

فراهم سازی زیر ساخت های لازم جهت تحقق سیاست های کلی تأمین اجتماعی

سین تک؛ ضرورتی برای تحقق ابلانخیه رهبری

طی چند دهه گذشته، طرح ها و برنامه های متنوع و متعددی بار و یکرد تحقق عدالت اجتماعی و رفع فقر و محرومیت در کشور اجرا و منابع، اعتبارات و بودجه های دولتی فراوانی به این طرح ها و برنامه ها اختصاص یافته است. همچنین ساختار ها و سازمان های متکثر و پراکنده ای در دستگاه های اجرایی مختلف برای تحقق این قبیل امور در قالب وزارتخانه، سازمان، صندوق، مؤسسه، نهاد و بنیاد ایجاد شده؛ لکن متأسفانه و به رغم تمامی این تمهیدات مالی و ساختاری معتنا به، هنوز جلوه های بارز فقر و آسیب اجتماعی در برخی محلات شهری و مناطق روستایی و عشایری دیده می شود. وجه مشترک تمامی این طرح ها و برنامه ها تاکنون این بوده که در ابتدا اجرا شده و سپس به جمع آوری اطلاعات و یا کنترل و نظارت اطلاعات مبنای اجرا، پرداخته شده است. این در حالی است که پاشنه آشیل این قبیل طرح ها و برنامه ها، عدم ابتناء نظامات تصمیم سازی، تصمیم گیری، اجرایی و نظارتی آنها بر اطلاعات ثبتی و عملیاتی است که مورد تصدیق و صحه گذاری به صورت میدانی و عملیاتی قرار گرفته باشند.

گزارش



علی حدیری

عضو و نایب رئیس هیأت مدیره سازمان تأمین اجتماعی

از فردمحوری به خانواده محوری

در تمامی دولت ها و ادوار مختلف ابتدا اعطای یارانه، اعطای تسهیلات ارزاقی، اعطای مسکن حمایتی و اجتماعی، اعطای سبد کالا و سبد غذایی، اعطای پوشش بیمه ای رایگان، اعطای معافیت و یا تخفیف های مالیاتی و بیمه ای، اعطای رایگان انشعابات و حق الامتیاز ها و... در قالب عناوین مختلف صورت می پذیرد و بعد از آن، اطلاعات مربوطه جمع آوری و تلاش می شود که نظارت و کنترل آنها برای قطع و عدم تداوم پرداخت به افراد بر خوردار اعمال شود که از این امر نیز به دلیل مشکلات و تبعات منفی اجتماعی و سیاسی غالباً صرف نظر می شود.

نکته حائز اهمیت دیگر اینکه غالباً پایگاه های اطلاعات ملی موجود در کشور غالباً «فردمحور» است و به موضوع خانواده و خانوار توجه وافی و کافی معمول نشده، همچنین در حالی که پرونده های کاغذی در نظام اداری یک قرن گذشته، همگی مبتنی بر خانوار شکل می گرفتند و اسناد و مدارک مربوط به روابط سببی و نسبی افراد و مباحث کفالت، قیومیت و حضانت ملاک عمل شکل گیری این پرونده ها بود؛ لکن در پایگاه های اطلاعات ملی غالباً این موضوع وجود ندارد و پیش بینی نشده است. همچنین در گذشته و در نظام اداری کاغذی، آدرس و محل سکونت و کدپستی مربوط به آخرین محل اقامت ملاک تعیین حوزه خدمت رسانی به افراد و خانوار ها بود. این در حالی است که این موضوع نیز در پایگاه های اطلاعات ملی یا تعبیه نشده و یا سازوکار و ضمانت اجرایی به روز رسانی ندارد و بحث شناسنامه شغلی یا کد شغلی نیز ایضاً به هکذا.

نتیجه آنکه در حال حاضر، کشور فاقد یک پایگاه اطلاعات ملی یا منظومه ای از پایگاه های اطلاعات ملی یا منظومه ای از پایگاه های اطلاعات ملی (کد ملی)، مکان (کد پستی) و حالت شغلی (کد شغلی) است. فقدان این پرونده الکترونیکی خانوار یا شناسنامه اقتصادی - اجتماعی خانوار یا حساب الکترونیکی خانوار باعث شده اغلب طرح ها و برنامه های معطوف به اعطای یارانه، کمک، مساعدت و... در اجرا دچار مشکلات عدیده شوند و هر بار که هر برنامه یا طرحی از سوی هر دستگاه و یا سازمانی قرار

است اجرا شود، افراد و خانوار ها به سمت مراجعه به سامانه ها، سایت ها و اپلیکیشن های مختلف، متنوع و متکثر سوق داده می شوند. هر بار نیز لازم است کل اطلاعات فردی و خانوادگی را وارد کنند؛ بدون اینکه اطلاعات مزبور قابل تصدیق و صحه گذاری از سوی دستگاه ها، سازمان ها و نهادهای خدمت رسان باشد و یابدون پیش بینی این سازوکار که هرگاه فرد یا خانواده اطلاعات خود را در یکی از پایگاه های اطلاعات ملی ثبت کرد، در مراجعات بعدی به همان پایگاه یا سایر پایگاه های اطلاعات ملی دیگر، مجدداً نیازی به ثبت اطلاعات قبلی نباشد.

موضوع تفکیک قوا، شکل گیری نهادهای عمومی غیردولتی نظیر شهرداری ها و ادعای استقلال آنها، ارتباط برخی خدمات به بخش های انتظامی (گواهینامه و گذرنامه) و... باعث شده پیشخوان ها و دفاتر خدمات الکترونیک متنوع و متکثری که همگی از منابع عمومی و دولتی از تزاقت می کنند و یا از امتیازات و انحصارات دولتی و حاکمیتی برخوردارند در کشور به وجود آید که هر بار مراجعه به هر کدام از این «گیت» های خدمات رسان نیز مستلزم ارائه مدارک و مستندات و درج اطلاعات عمومی است. در این بین بازار کافی نت ها برای درج چند باره اطلاعات، ثبت نام در سامانه ها و... داغ است و مردم هم بایستی هر بار وقت بگذارند و هزینه کنند.

در دنیا برای رفع این مشکلات راهکارهای مناسبی اندیشیده و به کار گرفته شده است. به طور مثال فین تک (fin tech) که فناوری های مالی و خدمات مالی و مخفف (financial technology) است برای تسهیل و تسریع در تبادلات مالی، اقتصادی و تجاری از طریق فناوری های نوین است. فین تک هم یک پارادایم، رویکرد و فرایند است و هم به شرکت ها و مؤسسات فعال در این حوزه نیز اطلاق می شود. نمونه مشابه دیگر را می توان در سیستم جامع بانکی (core banking) در نظام نوین بانکی سراغ گرفت که یکی از لوازم اصلی و اساسی تحقق فین تک، اقتصاد دیجیتال، اقتصاد هوشمند، اقتصاد پلتفرمی و دولت الکترونیک است.

رویکرد پلتفرمی یا «CORE» که می توان آن را سیستم جامع، یکپارچه و متمرکز نامید، سامانه ای است که در آن، بر اساس اطلاعات و فرایندهای متمرکز و از طریق پنجره واحد خدمت و با استفاده از هر یک از وسایل ارتباطی (لایترنت، تلفن همراه، تلفن ثابت و...) می توان خدمات مورد نظر ذی نفعان را به آنها ارائه کرد. در این رویکرد ذی نفعان و خدمات مورد نظر آنها محوریت دارند و محدودیت های مکانی، زمانی، جغرافیایی و... که ناشی از محوریت دستگاه های اجرایی و یا محوریت کارکنان و کارگزاران ارائه کننده خدمات است، حتی الامکان از بین می رود.

در رویکرد پلتفرمی یا «CORE» همه اطلاعات، آمار، ارقام و تراکنش های مربوط به کلیه دریافت ها و پرداخت ها و تبادل اطلاعات و اسناد و مدارک مربوطه به صورت ثبتی، عملیاتی، متمرکز و یکپارچه، بر بستر «CORE» ثبت، ضبط و ذخیره می شوند و کلیه افراد می توانند از طریق مسیرهای در دسترس و مورد نظر خود، خدمات مورد نیاز را در حداقل زمان ممکن دریافت کنند.

اگرچه مطالعه و طراحی «CORE» بر اساس شناخت و تبیین وضع موجود، آسیب شناسی و کالبد شکافی مسائل و چالش های مبتلا به و ارائه راهکارهای برون رفت با رویکرد افق گشایی و آینده نگری به صورت کلان و جامع الابعاد صورت می گیرد؛ لکن اجرای آن به صورت مرحله ای و مازولار و با ترسیم یک مسیر گذار از رویکرد سنتی، حضوری، غیرمتمرکز و چندپاره به رویکرد نوین و نوشونده، غیرحضوری، متمرکز و یکپارچه انجام می پذیرد (کلان نگاه کنیم؛ خرد عمل کنیم).

زیر ساخت های لازم

با توجه به شرایط و اقتضات قانونی، ساختاری و کارکردی حاکم بر حوزه رفاه و تأمین اجتماعی و فقدان زیر ساخت ها، سامانه ها و پایگاه های ملی در دسترس و مرتبط با یکدیگر و مبتنی بر خانوار و (اطلاعات هویتی، مکانی و شغلی) از یک سو و میزان سواد رسانه ای و سواد دیجیتالی ذی نفعان (نیازمندان، مددجویان

۳. عدالت در دسترسی به خدمات
۴. عدالت در بهره مندی از منابع عمومی
۵. امکان ذی نفع محوری به جای کارمند محوری
۶. امکان خدمات محوری بجای سازمان محوری
۷. امکان ایجاد فراگیری و دسترسی عادلانه به خدمات و بهره مندی عادلانه از منابع
۸. امکان تجمع و تمرکز داده ها، آمار و ارقام بر اساس اطلاعات ثبتی و عملیاتی
۹. امکان استفاده از فناوری های زنجیره بلوکی (رمز پایه یا بلاکچین) برای ایجاد حساب انفرادی (درج کلیه دریافت ها و پرداخت ها)
۱۰. امکان استفاده از پلتفرم های دولت الکترونیک، دولت دیجیتال و اقتصاد دیجیتال بر بستر ابزارهای هوشمند (موبایل، تبلت و...) با رویکرد مازولار و همراه با سرعت، سهولت، چابکی و انعطاف پذیری
۱۱. امکان توکنایز کردن خدمات و انجام آنلاین عملیات رسید - تحویل (جواب - قبول) بین کارمند و ذی نفع و ارتقاء سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی از طریق توکنیزیشن

۱۲. امکان استفاده از رایانش ابری، هوش مصنوعی، گیمیفیکیشن (Gamification)، داده کاوی و (Big data) برای رصد و پایش فقر و محرومیت و شکل دهی نظام خدمات رسانی مبتنی بر هدف یابی مؤثر
به این امر در رهنمودهای اتحادیه بین المللی تأمین اجتماعی (ISSA) برای حکمرانی خوب در نظامات تأمین اجتماعی در حوزه «پاسخگویی» اشاره شده است. (هر چند «سین تک» می تواند در ارتباط با چهار حوزه دیگر از این رهنمودها یعنی «شفافیت»، «پیش بینی پذیری» و «مشارکت» و «پویایی» نیز سازوکار و مؤثر واقع شود):

«رهنمود ۱۰ - حکمرانی دیجیتال و ایجاد یک اکوسیستم یکپارچه، استفاده از کلان داده ها و هوش مصنوعی، اعمال رویکرد دسترسی و ارتباطات چند کانالی برای جلوگیری از محرومیت دیجیتالی»
اگر بخواهیم کلان روندهای مربوط به ارائه خدمات، کالاهای و محصولات در دولت و بخش های عمومی و