

در ضلع جنوبی سه راه حافظیه، نبش خیابان سرحدی، ساختمانی دو طبقه با نمایی سنگی وجود دارد که نه مختصات جغرافیایی اش و نه نشان و سردر بزرگش، بلکه ورود و خروج روزانه صدها و شاید هزاران بیمه‌شده، کارفرما و مستمری‌بگیر، گواهی می‌دهد که اینجا شعبه تامین اجتماعی فردیس است؛ شهری در جنوب شرقی مرکز استان البرز، با بیش از ۶۰۰ هزار نفر جمعیت که حالا شعبه بیمه‌ای آن با عملکرد درخشانی که در میان کل شعب تامین اجتماعی در سراسر کشور داشته، رتبه یک را از آن خود کرده است. در آخرین رتبه‌بندی‌ها نیز این شعبه از جمله شعب تیپ یک و ممتاز ارزیابی شده است. برای تهیه گزارشی از کیفیت و کمیت خدماتی که به مخاطبان ارائه می‌شود، سری به این شعبه زدیم.



Username

\*\*\*\*\*

LOGIN

گزارشی از شعبه تامین اجتماعی فردیس البرز

# دریافت الکترونیکی ۹۱ درصد لیست‌های حق بیمه

پورمند، رئیس شعبه فردیس: در این شعبه حدود ۱۰۰۰ نفر از بیمه‌فالیبان استفاده می‌کنند، اما بررسی‌های ما نشان می‌دهد تنها ۳۰۰ نفر از این افراد واقعا قالیباف هستند

نوبت‌دهی در کار نبود، جلوی هر باجه ۱۰ نفر می‌ایستادند. گاهی همه اعتراض می‌کردند کارشان زودتر انجام شود که این مسئله علاوه بر ایجاد بی‌عدالتی، فشار بر پرسنل اینجا را هم زیاد می‌کرد. اما الان همه مردم راحت می‌نشینند و براساس شماره، کار خود را انجام می‌دهند.» نکته جالب‌تر اینکه مشاور شعبه با تک‌تک مراجعان گفت‌وگو می‌کند و راهنمایی‌های لازم را به آنها ارائه می‌دهد. امینی در این باره می‌گوید: «خودم در راهرو می‌چرخم و از هر مراجعه‌کننده‌ای هم سه چهار بار می‌پرسم که برای انجام چه کاری به شعبه آمده است. آنها را راهنمایی می‌کنم و خدا را شکر هیچ کسی هم ناراضی پای خود را از شعبه بیرون نمی‌گذارد.» جلوی درب اتاق مشاوره، خانمی میانسال ایستاده که می‌گوید به‌منظور نام‌نویسی همسرش برای استفاده از بیمه اختیاری مراجعه کرده است. همسرش تا پیش از این در کارخانه‌ای تولیدی کار می‌کرده و شش سال هم سابقه بیمه داشته، اما به دلایلی کار خود را از دست داده و حالا قصد دارد حق بیمه را خودش پرداخت کند. امینی می‌گوید: «یکی از ویژگی‌های شعبه فردیس این است که از ابتدای ورود مردم، نیازهای آنها را شناسایی

نیست و مراجعه‌کنندگان به راحتی با مسئولان هر باجه صحبت می‌کنند. از مشاور شعبه، راجع به شلوغی و ساعات اوج کاری شعبه می‌پرسم که می‌گوید: «بسته به اینکه چه ساعتی از روز به این شعبه مراجعه کنید، تعداد مراجعه‌کنندگان متفاوت است. ساعت اوج کار این شعبه معمولا قبل از ظهر است.» آن‌طور که مجید امینی می‌گوید، انجام کارهای مراجعان در بخش‌های عادی این شعبه به‌طور معمول کمتر از یک ساعت به طول می‌انجامد و واحد پیشخوان نیز در ۲۰ دقیقه کل فرایند اداری بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران را انجام می‌دهد.

**نوبت‌دهی الکترونیک و مشاوره تخصصی**  
مانند بسیاری از شعب تامین اجتماعی، در این شعبه هم از سیستم نوبت‌دهی استفاده می‌شود و مراجعه‌کنندگان قبل از ثبت نوبت، برای مشاوره و راهنمایی به اتاق مشاوره که درست جنب واحد نام‌نویسی قرار دارد مراجعه می‌کنند. سیستم نوبت‌دهی از نوع الکترونیک است و مراجعان پس از ثبت نوبت و دریافت فیش، به انتظار می‌نشینند. یکی از مراجعه‌کنندگان در رابطه با سیستم نوبت‌دهی می‌گوید: «در گذشته که سیستم

## شناسایی نیازهای مراجعان و راهنمایی آنها

در ورودی شعبه فردیس، با تابلویی مواجه می‌شویم که به تفکیک بخش‌های مختلف این شعبه را مشخص کرده است. واحد نام‌نویسی و حساب‌های انفرادی، واحد بیمه‌شدگان و صدور و تمدید دفترچه در طبقه همکف قرار دارند و واحدهای مستمری‌ها و امور درآمد هم در طبقه اول. در طبقه همکف، یعنی همان جایی که بیشترین موارد مراجعه به آنجا صورت می‌گیرد، راهرویی طویل با باجه‌های نام‌نویسی و امور مربوط به بیمه‌شدگان در دو طرف قرار دارد که میانه آن هم با ۷ ردیف ۶ تایی صندلی انتظار اشغال شده است. شعبه نسبتا شلوغ به نظر می‌رسد. حدود ۱۵ نفر به انتظار نشسته‌اند و بالای سرشان هم علاوه بر تلویزیونی بزرگ و مانیتور شماره‌ها، تابلوهایی نصب شده که مشخص می‌کند هر باجه مختص انجام چه کاری است. جلوی باجه‌ها خبری از شیشه‌های دودی رنگ

