حق با شماست

info@jamejamdaily.ir

روابط عمومی: ۲۲۲۶۲۱۴۲

#تاکسی_محلاتی
بهارلو از تهران:
در روزهای شلوغ، تاکسی از چهاراه سیروس به بزرگراه محلاتی به ندرت وجود دارد و مسافران باید دقایق زیادی را منتظر تاکسی بمانند.

#زیرآب_ترافیک
برزای از قائمشهر:
بخش‌هایی از جاده فیروزکوه حوالی شهر زیرآب به علت عرض کم و تردد خودروهای سنگین در روزهای تعطیل دچار ترافیک می‌شود. لطفا به این وضعیت رسیدگی شود.

#خودروسازان_ترکیه
صدیقی از تهران:
صنعت خودروسازی ترکیه که سال‌های گذشته مانند صنعت خودروسازی ایران با بحران‌های زیادی دست و پنجه نرم می‌کرد با اتکا به نخبه‌های داخلی و توسعه صنعت قطعه‌سازی پیشرفت بسیار زیادی کرد، بهتر است صنعت خودروسازی کشورمان نیز با استفاده از تجربه ترکیه قدم‌های مثبتی برای احیای این صنعت اشتغال‌زا بردارد.

#ایرانسل_اینترنت
عبادی از تهران:
بسته‌های کوتاه مدت اپراتور همراه ایرانسل بسیار گران است و با توجه به زمان مصرف، اصلا به صرفه نیست.

#تولید_اشتغال
کاظمی از اصفهان:
نگاه ویژه به تولید وسایل الکترونیکی، صوتی و تصویری علاوه بر خودکفایی و بی‌نیازی از واردات باعث ایجاد اشتغال می‌شود. بهتر است دولت با کاهش واردات فکری اساسی برای تولید در این حوزه کند.

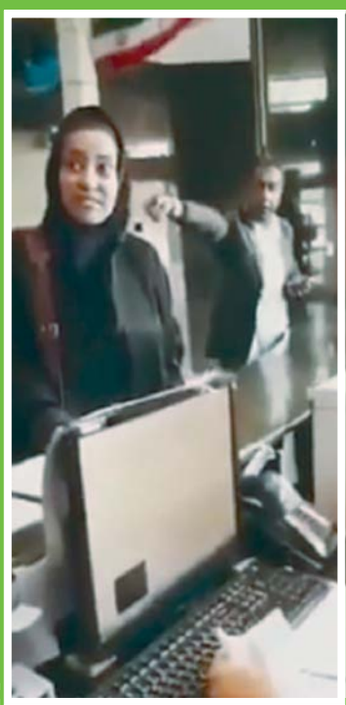
#زمین_مازندران
فلاح از نور:
قیمت زمین و مسکن در استان مازندران به علت حضور دلالان افزایش بسیاری داشته و گرانی غیرمتعارفی در این حوزه دیده می‌شود.

#قدردانی_ارتش_سپاه
مرندی از چابهار:
از ارتش و سپاه بابت کمک‌های شبانه‌روزی به سیل زدگان استان سیستان و بلوچستان و حمایت‌های بی‌دریغ ایشان کمال تشکر و قدردانی را دارم.

#تعطیلی_مدارس
احمدی از تهران:
تعطیلی دبستان‌های تهران در روز ۳۰ دی بی‌مورد به نظر می‌رسید چون پس از بارش برف روز قبل، هوا در این روز بسیار مساعد و دلپذیر بود. تعطیلی بی‌دلیل مدارس فقط به آموزش لطمه می‌زند.

برخورد تند مدیرکل بنیاد مسکن سیستان و بلوچستان با عضو شورای شهر فنوج

پرتاب میکروفن خبرنگار توسط وزیر سابق راه


برخورد پرخاشگرانه نماینده مجلس با کارمند گمرک

وزیر بهداشت سابق که پاسخ بیمار را با جمله «خودت بمال» داد

کلیپی که به‌تازگی از برخورد یك مقام مسؤول در سیستان و بلوچستان منتشرشده بار دیگر ضعف‌های سیستم مدیریتی کشور را عیان کرد

ادب مرد به زد دولت اوست

مریم خباز
جامعه

اگر این تلفن‌های همراه نبودند، اگر آدم‌های کنجکاو و نکته‌سنج، این دوربین‌های هوشمند را دست نمی‌گرفتند و لحظات را ثبت نمی‌کردند و اگر این ویدئوهای ضبط شده به دست آدم‌های حساس و دغدغه‌مند و البته با شهامت در فضای مجازی دست به دست نمی‌شد، چه بسیار اتفاق که به تور افکار عمومی نمی‌افتاد و چه بسیار وقایع که کتمان و لاپوشانی می‌شد و آن وقت عده‌ای که آن صحنه و موقعیت، داغی به دلشان گذاشته، در این آتش می‌سوختند و خودخوری می‌کردند.

واضح‌تر بگوییم، اگر عده‌ای سر صحنه حاضر نبودند و وقتی مسؤولی در حال بازدید، یك دفعه از جمله‌ای برمی‌آشفت و عنان زبان از دست می‌داد و طرف مقابل را می‌شست و کنار می‌گذاشت، اگر این دوربین‌های هوشمند و آدم‌های دغدغه‌مند نبودند، این بخش از تاریخ زیربار زمان مدفون می‌شد و کسی خبردار نمی‌شد گوشه‌ای از کشور، مسؤولی مافوق با مسؤولی مادون یا با مردم عادی چه کرده است. این تلفن‌های همراه دوربین‌دار و آدم‌های گوش به زنگ نعمت‌اند، اینها برشی از وقایع را ضبط می‌کنند تا یك تلنگر به جامعه بزنند و تلنگری نیز به مسؤولان که ای آقایان شما مدیر هستید نه رئیس که هرچه دلتان خواست بکنید و هرچه میلتان بود بگویید و طرف مقابل را نادیده بگیرید و بعد هم پشت همان سپر آهنی که معمولا دور روسا کشیده می‌شود، پنهان شوید. گرچه بسیاری از مسؤولان از رسانه‌ای شدن این ویدئوها و دست به دست شدنشان ناراحتند و گاهی نیز کار به شکایت از مسببان این انتشار و واکنش‌های تند بعدی می‌کشد ولی به نظر می‌رسد بعد از رفتارهای ناخوشایند مسؤولان آن که باید مطالبه‌گر و طلبکار باشد مردم و افکار عمومی است به این دلیل که مردم از مسؤولان پاسخگویی می‌خواهند نه پرخاش و افکار عمومی از مسؤولان تاب‌آوری و سعه صدر می‌خواهند نه تندی و تکبر.

یادایام

دو سال و نیم قبل وزیر مستعفی راه و شهرسازی در حاشیه نشست هیات دولت وقتی با سوال خبرنگاری درباره مرجوعی بودن ایرباس‌های خریده شده مواجه شد از شدت عصبانیت، میکروفن خبرنگار را پرت کرد و ضمن ادای این جمله که شما خبرنگار نیستید و از خبرنگاری سر درنمی‌آورید، اذعان کرد که خبرنگار باید یك جو عقل داشته باشد!

این واکنش نامتعارف آغازی شد برای واکنش‌های مشابه، مثل برخورد وزیر مستعفی جهاد کشاورزی با کشاورز پیر طبسی که از سوز دل شعری می‌خواند و از قیمت گوجه‌فرنگی گله می‌کرد ولی با برخورد سرد و غیرمحترمانه وزیر که مدام خب! خب! می‌کرد روبه‌رو شد. یا برخورد همین وزیر با کشاورز گیلانی که معترض واردات بی‌رویه برنج خارجی و افت قیمت برنج داخله بود ولی محمود حجتی گفت که کمی از آن سبوس‌ها به او بدهند تا خوشحال شود!

ماجرای وزیر مستعفی بهداشت با مردی از اهالی بجستان که از گرانی خدمات فیزیوتراپی گله می‌کرد نیز از همین جنس است، وقتی وزیر به او با لحنی پرطعنه و غیردوستانه گفت که اگر فیزیوتراپی گران است خودت پایت را بمال! اتفاقاتی که یك سال پیش درساختمان گمرک رخ داد نیز نمونه خوبی از تبختر برخی صاحب منصبان و مسؤولان با کسانی است که آنها زیردست تصورشان می‌کنند. نماینده مردم سیستان و بلوچستان همراه مردی که لکسوسی آبی رنگ داشت به گمرك رفته بود تا به گفته منابع مطلع درباره پرونده این مرد که از دلالان شناخته شده بود وارد دفتر رئیس شود که چون یکی از کارمندها مانعش شده بود برآشفت و به اهانت روی آورد که کارمند نیز البته به او گفت که زیردست آقای نماینده و فرمانبردار او نیست.

حالا اما ویدئویی جدید میان مردم می‌چرخد که در مورد یکی از شهرستان‌های محروم و سیل‌زده سیستان و بلوچستان است، جایی در فنوج که عضو شورای شهر آن به رئیس بنیاد مسکن استان اعلام می‌کند خانه‌هایی که برای مردم ساخته‌اند سقف ندارد ولی آقای مدیر برآشفته می‌شود و درحالی که شخص سومی را فرامی‌خواند و از او توضیح می‌خواهد به عضو شورای شهر می‌گوید ساکت باش و حرف مفت نزن!

در گفت‌وگو با دو جامعه شناس و یك روان‌شناس رفتار مسؤولانی از این جنس را بررسی کرده‌ایم و به این پرداخته‌ایم که علت ظهور چنین مدیرانی چیست و چرا کوچك‌ترین انتقاد یا صحبتی که خلاف میل آنها باشد به پرخاشگری و اهانت و حاشیه‌های بعدی کشیده می‌شود؟

چربش روابط بر ضوابط

دکتر غفور شیخی / جامعه‌شناس

علت برخوردهای قهری برخی مدیران با مردم یا با مسؤولان رده پایین‌تر را می‌شود از جنبه‌های مختلف بررسی کرد. البته قبل از هرگونه تحلیل باید اعلام کرد همان‌گونه که مردم زیر فشارهای مختلف هستند مسؤولان نیز چنین فشارهایی را تحمل می‌کنند، فشارهایی مثل نبود بودجه، فقدان هماهنگی برای پیشرفت کارها و مطالبات گسترده مردمی درحالی که برآوردن همه آنها از توانشان خارج است. این تنگناها باعث می‌شود آستانه تحریك‌پذیری مسؤولان پایین بیاید به گونه‌ای که تاب شنیدن نداشته باشند. البته هدف از ذکر این موضوع تبرئه مسؤولان نیست بلکه هدف همه جانبه نگریستن به موضوع است. در کنار پذیرش این واقعیت و گذر از کنار آستانه تحملی که پایین آمده البته باید گفت بخشی از رفتارهای نابهنجار برخی مسؤولان در مواجهه با مردم و افکار عمومی این است که در ساختار اداری ما روابط بر ضوابط چربش دارد و مدیران معمولا براساس گرایش‌های حزبی، مذهبی یا قومی انتخاب می‌شوند و واضح است وقتی اینچنین باشد تخصص و مهارت جایش را به مولفه‌های دیگر می‌دهد. در این میان ضعف سیستم نظارت اداری بسیار حائز اهمیت است و وقتی نظارت‌ها کمرنگ است یك مدیر یا مسؤول خاطی می‌تواند با استفاده از روابط، مشکلات پیش آمده را براحتی رفع و رجوع کند. از سوی دیگر مردم نیز که باور دارند هرگونه پیگیری در چنین اموری بی‌نتیجه است دست از احقاق حق می‌کشند و در نتیجه چنین رفتارهایی در افراد خاطی تقویت می‌شود. این‌که انتصاب‌ها در کشورمان بر مبنای برنامه مدیران و عملکرد آنها نیست نیز نوعی اطمینان به مسؤولان می‌دهد که در هرصورت دوره مدیریتی خود را تمام خواهند کرد و گزندی متوجه‌شان نخواهد بود. این روند اما به ساختار جامعه لطمه می‌زند و ضروری است دیدبانی عمومی تقویت شود به طوری که مسؤولان حس کنند در فضایی قرار دارند که همه دیوارها از جنس شیشه است و هر لحظه ممکن است درباره عملکردشان مورد سوال قرار بگیرند.

ضعف فرهنگ پاسخگویی

دکتر مازیار طلایی / جامعه‌شناس

در مورد تحلیل رفتار مسؤولانی که در برخورد با مردم یا مسؤولان محلی به رفتارهای پرخاشگرانه رو می‌آورند پیش از آن که خود این افراد را تحلیل کنیم باید به بررسی فرهنگی بپردازیم که باعث تولید و تربیت چنین مدیرانی می‌شود. در جامعه‌شناسی، فرهنگی به نام مشارکت‌پذیری و رقابت‌پذیری وجود دارد که بر لزوم پاسخگو بودن مسؤولان تاکید دارد و ارزیابی پاسخ‌هایی که آنها به افکار عمومی می‌دهند را ضروری می‌داند. وقتی در جامعه‌ای این فرهنگ مستولی باشد همه چیز خوب پیش می‌رود ولی زمانی که این فرهنگ موجود نباشد یا ناقص اجرا شود مشکلاتی مثل آنچه ما در جامعه‌مان هر از گاهی تجربه می‌کنیم، پیش می‌آید. وقتی فرهنگ پاسخگویی وجود ندارد، کسانی که در مناصب مختلف قرار می‌گیرند خود را در مقابل مردم پاسخگو نمی‌دانند و اساسا اعتقادی به پاسخگویی ندارند؛ چون خود را فقط ملزم به پاسخگویی به مسؤولان بالادستی می‌دانند. به این ترتیب اگر افراد مادون از آنها سوال یا انتقاد بکنند این کار را نوعی فضولی و وارد شدن به حریم شخصی خود قلمداد و با مرتکبان برخورد می‌کنند. بی‌شك حاکم شدن چنین فرهنگی به توسعه نیافتگی ساختارها و در نتیجه ناکارآمدی منجر می‌شود که به نوبه خود چرخه ناکارآمدی را تقویت کرده و در نتیجه روحیه محافظه‌کاری و پاسخگو نبودن در مسؤولان را تشدید می‌کند. در چنین فضایی هیچ راهی به جز تقویت فرهنگ پاسخگویی وجود ندارد، این‌که دولت‌ها و همه ارکان حاکمیت خود را مقابل مردم و در قبال عملکرد خویش مسؤول بدانند و برای شهروندان نیز حق سوال و مطالبه قائل باشند.

رفتارهای هیجانی و بی‌مهارتی

دکتر تقی ابوطالبی احمدی / روان‌شناس

هر انسانی برای حسن معاشرت با دیگران نیاز به مهارت‌های دهگانه دارد از جمله مهارت تصمیم‌گیری، حل مساله، تفکر خلاق، روابط بین فردی و کنترل خشم و تاب‌آوری. به نظر می‌رسد کسانی که در روابط خود با دیگران موفق نیستند و با کوچك‌ترین انتقادی از کوره درمی‌روند و به رفتارهای پرخاشگرانه دست می‌زنند هم از دانش و هم از مهارت کنترل خشم و تاب‌آوری بی‌بهره‌اند. لازمه کنترل رفتارهای هیجانی این است که افراد قبل از هر اقدامی چیستی، چرایی و چگونگی موضوعات را نزد خود تحلیل کنند و پس از آن دست به واکنش بزنند. کسانی که این‌گونه رفتار می‌کنند صاحب تفکر و اندیشه‌اند و هیچ‌گاه در مواجهه با اتفاقات، رفتارهای عصبی و پرخاشگرانه از خود بروز نمی‌دهند. برعکس کسانی که فاقد چنین مهارتی هستند به صورت فیزیکی یا کلامی با دیگران برخورد می‌کنند که این نشان می‌دهد آنها تدبیر و همه‌جانبه‌نگری ندارند و توان حل مساله را ندارند. در این موضوع میان مردم عادی و مسؤولان تفاوتی وجود ندارد و هردو گروه ممکن است فاقد مهارت باشند که البته بی‌مهارتی مسؤولان می‌تواند تبعات ناخوشایندی برای جامعه داشته باشد.

یادداشت:
دکتر کارن روحانی
استاد حقوق

توهین به شهروندان و شیوه‌های تعقیب آن

تك‌تك شهروندان کرامت دارند و باید مورد احترام قرار بگیرند؛ این اصل به قدری حائز اهمیت است که کرامت انسانی در قانونی اساسی نیز مورد توجه قرار گرفته و به صورت یك اصل در بخش حقوق ملت و در فصل سوم متجلی شده است. احترام به کرامت انسان‌ها در منشور حقوق شهروندی نیز گنجانده شده و در ماده ۷ به صراحت اعلام شده که همه شهروندان به نحو یکسان از کرامت انسانی بهره‌مند هستند. در ماده ۹ نیز به این اشاره شده که حیثیت و اعتبار شهروندان مصون از تعرض است که به اعتبار این ماده باید گفت مصون بودن حیثیت افراد از تعرض، توهین را نیز در برمی‌گیرد.

بنابراین براساس این مواد قانونی هر کسی به شهروندان به هر شکلی توهین کند از این بابت که حیثیت آنها را خدشه‌دار کرده از قانون و منشور حقوق شهروندی تخلف کرده است.

زمانی که یك شهروند به مسؤول یک صاحب منصب یا فردی عادی توهین می‌کند، عمومات حقوق جزا درباره‌اش اعمال می‌شود اما وقتی یك مسؤول یا صاحب منصب یا کارمندان بخش دولتی به شهروندان توهین می‌کنند، علاوه بر قابلیت تعقیب کیفری در دادسرای عمومی مرتکب تخلف اداری نیز می‌شوند که خود مستوجب مجازات‌های مصرح در قانون است.

در طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، ارج نهادن به شهروندان و احترام به مردم مورد تاکید قرار گرفته و تاکید شده که دستگاه‌های دولتی باید منشورهای اخلاقی را تدوین کنند و با مردم رفتار مناسب داشته باشند، همچنین اعلام شده که دستگاه‌های اجرایی باید برای نظارت بر حسن رفتار با ارباب رجوع، بازرسان ویژه‌ای داشته باشند و بر رفتار مدیران و کارمندان نظارت کنند.

در دستورالعمل اجرایی این طرح نیز که در جلسه صد و هشتم شورای عالی اداری تصویب شده در ماده ۸ از برخورد با کارمندان و مدیرانی گفته شده که بیشترین رفتار خلاف (که موجب نارضایتی ارباب رجوع شده باشد) را داشته باشند. در این گونه موارد افراد متخلف به هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع داده می‌شوند. همچنین در قانون رسیدگی به تخلفات اداری و در بند ۴ از فصل دوم، ایراد تهمت، افترا و هتك حیثیت را از مصادیق تخلف اداری معرفی شده است. بنابراین حیثیت شهروندان در قوانین مختلف مورد تکریم و حراست قرار گرفته اما واقعیت این است که بسیاری از مردم ترجیح می‌دهند بعد از اعمال توهین و نقض حیثیت شان به محاکم مراجعه نکنند و از کنار موضوع بگذرند. ضمن این که اساسا روش‌های مبتنی بر بگیر و ببند گرچه خاصیت تنبیهی دارد، ولی نمی‌تواند اقدامی پیشگیرانه باشد. همین است که گفته می‌شود حفظ کرامت انسان‌ها و رعایت حقوق شهروندی افراد در دستگاه‌های اجرایی بیش از هر چیز به تقویت فرهنگ تکریم مردم و ارباب رجوع نیاز دارد.