

گزارش



ظرفیت‌های محقق...

ادامه از صفحه ۶

...محمد شیخ حسینی، سرپرست بانک توسعه تعاون در گفت‌وگو با آتی‌نو با تأکید بر حمایت بانک توسعه تعاون از تعاونگران گفت: «بخشی از اعتبارات بانک توسعه تعاون در راستای ساخت انبوه مسکن به تعاونی‌های فعال حوزه مسکن اختصاص داده شده است.» وی با اشاره به تأمین اعتبارات تعاونی‌های مسکن از محل خطوط اعتباری اظهار داشت: «تسهیلات در نظر گرفته شده برای تعاونی‌های مسکن از محل خطوط اعتباری ۲ و ۳ هزار میلیارد تومانی اختصاصی حوزه تعاون تأمین می‌شود.» وی همچنین در ادامه تصریح کرد: «بخشی از خطوط اعتباری حوزه تعاون به ارائه تسهیلات ساخت مسکن توسط تعاونی‌ها اختصاص یافته که تعاونی‌های فعال در حوزه خانه‌سازی از طریق اعتبارات بانک توسعه تعاون امکان ارائه درخواست دریافت این تسهیلات را دارند.» سرپرست بانک توسعه تعاون در ادامه اضافه کرد: «در جریان رسیدگی به درخواست تعاونی‌های مسکن در خصوص دریافت تسهیلات اعتباری ساخت مسکن، پرونده آنها در خصوص دارا بودن شرایط خانه‌سازی بررسی می‌شود.» به گفته وی در حال حاضر حدود ۷۰ درصد تسهیلات ارائه شده بانک توسعه تعاون در راستای رونق اقدامات و گسترش فعالیت تعاونی‌ها از جمله تعاونی‌های فعال حوزه مسکن در اختیار تعاونگران قرار می‌گیرد. سرپرست بانک توسعه تعاون در ادامه بایان اینکه در حوزه‌های مختلف در مسیر اعتلای بخش تعاون تلاش‌های فراوانی صورت گرفته، تأکید کرد: «توسعه تعاون در قالب سیاست‌های وزارت کار در چارچوب تفاهنامه‌ها و خطوط اعتباری ۲ و ۳ هزار میلیارد تومانی توسط بانک توسعه تعاون دنبال می‌شود.» وی همچنین اظهار کرد: «افزایش حدود ۷۰ درصدی پرداخت تسهیلات در مدت چند ماهه سال جاری در مقایسه با سال ۱۴۰۰ به کارنامه فعالیت بانک توسعه تعاون به ثبت رسیده است.»

توسعه کشور از مسیر تعاونی‌ها

افزایش سهم در اقتصاد و تولید، ارتقاء سطح رفاه افشار مختلف بخصوص کارگران، تأمین کالاهای اساسی جامعه، ایجاد فرصت‌های گسترده شغلی، رشد گردش مالی حوزه تولید، خدمات و کشاورزی، توسعه فرهنگ تعاون به عنوان یکی از بسترهای رشد اقتصادی، حل چالش‌های حوزه اشتغال، کاهش نرخ بیکاری و بهبود شاخص‌های عمده بازار کار بخشی از کارکردهای ظرفیتی بخش تعاون به شمار می‌رود. همچنین افزایش سهم حضور مردم در اقتصاد و فعالیت‌های تولیدی، افزایش بهره‌مندی از ظرفیت گسترده نیروی انسانی در قالب فعالان و شاعران تعاونی، ارتقاء مبادلات تجاری داخلی و بین‌المللی در قالب تعاونی، حل چالش مسکن به عنوان یکی از بزرگ‌ترین مشکلات جامعه و در نهایت تحقق سهم یک‌چهارم مشخص شده در حوزه اقتصاد از طریق تعاون امکان‌پذیر است. تغییر دیدگاه دولت‌ها به حوزه تعاون، ایجاد بستر ورود گسترده مردمی به بخش تعاون، زمینه‌سازی برای سپردن بخشی از جریسان به تعاونی‌ها، حمایت‌های قانونی از توسعه فعالیت بخش تعاون و نیز ارائه تسهیلات اعتباری جهت رونق چرخه تولید در تعاون در واقع چارچوب ساختاری لازم برای گسترش نقش آفرینی بخش تعاون در چارچوب توسعه کشور و جامعه است.



در ختان افرشته و کهن یوسف آباد، سایه‌سار یکی از شعب تأمین اجتماعی شده است؛ شعبه ۱۸ که پذیرای غرب‌نشینان تهران است و بیمه‌شدگان، بازنشستگان کارفرمایان و متقاضیان همه روزه اندک پله‌های ساختمان این شعبه را طی می‌کنند تا از انبوه خدمات این مرکز که در هر طبقه گسترده شده، بهره‌مند شوند. پاسخگویی به نیازهای تأمین اجتماعی بیش از ۲۴۰ هزار بیمه‌شده، ۱۸ هزار بازنشسته و ۲۲ هزار کارگاه، حاکی از عمق خدمت‌رسانی و وسعت فعالیت این شعبه است که توسط کارکنان آن رقم می‌خورد تا آرامش خاطر مردم فراهم شود.

گزارش

می‌کنند؛ اما با متمرکز شدن اطلاعات با درج کم‌دی هر شخصی در هر نقطه ایران سابقه داشته باشد، قابل رؤیت است. سال‌های گذشته حتی ماه‌ها به طول می‌انجامید تا برای مثال سابقه‌ای از جنوب کشور به دست‌مان برسد.» اگر میان یکی از مهمترین چالش بازنشستگان رانارضایی در مبالغ مستمری بیان می‌کند: «به دلیل تورم و مشکلات اقتصادی بیشترین ناراضی مربوط به مبالغ مستمری است؛ در غیر این صورت روند ارائه خدمات بازنشستگی به دلیل الکترونیک شدن خدمات بسیار رضایت‌بخش است.» مسئول واحد مستمری شعبه ۱۸ تعداد کارکنان این واحد را هفت نفر اعلام می‌کند که پنج نفر پشت باجه‌های پاسخگویی فعالیت دارند و ادامه می‌دهد: «در این واحد کسری تشکیلات نیروی انسانی وجود ندارد؛ اما مشکل در این است که اگر یکی از همکاران مرخصی باشد حجم کارها افزایش می‌یابد و از این رو به سختی با مرخصی همکاران موافقت می‌کنم.» برای تکمیل گزارش می‌خواهیم سری به طبقه اول که واحد سوابق است بزنیم؛ آسانسور در میانه راه متوقف می‌شود؛ خوشبختانه مشاور شعبه همراه‌ماست و با گوشی همراه خرابی آسانسور را اعلام می‌کند. یکی از مسافران آسانسور خدا را شکر می‌کند که داخل آسانسور اتن می‌دهد؛ پس از کمی معطلی بالاخره آسانسور راه می‌افتد و در یکی از طبقات متوقف می‌شود ترجیح می‌دهیم باقی مسیر را با پله طی کنیم.

سوابق بیمه‌شدگان در طبقه اول

در طبقه اول معاونت بیمه‌ای، سوابق، امور بیمه‌شدگان و واحد فنی مستقر است. امور بیمه‌شدگان خدمات کوتاه‌مدت تأمین اجتماعی را از جمله هدیه ازدواج، خرید خدمت سربازی، غرامت ایام بیماری و بارداری و... ارائه می‌دهد و واحد سابقه نیز خدمات جمع‌آوری سوابق بیمه‌شدگان را بر عهده دارد. یکی از مراجعه‌کننده‌های این واحد خانم نسبت‌امنی است که برای پیگیری سوابق بیمه‌ای فرزندش مراجعه کرده است. خود را فاطمه افشار معرفی می‌کند و می‌گوید: «پسرم ۶۰ سال دارد و قبل از اینکه خدمت سربازی برود، دارای سابقه بیمه بوده است و می‌خواهم این سابقه را به سنوات بیمه‌ای اضافه کنم. ثبت‌نام اینترنتی انجام نداده است و مدارک او را دستی آورده‌ام. بر خود کارکنان این شعبه بسیار عالی است و راضی هستم؛ آن‌شاءالله که موفق باشند و همه فرزندان من هستند.»

پیشنهاد ارائه خدمات (VIP)

یکی دیگر از مراجعه‌کننده‌ها نماینده بیمه شرکت آب و فاضلاب است؛ فرزاد آقار فیعی خدمات الکترونیک تأمین اجتماعی را سبب آسانی و راحتی امور توصیف می‌کند: «روند کارها در مقایسه با گذشته خیلی راحت‌تر شده است؛ از طریق سامانه همه امور از جمله سوابق بیمه‌ای، خرید خدمت سربازی و غرامت ایام بیماری را

خدمات نیز تا حد زیادی در کاهش مراجعه‌کننده‌ها مؤثر واقع شده است.»

مستمری‌بگیران در طبقه دوم

واحد مستمری شعبه ۱۸ در طبقه دوم واقع شده است. در این طبقه نیز مانند سایر طبقات سیستم نوبت‌دهی برقرار است و مراجعه‌کننده‌ها با اخذ شماره از دستگاه نوبت فراخوانده می‌شوند. با وجود اینکه اول وقت در شعبه حاضر شده‌ایم اما صندلی‌های سالن نیمه خالی است. دستگاه فراخوان نیز شماره ۳۷ را اعلام می‌کند که نشان از کارآمد بودن خدمات غیرحضور دارد. در گوشه‌ای آقای جوانی منتظر ایستاده است. سر صحبت را باز می‌کنیم و معلوم می‌شود برای پیگیری بازنشستگی پدرش که سه سال پیش فوت کرده، مراجعه کرده است. سعید محمدی می‌گوید: «پدرم سه سال سابقه پرداخت حق بیمه دارد. می‌خواهیم سابقه او را بخریم تا برای مادرمان مستمری برقرار شود. بار دوم است که حضوری مراجعه می‌کنم و از ابتدا مراجعه حضوری داشته‌ایم؛ کارکنان به کار ما رسیدگی می‌کنند و روند اداری را طی می‌کنیم و می‌خواهیم پرونده ما به پردیس انتقال یابد.» حسین سیفری مراجعه‌کننده دیگری است که او نیز برای پیگیری بازنشستگی خود آمده است؛ ۳۱ سال سابقه فعالیت دارد و تقاضای اینترنتی کرده اما برای ارائه برخی از مدارک هویتی به شعبه آمده است: «برو کراسی اداری همچنان ادامه دارد و برای گرفتن امضا باید طبقات را طی کنیم.» پس از تهیه یکسری گزارش‌ها دوباره او را در آسانسور شعبه دیدیم و جویای کارش شدیم؛ به مشکلات قراردادی برخورد کرده است که باید برطرف شود. می‌گوید: «همکارانم چند ماه پیش با قرارداد مشابه من بازنشسته شده‌اند؛ حال باید پیگیر شوم.»

چالش مرخصی کارکنان مستمری

مسئول واحد مستمری شعبه ۱۸ از اتاق خویش مشغول پاسخگویی به چند مراجعه‌کننده است؛ پس از فراغت گپ و گفت‌مان را با او شروع می‌کنیم. فاطمه اگر میان تعداد مستمری‌بگیران این شعبه را ۱۷۲ هزار نفر اعلام می‌کند: «روزانه حدود ۲۰۰ نفر به این واحد مراجعه می‌کنند و این تعداد به جز افرادی است که شماره دریافت نمی‌کنند؛ برخی با این عنوان که یک سؤال داریم، بدون شماره مراجعه می‌کنند. برخی‌ها نیز عجله دارند و عده‌ای نیز مسن هستند و شماره نمی‌گیرند و حدود ۲۰ تا ۳۰ درصد مراجعه‌کننده‌ها اینگونه هستند.» او که از سال ۸۲ با سازمان همکاری دارد، جمع‌آوری سوابق را که در قالب سامانه انجام می‌شود، یکی از خدمات مهم تأمین اجتماعی در سال‌های اخیر عنوان می‌کند: «کنون شاخصی وجود دارد که ظرف سه روز اعلام سابقه می‌شود. پیش از این افرادی که در چند شعبه سابقه کار داشتند، از هر یک از شعب باید به صورت دستی سوابق خود را جمع‌آوری

می‌کند: «پدرم که هندی است، ۳۰ سال در ایران خدمت کرده و از طریق تأمین اجتماعی بازنشسته شده و در حال حاضر مستمری‌بگیر تأمین اجتماعی است. خوشبختانه خدمات تأمین اجتماعی مشمول حال اتباع خارجی هم می‌شود و از اینکه سال‌های عمر پدرم در یک کشور خارجی به ثمر نرفته، بسیار خوشحالم.»

ارائه یک پیشنهاد

در همین طبقه خانمی را مشاهده می‌کنیم که مشغول دریافت خدمات از یکی از باجه‌ها است. در فرصتی که پیش می‌آید علت حضورش را جویا می‌شویم. او برای پیگیری لیست بیمه شرکت محل فعالیت‌اش مراجعه کرده است. مریم جیخون، کارشناس منابع انسانی شرکت بیمه ایران است و حدود ۲ هزار و ۸۰۰ نفر از کارکنان این شرکت زیر پوشش بیمه تأمین اجتماعی قرار دارند. او می‌گوید: «سال‌های سال است که با شعبه ۱۸ همکاری داریم و با توجه به اینکه خود نیز شرکت بیمه‌ای هستیم، با کارکنان این شعبه احساس قریابت می‌کنیم. خوشبختانه در اسرع وقت امور ما پیگیری می‌شود و چنانچه به دلایلی مانند خطای سیستم یا کاربر مشکلی پیش آید از مقام ریاست گرفته تا معاونت‌ها و کارشناسان نهایت همکاری را با ما انجام می‌دهند؛ زیرا زمان برای ما اهمیت زیادی دارد و از این بابت از کارکنان شعبه تشکر می‌کنم.» وی پیشنهادی نیز ارائه می‌کند: «با توجه به اینکه در سراسر کشور نماینده داریم و انجام خدمات بیمه‌ای ما در شعبه ۱۸ متمرکز است، هنگامی که همکاران شهرستان‌ها نیاز به خدماتی مانند غرامت دستمزد ایام بیماری یا بارداری و سایر موارد دارند، اگر امکان آن فراهم شود که پزشک معتمد و کمیسیون‌های پزشکی در شهرستان‌ها مورد پذیرش قرار گیرد، کارها آسان‌تر می‌شود.»

همه فعالیت‌ها ختم به وصولی

پس از گفت‌وگو با مراجعه‌کننده‌ها نزد مسئول واحد وصول حق بیمه شعبه ۱۸ می‌رویم تا از روند خدمات این واحد بیشتر مطلع شویم. گیسو کریم‌پور بیشترین امور این واحد را مربوط به وصول حق بیمه عنوان می‌کند؛ به گونه‌ای که با وجود متنوع بودن وظایف، اما همه فعالیت‌ها منتج به مسأله وصول می‌شود. وی تعداد شرکت‌های فعال تحت پوشش این شعبه را ۸ هزار پرونده عنوان می‌کند که حدود ۱۵ هزار پرونده نیمه‌فعال نیز وجود دارد که با فاقد کارگر هستند یا بدهی از گذشته دارند و برای پیگیری از انباشت بدهی‌های مالی هر شش ماه یکبار از سوی شعبه به کارفرمایان اعلام بدهی می‌شود. کریم‌پور می‌افزاید: «تعداد پیمان‌هایی که به این شعبه برای رسیدگی حق بیمه ارسال می‌شود بسیار زیاد و با توجه به کمبود نیرو در این واحد، رسیدگی به این میزان امور با دشواری‌هایی همراه است اما خوشبختانه همکاران کارآمدی در واحد حضور دارند که کارها را پیگیری می‌کنند. همچنین غیرحضوری شدن

گزارش‌مان را از واحد درآمد در طبقه سوم آغاز می‌کنیم. خدمات این واحد به جامعه کارفرمایان ارائه می‌شود و گیشه‌های پاسخگو طول سالن را دربر گرفته است. اموری مانند صدور مفاسح‌حساب ماده (۳۷)، بعضاً دریافت لیست حق بیمه ماهیانه، تشکیل پرونده و پیگیری مطالبات از اهم اقدامات این واحد به شمار می‌رود و حدود ۱۵ نیروی انسانی در این واحد مشغول به فعالیت هستند.

یکی از مراجعه‌کننده‌های این واحد برای حل و فصل ضریب قرارداد پیمانی آمده است. مهدی اسماعیلی نسب نماینده شرکت انفور ماتیک نوین کیش است. او می‌گوید: «گر قراردادهای پیمانی از نوع بخشنامه ۱۴۰۹ نباشد، مشمول اعمال ضریب حق بیمه قرارداد پیمان می‌شوند اما به دلیل اینکه شرکت ما دارای مجوز شورایعالی انفور ماتیک است، برای ما نیز نباید ضریب تعیین شود. اما تفسیر این کارها سخت است و نیاز به توضیح دارد و برای همین مراجعه حضوری کسردام.» او الکترونیک شدن خدمات تأمین اجتماعی را در سهولت کارها بسیار مؤثر می‌داند: «این خدمات کاربری آسانی هم دارد و تنها زمانی که اینترنت کشوری کند شود، سیستم‌ها نیز هنگ می‌کنند!» اسماعیلی نسب، تعامل تأمین اجتماعی با کارفرمایان را بسیار مناسب و خوب توصیف می‌کند و انتظار دارد که بخشنامه‌های وصول حق بیمه شفاف‌سازی شود تا کارفرمایان به مشکل برخوردند: «در پرداخت حق بیمه باید بین پیمانکار و مهندس مشاور تفکیک ایجاد شود؛ زیرا ضریب خدمات این دو حرفه با هم متفاوت است و این مسأله سبب می‌شود تا کارفرما در پرداخت حق بیمه مابه‌التفاوت ضریب‌ها را خود بپردازد و سپس رسیدگی شود.»

یک هندی؛ بازنشسته تأمین اجتماعی

یکی دیگر از مراجعه‌کننده‌ها، مدیر مالی و اداری شرکت دانش‌بنیان «راهکار سبز زمین هوشمند» است. او نیز برای اخذ مفاسح‌حساب آمده و غیرحضوری شدن خدمات را سبب تسهیل در ارائه خدمات می‌داند. خود را «هرمنده سینگ دعا» معرفی می‌کند که پدرش هندی و مادرش ایرانی است و می‌گوید: «در یکی دو سال اخیر رسیدگی به مفاسح‌حساب‌ها بسیار سریع انجام می‌شود. با توجه به اینکه شرکت ما دارای ۴۰۰ نیروی انسانی است، پرداخت حق بیمه‌های این تعداد نیروی کار در قالب خدمات الکترونیک بسیار آسان شده و حتی نامه‌نگاری‌ها نیز در سامانه انجام می‌شود و نیازی به مراجعه حضوری نیست.» او تعامل این شعبه با کارفرماها را بسیار مناسب عنوان می‌کند: «خدا را شکر در مواقع تأخیر در پرداخت حق بیمه‌ها شعبه همکاری مناسبی با ما داشته و از خدمات تقسیت بلندمدت و نیز بخشودگی جرائم استفاده کرده‌ایم و حدود ۸۹ میلیون تومان از بخشودگی برخوردار شده‌ایم. تنها مشکل یکسری از بخشنامه‌ها است که باید به‌روز رسانی و شفاف‌سازی شود.» او به نکته جالبی هم اشاره



ساله صدراپی

روزنامه‌نگار

قبلاً تعداد زیادی از متقاضیان مراجعه حضوری داشتند اما در حال حاضر هر چند هنوز هم مراجعه‌کننده وجود دارد اما نسبت به گذشته بسیار کمتر شده است؛ چون مردم به مرور زمان ارتباط بهتری با خدمات غیر حضوری پیدا کرده‌اند