

بررسی صندوق تامین خسارت‌های بدنی به عنوان یک سازمان الکترونیکی

قاسم مهرانی راد

کارشناس ارشد مدیریت دولتی

چکیده مقاله:

در این مقاله سعی شده تعریف سازمان الکترونیک و شاخص‌های یک سازمان الکترونیکی مورد بررسی قرار گیرد همچنین پشرفت صندوق تامین خسارت‌های بدنی در این شاخه مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته و با بررسی‌های انجام شده وضعیت صندوق تامین خسارت‌های بدنی از نظر الکترونیکی بودن مرود نتیجه گیری قرار گرفته است.

مقدمه:

در دنیای امروز که سازمانها دائماً در حال تغییر هستند با مشاهده انقلاب اینترنتی می بینیم که اینترنت چگونه روابط بازرگانی و دنیای سازمانی را دچار تحولات و تغییرات بسیاری کرده است. به عنوان مثال تجارت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، آموزش مجازی، کتابخانه مجازی نمونه‌های هستند که ضرورت باز نویسی در نحوه فروش تولیدات سازمانها اعم از کالا و خدمات، ضرورت تغییر در ارائه سرویس به مشتریان را بیان می دارد و اینترنت و فناوری‌های وابسته نیز بر رفتار سازمانی اثر خود را گذاشته و خواهد گذاشت. (نوری، ۱۳۹۵)

هر اندازه که فناوری روز به افق‌های جدیدی دست می یابد، دگردیسی جدیدی در فرایند شکل گیری سازمان‌ها و نهاد‌های سنتی در حوزه‌های مختلف ایجاد می شود. سازمان‌های الکترونیکی، یکی از پدیده‌های اخیر سرزمین‌های دیجیتالی محلی و بین‌المللی است که دولت‌های الکترونیکی جالبی را پدید آورده اند. دولت‌هایی که قصد ارتباط با مخاطبان در فرمت‌های غیرحضور، با توجیه سهولت و تسریع در امر ارتباطات و اطلاع‌رسانی و خدمات‌رسانی بهینه دارند

سازمان الکترونیکی چیست؟

آیا با به کارگیری تجهیزات و نرم افزارهای رایانه ای و اتصال به شبکه های ارتباطی میتوان گفت سازمانی به یک سازمان الکترونیکی تبدیل شده است؟ چه چیزی یک سازمان الکترونیکی را از یک سازمان غیر الکترونیکی متمایز میکند؟

سازمان ها را از منظر میزان تطابق با مفاهیم سازمان الکترونیکی میتوان به دو بخش تقسیم کرد:

- سازمان هایی که رویکرد الکترونیکی در آن ها در مرکز و هسته سازمان قرار دارد.
- سازمان هایی که رویکرد الکترونیکی در آن ها در پوسته سازمان قرار دارد.

۶ ویژگی سازمانهای الکترونیکی :

(۱) در گروه اول، استفاده از فناوری های دیجیتال، شبکه های ارتباطی و سیستم های رایانه ای به صورت فرهنگ سازمانی نهادینه شده است. اما در گروه دوم کارکنان همچنان در برابر استفاده از فناوری های نوین مقاومت میکنند.

(۲) در سازمان های گروه اول، تمامی فعالیتهای روزمره و وظایف سازمان از کانال های مبتنی بر فناوری و شبکه های ارتباطی انجام میگردد به صورتیکه چنانچه به دلایل فنی دسترسی سازمان به شبکه های ارتباطی قطع شود ادامه فعالیت سازمان با بحران جدی مواجه خواهد بود. (مانند بانک ها و یا شرکت های بیمه)؛ در گروه دوم به دلیل عدم استفاده جدی از فناوری، فعالیت های روزمره از طریق ابزارهای سنتی انجام شده و وابستگی حیاتی به سیستم های الکترونیکی وجود ندارد.

(۳) ارائه خدمات به ارباب رجوع در سازمان های گروه اول به صورت تماما الکترونیکی و راه دور انجام میپذیرد. سرعت رسیدگی به درخواست های مشتری و ارباب رجوع بالا و به تبع آن میزان بهره وری در این سازمان ها به مراتب بالاتر است. در سازمان های گروه دوم میزان مراجعات حضوری ارباب رجوع بسیار بالاست. به دلیل نهادینه نشدن فرهنگ استفاده از فناوری های نوین و در عین حال اجبار به استفاده از آن و در عین حال عدم وجود دانش استفاده، بهره وری حتی از زمان ماقبل الکترونیکی سازی پایین تر است.

(۴) بودجه های فناوری در سازمان های گروه اول بیشتر صرف آموزش، خرید نرم افزارهای کاربردی و جاری سازی فرآیندهای کاری الکترونیکی میشود، در حالیکه در سازمان های گروه دوم بودجه های فناوری صرف خرید تجهیزات و سخت افزارهای گران قیمت خواهد شد.

(۵) سازمان های گروه اول دارای واحد فناوری اطلاعات مستقل هستند و به صورت مستقیم زیر نظر بالاترین مرجع سازمان فعالیت میکنند. واحدهای فناوری اطلاعات در این سازمان ها به صورت مستقل نسبت به جذب نیرو، صرف بودجه، سیاستگذاری و ... اقدام میکنند. در سازمان های گروه دوم واحدهای فناوری اطلاعات عمدتاً زیرمجموعه واحدهای دیگر بوده و نقشی در سیاستگذاری سازمان ندارند. در این سازمان ها واحد فناوری اطلاعات بیشتر نقش پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری کارمندان را دارد.

۶) فرآیندهای درون سازمانی در سازمان های گروه اول به صورت کاملاً الکترونیکی پیاده سازی شده و عمدتاً از طریق پورتال های اینترنتی و یا سیستم های اتوماسیون مدیریت میشود. در سازمان های گروه دوم فرآیندهای درون سازمانی مبتنی بر کاغذ اداره میشود (نوری، ۱۳۹۵)

تاریخچه صندوق:

صندوق تأمین خسارتهای بدنی به موجب ماده ۱۰ قانون بیمه اجباری مسئولیت مدنی دارندگان وسایل نقلیه موتوری زمینی در مقابل شخص ثالث مصوب ۱۳۴۷/۱۰/۲۳ هجری شمسی تأسیس و آیین نامه آن در تاریخ ۱۳۴۸/۴/۲۱ به تصویب هیأت وزیران رسید. در آغاز اداره آن به عهده شرکت بیمه ایران بود ولی متعاقباً به موجب بند ۶ ماده ۵ قانون تأسیس بیمه و بیمه گری مصوب ۱۳۵۰/۳/۳۰ اداره صندوق به بیمه مرکزی واگذار گردید. در ادامه با تصویب قانون بیمه اجباری مسئولیت مدنی دارندگان وسایل نقلیه موتوری زمینی در مقابل شخص ثالث در ۱۳۷۸/۰۵/۱۶ مقررات موضوعه قبلی با هدف گسترش حمایت از قربانیان حوادث رانندگی مورد بازنگری قرار گرفت و نهایتاً به موجب بند ۹۴ قانون بودجه سال ۱۳۹۰ کل کشور، صندوق به عنوان نهاد عمومی غیردولتی مستقلی شناخته شده و به فهرست قانون نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی مصوب ۱۳۷۳/۰۴/۱۹ الحاق گردید. (بدنی، ۱۳۹۸)

تاریخچه الکترونیک شدن صندوق:

در سال ۱۳۹۴ بمنظور تحقق سیاستهای کلی صندوق در بخش فاوا، با رویکرد صندوق نگر، فراگیر و یکپارچه، نظام جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات صندوق تهیه و تدوین گردید. سند نظام جامع فاوا، بیانگر رویکرد جدید صندوق در کاربری و توسعه صحیح فناوری اطلاعات و ارتباطات در راستای ایجاد تحول جامع و بهبود نظام خدمات رسانی در صندوق می باشد و تدوین و چشم اندازه ۵ ساله برای تحقق آن در نظر گرفته شد. با اجرای شدن نظام جامع فاوا تحول مناسب در سطح صندوق ایجاد گردیده، موفقیت و حصول اهداف آن را تضمین نمود.

نقش فناوری اطلاعات در صندوق تأمین خسارتهای بدنی به صورت کلان از سه منظر اساسی زیر حائز توجه و عنایت ویژه است:

تسریع در فرایند انجام عملیات و باز مهندسی فرایندهای جاری

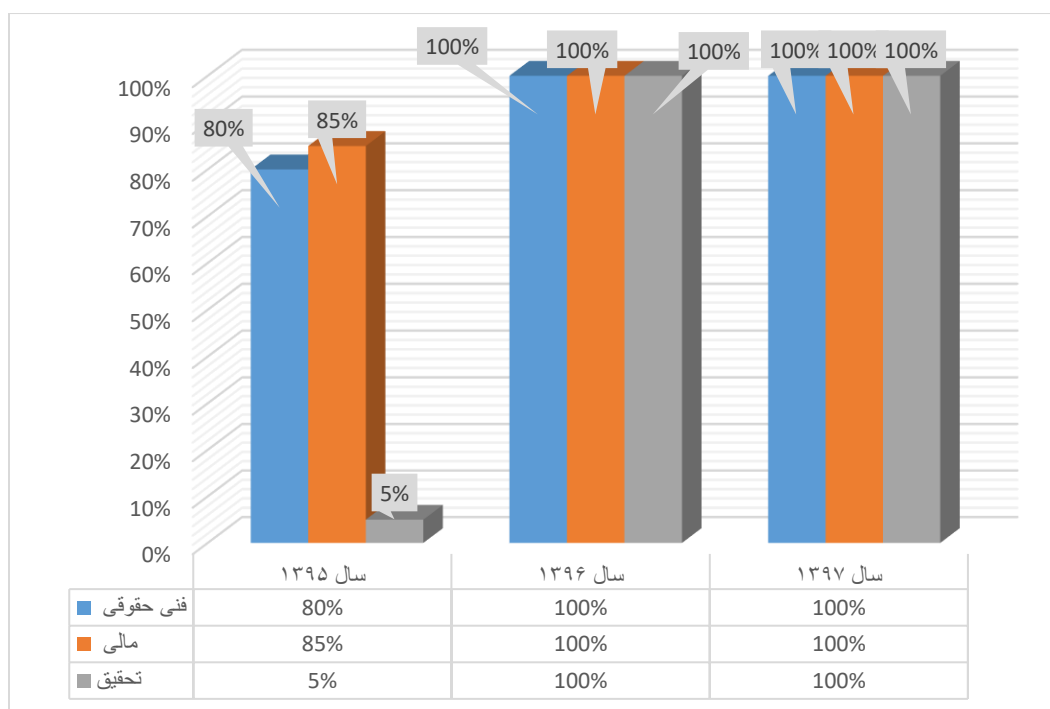
برقراری ارتباط با سازمانهای مرتبط با حوادث جاده ای

افزایش کیفیت خدمات رسانی صندوق تأمین خسارتهای بدنی

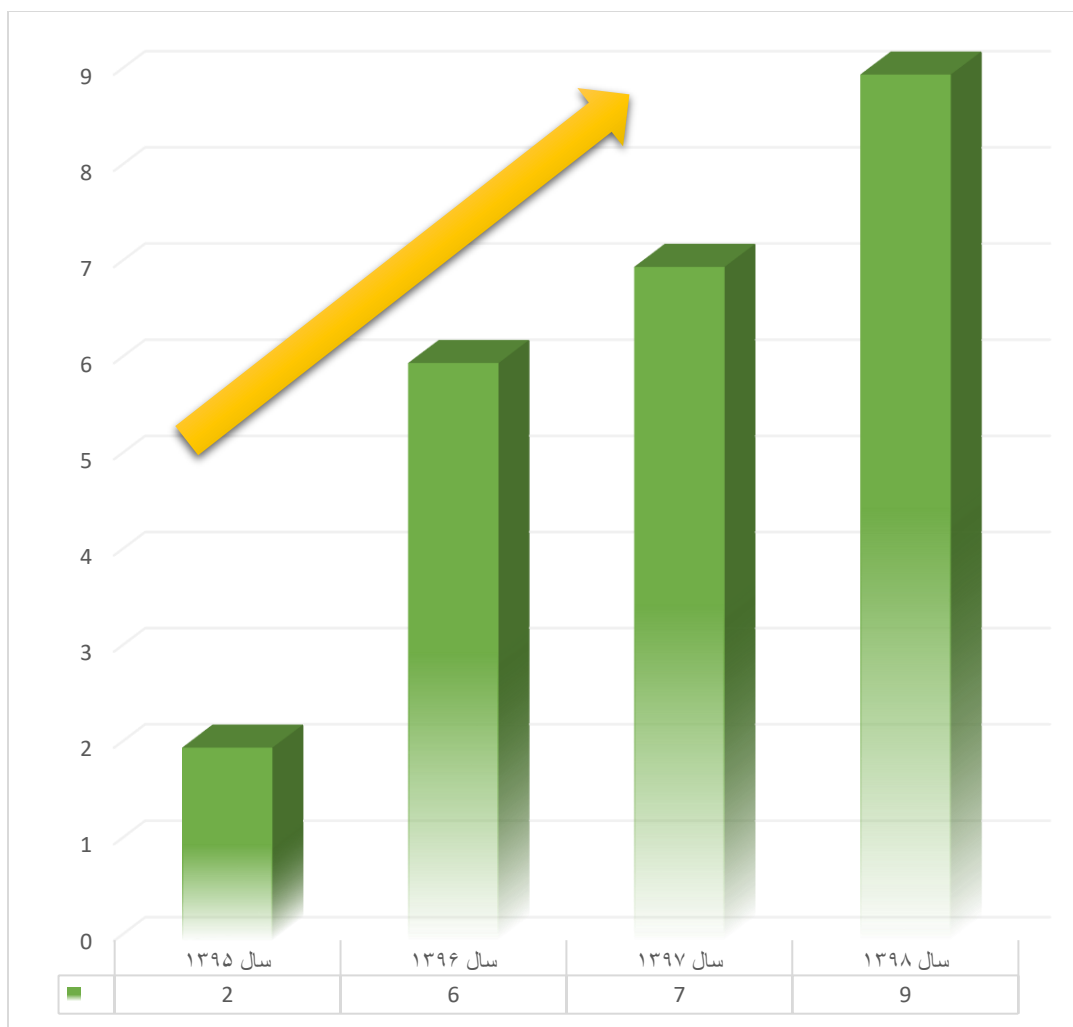
در حال حاضر صندوق تأمین خسارتهای بدنی بعد از گذشت چهار سال تبدیل به یک سازمان تمام الکترونیک گردیده است.

بررسی شاخص های الکترونیکی شدن صندوق :

۱) استفاده از فناوری های دیجیتال، شبکه های ارتباطی و سیستم های رایانه ای به صورت فرهنگ سازمانی در صندوق تامین خسارت های بدنی نهادینه شده است. به شکلی که حتی کوچکترین فرایندهای سازمانی به صورت الکترونیک می باشد. و هیچ کارشناسی بدون دسترسی به منابع اطلاعاتی قادر به ارائه خدمات در سازمان نیست. ضریب نفوذ فناوری اطلاعات و ارتباطات در این خصوص بیشتر از ۹۸ درصد می باشد که در جالی خود قابل توجه است.



۲) در صندوق تامین خسارت های بدنی، تمامی فعالیتهای روزمره و وظایف سازمان از کانال های مبتنی بر فناوری و شبکه های ارتباطی انجام میگیرد این سازمان جز سازمانهایی می باشد که با تعاملات انجام داده در چند سال اخیر توانسته از خدمات مورد نیاز خود در بخش ارتباط میان سازمانی بهره برداری زیادی انجام دهد در این خصوص می توان سرویسهای (سنهاب، ثبت احوال، پیامک، ثنا قوه قضائیه، پیام دولت، اورژانس تهران، بانک ملی سامانه ماده ۳۲، دیوان محاسبات، و سامانه های وزارت اقتصاد) را نام برد. در نمودار زیر ساخت ارتباط میان سازمانی و استفاده از سرویسهای در سازمانها مشاهده می گردد.



۳) ارائه خدمات به ارباب رجوع صندوق تامین خسارتهای بدنی به صورت تماما الکترونیکی انجام میپذیرد. سرعت رسیدگی به درخواست های مشتری و ارباب رجوع بالا و به تبع آن میزان بهره وری در این سازمان بالاتر است. همانطور که گفته شد صندوق تامین خسارتهای بدنی با توجه به استراتژیهای درون و برون سازمانی خود توانسته با ایجاد ۳۰ نمایندگی در کل کشور و ثبت اطلاعات ارباب رجوع آن‌ها زمان رسیدگی به پرونده ها را از مدت زمان ۴۰ روز کاری به کمتر از ۱۰ روز کاری کاهش دهد

۴) بودجه های فناوری صندوق تامین خسارتهای بدنی بیشتر صرف آموزش، طراحی و تولید نرم افزارهای کاربردی و جاری سازی فرآیندهای کاری الکترونیکی گردیده است در این خصوص میتوان گفت با توجه منحصر به فرد بودن فرآیندهای صندوق همچنین تغییرات سریع در برخی فرایندها صندوق تامین خسارتهای بدنی طراحی و تولید نرم افزار یکپارچه سازمانی خود با استفاده از نیروهای درون سازمانی انجام داده است.

در این خصوص صندوق تامین خسارتهای بدنی بودجه زیادی صرف آموزش کارشناسان فناوری خود نموده و با برگزاری دوره‌های متعددی حین خدمت توانسته شاخص بهره‌وری در این قسمت نسبت به سال قبل از ۱۳۹۴ به حدود ۹۰ درصد برساند.

۵) صندوق تامین خسارتهای بدنی دارای واحد فناوری اطلاعات مستقل می باشد و به صورت مستقیم زیر نظر بالاترین مرجع سازمان فعالیت میکنند.

۶) فرآیندهای درون سازمانی در صندوق تامین خسارتهای بدنی به صورت کاملاً الکترونیکی پیاده سازی شده و عمدتاً از سیستم های اتوماسیون مدیریت میشود. صندوق تامین خسارتهای بدنی با توجه به استراتژیهای سازمانی در سال ۱۳۹۵ فرآیندهای درون سازمانی را به صورت الکترونیک تدوین نموده و با توجه به چشم انداز فناوری اطلاعات در سال ۱۳۹۷ کلیه فرآیندهای درون سازمانی به صورت الکترونیک انجام می پذیرد.

نتیجه:

همانگونه که از شاخصی ارائه شده در این مقاله مشخص است صندوق تامین خسارتهای بدنی توانسته تمامی مسیرهای الکترونیکی شدن را در زمان کمی با برنامه ریزیهای دقیق به پایان برساند. صندوق به عنوان یکی از سازمانهای تمام الکترونیک توانسته با استفاده از فناوری اطلاعات به شفاف سازی فرآیندها و سرعت بخشی در انجام امور درون سازمانیو برون سازمانی دست یافته که این امر باعث دسترسی سریع به اطلاعات و در نهایت رضایت ارباب رجوعان صندوق گردیده است. همچنین با ایجاد زیر ساختهای و گسترش ها و ایجاد تعامل میان سازمانی با دیگر سازمانها توانسته سرعت زیادی در ارائه خدمات ایجاد نماید.

منابع:

بدنی، ص. ت. (۱۱، ۱۳۹۸). تاریخچه . معرفی صندوق: www.biif.ir

نوری، س. (۸، ۱۳۹۵). سازمان الکترونیکی . بازبانی از فرا افزار هوشمند: www.faracorp.com