

۲ شعبه؛ یک مأموریت مشترک

شعب ۱۸ و ۲۷ تهران با دورویکرد متفاوت، مأموریت ارتقای خدمات بیمه‌ای به اصحاب رسانه را دنبال می‌کنند



پوشش هستند. این آمار نشان می‌دهد که شعبه ۲۷ با جامعه‌ای خردتر و متنوع‌تر، شامل تعداد زیادی از فعالان مستقل و فریلنسرها، سروکار دارد که نیازمند رویکردی عملیاتی‌تر و جزءنگرتر است. این شعبه برای پاسخ به این نیاز، اقدامات عملیاتی مشخصی را به اجرا گذاشته است. تیموری با تأکید بر شفافیت و سرعت، از نخستین گام عملیاتی خبر می‌دهد: «به کارگیری یک کارشناس ویژه امور رسانه‌ای در شعبه عملیاتی شده است تا تمام پرونده‌ها و درخواست‌های مطبوعاتی با تمرکز و پیگیری اختصاصی، بدون تأخیر انجام شود.» این اقدام، یک تغییر ساختاری ملموس است که نشان‌دهنده تعهد جدی به این مأموریت است. علاوه بر این، شعبه ۲۷ رویکردی فعالانه و پیشگیرانه در پیش گرفته است. تیموری به سه برنامه مستمر اشاره می‌کند:

- جلسات توجیهی و آموزشی مستمر با نمایندگان بیمه‌ای رسانه‌ها: برای ایجاد فهم مشترک و تعریف سازوکارهای شفاف جهت حل چالش‌ها.
- پیگیری فعالانه وصول مطالبات: از طریق «تماس تلفنی ماهانه با نمایندگان کارفرمایان» برای اطلاع از مشکلات احتمالی آن‌ها و جلوگیری از انباشت بدهی.
- اطلاع‌رسانی دقیق: در صورت تأخیر در پرداخت، «اعلامیه‌ها و اطلاعیه‌های تفصیلی حاوی جزئیات کامل بدهی و مهلت قانونی تسویه» برای واحدهای بدهکار ارسال می‌شود.

این رویکرد عمل‌گرا و مبتنی بر تجربه، شعبه ۲۷ را به یک مرکز قابل اتکا برای کارگاه‌های کوچک‌تر و هنرمندان مستقل تبدیل کرده است که بیش از هر چیز به پیگیری دقیق و حل سریع مشکلات روزمره خود نیاز دارند.

تحول دیجیتال و چشم‌انداز آینده

با وجود تفاوت در رویکردهای استراتژیک (تمرکز برهاب مشاوره‌ای در شعبه ۱۸) و عملیاتی (تمرکز بر مدیریت تخصصی پرونده در شعبه ۲۷)، هر دو شعبه بر یک نقطه قوت مشترک تأکید دارند: بهره‌گیری از ظرفیت‌های خدمات دیجیتال سازمان تأمین اجتماعی.

هر دو رئیس شعبه یادآوری می‌کنند که اکنون بیش از ۵۲ خدمت کلیدی سازمان، از جمله ارسال لیست بیمه و پرداخت حق بیمه، به‌صورت کاملاً غیرحضوری و آنلاین انجام می‌شود. این تحول دیجیتال، دسترسی لحظه‌ای و بدون اتلاف وقت را برای کارفرمایان و بیمه‌شدگان فراهم کرده است. سامانه‌های آنلاین به رسانه‌ها و هنرمندان این امکان را می‌دهند که به سادگی وضعیت پرونده خود را پیگیری کرده و گزارش‌های لازم را دریافت کنند. این زیرساخت فناوریانه، پایه و اساس موفقیت هر دو شعبه در ارائه خدمات متمرکز است و به کارشناسان اجازه می‌دهد تا به جای صرف وقت برای امور ابتدایی، بر روی ارائه مشاوره‌های تخصصی و حل مسائل پیچیده تمرکز کنند.

سریع‌تر مسائل کمک شایانی کند. رویکرد شعبه ۱۸، رویکردی مبتنی بر بهره‌برداری از پتانسیل‌های موجود و نگاهی استراتژیک به آینده است. در این بین، آن‌ها با تکیه بر موقعیت و تمرکز مشتریان خود، به دنبال ایجاد یک هاب مشاوره‌ای و همکاری بلندمدت هستند.

تجربه مدیریت پرونده‌های خاص

در سوی دیگر، شعبه ۲۷ تأمین اجتماعی قرار دارد که با رویکردی متفاوت اما به همان اندازه مؤثر، به جامعه رسانه‌ای خدمت می‌کند. علی تیموری، رئیس این شعبه، انتخاب مجموعه خود را نه فقط به دلیل موقعیت مکانی، بلکه بیشتر به دلیل «تجربه موفق در رسیدگی به پرونده‌های خاص» می‌داند. این یک نکته کلیدی و تمایزبخش است.

تیموری توضیح می‌دهد: «مدیریت پرونده‌های سفارتخانه‌ها، غرفه‌داران میادین میوه و تره‌بار و پیمانکاران شهرداری از جمله ظرفیت‌های خاص و متمركز در شعبه ۲۷ به شمار می‌آید. این تجربیات موفق در برخورد با گروه‌های بیمه‌ای با ویژگی‌های غیرمتعارف، زیرساخت لازم برای خدمت‌رسانی هدفمند به مطبوعات و رسانه‌ها را نیز در مجموعه ما ایجاد کرده است.» این دیدگاه نشان می‌دهد که شعبه ۲۷، پیش از این مأموریت نیز یک مرکز تخصصی برای رسیدگی به امور پیچیده بوده و اکنون جامعه رسانه‌ای را به عنوان یکی دیگر از گروه‌های تخصصی تحت پوشش خود پذیرفته است.

آمار ارائه‌شده توسط این شعبه، گویای ماهیت متفاوت مراجعان آن است. شعبه ۲۷ میزبان ۵۵ کارگاه رسانه‌ای (شامل خبرگزاری‌ها، نشریات و مطبوعات) و ۷۸ هنرمند صاحب قرارداد است. تفکیک این آمار، تصویر دقیق‌تری به دست می‌دهد: در میان این جمعیت، ۱۲ روزنامه‌نگار، ۴ خبرنگار و ۲۶ نویسنده به‌صورت انفرادی یا در قالب قراردادهای خاص تحت

برای فعالان رسانه‌ای تبدیل شود.» در حال حاضر، پرونده بیمه‌ای بیش از ۹ رسانه مطبوعاتی بزرگ، ۴ مجموعه سینمایی و ۲ مؤسسه هنری فعال در این شعبه مدیریت می‌شود؛ مؤسساتی که لیست حق بیمه کارکنان خود را به‌صورت منظم و الکترونیکی ارسال می‌کنند. این تمرکز، به شعبه اجازه می‌دهد تا درک عمیق‌تری از نیازهای کارفرمایان این حوزه پیدا کند. عامل نهایی، سیاست کلان و نگاه راهبردی سازمان تأمین اجتماعی برای ارتقای کیفیت خدمات است. اکبرآبادی خاطرنشان می‌کند: «مدیران ارشد سازمان با هدف تسهیل و بهبود فرایند خدمت‌رسانی به جامعه خبرنگاری، این شعبه را به‌عنوان پایگاه متمرکز معرفی کرده‌اند و ما تمام تلاش خود را به کار می‌گیریم تا شأن این قشر تأثیرگذار را پاس بداریم.»

این شعبه نگاهی ویژه به آینده تعاملات دارد. اکبرآبادی با اشاره به جایگاه قانونی خبرنگاران بر اساس ماده ۷ قانون تأمین اجتماعی، تأکید می‌کند که این شغل تحت پوشش بیمه قرار دارد و خبرنگاران شاغل در مؤسسات می‌توانند با اخذ رأی سخت و زبان‌آوری از وزارت کار، از حمایت‌های دولتی در پرداخت حق بیمه بهره‌مند شوند. این شعبه خود را آماده ارائه مشاوره تخصصی در همین زمینه‌ها می‌داند.

او دو برنامه عملیاتی مشخص را برای «توسعه و تعمیق تعامل با رسانه‌ها» پیشنهاد می‌دهد: «برگزاری دوره‌های آموزشی مشترک با رسانه‌ها، یا ایجاد سامانه‌های ارتباطی اختصاصی در این باره می‌توانند بسیار مفید باشند. این اقدامات، بستری برای وحدت رویه در پیگیری امور بیمه‌ای، تبادل اطلاعات و تسهیل اطلاع‌رسانی دقیق ایجاد می‌کنند.» همچنین، این شعبه از مؤسسات مطبوعاتی و دفاتر خبری دعوت می‌کند تا با معرفی یک «نماینده رسمی بیمه‌ای»، فرایند ارتباطی را بهینه‌سازی کنند. این اقدام ساده می‌تواند از اتلاف وقت و انرژی جلوگیری و به حل

۲ بال برای یک هدف

بازدید میدانی و بررسی عملکرد شعب ۱۸ و ۲۷ تأمین اجتماعی نشان می‌دهد که طرح تمرکز خدمات به اصحاب رسانه، صرفاً یک تغییر اداری روی کاغذ نبوده، بلکه به ایجاد دو مدل مکمل و کارآمد منجر شده است. شعبه ۱۸ با تکیه بر موقعیت استراتژیک و مشتریان بزرگ خود، به یک «مرکز فرماندهی و مشاوره» برای نهادهای رسانه‌ای بزرگ تبدیل شده و چشم‌اندازهای همکاری‌های بلندمدت را ترسیم می‌کند. در مقابل، شعبه ۲۷ با کوله‌باری از تجربه در مدیریت پرونده‌های خاص، به یک «مرکز عملیاتی قابل اعتماد» برای کارگاه‌های کوچک‌تر و فعالان مستقل فرهنگی و هنری بدل شده است که نیازمند پیگیری دقیق و راه‌حل‌های فوری هستند.

این دو شعبه، مانند دو بال یک پرنده، در کنار یکدیگر هدف مشترکی را دنبال می‌کنند: ارتقای سطح رضایتمندی، افزایش ضریب پوشش بیمه‌ای و مهم‌تر از همه، ایجاد حس اطمینان و امنیت خاطر برای قشری که خود، پناهگاه امنیت‌روانی جامعه است. در آستانه روز خبرنگار، این تلاش ساختاری و هدفمند، شاید بهترین هدیه و مؤثرترین قدردانی از جامعه بزرگ فرهنگ، هنر و رسانه کشور باشد؛ تلاشی که نشان می‌دهد حمایت از خبرنگار، تنها در کلام خلاصه نمی‌شود، بلکه می‌تواند در ساختارهای خدماتی هوشمند و کارآمد نیز تبلور یابد.

در هیاهوی تقویم‌ها، روز خبرنگار مناسبتی است برای قدردانی از چشم و گوش بیدار جامعه؛ روزی برای ستایش از آنان که تعهدشان به حقیقت، چراغ راه آگاهی‌بخشی است. اما فراتر از تبریک‌های مرسوم و ستایش‌های کلامی، دغدغه‌هایی عمیق و ساختاری، همواره بخشی از زیست حرفه‌ای این قشر تأثیرگذار بوده است؛ دغدغه‌هایی از جنس امنیت شغلی، آتیه و برخورداری از حمایت‌های اجتماعی که در پیچ‌وخم‌های کار پرمخاطره رسانه‌ای، گاه به فراموشی سپرده می‌شود. سازمان تأمین اجتماعی، به‌عنوان بزرگترین نهاد بیمه‌گر کشور، بیستم اردیبهشت‌ماه ۱۴۰۴ در اقدامی قابل تأمل و استراتژیک، گامی در جهت پاسخ به همین دغدغه‌ها برداشت و با تخصیص دو شعبه متمرکز در تهران، کوشید تا پلی مستقیم و تخصصی میان خود و جامعه رسانه‌ای برقرار کند.

شعب ۱۸ و ۲۷ تأمین اجتماعی تهران، مأموریت یافتند تا به کانون‌های اصلی ارائه خدمات به خبرنگاران، روزنامه‌نگاران، هنرمندان و تمامی فعالان عرصه فرهنگ و رسانه بدل شوند. این تصمیم که با هدف تسهیل، تسریع و تخصصی‌سازی فرایندها اتخاذ شد، نویدبخش پایانی بر سرگردانی‌های احتمالی و آغازگر دورانی از تعامل هدفمند بود. اکنون به بهانه روز خبرنگار، فرصتی است تا از ورای اخبار اولیه، نگاهی میدانی و تحلیلی به این طرح ببنداریم. این دو شعبه در عمل چگونه به این مأموریت جامه عمل پوشانده‌اند؟ چه رویکردهایی را در پیش گرفته‌اند و چشم‌انداز پیش روی این تعامل دوسویه چیست؟ این گزارش، روایتی است از بازدید و گفت‌وگو با مدیران این دو مرکز، در تلاش برای ترسیم تصویری شفاف از وضعیت کنونی خدمت‌رسانی به اصحاب رسانه.

فلسفه تمرکزگرایی در خدمت به رسانه

تصمیم برای متمرکز کردن امور بیمه‌ای رسانه‌ها در دو شعبه مشخص، یک انتخاب تصادفی نبود، بلکه ریشه در یک سیاست کلان داشت. مدیران ارشد سازمان تأمین اجتماعی با درک ماهیت خاص و نیازهای منحصربه‌فرد جامعه رسانه‌ای، به این نتیجه رسیدند که مدل خدمت‌رسانی عمومی و پراکنده، پاسخگوی چالش‌های این صنف نیست. هدف اصلی، ایجاد «وحدت رویه» بود؛ مفهومی که در عمل به معنای کاهش زمان انتظار، ارائه مشاوره‌های دقیق توسط کارشناسان آشنا به قوانین خاص این حوزه (مانند مشاغل سخت و زیان‌آور) و در نهایت، ارتقای کیفیت خدمات بود.

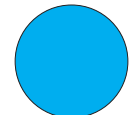
این تمرکزگرایی قرار بود پایگاهی قابل اعتماد برای رسانه‌ها بسازد تا دیگر برای پیگیری امور خود میان شعب مختلف سرگردان نباشند. این اقدام، گامی بلند در جهت تقویت تعاملات دوسویه و بهبود مستمر کیفیت خدمات به صنفی بود که خود، پل ارتباطی میان سازمان‌ها و مردم است. در این میان، شعب ۱۸ و ۲۷ تهران به دلایل گوناگونی که در ادامه به تفصیل بررسی می‌شود، برای اجرای این طرح انتخاب شدند؛ دو شعبه با دو رویکرد متفاوت اما هدفی مشترک.

قطب جغرافیای رسانه‌ای

ورود به ساختمان شعبه ۱۸ تأمین اجتماعی، حسی از قدمت و تجربه را منتقل می‌کند. این شعبه که از قدیمی‌ترین شعب پایتخت به شمار می‌رود، در نقطه‌ای از شهر قرار گرفته که به درستی می‌توان آن را «مرکز ثقل رسانه‌ای تهران» نامید. اکبرآبادی، رئیس این شعبه، در گفت‌وگوی خود که با تبریک روز خبرنگار آن را آغاز می‌کند، با اشتیاق از این میزبانی سخن می‌گوید: «سعادت‌ی است که شعبه ۱۸ تهران میزبان خبرنگاران عزیز است. خدمت‌رسانی به این قشر زحمتکش که نقش بی‌بدیلی در آگاهی‌بخشی جامعه ایفا می‌کنند، مایه افتخار است و ما این فرصت را مغتنم می‌شماریم.»

او دلایل انتخاب این شعبه را در سه محور کلیدی دسته‌بندی می‌کند. نخستین و واضح‌ترین دلیل، موقعیت جغرافیایی استثنایی است. اکبرآبادی توضیح می‌دهد: «شعبه ۱۸ به دلیل قرار گرفتن در مرکزیت تهران و برخورداری از دسترسی آسان، بستر مناسبی برای مراجعه‌کنندگان فراهم می‌کند. این موقعیت ممتاز، امکان دسترسی بهتر بیمه‌شدگان را همواره فراهم کرده است.» این صرفاً یک مزیت لجستیکی نیست؛ بلکه یک مزیت استراتژیک است.

دومین دلیل که مکمل عامل نخست است، تراکم بالای مؤسسات رسانه‌ای و فرهنگی در محدوده این شعبه است. رئیس شعبه ۱۸ می‌افزاید: «تراکم بالای نشریات، خبرگزاری‌ها و مؤسسات فرهنگی در اطراف این شعبه، موجب شده تا این محل به کانونی طبیعی



مهین داوری

روزنامه نگار

۶۶

تمرکز خدمات

بیمه‌ای در

دو شعبه

تخصصی

تجربه‌ای

تازه‌از تعامل

هوشمند

و پاسخگو

با جامعه

رسانه‌ای را رقم

زده و مسیر

رسیدگی به

دغدغه‌های

شغلی و

معیشتی این

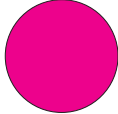
قشر را کوتاه‌تر

و کارآمدتر

کرده است

یادداشت

O P I N I O N



سارا ابراهیم‌زاده

رئیس واحد وصول حق بیمه شعبه ۱۸ تهران

تمرکز بیمه‌ای برای رسانه‌ها

سازمان تأمین اجتماعی در تصمیمی قابل تأمل، شعب ۱۸ و ۲۷ تهران را به‌عنوان دو پایگاه اختصاصی برای خدمت‌رسانی به فعالان حوزه مطبوعات، رسانه، چاپ، نشر و تبلیغات تعیین کرده است؛ شعبی که به ترتیب در محدوده عملکرد ادارات کل غرب و شرق تهران بزرگ قرار دارند و اکنون مأموریت دارند که با رویکردی تخصصی، نیازهای بیمه‌ای این گروه از بیمه‌شدگان را پاسخ دهند. هدف اصلی این تصمیم، که با هماهنگی و مجوز وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی اتخاذ شده، وحدت‌رویه در رسیدگی به پرونده‌های رسانه‌ای، تسهیل فرآیندها و کاهش سردرگمی کارفرمایان و بیمه‌شدگان حوزه رسانه اعلام شده است؛ مسیری که اگر با پیوست اجرایی دقیق همراه شود، می‌تواند به افزایش رضایتمندی و اعتماد عمومی منجر شود. بر اساس این طرح، انجمن‌ها، تشکل‌ها و کارفرمایان مطبوعاتی در صورت تعامل می‌توانند پرونده‌های بیمه‌ای خود را به یکی از این دو شعبه منتقل کرده و از ظرفیت کارشناسان آشنا به مسائل خاص این حوزه بهره‌مند شوند. انتخاب شعبه ۱۸ به‌عنوان محور ارسال لیست‌های بیمه‌ای رسانه‌ها، تصمیمی مبتنی بر موقعیت مرکزی این شعبه در قلب تهران بوده؛ جایی که بیشترین تراکم

نهادهای رسانه‌ای را در خود جای داده و دسترسی آن برای مراجعه‌کنندگان آسان‌تر است. طبیعی است که این تمرکز، بار کاری مضاعفی بر دوش کارکنان شعبه ۱۸ خواهد گذاشت، اما سازمان تأمین اجتماعی تأکید دارد که تمامی کارکنان این حوزه، آمادگی کامل برای پاسخ‌گویی به جامعه رسانه‌ای را دارند و شأن حرفه‌ای آن‌ها را از ح می‌نهند. با توجه به هوشمندسازی سامانه‌های بیمه‌ای، اکنون فرایند ارسال لیست‌ها و پرداخت حق بیمه به‌صورت الکترونیکی انجام می‌شود و به‌محض تکمیل این مراحل، سابقه بیمه‌فرد ثبت و پوشش درمانی او برقرار می‌شود. این در حالی است که سازمان برای حمایت از کارگاه‌های مطبوعاتی، امکان پرداخت حق بیمه با دو ماه تأخیر را نیز در نظر گرفته است؛ امتیازی که می‌تواند بخشی از فشارهای مالی این حوزه را کاهش دهد. همچنین، تدابیر لازم برای بازرسی‌های دقیق از کارگاه‌های رسانه‌ای پیش‌بینی شده است تا ماهیت شناور و غیرفیزیکی شغل خبرنگاری، مانع ثبت اطلاعات واقعی نشود. اطلاعات ورود و خروج خبرنگاران، حتی در صورت عدم حضور در محل، به‌صورت رسمی و از سوی مدیران مسئول اعلام و در سامانه بازرسی ثبت می‌شود. یکی از تغییرات مهم در نظام بیمه‌ای رسانه‌ها، الزام به درج دقیق «کد شغلی خبرنگاری» در لیست بیمه است که پیش‌تر کمتر مورد توجه بود اما اکنون با دقت پیگیری می‌شود. سهم ۴ درصد حق بیمه مشاغل سخت و زیان‌آور در زمان اشتغال از کارفرما گرفته نمی‌شود و تنها هنگام بازنشستگی، پس از تأیید کمیته تخصصی، محاسبه و وصول می‌شود. در صورت پرداخت نکردن این سهم، سازمان طبق ماده ۵۰ قانون تأمین اجتماعی آن را از کارفرما مطالبه خواهد کرد. شعبه ۱۸ نیز با بازدیدهای دوره‌ای و نشست‌های تعاملی، تعامل خود با مدیران رسانه‌ای را تقویت می‌کند، اما آبرای ارائه خدمات بهتر، آموزش تخصصی کارکنان لازم است.

