



گزارش

## گزارش خبرنگار تأمین از شیوه جدید پاسخگویی در شعبه ۲۵ تهران میز خدمت ازدحام جمعیت را کاهش می‌دهد

در راستای اجرای حقوق شهروندی در نظام اداری ماده ۱۷ مصوبه شورای عالی اداری کشور و به منظور تکریب ارباب رجوع، تسریع و تسهیل در ارائه خدمات و جلوگیری از سرگردانی مردم در ساختمان‌های وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد، دستورالعمل استقرار "میز خدمت" از طریق دستور رئیس جمهور و بخشنامه سازمان امور اداری و استخدامی کشور در همه واحدهای دولتی و عمومی از جمله در شعب سازمان تأمین اجتماعی اجرایی شد. براساس این بخشنامه همه سازمان‌ها آن دسته از خدماتی را که قرار است در میز خدمت به مخاطبان خود ارائه دهند، به سازمان امور اداری و استخدامی ارائه و کد خدمات دریافت می‌کنند. ۲۲ خدمت نیز از سوی سازمان تأمین اجتماعی اعلام شد که از این پس به همین تعداد خدمات در میز خدمت به مخاطبان ارائه می‌شود.

### ■ مسئولان مشاوره شعب، سرپرست و ناظران میز خدمت هستند

کیان‌دخت ورنوس دبیر اجرایی طرح میز خدمت در اداره کل غرب تهران در خصوص این طرح گفت: از آنجایی که ماهیت سازمان تأمین اجتماعی خدمت‌رسانی است، در اجرای این طرح با مشکل خاصی مواجه نخواهیم شد. وی افزود: همکاران میز خدمت از واحدهای مختلف همراه به صورت گردشی مستقر می‌شوند که وظایف خود را با سرپرستی مسئول مشاوره شعبه انجام می‌دهند و در واقع این فرد سرپرست و نظارت‌کننده این میز به شمار می‌رود و به صورت ثابت پشت میز حضور دارد. مسئولان مشاوره شعب مانند گذشته اما در پشت میز خدمت و وظایف خود را انجام خواهند داد.

ورنوس خاطر نشان کرد: با توجه به ازدحام و تعداد مراجعه‌کنندگان شعب، تعداد افراد همکار در پشت میز خدمت می‌تواند متفاوت باشد و ممکن است تعداد آنها کمتر یا زیاده‌تر باشد. در اجرای این طرح هیچ نیرویی تزییق نمی‌شود، بلکه افراد به کار گرفته شده از واحدهای شعب تأمین می‌شوند. هرچند در این میان تعدادی از واحدها که با کمبود نیرو مواجه هستند، اعتراض‌هایی در این زمینه دارند، اما این طرح باید اجرایی شود.

وی ادامه می‌دهد: اکثر شعب سطح تهران با کمبود فضای فیزیکی مواجه هستند و اتاق مشاوره در اولین طبقه واقع شده است. لذا در این شرایط از مسئولان مشاوره درخواست می‌کنیم اگر مایلند می‌توانند اتاق مشاوره خود را نیز داشته باشند، اما باید در طول روز در طبقه همکف و پشت میز خدمت مستقر شوند. در شعبی که فاقد طبقه همکف هستند، در اولین فضای نزدیک به در ورودی شعبه این میز برپا می‌شود.

ورنوس افزود: به همکاران میز خدمت آموزش‌های لازم داده و فرم‌های خاصی برای گردش کاری و فلوچارت بیمه‌شدگان تنظیم شده و در اختیار همکاران قرار گرفته تا به مراجعه‌کنندگان ارائه و از گردش کاری خدمت مورد نظر خود مطلع شوند. علاوه بر آن، روسای شعب نیز مورد آموزش قرار گرفتند و بخشنامه با جزئیات به آنها توضیح داده شد. وی تصریح کرد: خوشبختانه همه اقدامات مربوط به این طرح به‌موقع پیش رفته است و بخشنامه‌های مربوط به آن را در شعب خود بومی‌سازی کرده‌ایم.

### ■ آمادگی یک ساله برای اجرای طرح "میز خدمت" داریم

به سراغ شلوغ‌ترین شعبه تهران یعنی شعبه ۲۵ می‌رویم. در ابتدای ورود با ازدحام زیادی از مراجعان روبه‌رو شدیم که در اطراف میز خدمت تجمع کرده بودند. این میز در طبقه همکف واقع شده است. افراد به محض ورود به شعبه با این بخش مواجه می‌شوند.



امیدواریم در آینده شاهد میزهای خدمت الکترونیکی باشیم تا مراجعه‌کنندگان اطلاعات اولیه مورد نیاز خود را از این طریق دریافت کنند

همکارانی از ۳ حوزه بیمه‌شدگان و نامنویسی و مستمری بگیران که از پرتددترین حوزه‌ها هستند، پشت میز مستقر شده‌اند. از میز خدمت که دورتر می‌شدیم، جمعیت و شلوغی کاهش می‌یابد.

رئیس شعبه در این خصوص گفت: در یک سال گذشته که

مشاوره می‌روند، اما با در بسته مواجه می‌شوند و مسئول مشاوره در پشت میز خدمت آنها را به این سمت فرا می‌خواند. ابتدا تعجب می‌کنند و بعد از مدتی خطاب به مشاوره از او تقاضا می‌کنند تا به صورت خصوصی درخواست و مشکل خود را بیان کنند. در این شرایط مشاوره مجبور می‌شود در اتاق مشاوره به آنها پاسخ دهد.

سنگچی گفت: با توجه به این که در ابتدای اجرای این طرح هستیم، بسیاری از افراد تمایل ندارند تا مشکل و درخواست خود را در جمع و در پشت میز خدمت بازگو کنند و در این مواقع به اتاق مشاوره مراجعه می‌کنیم.

وی جنس کار در اتاق مشاوره و پشت میز خدمت را یکی دانست و افزود: در اینجا فرد مراجعه‌کننده بعد از بیان مشکل و درخواستش به همکار مربوطه در پشت میز خدمت ارجاع داده می‌شود و در غیر این صورت او را به واحد مورد نظر در سایر طبقات ارجاع می‌دهیم. از صفر تا صد فرایند و مدارک موردنیاز را برایشان شرح می‌دهیم.

سنگچی معتقد است در این طرح معطلی و انتظار ارباب رجوع بسیار کمتر و از سرگردانی آنها در طبقات جلوگیری می‌شود.

### ■ استقرار میز خدمت بهترین حالت برای تکریب ارباب رجوع است

محسن سلطانی یکی دیگر از همکاران مستقر در پشت میز خدمت است که از ابتدای ورود به شعبه منتظر ماندیم تا اندکی سرش خلوت شود و مجال گفت‌وگو با او را به دست آوریم. او کارشناس واحد نامنویسی و حساب‌های انفرادی است که از این واحد به بخش میز خدمت آمده است.

به عقیده او میز خدمت نقش موج‌شکن دارد و نوعی کاهنده جمعیت به سایر طبقات و واحدهای شعبه است، اما ازدحام زیاد در جلوی در ورودی شعبه را زیاد خوشایند نمی‌داند.

سلطانی با بیان این که از کار در این بخش بسیار راضی است، گفت: میزان تردد و شلوغی در پشت میز خدمت از واحد نامنویسی که یکی از شلوغ‌ترین واحدهای شعبه به شمار می‌رود، بسیار بیشتر است و همه مراجعه‌کنندگان هر سوالي هرچند نامربوط داشته باشند، از ما می‌پرسند و ما نیز ملزم به پاسخگویی هستیم.

روی میز همکاران پر از برگه و کاغذ است و گویی بسیاری از امور خود را به صورت کاغذی انجام می‌دهند که سلطانی نیز این موضوع را تأیید کرد و اظهار داشت: اکثراً کارها به صورت دستی و کاغذی انجام می‌شود و خروجی‌های خود را نیز باید در برگه و دستی ثبت کنیم که اگر این موارد نیز به صورت سیستمی انجام می‌شد قطعاً کار با دقت بیشتر و صرف زمان کمتری انجام می‌گرفت.

وی معتقد است استقرار میز خدمت بهترین حالت برای تکریب به ارباب رجوع است و در تسهیل کار آنها بسیار موثر خواهد بود.

نظر دو نفر از مراجعه‌کنندگان را در خصوص میز خدمت جویا می‌شوم. محمدعلی منافی بازنشسته و کارمند حسابداری یکی از شرکت‌های خصوصی گفت: وجود این میز باعث می‌شود تا از سرگردانی مراجعان کاسته شود و این طرح بدون اخلاق خوب و با حوصله همکاران به نتیجه نخواهد رسید که خوشبختانه همکاران این شعبه با برخورد‌های خوب و پسندیده خود با مراجعه‌کنندگان سنگ تمام گذاشته‌اند. مدت زیادی است که به این شعبه تردد می‌کنم و جز خوبی از آنها ندیده‌ام و قصد دارم نامه تقدیر و تشکر تقدیمشان کنم. استقرار این میز به نوعی بیان‌کننده آن است که سازمان از همه امکانات خود برای راحتی و تسهیل کار بیمه‌شدگان استفاده می‌کند که برای ما بسیار ارزشمند است.

این ارباب رجوع اضافه می‌کند: سرگردانی بیمه‌شدگان در طبقات مختلف منجر به خستگی و کلافگی در فرد می‌شود که خوشبختانه این شعبه قبل از ایجاد میز خدمت با تلاش خود از این سرگردانی کاسته بود.

علی صادقی یکی دیگر از مراجعه‌کنندگان است که بعد از دریافت پاسخ خود از همکاران میز خدمت در حال ترک شعبه است و گفت: خوشحالم که بدون مراجعه به سایر طبقات پاسخ خود را دریافت کردم.

وارد این شعبه شدم، به شدت خلاء میز خدمت را احساس کردم. لذا تصمیم بر آن شد تا باجه‌ای به نام «باجه پاسخگویی» در طبقه همکف مستقر شود و بیمه‌شدگان در ابتدای ورود به این باجه مراجعه کنند. هنگامی که طرح استقرار میز خدمت ابلاغ شد، این شعبه آمادگی اجرای آن را داشت.

سیدنوری آقایی افزود: پیش از این هر فرد مراجعه‌کننده با دریافت شماره در صف انتظار می‌ایستاد و بیشتر اوقات شاهد ایجاد صف‌های طولیل در شعبه بودیم که گاهی با تنش‌هایی بین مراجعان همراه می‌شد و بیمه‌شده سرگردان در راهروهای شعبه تردد می‌کرد که علاوه بر آن همکاران نیز در پاسخگویی به آنها دچار مشکل می‌شدند. با اجرای این طرح نه تنها مراجعه‌کنندگان تفکیک شدند، بلکه صف انتظار نیز بسیار کاهش یافت و موجب بهبود و تسریع روند کار بیمه‌شدگان شد.

وی معتقد است باید میز خدمت بومی‌سازی شود تا در شعبی مانند این شعبه که بسیار شلوغ و پرزدحام است، در هر واحد یک میز خدمت ایجاد شود و افزود: استقرار میز خدمت در جلوی در ورودی شعبه باعث ایجاد تجمع و شلوغی بیش از حد می‌شود که جلوه خوبی برای سازمان ندارد. امیدواریم در آینده شاهد میزهای خدمت الکترونیکی باشیم تا مراجعه‌کنندگان اطلاعات اولیه مورد نیاز خود را از این طریق دریافت کنند.

آقایی تصریح کرد: میز خدمت لازمه هر اداره و سازمانی است که اجرای موفق آن منجر به ارتقای رضایتمندی مشتریان، بهبود اعتماد آنها، کاهش چرخه درخواست آنها و ... خواهد شد. ارائه کد رهگیری توسط همکاران میز خدمت به ارباب رجوع می‌تواند منجر به تسریع در روند امور مشتریان شود که امیدوارم در آینده این مورد نیز عملی شود.

رئیس شعبه اضافه کرد: وجود میز خدمت باعث می‌شود بسیاری از افراد که مدارک کافی به همراه ندارند یا همچنین تعدادی که تنها برای دریافت اطلاعات به شعبه مراجعه می‌کنند، دیگر در طبقات تردد نداشته باشند و به نوعی از ازدحام در طبقات کاسته می‌شود. تعدادی برگه نظرسنجی نیز در اختیار همکاران قرار گرفته تا آن را در اختیار ارباب رجوع قرار دهند. شعبه شلوغ است، اما خوشبختانه کارها به صورت روان انجام می‌شود.

وی خاطر نشان کرد: قبل از اجرای این طرح در واقع ماهیت این خدمت توسط سازمان و به‌گونه‌های مختلف مانند ایجاد کارگزاری‌ها، دسترسی افراد به اپلیکیشن و دریافت خدمات به صورت غیرحضوری برای بیمه‌شدگان و ... در بطن جامعه اجرایی شده است. ذات سازمان خدمت‌رسانی است و نسبت به سایر نهادها و سازمان‌های سطح کشور در این مسیر پیش‌روتر است.

### ■ میز خدمت از سرگردانی مراجعان در شعبه جلوگیری کرده است

کبری سنگچی مسئول مشاوره شعبه، سرپرستی میز خدمت این شعبه را نیز برعهده دارد. حضور مسئول مشاوره برای سازماندهی همکاران در پشت میز خدمت بسیار ضروری است. اتاق مشاوره در مجاورت میز خدمت واقع شده است. تعدادی از افراد به محض ورود به شعبه ابتدا به سمت اتاق