

درگاه نظارت مردمی؛ گام جدی سازمان تأمین اجتماعی در فسادستیزی

گزارش

تمامی دستگاه‌های اجرایی وظایفی در حوزه‌های نظارتی برای ارائه خدمت به ذی‌نفعان و مخاطبان خود برعهده دارند که این وظایف در تأمین اجتماعی با جامعه ۴۶ میلیون نفری در حوزه‌های عملکردی نظارت، بسیار خطیر و سنگین‌تر است. این سازمان اکنون در فرایند نظارتی در

حوزه‌های حراست، گزینش، هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری و بازرسی و رسیدگی به شکایات، سیاست‌گذاری، فعالیتی مستمر و برنامه‌ریزی شده دارد. در دوران تیم مدیریتی جدید سازمان، شفافیت یکی از راهبردهای کلان در نظر گرفته شد. در این راستا، اقدامات این سازمان با رویکرد مبارزه با فساد و تقویت شفافیت

ایسا) شد. در جدیدترین اقدام تأمین اجتماعی، درگاه نظارت مردمی جهت گزارش تخلفات رؤیت شده برای مراجعان این سازمان و همچنین کارکنان آن بستری ارتباطی غیرحضوری فراهم شد تا گامی دیگر در این سازمان در راستای فسادستیزی برداشته شود.

موسوی درخصوص این سامانه با اشاره به اینکه مدیریت در سازمان تأمین اجتماعی، مدیریت ثانیه‌هاست، گفته بود: «سازمان تأمین اجتماعی، سازمان اعداد و ارقام بزرگ است و بسیاری از اعداد و ارقام عملکردی این سازمان از جمله تعداد مخاطبان، حجم خدمات و ارقام گردش مالی، در هیچ سازمان دیگری سابقه و نظیر ندارد. اعداد و ارقامی که در سامانه تأمین‌نما در معرض دید عموم مردم قرار گرفته، ارزش برآوردی خدمات ارائه شده توسط سازمان تأمین اجتماعی را نشان می‌دهد.»

رونمایی از درگاه نظارت مردمی

درگاه نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی به آدرس nezarat.tamin.ir در دومین روز از همایش سراسری مدیران سازمان تأمین اجتماعی در استان قم در مراسمی با حضور مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی رونمایی شد. این درگاه نظارت مشتمل بر سه سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات و سوت‌زنی، سامانه ستاد خبری اداره کل حراست و نیز سامانه ثبت گزارش تخلف اداری کارکنان است که با هدف بهره‌گیری از ظرفیت نظارت مردمی در جهت ارتقای سلامت و صیانت از حقوق ذی‌نفعان این سازمان طراحی و راه‌اندازی شده است.

سازمان تأمین اجتماعی به‌واسطه جامعه مخاطبان بیش از ۴۶ میلیون نفری خود و بر اساس اعلام روابط‌عمومی این سازمان، عموم مراجعان به شعب و مراکز درمانی تأمین اجتماعی و سایر گروه‌های مخاطبان و ذی‌نفعان و همچنین کارکنان این سازمان می‌توانند گزارش موارد احتمالی نیازمند بررسی و رسیدگی در حوزه‌های مختلف مأموریتی این سازمان و زیرمجموعه‌های آن را به‌صورت کاملاً غیرحضوری در این درگاه ثبت و پیگیری کنند.

مستقر کردیم. ما در قالب این کمیته، دو رویکرد تدقیق گلوگاه‌های فساد و پیگیری و برخورد با فساد احتمالی را دنبال می‌کنیم. او با اشاره به صدور دستورالعمل جامع مدیریت تعارض منافع در سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یکی دیگر از اقدامات این سازمان در راستای مبارزه با فساد، بر اولویت هوشمندسازی روندها در سازمان تأمین اجتماعی تأکید کرد و افزود: «همواره بر این اعتقاد بودیم که کاهش مداخلات انسانی در روند ارائه خدمات به بیمه‌شدگان می‌تواند زمینه فساد را کاهش دهد که در حال حاضر شاهد آثار این رویکرد هستیم.» میرهاشم موسوی در در سیزدهمین جلسه شورای معاونان سازمان تأمین اجتماعی در مهر امسال نیز بر فسادستیزی در این سازمان تأکید کرد و گفت: «در روز اول شروع دوره مدیریت جدید در سازمان تأمین اجتماعی به صراحت اعلام کردیم که در مبارزه با فساد با هیچ کس تعارف نداریم و حقوق و منافع مردم و حفظ و صیانت از منابع، خط قرمز ماست. اما صرف گفتن کفایت نمی‌کند و اولین عنصر مبارزه با فساد، شفافیت سازمانی است تا همه ببینند و بدانند و در این امر به ما کمک کنند. نهادهای نظارتی باید به بنگاه‌های اقتصادی و حوزه درمان و بیمه دسترسی داشته باشند. این اتفاق خوبی است که نهادهای نظارتی این سازمان را در بین تمام دستگاه‌های اجرایی به عنوان یکی از دستگاه‌های برتر در شفافیت و دسترسی به اطلاعات معرفی کنند.»

ارتقای شفافیت و دسترسی به اطلاعات

یکی از اقدامات سازمان تأمین اجتماعی در راستای شفافیت ایجاد تارنمای «تأمین‌نما» بود. این سامانه در حاشیه نشست خبری مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی در آغاز هفته تأمین اجتماعی سال جاری رونمایی شد.



و جمعی از مدیران ارشد این سازمان از سامانه متمرکز ثبت تخلفات اداری در این سازمان رونمایی کرد. میرهاشم موسوی در این مراسم با اشاره به اینکه در رویکرد مبارزه با فساد، چند اقدام اساسی در سازمان

در اردیبهشت امسال سازمان تأمین اجتماعی طی مراسمی با حضور رییس سازمان اداری و استخدامی کشور، رییس دفتر بازرسی و نماینده ویژه رییس جمهوری در امر مبارزه با فساد، مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی

مدیر کل بازرسی و رسیدگی به شکایات سازمان تأمین اجتماعی؛ شرکای اجتماعی در کمترین زمان بهترین پاسخ‌رادر یافت می‌کنند

گفت‌وگو

راه‌اندازی درگاه نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی در راستای ارتقای شفافیت، تسریع رسیدگی به شکایات مردم و کارکنان سازمان در کنار فعالیت مستمر حوزه بازرسی انگیزه‌ای شد تا تشریح خدمات حوزه بازرسی و رسیدگی به شکایات و عملکرد درگاه مربوطه و سامانه‌های مرتبط را در گفت‌وگو با «هادی قیومی» مشاور مدیرعامل و مدیر کل بازرسی و رسیدگی به شکایات سازمان تأمین اجتماعی جویا شویم.

استفاده از ظرفیت نظارت مردمی یکی از اهداف راه‌اندازی «درگاه نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی» عنوان شده است. نظارت مردمی چه تأثیری می‌تواند بر ارتقای سلامت و صحت کارکردی سازمان تأمین اجتماعی داشته باشد؟

اداره کل بازرسی و رسیدگی به شکایات تأمین اجتماعی با توجه به شرح وظایف مصوب هیأت مدیره سازمان و در راستای تسهیل ارتباط جامعه هدف و کارکنان، اقدام به راه‌اندازی سامانه‌های الکترونیکی نظیر سامانه رسیدگی به شکایات، سامانه شفافیت و سامانه سوت‌زنی کرده است. از این رو با توجه به راه‌اندازی سامانه سوت‌زنی که الزامی جهت وارد کردن مشخصات فرد گزارش دهنده ندارد، موضوع سلامت و صحت کارکردی کارکنان سازمان از طریق سامانه‌های نظارتی اداره کل بازرسی و رسیدگی به شکایات با توجه به گزارش‌های مردمی، مورد پایش قرار می‌گیرد.

سامانه‌های تحت نظر این اداره کل، ظرفیتی است در این جهت که مردم با مراجعه به آن‌ها، نظرات و کاستی‌ها را در اختیار سازمان قرار داده و پاسخ مسائل و شکایات مطرح شده را دریافت کنند. در واقع مشکلات فرایند خدمات‌رسانی سازمان در حوزه‌های مختلف از این طریق امکان برطرف شدن می‌یابد. اساساً ظرفیت مردمی موجود در سامانه‌های نظارتی سازمان بستر رفع مشکلات را در اختیار قرار می‌دهد. قطعاً گزارش‌های مربوط به فعالیت چند ماهه سامانه نظارت مردمی سازمان

تأمین اجتماعی نیز زمینه حل مسائل مربوط به فرایندهای مختلف را فراهم کرده و در این مدت، اصلاح برخی فرایندها و پاسخگویی مدیران مربوطه در بخش‌های مختلف سازمان ناشی از فعالیت سامانه‌های نظارتی از جمله سامانه نظارت مردمی و سامانه سوت‌زنی سازمان تأمین اجتماعی است.

درگاه نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی چگونه صیانت از حقوق بیمه‌شدگان، بازنشستگان و مستمری‌بگیران، کارفرمایان و در مجموع شرکای اجتماعی را تأمین می‌کند؟

جامعه هدف سازمان تأمین اجتماعی اعم از بیمه‌شدگان، مستمری‌بگیران، کارفرمایان و کارکنان سازمان می‌توانند شکایات خود را در سامانه الکترونیکی رسیدگی به شکایات اداره کل بازرسی و رسیدگی به شکایات ثبت کرده و در کمترین زمان ممکن پاسخ آن را دریافت کنند. آنان حتی می‌توانند نسبت به پاسخ دریافتی نیز ثبت شکایت کرده و مجدداً موضوع از طریق کمیته رسیدگی به شکایات در مرجع بالاتر بررسی می‌شود. همچنین مخاطبان سازمان می‌توانند گزارش‌های خود را در سامانه الکترونیکی سوت‌زنی بدون ذکر نام و کاملاً محرمانه ثبت کنند که توسط کارشناسان حوزه اداره کل بازرسی این شکایات بررسی و اصلاح روند صورت می‌گیرد.

درگاه نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی زمینه چه تسهیل‌گری را در راستای اهداف و وظایف حوزه بازرسی و رسیدگی به شکایات سازمان فراهم می‌کند؟ با توجه به دریافت گزارش‌های مردمی و کارکنان از طریق سامانه سوت‌زنی، کارشناسان اداره کل بازرسی و رسیدگی به شکایات پس از دریافت گزارش نسبت به صحت‌سنجی اولیه از مراجع مورد اطمینان، اقدام به بررسی میدانی و اصلاح روند اداری و مقابله با فساد و تخلف می‌کنند. همچنین با توجه به گزارش‌ها، اداره کل بازرسی مستقیماً نسبت به جلوگیری از تخلف و اصلاح روند اقدام می‌کند که زمان بسیار کمتری نسبت به گذشته (بازرسی ادواری و موردی) صرف شود. فعالیت سامانه و درگاه نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی

در واقع در حوزه تسهیل‌گری ارائه خدمات و رسیدگی به شکایات مردم بسیار موثر واقع شده و بسترسازی ارتقای خدمات و ایجاد رضایت‌مندی ذی‌نفعان سازمان از طریق توسعه خدمات الکترونیک در قالب فعالیت سامانه مذکور، تسریع در رسیدگی به مشکلات فرایندی و حل چالش‌های مردم را به دنبال داشته است.

بر اساس نظر سنجی صورت گرفته، رضایت‌مندی از فعالیت درگاه نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی در مدت فعالیت این سامانه کاملاً ملموس است.

در این درگاه برای کارکنان سازمان و مردم فرصت گزارش تخلفات فراهم شده است. نگاه پیشگیرانه حوزه بازرسی به چه شکل در عملکرد درگاه نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی دنبال می‌شود و پیش‌بینی شما برای استفاده از این ظرفیت جهت کاهش تخلفات احتمالی چیست؟

اداره کل بازرسی و رسیدگی به شکایات به عنوان چشم‌بینا و بازوان قدرتمند مدیران سازمان تأمین اجتماعی علاوه بر تلاش‌های لازم با ارائه مکاتبات‌های پیشگیرانه و هشدار به عنوان اداره کل نظارتی، دستگیری را بر مچ‌گیری ارجحیت داده است.

با توجه به بررسی و اقدام در خصوص گزارش‌های دریافتی در سامانه الکترونیکی سوت‌زنی، جهت روند اداری و مقابله با فساد، موضوع گزارش به سایر واحدهای مرتبط سازمانی تسری یافت تا آسیب کمتری به منافع سازمان تأمین اجتماعی در حوزه‌های مالی، معنوی و نیروی انسانی به عنوان بزرگ‌ترین سرمایه سازمانی وارد شود. با توجه به راه‌اندازی سامانه سوت‌زنی در این مدت کوتاه، استقبال بی‌نظیری از سوی مردم و کارکنان سازمان از آن به عمل آمد. دسترسی آسان کارکنان سازمان و مردم به سامانه نظارتی این اداره کل باعث رواج «خودنظارتی» کارکنان به عنوان اولین مرحله نظارت در سازمان شد و عملکرد صحیح آنان را به دنبال داشت.



گزارش‌های بسیاری از این طریق در یافت و اقدام به بررسی و حل مشکلات از این مسیر می‌کنیم. هفته گذشته نیز با طی کردن دوره آزمایشی اقدام به راه‌اندازی رسمی این سامانه و درگاه کردیم.

یکی از دغدغه‌ها در مورد گزارش فساد یا تخلف از سوی مردم و مخاطبان، نگرانی از تبعات احتمالی برای فرد گزارش‌کننده است. در این زمینه و برای حفظ محرمانگی گزارش‌ها و اطلاعات فرد گزارش‌گر چه تدابیری اندیشیده‌شد؟

در سامانه سوت‌زنی، فرد گزارش دهنده الزامی برای وارد کردن مشخصات ندارد؛ حتی در صورت ثبت مشخصات این اداره کل موظف به حفظ اطلاعات و محرمانگی مشخصات گزارش دهنده است و اگر فرد مذکور به دلیل نوع گزارش و احتمال بازگویی آن مورد بی‌مهری قرار گیرد، اداره کل بازرسی و رسیدگی به شکایات با ابزاری که در اختیار دارد، به صورت تمام‌قد از افشاکنندگان فساد حمایت می‌کند.