

نظارت و ارزشیابی بستر ساز رشد و تعالی سازمانی



▲ مرتضی اردستانی ▲

مسئول نظارت و ارزشیابی
اداره کل شهرستان‌های استان تهران

نظارت و ارزشیابی، از جمله واحدهای جدیدی است که در زیرمجموعه ادارات کل استان‌ها و به محوریت دفتر نظارت و ارزشیابی معاونت امور استان‌های سازمان تأمین اجتماعی، وظیفه ارزیابی عملکرد شعب و ادارات کل را بر اساس شاخص‌های مشخصی بر عهده دارد. شاخص‌های هفت‌گانه‌ای که در حال حاضر عملکرد هر شعبه و اداره کل بر اساس آنها ارزیابی می‌شوند، عموماً بیمه‌ای هستند و عملکرد ادارات وصول حق بیمه، اجاریات، نامنویسی، امور فنی بیمه‌شدگان، مستمری‌ها، بازرسی و ... را بررسی می‌کنند. هر کدام از این واحدها و ادارات تخصصی، شاخص‌هایی برای ارزیابی دارند که به نوعی برآیند کار آنها را نشان می‌دهد. این شاخص‌ها به تفکیک هر واحد مشخص شده‌اند. مثلاً برای واحد امور فنی بیمه‌شدگان، ۵ شاخص در نظر گرفته شده که عملکرد این واحد را در شعب نشان می‌دهد و طبعاً وقتی شعب ارزیابی شوند، به نوعی ادارات کل نیز ارزیابی شده‌اند. این شاخص‌ها در نهایت به شکل استانی جمع‌آوری می‌شود و در نهایت نتیجه آنها هم به صورت استانی و هم به صورت کشوری سنجیده می‌شود. مبنای ارزیابی واحدهای نظارت و ارزشیابی، واحدها هستند و ارزیابی فردی ملاک بررسی نیست. زمانی که این ارزیابی به صورت ماهیانه صورت می‌گیرد، عملکرد ماهیانه یک شعبه خاص به صورت عدد و رقم به دست می‌آید. نتایج این ارزیابی‌ها در ادامه به شعب منعکس می‌شود و هر شعبه نقاط ضعف و قوت خود را خواهد شناخت تا در نهایت، رشد سازمانی و شایسته‌سالاری در سازمان تقویت شود. اداره کل شهرستان‌های استان تهران خوشبختانه با در اختیار داشتن نیروهای متعهد و متخصص و حمایت مدیرکل، در دوره‌های مختلف از ارزشیابی‌ها سربلند بیرون آمده است. بر اساس ارزیابی‌های انجام شده در دوره‌های گذشته، عملکرد واحدهای وصول حق بیمه، اجاریات، مستمری‌ها، بازرسی، نامنویسی و امور فنی بیمه‌شدگان شعب و اداره کل شهرستان‌های استان تهران مطلوب ارزیابی شده و در مواردی نیز این واحدها حائز رتبه کشوری شده‌اند. البته همه شاخص‌های مد نظر در ارزیابی واحدها، کیفی نیست و شاخص‌های کمی مختلفی مانند ارزیابی فضای عمومی ادارات و شعب که مواردی مانند نظم و ترتیب ساختمان‌ها، چیدمان نیروی انسانی، نحوه پاسخگویی به مراجعان و بیمه‌شدگان نیز مورد توجه قرار می‌گیرد که در این زمینه هم شاهد موفقیت شعب تابعه اداره کل تأمین اجتماعی شهرستان‌های استان تهران بوده‌ایم.



گزارشی از شعبه تأمین اجتماعی شهید شقایبوند قرچک

خدمات تأمین اجتماعی در «ایران کوچک»

شعبه تأمین اجتماعی شهید شقایبوند قرچک، یکی از شعب قدیمی کشور است که قدمت آن به سال‌های قبل از پیروزی انقلاب اسلامی برمی‌گردد. ساختمان این شعبه در سال ۱۳۹۳ به طور کامل بازسازی شده و هم‌اکنون در ۳ طبقه، ۱۱ واحد و با در اختیار داشتن ۵۰ نفر نیروی انسانی، مشغول خدمت‌رسانی به بیمه‌شدگان، کارفرمایان و مستمری‌بگیران این منطقه است. شهرستان قرچک اما شرایط ویژه‌ای دارد. این شهرستان به خاطر نزدیکی به تهران، سرریز جمعیت پایتخت را به علت ارزان بودن مسکن و پایین بودن هزینه‌های زندگی به خود جذب می‌کند. گزارش‌ها حاکی از آن است که اکثر جمعیت قرچک را مهاجرانی از استان‌ها و شهرستان‌های مختلف کشور تشکیل می‌دهند که در زمان جنگ تحمیلی و پس از آن برای زندگی و کار به این منطقه آمده‌اند. تنوع فرهنگی در این منطقه، باعث شده قرچک را «ایران کوچک» بنامند. منطقه قرچک البته به کوره‌پزخانه‌های آن نیز شهره است. دودکش‌های بلند و سر به فلک کشیده‌ای که گرچه دیگر از آنها دودی بیرون نمی‌آید، اما از دهه‌ها و حتی قرن‌ها فعالیت و تلاش حکایت دارند. خبرنگار ویژه‌نامه استانی آنتیپو برای آشنایی بیشتر با شیوه خدمت‌گزاری سازمان تأمین اجتماعی در این شهرستان استان تهران، به شعبه شهید شقایبوند قرچک رفت که گزارش آن را در ادامه می‌خوانید.

تأمین اجتماعی فکری به حال افراد سالخورده و بیمار که توانایی مراجعه به شعب را ندارند، کنند.»

■ مشکل امنیت بازرسان

صحبت با مراجعان شعبه را به پایان می‌رسانم و به میان کارکنان شعبه می‌روم. محمدعلی کاهی، مسئول بازرسی شعبه قرچک می‌گوید: «امنیت بازرسان اهمیت زیادی دارد و به نظر می‌رسد این رشته شغلی باید جزو مشاغل سخت و زبان‌آور محسوب شود. زمانی که بازرسان ما به کارگاه‌ها می‌روند، بعضاً با تهدید یا برخورد بد بعضی از کارفرمایان که کارگران خود را بیمه نکرده‌اند یا از کارگران خارجی بدون مجوز استفاده کرده‌اند، روبه‌رو می‌شوند و گاه حتی در معرض خطرات جانی قرار می‌گیرند.» وی می‌افزاید: «برای مثال، بازرسی از کشتارگاه‌ها باید به صورت شبانه انجام شود و این کارگاه‌ها از جمله محل‌های پرخطر برای بازرسان است ولی متأسفانه مزایای خاصی برای این شغل سخت در نظر

سال کار می‌کنند و عمر و جوانی خود را برای آبادانی و پیشرفت کشور می‌گذارند، انتظار حمایت بیشتری دارند.» کمی آن طرف‌تر، با خانم ایوبی صحبت می‌کنم که همراه با همسرش و یک جعبه شیرینی، به شعبه قرچک مراجعه کرده است. او می‌گوید: «همسرم امروز بازنشسته می‌شود و اتفاقاً روز تولد او نیز همین امروز است. به همین دلیل یک جعبه شیرینی گرفته‌ام و به اینجا آمده‌ایم که کارهای بازنشستگی‌اش را انجام دهیم. خوشبختانه وجود باجه‌های زیاد و کارمندان آرام و خوش‌برخورد باعث شده کارها در کمترین زمان انجام شود و اتلاف وقت به حداقل برسد.»

بر روی صندلی دیگر، «آذردهخت برین» با شماره‌ای در دست، در انتظار نوبت نشسته است که می‌گوید: «تحت پوشش بیمه مادرم هستم. خودم و مادرم باید هر ۶ ماه به شعبه مراجعه کنیم تا بیمه ما قطع نشود، اما مادرم آسم دارد و خروج از خانه برای او بسیار سخت است. تقاضا دارم مدیران سازمان

■ بازنشستگی در روز تولد

در ورودی ساختمان شعبه، دو نفر پشت میز خدمت نشسته‌اند و مراجعان را راهنمایی می‌کنند که برای دریافت خدمات مورد نظرشان، باید به کدام اتاق بروند یا شماره بگیرند و همانجا منتظر بمانند. مراجعه‌کنندگان به شعبه قرچک کم نیستند، اما آرامش خاصی در فضا حکمفرماست.

یکی از مراجعان مسن که همراه با دوست خود برای دریافت گواهی کسر از مستمری به شعبه آمده، غلامرضا گرجی نام دارد. او می‌گوید: «الکترونیکی شدن فرایندها باعث رفاه حال ما شده و در صرفه‌جویی در وقت بسیار اثرگذار بوده است. خوشبختانه روند انجام کارها خیلی سریع است و مراجعان و کارکنان آرامش خوبی دارند.» زارعی - همراه این مستمری‌بگیر - که او هم از بازنشستگان تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی است، می‌گوید: «از برخورد خوب کارمندان این شعبه راضی هستیم، اما گله اصلی ما از حقوق کم بازنشستگی و هزینه‌های بالای زندگی است. کارگرانی که ۳۰