

مشاور مدیر عامل و مدیر کل حراست سازمان تأمین اجتماعی:

یکی از اولویت‌های برنامه‌ما، حرکت به سمت نظارت مردم است



مسیرهای ارتباطی است.

کارمندان سازمان با کد پرسنلی مورد احراز هویت قرار می‌گیرند؟
ما در سامانه حراست، احراز هویت را جزو شروط الزامی قرار نداده‌ایم.

آیا سامانه قابلیت گزارش‌دهی و گزارش‌گیری دارد؟
بله، این موضوع در سامانه پیش‌بینی شده و این سامانه به لحاظ گزارش‌گیری توسعه‌یافته‌تر است و گردش کار دارد. با توجه به موضوعاتی که مردم مطرح می‌کنند، هنگامی که پیام‌وارد پتل مدیریتی سایت می‌شود، در آنجا ارزیابی شده و متناسب با موضوعاتی که اعلام شده موضوع به کارشناس تخصصی حراست ارجاع داده می‌شود.

ادامه در صفحه ۱۲

گفت‌وگو
سامانه سستاد خبری اداره کل حراست بخشی از درگاه نظارت مردمی سازمان تأمین اجتماعی است. بر این اساس با علی محمودی، مشاور مدیر عامل و مدیر کل حراست سازمان تأمین اجتماعی در خصوص کاربردهای این درگاه برای سازمان تأمین اجتماعی گفت‌وگو کردیم که در ادامه می‌خوانید.

حراست سازمان در ایجاد و تولید این درگاه چه نقشی برعهده داشت و بهره‌برداری درگاه نظارت مردمی چه ارتباطی با اداره کل حراست دارد؟
در سازمان تأمین اجتماعی، ما در ساختار رسمی حدود هزار مرکز تابعه داریم و با در نظر گرفتن مجموعه‌های اقماری، کارگزاری‌ها و طرف‌های قرارداد حدود دو هزار نقطه تماس با مردم و جامعه در اختیار داریم. از طرفی، ساختار و تعداد نفرات ما در مجموعه حراست پاسخگوی پوشش و اشراف نظارتی بر همه این مراکز نیست و تقریباً می‌توانیم ۲۵ درصد اماکن و محل‌های تماس با مردم از طریق سازمان را نظارت کنیم. بنابراین در مورد آسیب‌شناسی اینکه چرا باید به سمت استفاده از ظرفیت‌های مردمی حرکت کنیم، اولین مشکل این است که ساختار رسمی و تعداد نفرات مستقر در مجموعه حراست پاسخگوی کافی برای تأمین نظارت کامل و جامع نیست.

نکته دیگر این است که در نگاه انقلاب اسلامی؛ به‌ویژه در منشور نظری امامین انقلاب، مبنای اصلی کار نظارت مردمی است. فرمایش حضرت امام (ره) در جنگ تحمیلی مبتنی بر تشکیل ارتش بیست میلیونی بود، در حالی که جمعیت ایران در آن سال‌ها ۳۶ میلیون نفر بود. به این معنا که در جنگ سخت و نظامی، حضرت امام خمینی (ره) نظرشان بر به‌کارگیری بخشی از مردم و کسری از جمعیت کشور در دفاع نظامی و جنگ سخت بود، اما در جنگ اطلاعاتی که قسمی از جنگ نرم تلقی می‌شود،

حضرت امام معتقد بودند همه آحاد مردم باید اطلاعاتی باشند؛ یعنی فرد فرد جامعه به عنوان سلول‌های هوشیار اجتماع می‌توانند نقش نظارتی و صیانتی راجع به حکومت و مأموران و عوامل یک دستگاه اجرایی ایفا کنند. با این مبنا طبیعتاً ما باید به سمت استفاده از ظرفیت و توان و هم‌افزایی مردمی در ایجاد چتر اشراف اطلاعاتی لازم و کافی حرکت می‌کردیم. حرکت‌هایی در گذشته برای ایجاد سستاد خبری و سامانه سستاد مردمی شکل گرفت، اما به نتیجه لازم نرسید. در این دوره به این نتیجه رسیدیم که یکی از اولویت‌های برنامه‌ما، حرکت به سمت نظارت مردم است؛ چراکه مردم رویدادها و اتفاقات بین تماس خود و سازمان را بدون سانسور و بدون روتوش دریافت، قضاوت و ارزیابی می‌کنند و از طرفی مردم در سازمان تأمین اجتماعی، داوران سرمایه خود هستند. سازمان تأمین اجتماعی یک سازمان مردم‌نهاد و عمومی است که همه دارایی و ثروتش را به غیر از سهم دولت مستقیم از مردم دریافت می‌کند. در نهایت مردم ولی نعمتان سازمان هستند و باید ظرفیتی ایجاد شود تا بتوانند بر سازوکارها و خدمات بر سلامت و صیانت از سازمان نظارت مستقیم داشته باشند. بنابراین به واسطه ستاد خبری، در سازمان ظرفیتی ایجاد کردیم تا بتوانیم همکاری حداقل ۴۵ میلیون نفری و در شرایط برتر ۸۰ میلیون نفری مردم را برای صیانت از دارایی‌های خود و ایجاد سلامت و شفافیت اداری و اقتصادی ایجاد کنیم. این در حالی است که مردم به عنوان ناظران و استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان از ابزار اجرایی و اداری لازم به‌منظور پیگیری نیازها، قضاوت‌ها، شکایت‌ها و درخواست‌های‌شان از سمن‌ها و تشکل‌های مردم‌نهاد نظارتی برای پایش خدمات سازمان برخوردار نیستند. شرکای اجتماعی ما نقش مشاوره‌ای و مطالباتی دارند، اما نقش نظارتی و صیانتی به معنای کنترل سلامت اداری و خدماتی در آن‌ها نیست. دستگاه‌های نظارتی مثل

مسئول هماهنگی هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری سازمان تأمین اجتماعی مطرح کرد

درگاه نظارت مردمی، فرصتی برای نظارت اجتماعی



نشان‌دهنده این است که در آنجا ضعف وجود دارد و مردم ناراضی هستند. مهم‌ترین مسئله‌ای که مدنظرمان قرار دارد این است که جلوی مرجعی که نارضایتی عمومی ایجاد کرده را بگیریم. باراندازی این درگاه از ظرفیت نظارتی بهره‌مند شدیم. آرزوی مادر دستگاه‌های نظارتی اسن است که در کمال احترام و در حیطه چارچوب قانونی به مردم خدمات ارائه دهیم و افرادی که در چارچوب قانون عمل نمی‌کنند را بررسی می‌کنیم. البته در مواجهه با پرسنل تأمین اجتماعی چه در حوزه درمانی و چه در حوزه بیمه‌ای درصد متخلفان بسیار پایین است.

در گزارش‌هایی که صورت گرفته پر تکرار ترین موضوع چه بوده است؟
بیشترین موضوع مربوط به نقض قوانین و مقررات بوده است. در ارائه خدمات به مردم تردیدی نیست، اما نوع ارائه خدمت به ارباب‌رجوع بسیار مهم است و خدماتی که به آن‌ها ارائه می‌شود باید در کمال عزت و احترام باشد. بزرگ‌ترین مسئله‌ای که در حوزه کارمندی و ارائه خدمات به ارباب‌رجوع داریم این است که ارائه خدمت در زمان مشخص باشد، اما نیاز آن‌ها تحقق پیدا نمی‌کند. این تخلفات نسبت به جمعیت و پرسنلی که ارائه خدمت می‌کنند، درصد پائینی را شامل می‌شود، اما همین درصد کم هم زبینه کار گزار نظام نیست.

شمول قانون و نحوه مجازات واقف شوند. هر چقدر در حوزه پیشگیری آگاهی‌سازی بیشتر باشد، بازدارندگی بیشتری ایجاد می‌شود. از دهم اردیبهشت‌ماه تاکنون در سامانه رسیدگی به تخلفات اداری بالغ بر ۲۳۰۰ گزارش مردمی ثبت شده که برای عمده این موضوعات از ظرفیت ادارات کل و مدیرتهای درمان استفاده کردیم. موضوعات بیشتر جنبه شکایت داشتند؛ نه تخلف و به عنوان یک هشدار به مدیران کل موضوعات را ارسال کردیم و از آن‌ها خواستیم بررسی کنند که اگر موضوعات جنبه تخلف پیدا می‌کند متخلف را معرفی کنند. یک‌سری از گزارش‌ها جنبه بررسی داشت و از ظرفیت بازرسی و حراست استفاده کردیم. الحمدلله در حال حاضر که سامانه ایجاد شده برای ما خیلی بهتر شده، بزراد دیگر نیاز نیست که ما گزارش‌های مردمی را منعکس کنیم بلکه خود افراد در سامانه گزارش‌های خود را ثبت می‌کنند. یک‌قسم دیگر هم هست که جنبه تخلف محرز بوده و رسیدگی به آن‌ها را آغاز کردیم و در حال انجام است. راه‌اندازی این درگاه باعث شده که حتی اگر تخلفی در نقاط دورافتاده کشور انجام پذیرد، شخص متخلف این طرح نظارتی احساس کند و برای خود امنیتی قائل نشود و این احساس را داشته باشد که اگر تخلفی صورت دهد از طریق گزارش مردمی امکان رسیدگی و تشکیل پرونده در هیأت‌های رسیدگی برای او وجود دارد.

فرایند ثبت تخلفات در سامانه به چه صورت است؟

زمانی که گزارش مردمی در سامانه رسیدگی به تخلفات ثبت می‌شود، جهت بررسی موضوعی به اداره تحقیقات هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع و در آنجا موضوع گزارش صحت‌سنجی می‌شود و مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. مرجع پیگیری کننده برای احراز تخلف، مشخص می‌شود و اگر پرونده کامل باشد و تخلف محرز شود، ما به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع می‌دهیم و اگر نیازمند بررسی شود، از ظرفیت‌های بازرسی بهره می‌گیریم. اگر صرفاً جنبه گزارشی باشد، مدیر مطلع می‌کنیم که در آن مرکز، گزارش‌هایی مبنی بر ایجاد زمینه تخلف وجود دارد.

هنگامی که توسط افراد مختلف تعداد زیادی گزارش مردمی از یک شعبه یا مرکز ارسال می‌شود این مسئله برای مدیر آن مرکز به منزله یک هشدار است مبنی بر اینکه به‌طور حتم در آنجا تخلفی صورت گرفته و در مرکز که خدمات در آن ارائه می‌شود نیازمند دقت عمل بیشتری است و این موضوع

یابشتیبانی درگاه مشخص می‌کند که این تخلف مربوط به کدام مرجع ذی صلاح است؟

برای این کار واحدی ایجاد کرده‌ایم که سرردگمی در ارائه گزارش تخلف وجود نداشته باشد و فردی که گزارش می‌دهد با توجه به ظرفیت قانونی هر اداره کل مختار است انتخاب کند که رسیدگی به این تخلف را به کدام یک از دستگاه‌های نظارتی محول کند. سه‌راه‌رادر معرض دیدارباب‌رجوع قرار دادیم که هر کسی با هر مجموعه‌ای که احساس می‌کند می‌تواند تخلف را اعلام کند، گزارش تخلف را در میان بگذارد.

چه اقداماتی برای آگاهی‌بخشی راه‌اندازی درگاه تخلفات اداری به کارکنان و مخاطبان سازمان صورت گرفته است؟

یکی از ظرفیت‌های تبلیغی ما، اطلاع‌رسانی از سیستم پرتال سازمان و شبکه‌های مجازی است. در سالروز افتتاح این سامانه تقریباً ۵۰ مجموعه خبررسانی و اطلاع‌رسانی بازنشر این اطلاعات را داشتند. در همه سامانه‌های استفاده از خدمات تأمین اجتماعی، در گاه رسیدگی به تخلفات در دسترس عموم قرار دارد. در آنجا ابتدا تاربخچه‌ای آمده و آموزش‌هایی داده شده و همه مواردی که نیاز است فرد از آن آگاهی داشته باشد در سامانه آمده است. دراصولی که ماقابل به‌انجام آن هستیم، درست است که نگاه قانون‌گذار بر این است که جهل به قانون رافع مسئولیت نیست اما از جنبه اخلاقی، ما شروع به آموزش همکاران مان کردیم.

۳۰ درصد از پرسنل سازمان تأمین اجتماعی در تهران ارائه خدمت می‌کنند. چند دوره آموزش بر گزار شد. در یک دوره به تمامی رؤسای شعب، درمانگاه‌ها و بیمارستان‌ها در تهران فراخوان دادیم و یک جلسه دبیر هیأت عالی نظرات، آقای دستاقردر ادعوت و تمامی موضوعات مرتبط با تخلف که ماده (۸) و (۹) و شامل مجازات و مصدق تخلف است را مرور کردیم. سپس در خدمت تمام مسئولان واحدهای اداری، در مانگاه‌ها و بیمارستان‌ها بودیم و آقای دکتر سرشار، رئیس گروه بازرسی هیأت عالی نظارت در یک روز به مدت هشت ساعت آموزشی کلیه مواردی که مرتبط به حوزه تخلفات می‌شود را ارائه دادند. تمامی این موضوعات در جلسات شورای اداری شعب، در مانگاه‌ها و بیمارستان‌ها مجدداً ارائه و به همکاران آموزش‌های لازم داده شد. همچنین آموزش مجازی داریم که در قالب یک بخشنامه به تمامی ادارات کل و مدیریت‌های درمان سراسر کشور ارسال می‌کنیم تا کلیه همکاران نسبت به تخلفات اداری،

مشاهده تخلفات رأساً با احراز هویت خودشان گزارش تخلف را به هیأت‌های ذی تخلفات منعکس کنند. برای این موضوع راهکارهای متعددی را بررسی و آن‌را از حالت سنتی خود خارج کردیم. سابقاً بر این منوال بود که وقتی مدیر دستگاهی گزارش مردمی از تخلفات اداری دریافت می‌کرد، آن‌را به تخلفات اداری منعکس می‌کرد. در حال حاضر این واسطه حذف شده و با توجه به ظرفیت قانونی، خود مردم اگر تخلفی را از کار گزار نظام دیدند به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات منعکس می‌کنند. این امر موجب شده در رسیدگی به فساد به‌روز تر عمل کرده و واسطه‌گری را حذف کنیم تا خدای نکرده مشمول رفتارهای دوگانه نشویم.

آیا تدبیری برای امنیت فرد گزارش‌کننده تخلفات و محرمانگی گزارش‌های واصل شده اندیشیده شده است؟

آقای حجت‌الاسلام درویشیان، نماینده ویژه رئیس‌جمهوری در مبارزه با فساد و رئیس دفتر ویژه رئیس‌جمهوری در روز افتتاح سامانه اعلام کردند که به‌جد پیگیر این موضوع هستند و اشاره داشتند فردی که در مواجهه با افشای فساد و تخلف دچار مشکل شود را مورد حمایت قرار می‌دهیم و اجازه نمی‌دهیم مشکلی توجیه به‌ظرفیت قانونی، خود مردم اگر تخلفی را از کار گزار نظام دیدند به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات منعکس می‌کنند. این امر موجب شده در رسیدگی به فساد به‌روز تر عمل کرده و واسطه‌گری را حذف کنیم تا خدای نکرده مشمول رفتارهای دوگانه نشویم.

سامانه علاوه بر بخش هیأت تخلفات اداری با بازرسی و حراست هم یکی است. آیا خود فرد باید در سامانه مشخص کند این گزارش برای کدام یک از نهادهاست و

گفت‌وگو
همزمان با سالروز صدور فرمان هشت ماده‌ای رهبر معظم انقلاب اسلامی درباره مبارزه با فساد در دهم اردیبهشت‌ماه سال جاری، سامانه متمرکز ثبت تخلفات اداری در سازمان تأمین اجتماعی رونمایی شد. اکنون با گذشت نزدیک به شش ماه این سامانه در درگاه نظارت مردمی این سازمان با دو سامانه ثبت و رسیدگی به شکایات و سوت‌زنی و سامانه ستاد خبری اداره کل حراست ادغام شده است. به همین مناسبت با مینم جعفری، نماینده مدیر عامل و مسئول هماهنگی هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری در این خصوص به گفت‌وگو نشستیم که در ادامه می‌خوانید.

اهداف راه‌اندازی سامانه رسیدگی به تخلفات تأمین اجتماعی چیست و چه تأثیری در سلامت اداری دارد؟

با توجه به شعار دولت مردمی سیزدهم و بر اساس منویات مقام معظم رهبری در خصوص استفاده از ظرفیت مردم در نظارت بر دستگاه‌های اجرایی و همچنین مردمی‌سازی دولت، سامانه رسیدگی به تخلفات اداری در سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یک طرح ابداعی و جدید با بهره‌گیری از ظرفیت‌های قانونی ایجاد شد.

در سالروز صدور فرمان هشت ماده‌ای مبارزه با فساد از سوی رهبر معظم انقلاب در دهم اردیبهشت‌ماه با حضور دکتر لطیفی معاون رئیس‌جمهوری و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور و همچنین حجت‌الاسلام والمسلمین حاج آقا درویشیان نماینده ویژه رئیس‌جمهوری در امر مبارزه با فساد و رئیس دفتر بازرسی ویژه رئیس‌جمهوری، سامانه رسیدگی به تخلفات آغاز به کار کرد.

اصلی‌ترین هدفی که در ایجاد این سامانه داشتیم این بود که مردم به عنوان ولی نعمتان مجموعه نظام که ما افتخار خدمتگزاری آن‌ها را داریم، بتوانند از ظرفیت‌های نظارتی در سازمان تأمین اجتماعی بهره‌مند شوند که الحمدالله این امر اجرایی شد.

ایده‌افتتاح این درگاه چگونه شکل گرفت؟

در بحث مردمی‌سازی دولت، ما ظرفیت‌های قانونی را بررسی کردیم. در ماده (۱۵) قانون رسیدگی به تخلفات اداری مباحثی مطرح است که در آن اشخاص می‌توانند در صورت