

برنامه جهاد اداری

نجات ارباب رجوع



مؤلف: دکتر محمد حسن قدیری ایهانه
انتشارات بنیاد بعثت

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



انتشارات بنیادبعثت

نام کتاب: برنامه جهاد اداری (نجات ارباب رجوع)

مؤلف: محمد حسن قدیری ایبانه

نوبت چاپ: اول اردیبهشت ۱۳۹۲

چاپ: توحید

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۳۰۹-۴۴۹-۲

مرکز پخش: تهران خیابان سمیه بین شهید مفتح و فرصت

شماره ۱۷۳ تلفن: ۸۸۸۲۲۳۷۴ ص.پ: ۱۵۸۱۷/۴۹۶۱۱

حق چاپ برای مؤلف محفوظ است



برنامه جهاد اداری

نجات ارباب رجوع

دکتر محمد حسن قدیری ایبانه

www.ghadiri.ir
mh.ghadiri@gmail.com

اردیبهشت ۱۳۹۲



۹	در بارهٔ مولف
۱۴	مقدمه
۱۹	فصل اول / دیدگاه اسلام
۲۱	محبت به مردم
۲۱	خدمت به مددجویان
۲۲	آداب درخواست کمک
۲۴	اصل انضباط کاری و سرعت در انجام امور
۲۴	سرعت در برآوردن تقاضای مردم
۲۵	کوشش در خدمت رسانی
۲۶	أسوه خدمتگزاران
۲۶	فرار از خدمت رسانی
۲۷	خدمت رسانی، کفاره گناهان
۲۸	پیروان واقعی ولایت
۲۹	توجه به محرومان
۳۰	تقدم قانون بر پارتی‌بازی
۳۰	رعایت حقوق شهروندان
۳۱	رفتار با ارباب رجوع محروم
۳۲	حکومت و خدمت
۳۳	ملاقات عمومی با مردم
۳۳	خدمت‌رسانی به کارمندان
۳۴	عوامل جلب خوش‌بینی
۳۵	آفات خدمت رسانی
۳۶	جمع‌بندی مبحث دیدگاه اسلام



۳۷	فصل دوم / دیدگاه رهبریت نظام
۳۷	دیدگاه‌های حضرت امام (ره)
۳۷	تحول اداری
۳۷	مردم را از خود دانستن
۳۸	شریک در مشکلات محرومان
۳۸	دیدگاه‌های مقام معظم رهبری
۳۸	افزایش کیفیت کار و حسن عمل
۳۹	برخورد مسئولین با مردم
۳۹	وضعیت مفید برای مردم
۳۹	تلاش در راه وضعیتی که برای مردم مفید و نافع است
۳۹	آسانی و روانی امور اداری مردم
۴۰	رعایت سرعت، اتقان و محکم کاری و امانت‌داری
۴۰	پاسخگویی به نیاز مردم در هر مسئولیتی
۴۰	برخورد دردمندانه و دلسوزانه با کار مردم
۴۱	تأمین امنیت و سلامت این کشور
۴۱	کار ضعیف مساوی است با بدبینی به نظام
۴۳	جمع بندی
۴۴	فصل سوم / سیاستها و استراتژی‌ها
۴۵	نقاط قوت
۴۵	نقاط ضعف
۴۶	فرصت‌ها
۴۶	تهدیدات
۴۷	اهداف
۴۷	سیاست‌ها
۴۹	استراتژی‌های بهره برداری از فرصت‌ها
۵۰	استراتژی‌های استفاده از نقاط قوت



- استراتژی‌های کاهش نقاط ضعف ۵۱
- استراتژی‌های ترکیبی ۵۲
- راهکارهای تصمیم دولت در تحول اداری ۵۴
- فصل چهارم / راهکارهای پیشنهادی** ۵۴
- راهکارهای تصمیم دولت در اطلاع رسانی ۵۶
- راهکارهای کلی اداری تسهیل‌کننده اطلاع‌رسانی ۵۷
- فصل پنجم / راهکارهای پیشنهادی فراگیر** ۶۰
- پاسخگویی تلفنی در ساعات غیر اداری و روزهای تعطیل ۶۰
- پاسخگویی اینترنتی به مردم ۶۱
- پاسخگویی مکتوب به مکالمات ۶۱
- پایگاه‌های اطلاع‌رسانی اینترنتی ۶۱
- پایگاه‌های اطلاع‌رسانی دولتی ۶۲
- بانک مرکزی اطلاعات ۶۲
- لوح فشرده اطلاعات اداری ۶۳
- امکان به روز رسانی اطلاعات اداری ۶۳
- دفاتر خدمات اداری در بخش خصوصی ۶۳
- پیشنهاد‌های تکمیلی ۶۸
- راهکارهای کلان پیشنهادی ۶۸
- حساب‌های مشترک بانکی ۷۱
- ارائه سالانه کتاب راهنمای تلفن ۷۷
- ارائه راهنمای تلفن ادارات در فرمت‌های دیجیتالی ۷۸
- آموزش استفاده از کتاب راهنمای تلفن ۷۸
- کتاب خدمات اداری ۷۹
- لوح فشرده اطلاعات خدمات اداری ۷۹
- پاسخگویی و شفافیت ۸۰
- استفاده از پست در ادارات ۸۳

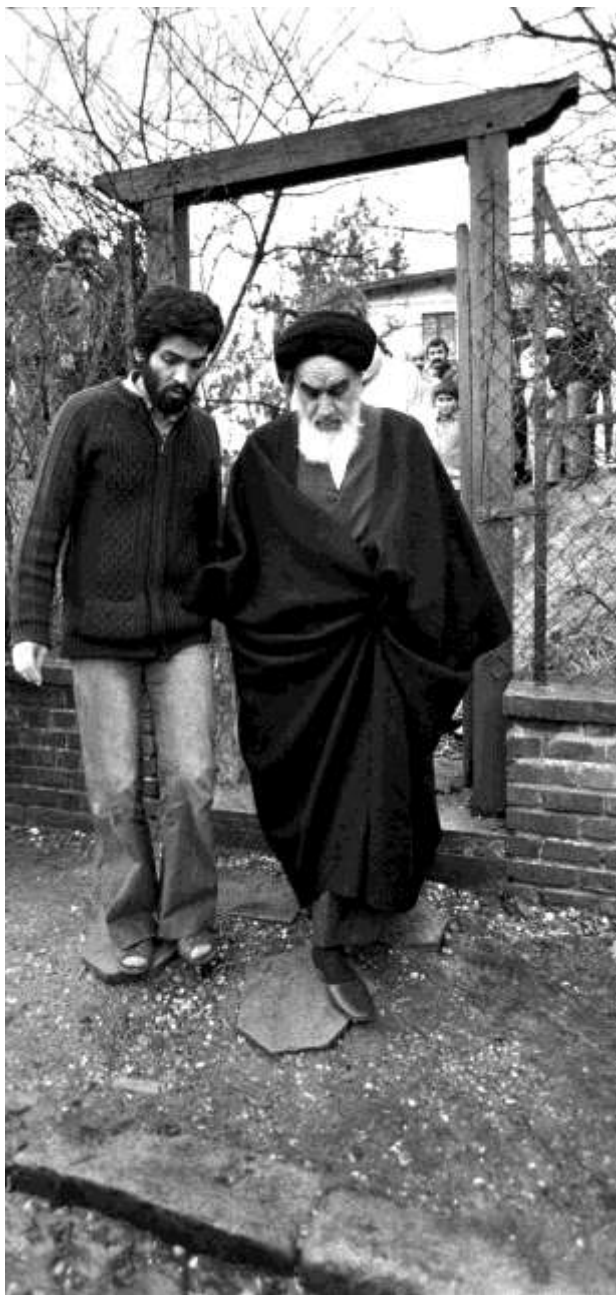


۸۶	صرفه‌جویی غلط در هزینه‌ها.....
۸۷	کارکنان سیار.....
۹۰	اطّلاع‌رسانی موردی فرا بخشی.....
۹۰	کتابچه اطّلاعات اداری در ارتباط با نوزادان.....
۹۵	عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها.....
۹۵	اطّلاع‌رسانی در مورد عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها.....
۹۶	عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها در مدارس.....
۹۷	کارت ملی.....
۹۹	خوشنویسی.....
۱۰۱	راهکارهای مقابله با فساد.....
۱۰۲	شفافیت و دسترسی به اطّلاعات اداری.....
۱۰۶	فصل ششم / راهکارهای پیشنهادی به سازمان ثبت
۱۰۶	پیشنهادات اداری تسهیل‌کننده اطّلاع‌رسانی ثبت احوال.....
۱۰۹	راهکارهای پیشنهادی اطّلاع‌رسانی ادارین ثبت احوال.....
۱۱۱	پیشنهادهایی برای تحقیق‌های آتی.....



عکس با امام

قدیری ایبانه در فرانسه در کنار حضرت امام خمینی (ره) ۱۳۵۷





در بارهٔ مولف

دکتر محمد حسن قدیری ابیانه مدیر
تاسیس انجمن نخبگان جهان اسلام،
عضو شورای بین الملل فرهنگ و
اندیشه اسلامی و کارشناس عالی

امور استراتژیک وزارت امور خارجه می‌باشد.

به سال ۱۳۳۲، در تهران به دنیا آمد. تحصیلات دانشگاهی
خود را در سال ۱۳۵۱ در فلورانس ایتالیا در رشته معماری
آغاز نمود. در ۱۳۵۳، هنگامی که ۲۰ سال داشت، اولین
انجمن اسلامی دانشجویان ایرانی در ایتالیا را پایه گذاری نمود
و بر علیه رژیم سلطنتی وقت ایران و در راه پیروزی انقلاب
اسلامی مبارزه کرد.

در اواخر سال ۱۳۵۷، به حضرت امام خمینی () در فرانسه
پیوست.

فعالیت دیپلماتیک خود را از آغازین روزهای انقلاب اسلامی
به عنوان اولین رایزن مطبوعاتی سفارت ایران در ایتالیا آغاز
نمود.



در سال ۱۳۶۱، تحصیلات خود را در رشته معماری، در فلورانس ایتالیا به پایان برده و نیز دارای درجه دکتری در علوم استراتژیک با گرایش مدیریت استراتژیک از تهران می باشد.

سمت سفیری جمهوری اسلامی ایران در استرالیا، بلیز، گوآتمالا و مکزیک را در سابقه دیپلماتیک خود دارد.

کتب

وی کتاب‌های «اسلام بدون تحریف» را به زبان اسپانیایی و کتاب «این است اسلام» را به زبانهای اسپانیایی و انگلیسی و کتاب «مسیحیت از واقعیت تا تحریف» و «زن در اسلام و غرب» و «عوامل و موانع فرهنگی کار، تولید و پیشرفت»، کتاب «کلیدهای پیشرفت» و کتاب «برنامه جهاد اداری: نجات ارباب رجوع» و «جهاد اداری» را به زبان فارسی به رشته تحریر در آورده است.

تحقیقات

برخی از کارهای مفصل تحقیقی عبارتند از:

- 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 صرفه‌جویی، دفتر مشارکت امور زنان، ریاست جمهوری ۱۳۷۵؛

۷) جهاد اداری،

سلسله مقالات

برخی از سلسله مقالات منتشره در رسانه‌های گروهی عبارتند از:
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 قناعت 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.

صدها مقاله اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و بین‌المللی از ایشان در رسانه‌های گروهی منتشر شده است.



تقدیم به

این کتاب را تقدیم می‌کنم به مردمی که اسیر رجوع به ادارات هستند، هرچند ارباب رجوع نامیده می‌شوند و از مراجعه به ادارات راضی نیستند و به دنبال راه حلی برای این مشکل می‌گردند.

به کارکنانی که مایلند وظیفه دینی، ملی، قانونی و انقلابی خویش را در خدمت به مردم ادا نمایند...

به مدیرانی که مایلند در دوران خدمت خویش، باری از دوش مشکلات مردم بردارند.

مقدمه

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 هرچه 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 برنامه‌یزی‌ها، 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.

بی‌اعتمادی 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 معارضة با نظام و بحران‌های مختلف دامن بزند و در شرایط بهره‌برداری 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 پیاده‌سازی 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، نتیجه‌گیری 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.

محمد حسن قدیری ابیانه

فصل اول

دیدگاه اسلام

در مبحث دیدگاه اسلام، برخی از فرمایشات معصومین (ع) مورد استناد قرار گرفته است. شناخت دیدگاه اسلام از چند جهت دارای اهمیت است، از جمله از جهت شناخت بعد فرهنگی در محیط ملی. قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران بر محوریت اسلام در همه قوانین، ضوابط و رفتارهای جمهوری اسلامی ایران تاکید کرده است.

مرحوم کلینی رحمه الله علیه در اصول کافی ابوابی را با این عناوین آورده است: ^(۱)

"شاد نمودن مؤمن"، "برآوردن خواسته‌های مؤمن"، "تلاش در راستای رفع نیازمندی‌های مؤمن". "حلّ مشکلات مؤمن" که همگی درباره خدمت به مردم و حاکی از ارزش نعمت و قدرت است و هنگامی این ارزش معنای واقعی خود را پیدا می‌کند که خدمتگزاران، تمام کوشش خود را برای حل مشکلات آحاد جامعه بکار گیرند و در خدمت مردم باشند و گرنه، ریاست و پست و مقام از منظر اسلام هیچ ارزشی ندارد!

از بیانات نورانی معصومین علیهم‌السلام اهمیت خدمت به مردم به خوبی آشکار است و مسئولان و کارکنان نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران باید پیوسته شکرگزار این نعمت خداوند سبحان باشند که در موقعیتی قرار گرفته‌اند که می‌توانند با کارگشایی، در رفع نیازهای مردم بکوشند و غمی را از دل‌ها زدوده، خاطری را شاد کنند و به فریاد مظلومی برسند. این توفیقی است که خداوند شامل حال کارگزاران متعهد می‌کند و مشمول این فرمایش پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله خواهند شد که:

هر گاه خداوند به بنده‌ای اراده خیری بنماید، درخواست‌ها و نیازهای مردم را به سوی او روانه سازد. ^(۲) و هر که مؤمنی را خوشحال کند قطعاً مرا خوشحال کرده و هر که مرا خوشحال کند، خدا را راضی نموده است با ذکر آیات و روایات و احادیث دیدگاه اسلام مورد بررسی قرار داده و ملاحظاتی مورد تاکید قرار گرفته است.

قرآن: گشودن بال و پر برای مؤمنین

قال الله تعالى: **وَإِخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ**

الْمُؤْمِنِينَ

[ای پیامبر!] بال و پر خود را برای مؤمنانی که از تو

پیروی می‌کنند بگستر. (سوره شعرا، آیه ۲۱۵)

ملاحظات: کلمه "**خَفِضْ جَنَاحَ**" در قرآن سه مرتبه و

در سه سوره به کار رفته است: یکی آیه فوق، دوم در سوره حجر، آیه ۸۸ و سوم در سوره اسراء آیه ۲۴ و همه موارد درباره محبت و مهرورزی با مردم و به ویژه نسبت به مؤمنین است. در حقیقت عطف و مهربانی با انسان‌ها یکی از ارزش‌های اسلامی است و مخاطب این آیات همه انبیا و



زامداران و خادمین به جوامع بشری هستند که همواره باید بالِ رحمت و عدالت خود را بر سر مردم بگسترانند و مردم از بزرگ و کوچک، فقیر و غنی، از هر قشر و گروه به‌ویژه محرومین و مستضعفین از رحمت اسلامی رهبران جامعه برخوردار باشند.

محبّت به مردم

قال علی علیه السلام:

وَ اشْعُرْ قَلْبَكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَةِ وَ الْمَحَبَّةَ لَهُمْ وَ اللَّطْفَ بِهِمْ وَ لَا تَكُونَنَّ عَلَيْهِمْ سَبْعًا ضَارِيًا تَغْتَنِمُ أَكْلَهُمْ فَإِنَّهُمْ صِنْفَانِ: إِمَّا أَخٌ لَكَ فِي الدِّينِ وَ إِمَّا نَظِيرٌ لَكَ فِي الْخَلْقِ.

امام علی علیه السلام فرمود:

ای مالک! قلبت را مملو از رحمت، محبت و لطف به مردم کن، مبدا نسبت به آنان چون حیوان شکاری باشی که خوردنشان را غنیمت شماری؛ چرا که آنان دو دسته‌اند، یا برادر دینی تو هستند و یا در آفرینش مانند تو هستند.^(۳)

ملاحظات: رفتار هر کارگزار حکومتی با مردم باید به

شیوه فوق باشد. یعنی مملو از رحمت، محبت و لطف.

خدمت به مددجویان

قال الصادق علیه السلام:

وَ يَحْكُ أَلَمٌ تَسْمَعُ فَلَانًا وَ نَحْنُ بِقُرْبِ الْجُحْفَةِ وَ هُوَ يَقُولُ لَكَ: إِحْمِلْنِي عَلَى قَدْرِ مِيلٍ، فَقَدْ وَاللَّهِ عَيْتٌ، وَ اللَّهُ مَا رَفَعَتْ بِهِ رَأْسًا لَقَدِ اسْتَخَفَّتْ بِهِ وَ مَنْ اسْتَخَفَّ مُؤْمِنًا فَبِنَا اسْتَخَفَّ وَ ضَيَعَ حُرْمَةَ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ



امام صادق علیه السلام به مردی فرمود:

چرا ما را تحقیر می‌کنی؟ آن مرد گفت: پناه می‌برم به خدا از این که شما و یا امری از امور شما را سبک بشمارم، پس حضرت به او چنین پاسخ داد:

وای بر تو، آیا ندای آن آقایی را که نزدیک جُحْفِه از تو کمک خواست که او را به اندازه یک میل (برابر ۲ کیلومتر) بر مرکب سوار نمایی و او به خدا سوگند یاد کرد که خسته و وامانده شده است؛ نشنیدی؟ به خدا سوگند! تو حتی سرت را بلند نکردی و او را تحقیر کردی، هر کس مؤمنی را خوار کند ما را تحقیر کرده و حرمت الهی را شکسته است.^(۴)

ملاحظات: برخورد تحقیرآمیز با ارباب رجوع باید در حد شکستن حرمت الهی مورد مواخذه قرار گیرد.

آداب درخواست کمک

...وَ جَاءَ رَجُلٌ مِنَ الْأَنْصَارِ يَرِيدُ أَنْ يَسْأَلَ حَاجَةَ

فَقَالَ الْحُسَيْنُ عَلَيْهِ السَّلَامُ:

«يَا أَخَا الْأَنْصَارِ صُنْ وَجْهَكَ عَنْ بَدَلِهِ الْمَسْأَلَةَ وَارْفَعْ

حَاجَتَكَ فِي رُفْعِهِ، فَإِنِّي آتٍ فِيهَا مَا سَأَلَكَ إِنْ شَاءَ اللَّهُ.»

... مردی از انصار محضر امام حسین علیه السلام

شرفیاب شد و تصمیم داشت که حاجتش را با امام علیه السلام مطرح کند. حضرت به او فرمود:

ای برادر انصاری! آبروی خود را حفظ کن و درخواست خود را شفاهی و رو در رو مطرح نکن، بلکه حاجتت را در



نامه‌ای بنویس و بیاور تا من آنچه در نامه نوشته‌ای و سبب خوشحالی تو می‌شود به خواست خدا بر آورده سازم.^(۵)

شاید افرادی در محضر امام علیه‌السلام بوده‌اند که امام حسین علیه‌السلام نخواستہ این مرد انصاری، حضوری درخواست خود را نزد آنان بیان کند و حضرت خواسته است شأن و منزلت او محفوظ بماند و یا امام علیه‌السلام با این دستورالعمل خواسته است به پیروان خود آموزش دهد که اگر زمانی حاجتمند شدید و خواستید به کسی رو بیندازید، کتباً به طرف مقابل حاجت خود را منتقل کنید که اگر زمینه مساعدت برایش فراهم نبود شرمندہ نشود.

سپس آن مرد حاجت خود را نوشته، تحویل امام داد.

امام علیه‌السلام حاجت ایشان را برآورده ساخت و فرمود:

...وَلَا تَرْفَعْ حَاجَتَكَ إِلَّا إِلَىٰ أَحَدٍ ثَلَاثَةً: إِلَىٰ ذِي دِينٍ،
أَوْ مُرُوَّةٍ أَوْ حَسَبٍ؛ فَأَمَّا ذُو الدِّينِ فَيَصُونُ دِينَهُ وَ أَمَّا ذُو المُرُوَّةِ فَإِنَّهُ
يَسْتَحْيِي لِمُرُوَّتِهِ وَ أَمَّا ذُو الحَسَبِ فَيَعْلَمُ أَنَّكَ لَمْ تُكْرِمْ وَجْهَكَ
أَنْ تُبَدِّلَهُ فِي حَاجَتِكَ فَهُوَ يَصُونُ وَجْهَكَ أَنْ يَرُدَّكَ بِغَيْرِ قَضَاءِ
حَاجَتِكَ.

امام حسین علیه‌السلام فرمود:

تقاضای خود را به جز با افرادی که این ویژگی‌ها را دارند، مطرح مکن: متدین، جوانمرد، شرافتمند. دیندار، دین خود را (با برطرف کردن حاجت تو) حفظ می‌کند؛ جوانمرد، غیرتش نمی‌گذارد که دست خالی برگردی؛ و شرافتمند، درک می‌کند که تو با رو انداختن نزد او، از آبرویت مایه گذاشته‌ای.

۵ - تحف العقول، ص ۱۷۶، اعیان‌الشیعه، ج ۱، ص ۵۸۰، بحارالانوار، ج ۷۸، ص ۱۱۸، حدیث ۱۲.

از این جهت در حفظ آبرویت و برآورده شدن درخواست،
کوشش می‌کند. (۶)

ملاحظات: از حدیث فوق این‌گونه استنباط می‌شود
که اولاً نظام پاسخگویی به تقاضاهای مکتوب باید در سیستم
اداری تقویت و برقرار شود. ثانیاً، بر طرح تقاضاها با افراد
دیندار، جوانمرد و شرافتمند تاکید شده است. پس باید در
ادارات، کسانی بر امور ارتباط با ارباب رجوع گمارده شوند که
خصوصیات فوق را داشته باشند تا مردم بتوانند مطالبات و
تقاضاهای خود را با آن‌ها مطرح کنند. ضمناً محیط اداری باید
به گونه‌ای طراحی گردد، که ارباب رجوع ناچار نباشد تقاضای
کمک را در حضور دیگران مطرح کند. رعایت این اصل در
سازمان‌هایی که مسئول مساعدت به نیازمندان هستند از
اهمیت بالایی برخوردار است، تا متقاضیان نزد دیگران احساس
حقارت نکنند.

اصل انضباط کاری و سرعت در انجام امور

امیر مؤمنان (ع) در عهدنامه مالک اشتر به او مکرر
سفارش کرده است که به گونه‌ای عمل نماید که انضباط
کاری حفظ شود و از جمله سفارش نموده است:
(و آمض لكل يوم عمله، فمن لكل يوم ما فيه)
کار هر روز را در همان روز انجام ده، زیرا هر روز
کاری مخصوص به خود دارد.

سرعت در برآوردن تقاضای مردم



قال على عليه السلام:

لَا يَسْتَقِيمُ قَضَاءُ الْحَوَائِجِ إِلَّا بِثَلَاثٍ: بِاسْتِصْغَارِهَا لِتَعْظُمَ،
وَبِاسْتِكْتَامِهَا لِتُظْهَرَ، وَبِتَعْجِيلِهَا لِتَهْنَأَ
امام علی علیه السلام فرمود:

برطرف کردن نیازهای مردم پایدار نیست مگر به سه

چیز:

۱ - کوچک شمردن خدمت تا خود بزرگ نماید؛

۲ - پنهان داشتن آن تا خدا آن را آشکار کند؛

۳ - شتاب در برآوردن نیاز تا برای متقاضی

مسرت بخش باشد. (۷)

قال على عليه السلام: وَ مِنْهَا إِصْدَارُ حَاجَاتِ النَّاسِ يَوْمَ

وُرْدِهَا عَلَيْكَ...

امام علی علیه السلام به مالک اشتر می فرماید:

از وظایف اختصاصی شما [دولتمردان] است که

حاجات مردم را در همان روز که به اطلاع شما می رسد،

مرتفع سازید... (۸)

ملاحظات: سرعت عمل در انجام امور ارباب رجوع باید

سرلوحه برنامه ریزی همه دستگاه های دولتی و ملاک مهمی در

ارزیابی عملکردها باشد.

کوشش در خدمت رسانی

قال رسول الله صلى الله عليه وآله:

مَنْ سَعَى فِي حَاجَةِ أَخِيهِ الْمُؤْمِنِ فَكَأَنَّمَا عَبْدُ اللَّهِ تَسَعَهُ

أَلْفَ سَنَةٍ صَائِمًا نَهَارَهُ، قَائِمًا لَيْلَهُ.

۷ - نهج البلاغه فیض، ص ۱۱۳۱، خورشید بی غروب نهج البلاغه. ص ۴۲۵.

۸ - نهج البلاغه فیض، قسمتی از نامه ۵۳.



پیامبر اکرم صلی الله علیه وآله فرمود:

هر که برای رفع حاجت برادر مؤمن خود کوشش کند مانند این است که نه هزار سال خداوند سبحان را پرستش کرده است در حالی که روزها روزه بوده و شبها شبزنده‌داری کرد.^(۹)

اُسوه خدمتگزاران

قال علی علیه السلام:

مَا خَرَجْتُ إِلَّا لِأَعِينَ مَظْلُومًا أَوْ أُغِيثَ مَلْهُوفًا

سعدبن قیس همدانی دید امام علی علیه السلام در هوای گرم، کنار دیواری ایستاده است. از حضرت پرسید: چرا در این هوای گرم این جا ایستاده‌اید؟ امام فرمود: در این هنگام از گرمای روز از محل استراحت خارج نشدم، مگر برای این که مظلومی را یاری دهم و گرفتاری را پناهگاه باشم.^(۱۰)

ملاحظات: از گفتگوی حضرت با سعدبن قیس، اهمیت خدمت‌رسانی به مردم به خوبی روشن است که بالاترین مسئول جامعه در خدمتگزاری به مردم، آسایش و عافیت‌طلبی را رها کرده است و گرمای طاقت‌فرسای کوفه را به جان خریده است تا دادرس مظلومان و پناه بی‌پناهان باشد و عمل او اُسوه همه زمامداران جهان قرار گیرد.

از حدیث فوق می‌توان این دستورالعمل اداری را استخراج کرد که انجام مأموریت‌های خارج از اداره برای انجام امور ارباب‌رجوع باید مورد توجه قرار گیرد.

فرار از خدمت‌رسانی

۹ - بحار الانوار، ج ۷۴، ص ۳۱۵.

۱۰ - مستدرک الوسائل، ج ۲، ص ۴۰۹.



قال علی علیه السلام: دَ اَیْمَا وَآلٍ اِخْتَجَبَ عَنْ حَوَائِجِ النَّاسِ اِخْتَجَبَ اللّٰهُ یَوْمَ الْقِیَامَةِ عَنْ حَوَائِجِهِ

امام علی علیه السلام فرمود: هر خدمتگزاری (حکمرانی) خود را از انجام نیازهای مردم دور نگه دارد؛ خداوند در روز قیامت به نیازهای وی رسیدگی نمی‌کند.^(۱۱)

اسلام عزیز نه تنها به مسئولان و دست‌اندرکاران نظام اسلامی توصیه به ارتباط مستقیم با مردم دارد؛ بلکه به این مهم اشاره دارد که، هنگام آگاهی یکی از شما از نیازمندی‌های مردم قبل از اینکه آنان از شما درخواست کمک کنند، حاجت آن‌ها را برآورده سازید.^(۱۲)

ملاحظات: از مطلب فوق می‌توان نتیجه گرفت برای کشف نیازهای مردم مکانیسم‌هایی باید ایجاد شود و نباید به انتظار نشست تا آن‌ها خود بیایند و مشکلات را بیان کنند.

خدمت رسانی، کفاره گناهان

امام صادق علیه السلام می‌فرمایند:

هر که بتواند مستقیم یا با واسطه، مشکل مؤمنی را حل کند و از انجام آن خودداری کند، خداوند عزوجل در قیامت او را با چهره‌ای سیاه، چشمانی کبود و دست‌های بسته به گردن، سرپا نگه می‌دارد. پس اعلام می‌شود که این همان خائنی است که به خدا و پیغمبر خیانت کرده، سپس فرمان می‌رسد که او را به آتش افکنند.^(۱۳)

ملاحظات: کارکنانی که از انجام امور ارباب‌رجوع خودداری می‌کنند و در انجام وظایف خود کوتاهی می‌نمایند و

۱۱ - ثواب‌الاعمال، ص ۲۳۳.

۱۲ - بحارالانوار، ج ۷۴، ص ۱۶۶.

۱۳ - بحارالانوار، ج ۷۵، ص ۱۷۴.

موجبات نارضایتی ارباب رجوع را فراهم می‌آورند، باید مورد مجازات سخت قرار گیرند.

پیروان واقعی ولایت

قال الصادق علیه السلام:

مَا أَمَّنَ بِاللَّهِ وَ لَا بِمُحَمَّدٍ وَ لَا بِعَلِيٍّ مَنْ إِذَا آتَاهُ أَخُوهُ
الْمُؤْمِنُ فِي حَاجَةٍ لَمْ يَضْحَكْ فِي وَجْهِهِ فَإِنْ كَانَتْ حَاجَتُهُ عِنْدَهُ
سَارَعَ إِلَى قَضَائِهَا وَ إِنْ لَمْ يَكُنْ عِنْدَهُ تَكَلَّفَ مِنْ عِنْدِ غَيْرِهِ حَتَّى
يَقْضِيهَا لَهُ، فَإِذَا كَانَ بِخِلَافِ مَا وَصَفْتُهُ فَلَا وَلايَةَ بَيْنَنَا وَ بَيْنَهُ.

امام صادق علیه السلام فرمود:

به خدا و محمد صلی الله علیه و آله و علی علیه السلام ایمان نیاورده است کسی که در هنگام نیاز برادر مؤمنش با خوش رویی با او برخورد نکند؛ پس اگر توان دارد احتیاج او را شخصاً برطرف نماید و اگر قادر نیست با کمک دیگری مشکل او را حل کند؛ اگر نسبت به تقاضای برادر مؤمنی بی تفاوت باشد و به درخواست او عمل نکند پس بین ما و او ولایت اهل بیت علیهم السلام نخواهد بود. (۱۴)

ملاحظات: در ادبیات و فرهنگ اداری ایران این

عبارت خطاب به ارباب رجوع رایج است که " این مشکل شما است ". بر اساس حدیث فوق باید این عبارت از مکالمات و فرهنگ اداری ایران رخت بر بندد. مشکل مردم را مشکل خود دانستن و تلاش برای حل مشکل و خوش رویی با مردم وظیفه کارکنان دولتی است. بنابراین در انتخاب افرادی که رابط بین دستگاه مربوطه با مردم هستند باید افراد خوش اخلاق گزینش شوند.



برخورد با زيردستان

قال الصادق عليه السلام: مَنْ مَشَى فِي حَاجَةِ أَخِيهِ
الْمُؤْمِنِ كَتَبَ اللَّهُ عَزَّوَجَلَّ لَهُ عَشْرَ حَسَنَاتٍ وَ رَفَعَ لَهُ عَشْرَ
دَرَجَاتٍ وَ حَطَّ عَنْهُ عَشْرَ سَيِّئَاتٍ وَ أَعْطَاهُ عَشْرَ شَفَاعَاتٍ
امام صادق عليه السلام فرمود:

کسی که برای برطرف کردن نیاز برادر مؤمن خود گام
بردارد؛ خدای سبحان برای او ده حسنه می نویسد و مقام او را
ده درجه بالا می برد و از ده گناه او می گذرد و شفاعت ده نفر
را از او می پذیرد. ^(۱۵)

پیشوای هفتم در این باره فرموده است: خداوند روی
زمین مخلوقاتی دارد که برای برآوردن نیازهای مردم تلاش
می کنند، ایشان در قیامت در امنیت قرار دارند. ^(۱۶)

ملاحظات: انجام فعالیت لازم برای برطرف کردن
خواسته های مردم و ارباب رجوع باید از ملاک های اداری برای
ارتقای مقام و یا تخفیف در جرایم باشد.

توجه به محرومان

قال علي عليه السلام: أَللَّهُ أَلَّهُ فِي الطَّبَقَةِ السُّفْلَى مِنَ
الَّذِينَ لَا حِيلَةَ لَهُمْ مِنَ الْمَسَاكِينِ وَ الْمُحْتَاجِينَ وَ أَهْلِ الْبُؤْسَى
وَ الْأَزْمَنِ.

امام علی علیه السلام به مالک اشتر فرمود:
خدا را! خدا را! در مورد طبقه پایین جامعه [در نظر
بگیر]؛ آن محرومان، تهی دستان، نیازمندان و گرفتارانی که در

۱۵ - بحار الانوار، ج ۷۴، ص ۳۱۲.

۱۶ - همان، ج ۷۱، ص ۳۱۹.



سختی‌ها [هنگام گرانی و تورّم درآمدی برای] امرار معاش و هیچ راه فراری از گرفتاری‌ها ندارند. ^(۱۷)

تقدم قانون بر پارتي‌بازي

قال علی علیه السلام: أَحِبَّ لِعَامَّةِ رَعِيَّتِكَ مَا تُحِبُّ لِنَفْسِكَ وَ أَهْلَ بَيْتِكَ وَ أَكْرَهُ لَهُمْ مَا تَكْرَهُ لِنَفْسِكَ وَ أَهْلَ بَيْتِكَ، فَإِنَّ ذَلِكَ أَوْجِبُ لِلْحُجَّةِ وَ أَصْلَحُ لِلرَّعِيَّةِ.

امام علی علیه السلام به محمد بن ابی بکر چنین فرمود: برای عموم زبردستان دوست بدار آن چه را که برای خود و خانواده‌ات می‌پسندی، و برای دیگران نپسند آن چه را که برای خود و خانواده‌ات نمی‌پسندی؛ این موضوع، برای سرپرست و خدمتگزار دلیل محکم و برای زبردست، سازنده‌تر است. ^(۱۸)

ملاحظات: توصیه به رعایت ضوابط به‌جای روابط،

از جمله موضوعاتی است که رهبران مکتب حیات‌بخش اسلام به آن سفارش کرده‌اند؛ اما مع‌الاسف عاملین به این دستور یا اندک هستند یا فقط به شعار بسنده کرده و یا این‌گونه توصیه‌ها را فراموش کرده‌اند.

رعایت حقوق شهروندان

قال علی علیه السلام: وَ اخْفِضْ لِلرَّعِيَّةِ جَنَاحَكَ، وَ ابْسُطْ لَهُمْ وَجْهَكَ، وَ أَلِنْ لَهُمْ جَانِبَكَ وَ وَاسِ بَيْنَهُمْ فِي اللَّحْظَةِ وَ النَّظَرَةِ وَ الْإِشَارَةِ وَ التَّجِيهِ حَتَّى لَا يَطْمَعَ الْعُظْمَاءُ فِي حَيْفِكَ، وَ لَا يِيَّاسَ الضُّعَفَاءُ مِنْ عَدْلِكَ.

۱۷ - نهج البلاغه فیض، نامه ۵۳.

۱۸ - امالی طوسی، ج ۱، ص ۳۰؛ بحار الانوار، ج ۷۲، ص ۲۷.



امام علی علیه السلام به یکی از کارگزاران خود چنین می‌نویسد: در برابر مردمی که در حوزه مسئولیت کاری تواند پَر و بالت را بگستر و با آنان گشاده رو و فروتن باش، و همه را با یک چشم نگاه کن (مساوات را رعایت کن (در اشاره نمودن و جواب دادن سلام با همه یکسان برخورد کن، تا نفوذ داران فرصت طلب، در تبعیض طمع نورزند و بیچارگان از عدالت تو مأیوس نشوند. ^(۱۹)

ملاحظات: بر گشاده رویی با ارباب رجوع و فروتنی با آنان و رعایت مساوات و عدم تبعیض تاکید شده است.

رفتار با ارباب رجوع محروم

این فرمایش پیامبر اکرم صلی الله علیه وآله [نسبت به ارباب رجوع را] باید مورد توجه قرار دهیم که فرموده است:

از سکوت و بی توجهی اهانت آمیز بپرهیزید؛ اگر یکی از شماها مسئولیت اداره جامعه را داشته باشد، آن گاه زنان بی سرپرست، یتیم و مسکین به شما مراجعه کنند و شما بگویید: منتظر باش تا به نامه و درخواستت رسیدگی کنم و آنها را به ذلت و خواری واگذارید و درخواستشان را انجام ندهید و حتی چیزی نگویید که بروند (یا بمانند، یعنی آنها را پشت در بسته معطل کنید و هیچ توجهی به آنها نکنید) و سپس فردی ثروتمند و موقعیت داری بیاید، بلافاصله او را در کنار خود بنشانید و از درخواست او سؤال کنید و دستور دهید سریع به کار او رسیدگی کنند. (در حق ضعفا ستم روا داشته‌اید) ^(۲۰)

۱۹ - نهج البلاغه فیض، ص ۹۷۶، قسمتی از نامه ۴۶.

۲۰ - کنز العمال، ج ۶، ص ۲۹، حدیث ۱۴۷۰۵.



ملاحظات: آری پیامبر عظیم‌الشان چنین برخورد ناعادلانه‌ای را نمی‌پسندد و با آن شدیداً برخورد می‌کند؛ زیرا از منظر اسلام، پیشرفت حکومت‌ها و موفقیت آن‌ها در سایه توجه به حقوق محرومان و سعادت خدمتگزاران، مرهون رسیدگی به نیازهای آحاد جامعه است، باید توجه داشت که مهم‌ترین پشتوانه خدمتگزاران و مدیران در پیشبرد آرمان بزرگ انقلاب و اسلام عزیز حمایت‌های مردمی و علاقه قلبی مردم نسبت به دولت‌مردان است و این حمایت در صورتی محفوظ می‌ماند که مسئولان نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران، ارتباط خود را با مردم حفظ کنند.

حکومت و خدمت

قال رسول الله صلى الله عليه وآله: أبلغوني حاجه من لا يستطيع إبلاغ حاجته، فإنه من أبلغ سلطاناً حاجه من لا يستطيع إبلاغها، ثبت الله قدميه على الصراط يوم القيامة.

پیامبر اکرم‌صلی الله علیه وآله فرمود: درخواست نیازمندی را که خودش نمی‌تواند آن را ابلاغ کند به من برسانید. و هر که تقاضای در مانده‌ای را به مسئولی برساند در حالی که نیازمند، خودش از رساندن نامه‌اش ناتوان است؛ خداوند خدمت‌رسان را در روز قیامت بر صراط ثابت قدم نماید. (۲۱)

ملاحظات: از مشکلات مهم کشور ما این است که نیازمندترها و محروم‌ترها به دلایل مختلف از ارتباط با ادارات و امکان عملی طرح تقاضاهای خود با مسئولان عاجز هستند. بلکه در بسیاری از موارد از نوع تسهیلاتی که در نظر گرفته



شده نیز بی اطلاعند. حکومت باید در جهت کمک به محرومین که در خدمت رسانی در اولویت نیز باید باشند چاره‌ای بیاندیشد. بنابراین موکول نکردن ارائه خدمات به طرح درخواست آن‌ها و پیدا کردن راه‌حلهایی برای رفع مشکل محرومین از ضروریات است.

ملاقات عمومی با مردم

قال علی علیه السلام: ...وَأَجْعَلُ لِدَوَى الْحَاجَاتِ مِنْكَ قِسْماً تُفَرِّغُ لَهُمْ فِيهِ شَخْصَكَ وَ تَجْلِسُ لَهُمْ مَجْلِساً عامّاً فَتَتَوَاضَعُ فِيهِ لِلَّهِ الَّذِي خَلَقَكَ وَ تُقْعِدُ عَنْهُمْ جُنْدَكَ وَ أَعْوَانَكَ مِنْ أَحْرَاسِكَ وَ شَرَطِكَ حَتَّى يَكَلِّمَكَ مُتَكَلِّمُهُمْ غَيْرَ مُتَتَعِّعٍ.

امام علی علیه السلام در قسمتی از بخشنامه خود به مالک اشتر چنین فرمان داده است: ...و برای ارباب رجوع از اوقات خود ساعاتی را اختصاص ده که شخصاً با آنان ملاقات عمومی داشته باشی، پس برای خدا در این ملاقات‌ها تواضع نما. محافظان و نگهبان مسلح را از آنان دور ساز تا فردی که می‌خواهد مشکلش را با تو شفاف مطرح کند بدون ترس و لکنت زبان، سخنش را بیان نماید. ^(۲۲)

ملاحظات: از این فرمان استنباط می‌شود که باید مکانی که ارباب رجوع در خواست‌های خود را با ادارات بویژه دستگاه‌های مسئول دادن کمک به فقرا و ... مطرح می‌کنند به نحوی باشد که متقاضی مجبور نباشد خواسته خود را در حضور دیگران مطرح نموده و احساس تحقیر کند.

خدمت‌رسانی به کارمندان



قال علی علیه السلام: وَابْعَثِ الْعُیُونَ مِنْ أَهْلِ الصِّدْقِ وَ
الْوَفَاءِ عَلَيْهِمْ، فَإِنَّ تَعَاهُدَكَ فِي السِّرِّ لِأُمُورِهِمْ حَدُّوهُ لَهُمْ، عَلَى
إِسْتِعْمَالِ أَلْمَانَةِ وَ الرَّفْقِ بِالرَّعِيَةِ...

امام علی علیه السلام به مالک اشتر فرمود: مأمورانی
برای نظارت بر عملکرد کارمندان بگمار؛ این مأموران باید
راستگو و با وفا باشند تا حقایق را به تو دقیقاً اطلاع دهند؛
زیرا بازرسی مداوم و پنهانی از آنها، سبب می‌شود که
کارمندان تو به امانت‌داری و مدارا کردن با مردم ترغیب
شوند... ضمناً در گزینش کارمندان بیندیش و پس از آزمایش
به کارشان بگمار، با میل شخصی و بدون مشورت با دیگران،
آنان را به کارهای مختلف وادار نکن. سپس روزی فراوان بر
آنان ارزانی دار، که با گرفتن حقوق و مزایای کافی در اصلاح
امور خود و خانواده‌شان بکوشند و به بیت‌المال دست‌درازی
نکنند. (۲۳)

ملاحظات: در اینجا بر اهمیت مدارا کردن اشاره شده
و بر برقراری بازرسی مداوم و پنهانی برای اطمینان از رعایت
آن تاکید گردیده است. بنابراین مدیریت‌ها باید بر رفتار
کارکنان با ارباب رجوع نظارت و حساسیت ویژه داشته باشند.

عوامل جلب خوش‌بینی

قال علی علیه السلام: وَاعْلَمْ أَنَّهُ لَيْسَ شَيْءٌ بِأَدْعَى إِلَى
حُسْنِ ظَنِّ وَالٍ بِرَعِيَّتِهِ مِنْ إِحْسَانِهِ إِلَيْهِمْ وَ تَخْفِيفِهِ الْمَوْنَاتِ
عَلَيْهِمْ، وَ تَرَكَ اسْتِكْرَاهِهِ إِيَّاهُمْ عَلَى مَا لَيْسَ لَهُ قَبْلَهُمْ، فَلَيْكُنْ
مِنْكَ فِي ذَلِكَ أَمْرٌ يَجْتَمِعُ لَكَ بِهِ حُسْنُ الظَّنِّ بِرَعِيَّتِكَ.

امام علی علیه السلام به مالک اشتر فرمود: این را بدان
که در جلب خوش‌بینی مسئولان نسبت به کارمندان و زیر



دستان و شهروندان، چیزی کارسازتر از خدمت به آنان و کاستن هزینه‌های زندگی‌شان و حذف تحمیل‌ها نیست. پس در این صورت سیاستی پیشه کن که با تکیه بر آن خوش‌بینی و اعتماد به همکارانت فراهم شود.^(۲۴)

ملاحظات: خدمت به مردم، کاستن از هزینه‌های زندگی مردم، و حذف تحمیل‌ها بر مردم توصیه شده است.

آفات خدمت رسانی

قال علی علیه السلام: إِيَّاكَ وَالْمَنْ عَلَى رَعِيَّتِكَ بِإِحْسَانِكَ، أَوِ التَّرِيدِ فِيمَا كَانَ مِنْ فِعْلِكَ، أَوْ تَعِدَهُمْ فَتَتَّبِعَ مَوْعِدَكَ بِخُلْفِكَ فَإِنَّ الْمَنْ يَبْطِلُ الْأَحْسَانَ وَالتَّرِيدَ يَذْهَبُ بِنُورِ الْحَقِّ، وَالْخُلْفَ يُوْجِبُ الْمَقْتَّ عِنْدَ اللَّهِ وَالنَّاسِ. قَالَ اللَّهُ تَعَالَى: كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ.

امام علی علیه السلام به مالک اشتر فرمود: مبادا مردم را وام دار خدمت‌های خود بدانی؛ یا در مورد گزارش کارهایت درباره آنچه را انجام نداده‌ای، [آمار کذب ارائه دهی] یا به وعده‌های خود پشت پا بزنی؛ زیرا که منت نهادن، خدمت رسانی را بی‌ارزش می‌کند و گزافه‌گویی، فروغ حق را بی‌رنگ می‌سازد و خلف وعده، خشم خدا و خلق را برمی‌انگیزد. خداوند متعال فرموده است: گناه و عداوت بزرگی است در نزد من که مطلبی را بگویند که به آن عمل نمی‌کنید.^(۲۵)

ملاحظات: یکی از عوامل موفقیت مسئولان نظام، داشتن پایگاه مردمی است و این اعتماد در سایه عمل به وعده‌ها و راستگویی با آحاد جامعه به دست می‌آید. هرگونه

۲۴ - نهج البلاغه، فیض نامه ۵۳، ص ۱۰۰۰ و ۱۰۰۱.

۲۵ - همان، ص ۱۰۳۲؛ خورشید بی‌غروب نهج البلاغه، ص ۳۸۰.



خلف وعده اعتماد عمومی را از آنان سلب می‌کند و گناه بزرگی محسوب می‌گردد. لذا مسئولان باید از دادن وعده خدماتی که امکانش را ندارند پرهیز کنند.

جمع بندی مبحث دیدگاه اسلام

آموزه‌های اسلام که راه‌گشای حل بسیاری از معضلات موجود اداری و فرهنگی کشور است، در صورت رعایت آن توسط حکومت و مردم، موجب تحولی عظیم در وضعیت موجود می‌گردد و اعتقاد مردم به این آموزه‌های دینی، از دیدگاه اصلاح وضعیت موجود و برنامه ریزی برای پیشرفت امور، یک فرصت بزرگ محسوب می‌گردد که از جمله در بعد فرهنگ سازی می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد.

تاکید اسلام که روی آوردن خواسته‌های مردم به کارگزاران و فرصت خدمت رسانی را نعمت بزرگی ارزیابی می‌کند، تاکید بر حقوق مردم و ضرورت انجام کار بی منت، تسریع در امور و رعایت منافع مردم و سایر رهنمودها همگی می‌توانند نه تنها محورهایی برای بکارگیری آن در فرهنگ سازی باشند، بلکه رعایت این رهنمودهای اسلامی در برنامه ریزی‌های مدیریتی و بهبود وضعیت اداری امری ضروری و کارگشا است، بویژه که قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نیز بر محوریت اسلام در همه امور تاکید نموده است

با توجه به نقش رهبریت نظام در اداره امور کشور ضروری است نگاهی به مواضع حضرت امام (ره) و مقام معظم رهبری با موضوعاتی که به نحوی با موارد مطرح در این کتاب ارتباط پیدا می‌کنند داشته باشیم.

فصل دوم

دیدگاه‌های رهبریت نظام

دیدگاه‌های حضرت امام (ره) :
شرافت در خدمت

شرافت همه ما به این است که خدمت به خلق خدا
کنیم. ^(۲۶)

تحول اداری

ما می‌خواهیم ادارات را متحول کنیم، مردم محقند و
مسئولان مکلف.

مردم را از خود دانستن

به مجلس و دولت و دست‌اندرکاران توصیه می‌نمایم
که قدر این ملت را بدانید و در خدمتگزاری به آنان خصوصاً
مستضعفان و محرومان و ستمدیدگان که نور چشمان ما و
اولیاء نعم همه هستند و جمهوری اسلامی ره‌آورد آنان و با
فداکاری‌های آنان تحقق پیدا کرد و بقاء آن نیز مرهون

خدمات آنان است، فروگذار نکنید و خود را از مردم و آنان را از خود بدانید.^(۲۷)

شریک در مشکلات محرومان

هر قدر کشور ما به طرف فقرزدایی و دفاع از محرومان حرکت کند، امید جهان‌خواران از ما منقطع و گرایش ملت‌های جهان به اسلام زیادتر می‌شود... وظیفه ما و همه دست‌اندرکاران است که به مردم خدمت کنیم و در غم و شادی و مشکلات آنان شریک باشیم که گمان نمی‌کنم عبادتی بالاتر از خدمت به محرومین وجود داشته باشد.^(۲۸)

دیدگاه‌های مقام معظم رهبری جلب محبت و اعتماد مردم، وظیفه‌ی اساسی مسئولین

خدمت به مردم و جلب محبت و اعتماد آنان، به عنوان دو وظیفه اساسی مسئولین و کارگزاران نظام در دستگاه‌های مختلف کشور است. (۱۳۷۰/۵/۲۳)^(۲۹)

افزایش کیفیت کار و حسن عمل، زمینه جلب اعتماد مردم

بخش‌های اداری و دولتی باید با حسن عمل و جلب اعتماد مردم و با ارائه‌ی خدمات مخلصانه به آن‌ها، بر کیفیت کارشان بیافزایند. (۱۳۶۸/۳/۲۶)^(۳۰)

۲۷ - صحیفه امام، ج ۲۱، ص ۴۱۲.

۲۸ - صحیفه امام، ج ۲۰، ص ۳۴۱.

۲۹ - اخلاق کارگزاران در بیانات مقام معظم رهبری، سازمان امور اداری و استخدامی کشور، تهران ۱۳۷۸، ص ۶۳.



برخورد مسئولین با مردم، باید توأم با همدردی، اخلاق خوش
برخورد مسئولین با مردم، باید توأم با همدردی، اخلاق خوش، دلداری و اهتمام به خواسته‌های آنان باشد، و از هر آنچه که به دور شدن مردم از حکومت می‌انجامد، اجتناب شود. (۱۳۷۱/۱۰/۳۰) (۳۱)

وضعیت مفید برای مردم
کارشناسان باید وظایف خود را با پدید آوردن وضعیتی که برای مردم، مفید و نافع باشد، انجام دهند. (۱۳۷۰/۵/۲۳) (۳۲)

تلاش در راه وضعیتی که برای مردم مفید و نافع است
هر کسی در کشور، باید برای خدمت به مردم تلاش بکند. برای این کار باید وقت بگذارد. کارشناسانی که در وزارتخانه‌ها هستند، اگر آن‌ها خودشان بعضی از نکات را نمی‌دانند و ملتفت نیستند، به آن‌ها تفهیم کنید و بگویید که کارشناسی مورد انتظار از تو، این است که آن وضعیتی را که برای مردم مفید و نافع است، بگردی و پیدا کنی و ارایه کنی. (۱۳۷۰/۵/۲۳) (۳۳)

آسانی و روانی امور اداری مردم

۳۰ - همان.

۳۱ - اخلاق کارگزاران در بیانات مقام معظم رهبری، همان، ص ۳۲.

۳۲ - همان، ص ۵۱.

۳۳ - همان، ص ۴۹.



کاری کنید که کارها برای مردم آسان شود و مشکلات مردم حل گردد. (۱۳۶۸/۳/۲۴)^(۳۴)

رعایت سرعت، اتقان و محکم کاری و امانتداری در انجام کار

باید در کارها سه خصوصیت سرعت، اتقان و محکم کاری و امانتداری در انجام کار رعایت شود. و ضمن سرعت بخشیدن به ایفای وظایف و مسئولیت‌ها، حداکثر اتقان و محکم کاری، قناعت و احتیاط در مصرف بیت‌المال رعایت شود، تا امانتداری نیز تحقق یابد. (۱۳۷۴/۷/۲۶)^(۳۵)

پاسخگویی به نیاز مردم در هر مسئولیتی، با اخلاص و تلاش

ما در هر مسئولیتی که هستیم، باید با اخلاص، تلاش مناسب، ابتکار عمل و حرکت انقلابی، نیاز مردم و زمان خود را پاسخگو باشیم. (۱۳۷۰/۶/۳)^(۳۶)

در مورد رابطه مردم و نظام اسلامی نیز فرموده‌اند: مردم، نظام اسلامی را دوست دارند اما از مسئولان نیز توقعات درستی دارند که از جمله آن‌ها برقراری عدل، رفاه، برطرف کردن مشکلات، کم کردن شکاف‌های طبقاتی و برخوردار نشدن بی‌جهت برخی افراد در میدان‌های سیاسی و اقتصادی است. (۱۳۸۱/۱۲/۱۴)^(۳۷)

برخورد دردمندانه و دلسوزانه با کار مردم

۳۴ - همان، ص ۵۱.

۳۵ - اخلاق کارگزاران در بیانات مقام معظم رهبری، ص ۴۶.

۳۶ - همان، ص ۲۶.

۳۷ - همان.



در مسئله فرهنگ عمومی همین که مشاهده می‌کنیم در جامعه ما - مثلاً در پیچ و خم ادارات و دستگاه‌های دولتی و بخصوص در بعضی از ارگان‌ها که شکایت زیادی از آن‌ها می‌شود - کارهای مردم، روان انجام نمی‌گیرد و امروز و فردا می‌شود، و دردمندانه و دلسوزانه با کار مردم برخورد نمی‌گردد، به خاطر یک نقص و بیماری فرهنگی است!
(۱۳۶۸/۹/۲۱)^(۳۸)

تأمین امنیّت و سلامت این کشور، منوط به حسن ظن و اعتماد مردم

در کشوری با این خصوصیات، با این شرایط، با این جمعیت و این بافت جمعیتی - می‌دانید کشور ایران، به نظرم جوان‌ترین یا جزء جوان‌ترین کشورهای دنیاست - و با این وضعیتی که هست، هیچ عاملی نمی‌تواند امنیّت و سلامت این کشور، تداوم حاکمیت نظام و امکان کار و سازندگی برای کشور را تأمین کند، مگر اتصال با مردم، حسن ظن مردم، قبول و اعتماد مردم. (۱۳۷۵/۱۲/۲۴)^(۳۹)

کار ضعیف مساوی است با بدبینی به نظام

اگر کار شما قوی باشد، مملکت را پیش خواهد برد و مردم را نسبت به نظام خوش‌بین خواهد کرد؛ اما اگر کار شما خدای نکرده ضعیف یا معیوب باشد، برای مردم دردسر و

۳۸ - همان، ص ۵۱.

۳۹ - اخلاق کارگزاران در بیانات مقام رهبری، سازمان امور اداری و استخدامی کشور، تهران ۱۳۷۸، ص ۶۱.



مشکل ایجاد خواهد کرد و آن‌ها را به نظام بدبین می‌کند. بنابراین بیش از آنچه که یک وزیر یا حتی مجموعه‌ی هیئت وزیران، مورد محاکمه و مطالبه‌ی مردم قرار گیرد، اصل نظام به چالش کشیده می‌شود و مثلاً می‌گویند چرا وضع ترافیک، امنیت و اقتصاد نظام این گونه است؛ نمی‌گویند چرا هیئت وزیران این طوری است؛ می‌بینید که در تبلیغات دنیا هم به خصوص روی این نکته تکیه می‌شود؛ بنابراین تأثیر ضمنی آن همین است.

**اگر رابطه قلبی با مردم
نباشد، این کشور قابل اداره
نیست**

ما بحمدالله از لحاظ ارتباط با مردم، مشکلی نداریم. من دغدغه دارم که مبدا با قدر ناشناسی ما، آنچه که امروز مثل یک نعمت بی دریغ الهی در اختیار ماست، از ما گرفته بشود، و اگر گرفته شد، ما هیچ چیز نداریم - یعنی وضع کشور ما، بخصوص وضع جمهوری اسلامی ایران، یعنی کشور ایران با نظام جمهوری اسلامی، به نحوی است که اگر رابطه‌ای قلبی با مردم نباشد، این کشور قابل اداره نیست.

(۴۰) (۱۳۷۵/۱۲/۲۴)

**مردم را داخل آدم حساب نکردن
... به تدریج ... همه چیز
تمام می‌شود.**

باید این احساس تواضع و خاکساری در مقابل مردم، در ما تجلی کند. عزیزان من، زبانی هم نیست. از جمله اسرار الهی این است که این گونه چیزها تصنع بردار نیست. بالاخره اگر کسی تصنع کرد، یک جا ظاهر می‌شود که تصنعی است. حالت تکبر، حالت نخوت، روحیه‌ی اشرافی‌گری، روحیه‌ی خود را برتر دانستن، مردم را داخل آدم حساب نکردن، این‌ها بالاخره بروز خواهد کرد! آن وقت دیگر، این محبت و صمیمیتی را که شما الآن ملاحظه می‌کنید، به تدریج از بین خواهد رفت و همه چیز تمام می‌شود! (۱۳۷۵/۱۲/۲۴) ^(۴۱)

جمع بندی

رهبریت نظام بر امر خدمتگزاری مجموعه حکومت و دستگاه‌های دولتی به مردم تاکید دارند و پاسخگویی، شفافیت و صحت و سرعت اطلاع‌رسانی را لازم می‌دانند، بر اهمیت رعایت حقوق و احترام و جلب اعتماد رضایت و مشارکت ارباب رجوع اصرار می‌ورزند و بر تأثیر رضایت عمومی و مشارکت مردم در امور در تأمین و تحکیم امنیت کشور تاکید می‌کنند و بی توجهی به حقوق، احترام، منافع، رضایتمندی مردم را برای اداره و امنیت کشور خطرناک می‌دانند.

۴۱ - اخلاق کارگزاران در بیانات مقام معظم رهبری، سازمان امور اداری و استخدامی کشور، تهران ۱۳۷۸، ص ۳۳.

فصل سوم

اهداف، سیاست‌ها و استراتژی‌ها

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 نظام 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 ناراضی‌ها
- ۶ - تبدیل ناراضی‌تی مردم از دستگاه‌ها به ناراضی‌تی از نظام
- ۷- تبدیل ناراضی‌تی به انفعال و عدم مقبولیت و مشارکت و سپس تبدیل آن به معارضة با نظام
- ۸ - تضييع حقوق ارباب رجوع
- ۹ - عدم بهره برداری نقاط محروم از امکانات عمومی
- ۱۰ - اتلاف 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.

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 ملّی 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 ترددهای 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 غیرحضورى 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 رشوه خواری.

۳) برنامه ریزی بر اساس برون داده ها و توجه به وضعیت ارباب رجوع در خارج از محیط اداری و انجام امور اداری از

مبدأ با هدف کاهش تقاضای سفر در اتخاذ تدابیر اداری

۴) توسعه فن آوری های بانکی و همکاری بین بانکی با هدف انجام مشترک امور مالی اداری ارباب رجوع و اختصاص شماره حساب های سراسری و رند به سازمان های دولتی با هدف سهولت در اطلاع رسانی در مورد حساب های بانکی ادارات.

۵) اختصاص بودجه مناسب برای اطلاع رسانی غیر حضوری در امور اداری به مردم با هدف کاهش تقاضای سفر و کاهش زمینه فساد اداری.

استراتژی های استفاده از نقاط

قوت برای احتراز از تهدیدات

۱) ایجاد مراکز اطلاع رسانی و پاسخگویی از طریق امکانات ارتباطی، (پست، تلفن، پست الکترونیک و ...) به ارباب رجوع با هدف کاهش تردد با هدف کاهش اتلاف وقت مردم، کاهش ترافیک، کاهش تصادفات و آلودگی هوا و تلفات ناشی از آن و صرفه جویی در هزینه های 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 ارتباطی 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 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 غیرحضورى 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 غیرحضورى 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 غیرحضورى) به ارباب‌رجوع به منظور کاهش نیاز مردم به مراجعه حضورى 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 چهارم

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 ارباب رجوع به صورت غیرحضوری.
- (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 غیرحضوری 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 ارباب رجوع و کاهش تقاضای سفر و انجام غیرحضوری 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 غیرحضوری 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 عمومى و گسترش سوادآموزى کار با رایانه و استفاده از پایگاه‌های اطلاع‌رسانى و ... در آموزش و پرورش، دانشگاه‌ها و ...

۵) اختصاص یک پست الکترونیک (ایمیل) برای هر ایرانی بر اساس کد ملى برای انعکاس اطلاعات مورد نیاز ارباب‌رجوع از طریق ایمیل.

۶) انتشار کتاب، سی‌دی 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 الکترونیکى، پایگاه‌های اینترنتى و ...) و ترغیب ناشرین تقویم و سررسید برای اختصاص صفحاتى 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 ادارى
تسهیل‌کننده اطلاع‌رسانى که
سازمان‌ها خود مى‌توانند اتخاذ
کنند:

(۱) اتخاذ سیاست مشتری‌محوری در سازمان‌ها و تشکیل کمیسیون جلب رضایت ارباب‌رجوع در هر دستگاه 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 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 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.

(۵) شفافیت بودن مقررات، قوانین و اطلاعات اداری برای ارباب‌رجوع و در دسترس بودن آن برای ارباب‌رجوع.

(۶) پاسخگویی مکتوب مستدل و مستند به قوانین و مقررات به مردم در موافقت یا مخالفت با تقاضای ارباب‌رجوع 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 ارباب‌رجوع 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.

۸) استفاده از رسانه‌های گروهی از قبیل روزنامه‌ها مجلات، کتاب اول، تقویم‌ها و سررسیدها، تله تکست سیما و سایر ابزار جهت اطلاع‌رسانی به ارباب‌رجوع 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 ذی‌ربط و کارکنان آن در صورت عدم رضایت ارباب‌رجوع از روال انجام آن و پیش بینی سازمان‌دهی مناسب برای بررسی سریع این شکایات 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 ارباب‌رجوع 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 و در.

فصل پنجم

راهکارهای پیشهادی 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:

پایگاه های اطلاع رسانی 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 قاب 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 سازمان دهی 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 اقبال 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 احیاناً 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

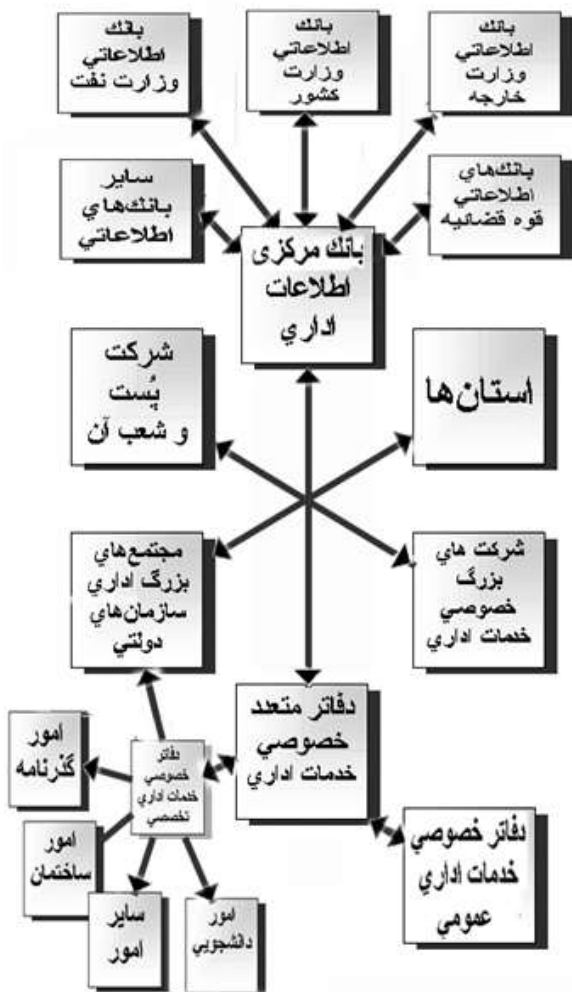


خصوصی) می‌توانند وجوهی که باید به حساب ادارات برای انجام خدمات ریخته شود را از حساب و اعتبار خویش هزینه کنند و وجه آن‌را به صورت نقدی از مشتری دریافت دارند.

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 بی‌نیاز 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.

نمودار ارتباط پیشنهادی دفاتر خدمات خصوصی با بانک‌های اطلاعات اداری.



ارتباط پیشنهادی دفاتر خدمات خصوصی با بانک‌های اطلاعات اداری

اطّلاع رسانی در مورد اطّلاع رسانی

نکته قابل توجه اینکه باید در مورد خدمات اطّلاع رسانی که در دستگاه‌ها دایر می‌گردد اطّلاع رسانی 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 اطّلاع 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، اطّلاع رسانی در فضای شهرداری نشده است و حتی کارکنان شهرداری نیز هنگام سؤال اینجانب از ایشان از وجود آن بی‌اطّلاع بودند؛ چه رسد به ارباب رجوع! چند سال پیش در این مورد به مقامات شهرداری منطقه ۲ تذکر داده، پیشنهاد کردم که در مورد آن، در محوطه شهرداری، اطّلاع رسانی کنند و اطّلاعات مربوط به نحوه کار کرد 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 اطّلاع رسانی کفایت نمی‌کند و باید در حین راه اندازی پایگاه‌های اطّلاع رسانی در مورد وجود آن پایگاه‌ها نیز اطّلاع رسانی کرد و مردم را آموزش داد..

پیشنهاد‌های تکمیلی

- با توجه به هدف کاهش تقاضای سفر و رضایت ارباب رجوع و...، پیشنهاد‌های زیر ارائه می‌گردد.
- گسترش خطوط تلفن در سطح کشور
- افزایش خطوط تلفن در ادارات
- اصلاح فرهنگ عمومی از طریق تبلیغات و آموزش برای استفاده از تلفن برای کسب اطلاع از امور اداری
- اصلاح فرهنگ اداری کارکنان در جهت پاسخگویی ارباب رجوع از تلفن و تلاش برای بی نیاز کردن آن‌ها از مراجعه به ادارات برای کسب اطلاع
- ایجاد یا تقویت حوزه پاسخگویی غیرحضوری به خصوص از طریق تلفن به ارباب رجوع و اصلاح ساختار اداری در این ارتباط از سه روش:
 - اطلاع‌رسانی از سیستم تلفن گویا
 - ضبط اتوماتیک تلفن مردم و تماس بعدی با آنان برای اطلاع‌رسانی تلفنی
 - پاسخگویی تلفنی توسط کارشناسان
 - 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.
- توسعه زیر ساخت‌های ارتباطات مخابراتی و اینترنتی
 - گسترش خطوط مخابراتی در کشور
 - افزایش تعداد افراد برخوردار از خط تلفن



- گسترش خطوط تلفنی در روستاها به نحوی که همه بتوانند در منزل خود از تلفن برخوردار باشند
- اختصاص یارانه‌ها جهت کاهش هزینه‌های ارتباطات مخابراتی در صورت لزوم.
- 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.
- ایجاد بانک‌های اطلاعاتی در دستگاه‌های دولتی و نیز ایجاد بانک مرکزی اطلاعات به منظور سازماندهی اطلاع‌رسانی و شفاف‌سازی اطلاعات اداری
- ملاحظات: بانک مرکزی اطلاعات اداری می‌تواند در سازمان مدیریت و برنامه ریزی تشکیل گردد و سایر مراکز اطلاع‌رسانی با آن در ارتباط باشند.
- انتشار سی‌دی اطلاعات اداری
- ایجاد امکان به روز رسانی اطلاعات اداری موجود در رایانه‌ها از طریق انتقال (دانلود) اطلاعات اداری از پایگاه اداری
- آموزش افراد برای استفاده از اینترنت و ایمیل در سطوح مختلف آموزشی از جمله در دبستان.
- حرکت به سمت خصوصی سازی بخش‌هایی از خدمات اداری
- ملاحظات: زمینه سازی برای شکل‌گیری سازمان‌ها و دفاتر بخش خصوصی برای خدمات اداری همچون دفاتر ثبت اسناد - دفاتر بیمه و دفاتر مشاوره مسکن و کافی‌نت‌ها.

- استفاده از پست الکترونیک برای انتقال اطلاعات مورد نیاز مردم
- سازماندهی ادارات برای پاسخگویی از طریق اینترنت به تماس‌های مردم.
- برنامه ریزی برای اختصاص آدرس پست الکترونیکی برای همه ایرانیان بر اساس کد ملی
- ایجاد و گسترش تجارت و پول الکترونیکی
- ایجاد امکان انجام امور اداری از طریق اینترنت
- ایجاد و توسعه شبکه‌های داخلی اطلاع‌رسانی و مجموعه‌های اطلاعاتی در مؤسسات دولتی
- هماهنگی در فعالیت‌های اطلاع‌رسانی
- فرهنگ سازی در مورد استفاده از اینترنت برای کسب اطلاعات اداری و پرهیز از سفرهای قابل اجتناب
- آموزش استفاده از رایانه به صورت اصولی به استفاده کنندگان مراکز اطلاع‌رسانی از طریق سازمان‌های مربوطه؛
- آشنایی دانش آموزان، دانشجویان و محققان با مراکز اطلاع‌رسانی موجود در کشور؛
- اعمال مدیریت داده‌ها بطور اصولی و دقیق در جهت تعیین نیاز کاربران اطلاعات و هدایت تولیدات اطلاعاتی به سوی کاربردی شدن هر چه بیشتر.
- تخصیص چند واحد درسی از مباحث اطلاع‌رسانی در دانشگاه‌ها برای تمام رشته‌های تحصیلی
- ایجاد اطلاع‌رسانی‌های موضوعی
- ایجاد پایگاه‌های دارای ارتباطات اینترنتی بین بخشی دستگاه‌های حکومتی با قابلیت قوی جستجو

- تهیه و انتشار آگهی‌های خدمات عمومی از رسانه‌های گروهی بویژه تلویزیون به صورت تبلیغات کوتاه (تیزر) و برنامه‌های کوتاه کارتونی و ...
 - 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 کننده 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 ارباب رجوع به سه سفر رفت و برگشت، یعنی ۶ سفر شهری مبادرت کنند. 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 ترردهای 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 و جوهی 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 احیاناً 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 ارباب رجوع 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 ارباب رجوع 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 پیشنهادهای زیر مطرح می‌گردد:

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

هم اینک 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:

- ارائه سالانه کتاب و لوح فشرده راهنمای تلفن به کلیه مشترکین تلفن
- تکثیر لوح فشرده راهنمای تلفن
- آموزش استفاده از کتاب راهنمای تلفن
- درج اطلاعات اداری مورد نیاز ارباب‌رجوع در امور فراگیر در دفاتر راهنمای تلفن
- تدوین و چاپ وسیع کتابچه راهنمای تلفن ادارات دولتی در قطع جیبی
- 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:

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

نقاط ضعف:

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

پیشنهادها در مورد پاسخگویی و شفافیت

- پاسخگویی مکتوب به هر فردی بویژه در مقابل درخواست رسمی، جزو حقوق ارباب رجوع محسوب گردد و پاسخ آن داده شود.
- 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.
- پاسخ ادارات به مردم باید حسب تقاضای افراد به صورت مکتوب و در هر صورت مستند به قانون باشد.
- دسترسی مردم به اسناد و قوانین باید به راحتی ممکن گردد و به عبارتی شفافیت اداری وجود داشته باشد.
- 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 غیرحضورى 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 می گردد، ادارات می توانند با استفاده از پست، اطلاعات و فرم های مورد نیاز را برای مردم ارسال دارند. کافی است که آن را در پاکتی قرار داده و تمبر لازم را بزنند و در نزدیک ترین صندوق پستی بیاندازند.

شرکت پست به همین منظور می تواند صندوق های

پستی را در بیرون ادارات نسب نماید و یا هر روزه یک مأمور اداری محموله های پستی را به نزدیک ترین دفتر پستی تحویل دهد.

اینکار هزینه هایی را برای ادارات در بر دارد که می توان

ترتیبی اتخاذ کرد که وجه آن در مقصد، از متقاضی خدمات دریافت گردد و یا اینکه هزینه های پست را ادارات خود متقبل گردند.

دولت می تواند برای اطلاع رسانی 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، می تواند این یارانه را برای کاهش تقاضای سفر اختصاص دهد.

نقاط قوت:

▪ وجود شبکه پست در کشور

نقاط ضعف:



- ضعف شبکه پست از نظر تعداد دفاتر، سرعت و اطمینان در انتقال مرسوله‌ها
- عدم استفاده ادارات از سیستم پست در ادارات
- عدم التزام ادارات به پاسخ مکتوب به ارباب رجوع
- ضعف فرهنگ عمومی در استفاده از پست
- عدم اختصاص بودجه خاص در ادارات برای تأمین هزینه ارسال مرسولات پستی در مورد امور اداری و اطلاع‌رسانی به ارباب رجوع
- عدم اطلاع عموم از هزینه‌های پستی
- عدم اطلاع مردم از آدرس‌های پستی ادارات
- عدم اطمینان مردم به دریافت پاسخ از طریق غیرحضوری
- عدم اطمینان مردم به دریافت پاسخ سریع از طریق پست
- محدودیت تعداد صندوق‌های پستی در سطح شهر و روستا
- رشد ناکافی در صنعت پست

پیشنهادهایی در رابطه با پست

- تقویت شبکه پست
- اختصاص یارانه به پست به جای یارانه بنزین با هدف کاهش تقاضای سفر
- موظف شدن دستگاه‌ها به ارائه پاسخ مکتوب به ارباب رجوع در مقابل هر نوع تماس، علی‌الخصوص مکاتبات مردم
- استقرار امکانات استفاده از پست در ادارات برای اطلاع‌رسانی به مردم

- 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 ارباب‌رجوع محول می‌کنند. این امر ارباب‌رجوع 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:

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

پیشنهادهایی در رابطه با هزینه‌های اداری

- 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.
- استفاده از دستگاه کپی در ادارات برای ارباب رجوع
- 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

دردسره‌های 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 ارباب‌رجوع 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 متولدین، 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 ارباب‌رجوع 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 بیافتد که این امر مشکلات زیادی هم برای مردم و هم برای سازمان ثبت احوال ایجاد کرده است و آمارهای تولد را نیز خدشه‌دار می‌سازد.

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:

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

پیشنهادهایی در ارتباط با کارکنان سیار

- احیای مجدد عملی پست‌های سیار برای انجام امور اداری روستانشینان
- استفاده از پست‌های سیار در شهرها برای صدور شناسنامه نوزاد از مبدأ بیمارستان.

▪ 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 صرفه‌جویی 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 نام‌گذاری 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:
- (۴) اطلاع از نشریات اختصاصی ویژه مادران
 - (۵) اهمیت شیر مادر در رشد فرزند
 - (۶) توصیه‌های تربیتی
 - (۷) 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 می تواند 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، بیمارستان های خصوصی و حتی سازمان های نظیر سازمان بهزیستی، کمیته امداد امام خمینی (ره)، سازمان های خیریه، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی و نشریات ویژه مادران و ناشرین کتاب های مربوطه حاضر خواهند بود هزینه ای بابت تبلیغات مورد نظر خود در این کتابچه متقبل شوند و این امر با توجه به تیراژ بالای آن عاملی برای تمایل شرکت ها در سفارش آگهی است و لذا می تواند موجب شود که کتابچه ارزان تر و احیاناً مجانی ارائه شود. طبیعی است این کتاب می تواند در شهرهای مختلف با توجه به آدرس های مختلف جداگانه تدوین و منتشر گردد.

کتابچه اطلاعات اداری در ارتباط با وفات

در صورت وفات یک فرد، بستگان او باید مجموعه ای 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) مداحان

(۷) گل فروشان

(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، لاقلاً 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:

- فعالیت بخشی ادارات و عدم هماهنگی فی مابین برای انتشار این اطلاعات
- 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



- هماهنگی بین سازمان‌ها برای یافتن موضوعات فرابخشی
- برای سازمان دهی روش‌های اطلاع‌رسانی در مورد آن.
- 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:

- اطلاع‌رسانی به مخاطبین یعنی دانش‌آموزان و والدین آن‌ها در مورد روال عکس‌دار کردن شناسنامه و اطلاعات مورد نیاز در این رابطه
- 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 اطلاعات 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:

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

پیشنهادهایی برای تسهیل در عکس‌دار کردن

شناسنامه‌ها

- اطلاع‌رسانی از طریق دبیرستان‌ها و کتب درسی در مورد عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها
- هماهنگی با مدارس برای عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها در مدارس از طریق حضور مأموران سیار ثبت احوال
- 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 جمع‌آوری 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 بی نیاز بکنند. اینکار می‌تواند به تدریج نیز صورت بگیرد.

خوشنویسی

- 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.
- 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.
- لذا درج خوش خط اطلاعات مندرج در شناسنامه خود نوعی اطلاع‌رسانی مناسب محسوب می‌گردد.
- هستند کسانی در دفاتر ثبت احوال که از خط خوبی برخوردارند، لیکن هستند کسانی نیز که خط خوبی ندارند.
- 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.
- 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.

■ 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.

■ 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.

■ 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.

■ 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:

■ ناخوانا بودن تعداد قابل توجهی از شناسنامه‌ها



- بد خط بودن مندرجات برخی از شناسنامه‌ها
- نارضایتی برخی از ارباب رجوع از خط بکار رفته در نگارش شناسنامه

پیشنهادهایی برای خوش نویسی شناسنامه‌ها

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

راهکارهای مقابله با فساد

سازمان جهانی گمرک^(۴۲) از جمله سازمان‌هایی است که در زمینه مبارزه با فساد و توسعه درستکاری فعال بوده است. در بیانیه شورای همکاری 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 چندان 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، حق العمل کاران و تعداد بخصوصی از تجار قرار دارد. ... اگر تجار 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... ارباب رجوع 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 استفاده کنندگان از خدمات گمرکی از سطح خدمات مورد نظرشان آگاهی یابند... باید شرایطی را فراهم کرد که ارباب رجوع فرصت درخواست بازنگری یا درخواست ارائه توضیح در مورد تصمیماتی که احتمال دارد اشتباه باشد یا عادلانه نباشد را داشته باشند.^(۴۳)

شفافیت و دسترسی به اطلاعات اداری

فساد جنبه‌های متعددی دارد و از راه‌های مختلفی به منصف ظهور می‌رسد. گاه تباری برای دست اندازی به بیت‌المال است و گاه کارکنان و مدیران دولتی برای آنچه حق قانونی ارباب رجوع هست نیز رشوه طلب می‌کنند. در مورد دوم، عدم



آگاهی ارباب رجوع 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 ارباب رجوع 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 ارباب رجوع 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 ارباب رجوع 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 (ارباب رجوع)، 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 در صدد 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. (۴۴)



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

فصل ششم

راهکارهای پیشنهادی

در رابطه با سازمان ثبت احوال

پیشنهادات اداری تسهیل‌کننده 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:

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

- انتخاب دبیرستان‌ها برای عکس‌دار کردن شناسنامه‌ها

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

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

(۴) 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.

(۵) استقرار کشیک شبانه روزی برای پاسخگویی به مردم در امور اداری و اطلاع‌رسانی.

(۶) شفافیت بودن مقررات، قوانین و اطلاعات اداری برای ارباب‌رجوع و در دسترس بودن آن برای ارباب‌رجوع.

(۷) پاسخگویی مکتوب مستدل و مستند به قوانین و مقررات به مردم در موافقت یا مخالفت با تقاضای ارباب‌رجوع به عنوان حق مردم و وظیفه دستگاه‌ها و راه حلی برای تحقق اهداف سازمان و کاهش زمینه فساد اداری و رشوه.

۸) 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.

۹) 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.

۱۰) 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.

۱۱) 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.

۱۲) 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.

۱۳) 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

۱) 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.

۲) 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.

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



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

۵) 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.

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

۷) 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.

۸) 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؛

۹) 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.



۱۰) 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) ساده سازی جستجو در امور اداری ارباب رجوع 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) شفاف سازی اطلاعات اداری و دسترسی مردم به آن
- (۲۰) ضوابط طبقه‌بندی اطلاعات با هدف پرهیز از طبقه‌بندی محرمانه بی مورد آن
- (۲۱) پاسخگویی اداری مکتوب به عنوان عاملی در پیشگیری مفاسد اداری
- (۲۲) نقش اطلاع‌رسانی اداری در کاهش مفاسد اداری
- (۲۳) انجام امور اداری غیرحضوری، موانع و راهکارها
- (۲۴) راه‌های پرداخت وجوه اداری در چارچوب کاهش تقاضای سفر
- (۲۵) وضعیت حساب‌های بانکی ادارات و آسان سازی پرداخت وجوه مردم به ادارات
- (۲۶) ایجاد حساب‌های مشترک بین بانکی برای سازمان‌ها برای کاهش تقاضای سفر
- (۲۷) اصلاحات اداری برای پاسخگویی غیرحضوری



- (۲۸) استقرار کشیک اطلاع‌رسانی اداری در ساعات و روزهای غیر اداری
- (۲۹) کارهای اداری در منزل
- (۳۰) سامان دهی 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) مخاطب‌شناسی 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 موثر 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 غیرحضور، 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 غیرحضوری) به ارباب‌رجوع 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 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 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 ارباب‌رجوع 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، آن‌را 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.

