رازی و خوانندگان

■ **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 ـ که واقعاً هم با تلاش دوستان همین‌طور است ـ 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 پسغام! مسلماً مشکلات غیرقابل حل خواهند شد و یا زمان بسیار طولانی نیاز خواهد داشت ـ این مسایل به‌خصوص برای شرکت‌های خارج از

تهران بســیار شدیدتر است و حال دیگر امیدی به رفع مشکلات نخواهیم داشت. تلفن هم که معمولاً کسی پاسخ نمی‌دهد تا توضیحات ارایه شود. مشکل گذاشــتن تیکت و وقت ملاقات و ... آن هنوز حل نشده بود که این مشکل جدید هم اضافه شد و عملاً دیگر نباید امیدی به حل مشــکلات 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!!!

ســرکار خانم دکتر حسینی طی نامه‌ای به دفتر نشــریه 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 سیســتم کامپیوتر داروخانه کلنجار می‌رویم. بگذارید بگویم که داستان اصلاً از چه قراره؟

داروخانــه بنده روبه‌روی یــک درمانگاه دیابت اســت. البته، در این خیابان ۴ تــا داروخانه دیگر هم هست ولی بین آن‌ها فقط ما به‌خاطر این که مردم سرگردان نشوند، قلم انسولین یا پن می‌گیریم. گرفتن پن بــا مارژین ۶ درصد و نقدی خریدن از شرکت های پخش جای خود! وارد کردن بارکد قلم انسولین در نرم‌افزار شرکت بیمه هم یک طرف!

امــا امروز وقتی بارکد بســته‌ای را که هنوز باز نشــده را وارد سیستم کردیم، سیستم پیغام داد که این محصول قبلاً مصرف شده است!!! زنگ زدیم و فرمودند که باید نرم‌افزار «بله» را روی سیســتم وصل کنید. نرم افــزار را نصب کردیم اما باز هم همان پیغام را می‌داد. باز زنگ زدیم و باز فرمودند که شــاید بد نصب کرده‌اید!!! از خانم مهندسی که کارهــای نرم‌افزاری داروخانــه را انجام می‌دهند، خواهش کردیم و تشــریف آوردن و دوباره ایشان برنامه را نصب کردند اما باز افاقه نکرد!!! خود ایشان زنــگ زدند و علت را جویا شــدند که چند مهمل تحویل ایشــان دادند اما چون ایشان وارد بود، در جا پاسخشــان 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 سیســتم نرم‌افزاری درست و حسابی را ندارند!!!

واقعاً ما چقدر خوش‌خیال هستیم که توقع داریم این جماعت بتوانند فردایمان را تأمین کنند!!!

بنــده هم تصمیم گرفته‌ام که بعــد از به پایان رســیدن قلم‌های انســولین کنونی، به ســلک ۴ داروخانه دیگر بپیوندم!!! »