



در بسیاری از ادارات ما، بنیادهای دولتی و نیمه‌دولتی (سابق) و حتی خصوصی و نیمه‌خصوصی، شما یک مجرم هستید. این که یک مجرم تمام عیار هستید یا خرده‌پا، بستگی به اداره‌ای دارد که می‌روید و بستگی به خواسته‌ای دارد که دارید. اما در اصل مجرم بودنتان شک نکنید. هم مجرمید و هم موجودی مزاحم که یا خلوت شاعرانه کارمندی را آشفته کرده‌اید یا مزاحم مناظره کارشناسانه چند کارمند در فردای روز بازی پرسپولیس و استقلال شده‌اید...

شما یک مجرم هستید...

با هر معیاری که نگاه کنیم، شما یک مجرم هستید. در بسیاری از ادارات ما، بنیادهای دولتی و نیمه‌دولتی (سابق) و حتی خصوصی و نیمه‌خصوصی، شما یک مجرم هستید. این که یک مجرم تمام عیار هستید یا خرده‌پا، بستگی به اداره‌ای دارد که می‌روید و بستگی به خواسته‌ای دارد که دارید. اما در اصل مجرم بودنتان شک نکنید. هم مجرمید و هم موجودی مزاحم که یا خلوت شاعرانه کارمندی را آشفته کرده‌اید یا مزاحم مناظره کارشناسانه چند کارمند در فردای روز بازی پرسپولیس و استقلال شده‌اید. آخر شما مگر کار و زندگی ندارید؟ ساعت 9 صبح دم در اتاق مردم چکار دارید؟ مگر نمی‌دانید که این وقت صبح، موقع صبحانه است و صبحانه مهم‌ترین وعده غذایی روز است؟ کمی وقت‌شناسی هم بد نیست.

هر کس به طریقی...

شرح شیوه‌های دک کردن ارباب رجوع، مثنوی هفتاد من کاغذ می‌شود و من هم قصد بیان آن را در اینجا ندارم؛ چرا که می‌توانم حق مطلب را ادا کنم و در عین حال ممکن است بدآموزی هم داشته باشد. به ویژه آن که بعد از اجرای طرح تکریم ارباب رجوع در ادارات دولتی، دیگر این پدیده زشت در ادارات دولتی ما به چشم نمی‌خورد و هیچ‌کدام از چیزهایی که گفتم یا خواهم گفت به آن‌ها نمی‌چسبند و به همین منظور بیابید اساساً بخش‌های دولتی و نیمه‌دولتی و شبه‌دولتی و خصولتی و ... را کنار بگذاریم. چرا که نه تنها اجرای طرح تکریم ارباب رجوع - من فقط در ادارات دولتی خودم را ارباب حس می‌کنم - آن‌ها را از این دایره خارج کرده بلکه اجرای طرح‌های متعدد شهروند اکترونیکی و ای شهروند و او شهروند و غیره باعث شده است که دیگر هیچ کس در ادارات ما نه دقیقه‌ای معطل شود، نه از گل نازک‌تر بشنود و نه پرونده‌اش گم شود و نه کسی چیزی از کسی طلب کند. گاه حتی دیده شده که کارمندان اداره‌ای چنان در تکریم ارباب رجوع سنگ تمام گذاشته و در خدمت‌رسانی به او گوی سبقت را از هم ربوده‌اند که ارباب رجوع از شرمندگی دیگر پا به آن اداره نگذاشته است...

از خصوصی برسید چرا می‌شکنند...

حالا که بخش دولتی و نیمه‌دولتی و شبه‌دولتی و خصولتی و ... از دایره بحث ما بیرون رفته‌اند، باید اشاره کنم که وضعیت شرکت‌های به اصطلاح خصوصی تا حدود زیادی بر منوال سابق می‌گذرد. اینجا شما از یک طیف گذر می‌کنید

تا به مقام شامخ مجرمیت نایل شوید. چگونه؟ عرض می‌کنم. اصلا اجازه بدهید با یک مثال، این سفر متحول‌کننده و سیر و سلوک گذار از ارباب رجوع تا مجرم را خدمت‌تان عرض کنم.

پس از دریافت ده‌ها ایمیل و پیامک و تماس در مورد انواع بیمه، از عمر گرفته تا خودرو، از فرسایش خاک صحرای کالاهاری گرفته تا سفر به آنتالیا، در یک صبح زیبای بهاری، دلتان به حال خودتان می‌سوزد و تصمیم می‌گیرید آپارتمان چهل ساله خود را بیمه آتش‌سوزی و حوادث کنید. این که این تصمیم پاسخی است به نگرانی بزرگ‌تری که از زلزله تهران ریشه می‌گیرد، فعلا بماند. سرانجام عدد 1 را در جواب یکی از پیامک‌های تبلیغاتی ارسال می‌کنید. در واقع این اولین قدم در جاده تحول و تغییر شما است. هنوز دقایقی نگذشته خانمی از آن‌سوی تلفن به شما سلام می‌گوید و خوشحال است که به خانواده بزرگ آن‌ها پیوسته‌اید. در این مرحله شما هنوز «جناب» هستید. اگر اندکی به چیزهایی که می‌گوید و به محتوای پیشنهادها علاقه نشان دهید، بلافاصله به مدیر قسمت فروش بیمه مرتبط می‌شوید و در اینجاست که به مقام «جناب آقا/سرکار خانم...» ارتقا می‌یابید. اگر باز هم علاقه نشان دهید و حاضر باشید هزینه علاقه خود را هم بپردازید آن‌گاه در پی عقد یک قرارداد چندصفحه‌ای که حتما حوصله خواندن تمام آن را ندارید، - اگر داشتید هم تفاوت چندانی نمی‌کرد- به عالی‌ترین مقام در ادبیات مقام‌های این ارگان بخش خصوصی نایل می‌شوید: «بیمه‌گزار محترم، جناب آقا/سرکار خانم...» این یعنی این که تو حالا چیزی در حد یک قهرمان ملی، رستم، بروس‌لی، یا حداقل در حد آقای گل لیگ برتر هستی. حالا می‌توانی در آسمان‌ها سیر کنی، با ستارگان فالوده بخوری و...

اما سیر در آفاق و سماوات تا روزی ادامه دارد که بخشی از گچ سقف خانه شما فرو نریزد؛ که اگر بریزد، در چشم برهم‌زدنی، شما اگر نه به یک مجرم تمام‌عیار، دست‌کم به موجودی تبدیل می‌شوید که می‌شود بیست و دو دقیقه پای تلفن معطلش کرد. باری، بعد از چند ای‌میل و تلفن و پیامک روز شنبه برای بازدید کارشناس محترم تعیین می‌شود. بدیهی است که تا شنبه نباید کوچک‌ترین تغییری در صحنه جرم اتفاق بیافتد. عکس‌ها و فیلم‌های شما هم قبول نیست، اصلا خودتان در مظان اتهام هستید تازه به خود جرات می‌دهید مدارک هم جمع کنید!

روز شنبه با یک ساعت و نیم تاخیر، کارشناس مربوطه با تلفن به شما اطلاع می‌دهد که بعد از ظهر آن روز در نزدیکی شما یک مورد بازرسی دیگر هم دارد و غروب می‌آید که از هر دو گزارش تهیه کند. غروب، کارشناس سپیدمو در حالی که در یک دست پرونده قطوری دارد و در دست دیگر یک دوربین دیجیتال ساخت 1990 وارد می‌شود و در حالی که چشمش را از سقف ریخته بر نمی‌دارد، مجموعه سوالاتی را پشت سر هم می‌پرسد؛ باز می‌پرسد و می‌پرسد؛ کی، کجا، چرا، چطور، چه کسی. بعد چه کسی، چطور، چرا... گویی هنوز به پاسخ دلخواهش نرسیده. چند دقیقه بعد اعلام می‌کند که دوربینش مشکل دارد و اگر می‌شود چند تا از عکس‌های شما را بگیرد. به دقت عکس‌ها را انتخاب می‌کند. علاقه‌ای به فیلم ندارد. می‌گوید سه روز بعد گزارشش را به مدیریت می‌دهد. حالا شما جایی در میانه‌های سفر متحول‌کننده هستید.

منشی مدیر ساعت 12 و نیم روز شنبه زنگ می‌زند و شما را به مدیر بخش پرداخت خسارت متصل می‌کند. از همان اولین جمله باید متوجه شوید که مدیر حسابی گرسنه است چرا که به زبانی بس دیپلماتیک به شما می‌فهماند که حالا موقع ناهار است و مهمانان مهمی در انتظار او هستند. پس باید کوتاه سخن بگویید. تو بار دیگر به خودت لعنت می‌فرستی که قولت به خودت را زیر پا گذاشته و بعد از ساعت 12 ظهر با یک مدیر صحبت کرده‌ای. اما تقصیر تو چیست؟ آن‌ها تماس گرفته‌اند. ضمن آن که وقتی پای دریافت خسارت هست، خیلی نباید به قول‌هایی که به خودت داده‌ای توجه کنی. شاید هم ناامیدانه در دلت انتظار داشتی که بالاخره یک مدیر پیدا شود که بعد از ساعت 12 ظهر هم بتواند به نفع مشتری رای بدهد. اما یک بار دیگر ثابت می‌شود که مغز اغلب انسان‌ها از گرلین یا همان هورمون گرسنگی بیشتر تأثیر می‌پذیرد تا درخواست اجرای عدالت؛ چرا که مدیر خسارات بعد از یک مقدمه طولانی و نرم، با وضوح کامل می‌گوید که چون منشا آب‌گرفتگی سقف که منجر به ریزش آن شده، از طبقه بالا بوده، شما برای دریافت خسارت باید به آن‌ها مراجعه کنید و تاکید هم می‌کند که حتما باید خسارت شما را بدهند چون مقصر هستند. از یک سو خوشحال هستی که هنوز خودت مقصر شناخته نشده‌ای که متعاقب آن به خودزنی برای دریافت خسارت از بیمه متهم شوی و از سوی دیگر احساس آدمی فریب‌خورده را داری. آخر، مگر آدم‌ها بیمه را برای چنین روزهایی نمی‌خرند؟ اینجاست که به ایستگاه‌های پایانی سفر متحول‌کننده نزدیک می‌شوی. هنوز «آقای محترم» هستی. اما کافی است آقای مدیر سوال بالایی را بشنود - که می‌شنود- تا در یک لحظه به خط پایان سفرت برسی. «شما واقعا فکر می‌کنی که من اینجا نشسته‌ام تا هر کس ادعایی کرد دست بکنم تو کیسه و مشت مشت اسکناس بریزم تو دامنش؟ نه عزیز من... من بیست و هشت سال رییس شعبه بانک بودم. من از تن صدای آدم‌ها می‌توانم بفهمم می‌خواهند سر بانک کلاه بگذارند - ببخشید سر بیمه...» و سرانجام پس از دقایقی بحث و گفت و شنود متمدانه: «ببین... اصلا برو پیش هر کسی که دلت می‌خواهد شکایت کن... برو کمیته رسیدگی به شکایات... برو پیش رییس بانک مرکزی... یعنی بیمه مرکزی... مطمئن باش تا من اینجا هستم تو نمی‌توانی گوش بانک را ببری...» و صدای

مهیّب برخورد گذاشتن گوشی به گوش می‌رسد. خب وقتی به مقام شامخ گوش‌بری مفتخر شدی، خیلی فرق نمی‌کند گوش بانک را ببری یا گوش بیمه را! و این‌چنین است که به پایان سفر آموزشی‌ات می‌رسی و از مقام بیمه‌گذار محترم جناب آقا/خانم... به یک مجرم گوش‌بر تبدیل می‌شوی. مبارک است... تنها چیزی که در این وانفسا به آدم آرامش می‌دهد این است که همه این اتفاقات در بخش خصوصی می‌افتد؛ حتی شنیده‌ام که بخش دولتی به دلیل استفاده از شیوه‌های بدیع و فناوری فوق مدرن و خدمات بی‌دریغش اساساً بخش پرداخت خسارت را جمع کرده است... این هم مبارک است...

5 یادداشت آخر نویسنده:

- چرا خشم و عصبانیت برای بر باد دادن یک شغل کافی هستند؟
- چرا هوش و مهارت، برای داشتن یک شغل کافی نیستند؟
- پیامی از اعماق، در آستانه نوروز
- دانشگاهی که شهریه بسیار گزافی دارد
- اسطوره، تعادل هم خوب است

تاریخ انتشار:

08 آذر 1397

نشانی منبع:

<https://www.shabakeh-mag.com/opinion/12854/%D8%B4%D9%85%D8%A7-%DB%8C%DA%A9-%D9%85%D8%AC%D8%B1%D9%85-%D9%87%D8%B3%D8%AA%DB%8C%D8%AF>