

دولت، بدهکار وقت مردم

هزینه‌ای که در بودجه نیست، اما شهروند هر روز می‌پردازد



امیراحمدشیشه‌گر

برای تمدید یک مجوز، دریافت خدمتی درمانی یا پیگیری یک درخواست اداری، ممکن است شهروند ناچار شود چند فرم پر کند، چند بار مدرکی را ارائه دهد و روزهایی را در انتظار پاسخ بگذرانند. هزینه رسمی خدمت شاید ناچیز باشد؛ اما وقتی کار به پایان می‌رسد، چیزی از او کم شده که در هیچ رسیدی ثبت نمی‌شود: وقت. در حساب دولت، پرونده‌ای رسیدگی شده است؛ در حساب خانواده، ساعت‌هایی از کار، استراحت یا رسیدگی به فرزند از دست رفته است. چه کسی این صورت‌حساب دوم را می‌بیند؟ ۲۴ اکتبر، «روز جهانی اطلاعات توسعه» است؛ مناسبتی که مجمع عمومی سازمان ملل در سال ۱۹۷۲ برای جلب توجه به مسائل توسعه و ضرورت دسترسی بهتر به اطلاعات برقرار کرد. سال‌ها درباره توسعه از تولید ناخالص داخلی، بودجه عمرانی و نرخ سرمایه‌گذاری سخن گفته‌ایم، اما یک شاخص ساده، کمتر وارد گفت‌وگوی عمومی می‌شود: یک شهروند برای گرفتن حقی که قانون به او داده، چند ساعت از زندگی خود را صرف اثبات، انتظار و پیگیری می‌کند؟ اطلاعات توسعه تنها گزارش‌دادن از منابعی نیست که هزینه شده؛ باید هزینه‌هایی را هم آشکار کند که از جیب زمان مردم پرداخت شده‌اند.

در اقتصاد، این هزینه را می‌توان بخشی از «هزینه فرصت» دانست؛ یعنی ارزشی که فرد با صرف زمان در یک مسیر، از استفاده‌های دیگر همان زمان از دست می‌دهد. برای یک کارگر روزمزد، مراجعه حضوری ممکن است به معنای کاهش درآمد باشد. برای مادری که از کودک یا سالمند مراقبت می‌کند، همین مراجعه به معنای یافتن جانشین یا کنار گذاشتن کاری ضروری است. برای صاحب یک کارگاه کوچک، انتظار برای مجوز یا استعلام، سرمایه‌ای را معطل می‌کند که می‌توانست صرف تولید، استخدام یا خرید تجهیزات شود. یک ساعت زمان برای همه، یکسان از دست نمی‌رود؛ حتی اگر ساعت دیواری برای همه یکسان حرکت کند. سازمان همکاری و توسعه اقتصادی در چشم‌انداز سیاست‌گذاری مقرراتی سال ۲۰۲۵ بر یک نکته تأکید می‌کند: فرایندهای پیچیده اداری فقط هزینه مالی ندارند، وقت، اطمینان و توان تصمیم‌گیری شهروندان و بنگاه‌ها را نیز فرسوده می‌کنند. این سازمان در پژوهش جداگانه‌ای درباره «ممیزی اصطکاک اداری» نشان می‌دهد که فرم‌های مبهم، مدارک تکراری و انتظارهای بی‌دلیل چگونه دسترسی به خدمات عمومی را دشوارتر می‌کنند. موضوع، حذف نظارت قانونی نیست. مسئله این است که دولت برای حفاظت از منفعت عمومی چه مقدار کار ضروری دارد و چه مقدار کار را صرفاً به دلیل ناهمگنی دستگاه‌های خودش به مردم تحمیل می‌کند.

این تمایز، در ایران برای بحث اصلاح نظام اداری اهمیت اساسی دارد. همه تأخیرها ناشی از کمبود کارمند یا رایانه نیستند. گاه مسئله از طراحی فرایند آغاز می‌شود: سازمانی اطلاعاتی را می‌خواهد که سازمان دیگری پیش‌تر دریافت کرده؛ مقررهای امضای حضوری می‌طلبد، در حالی که احراز هویت انجام شده؛ درخواست‌کننده نمی‌داند پرونده در چه مرحله‌ای قرار دارد یا چه زمانی پاسخ خواهد گرفت. هر یک از این اصطکاک‌ها شاید به تنهایی کوچک به نظر برسد، اما مجموع آنها می‌تواند زندگی و فعالیت اقتصادی را در وضعیتی دائمی از تعلیق نگه دارد. بدون سنجش دقیق، البته نمی‌توان اندازه این بار را برای کل کشور اعلام کرد. بهار اداری نابرابر هم توزیع می‌شود. بنگاه بزرگ می‌تواند نیروی حقوقی و اداری استخدام کند؛ کسب‌وکار یک نفره چنین امکانی ندارد. فرد آشنا با فرایندها ممکن است مسیر کوتاه‌تری پیدا کند؛ فرد سالمند، کم‌سواد، دارای معلولیت یا ساکن شهر کوچک، برای یک خدمت مشابه با مانع بیشتری روبه‌رو شود.

پیچیدگی اداری بنابراین فقط مسئله بهره‌وری نیست؛ می‌تواند به مسئله عدالت تبدیل شود. خدماتی که روی کاغذ برای همه برابرند، وقتی هزینه رسیدن به آنها متفاوت است، در عمل دسترسی برابر ایجاد نمی‌کنند. در این میان، دیجیتالی‌شدن گاهی با حل مسئله اشتباه گرفته می‌شود. اگر همان ۱۰ مرحله کاغذی به ۱۰ صفحه اینترنتی تبدیل شود، شهروند ممکن است دیگر در راهرو نایستد، اما همچنان منتظر بماند؛ این‌بار در صف نامرئی سامانه‌ها. شاخص موفقیت دولت الکترونیک نباید تعداد درگاه‌ها، پیامک‌ها یا خدماتی باشد که عنوان «برخط» گرفته‌اند. باید پرسید چند مراجعه حذف شده، چند مدرک دیگر تکرار نمی‌شود، چند پرونده در موعد اعلام شده خاتمه می‌یابد و چند نفر می‌توانند بدون کمک واسطه، فرایند را به پایان برسانند.

یکشنبه ۳ آبان ۱۴۰۵
۱۴ جمادی‌الاول ۱۴۴۸
۲۵ اکتبر ۲۰۲۶
سال بیست‌وسوم
شماره ۵۵۰۹
۴۰ هزار تومان
۸ صفحه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

در گفت‌وگوی «شرق» با محمدعلی سبحانی مطرح کرد:

هنوز می‌توان مانع جنگ شد



این گفت‌وگو را در صفحهٔ ۲ بخوانید.عکس:محمودعلانی/جهان‌ان

شکوه قلم احصایی میراثی برای فردا

هنگامی که در موزه هنرهای معاصر تهران، برابر صفحات بزرگ قرآن کریم به خط «محقق» اثر استاد سیدمحمد احصایی ایستادم و در تالارهای موزه، قدم به قدم با تابلوهای فاخر و خیره‌کننده روبه‌رو شدم، شکوه این مجموعه من را به تأمل واداشت. چهار رنگ متفاوت کاغذ، که هر یک به یکی از چهار بخش قرآن اختصاص یافته بود، در کنار پنج سطر استوار و چشم‌نواز قلم محقق، جلوه‌ای کم‌نظیر پدید آورده بود. حروف و کلمات، در میان آرایه‌های ظریف تذهیب و نشانه‌گذاری‌های درخشان، چنان بر صفحه نهشته بودند که گویی خط و رنگ و نقش، در هماهنگی با یکدیگر، به ستایش زیبایی برخاسته‌اند. تماشای این اثر، مرا تنها با تجربه‌ای زیبایی‌شناسانه روبه‌رو نکرد؛ بلکه به تأمل در جایگاه آن در تداوم سنت کتاب‌آرایی ایرانی واداشت. ذهنم به سده‌های دور تاریخ هنر ایران بازگشت؛ نخست به روزگار بایستقر میرزا، شاهزاده هنرمند و هنردوست تیموری و فرزند شاه‌رخ‌شاه که با حمایت و اهتمام او، یکی از باشکوه‌ترین نسخه‌های شاهنامه فردوسی در کارگاه هنری هرات آفریده شد. سپس به دربار شاه‌تهماسپ صفوی رفت؛ فرمانروایی که با پشتیبانی از هنرمندان بزرگ عصر خود، زمینه پدیدآمدن شاهنامه‌ای را فراهم کرد که امروز از گرانبهاترین میراث‌های کتاب‌آرایی جهان به شمار می‌رود. از آنجا نیز خاطرم به کاخ گلستان و نسخه شش جلدی و مصور هراوریک شب ناصری رسید؛ اثری که با حمایت ناصرالدین‌شاه و به همت صنیع‌الملک و گروهی از هنرمندان روزگار قاجار شکل گرفت. وجه مشترک این شاهکارها، افزون بر ارزش هنری، نقش تعیین‌کننده اراده و حمایت حامیانی قدرتمند بود که با فراهم‌کردن امکانات و گردآوردن خوشنویسان، نگارگران، مذهبیان و صحافان، زمینه آفرینش آثار ماندگار را فراهم می‌کردند. اما آنچه امروز در برابر دیدگانم قرار داشت، از جهتی تفاوتی معنادار با آن تجربه‌های تاریخی داشت. این بار، نقشه آغاز پروژه نه فرمان شاهزاده‌ای تیموری بود، نه سفارش پادشاهی صفوی و نه اراده فرمانروایی قاجار؛ بلکه خود هنرمند، در اوج یختگی و کمال هنری، چنین مأموریت دشوار و بزرگی را برای خویش برگزیده بود. استاد سیدمحمد احصایی، پس از دهه‌ها تجربه در خوشنویسی و نقاشی خط، گویی خود در جایگاه سفارش‌دهنده و آفریننده ایستاده و به قلم خویش فرمان داده بود که با دیگر شکوه کتاب‌آرایی ایرانی را در روزگار ما به نمایش بگذارد. البته این تفاوت تاریخی نباید ما را از نقش همراهان هنرمند و حامیان اثر غافل کند. همان‌گونه که شاهکارهای گذشته در کارگاه‌های هنری و با همکاری استادان رشته‌های گوناگون پدید می‌آمدند، این آفرینش نیز با مدیریت هنری ام‌الله فرهادی، هنر تذهیب استاد مجید فداییان و دیگر هنرمندان این رشته، همت، دانش و مهارت



روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

روزه

نگاهی به ملاحظات انتخاباتی در شکل‌دهی محاسبات نهایی ترامپ و نتانیاهو درباره ایران

جنگ به وقت رأی؟

علی اصغرزرگر در گفت‌وگو با «شرق» بیان کرد:

نظام صهیونیستی با ایجاد بحران سرپا است



این پرونده را در صفحات ۶، ۷، ۸ بخوانید

یادداشت

پرنده خارزار و مسئله تردید

مدت‌ها پیش با معرفی یک دوست عزیز «پرنده خارزار»، مینی‌سریال مشهور ساخته‌شده براساس رمان کالین مک‌کالور در یک تعطیلات نوروزی دیدم. پرنده خارزار، داستان عشق نافرجام در ایران، جلوه دیگری از اعتماد مگی کلری و کشیشی کاتولیک به

نام رالف دبریکاسار است؛ کشیشی که میان عشق به مگی، ایمان و میل به صعود در ساختار کلیسا گرفتار می‌ماند. در سکانس پایانی، رالف اعتراف می‌کند: «از میان همه خطاهایی که کرده‌ام، بدترینشان این بود که هیچ‌گاه عشق را انتخاب نکردم». او توضیح می‌دهد که گمان می‌کرد نمی‌از وجودش از آن مگی و نیمی از آن خداست، اما در حقیقت همه‌اش به جاه‌طلبی خودش سپرده شده بود. هرچند واژه تردید را به زبان نمی‌آورد، تمام این اعتراف شرح تردید است: نه عشق را برگزید، نه قاطعانه از آن گذشت؛ میان این‌دو ماند و بهای انتخاب‌نکردن در پرداخت. این تصور، با فاصله‌گرفتن از جهان عاطفی رمان، برای فهم یکی از دشواری‌های سیاست‌گذاری در ایران امروز نیز گویاست. مسئله همیشه تصمیم نادرست نیست؛ گاه مسئله مهم‌تر، دیر تصمیم‌گرفتن است. لحظه‌ای که مسئله شناخته شده، گزینه‌ها روی میز قرار گرفته و امکان بررسی و گفت‌وگو وجود دارد، اما اراده‌ای برای تعیین تکلیف شکل نمی‌گیرد. در این فاصله، هزینه‌ها متوقف نمی‌مانند؛ مسئله بزرگ‌تر می‌شود، ظرفیت‌ها فرسوده می‌شوند و فرصت‌های پیشین از دست می‌روند.

سیاست‌گذاری خوب البته با شتاب‌زدگی نسبتی ندارد. تصمیمی که بدون داده، گفت‌وگو، سنجش پیامدها و شنیدن صدای گروه‌های درگیر گرفته شود، می‌تواند

برادر گرامی

جناب آقای ولی‌اله میرزایی اصل

درگذشت مادر بزرگوارتان را

تسلیت عرض می‌کنیم.

از خداوند سبحان برای آن مرحومه، غفران

و برای شما و سایر بازماندگان صبر آرزو مندیم.

مر نضی مبلغ، سید محمود حسینی

محمد هاشم مهبینی، مهدی رحمانیان

۴ صفحه ادامه در

۴ صفحه ادامه در

پزشکیان:

باید از وضعیت

«نه جنگ نه صلح»

خارج شویم

۲

برگزیده‌ها

گزارشی از عملکرد معاونت زنان ریاست‌جمهوری که در سایه افزایش اخبار و بلا تکلیفی لایحه منع خشونت کم‌فروغ است

متولی غایب

روایت معاون سابق سازمان بازآفرینی شهری از تبعات انحلال و ادغام سازمان تخصصی بازآفرینی شهری

کوچک سازی اشتباهی

درباره رمان «شب ممکن» نوشته محمدحسن شهنواری

حداکثر تنش مجاز

دستور نتانیاهو برای آمادگی مسدودسازی کرانه باختری

یک مزایده نامتعارف

در باغ کتاب

نگاه

ظرفیت‌ها، محدودیت‌ها و امکان توسعه هشدار زلزله در ایران

نگاه

ظرفیت‌ها، محدودیت‌ها و امکان توسعه هشدار زلزله در ایران

یادداشتی از مهدی زارع

نگاه

یادداشت

بلای تخصص‌گریزی



ناصر ذاکری

کارشناس اقتصادی

محمدرضا باهنر، عضو مجمع تشخیص مصلحت نظام، چند روز پیش در یک مصاحبه با اشاره به اینکه امام‌جمعه یکی از شهرستان‌های استان کرمان مذاکره را محکوم کرده، می‌گوید امثال ایشان اساساً دانشی که البته تذکر بیسیار به‌جا و ارزشمند است، در این‌حوزه ندارند و نباید چنین سخنانی بر زبان بیاورند. نظر او به روایت دیگر این است که سخنوران، مسئولان و صاحبان تریبون باید در حوزه تخصصی خود و متناسب با دانش و تجربه‌ای که دارند، اظهارنظر کنند و از ورود به حوزه‌هایی که علمش را ندارند، خودداری کنند که البته تذکر بیسیار به‌جا و ارزشمند است. با نگاهی به گذشته می‌توان این واقعیت تلخ را به روشنی دریافت که سخن‌گفتن در همه حوزه‌ها برای برخی سخنوران و تریبون‌داران به یک عادت تبدیل شده و بروز بسیاری از کاستی‌ها و دشواری‌ها در جامعه امروزمان حاصل این نوع نگرش و به هیچ‌گرفتن ذخیره دانش بشری است. موارد بسیاری از این‌گونه سخن‌گفتن‌ها و در سفتن‌ها را می‌توان به‌عنوان مثال نقل کرد.

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در

۵ صفحه ادامه در
</