

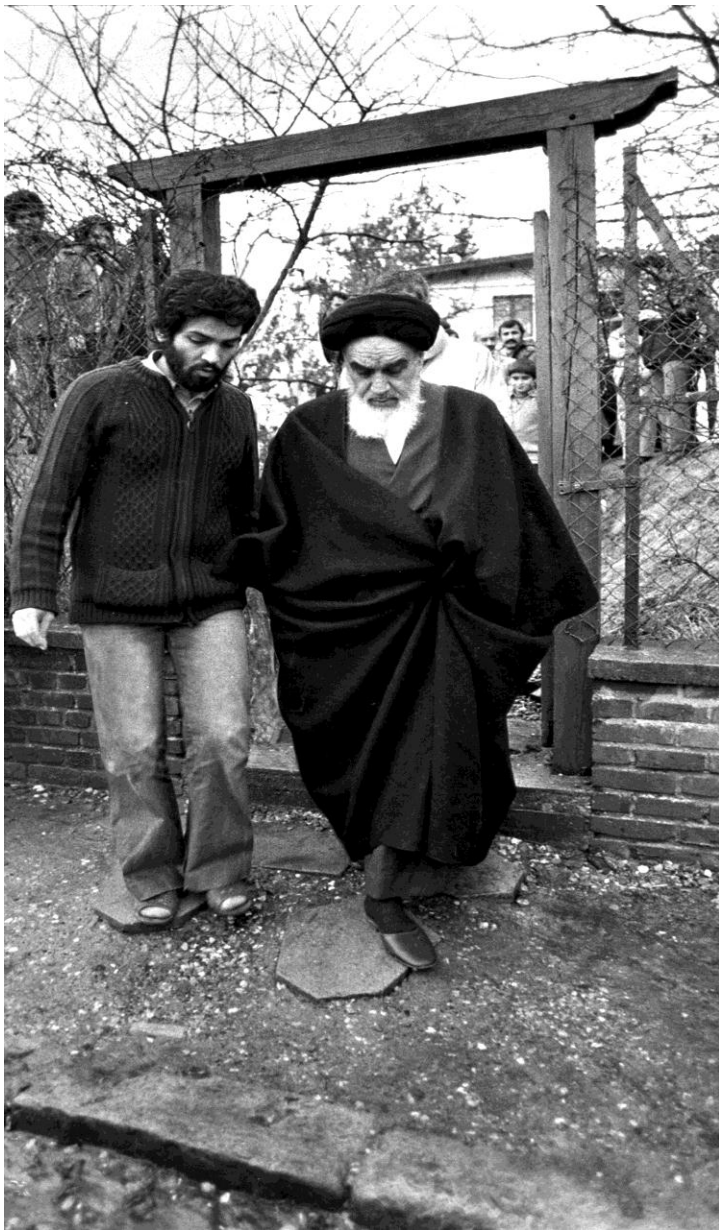
بسم الله الرحمن الرحيم

**برنامه تحولات اقتصادی و اداری در راستای
مقاومت اقتصادی برای پیشرفت**



دکتر محمدحسن قدیری ایبانه

www.ghadiri.ir
[@ghadiri1404](https://www.instagram.com/ghadiri.ir)
mh.ghadiri@gmail.com
www.instagram.com/ghadiri.ir



محمدحسن قدیری ابیانه در فرانسه کنار حضرت امام خمینی (ره) ۱۳۵۷

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱.....	مقدمه.....
	فصل اول: چرایی و چگونگی اقتصاد مقاومتی
۵.....	مقدمه.....
۶.....	با این پول چه کردند؟.....
۸.....	سرنوشت درآمد نفت صادراتی به تومان.....
۸.....	منابع بودجه عمومی دولت.....
۸.....	بودجه سال ۹۱.....
۱۰.....	مقایسهٔ تنبلی در ایران با جهان.....
۱۲.....	تنبلی اجتماعی.....
۱۳.....	نسبت صادرات نفت در ایران و امارات متحده عربی.....
۱۴.....	مقایسه صادرات نفت ایران و عربستان.....
۱۴.....	مقایسه کار مفید در ایران و کره جنوبی.....
۱۴.....	یک و نیم سال کار در طول عمر.....
۱۵.....	وضعیت مالی دولت در دوران تحریم.....
۱۶.....	چاره چیست؟.....
۱۷.....	چرا به اینجا رسیدیم؟.....
۱۸.....	مصادیق توطئه:.....
۱۸.....	آلوده سازی مهم تر از مهار.....
۱۸.....	صادرات کالاهای مصرفی به ایران.....
۲۰.....	مقابله با توطئه های دشمن.....
۲۰.....	جنگ اقتصادی در کلام امام خمینی (ره).....
۲۲.....	وصیت امام خمینی (ره) برای پرهیز از کالاهای وارداتی.....
۲۲.....	استراتژی ها و راهکارها.....

فصل دوم: استراتژی های

- ۲۵..... مراحل تدوین استراتژی
- ۲۷..... اهداف فرهنگی اجتماعی در راستای حل معضل اشتغال
- ۲۸..... سیاست های فرهنگی اجتماعی
- ۲۹..... استراتژی ها
- ۲۹..... استراتژی کلی
- ۳۰..... استراتژی اصلاح فرهنگ عمومی
- ۳۱..... استراتژی اجتماعی و اداری
- ۳۲..... استراتژی توسعه نیروی انسانی
- ۳۲..... استراتژی اجتماعی
- ۳۳..... استراتژی تأمین اجتماعی
- ۳۳..... استراتژی اصلاح ساختار اقتصاد
- ۳۴..... استراتژی جامع

فصل سوم: راهکارها

- ۳۸..... ضعف های آموزشی
- ۴۰..... اهداف آموزش
- ۴۰..... نیازهای آموزشی
- ۴۰..... آموزش بایگانی و آرشیو موضوعی
- ۴۱..... آموزش حسابداری
- ۴۱..... آموزش مکاتبات اداری و حقوق اساسی
- ۴۱..... ثبت شرکت ها
- ۴۱..... آموزش فیش برداری
- ۴۲..... راهکار آموزشی
- ۴۲..... اصلاح سیستم آموزشی
- ۴۳..... صفت های دانش آموختگان
- ۴۳..... پرورش نیروهای کارآفرین

- شایسته‌سالاری یا امنیت شغلی؟!..... ۴۴
- چگونگی انتصابات..... ۴۴
- شفاف‌سازی اقتصادی..... ۴۵
- عوارض قیمت‌های یارانه‌ای وجود قیمت‌های یارانه‌ای باعث شده است که:..... ۴۶
- شفاف‌سازی هزینه‌های آموزشی..... ۴۶
- فرهنگ‌سازی..... ۴۸
- نقاط مثبت..... ۴۹
- نقاط منفی..... ۴۹
- نقطه عطف حرکت اصلاحی..... ۴۹

فصل چهارم: اهداف، سیاست‌ها و استراتژی‌ها

- مقدمه کتاب برنامه جهاد اداری؛ نجات ارباب رجوع..... ۵۲
- استراتژی‌ها و راهکارها..... ۵۵
- نقاط قوت..... ۵۶
- نقاط ضعف..... ۵۶
- فرصت‌ها..... ۵۷
- تهدیدات..... ۵۷
- اهداف..... ۵۸
- سیاست‌ها..... ۵۸
- استراتژی‌های (بهره برداری از فرصت‌ها با بهره جویی از نقاط قوت)..... ۶۰
- استراتژی‌های رفع نقاط ضعف با بهره جستن از فرصت‌ها..... ۶۰
- استراتژی‌های استفاده از نقاط قوت برای احتراز از تهدیدات..... ۶۰
- استراتژی‌های کاهش نقاط ضعف و پرهیز از تهدیدات..... ۶۱
- استراتژی‌های ترکیبی..... ۶۲

فصل پنجم: راهکارهای کلی پیشنهادی

- راهکارهای کلی که در صورت اتخاذ توسط دولت به طور مستقیم در تحول اداری و اطلاع‌رسانی تأثیر گذارند:..... ۶۶

راهکارهای کلی که در صورت اتخاذ توسط دولت به طور غیر مستقیم در اطلاع‌رسانی تأثیر گذارند..... ۶۸

راهکارهای کلی اداری تسهیل‌کننده اطلاع‌رسانی که سازمان‌ها خود می‌توانند اتخاذ کنند:..... ۶۹

فصل ششم: راهکارهای پیشنهادی فراگیر

پاسخگویی اینترنتی به مردم توسط کشیک پاسخگو..... ۷۵

پاسخگویی مکتوب به مکالمات..... ۷۵

پایگاه‌های اطلاع‌رسانی اینترنتی..... ۷۶

پایگاه‌های اطلاع‌رسانی دولتی..... ۷۶

بانک مرکزی اطلاعات..... ۷۶

لوح فشرده اطلاعات اداری..... ۷۷

امکان به روز رسانی اطلاعات اداری..... ۷۷

دفا تر خدمات اداری در بخش خصوصی..... ۷۷

اطلاع‌رسانی در مورد اطلاع‌رسانی..... ۷۹

پیشنهادهای تکمیلی..... ۸۰

راهکارهای کلان پیشنهادی..... ۸۱

حساب‌های مشترک بانکی..... ۸۳

کتاب راهنمای تلفن..... ۸۷

ارائه سالانه کتاب راهنمای تلفن به کلیه مشترکین تلفن..... ۸۷

تکثیر لوح فشرده راهنمای تلفن..... ۸۸

ارائه راهنمای تلفن ادارات در فرمت‌های دیجیتالی..... ۸۸

آموزش استفاده از کتاب راهنمای تلفن..... ۸۸

کتاب راهنمای تلفن ادارات دولتی در قطع جیبی..... ۸۹

کتاب خدمات اداری..... ۸۹

لوح فشرده اطلاعات خدمات اداری..... ۸۹

پاسخگویی و شفافیت..... ۸۹

- نقاط قوت..... ۹۱
- نقاط ضعف..... ۹۱
- پیشنهادها در مورد پاسخگویی و شفافیت..... ۹۲
- استفاده از پست در ادارات..... ۹۲
- نقاط قوت..... ۹۳
- وجود شبکه پست در کشور..... ۹۳
- نقاط ضعف..... ۹۳
- پیشنهادهایی در رابطه با پست..... ۹۴
- صرفه جویی غلط در هزینه‌ها..... ۹۴
- نقاط قوت..... ۹۵
- وجود امکانات نسبی در ادارات نظیر دستگاه کپی..... ۹۵
- نقاط ضعف..... ۹۵
- پیشنهادهایی در رابطه با هزینه‌های اداری..... ۹۵
- کارکنان سیار..... ۹۶
- نقاط قوت..... ۹۷
- پیشنهادهایی در ارتباط با کارکنان سیار..... ۹۷
- اطلاع رسانی موردی فرا بخشی..... ۹۸
- کتابچه اطلاعات اداری در ارتباط با نوزادان..... ۹۸
- همچنین اطلاع آن‌ها از آدرس‌های زیر ضروری است:..... ۹۹
- کتابچه اطلاعات اداری در ارتباط با وفات..... ۱۰۰
- نقاط قوت..... ۱۰۲
- نقاط ضعف..... ۱۰۲
- پیشنهادهایی در ارتباط با موضوعات فرابخشی..... ۱۰۲
- عکس دار کردن شناسنامه‌ها..... ۱۰۲
- اطلاع رسانی در مورد عکس دار کردن شناسنامه‌ها..... ۱۰۳
- عکس دار کردن شناسنامه‌ها در مدارس..... ۱۰۳

- نقاط ضعف..... ۱۰۴
- پیشنهادهایی برای تسهیل در عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها..... ۱۰۴
- کارت ملی..... ۱۰۴
- خوشنویسی..... ۱۰۵
- وجود افراد خوش خط مأمور نوشتن شناسنامه نوزاد در دفاتر ثبت احوال..... ۱۰۷
- نقاط ضعف..... ۱۰۷
- پیشنهادهایی برای خوش نویسی شناسنامه‌ها..... ۱۰۷
- راهکارهای مقابله با فساد..... ۱۰۷
- شفافیت و دسترسی به اطلاعات اداری..... ۱۰۸

فصل هفتم: راهکارهای پیشنهادی در رابطه با سازمان ثبت احوال

- پیشنهادات اداری تسهیل‌کننده اطلاع‌رسانی در سازمان ثبت احوال..... ۱۱۲
- راهکارهای پیشنهادی اطلاع‌رسانی اداری برای سازمان ثبت احوال..... ۱۱۵
- پیشنهادهایی برای تحقیق‌های آتی..... ۱۱۶
- نتیجه‌گیری..... ۱۱۸
- استراتژی پیشنهادی برای اطلاع‌رسانی دستگاه‌های دولتی از قرار زیر است..... ۱۱۹
- زندگی‌نامه..... ۱۲۲

مقدمه

وضعیت اقتصادی کشور به مرحله خطرناکی رسیده است. بدهی دولت از مرز ۷۰۰ هزار میلیارد تومان گذشته است که اگر پیش بینی بودجه نفت در بودجه سال ۹۵ (۶۶ هزار میلیارد تومان) را ملاک قرار دهیم بدین معنی است که درآمد ۱۰ سال نفت پیش‌خور شده است. این مبلغ یعنی دولت به ازای هر خانواده چهار نفره ۳۵ میلیون تومان بدهکار است. متأسفانه دولت روحانی وضعیت اقتصادی کشور و راه‌حل مشکلات اقتصادی را درک نکرده، وقت خود را به برجام نافرجام اختصاص داد و در این چهار سال فرصت‌سوزی کرد.

ماه‌های پایانی دولت خویش را نیز به کارهای نمایشی برای جلب آراء عمومی پرداخت به نحوی که بر بدهی کشور افزوده است. در این دوران شاهد حاکمیت گروهی بر کشور بودیم که می‌توان آنها را مرفه و لیبرال نامید.

ثروت اعضای این دولت از ثروت مجموع اعضای هیأت دولت‌ها در تمامی سال‌های پس از انقلاب بیشتر است.

برخی از وزرا ثروت بیش از هزار میلیارد تومانی دارند. برای درک بهتر این عدد ذکر این مقایسه خالی از لطف نیست. اگر از ابتدای بعثت حقوق نجومی ۶۰ میلیون تومانی پرداخت می‌کردند و همه این مبلغ پس‌انداز می‌شد جمع آن تا کنون به رقم هزار میلیارد تومان می‌رسید.

اختلاس در این دولت فراگیر شد و ابعاد چشمگیر و بی‌نظیری را شامل گردید. این دولت باید تغییر کند. تمام انرژی کشور در دولت آینده باید صرف ترمیم وضعیت اقتصادی کشور و بهبود وضعیت معیشتی مردم شود. به عبارت دیگر باید اقتصاد مقاومتی با سرعت و دقت دنبال گردد.

در این راستا باید مشارکت مردم در امور جلب گردد و همه سرمایه‌ها در این رابطه بسیج شوند.

اگر اصلاحات اقتصادی انجام‌نپذیرد خطر فروپاشی اقتصادی کشور وجود دارد.

اینجانب از سال ۱۳۷۳ تا کنون در این رابطه مطالعه و تحقیق کرده و مقالات و کتبی در این رابطه نگاشته‌ام.

در دو کتاب اخیر، تحت عناوین "سبک اقتصادی و فرهنگی مردم؛ از خودتحریمی در اقتصاد معتاد به نفت تا عزم ملی و مدیریت جهادی در اقتصاد مقاومتی؛ فرهنگ کارآفرینی" چاپ دیماه سال ۱۳۹۳ و نیز کتاب "برنامه جهاد اداری؛ نجات ارباب رجوع" چاپ آبانماه ۱۳۹۲ به بررسی وضعیت اقتصادی و اداری کشور پرداخته و راهبردها (استراتژی‌ها) و راهکارهایی را که باید در پیش گرفت با استفاده از روش علم مدیریت راهبردی تدوین کرده‌ام.

سیستم اداری کشور فشل بوده و فساد و ناکارآمدی در آن به مرز غیرقابل تحملی رسیده است و نیازمند تحولی اساسی است.

کتاب حاضر بخش‌هایی از دو کتاب مذکور بویژه شامل راهبردها و راهکارها را در برمی‌گیرد. راهکارها و راهبردهایی که معتقدم رئیس جمهور بعدی هرکس که باشد باید آن را برای نجات اقتصاد کشور در دستور کار خود قرار دهد.

فصل اول

چرایی و چگونگی اقتصاد مقاومتی

باسمه تعالی

چرایی و چگونگی اقتصاد مقاومتی

مقدمه

مطالبه گری به یک فرهنگ در بین مردمان تبدیل شده است. این باور که دولت باید نیازهای مردم را تأمین کند فراگیر است. علت چنین مطالباتی وجود درآمدهای نفتی و سایر درآمدها در دولت است. مسکن، معیشت، اشتغال، درمان، آموزش، رفاه، تفریح، افزایش حقوق‌ها بخشی از این خواسته‌ها است.

نامزدهای ریاست جمهوری و مجلس در ایام انتخابات وعده تأمین این نیازها را می‌دهند و به شدت از کم‌کاری مسئولین قبلی گله‌گذاری می‌کنند. اما چرا وقتی خود به مسئولیت می‌رسند از عمل به وعده‌هایشان باز می‌مانند؟ مشکل کجاست؟ چه باید کرد؟ نیازها و مطالبات مردم چگونه برآورده شدنی است؟

چرا برخی کشورهای نفتی همسایه به مردمشان بیشتر می‌رسند؟ چرا برخی کشورهایی که نفت هم ندارند مثل کره جنوبی پیشرفت چشمگیری نسبت به ما دارند؟ چرا در بخشی از امور مثل هسته ای و موشکی پیشرفت سریع و چشمگیر و در بخشی دیگر مثل صنایع خودرو سازی پیشرفت مطلوب نداشته‌ایم؟

ضرورت اقتصاد مقاومتی چیست و چگونه محقق شدنی است؟ وظائف مسئولان و مردم در این رابطه چیست؟

در اینجا سعی می‌شود به این سوالات پاسخ گفته شود و در نهایت استراتژی‌ها و راهکارهایی که باید به اجرا درآید مشخص گردد.

پاسخ را با این سوال شروع می‌کنیم که با درآمدهای نفتی چه می‌شود؟ افزایش درآمد نفت چه تأثیری در زندگی ما داشته است؟

برای پاسخ به این سوال‌ها باید ابتدا میزان درآمد نفت را مشخص کنیم.

در دو دوره دولت گذشته درآمد نفت ایران به طور چشمگیری افزایش یافت که به افزایش قیمت جهانی نفت بستگی داشت. آن زمان تحریم نفتی هم نبودیم. می‌توانستیم نفت خود را بفروشیم و با پولش معاملات را ساماندهی نماییم.

بعد از آغاز تحریم‌های به اصطلاح فلج کننده غرب علیه ایران نه تنها نتوانستیم به اندازه دلخواه و مطابق با سهم خود در اوپک نفت بفروشیم و نتوانستیم پول آن را به دلیل تحریم‌های شدید بانکی دریافت داریم بلکه قیمت نفت نیز به شدت کاهش یافت. در بودجه مصوب سال ۱۳۹۱ یعنی آخرین سال دولت آقای احمدی نژاد، رقم تصویب شده برای صادرات نفت خام و فرآورده‌های نفتی به رقم بی سابقه بیش از ۶۱ هزار میلیارد تومان رسید. این رقم بزرگتر از ارقام بودجه مصوب در هر سال از ۸ سال دولت آقای احمدی نژاد بلکه درشت‌تر از زمان ابتدای انقلاب تا آن سال بود.

منابع حاصل از صادرات نفت و فرآورده‌های نفتی در سال ۱۳۹۱

جدول شماره ۳ - خلاصه واگذاری و تمکک دارایی های سرمایه ای در سال ۱۳۹۱
«ارقام به میلیون ریال»

واگذاری دارایی های سرمایه ای	
۶۲۵,۷۰۹,۲۰۰	بند اول: منابع حاصل از نفت و فرآورده های نفتی
۶۱۰,۵۵۳,۸۰۰	بند دوم: منابع حاصل از فروش اموال منقول و غیر منقول
۱۵,۱۵۶,۴۰۰	
تمکک دارایی های سرمایه ای	
۳۸۴,۵۴۴,۵۱۵	فصل اول - ساختمان و سایر مستحقات
۳۸۸,۰۸۱,۸۰۳	فصل دوم - ماشین آلات و تجهیزات
۶۵,۶۰۹,۸۴۲	فصل سوم - سایر داراییهای ثابت
۲,۶۲۵,۶۶۱	فصل چهارم - استفاده از موجودی انبار
۲۷۷,۶۰۰	فصل پنجم - اقلام گرانبها
۸۱,۳۶۶	فصل ششم - زمین
۲,۴۸۹,۹۹۸	فصل هفتم - سایر داراییهای تولید نشده
۲۴,۳۵۵,۹۴۵	
خالص دارایی های سرمایه ای	
۲۴۴,۱۸۶,۸۸۵	

منابع موضوع بند اول واگذاری دارایی های سرمایه ای پس از اعمال ماده ۲۲۹ قانون برنامه پنجم توسعه و پس از کسر سهم صندوق توسعه ملی به مبلغ حداکثر ۱۳۷۵ میلیارد دلار از محل عواید حاصل ناشی از صادرات نفت خام و میعانات گازی به دست می آید.

با این پول چه کردند؟

ابتدا لازم است تصور درستی از اندازه این بودجه داشته باشیم. تصور درست از اندازه بودجه بویژه وقتی ارقام نجومی می شود مشکل است. از آنجا که مردم با حقوق و درآمد

ماهانه سروکار دارند اگر میزان درآمد نفتی را به ازای هر نفر در هر ماه محاسبه کنیم تصور صحیح از اندازه آن برایمان ممکن می‌گردد.

لذا اگر رقم ۶۱ هزار میلیارد تومان را بر ۷۵ میلیون جمعیت آن زمان تقسیم کنیم فروش نفت به ازای هر نفر در یک سال مشخص می‌گردد و اگر رقم بدست آمده را بر ۱۲ ماه تقسیم کنیم میزان صادرات نفت به ازای هر ایرانی در هر ماه مشخص می‌گردد.

نتیجه تقسیم ۶۱ هزار میلیارد تومان بر ۷۵ میلیون نفر جمعیت آن زمان و تقسیم مجدد بر ۱۲ ماه می‌شود ۶۷۰۰۰ تومان. این در حالی است که تصور عمومی از درآمد نفت بسیار بیشتر از این رقم است و هر چه به مناطق نفت خیز نزدیکتر می‌شویم تصور مردم از آن بزرگتر است.

در جلسات متعددی که اینجانب با اқشار مختلف داشته و تصور آنها را از میزان درآمد نفتی کشور بر اساس نفر ماه تومکان پرسیده ام با ارقام میلیونی تا میلیاردی مواجه شده ام.

حال با یک ضرب و تقسیم ساده متوجه ابعاد درآمد نفت شده‌ایم پاسخ به این سوال که با این درآمدها چه کرده اند ساده می‌شود. در جدول زیر بودجه مصوب برای درآمد نفت و هزینه‌های آن مشخص شده است.

سال	درآمد نفت	بودجه عمرانی	وزارت آموزش و پرورش	الباقی به تومان
۱۳۸۹	۴۸۰۰۰	۳۳۰۰۰	۱۳۰۰۰	۲۰۰۰
۱۳۹۰	۶۳۰۰۰	۴۷۰۰۰	۱۳۰۰۰	۳۰۰۰
۱۳۹۱	۶۷۰۰۰	۴۲۰۰۰	۱۳۰۰۰	۱۲۰۰۰
۱۳۹۲	۸۱۵۰۰	۴۱۰۰۰	۱۸۴۰۰	۲۲۱۰۰
۱۳۹۳	۸۰۴۰۰	۴۴۰۰۰	۲۱۳۶۰	۱۵۰۰۰

* جمعیت سال ۹۲ رقم ۷۷ میلیون و سال ۹۳ رقم ۷۸ میلیون نفر در نظر گرفته شده است.
 ** افزایش قیمت دلار نسبت به ریال باعث شده درآمد نفت علی‌رغم کاهش صادرات، بیشتر از سال‌های قبل جلوه کند، حال آنکه درآمدهای دلاری عملاً کاهش و هزینه‌ها افزایش یافته است.

سرنوشت درآمد نفت صادراتی به تومان

آمار درآمد نفت در این جدول مربوط به سرانه صادرات نفت (به ازای هر ایرانی در هر ماه به تومان) مطابق با قانون بودجه می‌باشد. این ارقام از تقسیم بودجه سالانه بر تعداد جمعیت آن سال و تقسیم بر ۱۲ ماه حاصل شده است. همچنین درآمد نفت با بودجه عمرانی و آموزش و پرورش آن سالها مقایسه شده است.

آنچه در جدول آمده است قانون مصوب است. ولی در مواردی این بودجه محقق نیز نشده است.

در اینجا موضوعی که بلافاصله در اذهان مخاطبین خطور می‌کند این است که ایران که فقط نفت ندارد. ایران علاوه بر نفت، از گاز، معادن، درآمدهای مالیاتی و غیره نیز برخوردار می‌باشد.

منابع بودجه عمومی دولت

بودجه عمومی شامل موارد زیر است:

- همه درآمدهای صادراتی دولت شامل نفت و غیر نفت؛
- ۶۵ درصد از سود و سهم دولت از شرکتها و مؤسسات دولتی که اخیرا به ۷۵ درصد اضافه شده است؛
- مالیاتها، عوارض و جریمهها و امثال آنها؛
- منابع حاصل از واگذاری شرکت‌های دولتی؛
- وام‌های داخلی و خارجی.
- و ...

بودجه سال ۹۱

در قانون بودجه سال ۱۳۹۱ جمع مبلغ کل بودجه عمومی دولت، شامل نفت و سایر درآمدها درج شده است.

جدول زیر درآمدها، واگذاری دارایی‌های سرمایه ای و واگذاری دارایی‌های مالی برحسب قسمت، بخش، بند، اجزا در سال ۱۳۹۱.

"ارقام به میلیون ریال"

عمومی			عنوان	شماره طبقه بندی
جمع	استانی	ملی		
۱.۴۴۱.۵۷.۸۷۴	۲۹۱.۵۰۳.۵۹۸	۱.۱۴۹.۵۵۴.۳۷۴	جمع	
اختصاصی			جمع	
۲۰۰.۰۸۸.۳۶۴	۴.۱۴۱.۰۰۰	۱۹۵.۹۴۷.۳۶۴		
جمع کل				
۱.۶۴۱.۱۴۶.۲۳۶	۲۰۰.۰۸۸.۳۶۴	۱.۴۴۱.۰۵۷.۸۷۲		

مطابق با این جدول بودجه عمومی کشور در سال ۹۱ بالغ بر ۱۶۴ هزار میلیارد تومان یعنی به ازای هر ایرانی در هر ماه فقط حدود ۱۸۲ هزار تومان بوده که ۶۷ هزار تومان آن مربوط به نفت می‌باشد.

در جدول زیر مقایسه بودجه عمومی و درآمد نفتی سه سال کل کشور و نیز مقایسه بر اساس نفر ماه تومان ذکر شده است.

تصور مردم آنهم فقط از درآمد نفت دهها، صدها و گاه هزاران برابر ارقام فوق است. به عبارتی ما در کشورمان دچار توهم پرننگی در مورد میزان درآمدهای نفتی و غیره هستیم که این توهم زمینه توقعات روزافزون را فراهم کرده است که توقع تأمین مسکن، معیشت، اشتغال و سایر موارد را در اذهان ایجاد کرده اند.

به ازای هر نفر در هر ماه به تومان		بودجه سال به هزار میلیارد تومان		بودجه عمومی مصوب کشور
درآمد نفت	بودجه دولت	درآمد نفت	بودجه سال	
۶۷۰۰۰	۱۸۲۰۰۰	۶۱	۱۶۴	سال ۹۱
۸۱۵۰۰	۲۲۷۰۰۰	۷۵	۲۱۰	سال ۹۲
۸۰۴۰۰	۲۵۱۰۰۰	۷۵	۲۳۵	سال ۹۳

به عبارتی دیگر مردم بر این تصورند که تأمین هزینه‌ها و نیازهای آنها با دولت است حال آنکه در جهان مردم می‌دانند که باید هزینه‌های دولت را تأمین کنند؟ همین موضوع به مطالبات و توقعات و روزافزون مردم دامن زده است. البته وظیفه دولت است که بودجه و امکانات در اختیار را برای تسهیل امور مردم و پیشرفت کشور بکار گیرد اما میزان انتظارات باید منطبق با واقعیات باشد. حال سوال این است که اگر دولتها پول نفت را خرج عمران و آبادانی و درمان و آموزش و غیره نکنند که امری غیرممکن است و همه را به خود مردم بدهند (یعنی ماهیانه ۶۷۰۰۰ تومان) آیا مردم خواهند توانست با این پول نیازهای خود را از قبیل، مسکن، معیشت، درمان، رفاه و غیره تأمین نمایند که انتظار تأمین آن از سوی دولتها را دارند؟! مطمئناً غیرممکن است.

اما این تصور که دولتها باید نیاز ما را فراهم آورند باعث بروز تنبلی اجتماعی در ایران شده است. البته این چیزی از وظایف دولتها در تلاش برای رفع نیازهای مردم در حد امکانات کم نمی‌کند

مقایسه تنبلی در ایران با جهان^۱

ایران از لحاظ ساعات کار مفید سالیانه در جهان پس از کویت و عربستان قرار دارد. سهم روزانه چای خوردن، تلفن زدن، مرخصی گرفتن و نهار خوردن از کار مفید بیشتر است و اینگونه نمی‌توان به بهبود بهره‌وری و افزایش ساعات مفید کاری امیدوار بود.^۲

دکتر جوادی یگانه - جامعه‌شناس و استاد دانشگاه تهران - میزان تنبلی در ایران را با کشورهای دیگر جهان مقایسه کرده است. وی شاخص‌هایی مثل اهمیت کار در زندگی، مطالبه پاداش و مزایای دولتی و ارائه ایده‌های جدید و خلاق بودن را ملاک قرار داده است و نتایج تحقیقات در مجموع نشان می‌دهد که میانگین تنبلی مردم در ایران ۷۸ و

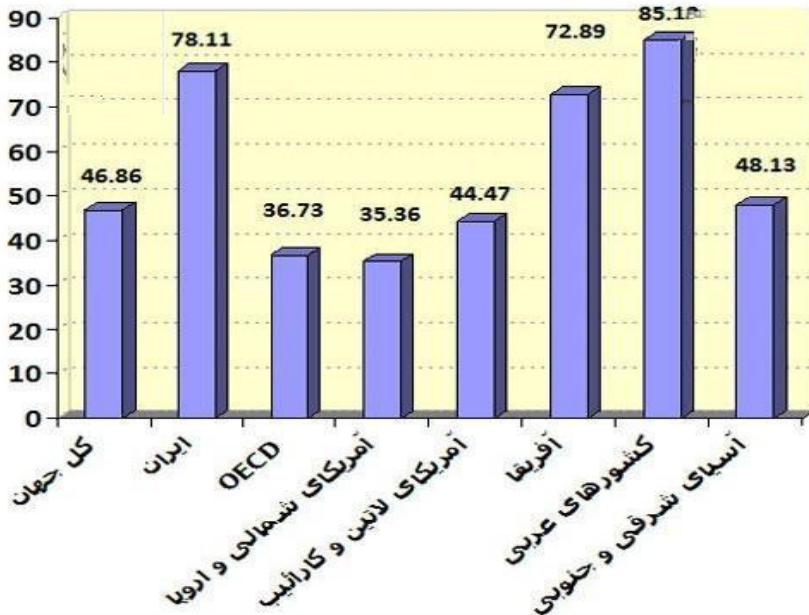
۱ - سایت‌های اینترنتی مورخ ۱۱ بهمن ۹۱ به نقل از دکتر جوادی یگانه

۲. خبرگزاری حوزه به نقل از نماینده سابق کارگران در هیئت حل اختلاف.

اندی (۷۸/۱۱) است. این در حالی است که این میانگین در میان کلیه کشورهای جهان ۴۶ و اندی (۴۶/۸۶) است و تفاوت میانگین میزان تنبلی بین کشور ایران و دیگر کشورهای جهان معنادار است؛ به این معنا که تنبلی در کشور ایران به صورت معناداری بیشتر از میانگین کشورهای جهان بوده است. با این طبقه‌بندی و به ترتیب، کشورهای عربی رتبه اول تنبلی را دارند و ایران با فاصله کمی بعد از کشورهای عربی در رتبه دوم قرار دارد. کشورهای آفریقایی هم با فاصله خیلی نزدیکی بعد از ایران و در رتبه سوم جهانی قرار دارند. کشورهای آمریکای شمالی و اروپایی جزو کم‌ترین میانگین تنبلی در سطح جهان می‌باشند.

شاخصه‌های تحقیق شامل این موارد بود:

- «اهمیت کار در زندگی افراد یک جامعه»،
- «سخت‌کوشی، زندگی بهتری را فراهم می‌کند یا خوش‌شانسی»،
- «ارائه ایده‌های جدید و خلاق بودن چه تأثیری بر پیشرفت دارد»،
- «پولدار بودن»،
- «کمک به مردم و نزدیکان»،
- «داشتن موفقیت‌های زیاد»،
- «مطالبه پاداش و مزایای دولتی»،
- «عدم پرداخت کرایه وسایل نقلیه عمومی»،
- «تقلب در پرداخت مالیات».



آن‌ها در پژوهش‌شان تنبلی را مترادف با فقر حرکتی دانسته، می‌گویند در این پژوهش «فردی تنبل است که هیچ رغبت و اشتیاقی به تحرک و جنب‌وجوش نداشته و از پویایی و جست‌وخیز گریزان است. فرد تنبل همیشه کار امروز را به فردا می‌اندازد، تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری را به دیگران واگذار می‌کند، تغییر و تحولی را که آرزو می‌کند - بدون کوچک‌ترین اقدامی - از دیگران انتظار می‌کشد، عادت به فکرکردن ندارد و برای هر انتخابی تعلل می‌ورزد».

تنبلی اجتماعی^۱

در میان مسائل اجتماعی و مشخصه‌هایی که کم‌وبیش از آن‌ها با عنوان آسیب‌های فرهنگی و یا اجتماعی یاد می‌شود، خصوصیات اخلاقی‌ای را مشاهده می‌کنیم که به اعتقاد برخی از صاحب‌نظران، بسیاری از ویژگی‌های نامطلوب ما بر آن سوار شده است

۱. مطلب تنبلی اجتماعی بخشی از نوشته مهدی یاراحمدی خراسانی به نقل از سایت الف، ۵ شهریور ۹۱، برداشت شده است.

و در فرهنگ و خصلت جمعی ما ریشه دارد. این خصوصیت اخلاقی، تنبلی اجتماعی است که بسیاری از عادات فرهنگی و صفات اجتماعی ما از آن مایه می‌گیرند و تغذیه می‌کنند.

آنچه روشن است «تنبلی اجتماعی» یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های رفتاری ناپسند ایرانیان است. این مسئله، به‌ویژه در عدم تمایل به درس خواندن در مدارس و دانشگاه‌ها، و در کار اداری کارمندان و در میزان بالای تماشای تلویزیون در ایران به جای کتاب‌خوانی، در تمایل زیاد به استخدام در دستگاه دولتی و عدم تمایل برای کسب تخصص و مهارت و کارآفرینی، در وجود تعطیلی‌های فراوان سالانه، در پدیده‌های به نام بین‌التعطیلین و در موارد فراوان دیگر موجود است. همین شیوع و گستردگی آسیب‌های اجتماعی «تنبلی اجتماعی» نشان از اهمیت آن دارد.

طبق گزارش مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، ساعت مفید کاری در ایران در سال ۱۳۹۲ روزانه به ۲۲ دقیقه رسیده است که در مقایسه با دو سال قبل از آن که ۶۴ دقیقه اعلام شده بود، به طور چشمگیری کاهش یافته است. سال ۱۳۹۰ ساعت مفید کاری در ایران برای بخش خصوصی به طور متوسط ۲ ساعت و ۴۶ دقیقه بود.

نسبت صادرات نفت در ایران و امارات متحده عربی

امارات متحده عربی روزانه حدود دو میلیون و هفتصد هزار بشکه نفت صادر می‌کند؛ در حالی که جمعیت بومی (غیر خارجی) آن حدود یک میلیون نفر و وسعت آن در حدود یک بیستم وسعت ایران است؛ یعنی به ازای هر نفر در هر ماه ۸۱ بشکه نفت صادر می‌کنند. به عبارت دیگر، میزان صادرات نفت در امارات متحده عربی به ازای هر نفر در یک سال معادل بیش از ۸۸ سال صادرات نفت یک ایرانی (با فرض میزان صادرات در شرایط قبل از تحریم) و معادل یک و نیم قرن (در شرایط تحریمی مطابق با بودجه سال ۱۳۹۳) می‌باشد.

این در حالی است که درآمد ایران در کل کشور وسیع ایران (حدود ۲۰ برابر کشور امارات) و با جمعیت ۷۸ میلیونی آن هزینه می‌گردد.

مقایسه صادرات نفت ایران و عربستان

عربستان سعودی با جمعیتی حدود ۱۶ میلیون نفری (بومی) روزانه ۱۰ میلیون بشکه نفت تولید می‌کند که از این مقدار حدود ۷ میلیون و ۷۶۰ هزار بشکه آن را در روز نفت صادر کرده است،^۱ یعنی به ازای هر تبعه عربستانی در هر ماه ۱۴ و نیم بشکه نفت صادر می‌نماید که در مقایسه با میزان صادرات نفت در بودجه سال ۹۳، صادرات نفت در عربستان به ازای هر تبعه آن در طول یک سال، برابر با ۲۹ سال صادرات نفت به ازای هر ایرانی است. این در حالی است که ۳۹ درصد مردم عربستان زیر خط فقر به سر می‌برند،^۲

مقایسه کار مفید در ایران و کره جنوبی

با توجه به کار مفید ژاپنی‌ها که ۸ ساعت در روز و مردم کره جنوبی که ۹ و نیم ساعت در روز است می‌توان نتیجه گرفت که یک ژاپنی در یک سال به اندازه ۲۱ سال یک کارمند ایرانی و یک تبعه کره جنوبی در یک سال به اندازه ۲۶ سال یک کارمند ایرانی کار مفید انجام می‌دهد.

یک و نیم سال کار در طول عمر

اگر متوسط ۲۲ دقیقه در هر روز در سال ۹۲ را ملاک محاسبه کار مفید کارکنان دولت قرار دهیم و اگر سال‌های کاری یک کارمند را ۳۰ سال در نظر بگیریم. در نتیجه یک کارمند در طول ۳۰ سال خدمت خود به طور متوسط کمتر از یک سال و ۵ ماه کار مفید انجام می‌دهد و علاوه بر دریافت حقوق ۳۰ سال کار، از مزایای حقوق بازنشستگی نیز برخوردار می‌شود و حتی در صورت فوت کارمند، همسر و فرزندان اناث وی نیز تا پایان عمر از حقوق بازنشستگی برخوردار می‌گردند!

۱- خبرگزاری نفت (شانا) مورخ ۲۹ فروردین ۹۳ به نقل از شبکه خبری بلومبرگ

۲- باشگاه خبرنگاران صدا و سیما مورخ ۷ فروردین ۱۳۹۳ به نقل از "عبدالحمید العمری"، عضو جمعیت اقتصادی عربستان، به نقل از گزارش "کمیته ملی مبارزه با فقر"

وضعیت مالی دولت در دوران تحریم

در زمان تحریم روزی یک میلیون بشکه نفت فروش داشتیم که قیمت نفت بشکه‌ای ۳۰ دلار بود که اگر هزینه‌های آن را کسر کنیم به ازای هر نفر ایرانی هفت و نیم دلار معادل ۲۷ هزار تومان در هر ماه به ازای هر ایرانی می‌شود که نتوانستیم پول آن را هم بگیریم. حالا چه کسی می‌تواند با این پول مشکلات معیشت و دیگر مشکلاتش را برطرف کند؟

اگر صادرات نفت به دو میلیون بشکه نفت و قیمت آن هم به ۵۰ دلار برسد با کسر هزینه‌های استخراج و صادرات میزان صادرات به ازای هر نفر در هر ماه حدود ۳۰ دلار خواهد شد. این بودجه است که هزینه می‌شود و نمی‌توان آن را پس انداز کرد. آقای جهانگیری معاون اول رئیس جمهور گفتند که کل بودجه کشور در حال حاضر صرف حقوق کارمندان می‌شود.

البته که دولت با این پول نمی‌تواند کشور را اداره کند لذا به استقراض روی آورده است. به طوری که به گفته وزیر اقتصاد دولت ۷۰۰ هزار میلیارد تومان به بانک‌ها، بیمه، پیمانکاران، تامین اجتماعی و کارمندان بدهکار هست.

این رقم با توجه به جمعیت ۸۰ میلیون نفری ایران یعنی به ازای هر خانواده ۴ نفره رقم ۳۵ میلیون تومان بدهکار است و بدهکاری‌های دولت در حال افزایش است. بدهی دولت معادل بیش از ۱۰ سال درآمد نفت کشور است به عبارت دیگر ۱۰ سال درآمد نفت پیش‌خور شده است.

البته این همه بدهی ضروری نبوده و بی‌توجهی دولت آن را به این رقم رسانده است. حقوق‌های نجومی و اختلاس‌ها که خود زیانزد عام و خاص شده است.

حال اگر درآمد نفت به ازای هر نفر در هر ماه را رقمی بین ۲۷ هزار تومان دوران تحریم و ۶۷ هزار تومان سال ۹۱ یعنی حدود ۵۰ هزار تومان در هر ماه فرض کنیم و آن را با حقوق‌های دریافتی مقایسه کنیم مشخص می‌شود که هر کس که یک میلیون تومان حقوق می‌گیرد، حقوقش معادل سهم ۲۰ نفر از نفت است.

حال با این اوضاع در صورت رفع تحریم‌ها چه اتفاقی خواهد افتاد؟ مسلم است که در شرایط فعلی جهان قیمت‌های قبل از تحریم بازخواهد گشت. تازه اگر هم برگردد چه رخ خواهد داد؟ اتفاق مهمی رخ نخواهد داد و امور تغییر اساسی نخواهد کرد.

چاره چیست؟

چاره کار در تحقق اقتصاد مقاومتی است. اقتصاد با کار و تلاش از یک سو و پرهیز از اسراف و رعایت الگوهای مصرف و اجتناب از خرید کالای خارجی می‌باشد. ترجیح خرید کالای خارجی نسبت به کالای داخلی حکم خودتحریمی را دارد. یعنی علاوه بر دشمنان ملتمان که خرید و واردات کالاهای ایران را تحریم کردند و خود حتی به تحریم دارویی ایران پرداختند ما نیز کالاهای ساخت داخل را تحریم کنیم و به خرید کالاهای کشورهای بپردازیم که ما را تحریم کرده اند. خرید کالای هر کشوری به ایجاد اشتغال، رونق اقتصادی و تقویت پول ملی کشور تولید کننده کالا منجر می‌گردد. لذا ترجیح کالای خارجی نسبت کالای تولید داخل به معنی کمک به کشور خارجی به ضرر کشور خودمان است. تولید کنندگان کالاهای بنجل داخلی نیز به نفع کشور خارجی و به ضرر درآمدت خودشان و به زیان منافع ملت خودمان عمل می‌کنند. به عبارتی باید سبک اقتصادی و فرهنگی را اصلاح کنیم. اما چه کسانی مخاطب پیام‌های رهبری در مورد اقتصاد مقاومتی و نیز شعارهای سال هستند؟

اغلب مردم فکر می‌کنند که فقط دولتمردان هستند که مخاطب این پیام بوده و مردم برای خودشان نقش اساسی قائل نیستند.

دولت و سایر مسئولان قطعاً وظیفه سنگینی بر عهده دارند و باید تحقق اقتصاد مقاومتی را در برنامه خود قرار دهند. ولی مردم نیز مخاطبان این پیام‌ها هستند و اگر به وظیفه خود عمل نکنند به نتیجه دلخواه نمی‌رسیم. نقش مردم آنقدر مهم است که اگر به وظیفه خود عمل نکنند حتی حکومت معصوم هم به نتیجه دلخواه نخواهد رسید

کما اینکه نهج البلاغه پر است از گلایه از مردم زمانه خویش که به وظیفه خود عمل نکردند.

حال با این اوضاع در صورت رفع تحریم‌ها چه اتفاقی خواهد افتاد؟ مسلم است که در شرایط فعلی جهان قیمت‌های قبل از تحریم بازخواهد گشت. تازه اگر هم برگردد چه رخ خواهد داد؟ اتفاق مهمی رخ نخواهد داد و امور تغییر اساسی نخواهد کرد.

چرا به اینجا رسیدیم؟

سیاست استعمارگران این بوده است که کشورهای نفت خیز نتوانند از اهرم بر خورداری از نفت به نفع پیشرفت کشورشان استفاده کنند

آنها بدین منظور تلاش کردند کشورهای نفت خیز، وابسته به فروش نفت خام باشند و برای این وابستگی باید تولید ثروت نکرده و برای اینکه تولید ثروت نکنند نباید کار کنند و برای اینکه کار نکنیم فرهنگ کار را خراب کردند. یکی از کارکردهای رژیم پهلوی، آل سعود و غیره این است که اهداف کشورهای استعمارگر را در کشور خود پیاده کنند.

بعد دوم استراتژی دشمنان استعمارگر این بود که درآمد حاصل از صادرات نفت کشورهای نفت خیز در کارهای عمرانی و آبادانی کشور مصرف نشود و مردم کشورهای نفت خیز باید این ثروت را در مصرف کالاهای مصرفی از دست بدهند و در این راستا مردم باید مصرف گرا باشند و بعد برای اینکه این پول در کشور هزینه نشود باید کالاهای خارجی را مصرف کنند و برای اینکه کالای خارجی مصرف کنند کاری کردند که مصرف کالاهای خارجی و غربی نشانه تشخص اجتماعی محسوب شود.

ما بعد از انقلاب به این موضوع توجه لازم را نکرده، بلکه فرهنگ کار را بدتر کردیم. این توطئه فقط در حد فرهنگ نبود؛ بلکه سیستم اداری و نظام کشور ما را بر این اساس برنامه ریزی کردند و در این زمینه قوانین واردات تسهیل کننده و به نسبت قوانین صادرات آسان تر است. بنادر ما نیز برای واردات تجهیز شدند و نه برای صادرات. البته به غیر از نفت.

و نتیجه آنکه امروز این ما نیستیم که غرب را تهدید می‌کنیم که نفت به شما نمی‌فروشیم بلکه آنها هستند که خرید نفت از ما را تحریم کرده و در صدد ممانعت از فروش نفت ما هستند.

مصادیق توطئه

آلوده‌سازی مهم‌تر از مهار

جرالد سگال، مدیر مطالعات انستیتو بین‌المللی استراتژیک لندن، که در هفته‌نامه آمریکایی نیوزویک در فروردین ماه ۱۳۷۷ منتشر شده است، عمق سیاست غرب در قبال ایران را نشان می‌دهد. وی می‌گوید:

«... غرب باید به شیوه‌ای که کمونیسم را مهار و آلوده کرد، با سایر دشمنان خود عمل کند آلوده‌سازی، شیوه‌های فراوانی دارد که تجارت با دشمن و ... از راه‌های اصلی آلوده‌سازی جوامع است اکنون نیز باید یک استراتژی دوگانه مهار و آلوده‌سازی در دستور کار باشد مهار کافی نیست و آلوده‌سازی مهم‌تر است خوش‌بختانه آلوده‌سازی شیوه‌های فراوانی دارد که تجارت با دشمن (در کالاهای غیراستراتژیک) و ... از جمله آنهاست ...»^۱

اینکه مشاهده می‌کنیم که هیات خارجی برای معامله با ایران صف کشیده اند برای عقد قرارداد در زمینه‌هایی است که جرالد سگال از آنها با عنوان آلوده سازی یاد می‌کند.

صادرات کالاهای مصرفی به ایران

انستیتو سیاست خاورمیانه واشنگتن که نتیجه مطالعات سال ۲۰۰۰ میلادی خود را منتشر نموده بود، در آن تأکید کرده است:

۱ - جرالد سگال مدیر مطالعات انستیتوی بین‌المللی استراتژیک لندن در هفته نامه آمریکایی نیوزویک، فروردین ماه ۱۳۷۷

«... صادرات کالاهای مصرفی به ایران باید از سر گرفته شود، اینکار باعث کم شدن ارز خارجی موجود در ایران خواهد شد...»^۱

اما این توطئه‌ها منحصر به شرایط بعد از انقلاب نیست. مطالعه اظهارات سفیر انگلیس در ایران در ۵ سال قبل از انقلاب روشنگر این موضوع است.

آنتونی پارسونز آخرین سفیر انگلیس در رژیم شاه که پس از پنج سال سفارت و فقط پنج روز قبل از فرار شاه از کشور، ایران را ترک کرد، در کتاب خود تحت عنوان غرور و سقوط، متن اظهاراتش را در سال ۱۹۷۴ میلادی (۱۳۵۲ شمسی)، یعنی در اوج روابط انگلیس و رژیم شاه، خطاب به بازرگانان انگلیس و کسانی که دست‌اندرکار تجارت و معامله با ایران بودند، چنین نگاشته است:^۲

«نخستین کاری که اینجا می‌کنید، این است که تا می‌توانید کالاهایتان را بفروشید و فقط در صورتی سرمایه‌گذاری کنید که برای فروش کالایتان چاره‌ای جز اینکار نداشته باشید؛ اما اگر مجبور باشید در اینجا سرمایه‌گذاری کنید، به میزان حداقل ممکن، سرمایه‌گذاری نمائید و صناعی را انتخاب کنید که قطعاً و لوازم آن از انگلستان وارد شود؛ مانند صنایع مونتاژ که در واقع سوارکردن قطعاً صادراتی انگلیسی در ایران است. در این محدوده و با توجه به این نکات، من معتقدم ایران، یکی از بهترین بازارهایی است که شما می‌توانید برای مصرف کالاهای خود در جهان سوم پیدا کنید.»

اظهارات سفیر انگلیس که در اوج روابط حسنه انگلیس با رژیم شاه بیان شده است، نشان‌دهنده ماهیت سیاست انگلیس در قبال ایران و سایر ملت‌های جهان سوم می‌باشد. مسلماً برنامه‌های مقام‌های انگلیسی که مسئولیت طراحی و سازماندهی امور قانون‌گذاری، اقتصادی، گمرکات، تبلیغات و ... ایران را به عهده داشته‌اند نیز در راستای

۱- روزنامه کیهان مورخ ۱۳۸۰/۱/۱۸ به نقل از گزارش گروه مطالعات ریاست جمهوری انستیتو سیاست خارجی واشنگتن

۵- پارسونز، آنتونی، غرور و سقوط، ترجمه منوچهر راستین، تهران، انتشارات هفته، چاپ اول ۱۳۶۳، صفحه ۳۰.

همین سیاست، برای رشد مصرف‌گرایی در ایران بوده است. آمریکا نیز از دیرباز همین سیاست را در مورد ایران و سایر کشورها داشته است.

مقابله با توطئه‌های دشمن

همانطور که توطئه‌های دشمن از دیرزمان جاری بوده مقابله با آن نیز در دستور کار دلسوزان کشور بوده است. توجه شما را در اینجا به برخی موارد جلب می‌نمایم.

(ب) حضرت امام خمینی (ره)

جنگ اقتصادی در کلام امام خمینی (ره)

«... دو اصل را باید همه، همه قشرهای ملت مراعات کنند: یکی اینکه ادراک این را بکنند که ما اگر اقتصادمان تابع خارج باشد آن وقت یک روز می‌بینید که خارجی‌ها نمی‌خواهند به ما چیزی بدهند، و وقتی که در را بستند ما باید تسلیم آن‌ها بشویم که هر چه می‌گویند عمل کنیم و این شایسته یک مملکت اسلامی، یک جمهوری اسلامی نیست که پیوسته به غیر باشد در اقتصادش، در گندمش، در جوش، در برنجش، در اینها. این باید با همت کشاورزها، با همت قشرهای متوجه، با همت دولت که کمک بکند به کشاورزها، و با اینکه همه احساس یک وظیفه بکنند. یک وقت این است که انسان می‌خواهد برای منافعش یک کاری بکند، گندم زیاد بشود که منفعت ببرد، خوب، این یک مسئله‌ای است که یک قدری هم اختیارش با خودش [است] آن نمی‌خواهد نمی‌برد. یک وقت کشور شما در یک حالی واقع شده است که وظیفه شرعی الهی است که کارهایی بکنید که وابسته به غیر نباشید. الآن ما یک وضعی داریم که چنانچه خدای نخواستہ خودکفا لاقلاً اگر ما در هجوم اقتصادی هم واقع شدیم که هجوم اقتصادی اسباب این بشود که وابسته به یک کشور دیگری باشیم، این هم یک وظیفه شرعی است که ما باید خودمان را نجات بدهیم. هر که ازش هر کاری می‌آید راجع به اقتصاد باید بکند. ننشیند یک طبقه [که] یک طبقه دیگر بکند. رعیت‌ها کم کاری نکنند. آنهایی که در کارخانه‌ها کار می‌کنند کم کاری نکنند، سستی نکنند، امروز ملت

شما در حال جنگ اقتصادی است. اینطور نیست که یک وقت آرامش باشد، بگویید خوب ما نمی‌خواهیم زیاد منفعت ببریم.

اگر مملکت شما در اقتصاد نجات پیدا نکند، وابستگی اقتصادی داشته باشد، همه جور وابستگی‌ها دنبالش می‌آید. وابستگی سیاسی هم ما پیدا می‌کنیم. وابستگی نظامی هم پیدا می‌کنیم.

... نمی‌شود که ما تحت نظارت یک کشوری باشیم که به دین اعتقاد ندارد و ما برویم تحت بیرق کُفر. این یکی از مسائل مهم است. ما باید کوشش کنیم و اقتصاد خودمان را خودمان اداره بکنیم. حالایی که ما در مقابل یک همچو قدرت شیطانی واقع شدیم و او هم تهدید کرده است که ما همه کشورهای دنیا را تجهیز می‌کنیم که در را به سوی شما ببندند، ... اگر ما یک درصد احتمال هم بدهیم باید قیام کنیم. باید غافل نباشیم از اینکه دشمن نمی‌تواند بکند. خوب، شاید یک وقت شد.

برای آن روز شاید باید همه قشرهای ملت؛ هر کس هر جوری که می‌تواند یک تولیدی بکند، که مثلاً باغدارها می‌توانند تولید بکنند، دامدارها می‌توانند تولید بکنند، و کشاورزها می‌توانند تولید کنند، اشخاص می‌توانند کمک کنند به کشاورزها، کارخانه‌ها می‌توانند تولید کنند، کارخانه‌های خصوصی که زیاد بود در ایران، و مع‌الأسف از بین رفته بود و دارد می‌رود، اینها همه قیام کنند برای اینکه، یک مملکت را از این اقتصاد نجات بدهند.

اگر مملکت شما در اقتصاد نجات پیدا نکند، وابستگی اقتصادی داشته باشد، همه جور وابستگی‌ها دنبالش می‌آید. وابستگی سیاسی هم ما پیدا می‌کنیم. وابستگی نظامی هم پیدا می‌کنیم. برای اینکه وقتی ما چیزی نداشته باشیم که استفاده ازش بکنیم، دستمان را دراز کنیم طرف آمریکا. او می‌تواند به ما تحمیل کند همه چیز را. ما وقتی می‌توانیم که زیر بار او نرویم که در این قضیه قدرتمند باشیم. یک وقت او تشر بزند می‌گوییم نه، ما احتیاجی نداریم. حالا هم به او می‌گوییم که ما احتیاج خودمان را سلب می‌کنیم. خودمان می‌رویم سراغ کار. خدا زمین به ما داده، آب هم به ما داده، زمین‌های زیاد، زمین‌های موات زیاد، آب‌های هرزبرو، شط کارون همین طوری دارد هرز می‌رود، یا زمین‌های اطرافش هم همین‌طور مانده است زمین. باید همه دست به

دست هم بدهند، و کار، کار الهی است، کاری است که عبادت است امروز. اطاعت امر خداست امروز کشاورزی، و باید این کشاورزی را تقویت کرد. هر کس هر جور می‌تواند باید تقویت بکند، به طوری که ان‌شاءالله ما از این گرفتاری خارج بشویم. و از سایر گرفتاری‌ها هم امیدوارم که خارج بشویم؛ گرفتاری فرهنگی‌مان، گرفتاری‌های سیاسی‌مان، همه‌شان را [حل] بکنیم.»^۱

وصیت امام خمینی (ره) برای پرهیز از کالاهای وارداتی

«بر دولت‌ها و دست‌اندرکاران است، چه در نسل حاضر و چه در نسل‌های آینده، که از متخصصین خود قدردانی کنند و آنان را با کمک‌های مادی و معنوی تشویق به کار نمایند و از ورود کالاهای مصرف‌ساز و خانه‌برانداز جلوگیری نمایند و به آنچه دارند، بسازند (قانع باشند) تا خود همه چیز را بسازند.»^۲

استراتژی‌ها و راهکارها

در ادامه استراتژی‌ها و راهکارها به نقل از کتاب "سبک اقتصادی و فرهنگی زندگی" و نیز به نقل از کتاب "برنامه جهاد اداری؛ نجات ارباب رجوع" تألیف اینجانب تقدیم می‌گردد.

۱ - صحیفه امام، ج ۱۱، ص: ۴۲۵-۴۲۸ (سخنرانی ۵ دی ۱۳۵۸ در جمع اعضای موسسه مبارزه با اعتیاد)

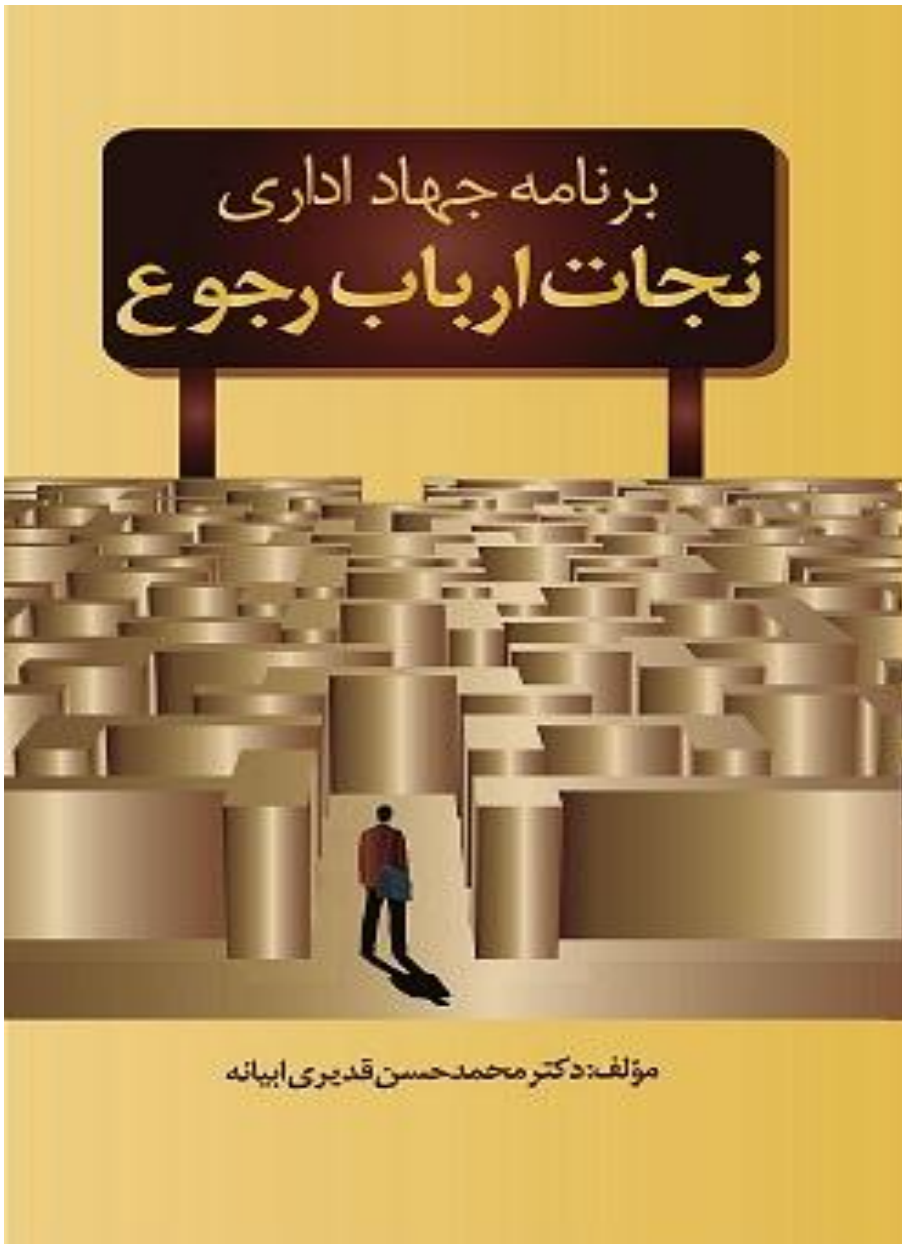
۲ - وصیت نامه حضرت امام خمینی (ره)

سبک اقتصادی و فرهنگی زندگی



از خود تحریمی در اقتصاد معتاد به نفت
تا عزم ملی و مدیریت جهادی در اقتصاد مقاومتی
(فرهنگ کار آفرینی)

دکتر محمد حسن قدیری ابیانه



فصل دوم

استراتژی‌ها

سبک اقتصادی و فرهنگی زندگی



از خود تحریمی در اقتصاد معنادار به نفت
تا عزم ملی و مدیریت جهادی در اقتصاد مقاومتی
(فرهنگ کار آفرینی)

دکتر محمد حسن قدیری ایبانه

مراحل تدوین استراتژی

پس از بررسی محیط ملی و محیط بین‌المللی و تعیین نقاط قوت و ضعف در محیط داخلی و نیز بررسی فرصت‌ها و فشارها (تهدیدات) در محیط بین‌المللی و تعیین تهدیدات اصلی که در ارتباط با معضل بیکاری برای کشور وجود دارد، نوبت به بررسی اهداف، سیاست‌ها و استراتژی‌ها می‌رسد. با توجه به نقاط قوت و ضعف، فرصت‌ها و فشارها و تهدیدات، باید اهداف را تعیین نمود. در قدم بعدی با توجه به مؤلفه‌های فوق‌الذکر جهت تحقق اهداف، باید سیاست‌ها را مشخص ساخت، آنگاه نوبت تعیین استراتژی فرا می‌رسد.

در پایان بخش استراتژی‌ها، با توجه به ابعاد مختلف استراتژی، استراتژی کلی که در برگیرنده تمامی ابعاد استراتژی‌هاست، جمع‌بندی و تنظیم و ارائه می‌گردد.

با توجه به ارزش‌های مورد اعتقاد مردم و مسئولان خطراتی که از ناحیه بیکاری کشور را تهدید می‌کند و با توجه به نیازها و توانایی‌های کشور، اهداف فرهنگی اجتماعی برای رفع معضلات به شرح زیر می‌باشند:

اهداف فرهنگی اجتماعی در راستای حل معضل اشتغال

- حاکمیت اسلام و تقویت نظام جمهوری اسلامی؛
- تقویت ایمان دینی و عرق ملی؛
- حفظ استقلال کشور؛
- تأمین و تحقق منافع ملی؛
- تأمین امنیت و آرامش عمومی؛
- ارتقای مشارکت عمومی در ایران؛
- تحقق توسعه‌ی همه‌جانبه؛
- ارتقای آگاهی‌های عمومی و اصلاح فرهنگ عمومی؛
- تقویت عزت نفس، یک‌رنگی، خودباوری، خوداتکایی؛
- تقویت روحیه جست‌وجوگری، آینده‌نگری، برنامه‌ریزی، تلاش و...؛
- تقویت انضباط مالی و اجتماعی؛

- توسعه کیفی نیروی انسانی و پرورش نیروی انسانی مؤمن، با وجدان متفکر، متخصص، کارآفرین، پرتلاش و قانع؛
- ارتقاء روحیه کارگروهي؛
- ارتقا و بهبود محیط زیست
- سیاست‌های فرهنگی/اجتماعی
- برای تحقق اهداف مورد نظر که در قسمت قبلی به آن اشاره شد، سیاست‌های مناسبی که باید اعمال شود، عبارتند از:
- تکیه به ایمان مذهبی و تقویت آن،
- پاک‌سازی باورهای مذهبی از خرافات و تحریفات و ناب‌سازی مذهب،
- تقویت اعتماد عمومی به نظام و امید به آینده،
- تقویت عرق ملی، بویژه در مقابل غرب،
- توسعه علمی، فرهنگی و کیفی نیروی انسانی و پرورش نیروی انسانی کاردان و کار آفرین،
- تقویت نیروهای فنی و حرفه‌ای در سطوح مختلف،
- تقویت فرهنگ و وجدان کاری،
- شایسته سالاری در مدیریت‌های عمومی و دولتی و ترجیح آن بر امنیت شغلی،
- اصلاح ساختار اداری،
- اصلاح قوانین و مقررات و ثبات آن‌ها،
- شفافیت در امور اقتصادی و اداری،
- پاسخگو بودن دستگاه‌های حکومتی به مردم،
- آمایش سرزمینی،
- استفاده از امکانات بالقوه کشور،
- استفاده از فرصت‌های موجود در سایر کشورها برای اعزام نیروی کار مازاد بر نیاز کشور،
- جلوگیری از فرار مغزها،
- گسترش فرهنگ تحقیق و مطالعه،

- افزایش آگاهی‌های عمومی،
- گسترش مشارکت عمومی و نهادهای مدنی اسلامی،
- کاهش بار تکفل و افزایش داوطلبان کار در نیروهای بالقوه فعال،
- استفاده از توان زنان در جهت توسعه همه‌جانبه کشور در چارچوب فرهنگ اسلامی،
- با ارزش محسوب شدن هر کار حلال،
- تقویت فرهنگ حفاظت از اموال عمومی و میراث فرهنگی،
- تقبیح تقاضای کمک (یارانه) از بودجه عمومی،
- ترغیب اقامت داوطلبانه در روستاها و نقاط دورافتاده و محروم،
- تنظیم جمعیت (در شرایط فعلی افزایش جمعیت)،
- ایجاد آرزوهای قابل دسترس برای مردم،

استراتژی‌ها

پس از تعیین اهداف و سیاست‌ها نوبت به تدوین استراتژی‌ها فرا می‌رسد. استراتژی‌ها تحت چهار عنوان مختلف ذکر می‌گردند که عبارتند از:

- استراتژی اصلاح فرهنگ عمومی،
 - استراتژی اصلاح ساختار اداری و قوانین،
 - استراتژی اجتماعی،
 - استراتژی تأمین اجتماعی،
- استراتژی‌های فوق باید توأم با بکارگیری استراتژی اقتصادی مناسب باشند که تحت عنوان استراتژی اصلاح ساختار اقتصادی از آن یاد شده است. در این مورد آخر، جنبه‌های فرهنگی اجتماعی استراتژی اقتصادی نیز ذکر شده است.

استراتژی کلی

با توجه به ابعاد مختلف استراتژی، استراتژی کلی که در بر گیرنده تمامی ابعاد استراتژی‌ها است جمع‌بندی و تنظیم شده است.

استراتژی اصلاح فرهنگ عمومی

- اصلاح فرهنگ کار
- ترویج فرهنگ مصرف بر اساس الگوهای مناسب و قناعت
- ترویج فرهنگ کالاهای تولید داخل نسبت به کالاهای خارجی
- اصلاح فرهنگ صادرات
- اصلاح فرهنگ مالیات
- ترویج فرهنگ پس‌انداز
- ترویج فرهنگ مناسب برای سرمایه‌گذاری دارایی‌ها در توسعه اقتصادی
- ترویج کار گروهی
- ترغیب به مشارکت
- تعدیل توقعات
- پاک‌سازی و ناب‌سازی باورهای دینی از خرافات و انحرافات
- ایجاد قبح در دریافت کمک از بیت‌المال (یارانه)
- ترویج فرهنگ حفاظت از میراث فرهنگی
- ترویج فرهنگ حساسیت و حفاظت از اموال عمومی
- تقویت اعتماد به نظام و امید به آینده
- تقویت اعتماد به نفس و احساس عزت
- تقویت خودباوری و اتکاء به توانائی‌های فردی
- ایجاد آرزوهای مناسب
- معرفی چشم‌انداز ۱۴۰۴
- تدوین چشم‌انداز ۱۴۴۰، ۱۴۲۰، ۱۴۵۰

برخی نظرسنجی‌ها نشان می‌دهد که وقتی از افراد در مورد آرزوهای آنان سؤال می‌شود، ابتدا برخی آرزوهای شخصی، مثل تحصیل، ازدواج، اشتغال، مسکن، و برخورداری از ثروت را برای خود و خانواده خود مطرح می‌سازند. و برخی دیگر ابتدا موضوعاتی نظیر پیروزی اسلام، سربلندی نظام، اعتلای ملت، طول عمر و سلامتی رهبر، رفع مشکلات و محرومیت‌های اقشار ضعیف، ذلت و خواری مزدوران بیگانه و

ضدانقلاب، شکست اسرائیل و استکبار جهانی و پیروزی ملل مسلمان را آرزو می‌کنند. گرچه تقریباً همه موارد فوق (خواست‌ها و آرزوهای فردی و جمعی) مطلوب هر دو گروه است، لیکن برخی ابتدا نیازهای جمعی و سپس نیازهای شخصی را مطرح می‌سازند و برخی دیگر ابتدا نیازهای شخصی و سپس آرزوهای جمعی را طرح می‌کنند.

باید برنامه‌ریزی فرهنگی به سمتی هدایت شود که افراد، نیازهای جمعی را بر نیازهای شخصی ترجیح دهند و روحیه جمعی و گروهی تقویت گردد. اگر افراد چنین روحیه‌ای پیدا کنند، در صورت مواجه شدن با پیشنهاد زندگی راحت‌تر در کشورهای بیگانه، کشور و ملت خود را رها نکرده و خدمت به بیگانگان را به خدمت به ملت خویش ترجیح نخواهند داد و پدیده‌ای بنام فرار مغزها پدید نخواهد آمد.

معرفی برنامه‌ها و اهداف چشم‌انداز ۱۴۰۴ و ترغیب مردم به مشارکت در تحقق آن برنامه‌ها و آرزوهای دست‌یافتنی، می‌تواند در این راستا مؤثر واقع گردد.

استراتژی اجتماعی و اداری

- استراتژی اصلاح ساختار اداری و قوانین
 - اصلاح ساختار قانون کار و سایر قوانین،
 - ایجاد ساختار مناسب حکومتی برای زمینه‌سازی گسترش اشتغال و...
 - حاکمیت شایسته‌سالاری حتی در مقابل امنیت شغلی،
 - شفاف‌سازی امور مالی و اداری دستگاه‌های حکومتی،
 - مقابله با مفاسد اداری،
 - حاکمیت اصل پاسخ‌گویی و اطلاع‌رسانی،
 - حاکمیت اصل مردم‌سالاری (رعایت حقوق و احترام و شخصیت مردم)،
 - جلوگیری از اسراف و تجمل،
 - اصلاح سیستم اداری برای کاهش نیاز به مراجعه مستقیم و حضوری مردم.
- نکته‌ای را که مناسب است به آن بطور مثال اشاره گردد، موضوع پاسخ‌گویی به مردم است که شامل حق مردم در دریافت پاسخ کتبی به درخواست‌های خود است .

ادارات، باید هرگونه درخواست دریافت پاسخ مکتوب از سوی مردم را اجابت نمایند و هرگونه موافقت و یا مخالفت با موضوع مورد تقاضا را مستدل به مقررات و قوانین کتباً ابلاغ کنند. این امر در کنار شفافیت اسناد و مدارک و روال اداری و امکان دسترسی مردم به اطلاعات و قوانین و مقررات، زمینه تخلف کارکنان دولت و نیز زمینه بسیاری از مفاسد اداری را از بین می‌برد، حال آنکه در مقطع کنونی بسیاری از ادارات، حتی از دادن رسید نامه واصله به متقاضیان نیز خودداری می‌کنند و فقط به اعلام شماره و تاریخ ثبت نامه وارده اکتفا می‌نمایند و گاه حتی از اعلام شماره وارده نامه نیز خودداری می‌نمایند.

همچنین وقت زیادی از مراجعین به دستگاه‌ها، برای کسب اطلاع از چگونگی روال اداری و اطلاع از اسناد مورد نیاز برای ارائه به ادارات و برخورداری از خدمات، تلف می‌شود که با یک اطلاع‌رسانی صحیح قابل اجتناب می‌باشد.

متأسفانه بسیاری از ادارات، از پاسخ تلفنی یا مکتوب به متقاضیان اجتناب می‌کنند و از پاسخ‌گویی مکتوب به مکاتبات مردم که از طریق پست واصل شود خودداری می‌نمایند. به منظور رعایت وقت، حقوق، و احترام مراجعان، استفاده از پست و ارائه پاسخ مکتوب به تقاضای مردم، باید حتماً در اصلاح سیستم اداری گنجانده شود.

استراتژی توسعه نیروی انسانی

- پرورش نیروهای کاردان و کارآفرین،
- ارتقاء سطح علمی مردم،
- جذب نیروهای کارآفرین و مغزها،
- گسترش آموزش‌های فنی و حرفه‌ای در مقاطع زیر دیپلم تا فوق دیپلم،
- تقویت روحیه خودباوری و اتکاء و استفاده از توانائی‌های ذاتی،

استراتژی اجتماعی

- تنظیم جمعیت در حین تسهیل ازدواج (که در شرایط فعلی کشور نیاز به افزایش جمعیت می‌باشد)،

- کاهش بار تکفل (افزایش داوطلبان کار نسبت به نیروهای بالقوه فعال)،
- جلب مشارکت عمومی در کلیه امور،
- توسعه نهادهای مدنی اسلامی،
- مبارزه با مواد مخدر و مفاسد اجتماعی،

استراتژی تأمین اجتماعی

- هدفمند در جهت اقشار ضعیف،
- هماهنگ با توان اقتصادی کشور،
- عدم تشویق تنبلی و کاهلی،
- ترجیح کمک‌های نقدی بر کالایی،

استراتژی اصلاح ساختار اقتصاد

- عدم اتکاء اقتصاد کشور به فروش نفت خام،
- احتساب منابع زیرزمینی به عنوان دارایی و نه درآمد،
- اختصاص دارایی‌ها به امر توسعه عمرانی و تولیدی و...،
- اتکاء اقتصاد به کار و تلاش مشروع آحاد مردم،
- جهت‌گیری عدالت اجتماعی و محرومیت‌زدایی،
- استفاده از موقعیت جغرافیایی، اقتصادی و سیاسی و دیگر مزیت‌های کشور،
- شفاف‌سازی اقتصادی،
- واقعی کردن قیمت‌ها،
- حذف یارانه‌های کالاها و خدمات،
- اولویت بخشیدن به واقعی کردن قیمت فرآورده‌های سوختی و انرژی‌زا،
- خصوصی‌سازی،
- اولویت در ساخت امور زیربنائی و تولیدی،
- اولویت طرح‌های نیمه‌تمام و اشتغال‌زا،
- تکیه بر سرمایه‌های داخلی،

- استفاده از سرمایه‌های خارجی به خصوص در امور اشتغال‌زا که امکان صادرات محصولات آن وجود داشته باشد و یا کشور را از واردات بی‌نیاز سازد،
 - استفاده از فرصت‌های موجود در سایر کشورها برای اعزام نیروی کار مازاد بر نیاز ایران به خارج به نحوی که درآمد ارزی آنان به ایران باز گردد،
 - رعایت محیط زیست (توسعه پایدار)
 - استفاده از موقعیت تاریخی و جذابیت‌های مذهبی، باستانی و طبیعی.
- نکته‌ای را که در اینجا لازم به تأکید است این است که متأسفانه اقتصاد ایران از شفافیت لازم برخوردار نیست. مثلاً میزان واقعی یارانه‌های مواد سوختی و انرژی‌زا، در بودجه رسمی دولت انعکاس ندارد. از سوی دیگر مردم به دلیل وجود عملی این یارانه‌ها، که نتیجه آن ارزانی فوق‌العاده فرآورده‌های سوختی است، ارزش واقعی این مواد را نمی‌دانند و نمی‌توانند در مصرف آن منافع ملی را در نظر بگیرند. نتیجه این امر، اسراف فوق‌العاده در مصرف و هدر رفتن منابع کشورمی‌باشد و شفاف‌سازی اقتصاد موجب آگاهی مردم نسبت به ارزش واقعی محصولات و کالاها می‌گردد و در نتیجه مصرف و هزینه‌ها منطقی می‌شود. بطور مثال افراد کمی می‌دانند که یارانه سالانه مواد سوختی و انرژی‌زا چه مقدار است.
- همان‌طور که در استراتژی اصلاح ساختار اقتصادی ذکر شده است، اولویت در کارهای زیربنایی و عمرانی، آن هم در اتمام طرح‌های زیربنایی است.
- در قسمت بعدی با توجه به استراتژی‌های ذکر شده استراتژی جامع پیشنهادی ارائه می‌گردد.

استراتژی جامع

با توجه به استراتژی‌های مختلف بیان شده، استراتژی جامع مناسب را می‌توان به شرح ذیل مطرح نمود:

اصلاح ساختار اقتصادی در فضای تفاهم و هماهنگی کامل ارگان‌های مختلف نظام، در راستای اتکاء به کار و تلاش مشروع آحاد مردم و عدم اتکاء اقتصاد و امور جاری

کشور به دارایی‌های حاصل از فروش نفت خام و احتساب ثروت حاصله از منابع زیرزمینی به عنوان دارایی و نه درآمد، اصلاح ساختار اداری و قوانین و حرکت به سمت خصوصی‌سازی و نیز واقعی‌سازی قیمت‌ها و شفاف‌سازی اقتصاد از طریق هدفمندسازی یارانه‌ها، با اولویت واقعی کردن قیمت فرآورده‌های سوختی و انرژی‌زا و برقراری تأمین اجتماعی هدفمند، در محدوده امکانات کشور، به منظور محرومیت‌زدایی و استقرار عدالت اجتماعی و ترویج الگوهای مناسب مصرف و صرف سرمایه‌های حاصله در زمینه ساخت امور زیربنائی و تولیدی با اولویت طرح‌های نیمه‌تمام و اشتغال‌زا و تحقق رشد اقتصادی با توجه به موقعیت عالی جغرافیایی، اقتصادی، سیاسی، مزیت‌ها و حفظ محیط‌زیست و با تکیه بر سرمایه‌های داخلی و نیز استفاده از سرمایه‌های خارجی، به خصوص در امور اشتغال‌زا که امکان صادرات محصولات آن وجود داشته و یا کشور را از واردات بی‌نیاز سازد و فراهم آوردن زمینه‌های لازم به منظور استفاده از فرصت‌های موجود در سایر کشورها برای اعزام نیروی کار مازاد بر نیاز به خارج و نیز اصلاح فرهنگ عمومی و تحول ساختار نیروی انسانی به سمت پرورش نیروهای کارآفرین برای زمینه‌سازی تحقق توسعه و پیشرفت اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و امنیتی همه‌جانبه در راستای آرمان‌های اسلامی و منافع ملی کشور، در چارچوب چشم‌اندازهای ۲۰ ساله تا ۵۰ ساله.

فصل سوم

راهکارها

سبک اقتصادی و فرهنگی زندگی



از خود تحریمی در اقتصاد معتاد به نفت
تا عزم ملی و مدیریت جهادی در اقتصاد مقاومتی
(فرهنگ کار آفرینی)

دکتر محمد حسن قدیری ایبانه

ضعف‌های آموزشی

بسیاری از دارندگان دیپلم، نمی‌توانند وارد دانشگاه شوند و این، علی‌رغم ظرفیت بیش از ۴ میلیون نفری دانشگاه‌های کشور است. این در حالی است که عده‌ای در مراحل پایین‌تر، یعنی در مرحلهٔ سیکل و برخی در پایان دورهٔ ابتدایی درس را رها می‌کنند.

یکی از انتقادات بر نظام آموزشی، این است که برنامهٔ آموزشی کشور برای آن تعداد از افرادی که به دانشگاه راه می‌یابند، تنظیم شده است؛ حال آنکه باید وضعیت بیشتر آنان، به عنوان یک واقعیت در نظر گرفته شود؛ ضمن اینکه باید ظرفیت دانشگاه‌ها برای ورود تعداد بیشتری از داوطلبان فراهم گردد.

اگر هم اکنون، اساتید مجرب و برجستهٔ دانشگاه در رشته‌های مختلف پزشکی، دندان‌پزشکی، ادبیات، تاریخ و زبان‌های خارجی، در کنکور ورود به دانشگاه شرکت کنند و از آن‌ها فقط در بخش ریاضیات، فیزیک، شیمی و هندسه، در سطح دیپلم امتحان به عمل آورند، نمرهٔ تعداد قابل توجهی از این اساتید، کمتر از نمرهٔ همین جوانانی خواهد بود که با قبولی در دیپلم، برای اولین بار در کنکور سراسری شرکت کرده و در کنکور رد شده‌اند. علت آن نیز روشن است. یک استاد ادبیات، در رشتهٔ خود، نیازی به حفظ جدول مندلیف ندارد و محاسبات لگاریتمی بکار او نمی‌آید و به همین دلیل نیز به مرور زمان آموخته‌های دورهٔ دبیرستان در این درس را فراموش می‌کند. چنین اتفاقی برای دیپلمه‌هایی که نتوانستند سد کنکور را پشت سر بگذارند و مرور زمان محفوظات آنان را از یاد آنان برده است، نیز اتفاق می‌افتد.

این در حالی است که وقتی جوانان ما دیپلم می‌گیرند و می‌خواهند وارد بازار کار شده؛ امور زندگی خود را اداره کنند، احساس ناتوانی می‌کنند و دچار مشکل می‌شوند. آن‌ها در حقیقت برای کار و زندگی در جامعه و ادارهٔ امور خود ترتیب نشده‌اند و آموزش‌های لازم را در این رابطه ندیده‌اند. محفوظات آنان در برخی رشته‌ها، در بسیاری از مواقع، فقط در صورتی بکار آنان می‌آید که در همان رشته‌های خاص وارد دانشگاه شده و ادامه تحصیل دهند.

اهداف آموزش

با توجه به واقعیت‌های مختلف، باید هدف از آموزش، حتی در مقطع سیکل، این باشد که دانش‌آموزان از جمله برای کسب هدف‌های زیر تربیت گردند:

- کسب مهارت‌های زندگی؛
- توانایی برای کار و زندگی در جامعه؛
- توانایی برای کار جمعی و گروهی؛
- توانایی برای بهبود بخشیدن به قدرت اقتصادی و اجتماعی خود، خانواده و کشور؛
- قدرت درک تحولات پیرامونی و بین‌المللی؛
- توانایی برای ادامه تحصیل در مقاطع عالی.
- و....

نیازهای آموزشی

باید آموزش‌ها، در مدارس، موضوعاتی را در بر بگیرند که افراد در زندگی روزمره خود با آن‌ها سروکار دارند.

آموزش بایگانی و آرشیو موضوعی

هرکس در هر مقطعی از تحصیل و در هر شغلی - حتی خانه‌داری و کارگری - به نگهداری و بایگانی و آرشیو مدارک و اسناد خود نیاز دارد. تقریباً قریب به اتفاق افراد جامعه، با سیستم نگهداری و آرشیو اسناد و مدارک آشنا نیستند و حتی کسانی که تحصیلات عالی دارند از سیستم «بقچه‌ای» یا «جعبه‌ای» برای نگهداری مدارک خود استفاده می‌کنند؛ به این نحو که مدارک را روی هم در گوشه یا جعبه‌ای نگهداری می‌کنند و به همین دلیل بسیاری از مدارک به مرور زمان گم شده یا در یافتن آن‌ها وقت زیادی تلف می‌گردد؛ لذا به نظر نگارنده آموزش سیستم بایگانی حتی در دوره ابتدایی و راهنمایی امر مفیدی است که در تمام طول زندگی فرد به او کمک خواهد کرد.

آموزش حسابداری

حسابداری از امور دیگری است که همه به دانستن مقداری از آن نیاز دارند. بسیاری از افراد حتی به نحوه نوشتن طلب‌ها و بدهی‌ها در دفاتر مخصوص حسابداری آشنا نیستند. هر کس در هر شغل و سمتی که باشد، حتی اگر خانه‌دار بوده یا داوطلب کار نباشد، به مقداری اطلاعات در امور حسابداری نیازمند است.

آموزش مکاتبات اداری و حقوق اساسی

نحوه مکاتبات اداری و آشنایی با حقوق اساسی فردی و جمعی و چگونگی مراجعه به دستگاه قضایی، برای احقاق حقوق خود، از جمله مواردی است که هم در مقطع سیکل و هم دیپلم لازم است. جوانان آموزش ببینند. بسیاری از افراد بر این تصورند که صرف نوشتن نامه به مسئولان قوه قضائیه برای پی‌گیری امور کفایت می‌کند و از روال قانونی آن بی‌اطلاع‌اند.

آشنایی با وظایف و عملکرد دستگاه‌های حکومتی و نیز آگاهی از نقش عملکرد تک‌تک افراد در وضعیت کلان کشور و آموزش هر چند محدود، در زمینه اقتصاد خرد و کلان، از نیازهای مهم جامعه است. در این صورت افراد می‌توانند رفتار و عملکرد و توقعات خویش را با واقعیات کشور تطبیق دهند.

ثبت شرکت‌ها

آشنایی هر چند محدود در زمینه مدیریت و چگونگی ثبت شرکت و مؤسسه و معاملات و ... از اطلاعات مورد نیاز هر فردی می‌باشد.

آموزش فیش‌برداری

آشنایی با روش تحقیق، فیش‌برداری، درج منبع و نحوه آرشیو و استفاده از آن نیز در مقاطع مختلف زندگی مورد نیاز افراد می‌باشد. همچنین به اعتقاد نگارنده با توجه به گسترش صنعت رایانه و اینترنت که در آینده نه چندان دور به همه خانه‌ها راه خواهد یافت و تسهیلات فراوانی را برای همه افراد

فراهم خواهد آورد، آموزش اینترنت امری ضروری است. در آینده، با سواد، فقط خواندن و نوشتن نخواهد بود، بلکه توانایی کار با رایانه، در ارزیابی میزان سواد بکار گرفته خواهد شد و کسانی که توانایی کار با رایانه را ندارند، بی سواد محسوب خواهند گردید؛ لذا مناسب است کار با رایانه و حتی آموزش تایپ، حتی در مقطع ابتدایی، در دستور کار آموزش و پرورش، قرار گیرد.

البته برخی از موارد فوق‌الذکر در کتب آموزشی سال‌های اخیر گنجانیده شده است. باید این آموزش‌ها، به مهارت در عمل تبدیل گردد.

راهکار آموزشی

متأسفانه سیستم آموزشی کشور در مقطع ابتدایی تا دیپلم، کاستی‌های قابل توجهی دارد؛

- تقسیم امکانات آموزشی در کل بر اساس نیازهای کشور نیست.
- تعداد نیروهای فنی و حرفه‌ای آموزش دیده محدود است. چند برابر ظرفیت مدارس فنی و حرفه‌ای، ظرفیت برای لیسانس وجود دارد، حال آنکه باید نسبت مذکور معکوس باشد.
- فارغ‌التحصیلان آموزش و پرورش بیشتر دارای محفوظات هستند و کمتر مبتکر، متفکر، متکی به خود و کارآفرین تربیت می‌شوند. از عمده این محفوظات نیز عملاً استفاده نشده، به مرور به فراموشی سپرده می‌شود.

اصلاح سیستم آموزشی

- برای اصلاح سیستم آموزشی ضروری است اقدامات زیر صورت پذیرد.
- دوره‌های فنی و حرفه‌ای تقویت شوند؛ به نحوی که افرادی که موفق به ورود به دانشگاه نمی‌شوند، یا پس از طی مقطع سیکل، بتوانند این دوره‌ها را طی کنند. از آنجا که سالانه جمعیت انبوهی، اعم از زن و مرد، به سن بالقوه فعال می‌رسند و ظرفیت‌های دانشگاه‌ها محدود می‌باشد، باید ظرفیت آموزش فنی و حرفه‌ای به شدت افزایش یابد.

- باید شیوه آموزش و پرورش در جهت تربیت نیروهای متفکر، مبتکر و کارآفرین تغییر جهت دهد.

در این راستا دروسی در ارتباط با مدیریت، ارتباطات، حقوق و قوانین، حسابداری و امور مالی، بایگانی، روش مکاتبات اداری، کار با رایانه، شناخت از اقتصاد خرد و کلان و نیز مهارت‌های فنی و حرفه‌ای از مواردی است که گنجاندن آن در دروس آموزش و پرورش ضروری جلوه می‌کند.

صفت‌های دانش‌آموختگان

به طور خلاصه صفت‌هایی که باید در مقطع آموزش و پرورش و حتی دانشگاه به عنوان اهداف آموزشی و تربیتی در نظر گرفته شوند، عبارت‌اند از:
 با ایمان، پایبند به ارزش‌ها، اهل رعایت آداب، با همت و پشت کار، اهل کار گروهی و مشترک، اهل مشارکت در امور، ترجیح هر کار حلال به بیکاری، کارآفرین، متکی به نفس، مقتصد، اهل فکر، اهل مطالعه، توانا در سخن گفتن و نوشتن، توانا در دفاع از حقوق خود، منضبط، اهل رعایت قانون و حقوق دیگران، دارای حساسیت در حفاظت از اموال عمومی، مسئولیت‌پذیر، فداکار در راه اسلام، میهن و مردم، هوشیار و امیدوار به آینده.

پرورش نیروهای کارآفرین

دانشگاه‌های ما نیز نیازمند بازنگری در دروس خود برای پرورش نیروهای کارآفرین هستند. هر دانشجو باید بتواند هم برای خود و هم برای دیگران اشتغال ایجاد کند، نه اینکه خود منفعلانه منتظر استخدام در یک دستگاه دولتی باشد؛ توقعی که متأسفانه امروزه، عمده دانشجویان از دولت دارند.

خلاصه آنکه دانشگاهیان ما نیز در هر رشته‌ای که تحصیل کنند، نیاز به آشنایی با آموزش‌هایی در ارتباط با روش تحقیق، آرشو و بایگانی، حسابداری، اقتصاد خرد و کلان، حقوق مربوط به رشته درسی خود، ارتباطات، مدیریت، قوانین و مقررات ایجاد موسسات و ثبت شرکت‌ها، رایانه و تایپ دارند. کسی که وارد دانشگاه می‌شود، ضروری

است که بداند خود باید برای خود و دیگران اشتغال ایجاد نماید و لذا باید کارآفرین تربیت شود. البته این موضوع وظیفه دولت را در اتخاذ تدابیر ممکن برای ایجاد اشتغال در کشور منتفی نمی‌کند.

شایسته‌سالاری یا امنیت شغلی؟!

هر مسئولیتی - دولتی، حکومتی، ملی - نظیر مدیرعاملی، ریاست کارخانه‌ها، مؤسسات، دانشگاه‌ها و مدیریت‌های دستگاه‌های دولتی، باید بر اساس شایستگی به افراد واگذار گردد.

بنابراین همواره، شایسته‌ترین افراد باید در مصادر امور قرار گیرند. بر این اساس حتی چنانچه فردی در مقطع انتصاب، شایسته‌ترین فرد برای تصدی آن مسئولیت باشد، ممکن است با گذشت زمان افراد شایسته‌تری، داوطلب این مسئولیت شوند. لذا شایسته‌سالاری ایجاب می‌کند که مسئولیت آن کار به فردی جدیدی که شایسته‌تر است، واگذار گردد و این امر می‌تواند مغایر با آنچه «امنیت شغلی» تلقی می‌گردد و نیز مواردی مغایر با استخدام مادام‌العمر محسوب شود.

چگونگی انتصابات

لذا انتصابات در مورد بسیاری از مشاغل باید به صورت زیر صورت گیرد:

- شرایط احراز مسئولیت تعیین و مشخص گردد.
- شرایط مذکور در ارتباط با شغل، هر بار در موقع انتخاب مسئول جدید، از طریق رسانه‌های گروهی به نحو مؤثر و مناسب به اطلاع واجدین شرایط برسد.
- از میان داوطلبان، شایسته‌ترین‌ها به طریق مقتضی - کتبی و شفاهی و...- گزینش شوند.
- قرارداد استخدام موقت (یک تا چهار ساله بستگی به نوع شغل) منعقد شود.
- در زمان پایان قرارداد، مجدداً از طریق آگهی، داوطلبان دعوت به همکاری شده و شایسته‌ترین فرد برای تصدی مسئولیت انتخاب شود. شاغل قبلی نیز می‌تواند به

عنوان یک داوطلب مجدداً شرکت کند و در صورت موفقیت در آزمون، به کار ادامه دهد.

مطلب فوق بدین معنا است که حتی اگر شاغل قبلی فردی شایسته بوده، تلاش مطلوبی داشته باشد، لیکن فرد شایسته‌تری داوطلب این پست شد، پست را به او واگذار کنند و از این لحاظ از امنیت شغلی در قبال شایسته‌سالاری برخوردار نباشد.

این شرایط موجب می‌گردد مدیران و کارکنان دستگاه‌های دولتی همواره در صد ارتقای کیفیت و توانایی‌های خود برآیند. مقدمه لازم برای فراهم شدن شایسته‌سالاری این است که دست‌کم افراد بتوانند در مشاغلی داوطلب شوند که واجد شرایط آن هستند. برای تحقق این موضوع، باید از نوع مسئولیت‌ها، وظایف و شرایط احراز و چگونگی شرکت در گزینش اطلاع داشته باشند و یکی از بهترین راه‌ها، درج آگهی در رسانه‌های گروهی به تناسب اهمیت مسئولیت مورد نظر می‌باشد و البته اگر قانون، مسئولان را به اتخاذ چنین روالی وادار کند، زمینه عملی شدن آن فراهم خواهد گردید. هم‌اکنون در مورد استخدام کارمندان، چنین مقرراتی کم‌وبیش وجود دارد، گرچه در برخی از موارد رعایت نمی‌گردد، لیکن در مورد ارتقاءها و انتصابات در رده‌های مدیریتی چنین روالی مرسوم نیست.

شاید لازم باشد در نظام استخدام مادام‌العمر کارمندان دولت نیز تجدید نظر شود، تا برخی کارمندان تصور نکنند که با قطعی شدن استخدام آن‌ها، دیگر برای همیشه به اصطلاح جا خوش کرده‌اند و می‌توانند بدون کارآیی و تلاش لازم، همیشه از حقوق دولتی به اصطلاح (آب باریکه) برخوردار گردند.

ساعات مفید کاری بسیار اندک در ایران اتخاذ این روش‌ها را ضروری می‌سازد.

شفاف‌سازی اقتصادی

پرداخت یارانه‌ها، مهم‌ترین عامل عدم شفافیت اقتصادی است. هدفمندی یارانه‌ها در مرحله اول و دوم آن، علی‌رغم اشکالات، مفید بود، لیکن هنوز هم قیمت‌های بسیاری از اقلام یارانه‌ای است.

- شفافیت در هزینه‌های بیت‌المال و شرایط اقتصادی یک امری ضروری است، به خصوص درحالی‌که یارانه‌ها هنوز به طرق مختلف در حال پرداخت می‌باشند.
- عوارض قیمت‌های یارانه‌ای وجود قیمت‌های یارانه‌ای باعث شده است که:
- مردم قیمت واقعی کالاها و خدمات را ندانسته؛ نتوانند منافع اقتصادی را در هزینه‌ها به روشنی ببینند و در نتیجه اسراف بسیار زیادی در مصرف صورت می‌گیرد و زیان‌های جبران‌ناپذیری به اقتصاد کشور وارد می‌آید. در این ارتباط در فصول "یارانه‌ها" و "اسراف" مفصلاً توضیح داده شده است.
 - صاحبان صنایع و مدیران و برنامه‌ریزان، در انجام محاسبات مربوط به مزیت‌های اقتصادی، ایجاد یا عدم ایجاد طرح‌های صنعتی و عمرانی و غیره دچار اشتباه می‌شوند و این امر، آن‌ها را در مقاطع مختلف دچار بحران می‌کند و طرح‌هایی که با هدف سود ملی تأسیس شده‌اند، زیان‌ده می‌گردند.
 - مردم از میزان برداشت خود از بیت‌المال عمومی بی‌اطلاع باقی می‌مانند؛ حال آنکه گاه تصور می‌کنند که از درآمدهای نفتی سهمی به آن‌ها نمی‌رسد و احساس مغموم بودن و طلبکاری به آنان دست می‌دهد.
 - پرداخت یارانه‌ها، عملاً بیشتر شامل افراد ثروتمندی می‌گردد که امکان مصرف بیشتر را دارند. این علی‌رغم توزیع بخشی از درآمد حاصل از هدفمندی بین همه اقشار جامعه است.

شفاف‌سازی هزینه‌های آموزشی

کم نیستند کسانی که با برخورداری از امکانات کشور، رشد کرده و مدارج تحصیلی را پیموده‌اند و در عین حال، بدون در نظر گرفتن هزینه‌هایی که از بیت‌المال مسلمانان برای آنان انجام گرفته با حالتی حق‌به‌جانب، به اندک بهانه‌ای در مقابل پیشنهاد دریافت حقوق بیشتر، خدمت به بیگانگان را بر خدمت به هموطنان خود ترجیح می‌دهند. یا اینکه با تبختر و غرور با مردم برخورد کرده، بر سر آنان منت می‌گذارند؛ حال آنکه به دلیل بهره‌مند شدن از بودجه‌هایی که از بیت‌المال عمومی هزینه شده است، مراحل پیشرفت را پشت‌سر گذاشته‌اند و باید منت‌دار مردم باشند.

این افراد به طور مستقیم و غیرمستقیم از بودجه‌های عمومی و یارانه‌های مختلف شفاف و غیرشفاف، اعم از یارانه‌های عمرانی، آموزشی و خدماتی بهره برده‌اند. که در مواردی این یارانه‌ها، مثل یارانه پنهان مواد سوختی و انرژی‌زا، حتی در بودجه دولت نیز مندرج نیست و لذا این یارانه‌ها عملاً غیرشفاف می‌باشند.

چنانچه این یارانه‌ها شفاف گردند، حداقل خاصیت آن، اطلاع مردم از چگونگی دسترسی و برخورداری از بیت‌المال عمومی است.

علاوه بر یارانه‌های فوق‌الذکر، شفافیت در استفاده از بیت‌المال، در امور آموزشی و بهداشتی نیز امری مفید و ضروری می‌باشد.

برای مثال مناسب خواهد بود که بودجه‌ای را که آموزش و پرورش و نیز دانشگاه‌های دولتی برای مقاطع مختلف تحصیلی هزینه می‌کنند، مشخص شود و این موضوع در موقع ثبت نام دانش‌آموزان و دانشجویان در مقاطع مختلف تحصیلی ذکر گردد، گرچه وجه آن را از متقاضیان تحصیل دریافت نکنند.

در این ارتباط ذکر دو مثال منظور نگارنده را روشن می‌سازد:

- موقع ثبت نام در دبیرستان، در فیش ثبت نام ذکر شود که مثلاً شهریه یک سال تحصیلی یک میلیون تومان است، یارانه متعلقه از بیت‌المال عمومی، ۹۹۹ هزار تومان و مبلغ پرداختی توسط والدین دانش‌آموز مبلغ هزار تومان می‌باشد.
- ۱- موقع ثبت نام در رشته پزشکی، در دانشگاه تهران، در رسید ثبت نام دانشجویان ذکر شود که شهریه یک ترم تحصیلی (شش ماه) مثلاً مبلغ ۱۰ میلیون تومان است؛ یارانه‌ای که از بیت‌المال عمومی برای تحصیل دانشجویان اختصاص می‌یابد، مبلغ ۹ میلیون و نهصد هزار تومان و مبلغی که باید توسط دانشجویان پرداخت شود فقط صد هزار تومان است.

مناسب خواهد بود در هنگام ارائه مدرک تحصیلی به فارغ‌التحصیلان، جمع مبلغ هزینه‌هایی که از بیت‌المال مردم، برای تحصیل نامبرده صورت گرفته است نیز ذکر گردد و برای اینکه شخص فارغ‌التحصیل بتواند در روز دریافت مدرک تحصیلی، با هزینه واقعی و به نرخ روزی که از بیت‌المال برای او هزینه شده است آگاهی یابد، تورم را نیز در محاسبه هزینه‌ها بگنجانند.

بانک مرکزی شاخص نرخ تورّم از سال ۱۳۱۵ به بعد را برای تعیین نرخ واقعی مهریه تهیه کرده است. این شاخص توسط دستگاه قضایی مورد قبول واقع شده و به کلیه دادگاه‌ها برای اجرا ابلاغ شده است. این شاخص، قاعدتاً برای سال‌های آینده نیز بررسی و محاسبه خواهد شد.^۱

مناسب است از این شاخص‌ها برای محاسبه هزینه‌های واقعی تحصیل فارغ‌التحصیلان دانشگاه‌ها نیز استفاده گردد و در پایان هر مقطع تحصیلی، کل مبلغی نیز که از دبستان تا مقطع مورد نظر از بیت‌المال صرف آنان شده است، مشخص و به اطلاع نامبردگان برسد.

برخی از کشورها به‌ویژه در مقطع تحصیلات عالی، هزینه تحصیلات عالی را به صورت وام به دانشجویان می‌دهند و دانشجویان مجبور خواهند بود در صورتی که در آینده به ثروت و درآمد مکفی رسیدند، هزینه‌های تحصیلی را به تدریج به دولت برگردانند تا با استفاده از این پول‌ها، امکانات بیشتری برای تحصیل دیگران، به‌ویژه در رشته‌های فنی حرفه‌ای فراهم گردد و ظرفیت دانشگاه‌ها نیز افزایش یابد.

طبیعی است مبلغ هزینه شده برای فارغ‌التحصیلان، به عنوان بدهی فرد به بیت‌المال محسوب گردد. این روال، این حسن را نیز دارد که اگر فردی قصد ترک کشور برای خدمت به سایر کشورها را داشته باشد، موظف خواهد بود بدهی خود را به مردم بپردازد. البته او حتی اگر مخارج تحصیلی خود را بپردازد، همچنان فرصتی را در تحصیل از دست افراد دیگر خارج کرده است؛ افرادی که حاضر بودند علم خود را در خدمت به مردم کشور خود بکار گیرند و خدمت به مردم کشور خود را در هر شرایطی بر خدمت به بیگانگان ترجیح داده و می‌دهند.

فرهنگ‌سازی

فرهنگ عمومی جامعه، مهم‌ترین عامل پیشرفت یا سقوط هر ملتی است. ملت شریف ایران از نقاط مثبت و قوت فرهنگی زیادی برخوردار است؛ نقاط مثبتی که عامل موفقیت‌های بزرگی شده‌اند که از جمله می‌تواند به موارد زیر اشاره کرد:

۱. روزنامه اطلاعات، مورخ ۱۳۸۰/۳/۲۷، ص ۱۵.

نقاط مثبت

- پیروزی انقلاب سلامی؛
- شکست توطئه‌های مکرر بیگانگان و عوامل داخلی آنان؛
- مقاومت بی‌نظیر در مقابل تجاوز هشت ساله رژیم عراق، علی‌رغم حمایت‌های همه‌جانبه تمامی قدرت‌های جهان از او؛
- مقابله با محاصره اقتصادی طولانی مدت و مستمر دشمن؛
- رشد و توسعه و پیشرفت کشور در زمینه‌های مختلف اقتصادی و عمرانی؛
- خودکفایی و قطع وابستگی در بسیاری از امور؛
- حفظ استقلال سیاسی و فرهنگی در برابر تمامی فشارها؛
- حضور مردم در صحنه دفاع از انقلاب و

نقاط منفی

همچنین نقاط منفی‌ای نیز در فرهنگ عمومی کشور وجود دارند که تا این نقاط منفی برطرف نگردند، حل بسیاری از معضلات غیرممکن خواهد بود. در پاسخ به این سؤال که چرا ایران، علی‌رغم وسعت سرزمین، گستردگی منابع طبیعی و وجود نظامی اسلامی، دچار مشکلاتی از قبیل رشد بیکاری است؟! باید گفت که نقاط منفی موجود در فرهنگ عمومی مردم از مهم‌ترین عوامل آن می‌باشد؛ البته ضعف مدیریت‌ها و توطئه‌های خارجی را نباید از یاد برد، از جمله حصر اقتصادی، جنگ تحمیلی، انواع توطئه‌های رنگارنگ، اما در این مطالعه مشخص شد که خطرناک‌ترین توطئه دشمن، در بُعد فرهنگی آن است و استکبار از دیرباز در صدد تخریب فرهنگ عمومی بوده است تا بدین وسیله ضمن جلوگیری از پیشرفت ملت ایران، زمینه سلطه خود را بر آن فراهم آورد.

نقطه عطف حرکت اصلاحی

شناخت وضعیت فعلی فرهنگی و نقاط قوت و ضعف آن، نقطه عطف حرکت به جلو و آغازی برای پایان مشکلات می‌باشد و باید با شناخت فرهنگ مطلوب، به‌ویژه با توجه

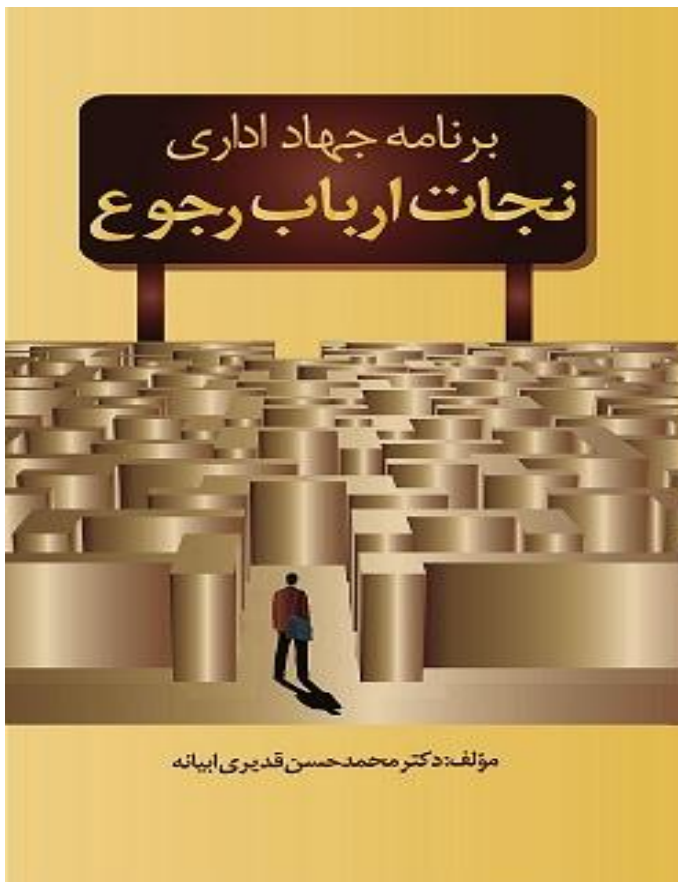
به آموزه‌های اسلام، مسیر صحیح حرکت از وضع موجود به وضع مطلوب را شناسایی کرد. در حقیقت باید به یک فرهنگ‌سازی و یا ناب‌سازی باورهای عمومی بر اساس اسلام دست زد. فرهنگ‌سازی به زمانی طولانی نیاز دارد و باید این فرهنگ‌سازی در تمامی ابعاد صورت پذیرد و افراد را از زمان کودکی شامل گردد.

وارد کردن مفاهیم صحیح در کارتونها و قصه‌ها برای کودکان، در کتب و برنامه‌های درسی مهدهای کودک، آموزش و پرورش، دانشگاه‌ها، در فیلم‌ها، سریال‌ها، اشعار، کالاهای هنری، سخنرانی‌ها، مسابقات و ... بکارگیری شیوه‌های بدیع و هنری به صورت مستمر و غیرمستقیم، در فرهنگ‌سازی تأثیر بسزایی دارد. موضوع آنقدر مهم است که باید مطالعات زیادی صورت پذیرد تا یک حرکت درست و مطمئن تضمین گردد.

در قسمت بعدی پیشنهادهایی برای انجام تحقیق ارائه می‌گردد. باشد تا اهالی تحقیق و مطالعه بدان همت گمارند و راه را برای اصلاح فرهنگ عمومی و در نتیجه برای پیشرفت کشور و سعادت ملت شریف و موفقیت بیش از پیش نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران فراهم آورند.

فصل چهارم

اهداف، سیاست‌ها و استراتژی‌ها



مقدمه کتاب برنامه جهاد اداری؛ نجات ارباب رجوع

انقلاب اسلامی ایران با پشتوانه مردمی به پیروزی رسید و با ادامه این پشتوانه توانست بر توطئه‌های گوناگون قدرت‌های خارجی و عوامل داخلی آنان از جمله جنگ تحمیلی، ترورها، تحریم‌ها و تلاش‌ها برای کودتا مقابله کرده و آنها را خنثی نماید.

ماحصل انقلاب اسلامی ایران، نظامی است که از زبان رهبران آن، خدمت‌گزاری ملت را نه تنها وظیفه حکومت، بلکه راه ادامه بقای نظام اسلامی دانسته‌اند و بر ضرورت کسب رضایت مردم در ابعاد مختلف تاکید داشته و جلب رضایت هر چه بیشتر مردم و خدمت صادقانه به آنها را بزرگ‌ترین عامل جلب رضایت الهی عنوان کرده‌اند.

به همین جهت نیز ایجاد جدایی بین مردم و مسئولین و تضعیف پشتوانه مردمی نظام همواره یکی از اهداف مهم دشمنان نظام اسلامی و مردمی ایران بوده است و دامن زدن به نارضایتی‌ها از اهداف اصلی جنگ روانی دشمنان نشان‌دار جمهوری اسلامی ایران بوده و آنها تا کنون در این راه هزاران توطئه علیه کیان اسلامی طراحی و اجرا کرده‌اند.

عناصر نفوذی و ناراضی در دستگاه‌های حکومتی نیز با کارشکنی در امور مردم و ارباب‌رجوع برای ایجاد هر چه بیشتر این نارضایتی تلاش می‌کنند.

اما نمی‌توان همه مشکلات را به توطئه‌های خارجی نسبت داد. ضعف در مدیریت‌ها و برنامه‌ریزی‌ها، ضعف فرهنگ اداری نزد کارکنان دستگاه‌های حکومتی - حتی در بین طرفداران انقلاب اسلامی - ضعف فرهنگ عمومی مردم و عوامل دیگر نیز به این مشکلات دامن زده‌اند.

مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی در اسفند سال ۱۳۹۱ ساعت مفید متوسط کاری در ادارات دولتی را ۲۲ دقیقه اعلام کرد که یک فاجعه محسوب می‌گردد.

همین امر نیز به نوبه خود موجب شده مردم در مراجعه به دستگاه‌های دولتی با ناملایماتی مواجه باشند. اتلاف زیاد وقت در تردد به ادارات، معطل ماندن کارها، کم‌کاری و رفتار نامناسب کارکنان با مردم، وجود فساد اداری و رواج رشوه در برخی ادارات، از ناملایمات موجود در ادارات دولتی و کلاً حکومتی است.

بی اعتمادی و نارضایتی مردم از دستگاه‌های اداری می‌تواند به مقبولیت نظام و مشروعیت مدیران و اعتبار کارکنان لطمه بزند و موجب کاهش مشارکت و حمایت مردمی از مدیریت کشور شده، مؤلفه‌های قدرت ملی را تضعیف نماید، نقاط آسیب پذیر نظام را افزایش داده و به معارضه با نظام و بحران‌های مختلف دامن بزند و در شرایط بهره برداری سوء از نقاط آسیب‌پذیر و فشارها و توطئه‌های دشمن خارجی، امنیت اجتماعی و متعاقباً امنیت ملی را در خطر قرار دهد. لذا بررسی موضوع و ریشه‌یابی مشکلات و تلاش برای حل آن ضروری است. حتی اگر خطری هم از این جهات امنیت کشور را تهدید نکند، وظیفه قانونی، انسانی، اسلامی و انقلابی دولت و حکومت ایجاب می‌کند که در پی رفاه و آسایش و رضایت مردم باشند.

در سال‌های گذشته، برای جلب رضایت عمومی و کاهش اتلاف وقت مردم و انجام سریع‌تر امور ارباب‌رجوع تدابیری اندیشیده شده که مقداری از کار ارباب‌رجوع را نسبت به قبل از اتخاذ این تدابیر آسان‌تر کرده است. اما عملاً روند ارائه خدمات لازم به ارباب‌رجوع و حتی اطلاع‌رسانی به آن‌ها در امور اداری اکثراً از زمانی آغاز می‌شود که مدارک به طور کامل تحویل متصدی امور مربوطه در ادارات گردد. در این تدابیر از مرحله قبل از تحویل کامل اسناد غفلت شده است. اینکه افراد از اطلاعات مربوط به نوع خدمات مورد نظر و نیز اسناد مورد نیاز، روال انجام امور اداری و مشخصات دقیق محل‌ها و زمان‌های مورد مراجعه چگونه مطلع شوند، مورد غفلت واقع گردیده است.

توجه به امر اطلاع‌رسانی به مردم در امور اداری برای کاهش این ترددها موضوع این کتاب است که از نگاه «توسعه و امنیت ملی» نیز مورد توجه قرار گرفته است. کتاب حاضر، اطلاع‌رسانی دستگاه‌های دولتی به ارباب‌رجوع، بویژه قبل از ارائه کامل مدارک به متصدی امور را مورد توجه قرار داده است. در نهایت، هم استراتژی‌های لازم و هم راهکارها و پیشنهادات عملی متعددی مطرح شده است.

با توجه به استراتژی‌ها و راهکارهای پیشنهادی در زمینه اطلاع‌رسانی که موجب کاهش سفرهای اجتناب‌پذیر می‌شود و در نتیجه رضایت مردم می‌شود، نام «برنامه جهاد اداری: نجات ارباب‌رجوع» برای این کتاب انتخاب گردید.

این کتاب خلاصه‌ای از رساله دکتری "علوم استراتژیک با گرایش مدیریت استراتژیک" نگارنده تحت عنوان "استراتژی مدیریت اطلاع‌رسانی دستگاه‌های دولتی از نگاه توسعه و امنیت ملی است که در سال ۱۳۸۴ در دانشگاه عالی دفاع ملی ارائه گردیده و برای اینکه به صورت مختصر منتشر گردد، فصول بسیاری از آن حذف گردیده و با آوردن فصول "دیدگاه اسلام" و "دیدگاه رهبریت نظام" به نتیجه تحقیقات یعنی اهداف، سیاست‌ها، استراتژی‌ها و راهکارها پرداخته شده است.

از آنجا که موضوع مطالعاتی تحقیق (کیس استادی) صدور شناسنامه نوزاد بوده راهکارهای پیشنهادی در مورد سازمان ثبت احوال کشور به عنوان یک نمونه از پیاده سازی راهکارهای کلی در فصل ششم کتاب آمده است.

پایان بخش کتاب بعد از ارائه لیستی از پیشنهاداتی برای تحقیق در راه رفع مشکلات اداری مردم، نتیجه گیری می‌باشد.

از آوردن لیست منابع فارسی و خارجی کتاب معذورم، لیکن این منابع را در سایت شخصی خویش www.ghadiri.ir منعکس ساخته‌ام.

ضمن اینکه کتاب مفصل‌تر در همین رابطه شامل ۱۷ فصل آماده انتشار شده که البته باز هم متن کامل رساله نخواهد بود.

علاقمندان می‌توانند برای مشاهده کل رساله به دانشگاه عالی دفاع ملی (دانشگاه عالی علوم استراتژیک) مراجعه فرمایند.

استراتژی‌ها و راهکارها

متن زیر بخشی از فصول پایانی کتاب برنامه جهاد اداری؛ نجات ارباب رجوع است که در حقیقت این برنامه‌ها در سال ۱۳۸۴ تدوین گردیده است:

بر اساس اهم نقاط قوت و ضعف و نیز اهم فرصت‌ها و تهدیدات به ترتیبی که در ادامه این قسمت خواهد آمد استراتژی‌ها استخراج می‌گردد.

آنگاه اهداف، بر اساس چشم انداز ۱۴۰۴ مصوب مقام معظم رهبری و نیز اهداف تعریف شده در این تحقیق، مشخص شده و به دنبال آن سیاست‌های نظامی که راهنمای

تعیین استراتژی‌ها است با استفاده از سیاست‌های کلی اعلام شده توسط مقام معظم رهبری به عنوان راهنمای تدوین استراتژی برنامه چهارم توسعه ذکر شده است. در پایان این قسمت استراتژی‌های پیشنهادی تحقیق ذکر شده است. استراتژی اطلاع‌رسانی دستگاه‌های اداری در امور ارباب‌رجوع، از این لحاظ که موجب کاهش تقاضای سفر و در نتیجه کاهش ترافیک، کاهش مصرف سوخت و علی‌الخصوص کاهش آلودگی محیط زیست و عوارض ناشی از آن می‌شود را می‌توان استراتژی سبز اداری نامید. پیشنهادات در رابطه با مطالعات انجام شده در مورد سازمان ثبت احوال، در بخش چهارم از فصل پنجم ذکر شده است.

نقاط قوت

- ۱) وجود امکانات ارتباطی در دستگاه‌ها از قبیل تلفن، فاکس و ... در ادارات
- ۲) وجود پایگاه‌های اینترنتی توسط تعدادی از سازمان‌ها
- ۳) وجود امکانات نسبی در ادارات نظیر دستگاه کپی

نقاط ضعف

- ۱ - ضعف فرهنگ عمومی در استفاده از امکانات موجود ارتباطاتی (تلفن، پست، پست تصویری و ...) برای کسب اطلاعات اداری به جای مراجعه به ادارات برای کسب اطلاعات حضوری
- ۲ - عدم استفاده مناسب ادارات از امکانات موجود ارتباطاتی (تلفن، پست، پست تصویری، پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و ...) برای پاسخگویی و اطلاع‌رسانی غیرحضوری به ارباب‌رجوع در امور اداری.
- ۲ - ضعف و عدم التزام ادارات به پاسخگویی (علی‌الخصوص پاسخگویی مکتوب و مستند به مقررات) به متقاضیان خدمات دولتی
- ۴ - وجود زمینه فساد اداری و رشوه‌خواری به دلیل عدم شفافیت اداری و عدم دسترسی عموم به اطلاعات و مقررات اداری

- ۵ - تاکید بر درونداده‌ها و فرایندها و بی توجهی به وضعیت متقاضیان خدمات دولتی بویژه در رابطه با تردها در اتخاذ تدابیر مدیریتی.
- ۶ - عدم برنامه ریزی در انجام امور اداری مردم از مبدأ امور و قرار گرفتن اصل بر مراجعه مردم به ادارات.
- ۷ - عدم وجود پایگاه‌ها و بانک‌های اطلاعات اداری در بسیاری از دستگاه‌ها، عدم هماهنگی فی مابین این پایگاه‌ها و عدم اطلاع‌رسانی در مورد وجود این پایگاه‌ها.
- ۸ - کمبود بودجه اطلاع‌رسانی دستگاه‌های دولتی.

فرصت‌ها

- ۱ - گسترش سریع پست، مخابرات و مراکز ارتباطات اینترنتی در ایران
- ۲ - رو به گسترش بودن درصد دارندگان تلفن، رایانه، ارتباط با اینترنت و پست الکترونیک.
- ۳ - وجود رسانه‌های رو به گسترش مکتوب و صوتی و تصویری
- ۴ - تعداد رو به افزایش نیروهای مسلط به فناوری اطلاعات
- ۵ - روند بهبود خدمات بانکی الکترونیکی

تهدیدات

- ۱ - اتلاف وقت مردم در تردهای اضافی،
- ۲ - تشدید بحران ترافیک، تصادفات، آلودگی محیط زیست و بیماری‌ها و تلفات آن
- ۳ - اتلاف سرمایه‌های مردم و دولت و بازماندن از توسعه مناسب کشور.
- ۴ - تشدید فساد اداری،
- ۵ - بی‌اعتمادی مردم نسبت به دولت و تشدید نارضایتی‌ها
- ۶ - تبدیل نارضایتی مردم از دستگاه‌ها به نارضایتی از نظام
- ۷ - تبدیل نارضایتی به انفعال و عدم مقبولیت و مشارکت و سپس تبدیل آن به معارضة با نظام
- ۸ - تضییع حقوق ارباب‌رجوع

- ۹- عدم بهره برداری نقاط محروم از امکانات عمومی
 ۱۰- ائتلاف یارانه کلان در یارانه بنزین.

اهداف

در تبیین اهداف دولت در زمینه اطلاع‌رسانی در امور اداری اهداف کلان ملی (اهداف چشم انداز مورد بررسی قرار گرفته است. مواردی که در ارتباط با موضوع تحقیق حاضر قابل احصاء بوده و می‌توان از آن‌ها به عنوان اهداف در جهت تدوین استراتژی‌ها بهره گرفت به شرح زیر است:

- ۱- تأمین رفاه مردم.
- ۲- بهبود وضع ترافیک.
- ۳- کاهش مصرف سوخت.
- ۴- کاهش تصادفات و تلفات ناشی از آن.
- ۵- کاهش آلودگی هوا و تلفات و آثار ناشی از آن.
- ۶- تقویت مؤلفه‌های قدرت ملی.
- ۷- توسعه و آبادانی روزافزون کشور.
- ۸- فقر زدایی و رسیدگی به مردم مناطق محروم.
- ۹- تقویت اعتماد و رضایت عمومی نسبت به نظام.
- ۱۰- کاهش حجم دولت.
- ۱۱- تقویت امنیت ملی.

سیاست‌ها

در تبیین سیاست‌های دولت در زمینه اطلاع‌رسانی در امور اداری، سیاست‌های کلان نظام، بویژه سیاست‌های کلان اعلام شده از سوی مقام معظم رهبری برای تدوین برنامه چهارم توسعه ملی مورد بررسی قرار گرفته است و مواردی که در ارتباط با موضوع تحقیق حاضر قابل احصاء بوده و می‌توان از آن‌ها به عنوان سیاست‌ها در جهت تدوین استراتژی‌ها بهره گرفت به شرح زیر است:

- ۱- خصوصی سازی حداکثری اطلاع‌رسانی و انجام مناسب امور اداری.
- ۲- اصلاح ساختار اداری با تأکید بر کارآیی، شفافیت، سلامت و بهره‌مندی از فن‌آوری‌های نوین.
- ۳- تأمین رفاه مردم.
- ۴- پرهیز از اتلاف وقت مردم در تردهای اضافی و ترافیک.
- ۵- کاهش تقاضای سفر.
- ۶- بهبود وضع ترافیک.
- ۷- کاهش مصرف سوخت.
- ۸- کاهش تصادفات و تلفات ناشی از آن.
- ۹- کاهش آلودگی هوا و تلفات و آثار ناشی از آن.
- ۱۰- تحقق عدالت اجتماعی در برخورداری از تسهیلات دولتی.
- ۱۱- مبارزه با فساد و رشوه‌خواری و رانت خواری.
- ۱۲- خدمت‌گذاری به مردم
- ۱۳- پاسخگویی به مردم
- ۱۴- شفاف سازی اطلاعات اداری
- ۱۵- جلوگیری از اتلاف سرمایه‌های عمومی برای استفاده بهینه از آن.
- ۱۶- اختصاص بهینه بودجه.
- ۱۷- کاهش حجم دولت.
- ۱۸- توسعه و آبادانی روزافزون کشور.
- ۱۹- خنثی سازی توطئه‌های دشمنان خارجی و عوامل داخلی.
- ۲۰- تقویت اعتماد و رضایت عمومی نسبت به نظام.
- ۲۱- تقویت مقبولیت و مشروعیت نظام.
- ۲۲- تقویت مشارکت و حمایت مردمی از نظام.

استراتژی‌های (بهره برداری از فرصت‌ها با بهره جویی از نقاط قوت)

- ۲۳- استفاده از امکانات موجود و رو به گسترش ارتباطی (نظیر تلفن، پست و ...) برای برقراری ارتباط متقابل بین ارباب‌رجوع و ادارات برای انتقال اطلاعات اداری و پاسخگویی به صورت غیرحضوری با هدف کاهش تقاضای سفر.
- ۲۴- گسترش پایگاه‌های اطلاع‌رسانی اینترنتی در دستگاه‌های دولتی و استفاده از پست الکترونیکی برای اطلاع‌رسانی و پاسخگویی در امور اداری.
- ۲۵- فعال شدن نیروهای آموزش دیده در زمینه فناوری اطلاعاتی در بخش دولتی و خصوصی با هدف اطلاع‌رسانی در امور اداری.

استراتژی‌های رفع نقاط ضعف با بهره جستن از فرصت‌ها

- ۱- فرهنگ سازی از طریق رسانه‌های گروهی و ... برای ترغیب و آموزش مردم، کارکنان دولتی و ادارات برای استفاده از وسایل ارتباطی برای انتقال اطلاعات اداری به مردم با هدف کاهش تقاضای سفر.
- ۲- شفاف سازی اطلاعات اداری برای ایجاد امکان دسترسی آسان مردم به اطلاعات اداری با هدف مقابله با فساد اداری و رشوه‌خواری.
- ۳- برنامه ریزی بر اساس برونداده‌ها و توجه به وضعیت ارباب‌رجوع در خارج از محیط اداری و انجام امور اداری از مبدأ با هدف کاهش تقاضای سفر در اتخاذ تدابیر اداری
- ۴- توسعه فن‌آوری‌های بانکی و همکاری بین بانکی با هدف انجام مشترک امور مالی اداری ارباب‌رجوع و اختصاص شماره حساب‌های سراسری و رُند به سازمان‌های دولتی با هدف سهولت در اطلاع‌رسانی در مورد حساب‌های بانکی ادارات.
- ۵- اختصاص بودجه مناسب برای اطلاع‌رسانی غیرحضوری در امور اداری به مردم با هدف کاهش تقاضای سفر و کاهش زمینه فساد اداری.

استراتژی‌های استفاده از نقاط قوت برای احتراز از تهدیدات

- ۱- ایجاد مراکز اطلاع‌رسانی و پاسخگویی از طریق امکانات ارتباطاتی، (پست، تلفن، پست الکترونیک و ...) به ارباب‌رجوع با هدف کاهش تردد با هدف کاهش اتلاف وقت

مردم، کاهش ترافیک، کاهش تصادفات و آلودگی هوا و تلفات ناشی از آن و صرفه‌جویی در هزینه‌های خانوار و دولت.

۲- شفاف سازی اطلاعات اداری و فراهم آوردن دسترسی مردم به اطلاعات و مقررات اداری از طریق ایجاد بانک‌های اطلاعات اداری و بانک مرکزی اطلاعات اداری و پایگاه‌های اینترنتی اطلاع‌رسانی با هدف کاهش زمینه فساد اداری.

۳- استفاده از امکانات اداری و اطلاع‌رسانی برای کاهش تقاضای سفر، کاهش زمینه فساد اداری، تسهیل امور ارباب‌رجوع با هدف افزایش رضایت عمومی، مشارکت مردمی، مقبولیت و مشروعیت نظام.

استراتژی‌های کاهش نقاط ضعف و پرهیز از تهدیدات

۱- اصلاح فرهنگ عمومی در استفاده از وسایل ارتباطی برای کسب اطلاعات اداری و پرهیز از مراجعه حضوری به ادارات برای کسب اطلاعات اداری.

۲- اصلاح فرهنگ اداری و مدیریتی کارکنان دولتی در جهت استفاده از امکانات ارتباطاتی موجود و پاسخگویی غیرحضوری به مردم برای اجتناب از تردد اضافی ارباب‌رجوع به ادارات با هدف کاهش تقاضای سفر و تسهیل امور برای ارباب‌رجوع.

۳- تاکید و رعایت حق ارباب‌رجوع در دریافت پاسخ مکتوب مستند به قوانین و مقررات شفاف اداری در مورد تقاضاهای خود.

۴- اختصاص بودجه برای پرهیز از سفر به جای اختصاص بودجه به انجام سفر با افزایش بودجه اطلاع‌رسانی دستگاهی دولتی با تاکید بر اطلاع‌رسانی اداری غیرحضوری به متقاضیان خدمات دولتی.

۵- ایجاد پایگاه‌های اطلاع‌رسانی اینترنتی و بانک اطلاعات اداری و اطلاع‌رسانی در مورد وجود چنین پایگاه‌هایی به منظور شفاف سازی و دسترسی مردم به اطلاعات اداری با هدف کاهش زمینه فساد و کاهش تقاضای سفر.

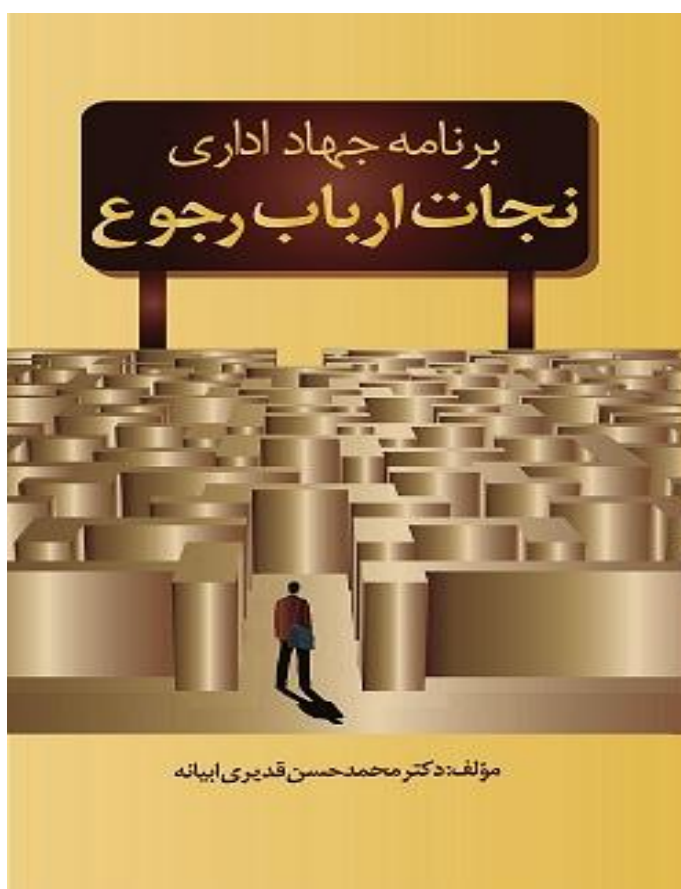
استراتژی‌های ترکیبی

- ۱- اصلاح فرهنگ کاری و مدیریتی کارکنان و مدیریت‌های دولتی در جهت لحاظ کردن برونده‌ها و وضعیت و منافع متقاضیان خدمات دولتی در برنامه ریزی‌های مدیریتی و انجام امور مردم از مبدأ و اصلاح فرهنگ کارکنان و مدیران دولتی برای اطلاع‌رسانی امور اداری به صورت غیرحضوری از طریق استفاده از امکانات ارتباطاتی در دسترس با هدف جلب رضایت و تسهیل امور ارباب‌رجوع و کاهش نیاز مردم به مراجعه به ادارات.
- ۲- اختصاص بودجه برای پرهیز از سفر به جای اختصاص بودجه به انجام سفر و افزایش بودجه اطلاع‌رسانی دستگاه‌های دولتی با هدف اطلاع‌رسانی غیرحضوری به متقاضیان خدمات دولتی.
- ۳- ایجاد واحدهای اطلاع‌رسانی و پاسخگویی به متقاضیان خدمات دولتی در ادارات با استفاده از امکانات موجود و رو به گسترش ارتباطاتی (نظیر تلفن، پست و ...) برای انتقال اطلاعات اداری و پاسخگویی (بویژه به صورت غیرحضوری) به ارباب‌رجوع به منظور کاهش نیاز مردم به مراجعه حضوری به ادارات با هدف جلب رضایت بیشتر مردم و بهبود وضعیت ترافیک و هوا.
- ۴- سازماندهی ادارات برای پاسخگویی مکتوب و مستدل و مستند به مقررات شفاف و قابل دسترس اداری (عندالمطالبه) به متقاضیان خدمات دولتی با هدف کاهش زمینه‌های فساد اداری و رشوه‌خواری و به رسمیت شناختن حق ارباب‌رجوع برای دریافت پاسخ مکتوب.
- ۵- شفاف‌سازی اطلاعات اداری و فراهم آوردن امکانات دسترسی آسان مردم به اطلاعات و مقررات اداری از طرق مختلف از جمله از طریق ایجاد بانک‌های اطلاعات اداری و بانک مرکزی اطلاعات اداری و پایگاه‌های اینترنتی اطلاع‌رسانی و با هدف افزایش اطلاعات و آگاهی عمومی در مورد امور اداری، کاهش تقاضای سفر و کاهش زمینه فساد اداری و رشوه‌خواری.

- ۶- فراهم کردن زمینه فعال شدن نیروهای آموزش دیده در زمینه فناوری اطلاعات در بخش خصوصی و دولتی و حمایت از مشارکت بخش خصوصی در اطلاع‌رسانی امور اداری با هدف کاهش تقاضای سفر.
- ۷- فرهنگ سازی از طریق رسانه‌های گروهی و ... برای ترغیب و آموزش مردم، برای استفاده از وسایل ارتباطی برای دریافت اطلاعات اداری مورد نیاز با هدف کاهش تقاضای سفر.
- ۸- توسعه فن‌آوری‌های بانکی و همکاری بین بانکی با هدف انجام مشترک امور مالی اداری ارباب‌رجوع و اختصاص شماره حساب‌های سراسری و رُند به سازمان‌های دولتی با هدف سهولت در اطلاع‌رسانی در مورد حساب‌های بانکی ادارات.

فصل پنجم

راهکارهای کلی پیشنهادی



راهکارهای کلی که در صورت اتخاذ توسط دولت به طور مستقیم در تحول اداری و اطلاع‌رسانی تأثیر گذارند:

- ۱- برنامه ریزی برای انجام «جهاد اداری» از طریق اتخاذ استراتژی کاهش تقاضای سفر از طریق انجام امور اداری و مالی و اطلاع‌رسانی به ارباب‌رجوع به صورت غیر حضوری.
- ۲- گسترش مکانیزاسیون اداری و حرکت به سمت دولت الکترونیکی و ایجاد بانک مرکزی اطلاعات اداری و پایگاه‌های اینترنتی اطلاعات دولتی.
- ۳- ایجاد مراکز اطلاع‌رسانی و پاسخگویی به مردم (مشابه مرکز تلفن ۱۱۸) در ارائه راهنمایی (مفصل) به مردم با هدف کاهش تقاضای سفر و ارائه راهنمایی در مورد طریقه کسب اطلاع از امور اداری و غیره با استفاده از وسایل ارتباط جمعی.
- ۴- دایر کردن سیستم پست (غیر دبیرخانه ای) در ادارات و استفاده از آن برای ارسال اطلاعات و فرم‌های اداری مورد نیاز متقاضیان بر اساس تقاضاهای واصله از هر طریق، از جمله از طریق نامه، پست، تلفن، اینترنت و غیره.
- ۵- ایجاد مراکز پاسخگویی به مردم در امور اداری به صورت شبانه روز (مشابه تلفن ۱۱۸ در راهنمایی مردم در انجام امور اداری) در ساعات غیر اداری و روزهای تعطیل برای تسهیل ارتباط مردم با ادارات و پرهیز از سفرهای اضافی
- ۶- ضابطه‌مند کردن طبقه‌بندی اطلاعات اداری به منظور تحقق شفافیت اداری و دسترسی عموم به این اطلاعات و پرهیز از ایجاد رانت‌های اطلاعاتی به منظور جلوگیری از فساد اداری با ایجاد محدودیت در محرمانه تلقی کردن اسناد و اطلاعات، مگر در موارد ضرورت مطابق با منافع ملی و حفظ حریم شخصی افراد.
- ۷- حمایت از مشارکت بخش خصوصی در انجام امور اداری و اطلاع‌رسانی و فراهم آوردن زمینه تقویت آنان از طرق مختلف از جمله اصلاح قوانین و امور اداری در جهت تسهیل در پذیرفتن شخص ثالث (دفاتر خدمات اداری بخش خصوصی) به عنوان نماینده مخاطبین دستگاه‌های اداری.
- ۸- ایجاد اطلاع‌رسانی‌های موضوعی فرابخشی؛

۹- آموزش عمومی و فرهنگ سازی در مردم متقاضی خدمات و نیز در کارکنان دستگاه‌ها در جهت انجام غیرحضورى امور اداری و اطلاع‌رسانی در راستای تحقق «جهاد اداری».

۱۰- تاکید بر شایسته سالاری و ملاک قرار دادن تسلط به استفاده از اینترنت و مکانیزاسیون اداری به عنوان یکی از معیارهای شایسته سالاری و در نظر گرفتن رضایت ارباب‌رجوع و کاهش تقاضای سفر و انجام غیرحضورى امور اداری به عنوان ملاک ارزیابی کارکنان نمونه و ارتقای اداری و اهدای جوایز در مناسبت‌های مختلف از جمله در اعطای نشان‌های دولتی و جشنواره شهید رجایی.

راهکارهای کلی که در صورت اتخاذ توسط دولت به طور غیر مستقیم در اطلاع‌رسانی تأثیر گذارند

۱- اختصاص یارانه به کاهش تقاضای سفر به جای یارانه برای انجام سفر از طریق کاهش یارانه به بنزین و اختصاص یارانه به توسعه کمی و کیفی وسایل ارتباطی نظیر پست، مخابرات، خطوط اینترنتی و ... و کاهش هزینه‌های ارتباطات و انجام امور اداری و اطلاع‌رسانی غیرحضورى با توجه ویژه به مناطق محروم.

۲- ایجاد و گسترش تجارت و پول الکترونیکی و گسترش کارت‌های اعتباری بانکی و ایجاد حساب‌های مشترک بانکی سراسری بین بانک‌های کشور برای سازمان‌های اداری برای سهولت در پرداخت وجوه اداری و احیای استفاده از روش ابطال تمبر در برخی از ادارات با هدف پرهیز از سفرهای شهری برای واریز وجوه به بانک.

۳- توسعه منابع انسانی و برقراری دوره‌های دانشگاهی در زمینه مدیریت کاهش تقاضای سفر و تخصیص چند واحد درسی از مباحث ارتباطات و اطلاع‌رسانی در دانشگاه‌ها برای تمام رشته‌های تحصیلی و هدایت و حمایت از انجام پژوهش و تحقیق در این زمینه.

۴- قرار دادن توانایی کار با رایانه و اینترنت به عنوان ملاک با سوادى و آموزش عمومی و گسترش سوادآموزی کار با رایانه و استفاده از پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و ... در آموزش و پرورش، دانشگاه‌ها و ...

- ۵- اختصاص یک پست الکترونیک (ایمیل) برای هر ایرانی بر اساس کد ملی برای انعکاس اطلاعات مورد نیاز ارباب رجوع از طریق ایمیل.
- ۶- انتشار کتاب، سی دی و ... راهنمای تلفن برای هر شهر به تعداد خطوط تلفن و ارائه آن به همه دارندگان خطوط تلفن و انتشار انواع راهنماهای ارتباط غیرحضوری (تلفن، نمابر، تلفن گویا، آدرس، پست الکترونیکی، پایگاه‌های اینترنتی و ...) و ترغیب ناشرین تقویم و سررسید برای اختصاص صفحاتی از آن به درج شماره‌های تماس غیرحضوری و حمایت از آن.
- ۷- ایجاد تسهیلات برای برخورداری افراد از رایانه و حمایت از ایجاد مشاغل در بخش اطلاعات و ارتباطات غیرحضوری از طریق اصلاح قوانین، صدور مجوز کار، پرداخت وام، ایجاد تسهیلات و ...
- ۸- ترغیب به تولید، عرضه و خرید تلویزیون‌های تله تکست دار و انجام حمایت‌های لازم.

راهکارهای کلی اداری تسهیل‌کننده اطلاع‌رسانی که سازمان‌ها خود می‌توانند اتخاذ کنند:

- ۱- اتخاذ سیاست مشتری‌محوری در سازمان‌ها و تشکیل کمیسیون جلب رضایت ارباب رجوع در هر دستگاه و رعایت حقوق، شخصیت، احترام، وقت، هزینه‌ها و منافع ارباب رجوع و در نظر گرفتن وضعیت ارباب رجوع، قبل از تسلیم مدارک.
- ۲- رعایت اصل کاهش تقاضای سفر در همه تصمیمات اداری، از جمله در صرفه‌جویی هزینه‌های اداری و فراهم آوردن امکاناتی مثل دستگاه فتوکپی برای پرهیز از ارجاع مراجعان به بیرون از ادارات.
- ۳- توجه به انجام امور اداری از مبدأ و اختصاص برخی از پست‌های اداری به صورت کارکنان سیار.
- ۴- اصلاح روال امور اداری مربوط به امور ارباب رجوع بر مدار عدم رجوع مردم و انجام امور از راه دور با استفاده از وسایل ارتباطی مثل تلفن، پست، نمابر، اینترنت و ... در

جهت کاهش تردد به ادارات دیگر به نحوی که متقاضیان، ارتباط غیرحضوری را بر ارتباط حضوری ترجیح دهند.

۵- شفافیت بودن مقررات، قوانین و اطلاعات اداری برای ارباب رجوع و در دسترس بودن آن برای ارباب رجوع.

۶- پاسخگویی مکتوب مستدل و مستند به قوانین و مقررات به مردم در موافقت یا مخالفت با تقاضای ارباب رجوع به عنوان حق مردم و وظیفه دستگاه‌ها و راه حلی برای تحقق اهداف سازمان و کاهش زمینه فساد اداری و رشوه.

۷- مشارکت دادن بخش خصوصی در ارائه خدمات اداری به ارباب رجوع و انجام اصلاحات اداری و حقوقی در جهت ایجاد تسهیلات و قبول شخص ثالث از طرف متقاضی اصلی با هدف زمینه سازی برای مشارکت دفاتر خدمات مشاوره‌ای اداری بخش خصوصی.

۸- استفاده از رسانه‌های گروهی از قبیل روزنامه‌ها مجلات، کتاب اول، تقویم‌ها و سررسیدها، تله تکست سیما و سایر ابزار جهت اطلاع‌رسانی به ارباب رجوع در مورد چگونگی ارتباط با واحدهای پاسخگویی و اطلاع‌رسانی سازمان و روال اداری انجام امور؛

۹- ایجاد تسهیلات مناسب در جهت طرح پیشنهادات و یا شکایات از ادارات ذی ربط و کارکنان آن در صورت عدم رضایت ارباب رجوع از روال انجام آن و پیش بینی سازمان‌دهی مناسب برای بررسی سریع این شکایت‌ها و اطلاع‌رسانی به شاکیان در مورد نتایج بررسی شکایت.

۱۰- دایر کردن سیستم پست (غیر دبیرخانه‌ای) و استفاده از آن برای ارسال اطلاعات و انجام امور اداری و ایجاد تسهیلات ویژه برای انجام غیرحضوری امور معلولین، افراد مسن و بازنشستگان.

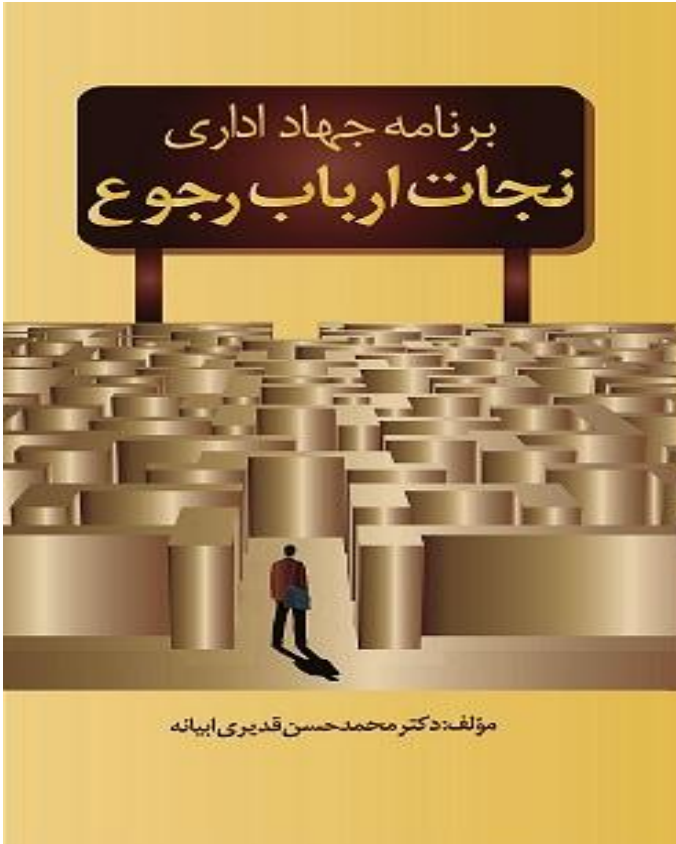
۱۱- انجام پژوهش در مورد نحوه بهبود خدمات سازمان به ارباب رجوع با هدف کاهش نیاز به تردد به اداره و با تاکید بر اطلاع‌رسانی، بویژه اطلاع‌رسانی غیرحضوری و پشتیبانی از تحقیقات علمی در این ارتباط و ایجاد دوره‌های آموزشی برای مدیران و

کارکنان سازمان‌های دولتی و اصلاح فرهنگ سازمانی برای ارائه خدمات اداری مطلوب از راه دور.

۱۲- دریافت هزینه‌های اطلاع‌رسانی از طریق افزایش تعرفه‌های خدماتی به نحوی که پرداخت این وجوه خود موجب افزایش تردد و اتلاف وقت ارباب‌رجوع نگردد.

فصل ششم

راهکارهای پیشنهادی فراگیر



پاسخگویی تلفنی در ساعات غیر اداری و روزهای تعطیل

تدبیر مناسبی که در اطلاع‌رسانی و پاسخگویی می‌تواند بسیار موثر باشد، برقراری سیستم پاسخگویی به ارباب‌رجوع در روزهای تعطیل و ساعات غیر اداری است. ادارات می‌توانند شماره تلفن‌های پاسخگویی را که در دسترس مردم است، در ساعات غیر اداری به تلفن منازل کارکنان خود منتقل (divert) کنند. در این صورت بدون اینکه مردم از شماره تلفن منازل کارکنان دستگاه مطلع باشند می‌توانند با آنان تماس گرفته و سؤالات خود را مطرح کنند. این امر باعث می‌شود که افراد در اوقات فراغت خود اطلاعات لازم را کسب کرده و از سفر اضافی پرهیز کنند. البته این در صورتی است که اداره نخواهد کارمند کشیک را در اداره مستقر کند.

پاسخگویی اینترنتی به مردم توسط کشیک پاسخگو

پاسخگویی از منزل از طریق اینترنت و ایمیل و نیز پاسخگویی مکتوب به تماس‌های تلفنی نیز از مواردی است که افراد در ساعات کشیک و البته غیر کشیک می‌توانند به آن اقدام کنند. در این رابطه در قسمت‌های بعدی توضیحات بیشتری داده شده است.

پاسخگویی مکتوب به مکالمات

به طور مثال اگر فردی خواستار دریافت اطلاعات یا فرم‌هایی باشد، فرد پاسخگو می‌تواند علاوه بر انتقال اطلاعات به صورت شفاهی آدرس تماس گیرنده را دریافت کرده و اطلاعات و فرم‌های مورد تقاضای او را در اولین روز اداری برایش پست کند. در خصوص استفاده از پست در قسمت‌های بعدی توضیحات بیشتری داده شده است. کلاً پیشنهادات را در این رابطه می‌توان به صورت زیر دسته بندی کرد:

پایگاه‌های اطلاع‌رسانی اینترنتی

با توجه به اینکه تجهیز رایانه‌ها به مودم و تهیه کارت اینترنتی امری سهل و آسان است و با توجه به نقاط ضعف و قوت مطرح شده در قسمت‌های قبلی، در صورتی که اطلاعات مورد نیاز مردم روی اینترنت قرار گیرد و در مورد آن اطلاع‌رسانی انجام شود، به نحوی که عموم مردم بدانند که این نوع اطلاعات در پایگاه اینترنتی سازمان موجود است و نیز در صورتی که دارندگان رایانه از فرهنگ مناسب استفاده از رایانه برخوردار شوند، درصد قابل توجهی از افراد دارنده رایانه خواهند توانست اطلاعات خود را از طریق اینترنت دریافت دارند و بدین وسیله از انجام سفر اضافی بی نیاز شوند. آمار نشان می‌دهد که در ایران برخورداری از رایانه و خطوط اینترنتی به سرعت در حال گسترش است.

این موضوع نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری بر روی اطلاع‌رسانی از طریق اینترنت می‌تواند در آینده بخش قابل توجهی از نیاز اطلاع‌رسانی اداری را تأمین کند. لذا ایجاد پایگاه‌های اطلاع‌رسانی دولتی و تأکید بر اطلاعات اداری می‌تواند یک اقدام موثر و مفید باشد.

پایگاه‌های اطلاع‌رسانی دولتی

برای سهولت در دسترسی مردم به ادارات لازم است یک پایگاه اینترنتی حکومتی تعریف شود تا از طریق آن بتوان به راحتی به سایر دستگاه‌ها ارتباط برقرار کرد و نیز به راحتی بتوان به اطلاعات اداری مورد نیاز با روش جستجوی آسان دست یافت. این اقدام از طرق لینک دادن پایگاه‌های اطلاعاتی به هم امکان‌پذیر می‌باشد. طبیعتاً می‌بایست در دستگاه‌های دولتی به ایجاد پایگاه اطلاع‌رسانی مبادرت نمود.

بانک مرکزی اطلاعات

یک پایگاه اطلاعاتی مادر باید ارتباط این بخش‌ها و سازمان‌دهی به اطلاعات را بر عهده گیرد، لذا مناسب است که "بانک مرکزی اطلاعات اداری" حکومتی تشکیل گردد و این بانک اطلاعاتی باید محور و هماهنگ کننده پایگاه‌های اطلاعاتی اداری

کلیه دستگاه‌ها باشد. مناسب‌ترین سازمان برای این امر سازمان امور اداری و استخدامی کشور بود که اینک در سازمان مدیریت و برنامه ریزی ادغام شده است. لذا پیشنهاد می‌شود که این بخش، مسئول تشکیل بانک مرکزی اطلاعات اداری شود و مرکزی را در این ارتباط ایجاد کند.

فعالیت این سازمان فقط نباید به ارائه اطلاعات اینترنتی محدود گردد و باید انواع خدمات اطلاع‌رسانی را سازماندهی نماید.

لوح فشرده اطلاعات اداری

مناسب است هر ساله سی‌دی اطلاعات اداری نیز تهیه گردد و در دسترس عموم قرار گیرد به نحوی که بتوان آن را به حافظه رایانه منتقل نمود و بدون ارتباط اینترنتی نیز از آن استفاده کرد.

امکان به روز رسانی اطلاعات اداری

امکان به روز رسانی اطلاعات اداری از طریق انتقال (دانلود) اطلاعات، از پایگاه اینترنتی به حافظه رایانه‌های شخصی می‌تواند کمک موثر در این ارتباط بنماید.

دفاتر خدمات اداری در بخش خصوصی

با وجود گسترش روزافزون برخورداری از رایانه و اینترنت در کشور هنوز اقشار وسیعی از جامعه از این امکان محروم هستند. لذا باید راهی برای برخورداری قاطبه مردم از این امکان فراهم آورد.

خوشبختانه تعدادی از دفاتر پیشخوان اداری تشکیل شده است. لیکن تعداد آن‌ها در کشور محدود می‌باشد.

در راستای حل این مسئله تشکیل دفاتر خدمات مشاوره‌ای اداری یا پیش‌خوان بیشتر توسط بخش خصوصی پیشنهاد می‌گردد.

این دفاتر همچون دفاتر بیمه و یا دفاتر مشاوره مسکن می‌توانند در سطح شهر ایجاد گردند. این دفاتر به خطوط اینترنت مجهز خواهند بود و می‌توانند به راحتی از آن استفاده کنند. کافی نت‌ها نیز می‌توانند افرادی را برای کمک رسانی به متقاضیان

ارتباط و کسب اطلاعات اداری اختصاص دهند. به این ترتیب که در قبال مراجعه و کسب اطلاعات مورد نظر حق الزحمه را می‌پردازند و احياناً اطلاعات را به صورت مکتوب، روی کاغذ (پرینت) دریافت می‌کنند.

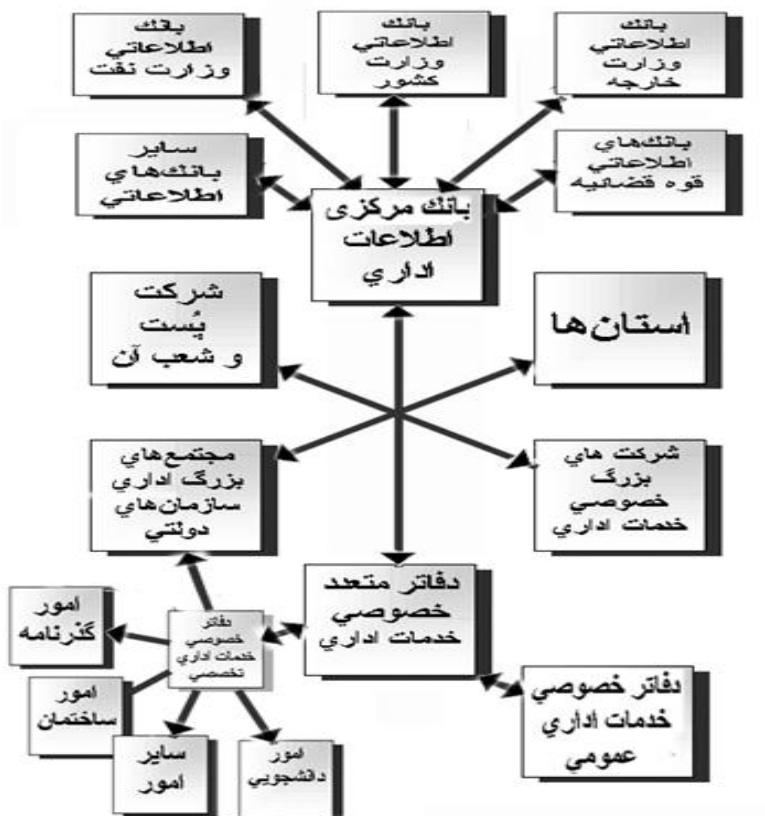
همان‌طور که دفاتر بیمه وابسته به شرکت‌های بزرگ‌تری هستند و آن‌ها را نمایندگی می‌کنند، چنین سازمان‌های بزرگی در بخش خصوصی در مورد ارائه خدمات اداری می‌تواند تشکیل گردد.

نکته قابل توجه آنکه این دفاتر و مؤسسات خدمات اداری می‌توانند خدماتی فراتر از اطلاع‌رسانی را انجام دهند و حیطه خدمات خود را به انجام امور اداری گسترش دهند. همان‌طور که شرکت پست و دفاتر پستی چنین خدماتی را در مورد ثبت نام کنکور ارائه می‌دهند. این دفاتر می‌توانند به نوعی کارهای مالی و بانکی را نیز انجام دهند. با این فرض که آن‌ها دارای کارت اعتباری باشند و استفاده از این کارت در ایران تسهیل و باب شود، آن‌ها (دفاتر خدمات مشاوره‌ای خصوصی) می‌توانند وجوهی که باید به حساب ادارات برای انجام خدمات ریخته شود را از حساب و اعتبار خویش هزینه کنند و وجه آن‌را به صورت نقدی از مشتری دریافت دارند.

دفاتر خدماتی اداری به صورت تخصصی نیز می‌تواند تشکیل گردد. به طور مثال دفاتری که در امور خاصی تبحر دارند، مثل انجام امور اداری کسانی که مایلند برای تحصیل به خارج سفر کنند، اعم از کارهای مربوط به گذرنامه، ثبت نام، ترجمه مدارک و ...

این دفاتر می‌توانند با همکاری دفاتر خدمات پستی جلوی بسیاری از سفرهایی که امروز اجتناب‌ناپذیر جلوه می‌کنند را بگیرند و ضمن انجام کار مفید برای کشور اشتغال بسیار زیادی را نیز بویژه در سطح نیروهای تحصیل کرده و مسلط به کار با رایانه ایجاد نمایند. با توجه به این که در حال حاضر، دفاتر مخابراتی در اقصی نقاط کشور مستقر هستند، این دفاتر می‌توانند چنین خدماتی را نیز ارائه دهند. در این صورت مشکلات عدیده‌ای از روستانشینان کشور برطرف می‌گردد مثلاً شهرداری‌ها می‌توانند تمام مراحل گردش کار مربوط به صدور پروانه ساختمان را به آدرس پست الکترونیک متقاضی به صورت اتوماتیک مخابره کنند و متقاضی را از پیگیری‌ها و مراجعات مکرر

بی نیاز نمایند. کافی است در زمان تشکیل پرونده، آدرس پست الکترونیک آن‌ها نیز اخذ گردد. همچنین شهرداری به راحتی می‌تواند با بازنویسی مجدد برنامه رایانه‌ای خود این اقدام را ممکن سازد.



ارتباط پیشنهادی دفاتر خدمات خصوصی با بانک‌های اطلاعات اداری

نمودار ارتباط پیشنهادی دفاتر خدمات خصوصی با بانک‌های اطلاعات اداری.

اطلاع‌رسانی در مورد اطلاع‌رسانی

نکته قابل توجه اینکه باید در مورد خدمات اطلاع‌رسانی کسه در دستگاه‌ها دایر می‌گردد اطلاع‌رسانی نمود. در غیر این صورت صرفاً راه اندازی چنین سیستم‌هایی کارساز و موفق نخواهند بود.

بطور مثال مدت‌هاست که شهرداری منطقه دو تهران، مثل بسیاری از مناطق دیگر شهرداری از تلفن گویا برخوردار است. هر کس با تلفن گویا تماس برقرار کند، با گرفتن شماره پرونده بر روی دستگاه تلفن و وارد کردن شماره پرونده خود می‌تواند از وضعیت پرونده خود کسب اطلاع نماید و به طور خودکار از محتویات آن با صدایی که به طور اتوماتیک متون را می‌خواند مطلع گردد. اما نکته اینجاست که در چنین مواردی در مورد وجود چنین امکانی، اطلاع‌رسانی در فضای شهرداری نشده است و حتی کارکنان شهرداری نیز هنگام سؤال اینجانب از ایشان از وجود آن بی‌اطلاع بودند؛ چه رسد به ارباب‌رجوع! چند سال پیش در این مورد به مقامات شهرداری منطقه ۲ تذکر داده، پیشنهاد کردم که در مورد آن، در محوطه شهرداری، اطلاع‌رسانی کنند و اطلاعات مربوط به نحوه کارکرد آن را منتشر و رعایت کنند. آن‌ها همچنین می‌توانستند روی یک برگه کوچک وجود تلفن گویا و نحوه استفاده از آن را چاپ کرده و در اختیار تمام مراجعینی که موضوعی را پیگیری می‌کنند قرار دهند. آن‌ها قول مساعد دادند.

بنابراین راه اندازی مراکز اطلاع‌رسانی کفایت نمی‌کند و باید در حین راه اندازی پایگاه‌های اطلاع‌رسانی در مورد وجود آن پایگاه‌ها نیز اطلاع‌رسانی کرد و مردم را آموزش داد..

پیشنهاد‌های تکمیلی

- ۱- با توجه به هدف کاهش تقاضای سفر و رضایت ارباب‌رجوع و...، پیشنهاد‌های زیر ارائه می‌گردد.
- ۲- گسترش خطوط تلفن در سطح کشور
- ۳- افزایش خطوط تلفن در ادارات
- ۴- اصلاح فرهنگ عمومی از طریق تبلیغات و آموزش برای استفاده از تلفن برای کسب اطلاع از امور اداری
- ۵- اصلاح فرهنگ اداری کارکنان در جهت پاسخگویی ارباب‌رجوع از تلفن و تلاش برای بی‌نیاز کردن آن‌ها از مراجعه به ادارات برای کسب اطلاع

۶- ایجاد یا تقویت حوزه پاسخگویی غیرحضوری به خصوص از طریق تلفن به ارباب رجوع و اصلاح

ساختار اداری در این ارتباط از سه روش:

- ۱- اطلاع رسانی از سیستم تلفن گویا
- ۲- ضبط اتوماتیک تلفن مردم و تماس بعدی با آنان برای اطلاع رسانی تلفنی
- ۳- پاسخگویی تلفنی توسط کارشناسان
- ۴- پاسخگویی تلفنی در ساعات غیر اداری و روزهای تعطیل

راهکارهای کلان پیشنهادی

با توجه به نکات فوق و ضعفها و قوت‌های مطروحه در قبل پیشنهادهای زیر مطرح می‌گردد.

- ۱- توسعه زیر ساخت‌های ارتباطات مخابراتی و اینترنتی
- ۲- گسترش خطوط مخابراتی در کشور
- ۳- افزایش تعداد افراد برخوردار از خط تلفن
- ۴- گسترش خطوط تلفنی در روستاها به نحوی که همه بتوانند در منزل خود از تلفن برخوردار باشند
- ۵- اختصاص یارانه‌ها جهت کاهش هزینه‌های ارتباطات مخابراتی در صورت لزوم.
- ۶- ملاحظات: هر چند بهتر است هزینه‌ها از متقاضیان اخذ گردد، لیکن در صورت نیاز به این کار می‌توان بودجه لازم را برای اقدام از طریق کاهش یارانه بنزین تأمین کرد.
- ۷- ایجاد بانک‌های اطلاعاتی در دستگاه‌های دولتی و نیز ایجاد بانک مرکزی اطلاعات به منظور سازماندهی اطلاع رسانی و شفاف سازی اطلاعات اداری
- ۸- ملاحظات: بانک مرکزی اطلاعات اداری می‌تواند در سازمان مدیریت و برنامه ریزی تشکیل گردد و سایر مراکز اطلاع رسانی با آن در ارتباط باشند.
- ۹- انتشار سی‌دی اطلاعات اداری
- ۱۰- ایجاد امکان به روز رسانی اطلاعات اداری موجود در رایانه‌ها از طریق انتقال (دانلود) اطلاعات اداری از پایگاه اداری

- ۱۱- آموزش افراد برای استفاده از اینترنت و ایمیل در سطوح مختلف آموزشی از جمله در دبستان.
- ۱۲- حرکت به سمت خصوصی سازی بخش‌هایی از خدمات اداری
- ملاحظات:** زمینه سازی برای شکل گیری سازمان‌ها و دفاتر بخش خصوصی برای خدمات اداری همچون دفاتر ثبت اسناد - دفاتر بیمه و دفاتر مشاوره مسکن و کافی‌نت‌ها.
- ۱- استفاده از پست الکترونیک برای انتقال اطلاعات مورد نیاز مردم
 - ۲- سازماندهی ادارات برای پاسخگویی از طریق اینترنت به تماس‌های مردم.
 - ۳- برنامه ریزی برای اختصاص آدرس پست الکترونیکی برای همه ایرانیان بر اساس کد ملی
 - ۴- ایجاد و گسترش تجارت و پول الکترونیکی
 - ۵- ایجاد امکان انجام امور اداری از طریق اینترنت
 - ۶- ایجاد و توسعه شبکه‌های داخلی اطلاع‌رسانی و مجموعه‌های اطلاعاتی در مؤسسات دولتی
 - ۷- هماهنگی در فعالیت‌های اطلاع‌رسانی
 - ۸- فرهنگ سازی در مورد استفاده از اینترنت برای کسب اطلاعات اداری و پرهیز از سفرهای قابل اجتناب
 - ۹- آموزش استفاده از رایانه به صورت اصولی به استفاده کنندگان مراکز اطلاع‌رسانی از طریق سازمان‌های مربوطه؛
 - ۱۰- آشنایی دانش آموزان، دانشجویان و محققان با مراکز اطلاع‌رسانی موجود در کشور؛
 - ۱۱- اعمال مدیریت داده‌ها بطور اصولی و دقیق در جهت تعیین نیاز کاربران اطلاعات و هدایت تولیدات اطلاعاتی به سوی کاربردی شدن هر چه بیشتر.
 - ۱۲- تخصیص چند واحد درسی از مباحث اطلاع‌رسانی در دانشگاه‌ها برای تمام رشته‌های تحصیلی
 - ۱۳- ایجاد اطلاع‌رسانی‌های موضوعی

- ۱۴- ایجاد پایگاه‌های دارای ارتباطات اینترنتی بین بخشی دستگاه‌های حکومتی با قابلیت قوی جستجو
- ۱۵- تهیه و انتشار آگهی‌های خدمات عمومی از رسانه‌های گروهی بویژه تلویزیون به صورت تبلیغات کوتاه (تیزر) و برنامه‌های کوتاه کارتونی
- ۱۶- استفاده از برنامه‌های تلویزیونی برای آموزش غیر مستقیم استفاده از رایانه برای کسب اطلاعات اداری و پرهیز از سفرهای اضافی
- ملاحظات:** این آگهی‌ها در قالب گزارش، خبر، مقاله، مصاحبه، تیزر و ... قابل ارائه می‌باشند. محتوای آن‌ها لازم است آموزشی باشد.

حساب‌های مشترک بانکی

طبیعتاً برای انجام خدمات از سوی سازمان ثبت احوال از قبیل صدور شناسنامه نوزاد، این سازمان موظف است مبالغی را از مراجعه کنندگان دریافت دارد.

مطالعه انجام گرفته توسط نگارنده در سال ۱۳۸۳ نشان داد که ۷۶/۱ تا ۸۳/۵ درصد پرسش‌شوندگان از میزان مبلغی که باید پرداخت کنند از بانک و شعبه‌ای که باید به حساب آن پول واریز نماید بی‌اطلاع بوده‌اند.

همچنین ۷۶/۹ درصد از افراد از وجود شعبه بانک در دفتر ثبت احوال بی‌اطلاع بوده‌اند. (در شهر ری شعبه بانک وجود ندارد و مراجعان مجبورند همه برای پرداخت وجه به بانک در نزدیک‌ترین محل مراجعه کنند)

ساعت کاری شعبه بانک در دفاتر ثبت احوال کمتر از ساعت کاری دفتر ثبت است و کسانی که در ساعات پایانی کار دفتر مراجعه می‌نمایند، نمی‌توانند پول را به حساب بانکی واریز کنند و لذا مجبور می‌شوند یا روز دیگری مراجعه کرده و یا تلاش کنند با عزیمت سریع به شعب بانک مربوطه در بیرون از دفتر، پول را واریز و به سرعت به دفتر بازگردند.

این عمل باعث می‌شود که گاه علی‌رغم رفت و برگشت به شعب بانکی بیرون از سازمان، به موقع نتوانند به دفتر بازگشته و مجبور شوند روز بعد مراجعه کنند.

این از مواردی است که باعث می‌شود که ارباب‌رجوع به سه سفر رفت و برگشت، یعنی ۶ سفر شهری مبادرت کند. دو سفر برای مراجعه اولیه، دو سفر بابت رفت و برگشت به شعبه بانک بیرون سازمان و دو سفر بابت رفت و برگشت در روز بعد. اطلاع‌رسانی صحیح در این باره می‌تواند از سفرهای اضافی کم کند.

نکته دیگر اینکه در بررسی‌ها مشخص شد که در گذشته یک شماره رُند (آسان) سراسری به عنوان شماره حساب بانکی سازمان ثبت احوال وجود داشته است. افراد برای دسترسی به هر نوع خدمتی باید وجه را به حساب مذکور می‌ریختند. این امر اطلاع‌رسانی در مورد شماره حساب را برای سازمان ممکن می‌ساخت. اما در سالهای اخیر، به بهانه‌های مختلف از سوی وزارت اقتصاد و دارایی از آنان خواسته می‌شود که برای هر نوع خدمت شماره حساب جداگانه‌ای را افتتاح کنند. سپس شماره حساب‌های استانی و شهری را خواستار می‌شوند و در نهایت هر دفتر ثبت احوال باید شماره یا شماره‌های حساب مختلفی را داشته باشد.

این امر که به ظاهر به بهانه امکان کنترل صحت واریز وجوه، توصیه و تحمیل شده است با هیچ مقاومتی در سازمان ثبت احوال مواجه نشده و لذا عملاً این سازمان و دفاتر آن در سراسر کشور از حساب‌های بانکی متعددی برخوردار شدند.

چون پول باید به حساب بانک ملّی واریز شود، حتی اگر شعب دیگر بانک‌ها در نزدیکی دفتر ثبت باشند، ارباب‌رجوع در صورت تعطیلی شعبه بانک در دفتر ثبت احوال، ناچار به انجام سفر شهری دور یا نزدیک به شعب بانک ملّی می‌باشند.

این تدبیر که به ظاهر برای بهبود بخشی به انجام نظارت بر حسن انجام امور مالی انجام شده، معضل بزرگی را برای ارباب‌رجوع ایجاد کرده است.

بنابراین اصلاح وضعیت حساب‌های بانکی، اطلاع‌رسانی به ارباب‌رجوع در مورد ساعات کاری شعب بانک و شماره حساب و میزان مبلغ واریزی، می‌تواند در کاهش سفر و تردد ارباب‌رجوع مؤثر افتد.

در این رابطه اقدام مفیدی که می‌تواند این نقصان را جبران کرده و حتی بهبود بخشد از این قرار است که مجموعه بانک‌ها با هماهنگی بانک مرکزی حساب‌های ویژه

دولتی با شماره‌های مشترک نزد بانک‌های مختلف ایجاد کنند، به نحوی که شماره حساب خاصی به هر سازمان دولتی و از جمله سازمان ثبت احوال اختصاص یابد. این روش باعث می‌شود که افراد برای واریز وجه به حساب‌های دولتی بتوانند به نزدیک‌ترین شعبه موجود بانک مراجعه نمایند و نه فقط شعبه بانکی خاص. این امر از تردهای اضافی و اتلاف وقت می‌کاهد.

البته روش‌های موقتی نیز در شرایط فعلی برای تسهیل امور ارباب‌رجوع و اجتناب از عزیمت آن‌ها وجود دارد که یکی از آن‌ها این است که ادارات وجوهی را به بانک پرداخت کنند و رسید آن را دریافت دارند و رسید را در قبال دریافت وجه مربوطه از متقاضی به وی تحویل دهند و این رسید که معتبر و بانکی است توسط متقاضی به دفاتر تحویل و در پرونده ثبت گردد.

متأسفانه ادارات نه تنها از این روش اجتناب می‌کنند، زیرا می‌تواند برای آن‌ها دردسر ساز باشد، بلکه مانع انجام آن توسط دیگران (بخش خصوصی) هم می‌شوند. اما اینکار اگر توسط یک از کارکنان با عنوان شخصی انجام گیرد و احياناً کارمزد غیر رسمی نیز دریافت گردد، باز می‌تواند سوء ظن‌ها و یا حسادت‌هایی را برانگیزد. در برخی از ادارات مشاهده شده است که مستخدم اداره که معمولاً وضع مالی نامناسبی دارد با هماهنگی به عمل آمده با مدیریت‌ها به این اقدام دست می‌زند و مثلاً برای یک فیش هزار تومانی که قبلاً خود او آن را پرداخت کرده است، هزار و صد الی هزار و دویست تومان دریافت می‌دارد. این روش در شرایط فعلی، هم کمکی است به ارباب‌رجوع و هم کمکی به آن مستخدم، گرچه این روش‌ها تا اصلاح وضعیت قابل اجرا بوده و به صورت یک روش دائمی نمی‌تواند اتخاذ گردد.

در یکی از دفاتر ثبت احوال در مصاحبه‌ای که با مدیر آن دفتر انجام شد، اتخاذ این روش برای حل موقت وضعیت ارباب‌رجوع و ممانعت از اجبار آنان به طی مسیر تا شعبه بانک پیشنهاد گردید. او با این امر مخالفت کرد و اظهار داشت که چنین کاری می‌تواند درآمدی حتی بیشتر از تک تک کارمندان برای انجام دهنده آن داشته باشد. او حتی مخالف این امر بود که بخش خصوصی، مثلاً کاسب‌های محل و مغازه‌های اطراف دست به چنین کاری بزنند. زیرا باز هم برای آن‌ها درآمدی بالا می‌توانست داشته باشد. او

اظهار کرد که اگر کسی چنین کاری را حتی بیرون از اداره انجام دهد، از طریق نیروی انتظامی مانع آن خواهند شد.

این برداشت و ترجیح در دسر ارباب رجوع در انجام تردد شهری برای واریز وجه در بانک و معطلی‌ها و تأخیرهای آن، بر سود افرادی که ارباب رجوع را از سفر شهری اضافی بی‌نیاز می‌کنند، امری غیر منطقی است و باید در این نوع نگرش‌ها تجدیدنظر گردد، ضمن اینکه باید اصلاحات اصولی در این رابطه صورت پذیرد.

در گذشته این مکانیسم وجود داشت که دفاتر ثبت احوال از وزارت اقتصاد و دارایی تمبر دریافت می‌کردند و در مقابل وجه از مراجعین به اصطلاح تمبر را باطل می‌نمودند. دفاتر ثبت احوال این روش را منسوخ نموده و پرداخت وجه را به مراجعه به بانک‌ها موکول کرده است.

این روش گرچه از حجم کارهای اداری دفاتر کاسته و زحمت مسئولین ابطال تمبر را برطرف کرده است، لیکن هم حجم مراجعات به بانک‌ها را افزایش داده که موجب طولانی‌تر شدن صف‌ها و توقف در بانک‌ها شده است و هم تردها و تقاضای سفر درون شهری را افزایش داده است.

احیای مجدد روش قدیمی ابطال تمبر در دفاتر ثبت احوال، در کنار روش پرداخت وجوه به بانک می‌تواند مانع انجام سفرهای اضافی شده و موجبات راحتی بیشتر ارباب رجوع را فراهم آورد.

البته پیشرفت‌های اخیر در زمینه استفاده از عابر بانک‌ها و کارت اعتباری بسیاری از مشکلات را حل کرده است.

با توجه به مطالب فوق و نقاط قوت و ضعف مندرج در فصل چهارم در مورد نحوه پرداخت وجه به حساب‌های بانکی سازمان ثبت احوال پیشنهادی زیر مطرح می‌گردد:

- ۱- ایجاد حساب مشترک بین بانکی سراسری برای سازمان‌های دولتی
- ۲- دایر کردن سیستم پرداخت کارت‌های اعتباری بانکی در دفاتر ثبت احوال
- ۳- دایر کردن شبکه‌های مالی اینترنتی، به نحوی که بتوان وجوه را از طریق اینترنت منتقل نمود

۴- احیای روش‌های قدیمی مانند ابطال تمبر در موارد بسیاری می‌تواند گره‌گشا و موجب کاهش تقاضای سفر شود.

کتاب راهنمای تلفن

کتاب اول یا سی‌دی آن حاوی شماره تلفن‌های بخش‌های اداری و تجاری می‌تواند یکی از منابع مناسب برای اطلاع مردم از شماره تلفن دستگاه‌های مختلف باشد، گرچه فاقد مشخصاتی مثل شماره پست تصویری، آدرس، شماره تلفن گویا، آدرس پست الکترونیکی و پایگاه اینترنتی است.

هم‌اینک این کتاب توسط بخش خصوصی چاپ می‌شود و به صورت سی‌دی و یا کتاب در معرض فروش گذاشته می‌شود. اما در تهران درصد کمی از افراد به آن دسترسی دارند و یا آن را تهیه کرده‌اند.

زمانی شهرداری تهران برای ترویج استفاده از سی‌دی آن، با اختصاص یارانه، آن را به قیمت ارزان عرضه کرد. لیکن تبلیغ زیادی را به آن اضافه کرد و امکان ضبط اطلاعات آن در حافظه را منتفی نمود، به نحوی که فقط با قرار دادن سی‌دی آن در درایو رایانه مشاهده اطلاعات ممکن بود. این روش عملاً استفاده از سی‌دی را محدود و دردسر ساز ساخت.

ارائه سالانه کتاب راهنمای تلفن به کلیه مشترکین تلفن

اقدامی که در برخی کشورهای دیگر رایج است این است که هر ساله شرکت مخابرات کشورها اقدام به انتشار کتاب آدرس تلفنی اعم از تجاری اداری و نیز تلفن منازل کرده و آن را به تمامی دارندگان خطوط تلفن تحویل داده، دفتر سال قبل را پس می‌گیرد. این امر باعث می‌شود که دارندگان خط تلفن همیشه تلفن‌های به روز را در دسترس داشته باشند. پول این کتاب‌ها در آبونمان ماهانه محاسبه شده است. ضمن اینکه بخشی از هزینه انتشار را از طریق تبلیغات درون کتاب تأمین می‌کنند. ضمناً در تمامی کیوسک‌های تلفن عمومی، این دفاتر قرار گرفته است.

مناسب است که در ایران نیز این روش اتخاذ گردد و شرکت مخابرات ملزم به ارائه کتاب راهنمای تلفن در هر شهری به کلیه دارندگان خطوط تلفن گردد و عنداللزوم هزینه آن را از طریق آبونمان از مشترک تلفن دریافت و یا با استفاده از یارانه دولتی بودجه آن را تأمین کند. بودجه آن می‌تواند از محل کاهش یارانه بنزین تأمین گردد. ضمن اینکه کتابی با این تیراژ و اطمینان از دسترسی همه دارندگان خط تلفن به آن می‌تواند آگهی تبلیغاتی زیادی را جذب کرده و موجب کاهش هزینه چاپ نهایی آن شود.

تکثیر لوح فشرده راهنمای تلفن

تکثیر سی‌دی این کتاب و عرضه مجانی یا ارزان قیمت آن نیز می‌تواند کمک شایانی برای کاهش تقاضای سفر بنماید.

ارائه راهنمای تلفن ادارات در فرمت‌های دیجیتالی

تهیه اطلاعات اداری و نیز شماره تلفن‌ها و آدرس‌ها در فرمت‌هایی نظیر اندروید برای استفاده در تلفن‌های همراه و تبلت‌ها می‌تواند بسیار موثر افتد. امکان دانلود مجانی آن بسیار حائز اهمیت است.

آموزش استفاده از کتاب راهنمای تلفن

نکته قابل توجه آنکه روش استفاده از این کتاب و چگونگی یافتن سریع اطلاعات مورد نیاز باید به طور گسترده آموزش داده شود.

آموزش این امر در آموزش و پرورش و از طریق تلویزیون به صورت آگهی و نیز در مسابقات تلویزیونی در رابطه با یافتن سریع‌تر آدرس مورد نظر در کتاب ۱۱۸، ضروری و موثر به نظر می‌رسد.

مناسب است کتاب مذکور اطلاعات اداری مورد نیاز ارباب‌رجوع در امور فراگیر مثل چگونگی صدور شناسنامه نوزاد، عکس‌دار کردن شناسنامه، دریافت کارت ملی، اخذ گواهینامه رانندگی، گذرنامه و را نیز در بر بگیرد.

کتاب راهنمای تلفن ادارات دولتی در قطع جیبی

علاوه بر آن چنانچه مجموعه‌ای حاوی اطلاعات در مورد ادارات از قبیل شماره تلفن ادارات، واحدهای پاسخگویی، تلفن گویا، پست تصویری، آدرس، آدرس پست الکترونیکی و پایگاه اینترنتی آن در قطع جیبی (در اندازه تقویم جیبی) چاپ و در معرض فروش قرار گیرد می‌تواند مورد استفاده افراد به صورت همراه قرار گیرد. انتشار مشخصات مختلف در قطع‌ها و ویژگی‌های مختلف و توزیع گسترده آن می‌تواند مفید واقع گردد.

کتاب خدمات اداری

چند سال قبل با هماهنگی دفتر ریاست جمهوری و دفاتر ریاست سازمان‌های دولتی کتاب راهنمای مراجعان دستگاه‌های دولتی، کتابی در فقط ۳۰۰۰ نسخه چاپ شد که عمدتاً بین دستگاه‌های دولتی توزیع شد.

لوح فشرده اطلاعات خدمات اداری

اقدام به انتشار سالانه آن به صورت سی‌دی و امکان به روز رسانی آن از طریق انتقال (دانلود) اطلاعات از پایگاه اطلاع‌رسانی به رایانه‌های شخصی.

در این رابطه پیشنهادهای زیر مطرح می‌گردد:

- ۱- ارائه سالانه کتاب و لوح فشرده راهنمای تلفن به کلیه مشترکین تلفن
- ۲- تکثیر لوح فشرده راهنمای تلفن
- ۳- آموزش استفاده از کتاب راهنمای تلفن
- ۴- درج اطلاعات اداری مورد نیاز ارباب‌رجوع در امور فراگیر در دفاتر راهنمای تلفن
- ۵- تدوین و چاپ وسیع کتابچه راهنمای تلفن ادارات دولتی در قطع جیبی
- ۶- انتشار کتاب اطلاعات خدمات اداری

پاسخگویی و شفافیت

پاسخگویی دولت امر مهمی است که توسط مقام معظم رهبری بر آن تاکید گردیده به حدی که سال ۱۳۸۳ توسط معظم له سال پاسخگویی نامیده شده است.

پاسخگویی ابعاد مختلفی دارد که در اینجا به یک جنبه آن که با امور اداری و ارباب رجوع و موضوع تحقیق ارتباط مستقیم دارد تاکید می‌گردد.

در قسمت‌های قبلی بر ضرورت اطلاع‌رسانی به ارباب رجوع پرداخته شد و تاکید گردید که باید به تقاضاها و سؤالات واصله از طریق تلفن، نامه، پست تصویری، پست الکترونیک و غیره پاسخ گفت. همچنین بر پاسخ مکتوب تاکید گردید.

اینک کیفیت پاسخگویی مورد تاکید قرار می‌گیرد.

باید پاسخگویی مکتوب به هر فردی بویژه در مقابل درخواست رسمی، جزو حقوق ارباب رجوع محسوب گردد و پاسخ آن داده شود. متأسفانه در حال حاضر نه تنها دستگاه‌های دولتی به اغلب مکاتبات پاسخ نمی‌دهند، بلکه اصولاً پاسخگویی را وظیفه خود نمی‌دانند. حتی در موارد فراوانی از دادن رسید در مقابل نامه‌های دریافتی به ارباب رجوع نیز پرهیز می‌کنند و فقط در ارتباط با مکاتبات دستگاه‌های حکومتی رسید وصول نامه را تحویل می‌دهند.

حتی در بسیاری از ادارات امکان تحویل نامه به دبیرخانه برای تحویل نامه مسدود شده و مراجعان مجبورند نامه‌های خود را به درباری ادارات تحویل نمایند.

باید حق دریافت رسید مکاتبات مردم با همه دستگاه‌های حکومتی به رسمیت شناخته شود و دستگاه‌ها موظف به ارائه رسید در مورد اصل و ضمایم نامه‌های واصله گردند.

علاوه بر آن باید هر فرد مراجعه کننده به هر دستگاه دولتی، در ارتباط با امور مربوط به خود بتواند پاسخ مکتوب، مستند به قانون و شفاف دریافت کند. یعنی هرگاه فردی نامه‌ای نوشت و تقاضای پاسخ مکتوب کرد، دستگاه موظف باشد پاسخ او را به صورت مکتوب بدهد و در پاسخ خود دلایل و مستندات قانونی را در مورد موافقت یا مخالفت با درخواست و یا هر اقدام دیگری ذکر کند و مسئولیت پاسخ خود را بپذیرد.

به عبارت دیگر پاسخ منفی یا مثبت به درخواست وارده کفایت نمی‌کند. در پاسخ مکتوب، باید علت مخالفت یا موافقت ذکر شود و دلایل آن نیز به طور مستند با ذکر مشخصات مستندات ذکر گردد. مثلاً ذکر شود که بنا بر مصوبه دولت (با ذکر تاریخ تصویب یا ابلاغ و بند مربوطه و شماره آن) با تقاضای شما مخالفت یا موافقت می‌شود.

دسترسی مردم به اسناد و قوانین مورد استناد نیز باید به راحتی ممکن گردد و به عبارتی شفافیت اداری وجود داشته باشد.

در صورت ملزم شدن دستگاه‌ها به پاسخگویی مکتوب و مستند به سؤالات و درخواست‌های ارباب رجوع، ادارات به بهانه داخلی بودن مصوبات و یا محرمانه بودن و یا در دسترس نبودن مصوبات، از ارائه پاسخ و یا دسترسی ارباب رجوع خودداری می‌کنند.

عدم اطلاع ارباب رجوع از مقررات، زمینه را برای سوء استفاده کارکنان خاطی فراهم می‌آورد. اگر کارکنان دستگاه‌ها پاسخ مکتوب غیر منطقی و خلاف بدهند این امر قابل پیگرد خواهد بود و لذا پاسخ مکتوب راه را برای بسیاری از موارد سوء استفاده و یا رشوه می‌بندد. به خصوص اگر مفاد مورد استناد در دسترس عموم قرار گیرد.

مسائل فوق، یعنی موظف شدن دستگاه‌ها به پاسخ مکتوب، مستند و شفافیت اطلاعات اداری از راه‌های مهم جلوگیری از مفاسد اداری نیز می‌باشد.

نقاط قوت

- ۱- تاکید مقام معظم رهبری بر اصل پاسخگویی
- ۲- وجود پایگاه‌های اینترنتی توسط تعدادی از سازمان‌ها

نقاط ضعف

- ۱- ضعف فرهنگ پاسخگویی در ادارات
- ۲- در موارد متعددی دستگاه‌ها از دادن رسید در مقابل نامه‌های دریافتی به ارباب رجوع پرهیز می‌کنند
- ۳- ضعف فرهنگی در مردم در عدم پیگیری امور
- ۴- عدم التزام دستگاه‌ها به پاسخگویی به مردم
- ۵- عدم استناد به مقررات و قوانین در پاسخگویی مکتوب ادارات به مردم
- ۶- عدم شفافیت اداری
- ۷- طبقه بندی (محرمانه) شدن بسیاری از مدارک و مصوبات بدون دلیل موجه
- ۸- وجود زمینه فساد به دلیل عدم شفافیت اداری

۹- ضعیف دفاتر حقوقی سازمان‌ها

پیشنهادها در مورد پاسخگویی و شفافیت

- ۱- پاسخگویی مکتوب به هر فردی بویژه در مقابل درخواست رسمی، جزو حقوق ارباب‌رجوع محسوب گردد و پاسخ آن داده شود.
- ۲- حق دریافت رسید نامه‌های مردم و ضمایم آن توسط همه دستگاه‌های حکومتی به رسمیت شناخته شود و دستگاه‌ها موظف به ارائه رسید در مورد اصل و ضمایم نامه‌های واصله گردند.
- ۳- پاسخ ادارات به مردم باید حسب تقاضای افراد به صورت مکتوب و در هر صورت مستند به قانون باشد.
- ۴- دسترسی مردم به اسناد و قوانین باید به راحتی ممکن گردد و به عبارتی شفافیت اداری وجود داشته باشد.
- ۵- برقراری ضوابط مشخص برای طبقه‌بندی مصوبات و مکاتبات برای پرهیز از محرمانه تلقی کردن غیر ضروری اطلاعات اداری.

استفاده از پست در ادارات

پست وسیله‌ای است که می‌توان از آن برای انجام امور اداری غیرحضور از آن استفاده نمود و از این طریق از انجام بسیاری از سفرها اجتناب ورزید. اما متأسفانه سرانه استفاده از پست در کشور بسیار پایین است. فرهنگ استفاده از پست نیز در بین مردم و در ادارات به نسبت سایر کشورها بسیار ضعیف است. ضمن اینکه انتقال پست نیز با کندی مواجه است. ادارات برای ارسال مرسولات خود از دبیرخانه اداری خود استفاده می‌کنند و چون امکانات این بخش‌ها محدود است، معمولاً از مکاتبه با مردم و ارسال اطلاعات به مردم از طریق پست خودداری می‌کنند و در حقیقت قریب به اتفاق ادارات دولتی و حکومتی فاقد برنامه ریزی و امکان ارسال نامه از طریق پست هستند.

لذا ادارات از وسایلی مثل تمبر و ترازو برای تعیین قیمت تمبر مورد نیاز برخوردار نیستند.

حال آنکه در پاسخ به تقاضاهای ارباب رجوع که از طریق نامه پستی، پست الکترونیک، پست تصویری و تلفن و ... مطرح می‌گردد، ادارات می‌توانند با استفاده از پست، اطلاعات و فرم‌های مورد نیاز را برای مردم ارسال دارند. کافی است که آن را در پاکتی قرار داده و تمبر لازم را بزنند و در نزدیک‌ترین صندوق پستی بیندازند.

شرکت پست به همین منظور می‌تواند صندوق‌های پستی را در بیرون ادارات نصب نماید و یا هر روزه یک مأمور اداری محموله‌های پستی را به نزدیک‌ترین دفتر پستی تحویل دهد.

اینکار هزینه‌هایی را برای ادارات در بر دارد که می‌توان ترتیبی اتخاذ کرد که وجه آن در مقصد، از متقاضی خدمات دریافت گردد و یا اینکه هزینه‌های پست را ادارات خود متقبل گردند.

دولت می‌تواند برای اطلاع‌رسانی از طریق پست یارانه اختصاص دهد و بودجه مورد نیاز برای اختصاص یارانه پست را از طریق کاهش یارانه بنزین تأمین نماید. در حقیقت به جای اینکه برای جابجایی مسافر به بنزین یارانه اختصاص دهد، می‌تواند این یارانه را برای کاهش تقاضای سفر اختصاص دهد.

نقاط قوت

وجود شبکه پست در کشور

نقاط ضعف

- ۱- ضعف شبکه پست از نظر تعداد دفاتر، سرعت و اطمینان در انتقال مرسوله‌ها
- ۲- عدم استفاده ادارات از سیستم پست در ادارات
- ۳- عدم التزام ادارات به پاسخ مکتوب به ارباب رجوع
- ۴- ضعف فرهنگ عمومی در استفاده از پست
- ۵- عدم اختصاص بودجه خاص در ادارات برای تأمین هزینه ارسال مرسولات پستی در مورد امور اداری و اطلاع‌رسانی به ارباب رجوع

- ۶- عدم اطلاع عموم از هزینه‌های پستی
- ۷- عدم اطلاع مردم از آدرس‌های پستی ادارات
- ۸- عدم اطمینان مردم به دریافت پاسخ از طریق غیرحضوری
- ۹- عدم اطمینان مردم به دریافت پاسخ سریع از طریق پست
- ۱۰- محدودیت تعداد صندوق‌های پستی در سطح شهر و روستا
- ۱۱- رشد ناکافی در صنعت پست

پیشنهادهایی در رابطه با پست

- ۱- تقویت شبکه پست
- ۲- اختصاص یارانه به پست به جای یارانه بنزین با هدف کاهش تقاضای سفر
- ۳- موظف شدن دستگاه‌ها به ارائه پاسخ مکتوب به ارباب‌رجوع در مقابل هر نوع تماس،
علی‌الخصوص مکاتبات مردم
- ۴- استقرار امکانات استفاده از پست در ادارات برای اطلاع‌رسانی به مردم
- ۵- انتشار اطلاعات مربوط به استفاده از پست در رسانه‌ها از قبیل رابطه وزن با قیمت
تمبر

صرفه‌جویی غلط در هزینه‌ها

یکی از نکاتی که به کرات در ادارات مشاهده شده است، فرهنگ پاک کردن صورت مسئله به ضرر ارباب‌رجوع به جای حل آن است.

به طور مثال چون ممکن است کارکنان بخش کپی ادارات از دستگاه کپی اداره برای امور شخصی استفاده کنند و یا در دریافت وجه کپی از مراجعان سوء استفاده شخصی نمایند و یا به دلیل صرفه‌جویی در هزینه‌ها، استفاده از کپی ادارات را برای ارباب‌رجوع ممنوع کرده و ارباب‌رجوع را به تهیه کپی در بیرون اداره وادار می‌سازند و در این مورد اتلاف وقت و زحمات تردد ارباب‌رجوع برای تهیه کپی در بیرون اداره را لحاظ نمی‌کنند و یا برایشان اهمیتی ندارد.

مشاهده شده است که در برخی از ادارات تهیه پوشه برای تشکیل پرونده را نیز به ارباب رجوع محول می‌کنند. این امر ارباب رجوع را وادار می‌کند که به خارج اداره برای تهیه پوشه مراجعه کرده که این امر گاه مستلزم بالا پایین رفتن از پله‌های طبقات و عبور از خیابان‌های پر ترافیک و خطرآفرین است و به خصوص برای بسیاری از افراد، کاری دشوار و گاه خطرناک محسوب می‌گردد.

نقاط قوت

وجود امکانات نسبی در ادارات نظیر دستگاه کپی

نقاط ضعف

- ۱- عدم لحاظ وضعیت جسمی، مالی و رفاهی و وقت و منافع مردم در برنامه ریزی‌های مدیریتی در صرفه جویی‌های اداری
- ۲- وجود فرهنگ پاک کردن صورت مسئله بجای حل آن در مواقع مواجه شدن با مسائل و مشکلات
- ۳- عدم ایجاد امکان تهیه کپی یا پوشه و ... در بسیاری از ادارات
- ۴- ارجاع ارباب رجوع به بیرون از ادارات برای تهیه کپی و ...

پیشنهادهایی در رابطه با هزینه‌های اداری

- ۱- با توجه به عواقب امر، مناسب است در این روال تجدید نظر شده و روش صرفه جویی را به نفع ارباب رجوع و منافع او اصلاح کنند.
- ۲- استفاده از دستگاه کپی در ادارات برای ارباب رجوع
- ۳- افزایش هزینه‌های جنبی مثل هزینه کپی به مبلغ کل دریافتی به صورت یکجا و عدم دریافت وجه مجزا

کارکنان سیار

بررسی‌ها نشان داد که در گذشته در سازمان ثبت احوال کشور پست‌های سازمانی به کارمندان سیار اختصاص داشته است. هدف از این تدبیر بخصوص برای این بود که ثبت احوال در روستاها را تسهیل نماید.

این کارمندان به طور مرتب به روستاها مراجعه کرده و تولدها را ثبت می‌کردند و در مراجعه بعدی با خود شناسنامه فرد متولد شده را تحویل می‌دادند.

کارکنان ثبت احوال که کارمندان سیار می‌شدند ترجیح می‌دادند که به جای مراجعه به روستاها و تحمل دردسرهای آن در اداره بنشینند و متقاضیان خدمات به آن‌ها مراجعه نمایند.

به مرور خواسته کارکنان سیار بر دفاتر غالب شده و مدیریت‌ها رضایت کارکنان را بر رضایت ارباب رجوع ترجیح دادند و گرچه هنوز این پست‌های سیار در مواردی وجود دارد، لیکن عملاً کارکنان اداره نشین شده‌اند و این مردم هستند که جای کارکنان ثبت احوال ناچار از انجام سفر و تردد بین روستا و شهر شدند.

لازم به ذکر است که حدود یک سوم کل متولدين، در روستاها به دنیا می‌آیند. لذا آن‌ها (والدین نوزاد) برای صدور شناسنامه ناچار به انجام سفر از روستاها به شهر هستند و با مشکلات بیشتری نسبت به شهری‌ها برای اخذ شناسنامه مواجه‌اند.

در این روش ظاهراً هزینه‌های جاری دفاتر ثبت احوال و زحمت کارکنان آن کاهش یافته است، لیکن دردسرها و هزینه‌های ارباب رجوع بویژه یک سوم جمعیت کشور که روستایی هستند افزایش یافته و در عین حال نیز هزینه‌های دولت (به واسطه یارانه‌های مختلف در حمل و نقل) بیشتر گردیده است.

به عبارت دیگر مردم سالاری جای خود را به کارمند سالاری داده است. مشکلات به وجود آمده به ویژه برای مناطق محروم موجب شده است که ثبت تولدها و سایر موارد مثل ثبت متوفیات حتی گاه سال‌ها به تأخیر بیفتد که این امر مشکلات زیادی هم برای مردم و هم برای سازمان ثبت احوال ایجاد کرده است و آمارهای تولد را نیز خدشه‌دار می‌سازد. این مشکل مردم این مناطق محروم را برای دریافت یارانه نقدی نیز دچار مشکل کرده است.

اشاره به این نکته خالی از لطف نیست که صدور شناسنامه ایرانی به ویژه در مناطق مرزی که در معرض طمع بیگانگان است، تعلق خاطر ساکنین این مناطق مرزی به ایران را نیز بیشتر می‌کند و کوتاهی و تعلل در این راستا به ضرر امنیت ملی کشور می‌باشد.

نقاط قوت

وجود کماکان تعدادی پست اداری سیار در سازمان ثبت احوال هر چند عمدتاً به آن عمل نمی‌شود.

نقاط ضعف

- ۱- حذف عملی پست سیار اداری
- ۲- عدم مراجعه کارکنان ثبت احوال به روستاها به روال گذشته
- ۳- مشکلاتی که یک سوم مردم کشور در صدور شناسنامه نوزاد از بابت اجبار به انجام سفر روستا به شهر متحمل می‌گردند.
- ۴- قرار گرفتن اصل بر مراجعه مردم به ادارات
- ۵- وجود تأخیرهای طولانی در اقدام والدین روستایی در اخذ شناسنامه نوزاد.
- ۶- مخدوش شدن اطلاعات آماری در خصوص ثبت موالید
- ۷- حاکمیت کارمند سالاری در برخی از ادارات به جای مردم سالاری.

پیشنهادهایی در ارتباط با کارکنان سیار

- ۱- احیای مجدد عملی پست‌های سیار برای انجام امور اداری روستانشینان
- ۲- استفاده از پست‌های سیار در شهرها برای صدور شناسنامه نوزاد از مبدأ بیمارستان.
- ۳- توجه به صدور سریع شناسنامه نوزاد در مناطق مرزی و حساس

اطلاع رسانی موردی فرا بخشی

در این کتاب نحوه صدور شناسنامه نوزاد و موارد مورد نیاز برای اطلاع رسانی مشخص گردید.

لازم به تاکید است که والدین نوزادان به مناسبت تولد فرزند خویش باید غیر از اخذ شناسنامه نوزاد، اقدامات اداری دیگری را نیز از قبیل اخذ دفترچه بیمه خدمات درمانی و ... برای نوزاد خود انجام دهند که به دستگاه‌های دیگر مربوط می‌شود.

لذا مناسب است با هماهنگی این دستگاه‌ها اقدامات مشترکی برای اطلاع رسانی صورت پذیرد. این امر از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است و می‌تواند هم از هزینه‌های اطلاع رسانی دستگاه‌ها بکاهد و هم موجب صرفه جویی و رفاه ارباب رجوع گردد. اموری که خانواده‌ها هنگام تولد نوزاد یا وفات بستگان خود ناچار به انجام آن هستند از جمله این موارد هستند.

انتشار کتابچه راهنما و توزیع مناسب آن یکی از راه‌های اطلاع رسانی مشترک در این ارتباط می‌باشد.

برای تشریح بهتر پیشنهاد، موضوع انتشار کتابچه اطلاع رسانی، در مورد تولد و وفات، ذیلاً مورد اشاره قرار می‌گیرد.

کتابچه اطلاعات اداری در ارتباط با نوزادان

با تولد هر فرزندی، والدین او باید اقدامات مختلفی انجام دهند و اطلاعات خاصی را کسب کنند که ذیلاً به برخی از آن موارد اشاره می‌گردد:

- ۱- اطلاع داشتن از سفارشات دینی مثل خواندن اذان و اقامه در گوش نوزاد و نام گذاری کودکان
- ۲- انتخاب نام مناسب برای فرزند خود
- ۳- اخذ شناسنامه نوزاد
- ۴- اخذ دفترچه بیمه خدمات درمانی

۵- اطلاعات مربوط به واکسیناسیون

همچنین اطلاع آن‌ها از آدرس‌های زیر ضروری است:

- ۱- بیمارستان‌ها و درمانگاه‌های مخصوص کودکان
 - ۲- پزشکان متخصص اطفال
- در صورت مشاهده وضعیت ویژه در خانواده یا کودک، آن‌ها نیازمند اطلاع از وظایف، امکانات و آدرس دستگاه‌های زیر هستند:
- ۱- سازمان بهزیستی کشور و مراکز وابسته به آن
 - ۲- کمیته امداد امام خمینی (ره)
 - ۳- سازمان‌های خیریه

علاوه بر موارد فوق‌الذکر موارد دیگری نیز هست که اطلاع والدین از آن ضروری است. مثلاً:

- ۱- اطلاع از نشریات اختصاصی ویژه مادران
- ۲- اهمیت شیر مادر در رشد فرزند
- ۳- توصیه‌های تربیتی
- ۴- و ..

از سوی دیگر آن‌ها نیاز به خرید وسایل زیر دارند:

- ۱- مبلمان و لوازم بچه
- ۲- لباس
- ۳- وسایل بهداشتی
- ۴- اسباب بازی
- ۵- و ...

مجموعه اطلاعات فوق می‌تواند به صورت یک کتاب یا کتابچه در آید و به والدین نوزادان فروخته و یا عرضه گردد.

لازم به ذکر است که فروشندگان وسایل بهداشتی، مبلمان و سیسمونی، البسه و نیز پزشکان متخصص، بیمارستان‌های خصوصی و حتی سازمان‌های نظیر سازمان بهزیستی، کمیته امداد امام خمینی (ره)، سازمان‌های خیریه، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی و نشریات ویژه مادران و ناشرین کتاب‌های مربوطه حاضر خواهند بود هزینه‌ای بابت تبلیغات مورد نظر خود در این کتابچه متقبل شوند و این امر با توجه به تیراژ بالای آن عاملی برای تمایل شرکت‌ها در سفارش آگهی است و لذا می‌تواند موجب طبیعی است این کتاب می‌تواند در شهرهای مختلف با توجه به آدرس‌های مختلف جداگانه تدوین و منتشر گردد.

کتابچه اطلاعات اداری در ارتباط با وفات

در صورت وفات یک فرد، بستگان او باید مجموعه‌ای از اقدامات را انجام دهند.

برخی از این اقدامات عبارتند از:

- ۱- دریافت گواهی فوت از پزشک
- ۲- اقدام به حمل جنازه به قبرستان
- ۳- ابطال شناسنامه
- ۴- کفن و دفن متوفی
- ۵- انجام وظایف شرعی در ارتباط با متوفی از قبیل:
 - ۵.۱. نماز بر میت
 - ۵.۲. دعاهای هنگام دفن
 - ۵.۳. نماز شب اول قبر
 - ۵.۴. برگزاری مراسم سوم، هفتم و چهلم
- ۶- انجام امور مربوط به انحصار وراثت
- ۷- و ...

روال انجام امور فوق نیز می‌تواند در یک مجموعه به صورت کتابچه در آید و به متقاضیان فروخته شود، گرچه دریافت آگهی تبلیغی می‌تواند هزینه کتابچه را کاهش داده و یا حتی مجانی تمام شود.

مراکز و افراد زیر می‌توانند با دادن آگهی هزینه چاپ را متقبل شوند:

- ۱- شرکت‌های حمل و نقل متوفی
- ۲- شرکت حمل و نقل عمومی (برای جابجایی شرکت کننده در مراسم)
- ۳- تولید کنندگان سنگ قبر
- ۴- مساجد
- ۵- سخنرانان مجالس
- ۶- مدآحان
- ۷- گل‌فروشان
- ۸- تابلونویسان
- ۹- بخش آگهی ترحیم روزنامه‌ها
- ۱۰- رستوران‌ها
- ۱۱- کرایه دهندگان حجله
- ۱۲- فروشندگان و کرایه دهندگان وسایل پذیرایی
- ۱۳- وکلای دادگستری
- ۱۴- سازمان امور مالیاتی
- ۱۵- سازمان تأمین اجتماعی
- ۱۶- دادگستری
- ۱۷- دادسراها
- ۱۸- مراکز سازمان ثبت اسناد
- ۱۹- دفاتر اسناد رسمی
- ۲۰- سازمان اوقاف
- ۲۱- سازمان‌های امور خیریه
- ۲۲- و ...

خوشبختانه تعداد وفات کمتر از تعداد تولد است، لیکن در حالیکه در مورد شناسنامه نوزاد فقط والدین نیاز به کسب اطلاعات دارند، در مورد اطلاعات مربوط به فوت شدگان، لاقل کلیه وارثین می‌توانند متقاضی کسب اطلاع از موارد فوق باشند.

نقاط قوت

مخاطبین زیاد مواردی مثل تولد نوزاد و وفات که امکان چاپ با تیراژ بالا را میسر می‌سازد.

نقاط ضعف

- ۱- فعالیت بخشی ادارات و عدم هماهنگی فی مابین برای انتشار این اطلاعات
- ۲- عدم توجه بخش انتشارات خصوصی در وجود زمینه انتشار چنین مجموعه‌هایی که می‌تواند برای آنان سود آور نیز باشد.

پیشنهادهایی در ارتباط با موضوعات فرابخشی

- ۱- هماهنگی بین سازمان‌ها برای یافتن موضوعات فرابخشی برای سازمان دهی روش‌های اطلاع‌رسانی در مورد آن.
- ۲- انتشار کتابچه‌های موردی و لوح فشرده و تهیه و تکثیر و عرضه آن در هر شهر متناسب با ویژگی‌های آن.

عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها

در مورد عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها لازم به ذکر است که افراد ۱۵ ساله باید شناسنامه خود را عکس‌دار کنند. شناسنامه عکس‌دار از جمله برای شرکت در انتخابات مورد نیاز می‌باشد، اما به دلیل تأخیر در عکس‌دار کردن و عکس‌دار نبودن شناسنامه‌ها معضلات بسیاری موقع رای دادن‌ها پیش می‌آید و حتی امکان تقلب و سوء استفاده از آن فراهم می‌گردد.

برای رفع این مشکل دو راه حل اساسی وجود دارد که می‌تواند مکمل یکدیگر نیز

باشد:

- ۱- اطلاع رسانی به مخاطبین یعنی دانش‌آموزان و والدین آن‌ها در مورد روال عکس‌دار کردن شناسنامه و اطلاعات مورد نیاز در این رابطه
- ۲- اصلاحات اداری در جهت عکس‌دار کردن شناسنامه در مدارس

اطلاع‌رسانی در مورد عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها

برای اطلاع‌رسانی روش‌های مختلفی وجود دارد. مخاطبین اصلی اطلاع‌رسانی خود افراد ۱۵ ساله و والدین آن‌ها می‌باشند. اغلب افراد در سن ۱۵ سالگی در حال تحصیل در دبیرستان‌ها هستند. لذا بهترین راه برای رساندن اطلاعات به شرح زیر است:

- ۱ - تهیه اطلاعیه و پوستر و توزیع آن بین مدارس برای نصب در مدرسه برای اطلاع عموم دانش‌آموزان.
- ۲ - درج اطلاعات در یکی از کتب مقطع دانش‌آموزان ۱۵ ساله

عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها در مدارس

علاوه بر اطلاع‌رسانی می‌توان از طریق اصلاح روش اداری بسیاری از تردها را کاهش داد. چنانچه با هماهنگی قبلی با دبیرستان، مأموران سیار ثبت احوال به دبیرستان‌ها مراجعه کنند، در هر مدرسه صدها نفر از انجام سفر بی‌نیاز شده و شاهد کاهش تقاضای سفر خواهیم بود.

هماهنگی‌های بیشتر می‌تواند منجر به این امر شود که دبیرستان‌ها موقع ثبت نام دانش‌آموزان ۱۵ ساله در مدرسه تعداد عکس، کپی، وجه و مدارک مورد نیاز برای عکس‌دار کردن شناسنامه را خود از دانش‌آموزان دریافت دارند و در هنگام همکاری با مأموران ثبت احوال آن‌ها را تحویل نمایند. از این طریق به شدت کارهای اداری مورد نیاز و تردها به نحو محسوسی کاهش خواهد یافت.

نقاط قوت

امکان دسترسی به اکثریت مخاطبین اصلی عکس‌دار کردن شناسنامه یعنی دانش‌آموزان ۱۵ ساله در دبیرستان‌ها

نقاط ضعف

- ۱- عدم اطلاع دانش‌آموزان و والدین از روال اداری عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها
- ۲- تأخیر زیاد در عکس‌دار شدن شناسنامه‌های نوجوانان
- ۳- بروز مشکلات هنگام انتخابات به دلیل عکس‌دار نبودن شناسنامه‌ها
- ۴- سفرهای اضافی که به دلیل عدم اطلاع از امور اداری بر دانش‌آموزان و والدینشان تحمیل می‌گردد.

پیشنهادهایی برای تسهیل در عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها

- ۱- اطلاع‌رسانی از طریق دبیرستان‌ها و کتب درسی در مورد عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها
- ۲- هماهنگی با مدارس برای عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها در مدارس از طریق حضور مأموران سیار ثبت احوال
- ۳- هماهنگی برای اخذ مدارک مورد نیاز برای عکس‌دار کردن شناسنامه نوزاد در هنگام ثبت نام دانش‌آموزان ۱۵ ساله

کارت ملی

ده‌ها میلیون نفر باید کارت ملی دریافت کنند. اگر مردم از اطلاعات مورد نیاز برای دریافت کارت ملی مطلع باشند، باید دو بار به دفاتر ثبت احوال بروند. یک بار برای تحویل دادن اسناد و نوبت دوم برای تحویل گرفتن آن. با توجه به اینکه هر رفت و آمد دو سفر محسوب می‌گردد، حداقل سفرها به روش موجود ۲۴۸ میلیون سفر می‌شود. اگر سفر برای کسب اطلاعات و غیره را به آن اضافه کنیم این سفرها به شدت افزوده می‌شود.

با توجه به اینکه یک سوم جمعیت مذکور در روستاها مستقر هستند و آن‌ها باید سفر روستا به شهر را انجام دهند، باید به سفرهای فوق‌الذکر بیش از ۸۰ میلیون سفر روستا به شهر را نیز اضافه کرد. روستانشینان علاوه بر اینکه باید خود را به شهر برسانند ناچارند سفر شهری را نیز مثل ساکنین شهر برای رسیدن به دفتر ثبت احوال

انجام دهند، با این تفاوت که به دلیل عدم آشنایی با محله‌های شهر ممکن است مراجعه اشتباهی بیشتری نسبت به ساکنین شهر داشته باشند. این اعداد و ارقام نشان می‌دهد که اطلاع‌رسانی و تحول اداری برای کاهش تقاضای سفر چه ابعاد مهمی را می‌تواند در رفاه عمومی و رضای مردم و کاهش ترافیک و ... داشته باشد.

در رابطه با کارت ملی، با توجه به اینکه در مدت کوتاهی همه مردم باید برای اخذ کارت ملی اقدام می‌کردند، اگر با توجه به ضرورت کاهش تقاضای سفر به آن نگاه و برنامه ریزی گردد، می‌توان به شدت از تعداد سفرها کاست. بطور مثال تجربه کمیته امداد حضرت امام (ره) در روز نیکوکاری که چادرهای فراوانی در سطح شهر برای جمع آوری کمک دایر می‌کنند و نیز تجربه واکسیناسیون که در آن افراد بسیجی به درب منازل مراجعه می‌کردند می‌تواند الگو قرار گیرد. مأموران ثبت احوال می‌توانند با استقرار در محله‌ها و ادارات و مساجد و مدارس و غیره خود به سراغ مردم بروند و آن‌ها را از مراجعه به دفاتر ثبت احوال بی‌نیاز بکنند. اینکار می‌تواند به تدریج نیز صورت بگیرد.

خوشنویسی

۱- یکی از مواردی که در مصاحبه با مراجعه کنندگان به دفاتر ثبت احوال برای صدور شناسنامه نوزاد مشاهده و مطرح گردید، اعتراض برخی از ارباب رجوع به ناخوانا بودن و بد خط بودن شناسنامه صادره بود.

۲- این یک تجربه تقریباً عمومی است که افراد در طول زندگی خود به دلیل بد خط بودن شناسنامه خود بارها دچار دردسر شده و مشخصات آنان در مراکز و اوراق مختلف به اشتباه ذکر شده است، زیرا که شناسنامه به اندازه کافی خوش خط نبوده است. این اشتباهات بارها موجب دردسر و اتلاف وقت و تأخیر در امور شده است.

۳- لذا درج خوش خط اطلاعات مندرج در شناسنامه خود نوعی اطلاع‌رسانی مناسب محسوب می‌گردد.

- ۴- هستند کسانی در دفاتر ثبت احوال که از خط خوبی برخوردارند، لیکن هستند کسانی نیز که خط خوبی ندارند.
- ۵- نمی‌توان انتظار داشت که همه متصدیان امور خطاط باشند، اما می‌توان ترتیبی داد که تعدادی خطاط، دفاتر ثبت احوال را در نوشتن شناسنامه‌ها یاری رسانند.
- ۶- مناسب است که ترتیبی اتخاذ شود که در دفاتر ثبت احوال تعدادی از افراد خطاط، آموزش لازم را برای نوشتن شناسنامه ببینند و سپس در دفاتر ثبت مستقر گردند و با هماهنگی دفاتر ثبت احوال نسبت به نوشتن شناسنامه‌ها با خط خوش و خوانا اقدام کنند.
- ۷- در اینجا ذکر این نکته لازم است که این افراد نباید کارکنان ثبت احوال و پرسنل حقوق بگیر آن‌ها محسوب گردند، بلکه این‌ها به عنوان بخش خصوصی فقط باید اجازه یابند که شناسنامه‌ها را نوشته و در مقابل آن از متقاضیان مزد کار خویش را دریافت دارند.
- ۸- طبیعتاً این امر نباید اجباری باشد، بلکه فقط باید کسانی را شامل گردد که خود مایل به نوشته شدن شناسنامه توسط خطاط هستند. برای سایرین، کارکنان دفاتر ثبت احوال اقدام خواهند کرد.
- ۹- این امر علاوه بر خوانا شدن شناسنامه که در موارد متعددی در طول زندگی اثر مثبت خود را خواهد گذاشت، موجب ایجاد شغل مفید برای عده‌ای از خطاطان کشور خواهد شد.
- ۱۰- در این صورت هم والدین نوزادان راضی خواهند بود، هم شغل مفیدی برای تعدادی از خوش‌نویسان ایجاد خواهد شد، هم کمکی خواهد بود به دفاتر ثبت احوال بدون اینکه بار مالی برای آن‌ها داشته باشد و هم مهم‌تر از همه اشکالاتی که در طول زندگی به دلیل اشتباه در انتقال اطلاعات شناسنامه که معمولاً به دلیل ناخوانا بودن شناسنامه پیش می‌آید منتفی خواهد شد.
- با توجه به مطالب فوق می‌توان نتایج زیر را دسته بندی کرد:
- نقاط قوت

وجود افراد خوش خط مأمور نوشتن شناسنامه نوزاد در دفاتر ثبت احوال

نقاط ضعف

- ۱- ناخوانا بودن تعداد قابل توجهی از شناسنامه‌ها
- ۲- بد خط بودن مندرجات برخی از شناسنامه‌ها
- ۳- نارضایتی برخی از ارباب رجوع از خط بکار رفته در نگارش شناسنامه

پیشنهادهایی برای خوش نویسی شناسنامه‌ها

- ۱- آموزش و استقرار افراد خوش نویس در دفاتر ثبت احوال برای ثبت مندرجات شناسنامه نوزاد (و غیره) با خط خوش و خوانا
- ۲- اصلاحات برای ثبت تائیدی مندرجات شناسنامه نوزاد
- ۳- دقت در درج خوانای اطلاعات در شناسنامه‌ها

راهکارهای مقابله با فساد

سازمان جهانی گمرک^(۱) از جمله سازمان‌هایی است که در زمینه مبارزه با فساد و توسعه درستکاری فعال بوده است. در بیانیه شورای همکاری گمرکی در ارتباط با درستکاری در گمرکات، دوازده راهبرد را در جهت درستکاری و مبارزه با فساد به گمرکات عضو سازمان جهانی گمرک توصیه کرده است. در بخشی از یکی از این راهبردها تحت عنوان "به حداقل رساندن قوانین و مقررات اداری" به وجود مقررات پیچیده که به طور کلی اطلاعات آن در دسترس عموم نیست و اگر هست قدیمی بوده و امکان چندانی برای اظهار کنندگان (ترخیص کنندگان) برای بدست آوردن جزئیات قابل اتکا در مورد تغییرات و اصلاحیه‌ها وجود ندارد، به محیط ایده آل برای رشوه‌خواری اشاره شده و بر ضرورت انتشار مستمر قوانین ساده و شفاف بر طبق الزامات نظام ارزش سازمان جهانی تجارت تاکید کرده است. در راهبرد دیگری تحت عنوان شفاف سازی آمده است که: متون مقررات گمرکی باید آزادانه در دسترس تمام

افراد قرار گیرد. اما در برخی کشورها این مقررات تنها در اختیار عاملین، حق‌العمل‌کاران و تعداد بخصوصی از تجار قرار دارد. ... اگر تاجر درستکار دقیقاً بدانند چه کاری را باید برای هماهنگی و همکاری با الزامات قانونی گمرکی انجام دهند، در آن صورت بهتر قادر خواهند بود در مقابل تقاضاهای غیرقانونی (رشوه) مقاومت کنند... ارباب‌رجوع باید از میزان بالایی از اطمینان در هنگام سروکار داشتن با مسئولان گمرکی برخوردار باشند و این امر هنگامی قابل حصول است که قوانین و مقررات، رویه‌ها و خطوط راهنمای اداری به اطلاع عموم برسد و به سادگی قابل فهم باشد... سطح استاندارد خدمات یا عملکرد باید به اطلاع عموم برسد تا استفاده‌کنندگان از خدمات گمرکی از سطح خدمات مورد نظرشان آگاهی یابند... باید شرایطی را فراهم کرد که ارباب‌رجوع فرصت درخواست بازنگری یا درخواست ارائه توضیح در مورد تصمیماتی که احتمال دارد اشتباه باشد یا عادلانه نباشد را داشته باشند.^(۱)

شفافیت و دسترسی به اطلاعات اداری

فساد جنبه‌های متعدد دارد و از راه‌های مختلفی به منصفه ظهور می‌رسد. گاه تباری برای دست اندازی به بیت‌المال است و گاه کارکنان و مدیران دولتی برای آنچه حق قانونی ارباب‌رجوع هست نیز رشوه طلب می‌کنند. در مورد دوم، عدم آگاهی ارباب‌رجوع از حقوق خود و وظایف دستگاه و کارکنان آن و عدم اطلاع از روند انجام امور و عدم دسترسی به مقررات و قوانین موجب می‌شود تا کارکنان فاسد از این عدم آگاهی سوء استفاده کرده و برای انجام امور اداری که قانوناً حق ارباب‌رجوع و وظیفه دستگاه‌های دولتی است وجوهی را طلب کنند. اطلاع‌رسانی و شفاف سازی یکی از راهکارهای خشکاندن ریشه این نوع از فساد اداری است. وقتی ارباب‌رجوع از اطلاعات لازم برخوردار باشد، به زیاده‌خواهی‌های افراد مفسد تن نمی‌دهد. به همین لحاظ نیز میزان اطلاع‌رسانی به مردم و شفافیت اطلاعات و دسترسی به اطلاعات برای ارباب‌رجوع یکی از ملاک‌های مهم در ارزیابی وجود فساد در ادارات و سازمان‌ها است. هرچه اطلاعات شفاف‌تر و قابل دسترس‌تر باشد، زمین بروز فساد کمتر خواهد شد.

بنابراین مقوله شفافیت و دسترسی مردم به اطلاعات و مقررات اداری به شدت مورد توجه قرار گرفته است. سازمان‌هایی هم در جهان در این رابطه شکل گرفته‌اند. با توجه به مباحث فوق می‌توان نتیجه گرفت که رضایت عمومی ناشی از کارآمدی دستگاه‌های اداری، برقراری ارتباط مناسب بین ادارات دولتی و مردم (ارباب‌رجوع)، از بین بردن زمینه‌های فساد و رشوه، موجب تقویت مشروعیت، مقبولیت و مشارکت عمومی شده، آسیب‌پذیری‌ها را کاهش داده و مؤلفه قدرت ملی را تقویت نموده و زمینه را برای توسعه کشور فراهم می‌سازد و زمینه بروز تهدید و بحران و سوء استفاده دشمن را بر طرف می‌گرداند و از این طریق بر تقویت ضریب امنیت ملی تأثیر مثبت می‌گذارد. شفاف سازی اطلاعات اداری و اطلاع‌رسانی در امور اداری، از شاخصه‌های مهم سلامت اداری است و زمینه فساد اداری را کاهش داده، کارآمدی دستگاه‌های اداری را تقویت و ارتباط بین مردم و دستگاه‌های دولتی را بهبود می‌بخشد، رضایت عمومی را بیش از پیش جلب می‌نماید و پیش نیاز توسعه محسوب گردد.

طبیعتاً نباید منتظر بروز تهدید و بحران برای رفع آن بود. بلکه در صورت برخورداری از بالاترین درجه امنیت ملی و حمایت مردمی نیز باید همواره درصدد بهبود کارآمدی دستگاه‌ها و جلب رضایت بیشتر مردم بود تا زمینه بروز زمینه‌های آسیب‌پذیری فراهم نگردد.

مبحث کارآمدی مورد تاکید مقام معظم رهبری نیز قرار گرفته است، به نحوی که ایشان در سخنرانی خود در تاریخ ۳۱ شهریور ۱۳۸۳، مشروعیت همه مسئولان کشور را به «کارآمدی» آنان در انجام دادن وظایف قانونی وابسته دانستند و ضمن تاکید بر استقامت کامل در اهداف و مبانی، «اصلاح، تغییر و تکامل» روش‌ها، حرکت به سوی اهداف پیش‌بینی شده را ضروری دانستند. ایشان در بخش دیگری از سخنانشان، کارآمدی روزافزون همه مسئولان کشور را ضروری خواندند و افزودند: در قانون اساسی برای مسئولان رده‌های مختلف کشور شرایط و وظایفی پیش‌بینی شده که تحقق آن شرایط و کارآمدی در انجام دادن وظایف قانونی، ملاک مشروعیت مسئولان است و تاکید کردند که در عملکرد

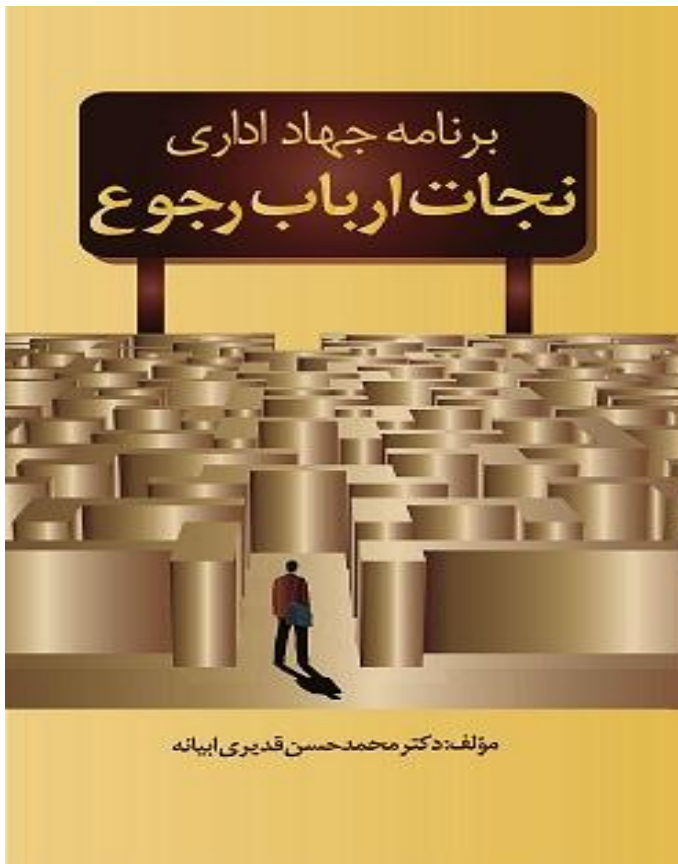
همه مسئولان باید کارآمدی و نشانه‌های موفقیت در انجام دادن وظایف محوله، آشکار و ملموس باشد.^(۱)

۱ - فرمایشات مقام معظم رهبری مورخ ۱۳۸۳/۶/۳۱ در دیدار نمایندگان مجلس خبرگان، تهران، به نقل از خبرگزاری دانشجویان ایسنا، همان روز.

فصل هفتم

راهکارهای پیشنهادی در رابطه با

سازمان ثبت احوال



پیشنهادات اداری تسهیل کننده اطلاع‌رسانی در سازمان ثبت احوال

۱- اتخاذ سیاست مشتری‌محوری در سازمان و دفاتر و تشکیل کمیسیون جلب رضایت ارباب‌رجوع و رعایت حقوق، شخصیت، احترام، وقت، هزینه‌ها و منافع ارباب‌رجوع و در نظر گرفتن وضعیت ارباب‌رجوع، قبل از تسلیم مدارک.

۲- رعایت اصل کاهش تقاضای سفر در همه تصمیمات اداری، از جمله در صرفه‌جویی اداری و فراهم آوردن امکاناتی مثل دستگاه فتوکپی برای پرهیز از ارجاع مراجعان به بیرون از ادارات و دفاتر.

۳- توجه به انجام امور اداری از مبدأ و اختصاص برخی از پست‌های اداری به صورت کارکنان سیار.

ملاحظات: استفاده از کادر سیار اداری و انتخاب مبدأ امور برای انجام امور اداری مطابق نمونه‌های زیر:

۱- انتخاب بیمارستان به عنوان مبدأ صدور شناسنامه نوزاد با استقرار کادر ثابت و یا سیار ثبت احوال در بیمارستان‌ها.

۲- انتخاب دبیرستان‌ها برای عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها

۳- انتخاب محلات، ادارات، و ... برای صدور کارت ملی

۴- مراجعه کادر سیار ثبت به روستاها برای انجام امور ثبت احوال آنان؛

۵- اصلاح روال امور اداری مربوط به امور ارباب‌رجوع بر مدار عدم رجوع مردم و انجام امور از راه دور با استفاده از وسایل ارتباطی مثل تلفن، پست، نمابر، اینترنت و ... در جهت کاهش تردد به ادارات دیگر به نحوی که متقاضیان، ارتباط غیرحضوری را بر ارتباط حضوری ترجیح دهند.

۶- استقرار کشیک شبانه روزی برای پاسخگویی به مردم در امور اداری و اطلاع‌رسانی.

۷- شفافیت بودن مقررات، قوانین و اطلاعات اداری برای ارباب‌رجوع و در دسترس بودن آن برای ارباب‌رجوع.

- ۸- پاسخگویی مکتوب مستدل و مستند به قوانین و مقررات به مردم در موافقت یا مخالفت با تقاضای ارباب رجوع به عنوان حق مردم و وظیفه دستگاه‌ها و راه حلی برای تحقق اهداف سازمان و کاهش زمینه فساد اداری و رشوه.
- ۹- مشارکت دادن بخش خصوصی در ارائه خدمات اداری به ارباب رجوع و انجام اصلاحات اداری و حقوقی در جهت ایجاد تسهیلات و قبول شخص ثالث از طرف متقاضی اصلی با هدف زمینه‌سازی برای مشارکت دفاتر خدمات مشاوره‌ای اداری بخش خصوصی از جمله در استقرار خوشنویسان بخش خصوصی در دفاتر ثبت احوال برای صدور نگارش خوش خط و خوانای شناسنامه‌ها.
- ۱۰- استفاده از رسانه‌های گروهی از قبیل روزنامه‌ها مجلات، کتاب اول، تقویم‌ها و سررسیدها، تله تکست سیما و سایر ابزار جهت اطلاع‌رسانی به ارباب رجوع در مورد چگونگی ارتباط با واحدهای پاسخگویی و اطلاع‌رسانی سازمان و روال اداری انجام امور.
- ۱۱- ایجاد تسهیلات مناسب در جهت طرح پیشنهادات و یا شکایات از ادارات ذی‌ربط و کارکنان آن در صورت عدم رضایت ارباب رجوع از روال انجام آن و پیش بینی سازمان‌دهی مناسب برای بررسی سریع این شکایت‌ها و اطلاع‌رسانی به شاکیان در مورد نتایج بررسی شکایت.
- ۱۲- دایر کردن سیستم پست (غیر دبیرخانه‌ای) و استفاده از آن برای ارسال اطلاعات و انجام امور اداری و ایجاد تسهیلات ویژه برای انجام غیرحضوری امور معلولین، افراد مسن و بازنشستگان.
- ۱۳- انجام پژوهش در مورد نحوه بهبود خدمات سازمان به ارباب رجوع با هدف کاهش نیاز به تردد به ادارات و با تاکید بر اطلاع‌رسانی، بویژه اطلاع‌رسانی غیرحضوری و پشتیبانی از تحقیقات علمی در این ارتباط و ایجاد دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی و اصلاح فرهنگ سازمانی برای ارائه خدمات اداری مطلوب از راه دور.

۱۴- دریافت هزینه‌های اطلاع‌رسانی از طریق افزایش تعرفه‌های خدماتی به نحوی که پرداخت این وجوه خود موجب افزایش تردد و اتلاف وقت ارباب‌رجوع نگردد و در صورت ضرورت اختصاص یارانه برای اطلاع‌رسانی در امور ارباب‌رجوع.

راهکارهای پیشنهادی اطلاع‌رسانی اداری برای سازمان ثبت احوال

۱۵- توجه به اطلاع‌رسانی در امور اداری به ارباب‌رجوع به عنوان عاملی برای کاهش تقاضای سفر، بهبود ترافیک و محیط زیست و نیز تاکید بر اصل مشتری‌محوری جهت رعایت حقوق، شخصیت، احترام، وقت، هزینه‌ها و منافع ارباب‌رجوع با هدف کسب رضایت مردم.

۱۶- تدوین کلیه اطلاعات اداری و تنظیم اطلاعات و برنامه ریزی برای اطلاع‌رسانی با توجه به ویژگی‌های مخاطبین اداری (ارباب‌رجوع) و اولویت محرومین و معلولین و سالمندان.

۱۷- تاکید بر اطلاع‌رسانی غیرحضوری با استفاده از امکاناتی نظیر تلفن، تلفن گویا، نامه، نمابر، پست، پست الکترونیک، اینترنت، اینترانت، پایگاه‌های اطلاع‌رسانی اینترنتی و ... استقرار کارمندان کشیک برای پاسخ‌گویی به مردم در ساعات و روزهای غیر اداری برای پاسخ به ارباب‌رجوع از طرق فوق‌الذکر.

۱۸- استفاده از برگه گواهی تولد برای اطلاع‌رسانی و قرار دادن بیمارستان‌ها به عنوان مبدأ اطلاع‌رسانی به والدین نوزادان؛

۱۹- به رسمیت شناختن حق مردم برای دریافت پاسخ مکتوب مستدل و مستند به مقررات در کوتاه‌ترین زمان ممکن حسب تقاضا و انجام اصلاحات اداری در جهت تحقق این امر.

۲۰- اصلاح اداری جهت ایجاد واحدهای توانای پاسخگویی سریع به متقاضیان از طریق تلفن، نامه، نمابر، تلفن گویا، پست الکترونیک، اینترانت، اینترنت و ... و هر طریق ممکن دیگر... به شخص به نحوی که متقاضیان ارتباط غیرحضوری را بر ارتباط حضوری ترجیح دهند.

- ۲۱- تاکید بر شفافیت اطلاعات اداری و امکان دسترسی سریع و گسترده مردم به این اطلاعات از طرق مختلف و ممانعت از محرمانه تلقی کردن بی مورد مقررات و توجه به آن به عنوان عاملی در کاهش زمینه فساد اداری و رشوه.
- ۲۲- استفاده از فضاهای دفاتر ثبت احوال برای اطلاع‌رسانی به ارباب‌رجوع در سایر امور اداری والدین نوزادان، نظیر نحوه صدور کالا برگ، دفتر بیمه درمانی و غیره؛
- ۲۳- هماهنگی با سایر سازمان‌ها در امور مشترک، مثل تولد نوزاد، شامل دفتر بسیج اقتصادی برای صدور کالا برگ، صدور دفترچه بیمه، واکسیناسیون و غیره برای انتشار مشترک اطلاعات اداری مورد نیاز والدین، با هدف کاهش تقاضای سفر و قرار دادن بیمارستان به عنوان مبدأ مشترک اطلاع‌رسانی به والدین نوزادان.
- ۲۴- انجام پژوهش و حمایت از پژوهش‌ها در ارتباط با بهبود اطلاع‌رسانی به ارباب‌رجوع بویژه اطلاع‌رسانی غیرحضوری با هدف کاهش تقاضای سفر و رضایت ارباب‌رجوع و تدوین و برقراری آموزش مدیران و کارکنان ادارات در این ارتباط.

پیشنهادهایی برای تحقیق‌های آتی

- برای تحقیق و بررسی توسط سایرین و تکمیل تحقیق حاضر پیشنهادهای زیر مطرح می‌گردند:
- ۱- مدیریت کاهش تقاضای سفر
 - ۲- ایجاد بانک مرکزی اطلاعات اداری
 - ۳- اختصاص یک ایمیل به هر ایرانی بر اساس کد ملی و راه استفاده از آن در اطلاع‌رسانی امور اداری
 - ۴- ایجاد دفاتر خدمات خصوصی مشاوره‌ای اداری
 - ۵- نقش قیمت بنزین در تقاضای سفر
 - ۶- نحوه اطلاع‌رسانی به مردم مناطق محروم در مورد امور اداری
 - ۷- موارد و راه‌های انجام امور اداری از مبدأ
 - ۸- تعیین موارد مشترک برای اطلاع‌رسانی اداری مشترک

- ۹- صرفه‌جویی اداری بدون آزار ارباب‌رجوع
- ۱۰- تدابیر اداری آزار دهنده ارباب‌رجوع
- ۱۱- ایجاد دوره‌های دانشگاهی در زمینه مدیریت کاهش تقاضای سفر
- ۱۲- اصلاح فرهنگ عمومی با هدف کاهش تقاضای سفر
- ۱۳- مراکز اطلاع‌رسانی تلفنی برای کاهش تقاضای سفر
- ۱۴- ساده‌سازی جستجو در امور اداری ارباب‌رجوع در پایگاه‌های اینترنتی
- ۱۵- سفرهای اداری روستانشینان از روستا به شهر و طریق حذف آن
- ۱۶- امکان ایجاد بسیج سبز اداری (مشارکت بسیج در انجام امور اداری با هدف کاهش تقاضای سفر، با مشارکت بسیج سازندگی، بسیج ادارات، بسیج روستاها و ...)
- ۱۷- اختصاص کارکنان سیار برای انجام امور اداری روستانشینان در محل
- ۱۸- ایجاد بانک‌های اطلاعات اداری در سازمان‌ها
- ۱۹- شفاف‌سازی اطلاعات اداری و دسترسی مردم به آن
- ۲۰- ضوابط طبقه‌بندی اطلاعات با هدف پرهیز از طبقه‌بندی محرمانه بی‌مورد آن
- ۲۱- پاسخگویی اداری مکتوب به عنوان عاملی در پیشگیری مفاسد اداری
- ۲۲- نقش اطلاع‌رسانی اداری در کاهش مفاسد اداری
- ۲۳- انجام امور اداری غیرحضور، موانع و راهکارها
- ۲۴- راه‌های پرداخت وجوه اداری در چارچوب کاهش تقاضای سفر
- ۲۵- وضعیت حساب‌های بانکی ادارات و آسان‌سازی پرداخت وجوه مردم به ادارات
- ۲۶- ایجاد حساب‌های مشترک بین بانکی برای سازمان‌ها برای کاهش تقاضای سفر
- ۲۷- اصلاحات اداری برای پاسخگویی غیرحضور
- ۲۸- استقرار کشیک اطلاع‌رسانی اداری در ساعات و روزهای غیر اداری
- ۲۹- کارهای اداری در منزل
- ۳۰- سامان‌دهی دفاتر راهنمای ارتباطات از راه دور
- ۳۱- نقش پست در تحول اداری برای انجام امور اداری از راه‌های دور
- ۳۲- مشتری‌مداری و مردم‌سالاری در امور اداری

۳۳-مخاطب شناسی در اطلاع‌رسانی امور اداری

۳۴-محرومیت‌زدایی در اطلاع‌رسانی اداری

۳۵-نقش رسانه‌ها در کاهش تقاضای سفر

نتیجه‌گیری

کتاب حاضر تحت عنوان "برنامه جهاد اداری: نجات ارباب‌رجوع" به موضوع بررسی نقش اطلاع‌رسانی امور اداری به ارباب‌رجوع ادارات، بویژه به صورت غیرحضوری، با استفاده از وسایل ارتباطی و ... پرداخته است.

این اطلاع‌رسانی موجب کاهش تردد ارباب‌رجوع به ادارات می‌شود و از این جهت ضمن جلب رضایت ارباب‌رجوع، اثرات دیگری را نیز چون کاهش حجم ترافیک و در نتیجه اتلاف کمتر وقت مردم، کاهش تصادفات و تلفات و خسارات ناشی از آن، کاهش مصرف سوخت و در نتیجه آن کاهش واردات بنزین و کاهش آلودگی هوا و تلفات و خسارات ناشی از آن، بر جای می‌گذارد و از این طریق به حل بحران‌های موجود در زمینه‌های فوق‌الذکر کمک می‌کند. ضمناً اختصاص بودجه در امر اطلاع‌رسانی امور اداری، هزینه‌های دولت و مردم را کاهش می‌دهد.

اطلاع‌رسانی در امور اداری همچنین موجب شفافیت اطلاعات اداری شده، زمینه فساد و رشوه‌خواری را کاهش می‌دهد.

رفاه و آسایش بیشتر مردم در ارتباط با انجام امور اداری و کاهش فساد اداری از یک طرف و تأثیری که کاهش تردهای غیر ضروری، به صورت مستقیم و غیر مستقیم بر وضعیت بحران ترافیک و آثار ناشی از آن می‌گذارد، همچنین صرفه‌جویی در هزینه‌های مردم و دولت و امکان اختصاص بهینه آن، رضایت عمومی را تقویت کرده و این امر به نوبه خود در تقویت امنیت اجتماعی و ضریب امنیت ملی مؤثر است.

نتایج حاصل از مطالعات انجام گرفته در این کتاب عبارت است از:

۱- بین اطلاع‌رسانی در امور اداری به مردم و کاهش مراجعه مردم به دستگاه‌های دولتی رابطه معنی داری وجود دارد.

- ۲- بین افزایش بودجه برای اطلاع‌رسانی در امور اداری و کاهش هزینه‌های ملّی رابطه معنی داری وجود دارد.
 - ۳- بین اطلاع‌رسانی در امور اداری و جلب رضایت عمومی رابطه معنی داری وجود دارد.
 - ۴- بین رضایت عمومی و امنیّت ملّی رابطه معنی داری وجود دارد.
 - ۵- بین اطلاع‌رسانی در امور اداری و امنیّت ملّی رابطه معنی داری وجود دارد.
- کاهش تقاضای سفر از طریق اطلاع‌رسانی بویژه اطلاع‌رسانی غیرحضوری، از مقولاتی است که باید توسط همه دستگاه‌های دولتی در برنامه ریزی امور اداری مورد توجه قرار گیرد. به عنوان مظهر عدالت اجتماعی باید جمعیت روستایی کشور را نیز که ناچار به انجام سفر از روستا به شهر برای انجام امور اداری خود هستند مورد توجه قرار داد. وسعت کشور، پراکندگی جمعیت و وجود صدها نقطه حادثه‌خیز در جاده‌ها، توجه به کاهش نیاز به سفرهای بین شهری را می‌طلبد.

استراتژی پیشنهادی برای اطلاع‌رسانی دستگاه‌های دولتی از قرار زیر است

- ۱- اصلاح فرهنگ کاری و مدیریتی کارکنان و مدیریت‌های دولتی در جهت لحاظ کردن برون‌داده‌ها و وضعیت و منافع متقاضیان خدمات دولتی در برنامه ریزی‌های مدیریتی و انجام امور مردم از مبدأ و اصلاح فرهنگ کارکنان و مدیران دولتی برای اطلاع‌رسانی امور اداری به صورت غیرحضوری از طریق استفاده از امکانات ارتباطاتی در دسترس با هدف جلب رضایت و تسهیل امور ارباب‌رجوع و کاهش نیاز مردم به مراجعه به ادارات.
- ۲- اختصاص بودجه برای پرهیز از سفر به جای اختصاص بودجه به انجام سفر و افزایش بودجه اطلاع‌رسانی دستگاهی دولتی با هدف اطلاع‌رسانی غیرحضوری به متقاضیان خدمات دولتی.
- ۳- ایجاد واحدهای اطلاع‌رسانی و پاسخگویی به متقاضیان خدمات دولتی در ادارات با استفاده از امکانات موجود و رو به گسترش ارتباطاتی (نظیر تلفن، پست و ...) برای

انتقال اطلاعات اداری و پاسخگویی (بویژه به صورت غیر حضوری) به ارباب رجوع به منظور کاهش نیاز مردم به مراجعه حضوری با هدف جلب رضایت بیشتر مردم و بهبود وضعیت ترافیک و هوا.

۴- سازماندهی ادارات برای پاسخگویی مکتوب و مستدل و مستند به مقررات شفاف و قابل دسترس اداری (عندالمطالبه) به متقاضیان خدمات دولتی با هدف کاهش زمینه‌های فساد اداری و رشوه‌خواری و به رسمیت شناختن حق ارباب رجوع برای دریافت پاسخ مکتوب.

۵- شفاف سازی اطلاعات اداری و فراهم آوردن امکانات دسترسی آسان مردم به اطلاعات و مقررات اداری از طرق مختلف از جمله از طریق ایجاد بانک‌های اطلاعات اداری و بانک مرکزی اطلاعات اداری و پایگاه‌های اینترنتی اطلاع‌رسانی و با هدف افزایش اطلاعات و آگاهی عمومی در مورد امور اداری، کاهش تقاضای سفر و کاهش زمینه فساد اداری و رشوه.

۶- فراهم کردن زمینه فعال شدن نیروهای آموزش دیده در زمینه فناوری اطلاعات در بخش خصوصی و دولتی و حمایت از مشارکت بخش خصوصی در اطلاع‌رسانی امور اداری با هدف کاهش تقاضای سفر.

۷- فرهنگ سازی از طریق رسانه‌های گروهی و ... برای ترغیب و آموزش مردم، برای استفاده از وسایل ارتباطی برای دریافت اطلاعات اداری مورد نیاز با هدف کاهش تقاضای سفر.

۸- توسعه فن‌آوری‌های بانکی و همکاری بین بانکی با هدف انجام مشترک امور مالی اداری ارباب رجوع و اختصاص شماره حساب‌های سراسری و رُند به سازمان‌های دولتی با هدف سهولت در اطلاع‌رسانی در مورد حساب‌های بانکی ادارات. راهکارهای عملیاتی نیز در راستای این استراتژی‌ها در فصل مربوطه ذکر شده است که امید است مورد توجه و اقدام قرار گیرد.

از آنجا که اتخاذ این استراتژی‌ها و راهکارها در کاهش تقاضای سفر و در نتیجه در کاهش آلودگی هوا و در بهبود وضعیت محیط زیست تأثیر گذار است، آن را می‌توان «

جهاد اداری» نامید. البته کاهش تقاضای سفر باید در همه ابعاد، هم در بخش خصوصی و هم عمومی مورد توجه قرار گیرد و به فرهنگ عمومی تبدیل گردد.



زندگینامه

محمد حسن قدیری ابیانه

اجمالی از فعالیت‌های سیاسی و فرهنگی در طول دوران خدمت در ایتالیا و استرالیا و مکزیک و همچنین معرفی آثار و کتابهای تالیف شده:

تاریخ و محل تولد: تهران، ۲۹ آذر ۱۳۳۲

مدیر تاسیس انجمن نخبگان جهان اسلام،

سفیر سابق جمهوری اسلامی ایران در مکزیک، گواتمالا، بلیز و استرالیا

کارشناس عالی امور استراتژیک،

سوابق قبل از انقلاب

- بنیانگذاری اولین انجمن اسلامی دانشجویی ایتالیا (۱۳۵۳) در سن ۲۰ سالگی، وابسته به اتحادیه انجمنهای اسلامی دانشجویان در اروپا و آمریکا
- مسئولیت انجمن اسلامی دانشجویان و سخنگوی انجمن در ایتالیا، در سالهای ۱۳۵۳ تا ۱۳۵۸.



نکته: محمد حسن قدیری ابیانه در حال برگزاری کنفرانس مطبوعاتی در رم (ایتالیا) در طول اعتصاب غذا

حضور در نوفل لوشاتو در خدمت حضرت امام خمینی (ره)

-اقدام به اشغال و آزاد سازی سفارت شاهنشاهی در ایتالیا و واتیکان و اداره آنها در دهه مبارکه فجر و بازگشت به کشور پس از ۵ سال دوری از ایران؛



اولین دوست ایرانی ادواردو آنیلی در فروردین سال ۱۳۵۹ در مناظره‌ای با طرف‌های آمریکایی و عراقی در شبکه تلویزیونی ایتالیا شرکت می‌کند. مناظره‌ای که با این عبارت آغاز می‌گردد: به نام خداوند قوی تر از همه ناوگان آمریکا.



این مناظره مقدمه آشنایی وی با ادواردو آنیلی فرزند سوپر میلیاردر ایتالیایی می‌شود که منجر به تشریف وی به تشیع می‌گردد. ادواردو بعدها توسط صهیونیست‌ها به شهادت می‌رسد.

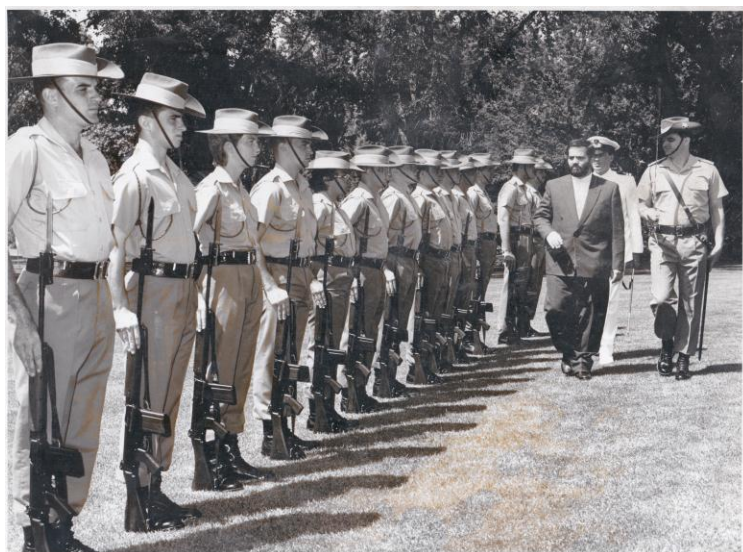


تحصیل و تدریس

- ۱- دکترای علوم دفاعی استراتژیک با گرایش مدیریت استراتژیک در دانشگاه علوم استراتژیک (دانشگاه عالی دفاع ملی).
- موضوع رساله: استراتژی مدیریت اطلاع رسانی دستگاه‌های دولتی از نگاه توسعه و امنیت ملی؛
- ۲- فوق لیسانس معماری با گرایش شهرسازی از فلورانس ایتالیا؛ (معمار پایه یک و عضو نظام مهندسی)
- ۳- تدریس دروس ارتباطات، مطبوعات و اطلاع رسانی برای کادر دیپلماتیک وزارت امور خارجه؛
- ۴- طی کردن دوره‌های مدیریت روابط عمومی، مدیریت عمومی و مدیریت میانی، در مرکز آموزش مدیریت صنعتی؛
- ۵- آشنایی به زبانهای ایتالیایی، اسپانیایی و انگلیسی
برخی از مسئولیت‌های قبلی در وزارت امور خارجه
- رایزن مطبوعاتی و سخنگوی سفارت ج.ا. ایران در ایتالیا، سالهای ۱۳۵۸ تا ۱۳۶۱؛
- معاون مدیر کل روابط عمومی (۱۳۶۱ تا ۱۳۶۷)
- مدیر کل اطلاعات و مطبوعات (۱۳۶۷ تا ۱۳۶۹)



- سفیر فوق‌العاده و تام‌الاختیار جمهوری اسلامی ایران در استرالیا (۱۳۶۹ تا ۱۳۷۱).



- مشاور وزیر امور خارجه (۱۳۷۱ تا ۱۳۷۳)
- ماموریت به ریاست جمهوری (۱۳۷۳ تا ۱۳۷۸)

بِسْمِ اللّٰهِ
 غیر محترم جمهوری اسلامی ایران
 جناب آقای دکتر قدیری

سلام علیکم

احتراماً با توجه به رد با تمساک نگه داشتن با موریت جناب‌عالی استرالیا
 انجمن اسلامی دانشجویان رسیدن بر خود لازم میدانند با غایت فعالیت‌های خود
 شما در ارتباط با: همکاری و مساعدت با این انجمن جهت گسترش فعالیت
 فرهنگی و تبلیغی با هدف پیشبرد انقلاب اسلامی
 به برقراری ارتباط نزدیک با مسلمانان با انحصار شیعیان در استرالیا
 به اتخاذ مواضع سیاسی مناسب با دولت استرالیا
 متکثر و قدر دانی اعضای تحت پوشش خود را به جناب‌عالی اعلام نماید
 با آرزوی موفقیت روزافزون در خدمت به جهان اسلام بدو دعا خیر را
 جناب‌عالی و خانواده محترم متان
 به روز شنبه ۱۰ مهر ۱۳۸۱ هجری قمری

انجمن اسلامی دانشجویان
 استرالیا
 ۱۳۸۱

انجمن اسلامی دانشجویان استرالیا

سفیر فوق العاده و تام الاختیار جمهوری اسلامی ایران در مکزیک، بلیز و گواتمالا

(۱۳۸۶ تا ۱۳۸۹)



مسئولیت‌های جنبی در کنار مسئولیت‌های فوق‌الذکر در سالهای ۱۳۶۱ تا ۱۳۶۹:

- معاونت سخنگوی وزارت امور خارجه
- عضو ستاد ۵۹۸ (قطعنامه صلح بین ایران و عراق)؛
- عضو کمیته آزاد سازی اسرای ایرانی،
- مسئولیت هماهنگی مقابله سیاسی، حقوقی، بین‌المللی و تبلیغی با گروهک‌های ضد انقلاب خارج از کشور،
- نماینده وزارت امور خارجه در مجمع تقریب بین مذاهب اسلامی،
- نماینده وزارت امور خارجه در کمیته مدارس علمیه خارج از کشور؛
- نماینده وزارت امور خارجه در کمیته تعاون جهانی اسلام،

مسئولیت‌ها در دولت ششم:

بطور همزمان: از سال ۱۳۷۳ تا پایان دوره ریاست جمهوری (۱۳۷۶)

- معاون ارتباطات و تبلیغات دولت در دفتر رئیس جمهور،
- عضو و دبیر شورای عالی سیاستگذاری تبلیغات دولت

حضور در شوراهای عالی

شرکت مستمر، در شوراهای عالی ذیل در دوران ریاست جمهوری هاشمی رفسنجانی، با توجه به سمت خود در ریاست جمهوری:

- شورای عالی انقلاب فرهنگی؛
- شورای عالی اداری؛
- شورای عالی اقتصاد؛
- شورای عالی جوانان؛
- شورای عالی الگوی مصرف؛
- ستاد پشتیبانی برنامه تنظیم بازار؛
- شورای عالی محیط زیست؛
- شورای عالی مناطق آزاد؛

- شورای عالی کشاورزی،
- شورای عالی آفریقا؛
- شورای عالی خلیج فارس،
- شورای عالی آسیای میانه؛
- شورای هماهنگی برنامه ایران ۱۴۰۰؛
- شورای سیاستگذاری تبلیغات دولت؛
- و سایر شوراها؛

در دولت هفتم و هشتم:

به طور همزمان: از سال ۱۳۷۶ تا شهریور ۱۳۷۸، معاون سخنگوی دولت و دبیر شورای اطلاع رسانی دولت؛

- رئیس ستاد اطلاع رسانی الگوهای مصرف
- رئیس کمیته شفاف سازی یارانه‌ها؛
- رئیس مجمع روابط عمومی‌های کشور؛
- رئیس ستاد هفته دولت.

از سال ۱۳۷۸ تا ۱۳۸۱ کارشناس ارشد اقتصادی و اجتماعی وزارت امور خارجه از آذر ماه ۱۳۸۱ تا ۱ بهمن ۱۳۸۵ مشاور ارتباطات و اطلاع رسانی رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام

در دولت نهم و دهم:

سفیر جمهوری اسلامی ایران در مکزیک از اردیبهشت ۱۳۸۶ و گواتمالا و بلیز (در آن دوره حدود ۳۰۰ نفر به اسلام وارد شدند).
و در عین حال رایزن فرهنگی در این سه کشور
عضو و دبیر کارگروه شورای هم‌اندیشی جهاد اقتصادی



مراسم تشریف ۱۴ مکزیکی به تشیع توسط دکتر قدیری ابیانه

در حال حاضر :

کارشناس عالی امور استراتژیک در حوزه معاونت اروپا و امریکا

مدیر تاسیس انجمن نخبگان جهان اسلام

عضو شورای بین الملل پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی

تحقیقات:

- ۱- بیکاری و استراتژی بهینه جمهوری اسلامی ایران برای رفع آن، از دیدگاه توسعه و امنیت ملی، در ۲۵۰ صفحه،
- ۲- عوامل و موانع فرهنگی، اجتماعی توسعه، ،
- ۳- نقش رو به تزاید سازمانهای غیر دولتی در جهان؛ ۸۰ صفحه، چاپ شده در نشریه علمی دانشگاه و روزنامه اطلاعات
- ۴- تاثیر فرهنگ بر سازمان، ۱۵۴ صفحه،
- برخی از مقالات قرائت شده در همایشها
- ۵- محو فقر در اقتصاد غیر متکی به نفت، مقاله ارائه شده در همایش مسئله فقر و فقر زدایی، سازمان برنامه و بودجه اردیبهشت
- ۶- تاثیر عملکرد خانواده در اقتصاد کلان در همایش مشارکت زنان و صرفه جویی، دفتر مشارکت امور زنان، ریاست جمهوری ۱۳۷۵؛

سلسله مقالات منتشره

- ۱- ضرورت هدایت سوبسید فرآورده‌های نفتی به سوی توسعه اقتصادی، سال ۱۳۷۳، روزنامه اطلاعات؛
- ۲- نقدی بر سوبسید، سال ۱۳۷۴ روزنامه ایران، ۳۰ شماره، سال؛
- ۳- نقدی بر محو فقر، سال ۱۳۷۴ و ۱۳۷۵، روزنامه اطلاعات؛ ۳۰ شماره؛
- ۴- اشتغال، فرهنگ و توسعه، ۶۰ شماره، مندرج در روزنامه اطلاعات (سال ۱۳۸۰)؛
- ۵- کار و فئاعت دو عامل اصلی توسعه؛ روزنامه ایران
- ۶- نقدی بر سازندگی، عوامل و موانع تصمیمات سرنوشت ساز، ۱۳۷۷ روزنامه ایران؛
- ۷- نقدی بر بودجه دولت؛ عدم شفافیت یارانه‌ها، روزنامه اطلاعات؛ آذر ماه ۱۳۸۰. کتب منتشر شده:

- ۱- سبک اقتصادی و فرهنگی زندگی
- ۲- توهم نفتی و اقتصاد استراحتی؛ برنامه رهایی از اقتصاد نفتی
- ۳- کلیدهای پیشرفت، عوامل و موانع فرهنگی کار، تولید و سرمایه
- ۴- عوامل و موانع فرهنگی کار، تولید و پیشرفت
- ۵- برنامه جهاد اداری؛ نجات ارباب رجوع
- ۶- زن در اسلام و غرب
- ۷- نیمه پنهان مسیحیت
- ۸- مسیحیت از واقعیت تا تحریف به فارسی
- ۹- این است اسلام به زبان انگلیسی (منتشر شده در خارج)
- ۱۰- اسلام بدون تحریف به زبان اسپانیایی (منتشر شده در خارج)

کتب در دست انتشار:

- زنان در اسلام به زبان انگلیسی
- اسلام در مقایسه با مسیحیت

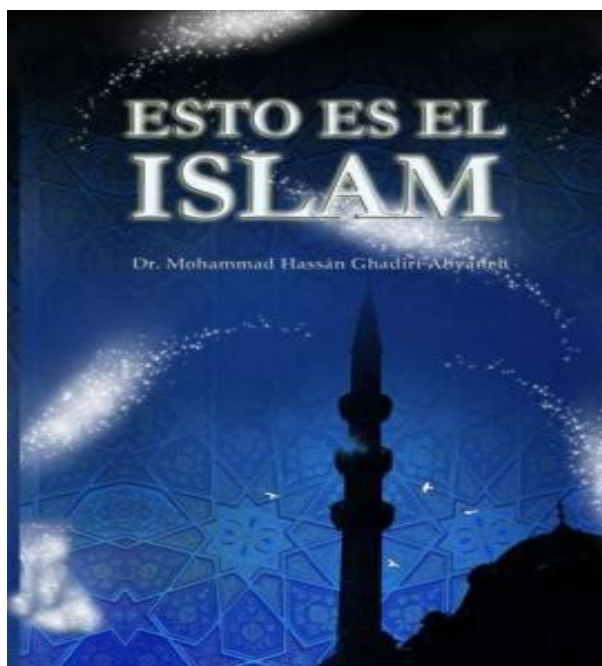
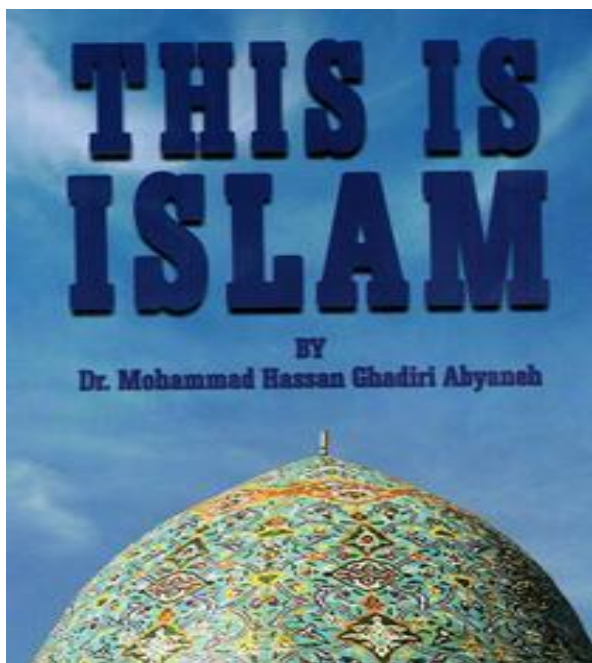
اینترنت:

www.ghadiri.ir

@ghadiri1404

<https://www.instagram.com/ghadiri.ir/>

mh.ghadiri@gmail.com





اولین دوره جشنواره بین‌المللی فرهنگی - هنری اهل بیت (ع)

جایزه بزرگ پیامبر اعظم (ص)



Ahlulbait(a.s.) World Assembly

مجمع جهانی اهل بیت (ع)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
لَقَدْ مَنَّ اللَّهُ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ إِذْ بَعَثَ فِيهِمْ رَسُولًا مِّنْ أَنفُسِهِمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ
وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِنْ كَانُوا مِن قَبْلُ لَفِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ (ال عمران - ۱۶۴)

فریخته کرامی جناب آقای محمد حسن قدیری ایامه

خداوند را سپاسگزاریم که به شما توفیق خدمت فرہنگی بہ دین بہین اسلام را عنایت فرمود
و توانستید با خلق یک اثر شوہشی موفق بہ کسب

لوح تقدیر

اولین جشنواره فرہنگی - ہنری اہل بیت (ع) با عنوان جایزہ بزرگ پیامبر اعظم (ص) شوید.

این لوح بہ خاطر کتاب *Is Mohamed a Prophet?* بہ ہمراہ ۳ عدد سکہ بہار آزادی

بہ عنوان اثر شایستہ تقدیر شاخہ پانچ بہ شہادت بخش کتاب بہ شما تقدیم می گردد.

امید کہ فعالیت فرہنگی و ہنری شما، چنان در راہ دفاع از ساحت مقدس پیامبر اعظم (ص)

و قرآن و عترتشان تلاوم داشته باشد.

ید علی رضا حسینی عارف
ویر بشوارہ

علی رضا حسینی عارف

بیت داوران، شاخہ کتاب، شاخہ پانچ بہ شہادت
ید محمد رضا حجازی - جاسلی ثانی
شجاع علی میرزا

محمد رضا حجازی

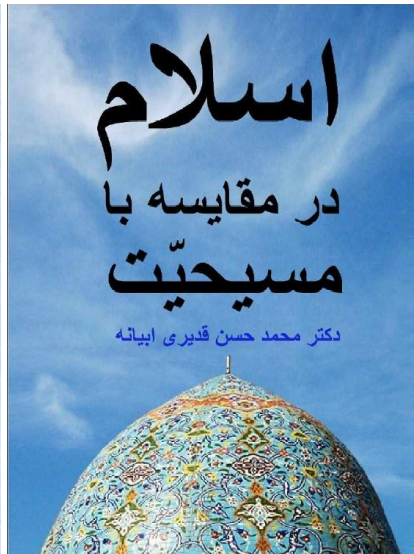
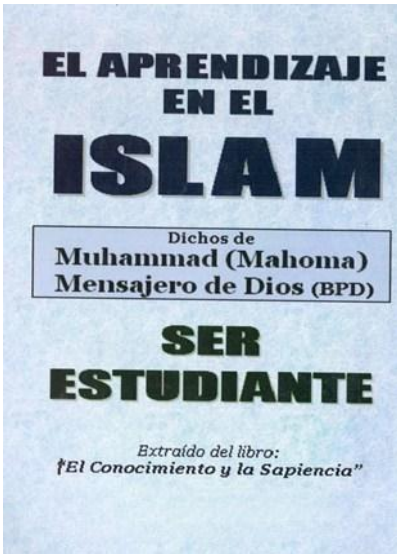
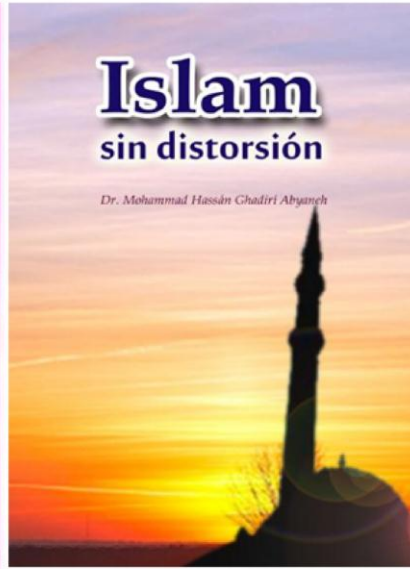
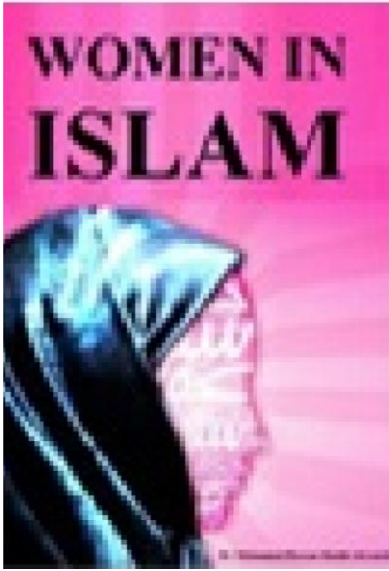
محمد حسن
قدیری
مجمع جهانی اہل بیت (ع)
اورین بشوارہ

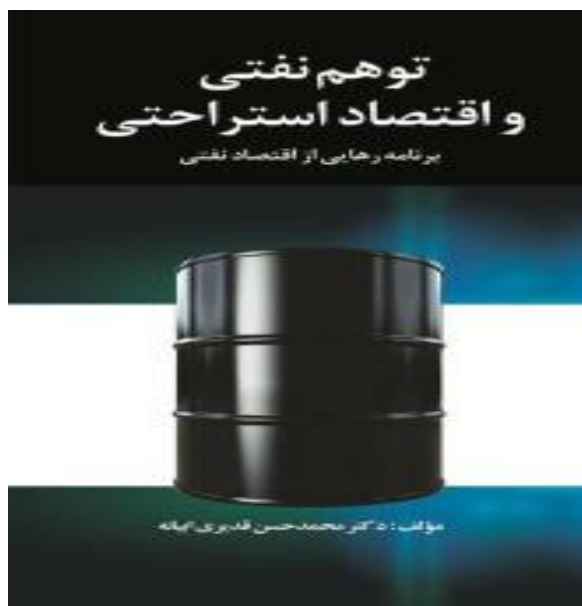
محمد حسن قدیری

نہایت ہنوی ۱۴۲۵ - خرداد ۱۳۹۳ - May 2014

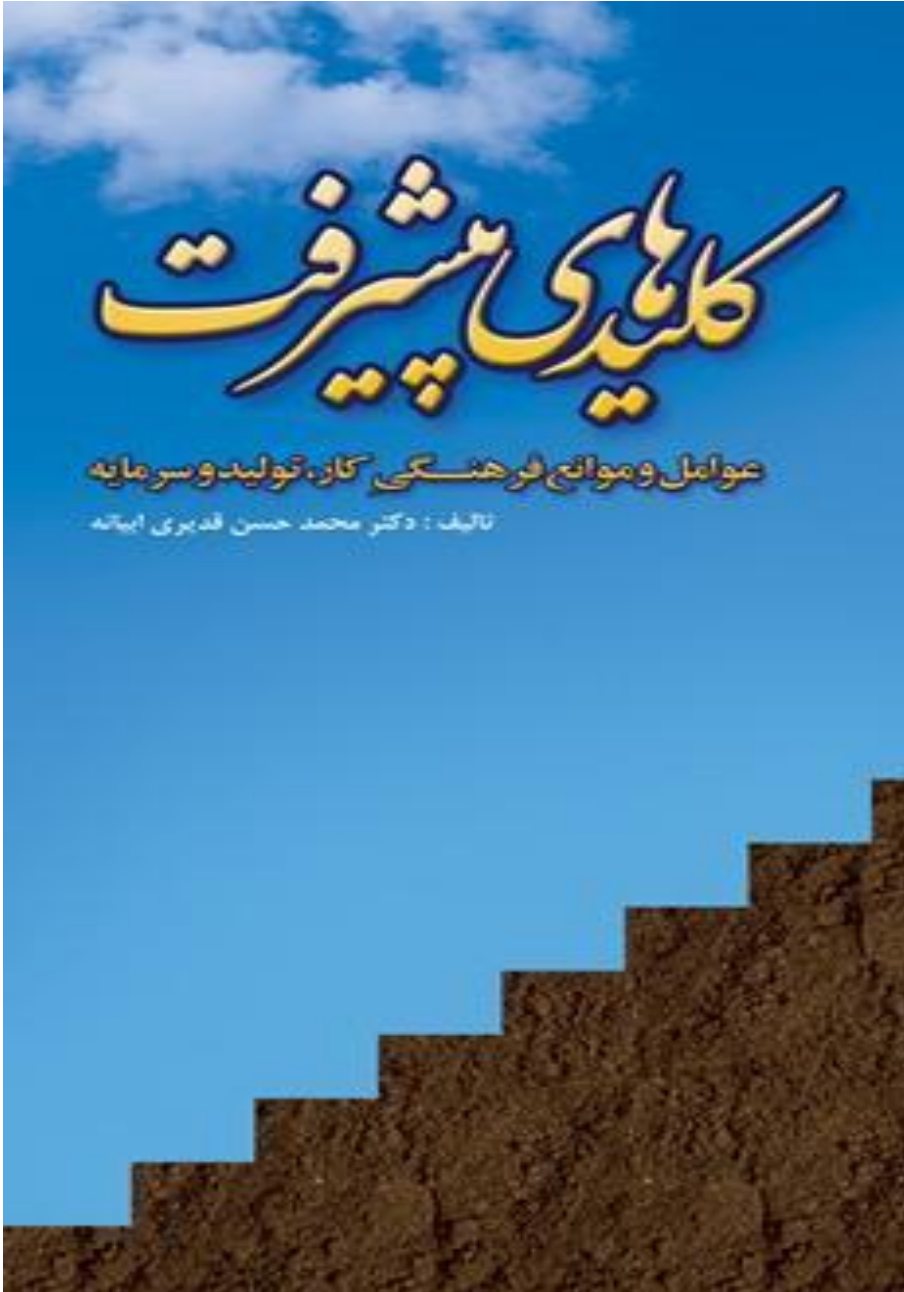
Aliyeh

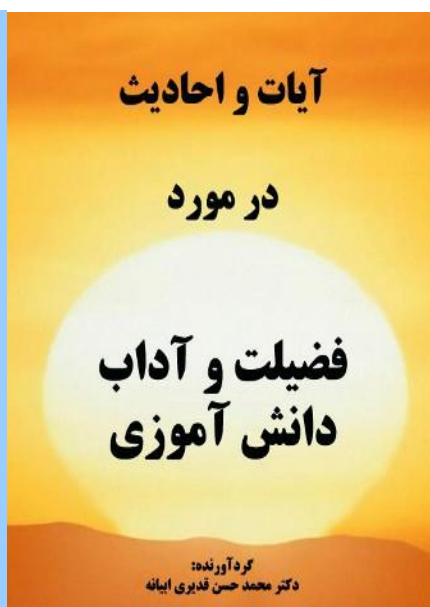
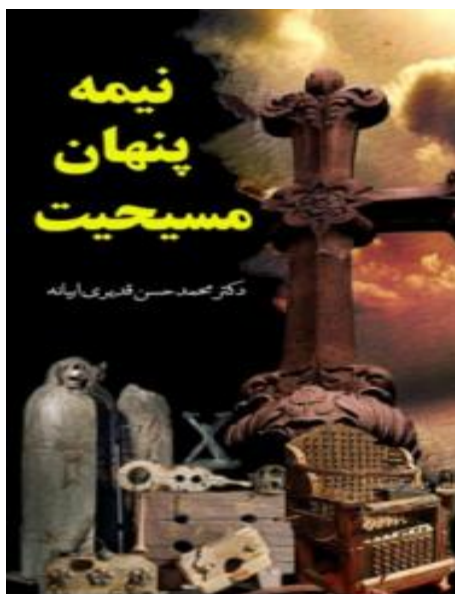


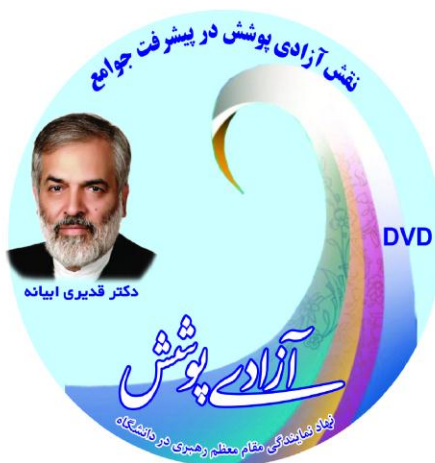
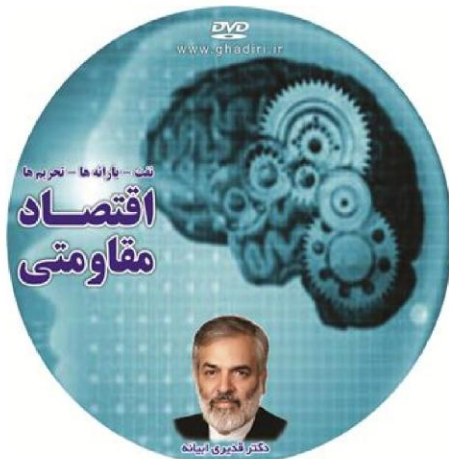
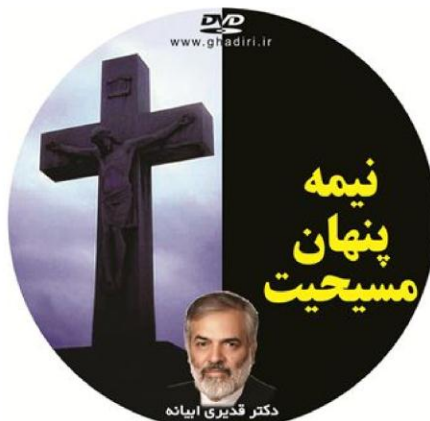












دانلود کلیه کتب و آثار قدیری ایبانه در سایت شخصی وی آزاد و مقدور است.