آینه بازرسی

با ایستادگی، اراده، عزم راسخ، خوش‌بینی به آینده و توکل به خدا می‌توان به آینده درخشان‌تر و در شأن ملت ایران دست‌یافت.

(بخشی از سخنان مقام‌معظم رهبری در دیدار فرماندهان نیروی دریایی ارتش-۱۳۹۴/۰۹/۰۸)

سازمان بازرسی کل کشور | نشریه داخلی | ماهنامه | سال ششم | شماره ۷۲ | آذر ۱۳۹٤

یقه‌سفیدهای کله‌گنده ۲۵
ساخت‌وسازهای خارج از محدوده قانونی ۱۳
پاسخگویی و رسیدگی مؤثر به شکایات مردمی ۲۱
دسیسه‌های هرمی ۲۳

در نشست خبری سراج با قائم‌مقام وزیر نظارت چین مطرح شد:

بازگرداندن متواریان مفسد اقتصادی به کشور

در ایران تعداد زیادی مفسد متواری داریم که دست دستگاه قضایی به آنان نمی‌رسد. در رابطه با برگرداندن اموال نامشروع و به‌سرقت رفته تلاش داریم با کشورهای عضو آمبودزمان بین‌المللی و آسیایی ارتباط برقرار کنیم تا راهکاری بیابیم و از طریق آن متواریان به کشورهای غربی را به ایران بازگردانیم.

این اظهارات بخشی از سخنان سراج رییس سازمان بازرسی کل کشور بود که در نشست خبری در جمع خبرنگاران داخلی و خارجی مطرح کرد.

سازمان بازرسی کل کشور در اواخر آبان و اوایل آذرماه امسال چند روزی میزبان هیئت عالی‌رتبه وزارت نظارت چین در تهران بود. این هیئت سفری هم به اصفهان داشتند که ضمن ملاقات با مقامات استانی، در نشستی با بازرسان کل و کارشناسان بازرسی منطقه ۶ کشور مذاکره و گفت‌وگو کردند. همچنین در نشستی جداگانه با حضور معاونین سازمان بازرسی کل کشور در تهران تجربیات دو کشور مطرح و سؤالاتی درباره نحوه فعالیت ضد فساد دو کشور صورت گرفت.

در نشست خبری که با حضور خبرنگاران داخلی و خارجی برگزار شد، سراج رئیس سازمان بازرسی کل کشور و لیو جیان چائو قائم‌مقام وزیر نظارت چین به سؤالات خبرنگاران پاسخ دادند.

رئیس سازمان بازرسی کل کشور با اشاره به ارتباطات این سازمان با آمبودزمان های کشورهای دیگر خاطرنشان کرد: در دو سال اخیر دنبال آن بودیم که با آمبودزمان های بین‌المللی خصوصاً کشورهای آسیایی ارتباط تنگاتنگی داشته باشیم.

سراج با بیان اینکه ۵۰ درصد از پول‌شویی در کشور مبدأ و ۵۰ درصد در کشور مقصد اتفاق می‌افتد،گفت: به‌عنوان نمونه خاوری پول‌ها را به کانادا برد و از کشورهای غربی پناهندگی گرفت و این در حالی است که بانک‌های غربی حتی حاضر نیستند پاسخ کشور مبدأ را بدهند و به بهانه رازداری از این کار استنکاف می‌ورزند.

وی افزود: تعدادی از کشورها هم هستند که در حال امضای تفاهم‌نامه هستیم تا کشورهای پذیرنده مفسدان را تحت‌فشار قرار دهیم تا از این طریق درباره بازگرداندن افراد مفسد فراری و پول‌هایی که از اموال ملی به سرقت برده شده همکاری لازم شود.

سراج با اشاره به کشورهایی که سازمان بازرسی کل کشور به‌عنوان نهاد آمبودزمان با آنان تفاهم‌نامه همکاری امضاء کرده گفت: با آمبودزمان کشورهایی نظیر ترکیه، دانمارک و پاکستان تفاهم‌نامه امضاء کردیم. با مالزی تفاهم‌نامه به مراحل پایانی رسیده و به زودی امضاء می‌شود. با روسیه، عراق و کره تفاهم‌نامه نهایی شده و در حال امضاء آن هستیم. با کشور چین هم مراحل تفاهم‌نامه در حال انجام است و قرار است در سفر آینده رئیس‌جمهور چین به ایران که از سوی وزیر نظارت همراهی می‌شود، این تفاهم‌نامه به امضاء سازمان بازرسی کل کشور و وزیر نظارت چین برسد.

رئیس سازمان بازرسی کل کشور با انتقاد شدید از اقدام کشورهای غربی در اعطای تابعیت به مفسدان فراری کشورهای دیگر گفت: بسیاری از نهادهای بین‌المللی مانند کمیساریای عالی پناهندگان سازمان ملل متحد یا دفتر مبارزه با مواد مخدر و جرائم سازمان ملل متحد و... در کشورهای مختلف دارای نمایندگی و دفتر هستند. ازاین‌رو کشورهای مقصد که از آنان درخواست پناهندگی می‌شود، می‌توانند توسط این دفاتر از کشور مبدأ استعلام کنند که آیا فرد مرتکب فساد و پول‌شویی شده یا خیر؟!

وی ادامه داد: در راستای ارتقای همکاری‌های بین‌المللی برای برگرداندن فرد مفسد و اموال نامشروع ناشی از فساد در حاشیه اجلاس اخیر روسیه با نمایندگان۱۲ کشور ملاقات و مذاکراتی داشتیم. در سفر به مالزی که پیش‌تر صورت گرفت، با نمایندگان ۱۵ کشور ملاقات و مذاکره داشتم که ازجمله آنان بنیان گذار سازمان شفافیت بین‌الملل بود.

معاون سازمان بازرسی در دیدار با قائم‌مقام وزیر نظارت جمهوری خلق چین:

مبارزه با فساد نیازمند همکاری‌های منطقه‌ای و بین‌المللی است

ابراهیم شاهرخیان معاون برنامه‌ریزی و امور مجلس سازمان بازرسی کل کشور در دیدار با لیو جیان چائو قائم‌مقام وزیر نظارت جمهوری خلق چین گفت: امروزه فساد از مرزهای جغرافیایی کشورها عبور کرده و به یک پدیده منطقه‌ای و بین‌المللی تبدیل‌شده که نمونه آن پول‌شویی است لذا مبارزه با فسادهایی از قبیل پول‌شویی، همکاری‌های منطقه‌ای و بین‌المللی را می‌طلبد.

لیو جیان چائو قائم‌مقام وزیر نظارت جمهوری خلق چین در رأس هیئتی در جریان سفر به شهر اصفهان در جلسه بازرسان کل منطقه ۶ کشوری حضور یافت.

در این نشست ابراهیم شاهرخیان معاون برنامه ریزی و امور مجلس سازمان بازرسی کل کشور و دبیر شورای دستگاه‌های نظارتی کشور ضمن خیرمقدم به قائم‌مقام وزیر نظارت چین و هیئت همراه، اظهار داشت: امیدوارم این قبیل جلسات باعث تعمیق روابط دو کشور در امر نظارت و بازرسی شود.

وی مبارزه با فساد را یکی از دغدغه‌های حکومت ها خواند و گفت: هر کشوری به‌تناسب ساختار خود سعی می‌کند بهترین روش را برای مبارزه با فساد به کار گیرد.

دبیر شورای دستگاه‌های نظارتی کشور، سازمان بازرسی کل کشور را عالی‌ترین دستگاه نظارتی در قانون جمهوری اسلامی ایران معرفی کرد و افزود: سازمان بازرسی در ۳۱ استان کشور شعباتی در قالب ادارات کل دارد که به امر نظارت و بازرسی می‌پردازند.

شاهرخیان بابیان اینکه در امر نظارت و بازرسی از ظرفیت سازمان‌های مردم‌نهاد نیز استفاده می‌کنیم، مهم ترین اهداف و اقدامات سازمان بازرسی کل کشور را شناسایی قوانین منسوخ و ناکارآمد که زمینه فساد می‌شوند،دانست.

در این نشست قائم‌مقام وزیر نظارت جمهوری خلق چین با بیان اینکه تبادل تجربیات نظارتی بین کشورها یکی از راه‌های کاهش وقوع فساد است گفت: فساد مقوله‌ای است که به‌راحتی نمی‌توان آن را کنترل کرد و راه‌های فرار بسیاری دارد که با تبادل تجربیات بین کشورها می‌توان نسبت به کاهش آن اقدام کرد و در همین راستا بسیار تمایل داریم تا با کشورهای منطقه‌ای و فرا منطقه‌ای در امر مبارزه با فساد همکاری داشته باشیم.

لیو جیان چائو قائم‌مقام وزیر نظارت چین تأکید کرد: در کشورمان به این نتیجه رسیده‌ایم که اگر بخواهیم با فساد مبارزه کنیم، باید این امر را از خود حزب آغاز کنیم چراکه به این نتیجه رسیده‌ایم که هر تخلفی رخ می‌دهد، ممکن است ردپایی از اعضای حزب در آن دیده شود.

وی خاطرنشان کرد: حزب کمونیست واحد نظارتی ویژه‌ای برای اعضای خود تعیین کرده و ما اگر بتوانیم ۸۷ میلیون عضو حزب را تحت کنترل قرار دهیم، می‌توانیم بگوییم که فساد را تحت اشراف قرار دهیم.

معاون وزیر نظارت چین در امور بین‌الملل بابیان اینکه حزب کمونیست نیز چارچوب انضباطی خاص خود را دارد، گفت: وقتی فردی قانون کشور را زیر پا بگذارد، در ابتدا حتماً قانون انضباطی حزب را نیز نقض کرده است.

جیان چائو تصریح کرد: وقتی مسئولی قانون انضباطی حزب را زیر پا بگذارد، اخطاری به وی داده می‌شود و اگر وی توجهی نکند و به مرحله زیر پا گذاشتن قانون کشور برسد، با وی برخورد شده و فرد خاطی تحویل مرجع قضایی می‌شود.

وی بیان داشت: یکی از روش‌های جمع‌آوری گزارش تخلفات، از طریق همکاری مردم و روش دیگر از طریق بازرسان حاضر در خود دستگاه‌های مختلف است. هر تخلفی گزارش شود، گزارش آن به مرکز منتقل می‌شود و از استان مربوطه به شهر وقوع تخلف مأموری ارسال می‌شود تا آن تخلف را بررسی کند و اگر آن فرد نتواند تخلف را اثبات کند، واحد نظارت استان زیر سؤال می رود و خودواحد نظارت استانی نیز تحت نظارت مرجع بالاتر قرار می‌گیرد.

قائم‌مقام وزارت نظارت چین همچنین گفت: امسال بیش از ۱۵۰ نفر از مسئولان بخش‌ها را موردبررسی قرار داده و تخلفات آن ها را اثبات کردیم که در همین زمینه تخلف یکی از ۹ نفر از افراد اصلی حزب را به اثبات رساندیم و قانون در مورد وی تصمیم خواهد گرفت.

جیان چائو ادامه داد: از ابتدای سال تاکنون ۸ بار از مرکز به واحدهای نظارتی استانی، مأمورانی را اعزام کردیم تا بر کار خودواحدهای نظارتی استانی، نظارت کنند.

وی اظهار داشت: وقتی تخلفی در چین گزارش می‌شود، چندین واحد نظارتی برای اثبات و رسیدگی به آن تخلف فعال می‌شوند و فعالیت هر بخش تحت نظارت نهاد بالادستی قرار می‌گیرد تا هیچ فرد خاطی نتواند از دست قانون فرار کند.

تهدید و فرصت‌های فضای مجازی

اظهارات مدیرکل توسعه منابع انسانی در سمینار آموزشی پیشگیری از آسیب‌ها و تهدیدات ناشی از فضاهای مجازی

سمینار آموزشی پیشگیری از آسیب‌ها و تهدیدات ناشی از فضاهای مجازی با حضور معاونین، بازرسان و مدیران کل، بازرسان،کارشناسان و کارکنان سازمان در سالن همایش غدیر برگزار شد.

در این سمینار ابتدا دکتر احمدی گرجی مدیرکل توسعه منابع انسانی و تحول اداری به بحث بررسی تهدید و فرصت های فضای مجازی پرداخت و گفت: یکی از ابزار جدی نیل به اهداف در هر سیستم نظامند، شناخت کافی و وافی از محیط داخل و محیط پیرامون یا خارج است. محیط مجازی در دهه اخیر یکی از بازیگران مطرح و تأثیرگذار در هر محیطی در تمام عرصه‌ها مطرح هستند.

وی تصریح کرد: چشم فروبستن از این حقایق، وقایع و واقعیت‌ها و عدم تصمیم‌گیری درست و به‌موقع، می‌تواند خسارت‌ها و زیان‌های جبران‌ناپذیری را بر هر ساحتی و محیطی تحمیل کند.

دکتر احمدی گرجی بیان داشت: محیط‌شناسی یکی از وظایف جدی سازمان و به‌عنوان یک امر محتوم و ضروری و در دستور کار سازمان است. بی‌گمان هرگونه تصمیم‌گیری بدون درک درست و شناخت کافی از محیط، تصمیم‌گیری در خلأ است. لذا به هر میزانی که با محیط آشنایی داشته باشیم می‌توان با این اطلاعات، در مواجه و برخورد با محیط تأثیرگذار بوده و صرفاً یک پیرو و تأثیرپذیر نباشیم.

وی ادامه داد: هر پدیده‌ای در نوع خود می‌تواند هم دارای فرصت و هم تهدید باشد و ابزاری به نام سایبر و فضای مجازی بسته به نوع نگاه و نوع درک، شناخت و آمادگی برای بهره‌گیری از آن، می‌تواند فرصتی باشد.

مدیرکل توسعه منابع انسانی تحول اداری گسترش عدالت رسانه‌ای، کاهش هزینه اقتصادی، آزادی اطلاعات و ارتباطات، جذابیت و تنوع، دستیابی به آخرین اطلاعات جهانی و فرامرزی را ازجمله فرصت‌های فضای مجازی دانست و تأکید کرد: رواج تفرد و فردگرایی، انزوای نوجوانان و جوانان و ایجاد روحیه پرخاشگری در آن‌ها به دلیل آلوده شدن و عادت کردن به این فضا از تهدیدات جدی در حوزه فرهنگ و رسانه است.

وی تصریح کرد: دچار سطحی‌نگری شدن، اشاعه شایعات، تخریب و به وهم گرفتن مقدسات و ضد ارزشی کردن و نابودن کردن ارزش‌ها از دیگر مسائلی است که می‌توان از آن به‌عنوان تهدید در عرصه فضای مجازی نام برد.

احمدی گرجی در عرصه سیاسی، فضای مجازی را یک ابزار جاسوسی، هکرها و کمپینگ های رو به رشد و نمو دانست که تا تخریب شخصیت‌ها و شایعه‌پراکنی پیش رفته است که نیازمند مدیریت متمرکز، نظارت و برخورد جدی با آن است.

وی در پایان علاوه بر بررسی برخی از کیس های سازمانی به آسیب‌های سازمانی در این خصوص اشاره کرد و گفت: آسیب ها را بشناسیم، آسیب‌پذیری تولید نکنیم، آسیب‌پذیری‌هایمان را افزایش ندهیم و تهدیداتمان را مدیریت کنیم.

برگزاری سمینار آموزشی مشترک ایران و دانمارک

سمینار آموزشی «مدیریت مؤثر رسیدگی به شکایات مردمی» با حضور هیدی کلاوز «معاون آمبودزمان دانمارک» و مدیران، سربازرسان و بازرسان سازمان بازرسی کل کشور از تاریخ ۹آذر به مدت دو روز در سازمان بازرسی کل کشور برگزار شد.

ابوالفضل روستایی مدیرکل دفتر ریاست سازمان در آئین افتتاحیه این سمینار با ابراز امیدواری نسبت به احقاق اهداف مشترک دو کشور در این همکاری آموزشی گفت: امروز حرکت در مسیر پرداختن به مقوله نقش‌های آمبودزمانی و توسعه حکمرانی مطلوب از اهمیت زیادی برای شهروندان برخوردار است و مقوله رسیدگی مؤثر به شکایات مردمی می‌تواند به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین اهداف حکمرانی مطلوب در جوامع شهروند محور موردبررسی قرار گیرد.

مدیرکل دفتر ریاست سازمان بازرسی در ادامه به اهداف برگزاری این سمینار اشاره کرد و گفت: در راستای ارتقای آگاهی سازمانی در مقوله مبارزه با فساد و اطلاع از آخرین تجربیات، اطلاعات و دستاوردهای عملیاتی موفق سایر کشورها، سازمان بازرسی کل کشور تصمیم به برگزاری سمینار آموزشی دوروزه ای با عنوان "مدیریت رسیدگی مؤثر به شکایات مردمی" گرفت.

وی به یادداشت تفاهمی که در سال ۲۰۱۴ در جریان سفر رئیس سازمان بازرسی کل کشور به کشور دانمارک با آمبودزمان این کشور به امضاء رسیده اشاره کرد و افزود: بر اساس مفاد این یادداشت تفاهم که به امضای بالاترین مقام آمبودزمانی دو کشور رسید برگزاری سمینارهای آموزشی مشترک با موضوعات توافقی در دستور کار قرار گرفت. در راستای اجرای این یادداشت تفاهم همکاری از دکتر کلاوز دعوت به عمل آمد تا در حوزه رسیدگی مؤثر به شکایات مردمی به بیان آخرین تجربیات و روش‌های موفق کشور متبوع خود بپردازند.

روستائی در پایان ابراز امیدواری کرد که تمرکز بر مقوله آموزش و دسترسی و استفاده از مدل‌های مختلف مبارزه با فساد و رسیدگی به شکایات مردمی می‌تواند منجر به کنترل ابعاد مختلف فساد و درنتیجه کاهش میزان آن در کشور گردد.

حاکمیت قانون عامل اصلی پایین بودن فساد در دانمارک

در ادامه این مراسم دکتر هیدی کلاوز کینز آپ معاون رئیس آمبودزمان دانمارک بابیان اینکه تلاش خواهد کرد در طی این سمینار تجربیات کشورش در مورد رسیدگی به شکایات مردمی را بیان کند، افزود: فساد در کشور دانمارک بسیار پایین است که عوامل مختلفی در این امر دخیل هستند که بخش کوچکی از این

مهم بر عهده آمبودزمان پارلمانی دانمارک است و اکثر عوامل مربوط به حاکمیت قانون و الزام مسئولین به رعایت آن است.

معاون بین‌الملل آمبودزمان پارلمانی دانمارک با اشاره به وظایف آمبودزمان دانمارک، تصریح کرد: آمبودزمان پارلمانی کشور پادشاهی دانمارک تنها بر قوه مجریه نظارت داشته و این پارلمان است که تصمیم می‌گیرد آمبودزمان داشته باشد و مطمئن باشد قوانینی که در پارلمان تصویب می‌شود، به همان شیوه در دولت اجرا می‌شود یا خیر. از این لحاظ آمبودزمان دانمارک نمی تواند قانون‌گذاران و نمایندگان ملت را مورد بازرسی و نظارت قرار دهد. همچنین قوه قضائیه در مقابل آمبودزمان مصونیت دارد و البته آنان سیستم نظارتی مخصوص خود رادارند.

کلاوز با اشاره به ساختار آمبودزمان دانمارک تصریح کرد: ما این اختیار راداریم که از عملکرد دستگاه‌ها انتقاد کرده و در قالب گزارش، توصیه و پیشنهادهایی را مطرح کنیم که البته لازم الاجرا نیست. ما سعی می‌کنیم راهنمایی و روشنگری کنیم تا قوه مجریه بهترین عملکرد را ارائه دهد. البته ما به این امر رسیده‌ایم برای آنکه بتوانیم مؤثر واقع شویم، باید نفوذ داشته و قوه مجریه به گزارش‌های ما توجه کند. به این خاطر در کشور ما دولت، احترام خاصی برای آمبودزمان قائل است. چراکه آمبودزمان دانمارک صرفاً به کاستی‌ها و نقاط ضعف توجه نداشته و نقاط قوت را نیز برجسته و حتی برای رفع نقاط ضعف و کاستی‌ها پیشنهادهایی ارائه می‌کند. از سوی دیگر آمبودزمان باید همواره اعتماد پارلمان را به همراه داشته باشد که در غیر این صورت مجلس می‌تواند آمبودزمان را عزل کند.

وی درباره استقلال آمبودزمان دانمارک اظهار داشت: آمبودزمان به‌طور اصولی نماینده مجلس است. بنابراین خیلی مستقل نیست. ولی آمبودزمان نیاز به حمایت مجلس دارد. اما این عدم اتکا چیز بدی نیست که در ادامه علت آن را توضیح خواهم داد. با این اوصاف چنانچه نماینده‌ای در کار آمبودزمان دخالت کنند، مشکل آفرین خواهد بود. گاهی اوقات در جریان رسیدگی به برخی پرونده ها، نمایندگان مجلس کنجکاو بوده و سؤال می‌کنند و اشکالی هم ندارد و ما پاسخ می‌دهیم ولی اجازه دخالت به نمایندگان مجلس را نمی‌دهیم.

کلاوز در بخش دیگر از سخنانش با اشاره به ابزار بازرسی در آمبودزمان دانمارک تصریح کرد: مقامات مختلف موظف هستند اسناد و مدارک موردنیاز آمبودزمان را در اختیار ما قرار دهد. همچنین ممکن است آمبودزمان از مسئولان درخواست داشته باشند که اظهارنامه کتبی ارائه دهند. ابزار دیگر آمبودزمان دانمارک، بازرسی نهادها و سازمان‌های مختلف است. ما می‌توانیم به‌راحتی به فایل‌های موردنیاز دسترسی پیدا کنیم و درباره حقوق زندانیان با آنان مصاحبه کرده یا درباره رفتار پلیس با کودکان با آنان ملاقات داشته و سؤالاتی داشته باشیم. همچنین به‌عنوان‌مثال اگر شکایات زیادی از شهرداری کپنهاک دریافت کنیم، می توانیم بازرسی دقیق‌تری از کار آنان داشته باشیم تا ببینیم که چرا این‌همه از کار شهرداری شاکی هستند.

معاون بین‌الملل آمبودزمان دانمارک گفت: آمبودزمان دانمارک می‌تواند راجع به مسائل مختلف اظهارنظر کند و البته این اظهارنظر لازم‌الاجرا نیست. اگر به قوانین آمبودزمان نگاهی داشته باشیم، ازلحاظ اختیارات قانونی ضعیف هستیم ولی عملاً در دنیای واقعیت این‌گونه است که وقتی ما گزارش کارشناسی ارائه می دهیم، به‌صورت داوطلبانه بسیار جدی گرفته و به آن عمل می‌شود. حتی اگر نظر دولت مخالف نظر ما باشد. از سوی دیگر اگر وزیری تصمیم بگیرد به نظر آمبودزمان احترام نگذارد، ممکن است سیاسی تلقی شده و در کمیسیون‌های مختلف مجلس مورد بازخواست قرار گیرد. بنابراین حمایت سیاسی مجلس می‌تواند به پایین بودن سطح فساد در دانمارک کمک کند.

وی همچنین گفت: آمبودزمان دانمارک، وکیل مردم نیست.طبق قانون هنگامی‌که آمبودزمان شکایتی را دریافت کرد، باید آن را مطالعه و از جزییات آن آگاه شود ولی اجباری برای اقدام عملی نداریم و حتی می‌توانیم شکایت را رد کنیم و بگوییم دلیلی برای بازرسی بیشتر وجود ندارد.

وی بابیان اینکه اکثر پرونده‌های آمبودزمان در زمینه شکایات مردمی است افزود: در سال ۲۰۱۴ آمبودزمان دانمارک ۴۶۷۵ شکایت را دریافت کرده است که با توجه به جمعیت دانمارک، آمار بالایی است. ۱۲۱ پرونده به ابتکار آمبودزمان در دستور کار قرار گرفت. همچنین ۸۲ پرونده نیز از طریق بررسی‌های نظارتی مانند اخباری که از مطبوعات و رسانه‌ها یا حتی گزارش‌های محرمانه مردمی به دست می‌آید در دستور کار قرار گرفت.

نسخه جدید سامانه ملی رسیدگی به شکایات مردمی در سازمان بازرسی

رئیس مرکز ملی رسیدگی به شکایات مردمی سازمان بازرسی کل کشور از نسخه جدید سامانه ملی رسیدگی به شکایات مردمی در سازمان خبر داد.

محمدرضا اتفاق کهنمویی در اختتامیه سمینار آموزشی مشترک ایران و دانمارک با اعلام این خبر گفت: نسخه جدید با یکسری بازنگری‌های کلی در فرایندهای آن، مراحل آزمایش و تست را به پایان رسانده و آماده هستیم آن را رونمایی کنیم. سامانه جدید دارای کارکردهای جدید و مؤثرتر می‌باشد.

وی ابراز امیدواری کرد که سازمان بازرسی بتواند از طریق این سامانه پاسخگویی صریح و کم‌هزینه به شکایات مردمی را فراهم کند.

کهنمویی در ادامه با اشاره به جزییات سامانه جدید ملی رسیدگی به شکایات گفت: این سامانه در گستره ملی در تمام نقاط جغرافیای جمهوری اسلامی ایران و در عموم دستگاه‌های اجرایی، ملی، استانی و منطقه‌ای نقطه ارتباطی دارد. امروز بیش از ۱۰ هزار نقطه ارتباطی این سامانه با دستگاه‌های اجرایی وجود دارد و از طریق این سامانه می‌توانیم شکایات مردمی از دستگاه‌ها را دریافت و پاسخ دستگاه‌ها را مطالبه کنیم. این فرصت خوبی در اختیار سازمان بازرسی کل کشور است که با توجه به ظرفیت‌ها و مأموریت های قانونی تکلیف شده، بتواند از طریق یک نظارت راهبردی الکترونیک پاسخگوی صریح و کم‌هزینه به شکایات مردمی را فراهم کند.

آسیب‌شناسی اختصاصی حوزه دارو

قسمت پایانی
مهندس الیاسی
کارشناس بازرسی امور بهداشت و درمان

این گزارش در بخش نخست به اهداف اصلی سیاست گذران در تدوین سیاست‌های دارویی موانع پیش رو پرداخت. در ادامه این گزارش به دیگر مشکلات حوزه دارویی اشاره می‌شود.

۱. وجود بیش از ۹۰ شرکت داروسازی در کشور و پراکندگی تولید در آن‌ها:

این موضوع موجب کاهش صرفه های ناشی از مقیاس (Economies of scale) و درنتیجه کاهش سودآوری آن ها گردیده است. (سهم از بازار بزرگ‌ترین شرکت‌های داروسازی در ایران به ۱۰ درصد نمی‌رسد.) وجود شرکت‌های بزرگ دولتی که به دلایل مرتبط با خصوصیات ساختاری بنگاه‌های اقتصادی دولتی و عمومی، موجب کاهش امکان رقابت به‌خصوص برای شرکت های خصوصی می‌شوند از دیگر مشکلات این صنعت است.

۲. نحوه قیمت‌گذاری دارو:

شرکت‌های داروسازی در دهه‌های گذشته همواره ادعا کرده اند که قیمت‌گذاری دولتی موجب می‌شود تفاوت‌های بین کیفیت یک داروی تولیدشده توسط شرکت‌های مختلف در نظر گرفته نشود و از طرف مقابل شرکت‌ها نیز برای کسب حاشیه سود بیشتر به سمت خرید ماده مؤثره ارزان‌تر و باکیفیت کمتر بروند. همچنین شرکت‌های داروسازی ادعا می‌کنند که در محاسبه قیمت توسط کمیسیون قیمت‌گذاری سهمی برای هزینه‌های تحقیق و توسعه و نیز فعالیت‌های بازاریابی و مدیریت برند در نظر گرفته نشده است و همین امر موجب ناچیز بودن تحقیق و توسعه (برای افزایش کیفیت داروها و نیز تولید داروهای نوآورانه و پیچیده‌تر) شده است.

۳. نبود متولی واحد:

یکی از منابع اساسی و حائز اهمیت در سلامت آحاد جامعه، موضوع سلامت و کیفیت غذا و دارو می‌باشد. مدیریت تأمین، تولید، نگهداری و توزیع کالاهای سلامت محور(مواد و فرآورده های غذایی،آرایشی، بهداشتی، دارویی، مکمل‌های رژیمی تغذیه ای و ملزومات و تجهیزات پزشکی) باید به نحوی باشدکه دسترسی آسان و مناسب همگان به مواد و فرآورده‌های غذایی و دارویی ایمن، سالم و باکیفیت را در سطح جامعه فراهم سازد. در کشورهای پیشرفته دنیا، مسئولیت سلامت و کیفیت کالاهای سلامت‌محور بر عهده سازمان‌های غذا و دارو کشورها نظیر FDA در ایالات متحده امریکا، FDA کشور چین و وزارت غذا و دارو در کشور کره جنوبی بوده و این سازمان‌ها به‌عنوان تنها متولی و پاسخگو در زمینه سیاست‌گذاری، نظارت و کنترل کالاهای سلامت‌محور فعالیت می‌نمایند. اکنون در ایران، به علت عدم وجود متولی واحد و یک سیستم منسجم و پاسخگو، وضعیت سلامت، ایمنی و کیفیت غذا و دارو، فرآورده‌های آرایشی و بهداشتی و تجهیزات پزشکی با چالش‌های متعدد روبرو است. عدم وجود متولی واحد – پاسخگو واحد، گاهی امکان ورود کالاهای سلامت‌محور ناسالم و بدون کیفیت را در بازار مصرف فراهم می‌نماید. این موضوع اغلب منجر به ارائه پاسخ‌های متناقض توسط متولیان متعدد گردیده است و در صورت عدم رفع این نقیصه امکان دستیابی به بخش‌های زیادی از سندها و چشم اندازه ابلاغی کشور را با مشکل و در برخی موارد دستیابی به اهداف این اسناد را به‌شدت تضعیف نموده است. عوامل

متعدد مختلفی مانع رفع این مشکل و ایجاد متولی پاسخگو واحد به پرسش‌های جامعه در زمینه مصرف کالاهای سالم و باکیفیت در حوزه سلامت کشور است. وجود قوانین متعدد و موازی در زمینه نظام کیفیت و سلامت غذا و دارو و وجود موازی کاری‌ها و تداخلات کاری بین دستگاه‌های نظارتی مختلف ناظر بر کالاهای سلامت‌محور یکی از این مشکلات می‌باشد. عدم‌حمایت از تولیدات سالم و باکیفیت مطلوب داخلی و تحمیل هزینه‌های گزاف به تولیدکنندگان و ایجاد موانع در مسیر رشد و توسعه صنعت کشور به علت اجرای قوانین و مقررات متعدد و موازی یکدیگر پاسخگویی تولیدکنندگان به متولیان متعدد در امر سیاست‌گذاری و نظارت بر کالاهای سلامت‌محور از مشکلات دیگر می‌باشد. همچنین گسترش ورود و توزیع کالاهای قاچاق در حوزه مواد و فرآورده‌های غذایی، دارویی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی، ملزومات و تجهیزات پزشکی و مکمل‌های غذایی و رژیمی ازجمله مکمل‌های ورزشی و تغذیه‌ای به علت عدم وجود یک سیستم کارآمد کنترل و ردیابی منشأ ورود، توزیع و نبود یک سیستم پاسخگو واحد نیز باید مدنظر قرار گیرد. لذا تا رفع موانع مذکور و همچنین ایجاد و تقویت زیرساخت های موردنیاز برای حفظ سلامت و کیفیت کالاهای سلامت‌محور امکان استقرار متولی واحد و پاسخگو واحد در کشور فراهم نخواهد گردید. بنابراین ازآنجاکه سیستم‌های مدیریت تأمین کنترل و نظارت بر کالاهای سلامت‌محور در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته نظیر ایالات‌متحده، کره جنوبی و چین بر عهده یک‌نهاد مستقل با قوانین مصوب و اختیارات کافی بانام سازمان غذا و دارو (FDA)با مسئولیت نظارت و کنترل بر سلامت و کیفیت مواد و فرآورده های غذایی،آرایشی، بهداشتی، دارویی، مکمل‌های رژیمی و تغذیه ای، تجهیزات و ملزومات پزشکی، فرآورده های دامی و زراعی و فرآورده‌های دخانی می‌باشد، نیاز به ایجاد سیستمی مشابه با تشکیل سازمان غذا و دارو وزارت بهداشت کشور به‌عنوان متولی واحد و پاسخگوی واحد به‌عنوان عالی‌ترین مرجع سلامت غذا و دارو کشور، با شرح وظایف و قوانین مصوب در صحن علنی مجلس شورای اسلامی، به‌منظور سیاست‌گذاری و نظارت بر اجرای سیاست ها،

خط‌مشی‌ها و برنامه‌های مدون در زمینه کنترل و نظارت بر کالاهای سلامت‌محور کاملاً ضروری می‌باشد.

۴.نبود استراتژی مشخص در خصوص نحوه حمایت دولت از تولید داخل دارو:

ایجاد موانع تعرفه‌ای و غیرتعرفه‌ای و حتی ممنوعیت واردات بر سر راه واردات داروهای خارجی به‌منظور حمایت از تولید داخل و اعطای تسهیلات مالی ازجمله سیاست‌هایی است که در دهه های گذشته آزموده شده‌اند و هرکدام نقاط ضعف و قوتی داشته اند و بحث‌های مهمی همچون محدود کردن حق انتخاب بیماران، هزینه، اثربخش بودن یا نبودن داروهای خارجی در مقابل داروهای ایرانی، نگرانی از شگردهای ترویجی- تبلیغی شرکت‌ها و تشدید مصرف غیرمنطقی دارو باهدف کسب سود بیشتر پیرامون آن وجود داشته است. در موردحمایت از توسعه تولید داروهای بیوتکنولوژی که عموماً ارزبری بالایی نیز دارند هنوز به استراتژی مشخص و شفافی نرسیده‌ایم. در کشورهای پیشرفته از دهه‌ها قبل برای این منظور و البته در موردحمایت از داروهای نوآورانه و جدید توسط شرکت‌های داروسازی از قوانین مربوط به‌حق پتنت و انحصار بیست‌ساله تولید استفاده‌شده است. در ایران اما برای تشویق تولیدکنندگان به سمت تولید داروهای ارزبر از روش‌هایی همچون اعطای تسهیلات مالی، قیمت‌گذاری مناسب‌تر، ورود به لیست بیمه و خارج کردن داروی خارجی از لیست (اعطای نوعی انحصار) بهره گرفته می شود. در اینجا نیز چالش‌هایی مطرح می‌شود: در صورت مطلوب نبودن کیفیت داروی ایرانی برای بیماران، با توجه به خروج داروی خارجی

از لیست پوشش بیمه امکان خرید آن برای بسیاری از بیماران سلب می‌شود و در این میان اگرچه دولت و شرکت تولیدکننده سود می‌برند، اما این سلامت بیمار است که دچار آسیب می شود. از طرفی امکان کنترل شرکت‌های ایرانی در بحث‌هایی همچون مصرف منطقی دارو و نیز ثبات کیفیت کمی دشوارتر است، زیرا اولاً هرگونه سیاست کنترلی ممکن است از طرف تولیدکننده به معنای عدم‌حمایت دولت برداشته شود و ثانیاً این شرکت ها به دلیل سودآوری بالایی که دارند به دلایل مختلف می‌توانند قدرت نفوذ خوبی در مجموعه نظارت‌کننده به دست بیاورند. ثبات در توجیه‌پذیری اقتصادی داروهای جدید تولید داخل نیز از دیگر بحث‌های مهم است. گاهی اوقات مشاهده می‌شود که هنگامی که این شرکت‌های ایرانی به مرحله ورود محصول بازار می‌رسند (یا چند سال بعد از ورودشان به بازار) امکان خرید همان دارو از برخی کشورهای دیگر (غیر از تولیدکننده اصلی) باقیمت خیلی به‌صرفه‌تر برای دولت فراهم‌شده است (به دلیل مقیاس کوچک تولید در ایران) ولی به دلیل همان بحث حمایت از تولید داخلی و مواردی ازاین‌دست، دیگر این قابلیت ازدست‌رفته است و مجموعه دچار افت کار آیی خواهد شد.

۵. رشد روزافزون واردات فرآورده‌های مکمل غذایی به کشور

در سال‌های گذشته شاهد رشد روزافزون واردات فرآورده های مکمل غذایی به کشور بوده‌ایم. در شرایطی که کشور با کمبود منابع مالی در تأمین نیازهای دارویی و درمانی جامعه روبه‌رو بود، واردات این قبیل فرآورده‌ها که ازنظر علمی، اثربخشی آن‌ها در هیچ بیماری ثابت نشده است و درنتیجه تأثیری روی شاخص‌های سلامت جامعه (به‌عنوان هدف غایی نظام دارویی) ندارند و تنها موجب خروج ارز از کشور می‌شود. در این فضا عده‌ای باهدف تجارت از عدم آگاهی مردم در این زمینه استفاده و به ترویج مصرف این داروها از طرق قانونی و غیرقانونی می‌پردازند.

۶. فقدان پایگاه‌های اطلاعاتی

به‌منظور اتخاذ تصمیمات مناسب و پایه‌ریزی سیاست‌های مؤثر، راهی مطمئن‌تر و پایه‌ای‌تر از آنالیز داده‌های حال و گذشته وجود ندارد. در شرایط فعلی اطلاعات بسیاری در بخش‌های مختلف توسط سازمان غذا و دارو جمع‌آوری می‌شود. منتها این اطلاعات در بسیاری از مواقع به‌صورت اصولی و به شکل یک پایگاه اطلاعاتی ذخیره نمی‌شود. در مورد پایگاه‌های اطلاعاتی موجود نیز اگر حتی از بحث کیفیت جمع‌آوری و ثبت این اطلاعات بگذریم، فقدان دسترسی آزاد به این اطلاعات هم موجب بلااستفاده ماندن آن ها شده و هم زمینه‌های گسترش فساد و رانت را برای برخی شرکت‌ها فراهم آورده است.

۷. نبود شفافیت در مجموعه فرآیندهای سازمان

کلیه فرآیندهایی که در سازمان در حال انجام است ازجمله تصمیم‌گیری‌ها در مورد ثبت داروها، قیمت‌گذاری، صدور پروانه‌ها و مجوزهای تولید و واردات، فعالیت‌های نظارتی، بازرسی‌ها، بررسی شکایات و غیره باید پس از مشورت با ذی‌نفعان مختلف به‌طور دقیق تعریف و به شکل مستند در سطح جامعه منتشر شود که در حال

حاضر صورت نمی‌گیرد. افزایش شفافیت کمک خواهد کرد که زمینه‌های نفوذ سلایق و علایق شخصی و گروهی در تصمیم‌گیری‌ها در سیستم کم شده و درنتیجه موجبات افزایش رقابت در فضای کسب‌وکار صنعت دارو بیش‌ازپیش فراهم شود که خود این مسئله برکات فراوانی را در پی خواهد داشت.

۸. فقدان نظام جامعی برای مقابله با کمبودها و بحران‌های دارویی

نوع و ساختار بخش دارویی کشور که در آن بخش خصوصی و دولتی فعالیت جدی دارند به‌گونه‌ای است که برنامه‌ریزی مشخصی برای ایجاد ثبات در دسترسی به داروها در شرایط بحران وجود ندارد. درواقع در چنین شرایطی سازمان غذا و دارو متولی بازگرداندن شرایط به حالت آرامش در بازار است و به این منظور با توجه به اهمیت موضوع و نگاه استراتژیک و امنیتی به بحث دارو در کشور از کمک و حمایت نهادهای فرا بخشی نیز بهره می‌برد. به دلیل فقدان نظام جامعی برای مقابله با کمبودها و بحران‌های دارویی هر از چند گاهی حتی در شرایط معمولی شاهد کمبود یک یا چند دارو در بازار هستیم (حتی در زمان عدم وجود تحریم و مشکلات خارجی) و این مسئله در شرایط بحران مانند بحران ارزی یا تحریمی بسیار شدیدتر نیز می‌شود. تجربه سال‌های گذشته نشان داده است که در شرایط بحران و کمبود تعداد فزاینده‌ای از داروها، سازمان غذا و دارو به دلیل ضعف در زیرساخت‌ها قادر به رسیدگی به امور نیست و به‌نوعی دچار سردرگمی می‌شود.به نظر می‌رسد سازمان غذا و دارو باید در ابتدا با توجه به امکانات و وظایف خود در این حوزه و با توجه به لیست دارویی کشور دامنه مسئولیت خود را در این زمینه تبیین کند. به‌هرحال تعداد زیادی دارو در لیست دارویی کشور وجود دارد که امکان رسیدگی به‌تمامی آن‌ها از دامنه توانایی‌های سازمان خارج است. تدوین فهرست داروهای ضروری (Essential medicines list) گامی مترقی در جهت مقابله با کمبودهای دارویی در کشور خواهد بود. این موضوع درواقع پیشنهاد سازمان جهانی بهداشت است که در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته و درحال‌توسعه و نیز کشورهای کمتر توسعه‌یافته به‌عنوان سیاست اصلی یا سیاست کمکی به کار گرفته می‌شود. با توجه به محدود بودن فهرست داروهای ضروری امکان کنترل و نظارت بر جنبه‌های مختلف آن ازجمله دسترسی در بازار برای سازمان غذا و دارو وجود دارد. از طرفی با توجه به ضروری بودن این داروها دیگر کمتر نگران کمبود داروهای حیاتی پرمصرفی همچون انسولین، وارفارین، دیگوکسین، لووتیروکسین و غیره (که در سال‌های اخیر در مقاطع مختلف دچار کمبودهای شدید شده‌اند.) برای بیماران در داروخانه‌ها خواهیم بود. علاوه بر این تمرکز بر بحث کیفیت، قابلیت خرید، عدالت و دسترسی و نیز ترویج مصرف منطقی لیست محدودتری از داروها برای سازمان غذا و دارو آسان‌تر و مؤثرتر خواهد بود و درصورتی که انتخاب داروهای این لیست نیز با توجه به معیارهای صحیح و در فرآیندی مشورتی، مبتنی بر شواهد علمی و شفاف صورت گیرد به‌احتمال‌زیاد می‌توان انتظار داشت که شاخص‌های سلامت نیز در سطح جامعه به‌طور معنی‌داری ارتقا یابد.

۹. نبود زنجیره تأمین مناسب

نبود استفاده از زنجیره تأمین مناسب که بخش‌های مختلف بازار دارویی کشور را از طریق شبکه‌های اطلاعاتی به‌روز به یکدیگر متصل کند موجب شده قابلیت پیش‌بینی کمبودها قبل از بروز موجود نباشد.

بخش دوم– مشکلات فرا بخشی

۱- موانع ایجادشده بر سر راه ارتباطات تجاری خارجی

۲- مشکلات تهیه و انتقال ارز

۳- موانع ایجادشده در خصوص تهیه مواد اولیه دارویی و همچنین واردات

۴- کاهش ارزش پولی کشور و بی‌ثباتی در این بازار نیز بر مشکلات موجود بیش‌ازپیش دامن زد به‌طوری‌که هزینه‌های تولید و واردات دارو به‌شدت بالا رفت

بی‌ثباتی ناشی از تصمیمات نسنجیده و خلق الساعه در سیاست‌های کلان اقتصادی سیاسی

کلیاتی پیرامون موضوع ساخت‌وسازهای خارج از محدوده قانونی و حریم شهرها و مسئولیت دستگاه‌های اجرایی مربوط

محسن استاد باقری – سربازرس گروه وزارت کشور

ساخت‌وسازهای غیرمجاز در اطراف شهرها به‌ویژه شهرهای محصور در اراضی ملی و کشاورزی مسئله‌ای قابل توجه بوده و افزایش این روند، پدیده حاشیه‌نشینی، تغییر کاربری اراضی کشاورزی و ایجاد مشکلاتی در ابعاد اجتماعی، اقتصادی، امنیتی، فرهنگی و... را در پی داشته است.

گسترش شهرنشینی، افزایش قیمت زمین در شهرها، تفاوت سطح درآمد در شهر و روستا، ارزانی مسکن در حاشیه شهرها، وجود امکانات رفاهی بیشتر و شانس بهتر برخورداری از اشتغال در شهر و خاصه شهرهای بزرگ، خشک‌سالی و بالاخره جنگ تحمیلی در چند دهه گذشته هجوم از مناطق روستایی به نواحی شهری و حاشیه‌نشینی و ساخت‌وسازهای غیرمجاز را تشدید کرده و در مقابل نیز ضرورت انجام اقدامات پیشگیرانه در تقابل با این موضوع همواره مطرح بوده است.

اگرچه در ماده (۲) تصویب‌نامه هشتادمین جلسه مورخ ۷۷/۷/۲۸ شورای عالی اداری که وظایف و اختیارات استانداران در قلمرو مأموریتشان را برشمرده است، مشخصاً به جلوگیری از ساخت‌وسازهای غیرمجاز به‌عنوان یکی از وظایف استاندار اشاره نشده است لیکن با توجه به آثار سوء ساخت‌وسازهای غیرمجاز در مسائل اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و امنیتی و انتظامی و به استناد بندهای (۱)، (۳)، (۳۴) و (۴۰) این ماده که استانداران را مسئول برقراری و حفظ نظم و امنیت استان، پیش‌بینی و پیشگیری از معضلات امنیتی استان، نظارت بر حفظ و حراست از منابع طبیعی و محیط‌زیست و استفاده بهینه از منابع و امکانات بالقوه و موجود استان و اجرای سایر وظایفی که در استان از طریق مراجع ذی‌صلاح به استاندار محول شده است، استانداران با استفاده از اختیارات و ابزارهای قانونی وظیفه‌مند در پیشگیری از ساخت‌وسازهای غیرمجاز بوده و نیز با توجه به اینکه طبق ماده ۲۴ مصوبه مذکور فرمانداران وظایف و اختیارات استانداران در شهرستان محل مأموریت خود را عیناً عهده‌دار هستند لذا آنان نیز موظف به پیشگیری از این نوع ساخت‌وسازها در قلمرو مأموریت خود می‌باشند.

همچنین با توجه به بند (۴۰) ماده (۲) تصویب‌نامه مذکور و به‌حکم ماده (۷) آئین‌نامه مربوط به استفاده از اراضی، احداث بنا و تأسیسات در خارج از محدوده قانونی و حریم شهرها مصوب ۱۳۵۵/۱۲/۲۷ هیئت‌وزیران که مقرر می‌دارد ***« مراقبت و اعمال نظارت در رعایت ضوابط مقرر در این آئین‌نامه و تأمین تسهیلات لازم برای انجام فعالیت‌های سالم و هماهنگ ساختمانی در خارج از محدوده قانونی و حریم شهرها و راهنمایی و ارشاد کسانی که قصد ایجاد ساختمان و تأسیسات در این قبیل نقاط دارند و جلوگیری از تخلفات ساختمانی در حوزه هر استان به عهده استاندار می‌باشد که با استفاده از سازمان‌های دولتی واقع در حوزه استان این وظیفه را انجام دهد»*** استانداران مسئول و مکلف به نظارت و جلوگیری از ساخت‌وسازها در خارج از محدوده قانونی و حریم

شهرها و خاصه ساخت‌وسازهای غیرمجاز می‌باشند.

ساخت‌وسازهای خارج از محدوده قانونی و حریم شهرها به حالت‌های زیر ممکن است انجام شود.

الف- ساخت‌وساز در داخل محدوده روستاهایی که خارج از حریم شهرها قرار داشته، دارای طرح هادی مصوب، شورای اسلامی روستا و دهیاری باشند:

در این قبیل روستاها مستند به ماده۳ قانون تعاریف محدوده و حریم شهر، روستا و شهرک و نحوه تعیین آن‌ها مصوب ۸۴/۱۰/۲۸ و نیز مستند به بند (۱۱) الحاقی به ماده ۶۹ قانون تشکیلات، وظایف و انتخابات شوراهای اسلامی کشور و انتخاب شهرداران و اصلاحات بعدی مصوب ۸۶/۸/۲۷ مجلس شورای اسلامی و برابر ماده (۳۳) اساسنامه تشکیلات و سازمان دهیاری ها مصوب ۱۳۸۰/۱۱/۲۱ هیئت‌وزیران کنترل و نظارت بر ا احداث هرگونه ساخت وساز در داخل محدوده روستا به عهده دهیاری بوده و دهیار وظیفه تشکیل پرونده و صدور پروانه ساختمان برای ایجاد بنا و تأسیسات را در محدوده قانونی روستا پس از هماهنگی با بنیاد مسکن انقلاب اسلامی و اخذ نظرات فنی نهاد مذکور در چارچوب ضوابط و مقررات طرح هادی مصوب روستا را عهده‌دار می‌باشد.

کنترل تخلفات و تشکیل پرونده و گزارش آن به کمیسیون تبصره (۲) بند (۳) ماده (۹۹) قانون شهرداری توسط دهیاری و بخشدار انجام می‌شود.

با توجه به فرآیند فوق مجموعه فرم‌های مربوط به تشکیل پرونده برای صدور پروانه ساختمان، صدور مجوز احداث بنا، تأسیسات و گواهی پایان کار در ۲۴ برگ توسط سازمان شهرداری ها و دهیاری‌های کشور تهیه و با امضای وزیر وقت کشور به پیوست نامه شماره ۸۴۳۷۳/۱/۳ س مورخ ۸۷/۷/۲ به استانداران سراسر کشور ابلاغ‌شده است.

ب- ساخت‌وساز در محدوده روستاهایی که خارج از حریم شهرها واقع شد. دارای طرح هادی مصوب و شورای اسلامی روستاها بوده ولی فاقد دهیاری می‌باشند:

در این قبیل روستاها، امور مربوط به تشکیل پرونده برای صدور پروانه ساختمان روستایی بر عهده شورای اسلامی روستا با همکاری

بنیاد مسکن انقلاب اسلامی است و در صورت عدم وجود شورای ا سلامی روستا (وظایف دهیار در مورد تشکیل پرونده) به عهده بخشدار و صدور پروانه مستند به آئین‌نامه استفاده از اراضی، احداث بنا و تأسیسات در خارج از محدوده و حریم شهرها با مرجعی است که استانداری تعیین می‌نماید.

ج- ساخت‌وساز در محدوده روستاهایی که در حریم شهرها واقع‌شده‌اند و دارای طرح هادی شورای اسلامی روستا و دهیاری و دهیار هستند:

در این قبیل روستاها مستند به ماده (۳) قانون تعاریف محدوده و حریم شهر، روستا و شهرک و نحوه تعیین آن و قسمت آخر تبصره (۱) ماده مذکور، مرجع صدور پروانه و نظارت بر ساخت وساز با رعایت سازوکار مندرج دربند (۱۱) الحاقی به ماده ۶۹ قانون تشکیلات، وظایف و انتخابات شوراهای اسلامی کشور و انتخاب شهرداران مصوب سال ۱۳۷۵ و اصلاحات بعدی دهیار می‌باشد.

د- ساخت‌وساز در محدوده روستاهایی که در حریم شهرها واقع‌شده‌اند و دارای طرح هادی و شورای اسلامی روستا و فاقد دهیاری هستند و نیز روستاهایی که در حریم شهرها قرارگرفته دارای طرح هادی بوده ولی فاقد شورای اسلامی روستا و دهیاری، هستند: مستند به تبصره (۱) ماده (۳) قانون تعاریف محدوده و حریم شهر و روستا و نحوه تعیین آن‌ها و ماده (۶) آئین‌نامه استفاده از اراضی، احداث بنا و تأسیسات در خارج محدوده و حریم شهرها، صدور پروانه و نظارت بر ساخت‌وسازها با مرجعی که توسط استانداری تعیین می‌شود.

هـ- ساخت‌وساز در خارج از محدوده روستا و خارج از محدوده قانونی و حریم شهرها:

صدور پروانه ساختمان و اعمال نظارت‌های لازم برای اینکه ساختمان طبق مشخصات و شرایط و ضوابط مندرج در پروانه بنا گردد با رعایت ضوابط مقرر در ماده (۴) آئین‌نامه استفاده از اراضی احداث بنا و تأسیسات در خارج از محدوده قانونی و حریم شهرها مستند به ماده (۶) این آئین‌نامه به عهده مرجعی است که توسط استانداری تعیین گردیده است.

نظارت بر ساخت‌وسازهای غیرمجاز در داخل محدوده روستا به عهده دهیاری و در خارج از محدوده روستا و نیز روستاهای فاقد دهیاری مستند به ماده (۶) آئین‌نامه استفاده از اراضی، احداث بنا و تأسیسات در خارج از محدوده قانونی و حریم شهرها بر عهده مرجعی است که توسط استانداری برای صدور پروانه تعیین شده است.

گزارش تخلفات ساختمانی انجام‌شده و تشکیل پرونده تخلفات و ارسال آن به مرجع رسیدگی‌کننده، در محدوده روستاهای دارای دهیاری با دهیار و بخشدار ذی‌ربط و در روستاهای فاقد دهیاری و خارج از محدوده روستا به عهده بخشدار است.

عملکرد متفاوت برخی استانداری‌ها در تعیین مرجع صدور پروانه بعضاً سبب بروز ناهماهنگی‌هایی در امر کنترل و نظارت بر ساخت‌وسازهای خارج از محدوده قانونی و حریم شهر و محدوده روستاها شده است، چنانچه در برخی از استان‌ها مرجع صدور پروانه بنا بر بخشنامه شماره ۲۲۳۷۳/۱/۳س مورخ ۹۱/۲/۲۴وزیر وقت کشور بخشداری‌ها و در برخی دیگر از استان ها، سازمان همیاری شهرداری‌ها تعیین‌شده است

رسیدگی به تخلفات ساختمانی انجام‌شده در محدوده روستاها و خارج از محدوده قانونی و حریم شهرها و خارج از محدوده روستاها تا قبل از تصویب قانون الحاق یک‌بند و سه تبصره به ماده ۹۹ قانون شهرداری مصوب ۱۳۷۲/۱۲/۱ مجلس شورای اسلامی مستند به بند (۲) ماده (۸) آئین‌نامه استفاده از اراضی، احداث بنا و تأسیسات در خارج از محدوده قانونی و حریم شهرها به عهده یک هیئت مرکب از نمایندگان استانداری، انجمن استان، اداره کل مسکن و شهرسازی، اداره کل کشاورزی و اداره کل صنایع و معادن و اداره کل راه و ترابری بود. لیکن با تصویب قانون ماده واحده الحاقی یک‌بند و سه تبصره به ماده (۹۹) قانون شهرداری در تاریخ ۷۲/۱۲/۱ سازوکار مقرر در تبصره (۲) ماده‌واحده مذکور جایگزین ترتیبات فوق شده و بند (۲) ماده (۸) آئین‌نامه استفاده از اراضی، احداث بنا و تأسیسات نسخ ضمنی شده است.

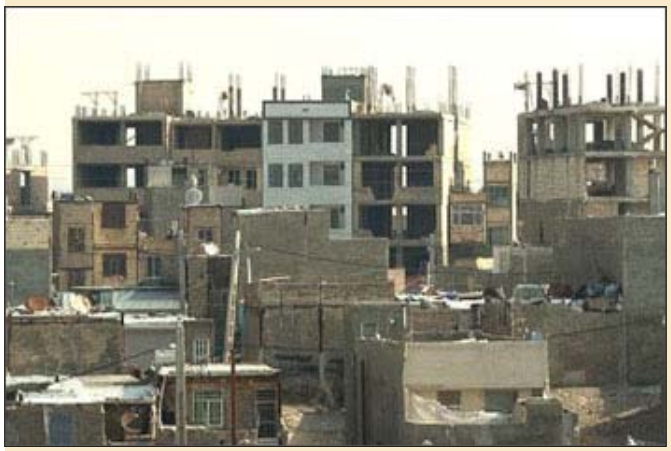
در تاریخ ۷۲/۱۲/۱ قانون الحاق یک‌بند و سه تبصره به ماده ۹۹ قانون شهرداری، به تصویب مجلس شورای اسلامی رسید در تبصره (۲) این قانون مقررشده است ***« به‌منظور جلوگیری از ساخت‌وسازهای غیرمجاز در خارج از حریم مصوب شهرها و نحوه رسیدگی به موارد تخلف، کمیسیونی مرکب از نمایندگان وزارت کشور، قوه قضاییه و وزارت مسکن و***

شهرسازی در استانداری‌ها تشکیل خواهد شد. کمیسیون حسب مورد و با توجه به طرح جامع (چنانچه طرح جامع به تصویب نرسیده باشد با رعایت ماده (۴) آئین‌نامه استفاده از اراضی، احداث بنا و تأسیسات در خارج از محدوده قانونی و حریم شهرها مصوب سال ۱۳۵۵) نسبت به صدور رای قلع بنا یا حریمه معادل ۵۰ درصد تا ۷۰ درصد قیمت روز اعیانی تکمیل‌شده اقدام خواهد نمود. مراجع ذی‌ربط موظف‌اند برای ساختمان‌هایی که طبق مقررات این قانون و نظر کمیسیون برای آن‌ها جریمه تعیین و پرداخت گردیده در صورت درخواست صاحبان آن‌ها گواهی پایان کار صادر نماید.»

در بررسی عملکرد بخشداری ها و فرمانداری ها در امر ساخت‌وسازهای خارج از محدوده قانونی و حریم شهرها برخی از فرمانداران و بخشداران در دفاعیات خود با استناد به برخی نکات مندرج در این قانون، وظیفه‌مندی خود در برابر احکام منبعث از آن را با تردید مواجه نموده‌اند ازجمله:

با اشاره به مقدمه بند الحاقی به ماده ۹۹ قانون شهرداری که حفظ بافت فرهنگی، سیاسی و اجتماعی تهران و شهرستان های کرج، ورامین، شهریار و بخش‌های تابعه وی و شمیرانات را مطمح نظر قرار داده است، مدعی شده‌اند که شمول این بند و سه تبصره آن منحصر به شهرستان‌های ا ستان تهران است و شمول کشوری ندارد. که این ادعا درست نیست زیر از ذکر کلمه استانداری ها در تبصره (۲) و ذکر کلمه شهرداری‌های سراسر کشور در تبصره (۳) این بند کاملاً مشخص است که بند الحاقی شمول کشوری دارد و خاص استان تهران نیست.

با توجه به اینکه دربند و سه تبصره الحاقی به ماده ۹۹ قانون شهرداری مرجعی برای اجرای احکام صادره به‌ویژه احکام قلع بنا معرفی نشده است، برخی از فرمانداران که احکام کمیسیون تبصره (۲) برای اجرا به آنان ابلاغ‌شده است با توجه به وحدت ملاک تبصره (۱) ذیل ماده ۱۰۰ قانون شهرداری با تبصره (۲) بند سه الحاقی به ماده (۹۹) قانون مذکور و نیز ماده (۶) آئین‌نامه استفاده از اراضی، احداث بنا و تأسیسات مجری احکام کمیسیون را مرجعی که پروانه ساختمان را صادر کرده است می‌دانند که این نظر با توجه به‌حکم



کلی ماده (۷) آئین‌نامه مذکور مسموع نیست

علی ایحال با توجه به اینکه قانون الحاق یک‌بند و سه تبصره به ماده ۹۹ قانون شهرداری با کاستی‌هایی مواجه بوده و کارآمدی لازم را در وضعیت فعلی ندارد.ضرورت ایجاب می‌نماید تا به‌منظور

- تسریع در فرایند بررسی‌ها با شهرستانی نمودن کمیسیون تبصره ۲ و تشکیل آن در شهرستان
- تفویض اختیار به فرمانداران و بخشداران
- پیش‌بینی مرجع تجدیدنظر برای کمیسیون
- تعیین تکلیف کلیه دستگاه‌های ذی‌ربط استانی در فرآیند اجرای قانون
- ایجاد وحدت رویه در استان‌ها
- تسریع در نحوه برخورد مرجع صدور پروانه‌ها با متخلفین بنا
- دخیل نمودن دستگاه قضایی در زمان برخورد با ساخت‌وسازهای خلاف ضوابط
- ایجاد بستر قانونی لازم برای رسیدگی به اعتراضات مالکین
- تعیین تکلیف برای دستگاه‌های خدمات دهنده از قبیل آب، گاز، برق و... برای اشخاص فاقد پروانه ساختمان
- رفع ابهام قانونی در نحوه اخذ وجوه جرائم و ضرایب مربوط و نحوه هزینه کرد آن‌ها

از سوی وزارت کشور و دستگاه‌های مسئول اقدام لازم در خصوص تهیه پیش‌نویس و لایحه اصلاحی ماده ۹۹ قانون شهرداری معمول شود.

هــوش سازمــانی

(بخش اول)

معاونت آموزشی اداره کل منابع انسانی تحول اداری

اشاره:

در عصر حاضر هر چه زمان به جلوتر می‌رود با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های جدید، سازمان‌ها نیز پیچیده‌تر و اداره آن‌ها نیز مشکل‌تر می‌شود. این معنا زمانی پراهمیت خواهد شد که بپذیریم در هر سازمان امروزی علاوه بر منبع عظیم و خلاق انسانی هوشمند، تکنولوژی‌های هوشمندی نیز در فرایند عملکرد سازمان‌ها نقش مؤثری ایفا می‌کنند. یکی از مهم ترین مواردی که در مسیر سازمان‌های امروزی قرارگرفته است و مطمئناً در آینده بحرانی‌تر از همیشه نیز خواهد بود، نیاز به جذب و حفظ افراد هوشمند در سازمان است.

لذا جهت بهره‌مندی مطلوب همکاران سازمان، در این شماره در بخش اول تلاش گردیده، کلیاتی از هوش سازمانی، تاریخچه و تعاریف هوش سازمانی، مطرح گردد. شایان ذکر است از مطالب آموزشی درج‌شده در نشریه آیینه بازرسی از طریق سیستم LMS در قالب آموزش‌های غیرحضوری، آزمونی اخذ می‌گردد.

کلیات

همان‌گونه که در دنیای انسانی و در حیات پرتلاطم بشری انسان‌هایی موفق و کارا خواهند بود که دارای هوشی سرشار و بهره‌مند از درجه هوشی بالا باشند، قطعاً در دنیای سازمانی نیز وضع به همین‌گونه خواهد بود.

اکثر مدیران اجرایی بر این باور هستند که دانش مهم ترین موهبت یا نعمت در سازمان است. آن‌ها باور می‌کنند که آگاهی مغزی، ذهنی و هوشیاری، اصلی عمده و مهم در سازمان آن‌هاست، همان چیزی که موجب ایجاد رقابت در سازمان می‌شود، لذا تلاش می‌کنند تا از هوش سازمانی بهره ببرند تا به یک رقابت صحیح دست یابند.

در دنیای امروز ارتقای هوش سازمانی یکی از الزامات غیرقابل‌انکار برای اغلب سازمان‌هاست تا بتوانند از طریق کسب و تجزیه‌وتحلیل اطلاعات و همین‌طور افزایش دانش و ایجاد آگاهی بر قابلیت های خود بیفزایند.

مفهوم هوش سازمانی

به‌عنوان یک مفهوم نظری، می‌توان از هوش سازمانی[1] به عنوان یکی از مهم‌ترین نکات در نظریه سازمان یادکرد. هوش سازمانی به‌عنوان توانایی یک سازمان در حل مسائل سازمانی تعریف می‌شود. به عبارت دقیق‌تر، هوش سازمانی شامل کلیت و تمامیت اطلاعات، تجربه، دانش و درک مسائل سازمانی است.

هوش سازمانی ترکیبی از تمام مهارت‌های موردنیاز و استفاده‌شده توسط سازمان می‌باشد. این مهارت‌ها هستند که به تغییرات منتهی می‌شوند، در عمل و عکس‌العمل سریع می‌شوند، انعطاف پذیر و راحت بودن را شامل می‌شوند، قادر به استفاده از تخیل می‌باشند. استفاده از مهارت‌های ذکرشده نیاز به ساختار مناسب و عملکرد سازمان، مدیریت مؤثر و استفاده از منابع انسانی، عوامل عاطفی، تکنولوژی، دانش و یادگیری و توانایی سازمان را به دنبال

دارد.

هوش سازمانی به معنای کسب دانش و اطلاعات جامع از همه عواملی است که بر سازمان تأثیر می‌گذارد. منظور از همه عوامل یعنی اطلاعاتی که از مشتریان، ارباب‌رجوع، رقبا، محیط اقتصادی، محیط فرهنگی، فرایندهای سازمانی(مالی، اداری، حفاظتی، تولیدی، منابع انسانی، بودجه و...) که تأثیر زیادی بر کیفیت تصمیمات مدیریتی در سازمان می‌گذارد، هوش سازمانی است. هوش سازمانی شمارا برای تصمیم‌گیری در همه عوامل مؤثر بر سازمان توانمند می‌سازد. هر کارمند می‌تواند وظیفه‌اش را به نحو احسن انجام دهد، اگر تصمیم‌گیری‌ها در سازمان‌ها بر مبنای اطلاعات واقعی باشد تا بر مبنای حدسیات و یا اینکه چگونه درگذشته آن کار را انجام می‌داده‌اند، کارها به‌درستی پیش نخواهد رفت.

بنابراین هوش سازمانی در سازمان‌های پیچیده امروزی برآیند و ترکیبی از دو هوش فعال انسانی و هوش مصنوعی ماشینی خواهد بود که بی‌تردید مدیران سازمان‌ها برای پویایی و افزایش کارایی سازمان خود راهی جز بهره‌گیری از این دو جریان هوشمند نخواهند داشت.

تاریخچه

هوش سازمانی مفهومی جدید در عرصه متون سازمان و مدیریت است. پیشینه موضوعی هوش سازمانی به دهه ۱۹۹۰ برمی گردد و ریشه‌های آن باید در نظریه‌های مدیریت دانش و یادگیری سازمانی جستجو کرد، اما سخن از هوش سازمانی از سال ۱۹۹۲ به‌طور آشکار و صریح در مقاله‌ای که ماتسودا با عنوان «هوش سازمانی، اهمیت آن به‌عنوان یک فرایند و فراورده» در کنفرانس بین‌المللی اقتصاد در توکیو منتشر کرد، مطرح‌شده است.

تی ماتسودا۲ ژاپنی یکی از پدیدآورندگان نظریه هوش سازمانی، آن را ترکیبی از دو عامل هوش انسانی و هوش ماشینی می داند. مدل هوش سازمانی که ماتسودا معرفی می‌کند باعث یکپارچگی پردازش دانش انسان و دانش بر پایه ماشین در توانایی حل مسئله می‌شود.

برخلاف خیلی‌ها ماتسودا تأکید می‌کند هوش ماشینی یک بخش یکپارچه از هوش یک سازمان است. ازنظر وی کارسازمانی که درواقع یک کار گروهی و تعاونی می‌باشد هم شامل عامل حل مسئله

انسانی می‌باشد و هم شامل عامل حل مسئله ماشینی.

ازنظر ماتسودا هوش سازمانی، به‌طورکلی مجموعه توانایی های ذهنی یک سازمان تعریف می‌شود بنابراین هوش سازمانی ماتسودا دارای دو جزء است. هوش سازمانی به‌عنوان یک فرایند و هوش سازمانی به‌عنوان یک محصول.

هوش سازمانی به‌عنوان یک فرایند، تجزیه‌وتحلیل تئوریک یک سازمان را با مجموعه‌ای از فرایندهای فرعی فراهم می‌سازد و هوش سازمانی به‌عنوان یک محصول، خط‌مشی ترکیبی و طرح و راهنمایی‌هایی جهت طراحی سیستم اطلاعاتی برای سازمان تهیه می‌کند. البته این دو جزء از یکدیگر منفک نبوده و به‌عنوان دو عامل وابسته به یکدیگر در سازمان عمل می‌کنند.

هوش سازمانی از دیدگاه ویلیام هلال

ازنظر ویلیام هلال (۱۹۸۸) هوش سازمانی یعنی: ظرفیت یک سازمان برای ایجاد دانش و استفاده از آن برای وفق یافتن با محیط یا بازار ازلحاظ استراتژیک، هوش سازمانی شبیه IQ است، اما در یک سطح سازمانی شکل‌گرفته است و مانند IQقابل‌اندازه گیری است. اگر سازمان‌ها رهبران خوبی همراه با استراتژی‌های زیرکانه و محیط مطلوب نداشته باشند مانند انسان‌ها ممکن است از هوششان برای موفقیت استفاده نکنند و درزمانی که نظریه‌هایی همچون یادگیری سازمانی و دارایی‌های ناملموس مورداستفاده قرار می‌گیرند، ممکن است چگونگی اجرا و ارزیابی این روش‌ها، چگونگی ارتباط آن‌ها با عملکرد و نحوه توسعه آن‌ها، به‌سختی درک شود.

هلال و همکارانش هوش سازمانی را تابعی از پنج زیرسیستم شناختی می‌دانند که عبارت‌اند از: ساختار سازمانی، فرهنگ، روابط ذی‌نفعان، مدیریت دانش و فرایندهای استراتژیک.

هوش سازمانی از دیدگاه مک مستر

از دیدگاه مک مستر هوش سازمانی قابلیت یک سازمان است به‌عنوان یک کل، در افزایش اطلاعات، نوآوری دانش عمومی و عمل مؤثر بر پایه ایجاد دانش تعریف می‌شود. هوش سازمانی منبعی است از آینده که برای دستیابی به آن نیاز داریم تا متفاوت فکر کنیم، متفاوت مدیریت کنیم و متفاوت سازماندهی کنیم.

هوش سازمانی از دیدگاه کارل آلبرخت

از سویی دیگر کارل آلبرخت۳ نویسنده و طراح هوش سازمانی، هوش سازمانی را این‌گونه تعریف می‌کند: «ظرفیت قوه ذهنی سازمان برای انجام‌وظیفه یا یک اقدام مهم.»

وقتی افراد باهوش در یک سازمان استخدام می‌شوند، تمایل به بی‌علاقگی دسته‌جمعی یا حماقت۴ گروهی پیدا می‌کنند. عموماً سازمان‌ها بیش از آنکه رقبایشان آسیب می‌بینند، خودشان به خود آسیب می‌زنند. کم مهارتی در اجرا، جنگ های اداری، مبارزات سیاسی در همه سطوح، اختلال سازماندهی، قوانین و رویه های بی‌معنی و...، موانعی برای جلوگیری از یک کسب وکار موفق و به‌کارگیری همه نیروی مغزی است که سازمان برای آن پول می‌پردازد. ممکن است انسان‌ها خیلی باهوش و توانا برای انجام کارهای بزرگ باشند، اما این نیروی تجمعی مغزی آن‌هاست که باعث انجام فعالیت‌های بزرگ می‌شود. هوش سازمانی عبارت است از ظرفیت یک بنگاه برای به‌کارگیری همه نیروی مغزی‌اش و تمرکز آن نیروی مغزی بر انجام مأموریتش.

برای عملیاتی کردن این ایده:

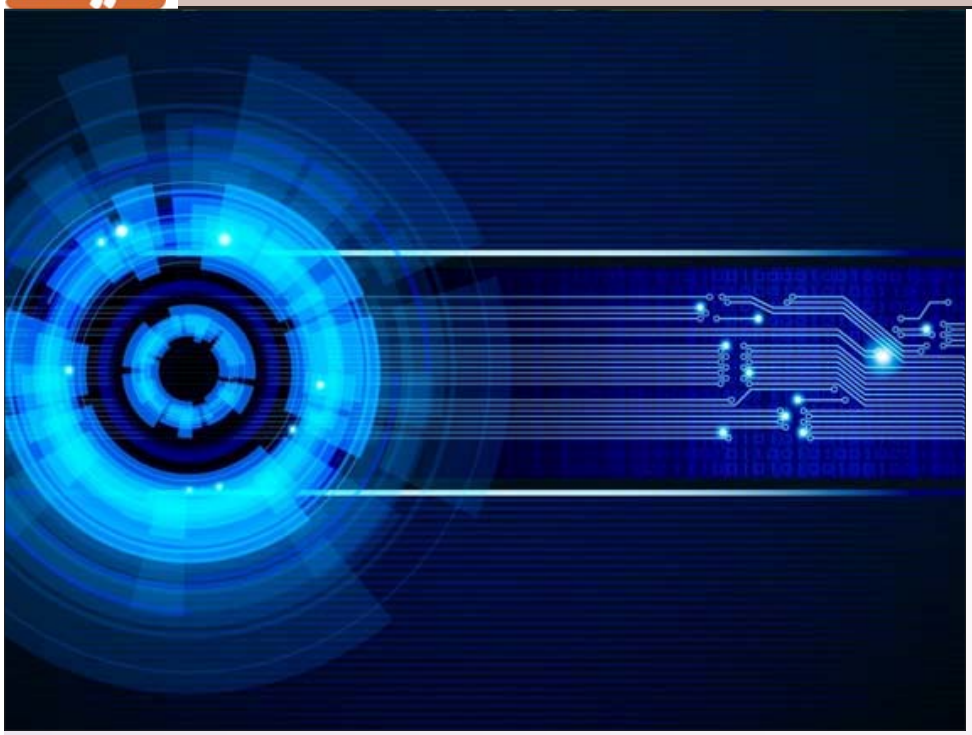
ابتدا مدیران باید از خود سؤال کنند که چگونه می توانیم هوشمندانه‌تر عمل کنیم؟

گام بعدی این است که به افراد اجازه دهیم که فکر کنند. شنیدن و توجه به ایده‌های کارکنان باعث به دست آوردن دانشی بیشتر ازآنچه استخدام کرده‌ایم، می‌شود.

گام سوم، یک حمله سیستماتیک، پیوسته و بی‌پایان به علل حماقت تجمعی است. باهوش‌ترین سازمان ها باور دارند که: «هیچ‌وقت خوب، به‌اندازه کافی خوب نیست»

از دیدگاه آلبرخت، هوش سازمانی دارای هفت بعد می‌باشد:

چشم‌انداز استراتژیک: به قابلیت خلق، استنتاج و بیان هدف یک سازمان اطلاق می‌شود. رهبران سازمان‌ها می‌بایست پاسخگوی این قبیل سؤالات باشند. ما که هستیم؟ برای چه وجود داریم، فلسفه وجودی ما چیست؟ چرا باید دنیا ما را بپذیرد، سپاسگزار ما باشد و برای آنچه که انجام می‌دهیم پاداشی نصیب ما کند؟



سرنوشت مشترک: زمانی که تمام یا اکثر افراد در سازمان درگیر کار شدند، می‌دانند که رسالت و مأموریت سازمان چیست، هدف مشترکی را احساس می‌کنند و تک‌تک افراد به صورت جبری موفقیت سازمان را درک می‌کنند.

میل به تغییر: در برخی فرهنگ‌های سازمانی که توسط تیم‌های اجرایی پایه‌گذار خودشان هدایت می‌شوند، هر نوع تغییر و تحول نشان‌دهنده نوعی بیماری و حتی آشوب محسوب می‌شود. درجایی دیگر تغییر نشان‌دهنده چالش، کسب‌وکار جدید و مهیج و به‌عبارت‌دیگر شانسی برای شروع کار و فعالیتی جدید است.

اتحاد و توافق: بدون وجود یک سلسله قوانین برای اجرا، هر گروهی در ادامه کار دچار مشکلات فراوان و اختلاف‌نظر خواهد شد. افراد و تیم‌ها باید خود را برای تحقق رسالت و مأموریت سازمان، سازمان دهند، مسئولیت‌ها و مشاغل را تقسیم و یک مجموعه قوانین را برای برخورد و ارتباط با یکدیگر و رویارویی با محیط وضع کنند. در یک سازمان هوشمند، نظام‌ها – در یک تعریف کلی – دست‌به‌دست هم داده‌اند تا اینکه افراد را قادر به انجام مأموریت سازمان سازند.

روحیه: با دقت و تأمل در مورد کیفیت زندگی کاری کارکنان، احساس کارکنان درباره کار و مدیریت و میزان خوش‌بینی آنان به وظایف شغلی خویش و فرصت‌های ترقی و پیشرفت در سازمان، مفهومی با عنوان روحیه در ذهنمان شکل می‌گیرد. به‌عنوان‌مثال، تمایل کارکنان در توزیع چیزی بیش‌ازحد انتظار، مصداقی از روحیه بالاست؛ به این خاطر که آن‌ها موفقیت خود را در گروی موفقیت سازمان تشخیص داده‌اند و همچنین به خاطر این است که می‌خواهند آن اقدام با موفقیت به اتمام برسد.

کاربرد دانش: فعالیت هر سازمان شدیداً به داده‌ها، اطلاعات و دانش کسب‌شده، تصمیم‌های درست آنی، قضاوت، ذکاوت و حس مشترک شایسته‌سالاری افراد و نیز صحت اطلاعات کاربردی که در هرلحظه با ساختار سازمان عجین شده، وابسته است.

فشار عملکرد: این کافی نیست که مدیران صرفاً درگیر عملکرد (تحقق اهداف استراتژیک نامعین و نتایج آن) باشند. در یک سازمان هوشمند هر یک از مجریان باید در موضع اجرایی خود باشد.

ذکر این نکته ضروری است که هرگونه هوش منتسب به عامل فردی، تابعی از روانشناسی فردی است، درحالی‌که هوشی که به عامل جمعی نسبت داده می‌شود، تابع روان‌شناسی جمعی است. تفاوت اولیه بین این دو مفهوم این است که عامل فردی از خلال یک مجموعه توضیحات روان‌شناسی سنتی عمل می‌کند، درحالی‌که هوش در عامل جمعی به‌وسیله ساختارهای فرهنگی تغییر می‌کند، منطقی می‌شود و سپس توسط فرهنگ اجتماعی تجهیز یا محدود می‌گردد.

پایان‌بخش اول

1.Organizational Intelligence
2. T. Matsuda
3. Carl Albresht
4. Collective Stupidity

پاسخگویی و رسیدگی مؤثر به شکایات مردمی

شعبان نجف‌پور
رئیس گروه صیانت از حقوق شهروندی مرکز ملی رسیدگی به شکایات مردمی

اهمیت یک سازمان امروزه به میزان اعتمادی است که مردم به آن دارند، و این مهم تحقق نمی‌یابد مگر با جلب رضایت مراجعین که از طریق برخوردهای صمیمی و سازنده هر دستگاه و ارائه خدمات مناسب به آن‌ها ممکن می‌شود. جلب اعتماد مردم و افزایش آن از اصول اساسی و بنیادی سرمایه اجتماعی است و به طورکلی میزان سرمایه اجتماعی در هر گروه یا جامعه‌ای نشان‌دهنده میزان اعتماد افراد به یکدیگر است. از این رهگذر دولت‌ها از طریق پاسخگویی شفاف و مسئولانه به مردم به‌عنوان ارباب‌رجوع، می‌توانند پایه‌های اعتماد عمومی را تحکیم نموده و با تقویت سرمایه‌ی اجتماعی، پشتوانه‌ی مردمی خود را نیز تقویت نمایند.

با توجه به این‌که دولت نماینده‌ی مردم است، باید در مورد عملکرد و تصمیمات خود به مردم پاسخ‌گو باشد. پاسخ‌گویی از طریق شفاف‌سازی اطلاع‌رسانی و از رونق انداختن بازار شایعات علیه دولت، نگرش مردم را نسبت به دولت مثبت‌تر کرده و این گرایش مثبت، اعتماد مردم نسبت به دولت را افزایش می‌دهد که هدفی عالی محسوب می‌شود. ازاین‌رو دولت‌ها از طریق پاسخ‌گویی شفاف و مسئولانه می‌توانند پایه‌های اعتماد عمومی را تحکیم نموده و با تقویت این سرمایه‌ی اجتماعی، پشتوانه‌ی مردمی خود را تقویت نمایند. تمامی ادارات، سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته به دولت نیز باید پاسخ‌گویی به مردم را یک وظیفه‌ی اساسی بدانند. علاوه بر این‌که پاسخ‌گویی وظیفه‌ی دولت است، می‌تواند در تشدید و تقویت اعتماد اجتماعی نسبت به دولت نقش مهمی ایفا نماید. در شرایطی که مجاری موثق اطلاع‌رسانی در جامعه وجود نداشته باشد، و یا این مجاری به‌درستی نقش اطلاع‌رسانی خود را ایفا ننماید، بازار شایعه و دروغ‌پردازی داغ خواهد شد و اطلاعات غلط و نادرست، اعتماد مردم نسبت به مسؤولین را سست خواهند نمود و رواج شایعات یقین و اعتماد را متزلزل خواهد کرد. پاسخ‌گویی دولت و مسئولین مربوطه، چنانچه باصداقت و شفافیت همراه باشد، بازار شایعه سازی و شایعه‌پراکنی را از رونق خواهد انداخت. بنابراین پاسخگویی یکی از ارزش‌های کلیدی مستخدمان کشوری است. (اوجاقلو و زاهدی، ۹۹:۱۳۸۴).

در جامعه متمدن امروزی با پررنگ‌تر شدن مفاهیمی همچون حقوق شهروندی، حقوق اجتماعی و حقوق بشر، همچنین افزایش آگاهی مردم از حقوق خود این موضوع به شکل جدی‌تری موردتوجه قرارگرفته است و حکومت‌ها برای اثبات مشروعیت و عدالت خود دست به تلاش‌های بیشتری زنده‌اند. دولت و دستگاه‌های دولتی، به‌عنوان مستخدمین مردم و شهروندان می‌بایست حق‌وحقوق کامل آنان را به رسمیت شناخته و به آن احترام بگذارند، اما داعیه این موضوع به‌تنهایی برای دست‌یابی به عدالت و برابری برای شهروندان کافی نیست و همیشه بیم تخلف دولت و نهادهای قدرتمند دولتی در نقض حقوق شهروندان وجود دارد؛ بنابراین لازم است که سازوکارهایی در نظر گرفته شود که حقوق شهروندان را در برابر دولت تضمین کند و در صورت نقض این حقوق به‌گونه‌ای عادلانه و منصفانه دولت را ملزم به جبران خسارت کند. از همین رو بوده است که دادگاه‌ها و محاکم اداری دست به رسیدگی به شکایات شهروندان علیه دولت می‌زنند. حال علاوه بر محاکم و دادگاه‌ها، در کشورهای توسعه‌یافته و بعضاً درحال‌توسعه نهادهایی تحت عنوان آمبودزمان شکل‌گرفته است که به شکایات شهروندان علیه دستگاه‌های دولتی و عمومی به شکل فرا قضایی و غیررسمی رسیدگی می‌کند. این نهاد نخستین بار در سال ۱۸۰۹ در سوئد تأسیس شد و در نیمه دوم قرن بیستم در سراسر دنیا گسترش‌یافته است (نجف پور، داداش زاده،۱۳۹۴).

رسیدگی خوب و مؤثر به شکایات مردمی دارای اصول و الزاماتی است که باید رعایت گردد. که می‌توان به‌صورت زیر برشمرد:

اصول و عناصر رسیدگی به شکایات مردمی

عنصر اول – فرهنگ

سازمانی که به ارباب‌رجوعان خود و به شهرتش توجه دارد، به مدیریت و رسیدگی خوب به شکایات نیز متعهد خواهد بود. این سازمان دارای فرهنگی خواهد بود که ارزش شکایات را درک نموده و فرهنگی که در آن تمامی کارمندان می‌بایست متعهد به رسیدگی

مؤثرتر به شکایات باشند. سازمان می‌بایست برای شکایات ارزش قائل شود و تشخیص بدهد که رسیدگی مؤثر به شکایات منجر به شهرت آن و مدیریت بهتر سازمان می‌گردد.

شکایت می‌تواند:

- نقاط ضعف در برنامه‌ها، سیاست‌ها و نقاط ضعف در ارائه خدمات سازمان را مشخص نماید.
- سازمان را برای بهبود انجام امور خود ترغیب نماید.

رسیدگی مؤثر به شکایات می‌تواند:

- اطمینان خاطر دوباره‌ای به شهروندان بدهد که سازمان درصدد حل مشکل، ارتقا و بهبود ارتباط و ایجاد اعتماد و وفاداری است.
- پاسخگویی و شفافیت سازمان را بهبود بخشد.

عنصر دوم – اصول

یک نظام مؤثر به شکایت می‌بایست بر اساس اصول زیر شکل گیرد:

۱- عدالت و انصاف؛ با یک فرد شاکی باید عادلانه رفتار نمود. باید در نظر گرفته شود که اغلب یک قدرت نابرابر و نامتوازنی بین آن‌ها و سازمان وجود دارد و آن‌ها در این خصوص شکایت دارند. عدالت بر پایه سه اصل کیفی استوار است:

- بی‌طرفی،
- رازداری،
- و شفافیت.

۲- **قابلیت دسترسی؛** یک نظام رسیدگی به شکایات باید برای شهروندان قابل‌دسترسی باشد. قابلیت دسترسی بر دو ویژگی استوار است:

اطلاع‌رسانی عمومی از نظام رسیدگی به شکایات و گزینه‌های دسترسی مؤثر.

۳-پاسخگویی؛ یک نظام رسیدگی به شکایات باید به نیازهای شهروندان پاسخگو باشد. این امر به آموزش درست کارمندان، منابع کافی برای واحد رسیدگی به شکایات و بررسی و بهبود مستمر سیستم رسیدگی نیازمند می‌باشد. ممکن است برای ارباب‌رجوعانی که دارای نیازمندی‌های خاصی می‌باشند، به معیارها و امکانات ویژه‌ای احتیاج باشد، به‌عنوان‌مثال برای مدیریت تماس با افراد آسیب‌پذیر، و برای پاسخگویی به درخواست‌ها یا رفتارهای بی‌دلیل و نامعقول.

۴- و کارآمدی؛ نظام رسیدگی به شکایات باید کارآمد باشد. شیوه‌های رسیدگی به شکایات از یک شکایت به شکایتی دیگر متفاوت خواهد بود. معمولاً شکایات ساده باید سریعاً در نخستین تماس با سازمان حل‌وفصل شود؛ در اغلب این شکایات به مداخله کارمندان متخصص رسیدگی نیازی نیست. ممکن است موضوعات پیچیده‌تر یا حساس‌تر به مدت‌زمان بیشتری برای حل‌وفصل یا توجه متخصصین نیاز داشته باشد. اصل راهنما آن است که شکایات باید به شیوه‌ای رسیدگی شود که مناسب با موضوعی باشد که شکایت در آن خصوص مطرح گردید.

عنصر سوم – افراد

کارمند واحد رسیدگی به شکایات باید در ایفای نقش خود مهارت داشته و زمانی که با ارباب‌رجوع برخورد می کند نگرش مثبتی به این امر داشته باشد. آن‌ها می‌بایست به این منظور گزینش شوند و به‌درستی در انجام امور رسیدگی به شکایات آموزش ببینند. آن‌ها باید نظارت‌های مؤثر و بازخوردهای قانونی در خصوص کار خویش دریافت دارند.

عنصر چهارم – فرآیند و پردازش

هفت مرحله اصلی زیر در فرآیند و پردازش شکایات باید به‌درستی رعایت گردد:

۱- شکایات باید بی‌درنگ تأیید و تصدیق گردند.

۲- شکایات باید بررسی و اولیت بندی شوند.

۳- اگر تحقیق و تفحص لازم است، باید برای آن برنامه ریزی شود.

۴- تحقیق و تفحص باید به حل مسائل واقعی منجر گردد و گزینه‌هایی برای حل آن ارائه دهد.

۵- پاسخ به شکایات باید روشن و حاوی اطلاعات مفید باشد.

۶- اگر شاکی از پاسخ دریافتی رضایتی نداشت، بررسی داخلی تصمیم باید انجام‌گرفته و اطلاعات مربوط به گزینه های بررسی خارجی می‌بایست جمع‌آوری گردد.

۷- هر مسئله سیستمیک که به‌عنوان نتیجه شکایت مطرح می‌گردد باید موردتوجه و اقدام قرار گیرد.

عنصر پنجم – تجزیه‌وتحلیل

اطلاعات در خصوص شکایات می‌تواند نگرش و دیدگاه جدیدی به برنامه‌ها و خدمات سازمان بدهد و می‌تواند برای بهبود ارائه خدمات به مشتریان به‌صورت زیر بکار گرفته شود:

- مشخص نمودن نقاط ضعف خدماتی که نیاز به رفع و بهبود دارد.
- آشکار نمودن مشکلات و رویه‌های نادرستی که ممکن است توسط مدیریت اجرا شود.

هر سازمانی باید ارزیابی‌های کمی و کیفی در خصوص رسیدگی به شکایات به عمل آورد. قسمت رسیدگی به شکایات باید به‌صورت مستمر و مرتب گزارش‌هایی در خصوص موضوع شکایات، چگونگی بررسی شکایات و مراحل بررسی و حل‌وفصل شکایات به مدیر خود ارائه دهند.

دسیسه‌های هرمی

با ظهور بازاریابی شبکه‌ای در عرصه تجارت، کلاه‌برداران نیز بیکار ننشستند و این‌چنین بود که شکل کلاهبردارانه بازاریابی شبکه‌ای در جهان شکل گرفت که به آن دسیسه های هرمی (Pyramid Schemes) گفته شد.

در یک تعریف کلی دسیسه هرمی به شکل کلاهبردارانه بازاریابی شبکه‌ای اطلاق می‌شود که شخص یا گروه کلاه‌بردار با راه‌اندازی یک طرح به‌ظاهر بازاریابی، پول هنگفتی را به‌واسطه متضرر شدن عده کثیری از اعضا به جیب می‌زنند. در دسیسه‌های هرمی ازآنجایی که صرفاً پول جابجا می‌گردد و کالایی وجود ندارد و اگر هم وجود داشته باشد صوری است، وعده پورسانت‌های بازاریابی زیادی نیز به مشتریان داده می‌شود و تا مدتی نیز امکان پرداخت این پورسانت ها عملاً موجود است. نکته مثبت این موضوع برای کلاه‌برداران این است که با وعده‌های خارق‌العاده درآمدزایی به بازاریابان، آن‌ها را در رشد سریع‌تر شبکه خود ترغیب می‌کنند.

اما چرا دسیسه‌های هرمی باعث ایجاد حس نارضایتی و متضرر شدن خیل عظیمی از مردم می‌گردد؟

همان‌گونه که قبلاً نیز به آن اشاره شد، در دسیسه‌های هرمی عملاً کالایی جهت بازاریابی وجود ندارد و اگر هم باشد کاملاً صوری است؛ زیرا اگر قرار بود کالایی باقیمتی مناسب در دسیسه هرمی به فروش برسد که دیگر جایی برای کلاه‌برداری باقی نمی‌ماند. تنها دلیل عضویت افراد در این دسیسه‌های هرمی که دم از بازاریابی شبکه ای می‌زنند، صرفاً درآمد است؛ آن‌هم درآمدی اغواکننده که خیل عظیمی از افراد جامعه را به سمت خود می‌کشد. هجوم تصاعدی و غیرمنطقی جامعه به سمت این دسیسه‌های هرمی، باعث اشباع بسیار زودرس جامعه شده و در اینجاست که افراد حاضر در کف این هرم دیگر توانایی به عضویت درآوردن افراد جدید را ندارند و ازآنجایی‌که کالایی نیز متناسب با مبلغ پرداختی‌شان دریافت نکرده اند احساس مالباختگی و متضرر شدن در آن‌ها ایجاد می گردد. این موضوع درنهایت باعث بروز هرج‌ومرج در جامعه می‌شود و دقیقاً در این لحظه است که شخص یا شرکت کلاه‌بردار تمام بساط خود را جمع کرده و متواری می‌گردد.

ویژگی اصلی‌اش این است که تولیدکننده، محصول خریداری‌شده را به‌شرط جذب مشتریان جدید توسط خریدار در اختیار او قرار می‌دهد.

شیوه‌های دیگری نیز در دسیسه‌های هرمی رایج است که معروف‌ترین آن‌ها ارائه محصولی گران‌تر از ارزش واقعی آن است. در این شیوه، یک محصول بسیار گران‌تر از قیمت واقعی آن در شبکه به فروش می‌رسد. به همین سبب معمولاً کالاهایی خاص و بدون مشابه در بازار و مثلاً باارزشی ثانوی هستند تا قیمت آن‌ها قابل بررسی و مقایسه نباشد؛ مانند سکه‌های گلدکوئست و... که با طرح و شماره محدود (!) عرضه و ادعا می‌شود که در آینده ارزش کلکسیونی تا هزاران دلار پیدا می‌کند! عجیب است که کلکسیونرها کارشان را بلد نیستند و به ذهنشان نمی‌رسد که زودتر بخرند و ارزان بخرند؛ شرکت هم باآن‌همه ادعا، نمی‌داند کالای خودش را کی و کجا و به چه کسانی بفروشد تا آن‌همه سود را از دست ندهد.

جهت بستن دهان مردم و منحرف کردن ذهن مشتری از پرس‌وجو در مورد قیمت کالایی که می‌خرند، وعده درآمدهای بالایی نیز به آن‌ها داده می‌شود؛ به‌گونه‌ای که در لحظه معرفی، اصلاً به کالا توجهی نمی‌کنند و فقط به رویای ثروت و یک‌شبه پولدار شدن می‌اندیشند.

مدت زیادی نگذشت که اسامی متنوع و بسیار زیادی به فهرست شرکت‌های هرمی بین‌المللی اضافه شد که نام برخی از آن‌ها در ایران آشنا است و بعضی دیگر ناآشنا به نظر می رسند: گلدکوئست، مگاهولدینگز، پنتاگونا، مای سون دیاموندز، گلدبیز، ای.بی.ال، گلدماین، گلدبست، شاینینگ، بیزنت، ویژن مرکاند، استیرام و غیره.

گستره فعالیت دسیسه‌های هرمی

فعالیت این شرکت‌ها در کشورهای آمریکا، کانادا، انگلیس، ایتالیا، ژاپن، هند، ایران و کشورهای دیگر به‌ویژه در اروپا ممنوع است (البته کشورهای غربی به شرکت‌هایشان اجازه فعالیت در دیگر کشورها می‌دهند)؛ مثلاً در آمریکا و اروپا، پس از یک دوره کلاه‌برداری، چنان فرهنگ‌سازی و اطلاع‌رسانی شد که دسیسه‌های هرمی دیگر قدرت صید در آنجا ندارند. در حال حاضر بیشتر افراد آلوده از کشور های فقیر یا درحال‌توسعه هستند. زبان سایت‌های این شرکت ها هم فارسی، عربی، اردو، چینی، مالزیایی و انگلیسی است و از زبان های آلمانی، فرانسوی، ایتالیایی، پرتغالی، ژاپنی، روسی و... خبری نیست. متأسفانه در کشور ما به دلیل اطلاع‌رسانی ضعیف این ویروس ریشه دوانده است؛ درحالی‌که در آمریکا چندین مرکز برای مبارزه با این شبکه‌ها فعال‌اند؛ از جلمه کمیسیون تجاری فدرال FTC کمیسیون امنیت مبادلات ارزی SEC.

دلیل شکست مالی دسیسه‌های هرمی

در سیستم‌های گوناگون هرمی با هر روش و میزان پرداخت پورسانت، همیشه لایه‌های متعددی از قاعده هرم زیان می‌کنند؛ برای نمونه، شرکت گلدکوئست (Quest International) را بررسی

می‌کنیم: چیدمان کنونی افراد در هر لایه هرم، توان‌های عدد ۲ از صفر به بالا است؛ یعنی در لایه اول ۱ نفر، در لایه دوم ۲ نفر، در لایه سوم ۴ نفر، در لایه چهارم ۸ نفر، در لایه پنجم ۱۶ نفر، در لایه ششم ۳۲ نفر و همین‌طور در هر لایه دو برابر افراد لایه قبل آلوده می‌شوند.

روش توزیع پورسانت‌ها: هرگاه فرد بتواند دو طعمه را صید کرده، ترغیب به خرید ازگلدکوئست کند (خریدها نقدی یا با اقساط پیش‌پرداختی است و قیمت تمام‌شده هر سکه ۸۶۰ دلار می باشد، ۸۰۰ دلار قیمت سکه و ۶۰ دلار هزینه ارسال) ۵۰ دلار می‌گیرد؛ و درصورتی‌که هرکدام از آن دو نفر بتواند دو فرد دیگر شکار کند و دوشاخه متعادل، در هرکدام سه طعمه داشته باشد ۲۰۰ دلار دیگر به او پورسانت داده می‌شود و ازآن‌پس با آلوده شدن هر مجموعه سه سه‌ای، ۲۵۰ دلار می‌گیرد.

همواره لایه آخر هرم که به‌تنهایی بیش از ۵۰٪مجموع افراد است، به فرض آنکه قیمت واقعی سکه را سخاوتمندانه ۳۰۰ دلار حساب کنیم. آن‌ها ۵۶۰ دلار ضرر کرده‌اند: (۵۶۰ = ۳۰۰ – ۸۶۰) لایه دوم هرم از پایین که بیش از ۲۵٪مجموع افرادند، هرکدام فقط ۵۰ دلار دریافت کرده‌اندووقتی باقیمت واقعی سکه جمع شودوازقیمت خریدکم شود، ضرر ۵۱۰ دلاری را نشان می‌دهد: (۵۱۰ =(۵۰ + ۳۰۰) ـ ۸۶۰). لایه سوم هرم از پایین کسانی هستند که جمعاً ۲۵۰$ پورسانت گرفته‌اند محاسبه، ضرر ۳۱۰ دلاری را برای آن ها (۱۲/۶٪ازافرادهرم) نشان می‌دهد: ۳۱۰ =(۳۰۰ + ۲۵۰) ـ ۸۶۰

لایه چهارم هرم از پایین که برابر با ۶/۳٪از مجموع افراد هرم است با دریافت ۵۰۰ دلار پورسانت به‌اضافه۳۰۰$ ارزش سکه، باز ۶۰$ ضرر کرده‌اند: ۶۰=(۵۰۰+۳۰۰)-۸۶۰؛ یعنی ۹۴/۷۲٪افراد به طور میانگین هر نفر ۴۴۳ دلار ضرر کرده‌اند و باید خدا را شکرکنندکه لقمه حرام به زن و بچه بی‌گناهشان نداده‌اند. ۳/۱۵٪افراد هرکدام ۱۹۰ دلار سود نامشروع برده‌اند و ۲/۱۳٪بقیه بیش از ۱۹۰ دلار سود حرام برده‌اند. البته این در خوش‌بینانه‌ترین حالت کامل شدن هرم است؛ یعنی بالانس شدن همه بازوها که هرگز اتفاق نمی‌افتد.

در یک شبیه‌سازی رایانه‌ای، هر مالباخته عضو هرم، به‌طور متوسط ۵۰۰$ ازدست‌داده است. همه این‌ها غیر از وقت و تلاشی است که صرف فریب دیگران شده و از آن بدتر دروغ‌هایی که به دیگران گفته‌اند. هر فرد آلوده برای خروج از مال‌باختگی باید دست‌کم ۳۱ نفر را آلوده کند. آن‌ها باید به طعمه‌های خود وعده دهند که اگر تنبلی نکنند و منظم کار! کنند هر یک ماه موفق می‌شوند دو نفر را وارد زیرمجموعه خود کنند و پس از ۲ ماه می‌توانند شش نفر را آلوده کرده ۲۵۰ دلار به جیب بزنند؛ اما آیا راست می‌گویند؟

مضرات دسیسه‌های هرمی

۱. حجم زیادی از ارز خارج می‌شود، مقدار کمی کالای زینتی یا کلکسیونی! واردشده، سرمایه مولد کشور راکد می‌شود و بیکاری

افزایش می‌یابد. می‌گویند با هدایت شاخه‌ها به خارج از کشور حتی ارزآوری هم می‌کنند! آیا می‌دانید به‌طور متوسط درازای هر فرد آلوده در ایران باید ۴۰ بیچاره را آلوده کرد تا طراز ورود و خروج ارز تازه صفر شود و اگر ۵۰۰ هزار نفر آلوده را در ایران فرض کنیم باید ۲۰ میلیون انسان (عموماً فقیر) را بیچاره کنیم تا ورود و خروج ارز مساوی شود؟

۲. آسیب جدی به بهداشت روانی جامعه: به دلیل مجهول بودن جایگاه اعضای جدید در هرم نسبت به وضعیت اشباع بازار، سود این کار بسته به شانس طعمه‌ها است؛ و اتفاقی شبیه قمار رخ می دهد؛ یعنی دو عضو، بسته به زمان آلوده شدن، باوجود فعالت یکسان، شانس کمتر یا بیشتری برای سود و زیان‌دارند و ازآنجاکه دسیسه‌بازان به افراد فامیل به چشم طعمه‌ای برای کشاندن به یک ورطه قمار گونه نگاه کرده‌اند، پیامد بدترین نوع قمار؛ یعنی قمار در بین اعضای خانواده و دوستان به وجود می‌آید.

۳. قتل و جنایت:

الف. وقتی در سال ۱۹۹۷ شرکت روسی MMM فروپاشید بیش از ۵۰ مالباخته در روسیه خودکشی کردند و تا ۱۰ سال بانک ها و بازارهای سهام روسیه به خاطر بی‌اعتمادی عمومی راکد بود.

ب. وقتی شرکت‌های بازاریابی داخلی آلبانی (که حتی باعث خروج ارز هم نمی‌شدند) در سال ۱۹۹۸ با عضویت دوسوم مردم آن کشور فروپاشید، در جریان درگیری‌ها و ناامنی‌های ناشی از آن ۲۰۰۰ نفر کشته شدند، دولت سقوط کرد، مجلس منحل شد، رئیس جمهور استعفا کرد و ارزش پول ملی آلبانی در برابر دلار ۴۰٪کاهش یافت.

ج. تا اسفند ۸۳ چندین مورد قتل سرشاخه ها در ایران گزارش‌شده است؛ ۳ مورد در تهران، یک مورد در قزوین و...

۴. مفاسد اخلاقی: در جلسات مختلط توجیهی و fun که با سماجت و صمیمیت! و هر کلکی که تصور شود دنبال می شود، مشکلات فراوان و درنتیجه شکایات زیادی را در پی داشته است که داستان غمبار دیگری دارد.

منبع: سایت وزارت اطلاعات

یقه‌سفیدهای کله‌گنده

برنارد مدوف

Bernard Madoff

مدوف شرکت سرمایه‌گذاری خود را در سال ۱۹۶۰ تأسیس کرد و تا سال ۲۰۰۸ که دستگیر شد، مدیرعامل آن بود. کارمندان عمده این شرکت که خیلی زود تبدیل به یکی از مهم‌ترین شرکت های سرمایه‌گذاری وال‌استریت شد، برادر، دختر برادر و دو پسر مدوف بودند. شرکت سرمایه‌گذاری مدوف برای سال‌ها یعنی بیش از ۱۵ سال با سودهای بالایی که به سرمایه گذاری های انجام شده می‌پرداخت، مشتریان بزرگ حقیقی و حقوقی را به خود جلب کرد. البته بعداً معلوم شد مدوف هیچ سرمایه‌گذاری با این پول ها نمی‌کرده و درواقع برای پرداخت این سودها از روش پونزی استفاده می‌کرده است. درروش پونزی سود سرمایه‌گذاری مشتریان اولیه با اصل سرمایه‌گذاری مشتریان آخری پرداخت می‌شود. در این روش صاحب صندوق سرمایه‌گذاری با تکیه‌بر این موضوع که معمولاً وقتی افراد سود بسیار زیادی در دوره‌ای کوتاه‌مدت کسب کنند، به سرمایه‌گذاری مجدد اصل و سود پول خود در همان بنگاه ادامه خواهند داد اتکا می‌کنند و پیشنهاد سودی بسیار بالا را به افراد می‌دهند. خود پونزی که مبدع این روش کلاهبرداری است سودی ۵۰درصدی در ۴۵ روز و سودی ۱۰۰درصدی در ۹۰ روز را وعده می‌داد اما مدوف به مشتریانش سودی ۱۷درصدی پرداخت می‌کرد. مدوف طی ۱۵ سال با این روش ۶۵ میلیارد دلار کلاهبرداری کرد که بزرگ‌ترین کلاهبرداری انجام‌شده توسط یک فرد حقیقی در طول تاریخ است. جالب‌تر از همه اینکه احتمالاً بزرگ‌ترین بازنده بحران سال ۲۰۰۸ مدوف بود. شرکت‌هایی که از روش پونزی استفاده می‌کنند به‌سادگی ورشکسته و رسوا نمی‌شوند. یکی از دلایلی که می‌تواند این شرکت‌ها را دچار مشکل کند، هجوم سرمایه‌گذاران برای دریافت اصل پول خود است. این اتفاق برای مدوف در سال ۲۰۰۸ و به دلیل بحران اقتصادی روی داد. شرکت‌ها و اشخاص بسیاری که در این بحران دچار مشکل شده بودند برای مدیریت شرکت‌های خود نیاز به پول داشتند و درنتیجه به مدوف مراجعه کرده و خواستار اصل پول خود شدند. پولی که دیگر درواقع وجود نداشت. کلاهبرداری مدوف، شرکت‌ها و بانک‌های زیادی را در سطح جهان تا مرز ورشکستگی برد. مدوف در دادگاه خود در سال ۲۰۰۹ اظهار داشت روش پونزی را از اوایل دهه ۹۰ میلادی آغاز کرده، موضوعی که البته بازرسان اف‌بی‌آی آن را باور ندارند. ازنظر آن‌ها این روش در بدترین حالت از دهه ۱۹۷۰ و در بهترین حالت از نیمه اول دهه ۱۹۸۰ آغازشده است. او در دادگاه به ۱۵۰ سال زندان محکوم شد؛ حداکثر مجازاتی که ممکن بود برای این جرم در نظر گرفته شود.

آلن استنفورد

Allen Stanford

این کلاهبردار ۶۳ساله که ملیت دوگانه آمریکایی- آنتیگوآ باربودایی دارد از سال ۲۰۱۲ دوران محکومیت ۱۱۰ساله خود را آغاز کرده است. او که علاوه بر کلاهبرداری متهم به پرداخت رشوه در سطح کلان هم شده است برای سال‌ها مدیرعامل گروه مالی استنفورد بود. استنفورد نیز از روش پونزی برای کلاهبرداری استفاده می‌کرد و هنگامی به دام افتاد که یک سرمایه‌گذار مستقل که قصد سرمایه‌گذاری در شرکتش را داشت، تحلیلگر مالی ونزوئلایی آلکس دالمادی را استخدام کرد تا به او مشاوره دهد. دالمادی طی تنها چند ساعت شکافی ۵۰ میلیارد دلاری را در حساب‌های این شرکت کشف کرد و نه‌تنها موکل خود را از سرمایه‌گذاری در آن بر حذر داشت که مقاله‌ای نیز در این مورد در وب‌سایتی ونزوئلایی چاپ کرد. مقاله طی چند روزبه انگلیسی هم منتشر شد و شرکت استنفورد را تحت بررسی‌های قضایی قرارداد. درنهایت در سال ۲۰۱۲ او محکوم شناخته شد. مجموع کلاهبرداری او هشت میلیارد دلار تخمین زده شد.

ژروم کرویل
Jerome Kerviel

این کلاهبردار معروف که البته اتهام وارده به خود را هیچ‌گاه نپذیرفت از بسیاری لحاظ رکوردشکن است. او نه‌تنها در زمان دستگیری با ۳۱ سال سن یکی از جوان‌ترین کلاهبرداران بزرگ تاریخ بود که حالا عنوان بزرگ‌ترین شخص حقیقی بدهکار جهان را نیز در اختیار دارد. بخشی از حکم دادگاه در مورد او، بازگرداندن ۶/۷ میلیارد دلار زیان وارده به بانک سوسیته جنرال فرانسه بود. البته همه، حتی مقامات این بانک باور ندارند این پول برگردانده شود و این حکم را فقط سمبلیک می‌دانند. کرویل درواقع از سال ۲۰۰۰ به استخدام بانک درآمد و مقامات این بانک او را به دلیل هوشمندی در خریدوفروش به‌موقع سهام، یک نابغه می‌پنداشتند. اما در سال ۲۰۰۸ این موضوع کاملاً برعکس شد. او که نزدیک به پنج میلیارد یورو در معاملات سهام به بانک ضرر وارد کرده بود و توانسته بود این مبالغ را با دست‌کاری در حساب ها نزدیک به یک سال مخفی نگه دارد از سوی مقامات بانک به عنوان کارمندی خودسر معرفی شد که از اختیارات خود تجاوز کرده و از تجهیزات بانک نیز استفاده‌های غیرقانونی خارج از حدود اختیارات خود انجام داده است. اتهامی که هیچ‌گاه نپذیرفت. او قاطعانه اعلام کرد مقامات دادگاه از اقداماتش مطلع بوده و مجوز آن را صادر کرده بودند. کارشناسان مستقل هم اعتقاددارند بسیار بعید است یک کارمند خودسر، به‌تنهایی بتواند این اقدامات را مدیریت کند و مانع دسترسی مقامات بانک به اطلاعات درست شود. او در حال حاضر مدت محکومیت خود را گذرانده و در استخدام مشاوران لومر و همکاران است که شرکتی در زمینه امنیت شبکه محسوب می‌شود.

برنارد ابر
Bernard Ebbers

پرونده ابر و شرکت او، ورلد کام، تا قبل از مدوف، بزرگ ترین رسوایی حسابداری تاریخ ایالات‌متحده محسوب می‌شد. شرکت ورلد کام در سال ۱۹۸۳ بانام ال‌دی‌دی‌اس (LDDS) تأسیس شد و پس از تغییر نام در دهه ۹۰ میلادی، ارزش سهامی در حدود ۶۰ دلار به ازای هر سهم را در اواخر همین دهه تجربه کرد. اما این شرکت در اوایل قرن ۲۱ میلادی سقوط کرد و ورشکسته شد.

درواقع این شرکت با ریاست ابر، وام های کلانی برای توسعه و تجهیز خود دریافت و استفاده کرد. پس از خرج کردن این وام‌ها معلوم شد میزان افزایش تقاضای بازار به آن میزان که مدیران پیش‌بینی می‌کردند اتفاق نیفتاده است. در سال ۲۰۰۲ حسابرسان داخلی شرکت متوجه شکافی نزدیک به چهار میلیارد دلار در حساب‌های شرکت شدند. پس‌ازآن شرکت تحت بررسی‌های دقیق قرار گرفت که هر بار نتیجه سنگین‌تری ازجمله استفاده شخصی از بعضی وجوه شرکتی داشت. در همان سال شرکت فرم‌های ورشکستگی را تکمیل کرد و بیش از ۲۰ هزار کارمند آن بیکار شدند. در سال ۲۰۰۵ ابر به جرم فریب و ارائه گزارش‌های مالی غلط به سرمایه‌گذاران در سال‌های اولیه قرن ۲۱ محکوم شد. گفته می‌شود سرمایه‌ای که سرمایه‌گذاران دراین‌بین از دست دادند بیش از ۱۰۰ میلیارد دلار بوده است.

ابراز ۶۳سالگی در حال گذراندن دوران محکومیت ۲۵ساله خود است و تا قبل از سال ۲۰۲۸ امکان آزادی او وجود ندارد.

نیک لسن
Nick Lesson

نیک لسن درواقع کلاهبردار بسیار مهمی بود. کسی که توانست قدیمی‌ترین بانک سرمایه‌گذاری انگلستان را در میانه دهه ۹۰ میلادی کاملاً ورشکسته و تعطیل کند. لسن که کارگزار این بانک در سنگاپور محسوب می‌شد توانست در سال های آغازین دهه ۹۰، سود هنگفتی از طریق خریدوفروش به موقع و هوشمندانه سهام برای بانک بارینگ به ارمغان بیاورد. درواقع طبق حساب‌های این بانک در سال ۱۹۹۲ معاملات لسن که در آن زمان ۲۵ سال داشت برای بارینگ ۱۰ میلیون پوند سود داشت که برابر ۱۰ درصد از کل سود این بانک بود. در این مقطع زمانی لسن حقوق برابر ۵۰ هزار پوند در سال دریافت می‌کرد که با پاداش به بیش از ۱۵۰ هزار پوند می‌رسید.

اما مدت‌زمان چندانی لازم نبود تا معلوم شود که لسن درواقع از طریق حساب‌سازی زیان‌هایی را که ایجاد کرده می‌پوشاند. او سعی کرده بود از طریق دریافت وجه بیشتر به بهانه معامله‌های بیشتر، زیان‌های ایجادشده را جبران کند که نگفته پیداست باعث زیان‌های بیشتری شده بود. میزان ضرر و زیانی که او به بانک بارینگ وارد کرد ۱/۴ میلیارد دلار بود که دو برابر کل سرمایه بانک محسوب می‌شد و درنتیجه منجر به ورشکستگی آن شد. لسن در آلمان دستگیر و در سنگاپور در سال ۱۹۹۵ به ۶/۵ سال زندان محکوم شد اما به علت ابتلا به سرطان روده در سال ۱۹۹۹ از زندان آزاد شد.

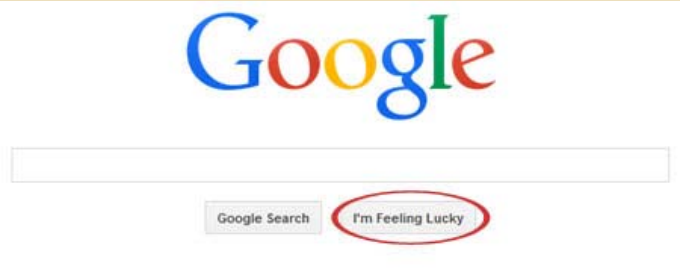
روش‌های جستجو در گوگل

حامدرضا ارشدی کارشناس دفتر برنامه‌ریزی و بودجه

عصر انفجار اطلاعات است و حجم اطلاعاتی که هر روز تولید می‌شود شاید چند برابر کل اطلاعاتی باشد که بشر در تمام دوران قبل از صنعتی شدن تولید کرده است. در این میان، این‌که چطور بتوانیم در میان انبوهی از اطلاعات، در کمترین زمان ممکن به آنچه مورد نظرمان است دست پیدا کنیم، اهمیت فراوانی دارد.

*در این میان **موتورهای جستجو**، ابزار اصلی بازیابی اطلاعات در اینترنت محسوب می‌شود. گوگل به‌عنوان یک موتور جستجوی رایگان و قوی، بیشترین درصد جستجوهای وب را به خود اختصاص داده است. اما با افزایش هرروزه حجم اطلاعاتی که گوگل برایتان جستجو می‌کند، توانایی شما به‌عنوان کاربر در جستجوی حرفه‌ای یاری‌تان خواهد کرد تا در سریع‌ترین زمان ممکن به هدفتان برسید.*

جستجو در گوگل به‌وسیله دکمه I'm Feeling Lucky



یا شانس یا اقبال

یکی از روش‌های جستجو در گوگل I'm Feeling Lucky می‌باشد. کلمه I'm Feeling Lucky شمارا مستقیم به اولین صفحه وبی که گوگل برای جستجوی شما پیداکرده، می‌برد. در این حال شما دیگر نتایج حاصل از جستجوی خود را نمی‌بینید. این حالت معمولاً زمانی کاربرد دارد که شما عجله داشته باشید و فقط نتیجه به‌دست‌آمده برایتان مهم باشد.به‌عنوان‌مثال برای جستجوی وب‌سایت دانشگاه اصفهان، نام این دانشگاه را در مستطیل جستجو بنویسید و روی I'm Feeling lucky کلیک کنید. به‌این‌ترتیب گوگل شمارا مستقیم به وب‌سایت رسمی این دانشگاه به نشانی ui.ac.irمی‌برد.

جستجو در عنوان صفحه وب

عنوان صفحه وب ممکن است عنوان مقاله، کتاب، نام شخص، سازمان، کالا، خدمات، شرکت، دارو و... باشد. برای انجام جستجو در عنوان در خانه خالی مخصوص جستجو ابتدا کلمات allintitle به معنی (تماماً در عنوان) بدون فاصله بین کلمات و بعدازآن نشانه دونقطه (:) را بدون فاصله تایپ کنید. سپس با یک‌فاصله، موضوع موردنظر را در قالب کلیدواژه تایپ و روی گزینه google search کلیک یا اینتر کنید.

به‌عنوان‌مثال اگر جستجوگری درباره «فرهنگ» اطلاعات بخواهد، برای آن‌که این عبارت در عنوان صفحات وب باشد، باید به این صورت عمل کند:

فرهنگallintitle :

روش جستجو در گوگل به‌وسیله«""»

اگر کلمه یا عبارتی را بین این گیومه قرار دهیم، جستجوگر صفحاتی را می‌یابد که عیناً این کلمه یا عبارت در آن‌ها آمده باشد، حتی اگر کلمه یا عبارت دارای غلط املایی باشد. مانند «اقتصاد و سیاست»

جستجو به‌وسیله عملگر (*)

یکی دیگر از **روش‌های جستجو در گوگل** استفاده از عملگر (*) می‌باشد.به‌عنوان پسوند برای کلمات جستجو به کار می‌رود و به معنای هر حرفی به کار می‌رود. درواقع زمانی کاربرد دارد که قصد داریم کلمه‌ای را جستجو کنیم که بخشی از آن را به یاد نمی آوریم به‌جای آن کلمه (*) را می‌گذاریم و آن‌وقت گوگل معادل ستاره،

کلمه موردنظر را جستجو می‌کند.
به‌عنوان‌مثال: «محمد * قاجار»

روش‌های جستجو در گوگل با عملگرهای منطقی بولی

عملگر :AND گوگل امکان جستجو با استفاده از عملگرهای منطق بولی را فراهم می‌کند. ازآنجاکه جستجو در گوگل مبتنی بر باهم بودن واژه‌ها یعنی استفاده از عملگر AND است، دیگر نیازی به تایپ این عملگر نیست. مثال برای جستجوی عبارت «کتاب ANDمجله» در عنوان صفحات وب باید به این صورت عمل شود: کتاب AND مجلهallintitle :

عملگر+ : به‌عنوان پیشوندی برای کلمات جستجو به کار می رود و صفحاتی را می‌یابد که حتماً دارای این کلمات باشند. گوگل واژه‌ها و حروف عام را به‌عنوان واژه‌های غیرمجاز می‌شناسد و به‌طور خودکار کلماتی مانند در، به، و، از و... اعداد یک‌رقمی و تک (۱-۹) فعل‌های کمکی مانندis ، are، wasحرف A-Z به‌صورت تک‌وتنها، حروف اضافه، تعریف و ربط مانندat ، a، an، inو... را نادیده می‌گیرد.

بنابراین برای گنجاندن واژه‌های غیرمجاز مثل واژه‌های بالا در فرآیند جستجو از علامت (+) قبل از آن‌ها استفاده می‌کنند. توجه داشته باشید قبل از علامت بعلاوه (+) حتماً فاصله باشد و بین آن و واژه بعد فاصله نباشد. همچنین می‌توان در جستجوهای عبارتی از علامت بعلاوه استفاده کرد.

به مثال زیر توجه کنید:شغل + تهران + درآمد + مکفی : allintitle

عملگر :OR برای جستجوی با استفاده از عملگر OR به‌منظور بازیابی هرکدام از واژه‌ها باید این عملگر را با حروف بزرگ تایپ کرد. اگر جستجوگری به دنبال صفحاتی باشد که واژه پیراهن یا لباس در عنوان آن‌ها باشد باید به این صورت عمل کند: پیراهن OR لباس : allintitle

عملگر :NOT برای جستجوی با استفاده از NOT به منظور بازیابی نکردن یک یا چند واژه باید قبل از واژه‌هایی که نمی‌خواهید بازیابی شود علامت منها (-) را بدون فاصله تایپ کنید، البته مطمئن شوید قبل از علامت منها فاصله باشد مثل برای جستجوی صفحاتی که واژه Persia در عنوان آن‌ها باشد ولی واژه Persian یا Iran در آن‌ها نباشد، باید به این صورت عمل کنید.
Allintitle:Persia-iran-persian

روش جستجوی دقیق‌تر در سایت‌های دلخواه

گاهی در وبگردی‌هایمان با سایت‌هایی مواجه می‌شویم که فاقد امکان جستجوی داخلی هستند. فرض کنید به سایت یک خبرگزاری ورزشی رفته‌اید و دنبال اخبار تیم ملی فوتبال هستید، اما نمی‌توانید بخش مربوطه را بیابید، پس سعی می‌کنید از جستجو کمک بگیرید. اما طراح وب‌سایت گزینه جستجویی را در آن قرار نداده است! برای جستجو در سایت‌های خاص، کافی است عبارت site را همراه نشانی سایت موردنظر در انتهای کلمات کلیدی خود وارد کنید مثل برای اخبار مربوط به تیم ملی در سایت صداوسیما از کلمات کلیدی «تیم ملی site:iribnews.ir »استفاده کنید.

با روش‌های جستجو در گوگل حتی می‌توانید نتایج جستجو را به پسوند دامنه‌ای خاص (ir,.edu,.net,. com.) محدود کنید. می‌دانیم پسوند دامنه، بخشی است که در پایان نشانه‌های اینترنتی قرار می‌گیرد و هر یک برای کاربرد خاصی تعریف‌شده‌اند مثل پسوند .comبرای امور تجاری و عمومی، .netشبکه‌های گوناگون، .org سازمان‌ها، .gov سایت های دولتی، .info شبکه های اطلاع‌رسانی، .edu امور آموزشی و علمی، .tvشبکه‌های تلویزیونی و سایر موارد.

از طرف دیگر هر کشور نیز دارای یک یا چند نام دامنه مخصوص به خود هستند. به‌طور مثال .ir دامنه ملی کشور ایران است. می‌توانید برای محدود کردن نتایج جستجو از دامنه‌ها کمک بگیرید، برای جستجوی تعطیلات رسمی ایران، از عبارتsite:.ir تعطیلات رسمی استفاده کنید. حتی قادرید دسته‌بندی خاصی در سایت‌های دلخواه بکاوید. اگر به دنبال کتاب‌های علمی ـ تخیلی از کتابخانه ملی ایران هستید عبارت علمی ـ تخیلی site:nlai.ir را امتحان کنید.

جستجوی عکس به‌وسیله موتور جستجوی گوگل

جستجوی عکس

یکی از روش‌های جستجو در گوگل،جستجو به‌وسیله عکس می‌باشد.گوگل دریکی از آخرین تغییراتی که در سیستم موتور جستجوی خود اعمال کرده، این امکان را فراهم آورده است که کاربر

بتواند جستجوی خود را بر اساس عکس انجام دهد. کافی است عکسی را مشخص کنید و به گوگل بدهید، این موتور جستجو دیگر عکس‌های شبیه به آن، عکس‌های مرتبط با آن و نتایج جستجوی متنی مربوط به آن را در اختیار قرار می‌دهد.

برای دسترسی به صفحه جستجوی عکس گوگل، از صفحه اصلی گوگل روی لینک Image کلیک کنید.

روش‌های جستجو در گوگل بر اساس عکس

برای جستجو بر اساس عکس در گوگل، چهار روش در نظر گرفته‌شده است که در اینجا دو مورد توضیح داده می‌شود.

درگ کردن drag and drop - کشیدن و رها کردن

در صفحه جستجوی عکس گوگل، عکسی را از روی کامپیوتر یا از روی یک صفحه وب به داخل کادر جستجو درگ کنید. زمانی که عکس را به سمت کادر جستجو درگ می‌کنید، کادر بزرگ‌تری باز می‌شود که بر روی آن عبارت (here Drop image) عکس را اینجا رها کنید نوشته‌شده است.

آپلود عکس

در صفحه جستجوی عکس گوگل، بر روی آیکون کلیک کنید. سپس بر روی گزینه آپلود عکس (upload an image)کلیک کنید. با زدن دکمه (Browse) عکس موردنظرتان را انتخاب و آپلود کنید.

جستجوی پیشرفته در موتور جستجوگر گوگل

جستجوی پیشرفته

یکی دیگر از روش‌های جستجو در گوگل جستجوی پیشرفته است.

برای این کار روی لینک جستجوی پیشرفته advanced searchکلیک کرده و وارد صفحه جستجوی پیشرفته گوگل می‌شوید که می‌توانید تنظیمات بیشتری را برای یافتن صفحات انتخاب کنید. ازجمله امکانات این قسمت می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: محدود کردن جستجو به سایت‌هایی که تمام جمله‌هایی که شما نوشته‌اید را در خوددارند:

all these words

محدود کردن جستجو به مواردی که حداقل یکی از کلمات شمارا در بردارد:

this exact word or phrase

محدود کردن جستجو به مواردی که کلمات جستجوی شمارا اصلا ندارد:

none of these words

محدود کردن جستجو به سایت‌هایی که با فرمت خاصی نوشته‌شده‌اند:

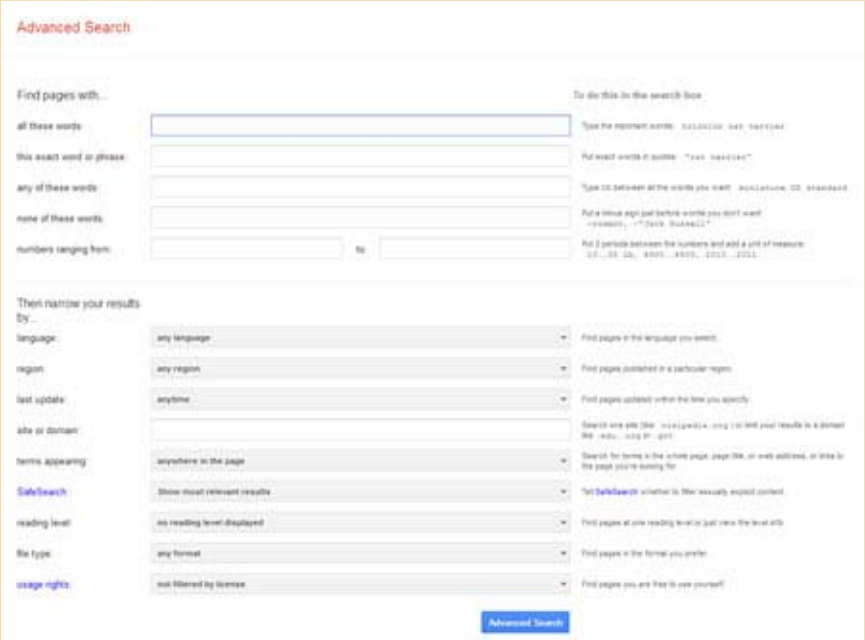
file type

سایت‌هایی که در یک محدوده زمانی مشخص به‌روز (update) شده‌اند:

last update

مواردی که شامل اعدادی در یک محدوده معین هستند:

numbers ranging from



سایت‌هایی که دارای یک (Domain) نام سایت مشخص هستند:
site or domain

مواردی که شامل مطالب غیراخلاقی نیستند:
safe search

برای مثال اگر شما می‌خواهید کلمه library (کتابخانه) را سرچ کنید ولی نمی‌خواهید که متن آن به انگلیسی باشد در صفحه جستجوی پیشرفته زبان آن را به فارسی تبدیل کنید و بعد جستجو کنید یا مثل اگر می‌خواهید صفحاتی را پیدا کنید که قالب آن ها pdf باشد از این صفحه استفاده می‌کنید و قالب آن را در pdf می‌گذارید و در پایان دکمه جستجوی گوگل را کلیک می‌کنید.

سایر خدمات مفید جستجو در گوگل

شما می‌توانید در هر زمان از ماشین‌حساب گوگل استفاده کنید به‌این‌ترتیب که عبارت موردنظر خود را در کادر جستجو وارد کرده و دکمه search را بزنید گوگل خود حاصل را نمایش می دهد.برای مثال۲+۴ و گوگل عدد ۶ را به‌عنوان نتیجه به شما نشان خواهد داد. شما در هر زمان توسط دستور Time Shiraz می‌توانید زمان شهر موردنظر خود را ببینید.

به‌جای کلمه Shiraz می‌توانید نام هر شهر دیگری را وارد کنید. شما می‌توانید با موتور جستجوی گوگل تبدیل واحد کنید. تبدیل واحدهای طول، حجم، مساحت و... فقط لازم است مقدار موردنظر خود را نوشته و واحد موردنظر را نیز اعلام نمایید. اگر می‌خواهید که معنی یک کلمه را در گوگل پیدا کنید باید ابتدا عبارت (define:) را نوشته و بعد کلمه موردنظرتان را تایپ کنید تا معنی آن را به شما

آثار شبکه‌های اجتماعی بر افراد جامعه

گردآوری: زهـره خـوش- بازرسی امور خارجه، واحدهای تابع مجلس و ریاست جمهوری

رسانه‌های اجتماعی محبوب‌ترین بخش‌های فضای مجازی برای استفاده عموم هستند. از کودکان و نوجوانان گرفته تا مادربزرگ ها، پدربزرگ‌ها، مدارس، شرکت‌های دولتی، انجمن‌های خیریه، برندهای تجاری و... همه و همه سعی می‌کنند در رسانه‌های اجتماعی حضور پیداکرده و ضمن تولید محتوا برای خود مخاطبان ثابتی دست وپا کنند. دلایل و نیازهای متنوع کاربران روز بروز بر رشد و دامنه گسترش رسانه‌های اجتماعی می‌افزاید. کاربران گوناگون در سطوح مختلف سنی، تحصیلی، فرهنگی و با جنسیت، نژاد و زبان های متفاوت برحسب علائق، اهداف، دلایل و نیازهای خود طیف وسیعی از محتوا را تولید و یا بازنشر می‌کنند. درنتیجه استفاده و وابستگی به رسانه‌های اجتماعی رشدی روزافزون داشته و در زندگی فرد جایگاه مشخصی پیدا خواهد کرد، و پس از مدتی جزئی از سبک زندگی فردی و جمعی افراد یک جامعه خواهد شد. پیش از نتیجه گیری درباره تأثیرات رسانه‌های اجتماعی بر بخش‌های مختلف سبک زندگی بهتر است نقش و اثر هر یک از پلتفرم‌های اجتماعی را نیز به شکل جداگانه مرور کنیم.

شبکه اجتماعی

در شبکه‌های اجتماعی افراد به دو صورت دوست محور (Friend-Oriented) و یا دنباله محور با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. شبکه‌های اجتماعی انواع مختلفی دارند، شبکه های اجتماعی عمومی مانند فیس‌بوک که تعداد زیادی از افراد را همانند فضای عمومی جامعه کنار هم گردآورده است، شبکه‌های اجتماعی تخصصی که بیشتر توسط پژوهشگران، محققان و دانشگاهیان و حول رشته‌های گوناگون شکل می‌گیرد، شبکه‌های اجتماعی فیلم، موسیقی، کتاب،هابی(hubby)، کسب‌وکار و غیره.

شبکه‌های اجتماعی برحسب هدف راه‌اندازی و موضوع فعالیت خود امکانات متنوعی علاوه بر امکانات عمومی مانند اضافه کردن دوستان، به اشتراک‌گذاری متن، تصویر و فایل‌های چندرسانه ای و سیستم ارسال پیام در اختیار کاربران قرار می‌دهند، امکانات و ویژگی‌هایی نظیر خبرخوان، بازی‌های آنلاین، تماشای فیلم، ارتباط با سایر رسانه‌ها، ارتباط با دستگاه‌های قابل‌حمل نظیر موبایل و تبلت و نظایر این‌ها کاربران این شبکه‌ها را از مراجعه به چندین سایت بازداشته و احتیاجات و نیازمندی‌های اطلاعاتی، ارتباطی و تفریحی مختلفی از ایشان را پوشش می‌دهد، نتیجه آن که گرایش به شبکه‌های اجتماعی رشدی روزافزون دارد.

بیشترین حوزه‌ای که از شبکه‌های اجتماعی تأثیر پذیرفته، حوزه ارتباطات و تعاملات انسانی است، شبکه‌های اجتماعی مرزهای قراردادی و عرفی را از میان برداشته و افراد را از ورای مرزهای جغرافیایی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و عقیدتی کنار هم نشانده است. همچنین شبکه‌های اجتماعی حوزه اطلاع‌رسانی را نیز دگرگون کرده است. شبکه‌های اجتماعی رجوع به رسانه‌های مکتوب و سنتی را به‌شدت کاهش داده‌اند، چراکه شتاب نهفته در زندگی شهری قرن بیست و یکم افراد را ناچار به دانستن لحظه‌به‌لحظه اخبار می‌کند، در چنین شرایطی اخبار چاپ‌شده در هفته‌نامه‌ها و حتی روزنامه‌ها در هنگام چاپ نیز تازگی ندارند چراکه پیش از آن هزاران نفر از آن ها اطلاع پیداکرده‌اند. در کنار رسانه‌های مکتوب که باوجود شبکه های اجتماعی به حاشیه رانده‌شده‌اند نقش موتورهای جستجو در کسب اخبار نیز در حال کمرنگ شدن است. چراکه افراد ترجیح می‌دهند برای اطلاع از اخبار روز بر روی لینک‌های ارسالی از دوستان و آشنایان خود کلیک کنند.

بر اساس گزارشی که در انگلستان منتشرشده، جوانان بیشتر از نسل پیش از خود به کسب اخبار از طریق شبکه‌های اجتماعی تمایل دارند. تأثیرگذاری بالای شبکه‌های اجتماعی بر روی حوزه اطلاع‌رسانی سبب می‌شود نقش آن‌ها در مدیریت بحران‌های طبیعی و اجتماعی موردتوجه قرار گیرد. رسانه‌های اجتماعی در پوشش انواع رویدادها بسیار بهتر از رسانه‌های سنتی عمل می‌کنند، به‌عنوان‌مثال در یک بحران طبیعی همانند سیل یا زلزله کاربران شبکه اجتماعی از یکسو با ارسال و بازنشر تصویر، فیلم، صوت و... درروند اطلاع‌رسانی نقش‌آفرینی می‌کنند و از سوی دیگر بر مدیریت بحران از طریق اعلام نحوه کمک‌رسانی، اقلام موردنیاز و موارد این‌چنینی تأثیر می‌گذارند.

همچنین اگر در عملکرد یکی از شبکه‌های اجتماعی اختلالی ایجاد شود، کاربران از طریق سایر شبکه‌ها به اطلاع‌رسانی می‌پردازند.

در کنار تأثیر مثبتی که شبکه‌های اجتماعی بر کاهش دادن

فاصله‌ها و رشد اطلاع‌رسانی داشته‌اند اما از سوی دیگر ارتباط رود رو و فیزیکی انسان‌ها را نیز کاهش داده‌اند، کاربران شبکه‌های اجتماعی کمتر به دیدار دوستان و بستگان خود می‌روند و به‌جای آن به‌صورت آنلاین و یا ارسال کام نت و گذاشتن پیام با آن‌ها ارتباط برقرار می‌کنند، کمتر با اعضای خانواده خود صحبت می‌کنند و همچنین هنگامی‌که در کنار اعضای خانواده خود هستند کارها و فعالیت‌های خود را از طریق ابزارهای ارتباطی پیگیری می‌کنند.

شبکه‌های اجتماعی تغییرات بنیادین در سبک زندگی و فرهنگ جوامع مختلف ایجاد می‌کنند، این شبکه‌های می‌توانند بر ادبیات افراد جامعه تأثیر بگذارند، پوشش آن‌ها و همچنین روابط با جنس مخالف را دگرگون کنند.

کاربران شبکه‌های اجتماعی از این شبکه‌ها برای بیان رویدادهای زندگی خود، خاطرات، موقعیت اجتماعی و مانند این‌ها استفاده می‌کنند و یا از طریق به اشتراک گذاشتن افکار و عقایدشان با دیگران به گفتگو می‌پردازند و بدین ترتیب احساسات گوناگون خود را به‌گونه‌ای تخلیه می‌کنند. شبکه‌های اجتماعی روند توسعه را نیز در جوامع به‌اصطلاح جهان‌سومی به چالش می‌کشند، به‌عنوان‌مثال روند روبه رشد استفاده دانش آموزان -حتی در سنین دبستان- از گوشی‌های هوشمند و به‌تبع آن سایر فناوری‌های نوین سبب می‌شود فاصله‌ای که درگذشته میان کشورهای توسعه‌یافته و توسعه‌نیافته ازلحاظ استفاده از ابزارهای تکنولوژیک نوین بود، کاهش محسوسی پیدا کند.

برخی نقش فیس‌بوک را در کشف حجاب مؤثرتر از نقش رضاخان می‌دانند.

وابستگی روزافزون مخاطبان به شبکه‌های اجتماعی و صرف کردن زمانه‌ای طولانی برای انتشار پست، بازنشر پست‌های سایرین، لایک کردن و امتحان کردن سایر قابلیت‌هایی که شبکه های در اختیار آن‌ها قرار می‌دهند، نوعی از اعتیاد اینترنتی(Internet Addiction) به نام اعتیاد به شبکه های اجتماعی(Social Medai Addiction) به وجود آورده است. اعتیاد به شبکه های اجتماعی در نوع حاد خود افرادی را شامل می‌شود که در وضعیت پست‌های ارسالی‌شان اعدادی همچون ۲۰۰ هزار پست قرار دارد.

معتادان شبکه‌های اجتماعی همچون سایر معتادان اینترنتی صبر کمی داشته و همان‌طور که مشکلات فنی، تأخیر در به‌روزرسانی و سرعت کم ارتباط را تحمل نمی‌کنند در زندگی واقعی نیز عجول‌تر و کم‌حوصله‌ترند. در شبکه‌های اجتماعی آفتاب‌غروب نمی کند لذا کاربران آن‌ها اغلب از خواب شبانه خود زده و در روز بهره وری کمتری دارند.

در شبکه‌های اجتماعی افراد به گذراندن وقت بیشتر در محیط مجازی و پررنگ کردن زندگی مجازی تشویق می‌شوند و بدین ترتیب مهارت‌های برقراری ارتباط در محیط واقعی را از دست می‌دهند. کاربران این شبکه‌ها تصور می‌کنند در یک جامعه بزرگ با میلیون‌ها عضو در ارتباط‌اند درحالی‌که در واقعیت آن‌ها به‌تنهایی در پشت دستگاه خود نشسته‌اند.

معتادان شبکه‌های اجتماعی خود را محکوم‌به فعالیت در این شبکه‌ها می‌دانند چراکه در دنیای مجازی به‌روزرسانی نکردن معادل مرگ و نیستی است و کاربرانی که چند هفته یا چند ماه فعالیتی نداشته باشند فراموش می‌شوند.

شبکه‌های اجتماعی تعامل فرزندان با والدین را نیز دگرگون کرده‌اند، بر اساس تحقیقاتی که پیرامون رابطه فرزندان و والدین آن‌ها در فیس‌بوک انجام‌شده است درحالی‌که در سنین ۱۷-۱۳ سالگی ۶۵ درصد نوجوانان برای والدین خود درخواست دوستی ارسال می‌کنند، در سنین بالاتر این میزان به ۴۰ درصد کاهش پیدا می‌کند اما در سنین بالاتر از ۴۰ سال تمایل فرزندان به انجام این کار مجدد افزایش‌یافته و به ۵۰ درصد می‌رسد.

کودکان و نوجوانان در شبکه‌های اجتماعی

باوجود محدودیت‌های سنی، کودکان و نوجوانان با انتخاب سن بالاتر در شبکه‌های اجتماعی ثبت‌نام کرده و فعالیت می‌کنند، بدین ترتیب کودکان وارد دنیایی می‌شوند که پیش‌ازاین بزرگ‌ترها نیز تجربه زندگی در آن را نداشته‌اند. بروز اختلالات جسمانی همانند چاقی، بی‌تحرکی، ضعف بینایی و بلوغ زودرس در کنار تبعات روحی روانی متعدد همچون پرخاشگری، بی‌حوصلگی، گوشه‌گیری، مورد آزار قرار گرفتن و... ازجمله تأثیرات شبکه‌های اجتماعی بر زندگی کودکان است.

در میان غفلت والدین، کودکان همراه با معصومیت کودکانه خود وارد فضای مجازی می‌شوند، اکثر کودکان درباره سوءاستفاده هایی

که در این محیط صورت می‌گیرد اطلاع نداشته و گمان نمی‌کنند طرف مقابل آن‌ها نه‌تنها یک دوست نیست بلکه حتی ممکن است جنایتکار باشد.

کودکان به‌سادگی اطلاعات هویتی و شخصی خود را در شبکه‌های اجتماعی به اشتراک می گذارند، آدرس، تلفن، شماره‌حساب و سایر اطلاعاتی که مجرمان را ترغیب به سوءاستفاده‌های مختلف از کودکان می‌کند. کودکان و نوجوانان آسیب‌پذیرترین گروه سنی در مقابل آزار سایبری هستند.اصطلاح مزاحمت سایبری(Cyberbullying) به سوءاستفاده از فناوری‌های ارتباطی نظیر اینترنت برای صدمه زدن به افراد اطلاق می‌شود. این مزاحمت‌ها گاه آثار جبران‌ناپذیری همانند خودکشی برای افراد در پی دارد. ارسال پیام‌های تهدیدآمیز، انتشار شایعه، قرار دادن عکس‌ها و اطلاعات شخصی، جعل هویت، هک کردن حساب کاربری، هتک حرمت، توهین و تحقیر و سوءاستفاده ازجمله مزاحمت‌های سایبری است که قربانیان زیادی در بین کودکان و نوجوانان دارد.

بیش از ۳۰ درصد نوجوانان مزاحمت سایبری را تجربه کرده‌اند که درصد قربانیان دختر به‌طور طبیعی از پسران بیشتر بوده است چراکه دختران اغلب به‌واسطه روحیات لطیفشان آسیب‌پذیرترند.

این شبکه‌ها نه‌تنها خود پتانسیل‌های کافی برای جاسوسی از کاربران رادارند بلکه بستر مناسبی برای کسب اطلاعات توسط شبکه‌های جاسوسی و دستگاه‌های اطلاعاتی، رشد گروه های تبهکاری و خلافکاری، دامن زدن به اختلافات قومی، مذهبی، سیاسی و ایجاد آشوب‌های داخلی به وجود آورده‌اند. این شبکه ها برحسب قابلیت و توانایی بسیج کردن افراد که دارند، در کنار قابلیت ترتیب دادن یک مهمانی دوستانه و یا جشن خانوادگی می توانند گروه‌های تبهکاری و آشوبگران را نیز مجتمع کنند. در این حالت شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان سلاحی کارا در میدان جنگ نرم مورداستفاده قرار می‌گیرند. سازماندهی تجمعات اعتراضی، دامن زدن به آشوب‌ها، هدایت نیروهای معارض و مخالفان دولت ها ازجمله مواردی است که شبکه‌های اجتماعی با ایفای نقشی مؤثر هزینه‌های دولت‌های متخاصم جهت تضعیف دولت‌ها را کاهش داده‌اند. در کنار این موارد کنترل و سوءاستفاده از اطلاعات قرار داده‌شده توسط افراد یک جامعه و کشور بر روی شبکه‌های اجتماعی در راستای ضربه زدن به امنیت ملی و انسجام و یکپارچگی آن جامعه نیز دور از انتظار نیست.

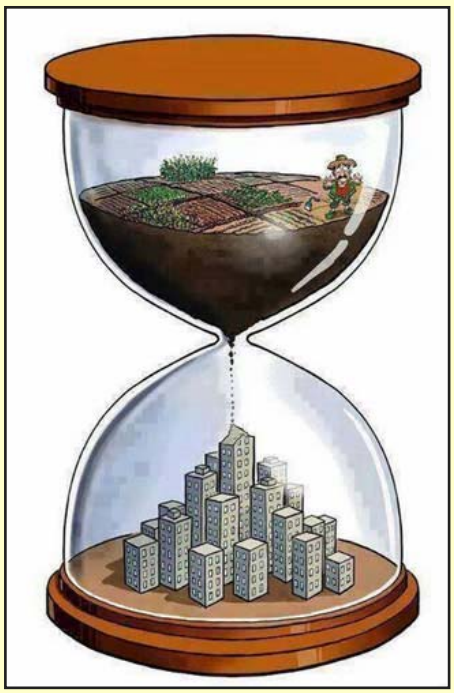
از دیگر قابلیت‌های شبکه‌های اجتماعی جهت‌دهی به افکار عمومی است، بطوریکه در فضای عمومی شکل‌گرفته توسط این رسانه‌ها، افراد زیادی بدون آنکه یکدیگر را بشناسند در مکان های متفاوت همانند هم تفکر و تصمیم‌گیری می‌کنند. این ماهیت تمام رسانه‌ها در شکل و جهت‌دهی به افکار عمومی است، رسانه ها از طریق نور، صوت، تصویر، جلوه‌های سمعی و بصری در کنار عناصر انتقال و اثرگذاری پیام نگاه انبوه مخاطبان خود را به سمتی که هدفشان است، معطوف می‌کنند. ازاین‌رو به‌عنوان‌مثال امروز افراد جامعه برای تأثیر در امور سیاسی جامعه نیاز به مراجعه و واسطه قرار دادن احزاب ندارند، بلکه به شکل مستقیم نظرات خود را در رسانه‌های اجتماعی منعکس می‌کنند، حال اگر رسانه ها دیدگاه سیاسی افراد را به سمت و سویی خاص سوق داده باشند، مطالبات سیاسی، اجتماعی و اقتصادی افراد جامعه همان چیزی است که گردانندگان رسانه‌ها می‌خواهند. کافی است گردانندگان یک رسانه اجتماعی با یک دولت و یا در شکل محلی با یک حزب یا کاندید خاص به توافق رسیده و آنگاه به تبلیغ غیرمستقیم نظرات آن ها بپردازند، در چنین شرایطی دموکراسی نتایج ناخوشایندی را برای جامعه رقم خواهد زد، چراکه نگاه بخشی از افراد جامعه به شکلی حرفه‌ای توسط رسانه‌ها جهت‌دار شده درحالی‌که ممکن است فرد یا حزب مطلوب رسانه به‌هیچ‌وجه صلاحیت‌های لازم را نداشته باشد و یا اینکه دموکراسی باعث قدرت گرفتن اقلیتی که رسانه ها را در دست دارند، می‌شود. این نوع جدید بازی‌های سیاسی است که شبکه‌های اجتماعی آن را به وجود آورده‌اند. شبکه‌های اجتماعی علاوه بر اینکه به‌عنوان ابزاری سیاسی مورداستفاده قرار می گیرند خود فضای سیاسی نمونه‌ای برای منازعات سیاسی هستند. فضایی که در آن، افراد، احزاب و دولت‌ها به یارکشی و جذب آراء می‌پردازند.

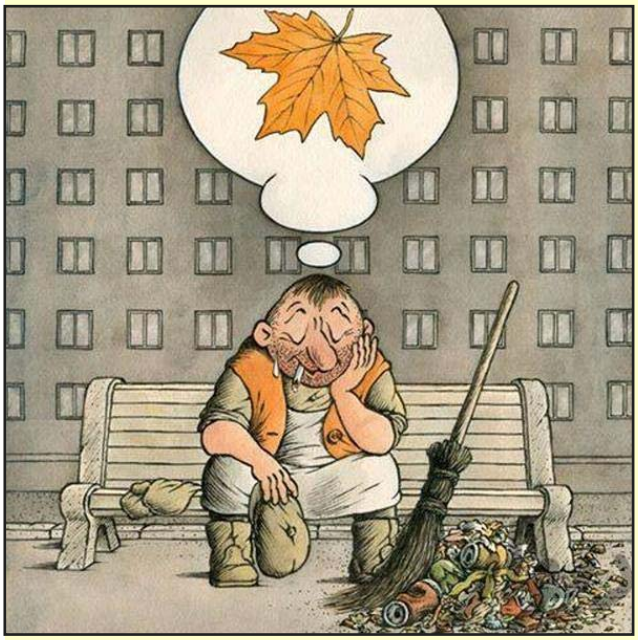
آسیب عمده‌ای که سیاسی شدن فضای رسانه‌های اجتماعی و حضور آن‌ها در عرصه سیاست به دنبال دارد پدید آوردن یک جهل عمومی است. رسانه‌ها به‌راحتی می‌توانند نگاه افراد جامعه را از مسیر درست منحرف کرده و با استفاده از شانتاژ، فرافکنی، عوام‌فریبی و سایر تکنیک‌هایی ازاین‌دست به ترور شخصیت‌ها و گروه‌ها پرداخته و نحوه انتخاب افراد را از حالت عقلانی به حالت احساسی تغییر دهند.

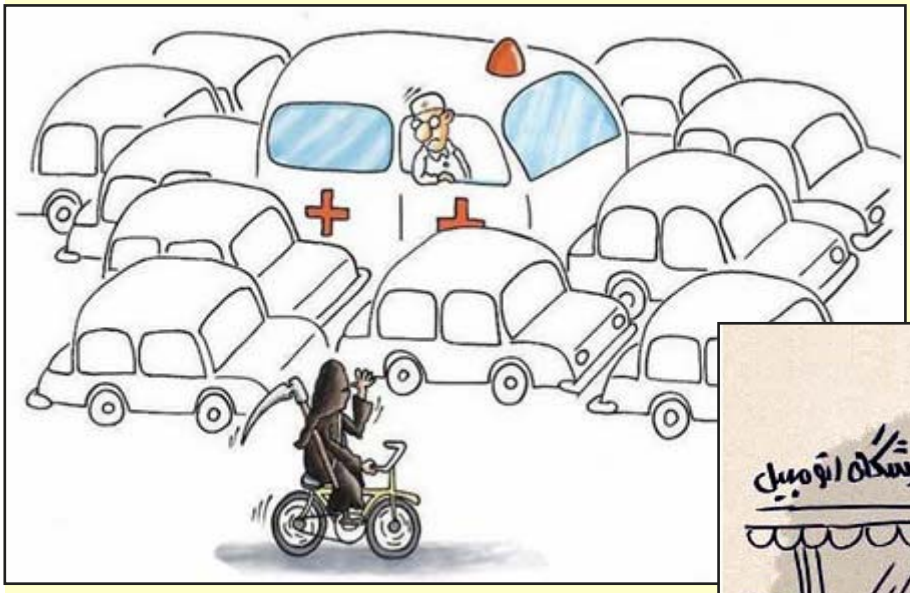
سایبر آپارتاید(Cyber Apartheid) و بالکانیزاسیون سایبری(Cyber Balkanization) از دیگر آسیب‌های اجتماعی – سیاسی شبکه‌های اجتماعی هستند. اینترنت به افراد اجازه اظهارنظر و بیان دیدگاه‌های خود را می‌دهد، درنتیجه افراد بیشتر به دنبال طرح افکار و عقاید خود و به نسبت کمتری حاضر به شنیدن نظرات دیگران هستند که این امر باعث رشد فردگرایی در جامعه خواهد شد. همچنین افزایش تعارضات قومی، فرهنگی، اجتماعی و مذهبی و نیز قوت گرفتن نجواهای جدایی‌طلبانه در کنار استحاله عناصر دانشگاهی و نخبگان، تضعیف باورها، سنت‌ها و ارزش‌های جامعه از طریق تبلیغ سبک زندگی و فرهنگ امریکایی، انسجام و یکپارچگی جوامع را به چالش خواهد کشید.

منبع: سایت پایداری ملی

کاریکاتور







نمایشگاه اتومبیل

نکته‌ها

پسرک کارگر

پسربچه‌ای وارد مغازه شد، جعبه نوشابه را به سمت تلفن هل داد. روی جعبه رفت تا دستش به دکمه‌های تلفن بر سد شروع کرد به گرفتن شماره. مغازه‌دار متوجه پسربچه بود و به مکالماتش گوش می‌داد. پسرک از خانم آن‌سوی تلفن پرسید: خانم، می‌توانم خواهش کنم کوتاه کردن چمن‌های حیاط خانه‌تان را به من بسپارید؟ زن پاسخ داد: کسی هست که این کار را انجام می‌دهد. پسرک گفت: خانم من این کار را با نصف قیمتی که او اینجا می‌دهد انجام خواهم داد. زن در جوابش گفت که از کار این فرد به‌طور کامل راضی است. پسرک بیشتر اصرار کرد و پیشنهاد داد خانم من پیاده‌رو و جدول جلوی خانه را هم برایتان جارو می‌کنم. در این صورت شما در یکشنبه زیباترین چمن را در کل شهر خواهید داشت. پاسخ دوباره زن منفی بود.

پسرک درحالی‌که لبخندی بر لب داشت، گوشی را گذاشت. مغازه‌دار که به صحبت‌های او گوش می‌داد به سمتش رفت و گفت: پسر از رفتارت خوشم آمد، به خاطر اینکه روحیه خاص و خوبی داری. دوست دارم کاری به تو بدهم پسربچه جواب داد: نه ممنون، من فقط داشتم عملکردم را کنترل می‌کردم. من همان کسی هستم که برای این خانم کار می‌کند.

برداشت:

بد نیست هرچند وقت یک‌بار عملکردمان را کنترل و ارزیابی کنیم و حتی به بوته نقد بگذاریم.

قانون پارکینسون(۱)

چرا وقتی برای انجام کاری یک‌ساعته سه ساعت وقت داریم، انجام آن سه ساعت طول می‌کشد؟

پاسخ این سؤال را می‌توان در قانون پارکینسون یافت.

بر اساس قانون پارکینسون در مدیریت:" ذهن، کار را به مدت‌زمانی که به آن اختصاص داده‌شده کش می‌دهد"

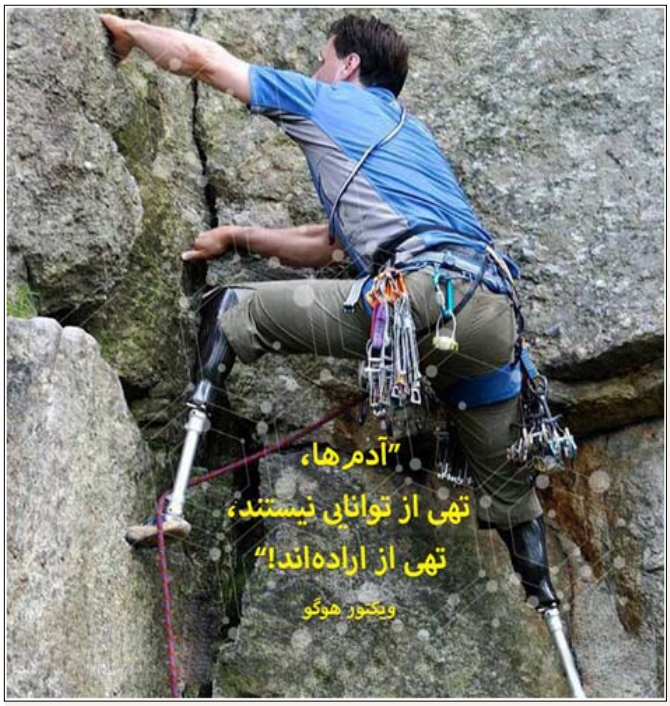
درواقع می‌توان این‌گونه بیان کرد، بر اساس این قانون:

وقت بیشتر= اتلاف وقت بیشتر

کارمند بیشتر= بیکاری بیشتر

دخل بیشتر= خرج بیشتر

مهم این است که بتوان بر قانون پارکینسون غلبه کرد و مهم‌ترین تکنیک برای غلبه بر آن: تعیین مهلت زمانی و ضرب‌الاجل



معقول و پایبندی به انجام کارها در زمان تعیین‌شده است.

داستان مش مراد

یکی از اهالی دِه به اسم مش مراد به صحرا رفت و شب هنگام حیوانی به او حمله کرد. پس از یک درگیری سخت، بالاخره بر حیوان غالب شد و آن را کشت و حیوان را به دوش انداخت و به سمت آبادی راه افتاد...

پس از ورود به ده، همسایه‌اش از بالای بام او را دید و فریاد زد: "آهای مردم، مش مراد یک شیر شکار کرده.

مش مراد با شنیدن اسم شیر لرزید و غش کرد!

بیچاره نمی‌دانست حیوانی که با او درگیر شده شیر بوده!

وقتی درگیر شده بود فکر می کرد که سگ قدیمی مش تیمور است وگرنه همان اول غش می‌کرد و به‌احتمال زیاد خوراک شیر می‌شد.

برداشت:

اگر از بزرگی اسم یک "مشکل" بترسید قبل از اینکه با آن بجنگید از پادرتان می‌آورد.

تو زندگی مشکل وجود نداره همه‌چیز مسئله است و قابل‌حل.

یک داستان واقعی

دکتر" ایشان"، پزشک و جراح مشهور پاکستانی، روزی برای شرکت در یک کنفرانس علمی که جهت بزرگداشت و تکریم او بخاطر دستاوردهای پزشکی اش برگزار می شد، با عجله به فرودگاه

رفت.

بعد از پرواز، ناگهان اعلان کردند که بخاطر اوضاع نامساعد هوا و رعد و برق و صاعقه، که باعث از کار افتادن یکی از موتورهای هواپیما شده، مجبوریم فروداضطراری در نزدیکترین فرودگاه را داشته باشیم...

بعد از فرود هواپیما، دکتر بلافاصله به دفتر استعلامات فرودگاه رفت و خطاب به آنها گفت:

من یک پزشک متخصص جهانی هستم و هر دقیقه، برای من برابر با جان خیلی انسانهاست و شما می خواهید من ۱۶ ساعت، تو این فرودگاه منتظر هواپیما بمانم ؟

یکی از کارکنان گفت:

جناب دکتر، اگر خیلی عجله دارید می تونید یک ماشین دربست بگیرید تا مقصد شما، سه ساعت بیشتر نمانده است...

دکتر ایشان، با کمی درنگ پذیرفت و ماشینی را کرایه کرد و براه افتاد که ناگهان در وسط راه، اوضاع هوا نامساعد شد و بارندگی شدیدی شروع شد بطوریکه ادامه دادن برایش مقدورنبود...

ساعتی رفت تا اینکه احساس کرد دیگه راه را گم کرده است...

خسته و کوفته و درمانده و با نا امیدی براهش ادامه داد...

که ناگهان کلبه ای کوچک توجه او را به خود جلب کرد...

کنار اون کلبه توقف کرد و در را زد، صدای پیرزنی را شنید:

- بفرما داخل، هر که هستی در بازه...

دکتر داخل شد و از پیرزن که زمین گیر بود خواست که اجازه دهد از تلفنش استفاده کند. پیرزن خنده ای کرد و گفت:

کدام تلفن فرزندم ؟ اینجا نه برقی هست و نه تلفنی... ولی بفرما و استراحت کن و برای خودت استکانی چای بریز تا خستگی بدر کنی و کمی غذا هم هست بخور تا جون بگیری...

دکتر از پیرزن تشکر کرد و مشغول خوردن شد، درحالیکه پیرزن مشغول خواندن نماز و دعا بود... که ناگهان متوجه طفل کوچکی شد که بی حرکت بر روی تختی نزدیک پیرزن خوابیده بود، که هر از گاهی بین نمازهایش، او را تکان می داد.

پیرزن مدتی طولانی به نماز و دعا مشغول بود. بعد از اتمام نماز و دعا، دکتر رو به او کرد و گفت:

بخدا من شرمنده این لطف و کرم واخلاق نیکوی تو شدم، امیدوارم که دعاهایت مستجاب شود.

پیرزن گفت:

شما رهگذری هستید که خداوند به ما سفارش میهمان نوازیتان را کرده است.

من همه دعاهایم قبول شده، بجز یک دعا...

دکتر ایشان می پرسد:

چه دعایی ؟

پیرزن می‌گوید:

این طفل معصومی که جلو چشم شماست، نوه من هست که نه پدر داره و نه مادر، به یک بیماری مزمنی دچار شده که همه پزشکان اینجا، ازعلاج آن عاجز هستند...

به من گفته اند که یک پزشک جراح بزرگی بنام دکتر ایشان هست که او قادر به علاجش هست،... ولی هم او خیلی از ما دور هست و دسترسی به او مشکل هست و من هم نمیتوانم این بچه را پیش او ببرم... و هم می گویند هزینه عمل جراحی او خیلی گران است و من از پس آن برنمی آیم... می ترسم این طفل بیچاره و مسکین، خوار و گرفتار شود... پس از خدا خواسته ام که چاره ای برای این مشکل جلویم بگذارد و کارم را آسان کند !

دکتر "ایشان" در حالیکه گریه می کرد، گفت:

به والله که دعای تو، هواپیماها را از کار انداخت و باعث زدن صاعقه ها شد و آسمان را به باریدن وا داشت... تا اینکه من دکتر را بسوی تو بکشاند.

من بخدا هرگز باور نداشتم که الله عزوجل با یک دعا، این چنین اسباب را برای بندگان مومنش مهیا می کند و بسوی آنها روانه می‌کند.

****

وقتی که دستها، از همه اسبابها کوتاه می شود و امید، حتی در تاریکی ها همچنان ادامه دارد، فقط پناه بردن به آفریدگار زمین و آسمان بجا می ماند و راه ها از جایی که هیچ انتظارش را ندارید، باز می شود.

گابریل گارسیا مارکز: باور نمی‌کنم خدا به کسی بگوید:

" نه..."

نشریه سازمان بازرسی کل کشور
سال ششم/ شماره ۷۲/آذر ۱۳۹۴
صاحب امتیاز: **سازمان بازرسی کل کشور**
مدیر مسئول: **ابوالفضل روستایی**
سردبیر: **محمدحسین صیرفی**

دبیر تحریریه: **محمدجواد صلواتی تهرانی**
دبیر اجرایی: **حسین علی‌پور**
گروه تحریریه: **یاسر فاتحی،علی فخیمی**
صفحه‌آرا: **مجید مقصودی**
امور وب‌سایت: **حسین پرنده‌غیبی**

تلفن: **۶۱۳۶۲۸۳۱**

نشریه آیینه بازرسی از مطالب همکاران در زمینه‌های مختلف، ادبی، شعر، عکس، مقاله و... استقبال می‌کند.