

جرینگ جرینگ زنجیر انوشیروانی در کلیکهای الکترونیکی

(آسیب شناسی شیوه پاسخگویی به شکایات مردمی)

www.gholamrezakhaki.com

غلامرضا خاکی

اشاره

به یاد دارم در ایامی که دبستان بودم پدر از طرح تعریض خیابان شهرداری به دفتر فرح شکایت کرده بود. پس از چندی او روزی هراسان به خانه آمد و با هیجان گفت که شکایتش را با نامه دستور پیگیری از دفتر فرح به شهرداری فرستاده اند و امروز شهردار او را به شهرداری احضار و سرزنش و تهدید کرده که: «حالا می بینی، می روی از ما شکایت می کنی؟!»

ماجرای شکایت پدرم، باعث شده بود تا مدتها من در نهان ترسان با شرم که بر سر پدرم چه خواهند آورد! در خاطر دارم همواره در راه رفتن به مدرسه از در شهرداری که می گذشتم به شهردار ناسزا می گفتم...

اکنون وقتی در راهرو وزارتخانه ها و اداره ها، مردم دادخواه را با کاغذهایی در دست می بینم که مزین به دستورهای اغلب بی حاصل پیگیری مقاماتند، ناخودآگاه خاطره شهرداری در من زنده می شود...

باوری کهن

فرایند پاسخگویی یکی از سازوکارهای ناامیدکننده یا امیدوارساز مردم به نظام اجرایی و کارگزاران هر کشوری است. بیشتر ایرانیان همچنان در تجربه نهادینه تاریخی فرهنگ عصر

کشاورزی بر این باورند که روسا همان اربابان و کدخدایانند و ورای قانون قرار دارند که هر کاری می‌توانند و هر چه بخواهند می‌شود.. ایرانیان به تجربه دریافته‌اند همیشه تبصره‌های هست، راهی غیراخلاقی هست، اگر کسی را پیدا کنند که رابطه‌ای داشته باشد بی شک به آنچه می‌خواهند می‌رسند. مردم باور دارند بزرگان خیرخواهند، این مباشران و وردست‌ها هستند که در نظام اجرایی نان به مردم روا نمی‌دانند و بدجنسی و ظلم می‌کنند و حق مردم را می‌خورند...

گوشی برای شنیدن فرمان عمل

رئیس‌جمهور وعده دادند که می‌خواهند صدای بی‌صدایان باشد. این سخن یعنی مطالبه بزرگی برای آنانی ایجاد کرد که به او رای دادند. جناب دکتر پزشکیان با این سخن خود را در موقعیتی قرار داد که میلیون‌ها نفر در راستای شنیدن شدن دردشان با امیدی به او نامه خواهند بنویسند. نامه‌هایی دربرگیرنده خواسته‌های به حق و نابه‌حق مردم است. نامه‌هایی با ترجیح بند تقاضای کار و وام و مساعدت...

دکتر پزشکیان چه خواهد کرد؟

در مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری سامانه‌ای ارتباطی الکترونیکی برای ارتباط مردم و دولت (به نام ۱۱۱) هست که مردم می‌توانند درخواست‌ها، انتقادهای، شکایات، گزارشها، طرحها و پیشنهادهای خود را با دولت مطرح کنند. در این سامانه امکان پیگیری و ارزیابی پاسخ دریافت شده برای دستگاههای نظارتی و اجرایی بالاتر نیز وجود دارد.

تا آنجا که می‌دانم نتیجه نهایی کار این سامانه مدرن، نتیجه همان روش سنتی است که با آن به پدرم پاسخ دادند. همان روشی همانگونه که نمایندگان مجلس نیز عمل می‌کنند. نامه بر شکایتها و درخواستها و دوباره پرتاپش به زمین حریف. (البته بعضی از نمایندگان نیز نامه‌هایی را در جیب خویش می‌گذارند تا در دیدار با مقامات با آنها معامله ای کنند.)

بی‌گمان انبوه میلیونی نامه‌های از قبل و هزاران نامه در راه از سوی مردمی به سوی رئیس‌جمهوری که در آنان شمع امید افروخته است، ابرچالش سهمگین پیش روی اوست. تعقیب این نامه بازی میان دفاتر رئیس‌جمهور، معاون اول و در سطح وزیران با ادارات استانی، و همچنین ارسالی‌های از سوی نمایندگان مجلس... در دستگاه‌های اجرایی کشور به خوبی

نشان می‌دهند که این رویه چه هزینه و زمانی ملی می‌برد و نسبتش با سودمندی و احقاق حق و ناامیدسازی مردم تا چقدر است.

پیشنهاد

به نظر می‌رسد ضرورتی فوری دارد که رئیس جمهور به سازمان اموراستخدامی و نهاد ریاست جمهوری به عنوان یک اولویت مهم دستور دهند تا جمعی از صاحب نظران حرفه‌ای از رشته های گوناگون مدیریت، روانشناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی و تکنولوژی اطلاعات... برای آسیب‌شناسی و اصلاح کارآمدسازی این فرآیند تعیین شوند، تا آنها شاید راهکارهای جدیدی برای بهبود بهره‌وری این سازوکار بیابند شاید حداقل بتوانند اندکی از نظر عاطفی مردم رنجور ایران را تسلی بخشند.

این راهکار باید بر انتظارات مردمی و ویژگی های ایرانیان مهرطلب ناظر باشد. غفلت از این موضوع و تداوم شیوه کنونی (به رغم تمامی آمارهای موفقیت؟! بی تردید درجه یاس مردم را افزایش می‌دهد همچنان که داده است. افزایش کارآمدی فرآیند پاسخگویی به نامه‌نگاری مردم را باید نشانه‌ای برای صادق بودن رئیس‌جمهور دانست. این پاسخگویی را نباید کاری تلقی کرد که مرکزی از نهاد ریاست‌جمهوری به روال سابق انجام می‌دهد و بحمدالله هم کارش خوب است.