

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۰/۲۶

شماره: ۱۴/۱۲۶۸۹/ص

پیوست: دارد



تشخیص اصالت نامه

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران

Iran Chamber of Commerce, Industries, Mines & Agriculture



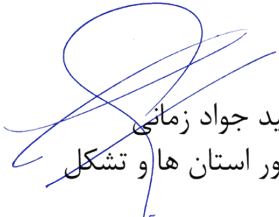
باسمه تعالی

جهش تولید با مشارکت مردم

رؤسای محترم تشکل های اقتصادی وابسته به اتاق ایران

با سلام؛

احتراماً به پیوست نامه شماره ۱۴۰۳/۸۵۲/ص مورخ ۱۴۰۳/۱۰/۱۹ رئیس محترم اتاق بازرگانی  
گران، منضم به مقاله با موضوع " تحلیل شکایات مردمی از سازمان تامین اجتماعی و راهکارهای کاهش دعاوی  
در دیوان عدالت اداری " ایفاد می شود. خواهشمنداست دستور فرمائید موضوع را به نحو مقتضی به اعضای  
محترم تشکل اطلاع رسانی نمایند.

  
سید جواد زمانی  
معاون امور استان ها و تشکل

تهران - کد پستی: ۱۵۸۳۶۴۸۴۹۹ - خیابان طالقانی، نبش خیابان شهید موسوی (فرصت)، شماره ۱۷۵

صندوق پستی: ۴۶۷۱-۱۵۸۷۵ تلفن: ۸۵۷۳۰۰۰۰۰ دورنگار: ۸۵۷۳۳۳۳۳۳ info@iccima.ir www.iccima.ir



Date: ۱۴۰۳/۱۰/۱۹ تاریخ  
 No: ۱۴۰۳/۸۵۲ شماره  
 Appx: ندارد پیوست

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی گرگان



Gorgan chamber of commerce , Industries , Mine & Agriculture

جناب آقای مهندس حسن زاده

رئیس محترم اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران

با سلام و احترام:

ضمن تقدیر و تشکر از تفقد ویژه جنابعالی به رفع مشکلات فعالین اقتصادی به پیوست مقاله ای که تحت عنوان "تحلیل شکایات مردمی از سازمان تأمین اجتماعی و راهکارهای کاهش دعاوی در دیوان عدالت اداری" آماده شده است تقدیم می گردد، این مقاله در راستای بررسی مشکلات موجود در سیستم تأمین اجتماعی و پیشنهادات برای کاهش دعاوی مردمی در دیوان عدالت اداری نگارش یافته است . امیدوارم این مقاله مورد توجه حضرتعالی قرار گیرد و بتواند در بهبود شرایط موجود مؤثر واقع شود.

امیر یوسفی

رئیس



Date: ۱۴۰۳/۱۰/۱۹ تاریخ  
 No: ۱۴۰۳/۸۵۲ شماره  
 Appx: ندارد پیوست



## "تحلیل شکایات مردمی از سازمان تأمین اجتماعی و راهکارهای کاهش دعاوی در دیوان عدالت اداری"

### مقدمه:

شکایات مردم از سازمان تأمین اجتماعی به دیوان عدالت اداری به یکی از مشکلات اساسی در فرآیندهای اداری این سازمان تبدیل شده است. این شکایات معمولاً به دلیل مشکلاتی در خدمات رسانی، تأخیر در پرداخت‌ها، اختلافات در محاسبات مستمری‌ها و حق بیمه‌ها، و نیز روند پیچیده و زمان‌بر رسیدگی به امور بیمه‌شدگان مطرح می‌شود. به طوری که دیوان عدالت اداری به عنوان مرجع قضائی در این زمینه، با افزایش پرونده‌های شکایت مواجه است و بسیاری از این دعاوی به دلیل عدم شفافیت و بی‌توجهی به حقوق بیمه‌شدگان و کارفرمایان در مراحل مختلف سازمان تأمین اجتماعی بوجود می‌آید.

در ادامه، آسیب‌شناسی و توصیه‌های مدیران ارشد برای کاهش دعاوی مطرح می‌شود که می‌تواند به کاهش فشارهای موجود و بهبود عملکرد سازمان کمک کند.

### آسیب‌شناسی:

مشکلاتی که باعث افزایش شکایات از سازمان تأمین اجتماعی به دیوان عدالت اداری می‌شود، به چند دسته اصلی تقسیم می‌شوند:

۱. **فرآیند پیچیده و غیرشفاف:** یکی از مشکلات عمده، پیچیدگی فرآیندهای اداری در سازمان تأمین اجتماعی است. بسیاری از بیمه‌شدگان به دلیل عدم آگاهی از حقوق خود یا اشتباه در مراحل مختلف، دچار مشکلات می‌شوند. این مشکلات اغلب به دلیل نبود شفافیت در اطلاع‌رسانی و نبود سیستم‌های آنلاین و دسترسی ساده به اطلاعات بوجود می‌آید.

۲. **تأخیر در پرداخت‌ها:** یکی از دلایل اصلی شکایات، تأخیر در پرداخت مستمری‌ها و کمک‌هزینه‌هاست. بسیاری از بیمه‌شدگان به ویژه در دوران بازنشستگی و ازکارافتادگی با مشکلات مالی مواجه می‌شوند و هرگونه تأخیر در پرداخت، موجب افزایش فشار روانی و اقتصادی بر آنان می‌شود.

۳. **اختلافات در محاسبه حق بیمه‌ها و مستمری‌ها:** در برخی موارد، محاسبات نادرست حق بیمه‌ها یا مستمری‌ها باعث بروز اختلافات میان بیمه‌شدگان، کارفرمایان و سازمان تأمین اجتماعی می‌شود. این مسئله به ویژه در شرایطی که قوانین تغییر کرده یا سازمان تأمین اجتماعی سیستم‌های جدید را اعمال کرده باشد، بیشتر به چشم می‌آید.



Date: ..... ۱۴۰۳/۱۰/۱۹ تاریخ  
 No: ..... ۱۴۰۳/۸۵۲ شماره  
 Appx: ..... ندارد پیوست

اتاق بازرگان، صنایع، معادن و کشاورزی گرگان



Gorgan chamber of commerce , Industries , Mine & Agriculture

۴. عدم پیگیری و رسیدگی به شکایات: بسیاری از افرادی که شکایت خود را به دیوان عدالت اداری ارسال می کنند، گزارش می دهند که پس از ثبت شکایت ها، مدت زمان طولانی برای رسیدگی و دریافت پاسخ می گذرد. این تأخیر در رسیدگی ها باعث می شود تا مردم احساس کنند که حقوق آن ها نادیده گرفته شده است.

### توصیه ها و پیشنهادات به مدیران ارشد سازمان تأمین اجتماعی:

برای کاهش دعاوی در دیوان عدالت اداری و بهبود وضعیت، مدیران ارشد سازمان تأمین اجتماعی می توانند اقداماتی در راستای بهبود فرآیندها و خدمات سازمانی انجام دهند:

۱. شفاف سازی فرآیندها و اطلاع رسانی به بیمه شدگان و کارفرمایان: سازمان باید تلاش کند تا تمامی فرآیندهای خود را به صورت شفاف برای مردم توضیح دهد. استفاده از سامانه های آنلاین و نرم افزارهای کاربردی برای اطلاع رسانی به بیمه شدگان می تواند کمک زیادی کند. این سامانه ها باید قابلیت دسترسی به اطلاعات وضعیت بیمه، محاسبات مستمری ها، و روند پرداخت ها را برای بیمه شدگان فراهم کنند.

۲. تسریع در پرداخت ها و بهبود فرآیندهای مالی: سازمان تأمین اجتماعی باید نظارت دقیق تری بر فرآیندهای مالی خود داشته باشد و با استفاده از سیستم های خودکار، پرداخت ها را سریع تر انجام دهد. این کار نه تنها فشار بر بیمه شدگان را کاهش می دهد بلکه از بروز شکایات به دلیل تأخیر در پرداخت ها جلوگیری می کند.

۳. تقویت سیستم های نظارتی و دقت در محاسبات: ایجاد سیستم های هوشمند و اتوماتیک برای محاسبه حق بیمه ها و مستمری ها می تواند از بروز اختلافات در محاسبات جلوگیری کند. همچنین آموزش های مستمر برای کارکنان سازمان به منظور افزایش دقت در انجام محاسبات ضروری است.

۴. ارتقاء کیفیت پاسخگویی و تسریع در رسیدگی به شکایات: یکی از مسائل مهم در کاهش شکایات، بهبود سیستم رسیدگی به اعتراضات و شکایات است. سازمان باید به سرعت به شکایات رسیدگی کند و از روش های مختلف ارتباطی مانند تلفن، ایمیل و سامانه های آنلاین برای پاسخگویی به بیمه شدگان استفاده کند.

۵. گسترش همکاری با دیوان عدالت اداری: برقراری یک سیستم همکاری مؤثر با دیوان عدالت اداری می تواند به کاهش حجم دعاوی و سرعت بخشیدن به فرآیندهای قضائی کمک کند. همچنین، آموزش های مشترک برای کارکنان سازمان تأمین اجتماعی و دیوان عدالت اداری می تواند در جلوگیری از بروز شکایات جدید مؤثر باشد.

با این اقدامات، سازمان تأمین اجتماعی می تواند به طور مؤثری از حجم دعاوی خود بکاهد و علاوه بر ارتقای رضایت مردم، کارایی سیستم های خود را بهبود بخشد.

