

سیدشایان ابهری

خبرنگار گروه سیاست

امید کلمه‌ای چهار حرفی است که شاید نتوان در چهار بند هم انرژی نهفته در آن را به‌تصویر کشید؛ انرژی و محرکی که می‌تواند بیماری را سرپا کرده، آسیب‌دیده‌ای را با سرعت خارج از تصویری بهبود داده و شکست‌خوردۀ‌ای را باثبات‌غیرقابل‌وصفی به‌قله‌های پیروزی برساند. محرکی که توان آن را دارد تا جامعه‌ای را از حالت‌سکون، به‌واج‌بالندگی و نشاط‌برسانند و سرزمینی را از برکات‌این‌بالندگی بهره‌مند کند. محرک رشد‌دهنده‌ی‌پویایی مستمری که می‌تواند تمدن‌هایی را برای همیشه در تاریخ ماندگار کند. این محرک بی‌مانند که می‌تواند جامعه‌ای را از حضيض به اوج عزت برساند، امید است آن چیزی که نداشتنش به کلام امیر مومنان صاحب‌خود را می‌کشد. با وام گرفتن از همین روایت می‌توان گفت داشتنش مردۀ ارزنده می‌کند. چه اکسیری در سرتاسر کره خاکی توان این را دارد که انسان افتاده‌ای را دوباره سرپا کند؟ امید؛ همان چیزی که حفظ و مراقبت از آن در یک جامعه، ضامن تسریع روند پی‌شرفت و رشد آن جامعه خواهد بود. محرکی که وجودش با هر شکل و میزان به‌طور معجزه‌آسایی سازنده است و انرژی‌ای که حضورش در جامعه‌ای، می‌تواند عملیات نخبگان آن جامعه برای ترمیم شکاف‌های اجتماعی احتمالی را بسیار در دسترس‌تر از آنچه پیش‌بینی می‌شود کند. روزهای ابتدایی شهر پورماه امسال بود که

سفری یک‌روزه، نشان‌دهنده‌آغاز تلاش‌هایی برای کلیدزدن یک‌فرآیند بود؛ فرآیندی برای تزریق این محرک معجزه‌آسا به پیکره جامعه ایرانی. سفری که برای طی آن، مسافتی کمتر از ۱۰۰۰ کیلومتر طی شد، اما گستره اثرگذاری اش ده‌ها هزار کیلومتر وسعت داشت. سیدابراهیم رئیس،ی رئیس‌جمهور منتخب در آن روزها به خوزستان سفر کرد و البته خبر از شروع یک فرآیند داده بود؛ فرآیندی که می‌توان آن را به‌عبارت دیگر «پروژه بازسازی اعتماد عمومی» عنوان کرد. پروژه‌ای که شاید بتوان جدی‌ترین ابزار دولت برای پیروزی در آن را همان محرک معجزه‌آسا یعنی «امید» دانست. امیدی که اگر باشد، با خود اعتماد می‌آورد و اعتمادی که غالب‌بودنش، خالق امید به آینده‌ای روشن است. جامعه‌ای که نزدیک به یک دهه، زخم برداشته از ناکارآمدی بود و هربار و بعد از هر فریاد پردرشد خود را تنها میان بآس و تاریکی می‌دید، حالا انرژی عجیبی را در خود حسی می‌کرد که به فرغ‌فرد اعضای خود، نوید دوباره شنیده شدن صدایشان را می‌داد. هم‌زمان با حضور رئیس‌جمهور در محروم‌ترین مناطق کشور، ابزارهایی هم وجود داشت که به فرآیند خلق دوباره «امید به آینده‌ای روشن» سرعت می‌بخشید. یکی از آن ابزارها «نامه‌هایی برای آقای رئیس‌جمهور» بود. کاغذهای سرد و بی‌روحی که با ریشه دواندن امید در دل مردم میزبان رئیس‌جمهور، روح‌دار شده بود و جوهر قلم را به‌آغوش کشید تا جامعه‌صورت‌وج کشیده مناطق محروم را میهمان گرمای متولدشده از عمق آن محرک معجزه گر کند. نامه‌هایی که هریک نشانه است؛ نشانه‌ای از زنده‌بودن یک‌نور گرم‌بخش. نوری که حالا در غربی‌ترین

سیاست

مردم هم امیدوارند هم اعتراض دارند

نامه‌های مردمی در دولت رئیسی ۱۶ برابر شد

اگر نگرانی همراه با خوشحالی ات باعث شود محتاط‌تر و باتم‌رکزتر قدم برداری، آرام آرام رشد می‌کنی و با اعتماد به‌نفس از روند پیشرفت توقف‌ناپذیرت کیف می‌کنی. دلیل نگرانی را می‌دانستم. به دلیل کلافه‌کنندگی اش هم رسیدم. فکر کردن به اینکه این جمعیت، در این سال هاصدایشان را چطور و به‌گوش چه کسی می‌رسانده‌اند آرام می‌داد. تصور اینکه وقتی خبردار شده‌اند می‌توانند بعد از سال‌ها، با قلم و کاغذی در دسترس رئیس‌جمهور را مخاطب خود قرار دهند چه احساسی پیدا کرده‌اند کلافه‌ام می‌کرد. اما هم‌زمان حس عجیبی هم‌رمای بود که تا به‌حال لمسش نکرده بودم. حس امیدواری‌ای که بعد از دیدن برق‌شادی در چشمان پیرمرد کشاورزی که سیل، زمینش را شسته و خانه‌نشینش کرده بود ولی اطمینان داشت صدایش شنیده می‌شود، دیدم. نگرانی دیگری که نمی‌توانستم از کنار آن به راحتی عبور کنم، آن بود که آیا اینکه مردم به دنبال حل مشکل خود، خارج از چهارچوب‌های مرسوم اداری و در قالب نامه‌مستقیم به‌شخص رئیس‌جمهور هستند، نشانه خوبی برای دولت سیزدهم خواهد بود؟ اینکه مردم امید خود را تنها در نامه‌هایی جست‌وجومی‌کنند که قرار است به دست شخص رئیس‌جمهور برساند. همین پرسش‌های از سر بیم و امید بود که باعث‌شد به‌سرآغ تهیه گزارشی درباره آنچه بعد از سفرهای استانی بر این نامه‌ها می‌گذرد، بروم. اینکه آیا در دولت هشت‌ساله حسن روحانی هم خبری از این نامه‌ها بود یا خیر، اگر بود در چه ابعادی ارسال می‌شد، اینکه میزان نامه‌های نوشته‌شده خطاب به رئیس‌جمهور با شروع دوباره سفرهای استانی در دولت

از مردم می‌گیرد و بعد از آن نیز، فرآیند بازگشایی، تکمیل اطلاعات، مطالعه، دسته‌بندی و ثبت آن است که زمان بر است و در این زمینه هم با سرعت ارسال و ثبت درخواست در سامانه قابل مقایسه نیست.»

روند عجیب رشد تعداد نامه‌ها در دولت سیزدهم

نکته تعجب‌برانگیز درباره تعداد نامه‌های ارسالی به رئیس‌جمهور در چندماه گذشته در اینجاست که با بررسی آمارهای مرکز ارتباطات مردمی در این باره، شاهد روندی عجیب رشد تصاعدی تعداد نامه‌های ارسالی در پنج‌ماهه دوم سال هستیم که اتفاقاً شروع فرآیند صعودی آن از نخستین سفر استانی رئیس به خوزستان است. با بررسی آمارها متوجه ۱۶ برابر شدن تعداد نامه‌های مردمی ثبت‌شده هستیم که این آمار عجیب به تنهایی به اندازه چندبند حرف برای گفتن دارد.

بازه زمانی ارسال	تعداد نامه‌های مردمی ارسال شده
پنج‌ماهه اول سال ۱ فروردین تا ۱۷ مرداد ۱۴۰۰ (دولت دوازدهم)	۴۹۹۰۶
پنج‌ماهه دوم سال ۱۷ مرداد تا ۱۴ بهمن ۱۴۰۰ (دولت سیزدهم)	۷۹۵۰۰

مرحله آخر؛ نظارت بر روند رسیدگی نامه‌ها

نکته یابانی وقابل توجه درباره روند رسیدگی به نامه‌های مردمی آن است که مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست‌جمهوری، وظیفه نظارت بر روند رسیدگی به هریک، در روزانه‌های مربوطه را نیز دارد و اینکه نامه‌ها بعد از دسته‌بندی بر اساس موضوع، ثبت می‌شود و برای ارسال‌کننده آن کد رهگیری ارسال می‌شود، و الا نشان‌دهنده این است که امکان گم شدن نامه‌ها در چرخه اداری به دلیل داشتن شناسنامه‌ای همچون کد رهگیری ناممکن است. ثانیاً دسته‌بندی صورت گرفته پیش از ثبت و ارجاع به وزارتخانه مربوطه با توجه به آن دسته‌بندی، جهت پیگیری‌های تکمیلی و رسیدگی به مشکلات مردم، ضامن آن است که پیگیری سرنوشت هر نامه بعد از ثبت نیز در دسترس است و هیچ دستگاهی نمی‌تواند از مطالبات دسته‌بندی‌شده برآمده از نامه‌های مردمی چشم‌پوشی کند.

نام استان مقصد	فراوانی نامه‌ها (حدودی)
خوزستان	۱۴۵۵
سیستان و بلوچستان	۲۰۹۸
خراسان جنوبی	۲۳۰۰
ایلام	۱۵۰۰۰
کهگیلویه و بویراحمد	۷۹۷۰۰
بوشهر	۱۳۰۰۰
فارس	۴۹۰۰۰
سمنان	۳۲۰۰۰
زنجان	۵۶۰۰۰
هرمزگان	۳۵۰۰۰
لرستان	۱۱۹۰۰۰
یزد	۵۵۰۰۰
قم	۸۸۰۰۰

مثلا درباره تسهیلات بانکی، در کوتاه‌مدت چه کاری از دست دولت برای این حجم از درخواست‌ها برمی‌آید؟

درخواست‌های مربوط به تسهیلات بانکی که یک بخشی همان درخواست مساعدت از سوی شرکت‌هاست برای وزارت صمت (صنعت، معدن و تجارت) ارسال می‌شود. این وزارتخانه درخواست‌های ارسال‌شده با این دسته‌بندی را در قالب کارگروهی به نام کارگروه «رسیدگی به واحدهای مشکل دار» که در استان‌ها هم شعبی دارد، بررسی می‌کند و متناسب با اعتبار موجود، گرفتاری مجموعه شرکت، خدماتی که قبلاً ارائه داده است و شرایطی که در حال حاضر دارد، به آنها کمک می‌کند. یک بخش هم هست که در دسته‌بندی مردمی قرار دارد. یعنی افراد بر فرض مثال در نامه عنوان می‌کنند که قصد دارند پول پیش‌خانه‌شان را اضافه کنند، وامی می‌خواهند، یا می‌خواهند امور جاری زندگی‌شان را با وام اداره کنند یا یک مساله ضروری برایشان پیش آمده است که به این وام نیاز دارند که به این درخواست‌های مردمی هم رسیدگی می‌شود و درصدی از آن از منابع قرض الحسنه خود استان تامین می‌شود. درصدی از آن هم از منابع قرض الحسنه‌ای که از قبل و در «ستاد سفر» هماهنگ شده است، برای این موضوع کنار گذاشته می‌شود. هم‌اکنون در این باره و برای رفع مشکلات مردم هم با بانک‌ها ارتباط گرفته شده، هم صندوق کارآفرینی امید هست و هم بنیاد مستضعفان انقلاب اسلامی در این موضوع کمک‌هایی می‌کند تا به وام‌های قرض الحسنه مردمی، یک سامان درستی داده شود.

درخواست‌هایی که با موضوع اشتغال مطرح می‌شود چطور؟ مردم چطور این مطالبه را مطرح می‌کنند؟

درخواست‌های مربوط به اشتغال معمولاً از سوی افراد فاقد شغل مطرح می‌شود. این درخواست‌ها بعد از ثبت در سامد، به اداره کل‌های وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در هر استان منتقل می‌شود، اداره کل استان، درخواست‌ها را بررسی می‌کند، آنهایی که مربوط به وام اشتغال باشد را به صندوق کارآفرینی امید انتقال می‌کنند و در آن قالب به این درخواست‌ها رسیدگی می‌شود و درخواست افرادی که خواسته‌شان صرفاً پیدا کردن شغل است، به حوزه عملکرد اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان ارجاع داده می‌شود و در آن اداره کل به اینها رسیدگی می‌شود. ظرفیت‌ها برای نیروهای موردنیاز توسط این اداره کل بررسی می‌شود و در ادامه بررسی، اینکه چه افرادی فضای کار در استان را دارند، متناسب با رشته، تحصیلات و اعلام نیازی که کارفرما کرده است معرفی می‌شوند و ادامه روند طی می‌شود.

نقص‌های نامه‌ها بیشتر چه مواردی است و چطور رفع می‌شود؟

از این جهت که سامانه ارتباط مستقیمی با سازمان ثبت احوال دارد، در حال حاضر با ارائه چند مولفه می‌تواند هم‌وطنان را شناسایی کند و با تکمیل اطلاعات شخصی، وارد مرحله ثبت تقاضای نگارنده نامه می‌شویم. افرادی که با ۱۱۱ ارتباط برقرار می‌کنند خود به‌خود که ملی‌شان را در سامانه ثبت می‌کنند اما نامه‌های ارسالی خارج از سامانه از سوی مردم، باید دارای بک ملی باشد. به همین جهت توصیه ما ثبت درخواست‌های مردمی در سامانه است. اما علی‌رغم این نکته، نامه‌های مکتوب و فیزیکی حتماً باید کد ملی داشته باشند تا ثبت درخواست ممکن شود. ما تمام سعی ما ن را می‌کنیم به هر شکلی شده نامه‌هایی که نقص دارند را با استفاده از شماره تماس‌های درج‌شده در نامه‌ها تکمیل کرده و درخواست‌های مردم را ثبت کنیم.

مرحله ثبت و پیگیری نامه‌های ثبت‌شده

پاکت نامه‌ها در یک فرآیند مشخص و در ستادهای از قبل تعیین‌شده که متشکل از چیزی بیش از ۱۰ نفر نیروی انسانی است، باز شده، چنانچه اطلاعات‌شان نقصی دارد، با برقراری تماس تلفنی با صاحبان نامه‌ها رفع شده و در نهایت، دسته‌بندی موضوعی و ثبت می‌شوند. بیات درباره روند ثبت نامه‌های الکترونیکی هم این‌طور توضیح داد: «سامانه‌ای به نام سامانه خدمات الکترونیکی برای رسیدگی به این‌ها شکل گرفته است. مسئولان مشغول در این بخش، متولی ثبت، ضبط، ارسال و پیگیری نامه‌ها هستند. در ساعاتی که شماره ۶۱۳۳ به‌صورت آنلاین امکان پاسخگویی نداشته باشد، صوت مطالبات مردم در این سامانه ضبط می‌شود. ما در «سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد)، یک شماره ۱۱۱ داریم که در استان‌ها هم فعال هستند و یک تلفن نظارتی بر ۱۱۱ هاداریم که شماره ۶۱۳۳ است. هم پاسخگوی مسائل مردم هستند و هم بر عملکرد و پاسخگویی ۱۱۱ هانظارت می‌کنند.»

بعد از ثبت نامه‌ها چه اتفاقی می‌افتد؟

درخواست‌های استخراج‌شده از نامه‌ها، با توجه به موضوع هریک، بین دستگاه‌های استانی توزیع می‌شود و دستگاه‌ها موظف هستند این درخواست‌ها را حداکثر در یک بازه یک‌ماهه تعیین تکلیف کرده و نتیجه آن را به متقاضی اطلاع‌رسانی کنند. نکته قابل توجه در این باره آنکه مواردی که معطل اعتبار و مسائل مالی نمی‌مانند در همان بازه رسیدگی می‌شود و در همین حین، هماهنگی‌های لازم برای آن‌هایی که اعتبار و تسهیلات می‌خواهند انجام شده و برای طی فرآیند پرداخت، به زیرمجموعه مربوطه منتقل می‌شود.

سامانه سامد و سرعت بالای ثبت نامه‌های الکترونیکی

بیات بر تفاوت غیرقابل مقایسه سرعت رسیدگی به نامه‌ها در دو حالت ارسال فیزیکی و ارسال الکترونیکی تأکید دارد و این بار می‌گوید: «سرعت ثبت‌نامه‌هایی که الکترونیکی و از طریق سامد پیگیری می‌شوند خیلی بیشتر از نامه‌هایی است که به‌صورت دستی تحویل مسئولان مرکز ارتباطات مردمی می‌شود! در مدل الکترونیکی در لحظه اعلام مطالبه با شکایت به ۱۱۱، کد رهگیری دریافت می‌کند. از طرفی، با توجه به اهمیت پیشگیری از هزینه‌ها و اسراف، هم در زمان مردم و هم در مصرف کاغذ بهتر است این درخواست‌ها الکترونیکی انجام شود. نحوه رسیدگی به نامه‌های فیزیکی هم به‌طور طبیعی فرآیندی چندمرحله‌ای دارد. یک زمانی برای نگارش و بسته‌بندی و ارسال