از دیگر اقدامات باارزشی است که طی این مدت به مرحله اجرا رسید.» حسینیان تصریح کرد: «از دیگر پروژه‌های مهم این طرح می‌توان به ایجاد امکان ثبت درخواست و انعقاد قرارداد با همه دانشجویان، با برقراری تبادل اطلاعات با وزارت علوم، تحقیقات و آموزش پزشکی، در سامانه ارائه خدمات غیر حضوری و سامانه غیر حضوری کارگران ساختمانی رویکرد متمرکزسازی اطلاعات و شفافیت در سهمیه‌بندی که فعلاً در مرحله بهره‌برداری آزمایشی است، اشاره کرد.» وی خاطر نشان کرد: «با توجه به گسترش خدمات مبتنی بر تلفن همراه، برنامک‌سازگار با تلفن همراه سازمان (موبایل اپلیکیشن) نیز طراحی، پیاده‌سازی و رونمایی شد.»

موبایل اپلیکیشن تأمین اجتماعی من

موبایل اپلیکیشن «تأمین اجتماعی من» که تنها اپلیکیشن رسمی و مورد تأیید سازمان تأمین اجتماعی است، در هفته تأمین اجتماعی رونمایی شد. حسینیان در مورد این اپلیکیشن و ویژگی‌های آن گفت: «افزایش در گام‌های ارائه خدمات غیر حضوری به منظور تسهیل ارائه خدمات و افزایش دسترسی خدمات سازمان تأمین اجتماعی برای مخاطبان، از مهمترین اهداف راهبردی سازمان است.» وی افزود: «در این زمینه، برنامه‌های متنوعی در حوزه فناوری اطلاعات سازمان در دست انجام است که اپلیکیشن «تأمین اجتماعی من» به عنوان بخشی از این برنامه‌ها، طراحی و پیاده‌سازی شده و همه بیمه‌شدگان، مستمری‌گیران و کارفرمایان می‌توانند با مراجعه به نشانی hamrah.tamin.ir برای دریافت و دانلود نسخه اندروید اقدام کنند یا با مراجعه به نشانی فوق و همچنین نشانی اینترنتی hamrah.tamin.ir/pwa از نسخه وب اپلیکیشن این نرم‌افزار که نیاز به دانلود ندارد، استفاده کنند.» حسینیان افزود: «مهمترین خدمات قابل ارائه در این سامانه شامل مشاهده و اعتراض به سوابق بیمه‌پردازی، مشاهده سوابق تعلق، درخواست انواع کمک‌هزینه‌های کوتاه‌مدت و هدیه ازدواج، انعقاد قرارداد بیمه دانشجویان، مشاهده نسخه خدمات درمانی، نمایش احکام و فیش حقوقی مستمری‌گیران و انواع خدمات مرتبط با کارفرمایان است.» رییس مرکز فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی گفت: «تمامی خدمات سازمان تأمین اجتماعی به صورت رایگان ارائه می‌شود و به منظور جلوگیری از تضییع حقوق مخاطبان، با ارائه این اپلیکیشن، ضمن ایجاد امنیت خاطر برای ذی‌نفعان، اقدامات لازم به منظور جلوگیری از فعالیت سایر اپلیکیشن‌های غیر مجاز انجام خواهد شد.» وی با اشاره به اجرای طرح‌های بزرگی نظیر طرح ۳۰۷۰ با هدف ارائه ۳۰ خدمت به صورت غیر حضوری و کاهش حداقل ۷۰ میلیون بار مراجعه حضوری به واحدهای اجرایی در سال، غیرفعال‌سازی سامانه‌های قدیمی (مثل سامانه

ارتقاء رضایتمندی بیمه‌شدگان

رییس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی نیز در ارتباط با بهره‌گیری از فناوری‌های روز در راستای افزایش خدمات‌رسانی به شرکای اجتماعی می‌گوید: «رویکرد حوزه فناوری اطلاعات، در طول دوره مدیریت جدید سازمان تأمین اجتماعی، یکپارچه‌سازی، هوشمندسازی و شفاف‌سازی و بهره‌گیری از توان شرکت‌های دانش‌بنیان در مسیر دستیابی به سازمان تأمین اجتماعی هوشمند است.» عبدالله حسینیان ادامه داد: «پروژه نسخه الکترونیک یکی از مهمترین دستاوردهای سازمان است که از سال‌های گذشته در دستور کار سازمان تأمین اجتماعی قرار داشته و از ابتدای دی‌ماه سال ۱۴۰۰، با عنایت به تأییدات رییس جمهور، با سرعتی مضاعف اجرایی شد.» وی اظهار داشت: «یکی از اقدامات مهم حوزه فناوری اطلاعات ایجاد اولین پل ارتباطی بین حوزه بیمه و حوزه درمان با طراحی و پیاده‌سازی سیستم کمیسیون پزشکی به صورت فرایندی و دو طرفه با امکان ارسال مکانیزه تقاضای بیمه‌گذاری مراجعان است. با اجرای این طرح مراجعه حضوری بیمه‌شدگان به شعبه و کمیسیون پزشکی و ارائه مستندات کاغذی حذف یا به حداقل رسیده که موجب افزایش سرعت رسیدگی به تقاضا و افزایش رضایتمندی در بیمه‌شدگان شده است.» حسینیان افزود: «همچنین به واسطه ثبت دقیق اطلاعات اولیه، از بروز خطاهای متعدد جلوگیری شده و شرایط بهینه برای رسیدگی به تقاضای از کار افتادگی بیمه‌شدگان و امکان هوشمندسازی رسیدگی‌ها فراهم شده است.»

بیشترین میزان تراکنش در یافت اطلاعات

رییس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی خاطر نشان کرد: «از دیگر اقدامات حوزه فناوری اطلاعات یکپارچه‌سازی سامانه‌ها است که در این راستا ارتباط سازمان تأمین اجتماعی با سایر سازمان‌ها و ارگان‌ها در راستای وظایف محول شده در برنامه توسعه کشور با شبکه ملی فناوری اطلاعات برقرار شده است. در حال حاضر و بر اساس گزارش سازمان فناوری اطلاعات ایران، سازمان تأمین اجتماعی با دریافت ۱۶ سرویس تا پایان خردادماه سال ۱۴۰۱، بیشترین میزان تراکنش دریافت اطلاعات را در میان سایر دستگاه‌های اجرایی داراست. همچنین سازمان تأمین اجتماعی تا تاریخ فوق در حال ارائه ۲۱ سرویس به سایر ارگان‌ها است.»

پیاده‌سازی متمرکز اطلاعات و شفاف‌سازی فرایندها

عبدالله حسینیان همچنین می‌گوید: «اقدام دیگری که در راستای رسیدن به هدف یکپارچه‌سازی صورت پذیرفته، مهاجرت از پلتفرم‌های قدیمی و جزیره‌ای، با رویکرد پیاده‌سازی متمرکز اطلاعات، شفاف‌سازی فرایندها و پیشگیری از جعل و تخلفات اداری مرتبط است.» وی ادامه داد: «در این راستا حوزه فناوری اطلاعات موفق شد با از دسترس خارج کردن سامانه قدیمی ارسال لیست



مهناز بیرانوند

روزنامه‌نگار

افزایش درگاه‌های ارائه خدمات غیر حضوری به منظور تسهیل ارائه خدمات و افزایش دسترسی سازمان تأمین اجتماعی برای مخاطبان، از مهمترین اهداف راهبردی سازمان است



بدهکاران تأمین اجتماعی در خراسان شمالی

مدیر کل تأمین اجتماعی خراسان شمالی با بیان اینکه شهرداری‌ها، اربدهکاران تأمین اجتماعی استان هستند، گفت: «شهرداری شیروان در حال حاضر اربدهکار تأمین اجتماعی در استان به حساب می‌آید که پرداختی توسط آن انجام نمی‌گیرد.» جواد یزدانی اظهار کرد: «شهرداری‌های خراسان شمالی بزرگترین بدهکاران تأمین اجتماعی به حساب می‌آیند که برخی از آنها بدهی‌های خود را به روز کرده‌اند و دیگر جزو ابر بدهکاران ما محسوب نمی‌شوند.» وی افزود: «داره کل تأمین اجتماعی در خراسان شمالی، حدود ۲۰۳ میلیارد تومان از کارفرمایان خصوصی و دولتی طلبکار است که ۱۸ میلیارد تومان از آن مربوط به شهرداری شیروان شده و به دلیل اینکه اقدامی برای تسویه آن انجام نمی‌شود، جزو اربدهکاران ما محسوب می‌شود.» وی ادامه داد: «شهرداری بجنورد نیز تا پیش از این با ۴۸ میلیارد تومان جزو اربدهکاران ما در استان بود که البته برای پرداخت آنها اقدام کرده و اکنون در حال پرداخت بدهی‌ها به صورت تقسیط شده و به روز است. همچنین حق بیمه پرسنل خود را نیز مرتباً واریز می‌کند. لذا دیگر جزو اربدهکاران ما به حساب نمی‌آید.» مدیر کل تأمین اجتماعی خراسان شمالی همچنین گفت: «۵۰ هزار بیمه‌شده اصلی در استان وجود دارد که در حال پرداخت حق بیمه خود هستند.» یزدانی اظهار کرد: «۲۲ هزار نفر مستمری‌گیر نیز در استان مشمول دریافت خدمات بلندمدت ما هستند و ۹۰۰ نفر نیز بیمه بیکاری دریافت می‌کنند.» وی ادامه داد: «در مجموع ۳۵۰ هزار نفر در خراسان شمالی زیر چتر بیمه‌ای این سازمان قرار دارند.»

خدمات درمانی رایگان در خراسان شمالی

مدیر درمان تأمین اجتماعی خراسان شمالی از خدمات بیمارستانی رایگان این مجموعه به افراد بالای ۶۵ سال در بجنورد و تمامی گروه‌های سنی سایر شهرستان‌های استان در بیمارستان‌های غیر ملکی تأمین اجتماعی خبر داد. سعید صدرمنش اظهار کرد: «در شهرستان بجنورد که بیمارستان ثامن الائمه (ع) تأمین اجتماعی وجود دارد، افراد بالای ۶۵ سالی که نیازمند ارائه خدمات درمانی در سایر مراکز درمانی استان باشند، می‌توانند به صورت رایگان از خدمات آن بیمارستان‌ها استفاده کنند.» وی ادامه داد: «افراد بالای ۶۵ سال در صورت نیاز مراجعه به سایر مراکز درمانی در بجنورد، نیاز به پرداخت ۱۰ درصد فرانشیز سهم بیمار ندارند و معاونت درمان تأمین اجتماعی این مبلغ را به دانشگاه علوم پزشکی پرداخت می‌کند.» وی همچنین گفت: «در سایر شهرستان‌های خراسان شمالی که تأمین اجتماعی بیمارستان ملکی ندارد، تمامی افراد بیمه شده تأمین اجتماعی می‌توانند با مراجعه به سایر بیمارستان‌های موجود از خدمات رایگان بهره‌مند شوند و نیازی به پرداخت هزینه و ۱۰ درصد فرانشیز سهم بیمار نیست.» مدیر درمان تأمین اجتماعی خراسان شمالی همچنین به توسعه بیمارستان ثامن الائمه (ع) در بجنورد اشاره کرد و گفت: «هتلینگ این مجموعه از سال گذشته آغاز شده و به طور مثال بخش (ICU) نیز احداث و ۹۵ درصد تجهیزات آن فراهم شده است.»