

گزارشی از یک شعبه خاص تأمین اجتماعی در منطقه‌ای کارگرنشین

پرداخت حق بیمه در شعب تهران دریافت خدمات بیمه‌ای در شعبه شهر

شعبه شهرقدس به لحاظ طراحی، یکی از مطلوب‌ترین ساختارهای فیزیکی مستمری‌ها، امور فنی بیمه‌شدگان و همچنین میز خدمت این شعبه دسترسی مراجعہ‌کنندگان خصوصاً سالمندان را به بخش‌های مختلف دستگاه نوبت‌دهی و تلویزیون، به میزان کافی صندلی تعبیه شده خود را دریافت کنند. البته به نظر می‌رسد تعداد مراجعہ‌کنندگان به سالن انتظار، پر شده‌اند.

شهرستان قدس یکی از شهرستان‌های استان تهران است که در غرب شهر تهران و در همسایگی استان البرز واقع است. مرکز شهرستان قدس، در ابتدا روستایی با نام قلعه حسن‌خان از توابع بخش کن بود که در اوایل انقلاب با نام شهرک قلعه حسن‌خان به شهرستان شهریار سپرده شد. نام آن بعدها به شهرک قدس تغییر پیدا کرد و با اضافه شدن چند روستا و دهکده به شهر قدس تبدیل شد. برای آشنایی بیشتر با کم و کیف خدمت‌رسانی سازمان تأمین اجتماعی در این شهرستان، به شعبه شهرقدس سر زدیم. شعبه تأمین اجتماعی شهرقدس در تقاطع دو خیابان اصلی و درست در نیش این دو خیابان قرار گرفته است. در کنار این شعبه، باجه بانک رفاه واقع است که دسترسی به آن، نقش مهمی در انجام امور بانکی بیمه‌شدگان و مراجعہ‌کنندگان این شعبه دارد.

■ سرعت ارائه خدمات

در ابتدای ورود به شعبه، به میان مراجعہ‌کنندگان رفتیم تا میزان رضایت آنها از عملکرد شعبه را بررسی کنیم. یکی از آنان، مرد میانسالی بود. آقای محمدی با ابراز رضایت از برخورد کارکنان و نحوه رسیدگی به درخواست خود گفت: «من ساکن همین منطقه هستم و تقریباً تمام کارهای بیمه‌ای خود را اینجا انجام می‌دهم. وضعیت شعبه در سال‌های اخیر نسبت به گذشته بسیار بهبود یافته و اصلاً قابل مقایسه با قبل نیست. قبلاً کارها معطلی زیادی داشت اما اخیراً در هنگام مراجعہ به شعبه نوبت می‌گیرم و روی صندلی‌ها می‌نشیم تا شماره‌ام را صدا بزنند. بخش‌هایی هم که به عنوان میز خدمت در شعبه گذاشته‌اند، سرعت کارها را بالا برده است. تازه می‌گویند نوبت را می‌توان از قبل از طریق موبایل یا اینترنت گرفت. من هنوز این شیوه نوبت گرفتن را امتحان نکرده‌ام اما اگر واقعاً این امکان وجود داشته باشد، کار بسیار جالبی است.»

سپس به سمت خانمی تقریباً مسن که در کنار فرزند جوان خود نشسته است، می‌روم و علت مراجعہ‌شان را می‌پرسم. پسر جوان که علی نام دارد، می‌گوید: «من یک خواهر مجرد دارم که در خانه است. ماه گذشته مستمری او قطع شده بود. به همین دلیل امروز با مادرم به شعبه آمده‌ایم تا دلیلش را بپرسیم.» از علی و مادرش درباره برخورد کارکنان شعبه شهرقدس و فضای فیزیکی آن پرسیدم که هر دو ابراز رضایت کردند و گفتند: «خوشبختانه اتفاقات خوبی به تازگی در تأمین اجتماعی افتاده است. کارها با سرعت بیشتر و دقت بهتر انجام می‌شود و معطلی کم شده است.» در همین حین، اپراتور، شماره علی و مادرش را خواند و آنها به میز خدمت مربوطه مراجعہ کردند. ما هم صحبت با مراجعہ‌کنندگان را به پایان رساندیم و به سمت کارکنان شعبه رفتیم تا با آنها هم گپ‌وگفتی داشته باشیم.

مسئول امور مستمری‌های شعبه شهر قدس گفت: «این شعبه، مراجعہ‌کنندگان زیادی دارد اما فضای خوب فیزیکی و استقرار میز خدمت باعث شده کارها با آرامش انجام شود. البته به دلیل تعداد زیاد مراجعہ‌کنندگان، همچنان فشار کاری بر روی کارمندان وجود دارد که این مشکل نیز با افزایش نیروی انسانی قابل حل خواهد بود.»

■ مردم صبور و با فرهنگ

طبقه دوم شعبه شهرقدس، واحدهای وصول حق بیمه، اجرائیات و سایر واحدهایی که بیشتر با کارفرمایان سروکار دارند را در خود جای داده و به همین دلیل، برخلاف طبقه اول، بسیار خلوت

ایران خودرو، سایپا، گروه بهمن و زامیاد، کارگران زیادی را در خود اسکان داده است.» از ابراهیمی درباره مزیت‌ها و معایب نزدیکی به خودروسازهای بزرگ کشور پرسیدم، گفت: «از آنجا که خودروسازی یک صنعت همیشه برقرار است، نزدیکی به این صنعت مطلوب است اما اکثر کارگران شاغل در این صنعت، قراردادی هستند و پیمانکاران اغلب دستمزد آنها را به موقع نمی‌پردازند، بنابراین مشکلاتی به وجود می‌آید. حق بیمه اغلب این کارگران نیز با تأخیر زیاد یا به صورت اقساط واریز می‌شود. به همین دلیل، مطالبات جاری ما از پیمانکاران و کارفرمایان به سختی وصول می‌شود. البته با توجه به تحریم‌های ظالمانه و با وجود تعطیل شدن بسیاری از شرکت‌ها، خوشبختانه هنوز کسری نداریم، اما به دلیل سختی وصول حق بیمه، از همکاران دیگر واحدها نیز برای پیگیری و وصول کمک گرفته‌ایم.»

■ واریز حق بیمه در تهران: دریافت خدمات در شهرقدس

در ادامه، ابراهیمی افزود: «شهرستان قدس از نظر تعداد کارگران ساختمانی نیز وضعیت خاصی دارد. تعداد زیادی از کارگران ساختمانی در شهرستان قدس ساکن هستند، اما محل کار آنها در تهران یا جاهای دیگر است. این مسئله سبب می‌شود که تعداد کارگران ساختمانی این شعبه نسبت به سایر شعب استان تهران بیشتر باشد و همین موضوع، تعداد بازرسی، اعتراضات و مکاتبات بیشتری را می‌طلبد. البته ما یک کارگزاری نیز در شهرقدس داریم که فعالیت آن رضایتمندی زیادی ایجاد کرده است.»

او تعداد مستمری‌بگیران شعبه شهرقدس را نیز حدود ۱۴ هزار نفر بیان کرد و گفت: «متأسفانه در سال‌های اخیر تعداد مستمری‌بگیران ما رشد زیادی داشته که علت آن به موقعیت جغرافیایی شهرقدس برمی‌گردد. این شهر به دلیل نزدیکی به تهران، به محل سکونت و خوابگاه کارگرانی تبدیل شده که در محل کار خود (اغلب تهران)، از پس هزینه‌های سکونت بر نمی‌آیند. حق بیمه اغلب این کارگران در شعب تهران واریز می‌شود، اما در زمان بازنشستگی یا بیکاری، چون محل سکونت آنها شهرستان قدس است، طبیعتاً پرونده آنها به این شهر و این شعبه منتقل می‌شود. به همین دلیل به لحاظ تراز مالی کاهش شدیدی داریم. از طرف دیگر، فشار کار واحد مستمری‌های شعبه نیز زیاد است. مشکل دیگری که در واحد مستمری‌های شعبه نیز با آن مواجه هستیم، تعدد درخواست‌های بازنشستگی در مشاغل سخت و زیان‌آور است. کارگران اغلب کارگاه‌های مستقر در نزدیکی شبهه مشمول بازنشستگی در مشاغل سخت و زیان‌آور هستند که این مسئله، کار واحد مستمری‌های ما را سخت‌تر کرده است.»

است. اتاق رئیس شعبه هم در همین طبقه قرار دارد و مراجعہ‌کنندگان در صورت نیاز می‌توانند بدون رعایت تشریفات معمولی سایر ادارات، با رئیس شعبه دیدار و گفت‌وگو کنند.

یکی از مراجعہ‌کنندگان در طبقه دوم شعبه شهر قدس گفت: «من کارگاه کوچکی دارم و ۶ کارگر را بیمه کرده‌ام. به لطف خدا تاکنون مشکل خاصی با این شعبه نداشته‌ام. تنها ایرادی که گاه پیش می‌آید مربوط به کندی و قطعی سیستم‌ها است که کارمندان معتقدند به زیرساخت‌های شبکه مربوط است و کاری از دست آنها بر نمی‌آید.»

مسئول اجرائیات شعبه شهر قدس نیز گفت: «خوشبختانه وضعیت اداری و نیز ساختار فیزیکی شعبه به نحوی است که رضایت حداکثری مراجعہ‌کنندگان را در پی داشته است. با وجود اینکه اجرائیات واحد پردردسری است اما با تعامل با کارفرمایان تاکنون توانسته‌ایم کارها را به خوبی انجام دهیم.»

یکی دیگر از مسئولان شعبه نیز گفت: «مردم شهرقدس، بسیار با فرهنگ و صبور هستند. بیشتر آنها در مشاغل کارگری مشغول به کار هستند و به‌رغم نیاز بسیار زیادی که به خدمات تأمین اجتماعی دارند، تاکنون مشکل خاصی در ارتباط با مراجعہ‌کنندگان نداشته‌ایم.»

■ اجرای طرح ساختار نوین ارائه خدمات

در ادامه تهیه گزارش از شعبه تأمین اجتماعی شهر قدس، به اتاق رئیس این شعبه رفتیم. داوود ابراهیمی در ابتدای صحبت‌های خود، به بازسازی ساختمان شعبه اشاره کرد و گفت: «ساختمان این شعبه، ملکی و دسترسی جغرافیایی آن هم بسیار آسان است. شعبه شهرقدس در سال ۱۳۹۱ بازسازی شده و در حال حاضر، هر سه واحد بیمه‌شدگان، نامنویسی و مستمری‌ها که با هم در ارتباطند و بیشترین مراجعہ نیز به آنها صورت می‌گیرد، در طبقه همکف قرار گرفته‌است. دبیرخانه، میز خدمت و معاون بیمه‌ای شعبه نیز در طبقه همکف واقع شده تا در حد امکان از نیاز مراجعہ بیمه‌شدگان به سایر طبقات جلوگیری شود. به‌طور کلی می‌توان گفت تمامی اجزای طرح ساختار نوین ارائه خدمات در این شعبه اجرا شده است.»

وی جمعیت شهرقدس را ۴۳۰ هزار نفر بیان کرد و افزود: «از این تعداد حدود ۱۹۰ هزار نفر تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی هستند. بنابراین ضریب پوشش ما حدود ۴۶ درصد است. تعداد بیمه‌شدگان اصلی ما ۵۸ هزار نفر است و از این تعداد، تقریباً ۴۶ هزار نفر بیمه‌شده اجباری و اکثراً کارگر هستند. شهرقدس به واسطه نزدیکی به تهران و نزدیکی به کارخانه‌های بزرگ خودروسازی نظیر

داوود ابراهیمی رئیس شعبه شهرقدس: ساختمان این شعبه، ملکی و دسترسی جغرافیایی آن هم بسیار آسان است. شعبه شهرقدس در سال ۱۳۹۱ بازسازی شده و در حال حاضر، هر سه واحد بیمه‌شدگان، نامنویسی و مستمری‌ها که با هم مرتبط و بیشترین مراجعہ به آنها صورت می‌گیرد، در طبقه همکف واقع شده است

