

فراخوان سازمان تامین اجتماعی برای برگزاری کارگاه طراحی جلد دفترچه‌های درمانی

سازمان تامین اجتماعی برای برگزاری کارگاه طراحی جلد دفترچه درمانی به منظور بازآفرینی طرح روی جلد دفترچه‌های درمانی فراخوان داد. این کارگاه طی دو روز و در شهر یورماه سال جاری در تهران برگزار می‌شود و استاد ابراهیم حقیقی مطالب مورد نظر را تدریس خواهند کرد. علاقه‌مندان می‌توانند حداکثر ۵ نمونه از آثار خود را در قطع ۵۰۰ در ۷۰۰ پیکسل و با فرمت JPEG همراه با شرح حال، نشانی و تلفن تماس تا تاریخ ۱۲ شهریور به پست الکترونیک -workshop94@farhang-festival.com ارسال کنند. گفنتی است همراه داشتن لپ‌تاپ برای شرکت‌کنندگان در طول برگزاری کارگاه الزامی است. علاقه‌مندان به منظور کسب اطلاعات بیشتر می‌توانند با شماره تلفن‌های ۲۶-۸۸۶۶۵۲۵/۸۸۶۶۵۲۵ تماس حاصل فرمایند.

یکشنبه ● ۲۵ مرداد ۱۳۹۴ ● شماره هفده

ا ت ی چ ع ه ن و

آرشیو

بیمه‌های اجتماعی

اینجا همه حق دارند!

گزارشی میدانی از یک شعبه تامین اجتماعی در غرب تهران



سعيد ه عليپور

● روزنامه نگار ●

مرد مسن به کاغذ A4 روی دیوار سنگی زل زده که رویش نوشته شده: «طبق ماده ۰۹ قانون مجازات اسلامی، چنانچه فردی به کارکنان دولت که در حال انجام وظیفه هستند توهین کند به ۳ تا ۶ ماه حبس و یا ۷۴ ضربه شلاق و یا یک میلیون ریال جزای نقدی محکوم می‌شود.» نگاهش را از روی نوشته روی دیوار می‌گیرد و سرش را از لای جمعیت کنار باجه به محفظه تنگ متصدی نزدیک می‌کند و چیزی می‌پرسد. انگار که اگر عاَش بدهند به سوی دیگری، ناامید دفتر دستک‌هایش را از لای جمعیت بیرون می‌کشد و می‌رود به سمتی دیگر. شماره‌خوان شماره می‌خواند، ولی کمتر کسی به نوبت‌دهی توجه می‌کند و هنوز از دحام دور باجه‌ها چشمگیر است.

همه طبقات در یکی از شعب تامین اجتماعی در غرب تهران همین وضع را دارند؛ شلوغ‌اند. روزانه صدها نفر برای دریافت خدمات بیمه‌ای به این شعبه مراجعه می‌کنند؛ خدمات مختلفی مثل انواع و اقسام بازنشستگی‌ها، تعهدات کوتاهمدت، تقاضای بیمه‌های اختیاری و بیمه کارگران ساختمانی، مقاصحساب‌های دفترخانه و ماده ۳۷ و ۳۸ و ده‌ها خدمت دیگر که در این شعبه و شعبه‌های مشابه انجام می‌شود. فعالیت‌هایی که اغلب آن‌ها نیازمند حضور فیزیکی است. به همین دلیل شعبه‌های تامین اجتماعی در سراسر کشور به اداراتی شلوغ و پر مراجعه بدل شده‌اند.

روی یکی از صندلی‌ها مرد پا به سن گذشته‌ای خودش را مامور امور بیمه شرکتش معرفی می‌کند. می‌گوید هر روز صبح از ساعت ۹ صبح به این شعبه بیمه می‌آید تا سولاتی را که پرسنل شرکت در خصوص مسائل بیمه‌ای دارند بپرسد؛ از مرخصی زایمان تا چندوقچون قراردادهای کوتاهمدت و بیمه یکباری و...

از حرف زدنش پیداست که سواد چندانی ندارد و نمی‌تواند برای دسترسی به جواب‌هایش به جای مراجعه حضوری، سری به سایت سازمان بزند یا گوگل را زیر و رو کند. کارمند قسمت امور مشاوره، با وجود ازدحام اتاقش، درباره این دسته افراد می‌گوید: «خیلی‌ها همین جورند. اطلاعات کافی ندارند. بروشورهایی می‌توان در اختیار این دسته از کارفرمایان گذاشت تا اطلاعات و قوانین را به زبان ساده متوجه شوند. نمونه چنین بروشورهایی وجود دارد، ولی آنقدر کم است که پاسخ‌گوی نیاز و تعداد مراجعان نیست.»

زنی که معلوم است به‌زودی زایمان می‌کند، از مسئول امور مشاوره می‌پرسد: «استفاده از مرخصی ۹ ماهه زایمان چه شرایطی دارد؟» مشاور جواب می‌دهد: «هنوز چیزی به ما ابلاغ نشده که بخواهیم کاری کنیم.» زن حامله معترض می‌شود و می‌گوید که خبرش را شنیده و حتی در روزنامه‌ای هم خوانده. احساس می‌کند کارمند قصد از سر باز کردنش را دارد، می‌رود تا از کسی دیگر در شعبه سوال کند. مسئول امور مشاوره شعبه می‌گوید: «یکی از مشکلات ما تصویب و علنی کردن قوانینی است که مردم توقع آن را دارند، اما هنوز بودجه آن مشخص نشده و گاهی بخشنامه‌های داخلی آن نیز ابلاغ نشده است. گاهی

فاصله میان تصویب و خبری شدن یک قانون تا ابلاغیه و اجرای آن در سازمان زمان‌بر است و فشار زیادی برای قانع کردن افرادی که هر روز مراجعه می‌کنند به ما وارد می‌شود.»

■ آخرین تیر ترکش

اتاق ریاست شعبه هم شلوغ است. همه معترض‌ها برای رای نهایی رئیس شعبه می‌خواهند آخرین تیر ترکش را هم‌رها کنند، تا شاید موافقت رئیس مشکلات را حل کند. به این امید که شاید یک امضای رئیس در این ساختمان، که یکی از کارمندهایش مدعی بود اکثر مراجعانش افراد کم‌سواد هستند، حکم نودشارو را داشته باشد. مرد میانسال سر خاتم منشی فریاد می‌زند و می‌گوید: «سه

آرشیو آرکت

همه طبقات در یکی از شعب تامین اجتماعی در غرب تهران همین وضع را دارند؛ شلوغ‌اند. روزانه صدها نفر برای دریافت خدمات بیمه‌ای به این شعبه مراجعه می‌کنند؛ خدمات مختلفی مثل انواع و اقسام بازنشستگی‌ها، تعهدات کوتاهمدت، تقاضای بیمه‌های اختیاری و بیمه کارگران ساختمانی، مقاصحساب‌های دفترخانه و ماده ۳۷ و ۳۸ و ده‌ها خدمت دیگر که در این شعبه و شعبه‌های مشابه انجام می‌شود. فعالیت‌هایی که اغلب آن‌ها نیازمند حضور فیزیکی است و به همین دلیل شعبه‌های تامین اجتماعی در سراسر کشور به اداراتی شلوغ و پر مراجع بدل شده‌اند.



کتیو ۰۷



گزاره

● محمد رضا نوروزی ●

افزایش رضایتمندی از سه منظر

یکی از شعارهای ما در سازمان تامین اجتماعی تکریم ارباب‌رجوع است. این مهم محقق نمی‌شود، مگر با ارائه خدماتی که البته نیازمند فراهم ساختن زیرساخت‌هایی است. این زیرساخت‌ها معمولاً از نظر شکل و ساختار ماهیت‌های متفاوتی دارند. ریشه‌های بروز مسائلی که هر روز در شعب تامین اجتماعی با آن برخورد می‌کنیم گسترده‌گی زیادی دارند، اما در این میان می‌توان به سه مورد شاخص آن‌ها اشاره کرد. ۱. ابتدایی‌ترین شکل در ارائه خدمات مربوط به معماری بسیاری از ساختمان‌های شعب است. شعب تامین اجتماعی روزانه با مراجعات متعدد بیمه‌شدگان و کارفرمایان روبرو است. به طوری که شاهدیم افراد با سنین متفاوت و گاهی حتی مشکلات جسمانی ناشی از حادثه، بیماری یا کهولت سن به شعب مراجعه می‌کنند. این افراد نیازمند امکاناتی برای مراجعه به بخش‌هایی مختلف جهت دریافت خدمات هستند. از سوی دیگر مراجعات مکرر مردم به شعب و بعضاً مطلقاً در فضایی ادارات خود نیازمند ارائه امکاناتی برای آسایش و راحتی ارباب‌رجوع است. سیستم‌های کارآمد سرمایش، گرمایش، آسانسور و صندلی‌های مناسب برای استراحت افراد و از سوی دیگر سیستم اطلاعات و تابلوهای دقیق و خوانا برای راهنمایی می‌تواند بسیار کمک‌کننده باشد. ادارات مختلف ما متأسفانه از شکل ایده‌آل معماری فاصله دارند، اما می‌توان با در نظر گرفتن تمهیداتی نارضایتی مراجعان را کم کرد.

۲. مسئله مهمی که بیش از هر چیز اهمیت دارد، شکل مکانیزم ارائه خدمات است. ما باید در مسیری حرکت کنیم که ارائه خدمات به صورت غیرحضور ی انجام شود. این موضوع باعث می‌شود مراجعات به شعب سازمان تا حد زیادی کاهش پیدا کند. گرچه متأسفانه برخی مخاطبان این سازمان اغلب در مقابل این نوع ارائه خدمات موضع‌گیری می‌کنند و آن را نمی‌پسندند، اما باید حتی به صورت اجباری شکل ارائه بسیاری از خدمات را به سمت غیر حضوری شدن برد.

اگر سیستم‌های مکانیزه مادر شعب تامین اجتماعی به معنای واقعی هوشمند باشند، می‌توان تا حد زیادی از رفت‌وآمدها و متعاقب آن نارضایتی‌ها کاست. در این صورت نیازی نیست فرد برای انتقال سوابقش از شعبه‌ای به شعبه دیگر برود و گاهی روزها معطل و درگیر کارش بشود. این در حالی است که با هوشمند شدن، سوابق یک فرد در کل کشور و در هر شعبه‌ای قابل مشاهده است. امیدواریم با فعالیت‌هایی که تاکنون در امر فناوری در سازمان صورت گرفته تا پایان امسال این مسئله حل شود. این امر به میزان زیادی رضایتمندی در بین دریافت‌کنندگان خدمات را افزایش می‌دهد و این رضایت خود تأثیرات مثبتی بر نیروی انسانی سازمان اجتماعی خواهد داشت.

در این خصوص می‌توان به وجود فاصله ۴۸ ساعته در پرداخت حق بیمه و احراز هویت پرداخت‌کننده از سوی سازمان اشاره کرد. در حالی که با هوشمند شدن شبکه مکانیزه بیمه و اتصال آن به بانک‌ها، به محض پرداخت حق بیمه امکان تمدید دفترچه نیز فراهم می‌شود و نیازی به مراجعه مجدد نیست.

۳. اما بخش دیگری از مشکلاتی که گریبان سازمان تامین اجتماعی را گرفته است و مراجعات زیادی را در پی دارد و گاهی حتی منجر به تنش‌هایی در شعب می‌شود، خطابه‌ای است که جزو اختیارات سازمان تامین اجتماعی نیست و تنها نتیجه آن مشکلی است که بر دوش نیروی انسانی این سازمان سوار می‌شود و هزینه‌هایی به این‌صندوق وارد می‌کند. از جمله می‌توان به افراد بسیاری اشاره کرد که در حرفه‌ای شاغل نیستند، اما کارت مهارت حرفه‌ای از سازمان فنی و حرفه‌ای دریافت کرده‌اند و بسا ارائه این کارت همکاران ما را در شعب به چالش می‌کشند. ما به‌عنوان نمایندگان سازمان تامین اجتماعی برای برخی از مشاغل مثل کارگران ساختمانی موظف به انجام بازرسی هستیم. در این بازرسی‌ها گاه شاهدیم فرد با وجود داشتن کارت مهارت حرفه‌ای در امور ساختمانی، به شغل دیگری مشغول است، اما می‌خواهد از بیمه کارگران ساختمانی استفاده کند، چراکه در حوزه کارگران ساختمانی کمک دولت وجود دارد و حق بیمه آن ۷ درصد است. اینجاست که وقتی براساس قوانین خود سازمان ما بیمه این فرد موقتت نمی‌شود، افراد به دلیل آشنا نبودن با قوانین سازمان از ما شاک می‌شوند. این مسئله‌ای است که به صورت گسترده‌ای با آن روبرو هستیم. این موضوع در مورد مشاغلی مثل قالی‌بافی نیز وضعیت مشابهی دارد. این‌ها موضوعاتی است که روزانه مردم و کارمندان تامین اجتماعی با آن درگیرند و حل آن‌ها تا حد زیادی می‌تواند مشکلات و نارضایتی‌ها را کاهش دهد.

رئیس شعبه ۲۸ تامین اجتماعی

بر نمی‌آید، لیست حقوق چند روز قبل بسته شده و از بدنشانی شما به بانک فرستاده شده. شما تنها می‌توانید منتظر بمانید تا ماه بعد حقوق بگیرید.» به ظاهر همه می‌تقصیرند. هنوز این پا آن می‌کند و چشماش دودو می‌زند. یکی از کارمندان که برای گرفتن امضای چند پرونده به اتاق رئیس شعبه آمده می‌گوید: «هنوز پرونده‌ها به شکل سنتی جابه‌جا می‌شوند. متأسفانه فرآیند زمانگیری است و گاهی اهمال و گاهی مشغله زیاد نیروی انسانی هم این فرآیند را طولانی‌تر می‌کند.»

او ادامه می‌دهد: «این مسئله‌ای است که تقریباً هر روز با آن درگیر هستیم؛ انتقال پرونده‌ها از شعبه‌ای به شعبه دیگر. هنوز شعبه‌های ما آنقدر هوشمند و توسعه‌یافته نشده‌اند که بشود با کامپیوتر اطلاعات پرونده را بین شعبه‌ها ردوبدل کرد. هنوز هم از شیوه‌های سنتی و دستی استفاده می‌شود. این موضوع هم کار ما را در پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع سخت می‌کند و هم آن‌ها را ناراضی. نمونه‌اش را که دیدید. پیر مرد حق داشت، اما کاری از دست ما بر نمی‌آمد.» پیرمرد این بار در طبقه سوم است، کاغذهایش روی زمین افتاده و مشغول جمع کردن آن‌هاست. کاغذها را جمع که می‌کند دوباره سرش را در اتاقی می‌برد و سوالی می‌پرسد و دوباره از پله‌ها سرازیر می‌شود پایین.

ماهه حقوق نگر فتم. حالا می‌گوید ماه دیگر به حسابم واریز می‌شود. من الان پول می‌خواهم. کرایه خانه‌ام را نداده‌ام. حقم است. ۳۰ سال کار کردم، حالا حقوقم را می‌خواهم.» لپچه غلیظ کرمانشاهی دارد و به‌تازگی مستمری‌بگیر شده. پرونده‌اش را از کرمانشاه به تهران منتقل کرده و به دلیل طولانی شدن فرآیند انتقال حالا دو ماهی از حقوق بازنشستگی‌اش جا مانده و نمی‌خواهد بپذیرد که این ماه هم از حقوق خبری نیست. یک چشماش آب مروراید دارد و در هربار رفتن به اتاق رئیس و دست خالی برگشتن به اتاق انتظار، ماجرای غم‌انگیز تازهای بر داستان زندگی‌اش می‌افزاید. منشی حرف رئیس شعبه را شمرده‌تر تکرار می‌کند: «این یک فرآیند اداری است و کسی کاری از دستش

آرشیو آرکت

همه طبقات در یکی از شعب تامین اجتماعی در غرب تهران همین وضع را دارند؛ شلوغ‌اند. روزانه صدها نفر برای دریافت خدمات بیمه‌ای به این شعبه مراجعه می‌کنند؛ خدمات مختلفی مثل انواع و اقسام بازنشستگی‌ها، تعهدات کوتاهمدت، تقاضای بیمه‌های اختیاری و بیمه کارگران ساختمانی، مقاصحساب‌های دفترخانه و ماده ۳۷ و ۳۸ و ده‌ها خدمت دیگر که در این شعبه و شعبه‌های مشابه انجام می‌شود. فعالیت‌هایی که اغلب آن‌ها نیازمند حضور فیزیکی است و به همین دلیل شعبه‌های تامین اجتماعی در سراسر کشور به اداراتی شلوغ و پر مراجع بدل شده‌اند.

رئیس گروه فرابری داده‌های معاونت فنی و در آمد تامین اجتماعی در گفت وگو با آتیه‌نو؛

افزایش رضایتمندی با ارائه خدمات الکترونیک

■ **عملیاتی شدن این سیستم باعث می‌شود نوع ارائه خدمات از شکل سخت و عذاب‌آور آن خارج شود؟**
بله قطعاً. وقتی بیمه‌شده‌ای به شعبه مراجعه می‌کند درخواست فیزیکی پرونده‌اش را جهت ارائه به کارشناس موضوعی می‌کند، در مواردی به دلیل تعداد زیاد مراجعان واحد بایگانی و تعداد نیروی تکافی مدتی فقط برای دریافت پرونده‌اش انتظار می‌کشد. این موضوع در همان بدو ارائه خدمت نارضایتی ارباب‌رجوع را به همراه دارد. این در حالی است که با الکترونیک‌ی شدن آن شیواساندر پرونده‌ها مراجعه‌کنندگان به شعب تنها با ارائه کد ملی یا شماره بیمه (با شماره اختصاصی تامین اجتماعی) بدون معطلی برای دریافت پرونده، امکان دریافت لازم را خواهند داشت. ■ **بسیاری از مخاطبان سازمان تامین اجتماعی افرادی با سنین بالا هستند و دسترسی و امکان لازم را برای استفاده از اینترنت ندارند. میل فعالیت‌های سازمان به این سمت آیا کار را برای این دسته سخت نمی‌کند؟**

این موضوع نیاز به فرهنگ‌سازی دارد. چند سال پیش تمامی قبوض آب و برق و گاز... می‌یابست از طریق مراجعه به بانک‌ها پرداخت می‌شد، اما امروزه از درگاه‌های مختلف می‌توان مبلغ قبوض را پرداخت کرد. افراد با یکبار یادگیری امکان دریافت بسیاری از سروس‌ها را بدون حضور در سازمان و اداره مربوطه خواهند داشت. بنابراین می‌توان گفت فرهنگ استفاده از اینترنت به طور چشمگیر در کشور

اصلاح آن از شعب تامین اجتماعی باشند. ضمناً لازم به ذکر است در سامانه مذکور لینک مربوط به اعتراض نیز تعبیه شده که به بیمه‌شدگان امکان می‌دهد اعتراض‌شان را ثبت کنند. ■ **پرونده‌های بیمه‌شدگان جدید قرار است از این به بعد الکترونیک‌شود و خوشبختانه بساط اتاقک‌های پر از پرونده و پرونده گرفتن و در طبقات سرگردان شدن برچیده شود. چقدر می‌شود به این موضوع امیدوار بود؟**

یکی از مشکلات قدیمی واحدهای اجرایی ما، که در حال حاضر نیز با آن مواجه هستیم، کمبود فضای فیزیکی جهت بایگانی پرونده‌ها در شعب است. طی دو سال گذشته این مسئله به‌عنوان چالشی جدی برای سازمان مطرح بود و ضرورت تشکیل آرشویی الکترونیک‌ی از پرونده‌ها احساس شد. در این راستا سازمان طرح پرونده الکترونیک را در دستور کار خود قرار داد و امروز که این مصاحبه انجام می‌شود فاز اول این طرح که مختص تشکیل پرونده الکترونیک برای بیمه‌شدگان جدیدالورود است در مرحله عملیاتی شدن است. البته فازهای بعدی این طرح برای پرونده‌های گذشته نیز با نظر مدیران ارشد سازمان و با در نظر گرفتن الزامات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری آن مقرر شده با قید فوریت در دستور کار قرار بگیرد. اجرای این طرح بر بالا بردن ضریب امنیت اسناد مهم پرونده‌ها و همچنین رضایتمندی ارباب‌رجوع تأثیر زیادی خواهد گذاشت.

رضا محمدی

● روزنامه نگار ●

سازمان تامین اجتماعی بزرگ‌ترین سازمان ارائه‌دهنده خدمات بیمه‌ای کشور است که به بیش از نیمی از جمعیت کشور خدمات بیمه‌ای ارائه می‌دهد. تنوع سرویس‌هایی که از سوی این سازمان ارائه می‌شود چندی است این مجموعه را نیز به سمت ارائه سرویس‌های الکترونیک‌ی سوق داده است. در همین رابطه با داوود سعزاده، رئیس گروه فرابری داده‌های معاونت فنی و در آمد سازمان تامین اجتماعی، گفت‌وگو کردیم.

■ **آیا اطلاعاتی که در خصوص سوابق کاری در داخل شعبه‌های تامین اجتماعی وجود دارد با اطلاعات سامانه اینترنتی استعلام سوابق یکی است؟**

این موضوع یکی از سولات رایج بیمه‌شدگان ماست. در حال حاضر سوابق قابل مشاهده در سامانه savabegh.tamin.ir به اعتبار صد درصد نرسیده است و دلیل عمده آن این است که در مواردی برخی از سوابق قدیمی بیمه‌شدگان به دلیل عدم ثبت مشخصات کامل هویتی در سیستم شعبه و به تبع آن تشابهات اسمی موجود قابل استناد نیست. البته تعداد این ر کورد سابقه‌ها ناچیز است، ولی به طور معمول شعبه مجدداً بررسی و با لایش سوابق را انجام می‌دهد. به همین دلیل می‌توان گفت که این سوابق بیشتر جنبه اطلاع‌رسانی به بیمه‌شدگان را دارد و این فرصت را به آن‌ها می‌دهد که چنانچه سوابق آن‌ها با آنچه می‌پنداشتند مغایر باشد بتوانند با ارائه دلایل مستند و مستدل پیگیر