

روایت تاب‌آوری شعب در روزهای جنگ

گزارشی از تجربه مدیران و کارکنان شعب تأمین اجتماعی که در سخت‌ترین شرایط جنگی، با تصمیم‌های فوری، کار جمعی و تعهد حرفه‌ای، تداوم خدمت‌رسانی به بیمه‌شدگان را تضمین کردند

یادداشت

N E W S



عباس اکبری

مدیرکل تأمین اجتماعی استان هرمزگان

هرمزگان پر التهاب؛ از میناب تا ابو موسی

در روزهایی که آسمان هرمزگان غبار گرفته از آندوه، دلپهره و بوی باروت بود، کمتر کسی تصور می‌کرد نهدای که مأموریتش پاسداری از معیشت و آرامش روانی میلیون‌ها نفر است، بتواند در دل چنین طوفانی، چراغ خدمات خود را بی‌وقفه روشن نگه دارد. حادثه تلخ و ترور یستی مدرسه میناب، که جمعی از همکاران سازمان را در عزای فرزندان و نزدیکانشان نشاناد، تنها آزمون‌ی انسانی نبود؛ محکی برای سنجش ظرفیت نهادی تأمین اجتماعی در مواجهه با بحران نیز بود. با وجود این سوگ بزرگ، آنچه رخ داد نه عقب‌نشینی، که نوعی ایستادگی حرفه‌ای و اخلاقی بود؛ گویی لباس خدمت‌رسانی از تن کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی هرمزگان حتی زیر بار فقدان و تهدید هم بیرون نمی‌آید.

هم‌زمان، آغاز جنگ تحمیلی سوم در واپسین ماه سال و یکی از پرترافیک‌ترین مقاطع کاری سازمان، فشار مضاعفی بر این اداره کل وارد کرد. از نهم اسفند ۱۴۰۴ تا هفدهم فروردین ۱۴۰۵، علی‌رغم یک هفته تعطیلی ناشی از اعلام عزای عمومی و در کنار تعطیلات نوروز، چرخه خدمات در همه شعب استان متوقف نشد. برخی شعب در محدوده مستقیم حملات دشمن قرار داشتند و شعبه جزیره ابوموسی، عملاً در خط مقدم، زیر آماج مداوم حملات بود؛ با این حال، همکاران اجازه ندادند حتی یک روز خدمت به‌ذی‌نفعان قطع شود و این استمرار، به‌تنهایی پیامی روشن درباره فرهنگ سازمانی در هرمزگان بود.

این روحیه، در اعداد و عملکرد نیز دیده شد. تنها در همین سازه زمانی کوتاه، بیش از ۵۸۰ درخواست برقراری مستمری و ۲۰۰ درخواست ترک کار ثبت و ۳۲۵ حکم برقراری مستمری صادر شد و حدود سه‌هزار و صد سند معوقه به سرانجام رسید؛ آن‌هم در شرایطی که در شعبه میناب، همکاران داغدار، میان سوگ شخصی و تکلیف اداری، راه دشوار مسئولیت‌پذیری را برگزیدند. هم‌زمان با تأکید بر استمرار خدمات، به حساسیت وصول حق بیمه به‌عنوان منبع اصلی تأمین مالی تعهدات بیمه‌ای و درمانی نیز توجه شد و با برنامه‌ریزی دقیق، تقریباً تمام کارگاه‌های بزرگ استان در فصولی تعاملی ترغیب شدند تا لیست بیمه خود را ارسال و حق بیمه را پرداخت کنند.

در سطح میدانی، حدود ۳۰ کارگاه عمدتاً بزرگ و ۷۰ واحد وابسته و زیرمجموعه آن‌ها مستقیماً هدف حملات دشمن قرار گرفتند و آسیب دیدند. در برابر این وضعیت، اداره کل تأمین اجتماعی هرمزگان رویکرد همراهی را بر سر سخت‌گیری ترجیح داد؛ با توافق بر پرداخت حق بیمه با کسری از مبلغ اولیه و به صورت اقساطی، صدور ۴۴۵ مفصاحساب برای بیمانکاران و حضور فعال در جلسات استاندارد، کمیت رفیع مواع تولید، قرارگاه اقتصادی و سایر مراجع تصمیم‌گیری، هم از منافع سازمان صیانت شد و هم مسیر تداوم فعالیت اقتصادی هموار گردید. حاصل این ترکیب از قاطعیت و مدارا، رضایت مراجعان و تقویت سرمایه اعتماد عمومی به تأمین اجتماعی در هرمزگان بود؛ سرمایه‌ای که در روزهای بحران، ارزش آن چند برابر می‌شود.

مهرین داوری

روزنامه نگار



می‌دانستند که نیروهای مسلح در میدان و پشت لانچرها، تلاش برای حفظ ثبات پرداخت‌ها و پاسخگویی، به‌نمادی از وفاداری نهادی تبدیل شد. برخی کارکنان، در روزهای تعطیل و سوگ ملی، رهسپار استان‌هایی با شدت کمتر جنگ شدند تا با همکاری شعب محلی، فهرست عیدی مستمری‌بگیران را تنظیم کنند. این اقدام، تجلی دوباره‌ای از پیوند میان ایمان، مسئولیت‌پذیری و کارآمدی بود. نتیجه زحمات آنان، واریز ۴۱ هزار میلیارد تومان عیدی در نخستین فرصتی بود که مدیرعامل سازمان اطلاع‌رسانی کرد؛ رقمی که در روزهای التهاب ملی، پیام‌آور آرامش و استحکام بود. استمرار خدمت‌رسانی در اوج جنگ و عملیات ترکیبی دشمن، گواهی است بر اینکه هیچ تهدیدی نتوانست چرخ خدمات اجتماعی را از حرکت بازدارد و ادغام پرسرک دو شعبه، با همراهی کارکنان، به نقطه فو‌تی راهبردی بدل شد.

حماسه خدمت

سازمان تأمین اجتماعی در روزهای پایانی سال، هم‌زمان با تداوم تهدیدهای خارجی و آسیب‌های زیرساختی، با آزمونی دیگر روبه‌رو شد: پرداخت حقوق اسفندماه در شرایطی که اختلال اینترنتی، آسیب مراکز ارائه‌دهنده خدمات و محدودیت حضور کارکنان، مجموعه را در موقعیتی دشوار قرار داده بود. اگرچه بخشنامه‌های دولتی امکان حضور حداکثر ۲۰ درصدی کارکنان را پیش‌بینی کرده بود، اما به گفته مهربان، اقدام خودجوش و ایثارگرانه همکاران سبب شد اکثریت آنان بدون اجبار در شعب حاضر شوند. این حضور پرشور، تصویری روشن از عمق مسئولیت‌پذیری نیروی انسانی سازمان بود؛ تصویری که نشان داد خدمت به جامعه، برای این کارکنان معنایی فراتر از وظیفه‌اداری دارد.

همکاران شعبه‌ری تا پاسی از شب، در شرایطی که زیرساخت‌های ارتباطی کشور دچار آسیب شده بود، به پردازش و نهایی‌سازی فهرست حقوق مستمری‌بگیران پرداختند. سرعت و دقت این تلاش‌ها به حدی بود که در بسیاری موارد، حقوق‌ها زودتر از موعد پرداخت شد؛ اقدامی که مهربان آن را نشانه‌ای از پایداری نظام و توان بالای سازمان در انجام تعهدات خود در دشوارترین وضعیت‌ها می‌داند. استمرار پرداخت‌ها در زمانه جنگ و التهاب، نه فقط ثبات معیشت مخاطبان را تضمین کرد، بلکه پیام‌روشنی به دشمنان داد: ساختارهای اجتماعی کشور، برخلاف تصور آنان، شکننده و منفعل نیست. مراجعه بیمه‌شدگان برای ارائه درخواست بازنشستگی، رسیدگی به موارد غرامت دستمزد و تقاضای بیمه بیکاری

آزمون تاب‌آوری در دل بحران

جدیدی از چابکی اجرایی را نیز به نمایش بگذارد. تحقق ادغام در فاصله‌ای کوتاه، حاصل بازآرایی هوشمند منابع انسانی، بهره‌گیری از زیرساخت‌های فنی پشتیبان و اعتماد به ظرفیت سازمانی بود؛ مؤلفه‌هایی که در هر نظام خدماتی بزرگ، پایه‌های تاب‌آوری محسوب می‌شوند. این تجربه نشان داد ثبات خدمات اجتماعی، صرفاً نتیجه فناوری یا دستور نیست، بلکه برآمده از مشارکت مؤمنانه نیروهایی است که در دشوارترین موقعیت‌ها، مأموریت خود را بر رفاه مردم مقدم می‌دارند.

جمعیت مربوط به شهر ری و مابقی متعلق به شعبه ۱۲ هستند. مدیریت چنین گستره‌ای در دوره پساجنگ، نیازمند هم‌افزایی ملی و حمایت ساختاری است. پایداری سازمان در جنگ نشان داد که می‌تواند در دشوارترین شرایط، تکیه‌گاه مردم باشد. اکنون موفقیت در دوران بازسازی، وابسته به نقد شدن مطالبات از دولت و تقویت منابع صندوق است؛ ضرورتی که مسیر آینده‌رفاه اجتماعی کشور را روشن‌تر خواهد کرد.

وصلی بی‌سابقه

شعبه تأمین اجتماعی اسلام‌شهر در نخستین ماه سال ۱۴۰۵، در شرایطی که کشور هنوز در سایه پیامدهای جنگ تحمیلی اخیر قرار داشت، موفق شد رکورد تازه‌ای در وصول حق بیمه به ثبت برساند؛ دستاوردی که به گفته قاسم اسدالهی، رئیس این شعبه، حاصل هم‌افزایی میان راهبری اداره کل، تلاش مستمر کارکنان و همراهی مسئولانه کارفرمایان منطقه بوده است. اسدالهی در گفت‌وگو با آتیه‌نو اعلام کرد فروردین ۱۴۰۵ برای این شعبه به عنوان ماهی ماندگار در حافظه سازمانی ثبت خواهد شد؛ چرا که بیشترین میزان وصولی ماهانه در همین مقطع زمانی تحقق یافته و نشان‌ده‌ی روشن از پایداری شبکه بیمه‌ای در شرایط دشوار اقتصادی است. تجربه این موفقیت، در بستری شکل گرفت که کشور روزهای حساسی را پشت سر می‌گذاشت. جنگ سوم و فشارهای ناشی از آن بر زیرساخت‌های اقتصادی و اداری، بسیاری از نهادهای خدماتی را با محدودیت مواجه کرده بود. با این حال، حضور پررنگ و فداکارانه کارکنان شعبه اسلام‌شهر سبب شد روند ارائه خدمات بیمه‌ای به مراجعه‌کنندگان حتی در اوج شرایط جنگی نیز متوقف نشود. اکثریت کارکنان کارگزاری‌های رسمی وابسته به شعبه نیز با هماهنگی کامل در محل کار حاضر بودند و پاسخگویی به مخاطبان و رسیدگی به امور بیمه‌ای کارگران و کارفرمایان با نظم و دقت ادامه یافت. اسدالهی با اشاره به تعطیلی عمومی ادارات در هفته نخست جنگ، از مسئولیت‌پذیری کارکنان حوزه مستمری‌ها یاد کرد که در تاریخ ۱۲ اسفند ۱۴۰۴ در شعبه حاضر شدند تا همانند سایر شعب سازمان تأمین اجتماعی در سراسر کشور، فهرست حقوق مستمری‌بگیران را برای پرداخت متمرکز در موعد مقرر تنظیم کنند. هم‌زمان، با هماهنگی ستاد و اداره کل استان، کارشناسان مرکز مشاوره ۱۴۲۰ نیز در ایام جنگ در شعبه مستقر شدند و با پاسخگویی تلفنی و ارائه مشاوره به مخاطبان، حلقه ارتباطی سازمان با بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران را فعال نگاه داشتند؛ تلاشی که استمرار آرامش معیشتی جامعه هدف را تضمین کرد.

ادغام در شرایط اضطرار

تجمع شعب بیمه‌ای ۲ و ۶ تأمین اجتماعی اصفهان، در یکی از حساس‌ترین مقاطع زمانی کشور، به نمونه‌ای کم‌سابقه از تصمیم‌گیری سریع و اجرای مؤثر در شرایط بحران بدل شد. این اقدام در چارچوب سیاست کلان سازمان برای ادغام و چابک‌سازی ساختار اجرایی، از ماه‌های پایانی سال گذشته در دستور کار قرار گرفته بود و پس از برگزاری جلسات متعدد کارشناسی در سطح استان، به‌عنوان نخستین تجربه تجمع در اصفهان ابلاغ شد. با آغاز حملات دشمن و تشدید تهدیدهای امنیتی، موقعیت جغرافیایی شعبه ۶ ضرورت تسریع در اجرای طرح را دوچندان کرد و فرآیند ادغام، از یک برنامه زمان‌بر به یک عملیات فوری تبدیل شد. در شرایطی که فعالیت ادارات با محدودیت حضور فیزیکی و هم‌زمان با تعطیلات پایان سال انجام می‌شد، انتقال کامل زیرساخت‌ها، اسناد و تجهیزات شعبه ۶ به شعبه ۳ در کمتر از یک روز به انجام رسید. این سرعت عمل، حاصل هماهنگی دقیق ستاد استان، پشتیبانی مستمر مرکز و تلاش فشرده کارکنانی بود که در روزهای تعطیل، فرایند جانمایی نیروها، اصلاحات شبکه، نصب و راه‌اندازی سیستم‌ها و آماده‌سازی فضای کاری را بدون وقفه دنبال کردند. هدف اصلی، تداوم خدمت‌رسانی بدون ایجاد اختلال برای بیمه‌شدگان، مستمری‌بگیران، بانزنسنگان و کارفرمایان بود؛ هدفی که با آغاز فعالیت رسمی از ۲۳ اسفند، محقق شد. در این مسیر، نقش واحد فناوری اطلاعات، رسیدگی فوری به درخواست‌ها، به‌روز نگه‌داشتن احکام و همراهی با کارفرمایان آسیب‌دیده از جنگ، اهمیت ویژه‌ای داشت. تجربه ادغام نشان داد که انسجام سازمانی و حضور حداکثری نیروی انسانی، می‌تواند تهدیدهای بیرونی را به فرصتی برای ارتقای کارآمدی تبدیل کند. با این حال، افزایش چشمگیر مراجعان پس از تجمع، کمبود فضای فیزیکی و فرسودگی ساختمان، چالشی جدی است که توجه فوری برای بازسازی و توسعه شعبه را ضروری می‌سازد.