

تأمین اجتماعی؛ ستون پنهان ثبات ملی

پشت شبکه گسترده بیمه، درمان و حمایت معیشتی، نهادی ایستاده که پایداری آن فقط مسئله خدمات نیست بلکه به اعتماد عمومی، آرامش خانوار و ثبات اقتصادی گره خورده است



هفته تأمین اجتماعی، فرصتی است برای بازخوانی جایگاه نهادی که نام آن با معیشت، درمان، امنیت شغلی و آینده میلیون ها ایرانی گره خورده و کارنامه آن، بخشی جدایی ناپذیر از روایت رفاه عمومی در کشور به شمار می‌رود. سازمان تأمین اجتماعی امروز، با پوشش حدود ۴۷ میلیون نفر و سهمی نزدیک به ۷۰ درصد از بیمه‌های اجتماعی، نه فقط بزرگ‌ترین سازمان بیمه گر کشور، بلکه یکی از مهم‌ترین ستون‌های ثبات اجتماعی و اقتصادی ایران است. گستره وظایف این نهاد، از حمایت از نیروی کار و بازنشستگان تا کاهش هزینه‌های درمان، جبران پیامدهای بیکاری، از کارافتادگی و فقدان نان آور، نشان می‌دهد که تأمین اجتماعی فراتر از یک ساختار اداری، تکیه‌گاهی برای حفظ کرامت خانوار و آرامش جامعه است. همین جایگاه ممتاز، ضرورت حرکت در مسیر تحول هوشمند، توسعه خدمات غیرحضوری، ارتقای شفافیت، تقویت کیفیت درمان و صیانت از ذخایر بین‌نسلی را به یک الزام‌ملی بدل کرده است. اکنون، در هفته تأمین اجتماعی، نگاهی داشته‌ایم به عملکرد بزرگ‌ترین سازمان بیمه گر کشور؛ نهادی که پایداری آن، فقط تضمین‌کننده استمرار خدمات بیمه‌ای و درمانی نیست، بلکه پشتوانه‌ای برای اعتماد عمومی، امنیت اجتماعی و فردای قابل اتکای ایران نیز محسوب می‌شود.

ستون اصلی رفاه

کمتر نهاد عمومی در ایران را می‌توان یافت که تا این اندازه با لایه‌های مختلف زندگی مردم درآمیخته باشد. تأمین اجتماعی در روزگار اشتغال، پشتوانه نیروی کار است؛ در زمان بیماری، ضربه‌گیر هزینه‌های درمانی است؛ در سال‌های بازنشستگی، تکیه‌گاه معیشتی خانوارهاست و در مواجهه با بیکاری، از کارافتادگی یا فوت نان آور، نقش یک سپر اجتماعی را بازی می‌کند. همین تنوع از کارکرد، آن را به یکی از ارکان اصلی رفاه عمومی و امنیت اجتماعی کشور بدل کرده است.

حدود ۱۷ میلیون بیمه‌پرداز اصلی، ۵ میلیون و ۲۰۰ هزار بازنشسته و مستمری‌بگیر و نزدیک به یک میلیون و ۴۰۰ هزار کارگاه زیر پوشش، تنها بخشی از مقیاس این نهاد را نشان می‌دهد. هر عدد، پشت‌خودیک خانواده، یک‌بنگاه، یک سابقه کاری و یک انتظار معیشتی را حمل می‌کند. تأمین اجتماعی، به همین دلیل، فقط یک سازمان خدمت‌رسان نیست؛ شبکه‌ای است که پایداری آن با ثبات

اجتماعی و اعتماد عمومی پیوند خورده است.

نقش این سازمان در توسعه عدالت اجتماعی نیز از همین جا آغاز می‌شود. عدالت، صرفاً توزیع منابع نیست؛ ایجاد اطمینان برای شهروندان در برابر ریسک‌های زندگی است. هرگاه بیمه‌شده بدانند در بیماری، بیکاری، پیری یا از کارافتادگی تنها نمی‌ماند، بخشی از عدالت اجتماعی محقق شده است. تأمین اجتماعی، در این معنا، یکی از مهم‌ترین صورت‌های نهادمند عدالت در ایران معاصر است.

پیوند عمیق با اقتصاد

برداشت رایج، گاه تأمین اجتماعی را نهادی صرفاً رفاهی می‌بیند، حال آنکه این سازمان در قلب اقتصاد ایران نیز ایستاده است. بخش اصلی منابع آن از محل حق بیمه‌ای تأمین می‌شود که کارگران و کارفرمایان می‌پردازند؛ بنابراین، رونق یا رکود اقتصاد، کیفیت اشتغال، پایداری تولید، وضعیت بنگاه‌ها و سطح رسمی‌بودن بازار کار، مستقیماً بر توان مالی سازمان اثر می‌گذارد.

این پیوند دوطرفه است. هرچه اقتصاد فعال‌تر باشد، ورودی منابع سازمان مطمئن‌تر خواهد شد و هرچه تأمین اجتماعی باثبات‌تر بماند، آرامش بیشتری به نیروی کار، بازنشستگان و کارفرمایان منتقل می‌شود. بنابراین، تأمین اجتماعی فقط مصرف‌کننده منابع نیست؛ یکی از بازیگران اصلی ثبات اجتماعی در اقتصاد است. پوشش ریسک برای نیروی کار، کاهش نااطمینانی معیشتی و حمایت از دوره‌های آسیب‌پذیری، همه به بهره‌وری و تداوم فعالیت اقتصادی کمک می‌کند.

جامعه کارگری، کارفرمایان و بازنشستگان نیز در همین چارچوب، فقط ذی‌نفعان سازمان نیستند؛ شرکای اصلی آن‌اند. منابع، مشروعیت و استمرار این نهاد به حضور همین سه ضلع وابسته است. هر تحلیلی از آینده تأمین اجتماعی که این پیوند را نادیده بگیرد، تصویری ناقص و کیم‌اثر ارائه خواهد کرد.

تحول با مشارکت واقعی

نوسازی تأمین اجتماعی، اگر قرار است واقعی باشد، نمی‌تواند صرفاً در اتاق‌های بسته اداری طراحی شود. ماهیت این سازمان اقتضا می‌کند که هر مسیر اصلاحی، بر پایه مشارکت شرکای اجتماعی، گفت‌وگوی نهادی و نقش‌آفرینی بدنه اجرایی شکل بگیرد. سه‌جانبه‌گرایی

در تأمین اجتماعی، یک آرایش تشریفاتی نیست؛ بنیان پایداری و مقبولیت تصمیم‌ها است.

کارگران و کارفرمایان، فقط پرداخت‌کننده حق بیمه نیستند؛ آنان باید در فرایند سیاست‌گذاری، نظارت، اصلاح مقررات و حتی سنجش کیفیت خدمات نیز صاحب‌نقش باشند. بازنشستگان نیز تنها دریافت‌کننده مستمری نیستند؛ حاملان تجربه، مطالبه و حق نسلی‌اند. هرچه سهم این گروه‌ها در سازوکار تصمیم‌سازی پررنگ‌تر شود، اصلاحات هم از نظر اجتماعی پذیرفتنی‌تر خواهد بود و هم از نظر اجرایی موفق‌تر. بدنه انسانی سازمان نیز در این میان نقشی تعیین‌کننده دارد. حدود ۷۰ هزار نفر در بخش‌های ستادی، بیمه‌ای و درمانی، بار اصلی اجرای سیاست‌ها را بر دوش می‌کشند. تحول دیجیتال، اصلاح فرایندها، کاهش بروکراسی، پاسخگویی بهتر و ارتقای کیفیت خدمات، بدون مشارکت فعال این نیروی انسانی ممکن نیست. هر پروژه تحولی که کارکنان را فقط مجری خاموش ببیند، در بهترین حالت ناقص خواهد ماند. تأمین اجتماعی برای پویایی، نیازمند هم‌زمانی مشارکت اجتماعی و توان اجرایی درون سازمانی است.

شفافیت به مثابه سرمایه

سازمانی با این حجم از منابع، تعهدات و مخاطبان، بدون شفافیت، دیر یا زود با فرسایش اعتماد روبه‌رو می‌شود. امروز شفافیت برای تأمین اجتماعی نه یک انتخاب ارتباطی، بلکه یک الزام حکمرانی است. بیمه‌شده باید بدانند حق او چیست، کارفرما باید بدانند قواعد چگونه اعمال می‌شود و بازنشسته باید بتواند فرایندها را بفهمد، پیگیری کند و پاسخ بگیرد. یکی از گره‌های مزمن در این حوزه، تعداد و پیچیدگی بخشنامه‌ها و مقررات بوده است. حرکت به سوی یکپارچه‌سازی، خلاصه‌سازی و انتشار الکترونیکی قوانین و بخشنامه‌ها، اگر تداوم یابد، می‌تواند فاصله میان مقررات و فهم عمومی را کاهش دهد. شفافیت زمانی معنا پیدا می‌کند که قانون قابل دسترسی، فرایند قابل ردیابی و پاسخگویی قابل سنجش باشد. دستاورد این رویکرد، فقط به نفع مخاطب بیرونی نیست. خود سازمان نیز از محل کاهش مراجعات حضوری، کاهش خطاهای اداری، محدود شدن زمینه تخلف، ارتقای کارایی و دسترسی به داده‌های دقیق‌تر منتفع می‌شود. شفافیت، در نهایت، نوعی سرمایه‌نهادی می‌سازد؛ سرمایه‌ای که در بزرگه‌های دشوار، برای حفظ اعتماد عمومی حیاتی است.

بازآرایی بزرگ برای پایداری نهادی

خدمات، تقویت نظارت، کاهش هزینه‌های غیرضرور و افزایش پاسخگویی در برابر بیمه‌شدگان، بازنشستگان و کارفرمایان، چنین مسیری، اگر با ارزیابی مستمر، ثبات مدیریتی و انکای واقعی به مشارکت اجتماعی همراه شود، می‌تواند ظرفیت‌های سازمان را از سطح اداره روزمره فراتر برده و آن را به نهادی آینده‌نگر و قابل اتکا بدل سازد. اکنون روشن است که حفظ نقش تاریخی تأمین اجتماعی با ابزارهای کهنه ممکن نخواهد بود. این نهاد برای استمرار اعتبار و کارآمدی خود ناگزیر است هم‌زمان سه مأموریت را پیش ببرد: هوشمندسازی خدمات، پویاسازی سازوکارها و صیانت از منابع بین‌نسلی، اعتبار فردای تأمین اجتماعی، نه فقط در کارنامه گذشته، بلکه در کیفیت بازآفرینی امروز آن رقم خواهد خورد.

عبور از خدمات هوشمند

یکی از مهم‌ترین میدان‌های بازتعریف تأمین اجتماعی، عرصه خدمات الکترونیک و هوشمندسازی است. حجم بالای مخاطبان، گستره جغرافیایی خدمت‌گیری و پیچیدگی فرایندهای بیمه‌ای و درمانی، سال‌ها این سازمان را با فشار سنگین مراجعات حضوری و بوروکراسی فرساینده روبه‌رو کرده بود. پاسخ به این وضعیت، در سال‌های اخیر، در قالب توسعه خدمات غیرحضوری و حرکت به سمت تحول دیجیتال دنبال شده است.

ارائه ۸۴ خدمت غیرحضوری از طریق سامانه‌های سازمان و ۵۹ خدمت از مسیر اپلیکیشن «تأمین من»، نشانه‌ای روشن از این تغییر مسیر است. اهمیت این اعداد، صرفاً در تعدد خدمات نیست؛ نقطه اصلی در آن است که رابطه شهروند با سازمان، به‌تدریج از الگوی صف، پرونده و مراجعه مکرر فاصله می‌گیرد و به سمت دسترسی آسان‌تر، رهگیری برخط، دقت بالاتر و هزینه کمتر حرکت می‌کند.

این تحول، منافع ملموسی برای همه طرف‌ها دارد. بیمه‌شده زمان و هزینه کمتری صرف می‌کند، کارفرما فرایندهای ارسال لیست و استعلام را ساده‌تر پیش می‌برد و سازمان از کاهش بار شعب، کاهش خطا و افزایش امکان برنامه‌ریزی داده‌محور برخوردار می‌شود. با این همه، تحول دیجیتال زمانی به نتیجه واقعی می‌رسد که صرفاً به دیجیتالی کردن فرم‌های قدیمی محدود نشود. هوشمندسازی، باید به بازطراحی فرایند، یکپارچه‌سازی داده‌ها و تصمیم‌گیری مبتنی بر اطلاعات دقیق منجر شود؛ وگرنه تنها چهره بوروکراسی عوض خواهد شد، نه ماهیت آن.

درمان؛ میدان سنجش اعتماد

برای بسیاری از مردم، چهره واقعی تأمین اجتماعی در مراکز درمانی، داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها و سازوکار پوشش هزینه‌های سلامت دیده می‌شود. همین جا است که فاصله میان سیاست و زندگی روزمره، به حداقل می‌رسد. هر اختلال درمانی، هر تأخیر، هر کمبود یا هر بهبود، فوری‌ترین اثر را بر ادراک عمومی از کارآمدی سازمان می‌گذارد. تأمین اجتماعی با اتکا به منابع حاصل از حق بیمه، گسترده‌ترین شبکه خدمات بیمه‌ای و درمانی کشور را اداره می‌کند. ۴۱۳ مرکز درمانی ملکی و حدود ۵۸ هزار مرکز طرف قرارداد، ستون این شبکه را تشکیل می‌دهند. در مقیاس هزینه‌ای نیز بخش بزرگی از مخارج ماهانه سازمان به مستمری‌ها و درمان اختصاص می‌یابد؛ نشانه‌ای روشن از آنکه سلامت، در صدر مأموریت‌های عملیاتی این نهاد قرار دارد. اهمیت درمان تنها در خدمات پزشکی خلاصه نمی‌شود. بیماری، یکی از اصلی‌ترین مسیرهای سقوط خانوار به دام فقر است. هرچه پوشش درمانی منسجم‌تر، با کیفیت‌تر و در دسترس‌تر باشد، احتمال آنکه یک بحران سلامت به بحران معیشت تبدیل شود، کمتر می‌شود. کمک هزینه‌های مرتبط با بارداری و زایمان، حمایت‌های متصل به از کارافتادگی، خدمات درمان مستقیم و غیرمستقیم و پوشش‌های پس از فوت، همگی اجزای یک معماری رفاهی‌اند که هدف نهایی آن، کاهش آسیب‌پذیری اقتصادی خانواده است.

به همین دلیل، توسعه خدمات سلامت در تأمین اجتماعی صرفاً یک اقدام حمایتی نیست؛ نوعی سرمایه‌گذاری ملی بر آرامش روانی، امنیت اقتصادی و ثبات اجتماعی است. سازمان در این میدان، نه فقط با هزینه‌ها، بلکه با اعتماد عمومی سنجیده می‌شود.

امانت نسل‌ها؛ الزام اصلاح

هیچ بحثی درباره آینده تأمین اجتماعی بدون پرداختن به منابع بین‌نسلی آن کامل نیست. این سازمان بر پایه پس‌انداز و مشارکت میلیون‌ها بیمه‌پرداز شکل گرفته و تعهد دارد این امانت را برای امروز و فردا حفظ کند. منابع آن، بودجه آزاد و بی‌صاحب نیست؛ اندوخته‌ای است که کارگران و کارفرمایان برای روزهای سخت زندگی کنار گذاشته‌اند. مسئله اصلی، درست همین جا آغاز می‌شود: چگونه می‌توان هم تعهدات جاری را پاسخ داد و هم پایداری بلندمدت صندوق را حفظ کرد؟ پاسخ، ناگزیر به اصلاح هوشمندانه قواعد، به‌روزرسانی مقررات، کنترل هزینه‌ها، بهینه‌سازی فرایندها و تقویت نسبت پشتیبانی گره می‌خورد. هر اصلاحی که بدون توجه به واقعیت‌های جمعیتی، مالی و ساختاری انجام شود، ممکن است به جای علاج، بر بحران بیفزاید. از سوی دیگر، اصلاح در این حوزه بدون مشارکت واقعی کارگران و کارفرمایان، مشروعیت کافی نخواهد داشت. صیانت از منابع بین‌نسلی، فقط یک موضوع فنی یا حسابداری نیست؛ مسئله‌ای اجتماعی و اخلاقی نیز هست. هدف نهایی باید روشن باشد: تضمین پرداخت تعهدات، حفظ کیفیت خدمات، انتقال صندوقی باثبات به نسل آینده و جلوگیری از انتقال بار نامتوازن تعهدات به جوان‌ترها.



یادداشت

O P I N I O N



علیرضا حیدری

کارشناس رفاه و تأمین اجتماعی

سندر فاه؛ آزمون حکمرانی اجتماعی

سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی را باید یکی از سنجیده‌ترین و راهگشاترین اسناد بالادستی در عرصه حکمرانی اجتماعی دانست؛ سندی که اگر از قاب ابلاغ بیرون آید و به منطق اداره کشور بدل شود، می‌تواند رفاه عمومی را استوارتر، عدالت را عینی‌تر و فاصله‌های اجتماعی را کم‌هزینه‌تر و کم‌دامنه‌تر کند. اهمیت این سیاست‌ها تنها در بیان آرمان‌های بزرگ نیست؛ ارزش اصلی آنجاست که هم راهبردهای کلان حوزه رفاه و تأمین اجتماعی را پیش چشم می‌گذارد و هم دشواری‌های این میدان را با صراحت شناسایی کرده و برای مواجهه با آنها، مسیر و تدبیر پیشنهاد می‌کند. همین جامعیت است که این سند را به معیاری معتبر برای تنظیم تصمیم‌سازی در همه‌نهادهای متولی بدل می‌سازد.

ابلاغ این سیاست‌ها در فروردین ۱۴۰۱ را باید بیش از یک رویداد اداری، یادآوری دوباره یک تعهد بنیادین دانست؛ تعهدی که ریشه در اصل ۲۹ قانون اساسی دارد. آن اصل، برخورداری از تأمین اجتماعی را در قلمرو بازنشستگی، بیکاری، پیری، از کارافتادگی، بی‌سرپرستی، حوادث و سوانح و نیز خدمات بهداشتی و درمانی، حقی همگانی می‌شمارد. مزیت مهم سیاست‌های کلی آن است که این حق همگانی را از سطح تصریح قانونی فراتر می‌برد و برای تحقق آن، افق اجرایی و انتظام عملیاتی ترسیم می‌کند. با این همه، هیچ سندی تنها با نیروی الفاظ به سرانجام نمی‌رسد. تحقق چنین منظومه‌ای، محتاج نقشه‌راهی روشن، زمان‌بندی‌شده و واقع‌بینانه است؛ نقشه‌ای که بتواند میان آرمان و امکان، میان تکلیف و اجرا، پلی قابل اتکا برآورد.

در کانون این سیاست‌ها، حفظ استقلال و اعتلای سازمان تأمین اجتماعی جایگاهی تعیین‌کننده دارد.

اجرای درست و کامل این چارچوب، نه فقط راه را برای تسویه بدهی‌های انباشته دولت هموار می‌کند، بلکه امکان حمایت مؤثر از گروه‌های کم‌برخوردار و شهروندان فاقد شغل را نیز فراهم می‌سازد. مقدمه این سند نیز بر طراحی نظامی کارآمد، توانمندساز، عدالت‌بنیان، کرامت‌بخش و جامع تأکید می‌ورزد؛ نظامی که باید بر رفع تبعیض، چابک‌سازی اداری، حذف تشکیلات غیرضرور و بهره‌گیری از مشارکت‌های مردمی استوار باشد. چنین نگاهی، تأمین اجتماعی را از یک هزینه بودجه‌ای فرامی‌راند و به سرمایه‌ای برای ثبات ملی و آرامش اجتماعی بدل می‌کند.

مهم‌ترین دستاورد این سیاست‌ها، تأکید بر استقرار نظامی جامع، شفاف، فراگیر و چندلایه در تأمین اجتماعی است؛ ساختاری که در آن لایه‌های امدادی، حمایتی، بیمه پایه و بیمه تکمیلی، هر کدام کارکردی روشن و مکمل دارند. اگر این الگو به‌درستی اجرا شود، هیچ شهروندی نباید در دوران سالمندی بی‌درآمد، در زمان بیماری بی‌پناه و در صورت از کارافتادگی بی‌حمایت بماند. با این همه، میان طراحی این معماری نهادی و تحقق کامل آن فاصله‌ای جدی وجود دارد.