

# نگاهی به خدمات هوشمند سازمان تأمین اجتماعی



فعالیت‌های سازمان شامل بیمه، درمان و اقتصاد از فناوری‌های نوین بهره بگیریم؛ چراکه بر این باوریم بدون استفاده از ظرفیت‌های حوزه فناوری، نمی‌توان ادعای تحول داشت. نباید در سطح غیر حضوری شدن تعدادی از خدمات متوقف بمانیم. در تمام حوزه‌های کاری و مأموریتی سازمان تأمین اجتماعی، امکان بهره‌گیری از فناوری‌های نوین وجود دارد. باید با تلاش حداکثری تا جایی که ممکن است به‌وسیله هوشمندسازی رویه‌ها و فرایندها از دخالت عامل انسانی که می‌تواند منجر به اعمال نظر شخصی در محاسبات و خدمات شود، بکاهیم.»

موسوی همچنین در یازدهمین جلسه شورای تحول و فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی، چنین تحولی را نیازمند بهره‌گیری حداکثری از ظرفیت فناوری‌های نوین در مسیر ارائه خدمات دانست و بر استمرار و تحکیم گام‌های این سازمان در مسیر تبدیل به تأمین اجتماعی هوشمند تأکید کرد: «در مقایسه با سایر دستگاه‌ها به لحاظ استفاده از فناوری‌های نوین و الکترونیکی کردن خدمات در برخی حوزه‌ها واقعاً پیش‌تازیم و در برخی حوزه‌ها نیازمند کار بیشتر هستیم. در این مسیر باید از ظرفیت‌های موجود در کشور استفاده کنیم و در صورت نیاز از تجربیات و توان سایر دستگاه‌ها و بخش خصوصی نیز بهره‌مند شویم.»

مجموعه اقدامات سازمان در خصوص هوشمندسازی خدمات در چندین طرح متنوع قابل رؤیت است؛ راه‌اندازی سامانه پاسخگویی ۲۴ ساعته ۳۰۷۰، درگاه اینترنتی، نسخه الکترونیک و اپلیکیشن «تأمین من». در پی این اقدامات در سال ۱۴۰۲ سازمان تأمین اجتماعی در نهمین جشنواره ملی ارتباطات و فناوری اطلاعات که با شعار «ایران هوشمند و متصل» برگزار شد، رتبه اول زیرمجموعه «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» و نیز عنوان شایسته تقدیر را در «زیرمجموعه مشارکت الکترونیک» کسب کرد. در همین زمینه وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات با اهدای دو لوح تقدیر به میرهاشم موسوی، مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی از تلاش‌های این سازمان برای بهره‌گیری از فناوری اطلاعات جهت تسهیل و تسریع در ارائه خدمات به مخاطبان، تجلیل کرد.

امکان پرداخت حق بیمه اختیاری هم در برنامه قرار گرفت. از طرفی اصلاح نمایش نسخه الکترونیک در بخش نمایش نسخ افراد تبعی، اصلاح مکانیسم پرداخت و جلوگیری از پرداخت‌های تکراری، اصلاح سرویس تغییر شماره همراه و اصلاح نمایش سابقه برای برخی از کاربران ارتقا یافت. چندماه بعد سرویس اعتراض به سوابق دارای کسری کارکرد یا اشکال و سرویس پرونده الکترونیک من به کارکردهای این برنامه افزوده شد. در مجموع هم‌اکنون ۵۹ خدمت در آن پیاده‌سازی شده و در دسترس مخاطبان قرار دارد.

## رضایت کاربران

از زمان رونمایی برنامه کاربردی «تأمین من» تاکنون بیش از ۳ میلیون نفر کاربر آن را نصب کرده‌اند. همچنین براساس برآوردهای صورت گرفته نزدیک به ۸۸ درصد کاربران از خدمات، فرمت و نگارش این نرم‌افزار رضایت دارند. یکی از مزیت‌های ارائه خدمات غیر حضوری سازمان در «تأمین من» کاهش مراجعات حضوری مخاطبان به واحدهای اجرایی بوده که علاوه بر آن فرایند ارائه خدمات سازمان تأمین اجتماعی را نیز تسهیل و تسریع کرده است. از سوی دیگر تمامی خدمات غیر حضوری تأمین اجتماعی و استفاده از اپلیکیشن «تأمین من» رایگان است. افراد برای استعلام سوابق بیمه پردازی، اطلاع از استحقاق درمان، مشاهده حکم و فیش مستمری، ثبت نام وام بازنشستگان و دیگر خدمات مبلغی پرداخت نمی‌کنند.

## تحول با فناوری

مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی در روز پایانی بیست و ششمین دوره نمایشگاه الکامپ در سال جاری ضمن حضور در سالن «تأمین هوشمند»، از آغاز به کار رسمی دبیرخانه خلاقیت و نوآوری سازمان تأمین اجتماعی خبر داد. میرهاشم موسوی ضمن اشاره به اینکه استفاده از ظرفیت زیست‌بوم فناوری، پیش‌شرایح ایجاد تحول و تحقق تأمین اجتماعی هوشمند است، گفته بود: «با توجه به گستردگی و تنوع خدمات و حوزه‌های فعالیت سازمان تأمین اجتماعی و مأموریت کلان این سازمان در مورد مشارکت در تحقق عدالت اجتماعی و نیز ایجاد امنیت و آسایش برای ذی‌نفعان، به دنبال آن هستیم که در سه حوزه اصلی

پس از استقرار تیم مدیریتی جدید سازمان تأمین اجتماعی در شهر یورماه سال ۱۴۰۰، هشت راهبرد برای حل مسائل و پیشبرد اهداف سازمانی در دستور کار قرار گرفت که یکی از آن‌ها هوشمندسازی تأمین اجتماعی بود. در این راستا اقدامات متعددی در سازمان برنامه‌ریزی شد. رونمایی از موبایل اپلیکیشن «تأمین من» جزو مهم‌ترین موارد آن بود. این اپلیکیشن نخستین روز از هفته تأمین اجتماعی سال ۱۴۰۱، در مراسمی با حضور مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی و جمعی از معاونان و مدیران این سازمان و نیز اصحاب رسانه، رونمایی شد.

کدرگیری در سرویس نسخه الکترونیک، انعقاد و پرداخت حق بیمه اختیاری، مشاهده و اعتراض به گزارشات بازرسی کارگاهی، ثبت اعتراض به بدهی و پیگیری آخرین وضعیت اعتراض و ثبت درخواست رسیدگی به بدهی قطعی ماده (۱۶) بود. فرایند افزایش تعداد خدمات سازمان در این نرم‌افزار کاربردی در سال ۱۴۰۲ نیز ادامه یافت. بر این اساس در تیرماه سال جاری تعداد خدمات غیر حضوری موجود در «تأمین من» به ۴۹ عدد رسید. مواردی همچون قابلیت انعقاد قرارداد و پرداخت حق بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد، درخواست برقراری مستمری توسط بازماندگان، درخواست برقراری مستمری بازنشستگی، معرفی نماینده اشخاص حقوقی توسط کارفرما و ارائه مفاد حساب ماده (۳۸) به نگارش جدید آن اضافه شد.

هم‌زمان با هفته دولت تعداد خدمات ارائه شده در این اپلیکیشن به عدد ۵۱ رسید. با انتشار نگارش جدید برنامه کاربردی تلفن همراه «تأمین من» سرویس مشاهده تأییدیه‌های دریافتی از مراجع پزشکی، سرویس مشاهده لیست بازپرداخت‌های هزینه‌های درمانی و

موبایل اپلیکیشن «تأمین من»، تنها اپلیکیشن رسمی و مورد تأیید سازمان تأمین اجتماعی است. تمامی بیمه‌شدگان، مستمری‌بگیران و کارفرمایان می‌توانند با نصب و استفاده از این نرم‌افزار کاربردی خدمات غیر حضوری تأمین اجتماعی را به صورت رایگان دریافت کنند. بخشی از خدمات طراحی شده در اولین نسخه این نرم‌افزار برای استفاده مخاطبان شامل مشاهده و اعتراض به سوابق بیمه پردازی، مشاهده سوابق تلفیقی، درخواست انواع کمک‌هزینه‌های کوتاه‌مدت و هدیه ازدواج، انعقاد قرارداد بیمه دانشجویان، مشاهده نسخ خدمات درمانی، نمایش احکام و فیش حقوقی مستمری‌بگیران و انواع خدمات مرتبط با کارفرمایان است.

## خدمات متنوع

در اسفندماه سال ۱۴۰۱ و با گذشت هفت ماه از رونمایی «تأمین من» تعداد نصب این اپلیکیشن از مرز یک میلیون نفر فراتر رفت. سازمان تأمین اجتماعی با هدف توسعه و تسهیل ارائه خدمات به بیمه‌شدگان، بازنشستگان و کارفرمایان، تعداد خدمات غیر حضوری در این بازه زمانی را به عدد ۴۴ رساند که شامل اضافه شدن امکان دریافت