

مراجع نظارتی از قبیل فرمانداری و استانداری از نحوه عملکرد این شعبه مثبت و رضایتمندی ۸۰ درصدی را نشان می‌دهد. فرم‌های ارزیابی عملکرد، پیشنهادات و شکایات جلوی تمام باجه‌ها تعبیه شده و مسئولان شعبه هم از مردم می‌خواهند این فرم‌ها را پر کنند.

ابتکار در اجرای طرح ساختار نوین ارائه خدمات

رئیس شعبه فردیس، مهمترین دغدغه این شعبه را که به نظر وی در ایجاد رضایتمندی بیشتر اثرگذار است، حذف دفترچه‌های کاغذی و الکترونیکی شدن خدمات درمانی می‌داند. وی می‌گوید: «زیرساخت‌های کارت سلامت در حال آماده‌سازی است و ما می‌دانیم با عملیاتی شدن طرح حذف دفترچه‌ها، مراجعات به شعب نیز بسیار کمتر می‌شود و مردم راحت‌تر خدمات درمانی خود را دریافت می‌کنند.»

طرح موسوم به «ساختار نوین ارائه خدمات» در این شعبه اجرایی شده است. طرحی که در آن، کلیه واحدهای بیمه‌ای و مستمري شعبه در یک واحد ویژه متمرکز می‌شوند و بیمه‌شدگان و مستمري‌بگیران، کلیه خدمات مورد نیاز خود را در زمانی کوتاه‌ترین زمان از این واحد دریافت می‌کنند. شعبه فردیس، اولین شعبه در اداره کل تأمین اجتماعی استان البرز است که واحدهای نام‌نویسی، مستمري‌ها و امور فنی بیمه‌شدگان را در هم ادغام کرده و کارشناسان هر واحد، تمام امور مربوط بخش‌های مختلف را انجام می‌دهد. رئیس شعبه فردیس در خصوص مزایای این طرح می‌گوید: «شعبه فردیس در میان شعب پایلوت اجرای طرح ساختار نوین قرار نداشت، اما به صورت داوطلبانه و با هماهنگی مدیرکل تأمین اجتماعی استان، این طرح را اجرا کرده‌ایم که رضایت‌بخش بوده و تعداد مراجعان هم نسبت به گذشته بسیار کمتر شده است.» پورمند با بیان اینکه طرح واحدهای پیشخوان به مرور زمان تکمیل می‌شود، می‌افزاید: «با اجرا شدن طرح ساختار نوین، زمان انجام درخواست‌های مراجعه‌کنندگان در این واحدهای پیشخوان به کمتر از ۲۰ دقیقه کاهش می‌یابد، اما مسئله این است که این موضوع هنوز برای ارباب رجوع جا نیفتاده است.» وی اظهار امیدواری می‌کند تا پایان سال جاری، کلیه پرسنل این شعبه آموزش‌های درون و بین واحدی در حوزه‌های نام‌نویسی، مستمري و امور فنی بیمه‌شدگان را فرا بگیرند و از ابتدای سال آینده نیز مراجعه‌کنندگان امور مربوط به نام‌نویسی، بیمه‌ای و مستمري را به طور کامل از این واحد دریافت کنند. یکی از کارشناسان شعبه نیز در رابطه با طرح ساختار نوین می‌گوید: «این طرح تغییرات کلی در بخش‌های مختلف شعبه ایجاد کرده است؛ هم از لحاظ ساختارهای فیزیکی، هم از نظر آموزش‌های تخصصی.» شیرین زارعی اضافه می‌کند: «سال‌ها کارهای معمول در هر بخش از این شعبه انجام می‌شد، اما با اجرا شدن طرح ساختار نوین خدمات‌رسانی، کارهای مربوط به تمام بخش‌ها در یک باجه انجام می‌شود که این امر علاوه بر ایجاد رضایتمندی در مردم، زمان پاسخگویی را نیز کاهش می‌دهد.»

که با احتساب بیمه‌شدگان تبعی، تعداد کل بیمه‌شدگان اصلی و تبعی را به ۱۳۰ هزار نفر می‌رساند. وی با بیان اینکه ۱۷ هزار و ۵۰۰ نفر مستمري‌بگیر از خدمات این شعبه استفاده می‌کنند، اضافه می‌کند: «ماهان حدود ۲۵ میلیارد تومان پرداخت مستمري داریم و در مقابل هم این شعبه تعهد دارد ماهانه ۱۸ میلیارد و ۲۰۰ میلیون تومان حق بیمه وصول کند.» نقطه‌قوت این شعبه، استفاده از فناوری‌های نوین در نحوه ارائه خدمات بیمه‌ای و درمانی به مخاطبان است. استفاده از خدمات الکترونیک و ارائه خدمات متنوع بیمه‌ای و درمانی غیرحضوری، از جمله مهمترین استراتژی‌های سازمان تأمین اجتماعی در سه و نیم سال گذشته بوده و در شعبه فردیس هم بار مراجعات را بسیار کاهش داده است. «با برنامه‌ریزی‌های انجام شده و فراهم شدن زیرساخت‌های لازم، در حال حاضر علاوه بر دریافت لیست حق بیمه کارگاه‌ها، ابلاغ احکام مطالباتی کارفرمایان و صدور برگ پرداخت بیمه‌شدگان و مشاغل آزاد نیز به صورت اینترنتی انجام می‌شود، به طوری که هم‌اینک ۹۸ درصد لیست‌ها به صورت الکترونیکی به این شعبه ارسال می‌شود که آماری بی‌نظیر در سطح کشور است.»

افزایش رضایتمندی مراجعان هدف اصلی شعبه فردیس

به گفته پورمند، صورت‌حساب بیمه‌ای کارفرمایان در کوتاه‌ترین زمان ممکن و بدون مراجعه آنان به شعبه، به نشانی پست الکترونیک آنان ارسال می‌شود. وی کاهش سفرهای درون‌شهری، رفع مشکلات ابلاغ حضوری و دستی، آگاه‌شدن کارفرمایان از ابلاغ در کمترین زمان ممکن و جلوگیری از افزایش جرایم حق بیمه را از آثار ارزنده این طرح می‌داند و اضافه می‌کند: «آثار مثبت ارائه خدمات غیرحضوری در این شعبه کاملاً مشهود است و همین موضوع، رفت‌وآمد به شعبه را نسبت به گذشته بسیار کمتر کرده است.» خدماتی که البته با رضایتمندی مخاطبان این سازمان هم مواجه شده است. پورمند، ارتقای خدمات غیرحضوری را از مهمترین اولویت‌های این شعبه معرفی می‌کند و امکان دریافت و رسیدگی اینترنتی به اعتراض‌های سوابق بیمه‌ای، ایجاد پرونده الکترونیک و کارت هوشمند سلامت را از برنامه‌های آتی این شعبه می‌داند که به گفته وی، در کنار سایر اقدامات و برنامه‌ها، تحولی شگرف در خدمت‌رسانی این شعبه در پی خواهد داشت. یکی از بازنشستگان مراجعه‌کننده در این خصوص می‌گوید: «پیش از این برای یک کار کوچک، ساعت‌ها باید منتظر می‌ماندیم که گاهی حتی یک روز هم طول می‌کشید. اما الان با زیرساخت‌هایی که ایجاد شده در کوتاه‌ترین زمان با مراجعه به کافی‌نت‌ها و بدون نیاز به حضور در شعبه، کارهایمان را که بیشتر مربوط به فیش حقوقی است انجام می‌دهیم.» با این حال سوال این است که شعبه فردیس تا چه اندازه در جلب رضایت مردم موفق بوده است؟ پورمند تأکید دارد جلب نظر تمام مراجعان کمی سخت است و بر این باور است که در حوزه خدمات غیرحضوری، رضایتمندی مردم قابل مقایسه با گذشته نیست. وی می‌گوید: «ارزیابی‌های

مستمري‌بگیران، «موسپیدان»، بدون نیاز به اخذ نوبت خدمات خود را دریافت می‌کنند و بیشترین مراجعات هم برای استفاده از بیمه گروه‌های خاص مانند بیمه قالیبافان، کارگران ساختمانی و ... است که در آن دولت متعهد شده سهم کارفرمایی حق بیمه را به سازمان تأمین اجتماعی پرداخت کند. اسماعیل پورمند، رئیس این شعبه، دلیل اصلی گرایش

می‌کنیم و با راهنمایی تخصصی، به آنها می‌گوییم که به کدام قسمت‌ها مراجعه کنند. با این کار هم مردم کمتر سرگردان می‌شوند و هم رضایتمندی بیشتر می‌شود.»

بیمه گروه‌های خاص، موضوع اکثر مراجعات
تعداد باجه‌هایی که به ارائه خدمات نام‌نویسی، امور فنی بیمه‌شدگان و صدور و



یکی از بازنشستگان: پیش از این برای یک کار کوچک، ساعت‌ها باید منتظر می‌ماندیم و گاهی حتی یک روز هم طول می‌کشید. اما الان با زیرساخت‌هایی که ایجاد شده در کوتاه‌ترین زمان و بدون نیاز به حضور در شعبه، کارهایمان را انجام می‌دهیم



زیاد مردم به استفاده از بیمه گروه‌های خاص را با وضعیت معیشتی مردم مرتبط می‌داند و می‌گوید: «کسانی که شغل ثابت و مناسبی ندارند که از بیمه اجباری برخوردار شوند، دنبال این موضوع هستند که به هر طریقی شده، بیمه‌ای برای خود جور کنند و این مساله بعضاً برای ما هم تبدیل به معضل شده است.» پورمند در پاسخ به این سوال که چه تعداد مراجعان شرایط و صلاحیت استفاده از بیمه‌های خاص را دارند؟ می‌گوید: «بسیاری از مراجعان خودشان را کارگر ساختمانی معرفی می‌کنند و اتفاقاً مدرک فنی و حرفه‌ای هم دارند، اما عملاً کارشان یک چیز دیگر است و کارگر ساختمانی نیستند.» وی اضافه می‌کند: «در این شعبه حدود ۱۰۰۰ نفر از بیمه قالیبافان استفاده می‌کنند، اما بررسی‌های ما نشان می‌دهد تنها ۳۰۰ نفر از این افراد واقعا قالیباف هستند.»

خدمات غیر حضوری نقطه قوت شعبه فردیس

پورمند، تعداد نیروی انسانی شاغل در شعبه فردیس را ۶۷ نفر اعلام می‌کند و در خصوص تعداد بیمه‌شدگان و مستمري‌بگیران تحت پوشش این واحد اجرایی می‌گوید: «بیمه‌شدگان اصلی حدود ۶۰ هزار نفر هستند

تمدید دفترچه می‌پردازند، ۱۶ باجه است. جلوی درب ورودی شعبه، میزوی ویژه جهت بررسی مدارک تدارک دیده‌اند و راهنمایی‌های لازم به مراجعه‌کنندگان ارائه می‌شود. مراجعه‌کننده دیگری برای انتقال سوابق بیمه‌ای فرزندش از قصرشیرین به شعبه آمده است. او می‌گوید کار نام‌نویسی انجام شده اما با توجه به اینکه امکان مراجعه به شعبه قصرشیرین و درخواست انتقال سوابق بیمه‌ای به شعبه فردیس را ندارد، به این شعبه مراجعه کرده است. مراجعه‌کنندگان هرکدام برای انجام کاری به شعبه فردیس می‌آیند. طبقه همکف به ظاهر شلوغ‌ترین نقطه شعبه فردیس است. به طبقات بالاتر که می‌رویم، از بار مراجعات کاسته می‌شود و راهروها نیز خلوت‌تر به نظر می‌رسند. در نیم طبقه اول، واحد صدور دفترچه قرار دارد که درخواست‌های صدور و تعویض دفترچه‌ها را انجام می‌دهد. به گفته رئیس شعبه تأمین اجتماعی فردیس، اکثر مراجعات به شعبه برای ثبت‌نام و نام‌نویسی صورت می‌گیرد و پس از آن، خدمات مربوط به صدور و تمدید اعتبار دفترچه درمانی در رده دوم بیشترین درخواست‌ها قرار دارد. تفاوت عمده این شعبه در نحوه تعامل با مستمري‌بگیران است. در تمام باجه‌ها با هدف تکريم بیشتر