

دیاپلگ

رئیس اداره نظارت و ارزشیابی اداره کل شرق:

جلوگیری از اتلاف وقت مراجعان با
نوبت‌دهی غیر حضوری

احسان خسروی، رئیس اداره نظارت و ارزشیابی اداره کل تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ گفت: «امسال برای دومین بار در جشنواره شهید رجایی در سطح استان شرکت و رتبه ارزشمندی کسب کردیم. در سال ۹۵ در شاخص‌های اختصاصی رتبه اول را کسب کردیم و در سال جاری هم در بین ۶۳ دستگاه استانی مشارکت‌کننده در جشنواره، دستگاه برگزیده استان شدیم.»

وی افزود: «جشنواره شهید رجایی در دو محور شاخص‌های عمومی و اختصاصی، فرایندهای خدمت‌رسانی به مراجعان و مردم در دستگاه‌ها را می‌سنجد. این جشنواره به‌منظور شناسایی و تقدیر از تلاشگران عرصه خدمت به نظام مقدس جمهوری اسلامی و ملت شریف و بزرگوار ایران اسلامی و نهادینه‌کردن فرهنگ ارتقا و بهبود عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح مختلف از سوی سازمان امور اداری و استخدامی کشور برگزار می‌شود.»

خسروی با اشاره به اینکه آمارهای عملکردی ادارات کل تأمین اجتماعی در مرحله اول در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی ارزیابی و بعد از تایید، برای سازمان امور اداری و استخدامی ارسال می‌شود، گفت: «اداره کل شرق بر اساس نظرسنجی ستاد مرکزی سازمان، در نوبت‌دهی غیر حضوری، رضایت ۷۰ درصدی ارباب رجوع را به دست آورده که در مقایسه با ادارات کل دیگر، رقم بالایی است.»

رئیس اداره نظارت و ارزشیابی اداره کل شرق در خصوص نحوه اجرایی شدن طرح نوبت‌دهی غیر حضوری در این اداره کل گفت: «از مرداد ماه سال جاری، طرح میز خدمت غیر حضوری و نوبت‌دهی غیر حضوری را آغاز کردیم که شبیه مراجعه بیماران به مطب پزشکان است که قبل از حضور در مطب، حتماً وقت و نوبت گرفته می‌شود. بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران از سازمان و نیز کارفرمایان با اجرای این طرح، می‌توانند قبل از حضور در شعبه برای پیگیری کارهای بیمه‌ای خود، وقت بگیرند و در ساعت مقرر به شعبه مراجعه کنند تا بدون معطلی و در اسرع وقت کار آنان انجام شود.»

وی در ادامه افزود: «پیش از این، متقاضی به شکل حضوری به شعبه مراجعه می‌کرد و با تعداد زیادی افراد منتظر که قبل از او در نوبت بودند، روبه‌رو می‌شد ولی در حال حاضر دقیقاً سر زمانی که بر اساس نوبت‌دهی غیر حضوری به او داده می‌شود، به شعبه مراجعه می‌کند و راس زمان تعیین شده، کارش انجام می‌شود.»

خسروی گفت: «نوبت‌دهی غیر حضوری از جمله طرح‌هایی است که تنها با هدف برای راحتی و ارتقای رضایت ارباب رجوع انجام می‌شود و سرمایه اجتماعی سازمان را بالا می‌برد.»

شعبه ۲۲ تأمین اجتماعی تهران بزرگ

واستراتژیک در قلب تجارت پایتخت



است و یکی از بدهکاران بزرگ محسوب می‌شود. وی با اشاره به اجرایی شدن فاز اول طرح ساختار نوین ارائه خدمات در این شعبه، می‌افزاید: «دبیرخانه، میز خدمت، واحد مستمری و نامنویسی را به طبقه همکف منتقل کرده‌ایم، ولی فضای فیزیکی ساختمان، به ما اجازه اجرای کامل این طرح را نمی‌دهد، چون ساختمان شعبه قبلاً مسکونی بوده و حتی الان با شهرداری در خصوص استفاده اداری از طبقه همکف که در اصل پارکینگ بوده، مشکلاتی جزئی داریم.»

رضانی‌تبار در خصوص تعداد متوسط مراجعان این شعبه می‌گوید: «واحد نامنویسی شعبه در روز به حدود هزار نفر از مراجعان پاسخگویی دارد و متوسط نوبت‌دهی برای واحد بیمه‌شدگان در روز ۶۰۰ نفر به غیر از متقاضیان بیمه بیکاری است. طرح بازرسی الکترونیکی هم در شعبه اجرایی شده و ۵ بازرس داریم که با تبلت به محل کارگاه‌ها می‌روند. اکثر ابلاغ بدهی‌های شعبه هم اینترنتی شده، هر چند هنوز ابلاغ دستی هم داریم ولی به سرعت و روزانه انجام می‌شود.» وی در خصوص چالش‌ها و مشکلات پیش روی این شعبه، به کندی اینترنت برای خدمات الکترونیکی اشاره می‌کند و می‌افزاید: «گاه پیش می‌آید که ارتباط تبلت بازرس با شعبه قطع می‌شود و آنان به ناچار به شعبه بازگشته‌اند. به نظر می‌رسد با توجه به نهضت آی‌تی و طرح‌های متنوعی که سازمان تأمین اجتماعی در زمینه ارائه خدمات الکترونیکی در دستور کار دارد، لازم است مشکل کندی اینترنت به شکل ریشه‌ای بررسی و برطرف شود.»

رئیس شعبه ۲۲ تهران بزرگ می‌گوید: «در اجرای طرح حسابرسی شرکت‌ها با توجه به تعداد شرکت‌های فعال در حوزه عملکردی این شعبه، هر هفته به اندازه گنجایش یک وانت‌بار به حجم پرونده‌های این شعبه اضافه می‌شود به نحوی که در حال حاضر، دو طبقه از ساختمان این شعبه را پرونده‌ها اشغال کرده‌اند.» وی ادامه می‌دهد: «با توجه به اینکه اوراق همه پرونده‌ها، اسکن و وارد سیستم‌های رایانه‌ای شده، در حال پیگیری مجوزهای لازم برای انتقال پرونده‌های کاغذی، به بایگانی پرونده‌های راکد هستیم تا فضای بیشتر و بهتری برای مراجعان داشته باشیم.»

■ اوضاع خراب است

برای بیمه بیکاری به شعبه آمده‌ام. در یک شرکت خدمات پست بین‌المللی کار می‌کردم که تعدیل نیرو کردند. کمتر از ۵ سال سابقه پرداخت حق بیمه دارم. البته دنبال کار هستم و به جاهای زیادی مراجعه و فرم پر کرده‌ام. ولی اوضاع اقتصادی خراب است و نیرو جذب نمی‌کنند.

■ محاسن کارگزاری‌ها

پسرم دانشجو است و در دانشگاه آزاد شهری مهندسی معماری می‌خواند. چون امروز خودش به دانشگاه رفته، من به شعبه آمده‌ام تا دفترچه بیمه‌اش را تمدید کنم. خودم در شهرداری کار می‌کنم و بچه‌هایم تحت پوشش بیمه خودم هستند. بیش از ۳۰ سال سابقه پرداخت حق بیمه دارم و چند ماه دیگر بازنشسته می‌شوم. اول به کارگزاری شعبه رفتم که چون سیستم‌های آن‌ها قطع بود به خود شعبه آمدم. خوبی کارگزاری‌ها همین

است که می‌توانی انتخاب کنی تا به نزدیک‌ترین آن‌ها بروی.

■ هر روز بهتر از دیروز

نماینده شرکتی هستم که تأمین‌کننده نیرو برای بانک تجارت است. شرکت ما در همه جای ایران نیرو دارد و حالا تقریباً ۳ هزار نفر نیرو داریم. من برای نامنویسی کارکنان تازه استخدام یا کسانی که ازدواج کرده یا بچه‌دار شده‌اند، به این شعبه