

## پای صحبت مراجعان

### ■ همیشه کارم راه افتاده است

در یک شرکت خصوصی کار می‌کنم و نماینده بیمه‌ای آن شرکت که هفت نفر پرسنل دارد، هستم. خودم حدود ۱۰ سال سابقه بیمه‌پردازی دارم. پنج، شش سالی است که به این شعبه رفت‌وآمد دارم. کارهایی مانند ارائه لیست بیمه را اینترنتی انجام می‌دهم اما برای گرفتن مفاسحساب ناچارم حضوری مراجعه کنم. معمولاً پیش از مراجعه به شعبه، اینترنتی نوبت می‌گیرم ولی پیش آمده که حضوری و بدون اخذ نوبت قبلی هم به شعبه آمده‌ام و کارکنان شعبه چون من و شرکت را می‌شناسند، محبت می‌کنند و کارم را بدون معطلی انجام می‌دهند.

### ■ قبلاً نمی‌خواستیم بیمه باشیم!

نماینده یک شرکت واردکننده و فروشنده تجهیزات پزشکی و آزمایشگاهی هستیم و برای

۲۷ گفت: این شعبه، تیپ یک ممتاز است ولی ردیف تشکیلاتی آن چون قدیمی است با رتبه آن منطبق نیست. چارت تشکیلاتی مصوب ما ۴۰ نفر است اما اگر بخواهیم آن را با سایر شعب مقایسه کنیم، عملکرد ما در حد شعبی است که بیش از ۱۰۰ نفر پرسنل دارند. رئیس شعبه ۲۷ شرق تهران بزرگ افزود: در سال گذشته ۴ نفر از همکاران خانم ما به مرخصی زایمان رفتند و در نتیجه کار واحد وصول حق بیمه با مشکل مواجه شد. همکاران ما هم عموماً کمتر از ۵ سال سابقه دارند و ما نیاز به نیروهایی داریم که بیش از ۱۰ سال سابقه کار داشته باشند. البته خوشبختانه ساختمان شعبه، جوابگوی نیازهای شعبه است ولی ضرورت دارد تا تشکیلات شعبه درست و به‌روز شود.

وی از اجرایی شدن طرح ساختار نوین ارائه خدمات در این شعبه خبر داد و افزود: از سال گذشته در طبقه همکف شعبه، طرح ساختار نوین ارائه خدمات اجرایی و بعد میز خدمت هم به ساختار نوین اضافه شده و آن را تکمیل کرده است. اکنون مراجعان شعبه می‌توانند از طریق کد دستوری \*۱۴۲# و با استفاده از گوشی تلفن همراه خود، نوبت بگیرند و سرموعد مراجعه کنند تا کارهایشان بموقع انجام شود. تابندگان افزود: به مراجعان اطلاع‌رسانی



شعبه‌ای با ظرفیت‌ها و مسائل خاص

# شعبه ۲۷؛ ارائه خدمات ویژه بیمه‌ای به سفارتخانه‌ها

حدود هزار نفر مستمیری‌گیر اصلی را تحت پوشش داریم. وی در خصوص مطالبات بیمه‌ای این شعبه گفت: بدهی معوق قطعی شعبه حدود ۳۰ میلیارد تومان است که از این مبلغ ۵ میلیارد و ۷۰۰ میلیون تومان مربوط به سفارتخانه‌ها، ۱۰ میلیارد و ۵۰۰ میلیون تومان متعلق به شهرداری‌ها و ۷ تا ۸ میلیارد تومان آن متعلق به قرارگاه خاتم سپاه پاسداران و بقیه متعلق به کارگاه‌های دیگر است. به عبارتی حدود نیمی از مطالبات ۳۰ میلیارد تومانی این شعبه مربوط به شهرداری‌ها و سفارتخانه‌های خارجی است.

### ■ حوزه سیاسی

وی افزود: ما تا به حال نتوانسته‌ایم اقدامی برای وصول مطالبات بیمه‌ای از سفارتخانه‌ها انجام دهیم. مشکل این است که اگر ما اقدام قانونی برای وصول مطالباتمان انجام دهیم، وارد حوزه روابط سیاسی کشورمان می‌شویم که خارج از حوزه وظایف کاری ما است و به خاطر همین نمی‌توانیم برای وصول این مطالبات اقدامی انجام دهیم. حتی سفارتخانه‌هایی مانند سفارت عربستان سعودی که در عمل تعطیل شده‌اند، کارمند و کاردار دارند و ما وظیفه داریم به آنها هم ارائه خدمات کنیم. به خاطر همین پیشنهاد کرده‌ایم تا اداره کل تشریفات وزارت امور خارجه طرف حساب ما باشد و لیست‌های معوق سفارتخانه‌ها را پرداخت کند. چون وزارت امور خارجه با سفارتخانه‌ها مرادوات مستقیم دارد و می‌تواند برای پیگیری این مطالبات وارد عمل شود. وی در خصوص مشکلات و چالش‌های شعبه

سفارتخانه‌ها در این شعبه متمرکز شده است. پرونده‌های بیمه‌ای بخش رفع سد معبر شهرداری‌ها، خبرگزاری‌ها و میادین میوه و تره‌بار کل تهران هم در این شعبه متمرکز شده است. امور بیمه‌ای کارکنان شهرداری مناطق مختلف تهران هم در چهار شعبه تأمین اجتماعی انجام می‌شود که یکی از آن‌ها شعبه ۲۷ است. بخشی از امور بیمه‌ای اداره اتباع هم در این شعبه مستقر است.

رئیس شعبه ۲۷ تهران بزرگ، طرح بیمه اتباع خارجی و بیمه ایرانیان خارج از کشور را طرحی مثبت توصیف کرد و افزود: ما اکنون ۲۱ کارگزاری فعال در کشورهای مختلف از جمله کشورهای اروپایی و کشورهای عربی همسایه داریم تا ایرانیان ساکن خارج از کشور بتوانند با مراجعه به این کارگزاری‌ها خود را بیمه و از همانجا هم حق بیمه‌شان را پرداخت کنند.

وی افزود: در این شعبه، گروهی عملیاتی وجود دارد که ترکیبی از کارشناسان چند واحد نام‌نویسی، مستمیری، بیمه‌شدگان و وصول حق بیمه است. سرگروه آن هم از واحد پشتیبانی است و تقریباً نقش معاون شعبه را دارد اما در تشکیلات شعبه، معاونت وجود ندارد.

### ■ ۴۲ هزار بیمه شده اصلی

تابندگان ادامه داد: شعبه ۲۷ تهران در حال حاضر حدود ۴۲ هزار نفر بیمه‌شده اصلی و ماهانه حدود ۲۱ میلیارد تومان وصولی حق بیمه دارد. ۲۵۰ نفر هم از این شعبه مقرری بیمه بیکاری دریافت می‌کنند و

شعبه ۲۷ تأمین اجتماعی تهران بزرگ، اگرچه از نظر جغرافیایی تنها محدوده‌ای در حد دو خیابان از پایتخت را تحت پوشش دارد اما امور بیمه‌ای برخی از مراکز مهم سیاسی، اجتماعی و اقتصادی مانند سفارتخانه‌ها، خبرگزاری‌ها، شهرداری‌ها و میادین میوه و تره‌بار در این شعبه متمرکز شده است. این شعبه که در خیابان میرعماد تهران قرار دارد، نخستین شعبه تأمین اجتماعی در کشور بود که در اواخر دهه ۷۰ و اوایل دهه ۸۰ به عنوان شعبه مکانیزه مطرح شد و از زمان تاسیس تاکنون محل اجرای آزمایشی برخی از طرح‌های نوین ارائه خدمات بیمه‌ای بوده است؛ طرح‌هایی که پس از اجرای آزمایشی در این شعبه و رفع نواقص و کاستی‌های احتمالی، اکنون در تمام شعب تأمین اجتماعی در سراسر کشور در حال اجرا هستند.

احمد تابندگان، رئیس شعبه ۲۷ شرق تهران بزرگ در معرفی این شعبه به عنوان یکی از شعب زیرمجموعه اداره کل تأمین اجتماعی شرق استان تهران گفت: این شعبه، از نظر جغرافیایی محدوده خیلی کوچکی از شهر تهران را پوشش می‌دهد که تنها شامل دو خیابان کوه نور و دریای نور است، بنابراین حوزه کاری آن نه محدوده‌ای، بلکه تمرکزی است؛ یعنی امور بیمه‌ای برخی از مراکز خاص اقتصادی، اجتماعی و سیاسی در این شعبه متمرکز شده است.

وی در این خصوص به ذکر مثالی پرداخت و گفت: مثلاً از ۱۵۰ سفارتخانه‌ای که در کشور وجود دارد، تنها سه سفارتخانه در این شعبه پرونده بیمه‌ای ندارند و پرونده بیمه‌ای دیگر

**شعبه ۲۷ تهران در حال حاضر حدود ۴۲ هزار نفر بیمه‌شده اصلی و ماهانه حدود ۲۱ میلیارد تومان وصولی حق بیمه دارد. ۲۵۰ نفر هم از این شعبه مقرری بیمه بیکاری دریافت می‌کنند و حدود هزار نفر مستمیری‌گیر اصلی را تحت پوشش دارد**