دوربین خبری در ۴ دستگاه

امروز برو، فردا بیا

بهروز

نه روز خاصی است و نه مناسبت ویژه ای در کار است. مراسم بزرگداشت هم نیست اما با وجود بارها رفت و آمد به اداره ...، آن کسی را که می خواهیم ببینیم و باید باشد ستاره سهیل شده است و مشترک مورد نظر در دسترس نیست.

این فقط مشکل من یا ما نیست، شاید برای شما هم پیش آمده باشد که با مراجعه به برخی ادارات و نهادها با این معضل مواجه شده‌اید که برخی از کارکنان آن اداره و یا آن چند نفر کارمند مؤثرتر نیستند و در سیستم اداری که قائم به فرد است، بدون آن ها کار پیش نمی رود و وقتی که نیستند و جانشینی هم به جای خود نگذاشته اند ارباب رجوع‌ها باید بروند و بیایند و رفت و آمد خود را در ذهن پله های ادارات ثبت کنند.خانم میان سالی که در اداره کل ... در رفت و آمد است، می گوید: از روستا می آیم و آنقدر آمده و رفته ام که خسته شده ام. یک سال است برای تصحیح اشتباهی که در مدارک وجود دارد می آیم و می روم

«طیبی» می افزاید: برای انجام کار اداری باید کفش آهنین به پا کرد زیرا آمدن به اداره با پای خودمان است اما خارج شدن با خداست و شانس و کارمندی که با او کار داری.

طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری سال ۸۱ تصویب شد؛ طرحی که با این هدف به تصویب رسید تا با اجرایی شدن آن، مراجعه کنندگان از حقوقی مشخص، هنگام مراجعه به ادارات دولتی، بانک ها، شهرداری ها و دیگر نهادها و دستگاه هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند، بهره مند شوند. یک شهروند می گوید: یک سال است برای گرفتن پاسخ در رفت و آمد به اداره ... هستم و اکنون که همه کارهایم به اتمام رسیده است، تعیین اشتباه توسط کارشناس سابق مطرح می شود و باید تاوان کار دیگری را با این عنوان که من اطلاعات را اشتباه اعلام کرده ام، پرداخت کنم.

در این هنگام یک صحنه جالب می بینم که نمی شود از آن ننوشت. خانمی مدارک خود را برای رسیدگی آورده است و از یکی از کارکنان سوالی می پرسد. خانم کارمند با خودکار به بغل دستی اش اشاره می کند و بغل دستی به سمت دیگر اتاق و نفر آخر می گوید به طبقه همکف برو و بپرس.

ساعت ۱۰:۴۵ است و شهرداری منطقه یک، دومین محلی است که به آن جا می روم. قبل از رسیدن به شهرداری، مرکز خدمات شهروند، توجهم را جلب می کند و به بهانه پرسیدن سوال وارد می شوم. در پشت باجه، ۳ کارمند ایستاده اند و به سوالات مردم جواب می دهند و البته در بسیاری از موارد به اطلاعیه هایی اشاره می کنند که بر در و دیوار نصب شده است. مدارک لازم در مورد هر چه بخواهیم در این اطلاعیه ها نوشته شده است. نامه ای را که دارم به یکی از این افراد نشان می دهم، می گوید: «برو پیش... در شهرداری که همین بغل است». در آن جا کارشناس برای انجام کار ارباب رجوع رفته و جانشین او هم در مرخصی است.

به یکی از کارشناسان حاضر در این اداره مراجعه می کنم. وی می گوید: باید اول یکی از این ۲ کارشناس مرتبط، نامه شما را ببینند، سپس به من مراجعه کنید.

می گویم وقت ندارم که دوباره برگردم فقط می خواهم ببینم ملکم در این قسمت عقب نشینی دارد یا نه اما کارشناس مربوطه می گوید: نمی توانم بگویم، باید وقت بگیری تا کارشناس از محل بازدید کند و فیش و هزینه هم پرداخت و سپس بقیه کارها را پیگیری کنی. من می گویم نمی‌خواهم ساخت و سازی انجام دهم، فقط می خواهم بگویید این دو متر را باید عقب نشینی کنم یا نه؟ او می گوید: برای همین کار هم باید کارشناس محل را ارزیابی کند. با خود می گویم خب این هم جواب قانع کننده.

اداره کل ... یکی دیگر از مکان هایی است که به آن جا می روم. در نخستین گام به اتاق های مختلف سرک می کشم و سپس از یکی از کارمندان می خواهم کاری برای پرونده ام انجام دهد، او می‌گوید: باید نامه ای از محل کارت بیاوری و دیگر لازم به مراجعه هم نیست و می توانی از طریق اینترنت پیگیری کنی. خوشحال می شوم که بالاخره در یکی از ادارات کار ها اینترنتی انجام می شود. می خواهم از اداره خارج شوم که سر و صدای یکی از مراجعه کنندگان شنیده می شود. با وجود این که یکی از کارمندان می خواهد آرامش کند اما باز هم سر و صدا می کند. او می گوید: اشتباه یکی از کارمندان برای من مشکل ساز شده است و با گذشت چند ماه تازه به من اعلام شده و هیچ فردی هم پاسخگوی این کم توجهی نیست. وی ادامه می دهد: نمی دانید در این مدت، چند مرتبه پله ها را بالا و پایین رفته ام و متأسفانه مشکلی که در این جا وجود دارد، این است که برخی کارمندان هم به خوبی از قوانین اطلاع ندارند و همین امر هم به مشکلات مردم دامن می‌زند.«تیموری» یکی از این مراجعه کنندگان است. او می گوید: در مورد پرونده ام با مشکل برخورد کرده ام اما کارمندی که جانشین کارمندی است که باید به من پاسخگو باشد و در مرخصی است چیزی در این مورد نمی داند و می گوید هنگامی مراجعه کن که او باشد.

یک هفته به چندین اداره و اداره کل سر می زنم. تقریبا در همه ادارات کارمندانی را می بینم که به حرف مردم گوش سپرده اند و کارمندانی هم با رفتاری نامناسب و بی اعتنا وظیفه خود را به درستی انجام نمی دهند و این موضوع آن چیزی نیست که در اجرای طرح تکریم ارباب رجوع بر انجام آن تأکید شده است.

در اداره کل ... شلوغی بیداد می کند اما هنگامی که از نحوه برخوردها می پرسم یکی از افراد می گوید: من برای امور روزمره محل کارم مراجعه می کنم و کارهایم به روال عادی در حال انجام است و برخوردها نسبت به گذشته، خیلی بهتر شده است.

«احمدی» ادامه می دهد: متأسفانه هنوز هم به ارباب رجوع به گونه ای نگاه می شود که گویا در حال پنهان کردن موردی است و از سویی برخی کارشناسان هم حتی حاضر نیستند فرصتی برای حرف زدن به ارباب رجوع بدهند. وی ادامه می دهد: با این که بسیاری از امور الکترونیکی شده است، اما باز هم ادارات بر پایه کاغذ و پرونده کار می کنند و کنار دست هر یک از کارمندان کوهی از پرونده وجود دارد که برای هر بار مراجعه به آن ها وقت مراجعه کنندگان گرفته می شود. اما مدیر یک شرکت دیگر می گوید: اگر کسی فعالیت هایش درست باشد، هیچ مشکلی به وجود نمی آید.

یک کارشناس ارشد جامعه شناسی با اشاره به این که بسیاری از مشکلات نظام اداری با بهره گیری از سیستم های الکترونیکی تسهیل می شود ادامه می دهد: برای جلب رضایت مردم باید نظام اداری اصلاح شود و بوروکراسی اداری کاهش پیدا کند. «سرخ رودی» ادامه می دهد: بایگانی بعضی ادارات و سازمان ها در خراسان شمالی قائم به فرد است و برای به دست آوردن پرونده و پیشینه آن باید افراد وارد عمل شوند و این امر تقریبا در همه ادارات دیده می شود و گاهی کار اداری را به کابوسی برای مراجعه کنندگان تبدیل می کند و از سویی فرهنگ سازی، نهادینه کردن فرهنگ سازمانی و تربیت نیروی انسانی با توجه به تعهد پذیری نسبت به منشور اخلاقی کارمندان دولت لازم است و نباید تربیت نیرو به فراموشی سپرده شود.

این جامعه شناس و استاد دانشگاه ادامه می دهد: مطابق ماده ۷ «دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مصوبه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع»، رسیدگی به سوء عملکرد کارکنان در ارتباط با ارباب‌رجوع، بر مبنای نتایج نظرسنجی از ارباب‌رجوع، گزارش بازرسان و شکایات واصله از ارباب‌رجوع و دیگر ساز و کارهای نظارتی انجام می شود بنابراین شکایت و اظهارنظر ارباب رجوع، نقش اصلی در رسیدگی به تخلفات کارمندان دارد.

او در ادامه خاطر نشان می کند: متأسفانه سنگ بنای رابطه ارباب رجوع و کارمند در سیستم اداری ایران از قدیم کج نهاده شده به طوری که اساس روابط فردی، قومی و خویشاوندی به جای رعایت ضوابط و قانون بر روابط اداری کشورمان حاکم است و از همان دوران قدیم هر کس هر نوع قدرتی دارد در روابط اداری با هیچ نوع مشکلی برخورد نمی کند. به عقیده این محقق و جامعه شناس همه کارمندان را نمی شود با یک چوب راند. البته زمان هایی بوده که در اداره های دولتی، سرگردان و ورق به دست مثل توپ فوتبال از اتاقی به اتاق دیگر و از اداره ای به اداره دیگر پاس داده شده ایم بدون این که کارمندان جواب درستی به ما بدهند، بدون این که دست از حل جدول بردارند و بدون این که تلفن های شخصی خود را مختصر کنند. این در حالی است که در مدیریت های کارآمد و نظارت های دقیق کارمندان باید به وظایف خود در برابر ارباب رجوع آشنا و متعهد باشند که البته امیدواریم این گونه باشد.

> متأسفانه سنگ بنای رابطه ارباب رجوع و کارمند در سیستم اداری ایران از قدیم کج نهاده شده است

در این مورد معاون توسعه و مدیریت منابع انسانی سازمان برنامه و بودجه می گوید: ارزیابی دستگاه های دولتی از دو بعد شاخص های عمومی و اختصاصی انجام می شود تا در ارزیابی ها حق آن دستگاه هایی که به لحاظ ماهیت کارشان با دیگر دستگاه ها تفاوت دارند دیده شود.

«فرجی» ادامه می دهد: بعد شاخص های عمومی هزار امتیاز دارد و در این شاخص ها موضوعات عمومی همه دستگاه ها در نظر گرفته می شود. وی ادامه می دهد: ۴۹ دستگاه در فرایند ارزیابی شرکت کرده اند و دستگاه هایی مانند بانک ها که بودجه آن ها ملی است اجازه سازمان مرکزی را می خواهند و بانک های همه استان ها در این ارزیابی شرکت نمی کنند و البته نهادهای عمومی غیر دولتی مانند شهرداری ها، هلال احمر، بیمارستان ها و کتابخانه ها هم همین طور.

وی ادامه می دهد: شاخص های عمومی همه دستگاه ها یکسان است و در ۶ محور ارزیابی می شود مانند توسعه دولت الکترونیک، مدیریت سرمایه انسانی و مهندسی و نقش و ساختارهای دولتی و موارد دیگر و در هفته دولت نتیجه اعلام می شود.

وی تصریح می کند: ارزیابان ما بر اساس خودارزیابی دستگاه ها و نتایجی که به دست آورده اند ارزیابی ها را انجام می دهند و نتیجه در هفته دولت اعلام خواهد شد.

وی در پاسخ به این سوال که ارزیابی عملکرد در نبود شاخصی برای مقایسه با دیگر استان ها چه نتیجه ای دارد بیان می کند: ما اسناد بالادستی و سندهایی داریم که این شاخص ها را بر اساس آن ها رصد می کنیم و با اعلام نتایج به دستگاه ها فرصتی برای رفع مواردی که وجود دارد و ارتقای وضعیت خود می دهیم.اما تکلیف دستگاه هایی که در ارزیابی شرکت نمی کنند چه می شود؟

در این باره رئیس رسیدگی به شکایات و ارزیابی استانداری می گوید: هر جا که مردم احساس کنند که در خدمت رسانی تعلل می شود باید به دفتر ارزیابی و رسیدگی به شکایات اعلام کنند.

«کرامتی» می گوید: سامانه ای پیامکی طراحی شده است که مردم و مراجعه کنندگان به ادارات می توانند از طریق آن شکایت خود را از کارمندان به گوش مسئولان برسانند و این سامانه بخشی از شاخص ارزیابی ماست.

وی با بیان این که مردم باید با حقوق خود آشنا باشند و از آن عبور نکنند ادامه می دهد: با سامانه تلفنی ۵۰۰۰۵۸۱۸ می توان با استاندار به طور مستقیم ارتباط برقرار و موانع و مشکلاتی را که بر سر راه خدمت به مردم است برطرف کرد.وی با بیان این که سالانه ۲ مرتبه ارزیابی عملکرد از ادارات انجام می شود می گوید: این مباحث پیگیری می شود و درنهایت بر اساس نتیجه ای که می گیریم با روسای اداراتی که بیشترین شکایت از آن ها شده است جلسه می گذاریم تا این موارد رفع شود و حتی کار به تنبیه و توبیخ کارمندان خاطی هم کشیده می شود.

وی با بیان این که این سامانه بخشی از فرایند وسیع تری است که بر اساس آن کار می شود می گوید:این اقدامات از این جهت است که مردم در مراجعه به ادارات احساس امنیت کنند.

اگرچه بخشی از نواقص در ادارات به قوانین، بخشی به کارکنان سازمان ها و شرکت ها و سومین بخش به آگاه نبودن مردم از حقوق شهروندی خود برمی گردد اما باید اذعان داشت، ارزیابی عملکرد دستگاه ها نباید منوط به ابلاغ دستورالعمل ها باشد و خدمت رسانی به مردم همیشه باید پررنگ باشد.

جدول، سرگرمی، ورزش ذهن ۹۶/۵/۱۸

معمای شطرنج

یک شنبه ها و چهارشنبه ها

زمان پیشنهادی ۵ دقیقه — بسیار ساده

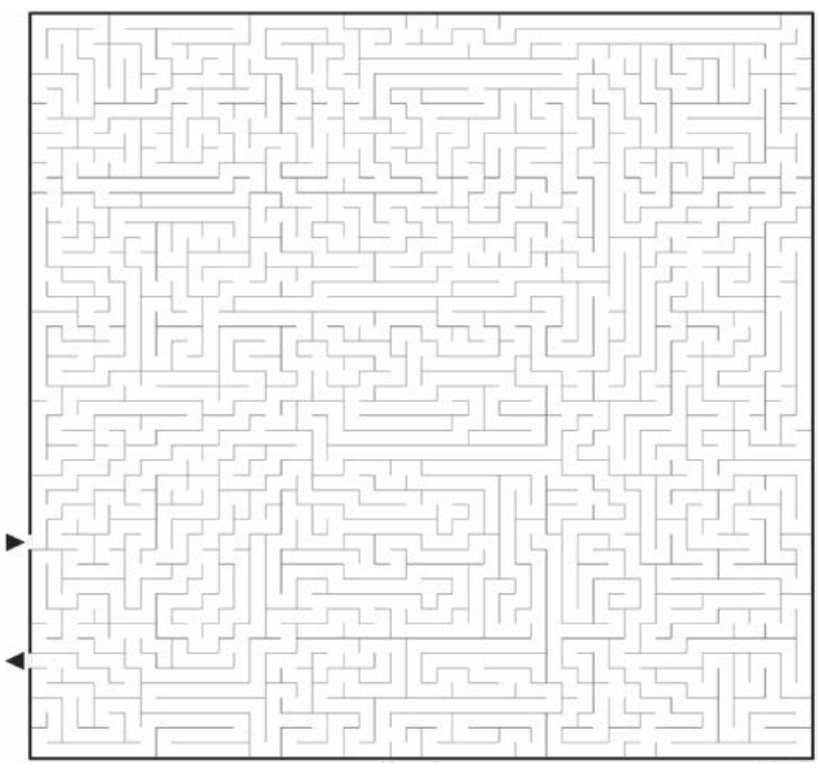
قانون: در این صفحه بازی شطرنج که نیمه کاره رها شده است، یکی از بازیکنان که اتفاقا نوبتش هم رسیده است می تواند حریفش را با دو حرکت مات کند.

شما بگویید کدام بازیکن این موقعیت را دارد و چطور می تواند حریفش را مات کند؟!
جهت حرکت مهره های سفید از پایین به بالا تعریف شده است.

نقش یابِ مارپیچ

یک‌شنبه ها و چهارشنبه ها

زمان پیشنهادی ۲۵ دقیقه — ساده



قانون: در این مارپیچ یک تصویر پنهان شده است.
برای کشف تصویر، «یک خط شکسته مارپیچ» بیابید که از ورودی مارپیچ وارد شود و از خروجی مارپیچ بیرون برود.

این خط باید بدون شاخه و دوراهی باشد.
وقتی مسیر صحیح پیدا شد آن را پررنگ کنید تا تصویر را ببینید.

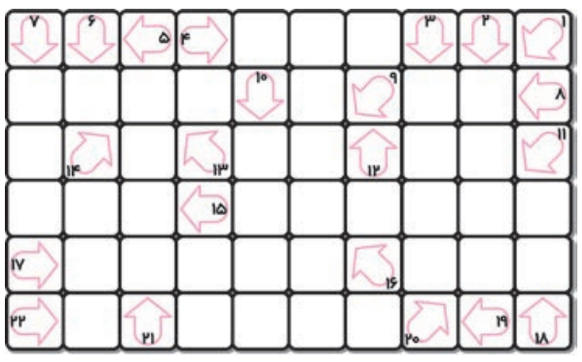
پیشنهاد: در هر دوراهی، مسیرهای انحرافی بن بست را با خطوط کمرنگ مشخص کنید تا به اشتباه نیفتید.

جدول ویژه خراسان

شنبه تا چهارشنبه

زمان پیشنهادی ۱۵ دقیقه — ساده

قانون: پاسخ ها را حرف به حرف در جهت فلش بنویسید (نوشتن را از خودخانه فلش دار آغاز کنید). در آغاز هر سوال گفته شده که پاسخش چند حرف دارد.



واژگان کمتر اما پرهیز از پرسش هرز (ناخواسته) در این جدول، مایه افزایش بار آموزشی آن شده است. برخی سوال ها، از مطالب روزنامه خراسان روزهای قبل طراحی شده است.

۱-(۵ حرفی) هر نوع کشش و فشار بیش از حد در ناحیه دور چشم، می تواند باعث تیرگی زیر چشم یا .....مویرگ های بسیار ظریف اطراف چشم شود.
۲-(۵ حرفی) میوه ای کروی از صیفی جات
۳-(۴ حرفی) استفاده از دمنوش زنیان،.....وآویشن بعد از غذا به درمان کبد چرب کمک می کند.
۴-(۵ حرفی) از حفره های قلب
۵-(۳ حرفی) استفاده از عینک آفتابی و ضد آفتاب، خودداری از .....، ورزش منظم، مصرف مایعات و نیز رژیم غذایی سرشار از مواد مغذی می تواند به حفظ زیبایی و شادابی پوست صورت کمک کند.
۶-(۶ حرفی) مصرف شربت های حاوی این دانه ریز گیاهی تا حدود زیادی به دفع و هضم غذا و رفع یبوست کمک می کند.
۷-(۵ حرفی) پایان و آخر
۸-(۶ حرفی) عموما کبد چرب با «بدخوراکی» اتفاق می افتد؛ مانند زمانی که فرد غذای خود را به خوبی نجویدیا با غذا از .....(به ویژه سرد) استفاده کند.
۹-(۴ حرفی) از ادعیه معروف
۱۰-(۵ حرفی) آمار ها نشان می دهد، در مقایسه با نوزادان عادی، دوقلوهایی که زودتر از موعد به دنیا می آیند و در نتیجه وزن کمتری از نوزادان عادی دارند، دچار اختلالاتی در سیستم.....هستند.
۱۱-(۴ حرفی) در زمینه ماساژ نواحی اطراف چشم، باید دانست که ماساژ .....نیز باید انجام شود، زیرا همزمان با افزایش سن، پوست این ناحیه نیز شکسته و دچار پیری می شود.
۱۲-(۳ حرفی) حرکت بین صفا و مروه
۱۳-(۳ حرفی) پختن عربی
۱۴-(۳ حرفی) قسمت زیادی از کلسترول بدن ما توسط این عضو داخلی ساخته می شود که این ماده در تمام سلول های بدن یافت می شود.
۱۵-(۴ حرفی) تبر کوچک
۱۶-(۵ حرفی) قالی بسیار پوسیده
۱۷-(۴ حرفی) بهتر است برای انجام حرکات ماساژ دور چشم، مقابل.....بنشینید تا کنترل بهتری روی دست های خود داشته باشید.
۱۸-(۶ حرفی) پارچه آغشته به جوهر
۱۹-(۶ حرفی) از حواس پنجگانه
۲۰-(۳ حرفی) قصد و عزم
۲۱-(۴ حرفی) توان و نیرو
۲۲-(۴ حرفی) به غلط فکر می کنیم کلسترول مضر است و به دیگران توصیه می کنیم که تخم مرغ و..... زیاد مصرف نکنند. باید بیشتر مطالعه کنیم.

سودوکو

هر روز

زمان پیشنهادی ۶۰ دقیقه — مردافکن

			۱	۸	۹			
	۲							۱
۷		۴						۲
				۸				۹
	۴							۵
۶		۸						۱
۴			۵					
۵				۴				۷
	۷	۶	۹					۳

زمان پیشنهادی ۵۰ دقیقه — بسیار سخت

			۷	۸				
			۸			۳		
		۱				۸	۵	
	۹		۵		۴			۸
۶				۱				۷
۱			۲		۷			۹
۳	۴					۵		
			۶			۲		
				۹	۲			

زمان پیشنهادی ۳۰ دقیقه — متوسط

				۲				۴
	۸			۶				
			۵			۶		
۵	۷			۹				
		۸		۷				
	۹	۲					۱	
	۵		۲					
		۱			۴			
	۶					۸		

قانون: ارقام ۱ تا ۹ را طوری در خانه‌های خالی بنویسید که در هر سطر، در هر ستون و در هر مربع ۳ در ۳ هیچ رقمی تکراری نباشد.

پاسخ ها

لطفا نظر، انتقاد و پیشنهاد تان را درباره بخش جدول و سرگرمی به شماره ۲۰۰۰۹۹۹ پیامک کنید.