

گفت‌وگوی آتیه‌نو با رئیس شعبه ۲۵ تأمین اجتماعی

# ما کار تیمی را به خوبی بلد هستیم

سعادت آباد، سرو غربی نرسیده به میدان شهرداری... هر دقیقه تعداد خودروهای پارک‌شده به صورت دوبر بیشتر می‌شود. برخی از مراجعان مدارک به دست از شعبه خارج می‌شوند و گروهی بر روی پله‌ها و پیاده‌رو با هم در خصوص روند پیگیری کارهای بیمه‌ای‌شان صحبت می‌کنند.

با بالا رفتن از پله‌ها و ورود به شعبه، تابلو اعلانات سمت راست برای لحظه‌ای نگاهم را جذب می‌کند. کمی جلوتر استندهای اطلاع‌رسانی بیمه دانشجویی و روند دریافت مقاصحاسب‌را از نظر می‌گذرانم. سالن ورودی شعبه لبریز از مراجعان است. بعضی از افراد مقابل باجه‌ها در حال گفت‌وگو هستند و برخی نیز روی صندلی به انتظار نشسته‌اند. با هماهنگی مسئول اطلاعات به دفتر رئیس شعبه در طبقه دوم راهنمایی و بعد از انتظاری چند دقیقه‌ای، به اتاق رئیس شعبه دعوت می‌شویم.

میز پذیرایی و صندلی‌های گرداگرد جلوی میز کارش را برای انجام مصاحبه پیشنهاد می‌کند. به محض نشستن در میان انبوه کاغذها و مدارک روی میز کار او استند کوچک سیلوری اسم‌اش به چشم می‌خورد: «آذین شفیعی، رئیس شعبه».

خانم شفیعی اجازه می‌گیرد برای چند ثانیه گزارشی فوری را تکمیل و ارسال کند که من هم استقبال می‌کنم. در این فاصله ذهنم را متمرکز

و سؤالاتم را مرور می‌کنم تا در ادامه بی‌فوت وقت، مصاحبه‌ای منسجم و مفید انجام دهم.

چند دقیقه بیشتر کارش طول نمی‌کشد. حالا مقابل هم نشسته‌ایم. بلافاصله در خصوص هدف از انجام مصاحبه و اینکه قرار است در ویژه‌نامه هفته تأمین اجتماعی درج شود توضیح مختصری می‌دهم.

## علت موفقیت شعبه

به عنوان اولین پرسش از او می‌پرسم: «باتوجه به اینکه این شعبه یکی از شعب موفق در وصول حق بیمه است علت این موفقیت بزرگ به چه عواملی برمی‌گردد؟»

سوال من هنوز به آخر نرسیده که سرش را به نشانه تأیید بالا و پایین می‌کند و بعد طرح کامل پرسش‌ام، با لیخندی رضایت‌آمیز جواب می‌دهد: «مهمترین علت موفقیت مادر این زمینه کار تیمی و اقدامات ارزنده و بی‌وقفه همکاران شعبه در انجام امور محوله و به‌روزرسانی امور معوقه است. علاوه بر آن می‌توان به تلاش در جهت برقراری تعامل مؤثر شعبه با کارگاه‌های تحت پوشش اشاره کرد. در این راستا جلسات متعددی توسط کمیته وصول شعبه با کارفرمایان کارگاه‌های دارای بدهی جهت بررسی بدهی‌ها، تشریح اقدامات مطالباتی و در نهایت تعیین تکلیف بدهی‌ها برقرار شد. در حال حاضر نیز این مهم در سطح کارگاه‌ها مطابق زمان‌بندی مدون و پس از ارسال دعوت‌نامه در حال انجام است.»

او مکثی می‌کند و با اشاره به اینکه شعبه ۲۵ یکی از شعب در آمدی است، ادامه می‌دهد: «جمعیت تحت پوشش شعبه بیش از ۵۰۰ هزار

هفته تأمین اجتماعی را باید مهمترین رویداد نظام رفاهی میهن اسلامی مان دانست. در این میان شعب مختلف تأمین اجتماعی پیشانی صف این سازمان بزرگ هستند که نفس به نفس مردم، به رفع و رجوع مشکلات آنان می‌پردازند. به همین بهانه، به سراغ دوستان مان در شعبه ۲۵ تأمین اجتماعی واقع در شمال غرب رفته‌ایم.

نفر است که از این تعداد حدود ۲۵۰ هزار نفر بیمه‌شده اصلی، ۳۷ هزار نفر مستمری‌بگیر و مابقی افراد تبعی آنان را شامل می‌شوند.»

## ارتقاء سطح رضایتمندی

شفیعی تلاش در جهت ارتقاء سطح رضایتمندی کارفرمایان را یکی دیگر از عوامل مؤثر در وصول بالای حق بیمه عنوان می‌کند و می‌گوید: «رسیدگی به موقع به اعتراض‌های ثبت شده در سیستم غیرحضورى سازمان، اجرای به موقع آراء هیأت‌های بدوی و تجدیدنظر، به روزرسانی سریع تر امور معوقه و قرارهای صادره به صورت جدی در اولویت قرار دارند. با تعیین تکلیف شدن بدهی‌ها، محاسبه به موقع بدهی‌های پیمان و همچنین صدور بهنگام مقاصحاسب ماده (۳۸)، به موازى در یافت به موقع مطالبات سازمان، سطح رضایتمندی کارفرمایان نیز ارتقای یابد.»

این رئیس شعبه برنامه‌ریزی دقیق تر جهت رسیدگی به اعتراضات ماده (۱۶) را از دیگر اقدامات مهم در جهت رضایتمندی کارفرمایان و وصول بهنگام مطالبات سازمان عنوان می‌کند و ادامه می‌دهد: «تمام تلاش ما بر این است که در عین همکاری و مراعات حال کارفرمایان و افزایش سطح رضایتمندی آنها، خدمات در نهایت صحت، دقت و سرعت مطابق مقررات جاری سازمان ارائه شود.»

## بیمه فراگیر خانواده ایرانی

در ادامه از او در خصوص عملکرد شعبه در زمینه بیمه دانشجویان سؤال می‌کنم که با لحنی رضایت‌آمیز می‌گوید: «در راستای اجرای سیاست‌های ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، این شعبه نیز برنامه جامعی در خصوص گسترش بیمه فراگیر خانواده ایرانی را در دستور کار خود قرار داد. بیمه دانشجویی یکی از اتفاقات بزرگی است که سازمان تأمین اجتماعی آن را عملیاتی کرده؛ طرحی که آرزوی بسیاری از تحصیلکردگان در سال‌های گذشته بود. دانشجویانی که دوست داشتند دوران تحصیل آنها، به عنوان سابقه بیمه‌ای ثبت و ذخیره شود.» از او می‌خواهم که مروری بر اقدامات شعبه در خصوص بیمه دانشجویی داشته باشد که مشتاقانه استقبال می‌کند و ادامه می‌دهد: «جلساتی با مدیران امور دانشجویی و منابع انسانی دانشگاه‌های الزهراء، شهید بهشتی، امام صادق (ع) و خواجه نصیر در شعبه و همچنین محل این دانشگاه‌ها بر گزار و طرح بیمه دانشجویی کاملاً تشریح شد. خوشبختانه حاصل این جلسات مشترک به اطلاع‌رسانی‌های منسجم و هماهنگ این طرح در پرتال‌ها و محوطه دانشگاه‌های مدنظر انجامید. همکاران مان نیز با برپایی میز خدمت در دانشگاه‌های امام صادق (ع)، الزهراء و خواجه نصیر اطلاع‌رسانی دقیق تر این طرح بیمه‌ای را به صورت جدی پیگیری و عملیاتی کرده‌اند.»

تلاش شعبه را در جهت شکل‌گیری تعامل مثبت با دانشگاه‌ها در خصوص بیمه دانشجویی تحسین می‌کنم و در ادامه آمار تعداد بیمه‌شدگان دانشجویی را مورد سؤال قرار می‌دهم که او با ابراز خرسندی پاسخ می‌دهد: «حاصل این اقدامات ثبت بیش از ۳ هزار و ۹۰۰ در خواست جدید طی مدت سه ماهه ابتدای سال ۱۴۰۱ جهت بیمه‌شدگان حرف و مشاغل آزاد، اختیاری، دانشجویی و زنان خانه‌دار است.»

به محض اینکه دستاوردهای غیرحضورى شدن خدمات سازمان تأمین اجتماعی را مورد سؤال قرار می‌دهم، او با لحنی تأکیدی با اشاره به پرتیر بودن این طرح در تمام واحدها خصوصاً واحدهای نامنویسی و حساب‌های انفرادی، مستمری‌ها و فنی بیمه‌شدگان این شعبه، در توضیح بیشتر این اتفاق مثبت می‌گوید: «مسأله غیرحضورى شدن خدمات یک اقدام بسیار بزرگی است که به معنای

واقعی الکترونیکی شدن خدمات را تداعی می‌کند و ثمرات این رویداد بزرگ در بهبود کیفیت ارائه خدمات بیمه‌ای واحدها ملموس است. به مرور با به‌روزرسانی سامانه‌های خدمات غیرحضورى، در حال حاضر واحدهای تعهدی این شعبه نسبت به قبل از اجرای طرح، خلوت‌تر و کم‌مراجعه‌تر هستند. خوشبختانه سامانه‌ها فرصت مغتنمی ایجاد کرده تا با کاهش میزان مراجعه‌کننده به شعبه، همکاران بتوانند در نهایت آرامش و صبورى کار تابل‌ها را بر رسی و امور ارجاعی را به درستی انجام دهند.»

## خدمات غیرحضورى

وی در ادامه با اشاره به ضرورت بستر سازی انجام صفر تا صد خدمات به صورت غیرحضورى تأکید می‌کند: «اگر خدمات دیگر واحدها کاملاً غیرحضورى انجام نشود در افزایش سطح رضایتمندی مخاطبان و سرعت و بهبود ارائه خدمات تأثیر چشمگیری خواهد گذاشت.» به عنوان پرسش پایانی از او می‌پرسم که آیا طرح و ایده متفاوتی که به نظام‌مندی بیشتر انجام امور شعبه کمک کند اجرایی شده؟ که شفیعی با مکث کوتاهی جواب می‌دهد: «کمیته بررسی و شناسایی فرایندها هر هفته با نمایندگانی از هر واحد در جهت بهبود فرایندها و حذف فرایندهای اداری زائد تشکیل می‌شود؛ فرایندهایی در حدود اختیارات شعبه که به اصلاح سیستمی و بخشنامه‌ای نیاز ندارند روان‌سازی می‌شوند. این موضوع بر کیفیت هماهنگی بین واحدها و افزایش سطح رضایت مخاطبان تأثیر چشمگیری می‌گذارد. همچنین در این کمیته‌ها با ترسیم فرایندها از منظر ارباب رجوع و زمان‌بندی انجام هر فرایند، ضمن اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعان، امکان پایش و رصد مستقیم مدت زمان انجام هر فرایند محقق می‌شود که می‌توان با بهبود مستمر سرعت، کیفیت خدمات را نیز ارتقاء داد.»

پس از قدردانی و پیش از خداحافظی و هنگام خروج از اتاق تهیه گزارش جهت تهیه گزارش میدانی از مراجعان و همکاران مستقر در باجه‌ها را از وی در خواست می‌کنم و خانم رئیس با وجود مشغله زیاد و تراکم کارها با رویی گشاده‌اجابت کرده و با ما برای گرفتن مصاحبه در میان طبقات و سالن‌های ارائه خدمت همراه می‌شود.



بیمه دانشجویی

یکی از اتفاقات

بزرگی است

که سازمان

تأمین اجتماعی

آن را عملیاتی

کرد؛ طرحی که

آرزوی بسیاری از

تحصیل‌کردگان در

سال‌های گذشته

بود. دانشجویانی

که دوست

داشتند دوران

تحصیل آنها،

به عنوان سابقه

بیمه‌ای ثبت و

ذخیره شود