

### روابط عمومی دستاورد قرن بیستم

رضا افتخاری

کارشناس متخصص روابط عمومی مدیریت درمان الیز

اصطلاح روابط عمومی، ترجمه واژه انگلیسی Public Relations برای نخستین بار در آمریکا در اتحادیه راه آهن به کار برده شد و در ایران نخستین بار در شرکت نفت به کار رفته و دفتری در آن شرکت ایجاد شد.

تعاریف گوناگونی از روابط عمومی از سوی صاحب نظران، کارشناسان و مؤلفان کتاب‌های این رشته بیان شده است. از جمله: "رکس هارلو" از پیشقدمان روابط عمومی در جهان می گوید: روابط عمومی دانشی است که به وسیله آن سازمان‌ها آگاهانه می‌کوشند، بر مسئولیت اجتماعی خویش عمل کنند تا بتوانند تفاهم و پشتیبانی کسانی را که برای توسعه اهمیت دارد، به دست آورند.

در تعریفی که انجمن روابط عمومی آلمان ارائه کرده، آمده است: روابط عمومی، تلاش آگاهانه و قانونی به منظور تفاهم و استقرار اعتماد و شناخت متقابل با عموم، براساس تحقیق علمی و عملی صحیح و مستمر، میسر است.

روابط عمومی به مثابه پلی میان یک سازمان و مخاطبان آن است. به بیان ساده‌تر، روابط عمومی در حکم دم و بازدم سازمان به ایفای نقش می‌پردازد.

روابط عمومی مجموعه‌ای از اقدامات و کوشش‌های حساب شده‌ای است که هر سازمان برای برقراری ارتباط موثر و هدفمند با گروه‌هایی که با سازمان در ارتباطند، انجام می‌دهد.

تقریباً هر سازمانی که با افکار عمومی سرو کار دارد و نیازمند تصویر روشنی از خود نزد آن است، گونه‌ای از روابط عمومی را به خدمت می‌گیرد. برخی از رشته‌های مرتبط تحت نام ارتباطات شرکتی نظیر روابط رسانه‌ای، روابط سرمایه‌گذاری، ارتباطات داخلی و روابط کار وجود دارند که با فعالیت‌های روابط عمومی ربط دارند. کارکنان روابط عمومی عموماً توجه خود را به ساختن مناسباتشان با همگان‌هایی معطوف می‌کنند که به همسازی با آنها بینجامد.

کارکنان روابط عمومی باید بدانند که چطور به شکلی شفاف بنویسند، صحبت کنند و با تجزیه و تحلیل امور مبتلا به سازمان و موسسه خود به رفع و رجوع مسائل بپردازند. این مهارت‌ها به شدت مورد نیازند؛ زیرا در رشته روابط عمومی ارتباط پیوسته‌ای میان کارکنان و کسانی وجود دارد که در تعیین سمت سیاست‌های همگانی نقش ایفا می‌کنند. کارکنان روابط عمومی همچنین باید به اندیشه‌ورزی انتقادی بپردازند تا بتوانند به واسطه این مهارت به حل مشکلات احتمالی مشتریان و موکلان خود اقدام کنند.

یکی از بزرگترین تفاوت‌های روابط عمومی و تبلیغات، در برنامه‌ریزی است؛ به طوری که روابط عمومی برای بلندمدت برنامه‌ریزی می‌کند، اما تبلیغات در کوتاه‌ترین زمان ممکن به دنبال نتیجه است و البته این ریسک کار را بالا می‌برد. روابط عمومی با صبر و حوصله و اختصاص زمان به مشتری برای فکر کردن و نیز همین زمان برای شرکت در جلب رضایت هرچه بیشتر مشتری و ارائه خدمات بهتر سعی در دائمی کردن مشتریان و مخاطبان شرکت دارد.



خبر



دیدگاه

### گفت و گو با سه مدیر موفق و برتر تامین اجتماعی

## با همدلی و پشتکار به اهداف رسیدیم

روسای شعب و مسئولان واحدهای تخصصی شعب و تجزیه و تحلیل شاخص‌های موجود و همچنین تلاش و کوشش مستمر همکاران اداره کل و شعب تابعه به دست آمده است.

مدیرکل شهرستان‌های استان تهران ادامه داد: انجام منظم بازدیدهای نظارتی از سوی معاونان و روسای ادارات تخصصی و برگزاری دیدارهای مردمی هر هفته در یک شعبه منتخب به منظور حل مشکلات کارفرمایان و بیمه‌شدگان از مهمترین برنامه‌های این اداره کل بوده که موجب رفع نواقص و اشکالات موجود و همچنین رضایتمندی مخاطبان سازمان شده است.

وی گفت: قدردانی توسط معاونت امور استان‌ها از بنده یعنی قدردانی از همه همکاران این اداره کل و شعب تابعه که این امر باعث دلگرمی و پشتکار همکاران و افتخاری برای ما محسوب می‌شود.

### ■ اداره کل استان زنجان از سال ۱۳۹۳ تا کنون همواره رتبه اول را کسب کرده است

اداره کل تامین اجتماعی استان زنجان در ارزیابی ۹ ماهه ۱۳۹۶ موفق شد علاوه بر کسب رتبه نخست در بین ادارات کل تیب سه، رتبه اول را نیز در بین ادارات کل سطح کشور کسب کند. همچنین شعب طارم و دندی نیز موفق شده‌اند رتبه‌های اول و ششم را در بین شعب تیب پنجم و چهار کسب کنند. در ارزیابی معاونت بیمه‌ای در خصوص نتایج ارزیابی عملکرد گروهی این اداره کل در چهار دوره سه ماهه ۱۳۹۶ معاونت مذکور بالاترین ارزیابی را کسب کرده است.

اداره کل تامین اجتماعی استان زنجان در حال حاضر حدود ۷۴۰ هزار و ۵۲۳ نفر (۵۱ درصد) جمعیت استان را تحت پوشش خدمات متنوع خود قرار داده است. خدمات این سازمان در بخش بیمه‌ای استان از طریق ۷ شعبه و ۷ کارگزاری رسمی و یک شعبه اقماری به بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران و کارفرمایان ارائه می‌شود. این اداره کل در سال‌های اخیر با ارائه خدمات الکترونیکی و غیرحضوری گام بلندی در تحقق دولت الکترونیک در استان برداشته است؛ به طوری که از ۶۵ هزار نفر مراجعان ماهیانه به شعب استان ۵۷ هزار نفر با ارائه خدمات غیرحضوری حذف و به ۸ هزار نفر در ماه کاهش یافته است.

این اداره کل از سال ۱۳۹۳ تا کنون همواره رتبه اول را در بین ادارات کل

به منظور پایش عملکرد و ایجاد فضای رقابتی برابر برای واحدهای اجرایی بر مبنای اندازه‌گیری فعالیت‌ها و استفاده از خروجی سیستمی عملکردها با در نظر گرفتن تیب برای ادارات کل، ارزشیابی و رتبه‌بندی براساس آمار و اطلاعات تا آذرماه ۱۳۹۶ با استفاده از ۳۳ معیار و محاسبه امتیازهای کسب شده انجام گرفته است.

به گفته علی اکبر ربیع‌زاده مدیرکل دفتر نظارت و ارزشیابی امور استان‌ها، ارزیابی و ارزشیابی و رتبه‌بندی واحدهای اجرایی در سال‌های قبل به صورت سالانه و سپس به صورت ۶ ماهه و در حال حاضر با توجه به نیاز سازمان و تاکید مدیرعامل سازمان و دستور معاونت امور استان‌ها به صورت سه ماهه انجام می‌شود که به‌زودی با تکمیل داشبورد دفتر نظارت با استفاده از داده‌های سیستمی به صورت آنلاین و در دوره‌های یک ماهه انجام خواهد شد.

براساس امتیازهای کسب شده در ۹ ماهه سال گذشته از میان ادارات کل تیب یک، دو و سه به ترتیب اداره کل شهرستان‌های تهران، اداره کل آذربایجان غربی و اداره کل زنجان حائز رتبه برتر شدند.

### ■ اداره کل شهرستان‌های تهران باز هم موفق به کسب رتبه اول شد

اداره کل شهرستان‌های تهران در رتبه‌بندی نه ماهه سال ۱۳۹۶ در بین استان‌های تیب یک کشور مجدداً موفق به کسب رتبه اول شد. این اداره کل در چند سال پیاپی در ارزیابی و عملکردها رتبه برتر را در میان ادارات کل تیب خود کسب می‌کند؛ به طوری که علاوه بر کسب رتبه برتر در ارزیابی ۹ ماهه و شش ماهه نخست

سال ۱۳۹۶ در سال‌های ۱۳۹۲، ۱۳۹۳ و ۱۳۹۴ نیز موفق به احراز رتبه اول در سطح کشور شده است. مدیرکل شهرستان‌های استان تهران موفقیت این اداره کل را در پشتکار و همت روسا و کارشناسان خدوم و زحمتکش این اداره کل دانست و از آنها قدردانی و تشکر کرد. داریوش صالح‌پور اظهار امیدواری کرد که این موفقیت در سال‌های آتی نیز استمرار یابد.

صالح‌پور افزود: این مهم با توجه به برنامه‌ریزی‌ها و تشکیل جلسات مستمر کارشناسی با حضور روسای ادارات تخصصی اداره کل و همچنین



صالح پور: اداره کل شهرستان‌های تهران در ارزیابی و عملکردها رتبه برتر را در میان ادارات کل تیب خود کسب می‌کند

### مدیرکل دفتر کارگزاری‌ها:

## کارگزاری‌ها استاندار سازی می‌شوند

دفتر قانونی، پیگیری وصول ماده ۶۶، پلاک‌برداری و شناسایی کارگاه‌های جدید فاقد کد و فاقد کارگر و همچنین کارگاه‌های دارای کد و کارگر، ابلاغ برگه‌های مطالباتی و... محمد قوامی افزود: همه فرایندهای واگذار شده هم در شعب و هم در کارگزاری‌ها قابل انجام است؛ به غیر از بازرسی از دفاتر قانونی که توسط شعب انجام نمی‌شود و توسط کارگزاری‌ها، موسسه حسابرسی و شرکت‌های بیرونی انجام می‌شود. وی اظهار داشت: رسیدگی به دفاتر قانونی شرکت‌های خصوصی که اخیراً هم با توجه به دستور مدیرعامل محترم یک ساله انجام می‌گیرد نیز از کارهایی است که غیرحضوری نخواهد شد و سازمان باید سالانه به دفاتر قانونی حدود ۱۲۰ تا ۱۳۰ هزار کارگاه رسیدگی کند که ظرفیت بسیار بالایی برای انجام دادن آن در کارگزاری‌ها وجود دارد.

مدیرکل دفتر کارگزاری‌های سازمان تامین اجتماعی از فعالیت ۲۱۹ کارگزاری در کل کشور با حدود ۲۸۰۰ نفر کادر شاغل در سال گذشته خبر داد و افزود: با توسعه‌ای که برای این بخش در نظر گرفته شده است، برای راه‌اندازی ۸۰ کارگزاری دیگر، آزمون برگزار و مصاحبه‌های لازم انجام شده و این کارگزاری‌ها در حال طی مراحل هستند تا راه‌اندازی شوند. وی افزود: با احتساب کارگزاری‌هایی که پیش از این موفق به اخذ مجوز شده، ولی هنوز راه‌اندازی نشده‌اند، تعداد کارگزاری‌ها تا پایان سال جاری به ۳۱۰ واحد با حدود ۳۱۰۰ اشتغال خواهد رسید.

قوامی گفت: اکنون در ۱۸۹ شعبه، دارای کارگزاری هستیم که ۲۵ شعبه دارای ۲ کارگزاری و یک شعبه دارای ۳ کارگزاری است. وی از انجام ۴۲ میلیون تراکنش در خصوص ۲۲ فعالیت واگذار شده در کارگزاری‌ها در سال گذشته خبر داد و افزود: حدود ۵۰ درصد از مراجعات در ۶ فرایند پرمراجعه سازمان که شامل صدور دفترچه، تامین اعتبار دفترچه، کمک هزینه پروتزر و اروتز، کمک هزینه ازدواج و کفن و دفن و غرامت دستمزد ایام بارداری

مدیرکل دفتر کارگزاری‌های سازمان تامین اجتماعی از تلاش این سازمان برای استانداردسازی کارگزاری‌ها خبر داد و گفت: برای اولین بار استانداردسازی در سه حوزه «فضای فیزیکی، نیروی انسانی و فرایندهای اجرایی» در کارگزاری‌ها به تصویب هیات مدیره رسیده است و به‌زودی دستورالعمل اجرایی آن پس از امضای مدیرعامل سازمان به ادارات کل ارسال خواهد شد. براین اساس تکلیف همه کارگزاری‌ها برای همیشه در این سه محور مشخص خواهد شد تا امور این حوزه به شکل سلیقه‌ای انجام نشود.

محمد قوامی با بیان این که استانداردسازی حوزه‌های (IT و مدیریت) هم در سال جاری انجام خواهد شد، افزود: فعالیت‌های سازمان در کارگزاری‌ها به دو دسته میدانی و غیرمیدانی تقسیم می‌شوند که برخی حضوری و برخی غیرحضوری است. به طور مثال فرایند پرداخت هزینه اروتز و پروتزر، کمک هزینه کفن و دفن، کمک هزینه ازدواج، صدور و تمدید اعتبار دفترچه درمانی، نامنویسی بیمه‌شدگان تبعی و... در حال حاضر هنوز حضوری است و متقاضیان باید به شعب یا کارگزاری‌های سازمان مراجعه کنند.

مدیرکل دفتر کارگزاری‌های سازمان افزود: کارهایی مثل ارائه لیست و فیش الکترونیک غیرحضوری است، ولی کماکان برخی از کارفرمایان و بیمه‌شدگان به دلیل اطمینان و اعتماد بیشتری که به سازمان و واحدهای تابعه آن دارند، باوجود این که امکان انجام دادن امور به صورت غیرحضوری برای آنها فراهم شده است، باز ترجیح می‌دهند که به کارگزاری‌ها مراجعه کنند. از این رو بخش اعظم مراجعات ما به کارگزاری‌ها به دلیل این قبیل کارهاست که ما به آنها در اصطلاح امور نیابتی می‌گوییم.

وی ادامه داد: بخشی از کارهای کارگزاری‌ها هم میدانی است و به نظر می‌رسد این امور به این زودی غیرحضوری نخواهند شد؛ مثل کنترل مقرری‌بگیران بیمه یکاری، بازرسی کارگران ساختمانی، بازاریابی بیمه اختیاری مشاغل آزاد، بازرسی



خبر



همه فرایندهای کارگزاری‌ها قابل انجام است