



گزارش کارشناسی

درآمدی بر نقش و کارکرد فناوری‌های نوظهور در
نظام تأمین اجتماعی همگانی

تهیه و تدوین: علی حیدری



سازمان تامین اجتماعی





به نام خدا



گزارش کارشناسی

درآمدی بر نقش و کارکرد فناوری‌های
نوظهور در نظام تامین اجتماعی همگانی



جمهوری اسلامی ایران

مدیریت، حکمرانی و فناوری





موسسه پژوهش تأمین اجتماعی



درآمدی بر نقش و کارکرد فناوری‌های نو ظهور در نظام تأمین اجتماعی همگانی

واژه‌های کلیدی:
سینک

تهیه و تدوین: علی حیدری

تأمین اجتماعی همگانی

مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی

فناوری‌های نو ظهور

تاریخ انتشار گزارش: ۱۴۰۴

برای دریافت نسخه الکترونیکی گزارش می‌توانید به وب سایت
مؤسسه به نشانی www.ssor.ir مراجعه نمایید

تهران، خیابان ملاصدرا، بین خیابان شیرازی و خیابان شیخ بهایی،
چترب بانک ملت، پلاک ۱۱۳.

تلفن: ۰۲۱-۸۸۲۱۰۱۹۱ - کدپستی: ۱۹۹۱۷۱۵۸۶۶



فهرست مطالب

۷	پیشگفتار.....
۹	مقدمه.....
۱۳	کلیات مباحث مربوط به تأمین اجتماعی.....
۴۰	آسیب شناسی.....
۵۰	کلیات مباحث مربوط به فناوری.....
۵۹	پیشینه و مفاهیم مرتبط با سین تک (SinTech).....
۶۲	چرایی سین تک.....
۷۷	چیستی سین تک.....
۸۸	چگونگی سین تک.....
۹۸	پیامها و دستاورهای تحقق ایده «سین تک».....
۱۰۱	جمع بندی و نتیجه گیری.....
۱۰۵	منابع و مآخذ.....

فهرست اشکال و نمودارها

- شکل شماره ۱- تأثیر و تأثرات محیط بر نظام تأمین اجتماعی همگانی ۱۵
- شکل شماره ۲- تأثیر و تأثرات مؤلفه‌های اقتصادی و نقش آفرینی دولت و بخش عمومی بر نظام تأمین اجتماعی همگانی از منظر افراد و خانوارها ۱۶
- شکل شماره ۳- جریان‌ات پولی، کالایی و خدماتی در چرخه اقتصاد که دارای تأثیر و تأثرات بر منابع و مصارف خانوار هستند ۱۷
- شکل شماره ۴- نظام‌های رفاهی سنتی ۱۹
- شکل شماره ۵- مداخلات مبتنی بر رویکرد توانمندسازی در نظام تأمین اجتماعی همگانی ۲۰
- شکل شماره ۶- نحوه اولویت‌گذاری و شاخص‌های اولویت‌بندی اعطای پوشش‌ها و خدمات امدادی، حمایتی، بیمه‌ای و رفاه عمومی به مددجویان و توان‌خواهان در قالب نظام تأمین اجتماعی همگانی ۲۳
- شکل شماره ۷- حمایت از اقشار ضعیف جامعه و تأمین نیازهای اساسی و اولیه نیازمندان اولویت اول در نظام تأمین اجتماعی همگانی از نظر زمانی (فوریت و اضطرار) ۲۴
- شکل شماره ۸- لزوم احصاء مختصات کلی براساس خانواده و شبه‌خانواده (خانوار) مبتنی بر پرونده، شناسنامه یا شناسه الکترونیک یک‌تا در قالب نظام تأمین اجتماعی همگانی ۲۵
- شکل شماره ۹- نحوه اولویت‌بندی ارائه خدمات در نظام تأمین اجتماعی همگانی ۲۹
- شکل شماره ۱۰- حیطه اثرگذاری و حوزه عمل نظام تأمین اجتماعی همگانی ۳۶
- شکل شماره ۱۱- جانمایی و مسیر حرکتی احاد مردم در قلمروهای مختلف نظام تأمین اجتماعی همگانی ۳۷
- شکل شماره ۱۲- ترسیم شمای کلی نظام تأمین اجتماعی همگانی ۳۹
- شکل شماره ۱۳- مسیر گذار به هوشمندی دولت‌ها، سازمان‌ها و صنعت - بازارها ۵۲
- شکل شماره ۱۴- جایگاه «سین‌تک» (SinTech) در برنامه جامع تحقق سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی ۶۸
- شکل شماره ۱۵- شمای کلی ارتباطات، تعاملات و تبادلات «سین‌تک» (SinTech) ۷۱
- شکل شماره ۱۶- اطلاعات لازم برای شکل‌گیری سامانه، پایگاه اطلاعات و پنجره واحد رفاه و تأمین اجتماعی ۷۲
- شکل شماره ۱۷- دامنه عمل و حیطه اثر «سین‌تک» (SinTech) ۷۳
- شکل شماره ۱۸- تعاملات «سین‌تک» (SinTech) با ظرفیت‌های مردمی و دستگاه‌های اجرایی موظف و پایگاه‌های اطلاعات ملی ۷۵
- شکل شماره ۱۹- اجزا و عناصر ذی‌مدخل، ذی‌ربط و ذی‌نفع در «سین‌تک» (SinTech) ۷۹
- شکل شماره ۲۰- اجزا و عناصر مرتبط با «سین‌تک» (SinTech) ۸۰

- شکل شماره ۲۱- شمای کلی روابط، تعاملات و تبادلات در فرایند تکوین و فعالیت «سین تک» (SinTech) ۸۱
- شکل شماره ۲۲- اجزا و عناصر مرتبط با «سین تک» (SinTech) ۸۷
- شکل شماره ۲۳- مرحله رفع فقر شدید (مطلق، درازکش) ۹۱
- شکل شماره ۲۴- مرحله ازدواج تا تولد بیمه شده / مددجو (تبعی / اصلی) ۹۱
- شکل شماره ۲۵- مرحله تولد تا پایان تحصیل و اتمام سربازی بیمه شده / مددجو (تبعی / اصلی) ۹۲
- شکل شماره ۲۶- مرحله اشتغال و تحصیل درآمد یا برخورداری از مقرری برای بیمه شده اصلی یا سرپرست خانوار ۹۲
- شکل شماره ۲۷- مرحله بازنشستگی، ازکارافتادگی و فوت بیمه شده یا مددجوی اصلی / سرپرست خانوار ۹۳
- شکل شماره ۲۸- نقش «سین تک» (SinTech) در زمینه سازی اجرای برنامه جامع تحقق سیاست های کلی
تأمین اجتماعی ۱۰۳
- شکل شماره ۲۹- نقش «سین تک» (SinTech) در زمینه سازی اجرای برنامه جامع تحقق سیاست های کلی
تأمین اجتماعی ۱۰۳

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان اصلی ترین و بزرگترین متولی بیمه های اجتماعی کشور بالغ بر ۷۰ درصد بیمه شدگان اجتماعی و مستمری بگیران ایران را تحت پوشش خود دارد و مابقی بیمه شدگان و مستمری بگیران بین حدود ۲۱ سازمان و صندوق بیمه گر اجتماعی تقسیم شده اند. این سازمان همواره در عرصه ورود به مباحث نظری زیست بوم علم و فناوری رفاه و تأمین اجتماعی پیشگام بوده است و در این میان، مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی نقش بسزایی در برقراری پیوند میان صاحب نظران و کارشناسان سازمانی و غیرسازمانی ایفا کرده است.

متعاقب ابلاغ سیاست های کلی تأمین اجتماعی و در پی آن، طرح ایده «سین تک»^۱ برای مفهوم سازی نقش آفرینی فناوری های نوظهور و نوین در نظام تأمین اجتماعی همگانی و لایه های امدادی، حمایتی و بیمه ای نظام چند لایه تأمین اجتماعی، مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی به برگزاری سلسله نشست هایی تحت عنوان «نقش فناوری های تأمین اجتماعی و بیمه های اجتماعی در تحقق سیاست های کلی تأمین اجتماعی» اقدام کرد. در این نشست ها که به صورت تلفیقی (حضور و مجازی) در قالب وبینارهایی با حضور و سخنرانی تعدادی از صاحب نظران و کارشناسان این حوزه برگزار شد، به ابعاد مختلف موضوع پرداخته شد و نقش ها و کارکردهای مختلف و متنوع فناوری های نوظهور در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی تشریح شد و آخرین یافته های علمی و نظری دنیا و نیز تجارب موفق و ایده های نوآورانه و خلاقانه همکاران سازمان تأمین اجتماعی و فعالان و صاحب نظران حوزه رفاه و تأمین اجتماعی و علم و فناوری مورد بحث و تبادل نظر قرار گرفت.

مجموعه حاضر گزارشی است که از سوی نگارنده در اولین وبینار به صورت پاورپوینت ارائه شد و به ایده پردازی اولیه مفهوم «سین تک» می پردازد. در این گزارش ابتدا کلیاتی در موضوعات تأمین اجتماعی و فناوری ارائه شد و سپس به آسیب شناسی اقدامات، طرح ها و برنامه های رفاهی طی چند روز اخیر پرداخته شده و در نهایت ضرورت ها و الزامات بهره گیری از فناوری های نو ظهور در تأمین اجتماعی حال و آینده تبیین و در ادامه تعریف عملیاتی مفهوم «سین تک» ارائه و چرایی، چیستی و چگونگی تحقق ایده مزبور و دستاوردها و نتایج مورد انتظار آن به بحث گذاشته شده است.

رجاء واثق دارد تا این گزارش مقدماتی بتواند مورد استفاده فعالان و صاحب نظران عرصه رفاه و تأمین اجتماعی قرار گیرد و گامی هرچند کوچک در جهت پیشبرد گفتمان سیاست اجتماعی و رفاه اجتماعی باشد.

در دنیای امروز فناوری‌نگی یا فناوری‌راه زندگی کردن دیگر یک انتخاب نیست؛ بلکه افراد، سازمان‌ها، دولت‌ها و جوامع ناگزیر از فناوری‌راه شدن هستند و همپایی این پدیده با رسانه‌های شدن^۱ باعث بروز تغییر و تحولات شگرفی در جهان شده است و حوزه رفاه و تأمین اجتماعی (قلمروهای امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) نیز بیش از هر زمان دیگری تحت تأثیر دو پدیده فناوری و رسانه قرار گرفته است و لازم است که نقش و کارکرد فناوری‌های نوظهور در حوزه تأمین اجتماعی مورد مذاقه و مطالعه بیشتر قرار گیرد.

به همین سبب ایده «سین‌تک»^۲ که مخفف «فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی»^۳ است، به‌عنوان یک مفهوم هم‌زاد فناوری‌های مالی و اقتصادی یا «فین‌تک»^۴ از سوی نگارنده مطرح شد.

ایده «سین‌تک» در راستای تحقق بند ۲ «سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی» موضوع ایجاد سازوکار تنظیم‌گری نظام تأمین اجتماعی چند لایه در قلمروهای امدادی، حمایتی و بیمه‌ای مبتنی بر رویکردهای «پلتفرمی»، «دیجیتال»، «هوشمند»، «ذی‌نفع‌محوری»، «خدمات‌محوری» و با استفاده حداکثری از فناوری‌های نوین و ابزارهای هوشمند و با متناسب‌سازی و سازگارسازی منابع انسانی، ساختارها، سازوکارها، فرایندها، روال‌ها و رویه‌ها و بهبود مستمر روش‌های ارائه خدمت با افق گشایی و آینده‌نگری و حضور از پیش اندیشیده‌شده در مرزهای فناوری و نوآوری ارائه شده است. این بند اشعار می‌دارد:

«ایجاد یک سازوکار تخصصی و فرابخشی به‌منظور حفظ انتظام و انسجام امور مربوط، لایه‌بندی و سطح‌بندی خدمات، ایجاد وحدت رویه، اعمال نظارت راهبردی در تکوین و فعالیت سازمان‌ها و صندوق‌ها و نهادهای فعال در قلمروهای امدادی، حمایتی و بیمه‌ای و شکل‌دهی پایگاه اطلاعات، با رعایت ملاحظات امنیتی مربوط به نیروهای مسلح و دستگاه‌های امنیتی کشور» و پر واضح است که تحقق این حکم بدون استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات میسر نیست.

همه‌گیری (پاندمی) کرونا و اثرات خائمان‌براننداز این پدیده شوم که در همه سطوح

1. Mediazation
2. SinTech
3. Social Security and Social Insurance Technology
4. Financial Technology

بین‌المللی، ملی، منطقه‌ای، محلی، خانوادگی و فردی مشهود است، نه تنها در کشورهای عقب‌نگهداشته‌شده و جهان سومی، بلکه حتی در بسیاری از کشورهای پیشرفته و جهان اولی نیز اثرات مخرب این همه‌گیری دیده می‌شود. این عارضه جهانگیر فقط نظام سلامت، بهداشت و درمان کشورها را دچار مشکل نساخته و ناکارآمدی آن‌ها را به رخ نکشیده است؛ بلکه بر کلیه وجوه و ابعاد جامعه اعم از اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، نظامی، امنیتی، زیست محیطی و... سایه انداخته است و ناکارآمدی بسیاری از نظامات، سامانه‌ها و سازوکارهای رایج و روتین را نمایان ساخته است و صد البته این ناکارآمدی در حوزه نظامات رفاه اجتماعی، تأمین اجتماعی (امور امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) و خدمات اجتماعی بیشتر بروز و ظهور داشته است.

از سویی دیگر دو فضایی شدن جامعه (فضای واقعی و فضای مجازی) و پیشرفت‌های فناورانه در حوزه اطلاعات و ارتباطات که به سهولت و سرعت روی ابزارهای هوشمند به‌ویژه تلفن همراه در دسترس همگان قرار می‌گیرد، تحول دیجیتال در دولت‌ها و دستگاه‌های اجرایی، سازمان‌ها و شرکت‌ها را به امری محتوم و ناگزیر تبدیل ساخته است و قلمروی نظام تأمین اجتماعی همگانی نیز از این امر مستثنی نمی‌باشد و باید در این مسیر گام بردارد، امری که با تحقق «سین‌تک» در دسترس خواهد بود.

در تقسیم کار کلی حاکمیت‌ها و دولت‌ها در سطح کلان، رویکردها و نظریات مختلفی وجود دارد و اشتراکات و افتراقات زیادی بین نحله‌های فکری و ایدئولوژیکی مختلف در باب نوع و میزان اقدامات و مداخلات دولت در هر یک از این عرصه‌ها قابل احصاء است. اما در غالب رویکردهای مطرح برای تقسیم کار کلان حاکمیت‌ها و دولت‌ها، قلمروهای اقتصاد، امنیت و رفاه اجتماعی به‌طور مشترک مطرح است و درخصوص قلمروهای سیاسی، فرهنگی، اجتماعی، زیست محیطی، علم و فناوری و... اختلاف نظر هست.

در قلمروی «رفاه اجتماعی»، بخش‌های سلامت (بهداشت و درمان)، آموزش (پیش از دبستان تا عالی و مهارت‌آموزی و فنی و حرفه‌ای)، اشتغال، مسکن و تأمین اجتماعی مطرح هستند و بخش «تأمین اجتماعی» شامل لایه‌های امدادی (امداد حوادث و امداد اجتماعی)، حمایتی (توان‌بخشی و توانمندسازی) و بیمه‌ای (درمان، بازنشستگی، بیکاری و...) است. ولی در کشور ایران از سال ۱۳۵۴ که نام «سازمان بیمه‌های اجتماعی (کارگران) ایران» به «سازمان تأمین اجتماعی» تغییر یافت، متأسفانه برخی افراد، عبارت تأمین اجتماعی را ناظر به سازمان مزبور می‌دانند، در حالی که سازمان یادشده متولی بخشی از لایه بیمه‌های اجتماعی نظام تأمین اجتماعی، برای مزدگیران و صاحبان حرف و مشاغل آزاد می‌باشد.

این اشکال باعث شده است که در مباحث مربوط به تأمین اجتماعی، دیدگاه تقلیل‌گرایانه حاکم و به مقولات بیمه‌های اجتماعی به‌طور اعم و مسائل سازمان تأمین اجتماعی به‌طور اخص اکتفا شود. این در حالی است که بر اساس تجارب علمی و عملی موفق دنیا و مطابق با اصول ۳، ۲۱، ۲۹ و ۴۳ قانون اساسی، مقوله تأمین اجتماعی شامل طیف وسیعی از خدمات، حمایت‌ها و مزایای امدادی (اجتماعی)، حمایتی و بیمه‌های اجتماعی است که

تأمین و تضمین سطح پایه آن برای عموم مردم و به‌ویژه اقشار ضعیف جامعه بر عهده دولت‌هاست.

به نظر میرسد تحقق «سین‌تک» با رویکرد پلتفرمی، دیجیتالی و هوشمند و با استفاده حداکثری از ظرفیت‌های بالقوه و بالفعل دولت الکترونیک و دولت دیجیتال در نظام تأمین اجتماعی همگانی می‌تواند به حل بسیاری از مسائل و مشکلات مبتلابه بینجامد و شکل‌دهی «سین‌تک» با اِستناء به اطلاعات ثبتی و عملیاتی و با رویکرد ذی‌نفع‌محور و خدمات‌محور می‌تواند بسیاری از نقائص و کاستی‌های موجود را از بین ببرد؛ به‌ویژه آنکه در صورت تمرکز اطلاعات و جمع‌بندی منابع عمومی و دولتی، بستر و زمینه لازم برای تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری مطلوب فراهم می‌شود؛ چراکه متأسفانه طی چهار دهه گذشته به لحاظ فقدان اطلاعات متمرکز و بسندگی به اطلاعات روتین، روندی و سنواتی براساس تخمین، برآورد و سرشماری یا گزارش‌ها دستگاه‌های اجرایی، همواره تصمیم‌گیری در این حوزه همانند انداختن تیر در تاریکی بوده است.

عدالت اجتماعی آرمان مردم در سال ۱۳۵۷ بود که در قانون اساسی و احکام اسناد بالادستی کشور نظیر سند چشم‌انداز، الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت و بیانیۀ گام دوم ظهور و بروز درخور توجهی داشته است و در انشای قوانین و مقررات، به‌ویژه قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی به آن پرداخته شده است؛ اما این اصول قانون اساسی هنوز به‌طور کامل محقق نشده است.

به هر تقدیر، برای تحقق سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی نیازمند شکل‌دهی پایگاه اطلاعات ملی هستیم که اطلاعات احاد جامعه و عموم مردم و به‌ویژه اقشار ضعیف جامعه را به‌صورت خانوار و مبتنی بر کدملی، کدپستی (موقعیت مکانی اقامت، مراقبت و نگهداری) و کد فعالیت یا کد شغلی (حالات مختلف اشتغال، کسب‌وکار و درآمد افراد نظیر محصل، دانشجو، سرباز، بازنشسته، از کارافتاده کلی، مددجو، معلول، خنثه‌دار، آزادکار، پیمانکار، کارفرما، کارمند، کادر نظامی و امنیتی، کاریزیر) در اختیار داشته باشد که اگر چنین شود، این اطلاعات می‌تواند مبنای کلیۀ مداخلات اصلاحی و توسعه‌ای نظیر طرح مردمی‌سازی یارانه‌ها و جراحی اقتصادی قرار گیرد و مجموعه نظام تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری، اجرایی و نظارتی کشور می‌تواند با انجام مطالعات و محاسبات لازم روی اطلاعات ثبتی مبنای که از طریق بررسی‌های میدانی و عملیاتی مورد تصدیق و صحت‌گذاری قرار گرفته است، آثار تغییرات اقتصادی مورد نظر را احصاء، اثرسنجی و تقویم کنند و جامعه هدف خدمت بسته‌های سیاستی صیانتی جبرانی و ترمیمی لازم را تعیین کنند و بر اساس نیازسنجی و اولویت‌بندی، یارانه‌های نقدی و غیرنقدی مکفی و متناسب به آن‌ها ارائه دهند؛ امری که در بند ۹ سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی نیز به آن پرداخته شده است.

همچنین پایگاه اطلاعات مزبور علاوه بر دارا بودن اطلاعات روزآمد افراد در قالب خانوار و شبه‌خانوار و مشتمل بر کدملی، کدپستی (ژئوماتیک) و کد فعالیت یا کد شغلی می‌باید دربرگیرنده اطلاعات مربوط به معلولیت‌ها (نوع و شدت)، آسیب‌های اجتماعی، معیارها و سنجه‌های مربوط به تشخیص قابلیت یا عدم

قابلیت توانمندسازی (دائم و موقت) افراد، مهارت‌های اکتسابی با آموزش یا تجربه، آموزش‌های فنی و حرفه‌ای اکتسابی با آموزش یا تجربه، توانمندی‌ها و استعداد‌های بالفعل و بالقوه، علاقه‌مندی‌های دانشی، مهارتی، فنی، هنری، حرفه‌ای، ورزشی جهت استعدادیابی و طراحی مسیر پیشرفت و تعالی و... افراد نیز باشد.

تحقق ایده «سین‌تک» از آنجا اهمیت می‌یابد که تاکنون رویکرد غالب در حوزه فناوری‌های نوظهور، رویکرد «فین‌تک» و فناوری‌های مالی بوده است و طرح‌های اجراشده در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی به‌طور غیرمستقیم و ناخودآگاه باعث انتفاع برخی شرکت‌های فعال در حوزه فین‌تک از تراکنش‌های مربوط به یارانه‌ها، کمک‌ها و مساعدت‌های انجام‌شده برای اقشار ضعیف جامعه شده است که می‌توان آن را به‌نوعی «خامه‌گیری» از نظام رفاه و تأمین اجتماعی یا استخراج «عمت خاصه از نعمت عامه» یا «استحصال منفعت خاصه از نکتب عامه» نامید.

کلیات مباحث مربوط به تأمین اجتماعی

تأمین اجتماعی و قانون اساسی: برای تبیین هرچه بیشتر موضوع تأمین اجتماعی، ابتدا باید به احکام و اسناد بالادستی مربوط پرداخت. اصول قانون اساسی ناظر بر لزوم نظام تأمین اجتماعی همگانی که می‌توان آن‌ها را «اصول رفاهی قانون اساسی» نامید عبارت‌اند از:

اصل ۳: دولت جمهوری اسلامی ایران موظف است برای نیل به اهداف مذکور در اصل دوم، همه امکانات خود را برای امور زیر به کار برد:

بند ۹- رفع تبعیضات ناروا و ایجاد امکانات عادلانه برای همه، در تمام زمینه‌های مادی و معنوی؛

...

بند ۱۲- پی‌ریزی اقتصادی صحیح و عادلانه بر طبق ضوابط اسلامی جهت ایجاد رفاه و رفع فقر و برطرف ساختن هر نوع محرومیت در زمینه‌های تغذیه و مسکن و کار و بهداشت و تعمیم بیمه؛

...

اصل ۲۱: دولت موظف است حقوق زن را در تمام جهات با رعایت موازین اسلامی تضمین کند و امور زیر را انجام دهد:

۲- حمایت مادران، بالخصوص در دوران بارداری و حضانت فرزند، و حمایت از کودکان بی‌سرپرست؛

۴- ایجاد بیمه خاص بیوگان و زنان سالخورده و بی‌سرپرست؛

اصل ۲۸: هر کس حق دارد شغلی را که بدان مایل است و مخالف اسلام و مصالح عمومی و حقوق دیگران نیست، برگزیند. دولت موظف است با رعایت نیاز جامعه به مشاغل گوناگون، برای همه افراد امکان اشتغال به کار و شرایط مساوی را برای احراز مشاغل ایجاد کند.

اصل ۲۹: برخورداری از تأمین اجتماعی از نظر بازنشستگی، بیکاری، پیری، از کارافتادگی، بی‌سرپرستی، در راه ماندگی، حوادث و سوانح، نیاز به خدمات بهداشتی درمانی و مراقبت‌های پزشکی به‌صورت بیمه و غیره، حقی است همگانی. دولت موظف است طبق قوانین از محل درآمدهای عمومی و درآمدهای حاصل از مشارکت مردم، خدمات و حمایت‌های مالی فوق را برای یک‌یک افراد کشور تأمین کند.

اصل ۳۱: داشتن مسکن متناسب با نیاز، حق هر فرد و خانواده ایرانی است. دولت موظف است با رعایت اولویت برای آن‌ها که نیازمندترند به‌خصوص روستائین و کارگران زمینه اجرای این اصل را فراهم کند.

اصل ۴۳: برای تأمین استقلال اقتصادی جامعه و ریشه‌کن کردن فقر و محرومیت و برآوردن نیازهای انسان در جریان رشد، با حفظ آزادی او، اقتصاد جمهوری اسلامی ایران بر اساس ضوابط زیر استوار می‌شود:

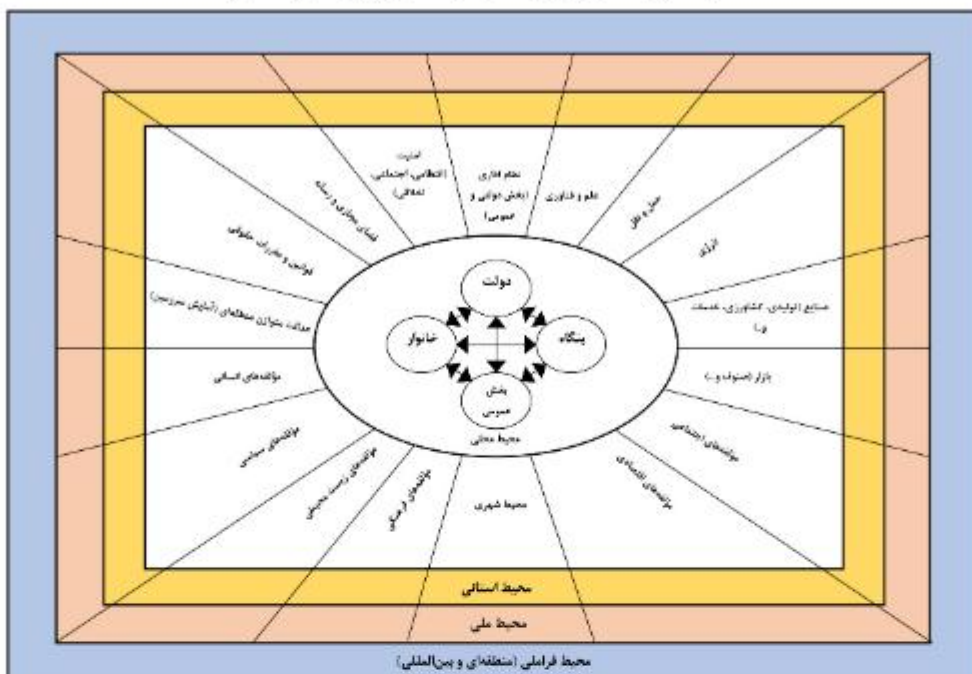
۱- تأمین نیازهای اساسی: مسکن، خوراک، پوشاک، بهداشت، درمان، آموزش و پرورش و امکانات لازم برای تشکیل خانواده برای همه؛

۲- تأمین شرایط و امکانات کار برای همه به منظور رسیدن به اشتغال کامل و قرار دادن وسایل کار در اختیار همه کسانی که قادر به کارند ولی وسایل کار ندارند، در شکل تعاونی، از راه وام بدون بهره یا هر راه مشروع دیگر که نه به تمرکز و تداول ثروت در دست افراد و گروه‌های خاص منتهی شود و نه دولت را به صورت یک کارفرمای بزرگ مطلق درآورد. این اقدام باید با رعایت ضرورت‌های حاکم بر برنامه‌ریزی عمومی اقتصاد کشور در هر یک از مراحل رشد صورت گیرد.

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، مقوله تأمین اجتماعی از جایگاه ویژه‌ای در قانون اساسی برخوردار است و حقی همگانی برای مردم و تکلیف و مأموریتی ذاتی برای دولت‌ها محسوب می‌شود.

تأمین اجتماعی و عوامل محیطی: مقوله تأمین اجتماعی تأثیر یا تأثرات زیادی بر سایر محیط‌ها، حوزه‌ها، مؤلفه‌ها و متغیرهای مربوط به کشورها، جوامع، گروه‌ها و سازمان‌ها و مردم دارد و می‌گذارد. تأثیرات محیط پیرامونی بر سازمان تأمین اجتماعی را می‌توان به دو دسته مساعد و نامساعد تقسیم کرد. هر عاملی را که باعث برهم‌خوردن تعادل منابع و مصارف و تنظیم ورودی‌ها و خروجی‌ها و پایداری مالی حوزه تأمین اجتماعی شود، می‌توان عامل نامساعد و بالعکس مساعد نامید و بدیهی است برخی از عوامل و مؤلفه‌ها نقش زمینه‌ای هم دارند، نظیر فناوری که می‌تواند در نظامات تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری و اجرایی و نظارتی حوزه تأمین اجتماعی تأثیرات مثبت و منفی بر جای گذارد. به عبارت دیگر فناوری و تأمین اجتماعی دارای آثار وضعی و انتقالی بر یکدیگر هستند.

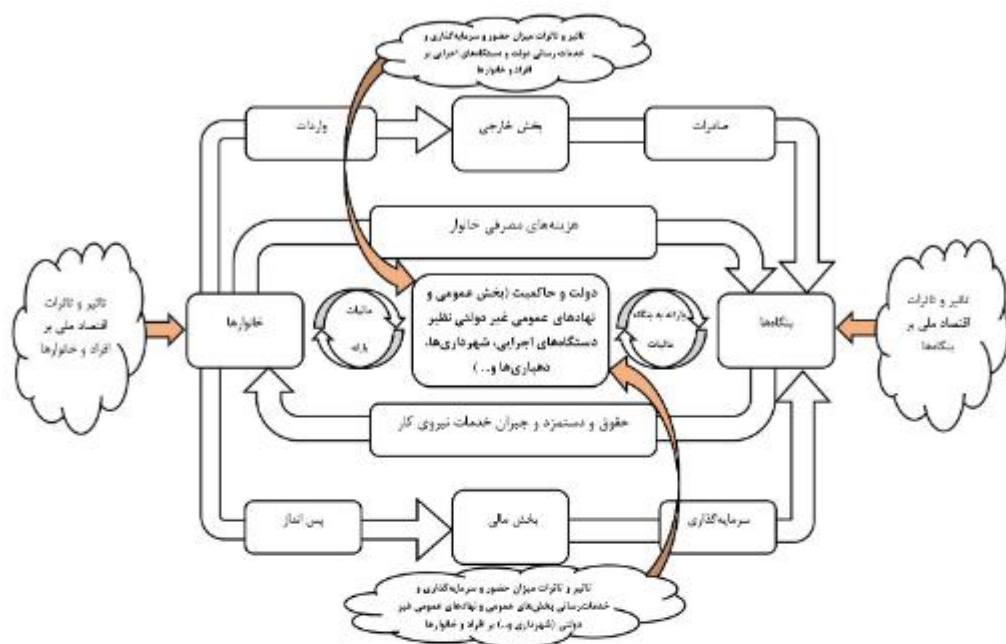
شکل شماره ۱ - تأثیر و تأثرات محیط بر نظام تأمین اجتماعی همگانی



تأمین اجتماعی و اقتصاد: مقوله تأمین اجتماعی موضوعی بین‌بخشی است و با مقولات اقتصادی، اجتماعی و جامعه‌شناسی، مدیریت و خط‌مشی‌گذاری عمومی و حکمرانی و... مرتبط است و در این میان مرتبط با مقولات اقتصاد خرد و اقتصاد کلان است. در سطح کلان و از منظر نهادی نیز بر اقتصاد ملی و محلی و اقتصاد بنگاه و خانوارها تأثیر می‌گذارد و از آن‌ها تأثیر می‌پذیرد.

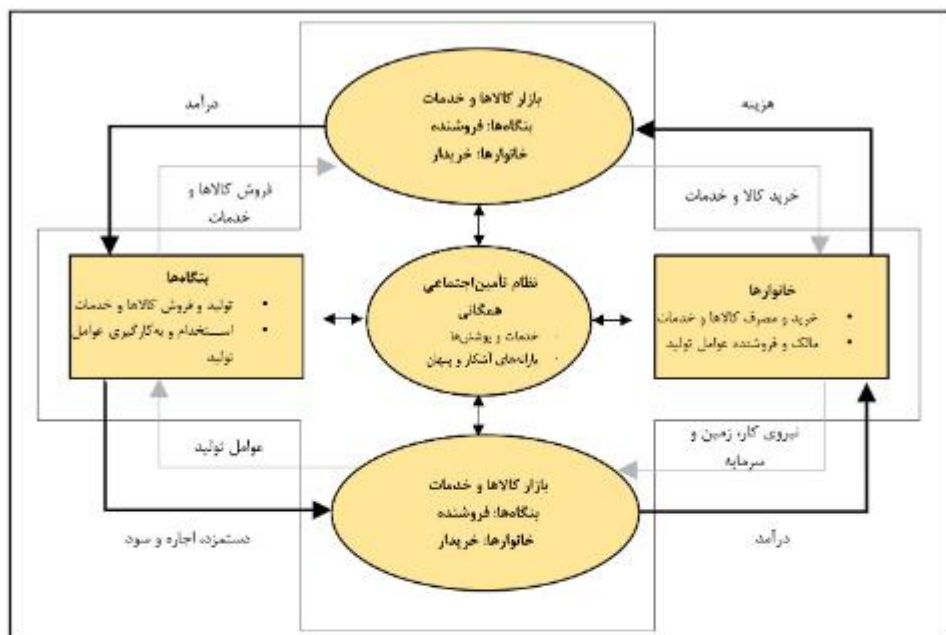
نوع نگاه دولت‌ها به مقوله تأمین اجتماعی و نحوه تأمین مالی آن (حق بیمه‌محور یا مالیات‌محور یا ترکیبی در قالب نظام چندلایه)، سیاست‌های بازتوزیعی و سهم دولت در اقتصاد، سیاست‌های یارانه‌ای و حمایتی و... بر این حوزه اثر دارند و در سطح خرد هزینه‌های تأمین اجتماعی برای بنگاه‌ها و دستگاه‌ها از یک سو و خدمات و پوشش‌های تأمین اجتماعی به مشتریان داخلی (کارمندان و کارکنان) بنگاه‌ها و دستگاه‌ها از سوی دیگر تأثیرگذار است و در سطح افراد و خانوارها اگرچه میزان توانمندی آن‌ها بستگی تام و تمام به اشتغال و کسب‌وکار دارد، رویکردهای اجتماع‌محور و توانمندساز تأمین اجتماعی و پیاده‌سازی طرح‌های حمایتی یارانه‌ای نیز می‌تواند بر وضعیت افراد و خانوارها تأثیر بگذارد.

شکل شماره ۲- تأثیر و تأثرات مؤلفه‌های اقتصادی و نقش آفرینی دولت و بخش عمومی بر نظام تأمین اجتماعی همگانی از منظر افراد و خانوارها



تعامل و تبادل کلایی، خدماتی، مالی، پولی و شبه پولی لازمه زندگی اجتماعی بشر بوده و هست و برای تحقق این امر جریان‌ات و گردش‌هایی بین دولت، صنعت، بازارها (بنگاه‌ها) و خانوارها شکل می‌گیرد و تأمین اجتماعی از منظر رویکردهای بازتوزیعی (مالیات، عوارض، تعرفه، یارانه و...) و از منظر اشتغال و روابط کار و تنظیم رابطه بین کارگر و کارفرما یا کارسپار و کارپذیر و نیز از منظر امور امدادی و حمایتی در متن و بطن این جریان‌ات پولی، کلایی، خدماتی در چرخه‌های تبادلات اقتصادی قرار دارد.

شکل شماره ۳ - جریانات پولی، کالایی و خدماتی در چرخه اقتصاد که دارای تأثیر و تأثرات بر منابع و مصارف خانوار هستند



تأمین اجتماعی و توانمندسازی: سطوح اجتماعی و اقتصادی مختلف توانمندسازی با رویکرد اجتماع محور که تأثیر و تأثرات زیادی با فناوری های نوظهور دارند در سطح فردی، خانوادگی، گروهی و محلی و جامعه به قرار زیر است. اخیراً همچنین مباحثی در خصوص توانمندسازی حاکمیت با تمرکز بر نظام اجرایی کشورها مطرح شده است.

توانمندسازی جامعه:

- تکافل اجتماعی؛
- مسابقه خیر؛
- گفتمان خیر اجتماعی؛
- خیریه ها، موقوفات، سمن ها؛
- نظام ملی احسان و نیکوکاری.

توانمندسازی گروهی / محلی:

- تعاونی‌های ملی و فراگیر؛
- پیمان‌های همکاری جمعی؛
- مشارکت در سرمایه‌گذاری (تجميع منابع خرد) در مهارت‌ها؛
- بیمه‌های اجتماعی بازنشستگی؛
- بازاجتماعی شدن گروهی (بازگشت آسیب‌دیده یا مددجو به محیط کار و جامعه).

توانمندسازی خانواده:

- خدمات اجتماعی خانواده‌محور (کمک به خانواده برای نگهداری از سالمند و مددجو)؛
- سبک زندگی اسلامی - ایرانی و ارتقای کیفیت زندگی؛
- مهارت‌های زندگی؛
- مشاغل خانگی و کار در منزل؛
- بازاجتماعی شدن خانواده‌گی (بازگشت آسیب‌دیده یا مددجو به محیط خانواده).

توانمندسازی فرد:

- مهارت‌افزایی (فنی و حرفه‌ای)؛
- سبک زندگی اسلامی - ایرانی و ارتقا به کیفیت زندگی؛
- توان‌بخشی، بازتوانی، بازپروری و بازآموزی؛
- خوداتکایی.

توجه یا عدم توجه به مقوله توانمندسازی وجه متمایز نظام‌های تأمین اجتماعی سنتی و نوین است. توان‌بخشی، توانمندسازی و بازاجتماعی شدن و ایجاد زمینه بازگشت مبتلایان فقر و آسیب اجتماعی به محیط خانواده، کار و جامعه باعث می‌شود تا از نسلی شدن فقر و آسیب اجتماعی و نیز از رسوب و ماندگاری افراد در نظام‌های امدادی و حمایتی جلوگیری شود و با خوداتکایی افراد و خانوارهای دچار نابرابری‌های پیشینی و پسینی و برابرسازی فرصت‌های اقتصادی و اجتماعی، آن‌ها را از لایه‌های امدادی و حمایتی نظام تأمین اجتماعی چندلایه به لایه بیمه‌ای سوق دهد.

برای تحقق نظام تأمین اجتماعی هوشمند و هدفمند مبتنی بر توانمندسازی، باید از فناوری‌های نوین در

زمینه ICT بهره گرفت تا شناسایی جامعه هدف، نیازسنجی و اولویت بندی و تعریف بسته خدمت مورد نیاز با دقت، سرعت و سهولت لازم انجام پذیر شود.

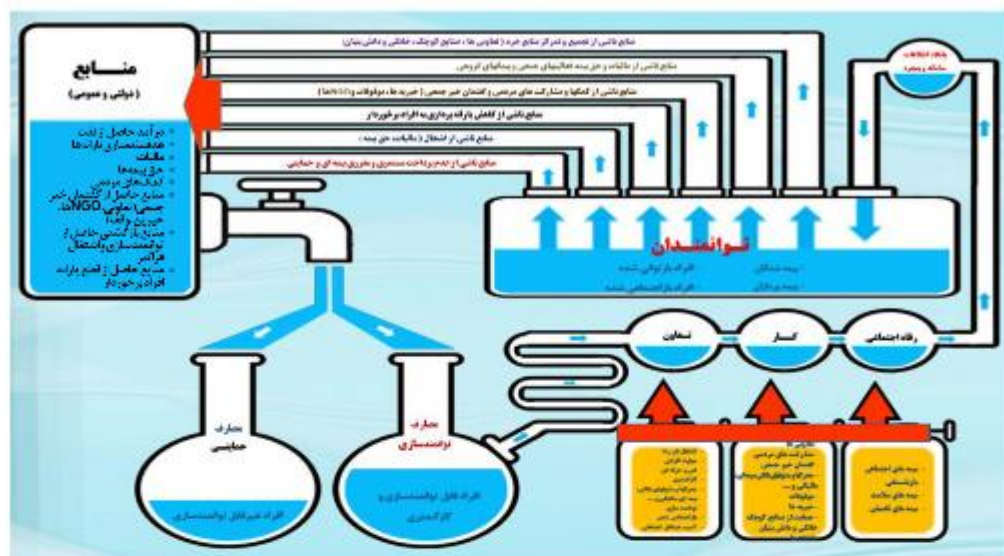
شکل شماره ۴- نظام‌های رفاه و سنت



همان‌طور که در شکل بالا نشان داده شده است، در نظام‌های رفاهی سنتی، ارائه خدمات به صورت غیرهدفمند و بدون نیازمندبایی فعال و هدفیابی مؤثر انجام می‌پذیرد و آزمون وسیع که ابزاری برای سنجش میزان استطاعت و استحقاق افراد است به کار گرفته نمی‌شود و از همه مهم‌تر اینکه به مقوله توانمندسازی مبتلایان فقر و آسیب اجتماعی و بازاجتماعی‌سازی آن‌ها توجه نمی‌شود و در نتیجه نیازی هم برای به کارگیری فناوری‌های نوظهور احساس نمی‌شود.

پرواضح است که به لحاظ رسوب و ماندگاری افراد در لایه‌های امدادی و حمایتی که مبتنی بر منابع دولتی و عمومی است، این قبیل نظام‌های رفاهی معمولاً با کسری منابع مواجه می‌شوند یا تأمین منابع لازم برای آن‌ها از طریق کسری بودجه و تزریق نقدینگی صورت می‌پذیرد که خود یک عامل مخرب در زمینه متغیرهای رفاه و تأمین اجتماعی است و باعث تشدید فقر و آسیب اجتماعی می‌شود. در حالی که در نظام‌های رفاهی نوین مبتنی بر توانمندسازی و بازاجتماعی‌سازی به لحاظ بازچرخانی، چندبار مصرف بودن و اهرمی‌سازی منابع مالی مصروفه، مشکلات تأمین مالی کمتری وجود دارد و زیرساخت و پشتیبان تحقق این امر، استفاده از فناوری‌های نو ظهور در نظام تأمین اجتماعی، چند لایه است.

شکل شماره ۵ - مداخلات مبتنی بر رویکرد توانمندسازی در نظام تأمین اجتماعی همگانی



قدم اول برای اجرای هر طرح رفاهی، شناسایی و احصاء جامعه هدف مورد نظر است که به صورت تمام‌شماری و براساس اطلاعات ثبتی مبنا درخصوص نیازمندان با بررسی‌های میدانی و عملیاتی مورد تصدیق و صحه‌گذاری قرار گرفته باشد.

برای طراحی، اجرا و نظارت بر هر نظام تأمین اجتماعی و به بیان دیگر برای تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرا و نظارت بر طرح‌ها و برنامه‌های رفاهی علاوه بر اینکه باید اطلاعات اصلی افراد و خانوارها شامل کدملی، کدپستی (مکان سکونت، اقامت و نگهداری) و کد حالات شغلی (کودک، محصل، دانشجو، سرباز، کارفرما، کارمند، کارگر، بازنشسته، معلول، زندانی و...) را به صورت روزآمد و ثبتی مبنا در اختیار داشت و با رویکرد اجتماع‌محور و توانمندساز و براساس بررسی‌های میدانی و عملیاتی به انجام آزمون وسیع و نیازمندبایی فعال و هدف‌یابی مؤثر و اولویت‌بندی و نیازسنجی اقدام و جامعه هدف و بسته خدمت را تعیین کرد. برای تحقق این امر باید شاخص‌های اولویت‌بندی جامعه هدف تعیین شود و برای اینکه نیازسنجی و اولویت‌یابی دقیق و صحیح انجام شود و جامعه هدف و بسته خدمت با پوشش امدادی، حمایتی و بیمه‌ای مورد نیاز به‌طور دقیق، صحیح و به‌موقع تعیین شود، نیازمند بررسی وضعیت افراد و خانوارهای ضعیف جامعه براساس شاخص‌ها و معیارهای اقتصادی، اجتماعی و جمعیتی هستیم.

برخی شاخص‌های مربوط به نیازسنجی و اولویت‌بندی به‌منظور برخورداری از نظام تأمین اجتماعی همگانی:

وضعیت خانوار

- دارای سرپرست مرد؛
- دارای سرپرست زن؛
- فاقد سرپرست.

وضعیت شغل و درآمد

- دارای شغل، فاقد شغل (سرپرست خانوار، اعضا)؛
- فاقد درآمد فاقد توان مالی (سرپرست خانوار، اعضا).

بعد خانوار

- تعداد اعضای خانوار (تعداد فرزندان).

وضعیت بیماری

- تعداد بیمار صعب‌العلاج و لاعلاج؛
- نوع بیماری.

وضعیت معلولیت

- تعداد معلولان؛
- نوع و شدت معلولیت.

وضعیت آسیب اجتماعی

- تعداد آسیب‌دیده (معتاد، زندانی و...)
- نوع آسیب.

وضعیت مسکن

- دارای واحد مسکونی ملکی؛
- مستأجر؛
- مرکز نگهداری و مراقبت؛

- بی سرپناه و بی خانمان.

وضعیت بیمه‌ای

- دارای سابقه بیمه اجتماعی / نوع سازمان بیمه‌گر؛

- فاقد سابقه بیمه اجتماعی.

وضعیت آمادگی برای داشتن کسب و کار یا اشتغال

- سابقه کار دارد / ندارد؛

- توان و آمادگی ندارد (غیرقابل توانمندسازی دائم)؛

- غیرقابل توانمندسازی موقت؛

- توان و آمادگی دارد (قابل توانمندسازی)؛

- نوع اشتغال یا کسب و کار:

• کارگری؛

• خوداشتغالی؛

• شغل خرد و خانگی.

احصاء اطلاعات براساس شاخص‌های فوق می‌تواند بیانگر شرایط حاکم بر اقشار ضعیف جامعه و نیازهای آن‌ها و استخراج نقشه فقر و آسیب اجتماعی و جانی افراد و خانوارهای نیازمند، مددجو و توان‌خواه باشد و همچنین به شناسایی محلات کم‌برخوردار شهری و مناطق روستایی و عشایری محروم می‌انجامد که باید در اولویت رسیدگی قرار گیرند. به بیان دیگر بر اساس همین شاخص‌ها و احصاء اطلاعات مربوطه و تجزیه و تحلیل آن‌ها افراد و خانوارهای مبتلا به فقر و آسیب اجتماعی در جامعه به‌صورت واقعی و تمام‌شماری شناسایی می‌شوند و به‌ترتیب رفع فقر شدید (مطلق)، نسبی و چندبعدی در دستور کار قرار می‌گیرد.

شکل شماره ۶ - نحوه اولویت‌گذاری و شاخص‌های اولویت‌بندی اعطای پوشش‌ها و خدمات امدادی، حمایتی، بیمه‌ای و رفاه عمومی به مددجویان و توان‌خواهان در قالب نظام تأمین اجتماعی همگانی



پس از شناسایی و احصاء اقشار ضعیف جامعه و جانمایی و اولویت‌بندی آن‌ها، نوبت به انجام مداخلات نظام تأمین اجتماعی چندلایه به‌ترتیب در حوزه‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای با رویکرد توانمندسازی و بازاجتماعی‌سازی افراد فقیر و آسیب‌دیده اجتماعی می‌رسد. بدیهی است برای ورود و مداخله باید اولویت‌بندی لازم صورت پذیرد و ابتدا موارد اضطراری، فوریتی و اولویت‌دار که در قالب امور امداد اجتماعی و تأمین نیازهای اساسی و اولیه تعریف می‌شوند، مدنظر قرار گیرند و سپس افراد و خانوارها به لایه حمایتی سوق داده شوند و متعاقباً با توانمندسازی، بازاجتماعی‌سازی و برابرسازی فرصت‌های اقتصادی و اجتماعی بتوان آن‌ها را به لایه بیمه‌های اجتماعی رهنمون شد. در نمودار بالا اولویت زمانی (اضطرار و فوریت) مدنظر است، نه اولویت سیاستی و از منظر سیاست‌گذاری، باید رویکردهای مبتنی بر توانمندسازی و خروج از تله فقر و آسیب اجتماعی و رفع نابرابری‌های پیشینی و پسینی همواره مدنظر باشد.

شکل شماره ۷- حمایت از اقشار ضعیف جامعه و تأمین نیازهای اساسی و اولیة نیازمندان اولویت اول در نظام تأمین اجتماعی
همگانی از نظر زمانی (فوریت و اضطرار)



یکی از معروفترین سلسله‌مراتب نیازهای انسان متعلق به «مازلو» است که اگرچه در سطح فردی مطرح است، مابهازای تأمین اجتماعی نیز می‌توان برای آن در نظر گرفت. بدین معنا که در یک نظام تأمین اجتماعی چندلایه و چندسطحی متناسب با سلسله‌مراتب نیازهای انسانی که افراد برخوردار و توانمند مطابق با آن در مسیر تحقق و تأمین آن‌ها گام برمی‌دارند، باید برای اقشار ضعیف جامعه نیز خدمات و پوشش‌های متناسب تعریف نمود و باید دقت کرد که رفع نیازهای افراد مطابق با همان سلسله‌مراتب انجام پذیرد و اولویت با تأمین نیازهای مربوط به ادامه بقا و ایمنی و محافظت است که در قالب رفع فقر شدید (مطلق) از آن نام برده می‌شود و پس از رفع این سطح از نیازها است که می‌توان افراد را وارد چرخه توان‌بخشی، توانمندسازی و بازاجتماعی‌سازی کرد. بدیهی است افرادی که دچار فقر و آسیب اجتماعی شده‌اند، در شرایط حال و نیز مقطعی از زندگی گذشته خود به‌سبب نابرابری‌های پیشینی و پسینی دچار محرومیت و عقب‌ماندگی شده‌اند و لازم است برای ترمیم و جبران خسارات وارده و رفع مخاطرات احتمالی پیش روی آنان اقدام و همچنین برابرسازی فرصت‌های اقتصادی و اجتماعی برای آنان را فراهم ساخت. بدیهی است طی این مرحله و توانمندسازی آنان، خودشان در مسیر تحقق و تأمین سایر نیازها در سلسله‌مراتب اقدام خواهند نمود.

شکل شماره ۸ - لزوم احصاء مختصات کلی براساس خانواده و شبه خانواده (خانوار) مبتنی بر پرونده، شناسنامه یا شناسه الکترونیکی یکتا در قالب نظام تأمین اجتماعی همگانی

				سرپرست خانوار	یک یا چند عضو خانوار	کل خانوار
وضعیت هویتی (کدملی)						✓
وضعیت سکونتی (کدپستی)				✓		
-بازنشسته (سازمان‌ها و صندوق‌های بیمه‌گر بازنشستگی)						✓
-کارمند - کد کارمندی (صندوق‌های بیمه‌گر اجتماعی کشوری، لشگری و...)						✓
-کارگر - کد بیمه‌شده (سازمان تأمین اجتماعی و صندوق آینده ساز)						✓
-مدد جو (نهادهای حمایتی)				✓	✓	
-صاحب حرف و مشاغل آزاد دارای واحد صنفی، تولیدی، خدماتی و شرکتی و... (کد اقتصادی یا کد مالیاتی)						
- آزادکاران (خوداظهاری یا تراکنش بانکی، مخابراتی و اینترنتی یا اپلیکیشن‌هایی نظیر اسنپ و...)					✓	
تراکنش بانکی						✓
تراکنش مخابراتی و اینترنتی						✓
تراکنش های مالیاتی					✓	✓
تراکنش ثبتی				✓	✓	-املاک
				✓	✓	-مستغلات
				✓	✓	-اموال سرمایه‌ای (ماشین و موتور)

کل خانوار	یک یا چند عضو خانوار	سرپرست خانوار		
		✓	میزان یارانه نقدی دریافتی	وضعیت حمایت‌ها
		✓	- تیصره ۱۴ بودجه	
		✓	- سید معیشت (یابت پتیزین)	
	✓		- نوع فقر و آسیب	
	✓		- نوع حمایت‌های مورد نیاز	
	✓		- نوع معلولیت	
✓		✓	- تسهیلات دریافتی بابت اشتغال، مسکن و...	

ادامه شکل شماره ۸

جانمایی افراد و خانوارها در پهنه کشور از اهمیت بسزایی برخوردار است؛ هم از منظر ارزیابی وسع (با توجه به محرومیت‌ها و فقر زیرساختی) و از منظر تعریف بسته خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای و هم از منظر سطح‌بندی خدمات و پوشش‌های مورد نیاز و اولویت‌بندی آن در شرایط عادی و در مواقع بحرانی نیز حصول اطمینان از اقامت افراد و خانوارها در زمان حادثه از اهمیت بالایی برخوردار است؛ فلذا اطلاعات را باید تا سطح ریز پلاک برای منازل و خانه‌هایی که بیش از یک خانوار و شبه‌خانوار در آن زندگی می‌کنند (موسوم به خانه‌های قمر خانی) ضرورت دارد. بنا بر همین ضرورت ارائه خدمات و پوشش در نظام تأمین اجتماعی همگانی باید براساس بررسی‌های میدانی و عملیاتی و اطلاعات ثبتی مبنا تا سطح ریز پلاک انجام پذیرد:

- پایتخت / ابرشهر؛

- کلان شهر؛

- مرکز استان؛

- شهرستان؛

- بخش؛

- شهر؛

- منطقه؛

- محله؛

- پهنه؛

- کوچه؛

- پلاک؛

- ریز پلاک (فرد/خانوار).

در سطح محلات شهری و مناطق روستایی نیز باید اطلاعات محل استقرار افراد با خانوار مددجو، توان‌خواه، بیمه‌شده و بیمه‌پرداز نیز تا سطح آبادی‌های دارای سکنه جمع‌آوری شود و در دسترس باشد تا بتوان بسته به محرومیت‌ها و فقر زیرساختی و نیز شرایط محیطی و پیرامونی و متغیرهای اقتصادی، اجتماعی و... به تعریف بسته‌های خدمات و پوشش‌های تأمین اجتماعی اقدام کرد و از کوچک‌ترین هسته اجتماعی یعنی آبادی دارای سکنه شروع و به ترتیب و به صورت سلسله‌مراتبی تا سطح ملی این اطلاعات را احصاء طبقه‌بندی و تجزیه و تحلیل کرد:

- آبادی، مزرعه، قبیله و عشیره و (مکان فعالیت‌های غیرکشاورزی)

- روستا؛

- دهستان؛

- شهر؛

- محدوده؛

- محله؛

- منطقه؛

- بخش؛

- شهرستان؛

- استان؛

- کشور.

پس از جمع‌آوری اطلاعات ثبتی مبنا در خصوص وضعیت افراد و خانوارها (کدملی)، موقعیت مکانی و اطلاعات جغرافیایی شهری و روستایی (کدپستی) و اطلاعات شغلی، جمعیتی و درآمدی در قالب پرونده الکترونیک، باید به اولویت‌بندی افراد و خانوارهای محروم‌تر و نیازمندتر براساس آزمون وسیع اقدام کرد. در این میان وضعیت شغلی و معیشتی فرد و خانوار (سرپرست خانوار) نقش بسزایی در وضعیت فقر و محرومیت و ایفا می‌کند. لازم است با توجه به متغیرهای زیر به اولویت‌بندی خدمات و پوشش‌ها اقدام و جامعه هدف را تعیین نمود.

شرح نویس	جمعیت فعال		جمعیت غیر فعال	مستوری بگیر		مقرری بگیر	مدجوی دارای قابلیت توانمندسازی	مدجوی دارای قابلیت توانمندسازی موقت	مدجوی فائقه توانمندسازی دائمی	مراحل کار و ملاحظات
	کارفرما بیمه‌کار آزادکار	بیمه‌شده، بیمه‌بردار کارگر کارمند		بیمه‌ای	حمایتی	حمایتی				
اقتدار خاص (شغلان فصلی، شغلان غیررسمی، آزادکاران، مشاغل خرد و خلقی)	؟	✓	۰	؟	؟	۰	✓	✓	✓	بیمه‌های اجباری با ساعت و کمک دولت برپای آزمنه و یا با مشارکت فرد
کارچیان بکار	-	✓	۰	۰	؟	۰	✓	✓	✓	اعضای بارز بیمه‌ای به کارفرمایان که این افراد را به کار می‌گیرند و نقل حق بیمه سهم کارفرما

ادامه شکل شماره ۹

شکل شماره ۹- نحوه لوئیت‌بندی ارائه خدمات در نظام تأمین اجتماعی همگانی

شرح لوئیت	جمعیت فعال		جمعیت غیر فعال	مستوری بگير		مفوری بگير	مددجوی دارای قابلیت توانمندسازی	مددجوی دارای قابلیت توانمندسازی موقت	مددجوی فاقد قابلیت توانمندسازی دائمی	مراحل کار و ملاحظات
	کارفرما پیمانکار آزادکار	بیمه‌شده، بیمه‌بردار کارگر کارمند		بیمه‌ای	حمایتی	حمایتی				
دریافت‌کنندگان خدمات حمایتی کمینه‌انده و بهره‌ی‌های قلیبت توانمندسازی و واجد شرایط بیمه شدن	-	-	-	-	؟	-	✓	✓	✓	تکمیل فرم‌های اطلاعاتی طرح و بررسی واحراز شرایط و معرفی توسط کمینه‌انده و بهره‌ی‌های
دارندگان پرونده پشت نوبتی کمینه‌انده و بهره‌ی‌های قلیبت توانمندسازی و واجد شرایط بیمه شدن	-	-	-	-	؟	-	✓	✓	✓	تکمیل پرونده در نهاد تکمیل فرم‌های اطلاعاتی طرح و تحقیق محلی و بینانی بررسی واحراز شرایط و معرفی توسط کمینه‌انده و بهره‌ی‌های

شرح نویس	جمعیت فعال		جمعیت غیر فعال	مستوری بگیری		مقرری بگیری	مددجوی دارای قابلیت توانمندسازی	مددجوی دارای قابلیت توانمندسازی موقت	مددجوی فائقه قابلیت توانمندسازی دائمی	مراحل کار و ملاحظات
	کارفرما پیمانکار آزادکار	پیمده شده، پیمه پذیر کارگر کارمند		پیمده ای	حمایتی	پیکاری				
خطرها و افراد شناسی شده در قلب طرح توسعه محله شور (در ۲۰۲۰) محله شناسی شده حسب مورد باجوریت کمیته امداد و بهرستی شناسی شده حسب مورد باجوریت کمیته امداد و بهرستی	-	-	-	-	۴	۴	✓	✓	✓	تحقیق محلی و مبتنی، تکمیل فرم های طرح، بررسی و احراز شرایط استخدام و معرفی حسب مورد باجوریت کمیته امداد و بهرستی
خطرها و افراد شناسی شده از بین روستاییان و عیار (در قالب منطقه ۴۰۴، روستایی و عیاری شناسی شده)	-	✓	-	-	۴	۴	✓	✓	✓	تحقیق محلی و مبتنی، تکمیل فرم های طرح، بررسی و احراز شرایط استخدام و معرفی حسب مورد باجوریت کمیته امداد و بهرستی

ادامه شکل شماره ۹

رئوس عناوین و سرفصل‌های کاربرگ جمع‌آوری اطلاعات در طرح تشکیل پرونده الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی یا شناسنامه الکترونیک اقتصادی - اجتماعی کشور که باید به صورت تمام‌شماری و با جانمایی و نیز با شناسایی خانواده، خانوار و شبه‌خانوار و تعیین وضعیت شغلی، کسب‌وکار و نوع فعالیت برای احاد جامعه تهیه و در سامانه، پایگاه اطلاعات و پنجره واحد خدمات رفاه و تأمین اجتماعی سلمان یابد، به شرح زیر است:

جانمایی و مکان‌یابی:

- پلاک؛
- کدپستی؛
- اجارمنامه؛
- سند مالکیت؛
- قولنامه.

مشخصات هویتی (اصلی و تبعی):

- ایرانیان؛
- دوتابعیتی؛
- غیرایرانیان.

وضعیت بیمه‌ی و حمایتی (با استعلام از پایگاه اطلاعات رفاهی ایرانیان در پیوند با پایگاه‌های اطلاعات مربوط به منابع انسانی کارمندی، کارگری و صنفی):

- کارمند؛
- کارفرما؛
- کارگر؛
- مستمری‌بگیر؛
- مقرری‌بگیر (بیمه بیکاری)؛
- آزادکار (کارپذیر و کارسپار)؛
- مددجو؛

- توان خواه؛

- آسیب دیده اجتماعی.

وضعیت معیشت، اشتغال و کسب و کار:

- شاغل؛

- کارفرما؛

- آزادکار؛

- شغل غیررسمی؛

- بیکار اخراجی؛

- بیکار کارجو؛

- غیرفعال (خانه دار، محصل، دانشجو، بازنشسته، ازکارافتاده، سالمند و...).

وضعیت ثروت و دارایی ها:

- وضعیت سرمایه ای (اموال منقول و غیرمنقول).

وضعیت شناسایی و ارتباطات:

- وضعیت ارتباطی (شماره موبایل ها، تلفن ثابت و شبکه های اجتماعی)؛

- وضعیت شناسایی (کدینگ) و پرونده الکترونیک (کلیه دریافت ها و پرداخت ها، کلیه خدمات و

تسهیلات دریافتی و...).

فقر غذایی (وضعیت تغذیه):

- سوءتغذیه؛

- کمبود مواد غذایی؛

- سبد کالا؛

- یارانه ۴۵ هزار تومان؛

- یارانه تبصره ۱۴؛

- یارانه کمک معیشت؛

- یارانه تأمین کالاهای اساسی؛

- نداشتن یخچال و آشپزخانه.

فقر سکونتی:

- سرپناه موقت (گرمخانه‌ها و مراکز نگهداری)؛

- مستأجر؛

- مالک؛

- مسکن اجتماعی؛

- آیا در خارج از تهران، شهر و روستای خود دارای واحد مسکونی و ملکی است و با مهاجرت معکوس

(ایجاد اشتغال یا اعطای کمک در تأمین مسکن روستایی و عشایری یا شهرهای کوچک) امکان تأمین

سرپناه دارد یا خیر؟

فقر بهداشت و درمان:

- فقدان سرویس بهداشتی در محل سکونت؛

- فقدان حمام در محل سکونت؛

- بیماری صعب‌العلاج؛

- بیماری لاعلاج؛

- بیماری دارای مصارف دارویی بالا؛

- بیماری خاص (دیابت، سرطان و...)

- ایدز؛

- کرونا.

فقر معیشتی و درآمدی (وضعیت شغلی و کسب‌وکار):

- بیکار کارجو؛

- ورشکستگی؛

- بیکار اخراج‌شده؛

- فقر شدید؛
- فقر مطلق.
- دارای مهارت، فن، حرفه و هنر، بدون دسترسی به فرصت شغلی.

فقر آموزشی (وضعیت تحصیلی):

- بی سوادى بزرگسالان؛
- محرومیت از تحصیل کودکان و نوجوانان در سن تحصیل؛
- محرومیت از تحصیلات عالی علی رغم توان فکری؛
- نداشتن مهارت، فن، حرفه و هنر.

وضعیت مشکلات و نارسایی های جسمی، روحی و روانی (پیشگیری، درمان، ترمیم، توان بخشی و توانمندسازی):

- معلولیت؛
- مهجوریت؛
- سالمندی.

وضعیت مشکلات و نارسایی های خانوادگی (مشاوره و مددکاری):

- تکسرپرست؛
- بی سرپرست؛
- طرد؛
- فرار؛
- مهاجرت؛
- طلاق؛
- آزار و اذیت.

وضعیت از منظر آسیب‌های اجتماعی با هدف صیانت و پیشگیری افراد در معرض آسیب و نیز توانمندسازی و بازاجتماعی شدن (بازگشت به محیط خانواده، کار و جامعه) افراد مبتلا به فقر و آسیب اجتماعی:

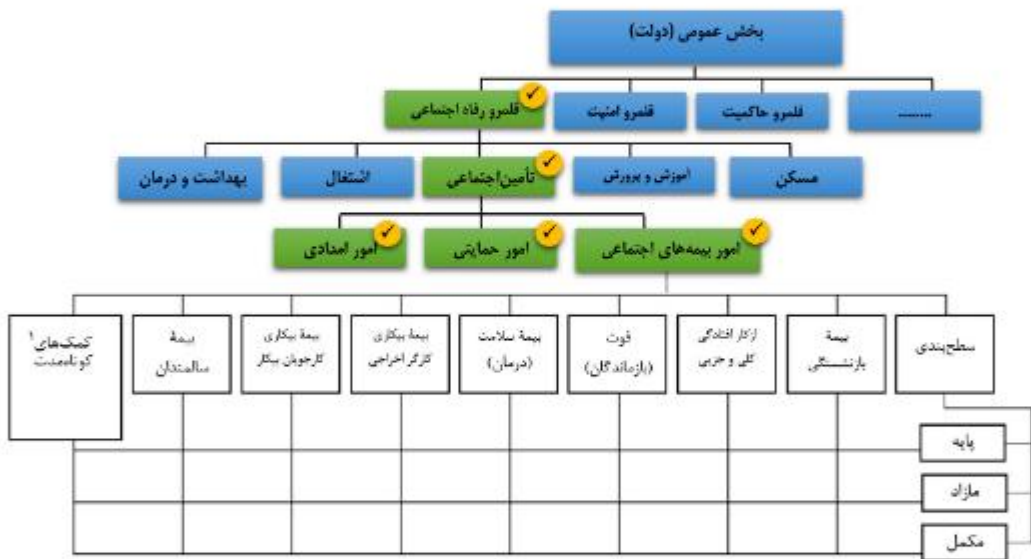
- سوء پیشینه؛
- زندانی بودن سرپرست یا عضو؛
- اعتیاد؛
- مشکلات بزهکاری اخلاقی؛
- خلافکاری و مشکلات و بزهکاری مالی (دزدی، قتل، ضرب و جرح و...)
- پس از احصاء اطلاعات آحاد مردم به‌ویژه اقشار ضعیف جامعه، اقشار و گروه‌های هدف خدمات و پوشش‌های نظام تأمین اجتماعی (امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) تعیین می‌شوند که عبارت‌اند از:
- کارگران؛
- کارمندان؛
- مددجویان/توان‌خواهان؛
- حادثه‌دیدگان؛
- بیکاران:
- افراد جویای کار؛
- افراد شاغل بیکار شده (اخراجی)؛
- محرومان؛
- معلولان جسمی، روحی و روانی؛
- سالمندان؛
- زنان و کودکان بی‌سرپرست، بدسرپرست و خودسرپرست؛
- نیروی کار خارجی مقیم ایران:
- مجاز؛
- غیر مجاز.

- نیروی کار ایرانی شاغل در خارج از کشور؛

- آسیب‌دیدگان اجتماعی.

و همچنین اطلاعات مربوط به ظرفیت‌های مردمی فعال در لایه‌های امدادی و حمایتی و نظام ملی احسان و نیکوکاری به‌علاوهٔ تشکلهای مربوط به ذی‌نفعان و شرکای اجتماعی لایهٔ بیمه‌ای شامل تشکلهای صنفی (کارگری، بازنشستگی، کارمندی و...)، سمن‌ها، موقوفات، خیریه‌ها و تشکلهای مردمنهاد حوزه‌های حمایتی، بیمه‌ای و امدادی باید جمع‌آوری شود؛ چراکه این ظرفیت‌های مردمی هم به مدیریت و ساماندهی سمت تقاضا می‌پردازند و هم اینکه می‌توانند به‌عنوان حلقه واسطه بین نظام تأمین اجتماعی چندلایه و خدمت‌گیرندگان عمل کنند.

شکل شماره ۱۰- حیطهٔ اثرگذاری و حوزهٔ عمل نظام تأمین اجتماعی همگانی



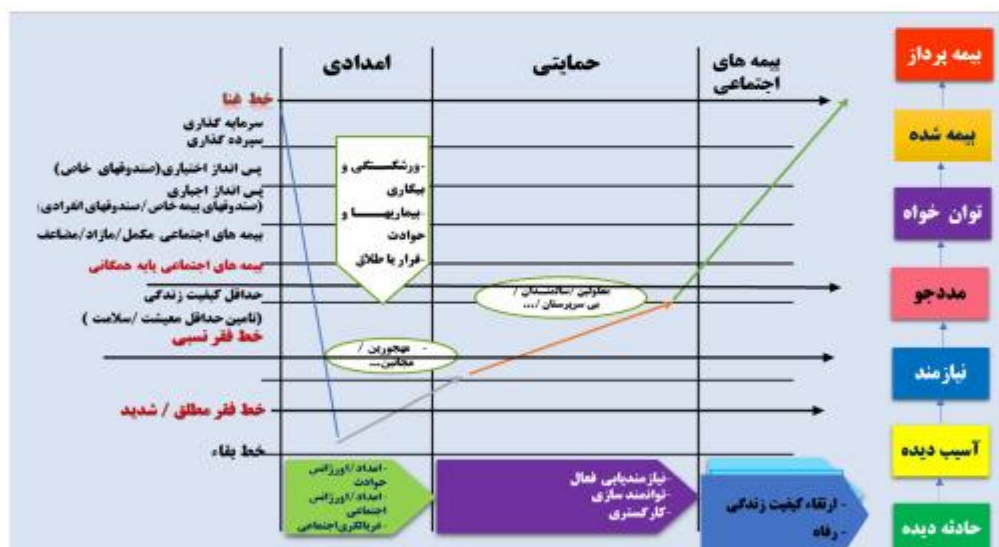
حوزهٔ عمل فناوری‌های تأمین اجتماعی را باید در قلمروی رفاه و تأمین اجتماعی از قلمروهای بخش عمومی حاکمیت‌ها و دولت‌ها جست‌وجو نمود. در ذیل قلمروی رفاه اجتماعی، حوزه‌های آموزش و پرورش (آموزش عالی، فنی حرفه‌ای و تربیت‌بدنی)، اشتغال، مسکن، سلامت (بهداشت و درمان) در تأمین اجتماعی وجود دارد و در ذیل حوزهٔ تأمین اجتماعی لایه‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای قرار دارند. لایهٔ بیمه‌ای حوزهٔ تأمین اجتماعی واجد سطح‌بندی است و سطح پایه، مازاد و تکمیلی در ذیل آن قرار دارند و طیف وسیعی

۱. غرامت دستمزد ایام بیماری / غرامت دستمزد ایام بارداری / کمک هزینهٔ اوروتز و پروتز

از پوشش‌ها و خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای در ذیل مفهوم تأمین اجتماعی ارائه می‌شود. فراگیری (پوشش‌ها)، جامعیت (خدمات)، کفایت (مزایا)، پایداری مالی و کارآمدی (کارآیی، اثربخشی و بهره‌وری) از اصول حاکم بر نظام تأمین اجتماعی، همگانی است، آن‌طور که در شکل شماره ۱۰ نشان داده شده است.

بمطوّر کلی همه انسان‌ها در یک جامعه بین خط بقا و خط غنا یا برخورداری در نوسان‌اند و همه افراد در هر وضعیتی که باشند، می‌توانند با وقوع یک مخاطره، حادثه یا سانحه از سطوح بالای درآمدی و توانمندی به سطوح پایین‌تر سقوط و نزول نمایند و یک نظام تأمین اجتماعی هوشمند، باید وجود داشته باشد که بتواند بموقع و بدون فوت وقت، این افراد را شناسایی کند و آنان را در تور ایمنی، امدادی و حمایتی خود قرار دهد و از فردی حادثه‌دیده و آسیب‌دیده به نیازمند و مددجو تبدیل کند و افراد دارای قابلیت توانمندسازی را توان‌بخشی و توانمندسازی کرده و به بیمه‌شده و بیمه‌پرداز تبدیل کند؛ آن‌طور که در شکل زیر نمایش داده شده است.

شکل شماره ۱۱- جاذبه‌ها و مسیر حرکتی آحاد مردم در قلمروهای مختلف نظام تأمین اجتماع همگانی



اگر بخواهیم به بررسی مقایسه‌ای و تطبیقی نظام‌های تأمین اجتماعی رایج در دنیا از منظر نحوه تأمین مالی بپردازیم، از دیرباز دو دیدمان (پارادایم) در دنیا وجود داشته است. در پارادایم اول که مبتنی بر مالیات (منابع عمومی) است و «مدل بورژوازی» نامیده می‌شود و اولین بار از سوی ویلیام بورج انگلیسی مطرح شد، نظام

تأمین اجتماعی توسط دولت و از محل مالیات‌ها و منابع عمومی تأمین مالی می‌شود. فواید این رویکرد سهولت در وصول منابع و تمرکز و تجمیع آن‌ها، کارکرد بازتوزیعی بین‌قشری (بین دهک‌ها) و پوشش شکست (نقص) بازار توسط دولت است و مضار این رویکرد عبارت است از عدم اعمال رویکرد توانمندسازی و احتمال سواری رایگان (برخورداری من غیر حق)، فقدان کارکرد بازتوزیعی بین‌نسلی، اعمال رویکرد مساوات و برابری به‌جای عدالت، عدم ایجاد انگیزه فردی در مشارکت مالی برای خدمات مورد نیاز، عدم ایجاد انگیزه کار و تلاش بیشتر و برخورداری بیشتر طبقات بالای دستمزدی.

پاراادیم دوم که مبتنی بر حق بیمه (مشارکت مالی ذی‌نفعان) است و «مدل بیسمارکی» نامیده می‌شود و اولین بار توسط بیسمارک آلمانی مطرح و اجرایی شد (دولت رفاه)، نظام تأمین اجتماعی براساس مشارکت مالی کارفرمایان (دولت و صاحبان بنگاه‌ها و مشارکت مالی ذی‌نفعان (بیمه‌شدگان) در قالب حق بیمه تأمین مالی می‌شود. فواید این رویکرد کارکرد بازتوزیعی بین‌نسلی و بین‌قشری و انتقالات اجتماعی، رعایت عدالت در برخورداری براساس میزان مشارکت مالی، ایجاد انگیزه کار و تلاش بیشتر، تعهد کمتر دولت برای تأمین و تضمین مالی و رویکرد توانمندسازی و مضار این رویکرد عبارت‌اند از عدم امکان پوشش شکست (نقص) بازار و عدم پاسخ‌گویی به نرخ تورم بالا، بیرون ماندن فرودستان فاقد توان مالی برای مشارکت، بیرون ماندن بیکاران جویای کار و اقشار و گروه‌های هدف (سالمندان و...)، عدم فراگیری و ناتوانی در حوزه‌های حمایتی و امدادی و بالا رفتن هزینه تولید و مبادله اقتصادی.

این دو پارادایم تا چند دهه پیش، رویکردهای غالب در دنیا بوده است که بسته به نوع حکومت‌ها و نگاه آن‌ها به مردم و براساس سایر مؤلفه‌ها و متغیرهای اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و جمعیتی، یکی از این دو رویکرد انتخاب می‌شود. اما طی سه دهه اخیر، غالب کشورها به سمت شکل‌دهی نظام تأمین اجتماعی چندلایه و چندسطحی حرکت کرده‌اند و ترکیبی از این دو رویکرد را به کار بسته‌اند.

نتیجه آنکه، یک نسخه واحد و جهان‌شمول برای نظام تأمین اجتماعی کشورها وجود ندارد و باید مدل بومی‌شده براساس اصول و مبانی حاکم و مبتنی بر شرایط و اقتضات اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، امنیتی و متغیرهای کلان نظیر شاخص‌های تورم، بیکاری، رشد اقتصادی، ضریب جینی، مشارکت اقتصادی و متناسب با مختصات ترکیب جمعیتی و بهره‌گیری از تجارب موفق دنیا طراحی شود.

در سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی نیز یک مدل بومی‌شده براساس آموزه‌های اسلامی - ایرانی و سازگار با شرایط و اقتضات جامعه ایرانی ملاک عمل قرار گرفته است که در شکل شماره ۱۲ شمای کلی آن مشاهده می‌شود. این یک مدل ترکیبی است و در آن نحوه تأمین مالی طرح‌ها و برنامه‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای و میزان مشارکت ذی‌نفعان و به‌ویژه سلسله‌مراتب جاثمایی و طی مسیر افراد در این هرم نشان داده شده است

رئوس مسائل، مشکلات و چالش‌های مبتلابه نظام تأمین اجتماعی همگانی

اگر بخواهیم یک سده بیمه‌گری اجتماعی در ساحت مدرن و حدود نیم قرن اقدامات و مداخلات انجام‌شده در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی و مسائل و مشکلات، چالش‌ها و بحران‌های مبتلابه آن را بیان کنیم تفصیل آن در این مجال و مقال نمی‌گنجد؛ اما می‌توان به اختصار و ایجاز به رئوس آن‌ها اشاره کرد و گزاره‌هایی را که در مورد آن‌ها اجماع رأی نسبی و اتفاق نظر درخور توجهی وجود دارد، فهرست کرد.

مسئله، مشکل و چالش (برخی مصادیق، شواهد و قرائن):

۱- عدم فراگیری پوشش‌ها و خدمات: کامل نبودن ضریب نفوذ پوشش‌ها و خدمات، محرومیت از پوشش‌ها و خدمات، وجود موانع برقراری پوشش‌ها، فقدان محرک‌ها و مشوق‌ها برای اخذ پوشش‌ها، عدم اجبار و الزام به مشارکت؛

۲- عدم جامعیت پوشش یا خدمات: عدم ارائه پوشش‌ها و خدمات مورد نیاز ذی‌نفعان، عدم ارائه کف حمایت‌ها و حداقل پوشش‌ها، تمرکز بر روش‌های نقدی و عدم توجه به فقر چندبعدی؛

۳- عدم کفایت پوشش‌ها و خدمات: عدم تناسب خدمات و پوشش‌های ارائه‌شده با نیاز افراد هم از نظر نوع و هم از نظر میزان و کیفیت خدمات، عدم توجه کافی به مصون‌سازی، پیشگیری، توان‌بخشی و توانمندسازی و بازاجتماعی شدن، نسلی و چرخه‌ای شدن فقر و آسیب اجتماعی؛

۴- عدم پایداری مالی طرح‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای: عدم تأمین و تضمین بار مالی تعهدی و بین نسلی، عدم رعایت تعادل منابع و مصارف، عدم رعایت اصول، قواعد و محاسبات بیمه‌ای، توزیع نابرابر اعتبارات و اولویت‌یابی ناصحیح؛

۵- محرومیت و نابرابری‌های پیشینی: عدم تقدم مصون‌سازی و پیشگیری بر درمان، عدم توجه به سرچشمه‌های ایجاد فقر و آسیب، عدم ملازمت و مقارنت پیشرفت و عدالت، عدم اولویت‌بخشی به مصون‌سازی و پیشگیری و تمرکز بر درمان، فقر زیرساختی؛

۶- محرومیت و نابرابری‌های پسینی: عدم توجه به توان‌بخشی و توانمندسازی و بازاجتماعی شدن، عدم ایجاد فرصت‌های برابر اقتصادی و اجتماعی، عدم ترمیم امکانات و ظرفیت‌ها، محرومیت مضاعف مناطق و افراد محروم از امکانات و ظرفیت‌ها؛

۷- عدم دسترسی عادلانه به پوشش‌ها و خدمات: عدم توجه به توازن منطقه‌ای و آمایش سرزمین در توزیع امکانات و ظرفیت‌ها، محرومیت مضاعف مناطق و افراد محروم از امکانات و ظرفیت‌ها؛

- ۸- عدم بهره‌مندی عادلانه از منابع عمومی: بهره‌مندی نامتعادل و نامتوازن از منابع عمومی، جذب بیشتر منابع و اعتبارات توسط دستگاه‌ها و افراد برخوردار، سرائه نابرابر از بودجه رفاهی، اولویت‌بندی ناصحیح؛
 - ۹- ساختارهای متعدد و پراکنده: رویکردهای بخشی و دستگاهی، سازمان‌ها و صندوق‌ها و مؤسسات متعدد با رویکرد بخشی، عدم رعایت صرفه در مقیاس، ساختارهای موازی، فعالیت‌های مضاعف؛
 - ۱۰- سازوکارهای متنوع و متکثر: فقدان وحدت رویه، عدم تفکیک نظام بازنشستگی از بیمه بازنشستگی، عدم تفکیک نظام سلامت از نظام بیمه سلامت؛
 - ۱۱- فقدان سیاست رفاهی متعین: ریل‌گذاری، فصل‌الخطاب برای همه اجزای حاکمیت دولت، تعیین حقوق و تکالیف متقابل دولت و مردم، ایجاد اتفاق نظری و اجماع عملی، تفویض و تنفیذ اختیارات؛
 - ۱۲- فقدان نهاد قاعده‌گذار و تنظیم‌گر: عدم تعیین ارکان تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرایی و نظارتی، تنظیم‌گری قوانین و مقررات، وحدت رویه و استانداردسازی، نظارت، گزارش‌گیری و گزارش‌دهی، رصد و پایش؛
 - ۱۳- عدم ابتناء به اطلاعات ثبتی و عملیاتی: همپوشانی و برخورداری مضاعف و من غیر حق، خلأ پوشش و عدم دسترسی، اتکا به آمارهای سرشماری، روندی و دستگاهی برای تخصیص منابع، تعارضات بخشی و دستگاهی، عدم تمرکز اطلاعات؛
 - ۱۴- عدم انجام آزمون وسیع بر اساس لایه‌بندی و سطح‌بندی خدمات: عدم لایه‌بندی و تفکیک و تمایز حوزه‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای، عدم سطح‌بندی خدمات و پوشش‌ها (پایه، مازاد و مکمل)، عدم انجام آزمون وسیع برای تعیین استطاعت و استحقاق؛
 - ۱۵- کارایی، کارآمدی، اثربخشی و بهره‌وری پایین در خدمات‌رسانی: عدم شفافیت و محاسبه‌پذیری فعالیت‌ها، عدم اداره اقتصادی امور، عدم رعایت صرفه در مقیاس، سوءمدیریت و فساد مالی و اداری، تعارض نقش و تضاد منافع و درب چرخان.
- فصل مشترک غالب این مسائل و مشکلات فقدان اطلاعات ثبتی مبنا برای تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرا و نظارت و عدم ابتناء تصمیمات و اقدامات بر اطلاعات ثبتی حاصل از بررسی‌های میدانی و عملیاتی و بسته کردن به گزارش‌ها دستگاه‌ها و سازمان‌های متولی یا اکتفا به روندهای سنواتی یا اتکا به سرشماری‌ها و نمونه‌گیری‌های نادقیق و فاقد اعتبار و روایی است.

مسئله، مشکل و چالش (راهکارهای پیشنهادی):

ارائه راهکارهای برون‌رفت از مسائل، مشکلات و بحران‌های پیش روی نظام تأمین اجتماعی و تبیین اقدامات و مداخلات اصلاحی و طراحی برنامه‌های تحولی در این عرصه نیز نیازمند تفصیل و توضیح زیادی است؛ اما منحصراً می‌توان به برخی راهکارهایی که به طور نسبی مشترک بین صاحب‌نظران است، اشاره کرد:

۱- عدم فراگیری پوشش‌ها و خدمات: لزوم تعمیم کامل پوشش پایه و تأمین و تضمین حد کفاف (حداقل نیازهای اساسی) برای همگان، رفع موانع اخذ پوشش بیمه‌ای، ایجاد مشوق و محرک یا اجبار و شبه‌اجبار برای اخذ پوشش بیمه‌ای، اعطای یارانه بیمه‌ای؛

۲- عدم جامعیت پوشش یا خدمات: تعمیم پوشش بیمه بیکاری به همه شاغلان و جویندگان کار، برقراری پوشش کامل مستمری سالمندان برای افراد فاقد پوشش، توجه به فقر چندبعدی، توجه به فقر زیرساختی (مسکن، بهداشت، آموزش و...)

۳- عدم کفایت پوشش‌ها و خدمات: نیازسنجی و اولویت‌بندی صحیح براساس آزمون و سنج، غربالگری و هدف‌یابی مؤثر، مصون‌سازی و پیشگیری، توان‌بخشی، توانمندسازی و بازاجتماعی شدن افراد فقیر و آسیب‌دیده؛

۴- عدم پایداری مالی طرح‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای: تمرکز هدمندسازی واقعی یارانه‌های اجتماعی، وضع مالیات اجتماعی، ایجاد زمینه مشارکت ذی‌نفعان در تأمین مالی به تناسب توان مالی، رعایت اصول و قواعد بیمه‌ای، توزیع عادلانه منابع؛

۵- محرومیت و نابرابری‌های پیشینی: اقتصاد عدالت‌بنیان، اولویت دادن به مصون‌سازی و پیشگیری، برابرسازی فرصت‌های اقتصادی و اجتماعی، ایجاد زمینه مهاجرت معکوس یا روند معکوس توزیع امکانات به مناطق و افراد کم‌برخوردار؛

۶- محرومیت و نابرابری‌های پسینی: حمایت از اقشار ضعیف، کمک به اقشار ضعیف برای رسیدن به فرصت‌های برابر، ترمیم و جبران خسارات محرومیت‌ها و عقب ماندگی‌ها؛

۷- عدم دسترسی عادلانه به پوشش‌ها و خدمات: ایجاد پوشش فراگیر، اولویت بخشی به مناطق کم‌برخوردار (محروم مرزی)، استخراج نقشه و اطلس فقر و آسیب و رصد پویایی‌های فقر و آسیب اجتماعی؛

۸- عدم بهره‌مندی عادلانه از منابع عمومی: ایجاد سرانه متناسب در بهره‌مندی از منابع عمومی، تمرکز یارانه‌های اجتماعی بر رفع فقر و آسیب، اعمال رویکرد ذی‌نفع‌محور به جای دستگاه‌محور در توزیع منابع؛

۹- ساختارهای متعدد و پراکنده: تقسیم کار نوین و حیطه‌بندی فعالیت دستگاه‌ها، تجمیع، ادغام و انحلال دستگاه‌های موازی و غیرضروری، تنظیم‌گری به جای تمرکز ساختاری؛

۱۰- سازوکارهای متنوع و متکثر: ایجاد وحدت رویه و استانداردسازی فعالیتها، تفکیک نظام تولید، تأمین مالی و ارائه خدمت از یکدیگر، قاعده‌گذاری و ریل‌گذاری خدمات با رویکرد پلتفرمی؛

۱۱- فقدان سیاست رفاهی متعین: ابلاغ سیاستهای کلی تأمین اجتماعی، تعیین سیاست رفاهی و ریل‌گذاری مسیر حرکتی تمام قوا، تعیین عالی‌ترین رکن تصمیم‌گیری؛

۱۲- فقدان نهاد قاعده‌گذار و تنظیم‌گر: تعیین محوریت و تولید برای ایجاد تناسب اختیار و مسئولیت، ایجاد ضمانت اجرایی برای تصمیمات، ایجاد تمرکز در راهبری کلان، تعیین بسته خدمت و جامعه هدف؛

۱۳- عدم ابتناء به اطلاعات ثبتی و عملیاتی: ایجاد پایگاه ملی ایرانیان از طریق تبادل اطلاعات مربوط به کلیه دریافتها و پرداختهای رفاهی، ایجاد سامانه، پایگاه اطلاعات و پنجره واحد خدمات تأمین اجتماعی، رویکرد پلتفرم دیجیتال؛

۱۴- عدم انجام آزمون وسیع بر اساس لایه‌بندی و سطح‌بندی خدمات: لایه‌بندی (امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) و سطح‌بندی لایه بیمه‌ای (پایه، مازاد و مکمل) خدمات و پوشش‌ها، تشکیل پرونده الکترونیک مبتنی بر کدملی، کدپستی و کد شغلی، آزمون وسیع (استطاعت و استحقاق)؛

۱۵- کارایی، کارآمدی، اثر بخشی و بهره‌وری پایین در خدمات‌رسانی: هوشمندسازی فرایندها و فعالیتها، ریل‌گذاری و قاعده‌گذاری با استفاده از فناوری‌های نوین، سامان‌دهی سامانه‌ها، اپلیکیشن‌ها و افزارها در قالب «سین‌تک» (SinTech).

همان‌طور که ملاحظه می‌شود بهره‌گیری از فناوری‌های نو ظهور به‌ویژه در عرصه ارتباطات و اطلاعات می‌تواند پیش‌نیاز غالب طرح‌ها و برنامه‌های پیشنهادی و مقدمه هر نوع مداخله اصلاحی یا برنامه تحولی باشد؛ چراکه شناخت دقیق از جامعه هدف و نیازهای واقعی و اولویت‌دار آنها، ارزیابی میزان استطاعت و استحقاق آنان و تعریف بسته‌های خدمات و پوشش‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای و... نیازمند شناسایی واحصاء اقشار ضعیف جامعه و طراحی مسیر که از آنها از شرایط موجود به شرایط مطلوب می‌باشد که این مهم، بدون در اختیار داشتن اطلاعات ثبتی مبنا و حاصل از بررسی‌های میدانی و عملیاتی، میسر نیست.

طی چند دهه گذشته طرح‌ها و برنامه‌های متنوع و متعددی با رویکرد تحقق عدالت اجتماعی و رفع فقر و محرومیت در کشور اجرا و منابع، اعتبارات و بودجه‌های دولتی زیادی به این طرح‌ها و برنامه‌ها اختصاص یافته و همچنین ساختارها و سازمان‌های متکثر و پراکنده‌ای در دستگاه‌های اجرایی مختلف برای تحقق این قبیل امور در قالب وزارتخانه، سازمان، صندوق، مؤسسه، نهاد و بنیاد ایجاد شده است؛ اما به هر تقدیر و متأسفانه و به‌رغم تمامی این تمهیدات مالی و ساختاری معتابه هنوز جلوه‌های بارز فقر و آسیب اجتماعی در سطح کشور به‌ویژه برخی محلات شهری و مناطق روستایی و عشایری دیده می‌شود.

وجه مشترک تمامی این طرح‌ها و برنامه‌ها تاکنون این بوده است که ابتدا اجرا شده‌اند و سپس به جمع‌آوری اطلاعات یا کنترل و نظارت اطلاعات مبنای اجرا، پرداخته شده است و پاشنه آشیل این قبیل طرح‌ها و برنامه‌ها، عدم ابتناء نظامات تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرایی و نظارتی آن‌ها بر اطلاعات ثبتی و عملیاتی است که مورد تصدیق و صحه‌گذاری به‌صورت میدانی و عملیاتی قرار گرفته باشد.

به عبارت دیگر، در تمامی دولت‌ها و ادوار مختلف ابتدا اعطای یارانه، اعطای تسهیلات ارزان‌قیمت، اعطای مسکن حمایتی و اجتماعی، اعطای سبد کالا و سبد غذایی، اعطای پوشش بیمه‌ای رایگان، اعطای معافیت یا تخفیف‌های مالیاتی و بیمه‌ای، اعطای رایگان ائشعابات و حق امتیازها و... در قالب عناوین مختلف صورت می‌پذیرد و بعداً اطلاعات مربوطه جمع‌آوری می‌شود و تلاش می‌شود که نظارت و کنترل بر آن‌ها برای قطع و عدم تداوم پرداخت به افراد برخوردار اعمال شود که از این امر نیز به‌دلیل مشکلات و تبعات منفی اجتماعی و سیاسی غالباً صرف‌نظر می‌شود.

نکته حائز اهمیت دیگر اینکه غالب پایگاه‌های اطلاعات ملی موجود در کشور عموماً «فردمحور» است و به موضوع خانواده و خانوار توجه وافی و کافی معمول نشده است، در حالی که پرونده‌های کلغذی در نظام اداری یک قرن گذشته، همگی مبتنی بر خانوار شکل می‌گرفتند و اسناد و مدارک مربوط به روابط سببی و نسبی افراد و مباحث کفالت، قیمومت و حضانت ملاک عمل شکل‌گیری این پرونده‌ها بود. اما در پایگاه‌های اطلاعات ملی حال حاضر کشور غالباً این موضوع خانواده‌محوری وجود ندارد و پیش‌بینی نشده است. همچنین در گذشته و در نظام اداری کلغذی، آدرس و محل سکونت و کدپستی مربوط به آخرین محل اقامت افراد و خانوارها، ملاک تعیین حوزه خدمت‌رسان به افراد و خانوارها بود؛ اما این موضوع نیز در حال حاضر و در غالب پایگاه‌های اطلاعات ملی یا تعبیه نشده یا سازوکار و ضمانت اجرایی برای به‌روزرسانی اطلاعات ژئوماتیک (مکان‌محور) ندارد و این نقیصه در خصوص شناسنامه شغلی یا کد شغلی نیز ایضاً به‌هکذا وجود دارد.

نتیجه آنکه در حال حاضر، کشور فاقد یک پایگاه اطلاعات ملی یا منظومه‌ای از پایگاه‌های اطلاعات ملی مبتنی بر خانوار (کدملی)، مکان (کدپستی) و حالت شغلی (کد شغلی) می‌باشد و فقدان این پرونده الکترونیک خانوار یا شناسنامه اقتصادی - اجتماعی خانوار یا حساب الکترونیک خانوار باعث شده است که اغلب طرح‌ها و برنامه‌های معطوف به اعطای یارانه، کمک، مساعدت و... در اجرا دچار مشکلات عدیده شود و هر بار که هر برنامه یا طرحی از سوی هر دستگاه یا سازمانی قرار است اجرا شود، افراد و خانوارها به‌سمت مراجعه به سامانه‌ها، سایت‌ها و اپلیکیشن‌های مختلف، متنوع و متکثر سوق داده می‌شوند و هر بار هم لازم است که کل اطلاعات فردی و خانوادگی را وارد نمایند، بدون اینکه اطلاعات مزبور قابل تصدیق و صحه‌گذاری از سوی دستگاه‌ها، سازمان‌ها و نهادهای خدمت‌رسان باشد و بدون پیش‌بینی این سازوکار که هرگاه فرد یا خانواده‌ای اطلاعات خود را در یکی از پایگاه‌های اطلاعات ملی ثبت کرد، در مراجعات بعدی به همان پایگاه یا سایر

پایگاه‌های اطلاعات ملی دیگر، مجدداً نیازی به ثبت اطلاعات قبلی نباشد.

موضوع تفکیک قوا، شکل‌گیری نهادهای عمومی غیردولتی نظیر شهرداری‌ها و ادعای استقلال آن‌ها، ارتباط برخی خدمات به بخش‌های انتظامی (گواهینامه و گذرنامه) و... باعث شده است که پیشخوان‌ها و دفاتر خدمات الکترونیک متنوع و متکثری که همگی از منابع عمومی و دولتی ارتزاق می‌کنند یا از امتیازات و انحصارات دولتی و حاکمیتی برخوردارند، در کشور به وجود بیاید و هر بار مراجعه، به هر کدام از این «گیت»‌های خدمات‌رسان نیز مستلزم ارائه مدارک و مستندات و درج اطلاعات عمومی است. در این میان بازار کافی‌نت‌ها برای درج چندباره اطلاعات، ثبت‌نام در سامانه‌ها و... گرم است و مردم هم باید برای هر بار مراجعه وقت بگذارند و هزینه کنند.

در دنیا برای رفع این مشکلات راهکارهای مناسبی اندیشیده شده و به کار گرفته شده است: به‌طور مثال فین‌تک (Fin Tech) که فناوری‌های مالی و خدمات مالی و مخفف financial technology است، برای تسهیل و تسریع در تبادلات مالی، اقتصادی و تجاری از طریق فناوری‌های نوین طراحی شده است. فین‌تک هم یک پارادایم، رویکرد و فرایند است و هم به شرکت‌ها و مؤسسات فعال در این حوزه نیز اطلاق می‌شود. نمونه مشابه دیگر را می‌توان در سیستم جامع بانکی (core Banking) در نظام نوین بانکی سراغ گرفت. یکی از لوازم اصلی و اساسی تحقق فین‌تک، اقتصاد دیجیتال، اقتصاد هوشمند، اقتصاد پلتفرمی و دولت الکترونیک است.

در فرایند رشد، توسعه و پیشرفت عموم کشورها از جمله ایران نیز غالباً نگاه تک‌محاسنی به توسعه باعث شده است که «وجه اقتصادی» دولت و حاکمیت در اولویت و مرکز توجه قرار گیرد و سایر وجوه و ابعاد توسعه نظیر فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، زیست‌محیطی و... به‌ویژه «وجه اجتماعی» مغفول واقع شود یا در محاق رویکردهای غالب اقتصادی قرار گیرد و حتی اگر در فرایند انشای قوانین و مقررات مربوط به برنامه‌های توسعه، احکام اجتماعی نیز لحاظ گردد بعضاً از سوی مجریان مصادره به مطلوب از قوانین برنامه توسعه صورت می‌پذیرد و با رویکرد «سازمان‌محور»، فقط بخش‌های اقتصادی، سخت‌افزاری، عمرانی و کالبدی احکام اجرا می‌شود و احکام اجتماعی «ذی‌نفع‌محور» یا «شهروندمحور» که معطوف به ذی‌نفعان (مردم و اقشار و گروه‌های هدف و غالباً اقشار ضعیف جامعه و ساکنان مناطق دور از مرکز کشور و استان) است، مغفول واقع می‌شوند و احکام معطوف به دستگاه‌ها و سازمان‌ها به‌صورت پیرنگ و جدی پیگیری و اجرایی می‌شود و منابع و اعتبارات به‌سمت دستگاه‌ها، ساختارها و نیروی انسانی دولتی سوق می‌یابد و «سازمان‌محوری» (Agency- centric) جایگزین «شهروندمحوری» (Citizen- centric) می‌شود.

در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) نیز فناوری ابتدائاً در حوزه‌های اقتصادی، مالی، پولی و بانکی نشو و نمای بیشتری یافته است تا در حوزه‌های اجتماعی و به همین سبب، علی‌رغم اینکه مدت‌هاست به موضوع

فناوری‌های مالی و اقتصادی (فین‌تک) پرداخته می‌شود، اما به فناوری‌های حوزه اجتماعی و به‌طور اخص فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی (سین‌تک) کمتر توجه می‌شود.

اگرچه تقدم «فین‌تک» (فناوری‌های مالی) بر «سین‌تک» (فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی) از منظر بنگاه‌های اقتصادی و صنعت - بازارها با توجه به رویکرد انتفاعی آنان می‌تواند تا حدودی پذیرفته باشد، غفلت حاکمیت‌ها و دولت‌ها از موضوع سین‌تک (فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی) پذیرفتنی نیست. و در این میان عدم‌الرفع و ضرر و زیان اصلی متوجه عموم مردم و به‌ویژه اقشار فرودست و آسیب‌پذیر جامعه می‌شود؛ به نحوی که حتی بعضاً امکانات و ظرفیت‌های گذشته که در آن از سیستم‌های کاغذی و دستی استفاده می‌شد نیز منسوخ شده و جایگزینی برای آن‌ها در فضای مجازی تعبیه نشده است. به‌طور مثال «شناسنامه بهداشت» و «شناسنامه کار» در گذشته‌های دور نمایانگر پویایی‌های بهداشتی و درمانی و شغلی افراد بود؛ اما در حال حاضر این شناسنامه‌ها نه به‌صورت کاغذی وجود دارند و نه به‌صورت الکترونیک؛ در حالی که با توجه به پیشرفت‌های فناورانه، دسترسی به این شناسنامه‌های الکترونیک به‌سرعت و سهولت میسر بوده است.

نتیجه آنکه پلتفرم اقتصادی «فین‌تک» به‌سبب اینکه وجه اقتصادی دولت متکفل آن بوده و در امتزاج با منافع و مصالح بخش خصوصی و فعالان بخش‌های اقتصادی، پولی، بانکی و سرمایه‌ای قرار داشته است، به‌سرعت شکل گرفته و تکامل یافته است؛ اما پلتفرم اجتماعی «سین‌تک» یا فناوری‌های مربوط به تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی جاذبه‌ای برای بخش خصوصی نداشته و مغفول واقع شده است و حاکمیت‌ها و دولت‌ها که باید متکفل ایجاد و توسعه آن می‌شدند نیز از آن غفلت ورزیده‌اند. درحالی که به‌موجب قانون تحقق این امر در حیطه وظایف دولت و حاکمیت و به‌طور مشخص وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی بوده و به همین سبب در قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی به آن توجه شده است:

بند «م» ماده «۱۶» قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی که به وظایف وزارت رفاه و تأمین اجتماعی (وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی) می‌پردازد:

«تشکیل پایگاه اطلاعاتی نظام جامع تأمین اجتماعی به منظور جمع‌آوری و پردازش اطلاعات مربوط و تعیین شاخص‌های ذی‌ربط در حوزه‌های بیمه‌ای، حمایتی و امدادی.»

همچنین فقدان یک پلتفرم اجتماعی نظیر «سین‌تک» و نبود پایگاه اطلاعات ملی مبتنی بر خأوار که دربرگیرنده اطلاعات هویتی (کدملی)، موقعیتی و مکانی (کدپستی) و حالت شغلی (کدشغلی) باشد که می‌تواند در قالب «شناسنامه الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی» یا «شناسنامه اقتصادی اجتماعی الکترونیک خأوار» یا «حساب الکترونیک خأوار» شکل گیرد و نیز فقدان سامانه و پنجره واحد خدمات رفاه و تأمین اجتماعی، باعث شده است که در موارد زیادی با همپوشانی و برخورداری مضاعف و من غیر حق مواجه باشیم و در نقطه

مقابل نیز با کم‌پوشانی و خلأ پوشش‌ها و حمایت‌ها و خدمات رفاه و تأمین اجتماعی در ارتباط با اقشار محروم و فرودست جامعه، محلات حاشیه‌ای شهرها و مناطق روستایی و عشایری مواجه باشیم.

«سین‌تک» (SinTech) یعنی استفاده از فناوری برای کارآمدتر ساختن خدمات رفاه و تأمین اجتماعی، به بیان دیگر از رایانه‌ها و ابزارهای هوشمند (نظیر کامپیوتر و تلفن همراه) استفاده می‌کنیم تا پوشش‌ها و خدمات رفاه و تأمین اجتماعی را آسان‌تر و سریع‌تر و با صحت و دقت بالا به ذی‌نفعان (نظیر حادثه‌دیده، مددجو، توان‌خواه، بیمه‌شده، بیمه‌پرداز، مستمیری‌گیر و مقرری‌گیر) برسانیم و فرایند ارائه خدمات از سوی ذی‌مدخلان (دستگاه‌های اجرایی، سازمان‌ها، صندوق‌ها و مؤسسات فعال در حوزه‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) را رصد کرده و بر کار آن‌ها نظارت مؤثر و جدی اعمال و از حسن جریان امور اطمینان حاصل کنیم. در این رویکرد اطلاعات ثبتی مبنا و مبتنی بر اسناد و مدارک مثبت و بررسی‌های اجتماع‌محور میدانی و عملیاتی ملاک عمل قرار می‌گیرد و از سازوکارهای کنترلی خودخدمتی (self service) استفاده می‌شود و از طریق بلاکچین منابع و توکنایز کردن خدمات نیز می‌توان از شبکه نظارت همگانی خودکار استفاده کرد. در این رویکرد دیگر «سازمان‌محوری» یا «دستگاه‌محوری» ملاک نیست؛ بلکه «خدمت‌محوری» و «ذی‌نفع‌محوری» مد نظر قرار می‌گیرد. نهاد تنظیم‌گر پس از نیازسنجی به تعیین بسته خدمت اقدام می‌کند و پس از ارزیابی وسع و اولویت‌بندی، به تعیین جامعه هدف، خدمات و پوشش‌ها و معیارها و شاخص‌های احراز شرایط برخورداری مبادرت می‌نماید و آن را در قالب رویکرد پلتفرمی به یکی از کارگزاران ارائه خدمت احاله و ارجاع می‌دهد و با استفاده از سازوکار بلاکچین و توکنایز کردن، کمیت و کیفیت خدمات‌رسانی را با مشارکت فعال و مؤثر ذی‌نفع رصد می‌کند.

طرح «تکفا» در دولت‌های هفتم و هشتم و طرح «فاوا» در دولت‌های نهم و دهم با هدف تحقق دولت الکترونیک به اجرا درآمد و منابع و اعتبارات بسیار زیادی در قالب بودجه عمومی دولت و بودجه دستگاه‌های اجرایی و شرکت‌ها و مؤسسات دولتی، عمومی، عمومی غیردولتی صرف این قبیل طرح‌ها شد طی دولت یازدهم و دوازدهم نیز در زمینه تحقق دولت الکترونیک، دولت دیجیتال و دولت هوشمند برنامه‌هایی مطرح و اقداماتی انجام پذیرفت؛ اما این اقدامات فلکد انسجام و انتظام طرح‌های «تکفا» و «فاوا» بود.

از یک طرف خصوصی‌سازی شرکت مخابرات ایران و تشکیل شورای عالی فضای مجازی و مرکز ملی فضای مجازی و از سوی دیگر رویکرد غالب دولت قبلی مبتنی بر واگذاری، برون‌سپاری و خصوصی‌سازی باعث شد تا اقدامات پراکنده‌ای در حوزه ICT صورت پذیرد که غالباً معطوف به رشد و نمو تصاعدی سامانه‌ها و اپلیکیشن‌های به‌ظاهر متعلق به بخش خصوصی است که بعضاً عنوان دانش‌نیان و استارت‌آپ را یدک می‌کشند؛ اما با واسطه متصل به بخش‌های حاکمیتی، دولتی و شبه‌دولتی هستند.

در سمت دولت و بخش‌های حاکمیتی و عمومی که مبتنی بر اعتبارات و بودجه‌های دولتی و از منظر

انحصارات و امتیازات دولتی در مصادر امور و درگاه‌های خدمات‌رسانی قرار دارند نیز، پیشخوان‌های الکترونیک متکثر و متعددی وجود دارند و در این میان تعداد زیادی کافی نیست هم وجود داشته و دارند که مردم برای هر بار مراجعه به هر کدام از این درگاه‌ها یا سامانه‌ها و اپلیکیشن‌ها باید مدارک و اسناد مثبته هویتی و... به همراه داشته و هر بار مجبور به انجام تراکنش‌های حضوری، اینترنتی و پیامکی می‌شوند و ماحصل این وضعیت، درآمدهای نجومی برای شرکت‌های تلفن همراه، عرضه‌کنندگان اینترنت و فعالان عرصه «فین‌تک» برای دریافت خدمات اجتماعی و کالاهای عمومی است.

شیوع پدیده کرونا باعث توسعه و تعمیم سریع خدمات غیرحضوری در تمامی عرصه‌ها شد و عموم مردم بالاچار می‌بایست برای غالب خدمات مورد نیاز خود از اینترنت و تلفن همراه استفاده می‌کردند و ارائه خدمات حضوری و امکان مراجعه حضوری محدود شده بود و این روند در دوران پسا کرونا نیز کم‌وبیش تداوم یافت؛ فلذا «اقتصاد کم‌تماس» (low touch Economy) که محصول محدودیت‌های کرونایی بود، نشو و نما و بسیاری یافت.

بدین ترتیب خدمت‌گیرندگان برای دریافت هر خدمت، علاوه بر پرداخت‌های مربوط به مخابرات و ارتباطات (اینترنت و تلفن همراه) می‌بایست به‌طور مستقیم نیز پرداخت‌هایی را متحمل می‌شدند، نظیر پرداخت به کافی‌نت یا خرید «توکن» (Token) و بعضاً با سوءاستفاده از روش‌های «بازی‌سازی» یا «گیمیفیکیشن» (Gamification) و «طراحی برای تغییر رفتار» (Behavioral Design) به‌طور غیرمستقیم در قالب خدمات مخابراتی، بانکی و اینترنتی و... هزینه‌هایی را صرف می‌کردند و در همه حال از اطلاعات تجمیع‌شده آن‌ها به‌خصوص شماره تلفن همراه آنان نیز استفاده‌هایی برای بازاریابی و تبلیغات صورت می‌گرفت و درآمدهای سرشاری نصیب برخی افراد و شرکت‌ها می‌شد.

اگر رویکردها تجاری و انتفاعی و سوداگرانه را در فضای «فین‌تک» (Fin Tech) و عرصه تبادلات و تعاملات و تراکنش‌های مالی، اقتصادی، ائتماعی، تجاری، پولی، بانکی، سرمایه‌ای و... بتوانیم بپذیریم، قطعاً نمی‌توانیم این رویکردها را در عرصه‌های اجتماعی و در فرایند تولید و عرضه کالاهای عمومی و پوشش‌ها و خدمات رفاه و تأمین اجتماعی و به‌ویژه در نظام تأمین اجتماعی و لایه‌های امدادی و حمایتی و سطح پایه لایه بیمه اجتماعی آن بپذیریم؛ به‌ویژه آنکه برخی از اطلاعات مربوط به این حوزه از ماهیت محرمانگی و اطلاعات خصوصی برخوردار است؛ مثلاً نوع و شدت بیماری، نوع و شدت معلولیت، نوع آسیب اجتماعی و... به‌طور مثال نمی‌توان اجازه داد که اطلاعات تجمیع‌شده مربوط به مبتلایان نوعی از بیماری یا معلولیت یا آسیب اجتماعی در اختیار شبکه‌های بازاریابی اینترنتی و تلفنی قرار گیرد و آنان با توجه به نوع بیماری یا معلولیت یا آسیب اجتماعی، به برقراری تماس با این افراد و بازاریابی تجاری منفعت‌جویانه اقدام کنند.

از طرفی بخش زیادی از اطلاعات تجمیعی از طریق فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی (social security and social insurance) جنبه و کارکرد حاکمیتی دارد و می‌باید تحت تدابیر و ملاحظات امنیتی و با رعایت اصول محرمانگی در دسترس دستگاه‌های اجرایی مربوطه برای ارائه خدمات قرار گیرد و نمی‌توان گردش آن را بدون تنظیم‌گری یک نهاد متولی نظام تأمین اجتماعی در اختیار دیگران قرار داد و باید این کار تحت استانداردها و پروتکل‌های خاص خود انجام شود.

کلیات مباحث مربوط به فناوری

بشر پس از عبور از شکارگری، دامداری و کوچ نشینی به‌طور کلی سه عصر کشاورزی، صنعتی و اطلاعاتی را پشت سر گذاشته است و هم‌اکنون عصر فضای مجازی را در موج چهارم تکنولوژی تجربه می‌کند و ابروندهای دولت و اقتصاد الکترونیک، دولت و اقتصاد دیجیتال و دولت و اقتصاد هوشمند با رویکردهای شبکه‌ای و پلتفرمی، در قالب یک زیست‌بوم (اکوسیستم) را پیش روی خود دارد.

دو فضایی شدن جامعه و شکل‌گیری فضای مجازی که تمامی وجوه و ابعاد حیات انسان‌ها، شرکت‌ها، سازمان‌ها و دولت‌ها و حاکمیت‌ها را در بر گرفته است و درهم‌تنیدگی فناوری‌های نوین با جامعه و فرهنگ به نحوی است که استفاده از فناوری‌های نوین دیگر یک انتخاب نیست؛ بلکه یک ضرورت و الزام حیاتی و متضمن بقا در شرایط امروز جهان است.

فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) به ابزارها، افزارها، فناوری‌ها و منابعی گفته می‌شود که به‌منظور برقراری ارتباط، تعامل، تبادل، ایجاد، انتشار، ذخیره و مدیریت اطلاعات استفاده می‌شود و بر بستر رایانه، وب و اینترنت، رادیو، تلویزیون، تلفن، شبکه‌های اجتماعی و ابزارهای هوشمند انجام می‌پذیرد. برخی مؤلفه‌های اصلی این فناوری پردازش، پهنای باند، اتصال‌پذیری، زبان‌ها، معماری، الگوریتم‌ها، منابع ذخیره اطلاعات و انرژی است.

فضای مجازی نیز شبکه‌ای بهم‌پیوسته در گستره جهانی است که شبکه‌های رایانه‌ای (کوچک و بزرگ)، رایانه‌های شخصی و ابزارهای هوشمند قابل حمل را با استفاده از سخت افزارها و نرم‌افزارهای مختلف و در قالب قراردادهای پروتکل‌های ارتباطی مبتنی بر فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (با تمرکز بر ارتباطات از راه داور) متصل می‌سازد.

مؤلفه‌های اصلی فضای مجازی عبارت‌اند از شبکه‌های ارتباطی (تلفن و ابزارهای هوشمند در ارتباط با دولت الکترونیک و دیجیتالی)، فناوری‌های پردازشی (رایانه‌های شخصی، ابررایانه‌ها و سامانه‌های خبره و هوشمند) ادوات و اسباب دیجیتال (ساعت، گوشی تلفن ثابت و همراه، رادیو و تلویزیون و لوازم خانگی)، سیستم‌های کنترل و حمل‌ونقل دیجیتال، ربات‌ها و پهپادهای دیجیتالی، فناوری‌های ارتباطی (نشر محتویات دیداری و شنیداری و رادیو و تلویزیونی محلی، ملی و ماهواره‌ای)، فناوری‌های جمع‌آوری داده‌ها (نظیر حسگری، پوششگری و دورسنجی) و فناوری‌های ذخیره و بازیابی اطلاعات و داده‌ها.

نکته حائز توجه اینکه فناوری‌های نوین، حکمرانی سنتی را به چالش کشیده و نظامات تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرایی و نظارتی را دچار تغییر و تحولات شگرفی ساخته‌اند و حاکمیت‌ها و دولت‌ها را مجبور ساخته‌اند که در عرصه‌های سیاست‌گذاری، قانون‌گذاری، برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت از این فناوری‌ها بهره

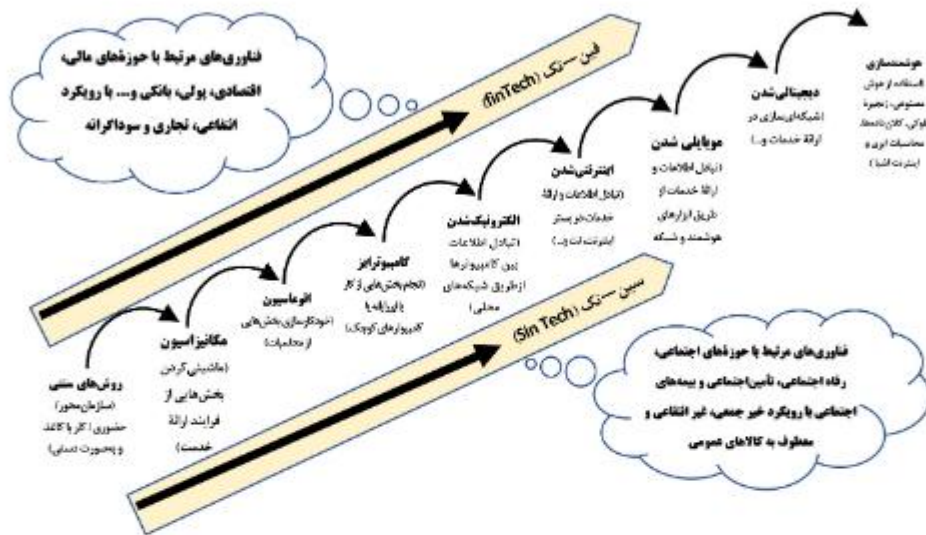
گیرند. بروز پاندمی کرونا و پیش‌بینی ظهور و بروز بیماری‌های مشابه آن در آینده، سرعت‌گیری و همه‌گیری حرکت به سمت فناوری‌های نوین در سطح حاکمیت‌ها، دولت‌ها، سازمان‌ها، شرکت‌ها و شهروندان را در پی داشته و تا حدود زیادی شکاف دیجیتالی و کم‌سوادی دیجیتالی را رفع کرده است، به ترتیبی که قاطبه مردم و حتی کودکان مجبور به استفاده از فناوری‌های نوین بر بستر ابزارهای هوشمند شدند و دولت‌ها، سازمان‌ها، شرکت‌ها و بنگاه‌های تجاری تولیدکننده خدمات و محصولات الزام و اجبار یافتند که خود را به فناوری‌های نوین مجهز سازند؛ به نحوی که تکنولوژی‌گریزی (نئولادیسزم) جای خود را به توجه گرایانه به تکنولوژی (تکنورالیسم) داد و حتی به جماعت آرماتشهر فناوری (تکنوتوپیا) و شیفتگان و از خود بیگانگان تکنولوژی میدان داد که با طرح موضوع شهرهای متاورسی (فراجهان) و شهرهای کریپتویی مدعی نسخه‌های سب‌بعدی از فضای مجازی بر مبنای واقعیت افزوده، واقعیت مجازی و واقعیت ترکیبی شوند و حاکمیت‌های سنتی را به چالش بکشند.

از زمان انقلاب صنعتی که ماشین‌ها در کنار انسان‌ها به عنوان ابزار کار قرار گرفتند، ماشین‌های محاسباتی ساده در علم مدیریت کاربرد یافتند، انقلاب فرکانسی و مخابراتی واقع شد و بعدها که کامپیوترها به خدمت انسان درآمد و پدیده‌های مکمل آن یعنی وب، اینترنت، بانک‌های اطلاعات و پایگاه‌های اطلاعات، شبکه‌های اجتماعی، رسانه‌های اجتماعی و... در دسترس افراد و سازمان‌ها قرار گرفت، تحولات و انقلابات اداری زیادی در سطح دولت‌ها، سازمان‌ها، شرکت‌ها و بنگاه‌ها وقوع یافت و از اسامی نظیر ماشینی کردن (مکانیزاسیون)، خودکارسازی و اتوماتیک‌سازی (اتوماسیون)، کامپیوتری شدن، الکترونیک‌ی شدن، اینترنتی شدن و استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (ICT) بر بستر وب و اینترنت و در نهایت همراهسازی یا موبایلی شدن برای این تغییرات استفاده شده و می‌شود. در حال حاضر رویکرد غالب رویکرد حذف کاغذ و حذف مراجعات حضوری و ارائه خدمات بر روی ابزارهای هوشمند است که از آن به دیجیتالی شدن تعبیر می‌شود.

در بررسی سیر تطور تاریخی و پیشینه کلی تغییراتی که به تبع پیشرفت‌های فناورانه فراهم شده و می‌شود، به تدریج به سمت بهبود ابزارها، بهبود روش‌ها و بهبود فرایندها حرکت شده است و باعث شده است تا تغییراتی را در نوع ارائه خدمات، جمع‌آوری و پردازش اطلاعات و... از منظر اعمال سرعت، سهولت، دقت، زمان (۷×۲۴) در ارائه خدمات، حادث شود؛ ولی وجه غالب تغییرات در سطح دولت‌ها، سازمان‌ها، شرکت‌ها و بنگاه‌ها و کارکنان و مدیران آن‌ها به وقوع پیوسته است. تا پیش از شیوع و ویروس کرونا، انتخاب فناوری بیشتر از سمت عرضه و توسط حاکمیت‌ها، دولت‌ها، سازمان‌ها و بنگاه‌ها مطرح می‌شد و ذی‌نفعان مختار بودند که از این ظرفیت‌ها استفاده کنند یا اینکه مراجعه حضوری کرده و مستندات کاغذی ارائه و خدمات کاغذی و حضوری دریافت. شیوع بحران کرونا باعث شد تا این الزام به سمت تقاضا یعنی شهروندان، ذی‌نفعان، مخاطبان و مشتریان نیز تعمیم و تسری یابد و افراد جامعه ملزم و مقید به استفاده از فناوری‌هایی شوند که

بر بستر ابزارهای هوشمند (موبایل، تبلت و...) عرضه می‌شود.

شکل شماره ۱۳- مسیر گذار به هوشمندی دولتها، سازمان‌ها و صنعت - بازارها



امروزه شکل‌گیری اقتصاد دیجیتال، اقتصاد کم‌تماس، اقتصاد پلتفرمی و فراگیری استفاده از ابزارهای هوشمند که محصول همه‌گیری کرونا بوده، باعث شده است که دولتها نیز به‌سرعت به‌سمت شکل‌دهی دولت دیجیتال حرکت کنند. در نتیجه نظام تأمین اجتماعی (امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) نیز از این قاعده مستثنی نیست و ضرورت دارد که در زمینه شکل‌دهی نظام تأمین اجتماعی دیجیتال و نظام تأمین اجتماعی پلتفرمی و نظام تأمین اجتماعی هوشمند حرکت کند. به‌ویژه آنکه نوع و ماهیت کار خدمات اجتماعی همگانی که در نظام تأمین اجتماعی عرضه می‌شود و جامعه ذی‌نفعان آن به‌لحاظ شرایط سلامتی (بیماران و...)، جسمی، روحی و ذهنی (معلولان و...)، سن (سالمندان)، اقتصادی (معیشت، تغذیه و...) و شغلی جزو گروه‌های در معرض ابتلا بیشتر به کرونا و بیماری‌های مشابه هستند و لازم است که با سازوکار و رویکرد «تأمین اجتماعی کم‌تماس» خدمات مورد نیاز آن‌ها بر بستر ابزارهای هوشمند به‌سرعت و سهولت در اختیار آنان قرار گیرد.

نظام تأمین اجتماعی پلتفرمی، دیجیتالی و هوشمند بر پایه ظرفیت‌های دولت دیجیتال و اقتصاد دیجیتال با رویکرد خدمات‌محوری و ذی‌نفع‌محوری می‌تواند بر بسیاری از مسائل و مشکلات مبتلا به کشور در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی، فائق آید. از یک طرف امکان تجمع و تمرکز منابع مالی و اعتبارات دولتی و عمومی

به‌ویژه یارانه‌های اجتماعی (معطوف به افراد و خانوارها) را فراهم می‌سازد و از سوی دیگر با شکل‌دهی پایگاه اطلاعات، سامانه و پنجره واحد خدمات تأمین اجتماعی بر پایه اطلاعات ثبتی و عملیاتی ضمن پیشگیری از بروز همپوشانی، برخورداری مضاعف و فعالیت‌های موازی، از برخورداری من غیر حق ممانعت به عمل آورده و با اجرای آزمون وسع (احراز استطاعت یا استحقاق) جامعه هدف واجد شرایط دریافت خدمات و بسته خدمت مورد نیاز را تعیین و متناسب با نیاز و سازگار با منابع و امکانات در اختیار، افراد و خانوارهای دارای اولویت را تعیین می‌کند.

شکل‌دهی پایگاه اطلاعات، سامانه، پنجره واحد خدمات تأمین اجتماعی مبتنی بر اطلاعات ثبتی و عملیاتی و متضمن پرونده الکترونیک برای کلیه خانوارها و افراد جامعه، زیرساخت و پیشنهاد شکل‌گیری نظام تأمین اجتماعی همگانی می‌باشد. برای این منظور ابتدا پرونده الکترونیک بر پایه خانوار (خانواده و شبه‌خانواده درخصوص خانواده‌های تک‌سرپرست و افرادی که انفرادی زندگی می‌کنند) براساس کدملی شکل می‌گیرد و اطلاعات هویتی اعضای خانوار احصاء می‌شود. سپس از منظر ژئوماتیک و مکان‌نگاری و بر پایه کدپستی، محل سکونت و استقرار خانوارها تعیین می‌شود (مالک، مستأجر، مقیم در مراکز مراقبت و نگهداری و...) و همچنین وضعیت اشتغال، کسب‌وکار و توان درآمدی و منبع تأمین مالی خانوارها بر پایه کد شغلی مشخص می‌شود، که می‌تواند شامل حالات مختلف افراد فعال و غیرفعال، افراد شاغل، بیکار و بازنشسته، دارای رابطه مزدبگیری یا خوداشتغالی (آزادکاران) یا کارفرمایی و پیمانکاری باشد. بدیهی است درخصوص افرادی که متقاضی دریافت هرگونه کمک، حمایت، یارانه، تسهیلات و... هستند، می‌باید آزمون وسع اعمال شود و میزان استطاعت و استحقاق آن‌ها مشخص شود و برهمین اساس لازم است کلیه تراکنش‌های بانکی، مخابراتی و اینترنتی، مالیاتی و ثبتی (نقل و انتقال اموال سرمایه‌ای غیرمنقول و منقول) آنان اخذ و در پرونده الکترونیک خانوار درج شود و در نهایت باید کلیه خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای ارائه‌شده به اعضای خانوار یارانه‌های اعطایی، مستمری‌ها و مقرری‌های پرداختی، تسهیلات ارزان قیمت اعطایی، معافیت‌ها و تخفیفات اعطایی و... به آن‌ها در پرونده الکترونیک خانوار درج شود.

ایجاد امکان رصد تراکنش‌های مخابراتی و بانکی از آنجا اهمیت می‌یابد که نشانگر حضور یا عدم حضور خانوارها و افراد در محل وقوع حوادث فاجعه‌آمیز (سیل، زلزله، آتش‌سوزی و...) است و نظام تأمین اجتماعی همگانی می‌تواند براساس کدپستی، ساکنان مناطق مزبور را شناسایی و از طریق رصد آخرین تراکنش‌های بانکی و مخابراتی آن‌ها می‌تواند مشخص کند که چه تعداد از افراد و خانوارها در زمان وقوع حادثه در منطقه بوده‌اند؛ چراکه تجارب گذشته نشان می‌دهد که در توزیع امکانات امدادی و حمایتی پس از وقوع حادثه، هوشمندی و همدغمندی لازم وجود ندارد و بسیاری از افراد سودجو از مناطق اطراف برای دریافت کمک‌ها مراجعه می‌کنند و چون دچار حادثه نشده‌اند، از بابت خانه و دارایی‌های خود، خیالشان راحت است. ولی افراد حادثه‌دیده به‌علت درگیری با فوت یا بیماری خود و اعضای خانواده یا به‌خاطر محافظت از خانه و اموال

خود امکان مراجعه به مراکز کمک‌رسانی را ندارند. همچنین ایجاد امکان رصد تراکنش‌های مخبراتی می‌تواند در زمینه امداد اجتماعی و حمایت از کودکان و... در برابر آزار و اذیت و آسیب به کمک نظام تأمین اجتماعی همگانی بیاید و یک تور ایمنی و حمایت اجتماعی را برای افراد در معرض آسیب شکل دهد.

متعاقب تشکیل پرونده الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی کل افراد تحت پوشش سازمان‌ها و نهادهای موجود و با مقایسه لیست خانوارها و افراد دارای پرونده با اطلاعات ثبت احوال و سایر پایگاه‌های اطلاعات ملی، افراد و خانواده‌های فاقد پرونده مشخص می‌شوند و از طریق فراخوان، غربالگری اجتماعی و نیازمندیابی فعال، شناسایی و برای آن‌ها پرونده الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی تشکیل می‌شود.

پس از شکل‌گیری پرونده الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی برای آحاد جامعه، باید به انجام آزمون وسیع برای تعیین میزان «استطاعت» (افراد برخوردار باید در تأمین مالی خدمات مورد نیاز خود از طریق نظام بیمه‌ای، مشارکت کنند و حق بیمه متعلقه را بپردازند و دولت صرفاً به ارائه مشوق‌ها و محرک‌های مالیاتی اقدام کند) و میزان «استحقاق» (نیازسنجی و تعیین انواع فقر، محرومیت و آسیب اجتماعی مبتلابه افراد و خانوارها و تعریف بسته خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای مورد نیاز آن‌ها) و اولویت‌بندی افراد نیازمند و تعیین خدمات مورد نیاز و نحوه احراز شرایط آنان اقدام شود.

اجزا و عناصر زیادی از طریق «سین‌تک» (SinTech) تحت راهبری یک نهاد تنظیم‌گر و با رویکرد پلتفرمی در نقش یک حلقه واسطه با یکدیگر مرتبط می‌شوند. «سین‌تک» (SinTech) اولاً می‌تواند منابع و بودجه‌ها و اعتبارات دولتی حوزه رفاه و تأمین اجتماعی را به‌صورت هدفمند و هوشمند و معطوف به رفع فقر چندبعدی تسهیم کند. ثانیاً با ایجاد فراگیری و کف حمایت‌های اجتماعی و سطح پایه بیمه‌های اجتماعی برای آحاد جامعه و شکل‌دهی پرونده الکترونیک مبتنی بر کد ملی، کدپستی و کد شغلی به جاثمایی کلیه افراد و خانوارها اقدام می‌کند. ثالثاً با انجام آزمون وسیع، جامعه هدف و بسته خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای آن‌ها را تعیین می‌کند. رابعاً از طریق پنجره واحد خدمات رفاه و تأمین اجتماعی، فرایند ارائه خدمات را از ابتدا تا انتها (برخورداردی‌نفع) رصد و نظارت می‌کند و خامساً از طریق سازوکار تنظیم‌گری و قاعده‌گذاری (رگولاتوری) بدون مداخله مستقیم یا ادغام ساختاری، به ایجاد وحدت رویه و استانداردسازی فعالیت‌ها مبادرت کند.

طی سال‌های اخیر سازمان بین‌المللی کار (ILO) و اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی (ISSA) براساس تجارب کشورها و سازمان‌های موفق و مطالعات و بررسی‌های انجام‌شده به تدوین راهنماهای عمل لازم برای نیل به حکمرانی مطلوب در تأمین اجتماعی اقدام نمودند. بهره‌گیری از فناوری‌های ICT و فناوری‌های نوظهور مبتنی بر فضای مجازی و هوشمندسازی ساختارها و سازوکارها یکی از فرازهای مهم اسناد منتشره از سوی این نهادهای تخصصی در حوزه تأمین اجتماعی دنیاست. ذیلاً به برخی از این رهکردهای مندرج در راهنماهای عمل معطوف به حکمرانی مطلوب در تأمین اجتماعی اشاره می‌شود.

بخش‌های مرتبط با ایده سین‌تک (SinTech) در رهکردهای اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی (ISSA) برای حکمرانی خوب:

۱- پاسخگویی

رهنمود ۱۰- حکمرانی دیجیتال و ایجاد یک اکوسیستم یکپارچه، استفاده از کلان‌داده‌ها و هوش مصنوعی، اعمال رویکرد دسترسی و ارتباطات چند کانالی برای جلوگیری از محرومیت دیجیتالی؛

۲- شفافیت

رهنمود ۱۳- سیاست افشای اطلاعات؛

۳- پیش‌بینی‌پذیری

۴- مشارکت

۵- پویایی

رهنمود ۲۵- واکنش نشان دادن به نیازهای در حال تحول عموم و تغییرات محیطی؛

سایر رهکردها:

رهنمود ۵۳- پیشگیری و کنترل خطا، فرار و تقلب در حق بیمه‌ها و مزایا؛

رهنمود ۵۴- ارائه خدمات با کیفیت تأمین اجتماعی به اعضا و مزایاگیران از جمله ایجاد شبکه‌ای از دفاتر خدمات یکجا (ONE-STOP SHOPS)، میزهای راهنما و خدمات آنلاین ۲۴ ساعته در هفت روز هفته، رویکرد تفکر طراحی یا رویکرد چابک‌سازی در توسعه و بهبود خدمات و یکپارچه‌سازی هوشمند بانک‌ها و پایگاه‌های اطلاعات؛

رهنمود ۵۵- خدمات تأمین اجتماعی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و فناوری‌های مبتنی بر اینترنت؛

رهنمود ۶۳- چارچوب حاکمیت ICT (از جمله تعریف استراتژی ICT و تعیین ضوابط مربوط به تبادل داده‌ها، پلتفرم‌های مشترک ICT و خدمات مبتنی بر مالیات)؛

رهنمود ۶۴- اهداف استراتژیک کاربرد ICT؛

رهنمود ۶۵- نوآوری‌های مبتنی بر ICT و فناوری‌های نوظهور (از جمله توسعه حضور دیجیتالی سازمان، ایجاد اکوسیستم ارائه یکپارچه خدمات)؛

برخی از زمینه‌های اصلی برای نوآوری عبارت‌اند از:

- نوآوری مبتنی بر داده با استفاده از کلان‌داده‌ها و دانش تجزیه و تحلیل؛

- نوآوری مبتنی بر دستگاه و اینترنت اشیا؛
- تعامل کاربران با دستگاه‌های شخصی خود؛
- اتوماسیون فرایندها از طریق کنترل و ارزیابی هوشمند؛
- اتوماسیون فرایند (FRONT- END AUTOMATION) از طریق دستیاران هوشمند و شناسه الکترونیکی برای افرادی که از هوش مصنوعی بهره می‌برند؛
- مدل‌های کاری با مشارکت شرکا (مانند پرداخت الکترونیکی از طریق تلفن همراه)؛
- عملیات مشترک چندشریکی با زنجیره بلوکی؛
- رهنمود ۶۶ - هزینه‌های چرخه حیات کامل محصولات و خدمات ICT؛
- رهنمود ۶۷ - سیاست‌ها و رویه‌های استاندارد برای سرمایه‌گذاری و عقد قرارداد ICT؛
- رهنمود ۶۸ - ارزیابی پسین (EX- PAST) از سرمایه‌گذاری‌های ICT؛
- رهنمود ۶۹ - ریسک‌های ICT و استمرار خدمات تأمین اجتماعی.

طرح «تکفا» در دولت‌های هفتم و هشتم و طرح «فاوا» در دولت‌های نهم و دهم با هدف تحقق دولت الکترونیک به اجرا درآمد و منابع و اعتبارات بسیار زیادی در قالب بودجه عمومی دولت و بودجه دستگاه‌های اجرایی و شرکت‌ها و مؤسسات دولتی، عمومی، عمومی غیردولتی صرف این قبیل طرح‌ها شد. طی دولت یازدهم و دوازدهم نیز در زمینه تحقق دولت الکترونیک، دولت دیجیتال و دولت هوشمند برنامه‌هایی مطرح و اقداماتی انجام پذیرفت؛ اما این اقدامات انسجام و انتظام طرح‌های «تکفا» و «فاوا» را نداشت.

از یک طرف خصوصی‌سازی شرکت مخابرات ایران و تشکیل شورای عالی فضای مجازی و مرکز ملی فضای مجازی و از سوی دیگر رویکرد غالب دولت قبلی مبتنی بر واگذاری، برون‌سپاری و خصوصی‌سازی باعث شد تا اقدامات پراکنده‌ای در حوزه ICT صورت پذیرد که غالباً معطوف به رشد و نمو تصاعدی سامانه‌ها و اپلیکیشن‌های به ظاهر متعلق به بخش خصوصی است که بعضاً عنوان دانش‌بنیان و استارت‌آپ را یدک می‌کشند؛ اما با واسطه متصل به بخش‌های حاکمیتی، دولتی و شبه‌دولتی هستند.

در سمت دولت و بخش‌های حاکمیتی و عمومی که مبتنی بر اعتبارات و بودجه‌های دولتی و از منظر انحصارات و امتیازات دولتی در مصادر امور و دستگاه‌های خدمات‌رسانی قرار دارند نیز، پیشخوان‌های الکترونیک متکثر و متعددی وجود دارند و در این میان تعداد زیادی کلفتی نت هم وجود داشته و دارد که مردم برای هر بار مراجعه به هر کدام از این دستگاه‌ها یا سامانه‌ها و اپلیکیشن‌ها باید مدارک و اسناد مثبته هویتی و... به همراه داشته و هر بار مجبور به انجام تراکنش‌های حضوری، اینترنتی و پیامکی می‌باشند و ماحصل این وضعیت،

درآمدهای نجومی برای شرکت‌های تلفن همراه، عرضه‌کنندگان اینترنت و فعالان عرصه «فین‌تک» است.

شیوع پدیده کرونا باعث توسعه و تعمیم سریع خدمات غیر حضوری در تمامی عرصه‌ها شد و عموم مردم بالاچار باید برای غالب خدمات مورد نیاز خود از اینترنت و تلفن همراه استفاده می‌کردند و ارائه خدمات حضوری و امکان مراجعه حضوری محدود شده بود و این روند در دوران پساکرونا نیز کم و بیش تداوم دارد؛ فلذا «اقتصاد کم‌تماس (low touch Economy)» که محصول محدودیت‌های کرونایی بود، نشو و نما بسیار یافت.

بدین‌ترتیب خدمت‌گیرندگان برای دریافت هر خدمت، علاوه بر پرداخت‌های مربوط به مخابرات و ارتباطات (اینترنت و تلفن همراه) می‌باید به‌طور مستقیم نیز پرداخت‌هایی را متحمل می‌شدند نظیر پرداخت به کافی‌نت یا خرید «توکن (Token)» و بعضاً با سوءاستفاده از روش‌های «بازی‌سازی» یا «گیمیفیکیشن (Gamification)» و «طراحی برای تغییر رفتار» (Behavioral Design) به‌طور غیر مستقیم در قالب خدمات مخابراتی، بانکی و اینترنتی و... هزینه‌هایی را صرف می‌کردند و در همه حال از اطلاعات جمع‌شده آن‌ها بخصوص شماره تلفن همراه آنان نیز استفاده‌هایی برای بازاریابی و تبلیغات صورت می‌گرفت و درآمدهای سرشاری نصیب برخی افراد و شرکت‌ها می‌شد.

اگر این وقایع و رویکردها را در فضای «فین‌تک (Fin tech)» و عرصه تبادلات و تعاملات و تراکنش‌های مالی، اقتصادی، انتفاعی، تجاری، پولی، بانکی، سرمایه‌ای و... بتوانیم بپذیریم قطعاً نمی‌توانیم این رویکردها را در عرصه‌های اجتماعی و در فرایند تولید و عرضه کالاهای عمومی و پوشش‌ها و خدمات رفاه و تأمین اجتماعی و به‌ویژه در نظام تأمین اجتماعی و لایه‌های امدادی و حمایتی و سطح پایه لایه بیمه اجتماعی آن بپذیریم. به‌ویژه آنکه برخی از اطلاعات مربوط به این حوزه از ماهیت محرمانگی و اطلاعات خصوصی برخوردار است مثلاً نوع و شدت بیماری، نوع و شدت معلولیت، نوع آسیب اجتماعی و... به‌طور مثال نمی‌توان اجازه داد که اطلاعات جمع‌شده مربوط به مبتلایان نوعی از بیماری یا معلولیت یا آسیب اجتماعی در اختیار شبکه‌های بازاریابی اینترنتی و تلفنی قرار گیرد و آنان با توجه به نوع بیماری یا معلولیت یا آسیب اجتماعی نسبت به برقراری تماس با این افراد و بازاریابی تجاری منفعت جویانه اقدام کنند.

از طرفی بخش زیادی از اطلاعات جمعیتی از طریق فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی

(social security and social insurance) جنبه و کارکرد حاکمیتی دارد و می‌باید تحت تدابیر و ملاحظات امنیتی و با رعایت اصول محرمانگی در دسترس دستگاه‌های اجرایی مربوطه برای ارائه خدمات قرار گیرد و نمی‌توان گردآوری و پردازش آن را بدون تنظیم‌گری یک نهاد متولی نظام تأمین اجتماعی در اختیار دیگران قرار داد و باید اینکار تحت استانداردها و پروتکل‌های خاص خود انجام شود.

ایده «سین‌تک» (SinTech) بر اساس همین رویکردها مطرح شده است؛ چراکه به هر تقدیر با رویکردهای

اعمال شده در دولت‌های قبلی حوزه «فین‌تک» (Fintech) مبتنی بر رویکردهای اقتصادی، تجاری و انتفاعی توسط بخش‌های خصوصی و عمومی غیردولتی و شبه‌دولتی، رشد قابل‌قبولی داشته است؛ اما فناوری‌های مربوط به حوزه سیاست اجتماعی، رفاه اجتماعی، تأمین اجتماعی و امور امدادی، حمایتی و بیمه‌ای آن رشد مناسبی نداشته است و اگر هم اقداماتی صورت گرفته، بیشتر با رویکرد «انتفاع از داده‌ها» و اخذ «خروجی منفعت‌محور» از اطلاعات و داده‌ها بوده است.

در حالی که در حیطه کالاهای عمومی و خدمات اجتماعی و پوشش‌های تأمین اجتماعی که دولت‌ها مبعوث و مکلف به ارائه آن به عموم مردم و به‌ویژه اقشار ضعیف جامعه‌اند، نباید رویکردهای انتفاعی حاکم شود و نباید این قبیل افراد به‌ویژه اقشار و گروه‌های هدف خدمات و پوشش‌های تأمین اجتماعی در لایه‌های امدادی و حمایتی و سطح پایه لایه بیمه‌ای بابت دریافت خدمات، متحمل هزینه‌های مستقیم یا غیرمستقیم شوند یا اینکه اجازه سوءاستفاده از اطلاعات آنان برای انتفاع و تجارت و بازاریابی داده شود.

مخلص کلام اینکه در حال حاضر مردم در میان سامانه‌های مختلف به بازی گرفته شده‌اند و باید سامانه‌های معطوف به کالاهای عمومی و امور حاکمیتی و دولت را سامان داد و دیگر اینکه اطلاعات و داده‌هایی که حاصل خدمات عمومی و کالاهای عمومی بوده یا ماحصل انحصارات و امتیازات حاکمیتی و دولتی است، به‌نوعی «نفال» محسوب می‌شود و متعلق به همه مردم است و نباید دسترسی به آن‌ها و بهره‌برداری از آن‌ها به قصد انتفاع بدون دریافت اجور مالکانه و حق بهره‌برداری در اختیار اشخاص حقیقی و حقوقی قرار گیرد یا باید در اختیار یک مرجع حاکمیتی و دولتی نظیر وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی باشد یا اینکه در قالب تاسیس یک تعاونی عام، فراگیر و ملی و با عضویت آحاد مردم ایران سامان و سازمان یابد و عواید حاصل از این تجمیع و پردازش اطلاعات به همه مردم ایران برگردد.

پیشینه و مفاهیم مرتبط با «سین تک» (SinTech)

Andersson et al, ۲۰۱۹: فناوری‌های حوزه رفاه و تأمین اجتماعی مفهومی است که توسط سیاست‌گذاران در دهه گذشته مورد استفاده قرار گرفته است و اشاره به یک تحول دیجیتال و رویکرد گسترده دارد و به‌منظور اطمینان حاصل کردن از این موضوع است که کار در حوزه بهداشت و مراقبت اجتماعی با تمرکز بر نیازهای انجام می‌شود. همچنین این فناوری رفاهی برای برآوردن شرایط لازم برای اجرای موفق اقدامات مربوط به سلامت و رفاه کاربرد دارد.

Peek et al, ۲۰۱۶: فناوری‌های حوزه رفاه و تأمین اجتماعی به‌معنی فناوری توسعه خدمات برای افراد دارای معلولیت، بیماری‌های مزمن و رفع نیازهای آنان است و شامل محصولات، فناوری‌های از راه دور، دستگاه‌های نظارت و جستش و انواع اطلاعات و فناوری‌های مخابراتی است.

Greenhalgh et al, ۲۰۱۸: در اسکندیناوی، فناوری‌های رفاهی یک مفهوم شناخته‌شده و پیچیده شامل برنامه‌ها، خدمات مدیریتی و سیستم‌هاست. به تعریف آژانس سوئدی (۲۰۱۷)، فناوری رفاه یک فناوری دیجیتال است که با هدف حفظ یا افزایش امنیت، فعالیت، مشارکت یا استقلال برای یک فرد با افزایش خطر ناتوانی ایجاد شده است. تعریف فناوری رفاه شامل هر دو دستگاه تکنولوژی و سیستم‌های هوشمند برای در نظر گرفتن تغییرات جمعیتی در سراسر جهان است.

Brynn, ۲۰۱۶: فناوری رفاه، که به‌تازگی به اصطلاحی رایج در شمال اروپا تبدیل شده است، در کنترل محیطی، ایمنی و رفاه به‌ویژه برای افراد مسن و معلول کاربرد دارد و اصطلاح مشابه فناوری زندگی با کمک محیط است. یک تعریف دیگر برای فناوری رفاهی تکنولوژی‌هایی است که می‌تواند به کاربران در زندگی روزمره کمک کند. نمونه‌هایی از فناوری رفاه شامل کمک‌های هوشمند مانند ربات‌های تمیزکننده، حسگرهای لباس، خانه‌های هوشمند و غیره هستند.

Bowker et al, ۲۰۱۰: فناوری رفاه را به‌عنوان زیرساختی اجتماعی و فنی تعریف کردند که با بهره‌گیری از فناوری‌ها، استانداردها، رویه‌ها و سیاست‌ها در جهت برقراری آرامش و آسایش جامعه گام بر می‌دارد.

جمع بندی

تمرکز بر کاربران: این تعریف عمدتاً بر کاربران در نقش ذی‌نفعان فناوری‌های رفاهی تمرکز می‌کند. تمرکز بر اقتصاد: این تعریف بر چالش‌های مالی که جامعه با آن‌ها روبه‌روست، تمرکز می‌کند؛ مانند بودجه‌های عمومی، پیری جامعه و غیره. تمرکز بر فناوری: تمرکز بر روی گونه‌هایی از فناوری‌ها که منجر به ارتقا خدمات رفاهی و اجتماعی می‌شود. تعاریف گسترده: فناوری‌های ارائه خدمات جانبی به افراد مسن و معلول یا فناوری‌هایی که در واقع به حوزه‌های دیگر تعلق دارد، ولی به جامعه هدف نظام تأمین اجتماعی کمک می‌کند، مانند فناوری کمکی برای استفاده شخصی و تجهیزات پزشکی و نظایر آن.

تاریخچه مفاهیم مشابه مفهوم «سین‌تک» (SinTech)

شاید اولین تلاشی که می‌توان به‌عنوان نقطه شروعی برای مفهوم «سین‌تک» اشاره کرد، تحقیق چاواداراه در سال ۱۹۵۰ باشد. وی در این تحقیق بیان کرد که همان‌گونه که خطوط تلفنی برای مواقع اضطراری و آتش‌نشانی و... وجود دارد، باید خطوط تلفنی هم برای کسانی که قصد خودکشی دارند، وجود داشته باشد تا بتوانند در چنین مواقعی با مشاوران خبره صحبت کنند. وی در دوم فوریه سال ۱۹۵۳، این خط تلفن را راه‌اندازی کرد و تا ماه می سال ۲۰۰۲ بیش از چهار میلیون نفر با این خطوط تماس گرفته‌اند. همچنین به‌عنوان گونه‌ای از تغییر گسترده در استفاده از تکنولوژی‌ها برای ارتقای رفاه اجتماعی باید به طرح «NHS بدون واسطه» اشاره کنیم که خدمات درمانی را از طریق تلفن و از راه دور ارائه می‌کرد. این طرح در سال ۲۰۰۰ آغاز شد و ویگاه ارائه خدمات درمانی از راه دور آن نیز در سال ۱۹۹۹ راه‌اندازی شد.

اصطلاح «فناوری رفاه» در سال ۲۰۰۸ در کنفرانسی با هدف ارتقای نوآوری، توسعه بازارهای متخصص برای فناوری‌ها و کیفیت مراقبت‌های سالمندان مطرح شد.

دیر (۲۰۱۵) بیان کرده است در آینده حاکمیت فناوری اطلاعات، منجر به تقویت رفتار مطلوب در حوزه‌های اجتماعی خواهد شد، به طوری که در سال ۲۰۲۵، سوئد با استفاده از امکانات دیجیتالی کردن و سلامت الکترونیک، در زمینه سلامت و رفاه خوب، جزء برترین‌ها خواهد بود و با استفاده از فناوری اطلاعات به سلامت و رفاه خوب و برابر می‌رسد.

زنوا (۲۰۱۹) معتقد است که فناوری‌های رفاهی می‌تواند باعث ایجاد برابری در دسترسی و ارتقاء کیفیت خدمات اجتماعی و مراقبت‌های بهداشتی شود و در پیشگیری از جرم و تقلب (برخورداری من غیر حق) نیز مؤثر است.

پیشینه مفاهیم مشابه مفهوم «سین-تک» (SinTech)

پیدامسازي فناوری در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی؛ بررسی سیستماتیک موانع و تسهیل کننده‌ها: چارهای نیست جز اینکه مؤسسات تأمین اجتماعی به تدریج از فناوری‌های نوظهور مانند تجزیه و تحلیل داده‌ها، هوش مصنوعی، بلاکچین، بیومتریک و غیره بهره‌برند. زاندر و همکاران (Zander et al, ۲۰۲۱)

قابلیت همکاری و همگرایی برای فناوری رفاه: یکپارچگی خدمات رفاهی. کوزا (Cozza, ۲۰۱۸)

اجرای فناوری‌های رفاهی: تجربیات کشورهای شمال اروپا نشان‌دهنده مشکلات در اجرای فناوری‌ها در مقیاس بزرگ در حوزه رفاهی است و عوامل متعددی در عدم انطباق، کنار گذاشتن یا شکست آن در اجرا نقش دارند. لو و انتسن (Lo & Antonsen, ۲۰۲۱)

فناوری اجتماعی و رابطه آن‌ها با رفاه اجتماعی: کاربرد این فناوری‌ها در ابعاد اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی به گونه ای است که ارائه خدمات بهنگام، همراه با هزینه‌های کمتر و دسترسی آسان‌تر به فرصت‌ها، زمینه استفاده از نظر شهروندان در اداره جامعه، بالا بردن وجهه سیاسی شهر و شهروندان و در نهایت زمینه ارتقاء منزلت اجتماعی آنان را فراهم آورده است. هزارجریبی و همکاران (۱۳۹۱)

بازاندیشی فناوری در حوزه رفاه: با توجه به ناهمگونی جوامع، توسعه خدمات رفاهی و اجتماعی می‌تواند با برخی مشکلات مرتبط با قابلیت همکاری، شفافیت و همگرایی مواجه شود. در واقع، در مراقبت‌های بهداشتی، و همچنین در مراقبت‌های رفاهی، قابلیت همکاری اغلب چالش بزرگی است که باید با استفاده از تکنولوژی‌ها این مسئله مرتفع شود. پاین و همکاران (Peine et al, ۲۰۱۴)

طراحی جهانی و تکنولوژی‌های رفاه: پیشینه‌ای را برای دلایل، ضرورت‌ها و موارد کاربرد فناوری رفاه ارائه می‌دهد. این پژوهش تعاریف کنونی فناوری رفاه را مورد بحث قرار می‌دهد و گونه‌شناسی این فناوری را بر اساس تعاریف مختلف پیشنهاد می‌کند براین (۲۰۱۶).

نتیجه آنکه: مفهوم «سین-تک» (SinTech) یا فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی ایده نوآورانه‌ای است که در ایران و خارج تا کنون مطرح نشده و برخی مفاهیم مشابه آن در پژوهش‌های خارجی مطرح شده است و می‌تواند به صورت همزاد «فین-تک» (Fin Tech) یا فناوری‌های مالی به تحقق نظام تأمین اجتماعی همگانی کمک کند و زیرساخت‌های تحقق آن را فراهم سازد.

چرایی «سین تک» (SinTech)

در تاریخ بشر فناوری‌های نوین مبتنی بر ابداعات، اختراعات، ایده‌ها، خلاقیت‌ها و نوآوری‌ها همواره محرک و مقوم سایر علوم و فنون بوده و موجب تغییر و تحولاتی در سایر بخش‌ها شده‌اند و در این میان صرف‌نظر از بخش‌های نظامی و امنیتی، بخش اقتصاد، کسب‌وکارها و صنعت بازارها در این زمینه پیشگام و پیش‌قراول بوده‌اند و آن بخش از فناوری‌هایی که قابلیت تجاری شدن را دارند، به‌سرعت در حوزه‌های اقتصاد، کسب‌وکارها و صنعت بازارها مورد پذیرش واقع شده و به‌کارگرفته می‌شوند. غالباً در این فرایند با دیرگامی در توجه به مباحث اجتماعی مواجه هستیم. هرچند پس از بروز مشکلات و چالش‌ها، حاکمیت‌ها و دولت‌ها، بنگاه‌ها و کارفرمایان مجبور به اصلاح رویه خود می‌شوند؛ کما اینکه نظام تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی پس از انقلاب صنعتی و پس از مواجهه دولت‌ها، بنگاه‌ها و کارفرمایان با اعتصابات و اعتراضات کارگری ایجاد شد و لستر تارو «تأمین اجتماعی را نتیجه به سر عقل آمدن نظام سرمایه‌داری» قلمداد کرده است.

در فرایند رشد، توسعه و پیشرفت عموم کشورها از جمله ایران نیز غالباً نگاه تک‌ساختی به توسعه باعث شده است که «وجه اقتصادی» دولت و حاکمیت در اولویت و مرکز توجه قرار گیرد و سایر وجوه و ابعاد توسعه نظیر فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، زیست‌محیطی و... به‌ویژه «وجه اجتماعی» مغفول واقع شود یا در محاق رویکردهای غالب اقتصادی قرار گیرد و حتی اگر در فرایند اثنای قوانین و مقررات مربوط به برنامه‌های توسعه، احکام اجتماعی نیز لحاظ شود، بعضاً از سوی مجریان مصادره به مطلوب از قوانین برنامه توسعه صورت می‌پذیرد و فقط بخش‌های اقتصادی، سخت‌افزاری، عمرانی و کالبدی احکام اجرا می‌شود و احکام اجتماعی که معطوف به ذی‌نفعان (مردم و اقشار و گروه‌های هدف و غالباً اقشار ضعیف جامعه و ساکنان مناطق دور از مرکز کشور و استان) است، مغفول واقع می‌شوند و احکام معطوف به دستگاه‌ها و سازمان‌ها به‌صورت پررنگ و جدی پیگیری و اجرایی می‌شود و منابع و اعتبارات به‌سمت دستگاه‌ها، ساختارها و نیروی انسانی دولتی سوق می‌یابد و سازمان‌محوری (Agency-centric) جایگزین شهروندمحوری (Citizen-centric) می‌شود.

در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) نیز وضعیت به همین منوال است و این فناوری ابتدائاً در حوزه‌های اقتصادی، مالی، پولی و بانکی نشو و نما و بیشتری یافته است تا در حوزه‌های اجتماعی و به همین سبب علی‌رغم اینکه مدت‌هاست به موضوع فناوری‌های مالی و اقتصادی (فین‌تک) پرداخته می‌شود، به فناوری‌های حوزه اجتماعی و به‌طور اخص فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی (سین‌تک) کمتر توجه می‌شود.

اگرچه تقدم «فین‌تک» (فناوری‌های مالی) بر «سین‌تک» (فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی) از منظر بنگاه‌های اقتصادی و صنعت بازارها با توجه به رویکرد انتفاعی آنان می‌تواند تا حدودی پذیرفته باشد، غفلت حاکمیت‌ها و دولت‌ها از موضوع سین‌تک (فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی) پذیرفتنی

نیست. و در این میان عدم‌النفع و ضرر و زیان اصلی متوجه عموم مردم و به‌ویژه اقشار فرودست و آسیب‌پذیر جامعه می‌شود؛ به نحوی که حتی بعضاً امکانات و ظرفیت‌های گذشته که در آن از سیستم‌های کاغذی و دستی استفاده می‌شد نیز منسوخ شده و جایگزینی برای آن‌ها در فضای مجازی تعبیه نشده است. به‌طور مثال «شناسنامه بهداشت» و «شناسنامه کار» در گذشته‌های دور نمایانگر پویایی‌های بهداشتی و درمانی و شغلی افراد بود؛ اما در حال حاضر این شناسنامه‌ها نه به‌صورت کاغذی وجود دارند و نه به‌صورت الکترونیک؛ در حالی که با توجه به پیشرفت‌های فناورانه، دسترسی به این شناسنامه‌های الکترونیک به‌سرعت و سهولت میسر بوده است.

همین‌طور است در خصوص شناسنامه الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی یا شناسنامه اقتصادی و اجتماعی الکترونیک خانوار که می‌توانست و می‌تواند در قالب سامانه، پایگاه اطلاعات و پنجره واحد خدمت در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی از محل جمع‌آوری و تمرکز اطلاعات مربوط به خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای، یارانه‌های پرداختی، تسهیلات ارزان‌قیمت اعطایی و... حاصل آید و مبنای شناسایی، احصاء، نیازسنجی و اولویت‌بندی افراد و خانوارها به‌وسیله آزمون وسیع (سنجش میزان استطاعت و استحقاق) قرار گیرد.

نتیجه آنکه پلتفرم اقتصادی «فین‌تک» به‌سبب اینکه وجه اقتصادی دولت متکفل آن بوده و در امتزاج با منافع و مصالح بخش خصوصی و فعالان بخش‌های اقتصادی، پولی، بانکی و سرمایه‌ای بوده است، به‌سرعت شکل گرفته و تکامل یافته است؛ اما پلتفرم اجتماعی «سین‌تک» یا فناوری‌های مربوط به تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی جاذبه‌ای برای بخش خصوصی نداشته و حاکمیت‌ها و دولت‌ها که باید متکفل ایجاد و توسعه آن می‌شدند، از آن غفلت ورزیده‌اند. این نقیصه حتی مخاطراتی را برای مردم ایجاد می‌کند. به‌طور مثال، اخیراً یکی از مدیران سازمان نظام صنفی رایانه‌ای اعلام داشته است که از چهل نرم‌افزار حوزه سلامت فقط دو نرم‌افزار تاییدیه «فتا» (امنیت فضای تولید و تبادل اطلاعات) دارند؟!

این بدان معناست که سی و هشت نرم‌افزار حوزه سلامت دارند روزانه اطلاعات شخصی، هویتی، ارتباطی و به‌ویژه بیماری‌ها و داروهای مصرفی مردم را در محیطی ناایمن جمع‌آوری می‌کنند و چقدر احتمال سوءاستفاده از این اطلاعات یا بهره‌برداری تجاری و انتفاعی از این اطلاعات بالاست. در خوش‌بینانه‌ترین حالت، شاید بتوان گفت اطلاعات حاصل از تراکنش و برهم‌کنش ذی‌نفعان خدمات حوزه رفاه و تأمین اجتماعی حق‌الناس و اموال عمومی یا حتی از مصادیق ائفال است و نباید دسترسی به آن‌ها بتواند برای عده‌ای منجر به ایجاد رانت یا امتیاز خاص شود و آن‌ها بتوانند از این اطلاعات برای مقاصد تجاری و بازاریابی استفاده کنند، بدون اینکه هزینه آن را بپردازند.

این نکته از آنجا اهمیت می‌یابد که ذی‌نفعان سامانه‌ها و پایگاه‌های اطلاعات مرتبط با حوزه رفاه و تأمین اجتماعی و قلمروهای امدادی، حمایتی و بیمه‌های اجتماعی (نظیر درمان، بازنشستگی و بیکاری)

دارای تراکنش مستمر (حداقل هر ماه یک بار) با آن‌ها هستند و این تراکنش‌ها اجباری است؛ فلذا حجم ثبت اطلاعات و تعامل و تبادل اطلاعات با سامانه‌ها و اپلیکیشن‌های خدمات‌رسان در این حوزه با مددجویان، توان‌خواهان، بیمه‌شدگان، مستمري بگيران، مقرري بگيران و بیماران بسیار بالا و همیشگی است و در نتیجه اطلاعات زیادی در این سامانه‌ها تجمع می‌شود و باید از این سرمایه عمومی صیانت کرد و اجازه نداد که از یک طرف اطلاعات تولیدی در یک نهاد یا دستگاه اجرایی با رویکرد بخشی، محبوس شود و سایر بخش‌های حاکمیت به آن دسترسی نداشته باشند و از سوی دیگر نباید اجازه داد که از اطلاعات مزبور برای مقاصد و نیت اقتصادی عده‌ای خاص بدون پرداخت اجور مالکانه یا حق بهره‌برداری استفاده شود. این اندوخته‌ها و ذخیره‌های اطلاعات متعلق به همگان است و می‌توان آن‌ها را در حکم ائفال دانست.

همچنین فقدان پلتفرم اجتماعی «سین‌تک» و نبود یک پایگاه اطلاعات ملی مبتنی بر خانوار که دربرگیرنده اطلاعات هویتی (کدملی)، موقعیتی و مکانی (کدپستی) و حالت شغلی (کد شغلی) باشد که می‌تواند در قالب شناسنامه الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی یا شناسنامه اقتصادی اجتماعی الکترونیک خانوار یا حساب الکترونیک خانوار شکل گیرد و نیز فقدان سامانه و پنجره واحد خدمات رفاه و تأمین اجتماعی، باعث شده است که در موارد زیادی با همپوشانی و برخورداری مضاعف و من غیر حق مواجه باشیم و در نقطه مقابل نیز با کمپوشانی و خلأ پوشش‌ها و حمایت‌ها و خدمات رفاه و تأمین اجتماعی در ارتباط با اقشار محروم و فرودست جامعه، محلات حاشیه‌ای شهرها و مناطق روستایی و عشایری باشیم. نکته مهم‌تر اینکه نبود پایگاه اطلاعات رفاه و تأمین اجتماعی فراگیر و جامع باعث شده است که جرئت و جسارت تصمیم‌گیری برای جراحی‌های اقتصادی و اداری از بین برود؛ در حالی که اگر «سین‌تک» (SinTech) یا (social security and social insurance technology) وجود داشت، حاکمیت و دولت می‌توانست آثار و تبعات مثبت و منفی احتمالی تصمیمات خود را بر آحاد مردم به‌ویژه اقشار فرودست جامعه شناسایی، احصاء، اثر سنجی و تقویم کند و با دید باز تصمیم بگیرد و همزمان با اتخاذ و اجرای تصمیمات اقتصادی، به تمهید و تدارک «پیوست تأمین اجتماعی» یا بسته‌های سیاستی حمایتی، جبرانی، ترمیمی و صیانتی برای اقشار ضعیف و آسیب‌پذیر جامعه اقدام کند.

کما اینکه در حال حاضر به‌سبب وجود «فین‌تک» و «core banking» می‌توان قبل، حین و بعد از اجرای هر تصمیمی اثرات آن را مورد پایش و پیمایش قرار داد و با چشمان باز تصمیم گرفت و نیز می‌توان بر روند فعالیت مجریان، متولیان، ذی‌مدخلان و ذی‌نفعان نظارت مؤثر و جدی اعمال کرد.

به همین سبب در سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی که اخیراً ابلاغ شد، پس از بند ۱ که به شکل‌گیری نظام چندلایه تأمین اجتماعی پرداخته است، در بند ۲ ایجاد سازوکار تنظیم‌گری و قاعده‌گذاری و شکل‌دهی پایگاه اطلاعات ملی تأمین اجتماعی مورد توجه واقع شده است و به نظر می‌رسد وقت آن رسیده است که قبل از

هر اقدامی، ابتدا بر تکوین پایگاه اطلاعات ملی تأمین اجتماعی در سمت حاکمیت و دولت و شکل دهی پلتفرم اجتماعی «سین تک» (فناوری های تأمین اجتماعی و بیمه های اجتماعی) در سمت ذی مدخلان و ذی نفعان اقدام نمود، تا بتواند مکمل پلتفرم اقتصادی فین تک (fin tech) باشد.

«سین تک» یعنی استفاده از فناوری برای کارآمدتر ساختن خدمات رفاه و تأمین اجتماعی؛ به بیان دیگر از رایانه ها و ابزارهای هوشمند (نظیر کامپیوتر و تلفن همراه) استفاده می کنیم تا پوشش ها و خدمات رفاه و تأمین اجتماعی را آسان تر و سریع تر و با صحت و دقت بالا به ذی نفعان (نظیر حادثه دیده، مددجو، توان خواه، بیمه شده، بیمه پرداز، مستمری بگیر و مقرری بگیر) برسانیم و فرایند ارائه خدمات از سوی ذی مدخلان (دستگاه های اجرایی، سازمان ها، صندوق ها و مؤسسات فعال در حوزه های امدادی، حمایتی و بیمه ای) را رصد کرده و بر کار آن ها نظارت مؤثر و جدی اعمال و از حسن جریان امور اطمینان حاصل کنیم.

در این رویکرد اطلاعات ثبتی مبنا و مبتنی بر اسناد و مدارک مثبت و بررسی های اجتماع محور میدانی و عملیاتی ملاک عمل قرار می گیرد و از سازوکارهای کنترلی خود خدمتی (self service) استفاده می شود و از طریق بلاکچین منابع و توکنایز کردن خدمات نیز می توان از شبکه نظارت همگانی خودکار استفاده کرد. در این رویکرد دیگر «سازمان محوری» یا «دستگاه محوری» ملاک نیست؛ بلکه «خدمت محوری» و «ذی نفع محوری» مد نظر قرار می گیرد. نهاد تنظیم گر پس از نیازسنجی به تعیین بسته خدمت اقدام می کند و پس از ارزیابی وسع و اولویت بندی، به تعیین جامعه هدف، خدمات و پوشش ها و معیارها و شاخص های احراز شرایط برخورداری مبادرت می نماید و آن را در قالب رویکرد پلتفرمی به یکی از کارگزاران ارائه خدمت احاله و ارجاع می دهد و با استفاده از سازوکار بلاکچین و توکنایز کردن، کمیت و کیفیت خدمات رسانی را با مشارکت فعال و مؤثر ذی نفع رصد می کند.

تنها تفاوت «سین تک» با «فین تک» در این است که در «فین تک» رویکرد غالباً اقتصادی، تجاری و ائتفاعی است و محوریت با شرکت ها و کمپانی هایی است که با تجاری سازی فناوری ها و ابداعات و اختراعات و فراهم ساختن زیرساخت های نرم افزاری و سخت افزاری لازم، فرایند انجام خدمات اقتصادی، مالی، بانکی، پولی و سرمایه ای را تسهیل می کنند. اما در «سین تک» محوریت با نهاد رگولاتوری رفاه و تأمین اجتماعی است که با بهره گیری از دستگاه های موظف (ظرفیتهای حاکمیتی، دولتی، عمومی، عمومی غیردولتی و...) و ظرفیتهای مردمی (خصوصی، تعاونی، خیریه ها، سمن ها، موقوفات و...) در نقش حلقه واسط و زنجیره وصل آن ها عمل کرده و خدمات رسانی به ذی نفعان را تدبیر و تمشیت می کند.

کم کردن هزینه و زمان (فرصت) برای ایجاد امکان استفاده همگانی از خدمات رفاه و تأمین اجتماعی، عبور از مرزها و محدودیتهای جغرافیایی و زمانی، ایجاد توانایی ارزیابی مخاطرات و تقویم اثرات احتمالی تصمیمات، تسهیل و تسریع در فرایندهای خدمات رسانی، ایجاد فراگیری پوشش ها و عدالت در دسترسی به خدمات و

عدالت در بهره‌مندی از منابع عمومی، ایجاد زمینه استفاده هوشمند و نظام‌مند از «فین‌تک» (fin tech) در فرایند ارائه خدمات رفاه و تأمین اجتماعی، ایجاد زمینه به‌کارگیری هوش مصنوعی، داده‌کاوی، big data و سایر راهکارهای محاسبات و راهکارهای تحلیلی از دیگر نتایج مثبت شکل‌گیری «سین‌تک» (SinTech) و استفاده از نوآوری‌های فناوری جهت افزایش شفافیت، محاسبه‌پذیری، صرفه‌جویی و بهره‌وری سازوکارهای فعلی رفاه و تأمین اجتماعی است. این نکته از آنجا اهمیت می‌یابد که در نظام چندلایه تأمین اجتماعی و به‌ویژه در سطوح مازاد و مکمل لایه بیمه‌های اجتماعی فضای فعالیت کاملاً رقابتی خواهد بود و استفاده از «سین‌تک» و «فین‌تک» کاربرد بیشتری خواهد داشت و استارت‌آپ‌ها و مجموعه‌های دانش‌بنیان می‌توانند وارد این عرصه خدمات‌رسانی شوند و فرایندهای اجرایی آن را سریع‌تر و دقیق‌تر و به‌خصوص ارزان‌تر سازند.

از منظر مدل‌های کسب‌وکار اگر بخواهیم نگاه کنیم چنانچه «فین‌تک» را مبتنی بر مدل «BYTCO» که رابطه بین کسب‌وکار اصلی با کسب‌وکار واسط و مصرف‌کننده نهایی بدانیم یا اگر دولت الکترونیک، دیجیتال و هوشمند را مبتنی بر «GTCO» یا «GTGTCO» که رابطه بین دولت و دستگاه‌های اجرایی و کسب‌وکارها و شهروندان (Citizen) را تبیین می‌کند، بدانیم می‌توان «سین‌تک» را مبتنی بر «RTB/GTCO» دانست که R در این مدل همان رگولاتور یا نهاد تنظیم‌گر رفاه و تأمین اجتماعی (regulator) خواهد بود. در مدل کسب‌وکار «RTBTCO» نهاد تنظیم‌گر پس از ارزیابی وسع، نیازسنجی و تعیین بسته خدمت، اولویت‌بندی و تعیین جامعه هدف، تعیین قواعد، شاخص‌ها و معیارهای احراز شرایط دریافت خدمات یا پوشش‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای و تعیین سهم دولت در تأمین مالی، ارائه خدمت را به مجری یا کارگزاری ارائه خدمات و پوشش‌های تأمین اجتماعی یعنی به عنصر «B» کسب‌وکار (Business) یا عنصر «G» یعنی دستگاه اجرایی موظف (Government) یا یک ظرفیت مردمی احاله و ارجاع می‌دهد و این مجری یا کارگزار که در اتصال با ذی‌نفع (حادثه‌دیده، مددجو، توان‌خواه، بیمه‌شده و مستمیری بگیر) عنصر «O» یا مصرف‌کننده (Consumer) است، خدمت را به وی ارائه می‌دهد و اطلاعات مربوط به رسید تحویل پول یا کالا یا خدمت و تأیید و تصدیق دریافت پول یا کالا یا خدمت به‌صورت خودکار و هوشمند به پایگاه اطلاعات ملی تأمین اجتماعی ارسال و در شناسنامه الکترونیک فرد یا خانوار مربوطه ثبت و ضبط می‌شود.

در چنین حالتی ضمن اینکه با شکل‌گیری «سین‌تک» (SinTech) ابزار لازم برای تحقق حکمرانی مطلوب تأمین اجتماعی فراهم آمده است، بهبود تجربه ذی‌نفع در فرایند اخذ خدمت، امکان مدیریت و مونیتورینگ خدمات بر روی یک پلتفرم یگانه و زمینه استفاده از فناوری‌های نوین نظیر اپ‌های موبایلی، شبکه‌های اجتماعی، ارتباط حوزه نزدیک یا (near field communication) NFC، اینترنت اشیا IOT یا (Internet of things)، بلاکچین (Blockchain) و توکنایز کردن (Tokenization) خدمات رفاه و تأمین اجتماعی فراهم می‌شود. با این تفاوت که «فین‌تک» پول‌محور است؛ ولی «سین‌تک» انسان‌محور است.

تغییرات و تحولات سریع، رو به تزاید و پریسامد فناوری، باعث شده است که حاکمیت‌ها و دولت‌ها از حکمرانی دیوان‌سالار به سمت حکمرانی پلتفرمی متمرکز (در سیاست‌گذاری، ریل‌گذاری و قاعده‌گذاری) و توزیع‌شده (مشارکتی، رقابتی، باز و کاربرمحور) و حکمرانی داده‌محور سوق یابند که «فین‌تک» (Fin Tech) نماد و نمود آن در حوزه‌های مالی، اقتصادی، پولی و بانکی است و لازم است متناظر با «فین‌تک» به ایجاد یک پلتفرم اجتماعی در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی یا همان «سین‌تک» (SinTech) اقدام کرد.

«سین‌تک» (SinTech) مجموعه‌ای از فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی است که بر محور شناسنامه الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی یا شناسنامه الکترونیک اقتصادی اجتماعی خانوار مبتنی بر کملی، کدپستی و کد شغلی و بارویکرد پلتفرم دیجیتال بستری را برای تعامل بین تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای و ارزش آفرینی در این زمینه به صورت برخط ایجاد می‌کند.

در رویکرد «سین‌تک» (SinTech) یک نهاد تنظیم‌گر و قاعده‌گذار وجود دارد که نسبت به جامعایی مردم و به‌ویژه اقشار و گروه‌های هدف در لایه‌ها و سطوح مختلف نظام تأمین اجتماعی اقدام و جامعه هدف خدمت و بسته خدمت و کارگزار ارائه‌کننده خدمت را تعیین و ارائه خدمات و پوشش‌ها با رویکرد پلتفرمی و به صورت هوشمند و دیجیتال صورت می‌پذیرد و با سازوکارهای بلاکچین و توکنایز خدمات، این تنظیم‌گر از ارائه خدمات به ذی‌نفعان و حسن جریان امور اطمینان حاصل می‌کند و حکمرانی «کاربرمحور» (شهروندمحور یا ذی‌نفع‌محور) به جای حکمرانی «دولت‌محور» و «سازمان‌محور» قرار می‌گیرد.

«سین‌تک» (SinTech) با رویکرد پلتفرمی، دیجیتال و هوشمند، حلقه واسط و نقطه تعامل و تبادل اطلاعات بین بازیگران اصلی و فرعی (ذی‌مدخل، ذی‌ربط و ذی‌نفع) نظام تأمین اجتماعی همگانی خواهد بود:

- حاکمیت و دولت شامل بودجه‌ها، منابع و اعتبارات دولتی و دستگاه‌های اجرایی دولتی و عمومی غیردولتی موظف و ذی‌ربط؛

- صنعت بازارها و ارائه‌دهندگان خدمات و فروشندگان کالاها و خدمات؛

- خیرین و نیکوکارانی که تأمین مالی یا ارائه خدمات را به صورت داوطلبانه برعهده می‌گیرند؛

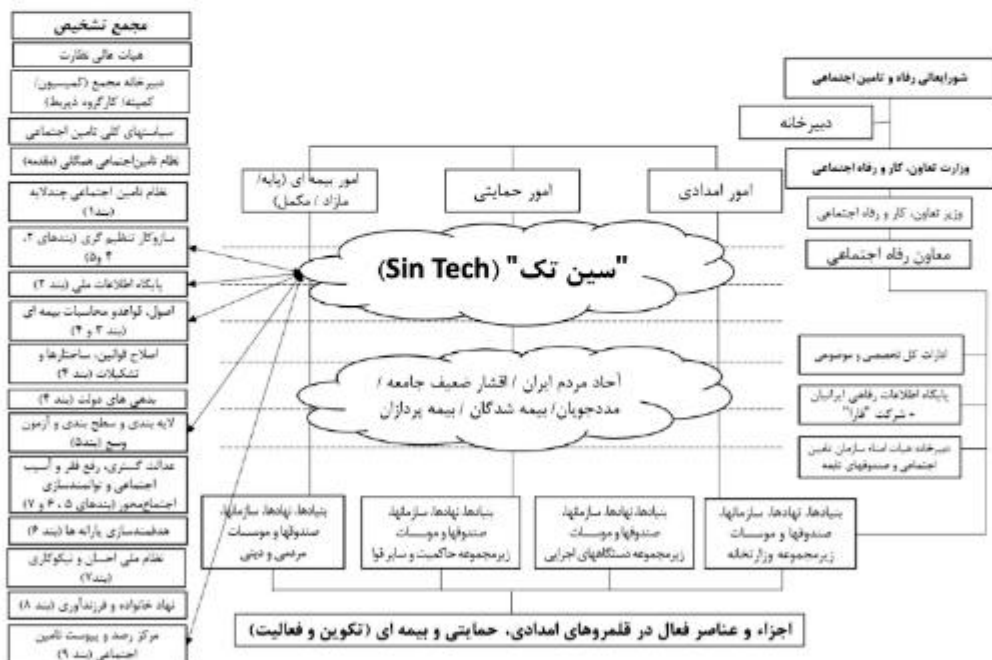
- ذی‌نفعان و خدمت‌گیرندگان و افراد تحت پوشش خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای.

«سین‌تک» (SinTech) با بهره‌گیری از ظرفیت‌های دولت الکترونیک، دولت دیجیتال، اقتصاد دیجیتال و در تعامل با «فین‌تک» (Fin Tech) بر بستر ابزارهای هوشمند (موبایل و تبلت) چرخه‌ای تعاملی و هوشمند را بین کلیه اجزا و عناصر این نظام برای خدمات‌رسانی فراگیر، جامع و مکفی، به صورت کارآمد، اثربخش و عادلانه و مبتنی بر آزمون و تجربه برای همگان، به طور اعم و اقشار و گروه‌های هدف، به طور اخص فراهم می‌سازد.

از طریق «سین تک» (SinTech) حتی می‌توان با توکنایز کردن کمک‌های و مشارکت‌های مردمی، به خیرین و نیکوکاران از رسیدن کمک‌هایشان به اقشار و افراد مورد نظر خود، اطمینان داد و با اعمال فرایند توکنایزیشن، کمک‌ها و خدمات مورد نظر آن‌ها، به‌صورت «رسید-تحویل» یا «جواب-قبول» انجام شود و هم فرد خیر یا نیکوکار بتواند به‌صورت آنلاین از تحویل آن‌ها به نیازمند و مددجوی مورد نظر خود مطلع شود و هم حفظ کرامت انسانی و رعایت محرمانگی و حریم خصوصی مددجویان فراهم شود.

همچنین می‌توان با اقتباس از روش‌های رمزیایه (بلاکچین) و سکه‌های هوشمند (smart coin) ترتیباتی اتخاذ کرد که با طراحی واحد پول مجازی کار خیر (good coin) سازوکاری شبیه بانک زمان را به کار گرفت. یعنی افراد خیر و نیکوکار بتوانند با انجام کارهای خیر برای خود ذخیره معنوی بیندازند یا اینکه آن را ذخیره دنیوی کرده و بعدها که خود نیاز پیدا کردند، خدمات مشابهی را از خیرین نسل بعدی دریافت کنند.

شکل شماره ۱۴ - جایگاه «سین تک» (SinTech) در برنامه جامع تحقق سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی



تأثیر و تأثرات «سین تک» بر نظامات تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرایی و نظارتی را می‌توان از منظرهای مختلف مورد مذاقه و بررسی قرار داد؛ چراکه فناوری‌های نوظهور هم بر متغیرها و مؤلفه‌های اقتصادی،

اجتماعی و... جامعه اثر می‌گذارند و هم از آن‌ها تأثیر می‌پذیرند:

- از منظر اقتصادی: اداره اقتصادی امور، رعایت صرفه در مقیاس، محاسبه‌پذیری، مدیریت و ساماندهی بهینه منابع و مصارف؛

- از منظر فناوری: استفاده از فناوری‌های هوشمند ساز نظیر بلاکچین، هوش مصنوعی، کلان داده‌ها و...؛

- از منظر سیستمی: شکل‌دهی سازمان‌ها و نهادهای هوشمند، مقتدر، همه‌جانبه‌نگر و ارزش‌آفرین در فضای واقعی و مجازی؛

- از منظر نظام‌ات تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری: یکپارچه‌سازی داده‌ها، اطلاعات و محاسبات و دانش سازمانی و شکل‌دهی پایگاه‌های جامع و موتورهای تحلیل داده؛

- از منظر قدرت: شکل‌دهی سازمان‌ها نهادهای نیروی انسانی یادگیرنده، خودتطبیق و نهادینه‌سازی و نظام‌سازی تغییرات فناوری؛

- از منظر ذی‌نفعان و ذی‌مدخلان: سازمان‌ها و نهادهای سالم، پاک، شفاف، باز، پاسخگو، مسئولیت‌پذیر، پویا و بالنده؛

- از منظر سازمانی و نیروی انسانی: ساختارهای منعطف، چابک و متناسب و نیروی انسانی ماهر، نوآور، کارآفرین و توانمند برخوردار از روزآمدی و سرآمدی.

«سین‌تک» (SinTech) از ظرفیت‌های بالفعل و بالقوه‌ای از منظر ذی‌نفع‌محوری، عدالت‌محوری، خدمات‌محوری در قلمروهای امدادی، حمایتی و بیمه‌ای نظام تأمین اجتماعی همگانی برخوردار است که ذیلاً به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود:

- امکان تجمیع و تمرکز اطلاعات، آمار و ارقام بدون نیاز به ادغام سازمان‌ها، ساختارها و پایگاه‌های اطلاعات؛

- امکان استفاده از فناوری‌های رمزیایه (بلاکچین) هم برای ایجاد حساب ذخایر معنوی و دنیوی (شبیه بانک زمان) و هم برای حفظ کرامت انسانی افراد و دریافت‌کنندگان خدمت؛

- امکان استفاده از یل‌تفرم‌های دولت الکترونیک، دولت دیجیتال و اقتصاد دیجیتال بر بستر ابزارهای هوشمند (موبایل، تبلت و...) با رویکرد ماژولار و همراه با سرعت، سهولت، چابکی و انعطاف‌پذیری؛

- امکان توکنایز کردن خدمات و کمک‌های خیرخواهانه و انجام آنلاین عملیات رسید - تحویل (جواب - قبول) بین نیکوکار و ذی‌نفع (نیازمند و مددجو) و ارتقاء سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی از طریق توکنایزیشن؛

- امکان ایجاد فراگیری و دسترسی عادلانه به خدمات و بهره‌مندی عادلانه از منابع عمومی (هدف‌یابی مؤثر و نیازمندی‌یابی فعال با لکه‌گیری، غربالگری و فراخوان با استفاده از ظرفیت‌های محلی و مردمی).
برخی از دستاوردها و نتایج مورد انتظار شکل‌گیری «سین‌تک» (SinTech) در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی عبارت‌اند از:

۱. حمایت از اقشار ضعیف جامعه؛
۲. مردمی‌سازی یارانه‌های اجتماعی؛
۳. عدالت در دسترسی به خدمات؛
۴. عدالت در بهره‌مندی از منابع عمومی؛
۵. امکان ذی‌نفع‌محوری به‌جای کارمندمحوری؛
۶. امکان خدمات‌محوری به‌جای سازمان‌محوری؛
۷. امکان ایجاد فراگیری و دسترسی عادلانه به خدمات و بهره‌مندی عادلانه از منابع؛
۸. امکان تجمیع و تمرکز داده‌ها، آمار و ارقام براساس اطلاعات ثبتی و عملیاتی؛
۹. امکان استفاده از فناوری‌های زنجیره بلوکی (رمزبایه یا بلاکچین) برای ایجاد حساب انفرادی (درج کلیه دریافت‌ها و پرداخت‌ها؛
۱۰. امکان استفاده از پلتفرم‌های دولت الکترونیک، دولت دیجیتال و اقتصاد دیجیتال بر بستر ابزارهای هوشمند (موبایل، تبلت و...) با رویکرد ماژولار و همراه با سرعت، سهولت، چابکی و انعطاف‌پذیری؛
۱۱. امکان توکنایز کردن خدمات و انجام آنلاین عملیات رسید - تحویل (جواب-قبول) بین کارمند و ذی‌نفع و ارتقاء سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی از طریق توکنایزیشن؛
۱۲. امکان استفاده از رایانش ابری، هوش مصنوعی، گیمیفیکیشن (Gamification)، داده‌کاوی و Big data برای رصد و پایش فقر و محرومیت و شکل‌دهی نظام خدمات‌رسانی مبتنی بر هدف‌یابی مؤثر.

شکل شماره ۱۵- شمای کلی ارتباطات، تعاملات و تبادلات «سین تک» (SinTech)

و در این میان زیرساخت اولیه و مقدماتی تحقق «سین تک» (SinTech) شکل‌گیری شناسنامه الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی براساس خانوار و مشتمل بر کد ملی اعضای خانوار، موقعیت مکانی یا ژئوماتیک خانوار (محل سکونت، مراقبت و نگهداری براساس کدپستی) و شرایط و حالت شغلی (تظیر شاغل، بازنشسته، کارفرما، دانش آموز، دانشجو، سرباز، خانه دار، کارگر اخراجی، کارجوی بیکار و... براساس کد شغلی) می‌باشد. امری که در بندهای ۲ و ۵ سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی به آن پرداخته شده است.

ایده «سین تک» (SinTech) بر اساس همین رویکردها مطرح شده است؛ چراکه به هر تقدیر با رویکردهای اعمال شده در دولت‌های قبلی حوزه «فین تک» (Fintech) مبتنی بر رویکردهای اقتصادی، تجاری و انتفاعی توسط بخش‌های خصوصی و عمومی غیردولتی و شبه‌دولتی، رشد قابل‌قبولی داشته است؛ اما فناوری‌های مربوط به حوزه سیاست اجتماعی، رفاه اجتماعی، تأمین اجتماعی و امور امدادی، حمایتی و بیمه‌ای آن رشد مناسبی نداشته است و اگر هم اقداماتی صورت گرفته، بیشتر با رویکرد «انتفاع از داده‌ها» و اخذ «خروجی منفعت‌محور» از اطلاعات و داده‌ها بوده است.

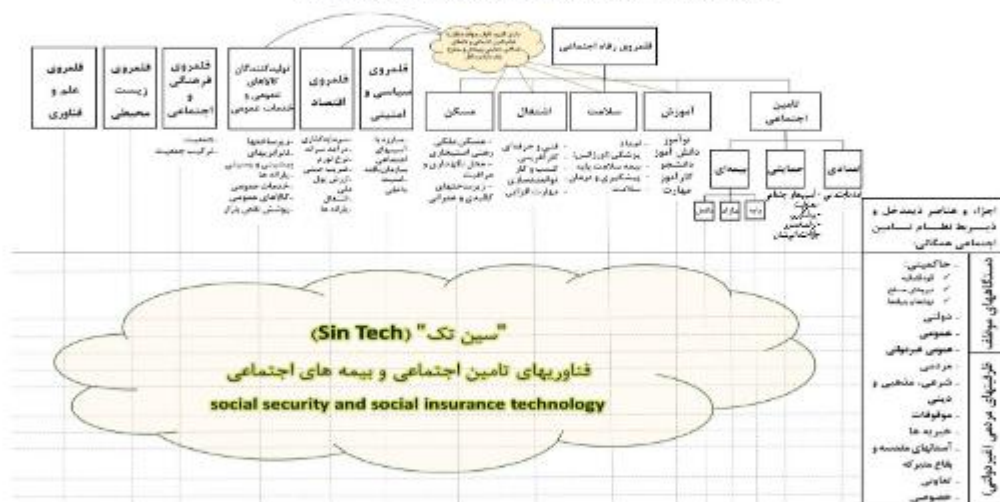
در حالی که در حیطه کالاهای عمومی و خدمات اجتماعی و پوشش‌های تأمین اجتماعی که دولت‌ها مبعوث و مکلف به ارائه آن به عموم مردم و به‌ویژه اقشار ضعیف جامعه‌اند، نباید رویکردهای انتفاعی حاکم شود و نباید این قبیل افراد به‌ویژه اقشار و گروه‌های هدف خدمات و پوشش‌های تأمین اجتماعی در لایه‌های امدادی و حمایتی و سطح پایه لایه بیمه‌ای بابت دریافت خدمات، متحمل هزینه‌های مستقیم یا غیرمستقیم شوند یا اینکه اجازه سوءاستفاده از اطلاعات آنان برای انتفاع و تجارت و بازاریابی داده شود.

شکل شماره ۱۶- اطلاعات لازم برای شکل‌گیری سامانه، پایگاه اطلاعات و پنجره واحد رفاه و تأمین اجتماعی

ساختار کلی پرونده الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی یا شناسنامه اقتصادی اجتماعی الکترونیک خانوار یا حساب الکترونیک خانوار بعنوان زیرساخت تحقق "سین تک" (Sin Tech)					
عموم مردم					
وضعیت هویتی و خانوادگی	وضعیت سکونتی	وضعیت معیشت، درآمد و اشتغال	کد ملی	کد پستی	کد شغلی
- اصلی (سرپرست خانواده / خانوار) - فرعی (افراد خانواده / خانوار)	- اطلاعات مربوط به اسکناس و مستندات کشور - اطلاعات طرح مالیات - برخانه های خالی که وضعیت مالک و مستاجر را تعیین می کند - اطلاعات کانامستر	- شماره کارمندی - شماره کارگری بیمه ای - شماره مستمری بگیر (بیمه ای) - صاحبان حرف و مشاغل آزاد - آزادکاران - مددجویان	تراکنش های مالیاتی (کل اعضای خانوار)	تراکنش های بانکی اکل (اعداد خانوار)	تراکنش های بانکی اکل (کل اعضای خانوار)
خدمات ارائه شده	مستمری و مقرری پرداختی	بازارهای اجتماعی	تسهیلات اجتماعی	کمکهای اجتماعی	مساعدهات اجتماعی

از همه مهم‌تر اینکه زیرساخت‌ها، مقدمات و پیش‌نیازهای مربوط به فناوری‌های تأمین اجتماعی باید از محل بودجه دولت و منابع عمومی تمهید و تدارک شود و مددجویان و نیکوکاران و بیمه‌شدگان و سازمان‌های بیمه‌گر اجتماعی و نهادهای امدادی و حمایتی و به‌ویژه ظرفیت‌های مردمی فعال در این عرصه‌ها بتوانند به طور رایگان از این زیرساخت‌ها بهره‌مند شود و در نتیجه ایجاد سازوکار تنظیم‌گری، پایگاه اطلاعات، سامانه و پنجره واحد خدمات رفاه و تأمین اجتماعی به‌صورت خانواده‌محور مبتنی بر کد ملی (سرپرست خانوار و اعضای تحت تکفل)، کدپستی (موقعیت مکانی سکونت یا نگهداری و مراقبت) و کد شغلی (حالات فعالیت، کسب‌وکار، اشتغال، درآمد و توان مالی) و در قالب شناسنامه الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی جزو وظایف حاکمیتی و دولتی است که در بند ۲ سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی به آن پرداخت شده است و به همین سبب می‌توان گفت ایده «سین‌تک» (SinTech) زمینه‌ساز و زیرساخت تحقق سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی است.

شکل شماره ۱۷ - دانه عمل و حیطه اثر «سین‌تک» (SinTech)



«سین تک» (SinTech) به‌مثابه یک «core»

«CORE» که می‌توان آن را سیستم جامع، یکپارچه و متمرکز نامید، سامانه‌ای است که در آن براساس اطلاعات و فرایندهای متمرکز و از پنجره واحد خدمت و از هر یک از وسایل، ابزارها و افزارهای ارتباطی (اینترنت، تلفن همراه، تلفن ثابت و...) می‌توان خدمات مورد نظر ذی‌نفعان را به آن‌ها ارائه داد. در این رویکرد ذی‌نفعان و خدمات مورد نظر آن‌ها محوریت دارند و حتی الامکان محدودیت‌های مکانی، زمانی، جغرافیایی و... که ناشی از محوریت واحدهای سازمانی یا محوریت کارکنان و کارگزاران ارائه‌کننده خدمات است، از بین می‌رود.

در رویکرد «CORE» همه اطلاعات، آمار، ارقام و تراکنش‌های مربوط به کلیه دریافت‌ها و پرداخت‌ها و تبادل اطلاعات و اسناد و مدارک مربوطه، به‌صورت ثبتي، عملياتي، متمرکز و یکپارچه، بر بستر CORE ثبت، ضبط و ذخیره می‌شود و کلیه افراد می‌توانند از طرق مسیرهای در دسترس و مورد نظر خود، خدمات مورد نیاز را در حداقل زمان ممکن دریافت کنند.

اگرچه مطالعه و طراحی CORE براساس شناخت و تبیین وضع موجود، آسیب‌شناسی و کالبدشکافی مسائل و چالش‌های مبتلابه و ارائه راهکارهای برون‌رفت با رویکرد افق‌گشایی و آینده‌نگری به‌صورت کلان و جامع‌الابعاد صورت می‌پذیرد، اجرای آن به‌صورت مرحله‌ای و ماژولار و با ترسیم یک مسیر گذار از رویکرد سنتی، حضوری، غیرمتمرکز و چندپاره به رویکرد نوین و نوشونده، غیر حضوری، متمرکز و یکپارچه انجام می‌پذیرد.

با توجه به شرایط و اقتضات قانونی و کارکردی حاکم بر نظام تأمین اجتماعی همگانی (به‌معنای عام و دربرگیرنده قلمروهای امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) و فقدان زیرساخت‌ها، سامانه‌ها و پایگاه‌های اطلاعات ملی در دسترس از یک سو و میزان سواد رسانه‌ای و سواد دیجیتال مخاطبان و ذی‌نفعان این نظام همگانی از سوی دیگر، باید سامانه‌های مرتبط با حوزه «سین‌تک» (SinTech) به‌گونه‌ای طراحی شود که بتواند متناسب با نیاز و توان ذی‌نفع، حتی‌الامکان به‌صورت غیرحضوری خدمت مورد نظر را تمهید و تدارک کند.

تنها تفاوت «سین‌تک» با «فین‌تک» در این است که در «فین‌تک» رویکرد غالباً اقتصادی، تجاری و انتفاعی است و محوریت با شرکت‌ها و کمپانی‌هایی است که با تجاری‌سازی فناوری‌ها و ابداعات و اختراعات و فراهم ساختن زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری لازم، فرایند انجام خدمات اقتصادی، مالی، بانکی، پولی و سرمایه‌ای را تسهیل می‌کنند. اما در «سین‌تک» محوریت با نهاد رگولاتوری رفاه و تأمین اجتماعی است که با بهره‌گیری از دستگاه‌های موظف (ظرفیت‌های حاکمیتی، دولتی، عمومی، عمومی غیردولتی و...) و ظرفیت‌های مردمی (خصوصی، تعاونی، خیریه‌ها، سمن‌ها، موقوفات و...) در نقش حلقه واسطه و زنجیره وصل آن‌ها عمل کرده و خدمات‌رسانی به ذی‌نفعان را تدبیر و تمهید می‌کند.

با شکل‌گیری «سین‌تک» (SinTech) ابزار لازم برای تحقق حکمرانی مطلوب تأمین اجتماعی فراهم آمده است، بهبود تجربه ذی‌نفع در فرایند اخذ خدمت، امکان مدیریت و مونیتورینگ خدمات بر روی یک پلتفرم یگانه و زمینه استفاده از فناوری‌های نوین نظیر اپ‌های موبایلی، شبکه‌های اجتماعی، ارتباط حوزه نزدیک یا (NFC (near field communication، اینترنت اشیا یا (IoT (Internet of things، بلاکچین (Blockchain) و توکنایز کردن (Tokenization) خدمات رفاه و تأمین اجتماعی فراهم می‌شود. با این تفاوت که «فین‌تک» پول‌محور است؛ ولی «سین‌تک» انسان‌محور است.

- ۱۲- پایگاه اطلاعات و مدارک تحصیلی کشور (وزارت علوم، تحقیقات و فناوری)؛
- ۱۳- پایگاه ملی اسناد و املاک و خدنگاری (کاداستر) کشور (سازمان ثبت اسناد و املاک کشور)؛
- ۱۴- پایگاه ملی بیمه‌های سلامت کشور (سازمان بیمه سلامت ایران) - وزارت بهداشت، درمان و آموزش کشور؛
- ۱۵- پایگاه اطلاعات دانش‌آموزی و مدارس (وزارت آموزش و پرورش)؛
- ۱۶- پایگاه ملی رفاه ایرانیان (وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی)؛
- ۱۷- پایگاه اطلاعات مجوزهای کسب‌وکار کشور (وزارت امور اقتصاد و دارایی)؛
- ۱۸- پایگاه ملی اطلاعات داده‌های باز کشور (OPEN DATA) سازمان فناوری اطلاعات ایران (وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات)؛
- ۱۹- پایگاه ملی سلامت (پرونده الکترونیکی، نظام پزشکی، غذا و دارو) (وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی)؛
- ۲۰- پایگاه اطلاعات مالیاتی و مؤدیان کشور (سازمان امور مالیاتی کشور- وزارت امور اقتصادی و دارایی)؛
- ۲۱- پایگاه اطلاعات مالی کشور (وزارت امور اقتصادی و دارایی)؛
- ۲۲- پایگاه اطلاعات خدمات بانکی و پولی کشور (بانک مرکزی ج.ا.ا)؛
- ۲۳- پایگاه اطلاعات مکان‌محور کشور SDI (سازمان برنامه و بودجه کشور)؛
- ۲۴- پایگاه ملی اطلاعات و آمار کشور (مرکز آمار ایران - سازمان برنامه و بودجه کشور)؛
- ۲۵- پایگاه اطلاعات سجل کیفری کشور (قوة قضایه)؛
- ۲۶- پایگاه اطلاعات تقسیمات کشور (وزارت کشور).

چیستی «سین تک» (SinTech)

برخی از کاربردهای «سین تک» (SinTech) در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی:

- ۱- شکل دهی پایگاه اطلاعات، سامانه و پنجره واحد خدمات رفاه و تأمین اجتماعی؛
- ۲- ایجاد پرونده الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی یا شناسنامه الکترونیک اقتصادی و اجتماعی خانوار یا حساب الکترونیک خانوار؛
- ۳- انجام تراکنش‌های مربوط به دریافت و پرداخت (منابع و مصارف) حوزه‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای اعم از نقدی و غیرنقدی (دارای مابازای نقدی) با سرعت، سهولت و دقت بالا، هزینه پایین و از طریق ساختارها و سازوکارهای چابک؛
- ۴- انجام تراکنش‌های مربوط به ارائه و بهرهمندی از خدمات و پوشش‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای؛
- ۵- انجام تراکنش‌های مربوط به ارائه و بهرهمندی از تسهیلات، تخفیفات و امتیازات مربوط به حوزه‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای؛
- ۶- صدور مجوزات مربوط به تکوین و فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی در حوزه‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای و نظارت، ارزیابی و اعتباربخشی آن‌ها و ایجاد امکان و تعیین سطح دسترسی به پایگاه اطلاعات سامانه و پنجره واحد خدمات رفاه و تأمین اجتماعی؛
- ۷- صدور مجوزات مربوط به تکوین و فعالیت کسب‌وکارهای فناوری در زمینه رفاه و تأمین اجتماعی و نظارت، ارزیابی و اعتباربخشی آن‌ها؛
- ۸- ایجاد بانک قوانین، مقررات، ضوابط، شاخص‌ها و معیارها، استانداردها و پروتکل‌های مربوط به حوزه رفاه و تأمین اجتماعی؛
- ۹- ایجاد بانک قوانین، مقررات، ضوابط، شاخص‌ها و معیارها، استانداردها و پروتکل‌های مربوط به فناوری‌های حوزه رفاه و تأمین اجتماعی؛
- ۱۰- شکل دهی بانک زمان، ایجاد حساب ذخیره دنیوی برای نیکوکاران به منظور بهرهمندی از خدمات داوطلبانه ارائه شده توسط آن‌ها در آینده و از نیکوکاران نسل بعدی؛
- ۱۱- شکل دهی بانک نیکوکاری، ایجاد حساب ذخیره معنوی برای نیکوکاران از طریق تعریف مابازای کمک‌ها و خدمات ارائه شده با ایجاد پول خوب (good coin) به صورت سکه هوشمند smart coin و تجلیل و تقدیر از نیکوکاران برتر؛
- ۱۲- استفاده از رابط‌های صوتی، تصویری (عنبیه چشم)، Neura Link، اثر انگشت در شناسایی و

خدمات‌رسانی به افراد فاقد مدارک هویتی و... در حوزه‌های امدادی و حمایتی (در حوادث، سوانح و فجایع و نیز مبتلایان فقر و آسیب اجتماعی)؛

۱۳- ارائه فهرست نهادهای فعال در عرصه ارائه خدمات و پوشش‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای مجاز؛

۱۴- ارائه فهرست کسب‌وکارهای فناوری فعال در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی؛

۱۵- مدیریت پرونده شخصی افراد ذی‌مدخل (مدیران و کارشناسان دستگاه‌های اجرایی موظف)، ذی‌ربط (مدیران و کارکنان ظرفیت‌های مردمی) و ذی‌نفع (مددجو، توان‌خواه، بیمه‌شده، مقرری‌بگیر و مستمری‌بگیر)؛

۱۶- فراهم‌سازی داده‌ها، آمار، اطلاعات و راهکارهای تحلیلی (هوش مصنوعی، big data، داده‌کاوی، تبادل الکترونیکی داده EDI، رایانش ابری و...)

۱۷- انجام مطالعه و رصد پویایی‌های فقر، آسیب‌های اجتماعی؛

۱۸- انجام بیمه‌سنجی (محاسبات بیمه‌ای) و ارتقاء توانمندی‌های هوشمندانه در ارزیابی خطرهای (ریسک‌های) احتمالی؛

۱۹- کمک به فرایندهای آموزش، پژوهش، تحقیق، مطالعه و مدیریت دانش ضمنی مرتبط با حوزه رفاه و تأمین اجتماعی؛

۲۰- مدیریت اسناد، مدارک، گزارش‌ها، کتب و مقالات مرتبط با حوزه رفاه و تأمین اجتماعی؛

۲۱- استفاده از بازی‌سازی (Gamification) و طراحی برای تغییر رفتار (Behavioral Design) و دوقلوهای همزاد دیجیتال (Digital twins) برای بهبود خدمات‌رسانی و توسعه پوشش‌ها و خدمات؛

۲۲- استفاده از پهناده اینترنت اشیا (IoT)، ربات در نقش فناوری‌های کمکی در توان‌بخشی و توانمندسازی و خدمات‌رسانی؛

۲۳- استفاده از زنجیره بلوکی (blockchain) و توکنایزیشن (Tokenization) برای بهبود خدمات‌رسانی و ایجاد دسترسی فراگیر؛

۲۴- کشف جرم و تقلب Fraud Detection؛

۲۵- ایجاد امکان سازوکار «هذر بیمه» و جلب مشارکت خیرین و نیکوکاران در تعمیم پوشش بیمه‌ای به اقشار ضعیف جامعه با هدف توانمندسازی و تأمین مالی پایدار آن‌ها؛

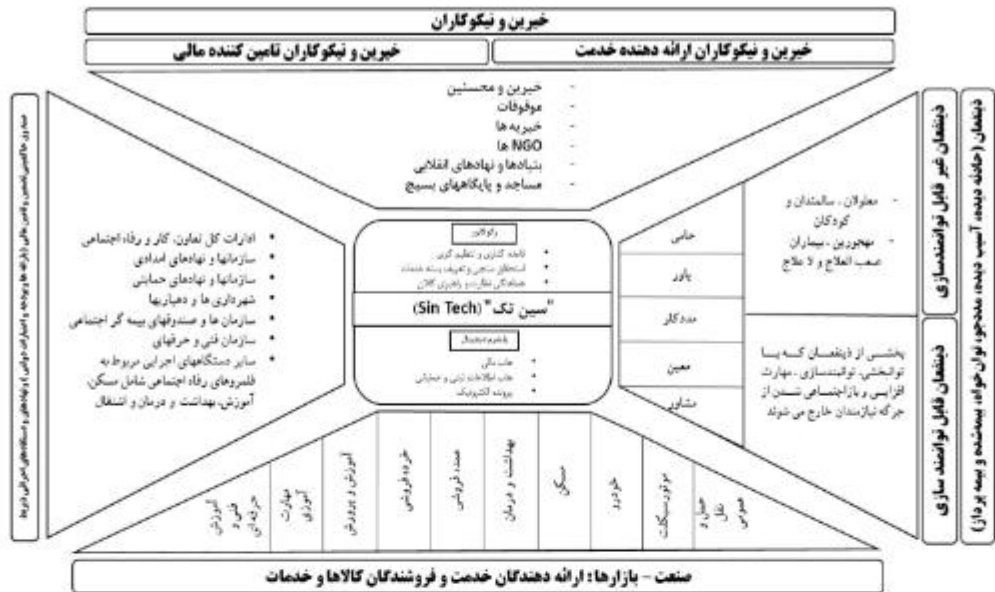
شکل شماره ۱۹- اجزا و عناصر ذی‌مدخل، ذی‌ربط و ذی‌نفع در «سین‌تک» (SinTech)



«سین‌تک» (SinTech) را می‌توان نوآوری در پوشش‌ها و خدمات رفاه و تأمین اجتماعی دانست. به بیان دیگر «سین‌تک» (SinTech) دیدمائی (پارادایمی) است که به مدد آن ایده‌پردازی، گفتمان‌سازی و جریان‌سازی نوآوری‌های فناورانه در حوزه ارائه پوشش‌ها و خدمات رفاه و تأمین اجتماعی به کار گرفته می‌شود تا پوشش‌ها و خدمات به‌صورت هدفمند، دقیق، سریع، صحیح، آسان و با رعایت صرفه در مقیاس و از طریق ساختارهایی چابک و متناسب به‌طور اقتصادی، محاسبه‌پذیر و عادلانه در دسترس ذی‌نفعان ذی‌حق قرار گیرد.

«سین‌تک» (SinTech) به نوآوری‌های فناورانه در قلمروهای مختلف نظام تأمین اجتماعی همگانی (امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) اطلاق می‌شود که از طریق بازمهندسی فرایندها و بهبود روش‌ها و با طراحی و اجرای برنامه‌های کاربردی ذی‌نفع‌محور، تراکنش‌ها و بهره‌مکنش‌های (تعامل، تبادل اطلاعات، ارائه و دریافت خدمات و پوشش‌ها) بین دولت و نهادهای فعال در نظام تأمین اجتماعی همگانی را با عموم مردم و به‌ویژه اقشار و گروه‌های هدف پوشش‌ها و خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای را بهبود بخشیده و متجرب به ارتقاء بهره‌وری، کارایی، اثر بخشی و کارآمدی این نظام شده و مقارنت و ملازمت فناوری با قوانین، مقررات، ساختارها و سازوکارهای ارائه و دریافت خدمات را در نظام تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرایی و نظارتی فراهم می‌سازد.

شکل شماره ۲۰- اجزا و عناصر مرتبط با «سین تک» (Sin Tech)



اجزا و عناصر «سین تک» به‌مثابه یک بوم‌سازگان (اکوسیستم):

تنظیم‌گری و قاعده‌گذاری (رگولاتوری)؛

- تراکنش‌های دریافت و پرداخت مالی و بانکی و انتقال پولی، شبه‌پول و تأمین مالی جمعی؛

- ارائه و به‌رهمندی از پوشش‌ها و خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای؛

- رمز ارزها و ارزهای دیجیتال؛

- زنجیره‌های بلوکی (بلاکچین) و توکنایزیشن؛

- بازی‌سازی (گیمیفیکیشن) و طراحی برای تغییر رفتار؛

- مدیریت شخصی پروفایل رفاه و تأمین اجتماعی؛

- پرونده / شناسنامه / شناسه الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی؛

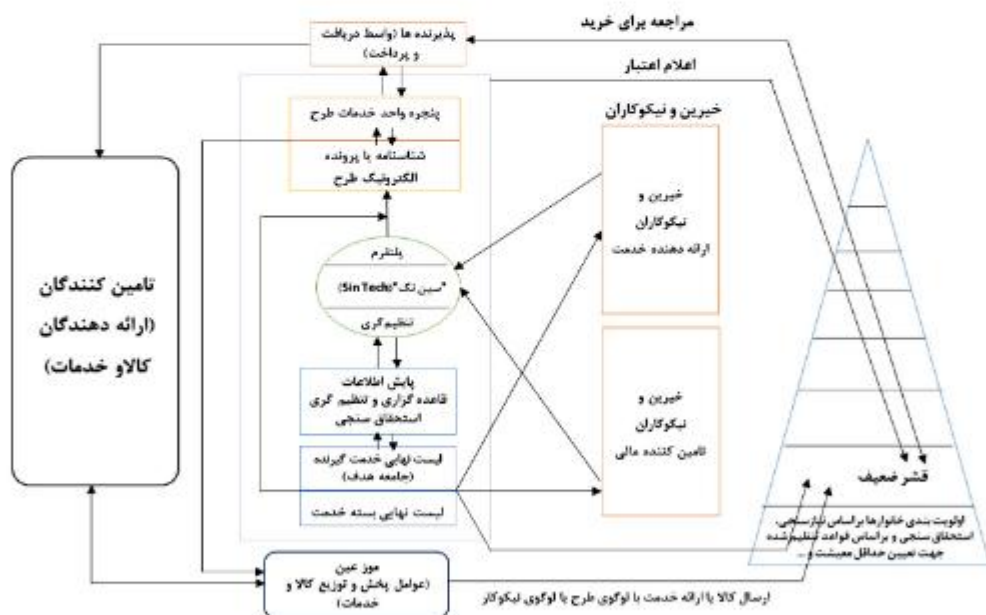
- پایگاه اطلاعات، سامانه و پنجره واحد خدمات رفاه و تأمین اجتماعی؛

- حاکمیت داده؛

- زیرساخت‌ها، شبکه‌های ملی و محلی، ابزارها، افزارها و برنامه‌های نرم‌افزاری کاربردی؛

- نهادهای قانون گذاری و نظارتی؛
- شتاب دهنده ها؛
- تسهیلگران (انجمن های علمی و تخصصی و تشکل های صنفی و حرفه ای)؛
- تأمین کنندگان مالی؛
- دستگاه های اجرایی و نهادهای ذی مدخل و ذی ربط؛
- کارگزاری ها و پیشخوان های ارائه خدمات؛
- سامانه ها و برنامه های کاربردی (اپلیکیشن ها و...)
- رسانه ها (گفتمان سازی، جریان سازی، خلق رویدادها).

شکل شماره ۴۱- شمای کلی روابط، تعاملات و تبادلات در فرایند تکوین و فعالیت «سین تک» (Sin Tech)



فناوری‌های قابل طرح و امکان‌سنجی در حوزه «سین‌تک» (Sin Tech):

۱- ارزش‌های دیجیتال:

- ارزش‌های دیجیتال در حوزه تأمین اجتماعی کاربرد دارد؛ هم از منظر سرمایه‌گذاری و هم از نظر دریافت و پرداخت حق بیمه اتباع؛
- در ارتباط با راه‌اندازی بانک زمان و طراحی good coin برای ذخیره‌سازی معنوی کارهای نیک کاربرد خواهد داشت.

۲- محاسبات بیمه‌ای:

- باتوجه به ضعف زیرساختی در کشور و قطع اینترنت برای تداوم ارائه خدمات در زمان قطع اینترنت کاربرد دارد.

۳- خدمات غیر حضوری:

- بخشی از خدمات روتین و مستمر می‌تواند در حوزه‌های حمایتی و بیمه‌ای به صورت غیر حضوری انجام پذیرد؛ اما برخی خدمات کماکان باید به صورت حضوری با مداخله درمانگر، مشاور و مددکار بازرسی یا مروج بیمه انجام شود.

۴- سازمان‌های مجازی (بدون شعبه):

- سازمان‌های ارائه خدمت چابک و در مقیاس متناسب و منعطف مد نظر است و با توجه به لزوم اجتماع محور بودن خدمات و پوشش‌ها، برقراری تعامل و ایجاد نقطه تماس و تعامل ضروری است.

۵- مدیریت پرونده (پروفاایل) شخصی رفاه و تأمین اجتماعی:

- در حوزه بیمه‌ای ارائه بیان یا حساب انفرادی و مدیریت پرونده توسط بیمه‌شده و در حوزه امدادی و حمایتی ثبت کلیه دریافت‌ها و پرداخت‌ها ضرورت دارد.
- در حوزه درمان سوابق بیماری، داروهای مصرفی و... باید حفظ شود.

۶- هوش مصنوعی و ماشین لرنینگ:

- در تجزیه و تحلیل اطلاعات آمار و داده‌ها؛
- در کشف جرم، تقلب و سوءاستفاده از خدمات؛
- در بهینه‌سازی فرایندها و روش‌ها.

۷- اینترنت اشیا:

- در ارائه خدمات به معلولان و سالمندان.

۸- لباس‌های هوشمند و ساخت انسان فرامرزی:

- در ارائه خدمات به معلولان و سالمندان؛

- در عملیات تجسس، شناسایی و نجات؛

- در توانبخشی و توانمندسازی معلولان و سالمندان.

۹- بیگ دیتا و آنالیز پیشرفته اطلاعات:

- در تجزیه و تحلیل آمار، اطلاعات و داده‌ها؛

- در بیمه‌سنجی (محاسبات بیمه‌ای).

۱۰- بلاکچین و تحول در تجارت آینده:

- در فرایند طراحی و اجرای بانک زمان؛

- در فرایند جلب مشارکت مالی نیکوکاران؛

- در حوزه سرمایه‌گذاری.

۱۱- رایانش ابری و ذخیره آنالین اطلاعات:

- در تجزیه و تحلیل آمار، اطلاعات و داده‌ها؛

- در تسهیل و تسریع فرایند ارائه خدمات؛

- پایگاه اطلاعات، سامانه و پنجره واحد خدمات رفاه و تأمین اجتماعی.

۱۲- واقعیت مجازی:

- در فرایند درمان و توانبخشی.

۱۳- دوقلوهای دیجیتال:

- در فرایند درمان و توانبخشی.

۱۴- اینترنت ۵G و ۶G:

- در سرعت و سهولت ارائه خدمات.

۱۵- ژنومیک و جهش ژنتیکی موجودات زنده:

- در توان بخشی و توانمندسازی معلولان و سالمندان؛

- درمان بیماری‌ها.

۱۶- همکاری انسان و ربات:

- در مراقبت و نگهداری از معلولان و سالمندان؛

- در توان بخشی و توانمندسازی معلولان و سالمندان.

۱۷- سیستم عامل‌های دیجیتال:

- در بهینه‌سازی فرایندها و روش‌ها و افزایش سرعت و سهولت ارائه خدمات.

۱۸- هواپیماهای بدون سرنشین:

- در عملیات تجسس، شناسایی و نجات؛

- در سرمایه‌گذاری.

۱۹- محاسبات و رایانه‌های کوانتومی:

- در بهینه‌سازی فرایندها و روش‌ها و افزایش سرعت و سهولت ارائه خدمات.

۲۰- چاپ سه بعدی، چهار بعدی و ساخت مواد طبیعی:

- در طراحی و ساخت اندام‌واره‌ها برای توان بخشی و توانمندسازی؛

- در طراحی و ساخت اورتز و پروتز؛

- در سرمایه‌گذاری.

۲۱- فناوری نانو و علم مواد، خالق اجسام شگفت انگیز آینده:

- در توان بخشی و توانمندسازی معلولان و سالمندان؛

- درمان بیماری‌ها و داروسازی؛

- در طراحی تجهیزات و لوازم مصرف پزشکی؛

- در ارائه خدمات به معلولان و سالمندان.

۲۲- رابط‌های صوتی و چت بات‌ها:

- در عملیات تجسس، شناسایی و نجات؛

- در مراقبت و نگهداری از معلولان و سالمندان.

۲۳- تشخیص چهره و بینایی رایانه‌ای:

- در مراقبت و نگهداری از معلولان و سالمندان؛

- در مراقبت و نگهداری از بیماران مبتلا به آلزایمر؛

- در شناسایی افراد خیابانی و بی‌خانمان، مهاجرین و پناهنده‌ها؛

- در شناسایی آسیب‌دیدگان از حوادث.

۲۴- امنیت سایبری:

- در حفظ محرمانگی اطلاعات؛

- در حصول اطمینان از تداوم ارائه خدمات.

۲۵- وسایل نقلیه خودران:

- در توان‌بخشی و توانمندسازی معلولان و سالمندان؛

- در مراقبت و نگهداری از معلولان و سالمندان.

۲۶- گجت‌های پوشیدنی، لنزهای هوشمند و...:

- در عملیات تجسس، شناسایی و نجات؛

- در کاهش آسیب‌های اجتماعی ناشی از محکومیت جزایی (زندان)؛

- در مراقبت و نگهداری از معلولان و سالمندان؛

- در ارائه خدمات به معلولان و سالمندان.

۲۷- تکنولوژی برق بی‌سیم:

- در بهبود فرایند ارائه خدمات؛

- در مراقبت و نگهداری از معلولان و سالمندان؛

- در ارائه خدمات به معلولان و سالمندان.

۲۸- نوهزینه‌گاهی (Costovation) که ترکیبی مخفف از هزینه (Cost) و نوآوری (Innovation)

است و به معنی کاهش هزینه‌ها با استفاده از نوآوری است:

- ارتقاء کارایی، اثربخشی، بهره‌وری و کارآمدی در ارائه خدمات و پوشش‌ها.

۲۹- اقتصاد کم‌تماس Low touch Economy:

- ایجاد دسترسی عادلانه به خدمات و پوشش‌ها برای افراد ناتوان و کم‌توان؛

- ارتقاء کارایی، اثربخشی، بهره‌وری و کارآمدی در ارائه خدمات و پوشش‌ها.

۳۰- کار از راه دور Tele working:

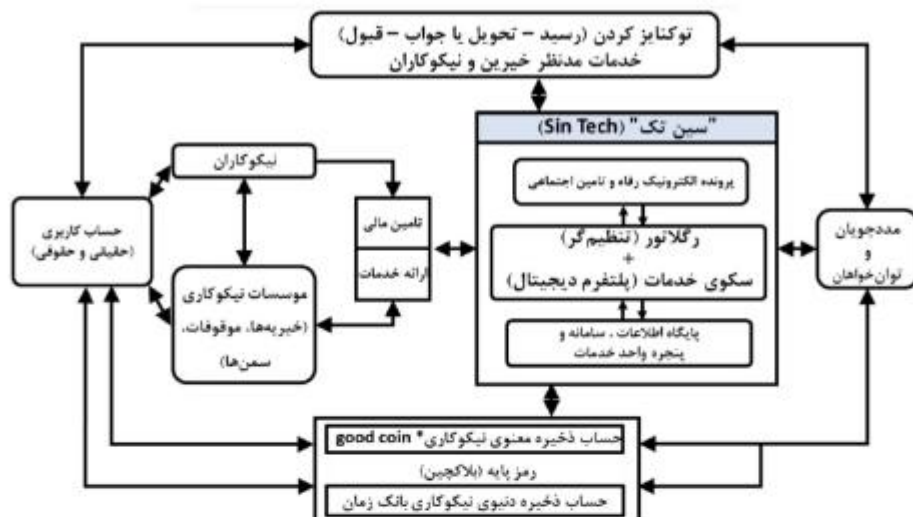
- برابری فرصت‌ها برای افراد توان‌خواه و آسیب‌دیدگان اجتماعی.

۳۱- بازی‌سازی (Gamification) و طراحی برای تغییر رفتار (Behavioral Design):

- جلب مشارکت ذی‌نفع برای دریافت اطلاعات مورد نیاز؛

- متناسب‌سازی برنامه‌های کاربردی با سطح سواد دیجیتال ذی‌نفعان.

شکل شماره ۲۲- اجزا و عناصر مرتبط با «سین تک» (Sin Tech)



* سکه خوب (good coin) در مقابل سکه هوشمند یا smart coin (نظیر bit coin) اشاره به این دارد که افراد نیکوکار می‌توانند در قالب بانک زمان خدمات ارائه شده را بعداً در صورت نیاز دریافت کنند یا می‌توانند آن را در قالب «good coin» برای خود ذخیره کنند.

چگونگی «سین تک» (SinTech)

به طور کلی هر ایده برای پیاده سازی نیازمند طی مراحل متعددی است، به ویژه اگر این ایده مرتبط با فناوری های نوظهور باشد؛ چراکه همواره اینرسی و مقاومت و تعارض منافع در زمان استفاده فناوری های نوین وجود دارد، صرف نظر از اینکه فقر نظری و یأس عملی موجود در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی کشور و فقدان رشته تحصیلی دانشگاهی خاص تأمین اجتماعی در ایران باعث شده است که دانش، آگاهی، مهارت و تخصص روزآمدی در این زمینه به صورت عملی و نظام مند شکل نگیرد.

برای بهره گیری از فناوری های نوظهور در تأمین اجتماعی و استفاده از ظرفیت های بالفعل و بالقوه آن در ارائه خدمات و پوشش های امدادی، حمایتی و بیمه ای نیازمند گفتمان سازی، جریان سازی، ظرفیت سازی، نهادسازی، ابزارسازی، هوشمندسازی، شبکه سازی، نظام سازی و نهادینه سازی هستیم که ذیلاً به تشریح مراحل مختلف تحقق «سین تک» (SinTech) رهوس اقدامات و فعالیت های مربوط به هر بخش می پردازیم:

۱- گفتمان سازی:

- بسط و توسعه مفهوم از نظر علمی، فنی و تخصصی؛
- تشویق و ترغیب اشخاص حقیقی و حقوقی به مشارکت در فرایند تحقق «سین تک» (Sin Tech)؛
- تولید محتوا و نشر محتوا در فضای مجازی و رسانه ها و نشریات علمی و پژوهشی.

۲- جریان سازی:

- ایجاد مطالبه گری اجتماعی برای تحقق «سین تک» (SinTech)؛
- ایجاد عزم و اراده برای حرکت در جهت تحقق «سین تک» (SinTech)؛
- ترویج، تبلیغ و اطلاع رسانی و فرهنگ سازی؛
- برگزاری دوره های آموزشی، مهارتی و نشست های هم اندیشی.

۳- ظرفیت سازی:

- استعدادیابی، ظرفیت شناسی و شناخت قابلیت ها و علاقمندی ها و آرزوها؛
- ایجاد فرصت های برابر اقتصادی، اجتماعی و... برای همگان جهت مشارکت در «سین تک» (SinTech)؛
- ارتقاء توسعه دانش، تخصص، حرفه، فن، هنر و مهارت های معطوف به «سین تک».

۴- نهادسازی:

- ایجاد کارگروه‌ها و کمیته‌های تسهیلگری و هم‌اندیشی؛
- ایجاد تشکل‌ها مردمی و تقویت مشارکت‌ها و همکاری‌های جمعی و گروهی؛
- ایجاد تعاونی‌های چندمنظوره؛
- ایجاد کسب‌وکارهای نوین (استارت‌آپی، دانش‌بنیان، sme و...)
- ایجاد تعاونی فراگیر ملی یا کنسرسیوم‌های مشارکتی.

۵- ابزارسازی:

- ارائه بسته‌های تسهیلات مالی و اعتباری؛
- تمهید و تدارک سرمایه و اموال سرمایه‌ای مورد نیاز؛
- ارائه بسته‌های یارانه‌ای تشویقی، معافیت‌ها و تخفیفات هوشمند و هدفمند.

۶- هوشمندسازی:

- ایجاد سامانه، پایگاه اطلاعات و پنجره واحد خدمات؛
- بهره‌گیری از شبکه‌های اجتماعی برای ارتباطات بین اجزا و عناصر طرح؛
- بهره‌گیری از اپلیکیشن‌ها و نرم‌افزارهای کاربردی؛
- بهره‌گیری از سازوکارهای رمزیاب (بلاکچین) و توکنایزیشن.

۷- شبکه‌سازی:

- ایجاد هم‌افزایی و گردش درونی منابع و مصارف؛
- ایجاد هم‌افزایی و هماهنگی در توزیع منابع، امکانات و اعتبارات و کمک‌های دولتی، عمومی و مردمی؛
- ایجاد زنجیره‌ها و شبکه‌های ارزشی؛
- تقویت پیوستگی اجتماعی و انسجام اجتماعی و ایجاد حس هم‌پسرنوشتی.

۸- نظام‌سازی:

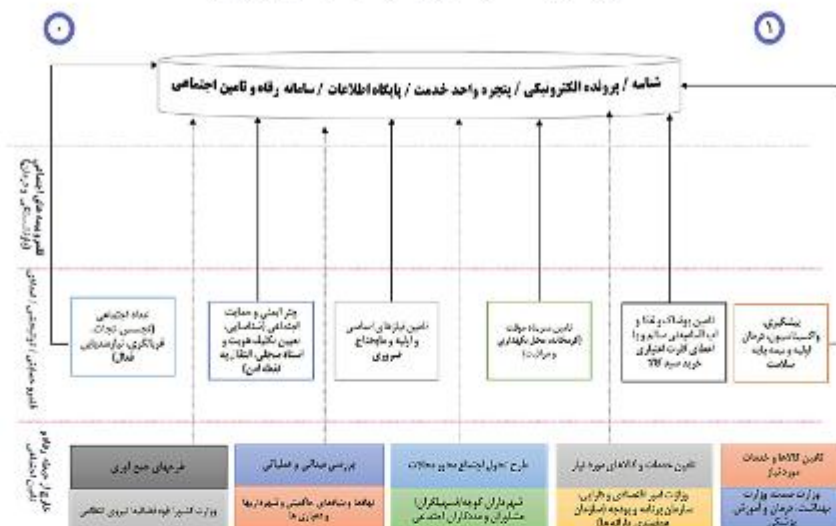
- تهیه و تدوین بسته‌های سیاستی و ترویجی لازم؛
- تهیه و تدوین دستورالعمل‌ها و روال‌ها و رویه‌ها؛

- ایجاد سازوکارهای مبتنی بر مشارکت ذی‌نفعان در فرایند مسئله‌یابی و حل مسئله؛
- ایجاد ساختارهای کوچک و چابک مبتنی بر رویکرد ماتریس- پروژه با کمک همه ذی‌مدخلان (دستگاه‌های اجرایی دولتی) و ذی‌ربطان (ظرفیت‌های مردمی).

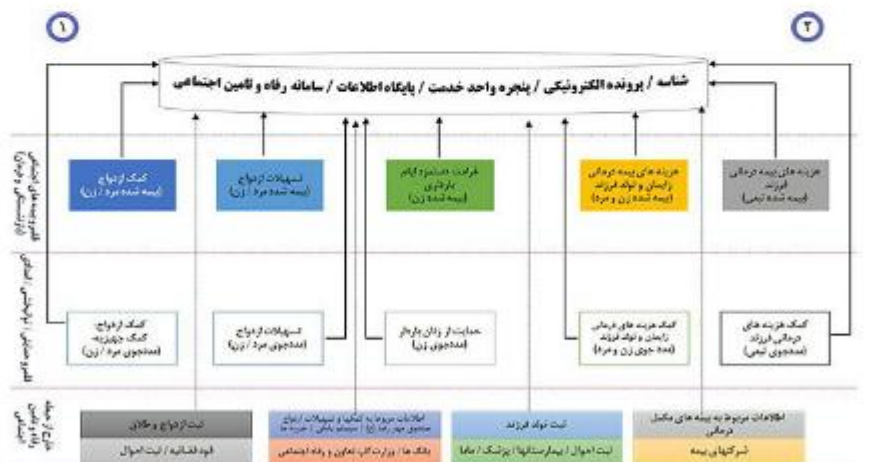
۹- نهادینه‌سازی:

- شناخت و تبیین وضعیت قبل و بعد از مداخلات مبتنی بر «سین‌تک» (SinTech)؛
 - مستندسازی فرایندها، اقدامات و مداخلات؛
 - مدیریت دانش ضمنی؛
 - کادرسازی و تربیت نیروی انسانی.
- تعاملات، تبادلات و تراکنش‌ها بین ذی‌مدخلان و ذی‌ربطان و ذی‌نفعان نظام رفاه و تأمین اجتماعی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است و زیرساخت استفاده از فناوری‌های نوظهور را تشکیل می‌دهد. برای این منظور باید کلیه نیازها، خدمات و پوشش‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای افراد قبل از تولد تا پس از مرگ به‌صورت متمرکز و پلتفرمی در دسترس باشد.
- در اشکال شماره ۱۹ تا ۲۳ که در صفحات پیش رو آمده است، الزامات اجرایی شکل‌گیری «سین‌تک» (SinTech) مبتنی بر آمار و اطلاعات ثبتی مبنای حمایت از مردم و اقشار ضعیف جامعه نظام تأمین اجتماعی همگانی طی مراحل قبل از تولد تا پس از مرگ افراد تشریح شده است:
- در این سری اشکال تراکنش‌ها و تعاملات و تبادلات فی‌مابین بین ذی‌نفعان (حادثه‌دیده، آسیب‌دیده، مددجو، توان‌خواه، بیمه‌شده و بیمه‌پرداز) با اجزا و عناصر ذی‌مدخل و ذی‌ربط ترسیم شده و مشخص شده است که در هر یک از مقاطع زندگی به فرد یا خانواده او چه خدمات و پوشش‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای باید ارائه شود و کدام یک از دستگاه‌های اجرایی متولی، ذی‌مدخل و ذی‌ربط باید اطلاعات مورد نیاز سامانه و پنجره واحد اطلاعات مربوط به نهاد تنظیم‌گر تأمین اجتماعی را ارسال و دریافت کنند.

شکل شماره ۲۳- مرحله رفع فقر شدید (مطلق، درازکش)

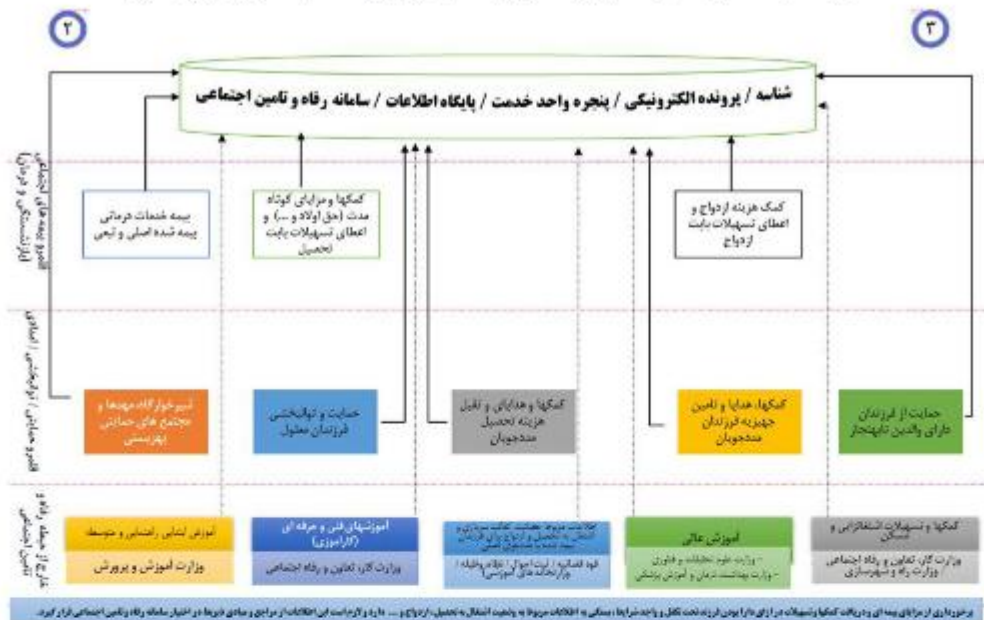


شکل شماره ۲۴- مرحله ازدواج تا تولد بیعهمشده / همدجو (تبعی / اصلی)

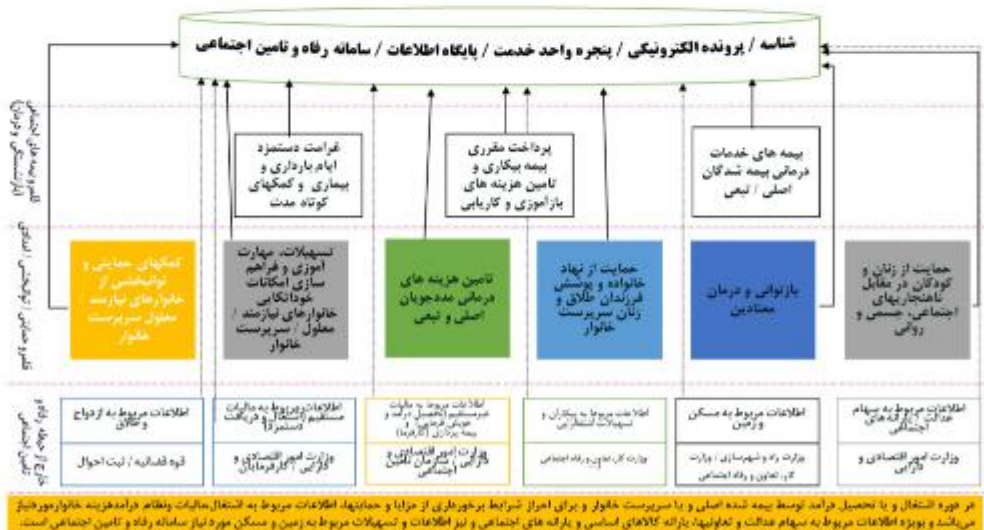


فر مرحله اول: گستره زمانی خدمات پیمانه ای، خدماتی، ابزار تولید پیمانه شده یا همدجو نمی آید. مرحله اول از شامل می شود و اطلاعات مربوط به خدمات و مزایایی که والدین برای فرزند می کنند و همچنین هزینه فرزند تولید فرزند است. داده های سامانه رفاه و تامین اجتماعی انتقال یابد و بهسازی انجام می شود یا همدجو پیمانه شده یا همدجو اصلی و تبعی یا سامانه رفاه و تامین اجتماعی از همین مرحله آغاز می شود و تاکنون می باشد.

شکل شماره ۲۵- مرحله تولد تا پایان تحصیل و اتمام سربازی پیع‌شده/ مددجو (تبعی / اصلی)



شکل شماره ۲۶- مرحله اشتغال و تحصیل درآمد یا برخورداری از مقرری برای پیع‌شده اصلی با سرپرست خانوار



۶- از منظر معماری حرکت از معماری سازمانی به معماری سازمانی هوشمند؛

۷- از منظر مبنای تصمیمات حرکت از داده‌ها و اطلاعات به دانش و هوش سازمانی؛

۸- از منظر مبنای ارزش‌آفرینی حرکت از ارزش افزوده به خلق فرصت‌ها و ارزش جدید؛

۹- از منظر ساختارها حرکت از ایستا و سنتی به مدرن و پویا؛

۱۰- از منظر یادگیری حرکت از موردی به مداوم و پیوسته.

چالش‌ها و مخاطرات و ملاحظات پیش روی تحقق ایده‌سین‌تک و موانع، مضایق و محدودیت‌هایی که بر سر راه تحقق این ایده وجود دارد و موانع به‌کارگیری مفید و مؤثر فناوری‌های نوظهور در حوزه تأمین اجتماعی شده و می‌شوند عبارت‌اند از:

- چرایی عدم رشد متناسب فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی در ایران؛

- عدم انجام بازمهندسی فرایندها و بهبود روش‌ها و مکانیزه کردن فرایندها و روش‌های معیوب گذشته‌نگر و سنتی؛

- تفوق رویکردهای درآمدی، مالی و انتفاع‌محور به‌جای خدمات‌محوری و ذی‌نفع‌محوری و تقدم بخشی و تمرکز بر سیستم‌های تحصیل منابع به‌جای سیستم‌های ارائه خدمات و پوشش‌ها؛

- رویکردهای سلیقه‌ای و جزیره‌ای فعالان و ذی‌مدخلان و ذی‌ربطان حوزه فناوری و تنظیم فعالیت‌های دستگاه‌ها و سازمان‌ها با دانش و مهارت فعالان به‌جای تطبیق آن با نیازهای واقعی سازمان‌ها و مردم؛

- رویکرد شرکتی و انتفاعی شرکت‌ها و مؤسسات در حوزه‌های زیرساخت، نرم‌افزار، سخت افزار و...؛

- فقدان زیرساخت‌های ملی و عدم یکپارچگی و انتظام و انسجام امور مربوط به ICT، اینترنت، دولت الکترونیک و... نظیر امضای الکترونیک؛

- دستگاه‌محوری و سازمان‌محوری و نگاه‌های بخشی و تعارضات سازمانی (تکرار و تداخل در وظایف و فعالیت‌ها، ساختارهای موازی و مضاعف، عدم انتظام و انسجام امور)؛

- مقاومت (اینرسی) سازمانی و رویکردهای متصلب سطحی به موضوعات و فقدان روزآمدی و عدم سازگارسازی با شرایط و مقتضیات روز؛

- موضوع تأمین اجتماعی تحت تفوق رویکردها، علایق و سلاقی فارغ‌التحصیلان رشته‌های اقتصاد، جامعه‌شناسی، حقوق و نظایر آن قرار داشته است؛

- فقر نظری و یأس عملی مقوله تأمین اجتماعی و فقدان رشته تحصیلی دانشگاهی در این زمینه به‌عنوان

یک موضوع بین‌رشته‌ای؛

- رویکرد تک‌ساحتی به توسعه و غالب بودن مباحث اقتصادی و صنعتی و در محاق قرار گرفتن وجه اجتماعی دولت.

تعریف عملیاتی «سین‌تک» (SinTech):

«سین‌تک» (sinTech) که مخفف «فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی»

(social security and social insurance technology) است، به رویکردها و نهادهایی اشاره دارد که با به کارگیری فناوری‌های نوین تلاش می‌کنند خدمات رفاه و تأمین اجتماعی را با سرعت، سهولت و دقت بیشتری در دسترس ذی‌نفعان قرار دهند.

از منظر رویکردی «سین‌تک» (sinTech) به افرادی اشاره دارد که فعال و صاحب‌نظر در عرصه فناوری‌های نوین یا تأمین اجتماعی هستند و برای توسعه کاربرد و به کارگیری هرچه بیشتر فناوری در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی تلاش علمی و عملی می‌کنند.

از منظر نهادی «سین‌تک» (sinTech) به دستگاه‌های اجرایی حاکمیتی، دولتی، عمومی، خصوصی، عمومی غیردولتی، تشکلهای علمی، تخصصی و حرفه‌ای، مراکز پژوهشی و تحقیقاتی، تشکلهای مردم‌نهاد و خیریه‌ها، استارت‌آپ‌ها و مجموعه‌های دانش‌بنیان اشاره دارد که برای توسعه کاربرد و به کارگیری فناوری‌های نوین در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی تلاش علمی و عملی دارند.

نوع نگاه به مفهوم «سین‌تک» (SinTech) که مخفف فناوری‌های تأمین اجتماعی در لایه‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای است، می‌تواند به یکی از صور زیر باشد:

- نگاه رویکردی به «سین‌تک» (SinTech)؛

- نگاه سازوکاری به «سین‌تک» (SinTech)؛

- نگاه ساختاری به «سین‌تک» (SinTech).

هر کدام از این نگاه‌ها و سناریوها فوائد و مضرات خاص خود را دارد؛ اما در یک نگاه حداقلی می‌توان امیدوار بود که طرح ایده «سین‌تک» (SinTech) منجر به مطالبه‌گری در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی از حاکمیت و دولت شود.

نگاه رویکردی به «سین‌تک» (SinTech):

- سین‌تک به مثابه یک مطالبه یا گفت‌وگو یا جریان‌سازی رسانه‌ای یا کارزار

- سین تک به مثابه یک همزاد اجتماعی برای «فین تک (Fin Tech)»
- سین تک به مثابه یک دیدمان یا پارادایم نظری
- سین تک به مثابه یک زیست بوم (اکوسیستم) یا منظومه
- انتشار یکسری مقالات علمی و انجام تحقیقات و مطالعات مرتبط

نگاه سازوکاری به «سین تک» (SinTech):

- سین تک به مثابه یک سری استاندارد یا قواعد یا پروتکل ها که از سوی تنظیم گر تدوین و ابلاغ می شود؛
- سین تک به مثابه پنجره واحد خدمات رسانی؛
- ایجاد کارگروه تخصصی در ذیل شورای عالی رفاه و تأمین اجتماعی؛
- ایجاد کارگروه تخصصی در ذیل نهاد تنظیم گر؛
- ایجاد کارگروه تخصصی در ذیل شورای عالی فضای مجازی و مرکز ملی فضای مجازی.

نگاه ساختاری به «سین تک» (SinTech):

- ایجاد یک نهاد تنظیم گر در حوزه تأمین اجتماعی و لایه های امدادی، حمایتی و بیمه ای به منظور شکل دهی سالمه، پنجره واحد و پایگاه اطلاعات رفاه و تأمین اجتماعی و پرونده الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی در وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و شورای عالی رفاه و تأمین اجتماعی، مشابه:

۱- کارکرد بانک مرکزی در حوزه بانکها؛

۲- کارکرد بیمه مرکزی در حوزه بیمه های تجاری؛

۳- کارکرد سازمان بورس و اوراق بهادار در حوزه شرکت های سهامی عام؛

۴- کارکرد شورای ملی رقابت و مرکز ملی رقابت در حوزه رفع انحصار؛

۵- کارکرد شورای عالی فضای مجازی و مرکز ملی فضای مجازی.

- برای نظام سازی، استاندارد سازی، قاعده گذاری و ریل گذاری فناوری های تأمین اجتماعی و شکل دهی زیرساخت های ملی مورد نیاز و اعمال نظارت عالیه و راهبردی بر فرایند طراحی و پیاده سازی و اجرای فناوری های تأمین اجتماعی.

- ایجاد یک تعاونی عام، فراگیر و ملی با عضویت و سهام داری تمام مردم ایران که اطلاعات آن ها در این تعاونی تجمع و پردازش می شود؛

- ایجاد یک انجمن علمی یا فنی و تخصصی برای تبیین و ترویج موضوع سین تک؛
- ایجاد یک تشکل صنفی برای تبیین و مطالبه‌گری موضوع سین تک.

پیامدها و دستاوردهای تحقق ایده «سین تک» (SinTech)

- کم کردن هزینه ارائه خدمات و بهرهمندی ذی‌نفعان از برنلمه‌های فناورانه؛
- رفع محدودیت‌های زمانی و ایجاد امکان ارائه در تمام ساعات روز و تمام ایام هفته (۷×۲۴)؛
- رفع محدودیت‌های مکانی و جغرافیایی و ایجاد دسترسی فراگیر و همگانی؛
- حرکت نظام خدمات‌رسانی از «سازمان‌محوری» به سمت «ذی‌نفع‌محوری» (شهروندمحوری - مشتری‌محوری - کاربرمحوری)؛
- شفافیت و دسترسی آزاد و باز به اطلاعات (داده باز)؛
- مشارکت‌پذیری ذی‌نفعان در فرایند ارائه خدمات؛
- حذف رانت و جلوگیری از فساد مالی و اداری؛
- افزایش سرعت، دقت و صحت فرایند خدمات‌رسانی و ارتقاء کیفیت خدمات؛
- ایجاد عدالت در دسترسی به خدمات و ایجاد عدالت در بهرهمندی از منابع عمومی (رفع هم‌پوشانی‌ها و کم‌پوشانی‌ها و جلوگیری از برخورداری مضاعف و من غیر حق)؛
- کاهش مصرف انرژی، آلودگی هوا، ترافیک و رفت‌وآمد شهروندان.

نقش «سین تک» (SinTech) در حصول اطمینان از رعایت و تحقق عدالت در نظام تأمین اجتماعی همگانی:

عدالت بیمه‌ای:

- فراگیری پوشش‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای بامحوریت و اولویت سازوکار بیمه‌ای برای افراد توانمند و قابل توانمندسازی.

عدالت در حقوق:

- تأمین اجتماعی حق مردم تکلیف دولت؛
- لزوم اعمال رویکرد فعال دولت و تأمین و تضمین حداقل‌ها برای اقشار ضعیف جامعه.

عدالت در بهرهمندی از منابع عمومی:

- سرانه متناسب در بهرهمندی از منابع عمومی؛

- رفع تبعیض‌های ناروا در بهره‌مندی از منابع عمومی.

عدالت اقتصادی (اقتصاد توزیعی / سیاست‌های باز توزیعی):

- هدفمندسازی یارانه‌ها؛

- کاهش فاصله طبقاتی؛

- حفظ قدرت خرید با سیاست‌های مزدی و متناسب‌سازی.

عدالت اطلاعاتی:

- پایگاه اطلاعات رفاهی در ارتباط با پایگاه‌های اطلاعات ملی؛

- رفع همپوشانی و جلوگیری از برخورداری من غیر حق.

عدالت در دسترسی به ارائه‌دهندگان خدمات:

- تکلیف دولت به پوشش نقص بازار و تضمین حداقل‌ها؛

- نظام ملی احسان و نیکوکاری و تقسیم کار بین دستگاه‌های موظف (حاکمیتی و دولتی) با ظرفیت‌های مردمی.

عدالت در دسترسی و برخورداری از خدمات:

- رعایت اصول فراگیری، جامعیت، کفایت پایداری مالی و کارآمدی (بهره‌وری، کارایی و اثربخشی)؛

- آزمون وسیع، نیازمندیابی فعال و هدف‌یابی مؤثر.

«سین‌تک» (SinTech) باعث می‌شود تا ارائه خدمات تأمین اجتماعی در لایه‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای به‌جای سازمان‌محوری (Agency - Centric) به سمت ذی‌نفع‌محوری و شهروندمحوری (citizen- centric) حرکت کند. در صورت شکل‌گیری «سین‌تک» (SinTech) نهاد متولی و تنظیمگر نظام تأمین اجتماعی به تعیین جامعه هدف، تعیین بسته خدمات، نحوه نیازسنجی، احراز اولویت، انجام آزمون وسیع (سنجش میزان استطاعت و استحقاق)، تعیین نحوه ارائه خدمت، تعیین کارگزار یا عامل ارائه خدمات اقدام می‌کند و با استفاده از سازوکارهای کنترلی در دسترس نظیر بلاکچین، توکن‌ایزیشن و هوش مصنوعی در رابطه با دریافت دقیق، صحیح و به‌موقع خدمات از خدمت‌گیرنده یا ذی‌نفع رسید-تحويل و تأییدیه آنلاین و هوشمند دریافت و تملکی تراکنش‌ها را در پرونده الکترونیک خانوار ثبت می‌کند. به همین سبب از هم‌پوشانی، برخورداری مضاعف و من غیر حق، کم‌پوشانی (خلأ پوشش‌ها) جلوگیری می‌کند و زمینه دسترسی عادلانه به خدمات و بهره‌مندی عادلانه از منابع عمومی را فراهم می‌سازد. تحقق «سین‌تک» (SinTech) پایانی خواهد بود بر نواقص و معایب طرح‌ها

و برنامه‌هایی که طی چند دهه اخیر با صرف منابع و اعتبارات زیاد و از طریق ساختار و نیروی انسانی حجیم و ساختارهای موازی و فعالیت‌های مضاعف یا غیرضرور و تکرار و تداخل امور و فعالیت‌ها برای تحقق عدالت به انجام رسیده و موفق نبوده است.

شکل‌گیری «سین‌تک» (SinTech) قدرت و جسارت تصمیم‌گیری برای جراحی‌های اقتصادی و اداری را به دولت و حاکمیت می‌دهد؛ چراکه در صورت تحقق «سین‌تک» (SinTech) دولت می‌تواند دقیقاً اثرات تغییرات و تحولات اقتصادی را بر کلیه آحاد مردم و به‌ویژه اقشار و گروه‌های هدف (ضعیف، فقیر و در معرض آسیب) تقویم و برای آن‌ها بسته‌های سیاستی ترمیمی، صیانتی و جبرائی لازم را پیش‌بینی و اجرا کند.

«سین‌تک» (SinTech) این امکان را فراهم می‌کند تا هم ذی‌نفعان و خدمت‌گیرندگان حوزه‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای و هم ارائه‌دهندگان خدمات یا عاملین و کارگزاران نظام تأمین اجتماعی همگانی در بخش‌های مختلف حاکمیتی، دولتی، عمومی، عمومی غیردولتی، خصوصی و مردمی بتوانند در قالب یک اکوسیستم و منظومه پویا و هم‌افزا، عمل کنند و بتوانند ضریب نفوذ خدمات این نظام را تا سطح محلات کم‌برخوردار شهری و مناطق محروم روستایی و عشایری تعمیم دهند.

هزینه و زمان (فرصت) برای ایجاد امکان استفاده همگانی از خدمات رفاه و تأمین اجتماعی، عبور از مرزها و محدودیت‌های جغرافیایی و زمانی، ایجاد توانایی ارزیابی مخاطرات و تقویم اثرات احتمالی تصمیمات، تسهیل و تسریع در فرایندهای خدمات‌رسانی، ایجاد فراگیری پوشش‌ها و عدالت در دسترسی به خدمات و عدالت در بهره‌مندی از منابع عمومی، ایجاد زمینه استفاده هوشمند و نظام‌مند از «فین‌تک» (Fin Tech) در فرایند ارائه خدمات رفاه و تأمین اجتماعی، ایجاد زمینه به‌کارگیری هوش مصنوعی، داده‌کاوی، big data و سایر راهکارهای محاسبات، مدیریت دانش و راهکارهای تحلیلی از دیگر نتایج مثبت شکل‌گیری «سین‌تک» (SinTech) و استفاده از نوآوری‌های فناورانه در راستای افزایش شفافیت، محاسبه‌پذیری، صرفه‌جویی و بهره‌وری سازوکارهای فعلی رفاه و تأمین اجتماعی است. این نکته از آنجا اهمیت می‌یابد که در نظام چندلایه تأمین اجتماعی و به‌ویژه در سطوح مازاد و مکمل لایه بیمه‌های اجتماعی فضای فعالیت کلاً رقابتی خواهد بود و استفاده از «سین‌تک» و «فین‌تک» کاربرد بیشتری خواهد داشت و استارت‌آپ‌ها و مجموعه‌های دانش‌بنیان می‌توانند وارد این عرصه خدمات‌رسانی شوند و فرایندهای اجرایی آن را سریع‌تر و دقیق‌تر و به‌خصوص ارزان‌تر سازند.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

تغییرات و تحولات سریع، رو به تزاید و پربسامد فناوری، باعث شده است که حاکمیت‌ها و دولت‌ها از حکمرانی دیوان‌سالار به سمت حکمرانی پلتفرمی متمرکز (در سیاست‌گذاری، ریل‌گذاری و قاعده‌گذاری) و توزیع‌شده (مشارکتی، رقابتی، باز و کاربرمحور) و حکمرانی داده‌محور سوق یابند که «فین‌تک» (Fin Tech) نماد و نمود آن در حوزه‌های مالی، اقتصادی، پولی و بانکی است و لازم است متناظر با «فین‌تک» به ایجاد یک پلتفرم اجتماعی در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی یا همان «سین‌تک» (SinTech) اقدام کرد.

«سین‌تک» (SinTech) مجموعه‌ای از فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی است که بر محور شناسنامه الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی یا شناسنامه الکترونیک اقتصادی اجتماعی خانوار مبتنی بر کدملی، کدپستی و کد شغلی و بارویکرد پلتفرم دیجیتال بستری را برای تعامل بین تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای و ارزش آفرینی در این زمینه به‌صورت برخط ایجاد می‌کند.

در این رویکرد یک نهاد تنظیمگر و قاعده‌گذار وجود دارد که نسبت به جانمایی مردم و به‌ویژه اقشار و گروه‌های هدف در لایه‌ها و سطوح مختلف نظام تأمین اجتماعی اقدام و جامعه هدف خدمت و بسته خدمت و کارگزار ارائه‌کننده خدمت را تعیین و ارائه خدمات و پوشش‌ها با رویکرد پلتفرمی و به‌صورت هوشمند و دیجیتال صورت می‌پذیرد و با سازوکارهای بلاکچین و توکنایز خدمات، این تنظیمگر از ارائه خدمات به ذی‌نفعان و حسن جریان امور اطمینان حاصل می‌کند.

در حکمرانی کاربرمحور (شهروندمحور یا ذی‌نفع‌محور) که به جای حکمرانی دولت‌محور و سازمان‌محور قرار می‌گیرد، در بخش مشارکتی که مربوط به مردم می‌شود، حکمرانی توزیع‌شده مبتنی بر بلاکچین، توکنایز کردن و شبکه‌های اجتماعی و ابزارهای هوشمند به کار گرفته می‌شود و در بخش غیرمشارکتی که مربوط به حاکمیت می‌شود، از کلان داده‌ها، هوش مصنوعی و راهکارهای تحلیلی برای تمشیت و تدبیر امور استفاده می‌شود و به جای رویکرد اجباری از رویکرد اقناعی و خدمات‌محور نظیر گیمیفیکیشن و نظایر آن بهره‌گیری می‌شود. در این رویکرد نقش حاکمیت روی تنظیمگری و لایه پروتکل‌ها متمرکز می‌شود.

این ساختار یک سلسله شبکه نامتمرکز را به‌مانند منظومه‌ای از داده‌ها (لایه داده) پدید می‌آورد که براساس یک مجموعه قوانین، مقررات و قواعد (لایه پروتکل) در بین اجزا و عناصر مختلف (لایه شبکه) در گردش است. بر اساس رویکرد پلتفرمی، حاکمیت و دولت بر لایه پروتکل‌ها متمرکز است و بر دو لایه دیگر، به‌صورت توزیع‌شده راهبری و نظارت عالیه می‌کند و از مداخله و تصدیگری در این حوزه می‌پرهیزد. حکمرانی از طریق داده و به‌صورت توزیع‌شده امکان‌پذیر است.

در «سین تک» (SinTech) وجه اجتماعی غالب بوده و تمرکز بر روی افراد و خانوارها است. اما در «فین تک» (Fin Tech) وجه اقتصادی غالب می‌باشد و تمرکز بر روی بنگاه‌های اقتصادی است و حاکمیت و دولت که متولی حکمرانی داده‌محور است به‌عنوان حلقه واسطه بین این دو عمل می‌کند و مراقبت می‌کند که خدمات و پوشش‌های نظام تأمین اجتماعی در دسترس آحاد مردم و به‌ویژه اقشار و گروه‌های هدف با رعایت ترتیبات زیر قرار گیرد:

- آگاهی بخشی، ارتقا دانش و آگاهی‌های عمومی مردم نسبت به حقوق و تکالیف متقابل دولت و مردم
- اطلاع رسانی درخصوص خدمات و راهکارهای استفاده از آن‌ها به واسطه وب و اینترنت و شبکه‌های اجتماعی و ابزارهای هوشمند
- اعمال رویکرد تعاملی بین مردم (ذی‌نفعان) و دستگاه‌های اجرایی ارائه‌دهنده خدمت (ذی‌مدخلان)
- ایجاد بستر مناسب برای تراکنش‌های تعاملی بین شهروندان و ذی‌نفعان با ذی‌مدخلان (کارگزاران) با نظارت بر خط دولت
- ایجاد سامانه‌ها و پایگاه‌های اطلاعات ملی و پنجره واحد خدمت و درگاه ملی جامع فراگیر که شهروندان را از مراجعات حضوری و مجازی متعدد و تکراری معاف می‌سازد.
- مشارکت پذیری و ایجاد زمینه مشارکت شهروندان و ذی‌نفعان در نظامات تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرایی و نظارتی.

و در این میان زیرساخت اولیه و مقدماتی تحقق «سین تک» (SinTech) شکل‌گیری شناسنامه الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی براساس خانوار و مشتمل بر کدملی اعضای خانوار، موقعیت مکانی یا ژئوماتیک خانوار (محل سکونت، مراقبت و نگهداری بر اساس کدپستی) و شرایط و حالت شغلی (نظیر شاغل، بازنشسته، کارفرما، دانش‌آموز، دانشجو، سرباز، خانه‌دار، کارگر اخراجی، کارجوی بیکار و...) براساس کد شغلی) است؛ امری که در بندهای ۲ و ۵ سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی به آن پرداخته شده است.

نتیجه آنکه دولت باید به موازات توسعه «فین تک» به ایجاد «سین تک» اقدام کند تا وجوه اجتماعی فضای مجازی با وجوه اقتصادی آن به‌صورت همزمان و توأمان رشد و نمو یابد و از دسترسی عادلانه شهروندان به‌طور اعم و اقشار و گروه‌های هدف (نیازمندان، مددجویان و توان‌خواهان) به‌طور اخص به پوشش‌ها خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای اطمینان حاصل گردد.

در حال حاضر مردم در میان سامانه‌های مختلف به بازی گرفته شده‌اند و باید سامانه‌های معطوف به کالاهای عمومی و امور حاکمیتی و دولت را سامان داد و دیگر اینکه اطلاعات و داده‌هایی که حاصل خدمات عمومی و کالاهای عمومی بوده یا ماحصل انحصارات و امتیازات حاکمیتی و دولتی است، به‌نوعی «انفال» محسوب می‌شود و متعلق به همهٔ مردم است و نباید دسترسی به آن‌ها و بهره‌برداری از آن‌ها به‌قصد انتفاع بدون دریافت اجور مالکانه و حق بهره‌برداری در اختیار اشخاص حقیقی و حقوقی قرار گیرد؛ یا باید در اختیار یک مرجع حاکمیتی و دولتی نظیر وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی باشد یا اینکه در قالب تأسیس یک تعاونی عام، فراگیر و ملی و با عضویت آحاد مردم ایران سامان و سازمان یابد و عواید حاصل از این تجمیع و پردازش اطلاعات به همهٔ مردم ایران برگردد.

منابع و مآخذ

- ۱- حیدری، علی، (۱۴۰۰) ابرسیاست، سیاست‌های کلی رفاه و تأمین اجتماعی بایستگی‌ها و شایستگی‌ها، تهران مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.
- ۲- حیدری، علی، (۱۳۹۹) تعلیقات تأمین اجتماعی، تهران شرکت انتشارات علمی و فرهنگی.
- ۳- گلاب، سمانه، مؤسسه راهبردهای بازنشتی صبا گزارش ۹۰، حکمرانی خوب راهبرد اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی، ۲۰۱۹.
- ۴- نعمتی، رسول، حسن زاده، محمدرضا، ملکی، مجتبی (۱۳۹۷). استفاده از تکنولوژی‌های نوین در بررسی ساختمان‌های هوشمند با تأکید بر رفاه اجتماعی.
- ۵- هزارجریبی، جعفر، علی اکبر، اکبری تبار، حسینی، سید مستجاد، (۱۳۹۱)، «فناوری اطلاعات و ارتباط و رابطه آن‌ها با رفاه اجتماعی» فصلنامه جامعه، فرهنگ و رسانه، سال اول شماره ۲، صص ۱۴۹-۱۶۴.
6. Sanchez, V. G. (2019). Welfare Technology, Healthcare, and Behaviour Modelling-An Analysis. In Intelligent Environments (Workshops) (pp. 296-306).
7. Cuesta, M., German Millberg, L., Karlsson, S., & Arvidsson, S. (2020). Welfare technology, ethics and well-being a qualitative study about the implementation of welfare technology within areas of social services in a Swedish municipality. International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being, 15(sup1), 1835138.
8. Östlund, B.; Olander, E.; Jonsson, O.; Frennert, S. STS-inspired design to meet the challenges of modern aging. Welfare technology as a tool to promote user driven innovations or another way to keep older users hostage? Technol. Forecast. Soc. Chang. 2015, 93, 82–90.
9. Kamp, A., Obstfelder, A., & Andersson, K. (2019). Welfare technologies in care work
10. Zander, V., Gustafsson, C., Landerdahl Stridsberg, S., & Borg, J. (2021). Implementation of welfare
11. بخش - صفحه - اول ۱۳۹/۸۷ - توصیه - خطرناک/ www.taadolnewspaper.ir
12. سامانه پازی <http://a-heidary.blogfa.com/post/404>
13. سین تک (sin tech) <http://a-heidary.blogfa.com/post/400>
14. بخش - صفحه - اول ۱۳۹/۸۷ - ملتفرم - اجتماعی - سین - تک - مکمل - ملتفرم - اقتصادی - فین - تک/ www.taadolnewspaper.ir