

# ارباب رجوع در میان چرخ دنده‌های کاغذی!



اجتماعی خود می‌باید، و می‌توانند، در این زمینه‌ها نقشی روشن‌تر و سازنده داشته باشند. آنان بدان جهت که هم در متن جریانات اجتماعی قرار دارند و هم طرف مراجعه مستقیم مردمی هستند که از نظام بوروکراسی حاکم صدمه می‌بینند، طبعاً می‌توانند و باید آینه‌هایی باشند که زشتی‌ها و کاستی‌های نظام اداری کشور را به وضوح منعکس کنند و این امکان را فراهم آورند که مدیران ارشد حقایق را ببینند، به تفکر بنشینند و راه چاره ببینند.

«مجله گزارش» براساس همین باور، بر آن است که در حد توان و امکانات خود به انعکاس ناهنجاری‌های سیستم اداری کشور اقدام کند. حاصل اولین کوشش‌ها در جهت تحقق این نیت گزارشی است که ملاحظه می‌فرمایید، گزارشی از بوروکراسی حاکم بر سازمان تأمین اجتماعی که میلیون‌ها نفر روزانه با آن سر و کار دارند. و البته، این سازمان، خود نیز نمونه‌ای است از بسیار و مشتی از خروار، که مسائل و مشکلات موجود در آن، با اندکی تفاوت در نحوه عملکرد، عیناً همان است که در سایر سازمانها و ادارات نیز دیده می‌شود.

چون هدف از تهیه این گزارش نقد نظام اداری است و نه بررسی اعمال مشتی کارمندان خود آن‌ها نیز غالباً قربانیان همین نظام هستند، لذا اسمی را فقط با ذکر یک یا دو حرف از اول نام افراد ذکر می‌کنیم و امیدواریم مدارکی که به ضمیمه گزارش ارائه شده از بروز هرگونه شبهه در مورد اخراق‌آمیز بودن آن جلوگیری کند.

که حاصل خواهد کرد همان نتیجه‌ی است که از چیدن و دور ریختن چند برگ پژمرده و آفت‌زده از گُل یک درخت بیمار و پوسیده به دست می‌آید: درخت پوسیده و اجزاء اصلی بیمار آن (ریشه، تنه و شاخه‌های اصلی) همچنان باقی است!

حقیقت آن است که اگر بخواهیم با نابسامانی‌های نظام اداری برخوردی جامع و همه‌جانبه و کارساز داشته باشیم باید کلیه ساختار این نظام را مورد بررسی قرار دهیم و در هر مقطع، معایب و کژی‌ها را مشخص کنیم و برای رفع آن چاره ببینیم.

خرابی نظام اداری ما تنها در وجود عده‌ی کارمند فاقد صلاحیت و قدرت ابتکار، و یا فاسد و کم‌کار و رشوه‌خوار، خلاصه نمی‌شود. ساختار غلط این نظام، قوانین مغایر یا مبهم، قوانین کهنه با تبصره‌های سرگیجه‌آور، وجود سازمان‌های اداری عریض و طویل و بعضاً زائد، ابهام در حدود و ثغور وظایف این ادارات، فقدان قوانین صریح و روشن در خیلی از زمینه‌ها، دو پهلو بودن مقررات و ضوابطی که اجازه می‌دهد افراد آن را به میل خود و براساس منافع خویش تفسیر و تأویل کنند، و دهها و صدها مورد دیگر عواملی هستند که نظام اداری ما را غیر کارآ و حتی ترمزکننده و مانع تراش کرده‌اند.

این موارد باید یک به یک شناسایی شود، مورد نقد و بررسی قرار گیرد و برایشان راه اصلاح ارائه گردد. دست‌اندرکاران مطبوعات بنا به رسالت

در آبان ماه قانون جدید رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان متخلف ادارات دولتی از تصویب مجلس شورای اسلامی گذشت.

عده‌ی از مقامات دولتی و تعدادی از جراید، تصویب این قانون را گامی در جهت مبارزه با ناهنجاری‌های فلج‌کننده سیستم اداری کشور دانستند و در این راستا نظریات امیدوارکننده‌ی ارائه دادند. از جمله سیدعلی عوض‌زاده دبیر هیات عالی و مدیر کل دفتر هماهنگی نظارت بر امر رسیدگی به تخلفات اداری، و مشاور دبیر کل سازمان امور اداری، گفت: «این قانون علاوه بر تأثیر در اصلاح نظام اداری کشور از پایمال شدن حقوق کارمندان دولت با اختیار نقض احکام هیات‌های بدوی، توسط هیات عالی، جلوگیری می‌کند».

به راستی آیا نظام اداری ما، تنها دچار آن دسته از ناهنجاری‌هایی است که با اصلاح مقررات مربوط به رسیدگی به تخلفات کارمندان خاطی، به نظامی کارآ و پویا مبدل شود؟

اگر به این سؤال جواب مثبت دهیم و تسلیم خوشبینی شویم، بی تردید یک بار دیگر دچار این اشتباه خواهیم شد که بدون توجه به ریشه فاسد یک درخت، فقط در صدد قطع سرشاخه‌های آفت‌زده آن برآییم.

نظام اداری ما حکم درختی را دارد که ریشه، تنه، شاخه‌های اصلی و سرشاخه‌های آن آفت‌زده و بیمار است و بر فرض که قانون جدید رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان خاطی با دقت و وسواس هم پی‌گیری می‌شود، نتیجه‌ی

مستمری‌هایی که سازمان تأمین اجتماعی در مقابل دریافت حق‌بیمه «متمهد» و «ملزم» به پرداخت آن است، استفاده کند. برای دریافت این مستمری آقای «ح» و امثال او ناگزیر باید مراحلی را در دو واحد اداری دیگر طی کنند تا موفق به دریافت گواهی استحقاق دریافت آن مستمری شوند.

آقای «ح» از روز ۷۲/۴/۳ برای گرفتن این گسواهی بارها و بارها بین آن دو اداره

هم آقای «ح» به «حق» خود نرسیده بود و می‌باید هنوز هم می‌دوید و از این میز، به آن میز و از آن اداره به این اداره پاس داده می‌شد! اما برای آن که موضوع «کار» و «پرونده» آقای «ح» روشن شود به طور خلاصه گردش کار او را قبل از ۷۲/۵/۲ شرح می‌دهیم:

او سال‌ها حق بیمه پرداخته است و چون از اول سال جاری کار خود را از دست داده به موجب قانون حق دارد از یکی از انواع

## ● از نیمه راه، با یک ارباب رجوع سگردان!

اگر بخواهیم ماجرای آقای «ح» و دوندگی‌هایش را از آغاز شرح دهیم مطول و کسالت‌آور خواهد شد. ناگزیر او را از نیمه راه سرگردانی‌هایش همراهی خواهیم کرد: از روز ۷۲/۵/۲ تا ۷۲/۸/۱۶ و لازم است در همین آغاز کار یادآور شویم که در ۷۲/۸/۱۶ هنوز



آن نامه را از شعبه ۱۹ بگیری... می‌گویم خودت بروی برای این که کار خودت زودتر راه می‌افتد.

آقای «ح» آن معرفی‌نامه را گرفت و روز بعد به شعبه ۱۹ مراجعه کرد. (مدرک شماره ۲)

### ● آقای «ح» نامه‌رسان می‌شود!

برای آن که شرایط آقای «ح» از لحاظ رفت و آمد و به اصطلاح سنگ‌دو زدن‌هایش مشخص شود، لازم است تذکر دهیم خانه او در حوال و حوش خیابان رسالت قرار دارد. شعبه ۹ سازمان تأمین اجتماعی در خیابان سهروردی واقع است و شعبه ۱۹ در خیابان حافظ، و چون خیابان حافظ یک طرفه است آقای «ح» نمی‌تواند با اتوبوس به این ادارهٔ اخیر رفت و آمد کند و ناچار است همیشه دو کیلومتر پیاده‌روی کند تا به شعبه ۱۹ برسد.

الغرض...

آقای «ح» روز بعد به شعبه ۱۹ مراجعه کرد. او را به «واحد نام‌نویسی و حساب‌های انفرادی» حواله دادند. مأمور این واحد به او گفت که برود به «واحد درآمد» و نزد آقای «الف». آقای «الف» نامه شعبه ۹ را خواند و گفت: برو پرونده‌ات را از بایگانی بگیر. وقتی آقای «ح» پرونده را گرفت و به آقای «الف» داد، او آن را مرور کرد و بعد گفت:

- نه! سوابق تکمیل نشده

- یعنی چه؟

- گفتم که سوابق تکمیل نشده، یعنی این که سوابق تکمیل نشده.

چی چی تکمیل نشده آقایان؟ من در یک شرکت کار می‌کرده‌ام و حق بیمه می‌پرداختم، الان هم فقط سابقه همان مدتی را که حق بیمه داده‌ام، می‌خواهم...

- اتفاقاً همان سابقه را نداریم!

- چه شده؟ گم شده؟

- نه گم نشده! شرکت لیست‌هایش را رد

نکرده و ما باید تعقیب کنیم چرا لیست‌هایش را رد نکرده؟

- یعنی شما از سال ۶۸ تا کنون فرصت نکرده‌اید موضوع را تعقیب کنید؟ از این جا تا محل آن شرکت ده دقیقه راه است. پیاده ده دقیقه راه است. شما در این مدت فرصت نکرده‌اید یک نفر را بفرستید تحقیق کند چرا لیست‌ها را نفرستاده‌اند؟

- آقایان کار زیاد است و سر ما هم شلوغ و عده کارمند کم. حالا برو بیست روز دیگر بیا تا جوابت را بنویسم.

کله آقای «ح» سوت می‌کشد! مملکت از تورم کارمند می‌نالد و این آقا از کمبود همکارا می‌خواهد حرف‌هایی بزند اما ترجیح می‌دهد سکوت کند و فعلاً دندان روی جگر بگذارد، لذا می‌رود و بیست روز بعد باز می‌گردد.

- سلام آقای الف.

- علیک سلام. بفرمایید.

- بیست روز پیش آمدم خدمتتان. راجع به سابقه کارم در شرکت...

- آها... کاری نمی‌توانیم بکنیم.

- چرا؟

- چون فرستادیم بازرسی از شرکت... اما شرکت از محل قبلی رفته و محل فعلیش را هم نمی‌دانیم.

- این‌ها چه ربطی به من دارد؟ شرکت رفته، شما بازرسی نکرده‌اید، اتفاقات دیگری هم ممکن است افتاده باشد، این‌ها چه ارتباطی با من دارد؟

آقای «الف» براق می‌شود:

- می‌خواستی کارفرمایت را ملزم کنی لیست حق‌بیمه‌ات را سر وقت بدهد.

آقای «ح» متعجب می‌شود

- کجای قانون وصول حق‌بیمه را به عهده کارمند گذاشته... قانون به شما اختیارات داده و شما را هم ملزم کرده حق‌بیمه را وصول کنید... اگر یک کارگر یا کارمند برود و به

کارفرمایش بگوید چرا حق بیمه مرا نداده‌ای کنار درست می‌شود؟ همین آقای که من کارمندش بودم در همان ساختمان چند شرکت دیگر هم داشت. دهها نفر حقوق بگیرش بودند... یک شرکت گمنام که نبود. یک ماه... دو ماه... سه ماه وقت نداشتید قبول... اما از سال ۶۸ تا امروز وقت نکرده‌اید بروید و بپرسید چرا لیست بیمه کارکنانت را نمی‌دهی؟ شما نه تنها حق بیمه من و امثال مرا نگرفته‌اید، بلکه مطالبات سازمانی را هم که حقوق بگیرش هستید به خطر انداخته‌اید.

- این فضولی‌ها به تو نیامده.

آقای «ح» می‌خواهد جواب بدهد، اما یکی از کارمندان سازمان میانه را می‌گیرد و مانع می‌شود که کار مجادله بالا بگیرد. به آقای «الف» پیشنهاد می‌کند:

یک نامه به «واحد نام‌نویسی» بنویسیم و وضعیت را به آن‌ها گزارش کنیم و قال قضیه را بکنیم.

ظاهراً پیشنهاد معقولی است زیرا آقای «الف» هم این پیشنهاد را قبول می‌کند. از طبقه چهارم ساختمان شعبه ۱۹ به طبقه سوم همین ساختمان نامه‌ی نوشته می‌شود که متن آن را در مدرک شماره ۳ مطالعه می‌کنید.

آقای «ح» نامه را به واحد درآمد و شخصی به نام آقای «او» ارائه می‌دهد. آقای «او» پس از خواندن نامه سری می‌چنانند و می‌گوید:

- این که چیزی را تغییر نمی‌دهد.

- چرا؟

- چون مطابق مقررات باید محل جدید این شرکت شناسایی شود، واحد درآمد به محل جدید مراجعه و اقدام به حسابرسی کند و بعد ما بتوانیم جواب شما را بدهیم.

- یعنی آقایان طبقه بالای مرا سرکار گذشته‌اند؟

- ای... نه! فکر بد نکن!

- حالا تکلیف من چه شود؟

- اگر بخواهی کار را به عهده سازمان بگذاری ممکن است طول بکشد... نامه‌ی به ثبت شرکت‌ها می‌نویسیم و آدرس جدید شرکت را از آن‌ها می‌خواهیم خودت نامه را ببر و جوابش را بگیر.

- باشد... چشم کور، این کار را هم می‌کنم.

و روز بعد، آقای «ح» با دردست داشتن نامه شعبه ۱۹ (مدرک شماره ۴) به اداره ثبت شرکت‌ها واقع در ضلع شمالی پارک شهر مراجعه می‌کند. خانمی که مسؤل رسیدگی به این قبیل نامه‌هاست در محل کارش حضور ندارد. به مرخصی یک روزه، رفته و لذا آقای «ح» دست از پا درازتر باز می‌گردد تا فردا مراجعه کند.

روز بعد آقای «ح» مجبور می‌شود علاوه بر وظیفه نامه‌رسانی که از طرف شعبه ۱۹ به او

### ● دعوت از علاقه‌مندان و صاحب‌نظران

اگر برای انجام امورتان در ادارت و سازمان‌ها سرگردان هستید،

اگر در جریان ماجراهایی قرار دارید که نشان‌دهندهٔ کاستی و معایب سیستم اداری هستند،

و اگر... و اگر...

در تمام این موارد لطفاً با ما مکاتبه کنید. طبیعی است مسجله مسائلی را مورد پی‌گیری قرار می‌دهد که مستند به مدارک و اسناد مطمئن باشد.

علاوه بر مکاتبه، خوانندگان عزیز می‌توانند همه روزه از ساعت ۱۰ صبح الی ۴ بعدازظهر از طریق شماره تلفن ۷۵۳۶۱۳۳ با گروه گزارش مجله تماس بگیرند.

مجله گزارش در نظر دارد نارسایی‌ها، مقررات دست و پاگیر، سوابق غیرقابل انتطاف، قوانین کهنه و پوسیده و کلیه عوامل دیگری را که در مجموع زیربنای سیستم اداری کنونی کشور را تشکیل می‌دهند مورد پی‌گیری، نقد و بررسی قرار دهد. به همین جهت کلیه هموطنان و خوانندگان مجله، صاحب‌نظران، کارشناسان رشته‌های مسدیریت، حقوق‌دانسان و دست‌اندرکاران امور اداری را به همکاری فرا می‌خواند.

اگر شما خود درگیر مقررات گسج‌کنندهٔ اداری هستید،

اگر قوانین ضد و نقیضی را می‌شناسید که به جای کاربری، ترمزکننده امور هستند،

## \* آقای «ح» نامه رسان شد، کمک بایگانی کرد، اما موفق نشد «حق» خود را بگیرد!

تفویض شده، در نقش کمک بایگان اداره ثبت شرکت‌ها پرونده‌ها را زیر و رو کند تا سابقه شرکت مورد بحث را بیابد. (اگر این کار را نمی‌کرد مجبور بود یک روز دیگر برود و بیاید!)

### ● بازگشت به اول خط!

اداره ثبت شرکت‌ها جواب نامه استعلامیه شعبه ۱۹ را به آقای «ح» داد. محل قانونی شرکت همان محل قبلی آن ذکر شده بود! آقای «ح» نامه را همان روز به شعبه ۱۹ رساند. آن روز، روز ۲۲/۷/۱۳ بود. آقای «ح» نامه را به آقای «او» داد. آقای «او» گفت: برو پایین یک فتوکپی بگیر. آقای «ح» فتوکپی را گرفت و آن را همراه اصل نامه تسلیم آقای «او» کرد. آقای «او» اصل نامه را برداشت و گفت: بیا این فتوکپی را بده به آقای «الف».

- که چه بشود؟

- هیچی... آن‌ها حساب‌های شرکت را می‌رسند. بعد چون شرکت در این محل نیست، اما آدرس قانونیش همان جا ذکر شده موضوع را ابلاغ قانونی می‌کنند. پس از گذشتن مهلت مقرر در قانون، آن وقت می‌توانم بگویم چه می‌شود؟

- حالا بگویید چه می‌شود؟

- آن وقت ما به شعبه ۹ سابقه شما را اعلام می‌کنیم.

- این کارها چقدر وقت می‌خواهد؟

- نمی‌دانم... آن چه به من مربوط باست این که قول می‌دهم وقتی آن کارها انجام شد، و نتیجه را به ما اعلام کردند، من یک روزه کارت را راه می‌اندازم.

- آقا من دو ماه است در این شعبه سرگردانم و تازه امروز شما همان حرفی را می‌زنید که روز اول می‌زدید!

- چه می‌شود کرد؟ من دلم می‌خواهد به شما کمک کنم، اما مقررات، مقررات است. آن مرحلی که شرح دادم، باید طی شود.

آقای «ح» روز بعد به شعبه ۹ رفت و گردش کار در شعبه ۹ را برای خانم «ع» شرح

● مدرک شماره ۳: نامی که از طبقه چهارم ساختمان شعبه ۱۹ سازمان تأمین اجتماعی به طبقه سوم نوشته شده... آیا واقعا هدف، سرکار گذاشتن آقای «ح» نبوده است؟

● مدرک شماره ۴: آقای «ح» در نقش نامه رسان شعبه ۱۹ سازمان تأمین اجتماعی این نامه را به اداره ثبت شرکت‌ها برد...

● مدرک شماره ۵: آقای «ح» در مقام کمک بایگان اداره ثبت شرکت‌ها سابقه شرکت مربوطه را درآورد که منجر به نوشتن این نامه شد...

داد و پرسید: چه باید بکنم؟ خانم «ع» گفت: والله نمی‌دانم... چاره‌ی نداری جز این که صبر کنی...

- چه مدت صبر کنم؟ من از اول امسال دیناری درآمد نداشته‌ام و همه چشم امیدم به همین مستمری بوده است... تازه، تاریخ اعتبار دفترچه‌های بیمه درمانی خودم و خانواده‌ام هم منقضی شده است.

- شما سری به آقای «پ» رئیس دایره فنی بزن، ایشان آدم خوبی است، شاید راهی پیدا کند.

آقای «ح» ناچار به سراغ آقای «پ» می‌رود؛ ولی آقای «پ» نیست؛ به مرخصی رفته است و کارهای او را خانم «ام» انجام می‌دهد.

خانم «ام» با حوصله‌یی که حیرت آقای «ح» را برمی‌انگیزد به درد دل مفضل و توضیحات مطول او گوش می‌دهد، و بعد می‌گوید:

- البته راه حلی هست... ما براساس سوابق موجود و تأیید شده شما برایتان یک حداقل مستمری برقرار می‌کنیم و ضمناً دفترچه‌های بیمه درمانی شما و خانواده‌تان هم تمدید می‌شود. بعدها که سابقه شما از شعبه ۱۹ آمد

آن را با سابقه موجود جمع می‌کنیم، اصل مستمری را تعیین و مابه‌التفاوت را پرداخت می‌کنیم.

- خیلی متشکرم خانم... حالا چه کار باید بکنیم؟

خانم «ام» به جای آن که جواب بدهد گوشی تلفن را بر می‌دارد و با استفاده از خط داخلی به خانم «ع» می‌گوید:

- آقای «ح» می‌آیند خدمت شما... سوابق موجود را محاسبه کنید و پرونده را به جریان بیندازید... یک حداقل مستمری تعیین کنید تا زمانی که سابقه ایشان از شعبه ۱۹ بیاید.

### ● مشکل سال‌های ۵۰!

آقای «ح» مجدداً به خانم «ع» مراجعه می‌کند. در این فاصله خانم «ع» محاسبات را انجام داده و لذا در بدو ورود به او می‌گوید:

- خدا را شکر که مشکل تا حدودی حل شد... شما حول و حوش سه سال سابقه پرداخت حق بیمه دارید، بنابراین...

- ولی خانم عزیز... اگر سابقه مربوط به شعبه ۱۹ را هم ندیده بگیریم باز سابقه من بیشتر است.

بقیه در صفحه ۲۵

بازگشت بنامه شماره ۷۷۹۱ مورخ ۱۰ / ۷۲ به اطلاع میرساند  
۱- مبلغ ۸۹۸۲۰ ریال بعنوان مقرری ماهانه برای ~~.....~~  
از تاریخ ۳ / ۴ / ۷۲ برقرار گردیده حداکثر مدت استحقاق دریافت مقرری بیمه بیکاری  
گهی ماه میباشد.  
۲- به علت  
بیمه بیکاری برای خانم  
نام و نام خانوادگی رئیس  
تلفنی

با نفاذای برقراری مقرری

موافقت شد.

نام و نام خانوادگی رئیس  
تلفنی

## ارباب رجوع در میان چرخ دنده‌های کاغذی

- برای چه؟

- برای این که من حداقل هشت سال هم سابقه بیمه در یک مؤسسه دیگر دارم که به شعبه ۲۱ مربوط می‌شود. این سابقه به سال‌های ۵۳ تا ۵۹ مربوط می‌شود. این هم دفترچه بیمه من که نشان می‌دهد در این سال‌ها بیمه بوده‌ام.  
- ولی در پرونده اثری، سابقه‌ی، مدرکی، وجود ندارد!  
- خُب تکلیف چیست؟

- هیچی! ما براساس همین سابقه موجود آن حداقل مستمیری را برقرار می‌کنیم، شما هم در این مدت دنبال سابقه‌ات در شعبات ۱۹ و ۲۱ باش.

- عیبی ندارد... خسته شده‌ام... هر کار شما بفرمایید انجام می‌دهم.  
- پس برو طبقه بالا به خانم «ح» بگو سابقه آخرین لیست آخرین شرکتی را که کار می‌کردی، و حق بیمه می‌پرداختی برای من بفرستد.

آقای «ح» به طبقه بالا و سراغ خانم «ح» می‌رود. خانم «ح» پرونده‌ی را بیرون می‌کشد و پس از ورق‌زدن آن می‌گوید:  
- دهه! ... این‌ها هم یک سال حق بیمه نپرداخته‌اند!

آقای «ح» می‌گوید: خانم عزیز، اگر خاطر شریفتان باشد من اول امسال، وقتی که برای تمدید تاریخ اعتبار دفترچه بیمه‌ام آمده بودم، خدمتتان عرض کردم شرکت لیست بیمه‌های ما را نفرستاده و تقاضا کردم لیست‌ها را از آن‌ها بخواهید.

- آها... یادم آمد... ولی ما با تراکم کار رو به رو هستیم، مأمور هم کم داریم...

خون در رگ‌های آقای «ح» به جوش می‌آید. می‌خواهد فریاد بزند که: «خیلی هایتان از اول تا آخر وقت اداری ول می‌گردید، آن وقت می‌گویید تراکم کار دارید؟! اما خشم خود را فری می‌خوردم و می‌پرسم:

- تکلیف من چیست؟ چکار کنم؟

- هیچی آقا جان! صبر کن... تراکم کار داریم... یکی دو ماه بعد می‌فرستیم باررسی و...  
آقای «ح» صبر نمی‌کند بقیه حرف‌های این

به دست آقای «ح» داده شود. گو این که تازمان چاپ مجله هنوز او موفق به دریافت دیناری از حقوق خود نشده بود!

● مدرک شماره ۶: همراهی یک کارمند دلسوز شعبه ۹ موجب شد که لااقل این موافقت نیم‌بند

یا نه؟ به هر حال آقای «ح» علی‌رغم ماهها دوندگی هنوز دیناری مقرری دریافت نکرده بود و برای درمان خود و خانواده‌اش هم مجبور بود به پزشکان آزاد مراجعه کند و وجه نسخه‌ها و دارو را از جیب بپردازد.

۲- آقای «ح» برای گرفتن سوابق بیمه خود در دهه به ۵۰ شعبه ۲۱ تأمین اجتماعی مراجعه کرده است. در آن جا به او گفته‌اند: باید بروی و سوابقت را از مؤسسه‌ی که آن سال‌ها در خدمتش بوده‌ای بگیری و بیاوری تا اقدام کنیم. آقای «ح» به آن مؤسسه مراجعه کرده و سوابقتش را خواسته است، آن‌ها هم گفته‌اند: حالا برو، چند روز دیگر بیا تا ببینیم چه می‌شود؟

۳- آقای «ح» منتظر است چند ماهی بگذرد تا مجدداً به شعبه ۱۹ مراجعه کند تا شاید ان‌شاءالله... گوش شیطان کر... آن مراحل و سلسله مراتبی که برایش شرح داده‌اند (حسابرسی، ابلاغ قانونی و...) طی شده باشد و تأییدیه سوابق پرداخت حق بیمه خود را بگیرد.

بنابراین آقای «ح» حالا حالاها باید در بین چرخ‌دنده‌های ماشین عظیم کاغذبازی دست و پا بزند.

آقای «ح» تنها کسی نیست که در مراجعه به سازمان تأمین اجتماعی با این ناملازمات رو به رو شده است. در سراسر کشور خیل عظیم بیمه‌شدگان با مشکلاتی از این قبیل و یا مشابه آن دست به گریبان هستند. چرا؟

جواب این چرا را باید متخصصین علوم اداری و مدیریتی بدهند. آن‌ها باید بگویند آیا این مقررات است که وضع سازمانهای ما را به این جا کشانده، یا مجریان این مقررات و یا هر دو؟

وقتی جواب این پرسش مشخص شد، آن وقت زمان آن می‌رسد که اصلاحات آغاز شود. اصلاحات واقعی در سیستم و نظام اداری ما...

خانم را بشنود. یک راست می‌رود به دفتر خانم «ام» و ساووق را شرح می‌دهد. خانم «ام» ناراحت می‌شود و اظهار تأسف می‌کند. از نظر آقای «ح» او تنها کارمندی است که می‌کوشد به او و دیگر ارباب رجوع کمک کند و محدودیت‌های قانونی و مقررات را به رخشان نکشد...

خانم «ام» گوشی را بر می‌دارد و با خانم «ح» صحبت می‌کند.  
- عزیزدلم... لطف کن و پرونده شرکت... را به جریان بینداز. محبتی کن تا یک هفته دیگر وضع آقای «ح» که کارمند آن شرکت بود، مشخص شود. سابقه ایشان را تا زمانی که از لحاظ بازرسی تأیید شده استخراج کن و به خانم «ع» بده...

بدین ترتیب آقای «ح» یک هفته دیگر هم معطل شد. بعد از این مدت، و طی مراحل متعدد و آزاردهنده‌ی که شرح آن ملال‌آور است سرانجام روز ۷۲/۷/۳۰ مسئولین شعبه ۹ موافقت کردند برای وی یک مقرری علی‌الحساب برقرار کنند. منتھی می‌باید این موافقت مورد تأیید اداره کار و خدمات اشتغال شماره ۲ تهران نیز قرار گیرد. (مدرک شماره ۶)  
ناچار روز بعد آقای «ح» فرم موافقت شعبه ۹ سازمان تأمین اجتماعی را به اداره کار و خدمات تسلیم کرد. مسئولین این اداره فرم را گرفتند و گفتند: برو روز ۸/۲۰ مراجعه کن و جواب بگیر...

روز ۷۲/۸/۱۶ که تهیه این گزارش خاتمه یافت وضع و موقعیت آقای «ح» از این قرار بود:

۱- ۵ روز دیگر که وی به اداره کار و خدمات اشتغال مراجعه کند معلوم نیست جواب مربوطه را دریافت خواهد کرد یا نه؟ اگر هم شانس بیاورد و جواب حاضر باشد، باز معلوم نیست در شعبه ۹ سازمان تأمین اجتماعی با مشکل دیگری مواجه خواهد شد