

جست و جو در ۱۵ شعبه

یاسر فلاح نژاد
اداره کل هماهنگی امور استان‌ها

پاییز سال ۱۳۹۳ بود؛ روزهایی سرد و آرام که در ظاهر تفاوتی با روزهای دیگر نداشت، اما برای برخی خانواده‌ها سرشار از دلهره و انتظار بود. آن زمان هنوز خبری از سامانه‌های مکانیزه و جست‌وجوی سریع در سوابق بیمه نبود. پرونده‌ها در قفسه‌های فلزی خاک گرفته نگهداری می‌شدند، تماس‌های تلفنی با خش خش خطوط قدیمی برقرار می‌شد و هر استعلام، سفری طولانی میان شعب مختلف و انبوهی از کاغذها بود.

در همان روزها تماسی از یکی از همکاران کمیته امداد هشتگرد سر آغاز ماجرایی شد که هنوز هم به وضوح در ذهنم مانده است. او از خانواده‌ای در یکی از شهرستان‌های استان چهارمحال و بختیاری صحبت می‌کرد؛ خانواده‌ای که به تازگی با حادثه‌ای سنگین روبه‌رو شده بودند.

پدر خانواده، مردی نجیب و زحمتکش که سال‌ها در هشتگرد به عنوان نگهبان کار می‌کرد، ناگهان از دنیا رفته بود. پس از او، همسری جوان اما شکسته از اندوه باقی مانده بود با سه دختر کوچک؛ کودکانی سه، نه و یازده ساله که آینده‌شان ناگهان در هاله‌ای از نگرانی فرو رفته بود.

مادر خانواده برای دریافت کمک به کمیته امداد مراجعه کرده بود، بی آنکه بداند همسرش سال‌ها بیمه پرداز بوده و در پرونده‌های سازمان تأمین اجتماعی حقی قانونی برای بازماندگانش وجود دارد. حقی که اگر کسی آن را پیدا می‌کرد، می‌توانست تکیه‌گاهی برای ادامه زندگی آن‌ها باشد.

وقتی نخستین اطلاعات را دیدم، چیزی بیش از یک نام ناقص و چند نشانی پراکنده در دسترس نبود. پرونده‌ای که به نظر می‌رسید یافتن سوابق کامل آن کار ساده‌ای نباشد. با این حال، حس مسئولیت و شاید بیش از آن، یک احساس انسانی در من شکل گرفت که نباید این موضوع نیمه‌کاره رها شود.

با هماهنگی معاونت بیمه‌ای شعبه هشتگرد، رئیس شعبه کوهپایه و همکاری همکاران دلسوز بخش نام‌نویسی، جست‌وجو را آغاز کردیم. در آن سال‌ها هر اطلاعاتی باید با تماس تلفنی، نامه‌نگاری و جست‌وجو در پرونده‌های کاغذی پیدا می‌شد. به تدریج مشخص شد آن پدر زحمتکش در طول سال‌های کار، در نقاط مختلف کشور مشغول بوده و در شعب گوناگونی بیمه‌پردازی کرده است. بررسی‌ها نشان داد سوابق او در پانزده شعبه مختلف پراکنده است؛ پانزده نشانی از سال‌های کار و تلاش مردی که اکنون دیگر در میان خانواده‌اش نبود.

روزهای زیادی را میان آرشیوها و قفسه‌های پرونده گذرانیدیم. در میان کاغذهای زرد و تاخورده، نام او را جست‌وجو می‌کردیم. هر بار که اثری از سوابقش پیدا می‌شد، احساس می‌کردیم

قطعه‌ای از پازل زندگی او پیدا شده است.

این پیگیری‌ها حدود سه ماه طول کشید. تماس‌های مکرر، نامه‌نگاری‌ها و بررسی پرونده‌ها ادامه داشت تا سرانجام همه سوابق بیمه‌ای او جمع‌آوری شد. پس از تطبیق مدارک و تکمیل مستندات، پرونده برای برقراری مستمری بازماندگان آماده شد.

روز صدور و ابلاغ حکم، مادر خانواده در شهرستان محل زندگی خود، کوهپایه، حضور داشت. برای اطمینان از اطلاع او، با رئیس شعبه تماس گرفتم و جزئیات را توضیح دادم.

چند لحظه بعد، صدای شادی و هیجان مادر از پشت خط تلفن به گوشم رسید. صدایی که هنوز هم به یاد دارم. آن فریادهای شوق، نشانه پایان روزهای بلا تکلیفی و آغاز تکیه‌گاهی مطمئن برای او و سه دخترش بود.

مستمری برقرار شد و پرونده به شعبه‌ای نزدیک‌تر به محل زندگی‌شان منتقل شد تا دسترسی‌شان آسان‌تر باشد. در همان لحظه با تمام وجود حس کردم باری سنگین از دوش این زن برداشته شده است.

آن تجربه برای من فراتر از انجام یک وظیفه اداری بود. نمونه‌ای روشن از نقشی بود که سازمان تأمین اجتماعی می‌تواند در حفظ کرامت و امنیت زندگی انسان‌ها ایفا کند؛ حتی در زمانی که بسیاری از امکانات امروز در دسترس نبود.

سه سال بعد، در یکی از روزهای زمستانی، در شعبه باز شد و همان مادر همراه سه دخترش وارد شد. دخترها حالا بزرگ‌تر شده بودند و لیخندشان نشانی از آرامش روزهای تازه داشت. از روستای دورافتاده‌شان تا هشتگرد آمده بودند، تنها برای تشکر. در دستشان خورجینی از دست‌بافت‌های محلی بود؛ هدیه‌ای ساده اما صمیمانه از دل مردمانی قدرداران. دیدن لیخند آن سه دختر، خستگی تمام آن روزهای طولانی جست‌وجو در پرونده‌ها را از یادم برد.

آن روز بیشتر از همیشه فهمیدم گاهی یک پیگیری دلسوزانه می‌تواند مسیر زندگی یک خانواده را تغییر دهد.



جست‌وجوی سوابق پراکنده یک کارگر در پانزده شعبه سرانجام تکیه‌گاهی برای مادر جوان و سه دخترش ساخت