

کاغذبازی یا بحران اداری

این بار می‌خواهیم با هم کاغذبازی کنیم، پس با آرامش یک قیچی و مقداری کاغذ بردارید تا برویم سر اصل ماجرا.



جام جم آنلاین: این بار می‌خواهیم با هم کاغذبازی کنیم، پس با آرامش یک قیچی و مقداری کاغذ بردارید تا برویم سر اصل ماجرا. حتما مانده‌اید چه چیزی بسازید؟ قایق، موشک یا... اصلا پیش از آن که ما نام هنر #171؛اورینگامی" را بدانیم و شنیده باشیم، در دوران بچگی کلی استاد این کار بودیم.

یادتان می‌آید همین که معلم می‌خواست خطی بر آن تخته سیاه کهنه بکشد موشک کاغذی ما بود که او را نشانه می‌گرفت؛ می‌خندیدیم با هیجان. معلم سرش را که می‌چرخاند با نگاه عصبانی خود کلاس را در سکوت فرو می‌برد. او در این حالت ناگهان با همان گچ شکسته، صورت یکی را نشانه می‌گرفت و شاگرد سرتق با تیزی جا خالی می‌داد.

بی‌خیال این ماجرا. قرار شد با هم کاغذ بازی کنیم. اصلا نگویید از ما گذشته که اصلا این طور نیست. اگر این طور بود چرا هر روز این همه ما و شما را با کاغذ بازی می‌دهند در اتاق اداره‌ها، در راه‌پله‌ها و از یک مکان در گوشه‌ای از شهر به آن سوی دیگر شهر... حالا رسیدیم به اصل ماجرا؛ یعنی بازی با کاغذ در اداره و سازمان‌ها. خوشتان نیامد که یکباره از کلاس درس شیرجه رفتیم توی بزرگسالی و سالن‌های اداری. چه می‌شود کرد. اگر این بازی را نکنیم باید برویم سراغ کلی بازی‌های دیگر که هیچ کس دل و دماغش را هیچ وقت نداشته و ندارد، بازی‌هایی مانند پارتی‌بازی، باندبازی، بچه‌بازی، لوس‌بازی، نرربازی... اما تو می‌مانی و اعصاب خط‌خطی و یک امضای ناتمام.

نگاه ارباب رجوع

معمولا همه چیز از پر کردن یک فرم اداری یا نوشتن یک درخواست با سر فصل #171؛ریاست محترم... سلام علیکم/ احتراماً به استحضار می‌رساند..." شروع می‌شود و با جمله #171؛پیشاپیش از همکاری شما کمال امتنان را داریم/ نام، نام خانوادگی و امضا" پایان می‌یابد. در فرم‌ها نیز از ارباب رجوع درخواست می‌شود به چند پرسش پاسخ دهد، تا امکان اشتباه و نظر شخصی به حداقل ممکن برسد. پس از ارائه درخواست یا تکمیل فرم، مرقومه مزبور در کارتابل قرار می‌گیرد تا توسط رئیس محترم اداره پاراف و به بخش مربوط ارجاع شود. از این بخش باید پوتین‌ها را محکم ببندید، چون هیچ زمان پایان کار و فرجام آن معلوم نیست. پس از پاراف شدن، مراحل اداری پس از صرف صبحانه یا آمدن کارمند مربوط از مرخصی ساعتی، به مرور پیش خواهند رفت و اما شما همچنان نگاهتان به ساعت خیره مانده است و امیدوارید تا پایان وقت اداری بخشی از آن انجام شود. با این همه به شما پیشنهاد می‌دهیم اصلا به زمان نیندیشید که حسابی اعصابتان خط‌خطی می‌شود.

مثال از غیب نمی‌رسد. ببخ گوش ماست

خانم محمودی دانشجوی رشته جهانگردی دانشگاه علامه طباطبائی با ذکر نمونه‌ای از کاغذ بازی و اتلاف زمان در راهروهای دانشگاه می‌گوید: برای گرفتن یک پاسخ از محل دانشگاه که در چهار راه لشکر واقع است، بنده را به دهکده المپیک ارجاع دادند. پس از مراجعه به مکان مورد اشاره، مسوول مربوط بار دیگر بنده را برای گرفتن پاسخ دوباره به همان محل اولیه در چهار راه لشکر ارجاع داد که این مساله درست یک روز کامل طول می‌کشید.

اما فرد دیگری که به دلیل تخلف از قوانین راهنمایی و رانندگی خودرویش به پارکینگ انتقال یافته بود برای انجام کار و تحویل وسیله خود این مراحل را طی کرد: پارکینگ برای گرفتن برگه سبز، کلانتری مرکزی، از کلانتری به یگان امداد در گوشه دیگر شهر، از یگان ویژه به راهنمایی و رانندگی در یک محله دیگر، رفتن به بانک و پرداخت جریمه‌ها، بازگشت به راهنمایی و رانندگی و دادن گواهینامه و قبض جریمه، رفتن به پلیس +10 برای گرفتن خلافي، رفتن به شهرداری برای گرفتن برگه پرداخت عوارض، بازگشت به راهنمایی و رانندگی و دادن مدارک عوارض و خلافي، گرفتن فتوکپی از همه مدارک در خیابان دیگر، بردن مدارک و برگه ترخیص به پارکینگ و آخر سر تحویل خودرو به یک هفته دیگر موکول شد.

نمونه‌هایی از این دست در زندگی روزانه مردم بسیار زیاد مشاهده می‌شود، به نوعی که به بخش تفکیک‌ناپذیر زندگی مردم تبدیل شده است.

نگاه مسوولان، کار ناتمام مکانیزه کردن

شما تصور نکنید که بازی با کاغذ در سیستم اداری، تنها مختص به ایران است، چرا که کاغذ بازی یکی از آثار منفی بروکراسی است که سال‌هاست با شکل‌گیری سازمان‌ها و موسسات حضور خود را اعلام کرد.

این مساله با افزایش جمعیت و همچنین زیاد شدن مبادلات بیشتر و گسترده تر شدن روابط از هفت‌خان رستم عبور کرده و اکنون به مرز هفتادخان رسیده است. اما همیشه این ارباب رجوع نیست که از کاغذ بازی و روند طولانی کارهای اداری انتقاد و شکایت دارد، بلکه حتی خود مسوولان در این زمینه نیز زبان به انتقاد و اعتراف گشوده‌اند تا جایی که پیچ و خم‌های موجود را در جریان اداری کشور مخرب می‌دانند. در این زمینه سیدعلی میرخلیلی نماینده مردم میناب، رودان و جاسک در مجلس شورای اسلامی تصریح می‌کند پیچ‌وخم‌های اداری در کشور به یک بحران اداری تبدیل شده است.

نکته: به گفته برخی کارشناسان، آنچه مردم در سازمان‌ها با آن روبه‌رو هستند يك نظام اداری بیمار است که آنچه در آن تلف می‌شود، پول و زمان طلایی ملتی است که نام کهن‌ترین ملت تاریخ را یدک می‌کشد

شاید تصور کنید با وجود سیستم‌های پیشرفته الکترونیکی و رایانه‌ای چه نیازی به کاغذبازی وجود دارد و اصلاً چرا برای انجام يك کار همچون انتخاب واحد دانشگاهی، ترخیص يك بیمار از بیمارستان و بویژه رتق و فتق امور شهرداری و ثبت، این همه اتلاف وقت وجود دارد. درست برای همین منظور، مسوولان به صرافت افتادند تا با شبکه‌ای کردن کارهای اداری، استفاده از پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و... بر این مشکل غلبه کنند. آنها برای فواید مکانیزه کردن یا در اصطلاح اتوماسیون کردن امور اداری دلایل زیادی برشمردند مانند تنظیم و تصحیح اطلاعات درون‌سازمانی و تسریع بخشیدن به امر اجرا بدون حذف روش‌های دست‌وپاگیر و مرسوم اداری، صرفه‌جویی در زمان و مواد اولیه مصرفی، حذف کاغذ از امور بایگانی و دفتری، رفع محدودیت فضا برای بایگانی پرونده‌ها و ابزار آن مانند زونکن، پوشه و... غافل از این که علاوه بر مهیا نبودن زیرساخت‌ها، کارکنان نیز آشنایی چندانی با شیوه‌های نوین نداشته و ندارند. آنها به طور معمول به همان شیوه مرسوم گذشته عادت دارند و ضریب اعتماد آن را بیشتر می‌دانند. درست به همین دلایل، طرح اتوماسیون بسیار کند پیش رفت. اگر در حال حاضر شما مشاهده می‌کنید میزهای اداری مزین به يك دستگاه رایانه و مونی‌تور است، نه برای سرعت‌بخشی به کار، بلکه تنها به دلیل شمایل زیبایی آن یا به عنوان یکی از ملزومات روی میز است.

نگاه کارشناس

در ایران هم کارشناسان بسیاری بر این باورند که بخش دولتی آیینیه تمام نمایی کاغذبازی است و براساس همین تصور آن را قابل کنترل نمی‌دانند و اصلاً هم چشم‌انداز خوبی برای آن متصور نیستند. برای این‌که بدانیم کاغذ چه زمان وارد سیستم اداری شد باید به روزگاری بازگشت که نخستین دولت‌ها پا به عرصه وجود نهادند، گرچه این سرآغاز بازی دادن مردم با کاغذ بود این خود موضوعی است مورد علاقه پژوهشگران تاریخ اداری. با این حال در گذشته‌ها چون سیستم اداری چندان پیچیده نبود و بسیاری از کارها در کوتاه‌ترین زمان و به صورت شفاهی حل می‌شد، تبعات کاغذ بازی چندان مشهود نبود، اما با گسترده‌تر شدن جوامع و افزایش جمعیت، بروکراسی در امور اداری توسعه یافت. به این شکل آه از نهاد ارباب رجوع - که بسیار تلاش در تکریمش هم می‌شود - بلند شد.

علی تیماس، کارشناس امور اداری در این زمینه می‌گوید: آنچه فعلاً مردم با آن دست به گریبان هستند يك سیستم اداری بیمار است که حقیقتاً ارباب رجوع را بیمار می‌کند و با این سیستم اداری بیمار نباید توقع شوق‌القمر داشت. آنچه در این سیستم اداری تلف می‌شود پول و سرمایه و زمان طلایی ملتی است که نام کهن‌ترین ملت تاریخ را با خود یدک می‌کشد.

کاغذبازی اختیاری و اجباری

به هر حال باید پذیرفت، وقتی رسمی به وجود می‌آید و به صورت همگانی و شیوه‌ای پذیرفته شده مرسوم می‌شود، از بین بردن آن یا حتی کاهش آن، کار چندان ساده‌ای نخواهد بود. گم شدن مدارک، خواستن چند باره مدارک مشابه، نبودن مسوول مربوط، نیاز به انجام کارشناسی و... امور بسیار عادی و معمولی در روند اداری است که در روز و ساعت‌های بسیاری از زمان ارباب رجوع را به خود اختصاص می‌دهند.

هر چند باید اذعان کرد در حال حاضر نسبت به گذشته تا اندازه‌ای هر چند اندک، بهبود حاصل شده است، اما تا رضایت ارباب رجوع فاصله زیادی دارد. با تمام این توضیحات هنوز علاقه بسیاری به بازی با کاغذ وجود دارد، بچه‌ها هنوز قایق می‌سازند و موشک هوا می‌کنند به اختیار و بزرگ‌ترها بازی داده می‌شوند با کاغذ در راهروی اداره‌های سرگردانی به اجبار!

سامان عابری / جام‌جم