

سبک خدمت رسانی



از بی‌مهری مسکن مهر تا سیستم‌های همیشه قطع

نوبت اینترنتی بگیرید و ساعت‌ها در صف بایستید!

■ حسین گل محمدی

سیستم قطع است بر وید فردا بیا ببید... کپی مدار کتان را بیاورده‌اید نمی‌توانیم کارتان را راه بیندازیم... کار شما مربوط به شعبه ما نمی‌شود... اسمتان را در لیست نوبت بنویسید ولی بعید می‌دانیم امروز نوبت‌تان شود... چِرا اعتراض می‌کنید؟ حالا یکی دو ساعت هم معطل شوید، مگر چه اتفاقی می‌افتد؟!... مسئول کار شما مرخصی است، هفته بعد بیا ببید...

بی‌شک هریک از شما مشابه این عبارات را بارها و بارها در جایگاه یک ارباب رجوع شنیده‌اید و بدون توجه به وقت گرانبهایی که برای رفتن به یک اداره صرف کرده‌اید دست از پا دراز تر برگشته‌اید. دو نمونه از اتفاقاتی را که به تازگی برابم افتاده است برایتان روایت می‌کنم و قضاوت را می‌گذارم به عهده خوانان و کسانی که عامل چنین اتفاقاتی هستند.

■ بی‌مهری در مسکن مهر

یکی از دوستانم که برای مسکن مهر ثبت نام کرده بود سال‌ها در آرزوی صاحب خانه شدن انتظار می‌کشد. تا اینکه امسال از طرف مسکن مهر پردیس پیامکی آمد که وارد پروفایل خود در سامانه مسکن مهر شهر پردیس شوید و پیام خود را دریافت کنید. لینک سامانه هم در پایین پیامک درج شده بود. همراه دوستم وارد سامانه شدیم. دیدیم به‌به چه سایتی و چه دم و دستگاهی‌را انداخته‌اند که بیا و ببین... در بخشنامه‌ها پیام را باز کردیم و متوجه شدیم که سند پنج برگی واحد دوستم بعد از گذشت هفت سال آماده تحویل است ولی برای حضور در مجموعه اداری مسکن مهر پردیس باید وقت اینترنتی بگیریم و حتماً با پرینت نوبت قبلی به آنجا مراجعه کنیم در غیر اینصورت

سبک مراقبت

■ مرئی ترایی

هر زمانی تلویزیون، این رسانه ملی را روشن می‌کنیم تا یک برنامه سرگرم‌کننده ببینیم، وسط هر برنامه مجبوریم تبلیغات فراوانی ببینیم. تمام بر نامه‌های تلویزیونی بر شده است از تبلیغات اسپانسرها و تشویق مردم برای امتحان کردن شانس خود برای گرفتن جایزه‌های وسوسه‌انگیز چند صد میلیونی که البته هوش از سر هر بیننده‌ای می‌پراند. مجری برنامه چنان با هیجان و اشتیاقی بیننده‌ها و مخاطبان برنامه خود را تشویق به شرکت در مسابقه پیامکی مورد نظر می‌کند که محال است کسی بتواند استیکر وسوسه خود را بگیرد و یک پیامک نا قابل نگرشوند. چرا؟ به این دلیل که برای امتحان بخت و اقبال خود در این لاتاری یا همان بخت‌آزمایی بر نامه‌های تلویزیونی نیاز به کار سخت و طاقت‌فرسای نیست و اصلاً و ابداً هم لازم نیست انرژی و وقت زیادی برایش بگذارید، فقط کافی است عدد مورد نظر را به ستاره... مربع بفرستید و برنده خوش شانس این برنامه‌ها باشید. به همین سادگی و راحتی بخت و اقبال خود را امتحان می‌کنید، اما مخاطبان و بیننده‌های بخت برگشته این برنامه‌های تلویزیونی خیر ندارند و نمی‌دانند که با همین حرکت به ظاهر ساده و راحت چه کلاه‌ی بر سرشان می‌رود. کلاه گشادگی که از قَبَل آن پول هنگفتی به جیب شرکت مغایرات و ستاره‌مربع‌های معروف واریز می‌شود.

■

وزیر جوان وزارت ارتباطات چندی پیش پرده از یک کلاهبرداری برداشته و خبر از کلاهبرداری بزرگ ستاره مربع‌ها داده است. اپراتورهایی که با کلاهبرداری تا این لحظه ۱۳ هزار میلیارد تومان از جیب مردم برداشته‌اند بدون آنکه کسی خبر داشته باشد. عمق فاجعه وقتی بیشتر و اوضاع وقتی برنج‌تر شد که وزیر جوان که دستوری * ۸۰۰۰۶ * بر مریع * را به مردم اعلام کرده و مردم بخت

سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۴۹۸۴۷۱

د

ماجرای قطعی سیستم از آن دست قصه‌های تکراری است که بانک‌ها و بسیاری از واحدهای اداری که مستقیماً با ارباب رجوع سروکار دارند مصداق آن هستند. در این زمینه شعب تأمین اجتماعی گوی سبقت را از دیگران ربوده‌اند و تصورشان را کنبد مستمری بگیران سالمند و خسته‌ای را که برای تمدید دفترچه درمان چقدر در وقت بگذارند و اذیت شوند!

شاید این برخوردها ناشی از این نگرش غلط باشد که مردم همه بیکار هستند و این مردم تا ثقی به توفی می‌خورد صف‌های طولانی تشکیل می‌دهند و ساعات‌ها در این صف‌ها به انتظار می‌ایستند، پس حالا چند ساعتی هم اینجا معطل باشند مهم نیست! همین تصورات غلط باعث می‌شود به حقوق شهروندی بهایی داده نشود.

■ سیستم‌های همیشه قطع و سرگردانی ارباب رجوع

ماجرای قطعی سیستم از آن دست قصه‌های تکراری است که بانک‌ها و بسیاری از واحدهای اداری که مستقیماً با ارباب رجوع سروکار دارند مصداق آن هستند. در این زمینه شعب تأمین اجتماعی گوی سبقت را از دیگران ربوده‌اند و تصورشان را کنبد مستمری بگیران سالمند و خسته‌ای را که برای تمدید دفترچه درمان چقدر باید وقت بگذارند و اذیت شوند!

حتماً کسانی که گذرشان به شعبه‌های تأمین اجتماعی افتاده است بی‌ظلمی و وقت‌کشی کارمندان این شعبه‌ها را با گوشت و پوست خود لمس کرده‌اند. مثلاً در یک ساعت مشخص سیستم تمام شعبات قطع است ولی هیچ کس این را به ارباب رجوع اعلام نمی‌کند تا او تکلیف خود را بداند. کارمندان هم ارباب رجوع را به شعبه‌های دیگر پاس می‌دهند بدون آنکه بگویند سیستم از مرز قطع نیست و رفتن شما به شعبه‌های دیگر فایده‌ای ندارد. چرا؟

چون می‌گویند بگذارید زمان ارباب رجوع در همین رفتن به شعبه‌های دیگر تلف شود شاید سیستم وصل شد. این همان حقی است که زیر پا می‌شود و کسی اعتراضی نمی‌کند. بدون شک تا وقتی هر کدام از ما به بارزش بودن وقت و زمان خود پی نبریم تا وقتی خود ما به حق و حقوق خود احترام نگذاریم هیچ سیستم و دستگاه دولتی و خصوصی هم خود را موظف به رعایت حقوق شهروندی ما نمی‌داند.

فروخته است یکی از مقصران اصلی این کلاهبرداری است. مسئولان رسانه ملی باید به برنامه‌سازهای سازمان خود دستور اطلاق رسانی استفاده از اپلیکشن‌ها یا ستاره مربع را بدهند تا مردم با آگاهی کامل وارد معرکه بخت‌آزمایی این شرکت‌ها شوند و بداند تا وارد کردن هر که چه پولی به حساب این شرکت‌ها واریز می‌کنند و اگر نمی‌خواهند هر ماه از حسابشان به حساب این شرکت‌ها پولی واریز شود کلمه خاموش را پیامک کنند.

ولی سواى از برخى بی‌مسئولیتی‌های مسئولان خود ما مردم هم کم مقصر نیستیم که بدون هیچ اطلاع و آگاهی فقط به طمع پول زیاد به در دستاویزی جنگ می‌اندازیم. یا فقط کافی است یک نفر از دوست و آشنای ما تبلیغ کالا یا محصولی را که از رسانه ملی پخش می‌شود تأیید کند، چشم و گوش بسته دنباله‌رو او می‌شویم و خودمان را در چاله این شرکت‌ها می‌اندازیم. یا اینکه در جو و هیجان یک برنامه خود را غرق می‌کنیم و در آرزوی رسیدن به رؤیاهای خود وارد معرکه برخى اپراتورها یا اپلیکیشن‌ها می‌شویم. به عنوان مثال تمام مسابقات (بیشتر از همه فوتبال) و برنامه‌های ورزشی و مسابقات بزرگی که از رسانه ملی پخش می‌شود، قشر عظیمی از مردم به ویژه جوان‌ها را جذب خود می‌کند که بالطبع طعمه‌های خوبی هم برای کلاهبرداری‌های رسمی (!) هستند. جوانانی که در وانفسای فشار اقتصادی در رزروی یک شیشه پولدار شدن هستند قطعاً می‌توانند طعمه‌های خوبی باشند چون بدون هیچ سؤال و جوابی وارد قمارخانه‌ای می‌شوند که به راحتی نمی‌توانند از آن جان سالم به در برند. وقتی از خواب غفلت بیدار می‌شوند که نه تنها پولی به دست نیاورده‌اند بلکه رقم چند صد هزار تومانی یا چند میلیونی را نیز از دست داده‌اند.

کلام آخر اینکه در رؤیاهای خود غرق نشویم و آگاهانه دست به هر اقدامی بزنیم. در کشوری زندگی می‌کنیم که اگر خود ما مراقب حق و حقوقمان نباشیم کسی به فکر ما نیست و همه به فکر سود و منفعت خود هستند. برای رسیدن به آرزوهایمان گول ستاره‌ها و مربع‌ها را نخوریم، چراکه آنها مسیر رسیدن به آرزوهایمان را روشن نمی‌کنند.

سبک عدالت



رعایت حقوق شهروندان از منظر قرآن و نهج البلاغه

همگان را با چشم حق نگرستن

■ کسری محمدیان

با نگاهی به آموزه‌های اسلامی و مصادیقی که در آیات، روایات و احادیث آمده است متوجه می‌شویم که در هیچ دین و آیینی به اندازه اسلام بر رعایت حقوق انسان‌ها تأکید نشده است تا جایی که بارِ تعالی از حق خود می‌گذرد اما از حق الناس نمی‌گذرد. مروری بر بعضی آیات قرآن و همچنین احادیث به ویژه آموزه‌های نهج البلاغه به خوبی روشنگر این موضوع است.

■ ■ ■

بی‌تردیدی ادیان الهی به ویژه اسلام منشأ مطمئنی برای احصای حقوق انسان‌ها هستند. از آنجایی که خاستگاه حقوق بشر، فطرت انسان است، خالق این فطرت بهتر و بیشتر از هر مرجع دیگری از آفریده خود اطلاع دارد. فطرتی که انسان برای دستیابی به آن باید از لایه‌های خودخواهی عبور کند. از این رو حقوق اسلامی با دیگر حقوق وضع شده از سوی انسان‌ها اختلاف منبایی دارد.

در این زمینه امیرمؤمنان علی(ع) در مدت کوتاه حکومت خود، با وجود کارشکنی‌ها و مشکلات فراوان جامعه آن روز به هم انسان‌ها نشان داد که می‌توان به حق عمل کرد، از زمان و مکان عبور کرد، در راه آن جان داد و جاودانه ماند. در قرآن کریم در آیاتی مانند آیه ۹ سوره مبارکه اعراف و آیه ۳۰ سوره مبارکه روم به‌طور مکرر تصریح شده است بر حسب اصل خلقت، مواهب عالم برای انسان آفریده شده است، به‌طوری‌که خداوند انسان آفریده در آیه ۲۹ سوره مبارکه بقره می‌فرماید: «هو الذی خلق لکم ما فی الارض جمیعاً، اویست آن کسی که آنچه در زمین است همه را برای شما آفرید.»

از دیدگاه اسلام خداوند متعال نه‌تنها خالق جهان هستنی و مدبر امور آن است، بلکه قوانین حاکم بر افراد و جوامع انسانی را هم وضع می‌کند. انسان مکلف است تنها از دستورات و قوانین او اطاعت کند. این نکته در قرآن کریم مورد تأکید قرار گرفته است چنان که در آیه ۲۱۳ سوره مبارکه بقره آمده است: «کان الناس أمة واحدة فبعث الله النبيیین مبشّرين و منذرين و أنزل معهم الکتاب بالحق لیحکم بین الناس فیما اختلفوا فیه؛ مردم امت واحدی بودند؛ خداوند پیامبران را برانگیخت و کتاب خود را همراه ایشان به حق فرستاد تا در میان مردم در مواردی که اختلاف می‌کنند، حکم کند.»

با توجه به آیات قرآن کریم و تعالیم بزرگان دین درمی‌یابیم که نخستین حق انسان مطمئن در جهت تدوین حقوق بشر در اسلام این شناخت به وظایف خود به‌عنوان بالاترین مخلوق بی‌می‌برد. از دیدگاه امام سجادت(ع) اولین حق انسان حق نفس، سپس حق تک‌تک اعضا و پس از آن حقوق اموال و افراد اجتماع بیان گردیده است. بنابراین قوانین اسلامی هر دو بُعد فردی و اجتماعی انسان را مورد توجه قرار داده و در هر دو بُعد هم به نیازهای مادی و هم به نیازهای معنوی پاسخ داده است.

در سیستم قانونگذاری الهی که قوانین

پیرو مصالح فردی و جمعی است بسیاری از احکام عبادی برای پرورش و سازندگی فرد و روحیات او قانونگذاری شده و بسیاری از احکام دیگر نیز برای اصلاح جامعه و ایجاد عدالت اجتماعی و حفظ حقوق امت اسلامی است. همواره مصلحت‌های فردی و اجتماعی به احکام فقهی مراعات شده است، اما هر گاه کسی وادار ت نکند که کار کوچکش را بزرگ بشمارد و گمنامی انسانی سبب گردد که کار بزرگ او را کوچک پنداری.»

بدون شک امروز هر مسئولی در هر جایگاهی تنها با همین آموزه روشن می‌تواند رفتاری عادلانه پیشه و حقوق شهروندان را در هر زمینه‌ای اعادة کند. باشد که پیرو راستین مولای متقیان باشیم.

منابع: خبرگزاری ایکننا و پایگاه اطلاع‌رسانی حوزه