



@atiyeno

با تشکر از همکاری ارزشمند جناب آقای حسین مقدم‌نیا،
رئیس اداره روابط عمومی و مشاوره اداره کل تأمین اجتماعی شرق
استان تهران که بدون یاری او، تهیه این ویژه‌نامه میسر نبود.



A T I Y E H N O

رئیس اداره فناوری اطلاعات اداره کل شرق تهران:

ویژگی‌های میز خدمت در شعب تأمین اجتماعی

تهران تصریح کرد: یکی از دغدغه‌های ما از روز اول اجرای طرح این بود که اگر متقاضیان با نوبت‌دهی اینترنتی قبلی به شعبه مراجعه کردند و سیستم‌های ما به هر دلیل قطع بود و امکان انجام کار وجود نداشت، چه باید کرد؟ اگر قبل از مراجعه، متوجه خرابی سیستم‌ها شویم می‌توانیم اطلاع‌رسانی کنیم و از متقاضیان بخواهیم روز یا زمان دیگری را برای مراجعه کردن انتخاب کنند. به هر حال، این شیوه بهتر از روش قبل، یعنی مراجعه حضوری و مواجه شدن با قطعی احتمالی سیستم‌ها است، هر چند که ما به دنبال این هستیم تا بار فشار روی جامعه را حتی از جهت رفت‌وآمد به شعب کم کنیم.

رضائیان با اشاره به ساختار میز خدمت الکترونیکی گفت: اکنون کارشناسان میز خدمت به مراجعان حضوری مشاوره و نحوه نوبت‌دهی اینترنتی را آموزش می‌دهند؛ اگر صف نوبت حضوری کم باشد به آنجا راهنمایی می‌شود و اگر صف نوبت‌دهی اینترنتی زیاد باشد برای مراجعه‌کننده برای روز دیگری، نوبت اینترنتی گرفته شده و راهنمایی‌های لازم نیز به آنها ارائه می‌شود.

وی افزود: فاز بعدی طرح این است که سیستم بر اساس نیاز به خدمتی که متقاضی دارد، او را به شعبه نزدیک‌تر یا خلوت‌تر ارجاع دهد. همچنین در نظر داریم تا در آینده میز خدمت را به کدینگ کارگاهی افراد متصل کنیم تا هنگامی که ارباب‌رجوع درخواست نوبت می‌دهد، سیستم، او را به میز خدمت الکترونیکی معرفی کند که پرونده کارگاهی او در آنجاست. رئیس اداره فناوری اطلاعات اداره کل شرق تهران درباره نحوه ایجاد هماهنگی میان میز خدمت، میز خدمت الکترونیک و طرح ساختار نوین ارائه خدمت افزود: این طرح‌ها مکمل هم هستند و اکنون کار به نحوی شده که هر باجه ما تبدیل به میز خدمت شده است. اینکه یک نفر همه کارهای مورد نیاز یک ارباب‌رجوع را انجام دهد هم در راستای میز خدمت است و هم در راستای اجرای طرح ساختار نوین ارائه خدمات. البته تنوع کارها و دستورالعمل‌ها در تأمین اجتماعی به قدری زیاد است که نیاز به تخصص و نگاه ویژه دارد اما در کل این دو طرح به ما کمک کرده‌اند تا کارها را بهتر انجام دهیم.

وی افزود: راه‌اندازی کارگزاری‌ها و برون‌سپاری کارها طرح‌های ارزشمندی است که در سازمان تأمین اجتماعی اجرایی شده و اکنون در حال پیگیری این هستیم که کارگزاری‌ها را هم درگیر طرح میز خدمت الکترونیک کنیم. هر چند تلاش کرده‌ایم تا به نحوی کارها را ساماندهی کنیم تا برای متقاضیان دوگانگی بین شعبه و کارگزاری پیش نیاید.



نوبت در صف انتظار، امکان پاسخگویی وجود نداشت اما در حال حاضر از قبل مشخص است که امروز چه تعداد مراجعه‌کننده به شعب مراجعه می‌کنند و می‌توان صف نوبت‌دهی را از پیش مدیریت و کنترل کرد.

رضائیان افزود: به منظور اجرایی کردن و راه‌اندازی میز خدمت الکترونیکی، جلسات مکرری با همکاران شعب برگزار و از اواخر مرداد امسال از ۱۸ شعبه تابعه اداره کل شرق، ۱۷ شعبه را درگیر میز خدمت الکترونیک کردیم و در شعبه شمیران هم از خرداد ماه امسال این برنامه آغاز شده بود.

وی ادامه داد: اکنون همکاران ما می‌گویند نه تنها کار خود ما راحت‌تر شده که مراجعان هم راضی و راحت هستند؛ چون به جای اینکه از اول وقت به شعبه مراجعه کنند و در نوبت بنشینند، از منزل و با صرف وقتی حدود ۳۰ ثانیه نوبت می‌گیرند و معلوم می‌شود چه ساعتی باید به شعبه مراجعه و خدمات مورد نیاز را دریافت کنند.

رئیس اداره فناوری اطلاعات اداره کل شرق

مرتضی رضائی، رئیس اداره فناوری اطلاعات اداره کل تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ از ابلاغیه نهاد ریاست‌جمهوری به دستگاه‌های اجرایی در خصوص اجرایی کردن طرح میز خدمت در آذر ماه سال گذشته و اجرایی شدن آن در سازمان تأمین اجتماعی از خرداد ماه سال جاری خبر داد و گفت: اگر چه از خرداد ماه امسال طرح میز خدمت در سازمان تأمین اجتماعی اجرایی شده اما با توجه به سامانه‌هایی که ما در سازمان در اختیار داریم، در واقع یک فاز از پیش‌بینی این طرح جلوتر هستیم و طرح میز خدمت را به طرح میز خدمت الکترونیکی تبدیل کرده‌ایم.

وی افزود: سازمان تأمین اجتماعی از اجرای طرح میز خدمت استقبال کرد و اداره کل شرق تهران بزرگ برای اجرای طرح میز خدمت الکترونیک پایلوت شد. متعاقب آن دفتر راهبری سیستم‌ها، سامانه‌های طراحی و راه‌اندازی کرد که با استفاده از آن می‌توان درخواست‌های اینترنتی متقاضیان را از ۱۵ روز قبل ثبت کنیم.

رئیس اداره فناوری اطلاعات اداره کل شرق تهران ادامه داد: کار را از واحد نامنویسی و حساب‌های انفرادی آغاز کردیم و گام اول با درخواست نوبت الکترونیکی بود اما در مراحل بعد آن را به سایر واحدها همچون امور فنی بیمه‌شدگان و ... تسری دادیم و از خدمات بیست و دو گانه سازمان، آنهایی را که می‌توانستیم پشتیبانی کنیم، به میز خدمت الکترونیکی متصل کردیم.

وی به معطلی گاه تا چند ساعته مراجعان در نوبت‌دهی حضوری شعب اشاره کرد و افزود: پیش از این بعضی از شعب تا ساعت ۱۲ ظهر بیش از ۷۰۰ نوبت‌دهی حضوری انجام می‌شد، همکاران برخی شعب، گاه دستگاه نوبت‌دهی را خاموش می‌کردند، چون بیشتر از این تعداد

بیکاری مقرر بگیران...

تأمین اجتماعی به شکل مستقل نمی‌تواند مقرر بیمه بیکاری را قطع کند.

رئیس اداره امور فنی بیمه‌شدگان اداره کل شرق تهران بزرگ تصریح کرد: از آنجا که رویکرد ادارات کار در زمینه بیمه بیکاری عمدتاً حمایتی است، اداره کل شرق در سال ۹۵ تفاهم‌نامه‌ای با اداره کار امضا کرد تا بررسی عدم اشتغال مقرر بگیران بیمه بیکاری به صورت مشترک توسط بازرسان تأمین اجتماعی و بازرسان اداره کار انجام شود. این مورد هر چند در قانون پیش‌بینی شده اما تا آن زمان در تهران انجام نمی‌شد.

وی افزود: در حال حاضر برخی بازرس‌ها به صورت مشترک انجام می‌شود و به این شکل اداره کار از ابتدا در جریان اشتغال فرد قرار می‌گیرد و در نتیجه گزارش بازرس ما بلافاصله به تایید نماینده اداره کار می‌رسد. به همین خاطر ما به همکاران بازرس توصیه می‌کنیم وقتی مطمئن می‌شوند که مقرر بگیر در جایی اشتغال دارد، آن مورد را به حالت بازرسی مشترک انجام دهند.

ملکی افزود: مهمترین بحث در موضوع بیمه بیکاری و بررسی عدم اشتغال این است که گزارش بازرسان فنی ما ضمانت اجرایی ندارد. ادارات کار در مواردی گزارش بازرس ما را نمی‌پذیرند و آن را غیرمستند اعلام می‌کنند. از این رو بهترین کار، تعامل با اداره کار و بازرسی مشترک است.

رئیس اداره امور فنی بیمه‌شدگان اداره کل شرق استان تهران در این خصوص به ذکر مثالی پرداخت و گفت: بازرس شعبه به محل سکونت مقرر بگیر بیمه بیکاری می‌رود و به وی گفته می‌شود که فرد مورد نظر به سرکار رفته است! اما وقتی بازرس ما این موضوع را گزارش کند، مقرر بگیر می‌تواند ادعا کند که همسر و خانواده‌اش از بیکار شدن وی مطلع نیستند. چنین ترفندهایی همیشه وجود داشته و راهکار قانونی برای راستی‌آزمایی این گونه ادعاها وجود ندارد.

وی در خصوص آموزش مقرر بگیران بیمه بیکاری، گفت: طبق قانون، مقرر بگیر بیمه بیکاری باید در آموزش‌های فنی و حرفه‌ای شرکت کند اما با توجه به کثرت این افراد که در کل استان تهران حدود ۵۰ هزار نفر هستند، سازمان فنی و حرفه‌ای امکان آموزش در این حجم را ندارد.

ملکی ادامه داد: از طریق آموزش کارفرمایان و کارگران و افزایش سطح اطلاعات ایمنی آنها، می‌توان بسیاری از حوادث ناشی از کار جلوگیری به عمل آورد و در نتیجه ضمن افزایش سلامت نیروی شاغل جامعه، هزینه‌های ناشی از پرداخت برخی از تعهدات سازمان نظیر غرامت دستمزد ایام بیماری ناشی از کار کاهش می‌یابد.

