



سازمان تأمین اجتماعی

# حق تأمین آینده دارد اجتماعی که دلگرم کار است

**آشنایی با  
خدمات متنوع بیمه ای و درمانی  
سازمان تأمین اجتماعی**



اداره کل روابط عمومی

تیرماه ۱۳۹۳



## به نام خدا

رشد و توسعه اقتصادی و اجتماعی، اگرچه معنای نوینی به زندگی بشر بخشیده؛ اما در عین حال دغدغه‌های نوپدیدی را نیز برای مردم به همراه داشته و نیاز به امنیت اجتماعی و اقتصادی را به صدر جدول نیازهای انسان رهنمون شده است. در مسیر تلاش برای تحقق امنیت اقتصادی و اجتماعی و به حداقل رساندن دغدغه امروز و فردای انسان، یکی از ارزشمندترین دستاوردهای جهانی، سازوکاری است که از آن با عنوان کلی نظام تأمین اجتماعی یاد می‌شود. نظام تأمین اجتماعی، سازوکاری است که با ابزارهای بیمه اجتماعی، حمایت اجتماعی و ابزارهای امدادی، می‌کوشد برخورداری از حداقل‌های مورد نیاز برای یک زندگی عزتمند را برای همه آحاد جامعه فراهم

کرده و ضمن تأمین نیازهای اساسی زندگی روزمره همگان، چشم‌اندازی امیدبخش از فردایی روشن پیش چشمان طبقات و گروه‌های مختلف مردم بگستراند.

در کشور ما، سازمان تأمین اجتماعی، مهم‌ترین متولی بخش بیمه‌های اجتماعی و درمانی نظام کلان تأمین اجتماعی است که به موجب جدیدترین آمار و ارقام از جمعیت تحت پوشش این سازمان، بیش از نیمی از مردم کشور به عنوان بیمه‌شده اصلی یا افراد خانواده بیمه‌شدگان اصلی، از خدمات متنوع بیمه‌ای و درمانی این سازمان استفاده می‌کنند.

سازمان تأمین اجتماعی و منابع و خدمات آن، نقطه اتکاء و خانه امید مولدترین و زحمتکش‌ترین اقشار جامعه محسوب می‌شود و شرکای اجتماعی آن، به‌ویژه کارگران و نیز مستمری‌بگیران، آینده خویش را در گرو تدبیر این سازمان خدمات‌رسان اجتماعی می‌بینند که طیف وسیع و گسترده دامنه‌داری از خدمات اجتماعی را در دایره زمانی قبل از تولد تا پس از مرگ بیمه‌شده به او و بازماندگانش ارائه می‌کند.

این سازمان که ساختار، وظایف و مأموریت‌های امروزی آن برگرفته از قانون تأمین اجتماعی مصوب تیر ماه سال ۱۳۵۴ است، به‌عنوان یک سازمان بیمه‌گر اجتماعی، مأموریت ایجاد و توسعه تور بیمه‌های اجتماعی اجباری برای کلیه کارگران مزد و حقوق‌بگیر و فراهم آوردن امکان برخورداری اختیاری صاحبان حرف و مشاغل آزاد از حمایت‌های

بیمه اجتماعی را بر عهده دارد. در پایان اسفند ماه سال ۱۳۹۲ تعداد افراد تحت پوشش این سازمان، به ۳۹ میلیون و ۱۲۸ هزار نفر رسید که ۱۲ میلیون و ۸۰۳ هزار نفر از آنان، بیمه‌شده اصلی، ۲۱ میلیون و ۵۲۵ هزار نفر بیمه‌شده تبعی، ۲ میلیون و ۵۷۴ هزار نفر مستمری‌بگیر اصلی و ۲ میلیون و ۲۲۵ هزار نفر مستمری‌بگیر تبعی بودند.

براساس قوانین موجود، سازمان تأمین اجتماعی یک نهاد عمومی غیردولتی است که بخش عمده منابع مالی آن از محل اخذ حق بیمه‌ها با مشارکت بیمه‌شده و کارفرما تأمین می‌شود و متکی به منابع دولتی نیست. دارایی‌ها و سرمایه‌های سازمان تأمین اجتماعی، متعلق به اقشار تحت پوشش در نسل‌های متوالی و تکیه‌گاه اصلی این سازمان، مشارکت سه‌جانبه کارفرمایان، بیمه‌شدگان و دولت در عرصه‌های مختلف سیاستگذاری، تصمیم‌گیری‌های کلان و تأمین منابع مالی است.

تعهدات این سازمان برابر استانداردهای تعیین شده از سوی سازمان بین‌المللی کار و سازمان بین‌المللی تأمین اجتماعی تنظیم شده است و بالاترین حد این استانداردها را در بر می‌گیرد. چگونگی تحقق این تعهدات و ارائه خدمات از سوی این سازمان را قانون تعیین کرده است.

مهمترین تعهدات و خدمات سازمان تأمین اجتماعی بر مبنای قانون تأمین اجتماعی و مقررات مربوط به آن، به این شرح است:



## پرداخت مستمری بازنشستگی

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان محوری‌ترین بخش نظام بیمه‌های اجتماعی کشور، در قبال دریافت حق بیمه از بیمه‌شدگان در دوران اشتغال آنان، مسئولیت پرداخت مستمری و تأمین و ارائه خدمات درمانی به بیمه‌شدگان و خانواده آنان را در هنگام بازنشستگی برعهده دارد.

بازنشستگان تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی علاوه بر دریافت مستمری از این سازمان، از خدمات درمانی که در مراکز درمانی ملکی و مراکز درمانی طرف قرارداد تأمین اجتماعی ارائه می‌شود، برخوردار هستند. استفاده از خدمات مراکز درمانی ملکی سازمان تأمین اجتماعی در سراسر کشور برای بازنشستگان این سازمان و افراد تحت تکفل آنان رایگان است. بازنشستگان تأمین اجتماعی همچنین می‌توانند به هزاران پزشک و مرکز پزشکی طرف قرارداد این سازمان نیز مراجعه و خدمات مورد نیاز را دریافت کنند. پرداخت عیدی، حق اولاد و حق عائله‌مندی، از دیگر اقداماتی است که از سوی سازمان تأمین اجتماعی برای بهبود شرایط زندگی بازنشستگان تحت پوشش این سازمان انجام می‌شود.

پایان دوران کار سازمان یافته هر فرد، به مرحله‌ای از مراحل عمر می‌انجامد که در اصطلاح «دوران بازنشستگی» خوانده می‌شود. اگر روزگاری انسان‌ها برای زیستن و تأمین معاش تا واپسین روزهای عمر خود، مجبور به کار و تلاش بودند، تمدن و شهرنشینی و دستاوردهای علمی و فنی ناشی از آن، به انسان‌ها امکان داده است بی آن که زبانی به روند رشد و تکامل جوامع وارد شود، فراغت را میان خود توزیع و سال‌های کار سازمان یافته را محدود کنند. بازنشستگی در واقع روشی برای توزیع فراغت میان افراد بشر است. پرداخت مستمری بازنشستگی و تأمین شرایط زندگی مناسب برای بیمه‌شدگان به هنگام بازنشستگی، یکی از کارکردهای اصلی نظام بیمه‌های اجتماعی است و



## پرداخت مستمری به بازماندگان بیمه شدگان و مستمری بگیران متوفی

می‌گیرند. پرداخت مستمری بازماندگان یکی از انواع خدمات و حمایت‌های سازمان تأمین اجتماعی است و در صورت فوت بیمه‌شده یا مستمری‌بگیر تحت پوشش تأمین اجتماعی، بازماندگان واجد شرایط وی، ضمن برخورداری از خدمات درمانی، از این سازمان مستمری ماهانه دریافت می‌کنند. با فوت مستمری‌بگیر بازنشسته و از کارافتاده کلی تحت پوشش تأمین اجتماعی، بازماندگان وی با احراز شرایط پیش‌بینی شده در قانون تحت حمایت قرار می‌گیرند. بازماندگان بیمه‌شده‌ای که بر اثر حادثه ناشی از کار یا بیماری‌های حرفه‌ای فوت می‌کنند نیز به همین ترتیب از حمایت سازمان برخوردار می‌شوند، اما اگر فوت بیمه‌شده، ناشی از حوادث و بیماری‌های عادی باشد، حمایت از بازماندگان وی تابع شرایط خاصی خواهد بود.

چتر حمایتی تأمین اجتماعی از هنگام پرداخت اولین حق بیمه، برسر بیمه‌شده و خانواده تحت تکفل وی گسترده می‌شود. در صورت تداوم پرداخت حق بیمه، این پوشش حمایتی تا پایان حیات بیمه‌شده ادامه می‌یابد و پس از فوت بیمه‌شده نیز خانواده او از خدمات ویژه‌ای برخوردار می‌شوند. نظام‌های بیمه اجتماعی با دریافت حق بیمه از شاغلان عرصه‌های کار و تولید و خدمت، حمایت از خانواده آنان پس از فوت سرپرست خانواده را برعهده





## پرداخت مستمری از کارافتادگی

اقدامات مؤثر واقع نشود، با برقراری مستمری از کارافتادگی، کاهش یا قطع درآمد وی را جبران می‌کند. بیمه‌شده‌ای که طبق نظر پزشک معالج، توانایی خود برای کار را به صورت کامل یا جزئی از دست بدهد، پس از مراجعه به شعب تأمین اجتماعی، برای بررسی‌های قانونی به کمیسیون پزشکی معرفی می‌شود. این کمیسیون پس از معاینه بیمه‌شده و بررسی سوابق پزشکی وی، نسبت به صدور رأی مقتضی اقدام می‌کند و مراتب به شعبه ذی‌ربط اعلام می‌شود تا در چارچوب مقررات در صورت احراز شرایط قانونی، حکم برقراری مستمری از کارافتادگی صادر شود.

حادثه خبر نمی‌کند، از راه می‌رسد و گرفتار می‌کند. این گرفتاری، گاهی یک صدمه و آسیب جزئی است که با اقدامات درمانی برطرف می‌شود و گاهی چنان شدید است که توان فرد را برای ادامه کار و تلاش، به صورت جزئی یا کامل از او سلب می‌کند. حمایت مستمر از بیمه‌شدگانی که در معرض آسیب‌های جسمی و مالی قرار می‌گیرند، یکی از مهمترین کارکردهای نظام بیمه‌های اجتماعی است. اگر بر اثر حادثه یا بیماری، قدرت بیمه‌شده برای ادامه کار کاهش یابد، به نحوی که در شغل قبلی یا شغل جدیدی که به مقتضای شرایط جدید جسمی به او واگذار می‌شود، نتواند درآمد قبلی خود را کسب کند، سازمان تأمین اجتماعی وی را تحت پوشش حمایت‌های خود قرار می‌دهد. حمایت‌ها و خدمات این سازمان در مرحله اول متوجه بازگرداندن قدرت کار بیمه‌شده از طریق ارائه خدمات درمانی و توانبخشی است و اگر این

## حمایت در برابر حوادث و بیماری‌ها

تحت پوشش خود را به دوروش ارائه می‌کند:

- روش درمان مستقیم: با استفاده از مراکز درمانی و بیمارستان‌های ملکی و اختصاصی سازمان در این روش تمامی خدمات درمانی و دارویی و تشخیصی مورد نیاز دارندگان دفترچه‌های درمانی معتبر سازمان تأمین اجتماعی، به طور رایگان به آنان ارائه می‌شود.
- روش درمان غیرمستقیم: با استفاده از امکانات درمانی بخش دولتی و خصوصی طرف قرارداد (شامل مطب پزشکان، داروخانه‌ها، مراکز پاراکلینیکی، درمانگاه‌ها، پلی کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها و...) در این روش بیمه‌شدگان بخشی از هزینه را به عنوان فرانشیز می‌پردازند.

بیمه‌شدگان و افراد خانواده آنها از زمانی که مشمول مقررات قانون تأمین اجتماعی قرار گیرند، در صورت مصدوم شدن بر اثر حوادث یا ابتلا به بیماری، می‌توانند از خدمات درمانی سازمان استفاده کنند. همچنین افراد خانواده بیمه‌شده (همسر، فرزندان، پدر و مادر) که تحت تکفل او باشند، می‌توانند به عنوان بیمه‌شده تبعی از خدمات درمانی استفاده کنند.

علاوه بر این، مستمری‌بگیران تأمین اجتماعی (بازنشستگان، ازکارافتادگان و بازماندگان) و مقرری‌بگیران بیمه بیکاری نیز تحت پوشش خدمات درمانی این سازمان هستند.

تعهدات درمانی این سازمان شامل تمامی خدمات کلینیکی، پاراکلینیکی، بیمارستانی، کمک‌ها و معاینات طبی و معالجات مربوط به دوران بارداری، زایمان و پس از آن و همچنین خدمات توانبخشی و تحویل وسایل کمک پزشکی (اروتز) و پروتز) است که در چارچوب مصوبات شورای عالی بیمه خدمات درمانی کشور و هیأت وزیران قابل ارائه است.

سازمان تأمین اجتماعی، خدمات درمانی مورد نیاز افراد





حمایت مؤثر از نیروی کار، یکی از ویژگی‌های جوامع توسعه‌یافته است. نیروهای کار به عنوان مهم‌ترین سرمایه‌های جوامع، به سبب سهم و نقشی که در فرآیند توسعه دارند، می‌باید در برابر حوادث و رویدادهایی که منجر به قطع یا کاهش درآمد آنان می‌شود، مورد حمایت قرار گیرند و برقراری چنین حمایت‌هایی یکی از کارکردهای اصلی نظام‌های بیمه و تأمین اجتماعی است.

یکی از انواع حوادثی که نیروی کار را تهدید می‌کند، از دست دادن غیرارادی کار است و برقراری بیمه بیکاری، راهکار مناسب و مطمئنی برای تأمین زندگی آنان در چنین شرایطی است.

ایران سومین کشور خاورمیانه است که بیمه‌بیکاری را برای کارگران برقرار کرده است. مطابق قانون بیمه‌بیکاری، تمام افرادی که به صورت اجباری، تحت پوشش قانون کار و مشمول قانون تأمین اجتماعی هستند، زیر پوشش بیمه‌بیکاری نیز قرار دارند و کارفرمایان آنان ملزم به پرداخت حق بیمه مربوط هستند.

بیکار از نظر قانون بیمه بیکاری، بیمه‌شده‌ای است که بدون میل و اراده بیکار شود و آماده به کار باشد. براساس این قانون، بیمه‌شدگانی که به علت تغییرات ساختار اقتصادی کارگاه ذی‌ربط، به تشخیص وزارتخانه ذی‌ربط و تأیید شورای عالی کار، بیکار موقت شناخته شوند و نیز بیمه‌شدگانی که به علت بروز حوادث غیرمترقبه مانند سیل، زلزله، جنگ و آتش‌سوزی بیکار می‌شوند، می‌توانند از مقررات این قانون استفاده کنند.

غیرارادی بودن بیکاری، ملاک اصلی برقراری حمایت‌های قانونی برای بیمه‌شدگان بیکار است. بنابراین کارگری که به میل خود، کار خود را ترک می‌کند، نمی‌تواند از این حمایت‌ها برخوردار شود. مدت پرداخت مقرری بیمه‌بیکاری به بیمه‌شدگان واجد شرایط، به سابقه پرداخت حق بیمه از سوی آنان بستگی دارد و در هر حال مدت آن از ۳۶ ماه برای بیمه‌شدگان مجرد و ۵۰ ماه برای بیمه‌شدگان متأهل و متکفل بیشتر نیست.



## پرداخت مقرری بیکاری





## پرداخت کمک هزینه ازدواج

بیمه‌شدگان به ازدواج است. کمک هزینه ازدواج که از سوی سازمان تأمین اجتماعی به بیمه‌شدگان واجد شرایط پرداخت می‌شود، هدیه و شادباشی است که این سازمان به بیمه‌شدگانی که تشکیل خانواده جدید می‌دهند، می‌پردازد. این کمک هزینه به بیمه‌شدگانی که برای اولین بار ازدواج می‌کنند، پرداخت می‌شود و میزان آن معادل یک ماه متوسط مزد یا حقوق بیمه‌شده است.

حمایت‌هایی که از آنها تحت عنوان کلی «تأمین اجتماعی» نام برده می‌شود، در کنار تلاش برای تأمین آرامش خاطر نیروهای شاغل در عرصه‌های کار و تولید نسبت به آینده، گاهی اوقات جنبه‌های تشویقی هم دارند و جنبه‌های دیگری از زندگی اجتماعی اقشار تحت پوشش را نیز مورد توجه قرار می‌دهند.

یکی از این موارد خاص، پرداخت کمک هزینه ازدواج است که هدف از پرداخت آن، ترغیب



## پرداخت هزینه وسایل کمک پزشکی (اروتز و پروتز)

خدمات و حمایت‌های موضوع قانون تأمین اجتماعی است. در اصطلاح پزشکی به این وسایل «پروتز» و «اروتز» می‌گویند.

پروتز به آن دسته از وسایل کمک پزشکی گفته می‌شود که کاربرد آنها برای تقویت یکی از حواس پنجگانه یعنی بینایی، شنوایی، لامسه، بویایی و چشایی است. اروتزها نیز آن دسته از وسایل کمک پزشکی هستند که برای اعاده سلامت یا جبران نقص عضو مورد استفاده قرار می‌گیرند.

چنانچه یکی از مشمولان قانون تأمین اجتماعی طبق تجویز پزشک، نیاز به یکی از انواع وسایل کمک پزشکی مندرج در فهرست تعهدات داشته باشد، سازمان تأمین اجتماعی در مورد تأمین و تحویل وسایل مورد نیاز از او حمایت خواهد کرد.

سن انسان که بالا می‌رود، هر چند که ذخیره تجربه، دانش و بینش فرد پربارتر و سنگین‌تر می‌شود، حواس او ضعیف‌تر می‌شوند و به همین سبب تصویر سپیدمویی تکیه داده بر عصا، با عینکی بر چشمان، دندان مصنوعی در دهان و احتمالاً سمعی در گوش، آشناترین تصویری است که از سالمندی در ذهن بسیاری از ما تداعی می‌شود...

تأمین و ارائه وسایل کمک پزشکی که برای اعاده سلامت، جبران نقص عضو جسمانی یا تقویت یکی از حواس کاربرد دارند، یکی از



## پرداخت غرامت دستمزد ایام بیماری

آسیب‌های ناشی از حادثه، به طور موقت قادر به کار نیستند، پرداخت می‌شود. بیمه‌شدگانی که تحت معالجات پزشکی یا درمان‌های توانبخشی قرار می‌گیرند، چنانچه برحسب تشخیص پزشک معالج، به طور موقت قادر به کار نباشند، استحقاق دریافت غرامت دستمزد را خواهند داشت. برای مدت پرداخت غرامت دستمزد، محدودیت زمانی وجود ندارد و تا زمانی که بیمه‌شده برحسب تشخیص سازمان قادر به کار نباشد و به موجب مقررات تأمین اجتماعی، از کارافتاده شناخته نشده باشد، پرداخت غرامت دستمزد ادامه می‌یابد.

شهرنشینی و تمدن، هرچند در ابعادی از زندگی بشر، رفاه و آسایش را با خود به همراه داشته است، اما از سوی دیگر گسترش فن‌آوری و تسخیر صنایع و کارخانه‌ها به وسیله انواع ماشین‌آلات کوچک و بزرگ صنعتی، شاغلان عرصه‌های تولید و سازندگی را در معرض انواع مخاطرات و آسیب‌ها قرار داده است. در چنین شرایطی، برای مراقبت از نیروهای مولد جامعه در برابر کاهش یا قطع احتمالی درآمد بر اثر حوادث و بیماری‌های ناشی از کار و غیرناشی از کار، بیمه‌های اجتماعی به یاری کارفرمایان و دولت‌ها شتافته‌اند. پرداخت غرامت دستمزد، یکی از انواع حمایت‌های سازمان تأمین اجتماعی است. هر بیمه‌شده‌ای ممکن است در طول سال‌های متممادی کار و تلاش و خدمت، به دلایل شغلی یا غیر از آن، دچار حادثه و بیماری شود و به طور موقت قادر به کار نباشد. غرامت دستمزد به وجوهی اطلاق می‌شود که از سوی سازمان تأمین اجتماعی به بیمه‌شدگانی که به سبب بیماری یا





## پرداخت غرامت دستمزد ایام بارداری

غرامت دستمزد دریافت کنند. زنان مشمول قانون تأمین اجتماعی همچنین می‌توانند برای انجام دادن تمامی مراقبت‌های پزشکی پیش از زایمان، هنگام زایمان و پس از آن به مراکز درمانی تأمین اجتماعی در سراسر کشور که در زمره معتبرترین و مجهزترین مراکز درمانی کشور هستند، مراجعه و بدون پرداخت هیچ‌گونه وجهی از خدمات این مراکز استفاده کنند. بانوان بیمه‌شده علاوه بر این می‌توانند برای انجام دادن مراقبت‌های خاص دوران بارداری و زایمان، به پزشکان و مراکز پزشکی طرف قرارداد تأمین اجتماعی مراجعه کنند و با پرداخت درصد ناچیزی از نرخ خدمات تحت عنوان فرانشیز، از خدمات آنها برخوردار شوند.

بیمه‌شدگان زن تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی به هنگام بارداری نیز همانند ایام بیماری از حمایت‌های این سازمان برخوردار هستند. کمک هزینه بارداری به عنوان یکی از حمایت‌های موضوع قانون تأمین اجتماعی، به بیمه‌شدگان زن در ایام بارداری پرداخت می‌شود.

سازمان تأمین اجتماعی علاوه بر ارائه خدمات پزشکی به بیمه‌شدگان زن در ایام بارداری، برای جبران کاهش یا قطع درآمد در هنگام مرخصی زایمان، کمک هزینه بارداری نیز به آنان پرداخت می‌کند.

بانوان بیمه‌شده مشمول قانون تأمین اجتماعی که واجد شرایط لازم باشند، در دوران استراحت ایام بارداری می‌توانند از سازمان تأمین اجتماعی



## پرداخت کمک هزینه کفن و دفن

اگرچه تأمین و ارائه خدمات درمانی و پرداخت انواع مستمری‌های بازنشستگی، از کارافتادگی و بازماندگان، در زمره مهمترین حمایت‌های موضوع قانون تأمین اجتماعی هستند، اما خدماتی که این سازمان به بیمه‌شدگان و افراد تحت تکفل آنان ارائه می‌دهد، به همین موارد محدود نمی‌شود. حمایت‌ها و خدمات دیگر این سازمان برخی جنبه تشویقی دارند؛ مانند کمک هزینه ازدواج، و حمایت‌های دیگر نیز برای جبران برخی از هزینه‌های زندگی بیمه‌شدگان و خانواده آنان برقرار شده‌اند.

یکی از انواع حمایت‌های سازمان تأمین اجتماعی، پرداخت کمک هزینه کفن و دفن به خانواده بیمه‌شدگان متوفی است. هدف از پرداخت این کمک هزینه، جبران قسمتی از هزینه‌هایی است که بازماندگان افراد مشمول قانون تأمین اجتماعی برای دفن و کفن آنان متقبل می‌شوند.

براساس بند ۱۸ ماده ۲ قانون تأمین اجتماعی، کمک هزینه کفن و دفن مبلغ مقطوعی است که برای تأمین هزینه‌های مربوط به کفن و دفن بیمه‌شده، در مواردی که خانواده او این امر را به عهده می‌گیرند، به بازماندگان وی پرداخت می‌شود. کمک هزینه کفن و دفن به عنوان یکی از حمایت‌های موضوع قانون تأمین اجتماعی، علاوه بر بازماندگان بیمه‌شدگان اجباری و اختیاری، به بازماندگان بازنشستگان، از کارافتادگان کلی و مقرری‌بگیران بیمه‌بیکاری متوفی نیز پرداخت می‌شود.



# پیمان تأمین اجتماعی با بیمه شدگان

## بیمه شده عزیز؛ شما حق دارید

از ما بخواهید در این امور به شما کمک کنیم:

- آگاهی از حقوق و تکالیفی که در قوانین و مقررات پیش‌بینی شده است
- دسترسی به قوانین، مقررات، دستورالعمل‌ها و اطلاعات مورد نیاز
- پوشش بیمه و ایجاد سابقه از اولین روز اشتغال به کار در هر یک از کارگاه‌های مشمول قانون تأمین اجتماعی
- گردآوری و تمرکز سوابق بیمه‌ای از شعب مختلف سازمان در یکی از شعبه‌های محدوده فعالیت شما
- آگاهی از سوابق بیمه‌ای که با پرداخت حق بیمه برای شما ایجاد شده است
- جلوگیری از تضییع حقوق قانونی شما در مواردی که از لحاظ قانونی به عهده آن گذارده شده است

از ما بخواهید در این موارد جانب انصاف را رعایت کنیم:

- در تنظیم گزارش‌های بازرسی، نهایت دقت و تلاش را به منظور انطباق آنها با واقعیت به کار گیریم
- در هنگام مراجعه به شعبه، با شما برخورد محترمانه داشته باشیم
- برای وقت شما ارزش لازم را قایل شویم
- تعهدات قانونی خود را در برابر شما به طور کامل ادا کنیم

از ما بخواهید به اعتراض‌های شما در این موارد رسیدگی کنیم:

- پیچیدگی‌های موجود در مقررات و روش‌های اجرایی را به حداقل ممکن کاهش دهیم
- ترتیبی دهیم تا مراجعات مستقیم شما به شعب سازمان تا حد امکان کاهش یابد
- حداکثر تلاش خود را برای افزایش کیفیت خدمات و اثربخشی آنها به کار گیریم





## پیمان تأمین اجتماعی با بازنشستگان و مستمری بگیران

بازنشستگان و مستمری بگیران، گنجینه‌های اندیشه و تجربه و سیمای آینده نیروهای مولد امروز کشورند. سازمان تأمین اجتماعی وظیفه خود می‌داند که ارتباط قانونمند و تعامل مناسب با بازنشستگان و مستمری بگیران را تداوم بخشد و ضمن همفکری و همدلی صمیمانه، در حد توان و امکانات خود به خواسته‌های به حق آنان پاسخ مناسب دهد.

### مستمری بگیر عزیز؛

### شما حق دارید از سازمان تأمین اجتماعی بخواهید

در خدمت‌رسانی به شما کارآمدی لازم را داشته باشد:

- مستمری‌ها و سایر مزایای شما را با روشی مناسب و به موقع در اختیار شما قرار دهد
- گردش کار و روش‌های اجرایی در امور مربوط به شما را تا حد ممکن، بهبود بخشد
- ائتلاف وقت شما را در شعب و واحدهای درمانی به حداقل ممکن برساند

- انتظارات به حق شما را از مجاری قانونی و اثربخش پیگیری کند
- برای کاهش مشکلات شما در ارتباط با واحدهای سازمان، تا حد ممکن تلاش کند

### حرمت و کرامت شما را پاس بدارد:

- در تعامل با شما، نهایت احترام، انصاف و همدلی را به کار گیرد
  - از تجربه‌ها و نظریات ارزشمند شما، در جهت حل مشکلات موجود بهره‌گیری کند
  - زمینه مناسب برای طرح خواسته‌ها و انتظارات به حق شما را فراهم کند
  - خود را در برابر خواسته‌های قانونی شما پاسخگو بداند
  - زمینه دسترسی آسان شما به قوانین و مقررات و آگاهی از تسهیلات در نظر گرفته شده را فراهم کند
- سازمان تأمین اجتماعی از شما انتظار دارد**
- خواسته‌های جمعی خود را از طریق تشکل‌های صنفی و قانونی مرتبط پیگیری کنید
  - از امکانات و خدمات سازمان، به نحو شایسته و منطقی استفاده کنید
  - سازمان را از آن خود بدانید و نسبت به جایگاه، موجودیت و اقتدار آن حساس باشید

توجه داشته باشید؛  
جزئیات شیوه‌های ارائه انواع خدمات  
و حمایت‌های سازمان تأمین اجتماعی را می‌توانید  
به صورت دقیق‌تر و مشروح‌تر از شعب این سازمان  
در سراسر کشور یا با مراجعه به سایت اطلاع‌رسانی  
تأمین اجتماعی به نشانی [www.tamin.ir](http://www.tamin.ir)  
دریافت نمایید.

اداره کل روابط عمومی: ۶۶۵۸۰۵۵۸ ، ۶۶۵۸۰۵۸۹  
پست صوتی مدیرعامل: ۶۶۵۸۰۶۰۶ و ۶۶۵۸۰۶۳۳  
تلفن گویای ندای تأمین: ۱۴۲  
سیستم پیام کوتاه (SMS): ۱۰۰۰۱۴۲  
پایگاه اطلاع‌رسانی سازمان تأمین اجتماعی: [www.tamin.ir](http://www.tamin.ir)



سازمان تأمین اجتماعی