

نظارت و ارزیابی را به جامعه بسپارید



حمزه نوذری

جامعه‌شناس و استاد دانشگاه

اغلب گفته می‌شود در حوزه خدمات و فعالیت‌هایی که سازمان‌های دولتی انجام می‌دهند، نظارت کافی وجود ندارد یا ارزیابی از اقدامات و فعالیت‌های آنها انجام نمی‌شود. در سازمان‌های دولتی اغلب بخش‌های نظارت و ارزیابی وجود دارند که خود بخشی از بوروکراسی است و آنچه انجام می‌دهند، برای شهروندان و ذی‌نفعان روشن و شفاف نیست. پس چه باید کرد و چگونه می‌توان خدمات دولت به جامعه را ارزیابی و نظارت کرد، به گونه‌ای که این نظارت خود تبدیل به یک بوروکراسی بزرگ دیگر نشود؟ برای پاسخ بهتر است به نوآوری‌هایی که در جامعه برای نظارت و ارزیابی به صورت غیررسمی وجود دارد اما بسیار مهم و کاربردی است، اشاره کنیم. در سامانه‌های اینترنتی که مثلاً پزشکان را معرفی می‌کنند، این فرصت برای بیماران یا مراجعه‌کنندگان ایجاد شده که نظر خود را درباره پزشک و مطب اشاره‌شده اعلام کنند و به آن امتیاز دهند. این امتیاز و نظر برای کسانی که تازه می‌خواهند به آن پزشک مراجعه کنند، اهمیت دارد. مثال دیگر در ارزیابی غیررسمی از سوی مراجعه‌کنندگان به دفاتر خدمات الکترونیک دولت است که نظر و امتیاز آنها در برخی سایت‌های غیردولتی معرفی ثبت می‌شود و کافی است مقام دولتی نظرات و نمرات را ملاک ارزیابی یا تمدید خدمات آن دفتر قرار دهد. این روند دریافت نظرات و امتیازدهی شهروندان و رویت‌پذیرکردن آن در جاهای دیگری مانند پلتفرم‌های خرید نیز وجود دارد.

اما مسئله در این است که آیا ارزیابی‌ها، نظرات و امتیاز ذی‌نفعان، مراجعه‌کنندگان و به طور کلی شهروندان، شفاف، روشن و برای همه رویت‌پذیر است یا خیر؟ در برخی مواقع سازمان‌ها، ارزیابی و نظرات شهروندان درباره ارائه خدمات را دریافت می‌کنند اما امتیاز و نظرات برای همه ذی‌نفعان رویت‌پذیر نیست. به‌عنوان مثال، در دانشگاه‌ها نظر و ارزیابی دانشجویان از کلاس درس و استاد اخذ می‌شود و شاید تنها جایی باشد که نظر و ارزیابی می‌کنند دانشجویان مورد توجه است. دانشجویان در انتهای هر ترم به مراجعه به سایت دانشگاه براساس شاخص‌های معرفی‌شده، استاد را ارزیابی می‌کنند و به او امتیاز می‌دهند اما این امتیازدهی برای استاد مربوطه و برخی مدیران آموزشی دانشگاه رویت نمی‌شود. اما نتایج حتی برای دانشجویانی که فرایند امتیازدهی را انجام داده‌اند، قابل دسترس و مشاهده نیست.

برخی استادان نیز هیچ وقت برای دیدن ارزیابی دانشجویان تلاش نمی‌کنند، چون تأثیر اندکی در ارتقا و ترفیع او دارد. ارزیابی دانشجویان از استاد، گلوگاه یا به‌اصطلاح وتویی نیست. شاید برخی این ایده را مطرح کنند که دانشجویان اغلب به استنادی امتیاز بالاتر می‌دهند که حضور و غیاب را جدی نگیرند یا به دانشجویان نمره بالایی بدهند. این یک دروغ بزرگ است؛ به‌ویژه در دانشگاه‌های دولتی، هر عضو هیئت علمی در دانشگاه‌ها در هر ترم با بیش از صد دانشجو درس دارد و دراین‌میان دانشجویان نخبه‌ای هم هستند که اگر نظر و ارزیابی همه آنها را با این تصور غلط بی‌اهمیت جلوه دهیم، دیگر چگونه می‌توان ارزیابی کلاسی و آموزشی انجام داد. همه ما به سازمان‌های دولتی و عمومی (منظور فقط قوه مجریه نیست) برای دریافت خدمات مراجعه می‌کنیم؛ به پلیس، دادگاه، شهرداری، سازمان تعصان، کار و رفاه اجتماعی، سازمان بهزیستی، مدرسه، بیمارستان و… اما آیا ارزیابی و نظرات مردمی که سامانه‌های بخش خصوصی انجام می‌دهند، در آنجا نیز وجود دارد و اگر وجود دارد، آیا نتایج آن برای همه رویت می‌شود و اگر چنین است، آیا مورد توجه مسئولان آن سازمان یا مدیران بالادستی قرار می‌گیرد. روزی در مطب یکی از پزشکان بودم که دیدم بحثی وجود دارد درباره نظر و ارزیابی منفی یکی از شهروندان در سایت معرفی مطب. منشی سعی می‌کرد آن را برای دیگران توضیح دهد و اشاره می‌کرد که این نقص تصادفی بوده و برطرف شده است. پزشک او را موظف کرده بود که هرچه سریع‌تر این نظر و ارزیابی منفی را پاسخ دهد و به آن توجه نکند. یکی از مصداق‌های بازگشت به جامعه و مردم همین توجه سازمان‌های دولتی به نظرات و ارزیابی شهروندان است که اولاً سایت‌های معرفی و ارائه خدمات خود را به روی نظرات، امتیازدهی و ارزیابی شهروندان بکشایند؛ دوم امتیاز و ارزیابی را شفاف و رویت‌کردنی برای همه ذی‌نفعان کنند. سوم اینکه نظارت و امتیازها را گزینشی انتخاب نکنند. بالاترین سطح دموکراسی و مشارکت، کنترل و نظارت شهروندی است. اگر دولت می‌خواهد مجوز و پروانه ارائه خدمات را برای فرد یا گروهی تمدید کند، تغییراتی در سازمانی به وجود بیآورد و مشارکت و اعتماد را افزایش دهد، می‌تواند به نظرات و امتیازات شهروندان درباره سازمان‌های دولتی مراجعه کند. اگر دولت‌ها سخن از مردم و بازگشت به جامعه به میان می‌آورند، باید از همین‌جا شروع کنند.

دوشنبه ۵ شهریور ۱۴۰۳
۲۱ صفر ۱۴۴۶
۲۶ آگوست ۲۰۲۴
سال بیست‌ویکم
شماره ۴۹۱۲
۲۰ هزار تومان
۱۲ صفحه

روزنامه شرق

نگاهی به دیپلماسی رهاشده اقتصادی در قبال منطقه طلایی چابهار و بدعهدی‌های مداوم دهلی نو در تعامل با این منطقه

معامله گنگ

مریم شکرانی؛ شعله‌ورشدن آتش دو جنگ اسرائیل و غزه و روسیه و اوکراین، بسیاری از معادلات تراززیتی جهان را بر هم زده است. هند که تا پیش از این بندر چابهار را معطل نگه داشته و با همراهی بلوک غرب و کشورهای عربی حاشیه خلیج فارس به دنبال آن بود که کریدور هند، خاورمیانه و اروپا را راه‌اندازی کند، پس از بالاگرفتن شعله جنگ در خاورمیانه ناچار شد فعلا عطای این کریدور را به لقای آن ببخشد. از آن سو، پاکستان رقیب دیرینه هندی‌ها، در تلاش است که جای پای خود را در قفقاز جنوبی محکم کند و این مسئله بندر چابهار را برای هند مهم کرده است. در اردیبهشت امسال، هندی‌ها قرارداد ۱۰ساله دیگری برای شراکت در بندر چابهار امضا کردند اما بدعهدی آنها در قرارداد پیشین سبب شده است که ایران با دیده تردید به این قرارداد و عاقبت آن نگاه کند. دراین‌میان به نظر می‌رسد که هندی‌ها هم تمایل چندانی ندارند تا موضع گنگ

صفحه ۲

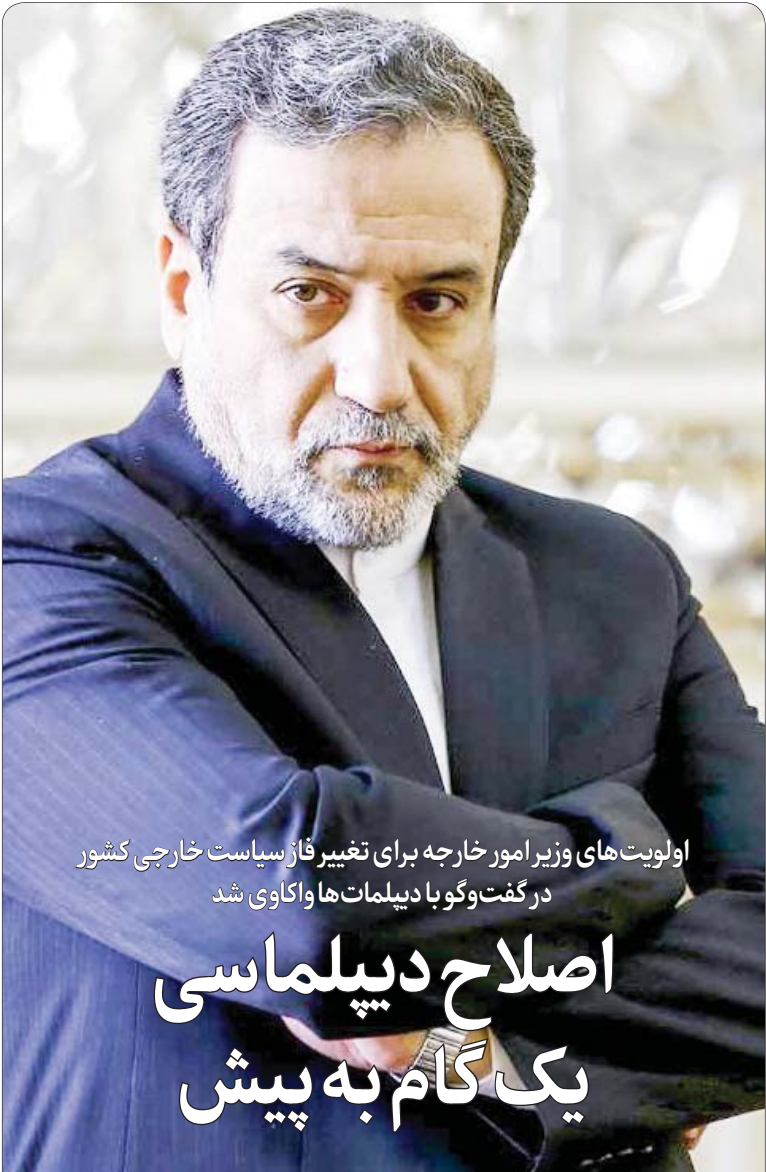
مراسم تجدید میثاق دولت چهاردهم با امام ^(ع) برگزار شد

حسن خمینی؛ **عهدی ببندید و امانت‌داری نکنید، خیانت کرده‌اید**
مسعود پزشکیان؛ **به پیمان خود با مردم پایبندیم**

صفحه ۲

شرق

در «شرق» امروز می‌خوانید:
پاسخ سازمان سنجش به «شرق» • زهره حمیدی درگذشت • کاخ و باغ ورسای نخستین سایت میراث جهانی میزبان افتتاحیه المپیک ۲۰۲۴



این گزارش را در صفحه ۲ بخوانید.عکس: عبدالله جبرئیل، ایران

اولویت‌های وزیر امور خارجه برای تغییر فاز سیاست خارجی کشور

در گفت‌وگو با دیپلمات‌ها واکاوی شد

اصلاح دیپلماسی یک گام به پیش

برگزیده‌ها

گزارش «شرق» از اربعین حسینی

عاشقان در خیابان

کارشناسان درباره ساختمان صورتی چه گفتند؟

تغییر با منطق پلنگ صورتی؟!

حزب الله لبنان مرحله نخست عملیاتش را به اتمام رساند و مواضع اسرائیل را هدف قرار داد

هنگامه آتش

گفت‌وگو با خلیل شیخ، نوازنده و مدرس دوتار موسیقی مقامی جنوب خراسان

نیازمند فرهنگ‌سازی

در حوزه موسیقی فولک هستیم

نه به تیم ملی اجازه دادند

نه مجوز ورود تماشاگران را صادر کردند

مورد عجیب مشهد

نگاه

ضرورت اخلاقی گردش نسلی مدیران

یادداشتی از علی اصغر سیدآبادی

۱۲

یادداشت

خطاب به وزرای دولت



امیرعباس نخعی

روزنامه‌نگار

چندی پیش رئیس جمهوری در شرایطی که خودشان به‌درستی در حال تغییر معاونان و ارکان اصلی نهاد ریاست‌جمهوری هستند، به وزرای خود توصیه کردند که در تغییرات عملیه‌ای نکنند. البته عجله ممکن است کار مناسبی نباشد اما تأخیر در کار لازم نیز زیان‌بار است و گاهی زیان‌های جبران‌ناپذیر به همراه خواهد داشت و توصیه رئیس‌جمهور ممکن است برخی از وزرا را با دودلی و تردید در تصمیم‌گیری مواجه کرده و شجاعت لازم را از آنها بگیرد. اگرچه وزیر نفت فعلاً یک بر هیچ در این حوزه از دیگران جلو است و با تغییر دقیق و مناسبت استعفای دفتر وزارتی و انتخاب یک چهره مدیر و مدیر و متعهد گام اول را محکم برداشت. اما به‌عنوان یک رسانه‌ای نگاهم به حوزه روابطعمومی‌ها به‌عنوان ویتترین وزارتخانه‌ها و جایی است که از درجه آن به یک وزارتخانه نگریسته می‌شود. بدیهی است که هرکس ویتترین خود را براساس سلیقه خود انتخاب می‌کند و دریغ در این‌حوزه زیان‌های جبران‌ناپذیری به وجهه وزارتخانه‌ها می‌زند. اصولاً رؤسای روابط‌عمومی‌ها برای بازگذاشتن دست وزرا و از آنجایی که اشتراک فکری میان تیم حاضر و تیم پیروز در انتخابات وجود ندارد، خود باید استعفای قاطع خود را تقدیم کرده و محل کار را برای حضور همفکران وزرای جدید و راه جدید دولت هموار کنند. اما در ایران مدت‌هاست که کلمه استعفا به فراموشی سپرده شده است، مدیران عظامک و کسانی که دچار خطای می‌شوند، معمولاً می‌خواهند کار را با یک عذرخواهی سهرم بیاورند، چه رسد به رئیس سازمانی که بر صندلی خود جلوس کرده و طعم شسیرین قدرت را چشیده است، تقریباً کسانی که در حوزه رسانه و روابط‌عمومی فعالیت داشته‌اند، می‌دانند که انتخاب رؤسای روابط‌عمومی‌ها (در دولت قبل) نه به میل وزیر و حتی شهید رئیسی بلکه تحت سایه افرادی بوده است و همه آنها به‌شدت تحت تأثیر افکار، روش و منش ایشان بوده‌اند.

۱۱

۹

۸

۱۰

۷

۶

۵

۴

۳

۲

۱

یادداشت

تذکری به مسئولان دفتر رئیس‌جمهور درباره قوم‌گرایی



احسان هوشمند

مفاهیم تجزیه‌طلبانه را رسمیت و رواج دهند؟ آیا مسئولان دفتر رئیس‌جمهور در تنظیم برنامه‌ها و محتوای طرح‌شده دقت لازم را مبذول داشته‌اند؟ آیا مسئولان دفتر متوجه بوده‌اند که این فرد با چه هدفی اقدام به چنین کاری کرده است؟ در گفت‌وگو، مصاحبه‌گر از رئیس‌جمهوری درباره موضوع معادن می‌پرسد. چنین موضوعاتی مسئله‌ای حساس و مخاطره‌انگیز است. قوم‌گرایان افراطی مدعی هستند معدن مس سونگون به شرکت ملی مس ایران در کرمان منتقل می‌شود و به اصطلاح تجزیه‌طلبان، مس سونگون «غارت» می‌شود، یعنی انتقال مس به استان دیگری در کشور غارت محسوب می‌شود. اگر چنین ادعایی درست باشد، شرکت پالایش نفت تبریز هم‌اکنون سهم حدود هفت‌درصدی از توان تصفیه نفت خام کل کشور را در دست دارد، پس نفت خوزستان غارت می‌شود و به تبریز رهسپار می‌شود. یا گاز خوزستان برای مصرف به پتروشیمی تبریز منتقل می‌شود، پس آیا انتقال گاز به تبریز نشانی از غارت خوزستان است؟ بیش از ۴۰ درصد آب آشامیدنی تبریز نیز از سد شهید کاظمی بوکان تأمین می‌شود. آیا انتقال آب بوکان برای مصارف مردم شریف و عزیز تبریز هم غارت محسوب می‌شود؟ آیا ورود مقامات ارشد کشور به چنین دام‌هایی به جز ایجاد خلل در وفای ملی و انسجام ملی کارکرد دیگری دارد؟ آیا به دلیل تراکم کارها غفلتی رخ داده است؟ آیا با چنین استدلالی محلی‌گرایی افراطی موجب رودررویی ملت ایران نمی‌شود؟ آیا استمرار چنین رویکرد و جلساتی موجب بسط فعالیت‌های قوم‌گرایانه در کشور نمی‌شود؟ پدیده قوم‌گرایی از ابتدای تولد در کشور به سررویس‌های جاسوسی خارجی متصل بوده و به‌عنوان ابزار فشار این‌کشورها عمل کرده است.

یادداشت

دولت وفاق و پیوست اعتلای حقوق شهروندی



صالح‌نقره‌کار

وکیل‌دادگستری

۵. جامعه مدنی و احزاب سیاسی توانمندتر، کارافزار خیر عمومی و موتور اثرگذار در حوزه اصلاحات جمعی به نفع منافع عمومی هستند. از این اهرم‌ها باید برای حل مسئله فساد و تعارض منافع و شفافیت و گردش آزاد اطلاعات بهره جست. شایسته‌سالاری در انتخاب مدیران و بستن طومار حامی‌پووری‌ها و قبیله‌سالاری‌ها یک تصمیم بایسته است. از کاهش نابرابری تا کارآمدی اقتصادی تا برابری در دسترسی به رفاه و کاهش فقر همه بسته‌سیاستی است که در کنار گشایش در روابط خارجی، گفت‌وگو با جهان در عین تنش‌زدایی و رفع تحریم‌ها و تعیین تکلیف پیوسته به قواعد ضد پولشویی و شفافیت، ایجاد فضای همرسانی و همراهی و هم‌پیمایی توسعه‌خواهانه در مقیاس ملی و رفع کدورت‌های دیرینه و ریشه‌دوانده داخلی همه می‌تواند به بهبود حال ایران کمک کند. دولت برای همه اقدامات خود باید پیوست حقوق بشر و شهروندی داشته باشد. معاونت حقوقی دولت باید در همه تدابیر و اقدامات کابینه شاخص‌های سیاست و حمایت از حقوق شهروندی را مطرح نظر قرار دهد. دولت شهروندبنیاد و حق‌باور باید اولویت خود را تضمین حقوق شهروندی بداند. امید که چنین پاید که به قول شیخ اجل سعدی؛ هر کسی را سر چیزی و تمنای کسی است، ما به غیر تو نداریم تمنای دگر.

رهبر انقلاب اسلامی در مراسم عزاداری دانشجویان به مناسبت اربعین حسینی ^(ع)

کارزار جبهه حسینی با جبهه یزیدی تمام‌شدنی است

۳

۲

۱

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰

۰