

گزارش کارشناسی
۱۰ چالش جهانہ نامین اجتماعے



موسسالی پورٹریٹریل تہائی
گروه اجتماعي و فرهنگي

۱۰ چالش جهانی تأمین اجتماعی
issa 10 GLOBAL CHALLENGES
FOR SOCIAL SECURITY



مرکز عالی پژوهش‌های اجتماعی



مترجم: مونا خورشیدی

ویراستار علمی: ابوالفضل عباسی



شماره مسلسل: SC ۱۵ DF (۱۸) ۹۷

تاریخ انتشار گزارش: ۹۷/۱۰/۸

کلمات کلیدی:

چالش‌ها - نابرابری‌ها

اشتغال - سالمندی - تأمین اجتماعی



خونده گرامسی از طریق
اسکن بارکد، می‌تواند جهت
شرکت در نظرسنجی این
کتاب به لینک مربوط به آن
مراجعه کند.

فهرست مطالب

پیشگفتار مؤسسه ۴

چالش ۱ ۶
پر کردن شکاف پوشش

چالش ۲ ۱۳
نابرابری‌ها در طول دوران زندگی

چالش ۳ ۱۹
سالمندی جمعیت

چالش ۴ ۲۶
اشتغال کارگران جوان

چالش ۵ ۳۲
بازار کار و اقتصاد دیجیتال

چالش ۶ ۳۹
سلامت و مراقبت‌های بلندمدت

چالش ۷ ۴۶
ریسک‌های جدید، شوک‌ها و رویدادهای جدید

چالش ۸ ۵۲
حمایت از کارگران مهاجر

چالش ۹ ۵۹
تحولات تکنولوژیک

چالش ۱۰ ۶۶
انتظارات عمومی بالاتر

پیش‌گفتار مؤسسه

تأمین اجتماعی امروزه به‌عنوان یک نیاز بشری گستره وسیعی را در جهان فرا گرفته و زندگی اکثر انسان‌ها را به نوعی تحت تأثیر خود قرار داده است. تأمین اجتماعی به مفهوم کنونی خود حاصل یک روند تاریخی طولانی است. این روند با احساس نیاز انسان به امنیت اقتصادی در رویارویی با خطرات اجتماعی آغاز شد و به تدریج در طی قرون و اعصار با تغییرات اوضاع اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فکری جوامع انسانی متحول شد تا به وضع کنونی خود رسید و همچنان نیز در حال تغییر است.

دولت‌ها امروزه مسئولیت‌های جدیدی را در قبال شهروندان خود برعهده دارند که پیش از این و تا حدود دو قرن پیش متوجه آنان نبود. در جهان قبل از صنعتی شدن این مسئولیت‌ها یا برعهده نهادهای کوچک مدنی بود و یا خانواده‌ها چنین کارکردهایی را برعهده داشتند. در عصر جدید دامنه کارکرد دولت گسترش یافت. یکی از مهم‌ترین دگرگونی‌ها، مسئولیت دولت‌ها در قبال آسایش و رفاه اجتماعی بود.

از گذشته تاکنون، برای رسیدن به امنیت، آسایش و رفاه اجتماعی، نظام‌های تأمین اجتماعی در کشورهای مختلف شکل گرفته است که هرچند از لحاظ مقررات و دامنه شمول از تفاوت‌هایی برخوردار است، اما از نظر اصول، عملکرد و تعهدات و مزایا تا حد زیادی به یکدیگر شباهت دارند و از الگوهای تقریباً مشخصی تبعیت می‌کنند. هرچند موضوع تأمین





اجتماعی در سده‌های پیشین نیز مدنظر برخی حکومت‌ها بوده، اما به طور خاص از اواخر سده نوزدهم میلادی و با گسترش روزافزون جنبش‌های سوسیالیستی و عدالت‌خواهانه، دولت‌های صنعتی - سرمایه‌داری توجه زیادی به سیاست‌های اجتماعی و اجرای نظام تأمین اجتماعی نمودند. این روند به نحوی گسترش یافت که امروزه ایجاد رفاه عمومی و تأمین اجتماعی یکی از بحث‌های کلیدی و اساسی است که ذهن برنامه‌ریزان، اقتصاددانان، سیاستمداران و رهبران کشورها را به خود معطوف داشته است. به نحوی که در اکثر کشورهای جهان، فارغ از گرایش‌های ایدئولوژیک در تعریف نقش دولت، تأمین اجتماعی به عنوان پیش شرط توسعه مورد پذیرش قرار گرفته است. در ایران نیز بر اساس قانون اساسی، تأمین اجتماعی نه تنها می‌تواند زمینه‌ساز و بستر اصلی حرکت به سوی توسعه باشد بلکه خود به عنوان یکی از اهداف توسعه تعریف شده است.

در گزارش پیش‌رو که توسط انجمن بین‌المللی تأمین اجتماعی (ISSA) تدوین شده است، ده چالش جهانی تأمین اجتماعی بررسی شده و همچنین چگونگی واکنش‌های سیاستی به این چالش‌ها مطرح شده‌اند. این چالش‌ها شامل پر کردن شکاف پوشش، نابرابری‌ها در طول دوران زندگی، سالمندی جمعیت، اشتغال کارگران جوان، بازار کار و اقتصاد دیجیتال، سلامت و مراقبت‌ها بلندمدت، ریسک‌های جدید، شوک‌ها و رویدادهای جدید، حمایت از کارگران مهاجر، تحولات تکنولوژیک و انتظارات عمومی بالاتر می‌باشد که هر کدام به تفصیل در هر فصل بررسی شده است. امید است این گزارش به تصمیم‌سازان و تصمیم‌گیران حوزه بیمه‌های اجتماعی کشور در اتخاذ سیاست‌های مناسب اصلاحات صندوق‌های بیمه‌ای کمک نماید. دریافت نظرات و پیشنهادات شما برای تولید گزارش‌های آتی مزید امتنان خواهد بود.

دکتر شهرام غفاری
رئیس مؤسسه
زمستان ۹۷

چالش اول: پر کردن شکاف پوشش

تأمین اجتماعی چیزی بیش از یک حق اساسی بشر است. تأمین اجتماعی برای رفع طیف وسیعی از چالش‌های اجتماعی-اقتصادی کمک می‌کند و در نتیجه، جامعه پایدارتر خواهد بود. این خصوصاً زمانی صادق است که پوشش جمعیت، کفایت و جامعیت لازم را دارد. در سطح جهانی، دسترسی به تأمین اجتماعی هرگز بالاتر از مقدار فعلی نبوده و فقر شدید به طور قابل ملاحظه‌ای کاهش یافته است. عمده پیشرفت‌های اخیر نشان می‌دهد که شکاف‌های پوشش ملی در حال برطرف شدن هستند اما چالش‌های مهمی همچنان ادامه دارد. برای این منظور، گسترش پوشش الزام برای همه ملل است، همان‌طور که در اهداف توسعه پایدار سازمان ملل متحد تا سال ۲۰۳۰ مورد تأیید قرار گرفته است و در اهداف سازمان بین‌المللی کار (ILO) مبنی بر «ارتقای سطوح ملی حمایت اجتماعی» نیز دیده می‌شود.

شکاف پوشش تأمین اجتماعی در حال خاتمه یافتن است. پیشرفت قابل توجهی در آفریقا، آمریکا و به ویژه آسیا و اقیانوسیه صورت گرفته است. در سطح جهانی، چالش‌هایی برای سیاست‌گذاران و ادارات تأمین اجتماعی این است که به نحو کامل‌تری نابرابری در دسترسی به تأمین اجتماعی را برای اقشار خاصی همچون کارگران اقتصاد غیررسمی، کارگران روستایی، کارگران خویش فرما و زنان برطرف کنند. این یک چالش چندجانبه و پویا است و دلیل آن فقط شرایط متفاوت ملی نیست.

عواملی که می‌توانند بر تلاش‌ها برای گسترش پوشش تأثیرگذار باشند عبارت‌اند از:

- ▲ سطح توسعه اقتصاد ملی؛
- ▲ ثبات سیاسی؛
- ▲ رشد و دامنه قانونی سیستم تأمین اجتماعی ملی؛
- ▲ بازار کار ملی؛
- ▲ اندازه اقتصاد سنتی یا روستایی نسبت به اقتصاد رسمی مبتنی بر دستمزد؛
- ▲ اثربخشی سیستم مالیاتی و سازوکارهای جمع‌آوری حق بیمه؛
- ▲ سطح شهرنشینی؛ و
- ▲ جغرافیا.

با این وجود، تمام کارگران و شهروندان درآمد باثباتی ندارد تا [بتوانند از طریق آن با پرداخت حق بیمه] در برنامه‌های تأمین اجتماعی مشارکت نمایند. یکی از واکنش‌ها برای حل این مسئله، گسترش پوشش تأمین اجتماعی با پشتوانه مالیات است. هنگام انتخاب سیاست‌ها، مجموعه گزینه‌های پیش‌رو باید با دقت مورد ملاحظه قرار گیرد. به عنوان مثال، سطوح مزایای نقدی که بر اساس مشارکت فرد [به صورت حق بیمه] پرداخت می‌شود و مزایای غیرمبتنی بر مشارکت فرد باید به اندازه کافی با هم اختلاف داشته باشند تا فرد انگیزه پرداخت حق بیمه را داشته باشد. مشوق‌های دیگر نیز باید در طراحی برنامه‌ها گنجانده شود به خصوص فرایندهای اجرایی که دسترسی و تمکین را تسهیل کند. همچنین باید اقدامات تنبیهی در راستای کاهش انگیزه افراد به رفتارهای متقلبانه و سوءاستفاده از برنامه‌های تأمین اجتماعی انجام گیرد.

تجربه اخیر نشان می‌دهد که فراهم کردن پوشش همگانی تأمین اجتماعی به‌ویژه برای حمایت از سالمندان و مراقبت‌های بهداشتی [هدفی] قابل دستیابی و از نظر مالی، قابل تأمین است. این مطلب، برای همه کشورها با سطوح توسعه اقتصادی متفاوت نیز صدق می‌کند. پوشش را می‌توان از طریق تلفیق هوشمندانه برنامه‌های مشارکتی اجباری، برنامه‌های مشارکتی بارانه‌ای، برنامه‌های تأمین مالی شده از طریق مالیات، برنامه‌های داوطلبانه و مزایای کالایی^۱ گسترش داد.

چالش‌هایی برای گسترش پوشش

در بلندمدت، یک چالش این است که توازن مناسبی بین طرح‌های مشارکتی و غیرمشارکتی ایجاد شود و در عین حال کفایت، کارایی، عدالت و پایداری برنامه‌ها بهبود یابد. این موضوع به خصوص در تلاش‌های صورت گرفته برای بهبود دستیابی گروه‌های آسیب‌پذیر و محروم صدق می‌کند.

برای کمک به گسترش پوشش، [ایجاد] نگرش مثبت میان کارگران و کارفرمایان در مورد ارزش‌های سیستم تأمین اجتماعی نیز امری ضروری است. در برنامه‌های بیمه اجتماعی، پرداخت کامل و منظم حق بیمه‌ها، امری ضروری برای پایداری مالی، تضمین برابری میان جمعیت تحت پوشش و تأمین مزایای کافی است. الزام قانونی کارگران و کارفرمایان به پرداخت حق بیمه، باید توسط نهادهای قدرتمند حمایت شوند تا اطمینان حاصل شود که پرداخت حق بیمه‌ها تحت نظارت قرار دارد و به

1. inkind benefits

درستی اجرا می‌شود. برای تشویق افراد برای پیوستن به تأمین اجتماعی لازم است گزینه‌های احتمالی که بسیاری از کارگران، به ویژه کارگران فعال در اقتصادهای روستایی و غیررسمی قبل از انتخاب به مشارکت در تأمین اجتماعی در نظر می‌گیرند، شناسایی شود. این به معنی برآورده کردن اولویت‌ها و نیازهای این کارگران و اتخاذ فرایندهای اداری در جهت تسهیل ورود آنها به نظام تأمین اجتماعی است.

در تمامی تلاش‌های صورت‌گرفته برای گسترش پوشش، تخصیص شناسه‌های منحصر به فرد شخصی - برای مثال یک شماره تأمین اجتماعی - و تضمین مدیریت هویت، گام اولیه بسیار مهمی است. شناسه‌های شخصی، جمعیت تحت پوشش را قادر می‌سازد تا با سیستم تأمین اجتماعی و اداره آن درگیر شوند. این امر، امکان دسترسی عادلانه، لاقبل به کف حمایت‌های اجتماعی را در سطوح ملی فراهم می‌کند که حمایت درآمدی و دسترسی به مراقبت‌های بهداشتی مورد نیاز را ارائه می‌دهد.

شناسه‌های شخصی به یکپارچگی طرح‌ها و هماهنگی ملی و بین‌المللی نیز کمک می‌کند. انتظار این است که حداقل پوشش همگانی باید به تدریج گسترش یابد تا حمایت جامع در برابر ریسک‌های پر شمار طول عمر و بازار کار تأمین شود. طرح‌ها باید پیش‌بینی‌پذیری، کیفیت، کفایت و انتقال‌پذیری حمایت فوق را تضمین کنند.

حفظ و تقویت کفایت مالی مزایا و کیفیت مدیریت و خدمات، ابعاد مهمی در پوشش، حتی برای کشورهای ثروتمند OECD هستند. برای مثال، بسیاری از مزایای عائله‌مندی در کشورهای اروپایی تقویت شده است. همچنین کشورها ممکن است به دنبال کفایت مقررات فعلی خود در زمینه مراقبت‌های بلندمدت^۱ باشند. در همه برنامه‌ها، پرداخت مزایای نقدی به میزانی کمتر از آن چه که بتواند ریسک مورد هدف در این مزایا را رفع کند، بنابراین پوشش یا عدم پوشش در چنین شرایطی بی‌معنا است [به عبارت دیگر، اگر مزایا آن قدر پایین باشند که نتوانند ریسک مورد نظر را حذف کنند، نمی‌توان نام آن را پوشش گذاشت]. و مزایا نیز باید به موقع و همگام با هزینه‌های زندگی پرداخت شوند، در واقع مزایا باید به طور منظم و به صورت مناسبی تعدیل شوند. تعدیل مزایا از سال ۲۰۰۷-۲۰۰۸ همواره به این شکل نبوده، به گونه‌ای که در برخی کشورها این امر، موقتی و ناکافی بوده است.

چالش‌های مربوط به کفایت مراقبت‌های سلامت می‌تواند پیچیده‌تر باشد. در دهه

۱. Long-term Care: عبارت است از خدماتی که نیازهای پزشکی و غیرپزشکی را برای افراد دارای بیماری‌های مزمن یا ناتوان تأمین می‌کند. این افراد معمولاً امکان مراقبت از خودشان را ندارند و مراقبت از آنها دوره‌های زمانی زیادی طول می‌کشد- مترجم.

گذشته، دسترسی به حمایت‌های سلامت به بیش از ۱,۵ میلیارد نفر گسترش یافته که قبلاً از این خدمات محروم بوده‌اند. کشورهای عضو اتحادیه آفریقا، یک معاهده برای تأمین حمایت اجتماعی ایجاد کرده‌اند (برای بسیاری از این کشورها، سال ۲۰۲۵، به عنوان تاریخ هدف برای تحقق پوشش همگانی سلامت تحت استراتژی‌های حمایت اجتماعی ملی، تعیین شده است). انتظار بر این است که بهبود دسترسی باید همراه با خدمات سلامت با کیفیتی باشد که توسط نیروی متخصص و مجرب و به اندازه کافی تأمین می‌شود.

واکنش‌ها به چالش گسترش پوشش

گسترش پوشش یک اولویت مهم جهانی است. ایجاد شورای همکاری بین‌المللی حمایت اجتماعی^۱، مکانیسم جدیدی از حمایت را در کنار بسترهای منطقه‌ای و چندجانبه موجود برای همکاری و حمایت بین‌المللی فراهم می‌کند. بین کشورها، توافق‌نامه‌های تأمین اجتماعی دو جانبه، ابزار اصلی قانونی برای تضمین حقوق تأمین اجتماعی و امکان انتقال این حقوق اکتسابی است.^۲ برخی کشورها در تدوین استراتژی‌های توسعه ملی خود، نقش یکپارچه‌تر و راهبردی‌تری برای تأمین اجتماعی و مراقبت‌های سلامت در نظر می‌گیرند. روند کلی به سمت افزایش هم‌افزایی و ارتباط بین سیستم‌های مالیاتی و سازمان‌های سیاست اجتماعی است.

قبلاً استدلال می‌شد که کشورها برای آن که بتوانند مدل‌های تأمین اجتماعی همگانی را در نظر بگیرند، باید به سطحی از توسعه اقتصادی دست یابند. اما شواهد در بسیاری از کشورهای در حال توسعه نشان می‌دهد که این موضوع صحت ندارد. در سال‌های اخیر، چین پوشش خود را سالانه ۷۰ میلیون نفر افزایش داده است. به‌طور مشابه، کشورهای آمریکای جنوبی از اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی، با استفاده از مکانیزم‌های تأمین مالی شده با مالیات و مکانیزم‌های مشارکتی به پیشرفت مهمی دست یافته‌اند. این امر، پیشرفت در رسمی کردن بازار کار را همراه داشته است^۳ که به نوبه خود به کاهش نابرابری دستمزدها کمک کرده

1. Social Protection Inter-Agency Cooperation Board

۲. منظور آن است که برای مثال اگر یک کارگر با ۱۰ سال سابقه پرداخت حقیقه تأمین اجتماعی از کشور «الف» به کشور «ب» جابجا شود، حقوق اکتسابی وی (در اینجا ۱۰ سال سابقه پرداخت حقیقه) نیز به نظام تأمین اجتماعی در کشور «ب» منتقل شود.

۳. Formalizing: به معنای خارج شدن از اقتصاد غیررسمی (یا اصطلاحاً اقتصاد زیرزمینی) و فعالیت به عنوان یک بخش رسمی است. کارفرمایان (یا افراد خویش فرما) برای فرار از قوانین و کاهش هزینه‌ها (از جمله حق بیمه و مالیات) سعی می‌کنند به صورت غیررسمی فعالیت کنند. نتیجه این امر، محرومیت از بسیاری از مزایای اقتصادی از جمله خدمات تأمین اجتماعی برای خود و کارگران آن مجموعه است - م.

است. در حالی که بسیاری از کشورها پوشش خود را مشخصاً به سمت مراقبت‌های سلامت همگانی گسترش داده‌اند، اما مشاهده می‌شود که برخی کشورها در گسترش دسترسی به پرداخت‌های انتقالی نقدی^۱ و مستمری‌های اجتماعی همگانی^۲ نیز پیشرفت‌هایی در زمینه ایجاد حداقل‌های حمایت اجتماعی در سطح ملی^۳ داشته‌اند. برخی کشورهای دیگر نیز پوشش جامع‌تری را معرفی کرده‌اند؛ برای مثال، طرح‌های مزایای بیکاری، اخیراً در اردن، مراکش، عربستان سعودی، آفریقای جنوبی، تایلند، تونس و ویتنام معرفی شده است. این موارد، نشان‌دهنده شکل‌گیری اعتماد به رشد فعالیت‌های اقتصاد رسمی و همچنین اعتماد به اهمیت و پایداری سیستم‌های تأمین اجتماعی هستند.

روندهای بازار کار مدرن و ماهیت در حال تغییر مسیرهای شغلی، ساختارهای خانوادگی و مسئولیت‌های مراقبتی این دیدگاه را تقویت کرده است که حق بیمه‌های تأمین اجتماعی و درآمدهای مالیات عمومی، نقشی اساسی و لزوماً مکمل در تأمین مالی برای خدمات اجتماعی^۴ برعهده دارند. همچنین محصولات بیمه‌ای و پس‌اندازهای فردی می‌توانند مکملی برای برنامه‌های حمایت درآمدی تأمین اجتماعی باشند. وجود انعطاف‌پذیری در فراهم کردن نیازهای مالی تأمین اجتماعی، امری حیاتی است. در حال حاضر رویه‌ها و فرایندهای اداری نیز انعطاف‌پذیرتر شده‌اند؛ به‌ویژه زمانی که با سیستم‌های مدرن تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات (ICT) و فناوری‌های تلفن همراه پشتیبانی شود. به عنوان دو نمونه از به‌کارگیری فناوری‌های مدرن^۵ می‌توان به استفاده از کارت‌های هوشمند برای پرداخت حق بیمه‌ها و مزایا یا دفاتر پیشخوان مبتنی بر تلفن همراه^۶ اشاره کرد. توجه به این موارد و سایر واکنش‌ها، امری لازم برای پرکردن شکاف باقی‌مانده در پوشش تأمین اجتماعی، مخصوصاً برای کارگران روستایی و شاغلان بخش غیررسمی است. پیشرفت‌های مشترک در مدیریت تأمین اجتماعی عبارت‌اند از معرفی پنجره واحد^۷ و تجهیز ارائه خدمات به تکنولوژی‌های جدید. سایر پیشرفت‌ها شامل طراحی نوآورانه و تأمین مالی مزایایی است که پوشش تأمین اجتماعی را حتی برای جمعیت‌هایی که سخت تحت پوشش قرار می‌گیرند، تقویت می‌کند. بر اساس شواهد، پوشش تأمین اجتماعی گسترده، هدفی

۱. cash transfers: به معنای پرداخت مستقیم پول به افراد واجد شرایط است. این پرداخت‌ها توسط دولت و با اهداف مساعدتی انجام می‌گیرد-م.

۲. universal social pensions: نوعی از مستمری سالنندی است که متکی به پرداخت حق بیمه نیست و برای تأمین حداقلی از حمایت اجتماعی برای سالمندان به صورت همگانی ارائه می‌شود-م.

3. national floors of social protection

4. mobile front offices

۵. one-stop shops: تمامی امور مرتبط با یک خدمت در یک مکان فیزیکی جمع می‌شوند و فرد تنها با مراجعه به یک مکان، خدمت موردنظر خود را دریافت می‌کند-م.

دست‌یافتنی است و اذعان می‌شود که ارائه خدمات مناسب، عاملی مساعد برای تقویت سطح پوشش است.

پوشش برای جمعیت روستایی، کارگران اقتصاد غیررسمی، کارگران با قراردادهای کوتاه‌مدت و کارگران مهاجر، در حال گسترش است. یک هدف خاص، گسترش پوشش زنان است که اغلب در اشکال مشاغل ناپایدار فعال هستند.

سیستم سیمپلز^۱ در برزیل و سیستم‌های مونوتریبوتو^۲ در آرژانتین و اروگوئه که امکان پرداخت مزایای تأمین اجتماعی به کارگران کم درآمد، خویش فرما و کارگران غیررسمی را پس از پرداخت حق بیمه (با مشارکت دولت در پرداخت بخشی از حق بیمه) فراهم می‌کند، نشان می‌دهد نوآوری چگونه می‌تواند پوشش را با موفقیت گسترش دهد.

اساساً برای تمامی طرح‌های توسعه پوشش، دولت ملی باید رهبری و دیدگاه خود را نشان دهد. برای مثال، اقدامات بسیار بزرگی که برای گسترش پوشش توسط کشورهای چین و رواندا صورت گرفته، چیزی بیش از تمایل به برآورده کردن حق اساسی بشر به تأمین اجتماعی است. همچنین این یک تصمیمی استراتژیک در مورد نوع جوامعی است که این کشورها مایل به ساختن آن هستند. سیاست‌ها باید به همان اندازه، اهداف گسترده‌تر از جمله اشتغال در اقتصاد رسمی و تقویت پایه مالیاتی را حمایت کنند.

ادارات تأمین اجتماعی باید به طور سیستماتیک، پیشرفت در گسترش پوشش را اندازه‌گیری و ارزیابی کنند. این مسأله باید همراه با استراتژی ملی بلندمدت بر اساس گفت‌وگو، کمپین‌های اطلاع‌رسانی عمومی و حمایت از «فرهنگ تأمین اجتماعی» که تعهد به دستیابی به پوشش همگانی را تعریف می‌کند.

چنین تعهدی به معنای تضمینی برای سرمایه‌گذاری زیرساختی در تأمین اجتماعی، فناوری ارتباطات و منابع انسانی نیز است. این درس مهمی است که باید از تجربیات اخیر چین آموخت. برای انجام کارهایی که از آنها در بلندمدت خواسته می‌شود [یا به عبارت دیگر] برای گسترش پوشش به کل جمعیت، ادارات تأمین اجتماعی نیاز به ابزارهای صحیح و منابع کافی دارند.

1. SIMPLES

2. Monotributo

پوشش جهانی تأمین اجتماعی

درصد جمعیت جهان با دسترسی به مزایای تأمین اجتماعی



مزایای سالمندی



مزایای درمانی



مزایای حوادث ناشی از کار

Source: ILO (2014), World Social Protection Report 2014/2015.

گسترش پوشش امکانپذیر است



۱.۵ میلیارد

در دهه اخیر دسترسی به حمایت سلامت اجتماعی در بین مردم افزایش یافته است



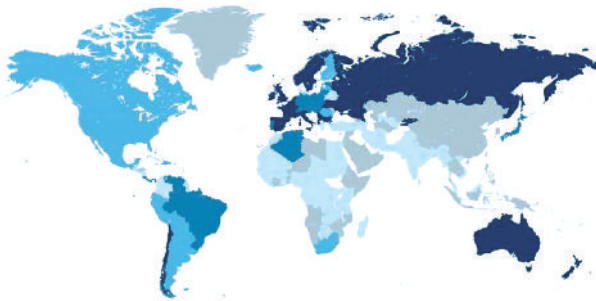
۲۷٪+

متوسط رشد سالانه پوشش مستمری بازنشستگی در چین

Sources: Social Insurance Administration of the Chinese Ministry of Human Resources and Social Security (2016); Helpage International; ISSA

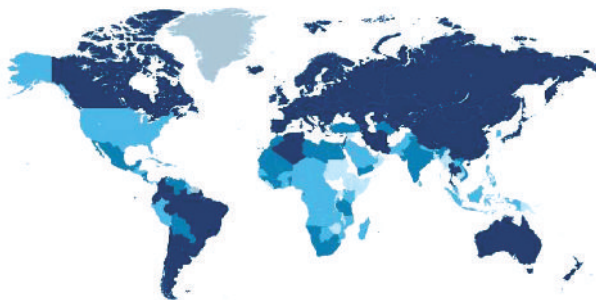
به سوی پوشش همگانی تأمین اجتماعی

ماده قانونی برنامه‌های تأمین اجتماعی (۱۹۵۰)



نادر
 حوزه خیلی محدود (۱ تا ۳ شاخه)
 حوزه محدود (۴ تا ۵ شاخه)
 حوزه نیمه جامع (۶ تا ۷ شاخه)
 جامع (۸ شاخه)
 هیچ داده‌ای موجود نیست

ماده قانونی برنامه‌های تأمین اجتماعی (۲۰۱۴)



نادر
 حوزه خیلی محدود (۱ تا ۳ شاخه)
 حوزه محدود (۴ تا ۵ شاخه)
 حوزه نیمه جامع (۶ تا ۷ شاخه)
 جامع (۸ شاخه)
 هیچ داده‌ای موجود نیست

اولویت‌های اعضای ایسا

نهادهای عضو که گسترش پوشش را چالش اولیه در نظر می‌گیرند.

جهان ۵۶٪
 آفریقا ۸۷٪
 آمریکا ۵۲٪
 اروپا ۳۰٪
 آسیا و اقیانوسیه ۵۵٪

Source: ISSA global member survey (2015)

Sources: US Social Security Administration / ISSA. Social security programs throughout the world. Data consolidated by the International Labour Office.

چالش دوم: نابرابری‌ها در طول دوران زندگی

سیستم‌های تأمین اجتماعی، ابزاری مهم برای ایجاد همبستگی اجتماعی، ترویج مشارکت فعال و رفع نابرابری‌ها در جامعه هستند. در این نقش‌ها، رفع نابرابری در آمدی تنها یک هدف است. سیستم‌های تأمین اجتماعی همچنین در مورد نابرابری‌های دیگر مانند جنسیتی، فرصت‌های بازار کار و یا دسترسی به مراقبت‌های سلامتی و خدمات نیز نقش مهمی دارند و [در نتیجه] افراد را قادر می‌سازند تا در طول دوران زندگی خود، ریسک‌ها را کاهش دهند و استعدادهای خود را محقق کنند.

سیستم‌های تأمین اجتماعی، گاهی اوقات به عنوان چترهای ایمنی^۱ یاد می‌شوند که هدف از آنها اساساً جلوگیری از فقر است. بیان می‌شود مردمی که در سایه این چتر قرار می‌گیرند از فقیر شدن نجات یافته‌اند. درحالی‌که این نقشی مهم است، سیستم‌های تأمین اجتماعی مدرن، چیزی فراتر از این به دست می‌آورند. این مطلب به خصوص زمانی صادق‌تر است که [انجام تأمین اجتماعی] در کنار سیستم‌های مالیاتی ملی؛ ارائه‌دهندگان خدمات سلامت، بهداشت و ایمنی شغلی؛ خدمات استخدام عمومی؛ کارفرمایان؛ سیستم‌های آموزشی و خدمات عمومی، کار می‌کند.

به عنوان نقطه شروع برای سرمایه‌گذاری در افراد، سرمایه‌گذاری اجتماعی مناسب می‌تواند اثربخشی بالایی در کمک به افراد در رفع ریسک‌های فوق و نابرابری‌های طول عمر داشته باشد. این موضوع منجر به مشارکت کامل آنها به عنوان اعضای فعال در جامعه می‌شود. در بسیاری از جوامع، اهداف متعدد بازتوزیعی در برنامه‌های تأمین اجتماعی، نقش مهمی در شکستن چرخه فقر بین‌نسلی در خانوارهای آسیب‌پذیر بازی می‌کند.

چالش‌های انسجام اجتماعی

می‌دانیم که وجود سیستم‌های تأمین اجتماعی قدرتمند با پوشش گسترده و کافی منجر به سطح بالاتری از انسجام اجتماعی می‌شود. این به معنای اعتماد جمعی بیشتر به نهادهای یک کشور است. اما بسیاری از سیستم‌های تأمین اجتماعی با چالش‌های بسیاری روبرو شده‌اند که ممکن است دستیابی [به این هدف] را سخت‌تر کند. برای برخی کشورها، چالش‌های سیاسی و مالی، تهدیدی در جهت کاهش مقیاس برنامه‌های تأمین اجتماعی است. همچنین تحولات بازار

1. safety nets

کار ممکن است منجر به محدود شدن امکان مشارکت کامل شاغلان در برنامه‌های تأمین اجتماعی شود و بنابراین فرصت‌هایی که از طریق کمک فعالانه خود شاغلان امکان بهبود وضعیت آنها وجود داشت، محدود شود. فشارهای مالی همراه با نیاز به «انجام امور بیشتر با بودجه کمتر»، باعث شده است که کشورها به استفاده بیشتر از هدف‌گذاری هوشمندانه روی آورند و اقدامات خود را بر نیازمندترین افراد متمرکز کنند. در برخی کشورها به مسئولیت فردی در مدیریت ریسک‌ها، نقش بیشتری داده شده است. نقش برنامه‌های تأمین مالی شده توسط مالیات، در بسیاری از کشورها، اهمیت نسبی بیشتری به دست آورده است که از جمله آنها، اعطای یارانه به برنامه‌های مشارکتی (برنامه‌های مبتنی بر حق بیمه) است. به طور خاص، در برنامه‌های مستمری بازنشستگی، ارتباط بین ارزش حق بیمه‌های پرداختی و مزایای نقدی دریافتی، نیز در حال تقویت شدن است. این مسأله عمدتاً پاسخ به چالش پایداری مالی ناشی از افزایش امید زندگی و سالمندی جمعیت می‌باشد. این تغییر، همچنین ممکن است به کاهش نقش بازتوزیعی تأمین اجتماعی نیز منجر شود. در عین حال، افزایش سن بازنشستگی به معنای کاهش سخاوتمندی مزایای طول عمر است که در بسیاری از برنامه‌های مشارکتی تعهد شده است. مشارکت فزاینده سیستم‌های تأمین اجتماعی در حمایت بیشتر از توانمندسازی فردی، از طریق استفاده گسترده‌تر از اقدامات پیشگیرانه در حمایت از بازار کار و اقدامات پیشگیرانه سلامت، پیشرفت مهمی است که در حال حاضر مکملی برای اهداف فراگیر شدن [پوشش تأمین اجتماعی] و حمایت از درآمد کافی هستند.

بسیاری از کارگران با اشکال ناامن‌تری از اشتغال مواجه هستند. همچنین بروز فزاینده نابرابری و فقر در میان گروه‌های سنی فعال (اصلی)^۱ در برخی از کشورهای OECD از زمان بحران ۲۰۰۷-۲۰۰۸ و تمرکز فزاینده ثروت در بسیاری از جوامع وجود دارد. اگر انسجام اجتماعی، مستحکم باشد، همه این منابع تنش باید برطرف شود.

واکنش‌ها به حمایت از انسجام اجتماعی

پایداری همه سیستم‌های تأمین اجتماعی بستگی به حمایت همه بخش‌های جامعه دارد. خصوصاً این حمایت باید شامل حمایت طبقات متوسط باشد.

در بسیاری از کشورها، افزایش استفاده از هدفمندسازی منابع مالی تأمین اجتماعی، پایداری مالی را حمایت می‌کند، درحالی‌که امکان بهبود واکنش‌های مناسب

1. prime-age groups

برای برآوردن نیازهای گروه‌های آسیب‌پذیر نیز فراهم می‌شود. اعتماد عمومی به سیستم‌های تأمین اجتماعی و درک مثبت از انسجام اجتماعی را می‌توان با ایجاد تعادل و ارتباط دقیق بین پایداری مالی و سیاسی و اجتماعی به دست آورد.

حمایت هدفمند از آسیب‌پذیرترین افراد نباید به قیمت بدتر شدن وضع سایر افراد حاصل شود. این موضوع برای همه کشورهای صادق است. در برخی از اقتصادهای درحال توسعه، که ممکن است پوشش در آن محدود باشد، یارانه‌های عمومی همگانی، مانند مصرف سوخت، بیشتر توسط گروه‌های با درآمد بالاتر جذب می‌شوند. بنابراین لازم است دستاوردهای عدالت از تمامی اقدامات تأمین اجتماعی از جمله حمایت هدفمند و یارانه‌ها، به‌طور مستمر، مورد ارزیابی قرار گیرد.

سازمان‌های تأمین اجتماعی چه اقداماتی را می‌توانند در حمایت از حفظ انسجام اجتماعی اتخاذ کند؟ اولویت باید به گسترش پوشش مناسب باشد. پس از آن، چالش همه سیستم‌های تأمین اجتماعی، این است که به تدریج نسبت به برآورده کردن نیازهای در حال رشد تأمین اجتماعی در تمام طول دوران زندگی فعال‌تر باشد.

بسیاری از کشورهای درحال توسعه، مستمری‌های اجتماعی که با مالیات تأمین مالی می‌شود را به عنوان بخشی از حداقل حمایت اجتماعی ملی ارائه می‌دهند. نشان داده شده است که این موارد به کاهش سطح فقر خانوار و اثرات مثبت گسترده‌تر برای سلامت و رفاه و نیز مشارکت اجتماعی منجر شده است. در کشورهایی که سطح بالایی از فقر در میان سالمندان وجود دارد، پرداخت‌های انتقالی نقدی که با مالیات تأمین می‌شود، به افراد سالمند اجازه می‌دهد تا با جوامع و بازارهای محلی درگیر شوند و در دارایی‌هایی که از زندگی مستقل حمایت می‌کند، سرمایه‌گذاری کنند. به‌طور کلی، پرداخت‌های انتقالی نقدی، امنیت اقتصادی و دارایی‌های اقتصادی افراد را تقویت می‌کند. آنها به ایجاد اقتصادهای محلی، بهبود دسترسی به آموزش، تغذیه و مراقبت‌های بهداشتی کمک می‌کنند و با افزایش سطح توانمندسازی، درجه بالاتری از انسجام اجتماعی را حاصل می‌کنند.

برای تمامی کشورهایی که سهم افراد بالای ۶۰ سال از کل جمعیت در حال رشد است، اهمیت این نوع پرداخت‌های انتقالی در انسجام اجتماعی افزایش خواهد یافت. به‌طول کلی‌تر، پرداخت‌های انتقالی نقدی که موجب تضعیف شوک‌هایی مانند تأثیرات بلایای طبیعی می‌شود، انسجام اجتماعی در جوامع را نیز حفظ می‌کند.

اما در مورد گروه‌های سنی جوان‌تر چگونه است؟ انتقال‌های نقدی مشروط (CCT)^۱ با هدف پوشش گروه‌های جوان‌تر آسیب‌پذیر، موجب تقویت مشارکت مدنی و انسجام

1. Conditional cash transfers (CCTs)

جوامع محلی می‌شود. این امر به ویژه در کشورهایی با سطوح بالای نابرابری در درآمد و دسترسی به خدمات، بیشتر است. هدف از این سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی غلبه بر چرخه محرومیت بین‌نسلی و پیشگیری از آن است. این وجوه به شرط انجام کارهایی مانند ثبت‌نام کودکان در مدرسه یا شرکت در معاینات پزشکی منظم، پرداخت می‌شوند. در سطح ملی، آنها سرمایه‌گذاری پیشگیرانه در نسل‌های آینده هستند. وقتی این پرداخت‌ها با تأمین خدمات عمومی ضروری همراه شوند، می‌توانند به کاهش نابرابری‌ها و افزایش تحرک و انسجام اجتماعی کمک کنند.

برای حمایت از جوان‌ترین افراد در جامعه، انتقالات نقدی مشروط (CCTs)، معمولاً در توسعه کودکان سرمایه‌گذاری می‌کند. اما آنها همچنین از طریق پرداخت به زنان، برابری جنسیتی را ترویج می‌دهند. تلاش برای شمول زنان در تأمین اجتماعی مهم است. در سطح جهانی، زنان به طور معنی‌داری بیشتر از مردان در مشاغل غیررسمی، کار بدون حقوق در خانواده یا خویش‌فرمایی فعالیت می‌کنند. زنان به احتمال بیشتری از برنامه‌های مشارکتی (برنامه‌های مبتنی بر حق بیمه) که معمولاً مزایای بهتری را فراهم می‌آورد محروم هستند. بهبود حضور زنان در بسیاری از برنامه‌های تأمین اجتماعی، فرصتی است برای تحقق بخشیدن به پیشرفت معنی‌دار و پایدار، نه تنها در راستای «تأمین اجتماعی برای همه» بلکه برای تقویت انسجام اجتماعی.

انواع مختلف مزایای همگانی که معمولاً در دولت‌های رفاه اروپایی وجود دارد (و از افراد در کل طول عمر آنها حمایت می‌کند)، به عنوان عوامل اصلی در توضیح سطوح پایین‌تر نابرابری و ثبات نسبی بسیاری از جوامع اروپایی شناخته می‌شود. با این حال تعدادی از عواملی که باعث نگرانی در مورد افزایش سطح نابرابری می‌شوند عبارت‌اند از:

▲ رشد اشتغال غیراستاندارد؛

▲ تضعیف مقررات کار؛

▲ رکود رشد دستمزد؛

▲ سطوح بالای بیکاری؛

▲ افزایش سطوح سرمایه سیال ۱؛ و

▲ تغییر الگوی مهاجرت.

گذشته از حمایتی که با اقدامات مربوط به فعال‌سازی بازار کار حاصل می‌شود، مشخص

1. Footloose capital

نیست که این روندها ممکن است در بلندمدت چه تأثیری بر انسجام اجتماعی داشته باشد. در جستجوی واکنش‌های مناسب به چالش‌های فوق، از تجربیات گذشته می‌توان رهنمودهایی به دست آورد. شوک‌های اجتماعی و اقتصادی بحران جهانی سال ۲۰۰۷-۲۰۰۸ در کشورهایی کمترین تبعات را داشت که از مداخلات هدفمند در نظام جامع تأمین اجتماعی استفاده کرده بودند. [با این مداخلات] ریسک‌ها کنترل شدند و به تسریع بازیابی اقتصادی کمک شد. [در نتیجه] مشاهده می‌شود که انسجام اجتماعی حفظ شده است.

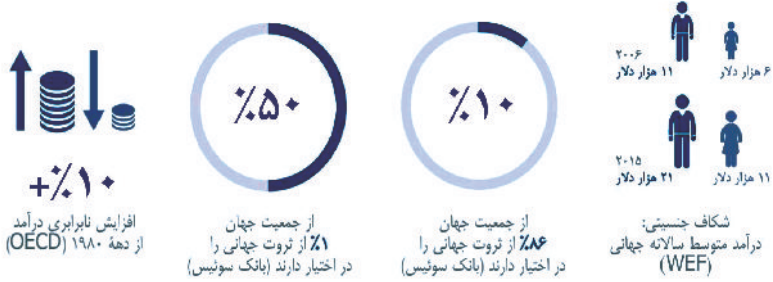
محدودیت‌های منابع فعلی و اولویت‌های سیاست ملی، نقش مهمی را برای اقدامات پیشگیرانه در طراحی برنامه تأمین اجتماعی پیش می‌برند. اهداف مدرن این اقدامات، به‌ویژه توانمندسازی افراد و حمایت از قابلیت‌های اشتغال و توانبخشی نیز به کنترل هزینه‌ها، تقویت پایداری تأمین اجتماعی، حمایت از بازارهای کار انعطاف‌پذیرتر و ترویج زندگی و فعالیت اقتصادی مستقل کمک می‌کند.

سازمان‌های تأمین اجتماعی می‌توانند بررسی کنند که آیا آنها نقش خود را در دستیابی مثبت به انسجام اجتماعی انجام می‌دهند؛ اگرچه اندازه‌گیری دقیق آن ممکن است دشوار باشد. در بسیاری از کشورها، این کار با ایجاد گفتگویی جامع با جمعیت تحت پوشش انجام می‌شود.

به‌عنوان یک واکنش عملیاتی، همهٔ سازمان‌های تأمین اجتماعی باید افکار عمومی را در مورد دو مسأله مهم بررسی نمایند: اول، وضعیت مزایا و خدمات و دوم کیفیت درک شده از ارائه خدمات. با توجه به افزایش انتظارات عمومی، از طریق تجزیه و تحلیل اقدامات نه تنها باید مشخص شود که آیا سیستم‌های تأمین اجتماعی کارهای درستی انجام می‌دهند و آنها را به خوبی انجام می‌دهند؛ بلکه باید معیاری از این نیز ارائه شود که چگونه آنها در سطح ملی به حمایت از انسجام اجتماعی، ادامه می‌دهند. چنین یافته‌هایی باید برای تکمیل فعالیت‌های ارتباطی مانند تلاش‌های فرانسه برای اطلاع‌رسانی به مردم در مورد حقوق آنها در زمینه تأمین اجتماعی استفاده شود. علاوه بر این، تحلیلی باید انجام شود تا نشان دهد که چگونه مزایا و خدمات بر سطح فقر، نتایج سلامت، دستاوردهای آموزشی و فعالیت در بازار کار تأثیر می‌گذارد. این موضوع باید با تلاش‌های گسترده‌تر برای هماهنگی و مناسب کردن خدمات و مزایای شخصی همراه شود.

پیام مشخص است: تأمین اجتماعی افراد برای انسجام اجتماعی ضروری است، که به نوبهٔ خود، برای ثبات مورد نیاز برای امنیت کار و سرمایه‌گذاری ناگزیر است. در نهایت موجب ایجاد جوامع قدرتمندتر و مولدتر می‌گردد.

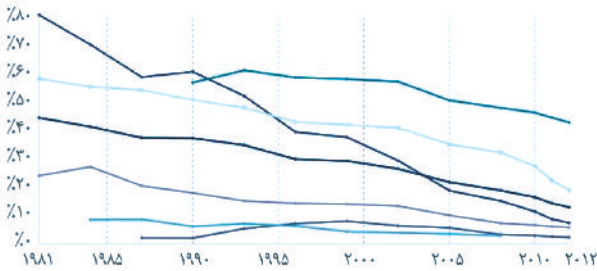
نابرابری‌ها در حال گسترش هستند



Sources: OECD (2013); WEF (2015); Credit Suisse (2013)

فقر جهانی در حال کاهش است

سهم جمعیت فقیر مطلق به تدریج مناطق جهانی، ۱۹۸۱ تا ۲۰۱۲

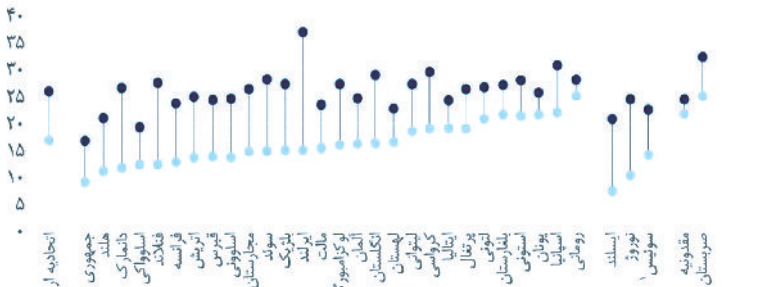


● آسیای شرقی و اقیانوسیه (فقط در حال توسعه) ● اروپا و آسیای مرکزی (فقط در حال توسعه) ● آمریکای لاتین و کارائیب (فقط در حال توسعه)
● خاورمیانه و آفریقای شمالی (فقط در حال توسعه) ● آفریقای جنوبی ● جنوب صحرای آفریقا ● جهان

Source: World Bank (2015)

انتقال اجتماعی ریسک نابرابری و فقر را کاهش می‌دهد

نرخ ریسک فقر، پیش و پس از انتقال اجتماعی، (کشورهای اتحادیه اروپا، ۲۰۱۴)



(%) اطلاعات ۲۰۱۲

Source: European Commission/Eurostat (2016)

● پیش از انتقال اجتماعی ● پس از انتقال اجتماعی

چالش سوم: سالمندی جمعیت

سالمندی جمعیت واقعیتهای جهانی است. این موضوع تاکنون در کشورهای صنعتی مورد توجه قرار گرفته است. برای بسیاری از اقتصادهای در حال توسعه، روند سالمندی جمعیت آغاز شده اما با نرخ سریعتری نسبت به سایر کشورهای پیشرو در حال گذار جمعیتی، در حال وقوع است. این موضوع، چالشهای خاصی را دربر خواهد داشت. برای اطمینان از پایداری مالی سیستمهای تأمین اجتماعی و رفع نیازهای همه افراد در جوامع رو به سالمندی، سیستمهای ملی حمایت اجتماعی باید نقش حمایتی خود را با افزایش سرمایه‌گذاری در سلامت، اشتغال و توانمندسازی همراه نمایند. این اقدام، نیازمند سیستمهای تأمین اجتماعی هماهنگ‌تری است که از طریق اقدامات مناسب در طول زندگی، از مردم حمایت و پشتیبانی می‌کنند.

افزایش بی‌سابقه امید زندگی همراه با کاهش نرخ زادوولد^۱، به طور قابل ملاحظه‌ای بر ساختارهای جمعیتی تأثیرگذار بوده است. جمعیت جهانی رو به سالمندی می‌رود. تا سال ۲۰۵۰، سهم جهانی افراد بالای ۶۰ سال از ۱۱٫۷ درصد کنونی به ۲۱٫۱ درصد افزایش خواهد یافت. در همین دوره انتظار می‌رود تعداد افراد بالای ۸۰ سال، بیش از سه برابر رشد کند. علاوه بر این، ساختار جمعیت مسن‌تر در حال تغییر است و افزایش در جمعیت افراد بالای ۸۰ سال ادامه دارد. به‌طور کلی، این روند با سرعت بالاتری در مناطق کم‌تر توسعه یافته در حال وقوع است.

در حال حاضر، ۶۶ درصد از سالمندان در کشورهای در حال توسعه زندگی می‌کنند. این رقم تا سال ۲۰۵۰ به ۸۰ درصد افزایش خواهد یافت. در سال ۲۰۱۵، ۹۰٫۱ میلیون نفر بالای ۶۰ سال داشته‌اند. این رقم در سال ۲۰۵۰ به ۲٫۱ میلیارد خواهد رسید و قاره آسیا حدود دوسوم این جمعیت را به خود اختصاص می‌دهد.

این روندهای جمعیتی بر تأمین اجتماعی و نیازهای بهداشت و درمان، منابع درآمدی و هزینه‌ها تأثیر می‌گذارد. سالمندی جمعیت منجر به کاهش نسبی حق بیمه‌ها و افزایش هزینه‌ها می‌شود. به‌علاوه، برای حفظ سطح تولیدات اقتصاد ملی، کاهش نسبت افراد در سن کار باید با افزایش بهره‌وری و افزایش سطح مشارکت نیروی کار رسمی جبران شود.

1. birth rate

در بسیار از اقتصادها، رشد مشارکت زنان در بازار نشان می‌دهد که نرخ اشتغال رسمی در میان زنان در مقایسه با مردان، پایین مانده است. تسهیل افزایش نرخ اشتغال زنان منجر به افزایش تولید نیروی کار در جوامع رو به سالمندی خواهد شد و مبنایی برای توسعه و رشد اقتصادی بیشتر فراهم می‌آورد. این کار، همچنین کمک مهمی به پایداری سیستم‌های تأمین اجتماعی از جمله طرح‌های بازنشستگی خواهد داشت.

چالش‌های سالمندی

با توجه به مواجهه با سالمندی جمعیت، یک چالش مربوط به تضمین پایداری سیستم‌های تأمین اجتماعی و در عین حال سازگاری با نیازهای در حال رشد و فراهم آوردن سطوح کافی از امنیت درآمد و خدمات است. همچنین برای برآوردن نیازهای مربوط به عدالت بین‌نسلی، باید تأمین امنیت درآمد و نیازهای مراقبتی افراد سالمند با سرمایه‌گذاری در نسل‌های جوان‌تر متعادل باشد.

افزایش انعطاف دوره‌های زندگی و افزایش تحرکات بازار کار، چالش‌های خاصی برای بسیاری از طرح‌های بازنشستگی سالمندی هستند که اغلب برای انعکاس مشاغل خطی باثبات و ساختارهای خانوادگی هسته‌ای^۱ طراحی شده‌اند. تغییر نگرش‌ها نسبت به مفاهیم بازنشستگی و «سالمندی» در برخی کشورها از طریق جایگزینی سن بازنشستگی با سنین منعطف مستمری‌بگیری^۲ مشاهده شده است.

اتخاذ واکنش‌های مناسب در مقابل رشد بیماری‌های مزمن برای تضمین دسترسی به سیستم‌های درمانی پایدار و در دسترس، امری ضروری است. مقابله با عوامل خطرزای سلامت مرتبط با تغییر سبک زندگی، نیازمند رویکردهای جدید و پیشگیری و مداخله زود هنگام در شرایط مختلف است.

مسئله مهم این است که به‌رغم افزایش تعهد سیاسی و در نتیجه افزایش پوشش، بخش بزرگی از جمعیت جهان هنوز از حمایت مناسب تأمین اجتماعی برخوردار نیستند. برای برخی کشورهای در حال توسعه، سالمندی جمعیت ممکن است در شرایط نبود قوانین جامع تأمین اجتماعی رخ دهد. خطر فقر سالمندان در بسیاری از کشورها، همچنان چالش بزرگی است. پیش‌بینی‌های جمعیت‌شناختی نشان می‌دهد

۱. nuclear family structure: خانواده‌ای که متشکل از والدین و فرزندان است. در مقابل آن خانواده گسترده (Extended) قرار دارد که در آن اعضای دیگری همچون پدر بزرگ، مادر بزرگ، دایی، عمو و غیره نیز زندگی می‌کنند-م.

2. flexible pensionable ages

که نیاز به افزایش فعالیت [توسط افراد در سن کار] است تا کفایت پوشش، گسترش و بهبود یابد. چالش‌های سلامت احتمالاً هم برای مراقبان غیررسمی خانوادگی و هم برای سیستم‌های مراقبت رسمی تشدید می‌شوند. خدمات مراقبت بلندمدت که از طریق حق بیمه‌های اجتماعی تأمین مالی می‌شود تنها در تعداد انگشت‌شماری از کشورها یافت می‌شود.

واکنش‌ها به سالمندشدن جهان

روند فعلی اصلاحات نشان‌دهنده سیر تکاملی پارامترهای اصلی سیستم‌های تأمین اجتماعی است. با توجه به سالمندی جمعیت و چالش‌های مربوط به پایداری در سیستم‌های بازنشستگی، افزایش سن بازنشستگی نه تنها در کشورهای OECD بلکه در کشورهای با درآمد متوسط نیز رایج است. همچنین هدفمندسازی مزایا و خدمات تأمین اجتماعی در حال افزایش است.

یکی از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در سالمندی جمعیت این است که نرخ باروری در حال کاهش است. به عنوان بخشی از واکنش سیاستی، مزایای تأمین اجتماعی می‌تواند به تلاش‌ها برای افزایش نرخ زادوولد کمک کند. در کشورهای دارای جمعیت سالمند که دارای جمعیت پیش‌بینی شده رو به کاهش هستند و (در صورت عدم وجود موج مثبت مهاجرت)، ضروری است اجرای سیاست‌های پیشرفت خانواده ارجحیت داده شود. این سیاست‌ها می‌تواند شامل حمایت مالی برای تسهیل مراقبت از کودک و مرخصی والدین^۱ برای پدران و مادران باشد. تجارب فرانسه و روسیه حاکی از آن است که چنین اقداماتی می‌تواند به افزایش نرخ زادوولد کمک نماید.

پیشرفت در سیستم‌های مراقبت سلامتی شامل ساده‌سازی [رویه‌ها] برای کاهش ناکارایی‌ها، تمرکز بیشتر بر پیشگیری و ارتقاء سلامت و ارائه خدمات برای افراد مبتلا به بیماری‌های مزمن و نیازهای مراقبت بلندمدت است. به‌طور کلی، کشورها در حال تشویق طرح‌های مکمل هستند و نقش مسئولیت فردی همچنان رشد می‌کند.

درحالی‌که چنین تغییراتی در پارامترهای طرح ممکن است منجر به صرفه‌جویی‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت شود، اما آنها به تنهایی برای حل چالش‌های مربوط به کفایت و پایداری ناشی از روندهای جمعیتی کافی نخواهند بود. این یکی از درس‌های اصلاحات اخیر بازنشستگی بوده است.

۱. parental leave: نوعی از مرخصی [معمولاً با حقوق] است که درموارد فرزندآوری یا فرزندخواندگی به والدین تعلق می‌گیرد.م.

در حالی که، چالش‌های پایداری مالی در بسیاری از سیستم‌های بازنشستگی در کشورهای OECD مورد توجه قرار گرفته، اما این مسأله ممکن است در برخی موارد به بهای [از دست رفتن] کفایت مزایای نقدی باشد. با توجه به نگرانی‌های مربوط به نرخ فقر سالمندان، این مسئله ممکن است منجر به افزایش اشتغال افراد نزدیک به سالمندی در مشاغل غیراستاندارد شود. یک واکنش سیاستی روشن به این روند جهانی آن است که تضمین یک حداقل درآمد بازنشستگی برای تمام افراد در سن بازنشستگی به نحو مناسبی انجام شود.

فقر در میان زنان سالمند، مستلزم واکنش‌های سیاستی خاصی است. زنان نسبت به مردان، در طی زندگی کاری خود با چالش‌های بسیاری مواجه هستند که می‌تواند تأثیر منفی بر درآمد بازنشستگی‌شان در آینده داشته باشد. این موارد شامل میزان پایین‌تر اشتغال، دستمزد پایین‌تر، وقفه بیشتر در مسیرهای شغلی، عوامل ساختاری و فرهنگی که دسترسی به فرصت‌های شغلی را محدود می‌کند (صرف‌نظر از شرایط تحصیلی)، میزان بالاتر از مسئولیت‌های مراقبت از خانواده، طراحی مردمحور برخی از سیستم‌های مستمری، فقدان مستمری‌های سالانه بی‌طرف نسبت به جنسیت¹ و نرخ طلاق بالاتر.

با تمرکز بر پارامترهای طرح، راهکارهای تأمین اجتماعی باید در حین حمایت از مشارکت، فعالیت و بهره‌وری در بازار کار، نیاز به مزایا و خدمات را محدود نمایند. رفع چالش‌های سالمندی جمعیت نیازمند تأکید قوی‌تر سیستم‌های تأمین اجتماعی بر اقدامات پیشگیرانه است. حمایت باید با پشتوانه مردم، اقتصاد و جوامع از طریق سرمایه‌گذاری‌های مؤثر در سلامت، اشتغال و توانمندسازی تکمیل شود.

سلامت یکی از اجزای کلیدی سرمایه انسانی است. سرمایه‌گذاری‌ها در کاهش عوامل خطرزای سلامت و بهبود مراقبت‌های بهداشتی باعث ایجاد جوامع سالم، فراگیرتر و مولدتر می‌گردد. در کشورهای زیادی، تلاش‌ها به سوی ارتقای سلامت و تشخیص زودهنگام عوامل خطرزا و همچنین بهبود دسترسی به خدمات درمانی ساختارمند و هماهنگ در جریان است. رویکردهای فعالانه و پیشگیرانه همواره برای سیستم‌های سلامت حائز اهمیت بوده‌اند، اما در حال حاضر بیشتر برای جلوگیری و کنترل رشد بیماری‌های غیرمسمری مورد توجه قرار گرفته است.

تعداد فزاینده‌ای از افراد سالمند، نیازمند به مراقبت تمام‌وقت خواهند بود. به عنوان یک واکنش سیاستی، باید برای افرادی که بدون دریافت دستمزد [از اعضای خانواده خود]

1. gender-neutral annuities

مراقبت می‌کنند، اعتباراتی در نظر گرفته شود و [همچون اعتبار مالیاتی] از بدهی حق بیمه فرد کسر شود. با این کار از نیازهای مراقبت افراد حمایت می‌شود و وقتی فرد مراقب به سن بازنشستگی می‌رسد، امنیت درآمدش تقویت می‌گردد. حمایت از مراقبت خانگی^۱ نیز باعث کاهش بار تأمین خدمات مراقبتی توسط نهادها می‌شود. برای برخی افراد، مزایای روانشناختی قابل توجهی در مراقبت در خانه وجود دارد.

حمایت از اشتغال و فعالیت به همان اندازه مهم است. هرچه فرد بیشتر از کار دور بماند، احتمال اینکه او از بازار کار طرد شود و نیاز به مزایای تأمین اجتماعی بلندمدتی داشته باشد، بیشتر خواهد شد.

به‌کارگیری اقدامات تأمین اجتماعی برای جلوگیری یا کوتاه شدن دوره غیبت از کار، که ناشی از بیکاری، بیماری یا حادثه شغلی می‌باشد در کشورهای توسعه‌یافته بیشتر شایع است. این کار با اتخاذ اقدامات متناسب برای کارگران جوان‌تر و مسن‌تر تکمیل شده است.

برنامه «بازگشت به کار» در مالزی به افراد دارای حوادث ناشی از کار و افرادی که خواهان مستمری از کارافتادگی هستند کمک می‌کند تا با استفاده از یک رویکرد مدیریتی در مورد معلولیت^۲ به کار بازگردند. حدود سه چهارم از شرکت‌کنندگان در این برنامه که اخیراً توسعه‌یافته است، با موفقیت به کار بازگشته‌اند.

یک استراتژی دیگر، توانمندسازی افراد است. رویکردهای تأمین اجتماعی می‌تواند مدیریت ریسک توسط خود فرد را تسهیل کند و به آنها کمک کند تا مسیرهای غیرخطی زندگی را [با موفقیت] پشت سر بگذارند. سرمایه‌گذاری در آموزش و ظرفیت‌های لازم برای کنترل بهتر عوامل خطرزای سلامت، قابلیت‌های اشتغال را بهبود و ریسک‌های فقر را کاهش می‌دهد. تدابیر تأمین اجتماعی که از توسعه دانش و مهارت پشتیبانی می‌کند، می‌تواند توان فعالیت مولد و امنیت درآمد بیشتر را بهبود دهد که در نهایت می‌تواند به شکستن الگوهای فقر بین‌نسلی کمک کند.

نمونه‌هایی از این اقدامات عبارتند از ارائه برنامه‌های آموزشی در مورد تأمین اجتماعی و ریسک‌های موجود در محیط‌های مختلف اجتماعی مانند مدارس. بانک بیمه اجتماعی اروگوئه (BPS)، مجموعه‌ای از دستورالعمل‌های آموزشی را تولید کرده است که تأمین اجتماعی و ریسک‌ها را در قالب تطبیق‌یافته توضیح می‌دهد. اطلاعات

1. home-based care
2. disability case management approach

تأمین اجتماعی فردی مانند اطلاعات و ارتباطات بازنشستگی که در سوئد و ایالات متحده ارائه شده است، به فرد این امکان را می‌دهد که برنامه بازنشستگی خود و ریسک‌های مربوطه را بهتر مدیریت کند. مهم‌تر از همه، هدف اصلی تعدادی از برنامه‌ها در کشورهای در حال توسعه، سرمایه‌گذاری اجتماعی و توانمندسازی است. برنامه بلسا فامیلیا^۱ در برزیل، کمک مالی به خانواده‌های فقیر را به شرط حضور در مدرسه و رعایت برخی برنامه‌های بهداشتی خاص ارائه می‌کند.

ماهیت سیستم‌های تأمین اجتماعی در حال تغییر است. سازمان‌های تأمین اجتماعی نقش عمده‌ای در توسعه و تأمین سرمایه‌گذاری اجتماعی دارند که افراد را توانمند می‌سازد تا ریسک‌های سلامت، درآمد و اشتغال را کاهش دهند. این موضوع به معنای آن نیست که افراد به حال خود رها شوند. بلکه برعکس، هدف حمایت از پایداری و کفایت سیستم در جوامع سالمند و حمایت از افراد در طول مسیر زندگی است.

سازمان‌های ملی که جمعیت تحت‌پوشش آنها در این گذار جمعیتی، پیشرفت بیشتری داشته است [یا به عبارت دیگر، شدت سالمندی در آنها بیشتر بوده است] می‌توانند درس‌های سیاستی مفیدی برای کشورهای دارای جمعیتی جوان‌تر در زمینه انتخاب شیوه‌های مناسب در آماده‌شدن برای رویارویی با سالمندی جمعیت داشته باشند.

جمعیت جهان و طول عمر افراد در حال افزایش است



+۵ سال

متوسط امید زندگی جهانی بین سال‌های ۲۰۱۵ و ۲۰۵۰، پنج سال افزایش یافته است (WHO)



۱۱.۲ میلیارد نفر

جمعیت پیش‌بینی شده جهان در سال ۲۱۰۰ (UN)



۳۹۵ میلیون

تعداد افراد بالای ۸۰ سال بین سال‌های ۲۰۵۰ و ۲۰۰۰ سه برابر خواهد شد (WHO)



۲۰۱۵

۹۰۱ میلیون

افراد بالای ۶۰ سال

۲۰۵۰

۲.۱ میلیارد

افراد بالای ۶۰ سال

Sources: WHO (2015); UN (2015)

وابستگی سالمندی در حال افزایش است

نسبت افراد وابسته سالمند به جمعیت در حال کار (۶۴-۱۵ سال) در حال رشد است



۲۸%

۲۰۱۵



۵۱%

۲۰۵۰

Source: OECD (2015)

هزینه سالمندی

سطوح پیش‌بینی شده هزینه عمومی در مستمری بازنشستگی و سلامت (%GDP)

	۲۰۱۵	۲۰۵۰	۲۱۰۰
کشورهای توسعه یافته	۱۶.۴	۲۱.۴	۲۴.۸
کشورهای در حال توسعه	۵.۵	۱۰.۰	۱۶

Source: IMF (2015)

اولویت‌های اعضای ایسا

نهادهای عضو که تحولات جمعیتی را چالشی اولیوت‌دار در نظر می‌گیرند

جهان ۶۱%

آفریقا ۱۹%

آمریکا ۲۱%

اروپا ۲۰%

آسیا و اقیانوسیه ۵۵%

Source: ISSA global member survey (2015)

چالش چهارم: اشتغال کارگران جوان

سطوح بالای بیکاری و اشتغال ناقص^۱ در میان زنان و مردان چالشی جهانی است. واکنش سیاستی هماهنگ توسط سازمان‌های تأمین اجتماعی، مراکز خدمات اشتغال عمومی و نهادهای تحصیلی و آموزشی می‌تواند به بهبود اشتغال‌پذیری و کاهش سطح بیکاری، اشتغال ناقص و عدم فعالیت کمک نماید. به منظور دستیابی به این اهداف، سیستم‌های تأمین اجتماعی باید از نقش خود به عنوان ارائه‌دهندگان حمایت در آمدی فراتر روند. با توجه به این که تنها یک دهم از نیروی کار جهانی به مزایای حمایت در مقابل بیکاری دسترسی دارند، همچنان چالش گسترش سالم بازارهای کار رسمی وجود دارد.

در بسیاری از کشورها، افراد جوان (۱۵ تا ۲۴ ساله) چالش‌های پیچیده‌ای برای سیستم‌های تأمین اجتماعی هستند. بیش از گروه‌های سنی دیگر، کارگران جوان‌تر در ورود به اشتغال پایدار رسمی دشواری‌های بزرگی دارند. بیش از دوپنجم کارگران جوان جهان مشاغل شایسته‌ای ندارند. در برخی از بازارهای کار ملی، کارگران جوان‌تر ممکن است عمدتاً در اقتصاد غیررسمی فعال شوند، در حالی که در برخی بازارهای دیگر ممکن است اغلب غیرفعال و بیکار باشند. همه کسانی که بیکار هستند، دسترسی به مزایای تأمین اجتماعی نخواهند داشت. سایرین نیز ممکن است به دنبال طولانی کردن دوره‌های آموزشی تمام وقت باشند. مباحث مطرح‌شده در کشورهای اروپایی نشان می‌دهد که برخی از جوانان، به ویژه زنان، ممکن است در هیچ یک از وضعیت‌های تحصیل، اشتغال یا آموزش قرار نداشته باشند. این مسئله روشن شده است که رکود اقتصادی معمولاً بر میزان اشتغال در میان کارگران جوان بیش از کارگران سالمند تأثیر می‌گذارد. شواهد بحران جهانی ۲۰۰۷-۲۰۰۸ این موضوع را نشان می‌دهد که بسیاری از کارگران جوان شغل خود را از دست داده‌اند و این مسأله به سطوح بی‌سابقه‌ای در جنوب اروپا نیز رسیده است. گرچه اقتصاد جهانی به وضعیت خود بازگشته است، اما در بسیاری از کشورها رشد اقتصادی همراه با رشد مشابهی در ایجاد شغل نبوده است. در بسیاری از اقتصادها، سطح بیکاری بلندمدت همچنان بالا باقی مانده است و رشد بیکاری روند نگران‌کننده‌ای دارد.

۱. Underemployment: به معنای عدم استفاده از ظرفیت کامل یک شاغل [هم از نظر زمان و هم مهارت] است. م.

چالش‌های بازار کار و کارگران جوان

در کشورهای مختلف، اولویت‌های سیاستی در رابطه با کارگران بیکار متفاوت است. در شرایطی که نرخ بیکاری و جمعیت سالمند بالا است؛ سیستم‌های تأمین اجتماعی باید در مورد تخصیص منابع خود بین این دو مسئله [با توجه به تحلیل هزینه و منافع] انتخاب کنند. در رابطه با چالش پایداری مالی که برخی از سیستم‌های مستمری بازنشستگی با آن مواجه هستند، به نفع کارگران مسن‌تر است که برای مدت طولانی‌تری در کار باقی بمانند. یکی از چالش‌ها در برخی از اقتصادها، ممکن است این باشد که بین این گزینه و اقدامات مختلفی که به کارگران جوان برای ورود به اشتغال کمک می‌کند، انتخاب کنند.

در اقتصادهایی با نیم‌رخ جمعیتی جوان‌تر، غالباً تعداد مشاغل شایسته جدیدی که برای تعداد زیادی از تازه‌واردان به بازار کار ایجاد می‌شود، کافی نیست. فرصت‌های شغلی مناسب برای کارگران جوان تحصیل کرده، به ویژه در برخی مناطق، مانند شمال آفریقا و مدیترانه شرقی نادر هستند (جایگزین آن ممکن است پذیرفتن فرصت‌های شغلی با درآمد کمتر در اقتصاد غیررسمی باشد). ممکن است برخی افراد در واکنش به این شرایط تصمیم به مهاجرت بگیرند که این مسئله نیز منجر به زیان‌های هنگفتی به اقتصادهای در حال توسعه می‌شود. در برخی مناطق، بیکاری در میان زنان به‌طور قابل توجهی بالاتر است.

دلالت‌های بلندمدت سطوح بالای بیکاری جوانان برای تأمین اجتماعی هنوز نسبتاً کمتر مورد بحث قرار گرفته است. وجود شکاف‌های شغلی، برای همه کارگران، اثرات منفی بر دستیابی کامل به مزایای مستمری‌های مشارکتی (مستمری مبتنی بر حق بیمه) خواهد داشت.

چالش دیگر به خصوص برای کارگران کم‌درآمد این است که نقش بازتوزیعی در بسیاری از طرح‌های مستمری کاهش یافته و ارتباط بین حق بیمه‌های فردی و مزایای آینده پررنگ‌تر شده است. کوتاه‌شدن دوره بیمه‌پردازی به همراه کاهش سطح دستمزدها و در نتیجه کاهش حق بیمه پرداختی [که هر دو حاصل شرایط نامساعد کاری هستند] به معنای کاهش سخاوتمندی مزایای بازنشستگی هستند. همچنین جوانان، مصرف‌کنندگان مهمی در اقتصاد ملی هستند و الگوهای مصرف آنها محرک‌های اقتصادی مهمی هستند. ادامه روند افزایشی کارگران جوان بیکار و کم‌کار منجر به محدود شدن فعالیت و رشد اقتصادی می‌گردد.

واکنش‌ها به نیازهای کارگران جوان

بخشی از مزایای جمعیت در سن کار به طور معمول توسط خود کارگران تأمین مالی می‌شود که مزایای بیکاری غالباً از این نوع هستند. هر چند تشویق افراد به فعالیت، امری مهم است، اما وقتی برای تأمین مزایا از رویکرد تأمین مالی جزئی^۱ استفاده می‌شود، بدان معنا است که افراد دارای سابقه کاری منقطع^۲ و به‌ویژه آنهایی که به دفعات بیشتری به بازار کار وارد یا از آن خارج می‌شوند، جریمه خواهند شد زیرا آنها حق بیمه کمتری پرداخته‌اند و در نتیجه فرصت کمتری برای استفاده از مزایا دارند. یک واکنش سیاستی مشترک به همهٔ اشکال عدم امنیت اقتصادی، حمایت درآمدی از افراد به پشتوانهٔ منابع حاصل از مالیات است. اما شواهد عملی نشان می‌دهد که چنین اشکال حمایتی کمتر بر کارگران متمرکز است و بیشتر به جوان‌ترین و مسن‌ترین افراد آسیب‌پذیر جوامع اختصاص دارد.

در سطح جهانی، از هر ده نفر فقط یک نفر به نوعی از حمایت بیکاری برخوردار است. به‌طور کلی، پوشش در کشورهای توسعه‌یافته‌تر معمولاً بیشتر است، اگرچه کاهش بودجه اجتماعی برخی اقدامات حمایت از بیکاری را نیز در سال‌های اخیر تضعیف کرده است. درحالی‌که ممکن است این موضوع به ایجاد انگیزه برای جستجوی شغل کمک کند، اما پیش‌فرض آن، وجود شغل مناسب است.

پیشرفت‌هایی در جهت بهبود حمایت از کارگران در حال وقوع است. در سال‌های اخیر، برای اولین بار تعدادی از کشورهای آفریقایی و آسیایی برنامه‌های مزایای بیکاری را به اجرا در آورده‌اند. این برنامه‌های جدید، ضروری هستند و معرفی آنها منجر به امنیت درآمدی برای کارگران در هنگام گذار از وضعیت بیکاری به کار خواهد شد.

برای مؤثرتر بودن، همه برنامه‌های مدرن بیکاری باید نیازهای خاص گروه‌های مختلف کارگران، به‌ویژه زنان و مردان جوان را در نظر بگیرند.

یکی از نیازها، به‌موقع بودن واکنش‌های سیاستی است، چراکه واکنش سریع احتمالاً باعث بازگشت سریع‌تر کارگران به اشتغال می‌شود. بسیاری از طرح‌های تضمینی برای جوانان در اروپا که امکان دسترسی به آموزش یا اشتغال را فراهم می‌کنند برای مداخله در سه ماه اول بیکاری طراحی شده‌اند.

۱. part-funding: بدان معنا که بخشی از مخارج از محل حق بیمه‌های پرداختی توسط افراد تأمین مالی می‌شود- م.

2. fractured work histories

از سال ۲۰۱۳، اتحادیه اروپا، از معرفی طرح‌های تضمینی جوانان^۱ برای همه افراد جوان تا سن ۲۵ سالگی حمایت کرده است. هدف این است که ظرف چهار ماه پس از ترک تحصیل رسمی یا بیکار شدن، یک شغل باکیفیت، ادامه تحصیل، کارآموزی یا آموزش فراهم شود. دانمارک و آلمان برنامه‌های تضمین جوانان را در سال ۲۰۱۴ معرفی کردند. طرح دانمارک، اقدامات اختصاصی را به دو گروه فرعی (۱۵ تا ۱۷ ساله و ۱۸ تا ۲۹ ساله) تقسیم می‌کند؛ اما اهداف مشترک این است که هر فرد جوان پیش‌نیازها، انتظارات و رهنمودهای مشخصی برای پیشرفت در بازار کار یا سیستم آموزشی داشته باشد. هدف بلندمدت، کاهش سطح بیکاری در میان جوانان است. در میان کشورهای اتحادیه اروپا، دانمارک نرخ نسبتاً بالایی از اشتغال جوانان و نرخ پایینی از بیکاری جوانان دارد.

چالش‌های بازار کار برای سیاستگذاران بسیار زیاد است، اما واکنش‌های سیاستی متعدد برای آنها وجود دارد. برای مقابله با بیکاری و رفع ناهماهنگی‌های بین مهارت‌های کارگران و خواسته‌های کارفرمایان^۲، سیستم‌های تأمین اجتماعی می‌توانند اقدامات سریع و فعالی، مانند تحصیلات و (باز)آموزی در طول دوره زندگی انجام دهند. اقدامات مناسب در اقتصادهای توسعه‌یافته، حاکی از آن است که برنامه‌های هماهنگ مزایای نقدی، اتخاذ اقداماتی در جهت تشویق افراد به فعالیت و ابزارهای مالیات بر درآمد منفی (یارانه بر درآمد) و سیستم‌های مالیاتی تصاعدی، مسیری را برای مقابله با بیکاری و فقر ارائه می‌دهند.

چالش‌های مربوط به بیکاری و اشتغال ناقص در بازار کار کشورهای درحال توسعه اغلب بیشتر است و ماهیت ساختاری بودن چالش‌های مذکور در برخی از این کشورها، رفع آنها را مشکل‌تر کرده است. این موضوع به خصوص در اقتصادهای دارای بازارهای کار غیررسمی بزرگ صدق می‌کند. یک نگرانی عمده، رشد فزاینده شاغلان آسیب‌پذیر و درحاشیه‌ای است که در شرایط پرمخاطره حتی بدون برخورداری از حمایت‌های اجتماعی پایه کار می‌کنند.

افزایش تعداد جوانان دارای شرایط اشتغال ناقص اما با تحصیلات عالی نیز چالش‌های خاصی ایجاد می‌کند. هدف باید ایجاد فرصت‌های شغلی شایسته برای جوانان (و همین‌طور برای همه افرادی) باشد که در حال حاضر بدون شغل یا آموزش مرتبط با نیازها و آرمان‌هایشان هستند.

تجارب بسیاری از سازمان‌های تأمین اجتماعی نشان می‌دهد که اقدامات متعددی

1. Youth Guarantee

2. mismatch

باید اتخاذ باشد و به شیوه‌ای اجرا شوند که ماهیت پویای مخاطرات را در نظر داشته باشند. برای کارگران جوان بیکار، عوامل خطر باید شناسایی شده و اقدامات ویژه‌ای در تمام مراحل انجام شود. علاوه بر حمایت از درآمد، کارگران جوان تر اغلب به اقداماتی در جهت تشویق فعالیت در آنها مانند (باز)آموزی مهارت‌ها نیاز دارند و چنین اقداماتی باید به ابعاد جنسیتی نیز توجه داشته باشد.

حمایت سطح بالای سیاسی برای اتحاد سیاست‌های فعال بازار کار ممکن است نه تنها برای رشد اشتغال بلکه برای مقابله با خطر بالقوه بی‌ثباتی اجتماعی و آشوب میان جمعیت در سن کاری که به حاشیه رانده شده‌اند نیاز باشد.

سازمان‌های تأمین اجتماعی نمی‌توانند به تنهایی این چالش‌ها را حل کنند. سیستم‌های کارآموزی که به عنوان بخش جدایی‌ناپذیر از بازار کار در برخی کشورها عمل می‌کنند، به عنوان عاملی در کاهش نرخ بیکاری در میان کارگران جوان در نظر گرفته می‌شود. آنها به گذار افراد از تحصیلات به کار کمک می‌کنند، درحالی‌که مهارت‌های ارزشمندی برای اشتغال و زندگی تأمین می‌کنند. چنین سیستم‌هایی مستلزم همکاری بین کارفرمایان، اتحادیه‌های کارگری و دولت‌ها از جمله تنظیم سطح دستمزد و مقررات بازار کار در سطح ملی هستند.

بسیاری از زنان و مردان جوان فاقد چنین مساعدت‌هایی هستند و ممکن است کاملاً در فعالیت‌های جستجوی کار فاقد حمایت باشند و [صرفاً] متکی به شبکه‌های شخصی [برای یافتن کار] باشند. به احتمال زیاد، این فرصت‌ها به کسانی که دارای شبکه‌های قوی‌تری هستند، بدون در نظر گرفتن مهارت‌های حرفه‌ای و انسانی و یا سطح پیشرفت تحصیلی اختصاص می‌یابد. بزرگترین بازده حاصل از سرمایه‌گذاری در هماهنگ‌سازی تأمین اجتماعی با خدمات اشتغال عمومی برای کارگرانی خواهد بود که تحت حمایت نیستند.

اقدامات سازمان‌های تأمین اجتماعی در هماهنگی با مراکز اشتغال عمومی و خدمات آموزشی و کارآموزی می‌تواند به گذار کارگران جوان به آموزش و کارآموزی حرفه‌ای و کار شایسته کمک نماید.

صرف نظر از چرخه‌های اقتصادی جهانی و منطقه‌ای، برای کاهش موفقیت‌آمیز بیکاری در میان کارگران جوان نیاز به سیاست‌های عمومی برای ایجاد نیروی کار دارای مهارت‌های مناسب و تأمین شریطی است که اجازه ایجاد شغل را می‌دهد. همچنین لازم است همکاری و هماهنگی نزدیکی میان نهادهای عمومی و تشکل‌های کارگری و کارفرمایی به وجود آید.

بیکاری جوانان



۷۱ میلیون

جوانان بیکار
(بین ۱۵ تا ۲۴ ساله)
در سال ۲۰۱۶ (ILO)



۴۰٪ بیکاران جهان جوان هستند
(ILO)



۳۰۰ میلیارد دلار

دستمزد سالانه در نتیجه بیکاری
جوانان از بین می‌رود (OECD)

Sources: International Labour Organization (2016); OECD

نیاز به مشاغل جدید



۴۳٪

سهم نیروی کار جوان جهان که
بیکار هستند یا علیرغم اشتغال
فقیرند (ILO)



۴۰ میلیون

تعداد افرادی که سالانه وارد بازار
کار می‌شوند (ILO)



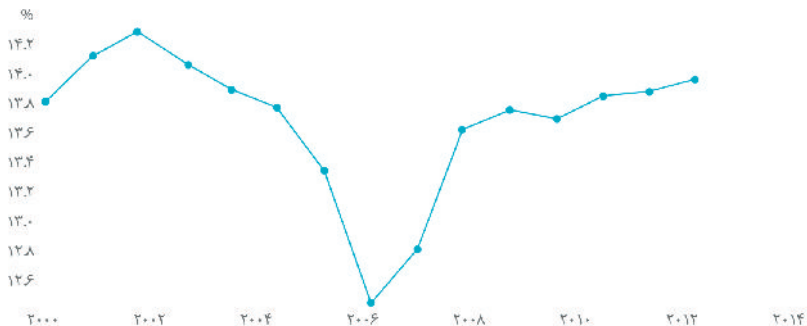
۶۰۰ میلیون

تعداد کارهای تولیدی که باید در
دهه آینده ایجاد شود (ILO)

Source: International Labour Organization (2015)

روند بیکاری جوانان جهان

بیکاری جوانان جهان ۲۰۰۰-۲۰۱۴
(درصد از کل جمعیت در سن کار ۱۵-۲۴)



Sources: ILO; World Bank (2014)

چالش پنجم: بازارهای کار و اقتصاد دیجیتال

بسیاری از اقتصادها شاهد فاصله گرفتن الگوهای اشتغال از حالت استاندارد هستند که شامل انعطاف‌پذیری بیشتر در زمان کار، تحول قراردادهای کاری و جدایی از مسیر سنتی و خطی شغلی در طول زندگی هستند. انتظار می‌رود که تغییر به اقتصاد دیجیتال، اصطلاحاً «صنعت ۴.۰»^۱ به این روندها سرعت ببخشد و این ریسک برای بسیاری از رده‌های شغلی وجود خواهد داشت که تکنولوژی جایگزین آنها شود. در مواجهه با این چشم‌انداز، تأمین مالی، چارچوب‌های حقوقی و ارائه خدمات توسط سازمان‌های تأمین اجتماعی باید متناسب با شرایط تغییر کند.

فناوری‌های دیجیتال با سخت‌افزار، نرم‌افزار و شبکه‌های کامپیوتری در هسته خود، در حال حاضر جهانی و معمولی هستند. با پیشرفت هوش مصنوعی، روابط و پروتکل‌های ارتباطی، آن‌ها پیچیده‌تر و یکپارچه‌تر شده و در حال تغییر اقتصاد جهانی هستند. پیامدهای تکنولوژیکی - چهارمین انقلاب صنعتی - در بسیاری از زمینه‌ها به عنوان پیشرفت‌های غیرمنتظره دیده می‌شوند و دامنه آن از توالی ژن‌ها تا نانو تکنولوژی، از ربات‌های برنامه‌ریزی شده تا هوش مصنوعی، از انرژی‌های تجدیدپذیر تا محاسبات کوانتومی تغییر می‌کند.

اغلب اوقات، گسترش ارتباطات و دیجیتالی شدن فزاینده دنیای ما تنها از جنبه پیشرفت‌های فناورانه‌ای نگریسته می‌شود که کار و زندگی روزانه ما را ساده‌تر و امن‌تر می‌کند. اما یک نگاه دقیق‌تر، تصویری پیچیده‌تر را نشان می‌دهد.

بر خلاف انقلاب‌های تکنولوژیکی قبلی، دیجیتالی شدن امور به سرعت در حال تکامل است. با توجه به این که ما در دنیایی چندوجهی و به هم پیوسته زندگی می‌کنیم، این امر به سرعت اقتصادهای ملی و الگوهای تعامل اجتماعی ما را تغییر می‌دهد.

چالش‌های دنیای در حال تغییر کار

پیرامون ما، دنیای کار در حال تغییر است و بنابراین، سازمان‌های تأمین اجتماعی نیز باید این‌گونه باشند. یک چالش بزرگ برای نهادهای ملی حمایت اجتماعی این است که بتوانند همگام با این تغییرات، خود را تطبیق دهند.

۱. industry ۴.۰: یا نسل چهارم صنعت. نسل‌های اول تا سوم عبارتند از «مکانیزاسیون، نیروی آب و نیروی بخار»، «تولید انبوه، خط مونتاژ و الکترونیسته» و «کامپیوتر و اتوماسیون» - مترجم

در دنیای کار، ما شاهد افزایش تعداد نظام‌های تولیدی خودسازمان‌یافته یا اصطلاحاً «همکاری انبوه»^۱ هستیم که به‌طور مستقل با افراد شاغل در خانه یا از آن سوی جهان و با تحویل [سهم خود از پروژه] در زمان مقرر کار می‌کنند.

ما به‌طور فزاینده‌ای شاهد استفاده از هواپیماها یا خودروهای بدون سرنشین، چاپگرهای سه‌بعدی و روبات‌هایی که در تولید اقتصاد ملی بسیاری از کشورها کمک می‌کنند هستیم. در آینده‌ای نزدیک ممکن است روبات‌ها به‌طور فزاینده‌ای جایگزین اشکال خسته‌کننده، دشوار و خطرناک کار انسانی شوند که روندی مناسب و خوب است.

نظام‌های ایمنی و سلامت شغلی^۲ و تأمین اجتماعی در واکنش به خطرات مرتبط با ساختارهای اجتماعی، بازارهای کار، روابط کاری و فناوری‌های تولید صنعتی^۳ در اواسط قرن بیستم توسعه یافتند. کاهش احتمالی در اشکال خاصی از کار و برخی حرفه‌ها، گرایش‌ها به سمت فردگرایی، انعطاف‌پذیری و «غیررسمی‌سازی»^۴ که ویژگی شکل‌های جدید کار از جمله «کار ابری»^۵ هستند، چالش‌های جدی را برای تأمین مالی سنتی در بسیاری از برنامه‌های حمایت اجتماعی ایجاد می‌کنند.

شرایط کاری در بسیاری از بخش‌ها در حال تحول است. در برخی موارد انعطاف‌پذیری بیشتری در ساعات کاری وجود دارد. این امر در صورت اجرا، ممکن است توسط کارگران به عنوان یک منبع نامنی در نظر گرفته شود. اما ممکن است نکات مثبتی هم وجود داشته باشد. یکی از آن‌ها کاهش احتمالی در حوادث و بیماری‌های ناشی از کار است، زیرا امکان بیشتری به وجود می‌آید که مشاغل خطرناک را توسط ماشین‌های خودکار انجام داد. حادثه فوکوشیما نشان می‌دهد که چگونه روبات‌ها می‌توانند از مواجهه با خطرات اصلی مانند رادیواکتیویته جلوگیری کنند. اگرچه در حالتی افراطی، تفکر جناحی^۶ وجود فرصت‌های بکری از فن‌آوری‌های ربات انسان‌محور را نشان می‌دهد. افزایش اتکا به روباتیک تنها در صورتی می‌تواند

۱. Crowdwork: انجام یک پروژه توسط افرادی از سرتاسر جهان از طریق اینترنت - م.

2. occupational safety and health (OSH)

۳. Informalization: منظور خارج کردن یک کار از حالت رسمی است تا مشمول قوانین کار و مالیات نشود - م.

4. cloud working

۵. Lateral Thinking: روشی است که به فرارفتن از روش خطی و ارسطویی برای یافتن نظرات نو، می‌اندیشد و به شکلی آگاهانه، در جهت تغییر و تحول روش حل مسئله، تلاش می‌کند و کاربرد آن مستلزم پذیرش دیدگاه‌های مختلف نسبت به موضوع است - م.

همچنان مثبت باشد که به مقررات قوی برای حمایت از کارگران و جلوگیری از حوادث و آسیب‌های محل کار پایبند باشد. روبات‌ها نباید به عنوان توجیهی برای تضعیف اقدامات پیشگیری از حوادث در محیط کار استفاده شوند.

افرادی که در کنار روبات‌های دارای کارایی بالا و خستگی‌ناپذیر و نیز فرایندهای تکنولوژیکی جدید کار می‌کنند، مجبور خواهند شد خود را با شرایط جدید انطباق دهند. یک مسئله کلیدی این است که چگونه استفاده از ابزارهای دیجیتال، ماشین‌های جدید و هوش مصنوعی بر اشتغال در بخش‌های سنتی تأثیر می‌گذارد و اینکه آیا این مسئله منجر به ایجاد شغل در حرفه‌های صنعت نسل چهارم خواهد شد یا خیر.

واکنش‌ها به اقتصاد دیجیتال

چشم‌انداز اقتصادی و اشتغال بر اساس تأثیرات احتمالی دیجیتالی شدن، پیچیده است. اگرچه امکان دارد فرصت‌هایی برای رشد اقتصادی قوی‌تر و بهبود رفاه اجتماعی وجود داشته باشد، اما نتایج دیگر ممکن است شامل از دست رفتن مشاغل، از هم گسیختگی بازارهای کار، نیاز به انطباق قوانین کار با شکل‌های جدید کار، استفاده بیشتر از زنان در برخی بخش‌های اقتصادی و عادی‌سازی اشتغال «غیرمعمول»^۱ باشد.

اثرات دیجیتالی شدن، ثبات مالی برنامه‌های مشارکتی (مبتنی بر حق بیمه) در نظام‌های تأمین اجتماعی را تهدید می‌کند. این مسئله همچنین نیاز به گسترش پوشش قانونی به دسته‌های جدیدی از کارگران را ایجاد می‌کند. برای متخصصان نظام‌های ایمنی و سلامت شغلی، ریسکی که باید مورد ملاحظه قرار گیرد، شکل‌های جدیدی از فشار روانی-اجتماعی و استرس محیط کار است. این نوع استرس‌ها موجب از دست رفتن نیمی از روزهای کاری در اروپا شده است. ریسک بالقوه دیگر ممکن است چگونگی تضمین سازگاری با استانداردهای نظام‌های ایمنی و سلامت شغلی در میان تعداد فزاینده افرادی باشد که در اقتصاد دیجیتال تحت شرایط غیرسنتی و مجزا کار می‌کنند. در بازار کار، فناوری‌های ارتباطی دیجیتال، در حال تغییر نحوه تنظیم و ارائه برخی خدمات هستند. در «اقتصاد گیگ»^۲ شکل‌های بیشتری از

1. atypical

۲. gig economy: این اقتصاد یک سیستم بازار آزاد است که موقعیت موقتی در آن رایج است و سازمان‌ها با کارگران مستقل برای اشتغال کوتاه‌مدت قرارداد می‌بندند؛ مانند شرکت‌های اوبر و یا اسنپ - م.

کارهای مبتنی بر تقاضا^۱، از طریق اپلیکشن‌های تلفن همراه، عرضه و تقاضا را با هم منطبق می‌کنند و در این راستا از دارایی‌های استفاده‌نشده همچون تأمین منزل مسکونی برای اجاره، حمل‌ونقل و خدمات نظافتی استفاده می‌کنند.

برخی از این خدمات ممکن است در زمینه‌هایی باشند که از نظر حقوقی هیچ رابطه کارگری-کارفرمایی مشخصی وجود نداشته باشد. در عمل، این ساختارها و همچنین شیوه‌های کاری جدید و روابط اشتغال غیرسنتی که در خود دارند، به معنای آن است که نیاز به اصلاح مقررات [در حوزه کار] است. در برخی دستگاه‌های ملی، بعضی اقدامات ممکن است در حال حاضر نیز قوانین ملی کار، تأمین اجتماعی و نظام‌های ایمنی و سلامت شغلی را دور بزنند.

اینترنت برای کارآفرینان دیجیتال، یک بستر "شخص ثالث" فراهم می‌کند که "مشتریان" و "ارائه‌دهندگان خدمات" را به هم وصل می‌کند. در برخی موارد به دلیل همین مسئله، یک چالش به وجود آمده است، زیرا فرایندهای تولیدی جدید یا عملیات کاری، از ابتدا، تأمین اجتماعی، امنیت و سلامت کارگران را به‌طور کامل در نظر نگرفته‌اند. این کار باید در زمینه‌های قانونی برای محافظت از کارگران و همچنین بهبود بهره‌وری تجاری، شهرت و پایداری شرکت‌های "دیجیتال" جدید انجام شود.

در این دنیای جدید کار و در حالی که انتظار بروزرسانی کدهای قانونی می‌رود، جایگاه رسمی روابط کارگر-کارفرما ممکن است تضعیف شود. با این حال برخی کشورها به سمت رفع این نقاط ضعف گام برداشته‌اند.

بیمه حوادث قانونی سوئیس (SUVA) و صندوق بازنشستگی سوئیس تصمیم گرفته‌اند شرکت‌هایی که خدمات تاکسی مبتنی بر نرم‌افزار ارائه می‌دهند، به عنوان کارفرما در نظر گرفته شده و حق بیمه تأمین اجتماعی پرداخت کنند. دلیل این امر این است که در سوئیس یک راننده تاکسی که به‌طور کامل به شغل‌های ارائه شده توسط ستاد عملیاتی^۲ در یک شرکت وابسته است، از نظر قانون، خویش فرما نیست. در فرانسه نیز یک پرونده حقوقی در مورد خدمات تاکسی مبتنی بر نرم‌افزار تشکیل و منجر به جریمه کارفرمایان به دلیل عدم پایبندی به قوانین حمل‌ونقل شد.

واکنش‌های حقوقی به دیجیتالی شدن، اولین مرحله مهم برای تقویت حمایت اجتماعی، حقوق کاری کارگران و مقابله با اجتناب کارفرمایان از پرداخت حق بیمه

1. work-on-demand

2. operational headquarters

است. سازمان‌های تأمین اجتماعی باید به‌طور فعالانه درخواست‌های لازم را برای اجرای کامل پرداخت حق بیمه‌های تأمین اجتماعی بر اساس درآمد اعلام‌شده در مشاغل مبتنی بر "اقتصاد گیگ" پیگیری کنند.

پارلمان اروپا در حال بحث بر روی یک طرح پیش‌نویس است که خواستار آن است که پیشرفته‌ترین ربات‌های خودکار^۱ به عنوان "اشخاص الکترونیکی" طبقه‌بندی شوند. این طرح پیش‌نویس استدلال می‌کند که چنین ربات‌هایی باید به یک صندوق پیوند داده شوند که برای پوشش تعهدات قانونی تأسیس شده است و از صاحبان ربات‌ها می‌خواهد که با توجه به قوانین مربوطه متعهد به پرداخت حق بیمه‌های تأمین اجتماعی باشند. برای اهداف مالیاتی نیز پیشنهاد شده است که کارفرمایان باید پس‌اندازهای حاصل از حق بیمه‌های تأمین اجتماعی به‌دلیل جایگزینی ربات‌ها با نیروی کار انسانی را اعلام کنند.

علی‌رغم این پیشرفت‌ها، سناریوی آینده برای بسیاری از عناصر تأمین اجتماعی سنتی نامشخص است. در میان اهداف توسعه پایدار (SDGs) که در سال ۲۰۱۵ به تصویب رسیده است، هدف هشتم، ترویج رشد اقتصادی جامع و پایدار، اشتغال کامل و مولد و کار شایسته برای همه است. سوال در مورد بازارهای کار و نظام‌های تأمین اجتماعی این است اگر بسیاری از اشکال کار با فرآیندهای خودکار و راه‌کارهای تکنولوژیکی جدید جایگزین شوند، چه چیزی محتمل است؟

در بحث‌های بین‌المللی در مورد پیاده‌سازی سازوکارهای درآمد پایه همگانی (UBI)^۲ (از آلاسکا تا هند و تا سوییس) یک واکنش سیاستی مورد مباحثه قرار گرفته است. به‌طور کلی، افکار عمومی نسبت به درآمد پایه همگانی، همچنان شکاک است. دو سؤال مهم این است که درآمد پایه همگانی در مقایسه با مثلاً کف حمایت اجتماعی چقدر هزینه دارد و چگونه درآمد پایه همگانی از نیاز به دسترسی به خدمات بهداشتی و اجتماعی ضروری برای همه گروه‌های سنی پشتیبانی می‌کند؟

اگرچه ماهیت کار در حال تغییر است، خاتمه شکل کنونی آن، با توجه به شواهدی از پیشرفت‌های اخیر، امری بعید است. اشکال جدیدی از همکاری انبوه (crowdwork) که با استفاده از بسترهای دیجیتالی سازماندهی شدند نشان می‌دهد که کار در اقتصاد مدرن، اغلب مستلزم وظایف کوچک و تکراری است. پیام مهم در اینجا این است که بعضی از وظایف هنوز توسط افراد [و نه ربات‌ها] به بهترین نحو انجام

1. autonomous robots
2. universal basic income

می‌شوند. در مراقبت‌های پزشکی، فناوری جدید برای بهبود سلامت حیاتی است، اما وظایف و تصمیمات دیگری در این بخش وجود دارند که بعید است با مداخلات دیجیتالی جایگزین شوند، حتی در دراز مدت.

به همین ترتیب، برای کاربران خدمات تأمین اجتماعی، بسیار بعید است که "روابط انسانی" کاملاً دیجیتالی شود. اقتصاد دیجیتال، [تنها] ماهیت مزایا و خدمات مورد نیاز را زیر سؤال می‌برد. همچنین اقتصاد دیجیتال، روشی که این مزایا می‌تواند به اندازه کافی تأمین مالی شوند و نیز این که چه کسی مسئول پرداخت حق بیمه خواهد بود را به چالش می‌کشد. پرسش دیگر این است که مسئولیت به اجرا درآوردن و رعایت حقوق و مقررات نظام‌های ایمنی و سلامت شغلی برای جبران خسارت مربوط برعهده چه کسی خواهد بود.

سازمان‌های تأمین اجتماعی کمتر از سایر ارائه‌دهندگان خدمات عمومی از دیجیتالی شدن متأثر نمی‌شوند. به‌طور کلی، بخش عظیمی از این تأثیر مثبت است. در حال حاضر نیز کیفیت ارائه خدمات بهبود داشته است. تهدیدی که بازنشستگی قریب‌الوقوع بسیاری از مدیران تأمین اجتماعی در کشورهای مواجه با سالمندی بر ارائه خدمات دارند، کاهش یافته است (زیرا راهکارهای تکنولوژیکی چنین ریسک‌هایی را جبران می‌کند).

برای مدیران سازمان‌ها، مزیت اقتصاد دیجیتالی، ارائه سریع راه‌کارهای جدید دیجیتالی است. ضعف آن زمانی است که رویه‌های نهادی موجود، کندتر از تغییرات دنیای کار متحول می‌شوند. شرایطی را در نظر بگیرید که قوانین و مقررات منسوخ شده‌اند. هر چند این قوانین قطعاً به‌روزرسانی می‌شوند، اما چالش این است که این امر با سرعتی کمتر از سرعت مطلوب برای ارائه حمایت یکپارچه از همه کارگران در همه اشکال کار، اتفاق می‌افتد.

اولویت‌های اعضای ایسا

نهادهای عضو که گسترش پوشش را چالشی اولویت‌دار در نظر می‌گیرند

جهان ۶۵٫۸٪

آفریقا ۷۹٪

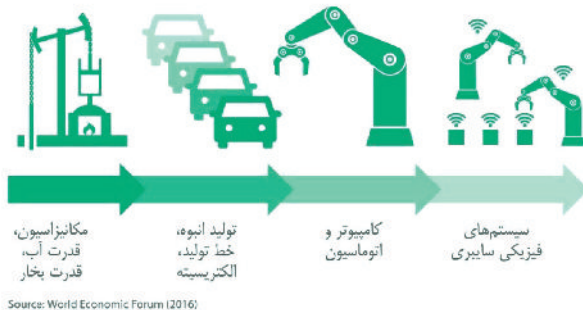
آمریکا ۷۱٪

اروپا ۷۰٪

آسیا و اقیانوسیه ۵۵٪

Source: ISSA global member survey (2015)

انقلاب صنعتی چهارم



آینده کار

اتوماسیون و تکنولوژی دیجیتال دنیای کار را تغییر می‌دهند



درصد فعالیتهای کاری که می‌تواند یا استفاده از تکنولوژی به طور خودکار انجام شود

Sources: World Economic Forum (2016); McKinsey (2015)



۷٫۱- میلیون

تخمین تعداد مشاغل از دست رفته در نتیجه تحولات



امروزه کودکانی که وارد مدرسه ابتدایی می‌شوند، در انواع مشاغل کار خواهند کرد که هنوز وجود ندارند

کارگران خویش‌فرما و آزاد



۲٫۷ تریلیون دلار

افزایش پتانسیل تولید ناخالص داخلی جهانی از بسترهای کاری آنلاین به عنوان نتیجه‌ای از بهبود بهره‌وری و کاهش بیکاری

Sources: McKinsey Global Institute (2015); OECD (2013); Elance (2015)



درصد نیروی کار خویش‌فرما



۹٫۷ میلیون

خویش‌فرما در سراسر جهان که در بسترهای کاری مجازی ثبت‌نام کرده‌اند

چالش ششم: سلامت و مراقبت‌های بلندمدت

مخاطرات و چالش‌های مربوط به سلامت و مراقبت‌های بلندمدت که نظام‌های سلامت و تأمین اجتماعی با آن مواجه هستند، رو به افزایش هستند. با وجود پیشرفت‌ها در حوزه سلامت، نابرابری در [بهره‌مندی از] دستاوردهای آن همچنان یک چالش است. با وجود این‌که جمعیت جهان رو به سالمندی است، اما گستره و ماهیت این فرایند ناهمگن است. از نظر دستاوردهای سلامت، با وجود آنکه افراد سال‌های بیشتری عمر می‌کنند، اما تمام افراد این سال‌های بیشتر را در وضعیت سلامت مناسبی سپری نمی‌کنند. دستیابی به اهداف اصلی نظام‌های حمایت اجتماعی مستلزم آن است که چالش‌های مربوط به سلامت به درستی پیش‌بینی شوند، اقدامات پیشگیرانه‌ای برای آنها اجرایی شود و مزایا و خدمات مناسبی فراهم گردد.

افراد به‌طور کلی طولانی‌تر و در سلامت بهتر زندگی می‌کنند، اما در این تصویر کلی، تفاوت فزاینده پيامدها پنهان می‌شود که از جمله آن می‌توان به افزایش نابرابری در سلامت اشاره کرد. افراد ثروتمندتر طولانی‌تر و در سلامت بهتری زندگی می‌کنند، در حالی که اقشار پایین‌تر از نظر اجتماعی-اقتصادی حتی کاهش امید زندگی را تجربه کرده‌اند. پیامدهای سلامت همچنین می‌توانند تحت تأثیر ترکیب عوامل جغرافیایی و وضعیت اجتماعی-اقتصادی قرار گیرند.

اگرچه شکاف جنسیتی در مورد طول عمر در حال کاهش است، اما زنان همچنان عمر طولانی‌تری از مردان دارند. با این حال، زنان سال‌های کمتری از زندگی‌شان را در وضعیت سلامت مناسب سپری می‌کنند. امید زندگی توأم با سلامتی در حال حاضر آهسته‌تر از امید زندگی عادی در حال رشد است. با توجه به این‌که افراد بیشتری در سنین بالاتر زندگی می‌کنند، ماهیت بار هزینه‌های سلامت آبر دوش نسل‌های جوان^۱ و اقدامات لازم در زمینه مراقبت‌های پزشکی تغییر کرده است. به عنوان مثال، بیشتر افرادی که مبتلا به سرطان تشخیص داده می‌شوند، بیش از ۶۰ سال سن دارند و در مورد بروز آلزایمر به ویژه در کشورهای اروپایی، افزایش بسیاری وجود داشته است.

هزینه‌های مراقبت سلامت در سال‌های انتهایی عمر^۱ می‌تواند قابل توجه باشد و ممکن است نیاز به مراقبت تمام‌وقت نیز به آن اضافه شود. علاوه بر افزایش

1. End-of-life health cost

سال‌هایی که در شرایط سلامت ضعیف سپری می‌شوند، افزایش بیماری‌های غیرمسمری^۱، دلالت‌های مهمی از نظر سیاستی، اداری و مالی دارد. مرگ‌ومیر کلی ناشی از بیماری‌های غیرمسمری مزمن، اکنون فراتر از بیماری‌های مسمری، مرگ‌ومیرهای مربوط به زایمان و تغذیه‌ای است.

اختلالات روانی حدود ۱۲ درصد از بار جهانی بیماری را تشکیل می‌دهند. بین سال‌های ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۰، میزان اختلالات افیونی و اختلالات اشتها بیش از یک‌چهارم برای اسکیزوفرنی تا بیش از ۱۰ درصد افزایش یافت.

ظهور چالش‌های جدید سلامت و افزایش سالانه در هزینه‌های پزشکی فراتر از تورم، احتمالاً موجب پیامدهای قابل توجه بودجه سلامت می‌شود، مگر این‌که رویکردهای جدیدی در نظر گرفته شوند.

چالش‌های سیستم‌های مراقبت بهداشتی و تأمین اجتماعی

در همهٔ جوامع، نابرابری‌های ساختاری و فقر درآمد نقدی، اثرات چشمگیری بر وضعیت سلامت و پیامدهای آن دارند. علاوه بر این، به ویژه در اقتصادهای توسعه‌یافته‌تر، عوامل اصلی مرگ‌ومیر زودرس، بیماری‌های غیرمسمری مانند بیماری‌های قلبی-عروقی، سرطان، دیابت و امراض مزمن تنفسی هستند. شیوع بالای بیماری‌های غیرمسمری، به دلیل مخارج مستقیم پزشکی و هزینه‌های غیرمستقیم (غیبت از کار، بهره‌وری از دست‌رفته) به‌خصوص برای جامعه پرهزینه است و همچنین وقوع تعدد امراض^۲ (وقوع همزمان چندین بیماری) چالش‌های جدیدی ایجاد می‌کنند. نظام‌های تأمین اجتماعی باید به این موارد واکنش‌های سیاستی مناسبی نشان دهند.

تا سال ۲۰۱۲ بیماری‌های غیرمسمری ۶۸ درصد از مرگ‌ومیر جهانی را تشکیل می‌دادند که بیش از ۴۰ درصد از ۳۸ میلیون بیماری غیرمسمری به صورت زودرس (قبل از سن ۷۰ سالگی) اتفاق می‌افتاد. تقریباً سه‌چهارم مرگ‌ومیرهای ناشی از بیماری‌های غیرمسمری (۲۸ میلیون) و اکثر مرگ‌های زودرس (۸۲ درصد) در کشورهای با درآمد کم و متوسط رخ می‌دهد که میزبان بیش از ۸۰ درصد جمعیت جهان هستند.

در بسیاری از کشورها یک همبستگی قوی بین سبک زندگی و وضعیت سلامت وجود

1. NCDs

2. multi-morbidity

دارد که اغلب با سطح درآمد خانوار مرتبط است. اثرات منفی ناشی از مصرف بی‌رویهٔ الکل، استعمال دخانیات و چاقی چالش‌های جدی هستند. علاوه بر این، تأثیرات محیطی (نه صرفاً ناشی از محل کار)، عوامل مهمی برای بیماری‌های روانی-اجتماعی و جسمی هستند.

ماهیت از کارافتادگی در حال تغییر است؛ به طوری که نحوهٔ تشخیص آن از شرایط جسمی دورتر و به شرایط روحی نزدیک می‌شود. این مساله ادامه خواهد داشت و تعداد مواردی که در سنین جوانی و نیز میان زنان رخ می‌دهد افزایش خواهد یافت. این تغییر نیازمند واکنش‌های سیاستی مختص هر گروه است.

با توجه به افزایش هزینه‌ها و الگوهای متغیر در ساختارهای خانواده که شبکه‌های حمایت سنتی را محدود می‌کند، ارائه مراقبت‌های بلندمدت برای جمعیت سالمند در حال رشد، به‌طور فزاینده‌ای چالش‌برانگیز است.

بیش از نیمی از سالمندان جهان - حدود ۳۰۰ میلیون نفر - از مراقبت‌های بلندمدت با کیفیت محرومند. تنها ۵٫۸ درصد از جمعیت جهان در کشورهایی زندگی می‌کنند که دارای دسترسی همگانی به مراقبت‌های بلندمدت هستند. حدود ۸۰ درصد از مراقبت‌های بلندمدت به صورت غیررسمی ارائه شده، و ۹۰ درصد از مراقبت رسمی توسط زنان ارائه می‌گردد. مطالعات نشان می‌دهد که حدوداً ۱۴ میلیون کمبود کارگر در زمینهٔ مراقبت بلندمدت رسمی در سراسر جهان وجود دارد. یک روند روبه‌رشد این است که تعداد قابل توجهی از سالمندان تنها زندگی می‌کنند.

واکنش‌ها به منظور تطابق با سیستم‌های مراقبت و سلامت

بسیاری از نظام‌های سلامت، هنوز هم بیشتر منابع خود را به جای مراقبت از بیماران مزمن به مراقبت‌های حاد اختصاص می‌دهند. به‌طور مشابه، بسیاری از نظام‌های تأمین اجتماعی به جای رفع عوامل اساسی که منجر به نیاز افراد به دریافت مزایا می‌شود، بیشتر بر ارائه پرداخت جبرانی برای یک رخداد ارزیابی‌شده تمرکز دارند. با این حال، روند جدیدی در نهادهای تأمین اجتماعی و سلامت در جهت اتخاذ اقدامات مبتکرانه در حال شکل‌گیری است که چالش‌های آتی را پیش‌بینی می‌کند.

با توجه به افزایش بار مراقبت و هزینه‌های روبه‌رشد پزشکی، سازمان‌های تأمین اجتماعی بیشتر بر اقدامات پیشگیرانه تمرکز می‌کنند که شامل هماهنگی با سایر ذی‌نفعان و نیز خدمات و مزایای هدفمند است. در اینجا کار با دیگر سازمان‌های ملی و فراملی ضروری است.

همچنین بهبود موقعیت‌های مذاکره و خرید در زمینه دارو ضروری است. تمرکز بر اقدامات پیشگیرانه نیازمند سرمایه‌گذاری بیشتر است، اما اگر به درستی انجام شود، می‌تواند منجر به کاهش نیاز به داروهای گران‌قیمت شود.

به عنوان یک مساله اساسی، آموزش و توسعه کارکنان پزشکی برای پر کردن شکاف‌های اشتغال حیاتی است. بر خلاف ارائه مزایای نقدی، بسیاری از وظایف پزشکی و تأمین مراقبت نمی‌توانند به آسانی [توسط وسایل الکترونیک] خودکار شوند و همچنان به نیروی کار نیاز خواهند داشت. با توجه به اینکه بخش عمده‌ای از مراقبت‌کنندگان - رسمی و غیررسمی - زنان هستند، پرداختن به این مسائل احتمالاً از دیگر اقدامات جامعه برای کاهش نابرابری‌های جنسیتی و درآمدی نیز حمایت می‌کند.

بیماری‌های غیرمسمری نیازمند اتخاذ اقدامات فعال و پیشگیرانه هستند. افزایش اهمیت بیماری‌های غیرمسمری در بار سلامت جهانی نشان می‌دهد که این یک چالش مهم سیاست عمومی است که باید در سطح جامعه پیگیری شود. سازمان‌های تأمین اجتماعی و بازیگران سلامت عمومی، نقشی اساسی به‌ویژه در حمایت از تغییرات رفتاری دارند که می‌تواند به کنترل افزایش هزینه‌های اجتماعی کمک کند.

معاینه‌های دوره‌ای سلامت^۱ می‌تواند به عنوان فرصتی برای دریافت اطلاعات سلامت و ارائه مشاورهٔ سبک زندگی و نیز ارائه ارزیابی‌های پزشکی به‌کار رود. در جمهوری کره، غربالگری هدفمند باعث بهبود نرخ تشخیص سرطان^۲ شده است. این امر همراه با [ایجاد] مراکز ارتقای سلامت و بهبود اطلاعات مراقبت سلامت بوده است.

به‌طور مشابه، استراتژی سلامت عمومی نیز مورد نیاز است. در مجارستان یک حکم وزارتی^۳ در مورد استانداردهای تغذیه‌ای برای تأمین خواروبار عمومی ابلاغ شده که هدف از آن تضمین این است که کودکان مدرسه یک رژیم متعادل و نیز رشد جسمی، روانی و ذهنی مناسب دریافت کنند. شماری از شهرها و کشورها - مثل مکزیک و فیلادلفیا - "مالیات نوشابه"^۴ را با هدف کمک به کاهش نرخ چاقی معرفی کرده‌اند.

ارتقای سلامت محل کار. سازمان‌های تأمین اجتماعی می‌توانند از تلاش‌های کارفرمایان برای تطبیق محل کار با نیازهای نیروی کار رو به سالمندی و ارتقای سلامت و رفاه حمایت کنند.

1. health check-ups
2. cancer screening rates
3. Decree
4. soda taxes

همانگ کردن تلاش‌ها با کارفرمایان بزرگ محلی که ظرفیت ارتباط با جوامع محلی را دارند، می‌تواند نقطه شروعی برای سازمان‌های تأمین اجتماعی باشد. سازمان‌های تأمین اجتماعی باید متوجه باشند که بسیاری از مخاطرات سلامت برای گروه‌های سنی بالا و نیز گروه‌های جوان‌تر، مرزهای متمایزکننده محیط‌های کاری و غیرکاری را جابجا می‌کنند. مزایای قابل اندازه‌گیری برای بیمه حوادث ناشی از کار به لحاظ کاهش در غیبت در نظر گرفته می‌شوند و هزینه‌های مرخصی استعلاجی را کاهش می‌دهند. این امر به معنای رفاه و رضایت بیشتر کارگر همراه با بهبود بهره‌وری محیط کار است.

مراقبت تسکینی^۱، مقرون به صرفه است. اتخاذ اقدامات به موقع، مقرون به صرفه هستند. مراقبت تسکینی، رویکردی برای رسیدگی به تأثیرات جمعیت سالمند است. ارائه مراقب تسکینی در عرض دو روز از تشخیص سرطان پیشرفته، در مقایسه با وقتی که هیچ مداخله‌ای صورت نگیرد، می‌تواند هزینه‌ها را حدوداً به اندازه یک چهارم کاهش دهد.

مسائل بهداشت روان و مشکلات یادگیری، مانعی برای زندگی فعال نیستند. دلایل اساسی افزایش پرونده‌های سلامت روانی باید مورد توجه قرار گیرد. در راستای اهداف وسیع‌تر سرمایه‌گذاری اجتماعی و زندگی فعال، سازمان‌های اجتماعی می‌توانند از مشارکت فعال حمایت کنند.

نظام بیمه از کارافتادگی سوئیس از اقداماتی که برای افراد دارای مشکلات یادگیری مانند دیسپراکسیا^۲، اختلال بیش‌فعالی با نقص توجه^۳ و اختلال در توانایی خواندن^۴ صورت گیرد، حمایت می‌کند. به‌رغم باور به ناتوانی افراد مذکور در زمینه اشتغال، اکثریت قاطع آنها نه تنها با حمایت مناسب می‌توانند به‌نحو مؤثری کار کنند، بلکه مهارت‌های متفاوتی را به نیروی کار عرضه می‌کنند.

اقدامات اتخاذ شده در زمینه مراقبت‌های بلندمدت باید مؤثر باشند. نظام‌های مراقبت سلامت و تأمین اجتماعی باید از واکنش‌های صورت گرفته به چالش‌های مراقبت بلندمدت که مقررات قانونی و تأمین مالی را در اولویت قرار می‌دهند، حمایت

۱. Palliative care: بنا به تعریف سازمان بهداشت جهانی دربرگیرنده همه اقدامات فعال و کامل برای کاستن از رنج و درد و بهبود کیفیت زندگی در بیمار است. در حالت کلی این روش مختص به بیماران مبتلا به یک بیماری خاص است که به درمان پاسخ نمی‌دهند و نتیجه مستقیم بیماری، مرگ است و تنها به آرام نمودن بیمار و کم کردن نشانه‌های بیماری در وی برمی‌گردد- م.

2. dyspraxia
3. attention-deficit hyperactivity disorder
4. dyslexia

کنند. در حال حاضر، مراقبت بلندمدت به صورت رسمی و غیررسمی در حال انجام است. این ممکن است مدلی پایدار نباشد. هزینه‌های گسترده‌تر مراقبت غیررسمی (شامل سلامت، بهره‌وری، رفاه ذهنی و فرصت‌های شغلی مراقبان)، به علاوه عدم مهارت مراقبان غیررسمی، نیازمند اتخاذ اقدامات نوآورانه است.

در حال حاضر، تنها آلمان، آرژیم اشغالگر^۱ قدس، ژاپن، لوگزامبورگ و جمهوری کره بیمه مراقبت بلندمدت مشارکتی را وضع کرده‌اند. آفریقای جنوبی دارای شیوه‌هایی برای سنجش استحقاق وابستگان در این خصوص است (به‌استثنای مراقبت‌های رسمی). اقدامات برای حمایت از مراقبان غیررسمی باید شامل اعتبارات بازنشستگی محدود برای دوره‌های مراقبت غیررسمی باشد.

افزایش انعطاف‌پذیری سنین بازنشستگی، وضعیت متفاوت سلامت افراد در یک سن بدان معنا است که می‌توان از دامنه گسترده‌تری از سنین بازنشستگی و همچنین طرح‌های بازنشستگی جزئی و انعطاف‌پذیر بهره جست. همچنین، مستلزم اقدامات پیشگیرانه در محیط کار، جهت کاهش آمار مشاغل سخت و زبان‌آور و حرکت به سوی مشاغل متعارف، از طریق جابه‌جایی شغلی و شیوه‌های دیگر، برای افرادی است که تجربه از کارافتادگی داشته‌اند.

بازنشستگی انعطاف‌پذیر، همان‌طور که برای مثال در فنلاند و سوئد یافت می‌شود، اگر با سازوکارهای بازار کار و سلامت مناسب همسو باشد می‌تواند روشی مؤثر برای تشویق به تعویق انداختن بازنشستگی کامل باشد. یک راه دیگر، همکاری با کارفرمایان برای بهبود سیاست‌های سالمندی فعال است تا کارگران بتوانند بیشتر در اشتغال بمانند. حفظ کفایت مهم است، به‌خصوص برای کسانی که دارای طرح‌های بازنشستگی تکمیلی نیستند یا مزایای تکمیلی آنها محدود است.

برای هدایت سازمان‌های تأمین اجتماعی، رفع نابرابری در دستاوردهای سلامت نه تنها شامل اقدامات هماهنگ بسیاری از کنشگران این حوزه است، بلکه طراحی منسجم واکنش‌های سیاستی فعال و ارائه مزایا و خدمات مناسب را در بر می‌گیرد. در این واکنش‌ها باید ریسک‌ها پیش‌بینی و از آنها جلوگیری شود و همچنین باید نیازهای مردم را به درستی برآورده کنند.

سلامت جهانی در حال بهبود است



۶۳ سال
امید به زندگی سالم از بدو تولد به صورت جهانی از ۵۶.۹ در سال ۱۹۹۰ به ۶۳.۱ در سال ۲۰۱۵ افزایش یافته است (WHO)

Source: WHO (2015)



۷۱,۴ سال
امید به زندگی جهانی برای بچه‌های متولد شده در سال ۲۰۱۵، ۷۱.۴ سال است (WHO)



۱/۲
از سال ۱۹۹۰، مرگ و میر کودکان تقریباً نصف شده است (WHO)

رشد نیاز به مراقبت‌های بلندمدت

روند جهانی در سهم جمعیت بالای ۸۰ سال، ۱۹۶۰ - ۲۰۵۰



Source: OECD (2015)

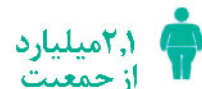
تأثیرات بیماری‌های غیر مسری در حال افزایش است



#۱
بیماری‌های غیر مسری بزرگترین علت مرگ و میرو ناتوانی هستند (WHO)



۶۶٪
هر ساله ۶۶٪ از مرگ و میرها ناشی از بیماری‌های غیر مسری است (اتحادیه NCD)



۲,۱ میلیارد
از جمعیت

تقریباً ۳۰٪ از جمعیت جهان چاق هستند یا اضافه وزن دارند (Lancet)

Sources: World Health Organization; NCD Alliance; Lancet (2015)

چالش هفتم: ریسک‌های جدید، شوک‌ها و حوادث

شدید

در شرایط ناامن جهانی، جوامع و اقتصادها در معرض انواع مختلف و اغلب غیرقابل پیش‌بینی حوادث شدید^۱ و شوک‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، مهاجرتی و زیست‌محیطی قرار دارند. نظام‌های تأمین اجتماعی، ضمن جذب و کاهش پیامدهای منفی این مسائل، جوامع را قادر می‌سازند تا آمادگی بهتری برای رویدادهای آینده، پیش‌بینی‌شده و غیره داشته باشند. در دنیایی از عدم قطعیت فزاینده، نقش برنامه‌های تأمین اجتماعی در مدیریت ریسک، به طور فزاینده‌ای فراتر از بازارهای کار و چرخه زندگی گسترش می‌یابد.

بلافاصله پس از بحران مالی و اقتصادی جهانی ۲۰۰۷-۲۰۰۸، بسیاری از سازمان‌های تأمین اجتماعی به خاطر ارائه سریع واکنش‌های سیاستی تکمیلی به‌منظور محافظت از مردم، نظام اقتصادی و جامعه در برابر رویدادهای دارای ریسک منفی مورد تحسین قرار گرفتند. در واقع چنین واکنش‌هایی غیرمنتظره نبودند و نقشی ضروری داشتند. نظام‌های تأمین اجتماعی به تازگی به‌منظور حمایت از افراد در معرض خسارت‌های مصیبت‌بار معیشتی ناشی از حوادث و بلاای اقلیمی و نیز برآورده کردن نیازهای خاص اما متنوع جمعیت‌های پناهنده به دفعات این واکنش‌ها را به کار گرفته‌اند. تمام این واکنش‌ها، شباهت‌های مهمی را به اشتراک می‌گذارند. آن‌ها نشان می‌دهند که چگونه سازمان‌های تأمین اجتماعی می‌توانند به گونه‌ای حرفه‌ای اداره شوند تا با چالش‌های ناشی از انواع مختلف رویدادهای بحرانی سازگار شوند. نظام‌های تأمین اجتماعی، غالباً تنها بازیگر سطح ملی در سطح کشور با ظرفیت‌های مورد انتظار هستند. با این حال، حتی انعطاف‌پذیرترین سازمان‌های تأمین اجتماعی نیز با محدودیت‌هایی در نقش‌هایشان مواجه می‌شوند. برای تمام سازمان‌ها، چالش برقراری توازن بین «توسعه سیاست‌ها» و «واقعیت عملی و محدودیت منابع مالی و انسانی» است.

چالش‌های جدید برای تأمین اجتماعی

چارچوب جهانی فعلی را می‌توان با مجموعه چالش‌ها و عدم قطعیت‌ها مشخص کرد. این چالش‌ها بسته به شرایط و میزان اهمیت متفاوت هستند، اما [به طور

1. extreme events

کلی [عبارتند از:

- ▲ تداوم ناپایداری اقتصادی؛
- ▲ افزایش از دست دادن شغل؛
- ▲ سطوح بالای بیکاری؛
- ▲ نرخ‌های پایین رشد دستمزد؛
- ▲ افزایش نابرابری‌ها؛
- ▲ محدودیت‌های مالی و
- ▲ سالمندی جوامع.

این جنبه‌ها با پیشرفت مثبت در حوزه‌های دیگر مانند کاهش فقر و دسترسی بهتر به مراقبت‌های سلامت هم‌گامند. در شرایط رقابتی، به دلیل این‌که برخی چالش‌های سیاستی نسبتاً آرام تکامل می‌یابند، اثرات احتمالی آن‌ها قابل‌پیش‌بینی‌اند و واکنش‌های بهتری برای آنها مهیا می‌شود. برای چالش‌های جدید دیگر، ممکن است چنین وضعیتی کمتر برقرار باشد (چرا که شوک‌های غیرمنتظره، بنا به تعریف، واکنش‌های سریع می‌طلبند و زمان اندکی برای آماده‌سازی باقی می‌گذارند). همچنین فراوانی شوک‌های غیرقابل‌پیش‌بینی در حال افزایش است. به عنوان مثال، ۱۹۸ فاجعه طبیعی در سال ۲۰۱۵ وجود داشته است. این عدد در مقایسه با کمتر از پنجاه مورد در سال، در دهه ۱۹۷۰ و بین ۵۰ و ۱۰۰ مورد در سال در دهه ۱۹۸۰ است. در مجموع، مناطق متأثر از این حوادث، بیشتر در آسیا و اقیانوسیه هستند، اما در سطح جهانی تعداد مرگ‌ومیر مربوط به فجایع کاهش یافته است.

در حالی که ناپایداری اقتصادی همچنان دغدغه اصلی است، بی‌ثباتی‌های جغرافیای سیاسی به طور فزاینده‌ای به وجود آمده است. علاوه بر این، شمار رویدادهای شدید اقلیمی کماکان افزایش می‌یابد. در مقابل، شاهد ابتکارات و تلاش‌های چندجانبه گسترده‌تری بوده‌ایم، مانند کنفرانس تغییرات اقلیمی سازمان ملل^۱ که در ۲۰۱۵ در پاریس برگزار شد و کنفرانس‌های مختلف بین‌المللی صلح در مورد مناقشات منطقه‌ای.

1. United Nations Climate Change Conference, COP 21

واکنش‌ها به ریسک‌های جدید

علی‌رغم محدودیت‌های عملیاتی و فشارهای خارجی، سازمان‌های تأمین اجتماعی نشان داده‌اند که قادر به انطباق با مجموعه ریسک‌های جدید و متنوع هستند.

بلایای طبیعی و مخاطرات زیست‌محیطی. از نظر ISSA منطقه آسیا و اقیانوسیه به عنوان آسیب‌پذیرترین نقطه در برابر بلایای طبیعی، تخریب زیست‌محیط و تأثیرات بالقوه تغییرات آب‌وهوایی شناخته می‌شود. افزایش خطر سیل، کمبود آب، تغییر الگوهای استفاده از زمین، افزایش فشار برای مهاجرت، تهدید ذخایر غذایی آینده و افزایش احتمال شیوع بیماری‌ها برخی از چالش‌های سیاست اجتماعی غیرسنتی است که به طور فزاینده‌ای بر نظام‌های تأمین اجتماعی سایه افکنده است. همه این‌ها نیازمند واکنش‌های بیشتر، نوآورانه و سریع هستند.

فیلیپین که در بین کشورهای آسیای جنوب شرقی است که در معرض بیشترین بلایای طبیعی قرار دارند، در نشان دادن این‌که چگونه واکنش‌ها می‌توانند توسعه یابند و به‌طور مؤثر ارائه شوند، پیشتاز بوده است. برنامه انتقال نقدی مشروط پانتاوید^۱ در این کشور، از طریق مالیات، تأمین مالی شده و در اصل برای خانوارهای بسیار فقیر طراحی شده بود تا از بهبود بهداشت، تغذیه و آموزش کودکان حمایت کند. در این برنامه، الگوی منعطفی به عنوان واکنش تأمین اجتماعی پس از فاجعه طوفان یولاندا ارائه شد.

از این دست نمونه‌ها در واکنش به طوفان‌های گرمسیری در اقیانوس اطلس نیز وجود دارد. در ایالات متحده، طوفان کاترینا در سال ۲۰۰۵، شش میلیون نفر از دریافت‌کنندگان مزایای تأمین اجتماعی را تحت تأثیر قرار داد. شماری از رویه‌های اضطراری شامل خطوط تلفن اضطراری ویژه، تخصیص کارکنان اضافی برای تسریع درخواست‌های مربوط به مزایای فوت، بازماندگی و از کارافتادگی، ایجاد دفاتر موقت و برقراری ارتباط با خدمات پستی برای تضمین پرداخت مزایا پیش‌بینی و تعبیه شده است.

در برزیل، طرح انتقال نقدی مشروط با عنوان بولسا ورد^۲، به‌طور خاص برای جمعیت‌های منطقه آمازون هدف‌گذاری شده است و سالانه ۳۲۰ دلار به بیش از هفتاد هزار خانواده بسیار فقیر می‌پردازد؛ مشروط به امتناع دریافت‌کنندگان از فعالیت‌های مخرب زیست‌محیطی مانند قطع غیرقانونی درختان. بنابراین، اهداف دوگانه این اقدام، حذف فقر و حفظ طبیعت هستند.

1. pantawid

2. Bolsa Verde

طرح ملی تضمین اشتغال روستایی مهاتما گاندی^۱ در هند، طرح ایجاد شغل برای کارگران روستایی است. امور عام‌المنفعه که توسط این برنامه ممکن شده‌اند، شامل فعالیت‌هایی در حفاظت از آب، جلوگیری از خشکسالی (احیای جنگل) و کنترل سیل است. این امر منجر به افزایش سطح آب‌های زیرزمینی، بهبود حاصلخیزی خاک و بهره‌وری زمین شده است. بهبود چشم‌انداز حاصل از تجارب خانوارهای روستایی نیز به انقلاب فرهنگی (توانمندسازی زنان و گروه‌های به حاشیه رانده شده) کمک می‌کند.

موفقیت چنین برنامه‌هایی مستلزم ساماندهی و مدیریت نوآورانه، انعطاف‌پذیر و مردم‌محور، همراه با تحول در رویکردهای ارتباطی و شیوه‌های کسب‌وکار است. در رابطه با مورد دوم، نقش کلیدی باید به مدیریت ریسک و برنامه‌های تداوم کسب‌وکار اختصاص یابد. نظام تأمین اجتماعی ژاپن بیش از ۲۰۰ اقدام مختلف برای واکنش به پیامدهای زلزله و سونامی معرفی کرد. این اقدامات شامل افزایش کادر پزشکی اعزامی به مناطق آسیب‌دیده، تأمین ملزومات پزشکی برای افرادی که کارهای بیمه سلامت آنها مفقود شده و پرداخت بیمه بیکاری ویژه به افراد آسیب‌دیده و راه‌اندازی دفاتر سیار بوده است.

جمعیت پناهنده. برآورد شده است که بیش از ۲۰ میلیون پناهنده در سراسر جهان وجود دارد. گشایش مرزها در برخی کشورهای اروپایی در سال ۲۰۱۵ به روی پناهندگان، توجه بین‌المللی را به این موضوع معطوف داشت که نهادهای ملی چگونه چالش‌های مستقیم مربوط به این مسئله، از جمله رفع نیازهای تأمین اجتماعی جمعیت‌های پناهنده را رفع می‌کنند.

بیمه بازنشستگی فدرال آلمان^۲ یکی از سازمان‌های تأمین اجتماعی است که در امر سامان‌دهی به وضعیت پناهندگان در سطح جامعه مشارکت می‌کند. به عنوان واکنش عملی، صندوق بازنشستگی فدرال آلمان برای رسیدگی به برنامه‌های پناهندگی، دارای کارکنان پشتیبانی، به‌منظور پردازش و تأمین تجهیزات اداری مورد نیاز است. علاوه بر این، تیم ویژه‌ای برای رسیدگی به مسائل پناهندگان تاسیس شده است. این تیم گزینه‌هایی را برای توسعه اقدامات پایدار در همکاری با دیگر مؤسسات بیمه بازنشستگی و هماهنگ کردن همکاری با دیگر نهادها ارائه می‌دهد.

دامنه پیامدهای مالی این مسئله برای نهادهای تأمین اجتماعی کاملاً مشخص نیست.

1. Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee

2. Deutsche Rentenversicherung Bund

تأثیرات بلندمدت به این بستگی خواهد داشت که پناهندگان بتوانند با موفقیت در بازار کار و جامعه به عنوان یک کل ادغام شوند یا خیر.

شوکه‌های سیاسی و اقتصادی. نهادهای تأمین اجتماعی به مقابله با مخاطرات چرخه زندگی از جمله بیکاری ادامه می‌دهند. اقدامات پیشگیرانه مانند طرح‌های بیکاری جزئی همراه با مزایای مکفی کوتاه‌مدت، از اشتغال و ورود مجدد نیروی کار حمایت می‌کنند و از نظر مالی نیز ارزشمند هستند. در آینده پیش رو، با افزایش بی‌ثباتی‌های سیاسی و نفوذ فزاینده جنبش‌های مدنی و استفاده آن‌ها از رسانه‌های اجتماعی، نظام‌های تأمین اجتماعی باید نسبت به تغییرات خارجی مقاوم باشند، و نیز برای هماهنگی با هرگونه تغییر سیاستی چابک باشند. کاربرد رسانه‌های اجتماعی و ارتباطی مناسب برای نشان دادن اهمیت تأمین اجتماعی برای ایجاد انسجام اجتماعی، نباید دست‌کم گرفته شود.

شوکه‌های سلامتی. بیماری‌های مسری مانند ابولا و زیکا و روندهای در حال ظهور با تأثیرات ناگهانی از قبیل مقاومت در برابر آنتی‌بیوتیک، روش‌های جدیدی را برای اقدامات واکنشی می‌طلبند. اقدامات مؤثر برای ابولا در شماری از کشورهای استفاده از مؤثرترین شکل ارتباطات - رادیو - و تاکید بر اهمیت اقدامات پیش‌گیرانه مانند رهیدارسیون^۱ بود. چنین رویکردهایی مقرون به صرفه و کارآمدتر از درمان‌های گران‌قیمت پس از وقوع بیماری بودند.

بسیاری از نمونه‌های ذکرشده، اهمیت ارتباطات مؤثر را برای سازمان‌های تأمین اجتماعی نشان می‌دهند. به‌طور کلی، نمونه‌ها نشان می‌دهند که سازمان‌های تأمین اجتماعی می‌توانند به شیوه‌ای مؤثر نسبت به وقایع واکنش نشان دهند، اما بی‌ثباتی جهانی، حاکی از بروز چالش‌های جدیدی است. لازم به توضیح است که نظام‌های تأمین اجتماعی می‌توانند به راحتی - به لحاظ نهادی، مالی و سیاسی - هم‌زمان با رفع چالش‌های جدید به پیگیری ریسک‌های سنتی ادامه دهند. یکی از اقدام‌های واکنشی توسط سازمان‌های تأمین اجتماعی باید پیشبرد استراتژی مدیریت فعال ریسک باشد که فراتر از ریسک‌های مالی و سرمایه‌گذاری متعارف باشد و ریسک‌های محیطی و سایر عوامل خطرزا را نیز در نظر بگیرد.

تغییرات اقلیمی و بلایای طبیعی بر سلامت جامعه جهانی اثرگذار است



۲۵۰,۰۰۰

مرگ و میر اضافی در هر سال بین سال‌های ۲۰۳۰-۲۰۵۰ ناشی از تغییرات اقلیمی است (WHO)

Sources: WHO (2016); UNISDR (2015)



۱۹۸

تعداد بلایای طبیعی که در سال ۲۰۱۵ ثبت شده است (UNISDR)

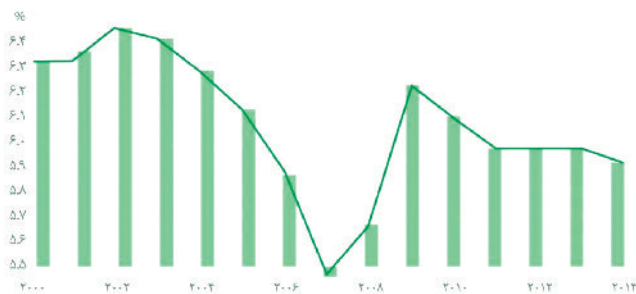


۲-۴ میلیارد دلار

هزینه‌های سلامت سالانه که به‌طور مستقیم با تغییرات اقلیمی مرتبط است تا سال ۲۰۳۰ (WHO)

تأثیر بحران اقتصادی در بیکاری

بیکاری، مجموع (درصدی از کل نیروی کار) ۲۰۰۰-۲۰۱۴



Source: World Bank/ILO (2014)

مقیاس و اثرات ریسک



۶۶.۵ میلیارد دلار

هزینه تخمینی بلایا در سال ۲۰۱۵ (UNHCR)

Sources: UNISDR (2015); UNHCR (2015); ISSA (2010)



۲۲۵ میلیارد دلار

زبان‌های ترکیبی صندوق‌های ذخیره تامین اجتماعی در سال ۲۰۰۸ (ISSA)



۶۵.۳ میلیون

تعداد افراد آواره و پناهنده (UNHCR, 2015)

چالش هشتم: حمایت از کارگران مهاجر

وجود بیش از یک میلیارد مهاجر داخلی و بین‌المللی در سراسر جهان و افزایش تعدد و تنوع ملیت کارگران، چالش‌های مدیریتی را برای نظام‌های تأمین اجتماعی به همراه دارد. حمایت تأمین اجتماعی از کارگران مهاجر، هر چند پیشرفت‌هایی داشته است، اما در سطح جهانی همچنان ضعیف مانده است، به طوری که تنها یک پنجم کارگران مهاجر از حمایت کامل و قابلیت انتقال حقوق تأمین اجتماعی خود برخوردار هستند. ماهیت جهانی جریان‌های مهاجرت که در گذشته عمدتاً از کشورهای جنوبی (در حال توسعه) به شمالی (توسعه یافته) بود، امروزه دچار تحولاتی شده است. موفقیت در برآوردن نیازهای تأمین اجتماعی تمام کارگران مهاجر در سراسر جهان، یکی از مولفه‌های مهم در تحقق تأمین اجتماعی همگانی است.

تعداد کارگران مهاجر در بسیاری از کشورها رو به افزایش و شمار کشورهای مهاجرفرست در حال رشد است. کارگران مهاجر با انواع مخاطراتی روبرو می‌شوند که سایر کارگران مواجهند؛ نیاز به حمایت در برابر بیکاری، بیماری، ناتوانی، سالمندی، بارداری و بقا. اما آن‌ها با خطرات ناشی از مهاجرت نیز مواجهند که ممکن است آسیب‌پذیری آنان را بیشتر افزایش دهد.

در حالی که زنان حدود نیمی از مهاجران بین‌المللی را تشکیل می‌دهند، شاهد اعمال تفاوت‌های جنسیتی مهمی از سوی بخش‌های اقتصادی، از جمله کیفیت و ایمنی کار، سطوح پرداختی، مواجهه با مخاطرات سلامت و ایمنی و کفایت حمایت تأمین اجتماعی هستیم.

مهاجران داخلی نیز با چالش‌های تأمین اجتماعی مواجهند. این امر به خصوص در کشورهای بزرگ وجود دارد، مخصوصاً آن‌هایی که ساختار فدرالی، فرهنگ‌ها و گروه‌های زبانی چندگانه و نظام تأمین اجتماعی از هم گسیخته دارند. به عنوان مثال، چین دارای نزدیک به ۴۰ میلیون کارگر مهاجر داخلی دارد که به مشاغل کشاورزی روی آورده‌اند. یک مساله مبرم برای تصمیم‌گیرندگان حوزه تأمین اجتماعی این است که چگونه به طور مؤثر، کفایت و پوشش را برای همه کارگران گسترش دهند.

آثار و چالش‌های مهاجرت

مهاجرت ادامه خواهد داشت، هرچند خاستگاه جریان‌ها و دامنه آن‌ها متحول خواهد شد. برای کشوری که مواجه با سالمندی جمعیتی است، مهاجران و ادغام مؤثر آنان در بازار کار باید به عنوان سرمایه و منبع مهم در نظر گرفته شود.

مهاجران شاغل در اقتصاد رسمی معمولاً دارای تمکن مالی‌اند و به پیشرفت کشور یا منطقه کمک می‌کنند، عموماً در گروه‌های سنی ۲۰-۳۹ ساله هستند که تحصیلاتشان تکمیل شده و هزینه آن پرداخت شده است و به لحاظ اقتصادی فعالند. چنین کارگرانی جوان‌تر از جمعیت عمومی هستند که برای کشورهایی که به دنبال راه‌هایی به منظور جوان‌سازی مجدد پروفایل جمعیتی خود هستند، پرجاذبه می‌باشند. مهاجران بسیاری از تأثیرات سودمند اجتماعی، جمعیتی و اقتصادی را به کشور میزبان به ارمغان می‌آورند. این‌ها شامل تزریق مهارت‌ها و صلاحیت‌هایی است که ممکن است موجود نبوده یا محدود باشند - کارگران مهاجر اغلب کارآفرین و سخت‌کوش هستند.

وجوهی که مهاجران به خانه می‌فرستند، برای اقتصاد داخلی کشور آن‌ها بسیار قابل توجه است. با این حال، این وجوه ارسالی معمولاً هزینه‌هایی برای کشورهای مهاجرفرست دارند. اولین هزینه، از تحولات زنجیره‌های مراقبت جهانی و چگونگی تأثیر آن به ویژه بر زنان حاصل می‌شود. با توجه به سالمندی جمعیت، مشارکت فزاینده نیروی کار زنان و تأمین مراقبت‌های عمومی به میزان ناکافی در کشورهای توسعه‌یافته، تقاضای بالایی برای کارگران داخلی و مراقبان کودکان، سالمندان، بیماران یا ناتوانان وجود دارد. در نتیجه، بسیاری از زنان کشورهای در حال توسعه وابستگان خود را ترک می‌کنند تا شغلی به عنوان حامی و مراقب در کشورهای توسعه‌یافته تر بپذیرند. این امر منجر به "کمبود مراقبت" در کشورهای مهاجرفرست می‌شود.

البته کارگران مهاجر، چالش‌های سیاستی را برای کشورهای مهاجرپذیر افزایش می‌دهند. ممکن است به دلیل عرضه رقابتی نیروی کار مهاجر، دستمزدها کاهش یابند و همچنین مدیریت مسائل مربوط به تفاوت‌های فرهنگی و انسجام اجتماعی ضروری است.

برای سازمان‌های تأمین اجتماعی، چالش‌های عملی که کارگران مهاجر ایجاد می‌کنند بسیارند اما غیرقابل حل نیستند. این چالش‌ها می‌تواند ناشی از ویژگی‌های

غیرمعمول شغلی بسیاری از کارگران مهاجر باشد، از جمله مشاغل موقت در کشور میزبان با تغییر شغل مکرر و دوره‌های فعالیت در اقتصاد غیررسمی. یکی از چالش‌های مدیریتی در برخی کشورهای در حال توسعه، به طور مشخص، فقدان پرونده‌های الکترونیکی و تداوم استفاده از اسناد کاغذی است.

استفاده گسترده از فناوری اطلاعات در مدیریت تأمین اجتماعی، عملی بودن آن را در تبادل اطلاعات و داده‌ها نشان می‌دهد. برای برخی کشورها، هزینه‌های فناوری اطلاعات می‌تواند عاملی بازدارنده در استفاده از آنها باشد. سایر چالش‌های مربوط به پوشش مهاجران شامل تفاوت‌های بین کشورهای در مفاهیم، اصطلاحات و اقدامات، موانع قانونی و سیاسی و دسترسی به اطلاعات تأمین اجتماعی است.

واکنش‌های تأمین اجتماعی برای پاسخ به نیازهای کارگران مهاجر

علاوه بر تصدیق اساس حقوق بشر برای گسترش پوشش و رفتار برابر آبا کارگران داخلی و مهاجر، پیامدهای مثبت زیادی برای برنامه‌های تأمین اجتماعی و نیز صرفه اقتصادی گسترش پوشش برای کارگران مهاجر وجود دارد.

گسترش پوشش، دسترسی به خدمات و مزایای اساسی را برای کاهش مخاطرات مختلف تضمین می‌کند. این امر انسجام اجتماعی را افزایش می‌دهد، رشد اقتصادی را تسهیل و حمایت عمومی را برای برنامه‌های تأمین اجتماعی تقویت می‌کند. به طور کلی، تلاش‌ها برای رسمیت‌بخشی^۱ به بازارهای کار تقویت شده‌اند، امکان استثمار افراد تضعیف شده و فرصت تحرک و جابجایی کارگران تقویت شده است. مهمتر از همه، کارگران مهاجر اغلب حق بیمه‌های خالص برای نظام تأمین اجتماعی هستند.

به منظور کاهش تنش‌ها و تسهیل انسجام اجتماعی، نظام‌های تأمین اجتماعی، فعالانه در حال پیشبرد اقدامات واکنشی مناسب هستند. ارتباطات عمومی مؤثر، اولین گام برای مطلع ساختن کارگران مهاجر از حقوق و مزایای تأمین اجتماعی است.

رویکرد نوآورانه‌ای که توسط سازمان عمومی بیمه اجتماعی عربستان سعودی اتخاذ شده، ثبت کارگران مهاجر به محض ورود آن‌ها به کشور است. همکاری بین‌سازمانی باعث افزایش بهره‌وری، کیفیت بالاتر داده‌ها، دقت، حقوق و مزایای منصفانه و عادلانه و تقریباً پوشش صددرصدی تأمین اجتماعی برای کارگران مهاجر می‌شود که بیش از ۸۰ درصد از کارگران بخش خصوصی در این کشور را تشکیل می‌دهند.

اما بسیاری از کارگران مهاجر از نظر اقتصادی در حوزه‌هایی فعالند که رابطه کارگری -

1. formalize

کارفرمایی در آنها چندان وجود ندارد، در حالی که برای بیشتر مسائل تأمین اجتماعی و تأمین مالی آن، وجود این رابطه ضروری است. این مسئله غالباً مربوط به انواع مراقبت و انجام کار خانگی توسط کارگران مهاجر زن است. معمولاً برای این نوع کارها مقررات ضعیفی تنظیم شده و کارگردان در این بخش می‌توانند چالش‌هایی را برای ثبت و مدیریت تأمین اجتماعی ایجاد کنند.

با اصلاح قوانین تأمین اجتماعی و تنظیم ساختارهای حق بیمه و مزایا، می‌توان پوشش را برای کارگران گسترش داد. اداره فدرال منابع عمومی آرژانتین یک دفتر تأمین اجتماعی متمرکز برای کارگران خانگی از جمله کارگران مهاجر ایجاد کرده است، به این ترتیب همان حقوقی که به سایر کارگران اعطا می‌کند، به آن‌ها اختصاص می‌دهد. این سیستم آنلاین، امکان اعلام روابط اشتغال در اقتصاد غیررسمی را ممکن می‌سازد. اثرات مثبت این کار شامل افزایش سطح نیروی کار ثبت‌نام‌شده، تسهیل رعایت قوانین توسط کارفرمایان، تضمین کیفیت اطلاعات و افزایش حق بیمه‌ها و پوشش است.

توافق‌نامه‌های دوجانبه تأمین اجتماعی سازوکاری فرامرزی برای گسترش پوشش قابل انتقال به کارگران مهاجر بین‌المللی است. در سراسر جهان، به ویژه در کشورهای اتحادیه اروپا و اروپای غربی صدها مورد از این نوع قرارداد وجود دارد. استفاده از چنین سازوکارهایی به تأیید صلاحیت و هویت شخصی کارگران مهاجر برای نظام‌های تأمین اجتماعی کمک می‌کنند و امکان محاسبه مزایا و قابلیت انتقال آن را فراهم می‌کند. چنین توافق‌نامه‌هایی نه تنها قواعد مربوط به رفتار با افراد را مشخص می‌کنند، بلکه اقدامات هماهنگی برای حمایت از نحوه انجام مدیریت پرونده‌ها و نیز چگونگی برقراری ارتباط مؤثر بین ذینفعان مختلف را ممکن می‌سازند.

برای سازمان‌های تأمین اجتماعی یکی از موانع این است که توافق‌نامه‌های دوجانبه زمان زیادی را برای اجرایی شدن نیاز دارند اما هنگامی که اجرا می‌شوند مزایای زیادی دارند از جمله:

▲ شفافیت، به طوری که مقررات برای کارگر مهاجر صرفاً با قوانین یک کشور، در هر زمان معین، اداره می‌شوند.

▲ حمایت از حقوق مکتسبه، باید مستقل از جایی که حقوق در آنجا کسب شده باشد و نباید هیچ محدودیتی در پرداخت مزایایی که کارگر در هر یک از کشورهای مربوط واجد شرایط است، باشد.

▲ تجمیع حقوق، که در آن اکتساب حق، مشروط به تکمیل دوره احراز صلاحیت است و دوره‌های خدمت کارگر مهاجر را در هر کشوری که کار کرده در نظر می‌گیرد.

▲ جلوگیری از "پرداخت مضاعف حق بیمه" که ممکن است توسط کارگران موقت در یک کشور میزبان پرداخت شود.

توافق‌نامه‌های چندجانبه تأمین اجتماعی، بستری برای تسهیل همکاری نزدیک‌تر گروه‌های منطقه‌ای کشورها فراهم می‌کنند. کنفرانس بین آفریقایی رفاه اجتماعی^۱ در آفریقای غربی و مرکزی؛ مقاله‌نامه چندجانبه ایبرو-آمریکایی^۲ در مورد تأمین اجتماعی که توسط اسپانیا، پرتغال و دوازده کشور آمریکای لاتین امضا شد؛ توافق‌نامه جامعه کارائیب^۳ در مورد تأمین اجتماعی؛ قرارداد مرکوسر^۴ بین آرژانتین، برزیل، پاراگوئه و اروگوئه؛ توافق‌نامه شورای همکاری خلیج فارس؛ و بیانیه ۲۰۰۵ باکو در میان کشورهای اوراسیا از نمونه‌های برجسته هستند.

برای آن‌که سازمان‌های تأمین اجتماعی بتواند نیازهای تأمین اجتماعی مهاجران را برآورده کند، مدیریت مناسب هویت افراد، امری ضروری و اتخاذ اقدامات اداری مناسب مورد نیاز است - این امر تحت یک توافق‌نامه دو جانبه به کارآمدترین شیوه ممکن انجام می‌شود. این توافق‌نامه‌ها اجازه همکاری بیشتر، تقویت ظرفیت‌های اداری و تبادل تجارب ارزنده را ممکن می‌سازد. همچنین این امر می‌تواند شامل همکاری با سایر ذینفعان برای کمک به شناسایی هویت و پذیرش کارگران مهاجر باشد. با وجود پیشرفت در سطح جهانی، تنها یک نفر از هر پنج کارگر مهاجر، از حمایت کامل و امکان انتقال حقوق تأمین اجتماعی که توسط توافق‌نامه بین کشور مبدأ و میزبان امضا شده برخوردار است که غالباً کارگرانی هستند که بین بازارهای کار کشورهای توسعه‌یافته در حال جابجایی‌اند.

سایر واکنش‌های اداری مؤثر شامل روش‌ها و راه‌اندازی دفاتر سیار برای تشویق پوشش، ارتباطات چندزبانه و استفاده از کانال‌های ارتباطی مناسب است. مرکز خدمات بازنشستگی ملی کره جنوبی نهادی برای ارائه خدمات تخصصی بازنشستگی برای اتباع خارجی است. در میان کشورهایی که دارای جریان‌های قوی و گسترده مهاجرت کارگری هستند، ایجاد یک نظام فناوری اطلاعات مشترک برای مدیریت

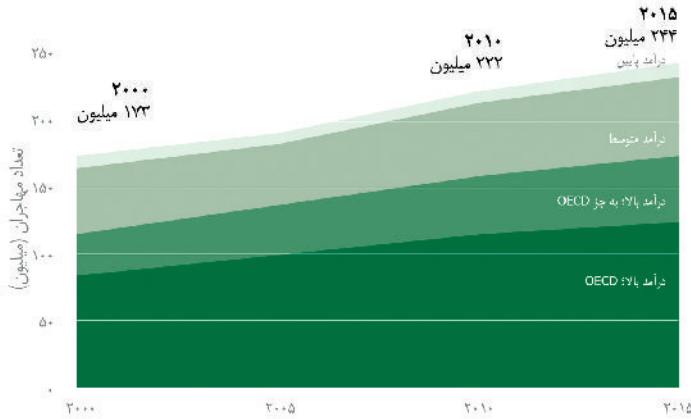
1. Conférence interafricaine de la prévoyance sociale (CIPRES)
2. Multilateral Ibero-American Convention on Social Security
3. CARICOM
4. MERCOSUR

حقوق تأمین اجتماعی باید در نظر گرفته شود. کشورهای مرکوسر (آرژانتین، برزیل، پاراگوئه و اروگوئه) دقیقاً همین کار را انجام داده‌اند. آنها سیستم ایجاد کرده‌اند که همه ادارات عضو را به هم متصل می‌کند و حفاظت از داده‌ها و حریم خصوصی، تبادل مؤثر اطلاعات، و همچنین صرفه‌جویی در هزینه‌ی ذی‌نفعان از نظر کاهش هزینه‌های بانکی و معاملات ارزی خارجی را ممکن می‌سازد.

روند جهانی مهاجرت

تعداد مهاجران بین‌المللی رو به افزایش است

تعداد مهاجران بین‌المللی بر اساس گروه‌های درآمدی یا منطقه هدف، ۲۰۱۵ تا ۲۰۰۰



Source: UN DESA (2016)

مهاجرت و تأمین اجتماعی



+۲,۰۰۰

توافق‌نامه‌های دوجانبه
تأمین اجتماعی ۱۳۶ کشور را
پوشش می‌دهند

Sources: ISSA; ILO/Natlex



درصد تخمینی از کارگران
مهاجر با حمایت
اجتماعی کامل و حقوق
قابل جایجایی



۷

توافق‌نامه تأمین اجتماعی
چندجانبه و عمده که
کارگران مهاجر را پوشش
می‌دهند

مهاجران سهم مؤثری در اقتصاد دارند



۴۳۶ میلیارد دلار

منابع ارسالی مهاجران از
کشورهایی در حال توسعه
(World Bank, 2015)

Sources: World Bank (2015); UN DESA (2016); OECD (2014)



درصد مهاجران در سن کار
(۲۰ تا ۶۴ سال)
(UN DESA)



مهاجران ۷۰٪ از افزایش
نیروی کار اروپا طی دهه
گذشته را تشکیل می‌دهند
(OECD)

چالش نهم: تحولات تکنولوژیک

فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) نقش استراتژیکی در اجرای برنامه‌های تأمین اجتماعی ایفا می‌کند و بهبود عملکرد و کیفیت خدمات در مدیریت تأمین اجتماعی را ممکن می‌سازد. فناوری اطلاعات و ارتباطات، نه تنها امکان خودکار کردن فرآیندهای خاص را فراهم می‌کند، بلکه تحول فعالیت‌ها و خدمات را امکان‌پذیر می‌کند و راه‌کارهای نوآورانه را به یک عامل مساعد برای واکنش به تحولات و چالش‌های اجتماعی تبدیل می‌کند. سه محور نوآوری عبارتند از فناوری‌های سیار^۱، ابرداده‌ها^۲ و دولت الکترونیک.

شاخص توسعه دولت الکترونیک سازمان ملل متحد نشان می‌دهد که استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط نهادهای دولتی در حال رشد است - همه کشورهای عضو سازمان ملل، [لااقل بخشی از] خدمات دولتی را به صورت آنلاین اجرا کرده‌اند و سازمان‌های عمومی تأمین اجتماعی بخشی از این روند محسوب می‌شوند.

برای سازمان‌های تأمین اجتماعی، استفاده از راه‌حل‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، پیاده‌سازی نظام‌های تأمین اجتماعی که به طور فزاینده به سمت نظام جامع در حرکت هستند را تسهیل می‌کند. به منظور بهبود نتایج، نوآوری‌ها در فناوری اطلاعات و ارتباطات، دامنه و تأثیر سیاست‌های اجتماعی را گسترش می‌دهند و در عین حال ارائه خدمات را ساده می‌کنند و کیفیت آن را بهبود می‌بخشند.

فناوری اطلاعات و ارتباطات در زمینه ایجاد تحول در مدیریت تأمین اجتماعی، حامی خدمات کاربرمحور است که به بهترین نحو، انتظارات مشتری را برآورده می‌کند و کاربران را با ایجاد امکان "تأمین خدمات توسط خود فرد (سلف سرویس)" توانمند می‌سازد. همچنین اجرای برنامه‌های اجتماعی در مقیاس بزرگ را نیز تسهیل می‌کند، از جمله یکپارچه‌سازی نهادهای مختلف و هماهنگی با سایر نهادهای، حتی فراتر از مرزهای ملی. فناوری اطلاعات و ارتباطات حمایت اجتماعی از افراد را با ارتقای استفاده مؤثر از قوانین حمایت اجتماعی، تقویت می‌کند.

در کشورهای در حال توسعه، فناوری اطلاعات و ارتباطات پیشرفته، مؤسسات را قادر می‌سازد تا گام‌هایی بزرگ به جلو بردارند و حتی از تجربه‌های موفق کشورهای

1. Mobile technologies

2. Big Data

توسعه‌یافته بهره‌مند شوند. نفوذ و کاربرد گسترده فناوری‌های سیار در آفریقا مثال خوبی است، که بر محدودیت‌های زیرساخت‌های خطوط مخابراتی غلبه می‌کند.

به این ترتیب، فناوری اطلاعات و ارتباطات یک عامل استراتژیک در بکارگیری راه‌حل‌های نوآورانه در مدیریت تأمین اجتماعی است، به خصوص آن‌هایی که مبتنی بر فناوری‌های سیار، یکپارچه‌سازی بین نهادی^۱ و مدیریت ابرداده‌ها هستند.

چالش‌های مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات

کاربرد بسیار زیاد فناوری اطلاعات و ارتباطات چالش‌هایی را به همراه دارد. یکی از آن‌ها تضمین کیفیت و هزینه بهره‌وری نظام‌های تأمین اجتماعی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات است. تأخیر در اجرای پروژه‌ها^۲، برآورد هزینه‌ها به میزانی کمتر از مقدار واقعی و تخصیص بودجه‌های بیش از حد نیاز به این حوزه، مخاطراتی در بسیاری از پروژه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات هستند.

چالش دوم می‌تواند ماهیت توسعه‌نیافته بازارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات ملی باشد که بر انتخاب مشتری و ارائه و نگهداری محصولات تأثیرگذار است. سوم، مدیریت صحیح سیستم‌ها و فناوری‌های پیچیده است، به خصوص سازگاری درونی فناوری‌ها^۳ که برای برقراری ارتباط بین نهادها و سیستم‌ها امری ضروری است. وجود استانداردهای مشترک فناوری اطلاعات و ارتباطات برای سازمان‌ها تأمین اجتماعی و سایر دفاتر عمومی ضروری‌اند، اما احتمال نقصان یا فقدان آنها وجود دارد. شکاف دیجیتالی^۴ باید برای تمام افراد، به‌ویژه برای آن‌هایی که معمولاً از دسترسی مؤثر به پوشش محرومند شامل افراد آسیب‌پذیر و گروه‌های حاشیه‌ای، از بین برود.

کیفیت داده‌ها و حفاظت از آن‌ها چالش‌های دیگر هستند. این‌ها شرط لازم برای استفاده مطمئن و سازگار از حجم فزاینده‌ای از داده‌های دقیق هستند. مدیریت داده‌ها در حال حاضر رشته کلیدی برای نهادهای تأمین اجتماعی مدرن است. توسعه در این حوزه شامل اجرای سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم‌گیری و داده‌های اصلی^۴ است.

1. inter-institutional integration

2. Interoperability technologies

۳. Digital Divide: اصطلاحی است در اشاره به فاصله بین مردمانی که به فناوری دیجیتال و فناوری اطلاعات دسترسی مؤثری دارند با مردمانی که دسترسی بسیار محدودی به این فناوری‌ها داشته یا اصلاً دسترسی ندارند. م.

4. Master Data and Decision Support systems

از یک سو، دستیابی به اطلاعات شخصی دقیق و قابل اطمینان برای سازمان‌های تأمین اجتماعی اهمیت فزاینده‌ای دارد و از سوی دیگر، امکان مدیریت و کاوش آسان‌تر داده‌ها، محرک بیشتری برای نوآوری است. با این حال، مسائل مربوط به امنیت سایبری بر همه کشورها تأثیرگذار است و این‌ها با تشدید استفاده از داده‌ها بر بسترهای مبتنی بر وب گسترش می‌یابند. تهدید هک و سرقت اطلاعات شخصی، از دغدغه‌های دائمی و جهانی است.

فناوری اطلاعات و ارتباطات: واکنش‌های استراتژیک به چالش‌ها

با رشد فزاینده استفاده از داده‌ها در سطح جهانی و ظهور "ابرداده‌ها"، انقلاب جدید فن‌آوری اطلاعات مبتنی بر داده‌ها در حال وقوع است. تکنولوژی‌های پیشرفته برای پردازش و تجزیه و تحلیل داده‌ها برای "تشکیل پروفایل مشتری" و استخراج سایر اطلاعات از ابرداده‌ها استفاده می‌کنند.

این به اصطلاح نوآوری مبتنی بر داده‌ها^۱ همراه با پیشرفت‌های اینترنت و موبایل-محور، می‌تواند روش‌های سازمانی، فرآیندها و محصولات را بهبود بخشد. این امر همچنین می‌تواند چالش‌های جهانی سیاست‌گذاری اجتماعی مانند سلامت و نیازهای حمایت اجتماعی جمعیت‌های آسیب‌پذیر را برطرف کند. پیشرفت‌ها در هوش مصنوعی، به نوبه خود می‌تواند زمینه را برای افزایش خودکارسازی خدمات الکترونیکی تأمین اجتماعی فراهم کند. دستیاران مجازی^۲ و پردازش کردن زبان طبیعی^۳ می‌توانند از سازوکارهای اجرای قانون و نیز بهبود حمایت مشتری و مدیریت موضوع حمایت کنند.

فناوری اطلاعات و ارتباطات تفاوت بین خدمات و فرایندهایی که می‌تواند انجام شوند و آنهایی که امکان انجام آنها وجود ندارد را برای سازمان تأمین اجتماعی مشخص می‌کند. به این ترتیب، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت نظام‌های تأمین اجتماعی ضروری است.

برای جمعیت تحت پوشش، توسعه در فناوری اطلاعات و ارتباطات امکان افزایش استقلال، انعطاف‌پذیری و سادگی در دسترسی و تایید اطلاعات و ارتباط با سازمان‌های

1. data-driven innovation (DDI)

2. Virtual assistants

۳. Natural language processing: یکی از زیرشاخه‌های بااهمیت در حوزه گسترده علوم رایانه، هوش مصنوعی، که به تعامل بین کامپیوتر و زبان‌های (طبیعی) انسانی می‌پردازد. م.

تأمین اجتماعی را فراهم می‌سازد. برای کسانی که فاقد پوشش کافی هستند، بسترهای فناوری اطلاعات سیار، دسترسی بهتر به پوشش را پشتیبانی می‌کنند. این بسترها نه تنها پرداخت حق بیمه‌ها و دریافت مزایای نقدی را پشتیبانی می‌کنند، بلکه دسترسی به مراقبت‌های درمانی تشخیصی و به اشتراک‌گذاری اطلاعات پزشکی حیاتی بیماران در بین متخصصان اصلی مراقبت‌های درمانی را تسهیل می‌کنند.

فناوری اطلاعات و ارتباطات، عملکرد سازمان‌های تأمین اجتماعی را با کاهش هزینه‌های اداری از طریق ساده‌سازی بار کاری، کمک به کاهش خطاها، شناسایی تقلب و بهبود کفایت مزایا با پشتیبانی از وصول حق بیمه، محاسبه و ارائه مزایا بهبود بخشیده است. فناوری‌های پردازش داده با عملکرد بالا، سازمان‌ها را قادر می‌سازند نه تنها کارایی، بلکه کیفیت و دقت فرایندها را با افزایش توانایی آن‌ها برای انجام اعتبارسنجی‌های معتبر، محاسبات و کنترل فناوری اطلاعات و ارتباطات، بهبود بخشند. حرکت رو به رشد کشورها به سوی مدیریت "بدون کاغذ" صرفه‌جویی‌های قابل توجهی حاصل می‌کند و حتی می‌تواند از اهداف سیاست‌های زیست‌محیطی پشتیبانی کند.

فناوری اطلاعات و ارتباطات، مهم‌ترین فراهم‌کننده راه‌حل‌های نوآورانه در مدیریت تأمین اجتماعی است. رشد منابع اطلاعاتی و بسترهای عملیاتی مشترک، امکان طراحی مدل‌های سازمانی جدید بر اساس ویژگی‌های چند عاملی^۱ را فراهم می‌آورد. با این حال، پیاده‌سازی راهکارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، مستلزم تضمین سازگاری سازمان تأمین اجتماعی با بسترهای موجود، تولید مهارت‌های داخلی بکارگیری ابزارهای جدید و بهره‌وری هزینه و کیفیت خدمات است.

موفقیت خدمات مبتنی بر تلفن همراه بسیار مشهود است و باعث دگرگونی ارائه خدمات تأمین اجتماعی در سراسر جهان شده است. یک مثال موفق در این زمینه M - Pesa است که سرویس پرداخت مبتنی بر تلفن همراه می‌باشد که عمدتاً در کنیا و جمهوری متحده تانزانیا فعال است. این سرویس بر روی هر گوشی همراهی از جمله مدل‌های بسیار ابتدایی که معمولاً در سراسر مناطق روستایی آفریقا یافت می‌شود کار می‌کند. مشتریان از طریق تبادل پول نقد با ارزش الکترونیکی در شبکه‌ای از کارگزاری‌های مجاز که معمولاً در بازارهای خرده‌فروشی قرار دارند، پول نقد در حساب‌های خود ذخیره یا از آن برداشت می‌کنند. در کنیا، مشتریان همچنین از طریق این سرویس^۱ می‌توانند مزایای حمایت اجتماعی نقدی دریافت کنند، در

1. multi-actor configurations

حالی که در جمهوری متحده تانزانیا امکان پرداخت حق بیمه‌ها به صندوق مزایای بازنشستگی GEPF از طریق این سرویس قابل انجام است.

استفاده از ابر داده‌ها، زمینه پیشرفت دیگری برای سازمان‌ها است. برای مثال در فرانسه، ایتالیا (مؤسسه ملی بیمه حوادث اشتغال)^۱، اسپانیا (خزانه‌داری عمومی تأمین اجتماعی)^۲ و اروگوئه (بانک تأمین اجتماعی)^۳ برای کشف فرار و تقلب در حق بیمه‌های تأمین اجتماعی از فناوری‌های تجزیه و تحلیل و ابر داده‌ها استفاده می‌شود. این مؤسسات، تجزیه و تحلیل متضمن پیش‌بینی^۴ را با استفاده از داده‌های جمع‌آوری حق بیمه و نیز پایگاه‌های داده مرتبط با مزایا به کار می‌برند تا مبنای اطلاعات برای تحلیل را گسترده سازند. [با بکارگیری این روش‌ها] تمکین از قانون در این کشورها بهبود یافته است.

مرکز ملی خدمات بیمه سلامت در جمهوری کره، پروژه ابر داده‌ها را اجرا کرده است که تمام اطلاعات تأمین اجتماعی از کل جمعیت (۵۰ میلیون) که از سال ۲۰۰۱ جمع‌آوری شده‌اند را پوشش می‌دهد. این پروژه شامل داده‌های جمعیت‌شناختی، پرداخت حق بیمه‌ها، مزایای دریافت‌شده و داده‌های پزشکی است. ابر داده‌ها شامل چندین پایگاه داده ملی است و برای پشتیبانی از تصمیم‌گیری و پیش‌بینی وقوع بیماری‌ها و دیگر مخاطرات اجتماعی مورد استفاده قرار می‌گیرد. عدم شناسایی اطلاعات شخصی^۵، انطباق با مقررات حفاظت از داده‌ها را تضمین می‌کند.

این تحولات برای مدیریت و برنامه‌ریزی منابع انسانی استراتژیک تأمین اجتماعی چه معنایی دارند؟ پیشرفت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات الزامات نیروی کار را برای تعدادی از وظایف، عمدتاً از طریق اجرای سیستم‌های خودکار و سلف سرویس، کاهش داده است. با این حال، کاربرد موفق فناوری اطلاعات و ارتباطات، نیازمند منابع انسانی ماهر نه تنها برای مدیریت مجموعه فناوری اطلاعات، بلکه به منظور تعریف خدمات و فرآیندهای تحول‌یافته و جدید است که می‌تواند از مزایای کامل فناوری اطلاعات و ارتباطات بهره‌مند گردد.

1. National Employment Accident Insurance Institute – INAIL

2. Tesorería General de la Seguridad Social – TGSS

3. Banco de Previsión Social – BPS

۴. Predictive Analysis: شامل تعداد مختلفی از تکنیک‌های آماری مانند: مدلسازی، پیش‌بینی، یادگیری ماشینی (یادگیری توسط ماشین) و داده‌کاوی است، که حقایق قبلی را برای ساختن پیش‌بینی‌ها برای آینده یا حوادث نامعلوم تحلیل می‌کند - م.

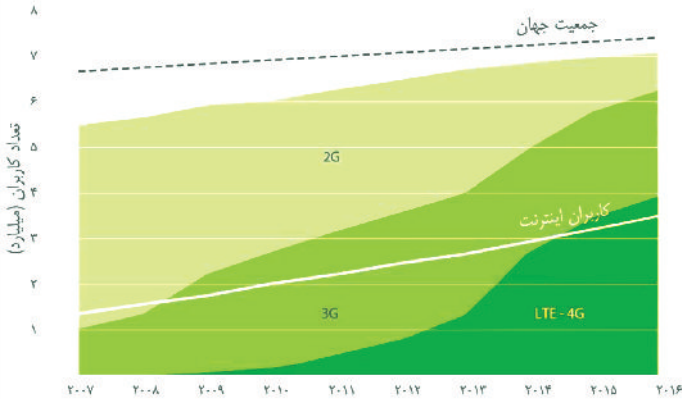
5. de-identification

فعالیت‌های تصمیم‌گیری مربوط به طراحی برنامه و سیاست‌گذاری و همچنین مدیریت پرونده و خدمات مشتری، نیازمند مداخله نیروی متخصص هستند. همچنین وظایف، نقش‌ها و تصمیم‌گیری‌هایی برای مثال در مراقبت‌های درمانی وجود دارند که نمی‌توان آنها را به سادگی با مداخلات مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات جایگزین کرد. بعید است که نوآوری تکنولوژیکی به زودی این واقعیت را تغییر دهد. ویژگی‌های اجتماعی - فرهنگی نیز همچنان اهمیت وجود ارتباطات انسانی [و نه ماشینی] در تأمین خدمات را حفظ کرده‌اند.

سازمان‌های تأمین اجتماعی با خوش‌بینی به آینده می‌نگرند: استفاده از فناوری‌های جدید و نقش مستمر مداخلات انسانی، به طور متقابل انحصاری نیستند. بهترین کاربرد چنین فرصت‌های جدیدی برای کارمندان و مشتریان از طریق کاربرد نوآورانه و هوشمندانه فناوری اطلاعات و ارتباطات محقق خواهد شد.

گذار تکنولوژیکی

تحولات جهانی فناوری اطلاعات و ارتباطات ۲۰۰۷-۲۰۱۶



Source: International Telecommunications Union/ICT Indicators database (2016)

اولویت‌های اعضای ایسا

نهاد‌های عضو، مدیریت اینکارات و تحولات تکنولوژیکی را به عنوان اولویت بالا در نظر می‌گیرند

- جهان ۷۶٪
- آفریقا ۸۱٪
- آمریکا ۷۹٪
- اروپا ۷۵٪
- آسیا و اقیانوسیه ۶۸٪

Source: ISSA global member survey (2015)

تحولات دیجیتال



۱ میلیارد

تعداد جهانی خانوارهایی که به اینترنت دسترسی دارند



۴۷٪

درصد جمعیت جهان که از اینترنت استفاده می‌کنند



۳٫۶ میلیارد

مشترک موبایل در سطح جهان

Source: International Telecommunications Union (2016)

پیشرفت در دولت الکترونیک

دولت الکترونیک در تمام مناطق در حال گسترش است



۲۰۰۳

۴۵ کشور دارای بستر واحدی بوده و تنها ۳۳ کشور تراکنش‌های آنلاین را فراهم کردند



۲۰۱۶

۹۰ کشور حداقل یک پرتال ورود برای اطلاعات عمومی یا خدمات آنلاین (یا هر دو) را فراهم کرده و ۱۴۸ کشور حداقل یک نوع خدمات تراکنشی آنلاین را ارائه می‌دهند

Source: UNPACS (2016)

چالش دهم: افزایش انتظارات عمومی

درک عمومی از تأمین اجتماعی، معیار مهمی از [عملکرد] مدیریت عمومی است. سازمان‌های تأمین اجتماعی، به خصوص در دوران بحرانی زندگی مردم، چهره مهم دولت هستند. ظهور رسانه‌های اجتماعی، صدای رو به رشد طبقات متوسط جدید در بسیاری از کشورها، افزایش جنبش‌های سیاسی در راستای حقوق بشر به داشتن تأمین اجتماعی و آگاهی عمومی بیشتر در مورد مسائل مربوط به کیفیت خدمات، باعث می‌شود که سازمان‌های تأمین اجتماعی بیش از پیش، مشتری‌محور و نسبت به کیفیت خدمات، حساس باشند.

بسیاری از سازمان‌های تأمین اجتماعی به خود افتخار می‌کنند که در کشور خود بین پیشگام‌ترین واحدها در ارائه خدمات عمومی قرار دارند. این امر از طریق نوآوری‌ها و فناوری‌های جدید در فرآیندهای کسب‌وکار میسر شده است.

سازمان‌های تأمین اجتماعی در جستجوی راه‌های جدید برای بهبود کیفیت خدمات و مشتری‌محورتر هستند تا انتظارات عمومی و ادراکات از کیفیت خدمات را به نحو بهتری برآورده کنند. این کار مستلزم دیدگاه واقع‌گرایانه در مورد محدودیت‌های منابعی است که در ارائه خدمات عمومی وجود دارد. موضوع مشترک این است که کاربر (مشتری) به عنوان نقطه مرکزی و کانونی تمام خدمات است.

چالش‌های انتظارات عمومی

با توجه به افزایش به‌کارگیری رسانه‌های اجتماعی برای ارتباط و اطلاع‌رسانی در مورد مسائل عام‌المنفعه سازمان‌های تأمین اجتماعی باید در مورد پاسخگویی سریع به برآورده کردن انتظارات عمومی هوشیار باشند. یکی از مسائل مهم می‌تواند عدالت درک‌شده از سیستم باشد. چالش دیگر، کنترل دسترسی به اطلاعات شخصی و حفاظت از آن است. این مسئله، پیش‌نیازی برای اجرای یک سیستم واقعی مشتری‌محور است که برای شرایط خاص، سفارشی‌سازی شده است. در نهایت، درک عمومی منفی در مورد کیفیت خدمات، می‌تواند موجب خدشه‌دار شدن شهرت و اعتبار برای یک سازمان تأمین اجتماعی باشد.

چالش پیچیده و وسیع‌تر برای سازمان‌های تأمین اجتماعی آن است که بتوانند به صورت هم‌زمان بهبود خدمات، بهره‌وری هزینه‌سازمانی، افزایش بازخورد مثبت و

سطوح بالاتر اعتماد عمومی را محقق کنند. دستیابی به این اهداف چندگانه، راهی طولانی به سمت برآورده کردن انتظارات عمومی بالاتر خواهد بود.

واکنش به چالش‌ها

مشتریان خود را بشناسید. برای سازمان‌های تأمین اجتماعی الزام اولیه برای برآورده کردن انتظارات عمومی، برخورداری از اطلاعات مناسب در مورد "کاربران" فعلی و بالقوه خدمات است. برخی کشورها دارای بسترهایی از داده‌ها هستند که آمارهای حیاتی و ثبت احوال جامعی را فراهم می‌کند. بسیاری دیگر از کشورها، پیمایش‌ها، نظرسنجی‌ها، گفت‌وگوها و مشاوره‌های منظمی را برای سنجش افکار عمومی و انتظارات درباره خدمات تأمین اجتماعی انجام می‌دهند.

در دوره اخیر، ایرلند، گابن و موريس از معدود کشورهایی هستند که پایگاه‌های داده ملی را برای جمع‌آوری، ارزیابی و تجزیه و تحلیل اطلاعات درباره نیازهای ذینفعان اجرا کرده‌اند.

با مشتریان خود تعامل داشته باشید. تمرکز روی فرد بیمه‌شده و مشتریان دیگر به عنوان نقطه شروع برای توسعه فرآیندهای ارائه و طراحی خدمات استراتژی مهم دیگری است و هدف از آن، تشویق تعامل و حتی طراحی خدمات عمومی با مشارکت مشتریان است.

منطقه آمریکای جنوبی، پیشگام شناخته‌شده در تعامل با مشتریان به شمار می‌آید. در اواخر دهه ۱۹۹۰، برزیل و اروگوئه سیستم‌های سیمپلز^۱ و مونوتریبوتو^۲ را معرفی کردند تا پرداخت مالیات و حق بیمه‌های تأمین اجتماعی را برای خویش‌فرمایان و کسب‌وکارهای غیررسمی تسهیل کنند. کارگران غیررسمی با درآمد بالا، نگاه مساعدی به این تحولات داشته‌اند. یکی از چالش‌ها برای هر دو کشور، تعامل موفقیت‌آمیزتر با کارگران فقیرتر و تأمین نیازهای آنهاست.

در اروپا، فرانسه مرکز نوآوری‌های متعددی در طراحی با مشارکت مشتریان است. در یک مورد، ابهامات داده‌های باز^۳، نوآوری و بهبود خدمات توسط صندوق ملی کمک هزینه خانوار، از طریق برگزاری جلسات سازماندهی شده بین جامعه مدنی و داوطلبان از میان کارمندان این صندوق مورد توجه قرار گرفت.

1. simples
2. Monotributo
3. open data

تلاش‌های فرانسه برای ترویج خدمات شهروندمدار از جمله صدای تقویت‌شده مشتریان در طراحی خدمات، منعکس‌کننده تغییرات گسترده‌تر در نقش‌های بسیاری از سازمان‌های تأمین اجتماعی ملی و روابط آن‌ها با دفاتر عمومی است. فرانسه همچنین اهمیت بیشتری به یادگیری از تجربه‌های موفق بین‌المللی قائل است. فروشگاه امپلوی^۱ در این کشور که مرکز انحصاری ارائه خدمات دیجیتال برای سرویس‌های متعدد بازار کار ارائه می‌دهد، بر اساس تجربه هلند و سوئد است.

نوآوری و مهندسی مجدد. استراتژی دیگر برای تحقق بهبود کیفیت خدمات، نوآوری و مهندسی مجدد فرآیندهای کسب‌وکار است. برای صندوق‌های بازنشستگی، "گواهی حیات"^۲ به منظور تایید استحقاق برای پرداخت مستمری اهمیت دارد. صندوق بازنشستگی مراکش^۳ فرآیند خود را در یک مرحله، ساده کرده که در حال حاضر نیازمند حضور فرد در بانک شریک صندوق بازنشستگی [به جای مراجعه به این صندوق] است. گواهی حیات را می‌توان با استفاده از دفاتر ثبت ملی نیز با کنترل متقابل^۴ تایید و بررسی کرد، همان‌طور که در مکزیک این چنین است. هنگامی که گواهی فوت ثبت می‌شود، پرداخت‌های مستمری بازنشستگی به طور خودکار مسدود می‌شوند و از خطا یا تقلب جلوگیری می‌کنند.

اداره اشتغال ملی بلژیک^۵ برای مقابله با کاهش در بودجه عملیاتی خود از سال ۲۰۱۰، با تکنیک‌های مدیریتی موجز، برنامه‌های دولت الکترونیک، افزایش بهره‌وری، بهینه‌سازی مدیریت آموزش و پرورش و دورکاری به این مسئله واکنش نشان داده است. بدین ترتیب این دفتر را قادر به ایفای تعهدات و حتی فراتر از آن در برخی حوزه‌ها، موجب افزایش رضایت کاربر و کارمند، کرده است. انواع مشابهی از این بهبودها در کشورهای مختلف از جمله استرالیا و مالت دیده شده است.

توانمندسازی نیروی کار سازمان. نیروی کار با توانمندی بالا استراتژی دیگری برای ایجاد رضایت مشتری است. مشخص شده است که رضایت مشتری و توانمندسازی کارکنان اهدافی هستند که به طور متقابل یکدیگر را تقویت می‌کند. عوامل کلیدی

1. Emploi
2. proof of life
3. Caisse marocaine des retraites – CMR
4. cross-checked
5. Office national de l'emploi – ONEM
6. lean management techniques

که عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهند عبارتند از برنامه‌های آموزشی، آموزش رهبری، برنامه‌های مدیریت عملکرد، پاداش و به رسمیت شناختن، حساسی و مهارت‌ها، و ارتباطات داخلی.

مرکز واحد "اداره کل" صندوق ملی بیمه اجتماعی کامرون^۱ بر استفاده مؤثر از منابع انسانی و فناوری اطلاعات برای پشتیبانی ارائه خدمات، متمرکز است. نتایج نشان‌دهنده کاهش چشمگیر در زمان پردازش توسط کارکنان بخش مطالبات مزایای سالمندی، از کارافتادگی و بازماندگان است که از سی روز به حداکثر ۴۸ ساعت، و از هفت روز به کمتر از یک ساعت برای مطالبات مزایای عائله‌مندی رسیده است.

نظام تأمین اجتماعی چین قبلاً خدمات خود را از طریق بیش از ۸۰۰۰ کارگزاری تحویل می‌داد. اصلاحات انجام‌شده در سال ۲۰۰۹ به دنبال استانداردسازی ۹۰ درصد رویه‌های عملیاتی و خدمات تا سال ۲۰۱۷ است که شامل حمایت از ۱۸۰،۰۰۰ کارمند در سراسر کشور برای بهبود ارائه خدمات است.

الکترونیک شوید، سیار شوید، آنلاین شوید. پیاده‌سازی خدمات کاربرمحور (مشتری‌محور) و یکپارچه‌تر با استفاده گسترده‌تر از بسترهای مبتنی بر وب و الکترونیک و با پشتیبانی کارکنان آموزش‌دیده تسهیل شده است. برخی کشورها در گسترده‌ترین شکل خود، رویکرد تمام‌دولتی به خدمات دیجیتالی دارند که دسترسی آنلاین، یکپارچه و ایمن به سازمان‌های دولتی را فراهم می‌کند. این مورد در استرالیا دیده شده که سازمان خدمات انسانی، myGov را معرفی کرده که بیش از هفت میلیون حساب فعال را پشتیبانی می‌کند و روزانه به‌طور میانگین ۱۳۰،۰۰۰ نفر وارد و ۱۲۶،۰۰۰ آیت‌م ایمیل ارائه می‌شود.

پیشرفت‌های خاص بسیاری مانند استفاده از کارت‌های بیومتریک به منظور کنترل بهتر سوابق حق‌بیمه (گابون) و بسترهای وب برای ارائه الکترونیک اسناد (چین)، به همان اندازه مهم هستند. سایر پیشرفت‌های مرتبط شامل ارائه دسترسی اینترنتی به اطلاعات مربوط به بازنشستگی برای کارگران بازنشسته (کانادا)، امکان ثبت‌نامه کارگران خانگی که عمدتاً زنان هستند برای بهره‌مندی از پوشش (آرژانتین)، و کمک به شهروندان برای ثبت‌نام توسط خودشان و مدیریت داده‌ها برای دسترسی به مراقبت‌های سلامت (اندونزی) است.

1. The "Total Office" one-stop shop of Cameroon's National Social Insurance Fund

در تعداد روبه‌رشدی از کشورها، افراد به استفاده از برنامه‌هایی تغییر رویه داده‌اند که خدمات در دسترس و آسان را از طریق برنامه‌های کاربردی تلفن همراه فراهم می‌کنند. در تمام موارد، هدف کاهش هزینه‌های اجرایی، بهبود کنترل داده‌ها، و رضایت بالاتر کاربران است.

سازمان‌های تأمین اجتماعی به ارائه خدمات خود با تعهد کیفیت ادامه می‌دهند. اشتراک‌گذاری تجربیات خوب در جامعه جهانی تأمین اجتماعی منجر به شکل‌گیری یک فرهنگ خوش‌بینانه در مورد نوآوری می‌شود. پرسش عملی برای سازمان‌های تأمین اجتماعی این است که آیا امکان نوآوری مداوم وجود دارد؟ پاسخ محتمل، مثبت‌است (افزایش انتظارات عمومی به سطوحی بالاتر از گذشته نشان می‌دهد که وقفه و سکون گزینه مناسبی نیست). محدودیت‌های منابع که بسیاری از سازمان‌های تأمین اجتماعی با آن مواجهند نیز به عنوان فرصتی برای نوآوری متری عمل می‌کنند.

برای برآورده کردن انتظارات زنان و مردان برای خدمات باکیفیت کاربرمحور، مدیران تأمین اجتماعی باید از دانش و تجربه جمعی خود استفاده کنند. در تمام مراحل، سازمان‌های تأمین اجتماعی باید به طور سیستماتیک، اثربخشی پیشرفت‌های به‌دست‌آمده را بسنجند و ارزیابی کنند و سپس به تنظیم دقیق اقدامات خود بپردازند. مجموعه‌ای نهایی از اقدامات، ارتباط با مردم است که چه چیزی به‌دست آمده و در آینده چه چیزی به‌دست خواهد آمد. استراتژی ارتباطی سازمان بیمه اجتماعی در سوئد دقیقاً به منظور اطلاع‌رسانی به عموم مردم، در همین راستا ایجاد شد. این امر تا حد غیرمنتظره‌ای با استفاده از عروسک‌های خیمه شب‌بازی^۱ (یک ابزار سنتی که پیام‌های اصلی را به تمام گروه‌های جمعیتی با یک روش صریح، جامع، فراگیر و عادلانه منتقل می‌کند) قابل دستیابی است. در اسپانیا، رابطه‌ای مثبت میان نظام تأمین اجتماعی و شهروندان از طریق سایت تأمین اجتماعی تو^۲ ترویج می‌شود. این امر یک فضای خصوصی برای هر شهروند با تمام اطلاعات مربوطه، سوابق حق بیمه، حقوق به‌دست‌آمده و اسناد دیگر فراهم می‌کند.

1. puppets

2. Tu Seguridad Social

اعتماد به دولت و خدمات عمومی



%۵۹

درصد پاسخگويانی که از دولت خود برداشت مثبتی دارند (کشورهای نوظهور و درحال توسعه) (Pew)



%۴۰

درصد پاسخگويانی که اظهار اعتماد به دولت ملی خود دارند (OECD countries)



%۶۴

درصد پاسخگويانی که کارکنان عمومی را به عنوان اثری مثبت در نظر دارند (Pew)

Sources: Pew Research Center (2014); OECD (2015)

کانال‌های دیجیتالی بهتر، دسترسی به خدمات عمومی را بهبود می‌بخشد



درصد پاسخگويانی که دسترسی به خدمات عمومی را آسان‌تر یا معادل با خدمات خصوصی آنلاین می‌دانند



درصد پاسخگويانی که معتقدند تعاملات دیجیتالی دسترسی به خدمات عمومی را تسهیل می‌کند



درصد پاسخگويانی که معتقدند توانایی تعامل دیجیتالی با دولت/خدمات عمومی آن‌ها را تشویق به مشارکت می‌کند

Source: Accenture (2012)

اولویت‌های اعضای ایسا

پاسخ به انتظارات عمومی، اولیتی راهبردی برای اعضای ایساست



اولویت را به بهبود کیفیت و دسترسی پذیری خدمات می‌دهند



اولویت را به پاسخ به تقاضاهای در حال توسعه عمومی/مشتری می‌دهند



اولویت را به تقویت اعتماد عمومی به نهاد می‌دهند

Source: ISSA global member survey (2015)

