

خوانندگان

# رازی

## ■ میز خدمت!!!

خانم دکتر ک که مسؤول فنی یکی از شرکت‌های واردکننده است، در نامه‌ای از میز خدمت سازمان غذا و دارو گله کرده‌اند، با هم نوشته ایشان را می‌خوانیم.

«... داشتم فکر می‌کردم چه اتفاقی افتاده: اوایل انقلاب از مردم بودن، با مردم بودن و برای مردم بودن افتخار بود. بعد از یک مدتی مدیران ارشد به‌خاطر مسایل امنیتی خودشان را جدا کردند و این موضوع جداسازی در حالی که ما افتخار این را داریم که امنیت در کشور برقرار است - که واقعاً هم با تلاش دوستان همین‌طور است - با کمال اقتدار نه تنها در مدیران کلان ادامه دارد، در حد مدیران میانی هم کشیده شده و حالا در شرایط

فعلی با طرح زیبای «میز خدمت» به کارشناسان نظام اداری و حکومتی ما هم کشیده شده آن هم برای راحتی ارباب رجوع و جلوگیری از فساد!!! حیرت‌انگیز است که ما ارباب رجوع را کرده‌ایم «رعیت رجوع» و کارشناسان را هم کرده‌ایم عوامل فساد و بعد خودمان را کرده‌ایم ناظران به این عوامل فساد!!!

عملاً در زمانی که با کارشناسان و مسؤولان سازمان تماس مستقیم وجود داشت و امکان توضیح مشکلات هم بود، فقط احتمال حل مشکل وجود داشت. حال با قطع ارتباط مستقیم و با رد و بدل پیغام و پس‌گام! مسلماً مشکلات غیرقابل حل خواهند شد و یا زمان بسیار طولانی نیاز خواهد داشت - این مسایل به‌خصوص برای شرکت‌های خارج از

تهران بسیار شدیدتر است و حال دیگر امیدی به رفع مشکلات نخواهیم داشت. تلفن هم که معمولاً کسی پاسخ نمی‌دهد تا توضیحات ارائه شود. مشکل گذاشتن تیکت و وقت ملاقات و ... آن هنوز حل نشده بود که این مشکل جدید هم اضافه شد و عملاً دیگر نباید امیدی به حل مشکلات داشته باشیم. باز هم تأکید می‌کنم این مشکلات برای شرکت‌ها بسیار شاخص بوده و هست چرا که عملاً نه امکان مراجعه دایمی و هر روزه و نه امکان پیگیری‌های سریع برای مسایل وجود نداشته و ندارند ...»

#### ■ از طلا بودن پشیمان گشته‌ایم!!!

سرکار خانم دکتر حسینی طی نامه‌ای به دفتر نشریه رازی، از تأمین اجتماعی گله کرده‌اند و از مشکلاتی که این شرکت بیمه‌گذار برایشان ایجاد کرده است، نوشته‌اند.

«... در حال حاضر که این نامه را برای ماهنامه دارویی رازی می‌نویسم، ۳-۲ ساعت است که من و یک خانم مهندس نرم‌افزار با سیستم کامپیوتر داروخانه کلنجر می‌رویم. بگذارید بگویم که داستان اصلاً از چه قراره؟

داروخانه بنده روبه‌روی یک درمانگاه دیابت است. البته، در این خیابان ۴ تا داروخانه دیگر هم هست ولی بین آن‌ها فقط ما به‌خاطر این که مردم سرگردان نشوند، قلم انسولین یا پن می‌گیریم. گرفتن پن با مارژین ۶ درصد و نقدی خریدن از شرکت‌های پخش جای خود! وارد کردن بارکد قلم

انسولین در نرم‌افزار شرکت بیمه هم یک طرف! اما امروز وقتی بارکد بسته‌ای را که هنوز باز نشده را وارد سیستم کردیم، سیستم پیغام داد که این محصول قبلاً مصرف شده است!!! زنگ زدیم و فرمودند که باید نرم‌افزار «بله» را روی سیستم وصل کنید. نرم‌افزار را نصب کردیم اما باز هم همان پیغام را می‌داد. باز زنگ زدیم و باز فرمودند که شاید بد نصب کرده‌اید!!! از خانم مهندسی که کارهای نرم‌افزاری داروخانه را انجام می‌دهند، خواهش کردیم و تشریف آوردن و دوباره ایشان برنامه را نصب کردند اما باز افاقه نکرد!!! خود ایشان زنگ زدند و علت را جویا شدند که چند مهمل تحویل ایشان دادند اما چون ایشان وارد بود، در جا پاسخشان را داد. در نهایت، فرمودند که پیغام بگذارید، جواب خواهیم داد!!! به ایشان عرض شد که با بیمار منتظر دریافت قلم انسولین چه کنیم؟ فرمودند که بگویید بروند، هر موقع سیستم درست شد، بیایند!!!

این هم از کرامات تأمین اجتماعی!!! محصولی را که ما نقدی می‌خریم، هنوز بعد از ۱۱-۱۰ پولش را نداده که هیچ! حتی توانایی تهیه یک سیستم نرم‌افزاری درست و حسابی را ندارند!!! واقعاً ما چقدر خوش‌خیال هستیم که توقع داریم این جماعت بتوانند فردایمان را تأمین کنند!!! بنده هم تصمیم گرفته‌ام که بعد از به پایان رسیدن قلم‌های انسولین کنونی، به سلک ۴ داروخانه دیگر بپیوندم!!!»