

یادداشت



تسهیل گری ارتباط با جامعه کارفرمایی



اجرای لیست هوشمند حق بیمه کارفرمایان و حذف سقف پرداخت حق بیمه، بخشی از پروژه هوشمندسازی خدمات سازمان تأمین اجتماعی در راستای تسهیل گری ارتباط جامعه کارفرمایی با تأمین اجتماعی و گسترش خدمات غیرحضوری این سازمان محسوب می شود.

تأثیرگذاری ارائه خدمات غیرحضوری در کاهش بار مراجعات به شعب تأمین اجتماعی و سرعت بخشیدن به ارائه سرویس های مختلف این حوزه، حرکت در راستای ارتقای خدمات الکترونیک و تحقق هوشمندی تأمین اجتماعی، مسیری مشخص و زمینه ای برای افزایش رضایتمندی شرکای اجتماعی و ذی نفعان این سازمان است. با توجه به امکان ارتقای کمی و کیفی بسیاری از خدمات غیرحضوری تأمین اجتماعی، این مهم به عنوان یکی از اولویتهای سازمان جایگاه ویژه ای دارد. البته در کنار مزایای دریافت خدمات الکترونیک توسط ذی نفعان تأمین اجتماعی، تمرکز جهت بررسی فرایندهای الکترونیک سامانه خدمات غیرحضوری این سازمان که به صورت کاملاً هوشمند ارائه نمی شوند، مهم جلوه می کند.

در مجموع، اقدامات سازمان تأمین اجتماعی را برای پشتیبانی خدمات غیرحضوری در راستای توسعه هوشمندی خدمات، باید ارزشمند و مفید دانست. مجموعه اقدامات غیرحضوری از طریق ایجاد راه های ارتباطی مختلف برای شرکای اجتماعی جهت پیگیری درخواست ها و رفع مسائل ازجمله توسعه مرکز پاسخگویی تلفنی ۱۴۲۰، ایجاد پورتال مرکز ارتباطات مردمی سازمان تأمین اجتماعی، افزایش کارایی سامانه ارتباطات مردمی (CRM) و ایجاد امکانات لازم در این سامانه برای ارجاع سؤال، ارسال انواع درخواست ها و پیام ها به منظور پیگیری مسائل در سطح شعب کشور انجام شده که ارتقای کیفیت پشتیبانی از خدمات غیرحضوری سازمان را به دنبال داشته است. اجرای لیست حق فهرست هوشمند حق بیمه برای جامعه کارفرمایان، مزایایی نظیر دریافت خدمات تسهیل شده در حوزه پرداخت حق بیمه، پیشگیری از تضییع حق بیمه، اطلاع برخط از پردازش های مرتبط با حق بیمه پرداخت آن و کاهش رفت و آمد به شعب تأمین اجتماعی را در پی دارد.

همچنین عملیاتی کردن این فهرست، منافعی مانند جلوگیری از انباشت بدهی ها و جرائم پرداخت لیست، کنترل عناوین شغلی و ریزدستمزدها و البته پیشگیری از بروز خطا و اعتراض کارفرمایان را برای سازمان تأمین اجتماعی خلق کرده است.

سازمان تأمین اجتماعی در مسیر تحقق و عملیاتی سازی لیست هوشمند حق بیمه، افزایش رضایتمندی و رفاه ذی نفعان و جلوگیری از رفت و آمدهای مضاعف بیمه شدگان و کارفرمایان به شعب، سقف پرداخت حق بیمه را از درگاه اینترنتی خود حذف کرد. پیش از این و با توجه به محدودیت های قوانین و مقررات بانکی، پرداخت حق بیمه به مبلغ بیش از ۵۰۰ میلیون ریال در سامانه خدمات غیرحضوری تأمین اجتماعی مقدور نبود و بیمه شدگان و کارفرمایان برای پرداخت مبالغ بیشتر، باید با دریافت برگه پرداخت از سامانه، به صورت حضوری به شعب بانک مراجعه می کردند.

در حالی که با وجود حجم بالای بیمه شدگان، مبالغ حق بیمه بسیاری از مجموعه های بزرگ اقتصادی، بیش از ماهانه ۵ میلیون تومان را شامل می شود. با توجه به حجم بالای زمان پرداخت های پایان ماه، افزایش مراجعه کارفرمایان به بانک ها اتفاق می افتاد که در برخی موارد ازدحام بانک ها و معطلی برای پرداخت حق بیمه، موجب عدم رضایت می شد. در فرایند جدید پرداخت و حذف سقف واریزی حق بیمه از سوی جامعه کارفرمایی، پرداخت واریزکننده شخص حقیقی از طریق ثبت کد ملی و پرداخت واریزکننده شخص حقوقی با استفاده از شناسه ملی شرکت ها، مؤسسات و نهادهای مختلف انجام می شود. براساس قوانین مبارزه با پولشویی، کد ملی یا شناسه ملی واریزکننده وجه باید مشخص باشد، به این معنی که اشخاص حقیقی برای واریز باید کد ملی مرتبط با کارت بانکی را در سامانه ثبت کنند. برای اشخاص حقوقی نیز در حال حاضر بانک ها کارت بانکی حقوقی صادر و متقاضیان حقوقی می توانند با استفاده از شناسه ملی شرکت و شماره کارت حقوقی، حق بیمه مربوط به کارکنان تحت پوشش خود را پرداخت کنند. به واسطه اقدامات مرتبط با این حوزه، از ابتدای فروردین ماه سال ۱۴۰۳ دیگر صدور برگ پرداخت در سیستم متوقف شده و کارفرمایان باید حق بیمه خود را برخط و بدون شناسه پرداخت واریز کنند.

گفت و گو



با توجه به تحولات مربوط به بسترهای غیرحضوری خدمات و حرکت سازمان تأمین اجتماعی به سمت هوشمندسازی، اکنون چه خدماتی در سامانه خدمات غیرحضوری و برنامه کاربردی «تأمین من» در قالب الکترونیک به مخاطبان ارائه می شود. در سال جاری غیرحضوری شدن چه سرویس های دیگری در دستور کار است؟

در حال حاضر تحولات حوزه خدمات غیرحضوری، سازمان تأمین اجتماعی را به سمت تحقق دولت الکترونیک، هوشمندسازی و تأمین اجتماعی هوشمند پیش برده تا ذی نفعان و مخاطبان بتوانند از همه خدمات الکترونیک ارائه شده سازمان بهره مند شوند. در راستای اجرای وظایف محوله از سوی دولت الکترونیک در حال حاضر ۵۹ خدمت غیرحضوری جهت رفاه حال ذی نفعان تأمین اجتماعی و بهبود عملکرد ارائه خدمات در این نهاد بیمه گر در دسترس همگان قرار دارد. در همین راستا ۶ خدمت غیرحضوری دیگر برای بیمه شدگان، مستمری بگیران و کارفرمایان تحت پوشش تأمین اجتماعی در دست اقدام است.

با توجه به ارائه خدمات غیرحضوری در دو برنامه کاربردی تأمین من و سامانه خدمات غیرحضوری، تلاش بر این است که همه خدمات در این سامانه ها به صورت الکترونیک به مخاطبان ارائه شود. در ارتباط با برنامه کاربردی «تأمین من»، با توجه به گستره بهره برداری با بیش از ۴ میلیون نصب فعال و حدود ۳۰ میلیون ورود موفق به این برنامه، تاکنون استقبال خوبی از آن صورت گرفته و براساس بازخوردهای دریافتی، بیش از ۸۶ درصد کاربران از برنامه رضایت دارند. همچنین بازخوردهای کاربران، ارتقای سامانه خدمات غیرحضوری و تداوم توسعه در راستای افزایش دسترس پذیری به خدمات غیرحضوری با اضافه شدن بیش از ۱۰ سرویس دیگر ازجمله درخواست خرید خدمت سربازی، تقسیت و پرداخت بدهی و برخی خدمات دیگر در دستور کار تأمین اجتماعی قرار دارد.

در باره خدمات جدیدی که قرار است در سال جاری به صورت غیرحضوری ارائه شود توضیح دهید. خدمات

اجرای موفق طرح توسعه و گسترش خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی در سال های اخیر موجب شده که علاوه بر فعالیت سامانه خدمات غیرحضوری با ۵۹ خدمت، چهار میلیون کاربر برنامه کاربردی «تأمین من» و ۳۰ میلیون ورود موفق به این طرح به ثبت برسد. ارائه سرویس های گوناگون در سامانه خدمات غیرحضوری تأمین اجتماعی،

مهناز بیرانوند

روزنامه نگار

تازه از چه نوعی و در چه حوزه ای به بیمه شدگان، مستمری بگیران و کارفرمایان مرتبط می شود؟

در راستای توسعه و گسترش ارائه خدمات غیرحضوری در سامانه و برنامه تأمین من، چندین خدمت دیگر برنامه ریزی شده که به همین منظور خدمات جدیدی مشتمل بر درخواست برقراری بازنشستگی براساس ماده (۶۵) تأمین اجتماعی، درخواست کارفرما مبنی بر اجرای ماده (۶۶) قانون به صورت غیرحضوری (اعلام خسارات موضوع ماده (۶۶) قانون تأمین اجتماعی به کارفرما)، ثبت درخواست برقراری مستمری کار با اشعه در حوزه مستمری بگیران، درخواست ارسال غیرحضوری قرارداد (کارفرما)، درخواست تشکیل پرونده مطالباتی کارگاه های حقیقی و حقوقی در حوزه کارفرمایان و درخواست معاینات پزشکی غیرحضوری در حوزه های بیمه شدگان در سازمان تأمین اجتماعی در حال پیاده سازی است.

هوشمندسازی لیست حق بیمه یکی از اقدامات مؤثری بود که برای کارگاه های تحت پوشش در سال ۱۴۰۲ انجام شد. امسال این برنامه چه تحولاتی را به همراه خواهد داشت؟ آیا همه کارگاه های فعال در چارچوب این اقدام عمل کرده و تحت پوشش قرار می گیرند؟

برنامه ریزی برای ارسال لیست هوشمند از سوی کارفرمایان به عنوان یکی دیگر از اقدامات سازمان تأمین اجتماعی در راستای هوشمندسازی خدمات محسوب می شود که در این دوره مدیریتی به صورت جدی مورد توجه قرار گرفته و با اقدامات مؤثری در حال حاضر این مهم زمینه اجرایی پیدا کرده است. اکنون پروژه لیست هوشمند در ۴۵۵ شعبه در سطح کشور تعمیم یافته و در دیگر شعب نیز تا پایان خردادماه سال جاری اجرایی می شود. در راستای تکمیل و بهبود پروژه اشاره شده، ضمن آماده سازی مقدمات راه اندازی بیمه متمرکز، مراتبی نظیر دریافت حق بیمه از مزد پایه سنواتی کارکنان مشمول قانون کار جهت کارگرانی که حداقل یک سال سابقه کار در همان کارگاه داشته یا یک سال از دریافت آخرین پایه سنواتی آنان گذشته است، شناسایی و پالایش افراد فوتی به منظور پیگیری ارسال لیست حق بیمه توسط کارفرمایان و امکان پرداخت حق بیمه از سایر درگاه های بانکی جهت افزایش دسترس پذیری و تسهیل در امور کارفرمایان در دستور کار است.

مزایای لیست هوشمند حق بیمه برای تأمین اجتماعی و کارفرمایان

پروژه لیست هوشمند حق بیمه کارفرمایان، اقدامات مربوط به ارسال و پرداخت حق بیمه به صورت غیرحضوری انجام و فرایندهای مرتبط با آن توسط کارکنان شعب اجرایی می شود.

رئیس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی اعلام کرد

تعمیم پروژه لیست هوشمند در ۴۵۵ شعبه تأمین اجتماعی

افزودن ۶ خدمت جدید به این سامانه، حضور میلیون ها کاربر در برنامه «تأمین من»، توسعه ارائه خدمات الکترونیک، تعمیم پروژه لیست هوشمند در ۴۵۵ شعبه سراسر کشور و استفاده از ظرفیت هوش مصنوعی در حوزه راهبری تأمین اجتماعی، موضوعاتی است که در گفت و گوی «آتی‌نو» با دامون خداینده، رئیس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی تشریح شده است.



تحت پوشش افزایش خواهد یافت. تأمین اجتماعی در سال های اخیر با ارائه ۱۶۲ وب سرویس به دستگاه های اجرایی، نقش بسزایی در هوشمند کردن خدمات و حذف مکاتبات سایر دستگاه های اجرایی ایفا کرده است. همچنین با دریافت ۸۵ وب سرویس از دستگاه های مذکور موفق به حذف مکاتبات و مستندات غیرضروری در بخش عمده ای از سامانه ها و گسترش خدمات غیرحضوری برای ذی نفعان شده است.

در حوزه هوشمندسازی ضرب پیمان امسال چه تحولاتی را شاهد خواهیم بود؟

مسئله هوشمندسازی ضرب پیمان به عنوان یکی دیگر از برنامه های سازمان تأمین اجتماعی در مسیر خدمات الکترونیک در دستور کار قرار گرفته و کارهای تحلیلی آن انجام شده است. جهت اجرای مصوبه هیأت وزیران و ایجاد نظام هماهنگ و سهولت خدمت رسانی از طریق تبادل الکترونیکی اطلاعات و در اجرای الکترونیکی ماده ۲۸ قانون تأمین اجتماعی و تعیین میزان حق بیمه کارکنان در مرحله پیش از انعقاد قرارداد، تحلیل نیازمندی و سند شناخت تهیه شده و برنامه ریزی لازم در راستای پیاده سازی فاز اول پروژه صورت گرفته است.

مزایای لیست هوشمند حق بیمه برای تأمین اجتماعی و کارفرمایان

پروژه لیست هوشمند حق بیمه کارفرمایان، اقدامات مربوط به ارسال و پرداخت حق بیمه به صورت غیرحضوری انجام و فرایندهای مرتبط با آن توسط کارکنان شعب اجرایی می شود.

قزوین و هشت شعبه استان تهران به صورت کامل عملیاتی و به تدریج در تمامی شعب این سازمان سراسر کشور اجرایی خواهد شد.

با توجه به رویکرد نوین سازمان تأمین اجتماعی مبنی بر یکپارچه سازی، هوشمندسازی و شفاف سازی و بهره گیری از توان شرکت های دانش بنیان در مسیر دستیابی به تأمین اجتماعی هوشمند، برنامه عملیاتی هوشمندسازی لیست های حق بیمه ارسالی کارفرمایان در دستور کار مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی قرار گرفت.

دستاوردهای فهرست هوشمند

در این پروژه تلاش شده تا بخش عمده کنترل هایی که تاکنون بعد از تکمیل و ارسال لیست حق بیمه، در شعب و در غیاب کارفرما بر روی لیست های دریافتی، اعمال و در مواردی سبب ایجاد بدهی یا جریمه می شد، به صورت برخط و در زمان ثبت لیست بر روی آن اعمال شود. همچنین بازخورد لازم برای اصلاح اشکالات و نواقص احتمالی به کارفرما داده شود. در واقع با اجرای پروژه مذکور و تعمیم آن به صورت کشوری، تمامی پردازش های فهرست حق بیمه کارفرمایان به صورت متمرکز، هوشمند و هم زمان با تکمیل لیست انجام می گیرد. کارفرما نیز فرصت دارد نواقص احتمالی را پیش از ارسال آن رفع کند.

نهایتاً اینکه پرداخت برخط و آسان حق بیمه، جلوگیری از تضییع حقوق بیمه شدگان با ایجاد خطای کاربری، انجام برخط پردازش های لیست و مطلع شدن کارفرمایان از نتیجه پردازش ها و کاهش ازدحام در شعب و پیشگیری از معطل شدن مراجعان، بخشی از دستاوردهای اجرای لیست هوشمند حق بیمه محسوب می شود.

همچنین ایجاد نشدن بستنکاری های کاذب، جلوگیری از انباشت بدهی ها و جرائم پرداخت لیست، کنترل عناوین شغلی و ریزدستمزدها، کنترل میزان رشد دستمزدها و مزایای مشمول کسر حق بیمه و جلوگیری از بروز خطا و اعتراض کارفرمایان از دیگر مزایای عملیاتی شدن پروژه فهرست هوشمند حق بیمه به شمار می رود.

آیا تحقق هوشمندسازی لیست حق بیمه در راستای کاهش بدهی کارفرمایان و کارگاه ها مؤثر خواهد بود؟

یکی از رویکردهای مهم تأمین اجتماعی، تحقق هوشمندسازی لیست حق بیمه کارفرمایان در این سازمان به شمار می رود و تاکنون برنامه ریزی و اقدامات مثبتی در این عرصه انجام شده است. در واقع هوشمندسازی لیست حق بیمه، در ایجاد روند کاهش بدهی کارفرمایان و کارگاه ها تأثیرگذار بوده است.

پیش تر در راستای پردازش برخط لیست های ارسالی حق بیمه کارفرمایان، کنترل های محاسباتی و فرایندی (بدون نیاز به حضور کارفرما) بر روی لیست های دریافتی صورت می پذیرفت که قبل از هوشمندسازی خدمات در بعضی موارد منجر به ایجاد بدهی یا اعمال جریمه برای کارفرمایان می شد. در حال حاضر اما، مکانیسم های کنترلی برخط در زمان ارسال لیست اعمال و بازخورد به هنگام برای اصلاح اشکالات و نواقص احتمالی به کارفرما داده می شود که این موضوع حتماً ایجاد یا انباشت بدهی و جرائم جلوگیری می کند.

با توجه به اقدامات انجام شده در حوزه هوشمندسازی، در تأمین اجتماعی هوشمند، چه افق و چشم اندازی دیده می شود؟

به منظور استفاده از ظرفیت هوش مصنوعی در سازمان تأمین اجتماعی، سازوکارهای اجرایی مربوطه با همکاری حوزه های ذی ربط جهت بهره برداری از ظرفیت شرکت های استارت آپ و فعال بخش خصوصی و دیگر بخش ها در دست انجام است. در این راستای توان به مواردی همچون بهره گیری از چت بات های هوشمند، بررسی اجرای پروژه بیمارستان هوشمند و هوشمندسازی سیستم های در دست تولید اشاره کرد.

از آنجا که تأمین اجتماعی یک سازمان پیشرو در حوزه دولت الکترونیک به شمار می رود، چه اقداماتی برای تحقق کامل این موضوع در دستور کار این نهاد بیمه ای قرار دارد؟

در حال حاضر در راستای تبصره «۷» بند (و) قانون بودجه سال ۱۴۰۲، سازمان تأمین اجتماعی موفق به هوشمندسازی بیش از ۲۰ درصد خدمات قابل ارائه به همه مخاطبان و ذی نفعان شده که به واسطه چنین اقداماتی به مرور میزان هوشمندی برای خدمات رسانی به افراد



دولت شده ایم.» او همچنین با بیان اینکه لیست هوشمند حق بیمه برای اولین بار در ۱۱ استان اجرایی شده که یکی از دستاوردهای آن به حداقل رساندن مداخلات انسانی است، چنین اظهار امیدواری کرد: «در سه ماهه اول سال آینده باید بتوانیم علاوه بر لیست هوشمند، تعیین ضرایب حق بیمه پیمان ها را به سمت هوشمندسازی ببریم تا مشکلات کارفرمایان در این حوزه را به حداقل برسانیم.»

متمرکز سازی مراحل

براساس اطلاعات مربوط به اجرای لیست هوشمند حق بیمه کارفرمایان، پروژه فهرست هوشمند حق بیمه، با هدف متمرکزسازی مراحل ارسال و پرداخت لیست حق بیمه کارگاه ها، تسهیل در فرآیند پرداخت حق بیمه و جلوگیری از ایجاد و انباشت بدهی های بیمه ای کارفرمایان یا فراهم شدن امکان ارائه بازخوردهای نظارتی و کنترلی به کارفرما در زمان آماده سازی و تکمیل لیست حق بیمه، طراحی و اجرا شده است.

این پروژه در راستای تحقق هوشمندی تأمین اجتماعی در ارتباط با شرکای اجتماعی، پس از طی کردن دوره آزمایشی در شعبه ۱۳ تهران، با مشارکت و همکاری حوزه بیمه ای تأمین اجتماعی در شعب استان های سمنان، البرز، مرکزی،

گذشته با طراحی و عملیاتی شدن طرح ۳۰۷۰ برای کاهش حجم مراجعه شرکای اجتماعی به شعب و مراکز درمانی این نهاد بیمه ای، آغاز و در سه سال اخیر به شکل ویژه ای توسعه یافت.

در واقع جامعه بزرگ زیر چتر تأمین اجتماعی، در این سال ها تسهیل گری خدمات این سازمان در قالب سرویس های هوشمند را با دریافت ۵۹ خدمت غیرحضوری به شکلی ملموس احساس کرده است. این روند با اولویت دریافت سرویس های گوناگون توسط شرکای اجتماعی در چارچوب برنامه کاربردی «تأمین من» و «سامانه خدمات غیرحضوری» تأمین اجتماعی برنامه ریزی شده که در مجموع کاهش ۱۰۰ میلیون بار مراجعه به مراکز درمانی و شعب تأمین اجتماعی در سراسر کشور را موجب شده است.

کاهش مداخلات انسانی

میرهاشم موسوی، مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی، اسفندماه سال گذشته در آیین اختتامیه یازدهمین دوره جشنواره ملی انتخاب کارفرمایان برتر سازمان تأمین اجتماعی با تأکید بر حرکت این سازمان به سمت هوشمندسازی، گفت: «در این زمینه بین همه نهادها، جزو دستگاه های برتر در اجرای پنجره واحد هوشمند

مسیر راهبردی خدمات الکترونیک

گسترش پهنه خدمات الکترونیک تأمین اجتماعی جهت بهره مندی جامعه بیمه شدگان، کارفرمایان، بازنشستگان و مستمری بگیران تحت پوشش این سازمان، در سال های