دستورالعمل شماره
"۵" خدمات نوین

نحوه ثبت و رسیدگی به اعتراض بیمه شدگان
در سامانه نمایش اینترنتی سوابق

حوزه
فنی و درآمد
.....

ش ش: ۲۷۶۰۲۰۰
تهران: خیابان آزادی، پلاک ۳۴۵، کدپستی: ۱۴۵۷۹۶۵۵۹۵ تلفن: ۶۴۵۰۱

اداره کل تأمین اجتماعی استان.....

با سلام و صلوات بر محمد و آل محمد(ص)

پیرو **دستورالعمل شماره "۳" خدمات نوین حسابهای انفرادی** و استقبال جامعه تحت پوشش از **سامانه نمایش اینترنتی سوابق بیمه شدگان** ودر راستای گسترش دامنه خدمات غیر حضوری ، تسهیل و تسریع امور و افزایش رضایت مندی مخاطبان سازمان ، فرآیند دریافت و رسیدگی به اعتراضات سوابق بیمه شدگان در قالب این دستورالعمل تبیین گردیده که توجه کلیه واحدهای اجرایی را به موارد ذیل و راهنمای نگارش مربوطه معطوف می نماید.

الف –کلیات

بیمه شدگان می توانند پس از ورود به سامانه نمایش اینترنتی سوابق با استفاده ازلینک **سوابق بیمه** در **پایگاه اطلاع رسانی سازمان تامین اجتماعی** به آدرس: **www.tamin.ir** و یا آدرس: **savabegh.tamin.ir//:https** و مشاهده اطلاعات هویتی و سوابق خود ، درصورت وجود مغایرت ، در سه حالت ذیل نسبت به ثبت درخواست اعتراض اقدام نمایند:

۱- اطلاعات هویتی در این سامانه ناقص یا اشتباه می باشد.(اصلاح اطلاعات هویتی)

۲- سوابقی که دارای روزهای کارکرد ناقص می باشد.(مغایرت سوابق)

۳- سوابقی که اطلاعات آن کلا نمایش داده نمی شود.(سوابق ناموجود)

تبصره: واحدهای اجرائی می بایست موارد فوق را به نحو مقتضی به بیمه شدگان اطلاع رسانی نمایند.

ب– گردش عملیات

۱– اقدامات شعب

اعتراضات ثبت شده بیمه شدگان در **سامانه نمایش اینترنتی سوابق** پس از انتقال به سیستم شعب در دفتر نرم افزاری که با عنوان **"درخواستهای اینترنتی بیمه شدگان"** طراحی گردیده ذخیره و عملیات رسیدگی به آنها به صورت ذیل انجام می پذیرد:

تهران: خیابان آزادی، پلاک ۳۴۵، کدپستی: ۱۴۵۷۹۶۵۵۹۵ تلفن: ۶۴۵۰۱
ش ش : ۲۷۶۰۲۰۰

تهران: خیابان آزادی، پلاک ۳۴۵، کدپستی: ۱۴۵۷۹۶۵۵۹۵ تلفن: ۶۴۵۰۱

ش ش: ۲۷۶۰۲۰۰

۱.۱- واحد نامنویسی و حسابهای انفرادی می بایست درخواستهای دریافت شده از سامانه موصوف را با توجه به مدارک ومستندات متقن موجود در شعبه(**تصاویر شناسنامه وکارت ملی ، لیستهای پرداخت حق بیمه و سایر مستندات**) وفق دستورالعملهای مرتبط ، ضوابط و مقررات جاری ، بررسی ، اصلاح و پاسخ مناسب را از طریق سیستم به بیمه شدگان اعلام نماید.

۱-۲- چنانچه جهت احراز سوابق یا اصلاح اطلاعات هویتی نیاز به مدارک و مستندات باشد واحد نامنویسی و حسابهای انفرادی می بایست از طریق این دفتر پاسخ مقتضی را به بیمه شدگان اعلام نماید.

۱-۳- واحد نامنویسی و حسابهای انفرادی موظف است به محض مراجعه بیمه شده وضعیت بیمه پردازی ودرخواستهای اعتراض را بررسی سپس نسبت به ارائه ودریافت فرم پیوست(**فرم درخواست بررسی اعتراض بیمه شدگان در سامانه نمایش اینترنتی سوابق**) تکمیل شده به همراه مدارک و مستندات و ثبت آن در دفتر شعبه(دبیرخانه) اقدام نمایند.

۱-۴ - چنانچه اعتراض بیمه شده مربوط به آخرین شعبه محل بیمه پردازی باشد واحد نامنویسی وحسابهای انفرادی می بایست در اسرع وقت با توجه به مدارک ومستندات ارائه شده ، براساس دستورالعملهای ساماندهی و سایردستورات اداری مرتبط حسب نوع درخواست نسبت به بررسی و اصلاح سوابق یا اصلاح اطلاعات هویتی اقدام و نتیجه را به نحومتقضی به بیمه شده اعلام نماید.

۱-۵ - چنانچه اعتراض بیمه شده مربوط به سایر شعب باشد شعبه محل بیمه پردازی می بایست در اسرع وقت مراتب را جهت رسیدگی به شعبه/ شعب ذیربط ارسال تا شعب مذکور وفق بند"۴-۱" اقدام نمایند.

۱-۶ - مسئول نامنویسی وحسابهای انفرادی می بایست بطور مستمر و در اسرع وقت ردیفهای موجود در دفتر مذکور را بررسی ، وفق دستورالعملهای مرتبط ، ضوابط و مقررات جاری نسبت به تایید یا عدم تایید پاسخ و حسب مورد ارسال آنها اقدام نماید.

تذکر: واحدهای اجرایی می بایست فرمهای موصوف را به همراه مدارک ومستنداتیکه از بیمه شده اخذ گردیده است در زونکن جداگانه ای با توجه به تاریخ ثبت دفتر شعبه بایگانی نمایند.

۲- اقدامات ادارات کل

۲-۱- رؤسا و کارشناسان ارشد نامنویسی و حسابهای انفرادی موظفند از طریق سامانه خدمات شعب به طور مستمر درخواستهای اعتراض بیمه شدگان ، نوع و مدت پاسخگوئی شعب ذیربط را کنترل و نظارت نمایند.

۲-۲-کارشناسان استان موظفند بطور مستمر و بمنظور انجام سریع و صحیح فرآیند مذکور ، از واحدهای اجرایی تابعه بازدید بعمل آورند.

تهران: خیابان آزادی، پلاک ۳۴۵، کدپستی: ۱۴۵۷۹۶۵۵۹۵ تلفن: ۶۴۵۰۱
ش ش : ۲۷۶۰۲۰۰

تهران: خیابان آزادی، پلاک ۳۴۵، کدپستی: ۱۴۵۷۹۶۵۵۹۵ تلفن: ۶۴۵۰۱
ش ش: ۲۷۶۰۲۰۰

شایان ذکر است دقت نظر در انجام امور به عنوان یکی از شاخصهای موثر در ارزیابی و ارزشیابی عملکرد استانها و شعب می باشد.

تبصره: شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین می بایست کلیه هماهنگی ها و پشتیبانی های لازم در جهت پایداری و توسعه و رفع مشکلات مربوط به سامانه مذکور را فراهم نماید.

مسئول حسن اجرای این دستورالعمل مدیران کل ، معاونین ، رؤسا و کارشناسان ارشد نامنویسی و حسابهای انفرادی امورفنی بیمه شدگان ، امور فنی مستمریها ، درآمد حق بیمه و فرابری داده های استانها و رؤسا ، معاونین مسئولین واحدهای بیمه ای ، فرابری داده های شعب و شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین می باشند.

و من ا... التوفیق
دکتر سیدتقی نوربخش
مدیر عامل

نام و نام خانوادگی / پاراف کارشناس تهیه کننده	نام و نام خانوادگی / پاراف رئیس گروه / اداره	نام و نام خانوادگی / پاراف معاون مدیرکل	نام و نام خانوادگی / پاراف مدیرکل	نام و نام خانوادگی / پاراف معاونت ذیربط

تهران: خیابان آزادی، پلاک ۳۴۵، کدپستی: ۱۴۵۷۹۶۵۵۹۵ تلفن: ۶۴۵۰۱

جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

سازمان تأمین اجتماعی

مدیرعامل

شماره: ۱۰۰۰/۹۳/۶۲۳
۱

تاریخ: ۱۳۹۳/۰۶/۳۱

پیوست: دارد

تهران: خیابان آزادی، پلاک ۳۴۵، کدپستی: ۱۴۵۷۹۶۵۵۹۵ تلفن: ۶۴۵۰۱

ش ش: ۲۷۶۰۲۰۰

شماره: ۱۰۰۰/۹۳/۶۲۳۱
تاریخ: ۱۳۹۳/۶/۳۱
پیوست: دارد

جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

سازمان تامین اجتماعی
مدیرعامل

حوزه فنی و درآمد

نحوه ثبت و رسیدگی به اعتراض بیمه شدگان در سامانه نمایش اینترنتی سوابق

دستورالعمل شماره "۵" خدمات نوین

اداره کل تأمین اجتماعی استان.....

با سلام و صلوات بر محمد و آل محمد(ص)

پیرو **دستورالعمل شماره "۳" خدمات نوین حسابهای انفرادی** و استقبال جامعه تحت پوشش از **سامانه نمایش اینترنتی سوابق بیمه شدگان** ودر راستای گسترش دامنه خدمات غیر حضوری ، تسهیل و تسریع امور و افزایش رضایت مندی مخاطبان سازمان ، فرآیند دریافت و رسیدگی به اعتراضات سوابق بیمه شدگان در قالب این دستورالعمل تبیین گردیده که توجه کلیه واحدهای اجرایی را به موارد ذیل و راهنمای نگارش مربوطه معطوف می نماید.

الف –کلیات

بیمه شدگان می توانند پس از ورود به سامانه نمایش اینترنتی سوابق با استفاده ازلینک **سوابق بیمه** در **پایگاه اطلاع رسانی سازمان تامین اجتماعی** به آدرس: **www.tamin.ir** و یا آدرس: **https://savabegh.tamin.ir** و مشاهده اطلاعات هویتی و سوابق خود ، درصورت وجود مغایرت ، در سه حالت ذیل نسبت به ثبت درخواست اعتراض اقدام نمایند:

۱- اطلاعات هویتی در این سامانه ناقص یا اشتباه می باشد.(اصلاح اطلاعات هویتی)

۲- سوابقی که دارای روزهای کارکرد ناقص می باشد.(مغایرت سوابق)

۳- سوابقی که اطلاعات آن کلا نمایش داده نمی شود.(سوابق ناموجود)

تبصره: واحدهای اجرائی می بایست موارد فوق را به نحو مقتضی به بیمه شدگان اطلاع رسانی نمایند.

ب– گردش عملیات

۱– اقدامات شعب

اعتراضات ثبت شده بیمه شدگان در **سامانه نمایش اینترنتی سوابق** پس از انتقال به سیستم شعب در دفتر نرم افزاری که با عنوان **"درخواستهای اینترنتی بیمه شدگان"** طراحی گردیده ذخیره و عملیات رسیدگی به آنها به صورت ذیل انجام می پذیرد:

ش ش : ۲۷۶۰۲۰۰
تهران: خیابان آزادی، پلاک ۳۴۵، کدپستی: ۱۴۵۷۹۶۵۵۹۵ تلفن: ۶۴۵۰۱

۱-۱- واحد نامنویسی و حسابهای انفرادی می بایست درخواستهای دریافت شده از سامانه موصوف را با توجه به مدارک ومستندات متقن موجود در شعبه(**تصاویر شناسنامه وکارت ملی ، لیستهای پرداخت حق بیمه و سایر مستندات**) وفق دستورالعملهای مرتبط ، ضوابط و مقررات جاری ، بررسی ، اصلاح و پاسخ مناسب را از طریق سیستم به بیمه شدگان اعلام نماید.

۱-۲- چنانچه جهت احراز سوابق یا اصلاح اطلاعات هویتی نیاز به مدارک و مستندات باشد واحد نامنویسی و حسابهای انفرادی می بایست از طریق این دفتر پاسخ مقتضی را به بیمه شدگان اعلام نماید.

۱-۳- واحد نامنویسی و حسابهای انفرادی موظف است به محض مراجعه بیمه شده وضعیت بیمه پردازی ودرخواستهای اعتراض را بررسی سپس نسبت به ارائه ودریافت فرم پیوست(**فرم درخواست بررسی اعتراض بیمه شدگان در سامانه نمایش اینترنتی سوابق**) تکمیل شده به همراه مدارک و مستندات و ثبت آن در دفتر شعبه(دبیرخانه) اقدام نمایند.

۱-٤- چنانچه اعتراض بیمه شده مربوط به آخرین شعبه محل بیمه پردازی باشد واحد نامنویسی وحسابهای انفرادی می بایست در اسرع وقت با توجه به مدارک ومستندات ارائه شده ، براساس دستورالعملهای ساماندهی و سایردستورات اداری مرتبط حسب نوع درخواست نسبت به بررسی و اصلاح سوابق یا اصلاح اطلاعات هویتی اقدام و نتیجه را به نحومتقضی به بیمه شده اعلام نماید.

۱-٥- چنانچه اعتراض بیمه شده مربوط به سایر شعب باشد شعبه محل بیمه پردازی می بایست در اسرع وقت مراتب را جهت رسیدگی به شعبه/ شعب ذیربط ارسال تا شعب مذکور وفق بند"٤-۱" اقدام نمایند.

۱-٦- مسئول نامنویسی وحسابهای انفرادی می بایست بطور مستمر و در اسرع وقت ردیفهای موجود در دفتر مذکور را بررسی ، وفق دستورالعملهای مرتبط ، ضوابط و مقررات جاری نسبت به تایید یا عدم تایید پاسخ و حسب مورد ارسال آنها اقدام نماید.

تذکر: واحدهای اجرایی می بایست فرمهای موصوف را به همراه مدارک ومستنداتیکه از بیمه شده اخذ گردیده است در زونکن جداگانه ای با توجه به تاریخ ثبت دفتر شعبه بایگانی نمایند.

۲- اقدامات ادارات کل

۲-۱- رؤسا و کارشناسان ارشد نامنویسی و حسابهای انفرادی موظفند از طریق سامانه خدمات شعب به طور مستمر درخواستهای اعتراض بیمه شدگان ، نوع و مدت پاسخگوئی شعب ذیربط را کنترل و نظارت نمایند.

۲-۲-کارشناسان استان موظفند بطور مستمر و بمنظور انجام سریع و صحیح فرآیند مذکور ، از واحدهای اجرایی تابعه بازدید بعمل آورند.

ش ش : ۲۷۶۰۲۰۰
تهران: خیابان آزادی، پلاک ۳۴۵، کدپستی: ۱۴۵۷۹۶۵۵۹۵ تلفن: ۶۴۵۰۱

شایان ذکر است دقت نظر در انجام امور به عنوان یکی از شاخصهای موثر در ارزیابی و ارزشیابی عملکرد استانها و شعب می باشد.

تبصره: شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین می بایست کلیه هماهنگی ها و پشتیبانی های لازم در جهت پایداری و توسعه و رفع مشکلات مربوط به سامانه مذکور را فراهم نماید.

مسئول حسن اجرای این دستورالعمل مدیران کل ، معاونین ، رؤسا و کارشناسان ارشد نامنویسی و حسابهای انفرادی امورفنی بیمه شدگان ، امور فنی مستمریها ، درآمد حق بیمه و فرابری داده های استانها و رؤسا ، معاونین مسئولین واحدهای بیمه ای ، فرابری داده های شعب و شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تامین می باشند.

ومن ا... التوفیق
دکتر سید تقی نورنخش
مدیرعامل