



یک سوء تفاهم اداری

کریمه نظری
اداره کل تأمین اجتماعی ایلام

اردیبهشت سال ۱۳۷۶ بود؛ یکی از همان صبح‌های بهاری که هوا لطافت خاصی داشت و نسیم ملایمی از پنجره‌های نیمه‌باز اداره می‌وزید. در آن سال‌ها فضای کاری شعبه دهلران ساده‌تر و صمیمی‌تر از امروز بود. واحد فنی و مستمری‌ها در کنار امور اداری در یک اتاق تقریباً بیست متری مستقر بودند؛ اتاقی که هم محل رسیدگی به پرونده‌ها بود، هم محل رفت‌وآمد ارباب رجوع و هم جایی برای گفت‌وگوهای روزمره همکاران. آن روز هم مثل همیشه کار از حوالی ساعت نه صبح جدی‌تر شده بود. کم‌کم تعداد مراجعه‌کنندگان بیشتر می‌شد و هر کدام برای پیگیری کار خود به میزهای مختلف سر می‌زدند. در همین میان، آقای محمود باور که از بازنشستگان شعبه بود، وارد اتاق شد. او بر اساس سوابق مشاغل آزاد با نرخ ۱۸ درصد بازنشسته شده بود و گاهی برای پیگیری امورش به شعبه مراجعه می‌کرد.

پس از سلام و احوالپرسی، مستقیم سر اصل مطلب رفت. گفت مبلغ مستمری‌اش کم است و درخواست کرد دفترچه درمانی پسرش از تحت تکفل حذف شود. آن زمان سن خروج فرزندان از کفالت ۱۸ سال بود و پسر او هنوز به آن سن نرسیده بود. به همین دلیل، طبق مقررات حذف سرانه درمان برای یک نفر از افراد تحت تکفل امکان‌پذیر نبود.

من که آن زمان یکی دو سال بیشتر از استخدام نمی‌گذشت، به اجرای دقیق قوانین بسیار حساس بودم. با آرامش برایش توضیح دادم که چنین کاری امکان ندارد؛ یا باید سرانه درمان برای همه افراد تحت تکفل کسر شود یا برای هیچ‌کدام. اما آقای باور قانع نمی‌شد. با لحنی معترض می‌گفت پول ندارد و باید سرانه پسرش حذف شود. چند بار توضیح دادم، چند بار هم او اصرار کرد. بحث کم‌کم طولانی و تکراری شد. من هم که دیدم گفت‌وگو به نتیجه نمی‌رسد، ناخودآگاه و از سر تعجب گفتم: «وای!!!...!»

همین یک کلمه کافی بود تا ماجرا شکل دیگری پیدا کند. ناگهان از جا بلند شد، صورتش سرخ شد و با عصبانیت گفت دیگر چاره‌ای ندارد جز اینکه خودش را از پشت بام پایین بیندازد. ما تصور می‌کردیم اعتراض به مبلغ سرانه درمان و کسر آن از مستمری است، اما ظاهراً موضوع چیز دیگری بود. یکی از همکاران امور اداری برای آرام‌تر شدن فضا او را راهنمایی کرد تا به اتاق رئیس برود. آن زمان آقای حیدری که به خوش‌برخوردی و مشتری‌مداری معروف بود و امروز هم مدیر کل ماست، مسئولیت داشت.

چند دقیقه بعد، آنجا با صدای بلند اعتراض کرده و گفته بود:

«خانم همکاران به من گفته گاوا!»

بعد هم رو به آقای حیدری پرسیده بود: «به نظر شما من گاو هستم؟»

آقای حیدری که از شنیدن این حرف تعجب کرده بود، گفته بود: «بلانست، اصلاً جریان چیست؟»
او هم با همان اطمینان پاسخ داده بود: «خانم نظری به من گفت گاوا!»

آقای حیدری گفته بود: «غیرممکن است.» و برای روشن شدن موضوع، هر دو به اتاق ما آمدند.

وقتی وارد شدند، همکارم رو به من گفت: «خانم نظری، من مطمئنم شما چنین حرفی نزدید، اما بفرمایید ماجرا چیست؟»
من که از شنیدن این حرف کاملاً متعجب شده بودم، پرسیدم: «چه حرفی؟»