صف بلند و عجیب دارندگان دفترچه‌های بیمه برای زدن مهر تمدید اعتبار، یکی از ناموجه‌ترین مصادیق ناکارآمدی و بروکراسی است

متقاضی محترم ، درخواست شما با بارکد پستی 194129831100161 970000178 در دفترخانه شماره 900 ثبت شد. کلیه هزینه ها براي هر درخواست مبلغ 800000 ریال مي باشد.
(لطفا تا انقضاي اوقات مقرر مندرج در رسید دفترخانه از مراجعه به اداره ثبت خودداري و جهت پیگیري از طریق سمانه sabtasnad.post.ir اقدام شود.)



روزنامه‌نگار «کلیک» از تجربه‌اش درباره دیوانسالاری مبتنی بر حضور فیزیکی می‌گوید

در روزهایی که صحبت از فاصله اجتماعی و قرنطینه خانگی به‌طور جدی مطرح است مردم در صفوف مختلف امور اداری می‌ایستند و هرچه بیشتر خود را در معرض دریافت یا انتقال بیماری قرار می‌دهند

کرونای خدمات الکترونیکی ما



محمدعلی پورخصالیان
روزنامه‌نگار فناوری

شکی نیست که تاریخ معاصر ما تحت تاثیر بحران کرونا دگرگون خواهد شد. ارتباطات و فناوری اطلاعات که پیش از این بحران جهانی، نقشی مهم داشت، اکنون حیاتی‌تر شده و در آینده‌ای نزدیک تغییرات زیادی را در جهت پررنگ‌تر شدن نقش مخابرات، ارتباطات و فناوری اطلاعات می‌بینیم. اما زخم کهنه نابه‌سامانی‌ها، کاستی‌ها و عیوب مزمنِ آنچه به‌عنوان خدمات الکترونیک و دولت الکترونیک ارائه شده، در این بحران به شکل عجیب و ناراحت‌کننده‌ای خود را نشان می‌دهد. زمانی که لازم است مردم کمتر در اداره‌ها، بانک‌ها، بیمه‌ها و... حضور داشته باشند، به دلیل ارائه شهود، مدارک و نیاز به حضور به اداره‌ها کشانده می‌شوند. آنچه می‌خوانید، در بحران کرونا در ارتباط با امور اداری بسیار ساده برای من اتفاق افتاده و باعث شده کاملا غیرضروری به اداره‌ها کشیده شوم.

شرکت‌های اینترنتی

در دو ماه اخیر بیشتر کاربران از خدمات اینترنت پرسرعت خانگی خود و افت شدید سرعت شکایت داشتند. این نارضایتی برای خانواده من جور دیگری رقم خورد. هفته نخست اعلان رسمی کرونا، اینترنت ADSL منزل پدری من قطع شد. کمی پیشتر از آن چند پیامک حاوی آدرس پنل الکترونیک شرکت اینترنتی مورد استفاده ما مبنی بر «تغییر سرویس اینترنت» برای صاحب خط تلفن ارسال شده بود که هرچه سعی کردم وارد آن پنل شوم با سه نوع پیغام خطا مواجه می‌شدم: خطای رمز عبور، نام کاربری و خطای کد امنیتی یا همان کپچا.

ورود به پنل کاربری با علم به این‌که نام کاربری و رمز را صحیح وارد کرده‌ام، غیرممکن بود. درخواست رمز جدید هم همین نتیجه را داشت. برای همین با مرکز پشتیبانی تلفنی تماس گرفتم. اولین تماس من پس از چند دقیقه انتظار و پشت خط ماندن بدون ارتباط با اپراتور قطع شد. دومین تماس و صحبت با اپراتور، ۱۵ دقیقه طول کشید که این تماس بی‌فایده بود. در این میان اینترنت خانه پدری کلا قطع شد. تلاش بعدی برای ورود به پنل با مرورگری غیر از گوگل کروم و موزیلا بود که بالاخره با مرورگر سامسونگ توانستیم وارد پنل شویم. اولین اقدام پس از ورود به پنل، تعیین یا تغییر سرویس بود که گزینه‌اش غیرفعال بود. خرید سرویس و خرید ترافیک هم همین مشکل را داشت.

دوباره به پشتیبانی زنگ زدیم. این بار پیغام صوتی خبر از انتظاری ۴۵ دقیقه‌ای داد که پس از این مدت زمان و شرح ماجرا، خانم متصدی پاسخ داد درخواست وصل مجدد اینترنت را حضوری یا تلفنی باید انجام داد. این تماس‌ها به دلایل مختلف ادامه یافت و سرانجام با یکی از مدیران ارشد این شرکت که می‌شناختم تماس گرفتم و او گفت مساله را پیگیری می‌کند. پاسخ پیگیری او این جمله بود: «فردا با کارت ملی و دیگر مدارک به مرکز تلفن منطقه مراجعه کنید.»

این شد که در اولین هفته‌ای که کنسرت‌های موسیقی کنسل و مدارس و دانشگاه‌ها تعطیل شده بود، برای وصل مجدد اینترنت به همراه مادرم که خط تلفن به نام اوست، به مرکز تلفن مراجعه کردیم. اما چه مراجعه‌ای! دفتری بسیار بزرگ به مساحت بیش از ۷۰۰ متر با پنج کارمند بی‌حوصله، هجوم مردم بدون ماسک و دستکش و دعوا و تنش فراوان. بالاخره دستور وصل اینترنت حضوری همراه با جزئیات بسیار ناراحت‌کننده‌ای داده شد.

این شرکت درست در اوج شیوع کرونا، دو نفر از یک خانواده چهار نفری را به اداره‌ای شلوغ کشاند. کار ساده‌ای که می‌شد بدون نیاز به حضور فیزیکی و ارائه اصل و فتوکپی کارت ملی یا حداقل با راه‌اندازی یک مرکز پشتیبانی واقعی انجام شود.

بیمه و بیمه تکمیلی

صف بلند و عجیب دارندگان دفترچه‌های بیمه برای زدن مهر تمدید اعتبار، یکی از ناموجه‌ترین مصادیق ناکارآمدی و بروکراسی شرکت بیمه تامین اجتماعی است. در شرایطی که هر داروخانه، مطب و بیمارستان متصل به سامانه بیمه می‌تواند بفهمد دفتر شخص بیمه‌شده اعتبار دارد یا نه، اگر این مهر روی دفترچه زده نشود، فرد بیمه‌شده باوجود پرداخت اینترنتی حق بیمه، حق استفاده از بیمه خود را ندارد. اما داستان سیستم و بروکراسی غیرمنطقی بیمه‌ها در نقطه‌ای غم‌انگیز فصل مشترک دارد: شهود فیزیکی.

خدمات بیمه تکمیلی مورد استفاده من مثلا الکترونیکی شده است. این الکترونیکی شدن به این صورت است که باید مدارک مختلف پزشکی، نسخه‌ها و فاکتورهای درمانی به سایت بیمانو ارسال شود. بیمه تکمیلی پس از بررسی مدارک آپلودشده، اصل مدارک را به روش تحویل به پست و ارسال دریافت می‌کند. درست در روزهای بحرانی کرونا، پیامک تایید مدارک آپلودشده بیمه تکمیلی و در نتیجه مشاهده دستور و مهلت ارسال پستی مدارک فیزیکی به دستم رسید. به اداره پست مراجعه کردم و با صفی شلوغ، درهم و بسیار طولانی مواجه شدم. صف مربوط به متقاضیان وام مسکن بود! در روزهایی که صحبت از فاصله اجتماعی و قرنطینه خانگی به‌طور جدی مطرح است مردم در صفوف مختلف امور اداری می‌ایستند و هرچه بیشتر خود را در معرض دریافت یا انتقال بیماری قرار می‌دهند.

محضر و سامانه ثبت املاک

کمی پیش از بحران کرونا پیامکی به من ارسال شد که متن آن حاوی این بود که من خانه‌ای را در یک دفترخانه خریده یا فروخته‌ام که اکنون در در مراحل ثبت اداری قرار دارد. من که چنین معامله‌ای را انجام نداده بودم، با جست‌وجوی اینترنتی، شماره تلفن آن دفتر ثبت اسناد را پیدا کردم و پس از شماره‌گیری با لحن سرد و دور از احساس مسوولیت مدیر دفتر مواجه شدم. او به جای وارد کردن کد رهگیری که به شماره من پیامک شده بود، اصرار داشت هیچ اتفاق مهمی نیفتاده و لابد من ملکی را فروخته و فراموش کرده‌ام یا سند موتورسیکلت واگذار کرده‌ام!

باید برای اطمینان از این‌که اتفاق بدی در شرف وقوع نیست حضوری مراجعه می‌کردم. با وجودی که دفتر مذکور بسیار خلوت بود، چک کردن کد رهگیری یک ساعت طول کشید و درواقع اصلا الکترونیکی چک نشد. کد را روی یک برگه نوشتند، برگه را سرایدار به دفتر دیگری برد و با تعدادی برگه پرینت‌شده برگشت. نیم‌ساعت طول کشید تا مدیر دفتر، این برگه‌ها را بخواند و جوابش این بود: تلفن آقای فلانی شبیه شماست و منشی ما اشتباهی تلفن شما را وارد کرده است. جالب این‌که باوجود حضور فیزیکی من، تمام پیامک‌های ارسالی از مراحل مختلف ثبت همچنان برای من و نه آن شخص می‌آمد.

چرا حضور و شهود فیزیکی؟

سوال اینجاست که وقتی مراحل مختلف احراز هویت فردی به‌راحتی و حتی در دستگاه‌های کوچک تلفن همراه با روش‌های مختلف میسر است و وقتی صحبت از خدمات، دولت و پرونده سلامت الکترونیک می‌شود، چرا باید برای ارائه کارت ملی و فتوکپی آن، اصل یک نسخه پزشکی یا برگه نتیجه آزمایشگاه، مهر تمدید اعتباری که پولش هم به‌طور الکترونیک پرداخت شده، حضوری مراجعه شود؟ چرا اموری که دو دهه از وعده آن می‌گذرد و با وضع و اعمال مقررات بین کسب‌وکارها و ایجاد شبکه و پرتال قابل انجام است، هنوز به سبک دوران جنگ سرد انجام می‌شود؟ اگر قرار است فرآیند الکترونیک شدن را با حضور، کاغذبازی و ایستادن در صف تجربه کنیم، چرا از خیر این تجربه ناکام نمی‌گذریم و این همه هزینه انسانی و بودجه را صرف آن می‌کنیم؟