



## یک سوء تفاهم در سالن اجرائیات

ابراهیم شبرنگی

شعبه ۳ تأمین اجتماعی اصفهان

خاطره اول

کاری ساخته نیست؛ اما در میان گلایه‌هایش ناگهان متوجه نکته‌ای شدم: مشکل او نه بدهکاری به تأمین اجتماعی بود و نه اصلاً بیمه‌شده این سازمان. او در واقع قصد داشت به واحد اجرائیات اداره‌ای دیگر که در همسایگی ساختمان ما قرار داشت مراجعه کند، اما به اشتباه وارد ساختمان تأمین اجتماعی شده بود.

به دلیل سواد اندک و البته بی‌توجهی اولیه در شنیدن دقیق حرف‌هایش، تصور شده بود که او نیز مانند بسیاری از مراجعان واحد اجرائیات، بدهکار است و باید بدهی خود را تسویه کند. وقتی موضوع روشن شد، مسیر درست را به او نشان دادم و در کنار آن، درباره مزایا و خدمات بیمه تأمین اجتماعی نیز برایش توضیح دادم.

کمتر از یک ساعت بعد، همان مرد با چهره‌ای آرام و خوشحال دوباره به اتاقم بازگشت. کارش در اداره همسایه حل شده بود و این بار برای پر کردن فرم‌های قرارداد بیمه خویش فرما آمده بود.

تابستان آن سال گرم و طاقت‌فرسا بود و کلافگی در چهره همه دیده می‌شد. ناگهان صدای داد و فریادی از سالن اجرائیات توجهم را جلب کرد. وقتی به آنجا رسیدم، دیدم یکی از مراجعان با یکی از همکاران دست به یقه شده و با صدای بلند اعتراض می‌کند. از میان جملات پریده و عصبی‌اش چیز زیادی دستگیرم نشد. همکارم که ظاهراً مورد اهانت قرار گرفته بود نیز کوتاه نمی‌آمد و مدام می‌گفت: «باید بدهی‌ات را تسویه کنی، راه دیگری ندارد.»

با زحمت میان آن دو فاصله انداختم و از مرد خواستم همراه من به اتاقم بیاید تا آرام‌تر صحبت کنیم. وقتی وارد اتاق شدیم، از او خواستم بنشیند و مشکلش را توضیح دهد. گفتم اگر حتی کوچک‌ترین راهی برای کمک وجود داشته باشد، حتماً پیگیری خواهم کرد.

مرد که هنوز آثار خشم و درماندگی در چهره‌اش دیده می‌شد، از دستفروشان زحمتکش بازار بود. هر چه بیشتر از مشکلاتش می‌گفت، بیشتر احساس می‌کردم از دست من