سازمان تأمین اجتماعی

خبرنامه نوآوری در تأمین اجتماعی

شماره چهارم
سازوکارهای پیشرفته نام‌نویسی
و پوشش تأمین اجتماعی



تجربه‌های موفق دیجیتالی‌سازی نام‌نویسی و پوشش تأمین اجتماعی

تجربه‌های موفق دیجیتالی‌سازی نام‌نویسی و پوشش تأمین‌اجتماعی

فرایندهـا و سیسـتم‌های نام‌نویسـی، نقشـی اساسـی در مدیریت نظام تأمین‌اجتماعی دارند و از منظر ایجاد و نگهداری سوابق دقیق کارگران و کارفرمایان، از اهمیت زیادی برخوردارند. فرایند نام‌نویسی شامل ایجاد و به‌روزرسانی سوابق برای کارگـران و کارفرمایـان در برنامه‌هـا و طرح‌های مختلف و همچنین در کل نظـام تأمین‌اجتماعی است.

مرحله اولیه، که ایجاد داده‌هاست، برای تضمین کیفیت داده‌ها حیاتی است و به‌طور قابل‌توجهی بر فرایندهای بعدی، مانند وصول حق‌بیمه و ارائه مزایا، تأثیر می‌گذارد.

علاوه بر این، نام‌نویسی باید با مقررات حفاظت از داده‌ها، به‌ویژه در مورد اطلاعات حساس شخصی، مطابقت داشته باشد و با سایر فرایندهای سازمانی و نهادهـای برون‌سـازمانی هماهنگ شـود؛ لذا رویکردهای نام‌نویسـی کاربرپسند باید متناسب بـا نیازهـای گروه‌هـای مختلـف تنظیم شـوند. کارفرمایـان معمولاً به سـازوکارهایی بـرای ثبت تعـداد زیـادی کارمند نیـاز دارنـد، در حالی که خویش‌فرمایـان و کارگران خانگی بـه رابط‌های نام‌نویسی ساده نیاز دارند.

کانال‌های خدماتـی باید از طریـق رویکردهای چندکاناله، از جمله خدمات حضوری، با گروه‌های جمعیتی مختلف تطبیق داده شوند. تجربه نشان داده پویش‌هـای ارتباطی و آگاهی‌بخشـی نیز با آگاه‌سـازی مردم در مـورد خدمـات و ارزش‌های تأمین‌اجتماعـی و اعتمادسـازی در گروه‌هـای بیمه‌ای سخت‌پوشش و کارفرمایان، در دستیابی به اهداف نام‌نویسـی و پوشـش تأمین‌اجتماعی نقش دارند.

با توجه به اهمیت موضوع سـازوکارهای پیشرفته نام‌نویسی و پوشـش تأمین‌اجتماعی، این شماره از خبرنامه بـه ویژگی‌هـای کلیدی یک سـامانه نام‌نویسـی مؤثر و تجربیـات بین‌المللی ذی‌ربط اختصاص یافته است.

فرشاد نوروزپور
مشاور مدیرعامل
و مدیرکل روابط عمومی و امور بین‌الملل



نقشه راه ایسا برای سامانه‌های نام‌نویسی هوشمند

اتحادیه بین‌المللی تأمین‌اجتماعی با تلفیق فناوری‌های چندکاناله و تبادل داده‌های حاکمیتی، سازوکار جامعی را برای بسط چتر بیمه‌ای به سوی اقشار سخت‌پوشش و مهار اقتصاد غیررسمی تدوین کرده است

تحقق چتر فراگیر تأمین‌اجتماعی در گرو بازطراحی سامانه‌های نام‌نویسی و گذار از الگوهای سنتی به سازوکارهای هوشمند، انعطاف‌پذیر و کارآمد است. رهنمودهای اتحادیه بین‌المللی تأمین‌اجتماعی (ایسا) با تبیین پیوند عمیق میان فناوری، کیفیت خدمات و گسترش چتر حمایتی، نقشه‌راهی روشن برای ارتقای ظرفیت عملیاتی نهادهای رفاهی ترسیم می‌کند. این راهبردها به‌طور ویژه بر گنجاندن جمعیت‌های سخت‌پوشش، نظیر کارگران اقتصاد غیررسمی، خویش‌فرمایان و شاغلان خانگی، در نظام‌های حمایتی تمرکز دارند؛ اقشاری که همواره به سبب پیچیدگی‌های اداری و موانع ساختاری از حقوق بنیادین خویش محروم مانده‌اند. بازمهندسی رویه‌ها با اتکا بر فناوری اطلاعات، نه‌تنها دسترسی عادلانه را تضمین می‌نماید، بلکه مانع از فرسایش منابع و انحراف منابع بیمه‌ای می‌شود.

رهنمودهای ایسا نقشه راه این دگرگونی را بر سه ستون استوار ساخته‌اند: راهکارهای اجرایی گسترش پوشش، فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات، و بهبود مستمر کیفیت خدمت به مخاطبان.

سامانه‌های نوین نام‌نویسی موظفند تجربه کاربری را از طریق رویکردهای چندکاناله ارتقا بخشند؛ مسیری که در آن ترکیب متعادلی از خدمات حضوری، درگاه‌های تحت وب و برنامک‌های کاربردی تلفن همراه شکل می‌گیرد. در این چارچوب، اقدامات پیشگیرانه‌ای چون پر کردن خودکار فرم‌ها با تکیه بر اطلاعات ثبتی، بار بوروکراتیک را از دوش متقاضیان برمی‌دارد. هم‌زمان، استقرار سازوکارهای سخت‌گیرانه برای اعتبارسنجی داده‌ها، پایش تقاطعی سوابق و اطمینان از کیفیت اطلاعات، پایبندی به مقررات و قوانین بالادستی را به‌گونه‌ای خدشه‌ناپذیر تثبیت می‌کند.

دسترسی مستقیم به پایگاه‌های داده‌های ملی و خدمات شناسایی دولتی، اهرمی بنیادین برای راستی‌آزمایی هویت‌ها و پایش اطلاعات دورن و برون‌سازمانی به شمار می‌رود. به اشتراک‌گذاری داده‌ها میان نهادهای حاکمیتی زمینه‌ای مساعد برای احراز صلاحیت و پایش مستمر سوابق فراهم می‌آورد و از تداخل‌های سیاستی پیشگیری می‌کند. علاوه بر فناوری، طراحی راهبردهای ارتباطی و ترویجیِ هدفمند نقشی حیاتی در موفقیت این سامانه‌ها ایفا می‌نماید؛ راهبردهایی که با درک تفاوت‌های جمعیتی، رفع موانع زبانی و احترام به اقتضائات فرهنگی تدوین می‌شوند. سازمان‌های بیمه‌گر با جلب همراهی چهره‌ها و نهادهای معتمد محلی و هدایت پویش‌های ملی، مسئولیت‌های قانونی کارفرمایان را شفاف ساخته و انگیزه پیوستن به سازوکار رسمی را تقویت می‌کنند. همکاری و مشارکت فرابخشی، نقطه تکامل این معماری نوین در عرصه رفاه عمومی است. سازمان‌های تأمین‌اجتماعی از طریق ایجاد کانال‌های نام‌نویسی مشترک، تبادل ساختاریافته داده‌ها برای ایجاد زمینه‌های قانونی و هدایت پویش‌های هم‌افزای آگاهی‌بخش می‌توانند تاب‌آوری ساختاری و عدالت رویه‌ای را ارتقا دهند. پیاده‌سازی این مجموعه رهنمودها، سامانه‌های ثبت‌نام را از مجاری اداری صرف به پیشران‌های قدرتمند بسط عدالت اجتماعی، مهار اقتصاد غیررسمی و افزایش پایداری نهادهای رفاهی بدل می‌سازد؛ افقی روشن که در آن هیچ نیروی کاری به دلیل فقر ساختاری و انزوای سازمانی، بیرون از چتر حمایت‌های اجتماعی رها نخواهد شد.



گذار تأمین‌اجتماعی به عصر حکمرانی یکپارچه

سازمان‌های تأمین‌اجتماعی آسیا و اقیانوسیه با بهره‌گیری از زیرساخت‌های نوین، فرایندهای نام‌نویسی را خودکار کرده ضمن کاهش بوروکراسی اداری، گستره چتر حمایتی خود را برای کارگران بخش غیررسمی توسعه می‌دهند

سازمان‌های پیشرو تأمین‌اجتماعی در منطقه آسیا و اقیانوسیه، با گذر از سازوکارهای سنتی و بوروکراسی‌های کند اداری، عصر جدیدی از «پوشش فراگیر و هوشمند» را بر پایه نوآوری‌های دیجیتالی و یکپارچه‌سازی داده‌ها آغاز کرده‌اند. این تحول بنیادین که از طرح‌های تقدیرشده سازمان تأمین اجتماعی جمهوری اسلامی ایران در ارتقای پلتفرم‌های غیرحضوری آغاز می‌شود، دامنه نفوذ حمایت‌های اجتماعی را تا اعماق بخش‌های غیررسمی اندونزی و فیلیپین و خودکارسازی ثبت‌نام کارفرمایان در مالدیو گسترش داده است. پیاده‌سازی سامانه‌های استعلام پیشرفته در عمان و امارات متحده عربی نیز با حذف روادید اداری و تحقق اتصال بین دستگاهی، الگویی نوین از کرامت‌بخشی به ذی‌نفعان را به نمایش می‌گذارد. مرور این تجربیات موفق منطقه‌ای، نه فقط روایتی از بسط عدالت اجتماعی، بلکه نقشه راهی جامع برای مدیران و سیاست‌پژوهان حوزه رفاه است؛ متنی که نشان می‌دهد چگونه الگوریتم‌ها و پلتفرم‌های کاربرپذیر می‌توانند چالش‌های دیرپای شمول بیمه‌ای، عدم دقت داده‌ها و محرومیت‌های شغلی را به نقطه عطفی در حکمرانی هوشمند تأمین اجتماعی تبدیل کنند.

ایران: درخشش بین‌المللی الگوی دیجیتالی‌سازی



سازمان‌های پیشرو حوزه رفاه در منطقه آسیا و اقیانوسیه طی سال‌های اخیر، جهشی چشمگیر را در مسیر مدرن‌سازی سازوکارهای نام‌نویسی رقم زده‌اند. میان این اقدامات، دستاوردهای نوآورانه سازمان تأمین‌اجتماعی جمهوری اسلامی ایران شامل «اپلیکیشن موبایل تأمین من» و «سامانه خدمات غیرحضوری es.tamin.ir» نفوذی فرامنطقه‌ای یافته‌اند. این طرح‌های پیشتاز با گذار از بوروکراسی‌های سنتی و ارائه خدمات هوشمند، موافقت هیأت داوران اتحادیه بین‌المللی تأمین‌اجتماعی (ایسا) را جلب کرده و موفق به دریافت تقدیرنامه ویژه در رقابت تجربیات موفق شده‌اند. بازتاب رسمی این مبادرت‌ها در گزارش جهانی ایسا، ایران را به عنوان الگویی پیشرو در توسعه زیرساخت‌های دیجیتال و بسط عدالت حمایتی به جامعه جهانی معرفی می‌کند.

اندونزی: شمول بیمه‌ای غیررسمی‌ها



سازمان ملی مدیریت تأمین‌اجتماعی برای استخدام اندونزی (bpjs)، با هم‌افزایی دو راهبرد مکمل تحت عناوین «برنامه sertakan» و «اپلیکیشن موبایل jmo»، الگویی کارآمد را برای گسترش چتر حمایتی به اجرا گذاشته است. این دو طرح ابتکاری، فرایندهای پیچیده نام‌نویسی را روان‌سازی کرده و امکان پوشش بیمه‌ای را برای اقشار شاغل در اقتصاد غیررسمی فراهم ساخته‌اند. برنامه sertakan به عنوان بازوی اجرایی، توسعه عدالت حمایتی را هدف گرفته است؛ در حالی که سامانه دیجیتال jmo با ارائه بستری کاربرپسند، ثبت‌نام غیرحضوری و پرداخت آسان حق‌بیمه را میسر می‌سازد. توسعه اولیه اپلیکیشن jmo بر پایه پاسخگویی به چالش‌های مزمنی چون ازدحام سنگین در شعب و صف‌های طولانی انتظار صورت گرفت. اکنون این درگاه دیجیتال، ذی‌نفعان را از مراجعه حضوری بی‌نیاز کرده و امکان ثبت درخواست، نام‌نویسی از راه دور و دسترسی شفاف به اطلاعات را فراهم آورده است. کارفرمایان نیز از طریق همین درگاه قادرند نیروهای غیررسمی خود را تحت پوشش بیمه درآورند. این سامانه به علاوه، نقش یک ابزار آموزشی و آگاهی‌بخش را ایفا کرده و ارتقای شناخت عمومی از مزایای تأمین‌اجتماعی را رقم زده است. محور اصلی این سازوکار بر شمول گروه‌های آسیب‌پذیر و فراموش‌شده استوار است؛ طیف وسیعی شامل خدمتکاران خانگی، رانندگان شخصی، نگهبانان، کشاورزان، صیادان، کسبه خرد و حتی خادمان و رهبران اماکن مذهبی که پیش از این از حق اولیه پوشش‌های رفاهی محروم بوده‌اند. اندونزی با این الگوی دوگانه، توانسته دسترسی آسان به حقوق اجتماعی را برای طیف‌های متنوع مشاغل غیررسمی محقق سازد.

مالدیو: سامانه خودکار نام‌نویسی کارفرمایان



سازمان مدیریت مستمری مالدیو سال ۲۰۲۱ میلادی با رونمایی از سامانه خودکار نام‌نویسی کارفرمایان، گامی بلند در مسیر حل چالش‌های دیرپای شمول بیمه‌ای در بخش خصوصی برداشت. این اقدام تحول‌آفرین در چارچوب طرح بازنشستگی تأمین‌اجتماعی مالدیو به اجرا درآمد تا ساختارهای سنتی را متحول سازد.

الگوی پیشین نام‌نویسی متکی بر تبادل سنتی و دستی اطلاعات میان سازمان مدیریت مستمری و وزارت توسعه اقتصادی بود؛ شیوه‌ای ناکارآمد که تأخیرهای مزمن، گردآوری داده‌های ناقص و در نهایت اختلال جدی در انطباق با قوانین رفاهی را به همراه داشت.

تعامل فراسازمانی میان این دو نهاد حاکمیتی، سرانجام به طراحی و راه‌اندازی پلتفرمی یکپارچه و هوشمند انجامید. کارفرمایان بر اساس این الگوی جدید، هم‌زمان با ثبت رسمی شرکت و کسب هویت حقوقی در وزارت توسعه اقتصادی، به صورت خودکار و بدون نیاز به طی مراحل اداری مجزا، در طرح بازنشستگی تأمین‌اجتماعی نیز نام‌نویسی می‌شوند. این هم‌افزایی هوشمندانه، امکان دسترسی برخط و هم‌زمان سازمان مستمری به تمامی داده‌های شناختی و ثبتی کارفرمایان را فراهم کرده است.

دستاورد اصلی این اصلاح ساختاری، شتاب‌بخشی چشمگیر به فرایند ثبت‌نام نیروی کار و روان‌سازی روند وصول حق‌بیمه‌های بازنشستگی است. کارفرمایان بخش خصوصی اکنون می‌توانند بدون تحمل دیوان‌سالاری‌های پیچیده، کارکنان جدید خود را در کوتاه‌ترین زمان ممکن تحت پوشش بیمه قرار داده و تعهدات مالی مربوطه را بدون تأخیر پرداخت کنند. حذف خطاهای انسانی و امکانی که این پلتفرم برای پایش برخط فراهم آورده، زمینه انضباط مالی و انطباق کامل با قوانین را تسهیل کرده است.

نتیجه نهایی این رویکرد داده‌محور، بسط عدالت اجتماعی، گسترش دامنه پوشش بیمه‌ای در بخش خصوصی و ارتقای امنیت شغلی نیروی کار است؛ بخش حیاتی اقتصاد مالدیو که پیش‌تر به دلیل موانع اداری با فرار بیمه‌ای و عدم رعایت الزامات قانونی مواجه بود، اکنون زیر چتر حمایتی پایدار قرار دارد.

عمان: ارائه الگویی نوین برای پوشش همگانی



صندوق حمایت اجتماعی عمان (spf) در چارچوب قانون حمایت اجتماعی سال ۲۰۲۳، مسیر تازه‌ای برای گسترش چتر حمایت‌های اجتماعی و استقرار پوشش جامع بیمه‌ای گشوده؛ مسیری که هدف آن، کاهش شکاف‌های گذشته در نظام تأمین‌اجتماعی و ارائه حمایت‌های منسجم در مراحل مختلف زندگی شهروندان است. در قلب این تحول، سامانه‌های نوین نام‌نویسی و پرداخت مزایا قرار دارند؛ سامانه‌هایی که با تکیه بر فناوری‌های روز، فرآیند دریافت خدمات را برای مردم ساده، سریع و کم‌هزینه طراحی کرده‌اند.

طرح حمایت اجتماعی عمان که از سال ۲۰۲۴ به اجرا درآمده، نام‌نویسی را از یک فرآیند اداری پرهزینه و وابسته به ورود دستی اطلاعات، به فرآیندی عمدتاً خودکار و داده‌محور تبدیل کرده است. این ساختار بر یکپارچگی داده‌ها و اعتبارسنجی خودکار استوار است و با اتصال منابع مختلف اطلاعاتی، امکان شناسایی و ارزیابی دقیق‌تر متقاضیان را فراهم می‌کند.

در این معماری دیجیتال، داده‌های شهروندان، اطلاعات حساب‌های بانکی، جزئیات مربوط به ازکارافتادگی و اطلاعات درآمد خانوار از مسیر انتقال انبوه داده‌ها و خدمات وب، در یک ساختار مرکزی گردآوری و به‌روزرسانی می‌شوند. به این ترتیب، شهروندان از تکرار ورود اطلاعات و ارائه مکرر اسناد بی‌نیاز می‌شوند و بخش قابل‌توجهی از بار اداری از دوش آنان برداشته می‌شود.

مزیت مهم این مدل، تنها در سرعت و سهولت ثبت‌نام خلاصه نمی‌شود، بلکه طراحی آن به گونه‌ای است که استفاده از خدمات حمایتی را در طول زمان نیز تسهیل کند. پس از ثبت‌نام برای یکی از مزایا، شهروند تنها کافی است برای سایر برنامه‌ها احراز شرایط خود را تأیید کند. حتی اعتبارسنجی حساب بانکی نیز یک‌بار انجام می‌شود و پس از آن، در فرایندهای بعدی تکرار نمی‌شود.

این تجربه عمان نشان می‌دهد دیجیتالی کردن نظام حمایت اجتماعی، زمانی بیشترین اثر را دارد که فناوری در خدمت کاهش پیچیدگی‌های اداری، افزایش دسترسی شهروندان، توزیع عادلانه خدمات عمومی و ارتقای کارآمدی نظام حمایتی قرار گیرد و در نهایت، اعتماد عمومی را نیز به‌صورت پایدار و ملموس تقویت کند.

فیلیپین: گسترش پوشش با نام‌نویسی سیار



نظام تأمین‌اجتماعی فیلیپین (sss) در سال ۲۰۲۳ دو برنامه تازه با هدف گسترش پوشش بیمه‌ای و تسهیل دسترسی گروه‌های محروم به خدمات تأمین‌اجتماعی راه‌اندازی کرد. برنامه‌های «e-wheels» و «kcp» اگرچه هر دو در مسیر افزایش شمول اجتماعی حرکت می‌کنند، اما جامعه هدف و سازوکار اجرایی متفاوتی دارند.

برنامه e-wheels مشخصاً بر کارگران بخش غیررسمی متمرکز است و با بهره‌گیری از دفاتر و واحدهای سیار، خدمات تأمین‌اجتماعی را به مناطقی می‌رساند که دسترسی به شعب ثابت برای ساکنان آنها دشوار است. این واحدها در نقاط مختلف کشور مستقر می‌شوند تا جوامع دورافتاده و گروه‌هایی نظیر کشاورزان و ماهیگیران را که معمولاً با اشتغال ناپایدار و نوسان درآمد روبه‌رو هستند، تحت پوشش قرار دهند. صدور شماره تأمین‌اجتماعی، کمک به نام‌نویسی و بازیابی اطلاعات حساب، ثبت‌نام در درگاه اینترنتی سازمان و پاسخ‌گویی به پرسش‌های عمومی، از مهم‌ترین خدمات این واحدهاست. کارکنان همچنین مزایا و حقوق ناشی از عضویت در نظام تأمین‌اجتماعی را برای افراد فاقد پوشش تشریح می‌کنند.

در سوی دیگر، برنامه kcp بر همکاری نزدیک با دستگاه‌های ملی و واحدهای محلی دولت استوار است و عمدتاً کارگران طرف قرارداد دولت و رانندگان وسایل نقلیه سه‌چرخه را هدف قرار می‌دهد. در این چارچوب، فرایند نام‌نویسی به‌صورت حضوری و در محل

• انجام می‌شود و یک مسئول حساب‌های انفرادی بر اجرای صحیح همکاری‌ها نظارت دارد. مأموریت این مسئول، اطمینان از ثبت‌نام دقیق کارگران و مدیریت بهینه حق بیمه‌های پرداختی است.

تجربه فیلیپین نشان می‌دهد گسترش پوشش تأمین‌اجتماعی، تنها به توسعه خدمات در شعب رسمی وابسته نیست و می‌تواند با نزدیک شدن نظام بیمه‌ای به محل زندگی و کار گروه‌های کمتر برخوردار، شمول اجتماعی را تعمیق کند.

امارات: رویکرد دیجیتالی‌شدن نام‌نویسی



صندوق مستمری امارات متحده عربی در ابوظبی (adpf) در چارچوب برنامه‌ای برای نوسازی خدمات و گسترش دولت دیجیتال، از سال ۲۰۲۳ مجموعه‌ای از سازوکارهای پیشرفته را برای ساده‌سازی فرایند نام‌نویسی کارگران به اجرا گذاشته است. این اصلاحات با هدف رفع مشکلاتی همچون نادقتی اطلاعات، طبقه‌بندی‌های نادرست، تأخیر در ثبت سوابق و ایجاد داده‌های تکراری طراحی شده و تلاش دارد فرایند عضویت را از یک مسیر اداری و پرهزینه، به تجربه‌ای ساده، سریع و کاملاً دیجیتال تبدیل کند.

بر این اساس، تمامی خدمات مرتبط با نام‌نویسی به بسترهای دیجیتال منتقل شده و اعضا و نهادها می‌توانند از طریق کانال‌هایی مانند وب‌سایت و اپلیکیشن تلفن همراه adpf، بدون نیاز به مراجعه حضوری و درگیرشدن با بروکراسی سنتی، مراحل نام نویسی خود را انجام دهند. صندوق همچنین با تکیه بر تحول دیجیتال و یکپارچگی دولت‌به‌دولت (g2g)، سامانه «نام‌نویسی هوشمند» را راه‌اندازی کرده؛ سامانه‌ای که با هدف ارائه خدماتی کارآمد، دقیق و کاربرپسند، هم برای کارگران و هم برای کارفرمایان طراحی شده است.

یکی از مهم‌ترین ابعاد این تحول، اتصال سامانه صندوق به سازمان‌ها و نهادهای کلیدی امارات متحده عربی است. در این چارچوب، adpf با اداره فدرال هویت و شهروندی برای دریافت اطلاعات جمعیتی، با بانک مرکزی برای دسترسی به جزئیات بانکی، با سازمان عالی شیخ زاید برای طبقه‌بندی موارد ازکارافتادگی و با وزارت منابع انسانی برای دریافت اطلاعات استخدامی همکاری می‌کند. این یکپارچگی سبب شده اطلاعات مورد نیاز تا حد امکان از منابع معتبر و رسمی دریافت شود و نیاز به ورود دوباره داده‌ها کاهش یابد.

همزمان، بازطراحی فرایندهای نام نویسی با حذف اسناد غیرضروری، کاهش حجم اطلاعات ورودی و محدودکردن آن به داده‌های ضروری، مسیر نام‌نویسی را به شکل محسوسی ساده کرده است. اکنون اطلاعات مورد نیاز عمدتاً به جزئیات حقوق و دستمزد، تاریخ پیوستن به سازمان و یک اظهارنامه الکترونیکی محدود شده است؛ تغییری قابل توجه در مقایسه با گذشته که ارائه چهار سند مجزا ضرورت داشت. در کنار این ساده‌سازی، مجموعه‌ای از فرایندهای اعتبارسنجی نیز برای افزایش دقت اطلاعات و جلوگیری از ثبت سوابق تکراری به کار گرفته شده است. به این ترتیب، تجربه ابوظبی نشان می‌دهد که دیجیتالی کردن تأمین‌اجتماعی، هنگامی که با اتصال برخط نهادهای دولتی و پالایش هوشمند داده‌ها همراه شود، می‌تواند هم بار اداری را کاهش دهد و هم کیفیت و قابلیت اتکای اطلاعات بیمه‌ای را ارتقا بخشد.



نسخه ۶ کشور برای تحول نام‌نویسی

تجربه‌های موفق بین‌المللی نشان می‌دهد تحول نام‌نویسی تأمین‌اجتماعی زمانی به افزایش پوشش منجر می‌شود که فناوری، داده دقیق، ساده‌سازی و ارتباط مؤثر هم‌زمان عمل کنند

گسترش پوشش تأمین‌اجتماعی صرفاً به ایجاد شعب، افزایش نیروی انسانی یا تدوین مقررات وابسته نیست؛ تجربه کشورها نشان می‌دهد آغاز فراگیری، طراحی سازوکاری است که شهروند، کارفرما و نهادهای دولتی را با اصطکاک کم به یکدیگر متصل کند. بررسی تجربه‌های اندونزی، جمهوری اسلامی ایران، مالدیو، عمان، فیلیپین و امارات متحده عربی نشان می‌دهد فناوری، ساده‌سازی فرایند، تبادل داده، همکاری میان‌سازمانی و ارتباط مؤثر با جامعه، پنج ضلع یک الگو هستند. وجه مشترک این تجربه‌ها، حرکت از ثبت پرهزینه و کاغذمحور به نام‌نویسی هوشمند، سریع، دقیق و متناسب با نیازهای مختلف جمعیتی است.

فناوری؛ زیرساخت خدمت نوین

نخستین وجه مشترک تجربه‌ها، عبور از نام‌نویسی سنتی و حرکت به سمت بهره‌گیری نظام‌مند از فناوری‌های دیجیتال است. در اندونزی، اپلیکیشن jmo نام‌نویسی و پرداخت حق بیمه را تسهیل کرده و در کنار برنامه #sertakan به گسترش پوشش کارگران غیررسمی کمک می‌کند. در جمهوری اسلامی ایران نیز توسعه «تأمین من» و سامانه خدمات غیرحضوری es.tamin.ir، بخش مهمی از مسیر دیجیتالی شدن خدمات را شکل داده است. مطابق خبرنامه، سامانه غیرحضوری بیش از ۸۶ میلیون بار استفاده و اپلیکیشن «تأمین من» بیش از ۷ میلیون بار نصب شده است.

در مالدیو، عمان و امارات متحده عربی، خودکارسازی دنبال شده است. مالدیو با تبادل اطلاعات میان اداره مستمری و وزارت توسعه اقتصادی، نام‌نویسی خودکار کارفرمایان را امکان‌پذیر کرده است. عمان داده‌های شهروندی، حساب بانکی، اطلاعات ازکارافتادگی و درآمد خانوار را در یک مخزن مرکزی گردآوری می‌کند تا ورود مکرر اطلاعات حذف شود.

فناوری زمانی ارزشمند است که زمان، خطا و هزینه دسترسی را کاهش دهد. تجربه فیلیپین از این منظر قابل توجه است؛ این کشور در کنار ابزارهای آنلاین، دفاتر سیار را برای کشاورزان، ماهیگیران و دیگر گروه‌هایی به کار گرفته که دسترسی یا دانش دیجیتال محدودی دارند. بنابراین دیجیتالی شدن موفق به معنای حذف خدمات حضوری نیست، بلکه به معنای ساختن نظامی چندکاناله است.

ساده‌سازی؛ شرط گسترش پوشش

دومین عامل موفقیت، کاهش بار اداری و تبدیل نام‌نویسی به فرایندی ساده است. هر مرحله اضافی، سند غیرضروری یا ورود تکراری اطلاعات می‌تواند مانعی برای پوشش باشد. در عمان، بخشی از داده‌ها از پیش تکمیل می‌شوند و تأیید حساب بانکی تنها یک‌بار انجام می‌گیرد. در امارات متحده عربی نیز اسناد غیرضروری حذف و اطلاعات درخواستی به موارد ضروری محدود شده است.

در مالدیو نیز زمان نام‌نویسی از سه روز به همان روز رسیده و حذف فرایندهای کاغذی، بیش از ۱۱۳۲ فرم کاغذی در سال را از چرخه خارج کرده است. این نتایج نشان می‌دهد ساده‌سازی می‌تواند تجربه کاربر، انطباق با مقررات و ظرفیت وصول حق بیمه را هم‌زمان تقویت کند.

سازوکار نام‌نویسی همچنین باید با ویژگی گروه هدف تناسب داشته باشد. کارفرمای بزرگ به راهکاری برای ثبت هم‌زمان شمار زیادی کارمند نیاز دارد، در حالی که خویش‌فرما، کارگر خانگی یا شاغل بخش غیررسمی ممکن است به رابطی ساده، قابل دسترس یا خدمت حضوری نیازمند باشد. رهنمودهای ایسا نیز بر گروه‌های سخت‌پوشش، خدمات چندکاناله و استفاده از داده‌های از پیش موجود تأکید دارند.

داده دقیق؛ اعتماد پایدار

عامل سوم، همکاری میان سازمان‌ها و کیفیت داده‌هاست. نام‌نویسی زمانی سریع و قابل اتکا خواهد بود که سازمان تأمین‌اجتماعی به داده‌های معتبر هویتی، شغلی، بانکی و خانوار دسترسی داشته باشد. در مالدیو، همکاری با وزارت توسعه اقتصادی به ثبت خودکار و دسترسی به اطلاعات کارفرمایان انجامیده است. در امارات نیز اتصال سامانه‌ها به نهادهای هویتی، بانکی، ازکارافتادگی و اشتغال، اعتبارسنجی و حذف داده‌های تکراری را ممکن کرده است.

یکپارچگی داده‌ها صرفاً مسئله‌ای فنی نیست و با حکمرانی خوب و کاهش خطا ارتباط دارد. داده ناقص می‌تواند به ثبت نادرست، طبقه‌بندی اشتباه، تأخیر در ارائه خدمت یا ایجاد سوابق تکراری منجر شود. ازاین‌رو، رهنمودهای ایسا بر کنترل کیفیت، اعتبارسنجی با داده‌های درون و برون‌سازمانی و دسترسی به خدمات دولتی برای شناسایی افراد تأکید می‌کنند.

در کنار زیرساخت فنی، ارتباط با جامعه نیز بخشی از معماری پوشش است. برنامه #sertakan در اندونزی از پویش‌های عمومی برای آگاه‌سازی کارگران غیررسمی بهره برده و jmo علاوه بر ارائه خدمت، نقش آموزشی دارد. در فیلیپین، دفاتر سیار مزایای عضویت و خدمات آنلاین را به جوامع دورافتاده معرفی می‌کنند.

جمع‌بندی این تجربه‌ها روشن است: موفقیت در نام‌نویسی تأمین‌اجتماعی از یک سامانه منفرد حاصل نمی‌شود، بلکه نتیجه هم‌افزایی فناوری، ساده‌سازی، همکاری میان‌نهادی، کیفیت داده و ارتباطات راهبردی است. مالدیو، عمان و امارات مسیر خودکارسازی عمیق‌تر را نشان می‌دهند؛ اندونزی و ایران اهمیت کانال‌های تلفن همراه و خدمات دیجیتال را برجسته می‌کنند و فیلیپین یادآور می‌شود که برای گروه‌های کم‌برخوردار از فناوری، حضور میدانی همچنان واقعاً ضروری است. حاصل مشترک این تجربه‌ها، کاهش موانع ورود، تقویت نام‌نویسی مستمر و افزایش فراگیری نظام‌های تأمین‌اجتماعی است.

• اداره کل روابط عمومی و امور بین‌الملل • مهر ۱۴۰۵ • وب‌سایت: tamin.ir
• ترجمه محمدحسین سلطانی نژاد • نظارت و ویرایش فنی: محبوبه افسری - معاون امور بین‌الملل
• طراحی و تنظیم: موسسه فرهنگی هنری آهنگ آتیه • منبع: www.issa.int/analysis/2025



سازمان	نتایج به دست آمده
سازمان ملی مدیریت تأمین‌اجتماعی، اندونزی	• نام‌نویسی ۷۹۰۰۰ نفر تا آوریل ۲۰۲۴، که ۳۹/۵٪ تحقق هدف را نشان میدهد. • در سال ۲۰۱۹، تعداد کاربران اپلیکیشن دیجیتال bpjs به ۵/۹ میلیون نفر رسید و تا سال ۲۰۲۳، تعداد کاربران فعال اپلیکیشن jmo به ۱۴/۲ میلیون نفر افزایش یافت.
سازمان تأمین‌اجتماعی، ایران	• سامانه es.tamin.ir بیش از ۸۶ میلیون بار مورد استفاده قرار گرفت و اپلیکیشن موبایل تأمین من بیش از ۷ میلیون بار نصب شد و میزان رضایت کاربران ۸۶ درصد بود. • از سال ۲۰۲۰، هر دو سیستم امکان نام‌نویسی ۵,۴۵۸,۸۸۹ کارگر توسط کارفرمایان، ۲,۴۶۳,۰۸۲ نفر از افراد تحت تکفل کارگران، ۲,۹۹۱,۰۱۷ کارگر خویش‌فرما، ۳۱۰,۶۹۹ زن و دختر خانه‌دار و ۷۲۸۶۰ دانشجو را فراهم کرده‌اند.
سازمان مدیریت مستمری، مالدیو	• زمان نام‌نویسی از ۳ روز به نام‌نویسی در همان روز کاهش یافت. • مشارکت در فرآیند بدون کاغذ با حذف بیش از ۱۱۳۲ فرم کاغذی در سال. • دریافت اطلاعات به روز کارفرما از وزارت توسعه اقتصادی.
صندوق حمایت اجتماعی، عمان	• نام‌نویسی ۱/۴۹ میلیون شهروند طی ۵ ماه ابتدایی ۲۰۲۴ برای طرح حمایت اجتماعی. • به طور متوسط ۹۰ درصد از اهداف نام‌نویسی در برنامه‌های مختلف تأمین‌اجتماعی (مزایای سالمندی، مزایای فرزندان، بازماندگان، از کارافتادگی و حمایت از درآمد خانواده) محقق شد.
نظام تأمین‌اجتماعی، فیلیپین	• نام‌نویسی تعداد ۱۱۸,۲۵۲ عضو جدید خویش‌فرما از این طریق در سال ۲۰۲۳ • تحت پوشش قرار گرفتن ۱/۵۳ میلیون نفر با برنامه e-Wheels (۷.۰۹ درصد افزایش نسبت به سال ۲۰۲۲)، که از این تعداد، ۱۷۵,۸۶۰ نفر خویش‌فرما هستند.
صندوق بازنشستگی امارات متحده عربی	• زمان نام‌نویسی از ۱۰ دقیقه به یک کلیک فوری کاهش یافت. • ارائه خدمات به موقع در ۹۷/۹۲٪ از نام‌نویسی کارفرمایان و ۹۹/۲۸٪ از کل خدمات در سال ۲۰۲۳. • رسیدن به نرخ دقت ۹۷/۰۹٪ در تراکنش‌های تکمیل شده در سال ۲۰۲۳.