

نحوه بهره‌مندی زنان خانه‌دار از بیمه تأمین اجتماعی

درصد، مبلغ ماهانه ۲۶۷ هزار تومان و برای مدل سوم یعنی نرخ پرداخت حق بیمه ۱۸ درصد، مبلغ ماهانه ۳۴۳ هزار تومان پرداخت می‌کنند.»

علی‌بخشی افزود: «البته این مبلغ برای هر سال متغیر است و چنانچه ذکر شد بر اساس حداقل دستمزد مصوب شورای عالی کار در هر سال معین می‌شود.»

وی مزایای طرح بیمه زنان خانه‌دار را برشمرد و با اشاره به امکان انتخاب‌های متفاوت در این نوع بیمه اظهار کرد: «در این طرح ابتدا انتخاب نرخ‌ها با متقاضی است و این‌طور نیست که سازمان تأمین اجتماعی اجباری در انتخاب نرخ پرداخت حق بیمه برای متقاضی داشته باشد؛ لکن بعد از انتخاب نرخ توسط متقاضی با توجه به شرایط وی از لحاظ سابقه و وضعیت سلامت وی نرخ پرداخت حق بیمه مشخص می‌شود.»

رئیس اداره بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد و بیمه اختیاری سازمان تأمین اجتماعی افزود: «مزیت دوم بحث درمان است و در این مورد هم اجباری در انتخاب درمان نیست. در دیگر بیمه‌ها غیر از حرف و مشاغل آزاد، افراد هر نوع بیمه دیگری را بخواهند انتخاب کنند، دارای یک نرخ است و حمایت درمان در آن نرخ لحاظ شده است.» علی‌بخشی ادامه داد: «ممکن است بانوی خانه‌داری که همسرش بیمه است و از خدمات درمانی همسرش استفاده کند، در این صورت ضرورتی ندارد با انتخاب بیمه زنان خانه‌دار، حق سرانه درمان را هم بپردازد. به عبارتی، او می‌تواند قرارداد بدون درمان یا سازمان تأمین اجتماعی منعقد کرده و از خدمات درمانی بیمه همسر نیز استفاده و تعهدات بلندمدت شامل بازنشستگی، فوت و از کارافتادگی را از سازمان تأمین اجتماعی دریافت کند.»

وی در ادامه افزود: «به عنوان مثال دختر مجردی که در خانه پدرش زندگی می‌کند، می‌تواند از خدمات درمانی بیمه پدر، مادامی که ازدواج نکرده و یا اشتغال به کار ندارد، بهره‌مند شود و تعهدات بلندمدت را طی قرارداد بدون درمان از سازمان تأمین اجتماعی دریافت کند.»

رئیس اداره بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد و بیمه اختیاری سازمان

تأمین اجتماعی جزئیات بیمه زنان خانه‌دار را تشریح و نرخ حق بیمه‌های دریافتی در سطوح سه‌گانه برای این دسته از زنان را اعلام کرد.

محمود علی‌بخشی به مناسبت «روز جهانی زنان خانه‌دار» اطلاعاتی در این باره ارائه داد و در این باره اظهار کرد: «شمار زنان خانه‌دار زیاد است و در سال‌های گذشته تقاضای گسترده‌ای برای پوشش بیمه از سوی آنها مطرح شده است.»

وی افزود: «با وجود آنکه در مقررات مشاغل آزاد بر اشتغال افراد تأکید شده اما با پیگیری‌های صورت گرفته در نهایت با پوشش بیمه‌ای زنان خانه‌دار موافقت شد و از آذرماه سال ۱۳۸۷ - باخذ مصوبه هیات‌مدیره - زنان خانه‌دار مشمول بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد شدند.»

رئیس اداره بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد و بیمه اختیاری سازمان تأمین اجتماعی با بیان اینکه زنان خانه‌دار از کمک دو درصدی دولت برای حق بیمه پرداختی برخوردار هستند، گفت: «تاکنون ۳۷۰ هزار نفر از زنان خانه‌دار تحت پوشش بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد سازمان تأمین اجتماعی قرار گرفته‌اند.» علی‌بخشی ادامه داد: «زنان خانه‌دار بین ۱۸ تا ۵۰ سال می‌توانند به شعب سازمان تأمین اجتماعی مراجعه و تقاضای بیمه کنند. ضمناً چنانچه متقاضیان در تاریخ ارائه تقاضا بالاتر از سقف سنی مورد اشاره سن داشته باشند، در صورتی که معادل مازاد سنی دارای سابقه پرداخت حق بیمه باشند، تقاضای بیمه آنان در صورت احراز سایر شرایط مقرر قابل پذیرش خواهد بود.»

وی در ادامه با اشاره به اینکه سازمان تأمین اجتماعی سه سطح از تعهدات بیمه‌ای را برای زنان خانه‌دار در نظر گرفته است، گفت: «نوع اول با نرخ پرداخت حق بیمه ۱۴ درصد است و تنها شامل بازنشستگی و فوت بعد از بازنشستگی می‌شود. نوع دوم نرخ پرداخت حق بیمه ۱۶ درصد است که شامل بازنشستگی و فوت قبل و بعد از بازنشستگی است و نوع سوم با نرخ پرداخت حق بیمه ۲۰ شامل تعهدات بازنشستگی، فوت و از کارافتادگی می‌شود و ۲ درصد از نرخ‌های مورد اشاره در تعهد دولت است.» رئیس اداره بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد و بیمه اختیاری سازمان تأمین اجتماعی در سرباره مبلغ پرداختی مبنای پرداخت حق بیمه زنان سرپرست خانوار بر اساس «حداقل دستمزد مصوب شورای عالی کار» در سال جاری عنوان کرد: «در سال جاری با توجه به حداقل دستمزد مصوب شورای عالی کار برای مدل اول یعنی نرخ پرداخت حق بیمه سهم بیمه شده ۱۲ درصد، مبلغ ماهانه ۲۲۰ هزار تومان، برای مدل دوم یعنی نرخ پرداخت حق بیمه ۱۴

نگاه



تعامل دوسویه سازمان و مردم، بسیار مهم ارزیابی کرده و اظهار می‌کند: «مردم می‌توانند بدون مراجعه به مراکز تأمین اجتماعی و از طریق تماس تلفنی، پیامک، پیام‌های صوتی و وب‌سرویس‌ها درخواست‌های خود را مطرح و پاسخ‌های لازم را دریافت کنند.»

دغدغه او به عنوان یک کاربر حرفه‌ای راهنمایی درست مخاطبان و ارائه اطلاعات صحیح است؛ در این باره ادامه می‌دهد: «با توجه به اینکه سازمان تأمین اجتماعی تعهداتی را در قبال بیمه‌شدگان برعهده دارد، شفافیت و پاسخگویی درست و دقیق اساس تعامل با مردم به شمار می‌رود.» بیانی همچنین تأکید می‌کند: «ضروری است، کاربران جدید سامانه ۱۴۲۰ در صورت داشتن ابهام درباره مباحث تأمین اجتماعی، پس از مشورت با کاربران قدیمی، پاسخ صحیح را ارائه کنند.»

ضرورت ارائه خدمات اجرایی توسط کاربران

امیر عباسی از دیگر کاربران سامانه ۱۴۲۰ به شمار می‌رود که از سال ۱۳۹۵ ماه است با این سامانه همکاری دارد، جایگاه این سامانه را از منظر پاسخگویی به مردم و رفع نیازهای بیمه‌شدگان، مستمری‌گیران، کارفرمایان و سایر مردم بسیار مهم ارزیابی می‌کند. اما معتقد است کاربران سامانه باید بتوانند نیاز مخاطبان را در خصوص امور اجرایی نیز برآورده کنند.

او در این باره ادامه می‌دهد: «بسیاری از مردم وقتی با این سامانه تماس می‌گیرند، گمان می‌کنند که کاربران می‌توانند اموری را که نیاز به اجرا دارد مانند رسیدگی به پرونده بیمه‌شدگان انجام دهند؛ اما چنین دسترسی برای کاربران وجود ندارد.» عباسی می‌افزاید: «اگر در طرح‌های گسترش واحد ارتباطات مردمی، دسترسی کاربران برای ارائه خدمات اجرایی پیش‌بینی شود، به طور حتم نتیجه رضایت‌بخشی را به دنبال خواهد داشت.»

این کاربر مهمترین اصل همکاری در این سامانه را داشتن صبوری توصیف می‌کند: «بعضاً افرادی که با این سامانه تماس می‌گیرند، به دلایل گوناگون مانند تأخیر در پرداخت بیمه بیکاری و با توجه به بار مشکلات اقتصادی، تندخویی می‌کنند؛ اما یک کاربر حرفه‌ای باید بتواند با صبوری و متانت پاسخ صحیح و دلایل منطقی را در اختیار آن‌ها قرار دهد.»

را ارائه پاسخ صحیح به تماس‌گیرنده‌ها می‌داند و ادامه می‌دهد: «به همین دلیل به‌روزرسانی شدن اطلاعات کاربران بسیار مهم است و در این راستا علاوه بر تشکیل کلاس‌های آموزشی، کاربران همواره در جریان بخشنامه‌های جدید سازمان قرار می‌گیرند تا آخرین اطلاعات حوزه تأمین اجتماعی را در اختیار مردم قرار دهند.»

این کاربر، بر حجم تماس‌های خارج از حیطه حرفه‌ای نیز اشاره می‌کند و می‌گوید: «با توجه به اینکه مردم خدمات رفاهی خود را (که از سوی وزارت کار ارائه می‌شود) از طریق سامانه سازمان تأمین اجتماعی پیگیری می‌کنند، لذا پاسخگویی در خصوص مسائلی مانند سیدکالا، بیکاری ناشی از کرونا، ثبت‌نام در سامانه جامع روابط کار و... نیز برعهده کاربران ۱۴۲۰ قرار می‌گیرد که البته مسئولیت مضاعفی به شمار می‌رود.»

سامانه ۱۴۲۰ پل ارتباطی مردم با مسئولان

سمانه بیاتی، یکی دیگر از کاربران سامانه ۱۴۲۰ به شمار می‌رود که از سال ۱۳۹۵ و ابتدای فعالیت سامانه همکاری خود را با این واحد آغاز کرده است. او این سامانه را پل ارتباطی سازمان تأمین اجتماعی توصیف می‌کند و به این منظور نحوه تعامل کاربران با مردم را در شکل‌گیری هویت و شخصیت سازمان در آذهان عمومی بسیار مهم می‌داند.

بیاتی فعالیت در این حرفه را مستلزم برخورداری از روحیه مدارا، جوانمردی، خوشسردی، برخورد آرام، انعطاف‌پذیری، خلاق، سرعت عمل و احاطه بر دانش و اطلاعات تأمین اجتماعی توصیف کرده، می‌افزاید: «فعالان سامانه ۱۴۲۰ همچنین باید از قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات برخوردار باشند تا در سریع‌ترین زمان ممکن پاسخ تماس‌گیرنده‌ها را ارائه دهند.»

او همچنین بر مسأله برخورد شایسته با تماس‌گیرنده‌ها تأکید می‌کند: «کاربران باید با تماس‌گیرنده‌ها مانند عضوی از خانواده خود برخورد کنند و مهمتر اینکه به احساسات مخاطبان توجه داشته و قادر به درک مشکلات‌شان باشند.»

این کاربر نیز بیشترین موارد تماس با ۱۴۲۰ را پیرامون مباحثی مانند بیمه بیکاری، کرونا، بیمه بیکاری عادی، متناسب‌سازی حقوق مستمری‌گیران عنوان می‌کند. بیاتی فعالیت مرکز ارتباطات مردمی سازمان تأمین اجتماعی را به واسطه ایجاد تسهیل در برقراری

این حوزه است. در نظر است با کمک واحد آی‌تی سازمان و سایر واحدهای تخصصی، خدمات به سمت تک مرحله‌ای شدن پیش رود؛ به این معنا که نیاز به پیگیری‌های مجدد و رفت‌وآمدهای چندباره برای مردم و بیمه‌شدگان وجود نداشته باشد.»

مرکز ارتباطات مردمی، پیشانی سازمان تأمین اجتماعی

فعالیت در سامانه ۱۴۲۰ و عهده‌داری وظایف پاسخگویی به سؤال‌های مردم، در قدم نخست نیازمند برخورداری از مسئولیت حرفه‌ای و نیز داشتن دانش و اطلاعات گسترده برای ارائه پاسخ‌های دقیق و شفاف حوزه تأمین اجتماعی است.

بی‌شک داشتن تعامل با خیل عظیم بیمه‌شدگان در سراسر کشور که دارای ویژگی‌های فرهنگی و سلیق گوناگون هستند، علاوه بر داشتن توانمندی‌های حرفه‌ای نیازمند هنر برقراری ارتباط است. تکریم مخاطبان، حفظ شأن بیمه‌شدگان و پاسخگویی درست و دقیق همواره از سوی مسئولان سازمان در مرکز (CRM) همواره گوشزد شده و از این‌رو محتوای مکالمات همواره رصد می‌شود. مهسا مشدئی از کاربران با تجربه سامانه ۱۴۲۰ است؛ او کاربران سامانه ۱۴۲۰ را سربازان خط مقدم تأمین اجتماعی در ارائه خدمات به بیمه‌شدگان توصیف می‌کند و از این‌رو معتقد است مرکز ارتباطات مردمی، پیشانی سازمان تأمین اجتماعی است.

او در گفت‌وگو با آتیه‌نو جایگاه ۱۴۲۰ را از این منظر که نیاز مراجعه حضوری به شعب و مراکز تأمین اجتماعی را برطرف می‌کند، بسیار مهم می‌داند و می‌گوید: «امروزه بسیاری از مردم مسائل حوزه تأمین اجتماعی را از طریق ۱۴۲۰ پیگیری می‌کنند. مسائلی مانند دوری راه، وجود ترافیک و به‌ویژه بحران کرونا استقبال از این سامانه را بیش از گذشته کرده و تعداد تماس‌های مردم افزایش یافته است.»

مشدئی مهمترین ویژگی حرفه‌ای کاربران را علاوه بر داشتن صبوری، توانمندی در گوش‌فرا دادن به صحبت‌های تماس‌گیرندگان و تجزیه و تحلیل سریع و ارائه پاسخ مناسب به مردم می‌داند.

به گفته او، بیشترین تماس مردم، پرسش درخصوص پرداخت‌های بیمه بیکاری و غرامت‌های دستمزد و نیز پاسخگویی درخصوص انواع بیمه تأمین اجتماعی و استحقاق درمان و غیره است. مشدئی یکی از دغدغه‌های عرصه حرفه‌ای خود

تاکنون
۳۷۰ هزار
نفر از زنان
خانه‌دار تحت
پوشش بیمه
صاحبان حرف
و مشاغل
آزاد سازمان
تأمین اجتماعی
قرار گرفته‌اند

۶۶

برای بازنشستگی زنان چه شرایطی لازم است؟

بازنشستگی زنان در ۴۵ سالگی و برخورداری از ۳۰ سال سابقه
بازنشستگی زنان در ۵۵ سالگی و برخورداری از حداقل ۲۰ سال سابقه
بازنشستگی مشمولان قانون کار در ۴۲ سالگی و برخورداری از ۲۰ سال سابقه
بازنشستگی زنان فعال در مشاغل سخت با ۲۰ سال سابقه کاری متوالی و یا ۲۵ سال سابقه کاری متناوب
بازنشستگی زنان جانباز با برخورداری از ۲۰ سال سابقه کاری بدون در نظر گرفتن شرط سنی
بازنشستگی معلولان عادی در ۴۵ سالگی با حداقل ۲۰ سال سابقه
بازنشستگی زنان با ۳۵ سال سابقه کار بدون در نظر گرفتن شرط سنی



تکریم
مخاطبان،
حفظ شأن
بیمه‌شدگان
و پاسخگویی
درست و دقیق
همواره از سوی
مسئولان
سازمان در
مرکز (CRM)
همواره گوشزد
شده و از این‌رو
محتوای
مکالمات
همواره رصد
می‌شود