

گزارش



## مزایای اقتصادی...

ادامه از صفحه ۱۴

... وی همچنین با اشاره به اینکه اجرایی شدن کریدور شمال- جنوب می‌تواند توسعه منطقه‌ای برای مناطقی همچون سیستان و بلوچستان و گیلان را به همراه بیاورد، بیان داشت: «در حال حاضر نیاز به سرمایه‌گذاری و توسعه پسکرانه در بندرهای امیرآباد بندرانزلی داریم، ایجاد ترمینال کانتینری، تجهیز کانتینرهای یخچالی، انبار، سردخانه و تجهیزات بندری و پایانه‌ای از جمله نیازهایی است که باید در بندر شمالی و همچنین چابهار توسعه یابد که این موضوع هم می‌تواند به توسعه این مناطق کمک کند و هم زمینه اشتغالزایی را در این مناطق به خصوص در سیستان و بلوچستان فراهم آورد، از سوی توسعه حمل‌ونقل جاده‌ای در این منطقه نیز می‌تواند از اهمیت بسزایی برخوردار باشد و جوانان این منطقه را از بیکاری نجات دهد.» وی با اشاره به اینکه احیای کریدور شمال- جنوب نیازمند ضروریاتی است، تصریح کرد: «در این زمینه پیش‌نیاز اصلی همان‌طور که به آن اشاره شد، تأسیس شرکت‌های بزرگ حمل‌ونقل جاده‌ای است.

در حال حاضر بیش از ۴۰۰ هزار کامیون ترانزیت و حمل‌ونقل کالا را در کشور رانجام می‌دهند، در حالی که ۹۳ درصد آنها تک مالکی هستند، بنابراین این موضوع نمی‌تواند برای حمل کالا از جنوب به شمال کشور در قالب کریدور شمال- جنوب عملیاتی شود. تمامی این کامیون‌ها باید در شرکت‌های بزرگ حمل‌ونقل جاده‌ای تجمع شوند تا بتوان در ابعاد گسترده از ظرفیت آنها استفاده کرد.

به بیان دیگر اگر شرکت‌های بزرگ حمل و نقل توسعه یابد، برنامه‌ریزی برای حمل کالا از جنوب به شمال عملیاتی می‌شود، بنابراین این موضوع پیش‌نیاز اصلی در این زمینه است.» این فعال حوزه حمل‌ونقل همچنین تکمیل راه‌آهن گیلان را برای کریدور شمال- جنوب بسیار حیاتی دانست و گفت: «تأسیس خط راه‌آهن ۴۰ کیلومتری رشت- کاسپین و رشت- آستارا به شبکه ریلی سراسری مهمترین نیاز گیلان برای توسعه بندرهای امیرآباد وانزلی است، بنابراین مابرای راه‌اندازی کریدور شمال- جنوب در کشور نیاز به زیرساخت‌های مناسب در این زمینه داریم که این موضوع گام‌به‌گام باید انجام شود.»

این عضو اتاق بازرگانی ایران نشان کرد: «اگر بخواهیم به مزایای اقتصادی کریدور شمال- جنوب برای اقتصاد کشورمان اشاره کنیم، باید به مواردی نظیر افزایش اشتغالزایی از طریق توسعه حمل‌ونقل جاده‌ای، ریلی و دریایی در کشور، توسعه منطقه‌ای بخصوص همکارهای اقتصادی کشور با کشورهای هند، چین، روسیه، کشورهای حوزه (CIS)، کشورهای اسکاندیناوی و شمال اروپا، احیای اهمیت ژئوپلیتیکی ایران از لحاظ قرارگیری در شاهراه بین‌المللی حمل‌ونقل و اتصال شمال به جنوب، افزایش رشد اقتصادی کشور، افزایش درآمدهای ارزی و... اشاره کرد.»



نیز شاید به خاطر ازدحام و شلوغی بعضاً به خوبی پاسخگو نیستند.» یکی از کاربران شعبه او را به اشاره برای امضای برگه‌ای فرامی‌خواند و عذرخواهی او با تشکر من به جهت همکاری‌ای در انجام مصاحبه هم‌زمان می‌شود. همین حوالی به نیروهای مشغول در پشت سیستم‌ها نگاه می‌کنم و یکی از آنها را برای گفت‌وگو انتخاب می‌کنم.

## ثبت روزانه بیش از ۲۰ الی ۳۰ قرارداد

اجازه می‌گیرم و پشت پیشخوان می‌روم. به‌نژاد گنجی‌زاده مسئول مطالبات شعبه از صندلی برمی‌خیزد و ایستاده و در نهایت آرامش بسا من وارد گفت‌وگو می‌شود و می‌گوید: «اینجا واحد درآمد است. بیشترین مراجعات برای قرارداد بیمه‌انباری و صدور مفاصاحساب است. به طور میانگین روزانه هفت کارشناس این واحد ۲۰ الی ۳۰ قرارداد را ثبت می‌کنند.» به جهت جلوگیری از اتسلاف وقت در پایان وقت اداری تنها به یک سؤال در خصوص نقش ارائه خدمات غیر حضوری در روند فعالیت واحد درآمد بسنده می‌کنم و او با حوصله جواب می‌دهد: «غیر حضوری و الکترونیکی شدن خدمات سبب از بین رفتن خطاهای کاغذی و رفت و برگشت‌ها برای اصلاح اشتباهات شده است. همچنین اطمینان از صحت اطلاعات از سالی افزایش یافته، اما به دلیل اینکه زیرساخت‌های اینترنتی هنوز در کشور ما کامل نشده و سرعت اینترنت پایین است، مشکلاتی در مسیر ارائه خدمات ایجاد می‌شود. اغلب شرکت‌های کوچک و صنوف آگاهی و اطلاعات اینترنتی کمتری دارند و در بعضی از مواقع مجبور هستیم که ثبت درخواست آنها را به کافی‌نت‌ها رجاع دهیم.» به پایان وقت اداری نزدیک شده‌ایم. هم‌زمان که رئیس شعبه با ما سالن را به سوی در خروجی پشت سر می‌گذارد متقابلاً از یکدیگر تشکر می‌کنیم. من از او تشکر می‌کنم که شعبه‌ای موفق، با رضایتمندی بالا و بیشترین وصولی در بین شعب ممتاز را مدیریت می‌کند و او نیز متقابلاً از آتی‌نو برای پل ارتباطی بودن بین بیمه‌شدگان و مسئولان بیمه‌ای سازمان تأمین اجتماعی.



مهین داوری

روزنامه‌نگار

### غیر حضوری و الکترونیکی شدن خدمات سبب از بین رفتن خطاهای کاغذی و برگشت‌ها برای اصلاح اشتباهات شده است

## برای ارائه

## درخواست

## دریافت

## کمک‌هزینه

## از دواج، نیازی

## به مراجعه

## حضوری

## به شعب

## تأمین اجتماعی

## نیست بلکه

## این خدمت

## در سامانه

## غیر حضوری

## سازمان

## تأمین اجتماعی

## موجود است

## گزارش میدانی آتی‌نو از شعبه ۲۵ اداره کل غرب تأمین اجتماعی تهران خدمتی از جنس «پاسخگویی صبورانه»

گزارش

شعبه ۲۵ اداره کل غرب تهران یکی از شعب کارآمد سازمان تأمین اجتماعی است. بر اساس آمار، وصول حق بیمه در این شعبه معادل مجموع درآمد سه یا چهار شعبه بزرگ و ممتاز در تهران است. جمعیت تحت پوشش این شعبه بیش از ۵۰۰ هزار نفر است که از این تعداد حدود ۲۵۰ هزار نفر بیمه شده اصلی، ۳۷ هزار نفر مستمری‌بگیر و مابقی افراد تبعی آنان را شامل می‌شود. آتی‌نو در گفت‌وگو با برخی از مسئولان و مراجعان، وضعیت، سطح و نحوه ارائه خدمات در این شعبه را گزارش می‌کند.

دریافتی از سایدت در تمامی ادارات تأمین اجتماعی قابل استناد و استفاده هستند.» او لحظه‌ای ساکت می‌شود و بلافاصله با اشاره به ارباب‌رجوع سالمند در حال رفت‌وآمد، ادامه می‌دهد: «سامانه‌های ارائه غیرحضوری خدمات اقدام ارزشمند سازمان تأمین اجتماعی در مسیر تحقق دولت الکترونیک است بنابراین به موازات به‌روزرسانی سامانه‌ها، باید شیوه ورود به سامانه‌ها و بهره‌مندی از خدمات آنها به سالمندان آموزش داده شود. بسیاری از افراد سالمند با الکترونیک شدن خدمات دچار سردرگمی شده‌اند و بعضاً چندین بار برای دریافت یک خدمت به شعب مراجعه می‌کنند.»

## لزوم قدردانی از کارفرمایان متعدد

به سراغ یکی از کاربران شعبه می‌روم. او خودش را رضا علیخان بی‌ک‌زند، کارشناس وصول حق بیمه معرفی می‌کند و در معرفی مأموریت‌های واحد وصول حق بیمه می‌گوید: «به صورت کلی سازمان تأمین اجتماعی به دو دسته تقسیم می‌شود، دسته اول واحدهایی که خدمات ارائه می‌دهند و دسته دوم واحدهایی که میزان حق بیمه را محاسبه می‌کنند، به طور مثال واحدهای امور فنی بیمه‌شدگان و امور نا‌م‌نویسی مستمری، تعهدات کوتاه‌مدت و بلندمدت سازمان را رسیدگی می‌کنند. بخش وصول حق بیمه اصولاً با کارفرما سروکار دارد و در واقع محاسبه حق بیمه آن بر عهده این واحد است. ساده‌تر اینکه قسمت ورودی وجه نقد (ورود منابع) به سازمان بر عهده واحد وصول است و خروجی و انجام تعهدات را واحدهای دیگر عهده‌دار هستند.» تعداد افراد داخل اتاق هر قدر که بیشتر می‌شود همه‌چیز مراجعان نیز آلودگی می‌گیرد و من ناگزیر ضبط‌صوت را نزدیک و نزدیک‌تر می‌برم. بلافاصله اقدامات و مساعدت‌های شعبه با کارفرمایان در ایام شیوع کرونا را مورد سؤال قرار می‌دهد. بی‌ک‌زند نیز این بار بلندتر و با لحنی تأکیدی جواب می‌دهد: «ما در راستای همکاری با کارفرمایان ابتدا خدمات غیرحضوری را در اولویت قرار دادیم، در حال حاضر ۷۰ درصد دریافت خدمات آنها به صورت غیرحضوری انجام می‌شود. اعتراض به بدهی، تاریخ تشکیل جلسات، محاسبه عقد قراردادهای و خدمات دیگر نیز به صورت غیرحضوری قابل انجام هستند. همچنین سازمان در راستای مساعدت با کارفرمایان (رستوران‌داران و هتلداران)، با صدور بخش‌نامه‌هایی برای پرداخت تعهدات، مهلت بیشتری در نظر گرفت.» از او در خصوص اقدامات خاص این واحد در جهت ارتقاء سطح و کیفیت خدمات آنلاین می‌پرسم، جواب می‌دهد: «جلسات مکرری به منظور طرح ایده‌های نو در خصوص راه‌های ارتقاء سطح خدمات در سطح استان و کشور برگزار شد. در این جلسات پیشنهاد دادم که از فرایند حذف کاغذ و الکترونیک شدن سیستم نترسیم؛ چراکه فرایند رو به جلو و پیش‌برنده است.

سعادت‌آباد، سرو غربی، نرسیده به میدان شهر دار! هر لحظه تعداد خودروهای پارک شده به صورت دویبل بیشتر می‌شود. مقابل شعبه از تاکسی پیاده می‌شویم. برخی از مراجعان مدارک به دست از شعبه خارج می‌شوند و گروهی بر روی پله‌ها و پیاده‌رو با هم در خصوص روند پیگیری کارهای بیمه‌ای شان صحبت می‌کنند. با بالا رفتن از پله‌ها و ورود به شعبه، تابلو اعلانات سمت راست برای لحظه‌ای نگاهم را جذب می‌کند. کمی جلوتر اسنادهای اطلاع‌رسانی بیمه دانشجویی و روند دریافت مفاصاحساب را از نظر می‌گذرانم. سالن ورودی شعبه لبریز مراجعان است. آذین شفیع‌ی رئیس شعبه بر درگاه اتاق وصول بیمه می‌ایستد و من به همراه عکاس وارد اتاق می‌شوم. اگر چه مراجعه‌کنندگان محدودی در حال رفت‌وآمد هستند و ازدحام چندانی نیست اما کوچک بودن فضای اتاق باعث شده که گفت‌وگوهای عادی افراد با هم و یا با کاربران شبیه همه‌چیز به نظر برسد. دور تا دور اتاق، کاربران پشت کامپیوتر هانشسته‌اند و این سوی پیشخوان ارباب‌رجوع در حال طرح مشکل و گرفتن خدمات مورد نظرشان هستند.

### خدمات غیر حضوری و تحقق دولت الکترونیک

پس از لحظه‌ای انتظار به محض اتمام کار یکی از مراجعان، به او انجام مصاحبه چند دقیقهای کوتاهی را پیشنهاد می‌کنم. او نیز مشروط بر اینکه سؤالات سختی نپرسم اعلام همکاری می‌کند. او خودش را محمدرضا قلی‌نژاد نام‌بند دفتر مرکزی آستان قدس رضوی در تهران معرفی می‌کند و در پاسخ به علت مراجعه‌اش به شعبه می‌گوید: «لیست بیمه نیروهای آستان قدس رضوی در تهران در این شعبه رد می‌شود. برای پیگیری ابلاغیه یک مبلغ بدهی حضوری مراجعه کردم و مشخص شد که این بدهی به دلیل مشکل مالی و فنی بوده است. ابلاغیه بدهی ۲۵ میلیونی دیگری نیز مورد بررسی قرار گرفت و به لطف مساعدت همکاران شعبه به ما اجازه دادند که مجدداً اعتراض خود را مکتوب کنیم که بتوانیم ظرف یک هفته تا ۱۰ روز آینده در هیأت حاضر شویم و مستندات مرتبط با موضوع را که قبلاً نیز بارگذاری کرده‌ایم را حضوری ارائه کنیم.» همه‌چیز اتاق بلندتر می‌شود. هم‌زمان که با هم از اتاق خارج می‌شویم از قلی‌نژاد در مورد نقاط قوت و ضعف خدمات غیرحضوری تأمین اجتماعی می‌پرسم؛ بی‌معلی جواب می‌دهد: «خدمات غیرحضوری تأمین اجتماعی بسیار گسترده‌است. پیش از راه‌اندازی سامانه‌های ارائه غیرحضوری خدمات برای گرفتن سوابق بیمه‌ای به شعب بیمه‌ای مراجعه می‌کردم اما با راه‌اندازی سامانه‌ها دیگر نیازی به مراجعه حضوری نیست. اوایل سند سوابق دریافتی از سایدت باید با مراجعه به سازمان تأمین اجتماعی تأیید می‌شد. گویا از سال گذشته دیگر نیازی به تأیید حضوری ندارند و مدارک

## تعهد سازمان تأمین اجتماعی به بیمه‌شدگان اجباری

## دریافت هدیه از دواج بدون نیاز مراجعه به شعب

بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی در صورت داشتن دو سال سابقه بیمه پردازی هنگام ازدواج اول، هدیه نقدی ازدواج معادل یک ماه حقوق مبنای کسر حق بیمه دریافت می‌کنند و اگر زن و شوهر هر دو بیمه شده تأمین اجتماعی باشند، این هدیه بلاعوض به هر دو نفر پرداخت می‌شود. همچنین در سال گذشته حدود ۹۸ درصد کمک‌هزینه‌های ازدواج به صورت غیرحضوری و بدون مراجعه بیمه شده به شعب تأمین اجتماعی پرداخت شد.

گزارش

طبق ماده (۸۵) قانون تأمین اجتماعی، کمک‌هزینه ازدواج به عنوان یکی از تعهدات سازمان تأمین اجتماعی به عنوان هدیه به بیمه‌شدگان اجباری واجد شرایط که برای بار اول تشکیل خانواده می‌دهند، پرداخت می‌شود. بیمه‌شدگان برای دریافت کمک‌هزینه ازدواج لازم است شرایطی داشته باشند. یکی از شرایط مهم برای دریافت این کمک‌هزینه، وجود سابقه لازم است به نحوی که بیمه‌شده ظرف پنج سال قبل از تاریخ ازدواج، حداقل به مدت ۲۲۰ روز سابقه کار داشته و حق بیمه این مدت از سوی کارفرما پرداخت شده باشد از دیگر شرایط لازم برای دریافت کمک‌هزینه ازدواج سازمان تأمین اجتماعی این است که در تاریخ ازدواج، رابطه استخدامی بیمه شده

می‌توانند برای دریافت آن اقدام کنند. برای ارائه درخواست دریافت کمک‌هزینه ازدواج، نیازی به مراجعه حضوری به شعب تأمین اجتماعی نیست بلکه این خدمت در سامانه غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی موجود است و بیمه‌شدگان متقاضی می‌توانند با ورود به این سامانه به آدرس (es.tamin.ir) و درخواست کمک‌هزینه ازدواج، صرفاً با ورود اطلاعات تاریخ عقد و کد ملی همسر، درخواست خود را برای دریافت این کمک‌هزینه ثبت کنند. گفتنی است به موجب گزارش مدیریت آمار، اطلاعات و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی، تعداد درخواست‌های

بهرمندی از هدیه ازدواج در سال ۱۴۰۰ نزدیک به صد هزار مورد که از این تعداد، فقط هزار و ۴۸۴ فقره درخواست به صورت حضوری و حدود ۹۱ هزار و ۵۰۰ مورد درخواست به صورت غیرحضوری ارائه شده که بر این اساس ۹۸ درصد درخواست‌ها به صورت غیرحضوری و بدون مراجعه بیمه شده به این سامانه به آدرس (es.tamin.ir) است. بر اساس این گزارش، جمع مبالغ پرداختی در سال گذشته از محل هدیه ازدواج، معادل ۲۲۲ میلیارد تومان بوده که بیشترین و کمترین مبالغ پرداخت شده در سال ۱۴۰۰ بابت هدیه ازدواج به ترتیب مربوط به ادارات کل تأمین اجتماعی غرب تهران بزرگ و خراسان شمالی بوده است.