



گزارشی از شعبه تأمین اجتماعی یاسوج چالش‌ها و ظرفیت‌ها در کوهپایه‌ها

کهگیلویه و بویراحمد، استانی سرسبز با جاذبه‌های طبیعی بسیار چشم‌دازد که گرچه سهم زیادی از اشتغال در صنایع ندارند، اما دوشادوش می‌کنند. یاسوج نیز شهری سرسبز، کوچک و نوپاست که هرچند زاگرس، تمدنی کهن را به یادگار دارد. شهر آبشارها و کوه‌های پراز در و شجاعت مردم این شهر در روزگار قدیم، به تماشا گذاشته است. بر این شهر به شعبه تأمین اجتماعی یاسوج رفتیم و با ما

از ۴۱ هزار نفر بیان می‌کند و می‌گوید: «علاوه بر این تعداد، ۱۰۵ هزار نفر بیمه‌شده تبعی و تعداد زیادی نیز مستمری‌بگیر اصلی و تبعی را تحت پوشش داریم که باعث شده شعبه یاسوج، اصلی‌ترین و بزرگترین شعبه سازمان تأمین اجتماعی در استان باشد. به همین دلیل، در سال‌های اخیر سه شعبه اقماری و یک کارگزاری برای کاهش حجم مراجعه به این شعبه تاسیس شده و در مدار خدمت‌رسانی قرار گرفته‌اند.»

وی، ضریب پشتیبانی شعبه یاسوج را ۱۰ بیان می‌کند و می‌افزاید: «در شعبه یاسوج، به ازای هر ۱۰ نفر بیمه‌پرداز، فقط یک مستمری‌بگیر وجود دارد و این از نقاط قوت این شعبه است. نقطه قوت دیگر شعبه، نیروهای فعال و متخصصی هستند که در این شعبه مشغول به کارند. ما حدود ۵۶ نفر همکار در بخش‌های مختلف شعبه یاسوج داریم که ۳ نفر از آنها مدرک دکترا دارند و ۳۰ نفر نیز فوق لیسانس هستند. علاوه بر این، همبستگی و پاکدستی کارکنان این شعبه بسیار خوب است که این موضوع در ارائه خدمات به ارباب‌رجوع، بسیار موثر واقع شده است.»

هدایت ادامه می‌دهد: «تلاش همکاران من در شعبه باعث شده در سه سال گذشته، مقام اول رعایت حقوق شهروندی و تکریم ارباب‌رجوع را در میان دستگاه‌های اجرایی استان به دست آوریم و سطح رضایتمندی مراجعان به این شعبه نیز بسیار بالا است.»

وی، الکترونیکی شدن خدمات را در افزایش رضایت مراجعان موثر می‌داند و می‌افزاید: «از سال ۱۳۷۸ سیستم‌های سازمان تأمین اجتماعی در کل کشور و به تبع آن در این استان به سوی مکانیزه شدن پیش رفت. در زمان غیرالکترونیکی بودن خدمات، از لحاظ رضایت ارباب رجوع در وضعیت خوبی نبودیم اما زمانی که شعبه به سوی ساماندهی سوابق و الکترونیکی کردن فرایندها و خدمات پیش رفت، توانستیم رضایت بیشتری از مراجعان کسب کنیم. هم‌اکنون ابلاغ‌ها، بازرسی از کارگاه‌ها و دریافت لیست و پرداخت حق بیمه الکترونیک است و این الکترونیکی شدن فرایندها، علاوه بر اینکه جلوی بسیاری از تخلفات احتمالی را گرفته و هزینه‌های سازمان تأمین اجتماعی را کاهش داده است.»

رئیس شعبه تأمین اجتماعی یاسوج در ادامه، مهمترین چالش را سازوکار نه‌چندان شفاف بیمه کارگران ساختمانی می‌داند و می‌گوید: «متأسفانه فرایند معرفی کارگران ساختمانی برای بیمه شدن، نیاز به بازنگری جدی دارد؛ چراکه بسیاری از کارگران که در مشاغل

■ خدمت‌رسانی مطلوب و محترمانه

شعبه تأمین اجتماعی یاسوج، مهمترین مرکز ارائه خدمات بیمه‌ای به بیمه‌شدگان، کارگران، کارفرمایان و مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی در این شهر است. این شعبه در ساختمانی دو طبقه و البته مجهز، در منطقه‌ای مناسب از نظر دسترسی و نزدیک به بیمارستان شهدای گمنام یاسوج واقع شده و به انجام امور بیمه‌ای مراجعان می‌پردازد. از حیاط سرسبز و گل کاری شده این شعبه که وارد ساختمان می‌شویم، در طبقه اول، علاوه بر میز خدمت، واحدهای نامنویسی، امور فنی بیمه‌شدگان و مستمری‌ها قرار گرفته و همین چیدمان، نیاز اغلب مراجعان به حضور در طبقات دیگر را برطرف کرده است.

یکی از مراجعان به شعبه یاسوج، پیرمردی است که کلاهی محلی بر سر دارد و برای پیگیری مستمری خود به این شعبه آمده است. او که حاج حسین نام دارد، می‌گوید: «از کارمندان و مسئولان این شعبه کاملاً راضی هستم. همکاری خوبی برای انجام کارها دارند و با سالمندان، با احترام زیادی برخورد می‌کنند و کار ما را زودتر راه می‌اندازند.»

خاتم بدیعی، مراجعه‌کننده دیگری است که دست در دست دختر کوچک خود، در بخش امور فنی بیمه‌شدگان شعبه حضور دارد. او نیز می‌گوید: «ما اهل این منطقه نیستیم و چند ماه است به دلیل شغل همسرم، به یاسوج نقل مکان کرده‌ایم. با اینکه بومی این شهر نیستیم و زبان ما با زبان محلی کارکنان و مردم این شهر متفاوت است، اما هیچ‌گونه اختلافی در مراودات اداری و اجتماعی با مردم خصوصاً کارکنان این شعبه نداریم و پاسخگویی مسئولان و کارکنان شعبه بسیار خوب است.»

مراجعه‌کننده دیگری که با اطلاع از حضور ما در شعبه، سراغ ما آمده، می‌گوید: «من چندین سال است که برای انجام کارهای بیمه‌ای خودم به این شعبه مراجعه می‌کنم. امروز هم برای دریافت غرامت دستمزد ایامی که بیمار بودم، به شعبه آمده‌ام. خوشبختانه در سال‌های اخیر، تغییرات خوبی در فضای شعبه به وجود آمده و علاوه بر این، کارمندان شعبه یاسوج هم با دلسوزی کار ارباب‌رجوع را پیگیری می‌کنند.»

■ رتبه اول در تکریم ارباب رجوع

در ادامه تهیه گزارش از شعبه یاسوج، به اتاق مهراب هدایت جهان‌آباد، رئیس شعبه تأمین اجتماعی یاسوج می‌روم. او تعداد بیمه‌شدگان اصلی شعبه یاسوج را بیش

در شعبه یاسوج، به ازای هر ۱۰ نفر بیمه‌پرداز، فقط یک مستمری‌بگیر وجود دارد و این از نقاط قوت شعبه است. نقطه قوت دیگر شعبه، نیروهای فعال و متخصصی هستند که در این شعبه مشغول به کارند

