تأمین‌نما، گام مؤثر سازمان تأمین اجتماعی در مسیر شفافیت

گفت‌وگو

تارنمای تأمین‌نما در هفته تأمین‌اجتماعی (۱۸ تا ۲۵ تیر ماه جاری) رونمایی شد. میرهاشم موسوی، مدیرعامل سازمان تأمین‌اجتماعی در مراسم رونمایی این تارنما آن را اقدامی مهم در راستای شفافیت این سازمان اعلام کرده و گفته بود «اگر سازمانی این جرأت و جسارت را داشته باشد که عملکردش را در قالبی مانند تأمین‌نما در معرض دید مردم بگذارد، گام بلندی در مسیر تحول برداشته است.» در تارنمای تأمین‌نما گزارش لحظه‌ای خدمات سازمان تأمین‌اجتماعی اعم از ارزش خدمات ارائه‌شده در بخش درمان، جمعیت تحت پوشش بیمه‌ای تأمین‌اجتماعی، تعداد نسخ الکترونیک صادرشده و دیگر موارد مرتبط با فعالیت سازمان تأمین‌اجتماعی قابل مشاهده است. بر این اساس برای آشنایی بیشتر با این تارنما و دلیل آغاز به کار آن با سیدمحمدرضا فیاضی، مشاور مدیرعامل و مدیرکل روابط عمومی سازمان تأمین‌اجتماعی به گفت‌وگو نشستیم که در ادامه آن را می‌خوانید.

• در سال جاری و همزمان با هفته تأمین‌اجتماعی، این سازمان از تارنمای تأمین رونمایی کرد. هدف از رونمایی این تارنما چه بود؟

همان‌طور که می‌دانید، مفهوم شفافیت یکی از ارکان مهم ایجاد نظارت چه در بعد نهادی و چه از منظر اجتماعی محسوب می‌شود که به طور مستقیم با مفاهیمی نظیر اعتماد، سرمایه اجتماعی و حتی کارآمدی ارتباط دارد. در کشور ما نیز شفافیت خصوصاً در سال‌های اخیر مورد توجه جدی قرار گرفته و قوانین و سازکارهای قابل‌توجهی نیز در این زمینه وجود دارد. با این حال به نظر می‌رسد تا دست یافتن به وضعیت مطلوب نسبت به اجرایی شدن این مفهوم راهبردی، اشکالات و موانعی نیز وجود دارد. موانعی که باعث می‌شود گاهی مفهوم شفافیت تنها در مقام ادعا و سخن متوقف و مصرف شود. به بیان دیگر در بسیاری از موارد، شفافیت یا به طرز واقعی در دستور کار قرار نمی‌گیرد و تلاش می‌شود تا به نحوی از آن عبور شود یا در مواردی از مسیر ارائه اطلاعات ناقص یا حجیم، عملاً مخاطبی که می‌تواند شامل فضای سیاسی یا افکار عمومی باشد، به نام شفافیت با انبوهی از اطلاعاتی مواجه می‌شود که امکان رمزگشایی از آن بسیار دشوار است. گاهی وقت‌ها هم در این مورد از زبان پیچیده‌نمایی و فنی دشوار استفاده می‌شود تا در اینجا هم عملاً مفهوم شفافیت، هم ارائه شده باشد؛ هم نشده باشد. از این رو برای اینکه شفافیت به معنای کاربردی آن محقق شود نیازمند زبانی هستیم که با استفاده از خلاقیت و نوآوری بتواند در عین پایبندی به وجه تخصصی موضوعات، اطلاعات گسترده و حجیم را با یک نمای واقعی، صادقانه، صریح و قابل‌فهم ارائه دهد.

سازمان تأمین‌اجتماعی نیز به عنوان یکی از بزرگ‌ترین سازمان‌های کشور به دلیل تنوع حوزه‌های مأموریتی و همچنین گستردگی جامعه مخاطبان و ذی‌نفعان، با بیش از نیمی از جمعیت کشور تعامل دارد. تعاملی که بخشی از آن در حوزه بیمه‌ای و مشتمل بر انبوهی از تعهدات کوتاه‌مدت و بلندمدت در قبال خانواده بزرگ و معزز تأمین اجتماعی است و بخشی از آن نیز ذیل خدمات گسترده حوزه درمانی تعریف می‌شود؛ به نحوی که این سازمان هم‌اکنون با بیش از ۵۰ هزار مرکز طرف قرارداد، نخستین خریدار خدمات درمانی در کشور و با بیش از ۴۰۰ مرکز درمانی، دومین ارائه‌دهنده خدمات درمانی در بخش درمان مستقیم است. همچنین فعالیت‌های اقتصادی و سرمایه‌گذاری نیز وجه سوم حوزه فعالیت سازمان تأمین‌اجتماعی است.

طبیعتاً در چنین سازمانی با این حد از تنوع حوزه فعالیت و مخاطبان و ذی‌نفعان، بسیار مهم است که چه از منظر شفافیت و چه از منظر تبیین مقیاس ارائه خدمات، مشخص شود که وضعیت فعلی در چه شرایطی قرار دارد تا اگر نقد و مطالبه‌گری بحقی نیز وجود دارد؛ در نمایی واقعی و متناسب با گستردگی و حجم فعالیت‌ها ارزیابی و طرح شود. از این جهت سازمان تأمین‌اجتماعی به عنوان سازمانی که متعلق به ذی‌نفعان است تلاش داشت با بهره‌گیری از یک ظرفیت نوآورانه، تارنمایی را با هدف ارائه شفاف و کاربردی حوزه فعالیت خود طراحی و رونمایی کند. تارنمایی با عنوان «تأمین‌نما» که نمایی قابل فهم از فعالیت‌های کلان سازمان تأمین‌اجتماعی در دو مقیاس مالی و تعداد خدمات را ارائه می‌کند. هدف از فعالیت «تأمین‌نما» این است که نشان دهد سازمان تأمین‌اجتماعی در مسیر انجام تعهدات خود فارغ از نقاط ضعف و قوتش، چه حجمی از خدمات و با چه ارزشی را ارائه می‌دهد. این تارنما در هفته تأمین‌اجتماعی سال جاری با آدرس tamin-nama.ir رونمایی شد و عموم مردم می‌توانند در هر لحظه به این سایت دسترسی داشته باشند تا تعداد خدمات ارائه شده در هر بخش و ارزش آن از ابتدای سال ۱۴۰۲ تا این لحظه را مشاهده کنند.

۹۶
درصد

با تلاش همکاران سازمان، پایداری سیستم نسخ الکترونیک در دو سال گذشته از حدود ۶۰ درصد به بالای ۹۹ درصد رسیده که عمدتاً مربوط به اختلال اینترنت بوده و قطعی سیستمی تقریباً به صفر رسیده است. تعداد نسخ الکترونیک در سال ۱۴۰۰ از حدود ۶۰ درصد به بالای ۹۶ درصد رسیده و این رشد قابل‌توجه است

• در خصوص بخش‌های مختلف این تارنما توضیح می‌دهید؟

سایت یا تارنمای تأمین‌نما دارای بخش‌های مختلفی است؛ یک بخش کلان دارد که نشان‌دهنده تعداد کل خدمات و ارزش آن‌هاست. در بخشی از آن به تعداد افراد تحت پوشش سازمان اشاره شده که برای مثال می‌توان مشاهده کرد که به طور متوسط هر ۲۶ ثانیه یک نفر به خانواده بزرگ تأمین اجتماعی اضافه می‌شود. در بخش درمان به تعداد و ارزش خدمات سازمان در بخش درمان مستقیم و غیرمستقیم پرداخته شده و جزئیاتی نظیر تعداد خدمات سرپایی، بستری و... در آن وجود دارد. در بخش بیمه‌ای نیز به تعداد و ارزش خدمات تعهدات کوتاه مدت و بلندمدت پرداخته شده است و خدماتی نظیر تعداد نسخ الکترونیک، بیمه بیکاری و همچنین پروژه‌های عمرانی نیز به‌صورت جداگانه در سایت قرار دارد. در واقع در هر بخش، ارزش و تعداد خدمات از ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ تا همین لحظه در دسترس است که شاید بتوان ادعا کرد این امکان در میان کمتر دستگاه‌های دولتی کشور و حتی نمونه‌های مشابه خارجی با این جزئیات و شکل نمایش وجود دارد. البته ادعایی نداریم که این کار در حوزه شفافیت بدون نقص است، بلکه تلاش داشتیم با همراهی تمام بخش‌های سازمان، یک گام اساسی در زمینه شفافیت به جلو برداریم.

در مورد وجه تبیینی نیز باید توجه داشته باشیم معمولاً اگر روی یک کاغذ سفید، نقطه سیاهی باشد، ناخودآگاه تمرکز روی آن قرار می‌گیرد. همان‌طور که عرض شد یکی از کارکردهای تأمین‌نما کمک کردن به ایجاد برآوردی دقیق از تصویر بزرگ سازمان تأمین اجتماعی و ابعاد و مقیاس خدمات این سازمان است. برای مثال گاهی درباره اشکالات نسخه الکترونیک این سازمان انتقادهایی طرح می‌شود که البته در جای خود به ما کمک کرده و مطالبه‌گری حتی برای اشکال در یک نسخه نیز حق مردم است، اما باید توجه داشت مثلاً تعداد نسخ الکترونیک سازمان در طول روز، بیش از یک‌ونیم میلیون نسخه یا ۶۶ هزار نسخه در دقیقه است. البته همکاران‌مان در حوزه‌های درمان، آی‌تی و بیمه تمام تلاش خود را می‌کنند که این خطاها را به صفر برسانند.

لذا اگر نقدی به‌عنوان مطالبه‌گری که حق مردم است مطرح می‌شود؛ باید بررسی کنیم قبل از این در کجا قرار داشتیم و الان کجا هستیم. برای مثال با تلاش همکاران سازمان، پایداری سیستم نسخ الکترونیک در دو سال گذشته از حدود ۶۰ درصد به بالای ۹۹ درصد رسیده که عمدتاً مربوط به اختلال اینترنت بوده و قطعی سیستمی تقریباً به صفر رسیده است. تعداد نسخ الکترونیک در سال ۱۴۰۰ از حدود ۶۰ درصد به بالای ۹۶ درصد رسیده و این رشد قابل‌توجه است.

مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی در حاشیه نشست خبری هفته تأمین‌اجتماعی و رونمایی از این تارنما گفته بود برای ایجاد تحول، نیازمند تحقق عدالت و اعتماد هستیم و یکی از مفاهیمی که تأثیر مستقیمی بر عدالت داشته و منجر به افزایش اعتماد و سرمایه اجتماعی می‌شود و البته برای محقق شدن تحول نیز به آن نیازمندیم، ایجاد شفافیت است.

• این تارنما چه امکاناتی برای شفاف‌سازی عملکرد سازمان دارد؟

سازمان تأمین‌اجتماعی سازمان اعداد بزرگ است. این اعداد به‌خاطر حجم متکثر و متنوع ذی‌نفعان و تنوع و تعدد حوزه‌های فعالیتی شکل می‌گیرند. همان‌طور که عرض شد در «تأمین‌نما» تلاش‌مان این است که یک گام عملیاتی قابل‌فهم و شفاف برداریم. هدف از این کار ارزیابی حجم زیادی از اطلاعات به زبان ساده است که نشان می‌دهد در حوزه بیمه بیکاری یا در حوزه سرپایی بیمارستان‌های ملکی با چه ارزشی و چند سرویس ارائه شده و اینکه تعداد پروژه‌های عمرانی در حال اجرا چه میزان است.

البته باید به این مطلب نیز توجه داشت که اگر شخص یا نهادی بخواهد سراغ شفافیت برود، به دلیل اینکه باید حوزه اقدام و عمل خود را مشخص کند با چالش‌هایی نیز مواجه می‌شود؛ یعنی هم شجاعت می‌خواهد و هم اینکه با جلب نظر همگان، در معرض ارزیابی قرار می‌گیرد که البته این موضوع نیز می‌تواند موجب اصلاح و بهبود عملکردها بشود و نباید نسبت به آن واهمه داشت.

در مجموع فکر می‌کنم چیزی که اتفاق افتاده و عملیاتی شده به دلیل شکل خلاقانه و اطلاعاتی که ارائه می‌دهد؛ کم‌سابقه است و می‌تواند برای سایر سازمان‌ها و ارگان‌هایی که در مقیاس سازمان تأمین‌اجتماعی ارائه خدمت می‌کنند، مدل خوبی باشد. علاوه بر این، یکی از کارکردهای شفافیت این است که ماده خام و اولیه حوزه نظارت را فراهم می‌کند. اگر قرار باشد مفهوم نظارت چه در بخش نهادی چه در بخش نظارت اجتماعی صورت بگیرد یا مردم از حقوق خود مطلع شوند، طبیعتاً باید نوعی شفافیت و دسترسی آزاد به اطلاعات وجود داشته باشد تا مردم و نهاد نظارتی بتوانند آن وجه نظارت اجتماعی یا سازمانی و نهادی را انجام دهند.

> در تارنمای تأمین‌نما گزارش لحظه‌ای خدمات سازمان تأمین‌اجتماعی اعم از ارزش خدمات ارائه‌شده در بخش درمان، جمعیت تحت پوشش بیمه‌ای تأمین‌اجتماعی، تعداد نسخ الکترونیک صادرشده و دیگر موارد مرتبط با فعالیت سازمان تأمین‌اجتماعی قابل مشاهده است

برش

توسعه نظارت مردمی بر تأمین اجتماعی

نهادهای نظارتی سازمان تأمین‌اجتماعی اعم از هیأت‌های تخلفات اداری که بررسی تخلفات اداری کارکنان را برعهده دارند، یا حوزه حراست سازمان که وظیفه آن بررسی اخبار و گزارش‌هاست و حوزه بازرسی و رسیدگی به شکایات، سه نهاد نظارتی اصلی سازمان هستند. این نهادها به بررسی شکایات و گزارش‌های منجر به فساد می‌پردازند. به طور معمول بخشی از فرایند نظارتی این نهادها مستلزم مراجعه حضوری مردم است و در بسیاری از موارد نیز مردم نسبت به حقوق خود و سازکار ارتباط و پیگیری موضوعات از این نهادهای نظارتی اطلاع کافی ندارند. گاهی با شکایت و مسأله‌ای مواجه می‌شوند، اما یا نمی‌دانند به کجا مراجعه کنند، یا مراجعه به این نهادها با برخی موانع ذهنی همراه می‌شود یا اینکه اصلاً فرصت یا حوصله کافی برای مراجعه و پیگیری و طرح موضوعات را ندارند. در مواقعی نیز زبان حوزه‌های نظارتی زبان حقوقی، فنی و دشوار برای عموم مردم است، بنابراین نه‌تنها در برخی موارد افراد از پیگیری موضوع خود منصرف می‌شوند بلکه سازمانی نظیر سازمان تأمین اجتماعی با حدود ۲۰۰۰ نقطه تماس مستقیم در مراکز بیمه‌ای و درمانی نیز از این ظرفیت عظیم نظارت اجتماعی که می‌تواند در زمینه مبارزه با فساد و صیانت از حقوق ذی‌نفعان نقش مؤثری ایفا کند؛ محروم می‌شود. لذا بر اساس ابتکار صورت گرفته توسط هر سه نهاد نظارتی سازمان، درگاه نظارتی مردمی سازمان تأمین‌اجتماعی تحت عنوان «nezarat.tamin.ir» رونمایی شد. همچنین تلاش شد از طریق برخی تولیدات رسانه‌ای، ادبیات فنی و حقوقی نهادهای نظارتی، در عین پایبندی به وجه تخصصی، به‌صورت مردمی و عمومی بازنشر شود. در این صفحات جداگانه، امکان ثبت خبر، گزارش و تخلف به‌صورت کاملاً غیرحضوری فراهم شده تا گویی به جای اینکه به شکل سنتی به نهادهای نظارتی مراجعه شود؛ این نهادها به ارباب‌رجوع مراجعه کرده و از این ظرفیت عظیم نظارت مردمی استفاده کنند.

به همین منظور در تمام مراکز درمانی و شعب سازمان تأمین اجتماعی، تابلوهایی نصب شده که با اسکن (QR) کد، ارباب‌رجوع می‌تواند به راحتی و به شکل کاملاً غیرحضوری وارد درگاه نظارت مردمی شود. این رویکرد جدید که با تلاش و همراهی نهادهای نظارتی سازمان اجرایی شده، نه تنها باعث می‌شود مردم 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 می‌شود.