

# مهران؛ مرز پایداری اجتماعی

تأمین اجتماعی شهر مهران، با پشتیبانی از ۶۳۰ کارگاه، حضوری فعال در بازارچه‌های مرزی و حمایت از مشاغل بومی مرزنشینان دارد



زیرساخت‌ها و آموزش نیروی انسانی است. شعبه‌ای که ۱۱ کارمند، چنین جمعیت بزرگی را پوشش می‌دهد، شایسته حمایت بیشتری از سوی نظام ستادی است. انصاری پیشنهاد می‌کند که افزایش بودجه برای بهبود امکانات و استخدام نیروی کمکی، می‌تواند فشار را از دوش کارمندان بردارد و کیفیت خدمات را ارتقا دهد.

## آینده‌ای روشن‌تر با خدمات بهتر

انصاری مهم‌ترین دغدغه شعبه را «امیدبخشی به مردم» و تقویت آینده‌نگری می‌داند. او معتقد است که خدمات بیمه‌ای کارآمد، کلید بهبود کیفیت زندگی و امنیت اجتماعی در مناطق مرزی است. برنامه‌هایی مانند بازدیدهای میدانی، گردهمایی با فعالان اقتصادی و تبلیغات مؤثر، برای شناسایی نیازهای محلی و جلب مشارکت طراحی شده‌اند. همکاری نهادهای مرتبط نیز برای تسهیل دسترسی به خدمات بیمه‌ای ضروری است. انصاری می‌گوید: «مهران، به‌عنوان دروازه‌ای استراتژیک، شایسته سیستمی است که نه‌تنها نیازهای امروز، بلکه آرزوهای فردای ساکنانش را پاسخ دهد.»

این برنامه‌ها، اگر با جدیت اجرا شوند، می‌توانند تحولی در زندگی مرزنشینان ایجاد کنند. از بهبود زیرساخت‌های دیجیتال تا گسترش پوشش بیمه‌ای در بازارچه‌های مرزی، هر گام، مهران را به شهری با ثبات‌تر و مرفه‌تر نزدیک‌تر می‌کند. اما این تحول، نیازمند همکاری بین نهادهای محلی و ملی است؛ همکاری‌ای که باید فراتر از وعده‌های کاغذی، به اقدامات ملموس منجر شود. انصاری تأکید می‌کند که تقویت ارتباط با فعالان اقتصادی و استفاده از روش‌های نوین تبلیغاتی، می‌تواند مشارکت مردم را افزایش دهد و اعتماد به سیستم را بازسازی کند.

## قلب تپنده مرز

مهران، شهری که در مرز ایران و عراق نفس می‌کشد، بیش از یک نقطه جغرافیایی است؛ خانه مردمانی است که با چالش‌های مرزی دست‌وپنجه نرم می‌کنند، اما روپای آینده‌ای امن و مرفه را در سر می‌پروانند. شعبه تأمین اجتماعی مهران، با همه کاستی‌ها و موفقیت‌هایش، ستون این روایست. از گلیه‌های علی خسروی درباره کندی خدمات آنلاین تا هشدارهای عطا محمدی درباره خلأ پوشش بیمه‌ای در بازارچه‌های مرزی، از دغدغه‌های مالی رضا حسنی تا نیاز طاهره شیرزادی به آگاهی‌بخشی برای زنان—هر صدا، بخشی از پازل نیازهای این شهر است.

مهران، با موقعیت استراتژیک و پتانسیل اقتصادی اش، می‌تواند الگویی برای توسعه مناطق مرزی باشد. اما این هدف، تنها با تقویت زیرساخت‌ها، گسترش اطلاع‌رسانی و بازنگری سیاست‌های بیمه‌ای ممکن است. شعبه تأمین اجتماعی مهران، با ۱۱ کارمند و هزاران امید، می‌تواند نقطه شروعی برای این تحول باشد. آینده مهران، در گرو حمایت از مردمانش است. حمایتی که از قلب تأمین اجتماعی آغاز می‌شود و به زندگی هر شهروند، رنگ امید و امنیت می‌زند. در این شهر مرزی، جایی که هر روز با چالش‌های جدید همراه است، تأمین اجتماعی می‌تواند نه‌تنها یک نهاد، بلکه پلی به سوی آرزوهای بزرگ‌تر باشد؛ آرزوهایی که مهران و مردمانش شایسته آن‌اند.

نه‌تنها امنیت مالی می‌آورد، بلکه به آن‌ها حس استقلال و ارزشمندی می‌دهد. «این دیدگاه، اهمیت نقش زنان در توسعه اجتماعی مهران را برجسته می‌کند. در شهری که اقتصادش به تجارت مرزی وابسته است، توانمندسازی زنان می‌تواند به تحولی عمیق در بافت اجتماعی منجر شود. اطلاع‌رسانی، در این مسیر، مانند کلیدی است که درهای فرصت را به روی زنان باز می‌کند. شیرزادی پیشنهاد می‌کند که برگزاری کارگاه‌های آموزشی و تبلیغات هدفمند در مناطق روستایی و شهری ایلام، می‌تواند این خلأ را پر کند.

## صدای سیاست‌گذاران

احمد میدری، وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی، از برنامه‌های دولت برای حمایت از مرزنشینان سخن گفته است. او از تسهیلات بانکی ویژه و احیای حق مرزنشینی خبر داده که در ده سال‌های گذشته قطع شده بود. اما حمایت از مرزنشینان فراتر از تسهیلات مالی است. مهران، بانرخ توسعه‌یافتگی پایین، نیازمند توجه همه‌جانبه است. امیر انصاری، رئیس شعبه تأمین اجتماعی مهران، از بازرس‌های مستمر در بازارچه‌های مرزی برای شناسایی مشاغل و جلوگیری از تضییع حقوق بیمه‌ای خبر می‌دهد. او تأکید می‌کند که حمایت مراجع قانونی برای گسترش پوشش بیمه‌ای ضروری است.

انصاری به اقدامات آگاهی‌بخش مانند برگزاری همایش‌ها، نصب بنرهای تبلیغاتی، توزیع بروشور و بازدیدهای میدانی اشاره می‌کند. این تلاش‌ها، اگرچه امیدوارکننده‌اند، اما به گفته او نیازمند پویایی بیشتری هستند تا فرهنگ بیمه‌پردازی در میان مرزنشینان نهادینه شود. او می‌گوید: «آگاهی‌بخشی، کلید جلب مشارکت مردم است. وقتی مردم مزایای بیمه را درک کنند، با انگیزه بیشتری به آن می‌پیوندند.» این دیدگاه، نشان‌دهنده درک عمیق انصاری از نیازهای جامعه محلی است—نیازهایی که فراتر از خدمات بیمه‌ای، به اعتماد و ارتباط انسانی وابسته‌اند. او پیشنهاد می‌کند که همکاری با رسانه‌های محلی و استفاده از شبکه‌های اجتماعی می‌تواند این پیام را به گوش افراد بیشتری برساند.

## چالش‌های کارمندان و نظارت

انصاری به شکایات پراکنده درباره رفتار برخی کارمندان نیز پاسخ می‌دهد. او می‌گوید که اکثر کارکنان به اخلاق مداری متعهدند، اما در صورت شکایت، از طریق اخطار کتبی با شفاهی، رفتارها اصلاح می‌شود. سیستم تشویقی برای کارمندان نمونه طراحی شده، اما نقاط ضعفی مانند نبود ارزیابی یکپارچه عملکرد یا تأثیر کم‌بازخورد مراجعان وجود دارد. انصاری معتقد است که تقویت ابزارهای نظارتی، مانند نظرسنجی منظم از ارباب‌رجوع، می‌تواند خدمات را بهبود بخشد. او می‌افزاید: «نظرسنجی‌های منظم و پیوند آن‌ها با فرآیندهای پرسنلی، می‌تواند شعبه را به نهادی پاسخگوتر تبدیل کند.» کارمندان شعبه، که اغلب تحت فشار حجم بالای مراجعان و محدودیت‌های زیرساختی کار می‌کنند، خود نیز با چالش‌هایی مواجه‌اند. انصاری می‌گوید: «کارمندان ما با تعهد خدمت می‌کنند، اما گاهی کمبود امکانات، آن‌ها را هم تحت فشار قرار می‌دهد.» این واقعیت، نشان‌دهنده نیاز به سرمایه‌گذاری بیشتر در

می‌گوید: «در بسیاری از این موارد، یا خسارتی پرداخت نشده یا خسارت‌دیدگان با تأخیرهای طولانی مواجه شده‌اند.» کالاهای تریخیص شده در مرز، بدون پوشش بیمه‌ای، در معرض خطرند و این نقص، اعتماد به سیستم را تضعیف کرده است. محمدی خواستار گسترش چتر حمایتی تأمین اجتماعی و کاهش بوروکراسی‌های اداری است تا انگیزه بیمه‌پردازی در میان فعالان مرزی تقویت شود. او تأکید می‌کند که تأمین اجتماعی باید نه‌تنها حامی شاغلان باشد، بلکه با سرعت و کارایی بیشتری به نیازهای آن‌ها پاسخ دهد.

## دغدغه‌های مالی و رفتاری

رضا حسنی، شهروند مهرانی دیگر، داستان متفاوتی دارد. او که تحت بیمه مشاغل آزاد است، از افزایش حق بیمه و مشکلات مالی گلیه‌می‌کند: «یک‌ماه است نتوانستم حق بیمه‌ام را پرداخت کنم. تأخیر یعنی قطع خدمات.» این فشار مالی، در شهری که درآمدهای پایین و هزینه‌های زندگی رو به افزایش است، برای بسیاری از ساکنان آشناست. حسنی همچنین از رفتار برخی کارمندان شعبه دلگیر است: «بعضی وقت‌ها با بی‌حوصلگی پاسخ می‌دهند. انتظار داریم با احترام و صبر با ما برخورد کنند.» او مهران را شهری محروم می‌داند که نیاز به تسهیلات بیمه‌ای ویژه دارد. افزایش هزینه‌ها و درآمدهای پایین، پرداخت حق بیمه را برای بسیاری از بیمه‌شدگان به چالشی بزرگ تبدیل کرده است.

حسنی از مسئولان می‌خواهد که با در نظر گرفتن شرایط اقتصادی مناطق مرزی، سیاست‌های بیمه‌ای را بازنگری کنند. او می‌گوید: «مهران، به‌عنوان یک شهر مرزی، با مشکلات خاص خود دست‌وپنجه نرم می‌کند. باید تسهیلاتی برای بیمه‌شدگان در نظر گرفته شود تا تداوم پرداخت حق بیمه ممکن باشد.» این درخواست، نه‌تنها صدای حسنی، بلکه فریاد خاموش بسیاری از مرزنشینانی است که در تنگنای اقتصادی گرفتار شده‌اند. برای آن‌ها، بیمه تأمین اجتماعی می‌تواند پلی به سوی امنیت مالی باشد. اما تنها در صورتی که با واقعیت‌های زندگی‌شان همخوانی داشته باشد. حسنی معتقد است که رفتار محترمانه‌تر کارمندان و انعطاف در پرداخت‌ها، می‌تواند اعتماد مردم به این نهاد را تقویت کند.

## کلیدی برای تغییر

طاهره شیرزادی، فعال حوزه چرم‌دوزی و بیمه‌شده تأمین اجتماعی، به نکته‌ای ظریف اشاره می‌کند: کمبود اطلاع‌رسانی درباره طرح‌های بیمه‌ای. او می‌گوید: «بسیاری از زنان و دختران ایلام، چه خانه‌دار، چه دانشجوی یا شاغل پاره‌وقت، از طرح‌هایی مثل بیمه زنان خانه‌دار یا دانشجویان بی‌خبرند.» به باور او، اطلاع‌رسانی گسترده‌تر می‌تواند انگیزه زنان را برای پیوستن به سیستم بیمه‌ای بالا ببرد و حس رضایت از زندگی را در آن‌ها تقویت کند. این آگاهی‌بخشی، نه‌تنها ضریب پوشش بیمه‌ای را افزایش می‌دهد، بلکه به توانمندسازی زنان در مناطق محروم کمک می‌کند؛ گامی بزرگ به سوی برابری جنسیتی و عدالت اجتماعی.

شیرزادی معتقد است که اگر مزایای این طرح‌ها به‌صورت شفاف و گسترده تشریح شود، زنان بیشتری به آینده‌نگری مالی تشویق می‌شوند. او می‌افزاید: «بیمه برای زنان،

در غرب ایران، جایی که تپه‌های خاکی ایلام با افق بی‌کران عراق در هم می‌آمیزد، مهران ایستاده است. شهری مرزی که قلبش با ریتم تجارت، زیارت و استقامت می‌تپد. این شهر کوچک، با موقعیت استراتژیک در کنار مرز، نه‌تنها گذرگاهی برای زائران و تجار، بلکه خانه‌ای برای مردمانی است که زندگی‌شان در میان گردوغبار بیابان و نسیم کوه‌های زاگرس شکل گرفته است. مهران، با جاذبه‌های تاریخی مانند تپه‌های باستانی و طبیعت بکرش، بیش از یک نقطه روی نقشه است؛ نمادی از مقاومت و امید در برابر چالش‌های مرزی. در این میان، شعبه تأمین اجتماعی مهران، با تنها ۱۱ کارمند خستگی‌ناپذیر، چون مشعلی در تاریکی می‌درخشد. این شعبه به ۲۱ هزار و ۱۸۲ بیمه‌شده اصلی و یک هزار و ۱۰۵ مستمری‌بگیر خدمات ارائه می‌دهد. همچنین پوشش ۶۳۰ کارگاه فعال، گواهی بر پویایی اقتصادی منطقه است. اما پشت این اعداد، داستان‌هایی از تلاش، ناامیدی و آرزوی تغییر نهفته است؛ داستان‌هایی که از زبان شهروندان مهران روایت می‌شود و آینده‌ای روشن‌تر را می‌طلبد.

## ستون‌های رفاه در خاک مرزی

شعبه تأمین اجتماعی مهران، مانند شریان حیاتی، به اقتصاد و امنیت اجتماعی شهر جان می‌بخشد. پوشش بیمه‌ای گسترده؛ از کارگران بازارچه‌های مرزی گرفته تا خانواده‌های محلی، نشان‌دهنده نقش بی‌بدیل این نهاد در کاهش فشارهای مالی و ایجاد ثبات است. این شعبه، با ارائه خدمات به بیش از ۲۰ هزار نفر، از کارگاه‌های کوچک خیاطی تا واحدهای بزرگ‌تر تجاری، تکیه‌گاهی است که معیشت ساکنان را استوار نگه می‌دارد. اما در این شهر مرزی، جایی که زندگی با سختی‌های خاص خود همراه است، صدای شهروندان از شکاف‌هایی در این سیستم حکایت دارد.

علی خسروی، بیمه‌شده‌ای با ۲۵ سال سابقه، از برخورد حرفه‌ای و صمیمی کارمندان شعبه قدردانی می‌کند، اما از کندی سامانه‌های آنلاین گلیه دارد. او می‌گوید: «سامانه‌های خدمات غیرحضوری کند و سنگین‌اند.

گاهی بارگذاری مدارک یا بررسی سوابق بیمه‌ای، ساعت‌ها وقت می‌گیرد.» این چالشش، در منطقه‌ای که دسترسی به اینترنت پرسرعت و فناوری پیشرفته محدود است، مانند خاری در پا، آزاردهنده است. خسروی معتقد است که مشکل اصلی، نه کمبود نیروی انسانی در شعبه، بلکه زیرساخت‌های ضعیف و محرومیت ذاتی مهران است که روند خدمات را کند می‌کند. او می‌افزاید: «مهران، با وجود محرومیت، برایم عزیز است. امور اداری اینجا، نسبت به شهرهای بزرگ، ساده‌تر و بی‌دردس‌تر است.» این سخن، گواهی بر پیروزی‌های کوچک اما معنادار مدیریت محلی است؛ پیروزی‌هایی که در سایه تلاش‌های کارمندان تأمین اجتماعی و صبوری شهروندان شکل گرفته‌اند.

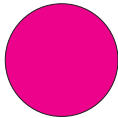
برای خسروی و دیگر ساکنان، بهبود خدمات آنلاین، نه یک خواسته لوکس، بلکه ضرورتی برای همگام شدن با دنیای دیجیتال است. در عصری که فناوری وعده دسترسی آسان به خدمات را می‌دهد، کندی سامانه‌ها در مهران، یادآور فاصله این شهر با مراکز توسعه‌یافته‌تر است. خسروی خواستار روان‌سازی سامانه‌های الکترونیکی و رفع پیچیدگی‌های دسترسی است تا خدمات به شکلی کارآمدتر به دست مردم برسد. این درخواست، نه‌تنها برای مهران، بلکه برای تمام مناطق محروم کشور، پیامی روشن به سیاست‌گذاران است: فناوری باید در خدمت عدالت اجتماعی باشد. بدون زیرساخت‌های قوی، دیجیتالی‌سازی خدمات، به جای آسان‌سازی، به مانعی جدید تبدیل می‌شود. مهران با موقعیت استراتژیک خود، شایسته سیستمی است که پاسخگوی نیازهای روزافزونش باشد.

## خلأ بیمه‌ای در بازارچه‌های مرزی

در مرز مهران؛ جایی که کامیون‌های باری در صف‌های طولانی زیر آفتاب سوزان منتظر می‌مانند و تجار میوه و تره‌بار در تکاپو معیشت‌اند، عطا محمدی، تریخیص‌کار باسابقه با ۲۷ سال سابقه بیمه، از شکافی عمیق سخن می‌گوید: «بیمه تأمین اجتماعی در مرز مهران حضوری کم‌رنگ دارد.» او توضیح می‌دهد که بسیاری از کارگران بازارچه‌های مرزی یا تحت پوشش بیمه نیستند یا بیمه‌شان محدود به چند روز در ماه است. این خلأ، کارگران را به سمت نهادهای حمایتی مانند کمیته امداد و بهزیستی یا حتی بیمه‌های خصوصی سوق داده است؛ بیمه‌هایی که با بازاربایی قوی و پرداخت سریع‌تر خسارت، در نگاه اول جذاب‌تر به نظر می‌رسند.

محمدی به حوادث تلخ گذشته، مانند آتش‌سوزی‌ها و تصادفات منجر به جرح و فوت در مرز اشاره می‌کند. او

یادداشت  
O P I N I O N



رویا مرادخانی

رئیس اداره آمار و فناوری اطلاعات اداره کل ایلام

## خدمت‌بی‌وقفه در نوار مرزی

ایران با دارا بودن ۱۶ استان مرزی و هزاران کیلومتر مرز زمینی و آبی، مسئولیت سنگینی در تأمین امنیت اجتماعی ساکنان این نواحی دارد؛ مسئولیتی که شعبه مهران در دل ایلام با جدیت دنبال می‌کند. مناطقی که اگر چه در صف مقدم امنیت و اقتصاد قرار دارند، از نظر بهره‌مندی از خدمات توسعه‌ای و رفاهی در وضعیت نابرابر و نامتوازی به سر می‌برند. توسعه پوشش بیمه‌ای برای مرزنشینان در این استان‌ها نه یک امتیاز، بلکه ضرورتی استراتژیک برای ارتقای امنیت اجتماعی، کاهش آسیب‌پذیری اقتصادی، و پاسخ‌گویی منصفانه به سهم این جمعیت در ثبات ملی است.

دسترسی پایدار به خدمات درمانی و بیمه‌ای، نخستین شرط تحقق این هدف است. باید افزایش نرخ پوشش بیمه‌ای به بیش از ۹۵ درصد جمعیت مناطق مرزی به‌عنوان یک هدف ملی تعریف و پیگیری شود. در همین راستا، تعیین سقف حداکثر ۳۰ کیلومتر برای فاصله تا مراکز درمانی و تأمین حداقل ۱.۵ پزشک برای هر ۱۰۰۰ نفر جمعیت باید اجرائی شود. این شاخص‌ها به‌ویژه برای نواحی دورافتاده، تضمینی برای دستیابی به حداقل‌های خدمات سلامت و بیمه خواهد بود. شاخص‌های اقتصادی نیز تقویت می‌شود. در تشویق یا مانع‌تراشی برای بیمه شدن ایفا می‌کنند. مطالعات مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی نشان می‌دهد کاهش پرداخت‌های مستقیم از جیب مردم به زیر ۲۰ درصد کل هزینه‌های درمانی، پیش‌شرطی اساسی برای گسترش بیمه است. در کنار آن، تخصیص یارانه‌های هدفمند برای بیمه‌شدگان کم‌درآمد، از موانع مالی عضویت و تداوم حضور در صندوق‌های بیمه‌ای می‌کاهد و مشارکت واقعی مرزنشینان را تضمین می‌کند. همچنین کیفیت خدمات ارائه‌شده نیز نباید مغفول بماند. بر اساس استانداردهای سازمان جهانی بهداشت، دسترسی به رضایت حداقل ۸۰ درصدی، پوشش ۹۰ درصدی خدمات ضروری و کاهش زمان انتظار به کمتر از ۴۸ ساعت، ارکان کیفیت مطلوب محسوب می‌شود. در مناطق مرزی، این خدمات تنها بُعد رفاهی ندارند بلکه مستقیماً با کاهش فقر، نابرابری و تقویت انگیزه ماندگاری در مناطق مرزی در ارتباطند. مرزنشینانی که از پوشش بیمه‌ای برخوردارند، به‌واسطه تضمین معیشت، دسترسی به خدمات بهداشتی، از کارافتادگی و پوشش خانواده‌هایشان، احساس امنیت اجتماعی و آینده‌نگری بیشتری دارند؛ احساساتی که به تثبیت جمعیت در نواحی راهبردی و پیشگیری از تخلیه جمعیتی می‌انجامد. از این رو، اقداماتی مانند تسهیل ثبت‌نام در صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستاییان و عشایر؛ به‌ویژه در بازارچه‌های مرزی، باید به شکل میدانی و از طریق استقرار میزهای خدمت دنبال شود.

شهرستان مهران در استان ایلام، نمونه‌ای روشن از چنین ضرورت‌هایی است. با پوشش بیمه‌ای بیش از ۹۰ درصدی جمعیت حدود ۳۰ هزار نفری، وجود گمرک و پایانه فعال مرزی، ذخایر نفت و گاز، زمین‌های حاصلخیز و همچنین نقش بی‌بدیل در تردد زائران عتبات، مهران تنها یک نقطه مرزی نیست بلکه دروازه‌ای استراتژیک به امنیت، دیپلماسی فرهنگی و اقتصاد منطقه‌ای کشور به شمار می‌رود. ارتقای پوشش بیمه‌ای در این شهر نه یک انتخاب، بلکه ضرورتی ملی در مسیر تحقق عدالت اجتماعی، تقویت سرمایه اجتماعی و پایداری امنیت مرزی است.