



معصومه رحمتی:

کارشناس رتبه‌بندی و مسئول بخش عضویت،

دارای مدرک کارشناسی معماری

سوابق کاری :

- فعالیت در یک شرکت معماری به عنوان طراح داخلی، پلان و نمای ساختمان به مدت ۴ سال (۱۳۹۴-۱۳۹۰)
- فعالیت در کانون مشاوران به عنوان کارشناس رتبه‌بندی، کارشناس عضویت، مسئول بخش عضویت به مدت ۵ سال (۱۴۰۰-۱۳۹۵)

از آنجا که بررسی وضعیت تمام شرکت‌های مشاور عضو در یک نهاد قانونی متمرکز است و کانون نظارت کلی بر عملکرد تمام شرکت‌ها دارد، عضویت برای شرکت‌ها نیز در این نهاد امتیاز محسوب می‌شود.

افزایش آگاهی بسیار کمک‌کننده است، اگر افراد به منظور درخواست عضویت بتوانند یک دوره آزمایشی را از کل فرآیند عضویت به صورت ویدیو، وویس، نوشتار یا دموی آموزشی در سایت مشاهده کنند تا ناچار این فرآیند را به صورت تلفنی یا مکاتبه‌ای برای آنها توضیح ندهیم. در این صورت تماس‌های تلفنی کمتری را در طی روز خواهیم داشت.

در ادامه گفتگویی با ایشان درباره شرح مسئولیت کاری او انجام شده که می خوانید.

۱- نقش خود را بطور خلاصه در بخش پذیرش و عضویت برای مخاطبان توضیح دهید.

• بنده ۵ سال سابقه فعالیت در کانون دارم و مسئول بخش عضویت هستم، شرکت ها ابتدا به بخش عضویت مراجعه کرده و در یک فرآیند مشخص بررسی و تایید، وارد مرحله رتبه بندی می شوند. پرونده برخی از شرکت ها در این مرحله مدارک به دلیل نقص مدارک مورد نیاز مانند فهرست بیمه، موضوع اساس نامه و قراردادهای و آمار تعداد کارمندان خود، از بخش عضویت برگشت می خورد. اما شرکت هایی که مدارک کافی را ارائه می دهند با عضویت آنها موافقت شده و وارد مرحله رتبه بندی می شوند. ثبت فیش و اعلام بدهی عضویت نیز از جمله مسئولیت های من است. همچنین عهده دار وظایف مربوط به پیگیری صورتجلسات شورای عالی از مرحله تایپ، جمع آوری، بایگانی و پیگیری امضای صورتجلسه ها نیز هستم که مزایای این کار ارتباط با اعضای شورای عالی است.

۲- اگر بخواهید مهم ترین وظایفتان را در این بخش توضیح دهید به چه مواردی اشاره می کنید؟

مهمترین مسئولیت بنده دقت در بررسی پرونده ها در بخش عضویت است، زیرا هنگامی که مسئول بخش عضویت، پرونده شرکتی را تایید کند که به دلیل کاستی در مدارک و فرم ها از امتیاز لازم برخوردار نبوده، اما هزینه عضویت را پرداخت کرده باشند در این صورت در فرآیند عضویت دچار مشکل می شوند.

۳- مهمترین بخش هایی که در همکاری با آن هستید کدام بخش ها هستند و این همکاری چگونه است؟

در بخش عضویت و رتبه بندی پرونده های در حال بررسی دارم و به این دلیل با هیات سازش و بخش مالی همکاری زیادی وجود دارد که این همکاری در بخش مالی به دلیل پرداخت بدهی های عضویت و سهم ۲٪ ثبت پروژه های شرکت هاست. همچنین بسیاری از شرکت ها پس از چند سال مجدداً برای عضویت به بخش عضویت مراجعه می کنند این در حالی است که پروژه ای را ثبت نکرده، رتبه نگرفته و اعتبار خود را تمدید نکرده اند. بنابراین با همکاری بخش هیات سازش باید به سابقه این شرکت ها دسترسی پیدا کرد تا مشخص شود که تخلفی گزارش شده یا شرکت پرونده ای در هیات سازش داشته یا خیر.

۴- مهمترین مزایا یا معایب کاری خود را شرح دهید.

مزایای فعالیت در بخش عضویت افزایش درآمدها و نقدینگی کانون است، اما مزیت شخصی من ارتباطات بهتر با شرکت‌هایی است که پرونده‌های آنها توسط من ارزیابی می‌شوند، زیرا این شرکت‌ها به دلیل سابقه خود در بخش عضویت از قبل با بنده آشنایی دارند. در بخش رتبه‌بندی نیز جز حق عضویتی که شرکت‌ها بصورت سالانه و ثابت پرداخت می‌کنند درآمدهای حاصل ورودیه، ۳٪ پروژه، تمدید، رتبه‌بندی و هزینه ارزیابی اولیه وجود دارند.

۵- برای بهبود عملکرد چه اقداماتی انجام داده‌اید؟

روند کار در بخش عضویت بسیار طولانی و دامنه کاری بخش عضویت به اندازه بخش رتبه‌بندی بود. ۸۰ درصد پرونده در بخش عضویت بررسی و به واحد رتبه‌بندی ارجاع می‌شد. نوبت بعد مجدداً توسط کارشناسان رتبه‌بندی چک می‌شد. این مساله را با همکاری آقای تقوی و خانم دانش‌خیزی، عضو شورای عالی کانون حل کرده و برخی از مدارک غیر لازم را حذف و دریافت مدارک آن را به بخش رتبه‌بندی محول کردیم. این تغییر در حدود یک ماه است که عملی شده، به این ترتیب روند عضویت بسیار کوتاه شده است، اگر این پروسه به طور معمول پیش از این دو ماه زمان می‌برد که شرکت متقاضی فهرست بیمه خود یا هر ایرادی را در پرونده تکمیل یا رفع کند، در حال حاضر ظرف مدت یک هفته یا ۱۰ روز پرونده از بخش عضویت وارد بخش رتبه‌بندی می‌شود. مواردی مانند اقرارنامه محضری را در بخش عضویت دریافت می‌کنیم. یکی دیگر از مشکلات و نارضایتی شرکت‌ها در بخش عضویت آن است که لازم است در موضوع اساسنامه شرکت‌ها مواردی مانند بازرگانی، خرید و فروش ماشین‌آلات و تجهیزات، علاوه بر واردات و صادرات حذف شود. به آن علت که شرکت وقتی این موارد را در موضوع اساسنامه خود دارد ذی نفع تلقی شده و نمی‌تواند عضو کانون باشد و می‌باید آن را حذف کنند.

۶- مهمترین مزیتی که کانون نسبت به سایر نهادها و سازمان‌ها دارد چیست؟

از آنجا که بررسی وضعیت تمام شرکت‌های مشاور عضو در یک نهاد قانونی متمرکز است و کانون نظارت کلی بر عملکرد تمام شرکت‌ها دارد، عضویت برای شرکت‌ها نیز در این نهاد امتیاز محسوب می‌شود. زیرا نام آنها در فهرست شرکت‌ها معتبر قرار می‌گیرد و اگر مناقصه‌ای در حال برگزاری باشد توسط بخش رتبه‌بندی مدارک

شرکت‌ها به مسئولان برگزاری ارسال و به شرکت‌ها اعلام می‌شود تا در مناقصه حضور بهم برسانند. علاوه بر این شرکت عضو از امکان همکاری نظام بانکی با کانون مشاوران بهره مند خواهد بود.

۸- درخواست‌های مراجعان در بخش عضویت چه بوده است؟

متقاضیان درخواست عضویت تمایل دارند به محتوای اساسنامه خود دست نزنند، و در عین حال بتوانند عضو کانون شوند، مساله دیگر تمایل برای عدم ارائه فهرست بیمه است که کانون این درخواست را قبول نمی‌کند. در بخش رتبه‌بندی نیز در خصوص قراردادها خود دچار مشکل خواهند بود.

۹- مراجعان پیش از حضور نیازمند پیش آمادگی هستند؟

ابتدای فعالیت از بخش عضویت آغاز می‌شود، متقاضیان پیش از اقدام می‌توانند در جلسه ای با دبیرکل و کارشناسان مسئول از جزئیات اقدام‌هایی که برای تسریع در فرآیند عضویت ضرورت دارد آگاهی یابند زیرا بعد از عضویت نیز مراجعه به بخش رتبه‌بندی کارساز است.

۱۰- بطور میانگین مراجعان چند درصد پاسخ توجیهی و مناسب خود را دریافت می‌کنند؟

حدود ۶۰ درصد از پاسخگویی رضایت‌مند و ۴۰ درصد ناراضی هستند، به ویژه در طول یک ماه گذشته موارد درخواست عضویت کمتر شده است، به عنوان مثال اگر در ماه دو ثبت‌نهایی عضویت داشتیم و یکی از آنها وارد بخش رتبه‌بندی می‌شد. به طور میانگین از هر ۶ درخواست عضویت ۳ مورد وارد بخش رتبه‌بندی می‌شود.

۱۱- افزایش آگاهی مراجعان، تا چه میزان به پیشرفت کار آنها کمک می‌کند؟

افزایش آگاهی بسیار کمک‌کننده است، اگر افراد به منظور درخواست عضویت بتوانند یک دوره آزمایشی را از کل فرآیند عضویت به صورت ویدیو، ویس، نوشتار یا دمو آموزشی در سایت مشاهده کنند تا ناچار این فرآیند را به صورت تلفنی یا مکاتبه‌ای برای آنها توضیح ندهیم. در این صورت تماس‌های تلفنی کمتری را در طی روز خواهیم داشت.

۱۲- در راستای تحقق اهداف کانون چه می‌کنید؟

معتقدم بخش عضویت و رتبه‌بندی بالاترین جایگاه را در کانون داشته و لازم و ملزوم یکدیگرند، زیرا شرکت‌ها پس از پذیرش در بخش عضویت به بخش رتبه‌بندی می‌روند و گواهی‌نامه دریافت می‌کنند. هر چه تعداد پرونده‌های عضویت از شرکت‌های شایسته بیشتر باشد قاعدتا توان مالی و توسعه شغلی در بخش مشاوره سرمایه‌گذاری افزایش می‌یابد. در این راستا امیدوارم به نظرات کارشناسان رتبه‌بندی در تدوین آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها بیشتر اهمیت داده شود.