

یادداشت



عباس نور محمدی

مدیر کل تأمین اجتماعی استان کهگیلویه و بویر احمد

## کاهش نگران کننده منابع سازمان

تعطیلی برخی از کارگاه‌ها و کاهش شاغلان در بخش‌های مختلف به دلیل همه‌گیری ویروس کرونا موجب کاهش منابع سازمان تأمین اجتماعی و تأثیر منفی بر فعالیت‌های آن - به‌ویژه خدمات لازم برای ارائه به جامعه هدف این سازمان - شده است.

در سطح استان کهگیلویه و بویر احمد تمهیداتی به منظور کاهش تأثیرات این همه‌گیری اندیشیده شده که بعضاً هم مؤثر بوده است. در حقیقت با ارائه خدمات تا حد امکان به صورت غیر حضوری و ترغیب بیمه‌شدگان و کارفرمایان به استفاده از این خدمات و کاهش میزان حضور در مراکز بیمه‌ای، ضد عفونی کردن فضاهای اداری، تهیه ماسک و دستکش برای کارکنان سازمان و کاربران کارگزاری‌ها، الزام کارکنان و مراجعه‌کنندگان به رعایت فاصله اجتماعی، سعی شده حتی‌المقدور از تأثیرات بیشتر این بیماری کاسته و با آن مقابله شود.

با توجه به شرایط اقتصادی کشور و همچنین تأثیر شرایط کرونایی و تعطیلی تعداد زیادی از کارگاه‌های استان -خصوص صنوف و شرکت‌های تولیدی- منابع سازمان دارای سیر نزولی و نگران‌کننده است؛ چراکه ارتقای کمیّت و کیفیت خدمات سازمان منوط به افزایش منابع وصول حق بیمه است.

از طرف دیگر، مصارف سازمان در استان کهگیلویه و بویر احمد به شدت دارای سیر صعودی است. در این میان در بخش تعهدات کوتاه‌مدت حوزه بیمه بیکاری (به دلیل تعطیلی اجباری برخی از کارگاه‌های صنوف) و در بخش تعهدات بلندمدت و مستمری بازنشستگی با چالش جدی مواجه هستیم.

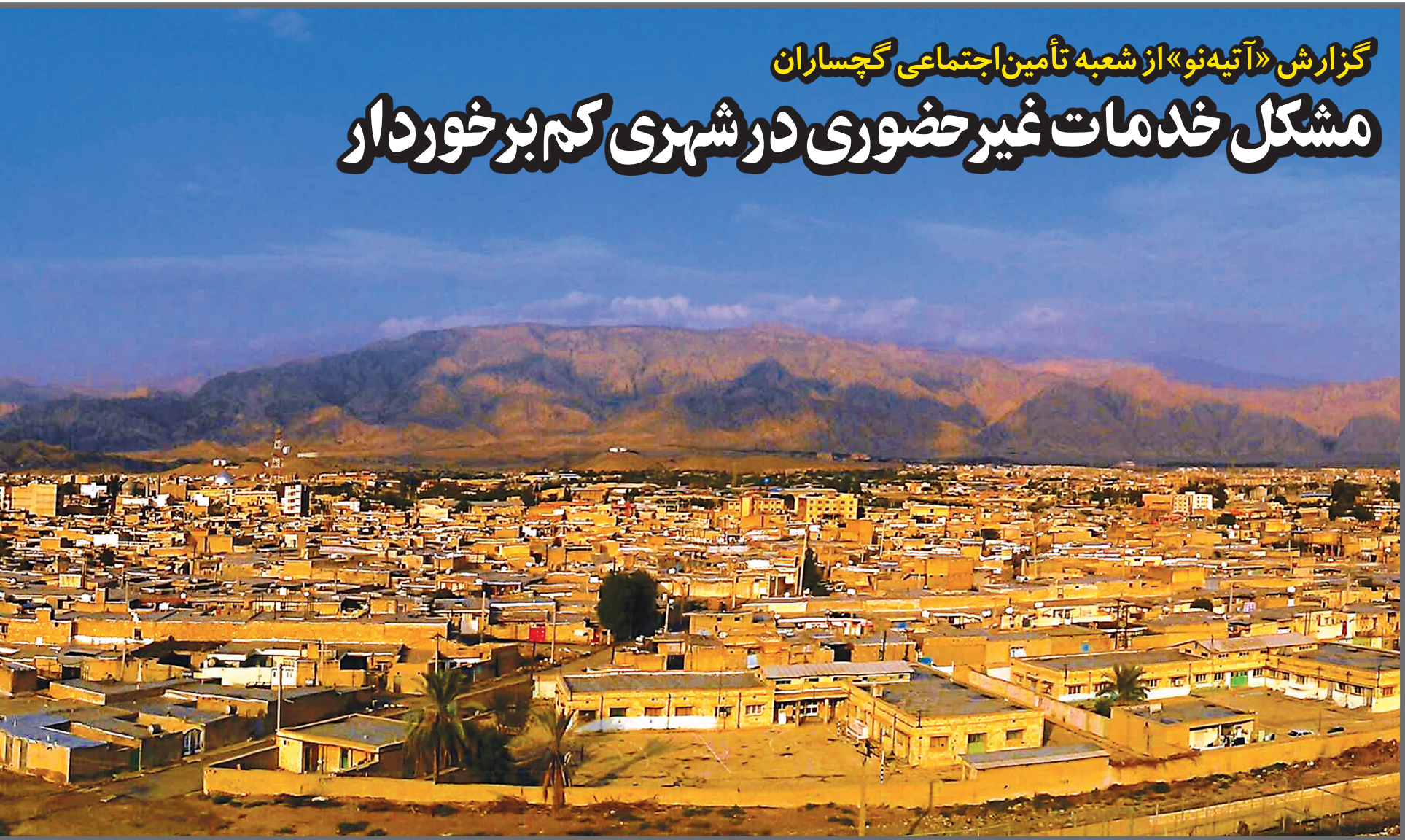
در دنیای امروز، ارائه خدمات غیر حضوری و الکترونیکی از مهمترین برنامه‌ها و اقدامات سازمان‌ها محسوب می‌شود و سازمان تأمین اجتماعی نیز تلاش می‌کند با بهره‌گیری از بهترین کارشناسان و متخصصان و تأمین زیرساخت‌های فنی در این زمینه پیشرو باشد و خدمات خود را بدون نیاز به مراجعه مشتریان ارائه و به تبع آن ضمن کاهش هزینه‌ها، رضایت مخاطبان خود را به دست آورد.

در حال حاضر سازمان تأمین اجتماعی به نوعی شاهد توسعه سریع خدمات الکترونیکی در بخش‌های بیمه‌ای و درمانی است. در شرایط پیش رو که تا ساختن واکسن نمی‌توان کار خاصی انجام داد، می‌توان کارفرمایان و کارگران را به رعایت توصیه پروتکل‌های بهداشتی، استفاده از دستکش و ماسک و رعایت فاصله اجتماعی ملزم کرد و توسعه خدمات غیر حضوری به نحوی که نیازی به مراجعه مستقیم بیمه‌شدگان و کارفرمایان به شعب سازمان نباشد، می‌تواند تا حدودی از برخی مشکلات بکاهد.

ادامه در صفحه ۱۳

## گزارش «آتی‌هنو» از شعبه تأمین اجتماعی گچساران

# مشکل خدمات غیر حضوری در شهری کم‌برخوردار



گزارش

شعبه تأمین اجتماعی گچساران در منطقه مرکزی شهر قرار دارد. در فضای بیرونی و سمت راست حیاط، درخت نخلی خودنمایی می‌کند که یادآور دمای بالای ۵۰ درجه در برخی ایام سال است. جلوی در ورودی ساختمان باجه مخزنی جهت

ضد عفونی کف کفش‌های مراجعه‌کنندگان تعبیه شده و بر در و دیوار شعبه نیز تراکت‌هایی با تأکید بر ارائه خدمات «فقط» به افراد دارای ماسک به چشم می‌خورد. وارد ساختمان شعبه که می‌شوم، دیدن باجه‌ها که بر دیواره شیشه‌ای آنها تابلو خدمات قابل ارائه آنها قرار دارد و در مقابل هر

کدام یک صندلی برای مراجعان در نظر گرفته شده، حجم انبوه خدمات بیمه‌ای را به ذهن متبادر می‌سازد. فضای سالن لبریز از زیر و بم صداهای مبهم و شلوغ کاربران باجه‌ها و مراجعه‌کنندگانی است که هر یک خدمتی خاص را معرفی و یا مطالبه می‌کنند. به باجه‌ها نزدیک می‌شوم.

و زدن ماسک از جمله تمهیدات سازمان تأمین اجتماعی در ایام همه‌گیری کرونا است. «غلام‌نژاد در بیان پیشنهادهایی در جهت تسهیل و توسعه روند فعالیت باجه‌های می‌گوید: «اعمال دسترسی» تأیید مسئول فنی» در سیستم سبا و سایت پرونده الکترونیک برای کارگزاری‌ها جهت تأیید و اسکن قراردادهای مشاغل آزاد و اختیاری - که موجب کاهش مراجعه به باجه‌های واحد فنی شعب می‌شود - وجود دیوار شیشه‌ای بین همکاران و ارباب رجوع، انتقال صدای طرفین را با مشکل مواجه کرده که با نصب و راه‌اندازی بلندگو و میکروفن مرتفع می‌شود. چنانچه کنسول رومیزی بلندگودار همراه با میکروفن مقابل پرسنل قرار گیرد، ارائه خدمت از پشت باجه را بهتر و راحت‌تر خواهد کرد.»

## سرعت اینترنت، مختل کننده ارائه خدمات

محسن علیزاده، رئیس شعبه تأمین اجتماعی گچساران در گفت‌وگو با «آتی‌هنو» در خصوص کارنامه فعالیت این شعبه گفت: «شعبه گچساران تا سال ۱۳۳۸ به شکل نمایندگی به عنوان اولین شعبه استان کهگیلویه و بویر احمد آغاز به کار کرده است. جمعیت حال حاضر شهرستان گچساران و حومه، بالغ بر ۱۴۰ هزار نفر است که تقریباً ۹۵ هزار نفر از این جمعیت به طور مستقیم و غیرمستقیم تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی هستند.» وی در پاسخ به تأثیر سامانه‌های خدمات غیر حضوری بر کمیّت و کیفیت فعالیت‌های شعبه گفت: «هرچند تا دیروز خدمات غیر حضوری برای سازمان یک ضرورت بود، اما امروز با توجه به شرایطی که در جهان و کشور با همه‌گیری کرونا به وجود آمده (و تمام ابعاد زندگی شخصی و اجتماعی انسان‌ها تحت تأثیر قرار داده) ارائه این نوع خدمات انتخابی نیست بلکه اینگونه سرویس‌دهی یک نوع اجبار است و تجربه زندگی متناسب با این شرایط یک فرض‌زور به شمار می‌آید.» رئیس شعبه تأمین اجتماعی گچساران افزود:

باشد؛ از جمله عدم آموزش کافی نیروی انسانی و ضوابط حاکم در چیدمان نیروی انسانی، عدم استفاده صحیح از ابزارهای مدیریتی و سیستم تشویق و تنبیه و همچنین عدم توجه به مزایای انگیزشی و رفاهی کارکنان که می‌تواند در علل بروز برخی نارضایتی و اعتراض‌های مراجعان مؤثر باشند.»

## ضرورت غیر حضوری شدن تمامی فرایندهای اداری

پروانه دبیسار، مسئول حساب‌های انفرادی با بیش از هشت سال سابقه، بیشترین مراجعه‌کننده به شعبه گچساران را مربوط به دریافت سوابق بیمه‌ای بیمه‌شدگان مستمری‌بگیر عنوان می‌کند و می‌گوید: «میانگین روزانه پذیرش در این باجه بیش از ۷۰ نفر است و در این بخش سوابق بیمه‌شدگان با ثبت درخواست غیر حضوری از سایر شعب گرفته و پس از بررسی و تطبیق، ارسال می‌شود. همچنین پاسخ‌دهی به واحدهای داخلی و سایر شعب، بررسی سابقه‌های سایر شعب در منوی رسیده‌ها، ادغام کردن پرونده‌های این واحد انجام می‌شود.» دبیسار در خصوص راهکارهای پیشنهادی جهت تسهیل فرایند امور در باجه اضافه می‌کند: «در این بخش از باجه که کار سابقه انجام می‌شود، اگر همه فرایندها مثل منوی رسیده‌هایی نیاز از مراجعه حضوری بیمه شده شود، روند انجام کار بسیار سریع‌تر خواهد شد. در عین حال اگر سابقه‌های ارسالی غیر حضوری شوند، باز به مراتب از حجم تردد بیمه‌شدگان به اداره کاسته خواهد شد.»

## چالش ارائه خدمات غیر حضوری در شعب بیمه‌ای

به سراغ باجه (۵) واحد فنی شعبه می‌روم. نواب غلام‌نژاد، بازرس فنی شعبه گرچه پر مشغله به نظر می‌رسد اما با روی گشاده پذیرایم می‌شود: «تزدیک سه سال است

فعالیت در باجه بیمه تأمین اجتماعی گچساران، میزان بهره‌مندی از خدمات غیر حضوری تمام دستگاه‌های اجرایی از جمله شعبه‌های بیمه‌ای را تابعی از سطح سواد آن جامعه می‌داند و می‌گوید: «هرچه سطح سواد و میزان اقبال آن جامعه به سیستم‌های جدید بیشتر باشد، قطعاً فرایند انجام امور باجه نیز تغییرات اساسی نسبت به دوران گذشته خواهد داشت؛ اما موضوع اساسی تر، وجود زیرساخت‌های لازم جهت ارائه خدمات غیر حضوری است. بدین معنا که قطعاً داشتن سرعت بالا در اجرای برنامه‌ها و همچنین داشتن برنامه‌نویس قوی (به طوری که برنامه، جامعیت کافی داشته باشد) و استفاده از افراد باتجربه در ساخت نرم‌افزار اجرایی می‌توانند تأثیر بسیار بالایی در انجام امور باجه داشته باشند.» وی تصریح می‌کند: «تجربه نشان داده بیشترین مراجعه‌کنندگان -بخصوص در سال‌های اخیر- جهت سؤال در خصوص مواردی است که متأسفانه به دلیل فاصله زمانی طولانی بین مصوبه و زمان اجرای آن ایجاد شده است. مثلاً در رسانه توسط مسئولان، پرداخت وام به بازنشستگان و مستمری‌بگیران اعلام می‌شود، از فردای همان روز، مراجعه به باجه‌های شعب آغاز می‌شود. منظور این است که نوع اطلاع‌رسانی در رسانه‌ها عامل بسیار تأثیرگذاری است. به طور خلاصه بیشترین مراجعه در حوزه مستمری و سؤال در خصوص تسهیلات بانکی، مشاغل سخت و زیان‌آور، دریافت فیش و حکم حقوقی بوده و به طور متوسط روزانه در باجه به ۲۰ نفر ارائه خدمات صورت می‌گیرد.»

## اعتراض مراجعان به شعب بیمه‌ای؛ بحق است

پردال در پاسخ به علل شکل‌گیری تلقی مراجعان در عدم اکرام و پاسخگویی درست پرسنل باجه‌ها تأکید می‌کند: «نمی‌توان گفت تلقی اینگونه است، بلکه این یک واقعیت است و نمی‌توان منکر آن شد. این موضوع می‌تواند عوامل مختلفی داشته

محسن قوامی، ۳۱ ساله ارباب رجوعی است که برای ارائه لیست بیمه پرسنل شرکت پیمانکاری به شعبه مراجعه کرده است. وی بر خورد پرسنل شعبه را خوب ارزیابی می‌کند و می‌گوید: «مدت ۱۲ سال است که با این شعبه کار می‌کنم و مشکل جدی در مواجهه با این شعبه نداشته‌ام. خوشبختانه در سال‌های اخیر که بخشی از فرایند دریافت خدمات به صورت غیر حضوری انجام می‌شود، سرعت و کیفیت انجام کارها تا حدودی افزایش پیدا کرده است.» این مراجعه‌کننده به شعبه با اشاره به کمبود مراکز درمانی و بیمارستانی مجهز در سطح استان و شهرستان گچساران تأکید می‌کند: «ببود بیمارستان مجهز در این شهرستان و مراجعه مردم به شهرستان‌ها و استان‌های همجوار جهت دریافت خدمات درمانی بهتر، نیازمندی این استان به بیمارستان مجهز با نیروهای متخصص و فوق تخصص را دوچندان کرده است.»

## سامانه‌های خدمات غیر حضوری جامعیت ندارند

سجاد دانا، ۳۴ ساله، ارباب رجوع دیگری است که جهت نام‌نویسی کارگران به شعبه مراجعه کرده است. وی با ابراز رضایت از خدمات بیمه‌ای تأمین اجتماعی می‌گوید: «سامانه‌های خدمات غیر حضوری این سازمان گرچه در روند انجام سریع‌تر کارها مؤثر هستند، اما به دلیل جامعیت نداشتن این سامانه‌ها، پایین بودن سرعت اینترنت و عدم اطلاع‌رسانی کافی در اغلب مواقع مراجعان - و حتی پرسنل شعب - با چالش‌های جدی روبه‌رو شوند. در عین حال به این محدودیت‌ها اگر فضای نامناسب فیزیکی شعبه که خالی از میز بلندگودار است و صدای کاربران در مراجعان را نارسا و مبهم می‌کند، اضافه شود، ضرورت تسریع در اعمال اصلاحات اساسی نرم‌افزاری و سخت‌افزاری بیشتر و ملموس‌تر خواهد شد.

## نبود زیر ساخت‌های لازم ارائه خدمات غیر حضوری

مصطفی پردال با بیش از ۲۲ سال سابقه



مهین داوری

روزنامه‌نگار

هر چند تا دیروز خدمات غیر حضوری برای سازمان یک ضرورت بود، اما امروز با توجه به شرایطی که در جهان و کشور با همه‌گیری کرونا به وجود آمده ارائه این نوع خدمات انتخابی نیست بلکه اینگونه سرویس‌دهی یک نوع اجبار است