

میان کمتر دستگاه دولتی کشور و حتی نمونه های مشابه خارجی با این جزئیات و شکل نمایش دیده می شود. البته ادعایی نداریم که این کار در زمینه شفافیت بدون نقص است، بلکه تلاش داشتیم تا با همراهی تمام بخش های سازمان، در راستای شفافیت یک گام اساسی به جلو برداریم.

● به شفافیت اشاره کردید. این مفهوم معمولاً در ارتباط با مضمون نظارت طرح می شود. سازمان تأمین اجتماعی در این زمینه چه اقداماتی داشته است؟

نهادهای نظارتی سازمان تأمین اجتماعی اعم از هیأت های تخلفات اداری که بررسی تخلفات اداری کارکنان را برعهده دارند، یا حوزه حراست سازمان که وظیفه آن بررسی اخبار و گزارش هاست و حوزه بازرسی سازمان سه نهاد نظارتی اصلی سازمان هستند. این نهادها به بررسی شکایات و گزارش های منجر به فساد می پردازند. این سه مرکز در فرایند معمول خود محل مراجعه افراد و نهادها برای پیگیری موضوعات نظارتی هستند. در سال ۱۴۰۲ در تعامل مثبتی که میان حوزه رسانه ای سازمان و این سه نهاد اتفاق افتاد و به موضوع شفافیت نیز مرتبط است، مشخص شد بسیاری از مردم نسبت به حقوق خود و سازوکار ارتباط و پیگیری موضوعات از این نهادهای نظارتی اطلاع کافی ندارند و گاهی با شکایت و مسئله ای مواجه می شوند، اما یا نمی دانند به کجا مراجعه کنند، یا مراجعه به این نهادها با برخی موانع ذهنی همراه می شود یا اینکه اصلاً فرصت و حوصله کافی برای مراجعه و پیگیری و طرح موضوعات را ندارند. علاوه بر این به طور معمول بخشی از فرایند نظارتی مستلزم مراجعه حضوری مردم است. در مواقعی نیز زبان حوزه های نظارتی زبان حقوقی، فنی و دشوار برای عموم مردم است، بنابراین نه تنها در برخی موارد افراد از پیگیری موضوع خود منصرف می شوند بلکه سازمانی نظیر تأمین اجتماعی با حدود ۲۰۰۰ نقطه تماس مستقیم در مراکز بیمه ای و درمانی نیز از این ظرفیت عظیم نظارت اجتماعی که می تواند در زمینه مبارزه با فساد و صیانت از حقوق ذی نفعان نقش مؤثری ایفا کند محروم می شود. لذا براساس ابتکار صورت گرفته توسط هر سه نهاد نظارتی سازمان، از درگاه نظارتی مردمی سازمان تأمین اجتماعی تحت عنوان (nezarat.tamin.ir) رونمایی شد. همچنین تلاش شد به کمک برخی تولیدات رسانه ای، ادبیات فنی و حقوقی نهادهای نظارتی، در عین پایداری به وجه تخصصی، به صورت مردمی و عمومی بازنشر شود. در این صفحات جداگانه، امکان ثبت خبر، گزارش و تخلف به صورت کاملاً غیرحضوری فراهم شده تا به جای اینکه به شکل سنتی به نهادهای نظارتی مراجعه شود، این نهادها به ارباب رجوع مراجعه کرده و از این ظرفیت عظیم نظارت مردمی استفاده کنند. برای همین منظور در تمام مراکز درمانی و شعب سازمان تأمین اجتماعی، تابلوهایی نصب شده که با اسکن (QR) کد، ارباب رجوع می تواند به راحتی و کاملاً غیرحضوری وارد درگاه نظارت مردمی شود. این رویکرد جدید که با تلاش و همراهی نهادهای نظارتی سازمان اجرایی شده، نه تنها باعث می شود فرد نسبت به حق و حقوق و امکان پیگیری مسائل خود مطلع شده و مسیر پیگیری نیز تسهیل شود، بلکه عملاً اقدام مؤثری در راستای ارتقای وضعیت سلامت اداری و ایجاد بازدارندگی محسوب می شود.

● در حوزه تعامل با رسانه ها رویکرد سازمان تأمین اجتماعی چه بوده و چه تفاوتی با داور گذشته کرده است؟

به طور کلی سازمان تأمین اجتماعی همان طور که از نام آن هم برمی آید، سازمانی در وهله اول اجتماعی است. سازمانی که به واسطه ماهیت و مأموریت خود با بیش از ۴۷ میلیون نفر از افراد جامعه در حوزه تأمین نیازهای پایه فعالیت دارد. این عدد چه به جهت کمیت و چه به جهت تنوع، مستلزم بهره گیری از سطح بالای ارتباطات است. ارتباطاتی که قسمت اعظم آن با استفاده از رسانه انجام می شود. از طرفی با توجه به تنوع حوزه های فعالیت سازمان می بایست ضمن اطلاع رسانی خدمات سازمان، پاسخگویی به هنگام و شفاف را در مواجهه با فضای رسانه ای و

بار مراجعات حضوری را فراهم کرده است. علاوه بر مواردی که ذکر شد یکی از ایده هایی که به لطف خدا با موفقیت نسبی انجام شد، رویکرد استفاده از ظرفیت جمع سپاری در حل مسائل سازمان بود. این موضوع اولین بار در تیرماه سال ۱۴۰۱ و هم زمان با هفته تأمین اجتماعی با هدف استفاده از ظرفیت ایده های همکاران ذیل هشت مسئله کلان اجرایی شد و نهایتاً از ۲۰ ایده برتر با رأی حوزه های تخصصی سازمان تقدیر به عمل آمد. در ادامه این ایده ها برای پیگیری و اجرایی شدن به معاونت برنامه ریزی و مالی ارجاع شد. تعدادی از آن ها به اجرا درآمده و یا در مرحله اجرایی شدن قرار دارند. با همین رویکرد، حضور یکپارچه سازمان و شرکت های زیرمجموعه در نمایشگاه الکامپ به صورتی متمایز صورت گرفت. تمایزی که براساس آن برای اولین بار لیست نیازهای مرتبط با حوزه های فناوری از بخش های مختلف سازمان و شرکت ها اخذ و با اعلان عمومی آن، عملاً فرصت آشنایی فعالان حوزه فناوری با مسائل سازمان محقق شد. همچنین در مدت نمایشگاه فرصتی برای توانمندی ها و محصولات و ارتباط مستقیم شرکت های استارت آپی با مدیران سازمان و شرکت ها فراهم آمد تا تعاملی دوسویه و ناظر بر مسائل سازمان انجام گیرد. موضوعی که ان شاء الله با تلاش همکاران مرکز فناوری و اطلاعات و ذیل دبیرخانه خلاقیت تداوم خواهد داشت. این رویکرد در نمایشگاه اکسپو نیز در قالب حضور یکپارچه سازمان و شرکت های زیرمجموعه و معرفی ظرفیت های سازمان با گروه های بازرگانی و دریافت لیست نیازهای آن ها صورت گرفت که به لطف خدا نتایج مثبتی را برای مجموعه اقتصادی سازمان در پی داشت. به طور کلی حوزه رسانه ای سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یکی از نهادهای پشتیبان، تلاش داشته تا در تعامل هم افزا با حوزه های مختلف بتواند زمینه توسعه و تبیین خدمات را فراهم کند.

● امسال و هم زمان با هفته تأمین اجتماعی از تارنمای «تأمین نما» رونمایی شد. هدف از رونمایی این تارنما چه بود؟

مفهوم شفافیت یکی از ارکان مهم ایجاد نظارت چه در بعد نهادی، چه اجتماعی محسوب می شود که به طور مستقیم با مفاهیمی نظیر اعتماد، سرمایه اجتماعی و حتی کارآمدی ارتباط دارد. در کشور ما نیز شفافیت خصوصاً در سال های اخیر مورد توجه جدی قرار گرفته و قوانین و سازوکارهای قابل توجهی در این رابطه وجود دارد. از این جهت سازمان تأمین اجتماعی به عنوان سازمانی که متعلق به ذی نفعان است تلاش داشته تا با بهره گیری از یک ظرفیت نوآورانه، تارنمایی با هدف ارائه شفاف و کاربردی حوزه فعالیت خود طراحی و رونمایی کند. تارنمایی با عنوان «تأمین نما» که نمایی قابل فهم از فعالیت های کلان سازمان تأمین اجتماعی را در دو مقیاس مالی و تعداد خدمات ارائه می کند. هدف از فعالیت «تأمین نما» این است که نشان دهد سازمان تأمین اجتماعی در مسیر انجام تعهدات خود فارغ از نقاط ضعف و قوت اش، چه حجمی از خدمات و با چه ارزشی را ارائه می دهد. این تارنما در هفته تأمین اجتماعی سال جاری با آدرس (tamin-nama.ir) رونمایی شد. عموم مردم می توانند در هر لحظه به این سایت دسترسی داشته باشند و تعداد خدمات ارائه شده در هر بخش و ارزش آن از ابتدای سال ۱۴۰۲ تا این لحظه را مشاهده کنند. این سایت دارای قسمت های مختلفی است؛ یک بخش کلان که نشان دهنده تعداد کل خدمات و ارزش آن هاست. بخش دیگر به تعداد افراد تحت پوشش سازمان اشاره دارد. در حوزه درمان به تعداد و ارزش خدمات سازمان در حیطه درمان مستقیم و غیرمستقیم پرداخته شده و جزئیاتی نظیر تعداد خدمات سرپایی، بستری و... در آن گنجانده شده است. در بخش بیمه ای نیز به تعداد و ارزش خدمات تعهدات کوتاه مدت و بلندمدت پرداخته شده و خدماتی نظیر تعداد نسخ الکترونیک، بیمه بیکاری و همچنین پروژه های عمرانی به صورت جداگانه در سایت قرار دارد. در واقع در هر قسمت ارزش و تعداد خدمات از ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ تا همین لحظه در دسترس است. شاید بتوان ادعا کرد این امکان در