

# جایی که زندگی ثبت می شود

پروانه محمدزاده  
بازنشسته شعبه یک همدان



اولین روز کاری ام، دختری جوان بودم؛ با دستانی که میان شوق کار و ترس خطا مردد مانده بود. پشت میز نام نویسی نشستم، بی آنکه بدانم این میز، سال ها بعد بخشی از هویت من خواهد شد. همان روز های نخست فهمیدم اینجا نام ها فقط اسم نیستند و شماره ها فقط عدد؛ اینجا زندگی آدم ها ثبت می شود، با همه امیدها، نگرانی ها و حق هایی که به آن گره خورده است. سال ها گذشت و مسئولیت هر روز سنگین تر شد. نام نویسی برای من اولین نقطه تماس انسان و سازمان بود؛ جایی که یک بی دقتی کوچک می توانست حقی را سال ها به تعویق بیندازد. از همان ابتدای کار با خودم عهد بستم دقت را فدای سرعت نکنم، حتی اگر صف ها طولانی تر شوند، حتی اگر خستگی بیشتر بر تنم بنشیند. باور داشتم کاری که درست انجام شود، ارزش صبر را دارد.

شیفت های ایام نوروز، فصل ویژه ای از خاطرات کاری من است. زمانی که شهر آرام می گرفت و خانه ها بوی عید می داد، ما در شعبه بیدار بودیم. آن سال ها فرزندان کوچکی داشتم. اضافه کارهای طولانی، سامان دهی شبانه پرونده ها و مراجعی که تعطیلات برایشان معنایی نداشت، بخشی از روزمرگی من شده بود. شب ها با غذایی که از محل کار روی دستم مانده بود به خانه می رسیدم.

در را آهسته باز می کردم؛ فرزندانم خواب بودند. غذا سرد می شد، اما باورم نه. من مادری و کارمندی را هم زمان زندگی می کردم، نه یکی را به جای دیگری. می دانستم این روزها می گذرند، اما مسئولیتی که بر دوشم است، نباید حتی لحظه ای کم رنگ شود. یکی از ماندگارترین خاطراتم مربوط به پیرزنی است که برای نام نویسی مراجعه کرده بود. چادرش را محکم گرفته بود و اضطراب در نگاهش موج می زد؛ اضطرابی آشنا، شبیه دل نگرانی های خودم وقتی میان کار، خانه و آینده فرزندانم تقسیم می شدم. با صدایی لرزان پرسید: «خانم، چیزی جانمی مونه؟»

آرام برایش توضیح دادم، مدارک را دوباره بررسی کردم و مطمئن شدم هیچ نقصی وجود ندارد. وقتی کارش تمام شد، گفت: «خدا خیرت بده.» از همان جا رابطه ای انسانی شکل گرفت. تا زمانی که در قید حیات بود، او را مانند مادر مرحومم می دانستم. همان جمله ساده و همه جمله های مشابه آن، مزد تمام شب هایی بود که دیر به خانه می رسیدم.

سخت ترین تصمیم کاری ام روزی بود که صف طولانی بود و فشار برای تسریع کار زیاد. با این حال، نقص کوچکی در یک پرونده دیدم؛ نقصی که می توانست زنی را از حق درمان محروم

کند. ایستادم، بررسی کردم و اصلاح شد، حتی اگر نارضایتی لحظه ای ایجاد کرد. آن روز بیش از همیشه فهمیدم عدالت همیشه سریع نیست، اما باید دقیق باشد.

در تمام سال های خدمتم، تکریم ارباب رجوع را وظیفه خود می دانستم؛ نه فقط برای رضایت آنان، بلکه برای آرامش وجدان خودم. باور داشتم احترام، بخشی از درمان است؛ درمان روحی کسانی که با امید وارد می شوند و با آرامش خارج. تأمین اجتماعی برای من فقط محل کار نبود؛ جایی بود که زندگی های واقعی به هم گره می خوردند.



روایت سال های خدمت یک کارمند  
نام نویسی که میان مادری و مسئولیت  
اداری، دقت را بر سرعت ترجیح داد