

نگاه



رحمت‌اله پورموسی

فعال حوزه کار

اولویت بیمه بیکاری برای کارگران ساختمانی

کارگران ساختمانی جزو کارگران روزمزد و آسیب‌دیده از کرونا هستند که باید در اولویت پوشش حمایتی قرار گیرند. با توجه به آنکه لیست مشخصات آنها در اختیار تأمین اجتماعی قرار دارد، ضروری است تمهیدات و منابع لازم برای پرداخت مقرری بیمه بیکاری آنها در ایام کرونا پیش‌بینی شود. مبحث حمایت تأمین اجتماعی بدین گونه است که به موجب آن کارگر سرمایه‌گذاری می‌کند تا در آینده به لحاظ معیشتی و درمانی امنیت داشته باشد. در حال حاضر دو نوع بیمه اجباری و اختیاری داریم و در مواردی که بحث کارگر و کارفرما وجود دارد قانون میزان حق بیمه را مشخص کرده است. بر اساس قانون ۳۰ درصد حق بیمه دریافت می‌شود که ۷ درصد آن سهم کارگر و ۲۳ درصد سهم کارفرما است. در این میان سه درصد از ۲۳ درصد بابت بیمه بیکاری به صندوق واریز می‌شود تا در مواقع ضروری و شرایط بحرانی که کارگر نتوانسته و بدون میل و اراده بیکار می‌شود بتواند مورد حمایت قرار گیرد. سازمان تأمین اجتماعی نیز مکلف است تا زمان بهبود وضع معیشت و اشتغال مجدد کارگر او را از مقرری بیمه بیکاری بهره‌مند کند. در بحث کارگران ساختمانی و بافندگان، کارفرما در حقیقت دولت است و آنها ۱۰ درصد حق بیمه می‌پردازند و ۲۷ درصد مابقی را باید دولت پرداخت کند؛ اما این گروه از کارگران به دلیل نداشتن کارفرما و عدم واریز ۳ درصد حق بیمه بیکاری از دریافت مقرری ایام بیکاری محروم هستند. با توجه به آنکه بحث حمایت اجتماعی برای امنیت کارگران پیش‌بینی شده معتمد که در شرایط خاص کرونا باید تمهیداتی پیش‌بینی کنیم که این گروه از کارگران آسیب‌دیده (که امروزه معاش آنها سخت شده) در اولویت پوشش حمایتی قرار بگیرند، به شرط آنکه دولت پای کار بیاید. تأمین اجتماعی سازمانی بین‌المللی است که ورودی و خروجی مشخصی دارد و نمی‌توان از منابع تأمین اجتماعی که از محل واریز سهم بیمه‌شدگان است به این منظور برداشت کرد. اما می‌توان از یک ردیف بودجه‌ای برای پوشش بیمه کارگران فاقد بیمه برداشت شود، منتها برای تأمین اعتبار حق بیمه بیکاری کارگران ساختمانی دولت باید بدهی خود را به تأمین اجتماعی بپردازد. در حال حاضر بدهی دولت به تأمین اجتماعی حدود ۳۰۰ هزار میلیارد تومان است که می‌تواند از محل فروش شرکت‌های دولتی یا فروش سهام، آن را به تأمین اجتماعی بپردازد تا از این طریق هم منابع مورد نیاز بیمه بیکاری گروه‌های کارگری فاقد بیمه تأمین شود و هم سازمان تأمین اجتماعی بر اساس آماری که از تعداد کارگران ساختمانی و قالیبافان در اختیار دارد، مقرری بیمه بیکاری آنها را در این شرایط کرونایی بپردازد.

باید در نظر داشت که کارگران ساختمانی جزو کارگران فصلی و روزمزد به شمار می‌روند و اگر دولت برای حمایت از آنها ورود کند، این گروه از کارگران (که در دوران کرونا از کار بیکار و خانه‌نشین شده و به لحاظ معیشتی دچار مشکل شده‌اند) می‌توانند از مزایای بیمه بیکاری برخوردار شوند.

گفت‌وگو با مدیرکل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی

«۱۴۲۰» پاسخگوی شبانه‌روزی بیمه‌شدگان است

**گزارش**

گسترش خدمات الکترونیک و غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی در سال‌های اخیر، ایجاد مرکزی را برای پاسخگویی شایسته و بهره‌مندی بهینه از این خدمات ناگزیر کرده بود. از این رو، مرکز ارتباطات مردمی (CRM) در مرداد سال ۱۳۹۵ با هدف پاسخگویی به بیمه‌شدگان، بازنشستگان،

مستمری‌گیران، کارفرمایان و سایر شرکای اجتماعی آغاز به کار کرد. اینک این مرکز به عنوان بازوی ارتباطی سازمان به شمار رفته و هر ماه آمار استقبال از این مرکز رو به افزایش است. این مرکز همچنین با بهره‌گیری از نرم‌افزارهای ویژه مدیریت ارتباط مشتری از طریق سامانه‌های گوناگون از جمله سامانه ۱۴۲۰، پیامک،

پست صوتی، پورتال و بخش مراجعه حضوری نسبت به پاسخگویی و راهنمایی مخاطبان اقدام می‌کند. در بخش سامانه ۱۴۲۰ مخاطبان سازمان می‌توانند با شماره‌گیری ۱۴۲۰ از هر نقطه از کشور، سؤال‌ها و مسائل مربوط به سازمان تأمین اجتماعی را مطرح و راهنمایی لازم را دریافت کنند.

متداول مخاطبان از واحد (CRM) احصاء و پاسخ آن توسط کارشناسان تهیه شده که به صورت مقاله یا «پرسش‌گان» (FAQ) در سامانه در دسترس عموم قرار دارد.»

اصلاح فرایندها با احصاء تماس‌ها

مدیرکل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی، با تأکید بر اینکه هدف اصلی توسعه ۱۴۲۰ رسیدن به نقطه‌ای است که اصلاح فرایندها در سامانه انجام شود و مشکلات مردم به حداقل برسد، افزود: «سامانه ۱۴۲۰ دارای داشبورد اطلاعاتی است؛ این اطلاعات همواره مانیتور شده و مسائل شمارش و به صورت گزارش‌های دوره‌ای در اختیار مسئولان قرار داده می‌شود. به این ترتیب گلوگاه بیشترین مشکلات و خواسته‌های تماس‌گیرندگان شناسایی شده و اصلاح فرایندها برنامهریزی می‌شود.»

دشتگرد گفت: «همچنین نظرسنجی از کاربران، مشاوران حضوری در شعب و نیز همکاران حوزه‌های درمانی روش دیگری که راهگشای ما در دستیابی به مسائل و خواسته بیمه‌شدگان برای بهبود فرایندها است.»

وی یکی دیگر از اهداف مهم سند راهبردی مرکز ارتباطات مردمی را گسترش تعامل دوسویه مسئولان با مردم برای بهبود فرایندها برشمرد و افزود: «در این راستا پیش‌بینی شده است که در برخی از مواقع زنگ ۱۴۲۰ به طور مستقیم به دفتر مسئولان سازمان در حوزه‌های گوناگون از جمله ادارات کل و شعب متصل شود تا آن‌ها به طور مستقیم در جریان مشکلات و پرسش‌های مخاطبان قرار گیرند. هرچند اکنون نیز در مراکز گوناگون بیمه‌ای و درمانی مسئولان در روزهای مشخص به صورت حضوری با مردم ارتباط دارند.»

گسترش خدمات غیر حضوری تأمین اجتماعی

مدیرکل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی، با اشاره به خدمات غیر حضوری به عنوان محوری‌ترین شیوه ارائه خدمات، تصریح کرد: «هدف اصلی سازمان در حوزه خدمت‌رسانی، توسعه خدمات غیر حضوری و به حداقل رساندن مشکلات

شبانه‌روزی شدن فعالیت ۱۴۲۰

دشتگرد در ادامه خبر از شبانه‌روزی شدن فعالیت سامانه ۱۴۲۰ داد و گفت: «یکی دیگر از برنامه‌هایی که در راستای طرح توسعه این سامانه پیش‌بینی شده بود، پاسخگویی به مخاطبان در سه شیفت صبح، عصر و شب بود که بر اساس این طرح از اواخر مهرماه امسال سامانه به صورت رسمی در شیفت شب نیز راهاندازی شد و به این ترتیب اکنون سامانه در سه شیفت صبح، عصر و شب پاسخگوی تماس‌گیرنده‌ها هستند.»

وی افزود: «در فاز نخست سامانه ۱۴۲۰ حدود ۱۵ نفر به صورت دو شیفت صبح و عصر به مردم خدمت‌رسانی می‌کنند؛ اکنون تعداد کاربران بیش از دو برابر افزایش یافته و در نظر است در فاز توسعه این تعداد به ۱۰۰ کاربر افزایش یابد.»

مدیرکل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی با بیان اینکه نیروهای جدید سامانه ۱۴۲۰ پس از آموزش‌های لازم مشغول به فعالیت می‌شوند، تصریح کرد: «در حال حاضر کاربران این سامانه شامل نیروهای قدیمی و باتجربه این واحد، کارشناسان رسمی سازمان در شعب و افراد جدید است که این افراد دوره‌های آموزشی را سپری کرده و در حال آموزش هستند.»

دشتگرد با تأکید بر اینکه دوره‌های آموزشی کاربران همواره برگزار است، گفت: «کاربران این سامانه نیازمند به‌روزرسانی شدن اطلاعات برای پاسخگویی مناسب هستند و از این رو، آموزش‌های کاربردی به صورت مستمر و هفتگی برگزار می‌شود تا کارشناسان همواره از آخرین اطلاعات و بخشنامه‌های سازمان مطلع شوند.»

بازنگری مقاله‌های تأمین اجتماعی

وی اظهار کرد: «همچنین در نظر است تا مقاله‌های قوانین تأمین اجتماعی که در سامانه‌های گوناگون از جمله سامانه (crm.tamin.ir) در دسترس عموم قرار دارد، توسط کارشناسان متخصص بازنگری و درک مفاهیم تأمین اجتماعی آسان‌سازی شود.»

او ادامه داد: «در حال حاضر سؤال‌های

وی ارتقای واحد ارتباطات مردمی سازمان تأمین اجتماعی را در دو لایه دسترسی کاربران به سیستم‌های متمرکز و پاسخگویی مستند از سوی کارشناسان خبره برشمرد و گفت: «به دنبال آن هستیم دسترسی کاربران در تمامی سیستم‌های متمرکز سازمان ایجاد شود تا امکان پاسخگویی مناسب‌تر به مخاطبان به وجود آید. در این بین ضروری است سطح دسترسی کاربران و مشاوران به سیستم‌های کاربردی در سازمان افزایش یابد و به حدی برسد که در همان مرحله نخست، درخواست‌های مردم اجرایی شود. وضعیت حال حاضر به گونه‌ای است که کاربران دسترسی محدودی به سامانه‌های کاربردی دارند و بیشتر اقدامات آن‌ها به رویت و انتقال اطلاعات محدود می‌شود.»

مدیرکل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی اظهار کرد: «همچنین تلاش ما این است که در لایه دوم، جوابدهی مستند و مستدل به مردم توسط کارشناسان خبره سازمان فراهم و نیاز به مراجعه حضوری به شعب برطرف شود. در حال حاضر نیز امور اجرایی تماس‌گیرنده‌ها به صورت یک درخواست ثبت شده و پس از اختصاص کد پیگیری برای لایه دوم که شامل واحدهای تخصصی است، ارسال می‌شود. موارد پس از بررسی کارشناسان، به صورت پیامک به مخاطبان اطلاع‌رسانی شده تا با مراجعه به آدرسی که در اختیارشان قرار داده شده است، از مفاد پاسخ مطلع شوند. همچنین افراد می‌توانند از طریق تماس با سامانه ۱۴۲۰ و اعلام کد پیگیری از مفاد پاسخ‌ها آگاه شوند.»

دشتگرد تصریح کرد: «اکنون در حال بازنگری در ساختار فنی سامانه ۱۴۲۰ هستیم تا آن دسته از پرسش‌هایی که نیاز به ارجاع به لایه کارشناسی دارند، در کوتاه‌ترین زمان ممکن انجام شود و به این ترتیب مخاطبان بتوانند به سهولت و به سرعت پاسخ پرسش‌های خود را دریافت کنند.»

او افزود: «همچنین در نظر است برای پاسخگویی به یکایک پرسش‌ها، زمان‌بندی شود تا مردم بدانند در چه زمان می‌توانند نتیجه درخواست‌شان را دریافت و در صورت داشتن شکایت چگونه آن را پیگیری کنند.»

ارتباطات مردمی سازمان (CRM) مکمل خدمات غیرحضوری تأمین اجتماعی است، اظهار کرد: «سازمان تأمین اجتماعی با توجه به گستردگی و تنوع خدمات نیازمند برقراری ارتباط دوسویه برای پاسخگویی مناسب به آحاد مردم است؛ از این‌رو سامانه (CRM) به عنوان واحدی که وظیفه پاسخگویی به مردم را دارد، از جایگاه مهمی برخوردار است.»

دشتگرد گفت: «سازمان بیش از ۴۳ میلیون نفر از جمعیت کشور را زیر پوشش خدمات خود دارد؛ به طور حتم تعامل با بیمه‌شدگان نیازمند طرح‌ها و برنامه‌های گوناگون برای اقناع و رفع نیازهای آن‌ها به گونه‌ای شایسته است. بخش مهمی از این خدمات به صورت غیرحضوری طراحی شده که از درگاه‌های گوناگون ارائه می‌شود. واحدهای مشاوره سازمان در شعب تأمین اجتماعی، مشاوره حضوری در ستاد مرکزی، پورتال سازمان و نیز سامانه ۱۴۲۰ از جمله مهمترین اقدامات سازمان در ایجاد این تعامل است.»

او تصریح کرد: «سامانه ۱۴۲۰ علاوه بر وظیفه پاسخگویی به سؤال‌های بیمه‌شدگان، مرکزی برای گوش فرا دادن به مسائل و مشکلات مردم از زبان خودشان است و روند کار در این سامانه به گونه‌ای طراحی شده که این مشکلات به گوش مسئولان می‌رسد تا در راستای جلب رضایت بیمه‌شدگان برنامه‌ریزی مناسبی انجام شود.»

پاسخگویی شفاف در کوتاه‌ترین زمان

دشتگرد هدف‌گذاری مهم سامانه ۱۴۲۰ را پاسخگویی شفاف و سریع به مخاطبان در کوتاه‌ترین زمان (بین ۳ تا ۵ دقیقه) بیان کرد و افزود: «برای این منظور بحث توسعه سامانه ۱۴۲۰ محور توجه قرار دارد و در این راستا زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری فراهم شده است؛ در حوزه سخت‌افزاری زیرساخت‌های مخابراتی ایجاد شده و در حوزه نرم‌افزاری نیز دسترسی کاربران در برخی از حوزه‌های اجرایی به‌ویژه از طریق سامانه (eservices.tamin.ir) فراهم شده است.»

مدیرکل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی، آمار تماس با واحدهای ارتباطات مردمی سازمان را بر اساس چشم‌انداز طرح‌های توسعه‌ای و با توجه به گسترش خدمات غیرحضوری سازمان رو به افزایش توصیف کرد و افزود: «از ابتدای سال گذشته تا آبان‌ماه همان سال حدود ۲۲۱ هزار تماس با سامانه ۱۴۲۰ انجام شد که این میزان در مدت مشابه امسال به ۳۴۴ هزار تماس رسیده است.»

محمدباقر دشتگرد در گفت‌وگو با آتی‌هنو گفت: «همچنین آمار مراجعه به واحدهای مشاوره شعب نیز افزایش چشمگیری داشته است و بسیاری از مردم به این واحدها مراجعه کرده و سؤال‌های خود را مطرح و پاسخ‌های مناسبی را دریافت می‌کنند.»

وی بیشترین فراوانی مباحث مطرح شده از سوی بیمه‌شدگان را مربوط به تمهیدات دوران بحران کرونا و بیمه بیکاری برشمرد و افزود: «همچنین مباحثی مانند ورود به درگاه‌های غیرحضوری، تغییرات دستمزد مستمری، استحقاق درمان، متناسب‌سازی حقوق مستمری‌گیران، پرداخت برک‌های پرداخت بیمه، پرداخت مستمری و ارسال لیست بیمه از جمله بیشترین سؤال‌های مطرح شده از سوی بیمه‌شدگان است.»

مدیرکل ارتباطات و نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی با بیان اینکه مرکز



سالار صدراعی

روزنامه‌نگار

سامانه ۱۴۲۰ علاوه بر وظیفه پاسخگویی به سؤال‌های بیمه‌شدگان، مرکزی برای گوش فرا دادن به مسائل و مشکلات مردم از زبان خودشان است

