

ستون‌های پنهان خدمت

ملیحه ملکان
اداره کل استان گلستان

مراجعه کنندگان، صدای دستگاه‌ها، و گاه صدای رئیس جدی و سخت‌گیرمان که با لحنی قاطع تلاش می‌کند نظم را در میان این شلوغی حفظ کند. حجم کار زیاد است و زمان اندک. هر بخش درگیر مسئولیت‌های خودش است و هر کس می‌کوشد گرهی از کار مردم باز کند.

من در واحد منابع انسانی مشغول به کارم؛ واحدی که نسبت به برخی بخش‌ها مراجعه‌کننده کمتری دارد، اما مسئولیت‌هایش کم نیست. امور پرسنلی، فعالیت‌های فرهنگی و ثبت دبیرخانه هر کدام دقت و پیگیری خود را می‌طلبند. رفت و آمدها شاید منظم‌تر باشد، اما فشار ذهنی و مسئولیت‌ها همچنان سنگین است. در میان همه همکاران، یکی از کسانی که بیشترین فشار را تحمل می‌کند، «آقای ط.» از واحد وصول حق بیمه است. مردی آرام، متین و مهربان که کمتر از دو سال تا بازنشستگی‌اش باقی مانده است. سال‌ها آن قدر درگیر کار بوده که دیر از دواج کرده و حالا پدر چهار فرزند است. در روزهای پایانی ماه، واحد او به نوعی قلب تپنده شعبه محسوب می‌شود؛ جایی که اعتراض‌ها، نگرانی‌ها و مسئولیت‌های سنگین به هم می‌رسند.

آن روز، یکی از شلوغ‌ترین روزهای آخر ماه بود. ساعت از ۱۹ گذشته بود که آقای ط. وارد واحد اداری شد. آرام روی صندلی نشست، نفس عمیقی کشید و برای چند لحظه سکوت کرد. در نگاهش می‌شد چیزهای زیادی خواند؛ عشق به کار، احساس مسئولیت، تعهدی که سال‌ها او را پای این میز نگه داشته بود و در کنار همه این‌ها، اندکی حسرت.

بعد از لحظه‌ای مکث، آرام گفت: «من چهار تا بچه دارم. اگر بخوام فقط روزی یک ساعت برای هر کدام وقت بذارم و به حرف‌هاشون گوش بدم، دیگه نه وقتی برای استراحتم می‌مونه، نه برای خواب.»

آن روز تابستان بود و ساعت کاری از شش صبح شروع می‌شد. جمله‌اش کوتاه بود، اما تا مدت‌ها در ذهنم ماند. همان‌جا بیشتر از همیشه فهمیدم سازمان تأمین اجتماعی فقط یک مجموعه اداری نیست. اینجا جایی است که بسیاری از کارکنانش، با وجود فشار کاری، خستگی و کمبود امکانات، همچنان مسئولیت خدمت به مردم را زمین نمی‌گذارند.

آدم‌هایی مثل آقای ط. شاید کمتر دیده شوند، اما ستون‌های پنهان این سازمان‌اند؛ کسانی که با وجدان کاری و تعهدشان چرخ بزرگ خدمت‌رسانی را در حرکت نگه می‌دارند. تأمین اجتماعی، پیش از آنکه مجموعه‌ای از ساختمان‌ها و بخشنامه‌ها باشد، به پشته‌ها همین انسان‌ها زنده و پویاست.

روزهای پایانی هر ماه در سازمان تأمین اجتماعی، حال و هوایی شبیه یک مسابقه نفس‌گیر دارد؛ مسابقه‌ای که همه در آن می‌دوند، اما کسی دقیق نمی‌داند خط پایانش کجاست. تنها چیزی که قطعی است، خستگی است؛ خستگی‌ای که هم در چهره کارکنان دیده می‌شود و هم در نگاه ارباب‌رجوع‌هایی که با عجله و نگرانی وارد شعبه می‌شوند.

در این روزها، شعبه‌ها شلوغ‌تر از همیشه‌اند. ارباب‌رجوع‌ها اغلب با پرونده‌هایی در دست و سؤالانی روی لب می‌آیند؛ بعضی عجله دارند، بعضی نگران‌اند و گاهی هم گلیایه‌مند. ما هم خسته‌ایم، اما باید صبور بمانیم و آرامش خودمان را حفظ کنیم. سه چهار روز آخر هر ماه معمولاً تا ساعت ۱۹ در شعبه می‌مانیم. گاهی حتی نامه‌ای می‌آید که کار تا عصر ادامه پیدا کند، بی‌آنکه کسی به این فکر کرده باشد که همکاران برای ناهار یا استراحت چه می‌کنند.

بسیاری از ما بومی شهر محل خدمت‌مان نیستیم. در چنین روزهایی، هر کس باید راه خودش را برای دوام آوردن پیدا کند؛ با یک چای داغ، چند دقیقه سکوت پشت میز، یا گفت‌وگویی کوتاه با همکاران. همین دلخوشی‌های کوچک است که انرژی ادامه دادن را فراهم می‌کند.

فضای شعبه در روزهای آخر ماه پر از صداست؛ صدای

