



گزارش «آتی‌نو» از شعبه تأمین اجتماعی ابوموسی

## خدمت در جزیره‌ای کوچک به مردمی دریادل

با جمعیتی بالغ بر ۵ هزار و ۲۶۳ نفر شامل جزایر ابوموسی، تنب بزرگ، تنب کوچک، سیری، فارور بزرگ و فارور کوچک است که تعداد کمی از ساکنان آن شهروندان امارات محسوب می‌شوند. شفافیت آب خلیج فارس در ساحل ابوموسی به حدی است که ماهی‌های کف دریا و مرجان‌های آن نیز از کنار ساحل و موج‌شکن‌ها به وضوح دیده می‌شوند.

جزیره ابوموسی جنوبی‌ترین جزیره ایرانی آب‌های خلیج فارس است. این جزیره آب و هوای مرطوب و گرمی دارد و فاقد آب و اراضی مناسب برای کشاورزی است. بیشتر مردم بومی در این جزیره به صید ماهی اشتغال دارند. این جزیره از خوش آب‌وهوایرین مناطق خلیج فارس محسوب می‌شود و انواع گیاهان و جانوران دریایی در ساحل آن به چشم می‌خورد. شهرستان ابوموسی

گزارش

و می‌گوید: «سازمان باید هر چه بیشتر خود را به‌روز و تلخیص بخشنامه‌ها و وحدت رویه را با دقت و تمرکز بیشتری دنبال کند. در عین حال بر ارائه خدمات غیرحضور در بخش تعهدات، خدمات دفترچه درمان، سوابق و... تمرکز و تأکید بیشتری داشته باشد.»

### سامانه‌های آنلاین و روان‌سازی امور

مصطفی دآوری، رئیس شعبه بیمه تأمین اجتماعی ابوموسی در گفت‌وگو با «آتی‌نو» با اشاره به تعداد ۶۶۹ بیمه‌شده و ۵۱ نفر مستمری‌بگیر شعبه می‌گوید: «ارائه خدمت حضوری به این جامعه آماری کوچک افتخار هر روز ماست؛ گرچه سامانه‌های آنلاین تأثیر بسزایی در کاهش مراجعات به شعبه و روان‌سازی امور بخصوص در بحث دفترچه‌های درمانی و اعلام سابقه به مؤسسات داشته است.»

وی یادآور می‌شود: «در سال جاری بیشتر مراجعات حضوری به شعبه مربوط به انجام امور مربوط به پیمان‌ها و ارائه لیست حق بیمه به صورت دستی در بخش واحد درآمد و انجام امور مربوط به مشاغل سخت و زیان‌آور در بخش مستمری‌ها بوده که نیاز به ارائه اصل مدارک توسط کارفرما و بیمه‌شده داشته است. حوزه نامتویسی و حساب‌های انفرادی نیز با مجموع میانگین آماری حدود ۱۵۰ نفر، بیشترین مراجعه‌کننده در ماه را داشته‌اند.»

دآوری می‌گوید: «ما از ابتدای امسال در بخش خدمات حضوری تعداد ۹۴ مورد دریافت لیست دستی داشته‌ایم؛ ۴۹ مورد درخواست دفترچه درمان و ۱۹ مورد اعلام سابقه که در همه این موارد، افراد به خاطر سرعت پایین اینترنت در جزیره و عدم امکان استفاده از خدمات غیرحضور و در نتیجه ناگزیر به شعبه مراجعه می‌کنند.»

وی تعداد درخواست‌های غیرحضوری شعبه را ۵۲۰ مورد در سال جاری را

شرکاء اجتماعی، ارتباط بیشتر بیمه‌شده و کارفرما با سازمان و آشنایی به قوانین تأمین اجتماعی و رضایت بیشتر ارباب‌رجوع از ارائه خدمات به‌روز، رهاورد اصلی ایجاد سامانه‌های خدمات غیرحضور است.»

وی با اعلام میانگین پذیرش و ارائه خدمات روزانه به ۳۰ نفر با دقت‌نظر جواب می‌دهد: «بیشترین مراجعه‌کنندگان مربوط به دفترچه درمان و خدمات نامتویسی و سوابق و پس از آن مربوط به باجه دریافت حق بیمه است.»

این مسئول شعبه در بیان سختی‌های کار در جزیره می‌گوید: «در اینجا - با توجه به دوری و سختی تردد- امکان دسترسی آسان به خانواده و علائق اجتماعی وجود ندارد. سختی کار در جزیره بیشتر جنبه روحی و روانی دارد و عدم دسترسی آسان به خدمات مخابراتی و اینترنتی و خدمات شهری، خدمات رفاهی و... کار راسختر می‌کند. البته نباید از شیرینی کار که ارائه خدمت به شهروندان محروم و بی‌ادعای جزیره و لبخند رضایت این عزیزان است نیز غافل شد. تنها دلخوشی ما حضور بیمه‌شدگان و کارفرمایان در شعبه است که با توجه به کرونا و خدمات غیرحضور این موضوع نیز کم‌رنگ شده است.»

### کمبود کادر تشکیلاتی در شعب

«دستیار کهن» با تصریح بر کمبود کادر تشکیلاتی شعب و فشار کاری اضافه بر همکاران اضافه می‌کند: «پیچیدگی و تعدد بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های اداری و در نتیجه زمانبر بودن روند اجرای امور و انباشت ارباب‌رجوع و کار در باجه‌های شعب عملیاتی چالش‌برانگیز است و بهترین تدبیر مؤثر در این زمینه می‌تواند افزایش استفاده بیشتر از خدمات غیرحضور از طرف بیمه‌شدگان و همکاران شعبه باشد.»

وی تغییر سیستم آموزشی همکاران از روال معمول و تکراری را ضروری می‌داند

ساله نیز گرچه از شعبه و رفتار پرسنل آن اعلام رضایت می‌کند، اما با اشاره به طولانی بودن مراحل ورود به سامانه‌ها، در بیان مشکلات این حوزه می‌گوید: «برای تغییر رمز پروفایل دریافت خدمات غیرحضوری مراجعه کرده‌ام. تغییر هرچند وقت یک‌بار رمزها و قطع بودن برخی مواقع سامانه‌ها، مردم را دلزده و سردرگم می‌کند.»

وی بلافاصله در پاسخ به مهمترین چالش موجود پیش روی بیمه‌شدگان به نبود مراکز درمانی متعلق به تأمین اجتماعی در جزیره اشاره می‌کند و ادامه می‌دهد: «اگرچه ارائه خدمت مناسب و خوب کارکنان با وجود تعداد محدودشان دلگرم‌کننده است، اما این موضوع نمی‌تواند نیاز ضروری جزیره به داشتن مراکز درمانی را جبران کند.»

### جنبه روحی و روانی کار در جزیره

فضای شعبه گهگاهی با حضور چند مراجعه‌کننده پر و با فاصله کوتاهی خالی می‌شود. فرصت خلوتی شعبه را غنیمت می‌شمارم و به سراغ کارشناس و مسئول باجه، «علی دستیار کهن» می‌روم. او که دارای بیش از ۱۵ سال سابقه در باجه دریافت حق بیمه و هفت سال سابقه در واحد نامتویسی و حساب‌های انفرادی و بیمه‌شدگان و مستمری‌ها است با ارائه خدمات غیرحضور بر فعالیت شعبه می‌گوید: «نه تنها انجام کارها سرعت بیشتری گرفته، بلکه با این کار با صرفه‌جویی در وقت همکار و بیمه‌شده، راه به سوی وصول به موقع لیست‌های حق بیمه و مطالبات سازمان هموارتر شده است.»

«دستیار کهن» شناسایی به‌موقع و دسترسی آسان به کارفرما و بیمه‌شده را یکی از مزایای مهم سامانه‌ها می‌داند و ادامه می‌دهد: «بلاغ سریع به کارفرما و کاهش مدت زمان انجام تعهدات سازمان تأمین اجتماعی به

زیبایی خاصی را به فضای شعبه بخشیده است. ساختمان شعبه در یک طبقه بنا شده که با توجه به تعداد کم بیمه‌شدگان شعبه همگی واحدهای شعبه به صورت پیش‌خوان در همان طبقه همکف قرار دارند و ارباب‌رجوع و بیمه‌شدگان به راحتی می‌توانند با مسئولان واحدها در ارتباط باشند.

به سراغ یکی از مراجعه‌کنندگان که کنار باجه منتظر ایستاده است می‌روم؛ سعید فروندیان مراجعه‌کننده ۳۰ ساله به شعبه با اظهار تعجب از جریمه لیست بیمه‌شدگان‌اش می‌گوید: «با توجه به اینکه حق بیمه‌ها را به‌موقع پرداخت کرده‌ام، اما جریمه شده‌ام و برای پیگیری این موضوع آمده‌ام.»

### اینترنت کند، مختل کننده خدمات الکترونیک

وی با ابراز رضایت از خدمات شعبه، تنها مشکل تمام مردم جزیره را حوزه سامانه‌های آنلاین دانسته و ادامه می‌دهد: «معیوب بودن خطوط مخابراتی، پایین بودن سرعت اینترنت و قطعی مکرر آن همواره مردم را با مشکل جدی مواجه می‌سازد.»

### وقت گیر بودن سامانه خدمات غیرحضور

«راشد محامدی» مراجعه‌کننده ۵۰

از فرودگاه بندرعباس که بلند می‌شوی تنها چیزی که توجهات را جلب می‌کند پهنه بیکران دریاست، به رنگ لاجوردی و بعضاً سبز؛ گهگاهی نیز خشکی رامی‌بینی که همان جزایر هرمز و قشم هستند. قشمر بزرگترین جزیره منطقه است که همچون نگینی در میان خلیج فارس خودنمایی می‌کند و کمی جلوتر جزایر نقلی تنب بزرگ و کوچک دیده می‌شوند. با چرخش هواپیما، به سمت فرودگاه ابوموسی کورسویی از نمای ساختمان‌های همسایگان حاشیه خلیج فارس و بندر لنگه دیده می‌شوند.

با توجه به مساحت کم ابوموسی (۱۳ کیلومتر مربع) از فرودگاه که خارج می‌شوی به فاصله چندصدمتر به میدان مرکز شهر می‌رسی که در جوار قدیمی‌ترین محله و بازارچه جزیره قرار دارد، یعنی محله و بازارچه صیادان که هنوز بافت و نمای قدیمی خود را حفظ کرده و از نظر زیبایی‌شناسی چشم‌نوازترین نقطه جزیره محسوب می‌شود. به فاصله دو دقیقه پس از این محله به شهر که مروریدی می‌رسی که شعبه تأمین اجتماعی ابوموسی نیز در این شهر قرار دارد. جنب ساختمان بنیاد ۱۵ خرداد، نمای آجری ساختمان شعبه بیش از همه جلب توجه می‌کند، چون اکثر ساختمان‌های اطراف آن را ساختمان‌های بلوکی احاطه کرده است. فضای دور تادور شعبه را دیوارهای نیمه‌بلندی احاطه کرده و کل مساحت عرصه و اعیان شعبه حدود ۳ هزارمتر است که نیمی از آن را حیاط تشکیل داده و نیم دیگر آن را ساختمان شعبه. مهمانسرا و ساختمان بانک رفاه که در حال حاضر غیرفعال است، در سمت راست ورودی محوطه قرار دارند و در سمت چپ آن نیز منازل سازمانی شعبه که با توجه به نمای نامناسب استفاده شده برای آن کمی فرسوده‌تر از ساختمان اداره به نظر می‌سد.

وارد شعبه که می‌شوی نما و چیدمان جدید ساختمان توجه مراجعه‌کنندگان را به خود جلب می‌کند؛ ساختاری متفاوت از بافت شهر و محله‌ای که در آن واقع شده که



مهین دآوری

روزنامه‌نگار

از فرودگاه بندرعباس که بلند می‌شوی تنها چیزی که توجهات را جلب می‌کند پهنه بیکران دریاست، به رنگ لاجوردی و بعضاً سبز؛ گهگاهی نیز خشکی رامی‌بینی که همان جزایر هرمز و قشم هستند. قشمر بزرگترین جزیره منطقه است که همچون نگینی در میان خلیج فارس خودنمایی می‌کند و کمی جلوتر جزایر نقلی تنب بزرگ و کوچک دیده می‌شوند. با چرخش هواپیما، به سمت فرودگاه ابوموسی کورسویی از نمای ساختمان‌های همسایگان حاشیه خلیج فارس و بندر لنگه دیده می‌شوند.

با توجه به مساحت کم ابوموسی (۱۳ کیلومتر مربع) از فرودگاه که خارج می‌شوی به فاصله چندصدمتر به میدان مرکز شهر می‌رسی که در جوار قدیمی‌ترین محله و بازارچه جزیره قرار دارد، یعنی محله و بازارچه صیادان که هنوز بافت و نمای قدیمی خود را حفظ کرده و از نظر زیبایی‌شناسی چشم‌نوازترین نقطه جزیره محسوب می‌شود. به فاصله دو دقیقه پس از این محله به شهر که مروریدی می‌رسی که شعبه تأمین اجتماعی ابوموسی نیز در این شهر قرار دارد. جنب ساختمان بنیاد ۱۵ خرداد، نمای آجری ساختمان شعبه بیش از همه جلب توجه می‌کند، چون اکثر ساختمان‌های اطراف آن را ساختمان‌های بلوکی احاطه کرده است. فضای دور تادور شعبه را دیوارهای نیمه‌بلندی احاطه کرده و کل مساحت عرصه و اعیان شعبه حدود ۳ هزارمتر است که نیمی از آن را حیاط تشکیل داده و نیم دیگر آن را ساختمان شعبه. مهمانسرا و ساختمان بانک رفاه که در حال حاضر غیرفعال است، در سمت راست ورودی محوطه قرار دارند و در سمت چپ آن نیز منازل سازمانی شعبه که با توجه به نمای نامناسب استفاده شده برای آن کمی فرسوده‌تر از ساختمان اداره به نظر می‌سد.

وارد شعبه که می‌شوی نما و چیدمان جدید ساختمان توجه مراجعه‌کنندگان را به خود جلب می‌کند؛ ساختاری متفاوت از بافت شهر و محله‌ای که در آن واقع شده که

نگاه

عباس اکبری

سرپرست اداره کل تأمین اجتماعی استان هرمزگان

### عملکرد مثبت در شرایط دشوار کرونایی

خدمت‌رسانی به بیمه‌شدگان در استان غنی و البته محروم هرمزگان لذتی دوچندان دارد؛ مردمی خونگرم که در آرام بودن، زباندز خاص و عام هستند. بیمه‌شدگان اصلی استان هرمزگان در مجموع شامل ۳۲۲ هزار و ۱۱۴ نفر و بیمه‌شدگان تبعی ۵۶۲ هزار ۶۰۸ نفر هستند که بیمه‌شدگان اصلی تحت پوشش استان نسبت به مقطع مشابه سال گذشته ۵ درصد افزایش داشته است. جمعیت تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی در استان (مجموع بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران اصلی و تبعی) برابر با ۹۷۶ هزار و ۵۶۰ نفر است که این تعداد نسبت به مقطع مشابه سال قبل ۰٫۶ درصد افزایش داشته است. همچنین سازمان تأمین اجتماعی ۵۵ درصد از جمعیت استان هرمزگان را زیر چتر حمایتی خود قرار داده است.

در پایان سال ۱۳۹۸ معادل ۵۵٫۷ درصد از جمعیت استان تحت پوشش بوده‌اند که متأسفانه مقداری کاهش داشته است؛ در حالی که این شاخص طی سه سال گذشته به طور متوسط ۲٫۳ درصد افزایش سالانه را نشان می‌دهد. یعنی رشد جمعیت تحت پوشش در سال ۱۳۹۶ نسبت به سال قبل ۲٫۴ درصد و در سال ۱۳۹۷ نسبت به سال قبل ۲ درصد و در سال ۱۳۹۸ نسبت به سال قبل ۲٫۵ درصد بوده و در پایان مرداد ماه سال جاری این شاخص نسبت به ابتدای سال ۱٫۲ درصد کاهش را نشان می‌دهد. البته این کاهش به علت شیوع و پروس کرونا و مشکلات ناشی از آن رخ داد که در حال جبران است و پیش‌بینی می‌شود تا پایان سال این رقم مجدداً به حالت مثبت و افزایشی خود تبدیل شود.

همچنین در شش ماهه نخست سال ۱۳۹۹ به طور متوسط ماهانه بیش از ۱۰۰ میلیارد تومان صرف پرداخت انواع مستمری و به طور متوسط ماهانه ۵٫۵ میلیارد تومان صرف مقرری بیکاری شد. تنها همین دو خدمت تا حدود زیادی می‌تواند معرف اهمیت و حساسیت نقش سازمان تأمین اجتماعی بر معیشت و امنیت اجتماعی استان باشد و این نقش در شرایط شیوع و پروس کرونا حساس‌تر و پراهمیت‌تر نیز می‌شود.

همچنین در سه ماهه اسفندماه سال ۹۸ لغایت اردیبهشت‌ماه سال جاری، سازمان تسهیلاتی برای کمک به کارفرمایان و بیمه‌شدگان اختصاص داد که تا حد زیادی بر وصول حق بیمه در سه ماهه نخست سال در استان تأثیر گذار بود. با توجه به اینکه معمولاً حق بیمه هر ماه لغایت ماه بعد به حساب سازمان واریز می‌شود بنابراین این تسهیلات باعث کاهش وصولی در سه ماهه نخست سال شد. به طور خلاصه باید گفت کاهش وصولی در سه ماهه نخست سال به علت تسهیلات مربوط به مشاغل آسیب‌دیده از کرونا، کاهش سفرهای...