



به نام خدا



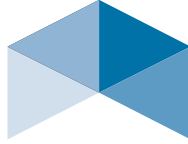
گزارش کارشناسی
کاربرد فناوری اطلاعات و
ارتباطات در حوزه تأمین اجتماعی
با توجه به عملکرد سایر کشورها



موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی

مدیریت و حقوق





کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه تأمین اجتماعی با توجه به عملکرد سایر کشورها



موسسه عالی پژوهش‌های اجتماعی

ترجمه و تدوین: مهرا ن صالحی شهرابی

ناظر علمی: گروه مطالعات سازمانی، مدیریتی و حقوقی

(حسن امامی - بهارک نجفی)

واژه‌های کلیدی:

فناوری اطلاعات و ارتباطات

تأمین اجتماعی

خدمات الکترونیک

شماره مسلسل: DF-05 ML (17) 95

تاریخ انتشار گزارش: ۱۳۹۵/۱۰/۲۰



فهرست مطالب

۴	پیشگفتار مؤسسه
۶	فصل اول: فناوری اطلاعات و نظام تأمین اجتماعی
۲۲	فصل دوم: تجارب سایر کشورها به تفکیک هر یک از فناوری‌های تأثیر گذار در حوزه تأمین اجتماعی
۴۸	فصل سوم: ارزیابی بهترین عملکردهای فناوری اطلاعات کشورها در حوزه تأمین اجتماعی

پیشگفتار مؤسسه

امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان ابزاری توانمند، امور اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی بیشتر کشورهای جهان را تحت تأثیر قرار داده است. آمار و ارقام نشان می‌دهند فاصله‌های کشورهایی که از این فن آوری به‌عنوان محور توسعه برنامه‌های ملی خود استفاده می‌کنند و کشورهایی که به‌صورت مناسب از این فرصت استفاده نمی‌کنند، به‌شدت روبه افزایش است. کشورهای مختلف با هر ایدئولوژی و دیدگاهی سعی بر آن دارند تا برای مردم خود آسایش و رفاه را به‌همراه آورند. در این راه بهره‌گیری بهینه از فناوری اطلاعات و ارتباطات را کلید اصلی توسعه قلمداد می‌کنند چرا که این مهم می‌تواند نقش بسزایی در روند امور جامعه داشته باشد.

امروزه با پیشرفت‌هایی که در فناوری اطلاعات و ارتباطات حاصل شده، اثرگذاری این فناوری بر جوانب مختلف زندگی بیش از هر زمان دیگری قابل ملاحظه است. به‌طوری که اکثر کشورهای پیشرفته و در حال توسعه درصدد بسط و توسعه خدمات مرتبط با فناوری از جمله خدمات الکترونیک می‌باشند و استقرار دولت الکترونیک به‌عنوان یکی از هدف‌های اصلی این کشورها و سازمان‌های نوین در ارائه خدمات مؤثر و کارآمد





به شهروندان تلقی می‌گردد به گونه‌ای که بتوانند، بیشتر و بهتر پاسخگوی نیازهای شهروندان و مشتریان باشند. براساس نتیجه مطالعات ISSA توسعه، بهبود و به‌کارگیری فناوری اطلاعات مهمترین عامل در بهبود عملکرد سازمان‌های تأمین اجتماعی پیشرو می‌باشد و بیشترین نقش را در بین سایر عوامل در این خصوص ایفا می‌نماید. به همین خاطر تلاش‌های بی‌وقفه‌ای از سوی سازمان تأمین اجتماعی در به‌کارگیری فناوری اطلاعات در سال‌های اخیر مشاهده شده است و بازیگران مختلفی در جاری سازی فناوری اطلاعات در سازمان هر یک در جایگاه خود نقش داشته‌اند. بر اساس اسناد، نقش سیاست‌گذاری و راهبری کلان حوزه فناوری اطلاعات در سازمان تأمین اجتماعی بر عهده شورای عالی فاوا نهاده شده است. ظرفیت بالای سازمان تأمین اجتماعی در حوزه فناوری اطلاعات زمینه را برای اجرای بسیاری از پروژه‌های زیرساختی، بیمه‌ای و درمانی فراهم نموده است.

گزارش پیش رو با هدف گسترش فرهنگ کاربردی کردن فناوری اطلاعات در سازمان تهیه شده و در همین راستا نگاه ویژه‌ای به تجربیات کشورهای مختلف در این زمینه دارد. مطالعه این گزارش می‌تواند وضعیت نفوذ فناوری اطلاعات در ساختارهای سازمان با بهترین تجربه‌های کشورهای منتخب مقایسه کرده و فصل نویسی را برای واحد‌های مسئول در حوزه فناوری اطلاعات بگشاید. امید است این گزارش مفید فایده واقع شود. مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی از پیشنهادات شما جهت بهبود گزارش‌ها استقبال می‌نماید.

دکتر شهرام غفاری

رئیس مؤسسه

زمستان ۱۳۹۵

کلمات کلیدی

فناوری اطلاعات و ارتباطات
تأمین اجتماعی
خدمات الکترونیک



فصل اول: فناوری اطلاعات و نظام تأمین اجتماعی

مقدمه

فناوری اطلاعات و ارتباطات^۱، در طول ۳۰ سال گذشته تغییرات بسیار زیادی را در کسب و کار روزانه ما ایجاد کرده است و کسی نمی‌تواند پیش‌بینی کند که فناوری اطلاعات و ارتباطات در طول ۳۰ سال آینده چه تغییراتی را در توسعه نوآوری‌های تکنولوژیکی ایجاد خواهد کرد. فناوری اطلاعات و ارتباطات یک چالش بزرگ برای بخش خصوصی و همچنین بخش دولتی می‌باشد. امروزه - و در آینده - تنها راه مؤثر برای اداره نمودن کسب و کار، مواجه شدن با این چالش و ایجاد بهترین روش برای مواجهه با آن می‌باشد. این موضوع در مورد سیستم‌های تأمین اجتماعی به‌عنوان قسمتی از بخش دولتی نیز مطرح شده است که با استفاده بیشتر و بیشتر از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌منظور بهبود کیفیت و کمیت خدمات ارائه شده به شهروندان در نظر گرفته شده است [۱].

در روش استفاده از یک جامعه اطلاعاتی که در آن دانش و اطلاعات خود تبدیل به یک عامل تولید شده‌اند، روش‌های

1. Information and Communication Technology (ICT)





جدید و هوشمند برای حل مشکلات آن به وجود آمده‌اند که فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش کلیدی را در آن ایفا می‌کند. نمونه‌هایی از راه‌حلهای مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات در زمینه کار و بازنشستگی عبارتند از: مراکز تماس، سیستم‌های بایگانی، سیستم‌های کیوسک اطلاعات، اینترنت/اینترنت، ذخیره‌سازی داده‌ها، کارت‌های هوشمند و سیستم‌های مدیریت اطلاعات. فناوری اطلاعات و ارتباطات مدرن به دولت برای توسعه مؤثر تأمین اجتماعی و خدمات سرویس‌گرا^۱ کمک شایانی کرده است و به آن‌ها برای مدیریت بهتر مراحل اداری داخلی خود و همچنین تمرکز بر روی نحوه خدمات‌رسانی بهتر به شهروندان و تمرکز بر روی نیازهای شهروندان کمک کرده است [۱].

همچنین خدمات الکترونیکی در حال تبدیل شدن به بخش مهمی از قوانین ارائه خدمات تأمین اجتماعی هستند و ارائه خدمات تأمین اجتماعی مبتنی بر منابع انسانی، فرایندها، با فناوری و اطلاعات میسر است.

1. Service Oriented Architectures(SOA)

نقش استراتژیک فناوری اطلاعات و ارتباطات در تأمین اجتماعی

در طول سال‌های گذشته، کمیسیون فنی فناوری اطلاعات و ارتباطات انجمن بین‌المللی تأمین اجتماعی^۱ نقش راهبردی در اجرای سیستم‌های تأمین اجتماعی ایفا کرده است. استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات تنها برای فرایند اتوماسیون‌های خاص فعال نشده است، بلکه تغییر شکل عملیات و خدمات، امکان بهبود در عملیات و خدمات با کیفیت سازمان تأمین اجتماعی را ایجاد کرده است. این کار از طریق تعدادی از تجربیات خلاقانه توسط سازمان‌های تأمین اجتماعی، به‌ویژه اجرای سازوکارهای ارائه خدمات پیشرفته و ادغام برنامه‌های اجتماعی انجام شده است [۲].

از نظر اقتصادی ظهور فناوری‌های پیشرفته قابل دسترس، به‌طور اساسی مبتنی بر اینترنت و دستگاه‌های تلفن همراه می‌باشند که اجرای سازوکارهای ارائه خدمات جدید را تسهیل نموده و جهت ترویج خدمات خودکار (قابل اجرا توسط خود کاربر) و توانمندسازی کاربران ارائه شده‌اند. در حال حاضر فناوری‌های پردازش داده‌ها با سرعت بالا نه تنها مؤسسات را قادر به بهبود بهره‌وری نموده بلکه با افزایش کیفیت و دقت فرایند پردازش آنها، امکان اعتمادسازی، کنترل و محاسبات آنها را تسهیل کرده است.

به‌علاوه رشد روزافزون استفاده از اطلاعات به اشتراک گذاشته شده و سیستم‌های عامل مورد استفاده در این زمینه، امکان طراحی مدل‌های سازمانی جدید مبتنی بر پیکربندی چندعامله را فراهم می‌سازد که منجر به بهبود عملکرد و بهره‌وری مدیریت فرایندهای پیچیده توسط چندین مؤسسه با حفظ مسئولیت‌ها و قلمرو قدرت آنها می‌شود [۲].

با این نتایج بسیار مثبت، انتخاب برنامه‌های کاربردی فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تمام سازمان‌های تأمین اجتماعی بسیار مهم شده است. پیاده‌سازی سیستم‌های جدید و مقیاس بزرگ فراتر از حد خدمات مبتنی

1. International Social Security Association (ISSA)

بر روش‌های سنتی، وضعیت چالش‌های مربوط به مؤسسات را نه تنها در جنبه‌های فنی بلکه در مورد مدیریت فعالیت‌های کلی مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات نیز مطرح کرده است. به‌عنوان مثال، هنگامی که سیستم‌های یکپارچه‌سازی و به اشتراک گذاری اطلاعات مزیت‌های مهمی را ارائه می‌دهند، می‌بایست مسائل مربوط به تضمین حریم خصوصی و نهادهای مربوط به امنیت اطلاعات و فناوری اطلاعات را نیز فراهم نمایند.

یک مؤسسه تأمین اجتماعی ممکن است این چالش‌ها را از طریق تعدادی از روش‌های تجربه شده رفع نماید که غالباً شامل موارد زیر می‌شود [۳]:

▲ پذیرش فناوری‌های پیشرفته، از جمله قابلیت همکاری، تلفن همراه و امنیت داده‌ها بر اساس استانداردها و شیوه‌های صحیح؛

▲ استفاده از شیوه‌های نظارت و مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات، که دربرگیرنده کل سازمان، اجرا و بهره‌برداری از سیستم‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌باشد؛

▲ استفاده از مدل‌های رایج و راه‌حل‌های مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات براساس استانداردهای بخشی می‌تواند باعث بهبود هزینه/کارایی و کاهش خطرات ناشی از پروژه‌های بزرگ مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات شود که با استفاده مجدد از این راه‌حل‌های فعلی و با افزایش توجیه اقتصادی از محصولات فناوری اطلاعات و ارتباطات میسر می‌شود.

فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌عنوان یک کلید توانمندسازی سیستم‌های تأمین اجتماعی یکپارچه، امن و قابل دسترس

استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، پیاده‌سازی جامع سیستم‌های تأمین اجتماعی را به‌طور فزاینده در سطح جهان فراهم کرده است. تسهیل یکپارچه‌سازی برنامه‌های مجزا و خلاقیت در فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به گسترش دامنه و تأثیر سیاست‌های اجتماعی و هم‌زمان ساده‌سازی و افزایش ارائه خدمات خواهد بود [۲].

یکپارچه‌سازی سیاست‌ها و برنامه‌های تأمین اجتماعی

یکپارچه‌سازی به مؤسسات این اجازه را می‌دهد تا به وسیله کاهش چندتکه شدن، هم‌پوشانی و همچنین فعال‌سازی اتصال یکپارچه فرایندهای کسب و کار چندعامله، به بهبود و کارایی برنامه‌های اجتماعی منجر شود. این موضوع افزایش تسهیل اتصال (برای نمونه تأیید وضعیت اتصال در مؤسسات مختلف) و همچنین اشتراک‌گذاری منابع اطلاعات استراتژیک و سیستم‌های عملیاتی را فراهم می‌کند. همچنین این روش‌ها را می‌توان در طیف گسترده‌ای از زمینه‌های تأمین اجتماعی نه تنها برای اهداف عملیاتی بلکه برای ارزیابی برنامه و طراحی سیاست‌ها اعمال نمود.

در برنامه‌های حمایت اجتماعی که برای جمعیت کم‌درآمد بسته‌های مزایای ویژه‌ای را ارائه می‌دهند (به طور خاص خدمات اقتصادی و بهداشتی)، سیستم‌های یکپارچه قادر به شناسایی ذی‌نفعان هستند، شرایط بهره‌مندی از این مزایا را تعیین می‌کنند (به خصوص در برنامه‌های انتقال پول نقد مشروط^۱) و خطر تقلب و غیرقانونی بودن پرداخت با استفاده از مرجع داده‌ها که توسط مؤسسه‌های مختلف نگهداری می‌شوند را کاهش می‌دهند. سیستم‌های اطلاعاتی بر روی داده‌های بهره‌برداران و شرایط مجاز بودن استفاده از مزایا هم از منظر ارتباط با مؤسسات دیگر و هم از منظر خدمات دیگر متمرکز هستند که از ویژگی‌های استاندارد برنامه‌های حمایت اجتماعی یکپارچه شده مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات است [۴ و ۵].

در زمینه سلامت، یکپارچه‌سازی فناوری اطلاعات و ارتباطات مبتنی بر تسهیل پیاده‌سازی سیستم‌های یکپارچه بیمه سلامت که به‌طور کلی از یک ساختار هماهنگ نهاد دولتی و خصوصی خدمات مختلفی ارائه می‌کنند (مانند ارائه خدمات پزشکی، بیمه‌آداری و غیره) تشکیل شده است. اجرای این سیستم‌ها دربرگیرنده اشتراک‌گذاری منابع اطلاعات، به‌ویژه مربوط به ذی‌نفعان و مزایای سلامتی که به آن‌ها تعلق دارد و ویژگی‌های خدمات بهداشتی و درمانی ارائه

۱ مواقعی که شرایط خاصی برای دریافت کنندگان پول تعیین شده است.

شده می‌شود. علاوه بر این، مؤسسه‌هایی که در این سیستم یکپارچه مشارکت نموده‌اند قادر به استفاده از توابع و اطلاعات کلیدی به اشتراک گذاشته شده (مانند خدمات ارائه شده به ذی‌نفعان توسط یک مؤسسه پزشکی) می‌باشند، مگر اینکه مربوط به یک مؤسسه خاص باشد [۶].

همراه با برنامه یکپارچه‌شده، ارزش و نقش برجسته سیستم‌های اطلاعات اجتماعی یکپارچه بیش از پیش مطرح است که با هدف تضمین دسترسی و کیفیت اطلاعات درباره ذی‌نفعان ارائه شده است. در همین رابطه سیستم اطلاعات بانک کراس‌رودز بلژیک برای تأمین اجتماعی^۱ کاملاً شناخته شده است و سیستم‌های مشابه در کشورهای دیگر (مانند آرژانتین، برزیل، شیلی، کلمبیا، کاستاریکا، جمهوری دومینیکن، السالوادور، فرانسه، هندوراس، مکزیک و اروگوئه) در حال اجرا و یا اجرا شده است [۴ و ۵].

با توجه به فعل و انفعالات مرزی، یکپارچه‌سازی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات یک ترکیب کلیدی در اجرای توافقنامه تأمین اجتماعی بین‌المللی به‌شمار می‌رود که کارگران مهاجر مشغول به کار در یک کشور خارجی را هم تحت پوشش قرار می‌دهد. اجرای این توافق نیاز به تبادل اطلاعات (به‌عنوان مثال داده‌های شخصی ذی‌نفعان، مدت زمانی که کار کرده است، تاریخ جابجایی موقت و...) مربوط به مؤسسه‌ای که آن را امضاء نموده‌اند، دارد. این موضوع شامل استفاده از مکانیسم‌های استاندارد برای تبادل داده‌ها و همچنین داده‌های رمزگذاری شده و استفاده از امضای الکترونیکی (بر اساس گواهینامه‌های دیجیتال) برای اعتبار دادن به اطلاعات رد و بدل شده می‌باشد. فناوری این امکان را فراهم می‌سازد که از فرمت‌های استاندارد برای داده‌ها (مانند ایکس‌ام‌ال^۲) و سیستم اتصال داخلی خدمات وب (امنیت دابلیواس^۳) استفاده شود [۷].

اجرای مجموعه همکاری و سازوکارهای اجماع نیز از منافع تکنیک‌های یکپارچه‌سازی بهره‌مند می‌شوند. جمع‌آوری مشارکت‌های تأمین اجتماعی که نه تنها شامل جمع‌آوری پرداخت‌ها می‌شود، بلکه به نگهداری تاریخچه اطلاعات تاریخی برای تعیین حقوق مناسب نیز می‌شود، غالباً تعامل بین

1. Belgium's Crossroads Bank for Social Security (CBSS)

2. XML

3. WS

چندین نفر (کارفرمایان، مجموعه سهام سایر مؤسسات، نهادهای مالی و ...) می‌باشد. در حال حاضر، بیشترین شکل یکپارچه‌سازی در این حوزه در مبادله مستقیم داده‌ها میان افراد فوق می‌باشد. با این حال، تحولات نوظهور در اجرای سیستم رسمی فناوری اطلاعات و ارتباطات در چندین مؤسسه به اشتراک گذاشته شده است که قابل توجه هستند [۸].

تا به امروز، تجربه یکپارچه‌سازی اطلاعات و خدمات در مؤسسات، پیشرفت‌های قابل توجهی در مدیریت به‌ویژه در جلوگیری از چندتکه‌شدن سیستم و جداسازی (همچنین با عنوان «سیلوهای سیستم»^۱) شناخته می‌شود (نشان داده است. این نوع از یکپارچه‌سازی از طریق سیستم‌های شرکتی مبتنی بر سبک خدمات سرویس‌گرا^۲، چارچوب قابلیت همکاری و سیستم‌های مشابه برنامه‌ریزی منابع سازمانی^۳ اجرایی می‌شوند.

بهبود ارائه خدمات تأمین اجتماعی

بهبود کیفیت ارائه خدمات یکی دیگر از اولویت‌های مهم برای سازمان‌های تأمین اجتماعی به‌شمار می‌رود. اهداف کلی شامل نزدیک‌تر کردن مؤسسات خدماتی به شهروندان و ارائه سریع‌تر خدمات به آنها می‌باشد و کاربران را برای انجام مجموعه‌ای از کارها که تا چندی پیش فقط آنها را از طریق مراجعه حضوری و توسط کارگزاران انجام می‌دادند، قادر می‌سازد.

در پاسخ به این اهداف، خدمات الکترونیکی دسترسی به خدمات اجتماعی را به‌صورت ۲۴/۷ و با امکان پرسش سؤال و انجام معاملات حتی از دورافتاده‌ترین مناطق و یا حتی خارج از مرزهای کشور، فعال نموده‌اند. این روش در حال تبدیل شدن به روشی است که در آن مؤسسات و کاربران با یکدیگر در تعامل هستند، خواه در حالتی که آنها اعضای یک برنامه اجتماعی باشند و یا شرکای خارجی شرکت کننده در ارائه خدمات و یا کارکنان داخلی باشند. [۱۱ و ۱۲].

1. System Silos
2. Service Oriented Architectures (SOA)
3. Enterprise resource planning (ERP)

در حالیکه فناوری مبتنی بر وب بیشترین استفاده را توسط سازمان‌های تأمین اجتماعی در سراسر جهان برای پیاده‌سازی خدمات الکترونیکی داشتند، این امیدواری وجود دارد که سازوکار فناوری‌های مبتنی بر تلفن همراه به سرعت رشد کنند. گزارش بانک جهانی برای «شاخص‌های توسعه جهان (۲۰۱۳)» نشان می‌دهد که تغییرات گسترده‌ای در سراسر جهان در دهه گذشته به وجود آمده است: تقریباً یک سوم از جمعیت جهان به اینترنت دسترسی دارند، تقریباً برای هر فرد یک اشتراک از طریق تلفن همراه (اگر توزیع به همان اندازه در سراسر جهان وجود داشته باشد) در پایان سال ۲۰۱۱ وجود دارد [۲].

دسترسی به اینترنت و دسترسی مبتنی بر تلفن همراه به روش‌های مختلفی در حال تکامل هستند. در حالیکه تعداد کاربران اینترنت در سراسر جهان به طور پیوسته در حال افزایش است، نرخ دسترسی به اینترنت نشان دهنده یک «شکاف دیجیتالی»^۱ بیشتر بین اقتصادهای با درآمد بالا و در حال توسعه در میان مشترکین تلفن همراه است. با این حال، مناطق در حال توسعه به سرعت در حال رسیدن به اقتصادهای با درآمد بالا در استفاده از گوشی‌های تلفن همراه برای دسترسی به اینترنت هستند.

استفاده از فناوری تلفن همراه در تأمین اجتماعی به‌عنوان یک روند قابل توجه به‌ویژه در آفریقا، آسیا و اقیانوسیه به شمار می‌رود. از بسیاری جهات، فناوری تلفن همراه بر انزوای جغرافیایی این مناطق غلبه می‌کند که شامل زیرساخت‌های محدود سنتی (که به صورت سیم‌کشی هستند) است که ارتباط داده‌ها و همچنین هزینه‌های بالای معاملات بانکی سنتی را پشتیبانی می‌کنند. در حالیکه اطلاع‌رسانی و خدمات اطلاعاتی مبتنی بر تلفن همراه صرفاً برای مدتی توسط تعدادی از مؤسسات مورد استفاده قرار گرفته است، اما اجرای خدمات پرداخت از طریق تلفن همراه اخیراً مورد استفاده قرار گرفته است. در سیستم‌های پرداخت، گوشی‌های تلفن همراه شهروندان را قادر می‌سازد تا به راحتی از خدمات ارائه شده استفاده کنند، در حالی که انتقال پول از طریق همکاری با شرکت‌هایی مانند ارائه دهندگان تلفن همراه و شرکت‌های الکترونیکی اجرا شده است [۲].

علاوه بر این افزایش خدمات برای شهروندان، خدمات الکترونیکی پیشرفته و فناوری‌های تلفن همراه می‌تواند برای بهبود تصمیم‌گیری و عملکرد سازمانی

1. digital divide

استفاده شود. می‌توان از رویدادهایی مانند فرایندهای حیاتی (از قبیل خریدهای اداری / عرضه دارو، جمع‌آوری کمک‌ها و ...) به سرعت مطلع شد و بلافاصله توسط کارکنان و مدیران مورد بررسی قرار بگیرد [۱۳].

فناوری‌های تلفن همراه به‌طرز چشمگیری در خدمات سلامتی نیز مورد استفاده قرار گرفته است (که به نام ام-هلت^۱ شناخته می‌شود) که نه تنها از طریق تلفن همراه بلکه از طریق دستگاه‌های مانیتورینگ بیمارستان، دستیاران دیجیتالی شخصی^۲ و سایر دستگاه‌های بی‌سیم نیز قابل استفاده است. بیشترین انواع طرح‌های گزارش شده شامل مراکز تماس سلامت و خطوط تلفن راهنما، خدمات رایگان تلفن‌های اضطراری و تله‌مدیسن^۳ هستند.^۴

عوامل مؤثر بر پروژه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در تأمین اجتماعی

معمولاً عوامل زیر در وضعیت کنونی حوزه تأمین اجتماعی حکم‌فرما هستند و می‌بایست با توجه به تغییرات ساختارهایی که به‌منظور محافظت از مردم در برابر خطرات اجتماعی در نظر گرفته می‌شود، مورد توجه قرار گیرند [۱]:

▲ فشار هزینه‌ها؛

▲ مشتری مداری؛

▲ پیچیدگی‌های اداری؛

▲ ساختارهای سازمانی؛

▲ فناوری اطلاعات و ارتباطات جدید.

1 M-health

2 Personal Digital Assistan (PDA)

3 Telemedicine

۴. توضیح مفصل‌تر در مورد این برنامه‌ها در "ISSA Development and Trends reports" در گزارش فنی خدمات الکترونیکی ISSA ارائه شده است [۱۴ و ۱۵].

فشار هزینه‌ها

این موضوع تنها مربوط به بخش خصوصی نیست که به دنبال کاهش هزینه‌ها و به حداکثر رساندن سود هستند. کمبود منابع مالی به‌عنوان نتیجه کاهش بودجه در بخش دولتی مشهود است. به‌طور فزاینده، سازمان‌های تأمین اجتماعی می‌بایست با محدودیت بودجه ادامه دهند، به این معنی که آنها پول کمتری را برای ارائه خدمات بیشتر در اختیار دارند و همچنین آنها به دنبال راه‌های جدیدی هستند که آنان را قادر به پوشش تمام مزایای مورد نیاز می‌سازد.

مشتری مداری

یکی از بزرگترین چالش‌های حال حاضر بخش تأمین اجتماعی، نیاز تغییر سازمان‌های اداری به سازمان‌های مشتری‌گرا است.

این‌که مردم به دنبال اطلاعات مربوط به استخدام، حقوق بازنشستگی و سلامت هستند، در حال رشد است و این موضوع می‌بایست در جهت ارزش‌گذاری برای مشتریان که مرتبط با سازمان‌های ذیربط هستند، احساس شود. هم‌افزایی درون و بین سازمانی سازمان‌های تأمین اجتماعی مختلف از جمله مدل‌های یک‌مرحله‌ای، می‌تواند به رفتار مشتری محوری کمک نماید.

پیچیدگی‌های اداری

تغییرات سیاسی، اقتصادی و اجتماعی، خواستار رویکردهای جدید در ساختار اداری موجود هستند. این موضوع شامل کشورهای مدرن غربی با نرخ بالای بیکاری و سیستم‌های اجتماعی تا حدی یکپارچه، اقتصادهای در حال گذار، کشورهای اروپای شرقی و آفریقایی، کشورهای آسیایی و آمریکای جنوبی با نرخ فقر بالا می‌شود. در تمام انواع مختلف این اقتصادها، تغییر در قوانین و چهارچوب‌های قانونی جدید منجر به پیچیدگی اداری می‌شود.

ساختارهای سازمانی

ساختارهای سازمانی جدید و فرایندگرا برای تأمین نیازمندی‌های یک نظام تأمین اجتماعی مدرن و انعطاف‌پذیر ضروری هستند. این به معنی کارگروهی، شبکه دانش، تغییر چشمگیر در رفتار و حتی گاهی اوقات یک فرایند تغییر کامل فرهنگ می‌باشد.

فناوری اطلاعات و ارتباطات جدید

سرعت بالای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات جدید، فرصت‌های جدیدی را در رابطه با حوزه تأمین اجتماعی ارائه می‌دهد.

کیوسک‌های خودسرویس که طیف گسترده‌ای از خدمات نیروی کار، حقوق بازنشستگی و سلامت را ارائه می‌دهند، مراکز تماس مدرن که اجازه تشکیل پرونده بیمه بیکاری از طریق تلفن و راه‌حل‌های پیچیده برای جویندگان کار را فراهم می‌کنند، در چندین کشور استفاده می‌شوند. خدمات ارائه شده می‌تواند در مکان‌هایی جایگزین شوند که کاربر پسندتر و در دسترس‌تر و بدون هیچ‌گونه محدودیت زمانی ارائه شوند. با این همه عواملی که در بالا ذکر شد، بدیهی است که یک چالش وابستگی متقابل بین حوزه تأمین اجتماعی به عنوان یک بازار بزرگ برای عرضه‌کنندگان فناوری اطلاعات و ارتباطات، و خود حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک عامل بسیار مهم و حیاتی برای موفقیت در ارائه خدمات نیروی کار، بازنشستگی و یا خدمات سلامت وجود دارد.

با توجه به موارد اشاره شده در خصوص ارتباط فناوری اطلاعات و ارتباطات و تأمین اجتماعی و همچنین عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی راهکارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، دو موضوع مهم زیر را می‌توان در این رابطه مطرح نمود:

▲ افزایش اهمیت نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در تأمین اجتماعی:

با توجه به نیازهای متنوع مشتریان، سازمان‌های تأمین اجتماعی بازمهندسی فرایندها و ساختاردهی مجدد سازمانی را در دستور کار خود قرار داده‌اند که این موضوع غالباً با توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات نوین امکان‌پذیر می‌شود. حاکمیت و ارائه خدمات تأمین اجتماعی بیشتر و بیشتر الکترونیکی خواهد شد و از آن به‌عنوان «ارائه الکترونیک خدمات» یاد می‌شود.

▲ طراحی و پیاده‌سازی پروژه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در تأمین اجتماعی:

با توجه به مقیاس عملکردی سازمان‌های تأمین اجتماعی، درک صحیح از نیازهای ساختاری تأمین اجتماعی و فرایندهای تجاری آن ساختارها از موضوعات مهم طراحی و پیاده‌سازی پروژه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در تأمین اجتماعی می‌باشد. با توجه به خطرات ذاتی شکست پروژه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، به‌منظور موفقیت در این زمینه توجه به عوامل تأثیرگذار نظیر هزینه‌ها، مشتری‌مداری، پیچیدگی‌های اداری، ساختارهای سازمانی و فناوری اطلاعات و ارتباطات جدید، بسیار کمک‌کننده خواهد بود.



[1] Leipold, K. (1999). Investigation of the Design and Implementation of Information and Communication Technology in the Social Security Area. Social Protection Unit, Human Development Network, The World Bank.

[2] ICT: Cornerstone of an integrated and citizen centered social security Summary report 2011-2013, World Social Security Forum.

[3] ISSA 13th International Conference on Information and Communication Technology in Social Security.17.04 – 20.04.2012, Brasilia, Brazil. Website: <http://issa.int/layout/set/print/layout/set/print/News-Events/Events/13th-International-Conference-on-Information-and-Communication-Technology-in-Social-Security/>.

[4] Integration of social security programmes and the role of ICTs: case studies . Kounowski G. 1÷1221ص Pazos P. Universidad de la República del Uruguay. Uruguay. ISSA 6th International Policy and Research Conference on Social Security, 2010.

Website: <http://issa.int/layout/set/print/layout/set/print/Resources/Conference-Reports/Towards-an-e-health-integration-platform-to-support-social-security-services/>.

[5] “Data exchange on overseas beneficiaries between social security institutions for the prevention of illegal pension payments”. National Pension Service. Republic of Korea. ISSA Good Practice. 2012.

Website:<http://issa.int/Observatory/Good-Practices/Data-ex>



change-on-overseas-beneficiaries-between-social security institutions-for-the-prevention-of-illegal-pension-payments.

[6] “Dynamic Social Security: A global commitment to excellence”. Developments and trends. Global Report 2013. ISSA World Social Security Forum. Doha, Qatar. 2013.

[7] “Interoperability Standard for Social Protection Bodies (INTEROPS)”. French Social Protection Institutions (OPS). France. ISSA Good Practice. 2010.

Website: [http://issa.int/layout/set/print/layout/set/print/Observatory/Good-Practices/Interoperability-Standard-for-Social-Protection-Bodies- INTEROPS/](http://issa.int/layout/set/print/layout/set/print/Observatory/Good-Practices/Interoperability-Standard-for-Social-Protection-Bodies-INTEROPS/).

[8] Crossroads Bank for Social Security. Belgium. URL: <http://www.ksz-bcss.fgov.be/>.

[9] “Europe: Enhancing the sustainability of comprehensive social security systems”. ISSA Report on Developments and trends, 2013.

Website: <http://issa.int/layout/set/print/layout/set/print/Resources/ISSAPublications/Europe-Enhancing-the-sustainability-of-comprehensive-social-security-systems>.

[10] “Asia and the Pacific: Addressing complex needs through innovative and proactive social security”. ISSA Report on Developments and trends , 2012.



Website: [http://issa.int/layout/set/print/layout/set/print/Resources/ISSA-Publications/Asia-and-the Pacific Addressing-complex-needs-through-innovative and proactive-social-security](http://issa.int/layout/set/print/layout/set/print/Resources/ISSA-Publications/Asia-and-the-Pacific-Addressing-complex-needs-through-innovative-and-proactive-social-security).

[11] “Adherence to existing contracts in the health sector”. ISSSTE, Mexico. ISSA Good Practice. 2012. Website: <http://issa.int/Observatory/Good-Practices/Adherence-to-existing-contracts-in-the-health-sector>.

[12] Citizen Services, Customer Interaction and e-Services in Perspective. Alshamrani A. and ICT Technical Commission. ISSA Technical Seminar on ICT as a strategic management tool for enhancing the effectiveness of service delivery. 21 June – 22 June 2010, Beirut, Lebanon. Website: [http://issa.int/layout/set/print/layout/set/print/Resources/Conference-Reports/Citizen-Services Customer-Interaction-and-e-Services-in Perspective/](http://issa.int/layout/set/print/layout/set/print/Resources/Conference-Reports/Citizen-Services-Customer-Interaction-and-e-Services-in-Perspective/).

[13] Technical Commission on Information and Communication Technology. Summary of findings 2008-2010. World Social Security Forum 2010.

Website: <http://issa.int/layout/set/print/layout/set/print/Resources/Conference-Reports/Technical-Commission-on-Information-and-Communication-Technology/>

فصل دوم: تجارب سایر کشورها به تفکیک هر یک از فناوری‌های تأثیر گذار در حوزه تأمین اجتماعی

مقدمه

فناوری اطلاعات و ارتباطات از دو منظر می‌تواند در سازمان‌های تأمین اجتماعی مورد بررسی قرار گیرد:

۱) از منظر فرایندهای سازمانی: بدین معنی که سازمان‌های تأمین اجتماعی نیز به‌مثابه هر سازمان دیگر به‌واسطه تسهیل در انجام فرایندهای سازمانی خود نیازمند راهکارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات است. این دسته از فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌توانند برنامه‌های اداری، مدیریت دانش، اتوماسیون‌های اداری و ... باشند.

۲) از منظر مشخصات کسب و کار سازمانی: بدین معنی که سازمان‌های تأمین اجتماعی با توجه به ویژگی‌های خدماتشان و همچنین مشخصات مشتریان و ذی‌نفعان‌شان نیازمند راهکارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت تسهیل و افزایش کیفیت خدمات‌رسانی هستند.

مسلماً زمانی که بحث کارکرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان‌های تأمین اجتماعی مطرح می‌شود، منظر دوم از دو منظر فوق مورد نظر می‌باشد. از سوی دیگر آگاهی از تجارب سایر کشورها در این خصوص می‌تواند در انتخاب و پیاده‌سازی محصولات و رویکردهای مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات بسیار کمک‌کننده باشد و احتمال موفقیت در این‌گونه اقدامات را بسیار افزایش دهد. لذا در این فصل سعی بر آن است تا با بررسی گزارش‌های منتشر شده به مستندسازی این تجارب پرداخته شود.



فناوری‌های کلیدی حوزه تأمین اجتماعی

پایه‌سازی سیستم‌های تأمین اجتماعی یکپارچه، امن و قابل دسترس منوط به استفاده از سه فناوری اصلی ذیل است [۱]:

▲ ارتباطات متقابل: که مسائل اتصال سیستم‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات مستقل را حل و فصل می‌کند؛

▲ فناوری‌های تلفن همراه: که به مکانیزم‌های پایه‌سازی سرویس‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات از طریق دستگاه‌های تلفن همراه (تلفن، تبلت، و غیره) می‌پردازد؛

▲ امنیت اطلاعات و حریم خصوصی: که مسائل مربوط به امنیت و حریم خصوصی داده‌ها را هنگام یکپارچه‌سازی پلت‌فرم‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات برنامه‌های تأمین اجتماعی را حل و فصل می‌کند.

ارتباطات متقابل

تکنیک‌های ایجاد ارتباطات متقابل نقش اساسی در اجرای تبادل داده‌ها و سیستم‌های تأمین اجتماعی یکپارچه دارند.

مؤسسات باید از تکنیک‌های ارتباطات متقابل برای ادغام سیستم‌های اطلاعات برنامه‌های اجتماعی و همچنین ساخت سرویس‌های اطلاعاتی و سیستم‌هایی که باید در میان نهادهای مختلف به اشتراک گذاشته شوند، استفاده کنند. علاوه بر این، اعمال تکنیک‌های ایجاد ارتباطات متقابل، قابلیت‌های داخلی مؤسسات و کیفیت خدمات را بهبود می‌بخشد. ارتباطات متقابل توسط پنج بُعد مشخص می‌شود: سیاسی، حقوقی، سازمانی، معنایی و فنی [۱].

سیاسی:

مشارکت کنندگان باید دارای سند چشم‌انداز و اولویت‌های سازگاری باشند و اهداف یکسانی داشته باشند. برای ترویج هماهنگی برنامه‌های اجتماعی در زمینه‌های بین‌سازمانی و استفاده از ظرفیت عملیاتی موجود، قابلیت همکاری بین‌سازمانی نیاز به توافق همه نهادهای درگیر و سیاست‌های یکسان در بالاترین سطح دارد.

قانونی:

هماهنگی کافی قوانین بین نهادهای همکار (که در نهایت می‌تواند به کشورهای مختلف گسترش یابد) باید در درجه اول شامل توانمندسازی همه نهادها باشد و به‌ویژه تضمین کند که داده‌های الکترونیکی تولید شده در یک کشور به درستی توسط کشور دریافت کننده استفاده می‌شوند. از آنجا که قابلیت همکاری حقوقی با اهداف تعیین شده در بالاترین سطح سیاسی هدایت می‌شود، توافقات سیاسی باید به یک چارچوب مشترک قانونی منجر شوند که تمام حوزه‌های همکاری میان سازمان‌های درگیر را پوشش دهد.

سازمانی:

قابلیت همکاری سازمانی اشاره به توسعه مدل‌های اداری و رویه‌ای سازگار دارد، صرف‌نظر از سازمان‌های داخلی و ساختار آنها. برخی از روش‌های تأمین اجتماعی که معمولاً در ایجاد قابلیت همکاری سازمانی درگیر هستند عبارتند از: مدیریت داده‌های مشترک (به‌عنوان مثال راجع به افراد و کسب و کار)؛ تعامل با ذی‌نفعان و یا همکاران (شرکت‌ها و کارگران). محاسبه منافع و یا کمک‌های مالی. اعتبارسنجی شرایط مربوط به واجد شرایط بودن برای تخصیص منافع و یا محاسبه سهم‌ها؛ صدور سوابق؛ و ثبت نام کسب و کار و کارکنان آنها.

معناشناختی:

قابلیت همکاری معنایی تضمین می‌کند که اهمیت دقیق از اطلاعات رد و بدل شده برای هر برنامه دیگر که برای این منظور توسعه یافته، قابل فهم باشد. این موضوع اجازه می‌دهد تا سیستم، اطلاعات دریافتی را با اطلاعات سایر منابع ترکیب و آن را به شیوه‌ای منسجم پردازش کند. در تأمین اجتماعی، ایجاد قابلیت همکاری معنایی برای تعریف درست معنای پردازش داده توسط چندین نهاد ضروری است. عملیات تأمین اجتماعی شامل طیف وسیعی از مفاهیمی است که با وجود استفاده از شرایط یکسان، ممکن است به صورت متفاوت تفسیر شوند (به‌عنوان مثال گروه خانواده، اعضای یک خانواده، فرد بیکار، حقوق بازنشستگی دولتی، فواید سلامتی، کمک‌های تأمین اجتماعی، و غیره).

فنی:

قابلیت همکاری فنی به جنبه‌های مهم ارتباط سیستم‌های کامپیوتری و سرویس‌ها می‌پردازد مانند رابط‌های باز، سرویس‌های متصل، ادغام داده‌ها و میان افزارها، ارائه و تبادل اطلاعات، امنیت و دسترسی به سرویس‌ها.

نمونه‌های مربوط به قابلیت همکاری در تأمین اجتماعی را می‌توان در گزارش فنی و همچنین در اسناد و مدارک توصیف‌کننده چارچوب‌های قابلیت همکاری اجرا شده در کشورهای مختلف پیدا کرد. اگرچه این تلاش‌ها به خودی خود قابل توجه هستند، اما آنها به هم متصل نیستند و به این ترتیب برخی از اصول اساسی قابلیت همکاری را نادیده می‌گیرند. با وجود نتایج امیدوارکننده، چالش‌هایی در نهادهای کمک‌کننده در اتخاذ فناوری‌ها و روش‌ها باقیمانده است!

۱. این مسائل در کنفرانس بین‌المللی ISSA در فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط نمایندگان بیش از هفتاد کشور در سراسر جهان مورد بحث قرار گرفتند.

ادغام گواهینامه‌های دانشجویی با برنامه حقوق مزایای بهداشت و درمان / سازمان تأمین اجتماعی ترکیه / ۲۰۱۴

ادغام گواهی‌های دانشجویی به برنامه حقوق مزایای بهداشت و درمان^۱ شامل جریان الکترونیکی داده‌ها بین مؤسسه تأمین اجتماعی ترکیه^۲ و مؤسسات آموزش عالی^۳ و وزارت آموزش و پرورش ملی^۴ است. کار اصلی برای توسعه نرم‌افزار در ابتدای سال ۲۰۱۳ آغاز و در پایان سال ۲۰۱۳ به پایان رسید، اما کل پروژه در فوریه ۲۰۱۴ به پایان رسید و جریان داده‌ها در گواهی‌های دانشجویی به صورت الکترونیکی آغاز شد [۲].

سیستم اطلاعات مدیریت بیمه‌های اجتماعی / سازمان عمومی بیمه اجتماعی عربستان / ۲۰۰۴

سازمان عمومی بیمه اجتماعی^۵ مسئول ملی اداره طرح بیمه اجتماعی برای کارگران حقوق‌بگیر است. این سازمان، سیستم‌های فناوری اطلاعات را در حدود ۲۰ سال قبل توسعه داد. همچنین، مسائل تحویل خدمات، موجب افزایش هزینه‌های اداری، افزایش مشکلات در اجرای تغییرات در سیستم‌های فناوری اطلاعات و تغییرات قابل پیش‌بینی در طرح‌های لازم‌الاجرا توسط سازمان عمومی بیمه اجتماعی شدند. سیستم جدید به نام بیمه اجتماعی و مدیریت سیستم اطلاعات^۶ شناخته می‌شود که به صورت یک برنامه‌ریزی منابع سازمانی سفارشی به صورت داخلی برای اداره طرح‌های بیمه اجتماعی برای جمعیت فعال عربستان سعودی، از طریق کارفرمایان مربوطه ایجاد شد. طرح‌ها دربرگیرنده مخاطرات شغلی (برای درمان‌های بیمارستانی و مزایای مرتبط) و مقرری‌ها (برای پیری، از کارافتادگی و بازماندگان) هستند که مطابق

1. Health Benefits Rights Programme (SPAS)
2. Turkish Social Security Institution (SSI)
3. Higher Education Institution (YÖK)
4. National Education Ministry (MEB)
5. General Organization for Social Insurance (GOSI)
6. Social Insurance and Management Information System (SIMIS)

با مقررات، اداره می‌شوند. سیستم بیمه اجتماعی و مدیریت سیستم اطلاعات همچنین از سازمان عمومی بیمه اجتماعی در کارکردهای مختلف اداری مانند مدیریت سرمایه‌گذاری، مدیریت املاک و مستغلات، و غیره پشتیبانی می‌کند. این سیستم در حال کمک به سازمان عمومی بیمه اجتماعی در بهبود سطح کیفیت خدمات، دستیابی به بهبود نسبت بین درآمد و هزینه‌های اداری، و بهبود بهره‌وری اداری است [۳].

ابزار ارزیابی^۱ / خدمات اشتغال عمومی سوئد/۲۰۱۲

در سال ۲۰۱۲، دولت سوئد منابعی را برای مداخله زود هنگام برای تعداد محدودی از جویندگان کار اختصاص داد. خدمات اشتغال عمومی^۲ از یک ابزار برای ایجاد پروفایل استفاده می‌کند که می‌تواند به صورت عینی افرادی را با خطر بالای بیکاری طولانی مدت انتخاب کند. همه افراد نمی‌توانند مورد بررسی قرار گیرند فقط افرادی که مستقل از موقعیت جغرافیایی دارای بیشترین خطر هستند، ارزیابی می‌شوند. استقلال موقعیت جغرافیایی یک مشکل مهم در تخصیص مداخلات در سطح محلی را مطرح می‌کند. یک کارگر نوعی هیچ آگاهی در این مورد ندارد که چگونه یک فرد مشخص جویای کار برای کارجویان سایر خدمات اشتغال عمومی یا برای کارجویان در طول سال گذشته مقایسه می‌شود. ابزار ارزیابی برای مدیریت تخصیص منابع زمان و مکان توسعه داده شد. اقدام خوب، طراحی نوآورانه ابزار ارزیابی است که به طور گسترده‌ای تطبیق پیدا کرده باشد و درس‌های عملی در طول پیاده‌سازی کسب کرده باشد [۴].

کارت پرداخت هوشمند بیومتریک / آژانس تأمین اجتماعی آفریقای جنوبی / ۲۰۱۲

کارت پرداخت هوشمند مشتری محور برای پرداخت ۸۶۶٫۴ میلیون دلار برای توزیع کمک مالی به ۱۰ میلیون ذینفع استفاده می‌شود. ثبت نام بیومتریک از ۲۱٫۷ میلیون دریافت کننده شامل ذینفعان، کودکان و وکیلان

1. Bedömningsstödet

2. Public Employment Service (PES)

(عوامل)، ضبط اطلاعات شخصی گسترده و اطلاعات بیومتریک مانند عکس، تصویر اثر انگشت و صدا را تضمین نمود. کارت، تحت ضمانت بانک گریندورد^۱ و تأیید شده توسط مستر کارت^۲، دارای پین و قابلیت‌های بیومتریک است که دسترسی پرداخت در هر نقطه، در هر زمان، با استفاده از کانال‌های متعدد در سیستم پرداخت ملی آفریقای جنوبی از طریق ۳۳۰۰ نقطه از دستگاه‌های فروش، ۲۷۰۰ نقاط بیومتریک فروش، ۲۲۰۰۰ دستگاه‌های خودپرداز و ۱۰۰۰۰ امتیاز پرداخت نقدی را تضمین می‌کند. این فناوری دسترسی و قابلیت همکاری با نقاط پرداخت سیار و ثابت را تضمین می‌کند، شناسایی دارندگان کارت را تسهیل می‌کند و گواهی تأیید شده مقدار پرداخت را تولید می‌کند. سرویس‌های کارتی یورپی^۳، مستر کارت^۴ و ویزا^۵ با دستگاه‌های نقاط فروش^۶ و دستگاه‌های خودپرداز سازگار هستند. اجرای این فناوری یک فرایند پرداخت استاندارد را تضمین کرده است، مدیریت داده‌ها و قلب را بهبود داده است، هزینه‌های معامله را کاهش داده است و منجر به بهبود تجربه ذی‌نفع برای دسترسی به پرداخت در هفت روز اول ماه شده است [۵].

پیاده‌سازی حقوق اطلاعات بازنشستگی / صندوق ملی بیمه سالخوردگی برای کارمندان در فرانسه / ۲۰۰۷

از سال ۲۰۰۷، صندوق بیمه ملی برای کارمندان^۷ اقدامات لازم برای دسترسی به اطلاعات حقوق بازنشستگی مطابق با قانون تصویب شده ۷۷۵/۲۰۰۳ مورخ ۲۱ اوت سال ۲۰۰۳ را اجرا کرده است. هدف از اقدامات مربوط به حقوق اطلاعات بازنشستگی این است که اطمینان حاصل شود که هر شخصی که متعلق به یک یا چند طرح بازنشستگی اجباری است، از اطلاعات منظم و

1. Grindrod Bank
2. Master Card
3. Europay
4. MasterCard
5. Visa (EMV)
6. Points of Sales (POS)
7. Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés(CNAVTS)

کامل برخوردار باشد. این صندوق به گونه‌ای طراحی شده است تا تمام اعضای بیمه اطلاعات حقوق بازنشستگی خود را در قالب یک برآورد جهانی برای اطلاعات یا حساب شخصی، بسته به سال تولد خود دریافت کنند. پیش از این، بیمه می‌توانست صورت مالی هر حسابی که وجوهی را به‌عنوان کمک دریافت کرده است، درخواست کند. این طرح به‌طور کلی تحت تعهد ارسال صورت‌های مالی حساب در دوره ۵۷ ساله آن بود. هر کسی که این مکاتبات را دریافت نمی‌کرد یا به دلیل جابجایی بوده یا به دلیل اینکه آنها دیگر به طرح کلی در آن نقطه از زمان کمک نمی‌کردند. چراکه هیچ هماهنگی بین برنامه‌های بازنشستگی مختلف مربوط به اطلاعات افراد وجود ندارد [۶].

تحول سرویس‌های ویژه از طریق یک سیستم مدیریت یکپارچه / صندوق ملی فیجی / ۲۰۱۵

اصلاحات صندوق ملی فیجی^۱ پنج سال پیش آغاز شد؛ که مبنای دوره برنامه‌ریزی استراتژیک پنج ساله صندوق را تشکیل داد. هدف آن تبدیل صندوق ملی فیجی و اطمینان از همگامی آن با تغییر چشم‌انداز کسب و کار جهانی بود. قانون صندوق ملی فیجی با اعمال تغییراتی به طرح بازنشستگی ناپایدار در سال ۲۰۱۲، راه اصلاحات را هموار کرد. توابع عملیاتی روزانه تغییر کردند و چشم‌انداز و مأموریت شرکت نیز تجدید نظر شد که شامل بررسی از سیستم‌های فناوری اطلاعات استفاده شده برای اداره خدمات به مشتریان صندوق بود. تا نوامبر ۲۰۱۴، صندوق از یک سیستم آنالوگ استفاده می‌کرد که در سال ۱۹۹۰ توسعه داده شد. در آن زمان نمی‌توانست تغییرات قانونی مورد نیاز را لحاظ کند. این موضوع به توسعه سیستم مدیریت صندوق آینده‌نگر^۲ منجر شد. این سیستم مدیریت، راه‌حل صندوق برای توانمندسازی شیوه‌های کسب و کار، از بین بردن تنگناها، کاهش خطاها و کارآمدسازی توابع اصلی بود. همچنین اعضا و عموم مردم را نسبت به تعامل با صندوق از طریق رسانه‌ها فعال کرد [۷].

1. Fiji National Provident Fund (FNPF)

2. Provident Fund Management System (ProMIS)

سیستم آنلاین ثبت حساب بانکی و استعمال پرداخت / مؤسسه تأمین اجتماعی ترکیه / ۲۰۱۴

مطابق قانون شماره ۵۵۱۰ (بیمه‌های اجتماعی و قانون بیمه بهداشت و درمان جهانی) "پرداخت‌های شخصی"^۱، از طریق شماره شناسه ذینفعان در روزهای ۱۴-۸ ماه پرداخت می‌شوند. اگر کسی روزهای از پیش تعیین شده را از دست بدهد، مزایا به حساب مؤسسه تأمین اجتماعی برگشت داده می‌شوند. این فرایند هر ماه تکرار می‌شود تا زمانی که فرد پرداختی خود را دریافت کند. پرداخت‌ها به بانک ارسال می‌شوند نه به حساب کاربری فرد، بنابراین ذینفعان باید به بانک بروند و برای دریافت مزایای خود در صف بایستند. اما با سیستم ارسال حساب بانکی آنلاین، ذینفعان می‌توانند جزئیات حساب بانکی خود را به صورت آنلاین به مؤسسه تأمین اجتماعی از طریق وبسایت دولت الکترونیک ارسال کنند تا آنها قادر به دریافت پرداخت خود از طریق بانک باشند. ذینفعان همچنین می‌توانند از سیستم استعمال پرداخت درخواست کنند که آیا پرداختی به حساب آن‌ها انجام شده است یا خیر. همچنین، اگر آن‌ها شماره تلفن و یا پست الکترونیکی حساب خود را ارسال کنند زمانی که پرداختی به حساب بانکی آنها ارسال می‌شود از طریق پیام متنی و یا ایمیل مطلع خواهند شد [۸].

استاندارد قابلیت همکاری برای نهادهای حفاظت اجتماعی^۲ / مؤسسات حمایت اجتماعی فرانسه / ۲۰۰۸

وزارت امور اجتماعی در سال ۲۰۰۴ مطالعه‌ای بین نهادهای مختلف آغاز کرد تا قوانین مشترکی برای اعمال در قابلیت همکاری سیستم‌های اطلاعات تعریف کند. این مطالعه منجر به تعریف استاندارد قابلیت همکاری برای نهادهای حفاظت اجتماعی در سال ۲۰۰۸ شد.

در اصل، این استاندارد بر اساس اعتماد بین نهادها است. این استاندارد برای مقاماتی در نظر گرفته شده که در این نهادها کار می‌کنند و سیستم امنی برای توسعه دسترسی و حق مجوز به آنها ارائه می‌دهد و قابلیت ردیابی را تضمین می‌کند.

۱. برخی پرداخت‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت بیمه به افراد و یا سایر پرداخت‌های مشابه.

2. Interoperability Standard for Social Protection Bodies (INTEROPS)

این استاندارد در دو شکل از ارتباطات در دسترس است:

▲ حالت اپلیکیشن به اپلیکیشن یا تبادل خدمات وب؛

▲ حالت پورتال به پورتال برای مرورگر وب.

استاندارد قابلیت همکاری برای نهادهای حفاظت اجتماعی، استانداردهای فنی بین‌المللی را نیز رعایت می‌کند و مشخصات آن برای عموم در دسترس است^۱ و اکنون توسط همه نهادهای حفاظت اجتماعی برای پروژه‌های تبادل داده مورد استفاده قرار می‌گیرد. مطالعاتی که بر روی تغییرات اعمال شده در این استاندارد به‌منظور توجه به ملزومات جدید و دوراندیشی صورت گرفته، موجب شده تا در دسترس گروه‌های دیگر نیز قرار بگیرد و نهادها نیز پیشرفت کنند [۹].

فناوری‌های تلفن همراه

در سال‌های اخیر، فناوری تلفن همراه تبدیل به پلت فرمی برای ارتباطات شخصی، پوشش مبادلات تلفنی سنتی، پیام کوتاه و فعل و انفعالات وب شده است. فراوانی بازار قدرتمند گوشی‌های هوشمند، تبلت‌ها و دیگر دستگاه‌های همراه با در دسترس بودن پهنای باند شبکه همراه با سرعت بالا و هزینه مقرون به صرفه، عدم استفاده از آن‌ها برای مردم را نه تنها به‌عنوان تلفن، بلکه برای کار و "سرگرمی" (اطلاعات + سرگرمی) نیز دشوار کرده است.

امروزه دستگاه‌های تلفن همراه دستگاه‌های چند منظوره‌ای هستند که قادر به میزبانی از طیف گسترده‌ای از برنامه‌های کاربردی برای کسب و کار و مصرف کننده می‌باشند. اگر چه گوشی‌های تلفن همراه تبادل پیام از طریق سرویس پیام کوتاه را فراهم می‌کنند، گوشی‌های هوشمند قادر به دسترسی به ایمیل، پیام‌های فوری، پیام‌های متنی و مرور وب و همچنین اسناد، لیست تماس‌ها و غیره هستند. علاوه بر این، پیشرفت‌های جدید - تبلت‌ها - طیف گسترده‌ای از تعاملات و ویژگی‌های چند رسانه‌ای را در یک دستگاه تلفن همراه و کاربر پسند فراهم می‌کنند.

1 <https://www.ateliers.modernisation.gouv.fr/ministeres/ae/interops/public>

پلت فرم خدمات الکترونیک زئوس - یک کانال ارتباطی مدرن و راحت / مؤسسه بیمه اجتماعی لهستان / ۲۰۱۲

پلت فرم خدمات الکترونیک مجموعه‌ای از خدمات پیشرفته برای همه مشتریان زئوس است که از طریق وسایل الکترونیکی - تلفن یا با حضور در یکی از مراکز زئوس - با زئوس ارتباط حاصل می‌کنند. پورتال وب مربوطه قلب این خدمات است. این پورتال دسترسی ۲۴ ساعته به اطلاعات حساب زئوس را امکان‌پذیر می‌کند و به فرد اجازه می‌دهد تا بدون ترک منزل، از طریق اینترنت بسیاری از مشکلات مربوط به بیمه اجتماعی را حل کند.

این پلت فرم، خدمات مرکز تماس کشوری را نیز از طریق تلفن مرکز خدمات ارائه می‌دهد. تماس با این مرکز از طریق تلفن، ایمیل، چت یا اسکایپ امکان‌پذیر است. مشاوران در این مرکز تماس اطلاعات عمومی و شخصی ارائه می‌کنند.

علاوه بر این، ۱۵۹ کیوسک تعاملی سلف‌سرویس نیز راه‌اندازی شده‌اند که امکان ارسال مدارک و مراسلات را برای مشتریان به‌منظور دسترسی به پلت فرم خدمات الکترونیک و ارتباط رایگان با تلفن مرکز خدمات فراهم می‌کنند. تمام مناطق پذیرش در واحدهای زئوس مجهز به سیستم مدیریت ترافیک مشتریان الکترونیکی هستند که به تسهیل ترافیک مشتریان کمک می‌کند.

پروژه پلت فرم خدمات الکترونیک تحت همکاری مالی اتحادیه اروپا^۱ با صندوق توسعه منطقه ای اروپا بود که اولویت هفتم آن - جامعه اطلاعاتی - توسعه دولت الکترونیک و برنامه عملیاتی اقتصاد نوآور برای ۲۰۱۳-۲۰۰۷ بود [۰۱].

خدمات اطلاعات تأمین اجتماعی برای کارگران / مدیریت فدرال منابع عمومی آرژانتین / ۲۰۱۰

مشارکت‌های آنلاین؛ یک سیستم آنلاین بلادرنگ است که کارگران را قادر می‌سازد تا به داده‌های ارائه شده از سوی کارفرماها در تمام شعبه‌های تأمین اجتماعی از طریق یک رابط بصری واحد و ساده دسترسی داشته باشند.

1. European Regional Development Fund (ERDF)

کارگران می‌توانند اطلاعات وارد شده توسط کارفرمایان را با اظهارات خود مقایسه کنند. بنابراین، از طریق مقایسه‌های کارگر و کارفرما می‌توان از نظارت بر امور اطمینان حاصل کرد؛ درک خطر بهبود پیدا می‌کند، از کم‌کاری‌ها و ترک وظایف که منافع آتی کارگر و حتی پوشش بهداشت و درمان و سوانح او را دچار بحران می‌کند، جلوگیری می‌شود.

به تازگی انواع مختلفی از پرس‌وجوهای مدیریت فدرال منابع عمومی^۱ به خدمات رایگان افزوده شده که کاربران یک پیام متنی را به شماره ۲۳۴۷ ارسال می‌کنند. کارکنان می‌توانند تنها با ارسال کلمه "مشارکت‌ها" به جدیدترین سهم‌های پرداخت شده از سوی کارفرما (برای کارگران شاغل و یا با کارفرمایان خاص) و آخرین پرداختی کارگران مشاغل آزاد دسترسی پیدا کنند [۱۱].

مدیریت سوابق و استفاده از فناوری تلفن همراه / صندوق بازنشستگی خدمات عمومی تانزانیا/ ۲۰۱۳

اتوماسیون مدیریت سوابق نقشی کلیدی در تضمین دسترسی، محرمانه بودن و یکپارچگی اطلاعات دارد. برای اطمینان از تداوم و پیشرفت در ارائه خدمات؛ این صندوق اپلیکیشن‌ها و زیرساخت‌های مناسبی برای مدیریت سوابق آن پیاده‌سازی کرده است. این صندوق سوابق را هم در نسخه‌های نرم‌افزاری و هم در نسخه‌های سخت‌افزاری ذخیره و نگهداری می‌کند که بدین منظور از نرم افزار لاسر فیچه^۲ برای ذخیره تصاویر اسکن شده از اسناد و همین‌طور از قفسه‌های متحرک الکترونیکی برای ذخیره اسناد فیزیکی استفاده می‌کند.

این صندوق، به‌منظور اطمینان از این‌که مشتریان به‌طور کامل از خدمات موجود آگاهی دارند، اقدام به استفاده از اپلیکیشن موبایل نموده تا مشتریان از طریق گوشی‌های خود به پایگاه داده‌های این صندوق وصل شده و از وضعیت ثبت‌نام خود، پرداخت‌ها و اعلام مشارکت آگاهی پیدا کرده و یا حتی ثبت‌نام موقت انجام دهند. این امر موجب شده تا میزان مراجعه و ازدحام مشتریان در دفاتر صندوق به‌طور قابل توجهی کاهش پیدا کند [۲۱].

1. Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP)

2. Laserfiche

یک زیرساخت جدید ابری مطلوب و امن برای تقویت خدمات اداری و عملیاتی / صندوق تأمین اجتماعی لبنان / ۲۰۱۲

صندوق تأمین اجتماعی ملی^۱ از لحاظ ارائه خدمات اجتماعی بزرگ‌ترین مؤسسه لبنان است که بیش از ۱,۳ میلیون بیمه شده را در ۳۷ دفتر منطقه‌ای و محلی در سرتاسر لبنان مدیریت و ساماندهی می‌کند.

ماهیت مدولار این زیرساخت جدید ابری این امکان را می‌دهد که به‌جای فرضیه‌سازی با راه‌حل‌های دست‌وپاگیر و پرزحمت فناوری اطلاعات^۲ در رابطه با افزایش فرضی فعالیت‌ها در سرتاسر لبنان، بتوان دقیقاً به چیزی که نیاز است، دست پیدا کرد.

این ابر خصوصی توسط متخصصان با مخارج پیش‌بینی‌شده در تمام سطوح اجرا شده است. زمان و میزان سرمایه موردنیاز در فناوری اطلاعات، سخت‌افزار و نرم‌افزار را می‌توان طی چند ساعت برای برآورده کردن نیازهای عملیاتی تأمین کرد.

به‌طور خلاصه، کیفیت خدمات و ارزش افزوده از نقاط قوت ابر خصوصی هستند که ارزش آن فراتر از هزینه‌های ساعتی آن است. چابکی و مقیاس‌پذیری همراه با افزایش امنیت، عملکرد، انعطاف‌پذیری و قابلیت اطمینان نیز مطرح بود [۱۳].

پرداخت پاداش بازنشستگی خودکار از طریق یک مرکز تماس / صندوق حمایت اجتماعی دولت آذربایجان / ۲۰۱۳

پرداخت خودکار پاداش بازنشستگی نیروی کار سالخورده از تاریخ واحدی از سال ۲۰۱۳ با موفقیت اجرا شده است. مزیت این سیستم خودکار این است که هر فردی که به سن بازنشستگی می‌رسد، می‌تواند بلافاصله و بدون جمع‌آوری مدارک و ائتلاف وقت تنها با شماره‌گیری ۱۴۲ پاداش بازنشستگی خود را دریافت کند. فرد موردنظر از این طریق اطلاعات مربوط به میزان حقوق بازنشستگی و آدرس بانک مربوطه برای اخذ کارت بازنشستگی را دریافت می‌کند. تمام این فرآیند فقط چند دقیقه طول می‌کشد [۴۱].

1. The National Social Security Fund (Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS))

2. Information Technology

همراه من در سازمان ملی تأمین اجتماعی^۱ / سازمان ملی تأمین اجتماعی آرژانتین / ۲۰۱۴

در چارچوب سیاست‌های نوآوری تکنولوژیکی در مدیریت؛ همراه من در سازمان ملی تأمین اجتماعی با هدف دستیابی به ارتباط سیال و مستقیم از طریق تلفن همراه ایجاد شد. این اپلیکیشن درصدد تسهیل و تسریع کاغذبازی‌ها و درخواست‌های روزانه شهروندان است. طی تنها یک سال از اجرای این اپلیکیشن، تعداد دفعات دائلود آن در سیستم‌های اندروید به بیش از ۱۹۰۰۰۰ رسید که کاربران از ۵ ستاره به این اپلیکیشن ۳٫۷۲ ستاره اختصاص دادند. علاوه بر این، این سازمان توانسته پرسش‌ها را از طریق گوشی‌های موبایل هدایت کند و نیاز به برقراری تماس تلفنی یا مراجعه حضوری به دفاتر را کاهش دهد. این یافته‌ها در زمینه مزیت‌ها و تحول در رابطه شهروندان به لطف نوآوری‌ها و استفاده از فناوری‌های ارتباطی جدید در زمینه توجه به مردم بوده است. با توجه به ویژگی‌ها و اثربخشی این اپلیکیشن می‌توان نسخه‌ای از آن را برای هر یک از مؤسسات تأمین اجتماعی که به دنبال تعالی و شمول اجتماعی هستند، اجرا کرد [۱۵].

پورتال تأمین اجتماعی شما / مؤسسه تأمین اجتماعی ملی اسپانیا / ۲۰۱۴

در جولای ۲۰۱۴ مؤسسه ملی تأمین اجتماعی اسپانیا، پلت‌فرم خدمات آنلاین «تأمین اجتماعی شما»^۲ را راه‌اندازی کرد. این پروژه بر اساس یک مفهوم کاملاً مبتکرانه است: یک فضای خصوصی که برای همه شهروندان قابل دسترس است همراه با اطلاعات مربوطه آن‌ها در سیستم تأمین اجتماعی، سوابق مشارکت و حقوق کسب‌شده و یا حقوقی که در آینده خواهند داشت. هر شهروند به خدمات سفارشی دسترسی خواهد داشت، از جمله شبیه‌سازی مزایای آینده، اسناد حامی حقوق شهروندی خود، اطلاعات در مورد وضعیت پروسه اداری مربوطه و سایر پروسه‌هایی که به راحتی و به سرعت به‌طور آنلاین انجام شوند. این پلت‌فرم یک ارتباط مستقیم و شخصی‌سازی‌شده با شهروندان را نیز امکان‌پذیر می‌کند.

1. My Mobile ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES))

2. TU SEGURIDAD SOCIAL

طراحی کاربردی «تأمین اجتماعی شما» دیدگاه‌ها و نیازهای شهروندان را در نظر می‌گیرد که این اطلاعات را از طریق آزمون‌هایی که از کاربران به عمل می‌آورد، کسب می‌کند. بر اساس این دیدگاه‌ها و نیازها، یک ابزار کاربردی طراحی شده است که یک جایگزین واقعی فراهم می‌کند و ارائه خدمات آنلاین، ارتقای اطلاعات در دسترس برای شهروندان و تسهیل رویه‌های اطلاع‌رسانی شده برای آن‌ها را کامل می‌کند [۱۶].

امنیت اطلاعات و حریم خصوصی

اگر چه تأمین امنیت فناوری اطلاعات و ارتباطات، به خصوص در مورد خطرات ناشی از تقلب، همیشه بخشی از مسئولیت‌های تأمین اجتماعی بوده است، توسعه کلی خدمات شهروندی مبتنی بر وب نیاز به اجرای اقدامات امنیتی برای حفاظت از سیستم‌های یک مؤسسه در برابر خطرات خارجی دارد.

سازمان‌های تأمین اجتماعی حجم عظیمی از اطلاعات در مورد کارکنان، کارفرمایان، ذی‌نفعان، برنامه‌های تأمین اجتماعی، و غیره را جمع‌آوری و ذخیره می‌کنند. بسیاری از این اطلاعات توسط فرایندهای مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات، و انتقال از طریق شبکه جمع‌آوری، ذخیره و پردازش می‌شوند.

صرف‌نظر از نوع اطلاعات (عمومی، داخلی، محرمانه و یا مخفی)، امنیت اطلاعات و حفاظت از داده‌ها در میان نگرانی‌های کلیدی فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌باشد.

سازمان‌های تأمین اجتماعی به مسائل امنیت اطلاعات و حریم خصوصی داده‌ها به روش‌های مختلف پرداخته‌اند. اگر چه فناوری اطلاعات و ارتباطات و امنیت داده‌ها با استفاده از کانال‌های ارتباطی مبتنی بر وب برانگیخته شده است، حفظ حریم خصوصی داده به‌طور عمده در انطباق با مقررات مورد بررسی قرار گرفته است.

سازوکارهای امنیتی به‌طور عمده به فایروال‌ها، نرم‌افزارهای ضد ویروس، فیلتر

ایمیل و کانال‌های ارتباطی امن تکیه دارند. برخی از مؤسسات نیز از گواهینامه‌های دیجیتال و سیستم‌های تشخیص نفوذ استفاده می‌کنند. علاوه بر این، بسیاری از آن‌ها نیز از سیستم مدیریت پایگاه داده استفاده می‌کنند که مجموعه‌ای قدرتمند از مکانیزم‌های امنیتی را برای حفاظت از داده‌های ذخیره شده (شناسایی کاربر، حقوق داده‌های خاص، عملیات کنترل و ورود به سیستم، و غیره) فراهم می‌کنند. رایج‌ترین شیوه‌های امنیتی شامل کنترل‌های کامپیوتری سازمانی و حسابرسی، بررسی منظم فایل‌های لاگ و روش‌های بازیابی فاجعه هستند.

اجرای سازوکارها برای کنترل حریم خصوصی داده‌ها بستگی به مقررات موجود دارد. تعادل بین حفاظت از حریم خصوصی اطلاعات شخصی و افزایش تبادل اطلاعات بین سازمان‌ها به‌منظور بهبود اثربخشی تأمین اجتماعی است که هنوز هم یک سؤال باز است. بسیاری از موانع وجود دارند که از دستیابی به هر دو هدف جلوگیری می‌کنند مانند پیچیدگی و هزینه‌های اجرای مکانیزم حفاظت از حریم خصوصی داده‌ها. باین‌حال، یک رویکرد سیستماتیک و مبتنی بر زیرساخت‌ها اجرای مکانیزم‌های عملی برای حفاظت از حریم خصوصی را امکان‌پذیر می‌کند.

به‌منظور ارائه یک چارچوب جامع پوشش دهنده فرایندهای امنیت داده‌ها، چندین استاندارد توسعه یافته است، به‌ویژه ایزو^۱ ۲۷۰۰۲. این استاندارد که مجموعه‌ای از کنترل‌ها را برای پیاده‌سازی امنیت اطلاعات پیشنهاد می‌کند، ممکن است با سایر شیوه‌های مدیریت مانند اهداف کنترل برای اطلاعات و فناوری‌های مرتبط و زیرساخت کتابخانه فناوری اطلاعات ترکیب شود برای ارائه یک چارچوب کلی برای رسیدگی به مسائل امنیت داده‌ها در سازمان‌های تأمین اجتماعی [۱].

سیستم بولی^۲ (امنیت تبادل و به اشتراک گذاری فایل) / سازمان بازنشستگی عمومی عربستان سعودی / ۱۱۰۲

امنیت اطلاعات و سوءاستفاده از فایل‌ها و داده‌ها یکی از جدی‌ترین چالش‌ها و تهدیدهای امنیتی است که سازمان بازنشستگی عمومی^۳ با آن مواجه است، با

1. ISO / IEC 27002

2. BOOLE System

3. Public Pension Agency (PPA)

توجه به افزایش تهدیدهایی که ناشی از پیشرفت تکنولوژی و سهولت ارتباطات است؛ چالش‌های متعدد امنیتی که پیش روی کاربران فایل‌ها است، علاوه بر معضلاتی که برای اعمال سیاست‌های امنیتی خود کار و امکان رخ دادن خطاهای انسانی وجود دارد، منجر به عدم ایجاد حفاظت لازم برای تبادل فایل‌ها بین افراد دیگر به منظور جلوگیری از سرقت و نشت داده‌ها می‌شود.

سرور بولی^۱ یک سیستم حفاظت است که برای ایمنی، حفاظت، نظارت و اطمینان از محرمانه بودن فایل‌ها و اطلاعات حساس و به‌منظور جلوگیری از نشت داده‌ها و یا سوءاستفاده از دسترسی‌های غیرمجاز طراحی شده است. ضمن این که امکان به اشتراک گذاری فایل با افراد مجاز را با توجه به امتیازاتی که توسط صاحب فایل اختصاص داده شده، فراهم می‌کند [۷۱].

تبادل الکترونیکی داده‌ها به‌طور سیستماتیک / شرکت سهامی تأمین اجتماعی اردن / ۲۰۱۴

شرکت سهامی تأمین اجتماعی^۲ در تلاش‌های خود برای افزایش و بهبود کیفیت خدمات اقدام به ایجاد لینک الکترونیکی با پایگاه داده سهامداران اصلی کرده است. در واقع، تبادل سیستماتیک الکترونیکی داده‌ها بین شرکت سهامی تأمین اجتماعی و شرکا، سهامداران و هم‌تایان ناشی از جهت‌گیری استراتژیک آن برای ارائه خدماتی با کیفیت بالا است. شرکت سهامی تأمین اجتماعی به‌منظور دستیابی به این مهم، موافقتنامه و تفاهم‌نامه‌های دوجانبه‌ای هم با سازمان‌های بخش خصوصی و هم بخش عمومی تدوین کرده است [۱۸].

تبادل الکترونیکی داده‌های فوت / مؤسسه بیمه بازنشستگی کرواسی / ۲۰۱۴

مؤسسه بیمه بازنشستگی کرواسی^۳ داده‌های فوت افراد ذی‌نفع حقوق بازنشستگی کرواتانی که مقیم خارج از کشور هستند را - بر اساس نامه‌ها و

1. BOOLE Server

2. Social Security Corporation (SSC)

3. Croatian Pension Insurance Institute (CPII)

گواهی حیات تحویل داده شده- از نهادهای بازنشستگی ذیصلاح در خارج از کشور دریافت می‌کند. به این ترتیب، این مؤسسه داده‌های فوت ذی‌نفعان را پس از اندکی تأخیر دریافت می‌کند که باعث پرداخت مبالغ بی‌موردی از حقوق بازنشستگی می‌شود.

به‌منظور جلوگیری از چنین پرداخت‌های بی‌مورد و با هدف کاهش هزینه‌های چاپ و ارسال گواهی حیات؛ مؤسسه بیمه بازنشستگی کرواسی پروژه‌ای برای تبادل داده‌های فوت به مؤسسات تأمین اجتماعی خارجی آغاز کرده است. هم‌اکنون داده‌ها به‌طور ماهانه تبادل می‌شوند؛ قبل از پردازش داده‌ها به‌منظور پرداخت حقوق بازنشستگی در هر شهرستان، پرداخت حقوق بازنشستگی به ذی‌نفعانی که فوت آن‌ها گزارش شده به حالت تعلیق درآمده و از هر گونه پرداخت بی‌مورد از حقوق بازنشستگی جلوگیری می‌شود.

با معرفی تبادل داده‌های فوت؛ مؤسسه توانست در بازهٔ زمانی مارس ۲۰۱۴ تا دسامبر ۲۰۱۵، مبلغ ۹۳۳,۳۲۹ یورو صرفه‌جویی کند [۹۱].

تطبیق داده‌ها و داده‌کاوی برای پیشگیری و تشخیص کلاهبرداری‌های دریافت کمک هزینه دوران بیکاری / اداره کار بلژیک / ۲۰۰۵

مقابله با سوءاستفاده از تأمین اجتماعی و تقلب مالیاتی برای دولت بلژیک در اولویت است. از این‌رو اداره کار کل کشور، از سال ۲۰۰۵ به‌تدریج اقدام به راه‌اندازی یک سیستم خودکار برای تشخیص نقض قوانین نمود؛ به‌ویژه انباشت غیرقانونی حقوق بیکاری در کنار درآمد از محل کار یا درآمدهای دیگر. این سیستم مبتنی بر بررسی متقابل اطلاعاتی از پایگاه داده‌های مختلف است.

مرحله دوم پیشگیری از نقض قوانین از سال ۲۰۱۰ به اجرا درآمده است. یک سیستم بازدارنده نیز اضافه شده که داده‌ها را قبل از صدور فیش حقوق و یا قبل از پرداخت مزایا مقایسه می‌کند. بنابراین پرداخت هرگونه سود بی‌جا در سرمنشأ قطع می‌شود. فاز سوم از سال ۲۰۱۱ آغاز شده

است. تکنیک‌های داده‌کاوی در جهت بهبود اعمال کنترل شرایطی که در بردارنده خطر تقلب باشند، به کار می‌روند. این سیستم که تاکنون منجر به شناسایی و پیشگیری از دهها هزار فقره تخلف و حفظ چندصد هزار یورو شده است، تخلف در کمک‌هزینه‌های دریافتی دوران بیکاری را کاهش می‌دهد و بر قابلیت‌های مالی این طرح افزوده است [۲۰].

جمع‌بندی فصل دوم

مطالعه عملکرد و تجارب سایر کشورها در خصوص بهره‌مندی از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه تأمین اجتماعی، سه موضوع مهم را منعکس می‌سازد:

۱) ویژگی‌های خدمات سازمان‌های تأمین اجتماعی و همچنین ویژگی‌های مشتریان آن‌ها از حیث تعداد و تنوع ایجاب می‌نماید که در به‌کارگیری راهکارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، ارتباط مابین حوزه تأمین اجتماعی و سایر حوزه‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی در یکپارچگی و اجرایی بودن راهکارها مورد توجه قرار گیرد. همان‌گونه که در کشورهایی همچون ترکیه، عربستان، سوئد و ... با طراحی سیستم‌های مدیریت یکپارچه و یا تعیین ارتباطات خدمات بهداشتی و اشتغال و سایر تعاملات میان حوزه‌ای، در راستای خدمات مطلوب‌تر و شفاف‌تر به شهروندان خود گام برداشته‌اند.

۲) امروزه نقش برنامه‌های کاربردی تلفن‌های همراه هوشمند در تمام موضوعات زندگی بسیار پررنگ است. از همین‌رو ارائه خدمات سریع و به‌روز سازمان‌های تأمین اجتماعی می‌تواند علاوه بر افزایش رضایت افراد از مراجعات حضوری آن‌ها بسیار بکاهد. نمونه‌های بسیاری از تلاش‌های سایر کشورها نظیر خدمات زئوس کشور لهستان، خدمات اطلاعات تأمین اجتماعی برای کارگران کشور آرژانتین، پورتال «تأمین اجتماعی شما» کشور اسپانیا و ... در این زمینه و براساس برخی شاخص‌های آن‌ها نظیر رضایت مشتریان مؤید این موضوع است.

۳) همانگونه که اشاره گردید، از مهمترین ویژگی‌های خدمات سازمان‌های تأمین اجتماعی به مشتریان، وسعت آمار و اطلاعات این حوزه می‌باشد. لذا همواره در این بخش، موضوع امنیت اطلاعات و حریم شخصی از سوی افراد حائز اهمیت می‌باشد. با نگاهی به عملکرد سایر کشورها مشاهده می‌گردد توجه بسیار ویژه‌ای به این موضوع شده است و با طراحی سیستم‌های مختلفی نظیر سیستم بولی کشور عربستان، تدوین موافقتنامه‌ها و تفاهم‌نامه‌های میان بخش‌های خصوصی و دولتی کشور اردن، داده‌کاوی‌های کشور بلژیک برای جلوگیری از سرقت و ...، کشورها سعی در افزایش امنیت داده‌ها و حفظ حریم خصوصی هم از جانب سازمان تأمین اجتماعی و هم از جانب افراد خدمت‌گیرنده دارند.



[1] ICT: Cornerstone of an integrated and citizen centered social security Summary report 2011-2013, World Social Security Forum.

[2] The integration of Student Certificates to the Health Benefits Rights Programme, 2014, Social Security Institution, Turkey, https://www.issa.int/documents/10192/17317657/2_Turkey_SGK-AFM-TURQUIE_2016_216008.pdf/457791ad-3eec-4005-9fb1-6e976753a42e

[3] Social insurance management information system, 2004, General Organization for Social Insurance, Saudi Arabia, <https://www.issa.int/documents/10192/4151610/Social+in-surance+management+information+system-en-GB/2cf124e7-c511-4d97-aab8-1225a644ef15>

[4] "Bedömningsstödet" - The Assessment tool, 2012, Public Employment Service, Sweden, https://www.issa.int/documents/10192/17320115/2_Sweden_ARBETSFÖRMEDLINGEN-ASM-SUEDE_2016_216010.pdf/98d25d46-bb97-4a11-af45-1c4328654efa

[5] Biometric smart payment card, 2012, South African Social Security Agency, South Africa, https://www.issa.int/documents/10192/7056920/2_South+Africa_SASSA-ASM-AFRIQUE+DU+SUD_2014_28055.pdf/e8b2a617-2bcf-4d57-8249-98803572eb45



[6] The implementation of pension information rights, 2007, National Old-Age Insurance Fund for Employees, France, <https://www.issa.int/documents/10192/4150488/The+imple-mentation+of+pension+information+rights-en-GB/a621fda9-9a5c-49fe-96e2-ea03b9657f2c>

[7] Transforming super service via an integrated administration system, 2015, Fiji National Provident Fund, Fiji, https://www.issa.int/documents/10192/13857069/2_Fiji_FNPF-AFM-FID-JI_2015_118001.pdf/60cbc372-bf5b-463a-891f-1299cf2f62a7

[8] Online Payments Inquiry and Bank Account Submission System, 2014, Social Security Institution, Turkey, https://www.issa.int/documents/10192/17318259/2_Turkey_SGK-AFM-TUR-QUIE_2016_216011.pdf/ab450c40-f46d-4745-8acd-89d254f-bec46

[9] Interoperability Standard for Social Protection Bodies (INTEROPS), 2008, French Social Protection Institutions (OPS), France, https://www.issa.int/documents/10192/14037193/2_France_CNAVTS-AFM-FRANCE_0_160004.pdf/9a53f8ae-0df2-4665-a3c9-36dadd5395dc

[10] ZUS E-services Platform – a modern and comfortable channel of communication, 2012, Social Insurance Institution, Poland, https://www.issa.int/documents/10192/17316887/2_



Poland_ZUS-AFM-POLOGNE_2016_196027.pdf/d8195a60-a48a-46b3-9c57-fd82db92c03d

[11] Social security information service for workers, 2010, Federal Administration of Public Resources, Argentina, https://www.issa.int/documents/10192/17175128/2_Argentina_AFIP-ASM-ARGENTINE_2015_144006.pdf/227fa389-6bf8-4afb-9d22-6b37d4c28c8c

[12] Records management and the use of mobile technology, 2013, Public Service Pension Fund, Tanzania, https://www.issa.int/documents/10192/7077545/2_Switzerland_AISS-SU-ISSE_2014_32002.pdf/18f42d9c-616c-4aca-8988-dad-2249c4bb2

[13] A new optimal and secure Cloud infrastructure to reinforce administrative and operational services, 2012, National Social Security Fund, Lebanon, https://www.issa.int/documents/10192/13857815/2_Lebanon_CNSS-AFM-LIB-AN_2015_150006.pdf/bb2ad34f-4b2a-42c1-87c5-d038def-8f5fe

[14] Automated pension award through a Call Centre, 2013, State Social Protection Fund, Azerbaijan, https://www.issa.int/documents/10192/17319801/2_Azerbaijan_SSPF-AFM-AZERBAIJAN_2016_174001.pdf/7a0c28f0-48d8-4a3a-9c9b-65acb60c1412



[15] My Mobile ANSES, 2014, National Social Security Administration, Argentina, https://www.issa.int/documents/10192/17174478/2_Argentina_ANSS-AFM-ARGENTINE_2015_144005.pdf/24b92b87-4831-46d9-a0b6-e861342b1b5c

[16] Your Social Security Portal, 2014, National Social Security Institute, Spain, https://www.issa.int/documents/10192/17329860/2_Spain_INSS-ESPAGNE_2016_204002.pdf/091cd14a-aaab-4b54-8c33-82d1908cbc6f

[17] BOOLE System (Security File Sharing and Exchange), 2011, Public Pension Agency, Saudi Arabia, <https://www.issa.int/documents/10192/4147232/BOOLE+System+Security+File+Sharing+and+Exchange-en-GB/1df64054-050c-4ec5-a2b6-7151f3c33778>

[18] Systemic electronic exchange of data, 2014, Social Security Corporation, Jordan, https://www.issa.int/documents/10192/13857561/2_Jordan_SSC-AFM-JORDANIE_2015_120010.pdf/1f22c2a2-b3dd-4777-af76-4ecfaa1f0c3b

[19] Electronic death data exchange, 2014, Croatian Pension Insurance Institute, Croatia, <https://www.issa.int/>



documents/10192/17319106/2_Croatia_HZMO-AFM-CRO-ATIE_2016_214002.pdf/9c34c6dd-0c13-44f5-b751-79d1c413d4bc

[20] Data matching and data mining for the prevention and detection of unemployment benefit fraud, 2005, National Employment Office, Belgium, <https://www.issa.int/documents/10192/4148672/Data+matching+and+data+mining+for+the+prevention+and+detecti-en-GB/e32dceda-daff-4018-8607-d1fa1fe60600>

فصل سوم: ارزیابی بهترین عملکردهای فناوری اطلاعات کشورها در حوزه تأمین اجتماعی

مقدمه

انجمن بین‌المللی تأمین اجتماعی با بررسی عملکرد کشورها در موضوعات مختلف حوزه تأمین اجتماعی، اقدام به شناسایی بهترین عملکردهای آن کشورها می‌نماید.

این عملکردها در موضوعاتی نظیر سلامت، مدیریت، اقتصاد، فناوری اطلاعات و ارتباطات و ... در حوزه تأمین اجتماعی است. بدین منظور در قالب روش‌شناسی خود از ۵ جنبه مهم زیر اقدام به ارزیابی و انتشار گزارش‌های کاربردی بهترین عملکردها می‌نماید:

▲ موضوعات / مشکلات / چالش‌های منجر به این اقدام؛

▲ اهداف اصلی و نتایج مورد انتظار؛

▲ رویکرد / استراتژی نوآورانه مورد نیاز جهت تحقق اهداف؛

▲ استفاده و یا عدم استفاده مطلوب از منابع جهت تحقق اهداف و ارزیابی انجام شده در این زمینه؛

▲ درس‌های آموخته شده و مفید برای دیگر سازمان‌های تأمین اجتماعی.

در این فصل با توجه به روش‌شناسی فوق به ارزیابی ۱۰ عدد از بهترین عملکرد کشورها در به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه تأمین اجتماعی در سال‌های ۲۰۱۵ و ۲۰۱۶ پرداخته خواهد شد.



مدیریت دیجیتال از روش‌های پزشکی / سرپرستی خطرات حرفه ای آرژانتین / ۲۰۱۵

خلاصه

کمیته‌های پزشکی، تصمیمات مربوط به تعیین درصد ناتوانی ناشی از حوادث شغلی و یا بیماری را اتخاذ می‌نمایند. علاوه بر این، آن‌ها در اختلافات درمانی و یا مشاوره در مورد بازگشت به کار مداخله نموده و به تعیین ماهیت شغلی می‌پردازند. مدل مدیریت مورد استفاده، به‌طور کامل دیجیتال است.

این مدل، یک ابزار ساده، مؤثر و سریع را برای کارگران فراهم می‌آورد تا بتوانند زمان برای پردازش هر مرحله را کاهش داده و مشاوره‌های پزشکی بیشتری را دریافت نمایند. تحقق این موارد، در بهبود خدمات مؤثر خواهد بود. به این منظور، آن‌ها از ابزارهای مدیریت الکترونیکی مانند مرکز آنلاین برای درخواست و اطلاعاتها و همچنین امضای دیجیتال در مراحل مختلف این روش استفاده می‌نمایند. فایل‌های الکترونیکی امن و قابل ممیزی در یک سیستم نظارتی، با استفاده از آلام به بهینه‌سازی زمان‌بندی مدیریت و همچنین شناسایی مشکلات و یا اولویت‌ها می‌پردازد. تحقق این امر، ادغام سابقه شخصی هر کارگر، قابلیت ردیابی، مصوبات سارق، و حفاظت از اطلاعات شخصی را ممکن خواهد ساخت. در راستای این امر، هزینه‌های مدیریتی کاهش یافته و به صرفه‌جویی در کاغذ، مکاتبات پستی و آرشیوی منجر خواهد شد [۱].

موضوعات / مشکلات / چالش‌های منجر به این اقدام

وجود تأخیر و عدم بهره‌وری در مدیریت روش‌ها، قبل از کمیته‌های پزشکی بایگانی خواهد شد زیرا برنامه‌های کاربردی، تأخیر در پاسخ، فرایندهای کنترل و نظارت، نسخه‌برداری از فایل‌ها، حجم سنگین کارهای اداری، خطر بالای اشتباه و هزینه‌های بالا همواره روبه‌افزایش هستند [۱].

اهداف اصلی و نتایج مورد انتظار

اهداف و نتایج مورد انتظار عبارت‌اند از: ایجاد سادگی در پردازش؛ تسریع تصمیم‌گیری؛ تسهیل ارتباطات؛ افزایش حفاظت از اطلاعات شخصی؛ بهبود خدمات؛ شفافیت در مدیریت بر اساس فایل‌های دیجیتال غیرقابل‌تغییر و بررسی در سراسر کشور؛ قابلیت ردیابی اطلاعات؛ استفاده از کاغذ کمتر و کاهش هزینه‌ها. در کوتاه‌مدت، تمامی اطلاعات از این مدل مدیریتی استخراج شده و به‌صورت دیجیتالی در خواهند آمد.

تحقق این امر، به تجزیه و تحلیل و طبقه‌بندی هدفمند منجر می‌شود. برای مثال، این طبقه‌بندی بر اساس نوع آسیب و یا کارفرمایان مختلف دسته‌بندی می‌شود. لازم به ذکر است، استفاده از مدل مدیریتی برای اجرای سنجش‌های ارتقاء سلامت در محل کار و پیشگیری از خطرات لازم و ضروری است [۱].

رویکرد/ استراتژی نوآورانه مورد نیاز جهت تحقق اهداف

این استراتژی شامل یکپارچه‌سازی و ادغام دیجیتالی متقاضیان یک سیستم شغلی پرخطر (کارگران، کارفرمایان، شرکت‌های بیمه مشاغل پرخطر، سرپرستی برای خطرات شغلی)، اعمال اطلاعات و فناوری‌های ارتباطی (مانند مرکز الکترونیکی، امضای دیجیتال، و فایل‌های الکترونیکی)، ایجاد یک مدل مدیریتی برای استفاده از سوابق سازمانی، اطلاع از تمام پایگاه‌های داده‌ای موجود، شرح مصوبات امنیتی و ارائه تسهیلات برای حل مشکلات در زمان واقعی (صدور تصمیم‌گیری توسط کمیته پزشکی در مواردی که به نظریه پزشکی نیاز است) می‌باشد. این امر، با انتشار مقررات و قوانین آموزشی برای تمام افراد همراه بوده است [۱].

استفاده و یا عدم استفاده مطلوب از منابع جهت تحقق

اهداف و ارزیابی انجام شده در این زمینه

همان‌طور که می‌دانید از منابع موجود برای رسیدن به اهداف و نتایج مختلفی استفاده می‌شود. روش‌های مورد استفاده در سراسر کشور می‌توانند حسابرسی داخلی، پرسش‌ها و نظرات ارائه شده برای آن را به اشتراک بگذارند. اجرای مشاوره پیرامون موارد خاص، به حذف ردیابی در سیستم منجر خواهد شد.

همچنین کاهش خطاهای مدیریتی و عدم تکرار روش‌ها از دیگر نتایج این امر به‌شمار می‌رود. در راستای وجود این دسته از نگرانی‌ها، دسترسی به اطلاعات راحت‌تر خواهد بود. با توجه به این موضوع، حجم کار اداری کاهش یافته و با روش‌های خودکار جایگزین خواهد شد. این امر می‌تواند برای محیط‌های بسیار پیچیده و شلوغ مورد استفاده قرار گیرد. همچنین، استفاده از کاغذ و تعداد اطلاعیه‌های صادر شده نیز کاهش یافته و مدیریت و پیگیری روش‌ها ساده‌تر خواهد شد. پزشکان موجود در کمیسیون‌های پزشکی، به راحتی می‌توانند به اسناد و مطالعات بیشتری دسترسی پیدا کنند. این دسترسی برای کمک به تصمیم‌گیری پزشکان، و همچنین افزایش دقت در آن‌ها مؤثر خواهد بود. در حال حاضر، شرکت‌های بیمه‌ای مشاغل پرخطر، تمام مدارک مورد نیاز را از طریق مرکز الکترونیکی دریافت نموده و به راحتی می‌توانند به اطلاعات مربوط به کارگران دسترسی پیدا کنند [۱].

درس‌های آموخته شده و مفید برای دیگر سازمان‌های

تأمین اجتماعی

این عمل می‌تواند برای تکرار در آینده ایده‌آل باشد، زیرا در شفاف‌سازی روش‌های دولتی، حفاظت از اطلاعات شخصی کارگران، بهبود خدمات عمومی (سریع و مؤثر بودن آن‌ها)، دسترسی به اطلاعات، کاهش هزینه‌های مدیریت و یکپارچه‌سازی اطلاعات برای شاخص‌ها و همچنین تجزیه و تحلیل در تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار گرفته است [۱].

تبادل الکترونیکی اسناد و داده‌ها برای اعطای منافع و پرداخت‌های کوتاه‌مدت / مؤسسه ملی تأمین اجتماعی بلغارستان / ۲۰۱۵

خلاصه

در سال ۲۰۱۳، مؤسسه ملی تأمین اجتماعی^۱ برنامه پیاده‌سازی خدمات الکترونیکی برای کارکنان و کارفرمایان خود-اشتغال را به تصویب رسانده است. این طرح شامل طراحی، توسعه و پیاده‌سازی پنجاه مورد از خدمات الکترونیکی جدید در سال‌های ۲۰۱۳-۲۰۱۵ می‌باشد. تبادل الکترونیکی اسناد و داده‌ها در این مؤسسات ملی تأمین اجتماعی، کلینیک‌های تخصصی پزشکی، کارفرمایان و افراد خوداشتغال، یکی از اجزای کلیدی این طرح است که از آن برای کسب منافع و پرداخت‌های کوتاه‌مدت استفاده می‌شود. اولین مرحله در سال ۲۰۱۵ معرفی شده است.

این مرحله، تبادل داده‌های الکترونیکی بین مؤسسات ملی تأمین اجتماعی و کلینیک‌های تخصصی (کمسیون پزشکی، بیمارستان، پزشکان، کارفرمایان و مؤسسه تأمین اجتماعی) را در بردارد. مرحله دوم در سال ۲۰۱۶ اجرا شده و ارسال الکترونیکی اسناد به مؤسسات ملی تأمین اجتماعی را شامل می‌شود. لازم به ذکر است که این امر توسط کارفرمایان و افراد خوداشتغال صورت می‌پذیرد. تکمیل طیف گسترده‌ای از مستندات مورد نیاز برای پرداخت مزایا نیز از دیگر مراحل ذکر شده برای این مرحله است. برنامه‌های کاربردی وب و محصولات نرم‌افزاری مربوطه که برای تبادل داده‌های الکترونیکی در نظر گرفته‌اند در وبگاه مربوطه^۲ قابل مشاهده می‌باشند. از این سایت برای تحویل و دریافت داده‌ها استفاده می‌شود. لازم به ذکر است که حفظ اطلاعات کاربران ثبت‌شده از طریق گواهی الکترونیکی محقق خواهد شد. تمام زیرساخت‌های فنی، پایگاه‌های داده و خدمات اداری مورد نیاز برای تبادل الکترونیکی اسناد و داده‌ها توسط سازمان ملی تأمین اجتماعی اداره می‌شود [۲].

1. National Social Security Institute (NSSI)

2. www.nssi.bg

خدمات اداری معمولی که در دفاتر مؤسسات تأمین اجتماعی ارائه می‌شود، ویژگی‌های لازم را فراهم نخواهند آورد. این امر برای نهادهایی مانند مؤسسات ملی تأمین اجتماعی که نمی‌تواند به بیش از ۳۰۰۰ نفر خدمت دهند، چندان کارایی ندارد.

در بسیاری از موارد پُر کردن اسناد بر روی کاغذ و یا بر روی سی‌دی‌های قابل حمل صورت می‌پذیرد. در صورت عدم دسترسی به این قبیل موارد، اطلاعات لازم به صورت خودکار از پایگاه‌های داده‌ای مؤسسات ملی تأمین اجتماعی دریافت خواهد شد. بنابراین ائتلاف منابع و فرایند خدماتی برای افراد بیمه بسیار کند خواهد بود [۲].

اهداف اصلی و نتایج مورد انتظار

برای اجرای عملی تبادل الکترونیکی اسناد و داده‌ها سه هدف خاص در نظر گرفته شده است:

۱. بهبود فرایندهای اداری و غلبه بر موانع اداری با ارائه نوآوری‌های مشتری‌گرا و خدمات الکترونیکی.
۲. افزایش میزان بهره‌وری و اثربخشی خدمات اداری در زمینه تأمین اجتماعی توسط کاهش مدت زمان انجام تبادلات.
۳. پیاده‌سازی فناوری‌های اطلاعات یکپارچه و پایدار و همچنین ارائه پایگاه‌های داده.

در راستای تحقق این امر، سه نتیجه زیر مورد انتظار خواهد بود:

۱. تبادل الکترونیکی اسناد و داده‌ها، بار اداری کارفرمایان و شاغلان را کاهش خواهد داد. کاهش تسلیم ماهانه اسناد کاغذی در دفاتر مؤسسات ملی تأمین اجتماعی یکی دیگر از نتایج مورد انتظار برای این امر است.

۲. موارد تقلب و اشتباهات به‌طور قابل توجهی کاهش می‌یابد.

۳. ارسال الکترونیکی اطلاعات، هزینه‌های اداری در مؤسسات تأمین اجتماعی را کاهش داده و میزان اثربخشی آن‌ها را افزایش خواهد داد [۲].



رویکرد/ استراتژی نوآورانه مورد نیاز جهت تحقق اهداف

۱. رویکرد پیچیده: اجرای موفق این پروژه در مؤسسات ملی تأمین اجتماعی، این سازمان را در میان دولت‌های عمومی بلغارستان متمایز و شاخص نموده است. این دسته از مؤسسات همواره در تلاشند تا طیف پیچیده‌ای از تبادل داده‌های الکترونیکی را برای اعطای مزایا به مشتریان گسترش دهند.

۲. زمان پردازش سریع‌تر: ترکیب قابلیت‌های موجود در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و پایگاه داده در مؤسسات تأمین اجتماعی منجر به تبادل الکترونیکی اسناد خواهد شد. تحقق این امر سبب می‌شود تا دولت بتواند اسناد را بسیار سریع‌تر از قبل پردازش نموده و در زمان خود برای رسیدگی به پرداختی‌های تأمین اجتماعی صرفه‌جویی نماید.

۳. بهینه‌سازی فرایندهای کسب و کار: این پروژه توانایی مؤسسات تأمین اجتماعی را برای کاهش فعالیت‌های تکراری، بهینه‌سازی داده‌های شخصی، کنترل و افزایش روش‌های امنیتی افزایش خواهد داد [۲].



استفاده و یا عدم استفاده مطلوب از منابع جهت تحقق اهداف و ارزیابی انجام شده در این زمینه

بخشی از پروژه، به‌ویژه توسعه نرم‌افزار برای تبادل داده‌های الکترونیکی با کارفرمایان و افراد خوداشتغال، با حمایت مالی از برنامه‌های عملیاتی "ظرفیت اداری" توسط اتحادیه و صندوق مالی اروپا به اجرا گذاشته شده است. فعالیت‌های مربوط به نظارت و کنترل پروژه‌ها، در راستای کنترل برنامه عملیاتی "ظرفیت اداری" اجرا شده و نتایج رضایت‌بخشی را نشان داده‌اند.

بازخورد منظم کاربران توسط کانال‌های ارتباطی موجود در مؤسسات تأمین اجتماعی (ایمیل، فرم تماس وب و مرکز تماس مؤسسه ملی تأمین اجتماعی) و همچنین توسط یک بررسی منظم و سالانه از میزان رضایت مشتریان از خدمات ارائه می‌گردد. کانال‌های اطلاعاتی، نگرش مثبتی را نسبت به تبادل الکترونیکی اسناد و داده‌ها نشان داده‌اند [۲].

درس‌های آموخته‌شده و مفید برای دیگر سازمان‌های تأمین اجتماعی

روش‌های نوآورانه‌ای که مؤسسات تأمین اجتماعی در ارائه خدمات الکترونیکی پیچیده نشان داده‌اند، باید در مراحل دیگری از توسعه دولت الکترونیک در بلغارستان اعمال گردد. تبادل الکترونیکی اسناد و داده‌ها بین مؤسسات تأمین اجتماعی، کلینیک‌های تخصصی، کارفرمایان و افراد خوداشتغال می‌تواند به‌عنوان یک جزء کلیدی در تحقق اهداف در نظر گرفته شود. در سال ۲۰۱۵، دولت بر ارائه خدمات اداری پیچیده و همچنین یکپارچه‌سازی داده‌های ثبت‌نامی از تمام مؤسسات دولتی تمرکز نموده است.

در این زمینه پروژه مؤسسات تأمین اجتماعی، یک تجربه مؤثر در یکپارچه‌سازی اطلاعات بر اساس فناوری اطلاعات است. نتایج این پروژه می‌تواند در مراحل بیشتری از توسعه یک پایگاه داده یکپارچه مدیریت عمومی در کشور لحاظ شود. انتظار می‌رود که از شیوه‌های خوب، در بهینه‌سازی فرایندهای کسب و کار و ظرفیت اداره دیگر نهادهای عمومی استفاده شود زیرا این دسته از نهادها، در زمینه تأمین اجتماعی فعالیت داشته و توابع مشتری مداری مشابهی را به خود اختصاص داده‌اند. مشارکت و رقابت مؤسسات تأمین اجتماعی با پروژه‌های مربوط به آن، فرصت مناسبی را برای به‌اشتراک گذاشتن نتایج به‌دست آمده در خدمات الکترونیکی ارائه نموده است [۲].

۱۰۰ درصد بدون کاغذ، ۱۰۰ درصد شخصی / صندوق ملی کمک هزینه‌ی خانواده فرانسه / ۲۰۱۶



در ۱۰ سال گذشته، صندوق کمک هزینه خانواده^۱، به توسعه و بهبود خدمات بدون کاغذ برای کاربران اینترنتی خود^۲ پرداخته است. این خدمات عبارت‌اند از: برنامه‌های کاربردی مفید، دسترسی و نظارت بر فایل‌های شخصی، ایمیل‌های الکترونیکی، دسترسی به امکانات مراقبت از کودکان، ابزار شبیه‌سازی شده، انتقال خدمات به گوشی‌های هوشمند و تبلت‌ها، اتوماسیون تبادل اطلاعات با شرکا. این دسته از پشتیبانی‌ها و کمک‌ها در مناطق پذیرش صندوق کمک هزینه خانواده، ادارات پست و مراکز اجتماعی دردسترس هستند. این خدمات برای اطمینان از دسترسی کاربران است که با اینترنت و موارد شبیه به آن هیچ‌گونه آشنایی ندارند.

1. Caisses d'allocations familiales (CAF)

2. caf.fr

در اول ژانویه سال ۲۰۱۶، صندوق کمک هزینه خانواده نوع جدیدی از کسب سود را که «فعالیت اصلی»^۱ نام داشته و برای کارکنان کم‌بضاعت در نظر گرفته شده است، راه‌اندازی نمود. صندوق کمک هزینه خانواده، نوع جدید از خدمات به نام "۱۰۰ درصد بدون کاغذ، ۱۰۰ درصد روش شخصی" معرفی نموده است. این خدمات برای دسترسی آزاد مردم به اطلاعات راه‌اندازی شده‌اند. این سرویس به‌طور انحصاری به صورت آنلاین در دسترس بوده و استفاده از آن برای عموم آزاد است [۳].

موضوعات / مشکلات / چالش‌های منجر به این اقدام

اولویت اصلی برای کاربران پرداخت سریع، منظم و صحیح از منافع خود است. صندوق‌های کمک هزینه، این تمرکز را بر تمام خدمات پیشنهادی خود معطوف نموده است. مدل تولید و ارائه خدمات بر اساس موارد زیر فعالیت می‌نماید:

▲ ضبط اطلاعات الکترونیکی.

▲ پردازش خودکار؛

▲ مدیریت ریسک که بر مراقبت اطلاعات و تبادل اطلاعات بین سازمان‌های همکار متمرکز است.

ایجاد یک دفتر یکپارچه، به‌عنوان گامی قطعی برای توجه به نظرات کاربران نسبت به یک سازمان در نظر گرفته شده است.

چارچوب «فعالیت اصلی» "۱۰۰ درصد بدون کاغذ" است و به این معنی است که کاربر بتواند تمام درخواست‌ها و برنامه‌های لازم را بر روی اینترنت در ۷ روز هفته و ۲۴ ساعت شبانه روز ارائه نماید. برای این امر هیچ مدرکی لازم نیست، تمام بررسی‌ها و یا تأییدیه‌ها از طریق مبادلات (خدمات وب) و توسط سازمان‌های شریک اداری و یا اجتماعی ارائه خواهند شد. این پروژه "۱۰۰ درصد شخصی" نیز نام گرفته است. این بدان معنی است که برای اطمینان از دسترسی آسان کاربران به منابع و شرایط جدید، کارهای زیادی صورت گرفته است [۳].

1. Prime d'activité

اهداف اصلی و نتایج مورد انتظار

اهداف اصلی عبارت‌اند از:

- ▲ صد درصد ارتباطات بدون کاغذ بین مؤسسات تأمین اجتماعی و کاربران از یک طرف و شراکت سازمان‌ها برای اجرای «فعالیت اصلی» از طرف دیگر؛
- ▲ به حداقل رساندن مصرف مزایا، به‌ویژه توسط کسانی که از منافع اجتماعی حداقلی برخوردار هستند؛
- ▲ پرداخت سریع به کاربران توسط پردازشگرهای کاملاً خودکار و امن.
- ▲ احترام به اهداف توسعه پایدار با به‌حداقل رساندن اثرات کربنی در مدیریت سود (حذف اسناد کاغذی، کاهش رفت‌وآمد).
- ▲ صرفه‌جویی در بودجه با حذف ارتباطات هزینه‌بر تا حد امکان (سفر، حضور و غیاب فیزیکی توسط ذی‌نفع، هزینه پُست)، شکایت‌های فراوان به دلیل مدیریت ضعیف حقوق و مزایا [۳].

رویکرد/ استراتژی نوآورانه موردنیاز جهت تحقق اهداف

پیدا کردن تعادل بین ارائه بدون کاغذ و روابط شخصی در تمام خدمات مؤسسات تأمین اجتماعی مرکزیت داشته و به موارد زیر نیازمند است:

- ▲ نهادینه ساختن فناوری دیجیتال توسط سازمان‌های تأمین اجتماعی: تشویق مسئولیت‌های اجتماعی و توانمندسازی کاربران، سازمان‌های شریک، و کارکنان خدمات عمومی؛
- ▲ تعمیم مادیت‌زدایی^۱ به‌منظور بهبود سرعت پرداخت و ارتباطات؛
- ▲ استفاده از ابزار دیجیتال جستجو برای منافع بالقوه و مبارزه با موارد بدون سود؛
- ▲ معرفی یک شبیه‌ساز مزایا که در نهایت به نتایج مثبتی دست خواهد

۱. Dematerialization: حرکت از چیزهای فیزیکی به سمت چیزهای الکترونیکی.

یافت. یعنی در صورتی که متقاضی به طور بالقوه از «فعالیت اصلی» و بر اساس داده‌های آن‌ها استفاده نماید (که برخی از آن‌ها به طور مستقیم از پایگاه داده مؤسسات تأمین اجتماعی اتخاذ شده و می‌توانند بیش از ۳۵ میلیون نفر از ساکنان فرانسه را با کمک خطوط آنلاین و یا پایگاه داده شناسایی نمایند)، پیش‌ثبت‌نام متقاضی به‌صورت خودکار انجام خواهد شد، به‌طوری‌که نرم‌افزار به‌طور خودکار این کار را انجام داده و برای ورود در تاریخ افتتاح حساب کاربردی، درج اطلاعات ضرورتی نخواهد داشت.

در عمل، این امر از طریق شرایط زیر امکان‌پذیر خواهد بود:

• نصب و راه‌اندازی پایانه‌های کامپیوتری در تمام دفاتر مؤسسات تأمین اجتماعی، سالن‌های شهر، مراکز اجتماعی، مراکز خدمات عمومی و ادارات پست برای ثبت‌نام «فعالیت اصلی»، و همچنین ایجاد چندین هزار امکان تماس با کارکنان. برای ارائه خدمات به مشتریان لازم و ضروری است.

• برگزاری دوره‌های آموزشی برای تمام کارکنان در هنگام ارائه خدمات به مشتریان.

• آرایش ویژه و اختصاصی آدرس‌های اینترنتی برای آن دسته از افرادی که به اینترنت دسترسی ندارند؛ توسعه برنامه‌های خاص کامپیوتری (شبه‌سازی، برنامه‌های کاربردی مفید، اکتساب داده‌ها به صورت خودکار، خدمات وب با سازمان‌های شریک زندگی)؛

• تبلیغات گسترده برای سازمان‌ها و کارکنان خدمات عمومی برای اطمینان از این موضوع که ارائه خدمات به‌خوبی انجام شده و این واژه برای همگان قابل درک است [۳].

استفاده و یا عدم استفاده مطلوب از منابع جهت تحقق

اهداف و ارزیابی انجام شده در این زمینه

سایت^۱ این طرح، یکی از سایت‌های اینترنتی برتر در فرانسه است که در هر سال بیش از ۲۲۰,۰۰۰ میلیون بازدیدکننده

1. www.caf.ir

۶۶ میلیون نفر جمعیت، بیش از نیمی از آن‌ها از سازمان تأمین اجتماعی مزایا دریافت می‌نمایند) را به خود اختصاص داده است. این سایت، بعد از آژانس ملی اشتغال^۱ دومین رتبه را در حوزه اجتماعی به خود اختصاص داده است.

دریافت‌کنندگان مزایا از تلفن همراه خود برای بررسی وضعیت پرداخت‌ها استفاده می‌نمایند. تحقق این امر، تغییر در شماره تلفن و یا آدرس ایمیل، پیگیری میزان پیشرفت برنامه، ایمیل‌های خوانده‌شده، و دسترسی به اظهارات مربوط به پرداخت را به معرض نمایش درخواهد آورد. آن‌ها همچنین می‌توانند نامه‌های مربوط به مزایا و پرداخت‌ها را از سایت دانلود نموده و آن‌ها را از طریق پست الکترونیکی و هشدارهای مؤسسه تأمین اجتماعی دریافت نمایند.

در سه ماهه دوم سال ۲۰۱۵، برنامه تلفن همراه سازمان تأمین اجتماعی، بیش از ۲ میلیون دائلود را به خود اختصاص داده است. حدود ۷۸ درصد از خانوارهای فرانسه، در خانه خود به اینترنت متصل هستند. علاوه بر این، ۸۹ درصد از افراد بالای ۱۲ سال دارای تلفن‌های همراه بوده و این درحالی است که ۴۶ درصد از آن‌ها یک گوشی هوشمند (۱۷ درصد در سال ۲۰۱۱) دارا می‌باشند. بیش از ۲ میلیون مرتبه این برنامه در سه‌ماهه چهارم سال ۲۰۱۵ دائلود شده و تقریباً ۵۶ درصد از کاربران سایت مربوطه، از یک دستگاه تلفن همراه (تبلت یا گوشی هوشمند) استفاده کرده‌اند.

با توجه به این دسته از ابزارها و شیوه‌ها، اجرای «۱۰۰ درصد بدون کاغذ، ۱۰۰ درصد شخصی» برای افراد ذی‌نفع از «فعالیت اصلی» به اثبات رسیده است. از آنجا که جامعه هدف، جمعیت مشغول به کار در نظر گرفته شده‌اند (هر چند کم پرداخت می‌شود)، آن‌ها تمایل دارند تا به خدمات ۲۴ ساعته و روزانه دسترسی داشته باشند. تعداد ذی‌نفعانی که از «فعالیت اصلی» جدید استفاده می‌نمایند، تقریباً ۲ میلیون برآورد شده است.

از ۲۲ دسامبر سال ۲۰۱۵ تا نیمه‌شب ۱۰ ژانویه سال ۲۰۱۶، بیش از ۴,۱ میلیون شبیه‌سازی و تقریباً ۶۴۷,۰۰۰ ثبت‌نام بر روی سایت انجام شده است [۳].

درس‌های آموخته‌شده و مفید برای دیگر سازمان‌های تأمین

اجتماعی

موفقیت این پروژه به موارد زیر مربوط است:

- ▲ بلوغ فناوری اطلاعات برای اکثریت دریافت‌کنندگان مزایا؛
 - ▲ سهولت در دسترسی غیرقابل انکار توسط این فناوری؛
 - ▲ وجود متخصصان مؤسسات تأمین اجتماعی در ابزارهای سیستم اطلاعات؛
 - ▲ ارتباط مؤثر در میان عموم مردم، سازمان‌های شریک، و کارکنان خدمات عمومی در شعبه خانواده سیستم تأمین اجتماعی فرانسه.
- این نوع راه‌حل تنها می‌تواند در بلندمدت توسعه یافته و با اثرات تجمعی همراه شود [۳].

برنامه کارآموزی "مناسب و سالم برای شروع کار" / بیمه حوادث

اجتماعی آلمان / ۲۰۱۵

خلاصه

اپلیکیشن کارآموزی بی‌جی‌ان^۱ برای کارآموزان (به خصوص آموزشی‌های سال اول) و کسانی در نظر گرفته شده است که فعالیت خود را در صنعت مهمان‌پذیری^۲ آغاز نموده‌اند. از این امر برای سهولت وارد شدن به محیط کار استفاده می‌شود. این نرم‌افزار شامل شش حوزه موضوعی است: حرفه و شغل، استرس، خواب، جابجایی، تغذیه، و موارد اضطراری.

1. BGN (Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe)

۲. hospitality industry: صنعت مهمان‌پذیری (مهمان‌نوازی) شاخه‌ای گسترده از صنعت خدمات است که در زمینه ارائه مکان‌های اقامتی، برنامه‌ریزی مراسم، شهر بازی‌ها، حمل‌ونقل، خطوط کشتی‌های کروز، همچنین خدمات گردشگری را در بر می‌گیرد.

این نرم‌افزار توسط یک پایگاه داده و مشاوره حرفه‌ای پشتیبانی شده است. این برنامه به‌عنوان بخشی از پروژه «نوآوری و تغییرات جمعیت‌شناختی در صنعت هتل‌داری و پذیرایی» توسعه داده شده است. این پروژه محرکی را برای طراحی شغل متناسب با سن و کار منابع انسانی در صنعت مهمان‌پذیری فراهم آورده است. این طرح مشترک، در تقویت ظرفیت شعبه جهت اشتغال و نوآوری کمک کننده بوده است. انواع اطلاعات، دوره‌ها، و راهنمایی‌های موجود که به‌منظور توسعه سلامتی برای شرکت‌ها و کارکنان در نظر گرفته شده است، می‌توانند تا حد زیادی در سراسر زندگی کارکنان ایجاد انگیزه نمایند. پروژه «نوآوری و تغییرات جمعیت‌شناختی در صنعت هتل‌داری و پذیرایی»، یکی از اولین تحلیل‌کنندگان روندهای جمعیت‌شناختی، ساختارهای اشتغال، و موقعیت‌های کاری در صنعت مهمان‌پذیری است. همچنین تحقیقات تجربی آن، کار و شرایط زندگی بحرانی را که بخاطر آن بسیاری (بیش از حد) از کارکنان، فعالیت صنعتی خود را ترک نموده‌اند را شناسایی کرده‌اند [۴].

موضوعات / مشکلات / چالش‌های منجر به این اقدام

در حال حاضر، کاهش نرخ ۵۰ درصدی برای کارآموزان صنعت برآورد شده است. استرس و استعفاء از دلایل اصلی این امر به‌شمار می‌روند. تغییرات جمعیتی در شعبه، مورد بررسی قرار گرفته و چندین ابزار مختلف با توجه به نتایج بررسی برای ترویج اشتغال و افزایش ظرفیت نوآوری توسعه یافته است. لازم به ذکر است که از این امر برای ترویج اشتغال و افزایش ظرفیت یکسان در میان کارکنان و کارآفرینان استفاده می‌شود. علاوه بر پرسش‌های محتوا، این پرسش نیز مطرح خواهد شد که گروه‌های هدف کارآموزان چگونه می‌توانند به بهترین نحو ممکن شناسایی شوند [۴].

اهداف اصلی و نتایج مورد انتظار

برنامه «مناسب و سالم برای شروع کار»؛ برای حمایت از افراد جوان در هنگام آماده شدن برای ورود به محیط کار طراحی شده و در نتیجه

1. Innovation und demografischer Wandel im Gaststätten- und Hotelgewerbe (INDIGHO)

به‌طور عمده برای کارآموزان سال اولی آموزش داده خواهد شد. با توجه به نتایج به‌دست آمده از پروژه، بخش‌های سلامت، نقش شغلی، و محیط زیست از عوامل مهم برای رضایت و موفقیت در آموزش یک فرد در نظر گرفته خواهند شد [۴].

رویکرد/ استراتژی نوآورانه مورد نیاز جهت تحقق اهداف

در سال‌های اخیر گسترش گوشی‌های هوشمند با فراز و نشیب‌های بسیاری همراه بوده است. در حال حاضر، این پایانه‌های قابل حمل به‌عنوان یک وسیله مهم ارتباطی و نشان جایگاه-به‌ویژه در میان نوجوانان و جوانان در نظر گرفته شده‌اند. ۸۸ درصد از جوانان ۱۶ و ۱۸ ساله، ۸۵ درصد از جوانان بین ۱۴ و ۱۹ ساله دارای یک گوشی هوشمند هستند. همچنین، ۸۳ درصد از افراد بین ۲۰ تا ۲۹ ساله از این برنامه در گوشی‌های خود استفاده می‌نمایند. بنابراین این برنامه، برای اولین بار برای بخشی در نظر گرفته شده است که بتوان به جامعه هدف مورد نظر دسترسی پیدا کرد [۴].

استفاده و یا عدم استفاده مطلوب از منابع جهت تحقق اهداف و ارزیابی انجام شده در این زمینه

برنامه کارآموزی تحت یک ارزیابی جامع اجرا خواهد شد. بخشی از برنامه کارآموزی بی‌جی‌ان به ارزیابی کارکنان سال اولی برای معاملات مهمان‌پذیری (آشپز، متخصصان رستوران، متخصصان هتل، متخصصان سیستم‌های پذیرایی، متخصصان مهمان‌پذیری) می‌پردازد. این ارزیابی در مدارس حرفه‌ای گیسن^۱، لودویگسهافن^۲، و بوتزباخ^۳ صورت پذیرفته است. این مدارس بر مبنای برقراری ارتباط با برنامه‌ی بی‌جی‌ان انتخاب شده‌اند. این دسته از مدارس، در بررسی کارآموزی به‌عنوان بخشی از پروژه «نوآوری و تغییرات جمعیت‌شناختی در صنعت هتل‌داری و پذیرایی» در نظر گرفته شده‌اند [۴].

1. Giessen
2. Ludwigshafen
3. Butzbach

درس‌های آموخته‌شده و مفید برای دیگر سازمان‌های تأمین اجتماعی

نظرسنجی‌های صورت گرفته در این بخش نشان داده‌اند که نگاه کارآموزان از برنامه کارآموزی بی‌جی‌ان از موقعیت بسیار مناسبی برخوردار است. بیش از سه‌چهارم افرادی که مورد بررسی قرار گرفته‌اند، معتقدند که اولین برداشت آن‌ها از برنامه کارآموزی بی‌جی‌ان کاملاً خوب (۷۳٫۱ درصد) و یا خیلی خوب (۶٫۱ درصد) بوده است.

بیش از ۹۰ درصد از پرسش‌شوندگان در این نظرسنجی کوتاه (۹۱٫۱ درصد) و بیش از سه‌چهارم کسانی که در نظرسنجی ارزیابی برنامه کارآموزی بی‌جی‌ان ۳۳ بصورت آنلاین شرکت کرده‌اند (۷۵٫۷ درصد)، بیانگر این واقعیت است که بی‌جی‌ان به عنوان یک برنامه تلفن‌های هوشمند برای کارآموزان صنعت مهمان‌پذیری بسیار مناسب بوده و به‌خوبی توسعه یافته است. این برنامه، یک برنامه رسانه‌ای نوآورانه است که برای گروه هدف مورد بررسی قرار گرفته است. محتوا نیز به خوبی دریافت و استقبال شده است. تجربیات نشان داده‌اند که این برنامه باید با توجه به مواردی چون (محتوای بیشتر، خوشه‌بندی با توجه به مشخصات شغلی، کاهش فضای ذخیره‌سازی) توسعه یابد. این امر یک رسانه ایستا نیست. توزیع یا بازاریابی برنامه به ناچار باید افزایش یابد. این پروژه نشان داده است که اطلاعات و پیام‌های نهادهای امنیتی اجتماعی می‌تواند به‌طور مؤثری توسط یک برنامه مدرن و متمرکز انتقال داده شوند [۴].

ای‌دابو^۱: یک اپلیکیشن آنلاین برای داده‌های خود مدیریتی/ اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی/۲۰۱۵



اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی^۲، یک سازمان دولتی به‌منظور اجرای برنامه تأمین اجتماعی است.

چشم‌انداز نهایی اداره فوق، به‌عنوان "پوشش جهانی بهداشت" در نظر گرفته شده است؛ فراهم نمودن مزایای بهداشتی و درمانی و همچنین حمایت از نیازهای اساسی برای تمامی مشارکت‌کنندگان. اندونزی چهارمین کشور پرجمعیت در جهان است و تعداد زیادی مشارکت‌کنندگان دارد. بنابراین اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی با محدودیت در روند ثبت‌نام مشارکت‌کنندگان مواجه خواهد شد. مدیریت روند ثبت‌نام مشارکت‌کنندگان از بخش رسمی، به‌عنوان یکی از چالش‌های بزرگ و مهم در نظر گرفته شده است؛ این امر بسیار پیچیده بوده و با هدررفت‌های زمانی بسیاری همراه است.

آگاهی از این مشکل، اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی را به استفاده از یک فناوری خاص در قالب یک نرم‌افزار مبتنی بر وب سوق داده است. داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها (ای‌دابو)، یک اپلیکیشن آنلاین برای داده‌های خود مدیریتی مشارکت‌کنندگان در بخش رسمی است. این موضوع به جهت اطمینان از این امر است که مشارکت‌کنندگان بخش رسمی بتوانند اطلاعات کارکنان خود را در زمان واقعی تغییر داده و یا به‌روزرسانی نمایند. با اجرای داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها، اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی، ضرر و زیان بالقوه را به حداقل رسانده و هر نوع ریسک در این زمینه کاهش خواهد داد [۵].

1. EDABU (Elektronik Data Badan Usaha)

2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan)

از آنجاکه تمام ساکنان اندونزی باید در بیمه درمانی ملی که توسط اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی اداره می‌شود شرکت نمایند، آن اداره یک نقشه راه به‌منظور دستیابی به چشم‌اندازهای "پوشش فراگیر درمانی" برای تمام مردم اندونزی ایجاد نموده است. در یکم ژانویه ۲۰۱۴، اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی عملیات خود را آغاز کرده است.

برنامه‌های بیمه به‌طور خودکار به‌عنوان بخشی از بیمه اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی در نظر گرفته شده است (کارمندان دولت، ارتش پلیس، بخش رسمی برنامه جامسوستک^۱، یاران‌ه بگیران). شرکت‌های کوچک، متوسط، بزرگ و همچنین شرکت‌های دولتی نام کارکنان خود را (از جمله اعضای خانواده) تا مهلت یکم ژانویه ۲۰۱۵ ثبت کرده‌اند. شرکت‌های کوچک باید کارکنان خود و اعضای خانواده را در موعد مقرر یکم ژانویه سال ۲۰۱۶ ثبت‌نام نمایند و در پایان ماه دسامبر ۲۰۱۸ یا یکم ژانویه ۲۰۱۹، تمام شهروندان اندونزی باید از اعضای بیمه اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی باشند.

مشارکت‌کنندگان در بخش رسمی، به‌ویژه اعضای شرکت‌هایی که در (اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی) ثبت‌نام کرده‌اند، متوجه این موضوع شده‌اند که روش و مراحل ثبت‌نام، خسته‌کننده و یا واقعاً وقت‌گیر است. از سوی دیگر، با توجه به تعداد زیادی از مشارکت‌کنندگان که به ثبت‌نام نیاز دارند، مأمورین اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی نمی‌تواند به تنهایی در این مورد فعالیت نمایند. مشارکت شرکت‌ها برای کمک به کارکنان، منجر به دریافت خدمات و به‌روزرسانی تغییرات داده‌ها خواهد شد. این امر، در زمان واقعی انجام شده و همان چیزی است که واقعاً موردنیاز است. درک درست مشارکت‌کنندگان کمتر از همیشه است و این درحالی است که بسیاری

1. Jamsostek

از فیله‌های اجباری لازم است در فرم ثبت‌نام تکمیل شوند. در نتیجه اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی به ارائه نرم‌افزارهایی بر اساس فناوری اطلاعات و ارتباطات پرداخته است که این امر به منظور کاهش مشکلاتی استفاده می‌شود که در این عملیات به چشم می‌خورند. این نرم‌افزار که بر پایه (فناوری اطلاعات و ارتباطات) استوار است، نام «داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها» (ای‌دابو) را به خود اختصاص داده است [۵].

رویکرد/ استراتژی نوآورانه مورد نیاز جهت تحقق اهداف

بدون درنگ در ثبت‌نام و به‌روزرسانی داده‌های شرکت‌کنندگان: هدف اصلی از این مرحله، دستیابی به یک سیستم عملیاتی جامع از دسترسی به اطلاعات است که برای شرکت‌کنندگان بخش رسمی در نظر گرفته شده‌اند. از این امر برای ثبت‌نام و به‌روزرسانی اطلاعات شرکت‌کنندگان در زمان مقرر استفاده می‌شود.

آموزش شرکت‌کنندگان در مورد این برنامه: علاوه بر این، به‌واسطه داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها، اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی همواره در تلاش است تا مردم را در مورد روش و درک این برنامه آگاه نماید. به‌عنوان یکی از بزرگترین شرکت‌کنندگان پرداخت حق بیمه، انتظار می‌رود که سرمایه‌گذاران نیز در مورد این برنامه آگاهی کافی داشته باشند. تحقق این امر به گونه‌ای خواهد بود که حقوق و همچنین تعهدات آن‌ها در پرداخت حق بیمه مورد ارزیابی قرار گیرد.

کاهش بازدیدهای شرکت‌کنندگان از دفاتر شعبه: همزمان با نکته بالا و به‌واسطه اطمینان از آگاهی تمام شرکت‌کنندگان در مورد برنامه، این امر می‌تواند منجر به کاهش میزان بازدید شرکت‌کنندگان از دفاتر شعبه اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی و در صرفه‌جویی پول و زمان کمک نماید.



• بهینه‌سازی توانایی‌های منابع انسانی: تعداد شرکت‌کنندگان در اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی بسیار زیاد است. تا اوت سال ۲۰۱۵، تعداد شرکت‌کنندگان اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی کمتر از ۱۳۰ میلیون نفر برآورد شده است. این رقم روزانه شمارش شده و در حال رشد است و در راستای اجرای داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها یکی از مشکلات می‌تواند حل شود.

• افزایش مشارکت شرکت‌کنندگان در بخش رسمی: داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها برای تسریع تعداد شرکت‌کنندگان در بخش رسمی در نظر گرفته شده است. افزایش تعداد شرکت‌کنندگان از بخش رسمی بسیار مهم است زیرا حق بیمه آن‌ها برای کل برنامه موردنیاز خواهد بود.

• بسترسازی یک رابطه خوب بین اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی و مردم: با ارائه یک نرم‌افزار کاربرپسند، رابطه بین اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی به‌عنوان یک مجری و عموم مردم به‌عنوان شرکت‌کنندگان پیش‌بینی خواهد شد. این پیش‌بینی بسیار سریع و سازنده است. علاوه بر این، یک رابطه خوب بین دو طرف می‌تواند یک درک دوجانبه از انتظارات برنامه را به ارمغان بیاورد [۵].

رویکرد/ استراتژی نوآورانه مورد نیاز جهت تحقق اهداف

اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی در مورد ساده‌ترین راه برای خدمت به شرکت‌کنندگان و بهره‌مندی از بهترین مزایای سلامت مشغول فعالیت است.

بنابراین این امر یک اپلیکیشن آنلاین از داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها به‌وجود آورده است تا به‌جای بخش رسمی، اطلاعات کارکنان را در یک راه سریع و مطمئن و با دخالت کمتر انسان به‌روزرسانی نماید. داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها یک راه عالی برای حل این مشکل در مسائل مربوط به عضویت است. سرمایه‌گذاران و شرکت‌ها، یک نام کاربری و رمز عبور را دریافت نموده و خود را با کمک اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی به‌روز می‌نمایند [۵].



استفاده و یا عدم استفاده مطلوب از منابع جهت تحقق اهداف و ارزیابی انجام شده در این زمینه

برای بررسی میزان تأثیر داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها، جدول مقایسه زیر بین شرکت کنندگان مدیریت داده‌ها، به صورت دستی و داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها ارائه شده است.

تا هفدهم اوت سال ۲۰۱۵ تقریباً ۱۶۳۷۲۹ شرکت، داده‌های مربوط به کارکنان خود را با استفاده از داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها ثبت نموده‌اند. لازم به ذکر است که تعداد ۲۱۷۶۸۸۷۹ داده از افراد در سیستم داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها ثبت شده است.

تعداد	نقطه‌های مورد علاقه	کتابچه راهنمای	EDABU
۱	الزامات	تمام اسناد کاغذی (یعنی: کارت شناسایی، کارت مالیات، و غیره)	مدارک مورد نیاز می‌تواند از طریق وب سایت (بدون کاغذ) تکمیل گردند.
۲	دوره زمانی	مصرف ساعت از زمان یا حتی چند روز.	سازگار، دسترسی، سریع، ساده، و در زمان واقعی
۳	حفظ حریم خصوصی داده	محرمانه بودن داده‌های مبتنی بر کاغذ	داده‌های موجود در سیستم‌ها تنها می‌توانند توسط یک حزب علاقه مند مدیریت شوند. لازم به ذکر است که پنهان کاری داده بسیار بالا برآورد شده است.
۴	اعتبار سنجی داده‌ها	احتمال خطای انسانی نمی‌تواند کاهش یابد	سیستم‌های هشدار دهنده داده‌های نامناسب را شناسایی نموده‌اند. دقت بهینه سازی شده است.
۵	نیاز به منابع	نیاز به مقدار زیادی از منابع انسانی و تلاش‌های بزرگ	به حداقل رساندن مداخلات بشر و مدیریت داده‌های مناسب
۶	بهره وری هزینه	پر هزینه است به دلیل آن که امور را باید در دفتر به طور مستقیم انجام داد.	پول کمتر صرف خواهد شد زیرا شرکت کنندگان می‌توانند این فرآیند را از طریق اینترنت و به صورت کاملاً رایگان انجام دهند.

△ جدول شماره ۱: مقایسه دستی در مقابل EDABU [۵]

هر دو مزیت افزایش سطح مشارکت شرکت کنندگان و همچنین اجرای پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات یک بهبود بزرگ تلقی می‌شود. تنها در کمتر از ۲ سال، داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها توانست به تعداد زیادی از شرکت کنندگان برای پیوستن به برنامه اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی کمک نماید [۵].

درس‌های آموخته شده و مفید برای دیگر سازمان‌های

تأمین اجتماعی

استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، از نظر ذخیره زمان و پول و همچنین خدمات با کیفیت، به‌عنوان یک توسعه کلیدی در مدیریت تأمین اجتماعی در نظر گرفته شده است. امروزه، فناوری اطلاعات و ارتباطات در زندگی اجتماعی نقش مهمی را ایفا می‌نماید. با اجرای داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها، اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی تلاش می‌کند از پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارائه بهترین خدمات به شرکت کنندگان به‌ویژه در بخش رسمی استفاده نماید.

اجرای این عمل، زبان‌های بالقوه را به‌حداقل رسانده و تعداد شرکت کنندگان را در طول زمان افزایش داده است. داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها ثابت کرده است که تعداد زیادی از شرکت کنندگان می‌توانند توسط سیستم به‌خوبی کنترل شده و مورد استفاده قرار گیرند. با استفاده از این راه آسان، پیش‌بینی می‌شود که حجم بیشتری از شرکت کنندگان بتوانند برای پیوستن به برنامه‌های اجرا شده توسط اداره تأمین اجتماعی بخش بهداشت و درمان اندونزی مورد ارزیابی قرار گیرند. داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها به شرکت‌ها کمک می‌نماید تا داده‌های کارکنان خود را مدیریت نمایند. در همان زمان، داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها می‌توانند برای دستیابی به چشم‌انداز "پوشش فراگیر درمانی" مورد استفاده قرار گیرد. علاوه بر این، با استفاده از داده‌های الکترونیکی شرکت‌ها، شرکت‌ها می‌توانند به‌عنوان شرکت کنندگانی در نظر گرفته شوند که در مدیریت مستقیم داده‌های خود درگیر شده‌اند. علاوه بر این، دخالت شرکت کنندگان خود می‌تواند به درک بیشتر این برنامه توسط آن‌ها کمک نماید [۵].

سیستم محاسبه تأمین اجتماعی تعهدات - ماژول گواهی بازرسی / اداره فدرال منابع عمومی آرژانتین/ ۲۰۱۵

خلاصه

ابزار نرم‌افزاری جدید که نام «سیستم محاسبه تعهدات تأمین اجتماعی - ماژول گواهی بازرسی»^۱ را به خود اختصاص داده است، می‌تواند جمع‌آوری و توزیع کمک‌های تأمین اجتماعی را ساده‌سازی نماید. در این منطقه از صندوق‌های تأمین اجتماعی این ابزار فرایند تعیین بدهی و اطلاع‌رسانی را سریع‌تر و ساده‌تر خواهد نمود.

این ابزار جدید، برای تمام زمینه‌های کنترل دولت فدرال در آمد عمومی^۲ موجود در کشور اجباری است. این امر، تولید نسلی از اسناد را برای محاسبه مقادیر تسهیل خواهد نمود.

اگر یک کارفرما ارائه صورت‌های اصلی سوگندنامه و یا اظهارات مربوط به اصلاح را حسابرسی نماید و یا اگر نتواند این دسته از تعدات را برآورده نماید، دولت فدرال در آمد عمومی فرمی را برای هر دوره موجود در گواهی بازرسی و ثبت بدهی کارفرما ارائه خواهد نمود. میزان سپرده‌شده برای لغو سهم بدهی، بلافاصله به زیر سیستم تأمین اجتماعی مختلف اختصاص داده خواهد شد: اداره تأمین اجتماعی ملی^۳، بیمه خدمات درمانی، بیمه حوادث ناشی از کار [۶].

موضوعات / مشکلات / چالش‌های منجر به این اقدام

سیستم‌های قبلی برای تعیین بدهی طراحی شده‌اند، حتی زمانی که کارفرمایان لغو بدهی را در گواهی بازرسی نشان دهند، تخصیص پرداخت‌ها به زیر سیستم‌های مختلف تأمین اجتماعی امکان‌پذیر نخواهد بود. اگر کارفرما موفق به

1. Sistema de Cálculo de Obligaciones de la Seguridad Social (SiCOSS)
2. Administración Federal de Ingresos Públicos)AFIP)
3. Administración Nacional de la Seguridad Social)ANSES)

ارائه بیانیه اصلی یا بیانیه اصلاح شده نشود، مجبور به انجام مراحل به صورت دستی در دیگر بخش‌های مدیریت خواهد شد.

در این سازوکار، گواهی بدهی محاسبه شده و توسط یک آژانس مالی مستقل تفسیر خواهد شد. پس از آن، یک گواهی در سیستم مورد استفاده برای پیگیری بدهی آپلود می‌گردد. این رکورد به صورت جمع و با حذف تنظیم دوره ایجاد خواهد شد. لازم به ذکر است که این سیستم برای بررسی انطباق و ثبت نام در نظام مالیاتی دولت فدرال در آمد عمومی طراحی و ایجاد شده است. این رکورد منجر به ارائه اطلاعات کارفرمایان در حساب و بدهی‌های آن‌ها در دولت فدرال در آمد عمومی^۱ شده است. لازم به ذکر است که از این امر برای لغو بدهی استفاده می‌شود [۶].

اهداف اصلی و نتایج مورد انتظار

به منظور تحقق اهداف دولت از جنبه اجتماعی در حوزه مبارزه با فرار مالیاتی و همچنین به حاشیه راندن نیروی کار، این ابزار خاص اطلاعات در کاربردهای مختلف حسابرسی ارائه و توسعه داده شده است. این ابزار می‌تواند وظایف زیر را انجام دهد:

- محاسبه مقادیر از نظر سهم تأمین اجتماعی و همچنین شناسایی کارگران آسیب‌دیده.
- یکی نمودن تغییرات (ثبت نام و یا تغییرات) در حقوق و دستمزد اعلام شده توسط کارفرما و یا ثبت نام کارکنان در حالتی که سوگندنامه توسط کارفرما حذف شده باشد یا ارسال نشده باشد.
- تغییرات خودکار حاصل از گواهی بازرسی برای دوره حسابرسی به سیستم کنترل جمع آوری و مشارکت‌ها. این امر خطر ابتلا به خطاهای ناشی از بارگذاری دستی این اطلاعات را کاهش می‌دهد.
- شناسایی سیستمیک کارگران آسیب‌دیده و تخصیص آن‌ها به شاخه‌های مختلف تأمین اجتماعی در نتیجه دسترسی کارگران به مزایای تأمین اجتماعی ارائه شده توسط دولت.

اهداف اصلی این ابزار عبارت‌اند از:

- محاسبه مجدد تعهدات تأمین اجتماعی به‌طور خودکار و بدون افزایش هزینه (مستقیم و فرصت هزینه‌ها).
- از نظر قانونی، در فرایندهای کنترلی فعلی صرفه‌جویی قابل توجهی موردانتظار است. برای این امر، منابع مالی و انسانی نیز موردنیاز خواهند بود.
- مدیریت منطقی، مؤثر و کارآمد اطلاعات دولت.
- صرفه‌جویی در زمان با خودکار نمودن وظایف خاص، به‌طوری‌که مناطق بازرسی بتوانند بر روی کارهای پیچیده تمرکز نمایند.
- مدیریت مؤثر و کارآمد از منابع در دسترس برای ارائه پاسخ‌های انعطاف‌پذیر و به‌موقع.
- به‌حداقل رساندن طرح مالیات‌دهندگان با هدف کاهش اشتباه‌ها و تناقض‌ها و در نتیجه افزایش ادراک خطر [۶].



رویکرد/ استراتژی نوآورانه مورد نیاز جهت تحقق اهداف

با بهبود سیستم‌های کامپیوتری استفاده شده توسط دولت، که اطلاعات مؤثر، کارآمد و متمرکز را مدیریت می‌نمایند، دولت فدرال درآمد عمومی یک مدار کامپیوتری نوآورانه را برای تکمیل سیستم محاسبه تعهدات تأمین اجتماعی - ماژول بازرسی گواهی - طراحی خواهد نمود. با استفاده از هر دو سیستم، لیست‌های حقوق و دستمزد دیجیتالی می‌توانند به‌طور مستقیم به سیستم مرکزی مجموعه وارد شده و مشارکت‌های تأمین اجتماعی را کنترل نمایند. پس از آن، این موضوع به اداره تأمین اجتماعی ملی، رفاه اجتماعی، بیمه خطر کار و شرکت‌های بیمه عمر توزیع خواهد شد [۶].

استفاده و یا عدم استفاده مطلوب از منابع جهت تحقق اهداف و ارزیابی انجام شده در این زمینه

اولین اقدام‌های انجام‌شده، نشان‌دهنده دست‌یابی به اهداف بوده و مدیریت توانسته بوده کارکنان خود را در دفاتر سراسر کشور آموزش دهد. در همین ارتباط بدهی تعیین‌شده از سوی ممیزان به ارزیابی سوابق بازنشستگی کارگران (تقریباً به صورت خودکار) منجر خواهد شد [۶].

درس‌های آموخته شده و مفید برای دیگر سازمان‌های تأمین اجتماعی

دولت فدرال در آمد عمومی در آرژانتین، بر مبنای یک سیستم «تک-مرحله‌ای^۱» عمل می‌نماید که این سیستم، مدیریت مؤثر و کارآمد از اطلاعات متمرکز را برای روش‌های ثبت اطلاعات، مجموعه‌های ثبت نامی و انتشار اطلاعات مربوط به تمام کارکنان تأمین اجتماعی (دولتی و خصوصی) فراهم می‌نماید.

هر یک از سازمان‌های اجرایی می‌توانند این سیستم را پیاده‌سازی نموده و از مزایای عامل «تک-مرحله‌ای» بهره‌مند گردند. این موضوع می‌تواند از طریق موافقت‌نامه‌های همکاری بین‌سازمانی نیز حاصل شود.

هزینه کاهش یافته تجهیزات مورد نیاز برای مدیریت داده‌ها (سرور، پایگاه داده‌ها و غیره) و اشاعه دسترسی به اینترنت، منجر به یک پروژه کم-هزینه خواهد شد و ارائه این دسته از خدمات در سراسر کشور میسر می‌باشد [۶].

ارتباطات یکپارچه به‌عنوان یک سرمایه‌گذاری فزاینده و مهم برای سازمان در نظر گرفته شده است که می‌تواند میزان بهره‌وری را افزایش داده و پاسخی را برای کاهش هزینه‌های فناوری اطلاعات ارائه نمایند. همگرایی صدا، تصویر و داده‌های ارتباطی حول یک زیرساخت مبتنی بر آی‌پی تسهیم شده^۱ به کاربران امکان برقراری تماس، ارسال پیام و یا پیوستن به یک کنفرانس صوتی یا تصویری را به سادگی می‌دهد که این موضوع از مزایایی است که برای هر کسب و کار با هر اندازه، صنعت، و جغرافیا به ارمغان می‌آورد.

ارتباطات یکپارچه، به ادغام خدمات ارتباطی شرکت‌ها بصورت بلادرنگ^۲ گفته می‌شود. پیام‌رسانی فوری، اطلاعات وضعیت حضور، صدا، ویژگی‌های سیار بودن^۳ (از جمله توسعه سیار بودن و دسترسی به تک‌شماره‌ها)، وب‌های صوتی و ویدئو کنفرانس، همگرایی ثابت تلفن همراه^۴، اشتراک گذاری اطلاعات با خدمات ارتباطاتی غیرزنده از جمله موارد ذکر شده برای این امر به‌شمار می‌رود. یک نرم افزار صدور صورت حساب شخص ثالث برای به دست آوردن تاریخچه تماس و تولید گزارش‌های دقیق نصب و راه‌اندازی شده است. به‌عنوان بخشی از خدمات مربوط به مدیریت میزان دسترسی پلت‌فرم‌ها، سرورهای نصب‌شده بسیاری به چشم می‌خورد. در همین رابطه با توجه به چارچوب عملیاتی، اداره دولتی بیمه اجتماعی متضمن آموزش منابع انسانی و امنیت نرم‌افزارها به‌وسیله یکپارچه‌سازی با فهرست راهنمای فعال^۵ است.

[۷].

1. Shared IP-Based
2. Real Time
3. Mobility
4. fixed mobile convergence (FMC)
5. Active Directory

یکی از مسائل اصلی مرتبط با سیستم تلفنی مبادلات الکترونیکی شعبه خصوصی^۱، نیاز به ایجاد زیرساخت‌های شبکه‌ای جداگانه است که با ویژگی‌های کمتری همراه خواهد بود. با تلفن‌های آی‌پی، می‌توان زیرساخت داده‌های مشابه را مورد استفاده قرار داده و نقاط مشترکی از کامپیوتر و تلفن را به اشتراک گذاشت.

هیچ‌گونه پشتیبانی برای ویدیوهای موجود و ادغام با یک دایرکتوری فعال در مبادلات الکترونیکی شعبه خصوصی وجود ندارد. همچنین هیچ ارتباطی داخلی بین شعبات مبادلات الکترونیکی شعبه خصوصی وجود ندارد.

در نسخه‌های قبلی از ارتباطات یکپارچه، هیچ پشتیبانی از ویدئو کنفرانس، پیام‌های فوری، به اشتراک گذاری صفحه نمایش^۲ و غیره وجود نداشته است. همچنین، هیچ گزینه‌ای برای فهمیدن میزان دسترسی کاربر نهایی پشت صندلی وجود نداشت. سیستم صدور صورت حساب نمی‌توانست هزینه تماس‌های گرفته شده توسط کاربر / بخش نهایی را محاسبه نماید. بنابراین، شناسایی افراد سوءاستفاده‌گر از تلفن‌های همراه امری بسیار مشکل است.

در نسخه جدید مدیریت ارتباطات یکپارچه سیسکو^۳، نمی‌توان این نرم‌افزار، پیام‌های فوری و خدمات وضعیت حضور^۴ را بر روی سخت افزار سرور نصب و یا اجرا کرد. شما باید این برنامه‌ها را بر روی ماشین‌های مجازی^۵ اجرا نمایید. تبدیل تنظیمات فعلی برای یک سخت افزار مجازی، امری چالش‌برانگیز است. انتقال با حداقل خرابی نیز به‌عنوان یک چالش در نظر گرفته شده است: راه‌اندازی و پیکربندی تمام خدمات در یک صف برای به حداقل رساندن میزان خرابی‌ها [۷].

1. electronic private branch exchange (EPBX)
2. desktop sharing
3. Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
4. presence service (PS)
5. virtual machines



هدف اصلی این پروژه، فراهم کردن کاربران اداره دولتی بیمه اجتماعی و مشتریان آن‌ها، در یک پشتیبانی پیشرفته از تکنولوژی‌های صنعتی بیان شده است.

▲ رفع فاصله و حذف شعبه، با فشردن کلید شماره سه تلفن همراه میسر خواهد شد؛

▲ صرفه‌جویی در کاغذ و جوهر توسط فاکس الکترونیکی؛

▲ ادغام با مرکز؛

▲ اطمینان از محرمانگی، یکپارچگی و در دسترس بودن اطلاعات در هر زمان؛

▲ در دسترس بودن سریع گزارش، از طریق ارسال پست الکترونیکی (ارتباطات لحظه‌ای، بدون در نظر گرفتن مکان و مسافت) به گیرندگان.

ارتباطات یکپارچه به معنی ادغام بی‌درنگ، شرکتی، خدمات ارتباطی مانند پیام‌های فوری (چَت)، اطلاعات وضعیت حضور، صدا (از جمله تلفن همراه)، ویژگی‌های سیار بودن (توسعه سیار بودن و دسترسی به تک شماره‌ها)، صوتی، وب و ویدئو کنفرانس، همگرایی ثابت موبایل، به اشتراک گذاری دِسکتاپ، اشتراک گذاری داده‌ها و خدمات ارتباطی در زمان غیرزنده مانند پیام‌رسانی یکپارچه (پست صوتی یکپارچه، ایمیل، پیامک و فکس) دلالت دارد. وبکس^۱ یک ابر مبتنی بر سیستم جلسات آنلاین است و تیم مرکزی اداره دولتی بیمه اجتماعی می‌تواند با استفاده از آن، به عیب‌یابی موارد مشتری بپردازد. این امر با دسترسی به پورتال/سایت اداره دولتی بیمه اجتماعی محقق خواهد شد. با استفاده از این تسهیلات، مردم در سراسر جهان می‌توانند فقط با کلیک کردن بر روی یک دعوت‌نامه ارسال شده از سرور وبکس در یک جلسه شرکت نمایند [۷].

1. WebEx

رویکرد/ استراتژی نوآورانه مورد نیاز جهت تحقق اهداف

این رویکرد نوآورانه برای حفظ سادگی مورد استفاده قرار گرفته است اما افزایش کارآمدی آن با استفاده از فناوری‌های مناسب محقق خواهد شد.

واحد پیاده‌سازی سیستم‌های ارتباطی به وزارت اطلاعات اشاره دارد. این وزارت انجام یک پروژه را بر عهده داشته و پشتیبانی و به‌روزرسانی مقرری را فراهم خواهد نمود.

▲ تیم اداره دولتی بیمه اجتماعی، یک رویکرد سیستماتیک سفارشی برای این انتقال به تصویب رسانده است.

▲ انجام یک بررسی دقیق و مصاحبه با کاربران نهایی. این امر تیم را برای درک مسائل جاری و تنظیم پایه عملکرد تقویت خواهد نمود. انجام ارزیابی عملکرد از شبکه با استفاده از بسته ضبط‌ها^۱ محقق می‌گردد.

▲ ایجاد ماشین‌های مجازی در سرور با استفاده از قالب او وی آی^۲ و استفاده از اطلاعات جمع‌آوری شده در طول بررسی سایت. نقش‌های مختلف توزیع برای سرورهای مختلفی در نظر گرفته شده‌اند که میزان دسترسی به آن‌ها به مراتب بالاتر است.

▲ معرفی جلسات پشتیبانی آنلاین (وبکس)، تلفن گویا، مجموعه‌ای از خدمات و غیره برای مرکز تماس در اداره دولتی بیمه اجتماعی و برای حمایت از مشتریان [۷].

استفاده و یا عدم استفاده مطلوب از منابع جهت تحقق اهداف و ارزیابی انجام شده در این زمینه

اطلاعات ارائه‌شده توسط بخشی که با مردم در تعامل هست:

▲ ارزیابی فنی داخلی از محصولات.

▲ مقایسه قابلیت‌های این محصول با دیگر فروشندگان.

1. packet captures

2. OVI

▲ گزارش مقایسه گارانتی کننده (گارانتی) و توصیه آن.

▲ بهترین شیوه.

تمام اطلاعات و ورودی‌های جمع‌آوری شده، برای ایجاد یک فایل بت^۱ به‌منظور پیکره‌بندی اصلی و برای جلوگیری از هرگونه خطا استفاده خواهد شد. همچنین بسته ضابط‌های تأیید شده، برای شناسایی هرگونه موضوعات کیفیت در نظر گرفته می‌شوند.

تحقق این امر، در تشکیل تیم‌های مهندسی فنی و همچنین انتقال دانش لازم به تیم نقش مهمی را ایفا نموده است. این تیم در انتقال و پشتیبانی از موارد انتقال‌یافته مداخله نموده است.

مشخصات منحصر به فرد واحد کسب و کار (شماره تلفن و صندوق پست صوتی)، ارسال تقاضای همکاری از سوی متقاضیان کار، و امکان کسب تجارب از جمله ویژگی‌های ذکر شده برای این امر به شمار می‌رود [۷].

درس‌های آموخته شده و مفید برای دیگر سازمان‌های تأمین اجتماعی

**در روند گسترش منافع، درس‌های زیادی توسط اداره دولتی
بیمه اجتماعی آموخته شده است. این درس‌ها عبارت‌اند از:**

▲ ما باید به کاربران نهایی خدمات با کیفیتی را ارائه نماییم. این امر، یک راه مناسب برای دستیابی به اهداف است؛

▲ این نکته بسیار مهم است که سیستم باید کاربرپسند باشد؛

▲ جریان آسان برای کار؛

▲ تعامل یک‌به‌یک با اعضای شرکت؛

▲ جلسه انتقال دانش به کاربران نهایی پس از اجرا [۷].

راهنمای تعادل کار-خانواده/ مدیریت و بهبود محیط کار

نیروی کار سوئد/ ۲۰۱۵

خلاصه

نیروی کار یقه‌سفید^۱ روبه‌رشدی وجود دارد و کارکنان بیشتری و بیشتری به دلیل حجم کار ناسالم بیمار می‌شوند. زندگی کاری بدون مرز در حال رشد، مشکلاتی را برای افراد در راستای تنظیم میزان روز کاری ایجاد می‌کند. آنچه یک فرد به‌عنوان مزیت تجربه می‌کند، می‌تواند برای دیگری استرس‌زا باشد.

«راهنمای تعادل»^۲ یک ابزار تحت‌وب طراحی شده است که به افراد کمک می‌نماید تا با بررسی روند روز کاری خود و همچنین حمایت از آن‌ها برای حل مشکلات بالقوه خود، بتوانند موقعیت کاری خود را کنترل نمایند.

این راهنما همچنین می‌تواند به‌عنوان اساس مباحث مشترک در محل کار استفاده شود. «راهنمای تعادل» در سپتامبر ۲۰۱۵ منتشر شد و به‌خوبی مورد استفاده قرار گرفته است. یکی از نظرات کاربران در خصوص «راهنمای تعادل» اشاره دارد که این راهنما فرد را دعوت به تأمل در خود و همچنین تعامل با دیگران بوده است.

به‌منظور این که اقدامات واقعاً برای بهبود شرایط کار صورت گرفته‌اند، «راهنمای تعادل» بیشتر برای استفاده مدیران در قالب یک ابزار گروهی توسعه یافته است. نتیجه (ابزار گروهی) برنامه‌ریزی شده است که در آوریل ۲۰۱۶ منتشر شود [۸].

موضوعات/ مشکلات/ چالش‌های منجر به این اقدام

مسئله: نیروی کار یقه‌سفید روبه‌رشد و این که کارکنان بیشتر و بیشتری به دلیل حجم کار ناسالم بیمار می‌شوند.

1. white collar workforce
2. Balansguiden

تجربه حاصل از زندگی کاری بدون مرز یا منعطف در حال رشد مشکلاتی را برای افراد در راستای تنظیم حدود روز کاری ایجاد می‌کند. آنچه یک فرد به‌عنوان مزیت تجربه می‌کند، می‌تواند برای دیگری استرس‌زا باشد.

چالش‌های اشاره شده مربوط به انجام کارهای جذاب و مفید، در ارتباط با جامعه هدف بالا (افرادی که به شیوه‌ای «انعطاف پذیر یا بدون مرز» کار می‌کنند) هستند. این‌ها افرادی هستند که هیچ وقت اضافه‌ای ندارند و انتظارات زیادی از خود دارند. آنها بسیار مسئولیت‌پذیر هستند و همچنین معمولاً با اطلاعات بسیاری سر و کار دارند [۸].

اهداف اصلی و نتایج مورد انتظار

«راهنمای تعادل» (یک ابزار وب)، اولین گام برای فرد جهت کنترل اوضاع - برای ایجاد آگاهی از چگونه به نظر رسیدن روز کاری است. به‌طور خلاصه استفاده از «راهنمای تعادل» با هدف:

▲ ایجاد شناخت از وضعیت؛

▲ دادن فرصتی برای بررسی این که آیا مشکلی وجود دارد یا نه؛

▲ تدوین مشکلات بالقوه؛

▲ و پشتیبانی برای تبدیل فکر به عمل.

این راهنما در درجه اول یک حمایت برای فرد است، اما همچنین می‌تواند به‌عنوان مبنایی برای بحث مفصل در محل کار استفاده شود [۸].

رویکرد/ استراتژی نوآورانه مورد نیاز جهت تحقق اهداف

«راهنمای تعادل» بر اساس تجربه و تحقیقات فعلی است و در همکاری با گروه هدف و احزاب بازار کار (شرکای اجتماعی) در سوئد توسعه یافته است.

1. flexible or borderless

کلید موفقیت، دخیل کردن گروه هدف در مشارکت در توسعه این محصول (ابزار وب) به منظور ایجاد ویژگی مفید و جالب برای آنها است.

اثر بر روی نتیجه:

▲ یک ابزار وب، رایگان، و با کاربری آسان.

▲ نیاز به ورود^۱ نیست و برای استفاده در کامپیوتر، تبلت و تلفن‌های هوشمند در دسترس است.

▲ یک منبع برای مراجعه مجدد به آن (نه یک آموزش الکترونیکی که فقط یک بار آن را انجام می‌دهید) [۸].

استفاده و یا عدم استفاده مطلوب از منابع جهت تحقق اهداف و ارزیابی انجام‌شده در این زمینه

نظراتی از گروه هدف (از یکی از ارزیابی‌ها و به شکل خودجوش از رسانه‌های اجتماعی):

○ "یک روش خوب و الهام‌بخش با یک نگرش مثبت"

○ "«راهنمای تعادل» پرسش‌های مهمی را می‌پرسد و دعوت به تأمل در خود و همچنین دیگران مینماید"

○ "ساده و شیک است. سوالات را به شیوه‌های خوب بدون سخنرانی مطرح می‌کند"

○ "یک حس کنجکاوی ایجاد می‌کند و می‌خواهید ادامه دهید (بر روی... کلیک کنید)"

○ "یک تصور خوب و رنگ‌پذیری شخصی خوب - که دشوار است" آمار: از زمان انتشار در سپتامبر ۲۰۱۵ «راهنمای تعادل» به یکی از ابزارهای وب پیشگیری برتر ۱ تا ۱۰ با حدود ۲۰۰۰ بازدیدکننده/ ماه تبدیل شده است^۲ [۸]

1. Login

2. prevent.se

درس‌های آموخته شده و مفید برای دیگر سازمان‌های

تأمین اجتماعی

• اهمیت جامعه هدف در بررسی/درگیر نمودن به جهت ایجاد یک محصول مفید؛

• به کارگیری محصول در متن ماجرا به منظور اطمینان از این که اقدامات در راستای بهبود شرایط کار صورت گرفته‌اند.

در محدوده پروژه «راهنمای تعادل»، مجدداً اشاره می‌شود که بیشتر در قالب یک ابزار گروهی برای مدیر جهت استفاده توسعه یافته است. نتیجه (ابزار گروهی) برنامه‌ریزی شده است که در آوریل ۲۰۱۶ منتشر شود [۸].

پرداخت خودکار گزارش عدم توانایی موقت الکترونیک

(پرداخت الکترونیک) برای افراد خوداشتغال / مؤسسه تأمین

اجتماعی ترکیه / ۲۰۱۵

خلاصه

برنامه کمک‌هزینه عدم توانایی موقت (پرداخت الکترونیک) نرم‌افزاری است که مؤسسه تأمین اجتماعی ترکیه در جولای سال ۲۰۱۲ به‌ویژه برای افراد بیمه‌شده که قرارداد خدمات با یک یا چند مورد از کارفرمایان داشتند، به بهره‌برداری رساند. در ماه اوت سال ۲۰۱۵، به‌روزرسانی شد تا افراد خوداشتغال را نیز شامل شود.

از ویژگی‌های این برنامه به موارد زیر می‌توان اشاره نمود:

• اجازه ارسال گزارش ناتوانی موقت که توسط ارائه‌دهندگان خدمات بهداشت ارائه میشوند را به مؤسسه تأمین اجتماعی در فرم الکترونیکی می‌دهد.



• به‌طور خودکار کمک‌هزینه ناتوانی موقت را برای افراد بیمه‌شده که در مواجهه با خطرات شغلی یا اجتماعی قرار گرفته‌اند، محاسبه می‌کند.

• پرداخت‌ها را برای کمک هزینه‌های محاسبه شده به عوامل بانک مجاز می‌فرستد.

این برنامه شامل گزارش‌های ناتوانی موقت در زایمان و وضعیت پرستاری، حوادث ناشی از کار، و بیماری‌های شغلی برای افراد خوداشتغال می‌شود [۹].

موضوعات / مشکلات / چالش‌های منجر به این اقدام

با توجه به روش پیشین در مورد کمک هزینه ناتوانی موقت برای افراد خود اشتغال، دو نسخه از گزارش ناتوانی موقت آماده می‌شد و به فرد بیمه‌شده برای ارسال یک کپی به مؤسسه تأمین اجتماعی و نگه‌داشتن نسخه دیگر برای خود داده می‌شد. کپی ارسال شده به مؤسسه تأمین اجتماعی می‌بایست توسط کارکنان موسسه در خدمت مربوطه وارد سیستم کامپیوتری میشد. در این زمینه، روش قبلی برای پرداخت کمک هزینه ناتوانی موقت برای افراد خوداشتغال طولانی و باعث اتلاف وقت و تلاش بود. این موضوع با اقدام مناسب رسیدگی شده است.

علاوه بر این، هنگامی که مؤسسه تأمین اجتماعی در سال ۲۰۱۲ برنامه پرداخت الکترونیکی را برای افراد بیمه‌شده که قرارداد خدمات با یک یا چند تن از کارفرمایان داشتند، اجرا نمود؛ دو سیستم پرداخت مختلف در عمل وجود داشت. در نتیجه هیچ یک‌دستی وجود نداشت. این مشکل دیگری بود که با اقدام مناسب مورد رسیدگی قرار گرفته است. علاوه بر این، این یک واقعیت است که اگر گزارش‌ها به‌صورت دستی ارائه شوند همیشه احتمال این که ناقص / معیوب باشند وجود دارد. این باعث پرداخت‌های نادرست و یا تعویق بی‌مورد می‌شود. علاوه‌براین، سیستم پرداخت کمک‌هزینه‌های عدم توانایی موقت دستی برای افراد خوداشتغال منجر به تأخیر در پرداخت کمک‌هزینه عدم

توانایی موقت و ایجاد کارهای اداری و بوروکراسی بیش از حد می‌شود [۹].

اهداف اصلی و نتایج مورد انتظار

اهداف اصلی این پروژه عبارتند از:

▲ ایجاد و انتقال گزارش‌های ناتوانی موقت برای افراد خود اشتغال به صورت الکترونیکی.

▲ محاسبه و پرداخت کمک هزینه عدم توانایی موقت به‌طور خود کار از طریق سیستم‌های یکنواخت.

▲ از بین بردن تعهد برای فرد خوداشتغال برای ارائه گزارش ناتوانی موقت خود به مؤسسه تأمین اجتماعی.

▲ از بین بردن گزارش‌های ناقص / معیوب به علت ایجاد و ورود دستی آنها.

▲ کوتاه شدن زمان صرف‌شده برای پرداخت کمک‌هزینه عدم توانایی موقت و از بین بردن اطلاعات و اسناد مبتنی بر کاغذ.

عواقب مورد انتظار این پروژه عبارتند از:

▲ پرداخت کمک‌هزینه عدم توانایی موقت به بیمه‌شدگان با حداکثر سرعت ممکن.

▲ توقف اتلاف وقت، تلاش و کاغذ.

▲ اجتناب از گزارش‌های ناتوانی موقت ناقص / معیوب.

▲ نگهداری آمار قابل اعتماد از مقدار کمک‌هزینه موقت ناتوانی و حوادث ناشی از کار، بیماری‌های شغلی، وضعیت زنان و زایمان برای افراد خود اشتغال.

افزایش استفاده از این برنامه انتظار می‌رود تا پایان ۲۰۱۶ ادامه یابد [۹].

رویکرد/ استراتژی نوآورانه مورد نیاز جهت تحقق اهداف

یکپارچه‌سازی فرد خوداشتغال در برنامه کمک هزینه عدم

توانایی موقت^۱، برای بهبود خدمات به حدود سه میلیون نفر فرد بیمه شده خوداشتغال طراحی شده است. این پروژه نزدیک به چهار هزار ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی و مؤسسه تأمین اجتماعی را با هم در زیر «یک سقف»^۲ گرد می‌آورد.

گزارش‌های ناتوانی موقت به مؤسسه تأمین اجتماعی به‌صورت الکترونیکی پس از تأیید ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی منتقل می‌شوند. قوانین قوهٔ مقننه در بدنه برنامه گنجانیده شده است. در طول فرایند توسعه نرم‌افزار، تمام قوانین خاص حاکم بر این کمک‌هزینه‌ها در برنامه مشخص شده است [۹].

استفاده و یا عدم استفاده مطلوب از منابع جهت تحقق اهداف و ارزیابی انجام شده در این زمینه

تقریباً سه میلیون نفر بیمه‌شدهٔ خوداشتغال وجود دارد و قبلاً گزارش‌های آنان به‌صورت دستی ارائه می‌شد، به‌دفا تر مؤسسه تأمین اجتماعی شخصاً تحویل داده می‌شد و بعد به سیستم کامپیوتری توسط کارکنان مؤسسه تأمین اجتماعی وارد می‌شد. این یک فرایند بسیار طولانی، تاریخ گذشته و هدر دادن تلاش بود

با استفاده از این پروژه، این فرایندهای دستی لغو شدند. با این حال، روند توسعه برنامه ادامه می‌یابد، بنابراین سیستم قبلی هنوز هم کاربری دارد. با این حال، در حال حاضر تعداد قابل توجهی - نزدیک به ۳۰۰۰ - از گزارش‌های ناتوانی موقت تأیید شده برای افراد خوداشتغال به‌صورت الکترونیکی در هر ماه ایجاد می‌شود؛ پس از آن، کارکنان مؤسسه تأمین اجتماعی در سرویس مربوطه تأیید می‌کنند و کمک‌هزینه‌های مربوط را به بانک مجاز می‌فرستند. این اثبات روشن و قابل مشاهده‌ای از موفقیت پروژه است.

1. Temporary Incapacity Allowance Programme

2. same roof

بالا‌تر از همه، افراد خوداشتغال که از یک ناتوانی موقت رنج می‌برند لازم نیست که از مؤسسه تأمین اجتماعی پیروی کنند و می‌توانند به کمک هزینه‌ها سریع‌تر و راحت‌تر دسترسی داشته باشند [۹].

دروس‌های آموخته شده و مفید برای دیگر سازمان‌های تأمین اجتماعی

این تمرین خوبی هم برای مؤسسه تأمین اجتماعی و فرد خوداشتغال است که افراد بیمه‌شده دیگر مجبور به مراجعه به یکی از واحدهای مؤسسه تأمین اجتماعی برای ارائه مدارک مربوطه به صورت شخصی برای درخواست کمک هزینه‌های خود نیستند.

این درست است که ایجاد نرم‌افزاری که هماهنگی کار بین نهادهای مختلف را شکل می‌دهد، بسیار پیچیده است؛ اما دیدن بازخورد رضایت و لذت بردن افراد بیمه‌شده و کارکنان مؤسسه تأمین اجتماعی از خدمات مربوط به این نرم‌افزار انگیزه‌بخش است. از آنجاکه چنین برنامه‌ای رضایت همه افراد ذینفع را بهبود می‌بخشد، مطالعه این امکان می‌تواند برای دیگر سازمان‌های تأمین اجتماعی مناسب باشد.

علاوه بر این، از آمارها می‌توان دریافت که این نوع از پروژه مانع از خطاهای کارکنان می‌شود، زیرا تعداد پرداخت‌های نامناسب صورت گرفته را کاهش داده است. خطاها و پرداخت‌های نامناسب قطعاً یک نگرانی رایج برای مؤسسات دولتی است [۹].

حمایت از اشتغال ثبت شده زنان از طریق خدمات مراقبت از کودکان در منزل / مؤسسه تأمین اجتماعی ترکیه / ۲۰۱۵

خلاصه

اقدام مناسب^۱ در خصوص ترویج اشتغال رسمی زنان، ناظر به بسترسازی ورود زنان دارای فرزند کوچک در بازار کار است که در معرض خطر خروج از بازار کار قرار دارند و همچنین حمایت از کار رسمی زنانی که خدمات مراقبت از فرزند در منزل ارائه می‌دهند.

این حمایت از مادران با بچه‌های کوچک که به کار بازگشته‌اند و یا در استان‌های هدفی که پرستار کودک استخدام می‌کنند، با اعطای ۳۰۰ یورو برای یک دوره تا ۲۴ ماهه به‌طور مستقیم از اشتغال رسمی آن‌ها و به‌طور غیرمستقیم از پرستاران کودک حمایت می‌کند.

این کار در استان‌های آنتالیا، بورسا و زمیر که عمدتاً با توجه به سطح توسعه اجتماعی و اقتصادی و تعداد زنان بیمه شده در این استان‌ها انتخاب شدند، اجرا شده است.

گروه‌های هدف زنان با کودکان تا ۲ سالی که در حال کار یا در شرف شروع / بازگشت به کار در یک شغل رسمی هستند و همچنین زنانی که خدمات مراقبت از کودکان را در منزل به‌عنوان یک شغل رسمی ارائه می‌دهند یا در شرف شروع ارائه هستند، می‌باشند.

۵۰۰۰ مادر، ۵۰۰۰ پرستار و ۵۰۰۰ کودک در انتظار منتفع شدن از حمایت مالی هستند [۱۰].

موضوعات / مشکلات / چالش‌های منجر به این اقدام

تقریباً نیمی از جمعیت در سن کار ترکیه به به بازار کار وارد نمی‌شوند. نرخ کلی مشارکت پایین با توجه به نرخ مشارکت

۱. حمایت از اشتغال رسمی زنان از طریق خدمات مراقبت از کودکان در منزل

نیروی کار پایین زنان غالب است، که فقط کمتر از ۳۰٪ کمتر از نیمی از میانگین ۶۵٪ کشورهای سازمان همکاری و توسعه اقتصادی^۱ است.

این یک واقعیت شناخته شده است که زنان از اشتغال غیررسمی در ترکیه رنج می‌برند. به‌عنوان مثال، در سال ۲۰۱۳، اشتغال غیر رسمی در مجموع ۳۶،۷۴٪ بود در حالی که اشتغال غیررسمی در میان مردان ۳۰ درصد بود، برای زنان حدود ۵۲٪ بود.

از سوی دیگر، مطالعات بر روی اشتغال کارگران شاغل در خانه با توجه به وضعیت ثبت تأمین اجتماعی آنان نشان می‌دهد که در سال ۲۰۱۱، ۹۶ درصد از کارگران شاغل در خانه زن ثبت نشده‌اند. کارگران مراقبت از کودکان در میان کارگران شاغل در خانه که غالباً زنان (۹۲٪ در سال ۲۰۰۹) هستند، به‌ویژه در شهرها بزرگ یک عنصر مهم را تشکیل می‌دهند.

کمک‌های تأمین اجتماعی زیاد که هم باید توسط کارفرما (که در بسیاری از موارد، دریافت‌کننده دستمزد است) و هم کارگر پرداخت شوند در میان مهم‌ترین عواملی قرار دارند که منجر به اشتغال غیررسمی می‌شوند [۱۰].

اهداف اصلی و نتایج مورد انتظار

هدف اصلی از این عملیات افزایش اشتغال رسمی زنان است. هدف، پیشبرد اشتغال رسمی زنان با تسهیل یکپارچه‌سازی بازار کار زنان دارای بچه‌های کوچک که در معرض خطر خروج از بازار کار قرار دارند و حمایت از کار رسمی زنان ارائه‌دهنده خدمات مراقبت از کودکان در منزل است.

در این حوزه، یک برنامه حمایت مالی طراحی شد و به عمل درآمد تا:

- ▲ تعداد کارگران رسمی را افزایش دهد.
- ▲ چالش‌های کارگران خانگی را کاهش دهد.
- ▲ از زنانی که در حال کار در کار مخاطره‌آمیز هستند با نگاهی به ترویج برنامه برای کار مناسب حمایت کند.

1. OECD

- ▲ از ایجاد شغل برای زنان پشتیبانی کند.
- ▲ موانع مشارکت زنان در بازار کار را کاهش دهد.
- ▲ از زنانی که کودکان محروم دارند حمایت کند.
- ▲ طرحهای ملی مانند مشوقهای مالی با هدف کاهش بار زنان کارمند را پیادهسازی کند.
- ▲ عواقب مورد انتظار این عملیات عبارتند از:
 - ▲ ارتقاء اشتغال رسمی ۵۰۰۰ مادر و ۵۰۰۰ پرستار.
 - ▲ ارائه مراقبت با کیفیت برای ۵۰۰۰ کودک.
 - ▲ طراحی و عملی کردن یک برنامه کامپیوتری برای عملیات.
 - ▲ تجزیه و تحلیل تأثیر برنامه ارتقاء توسط تجزیه و تحلیل تأثیر.
 - ▲ آماده کردن یک مقاله استراتژی برای استخدام رسمی کارگران خانگی [۱۰].

رویکرد/ استراتژی نوآورانه مورد نیاز جهت تحقق اهداف

روشهای نوآورانه عملیات یک استراتژی برد-برد است که از طریق آن اشتغال رسمی هم زنانی که به کار باز می‌گردند و هم پرستاران استخدام شده توسط آنها با برنامه حمایت مالی تضمین می‌شود.

استراتژی‌های عملیات برای رسیدن به اهداف به شرح زیر است:

- ارائه حمایت مالی ۳۰۰ یورو؛
- توسعه یک برنامه کامپیوتری منحصربه‌فرد برای ثبت نام‌های انتفاعی، ارزیابی‌های ماهانه، و پرداختهای کمک مالی؛
- استخدام تیم پشتیبانی پروژه در استان‌های آنکارا، آنتالیا، بورسا و زمیر؛
- تأسیس میزهای ثبت نام در استان‌های آنتالیا، بورسا و زمیر؛
- ایجاد سیستم‌های روابط عمومی مانند صفحه وب، خطوط مستقیم و خدمات اس ام اس؛
- آماده‌سازی مواد تبلیغاتی مانند روزنامه‌ها، مجلات، آگهی‌ها و جزوات؛



◦ سازماندهی فعالیت‌های آگاهی‌رسانی مانند کنفرانس‌ها و سمینارها آموزشدهنده برای ذی‌نفعان؛
◦ پیاده‌سازی بازدیدهای خانگی برای کنترل شرایط کار واقعی کارگران خانگی [۱۰].



استفاده و یا عدم استفاده مطلوب از منابع جهت تحقق اهداف و ارزیابی انجام شده در این زمینه

بودجه این عملیات حدود ۴۰ میلیون یورو است. این عملیات با همکاری مالی اتحادیه اروپا و جمهوری ترکیه با اعطای ۳۰۰ یورو برای زنانی که به‌طور رسمی استخدام شده است، صورت پذیرفته است. در نتیجه، ۱۲۰۰ لیر ترکیه از حق بیمه (کمک‌ها) و مالیات‌ها جمع‌آوری می‌شوند که هم کارگر زن و هم مراقبان کودک مورد حمایت سیستمهای مزایای بیکاری و کمک اجتماعی قرار می‌گیرند.

میزان درآمد از مالیات و حق بیمه (سهام بیمه) که باید توسط مؤسسه تأمین اجتماعی و سازمان درآمد از برنامه حمایت مالی جمع‌آوری شود، حدود مقدار بودجه عملیاتی را مشخص می‌کند. علاوه بر این، انتظار می‌رود اثرات فزاینده اقتصادی و اجتماعی تأثیر مثبت این عملیات را زمانی که میزان مالیات و حق بیمه‌های جمع‌آوری‌شده و حقوق زنان ذینفع وارد شوند به بازار کار در نظر گرفته می‌شوند، بهبود بخشند.

علاوه بر این، ۲۰ درصد از کارگران رسمی خانگی اعلام شده تحت قانون جدید درباره کارگران خانگی توسط عملیات پشتیبانی میشوند. این شاخص سطح بالاتری از اشتغال رسمی در میان کارگران خانگی در استان‌های هدف را نسبت به سایر استان‌ها نشان می‌دهد.

تجزیه و تحلیل تأثیر توسط دانشگاهیان در پایان این پروژه انجام خواهد شد تا تأثیر این عملیات را بر روی بازگشت به کار زنان نشان دهد. علاوه بر این، یک مقاله استراتژی به تفصیل به معرفی راه‌های جدید بهبود اشتغال رسمی

کارگران خانگی خواهد پرداخت. در اینجا برخی از نتایج عمده به دست آمده در یازده ماه ارائه شده است:

▲ ۱۱۷۵۸ درخواست دریافت شده است (آنتالیا ۳۵۴۶، بورسا ۳۹۲۱، ازمیر ۴۲۹۱).

▲ در حدود ۴۰۰۰ مادر و پرستار کودک در این سیستم به جای ۵۰۰۰ نفر ثبت شده است.

▲ مالی پرداخت شده است که یک دوره پرداخت پنج ماهه را پوشش می‌دهد [۰۱].

استفاده و یا عدم استفاده مطلوب از منابع جهت تحقق اهداف و ارزیابی انجام شده در این زمینه

این عملیات مشارکت نیروی کار و اشتغال رسمی زنان، به‌ویژه در میان گروه‌های آسیب‌پذیر مانند کارگران خانگی و زنانی که به کار باز می‌گردند را افزایش می‌دهد. اگر این عملیات به‌گونه‌ای بهبود یابد که شامل مهدهای مراقبت روزانه نیز شود، مؤثرتر و فراگیرتر خواهد شد.

با توجه به استراتژی برد-برد پروژه و اثرات فزاینده مورد انتظار، چنین برنامه حمایت مالی ترویج شده توسط دولت کار مناسب زنان در بازار کار به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه را بهبود خواهد بخشید. اتحادیه اروپا، بانک بین‌المللی ترمیم و توسعه^۱ و یا دیگر سازمان‌های بین‌المللی به رشد متعادل و اجتماعی کشورهای در حال توسعه کمک خواهند کرد. به همین دلیل است که این عملیات را می‌توان در کشورهای در حال توسعه تکرار نمود [۱۰].

جمع‌بندی فصل سوم

بررسی بهترین عملکرد کشورها در خصوص استفاده از راهکارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه تأمین اجتماعی، نشان‌دهنده انتفاع مناسب کشورها از قابلیت‌های حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌باشد. این انتفاع شامل کاهش هزینه‌ها، افزایش رضایت مشتریان، افزایش اجرای عدالت ایفای حقوق افراد، شفافیت بیشتر وضعیت درمان و بیمه‌ای افراد و ... شده است.

حال این موضوع برای سازمان‌های تأمین اجتماعی سایر کشورها از جمله ایران مطرح می‌باشد که کدام یک از این تجارب سایر کشورها می‌تواند بومی‌سازی شود و در ساختار تأمین اجتماعی استفاده شود. مسلماً انجام این مهم نیازمند آسیب‌شناسی وضعیت فعلی خدمت‌رسانی تأمین اجتماعی و به دنبال آن ارتباط تجارب سایر کشورها با نتایج آن آسیب‌شناسی و اتخاذ تصمیم‌های مدیریتی است.



[1] Digital management of medical procedures, 2015, Superintendency of Occupational Risks Argentina, https://www.issa.int/documents/10192/17175747/2_Argentina_SRT-ASM-ARGENTINE_2015_144011.pdf/721724d8-2943-4824-9a13-096145b9532c

[2] Electronic exchange of documents and data for short-term benefits award and payment, 2015, National Social Security Institute, Bulgaria, https://www.issa.int/documents/10192/17319056/2_Bulgaria_NSSI-AFM-BULGARIE_2016_188003.pdf/708cb61c-4a48-44fa-815e-fa19aa9e15e7

[3] "100 per cent paperless, 100 per cent personalized", 2016, National Family Allowances Fund, France, https://www.issa.int/documents/10192/17316731/2_France_CNAF-AFM-FRANCE_2016_196024.pdf/cd19e673-6ccd-4222-94ac-b79f-166f6a15

[4] BGN Trainee App "Start work fit and healthy", 2015, Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe, Germany, https://www.issa.int/documents/10192/17319651/2_Germany_BNG-ALLEMAGNE_2016_196025.pdf/3b471568-47f3-4477-a00e-adc8bcfe6521

[5] EDABU: An online application for self-managed data, 2015, Social Security Administering Body for the Health Sector, Indonesia,



https://www.issa.int/documents/10192/13872466/2_Indonesia_BPJS-AFM-INDONESIE_2015_108003.pdf/4827358c-46ac-4e19-908a-19b61a2dbcd5

[6] System of Social Security Obligations Calculation-Inspection Certificate Module, 2015, Federal Administration of Public Resources, Argentina, https://www.issa.int/documents/10192/17175178/2_not-available_AFIP-ASM-ARGENTINE_2015_144016.pdf/5ddfd-f7e-06c8-4892-a5d9-2a4fd5387ad2

[7] Unified communication solution, 2015, Public Authority for Social Insurance, Oman, https://www.issa.int/documents/10192/13867777/2_Oman_PASI-AFM-SULTANAT+D'OMAN_2015_112010.pdf/c09e849d-5971-4b2f-9064-adbe65158197

[8] The Work-Life Balance Guide, 2015, Prevent - Management and Labour Improving Work Environment, Sweden, https://www.issa.int/documents/10192/17319751/2_Sweden_PAS-ASM-SUEDE_2016_208001.pdf/945d1972-bac4-401f-a26d-4992878383e2

[9] Automatic Payment of Electronic Temporary Incapacity Reports (e-Payment) for the self-employed, 2015, Social Security Institution, Turkey, https://www.issa.int/documents/10192/17317307/2_Turkey_SGK-AFM-TURQUIE_2016_216009.pdf/ed61a9aa-035b-460f-9c63-fcc828215dae



[10] Supporting the registered employment of women through home-based child-care services, 2015, Social Security Institution, Turkey, https://www.issa.int/documents/10192/17317807/2_Turkey_SGK-AFM-TURQUIE_2016_218001.pdf/47a7c3ee-20d1-47e7-9cd0-878a1660e091