

یادداشت

روابط عمومی؛ هنر تفاهم
و جلب همدلی مخاطبان

حسین مقدم‌نیا

رئیس اداره روابط عمومی و مشاوره اداره کل شرق تهران

سازمان تأمین اجتماعی، به‌عنوان بزرگترین سازمان بیمه‌گر اجتماعی کشور که بیش از نیمی از هم‌میهن‌انمان به طرق مختلف از خدمات گوناگون بیمه‌ای و درمانی آن بهره‌مند هستند، بی‌تردید، مهمترین سازمان خدمت‌رسان کشور است؛ اما آیا خدمات و حمایت‌های این سازمان، آنطور که لازم و ضروری است، به مردم و جامعه هدف معرفی می‌شود؟ نیازمندی‌ها و درخواست‌های مردم، بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران هم، آیا آنطور که باید به گوش مدیران می‌رسد؟ در اینجا است که نقش روابط عمومی در سازمان تأمین اجتماعی و ادارات کل و شعب آن، اهمیت زیادی می‌یابد.

روابط عمومی، هنر برقرار کردن ارتباط با مخاطبان و شرکای اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی اعم از کارفرمایان، بیمه‌شدگان و بازنشستگان است؛ با هدف اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی به آنان، و دریافت انتظارات و انتقال خواسته‌های مخاطبان به مدیران ارشد.

به عبارت دیگر، روابط عمومی هنر مردم‌داری است و تلاش خود را به تنظیم روابط سازمان و مردم معطوف می‌کند. روابط عمومی، هوشمندانه سعی می‌نماید اهداف و برنامه‌های سازمان را با اتکا به اصول اخلاقی و رسالت حرفه‌ای، در قالب کار برنامه‌ای در جهت تحقق و حفظ منافع سازمان و ذینفعان به کار بندد.

ماموریت اصلی روابط عمومی در سازمانها و از جمله سازمان تأمین اجتماعی، برقراری ارتباط صحیح و منطقی و اصولی با مخاطبان و همچنین اطلاع‌رسانی شفاف و روشن و دریافت انتظارات و خواسته‌های مخاطبان، با به‌کارگیری روش و فنون مختلف است. روابط عمومی، مجموعه‌ای از عملیات ارتباطی آگاهانه مبتنی بر برنامه و تحقیق است که با استفاده از شیوه‌های علمی و هنری، ارتباط با مردم و اطلاع‌یابی از نظرهای آنان، تجزیه و تحلیل گرایش‌های مخاطبان و افکار عمومی را به منظور گفت‌وگو با آنان، برای رسیدن به تفاهم پیگیری می‌کند و از روش‌ها و ابزارهای ارتباطی نوشتاری، گفتاری، دیداری و شنیداری در این مسیر بهره می‌گیرد. بر همین اساس، روابط عمومی اداره کل شرق تهران، نقش و سهم مهمی در اطلاع‌رسانی برنامه‌های مرتبط و همگام‌سازی دانش و آگاهی مخاطبان با اهداف سازمانی ایفا می‌کند. درج اطلاعات و قوانین سازمان در سایت اداره کل، اطلاع‌رسانی از طریق پورتال اداره کل، نصب تابلوهای فرایند کاری در شعب، استفاده از شیوه‌های اطلاع‌رسانی سنتی (چاپ و توزیع برشور، بنر و جزوات اطلاع‌رسان) و ... از جمله اقدامات روابط عمومی اداره کل شرق تهران، برای برقراری ارتباط موثر و هدفمند با مخاطبان سازمان و افزایش رضایتمندی آنان است.

او به این شعبه آمده‌ام. پدرخانم برای یک شرکت خصوصی آسفالت‌سازی کار می‌کرد. سابقه بیمه‌ای چندانی نداشت ولی همین چند سال سابقه بیمه‌پردازی الان خیلی به درد مادرخانم که مسن و از کار افتاده است، می‌خورد. اکنون می‌فهمم واقعا چه فکر خوبی بوده که تأمین اجتماعی را راه‌اندازی کرده‌اند.

همین هم غنیمت است!

در بخش خصوصی دو سال و نیم کار کردم و بیمه بودم. بعد تعدیل نیرو کردند و دو ماه است که از شرکت بیرون آمده‌ام و چون راهی نداشتم برای گرفتن مقرری بیمه بیکاری به تأمین اجتماعی آمده‌ام. الان هم کارهای مقدماتی را انجام داده‌ام و کارهایم در حال انجام است. قبلا به شعب دیگر مراجعه کرده بودم اما خیلی راضی نبودم ولی اینجا کارها روی روال است. مقرری بیمه بیکاری ظاهرا بر مبنای پایه حقوق است ولی همین هم غنیمت است، چون می‌توانم با خیال راحت‌تری به دنبال شغل دیگری باشم و دغدغه هزینه‌های اولیه‌ام را ندارم.

شعبه پرداخت و از کارفرما به خاطر همین قصور، شکایت کرده‌ام.

لا بد او هم مثل من بی‌خبر است!

برای پیگیری بازنشستگی یکی از آشنایان که خارج از کشور زندگی می‌کند، به این شعبه آمده‌ام. اینجا که آمدم فهمیدم تأمین اجتماعی در کشورهای دیگر هم نمایندگی دارد و موکل من می‌توانست خودش در آنجا کارهایش را انجام دهد. لا بد او هم مثل من از قضیه کارگزاری‌ها بی‌خبر است. خودم در یک کارخانه تولیدی در حوالی اشتهارد کار می‌کنم و پرونده بیمه‌ای من در یکی از شعب اشتهارد است. دفعه چهارم است که به این شعبه می‌آیم. تا به حال که راضی بودم. از دستگاه نوبت‌دهی، نوبت گرفته‌ام و روی این برگه نوشته که دو نفر قبل از من در نوبت هستند.

چه فکر خوبی!

هر وقت به این شعبه آمده‌ام، خوشبختانه چون خلوت است، کارم همان روز انجام شده است. الان هم پدرخانم فوت کرده و برای پیگیری مستمری

انجام کارهای بیمه‌ای کارکنان شرکت به شعبه آمده‌ام. در شرکت ۵ نفر همکار داریم. خودم حدود ۴ سال سابقه بیمه‌پردازی دارم. قبلا هم کار می‌کردم ولی چون همزمان درس می‌خواندم، خودم نمی‌خواستم بیمه باشم و شرکت، پول بیمه‌ام را به خودم می‌داد اما حالا فهمیده‌ام که گویا این کار تخلف بوده است. کارکنان این شعبه بسیار محترم و خوش‌برخورد هستند اما مدام شرکت را جریمه می‌کنند که البته ناشی از اجرای قوانین و مقررات است.

از کارفرمایم شکایت کرده‌ام!

قبلا به مدت ۵ سال و نیم در سازمان میادین میوه و تره‌بار شهرداری کار می‌کردم و بیمه هم بودم ولی بعد تعدیل نیرو کردند و قراردادهای ما تمدید نشد. الان برای پیگیری بیمه بیکاری به شعبه آمده‌ام. چند باری برای این کار، به شعبه آمده‌ام ولی پرونده‌ام نقص داشت. مثلا در دوره‌ای برای مدت یک ماه و نیم، حق بیمه‌ام پرداخت نشده بود و به خاطر این مشکلات، کمی کارم طول کشید. برای آن یک ماه و نیم، مبلغ ۴۷۸ هزار تومان به

کرده‌ایم که اولویت پاسخگویی با کسانی است که از طریق اینترنت یا تلفن همراه نوبت دریافت کرده‌اند تا رفت‌وآمدها و مراجعات حضوری مدیریت شود و همکاران ما در آرامش بیشتری به شکل دقیق‌تر و بهتری پاسخگویی مراجعان باشند.

وی از تحت پوشش بودن حدود ۷ هزار کارگاه در این شعبه و وجود تنها یک بازرس خبر داد و افزود: به دلیل اینکه امور این شعبه، متمرکز و محدوده جغرافیایی عملکرد ما کوچک است، نیاز به بازرسی حضوری در بسیاری از نهادها نیست و یک نفر بازرس کافی است که البته کار را به شکل الکترونیکی انجام می‌دهد و هم در شعبه و هم در اداره کل شرق می‌توانیم مشاهده و کنترل کنیم که بازرس ما در هر لحظه کجاست و در حال انجام چه کاری است.

محاسن بازرسی‌های الکترونیک

رئیس شعبه ۲۷ تهران بزرگ در خصوص برخی مشکلات اجرایی بازرسی الکترونیکی گفت: زمان دستی بودن بازرسی‌ها، بازرس نتیجه را کتبی به کارگاه ارائه می‌داد ولی اکنون که کارها الکترونیکی شده، امکان ارائه گزارش بازرسی به کارگاه وجود ندارد، در نتیجه بازرس مجبور است از صفحه لپ‌تاپش عکس بگیرد و برای کارفرما ارسال کند. وی افزود: چون معمولا شعبه ۲۲ از این شعبه شلوغ‌تر است، پیشنهاد داده‌ایم با توجه به استعداد این شعبه، بخشی از پرونده‌های شعبه ۲۲ را به این شعبه منتقل کنند تا از این طریق هم بار آن‌ها سبک‌تر شود، هم به مشتریان سازمان بیشتر خدمات بدهیم و هم وصولی‌ها بیشتر شود. تابندگان ادامه داد: شعبه ۲۲، سه کارگزاری دارد اما این شعبه اصلا کارگزاری ندارد. به خاطر همین در حال مذاکره و مکاتبه هستیم تا یک کارگزاری را که در اصل زیرمجموعه شعبه ۲۲ است ولی کارهای ما را هم انجام می‌دهد، به این شعبه منتقل کنند.

