

محمد تقی فلاح‌نژاد، معاون اداری و مالی اداره کل شهرستان‌های استان تهران:

## همه شعب بیمه‌ای شهرستان‌های تهران بازسازی و نوسازی شده‌اند

در سال‌های گذشته، با افزایش تعداد بیمه‌شدگان تحت پوشش اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ، شهرستان‌های اطراف تهران از محدوده اداره کل، خارج و از سال ۱۳۷۳، اداره کل تأمین اجتماعی شهرستان‌های استان تهران تأسیس شد. در آن زمان، استان‌های قم، قزوین و البرز هنوز وجود نداشت و به همین دلیل، رتق و فتق امور بیمه‌ای این مناطق نیز به اداره کل تأمین اجتماعی شهرستان‌های استان تهران سپرده شد. برای آشنایی بیشتر با ظرفیت‌ها و چالش‌های بیمه‌ای این مناطق، خبرنگار ویژه‌نامه استانی آتیه‌نو، گفت‌وگویی با محمد تقی فلاح‌نژاد، معاون اداری و مالی اداره کل شهرستان‌های استان تهران انجام داده است که در ادامه می‌خوانید.



رودهن به صورت کامل بازسازی شده‌اند. همانطور که می‌دانید، ارتباط چهره به چهره یکی از اصول اساسی تکریم ارباب رجوع و احترام به حقوق آنها است که خوشبختانه اثرات خود را نیز نشان داده است. پیش از این، برخی شعب ما مثلاً در قرچک و اسلامشهر و شهریار، با کوچکترین تجمع و شلوغی، دچار مشکل می‌شدند. خوشبختانه با بهسازی‌هایی که در سال‌های اخیر در راستای اجرای طرح ساختار نوین ارائه خدمات صورت گرفت، هم توانستیم رضایت ارباب رجوع را کسب کنیم و هم برای همکاران خود فضایی آرام و به دور از مشکلات را به وجود آوریم.

البته طرح ساختار نوین ارائه خدمات علاوه بر بهسازی فیزیکی بر موارد دیگر مانند توانمندسازی همکاران در برعهده گرفتن وظایف سایر واحدها نیز تأکید دارد. در این زمینه چه اقداماتی انجام شده است؟

درست می‌گویید. در طرح ساختار نوین ارائه خدمات، باید توانمندی کارکنان نیز افزایش یابد. اما ما قبل از اجرایی شدن طرح ساختار نوین، شعب خود را بهسازی و بازسازی کردیم. به همین دلیل، در اجرای این طرح از سایر ادارات کل جلودریم؛ چراکه اگر آن اصلاحات فیزیکی انجام نمی‌شد، بهبود توانایی کارکنان نیز به خوبی پیش نمی‌رفت. در حال حاضر نیز طرح میز خدمت را اجرایی کرده‌ایم و در ورودی تمام شعب ما، تقریباً ۵ نفر برای راهنمایی و مشاوره به بیمه‌شدگان و مراجعان حضور دارند. این امر باعث شده بیمه‌شدگان و مراجعه‌کنندگان از سرگردانی در شعب که باعث ناراحتی آنها می‌شد، رهایی یابند.

اگر اجازه دهید، کمی بیشتر به موضوع وضعیت نیروی انسانی اداره کل بپردازیم. همان‌طور که می‌دانید، منابع انسانی مهمترین دارایی هر سازمانی است و تازمانی که همکاران ما رضایت شغلی نداشته باشند، نمی‌توان به تکریم صدرصدی ارباب رجوع امیدوار بود. به نظر شما بیشترین مشکلات و درخواست‌های کارکنان اداره کل شهرستان‌های استان تهران چیست؟

بیشترین درخواست‌های همکاران ما این است که شعب محل کار آنها در نزدیکترین نقطه به محل سکونت‌شان باشد. به رغم اینکه معتقدیم این درخواست منطقی است، اما این امکان همیشه برای ما فراهم نیست. با توجه به منطقه مورد استخدام و همچنین ممنوعیت‌هایی که در خصوص انتقال به تهران وجود دارد، سعی می‌کنیم در این زمینه تعامل خوبی با همکاران داشته باشیم و در حد امکان درخواست‌های آنها را اجابت کنیم. دغدغه دیگر همکاران ما، استفاده از خدمات رفاهی است. اگر دسترسی همکاران ما در شهرستان‌های استان تهران به مراکز خدماتی و رفاهی سازمان بیشتر می‌شد، طبیعتاً در ارتقای رضایتمندی آنان نقش داشت.

استخدامی نیز در همین شهرستان‌ها به صورت خاص و مختص به آن شهر و آن منطقه انجام شود. البته تجربه به ما نشان داده که در مناطقی همچون فشافویه یا کسی در آزمون شرکت نمی‌کند یا اگر هم شرکت کند، نمره قبولی مدنظر را به دست نمی‌آورد.

فشافویه دقیقاً چه مشکلاتی دارد؟

منطقه فشافویه در جنوب تهران واقع شده و اصطلاحاً به آن، حسن آباد قم می‌گویند. در قدیم سکونتگاه مردم این منطقه در امتداد جاده قرار داشت، اما با توسعه آن، به منطقه‌ای بزرگتر تبدیل شده است. بزرگترین شهرک صنعتی تهران که شمس آباد نام دارد، در فشافویه واقع است. علاوه بر بعد مسافت، شعبه ما در فشافویه با حدود ۱۰ سال سابقه فعالیت، در ساختمانی استیجاری قرار دارد و تناسب نداشتن شرایط فیزیکی ساختمان با فعالیت‌های شعبه، مشکلاتی برای همکاران و مراجعه‌کنندگان ایجاد کرده است. البته خوشبختانه با پیگیری‌های ۸ ساله موفق شدیم زمینی را به ازای بدهی شهرداری فشافویه به مالکیت سازمان درآوریم. برنامه‌ریزی‌های لازم نیز برای ساخت شعبه فشافویه در این زمین انجام شده و در حال حاضر ۶۰ درصد پیشرفت فیزیکی دارد. امیدواریم با افتتاح ساختمان جدید شعبه فشافویه در هفته تأمین اجتماعی سال آینده، شاهد رفع برخی از مشکلات همکاران خود در آن منطقه باشیم.

وضعیت سایر شعب چگونه است؟

همه ساختمان شعب اداره کل به جز دو شعبه، ملکی هستند و در تمام این شعب ملکی، اصول ایمنی و بهداشت ساختمان رعایت شده است. سیستم‌های اطفای حریق و استانداردهای اتاق‌های سرور در کل شعب انجام شده و به جرات می‌توان گفت شعب ما از نظر ایمنی در سطح بسیار بالایی قرار دارند. هدف ما در انجام این کارها، در درجه اول ارتقای رضایتمندی مراجعه‌کنندگان و همکاران است. بر همین اساس و با هدف بهبود خدمت‌رسانی، ساختار فیزیکی و شرایط ارائه خدمت در تمام شعب را بازسازی و اصلاح کرده‌ایم تا ارائه خدمات به صورت چهره به چهره و میز به میز باشد. شعب ما در قرچک، شهریار، اسلامشهر، رباط کریم و

اداره کل شهرستان‌ها، چند شهرستان را تحت پوشش قرار داده و چند شعبه اصلی و اقماری دارد؟

۱۵ شهرستان در اطراف کلانشهر تهران، جزو استان تهران هستند که همگی تحت پوشش اداره کل تأمین اجتماعی شهرستان‌های استان تهران قرار دارند. به عبارت دقیق‌تر، به جز شهرستان‌های شمیرانات و ری که امروز بخشی از تهران شده‌اند، دیگر شهرستان‌های استان تهران تحت پوشش ما هستند. ما در ۱۴ شهرستان از این شهرستان‌ها شعبه اصلی داریم اما پرند و پیشوا هنوز شعبه ندارند. همچنین ۱۱ شعبه اقماری و ۱۲ کارگزاری، مشغول ارائه خدمات بیمه‌ای به شهروندان این مناطق هستند. مقدمات تأسیس و راه‌اندازی ۴ کارگزاری جدید نیز انجام شده که پس از طی تشریفات اداری و عقد قرارداد، در ماه‌های آینده وارد چرخه خدمت‌رسانی خواهند شد. این کارگزاری‌ها در شهرستان‌های پردیس، پیشوا و شهریار خواهند بود.

وضعیت نیروی انسانی این اداره کل چگونه است؟ برخی همکاران شما در شعب، از کمبود نیروی انسانی و فشار بالای کار گلایه‌مندند.

در اداره کل شهرستان‌های استان تهران و شعب تابعه آن، بالغ بر ۸۰۰ نفر نیروی انسانی مشغول به کار هستند. البته شعب تابعه اداره کل شهرستان‌ها، شرایط خاصی دارند. با توجه پراکندگی شعب که به صورت یک کمربند اطراف کلانشهر تهران کشیده شده، مسلمان مسائل و مشکلات متفاوتی در این مناطق وجود دارد. از این جهت، یکی از مشکلات ما در این مناطق، جذب نیروی کافی است؛ چراکه برای مثال در مناطقی مانند فشافویه، پتانسیل‌های لازم برای جذب نیروی انسانی کافی و کارآمد وجود ندارد. همین موضوع باعث شده جذب نیروی ما در این مناطق با مشکل مواجه شود. کارمندان ما نمی‌توانند در این مناطق ساکن شوند و گاهی مجبورند روزانه ۱۰۰ کیلومتر بین محل زندگی و محل کار خود تردد کنند که این کار، توان آنها را کاهش خواهد داد.

شما چه پیشنهادی دارید؟

پیشنهاد ما این است که سازمان برای این مناطق نیروی انسانی مورد نیاز خود را به صورت بومی‌گزینی جذب کند. یعنی حتی آزمون



همه ساختمان شعب اداره کل به جز دو شعبه، ملکی هستند. در تمام این شعب ملکی، اصول ایمنی و بهداشت ساختمان رعایت شده است. سیستم‌های اطفای حریق و استانداردهای اتاق‌های سرور در همه شعب انجام شده و به جرات می‌توان گفت شعب ما از نظر ایمنی در سطح بسیار بالایی قرار دارند