

رئیس مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری

از سازوکار مواجهه با پیام ها و خواسته های مردمی می گوید

پایان پوپولیسم در ارتباط دولت و مردم

گفت و گو

مرتضی کل پور - دبیر گروه سیاسی / رابطه /رابطه دولت در کشور ما رابطه دولت و ملت، امری سامان نیافته است. هنوز مشخص نیست با پایان انتخابات، مطالبات مردم چطور باید به دولت برسد و این مطالبات چطور باید عملیاتی شود. این مسأله زمانی دشوارتری می شود که به یاد بیاوریم اساساً مفهوم «مردم» واژه ای گنگ و بدون مدلول است و آنچه در جامعه وجود دارد، گروه های مختلف اجتماعی و اقتصادی، مثلاً کشاورز، کارمند یا معلم، با سلیقه ها و گرایش های متفاوت است. حال چگونه باید به مطالبات این گروه های مختلف اجتماعی پاسخ داد تا «عدالت» هم اجرا شود؟ درباره رابطه دولت و مردم در دولت چهاردهم با محمدرضا جوادی یگانه، رئیس مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری گفت و گو کرده ایم؛ رئیس مرکزی که به طور مستقیم مطالبات مردم را به دولت و رئیس جمهوری منتقل می کند. تا اینجا کار، مهم ترین تغییر در این نهاد نسبت به گذشته، قطع فرآیندهای مبتنی بر پوپولیسم است، به این معنی که به درخواست های فردی برای دریافت پول یا منابع دیگر مستقیم توجه نمی شود، بلکه مسأله حل معضلات عمومی است، نه نیازهای فردی.

شمارد شه‌ریوزمه ۱۴۰۳ کار خود را در مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری شروع کردید. در ابتدای کار خود با چه وضعیتی روبه‌رو بودید و در آن زمان در این مرکز چه ارتباط و چه نگاهی به مردم وجود داشت؟

مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری سابقه‌ای طولانی دارد. پیش از انقلاب به شکل یک اداره کلی برای رسیدگی به شکایت‌ها فعالیت می کرد. در دهه‌های ۱۳۷۰ و ۱۳۸۰ این مرکز به مرکز ارتباطات مردمی تبدیل شد و همچنان وظیفه پاسخگویی به شکایت‌ها را هم برعهده دارد. در کنار این وظیفه، با برجسته شدن موضوع سفرهای استانی رؤسای جمهوری، به ویژه از زمان آقای احمدی نژاد، مرکز ارتباطات مردمی بیشتر مطرح شد. در این دوره از سفرهای استانی رؤسای جمهوری، مردم تشویق می شدند نامه بدهند و درخواست‌های خود را مستقیماً به رئیس جمهوری اعلام کنند. در سال ۱۳۸۷ که اطلاعات آماری شماره تماس و سامانه ۱۱۱، سامانه ۶۱۳۳ به همراه اطلاعات آماری نامه‌های دستی مردم جمع‌آوری شده، تا امروز حدود ۱۵ میلیون تقاضا از حدود ۱۵ میلیون نفر ثبت شده است. از این تعداد، ۱۹ میلیون مربوط به تقاضای فردی است که شامل درخواست کمک، وام، اشتغال، حل مشکلات شخصی و مسائل درمانی می شود. مردم در سفرهای رؤسای جمهوری با غیر سفرها، تشویق می شدند مشکلات خود را بیان کنند و پاسخ هم دریافت کنند. اما این رویکرد با اصلاح فاصله دارد، زیرا آن دسته از مردم که دسترسی و نزدیکی بیشتری به رؤسای جمهوری یا ارگان دولت دارند، مورد توجه ویژه قرار می گیرند و در مقابل، بقیه مردم کمتر دیده می شوند.

آقای دکتر پرتشکیان به این شیوه از ارتباط با مردم نقد داشت و معتقد بود کمک‌ها نباید فقط به افرادی داده شود که به رئیس جمهوری دسترسی دارند یا به نوعی با نامه یا هر شیوه دیگری، توجه ارگان دولت و رؤسای جمهوری را به خود جلب می کنند یا اینکه در سفرهای استانی و مراسم استقبال و سخنرانی‌ها حضور دارند. براساس همین تأکید آقای دکتر پرتشکیان، در سفرهای استانی جدید، اساساً «استقبال مردمی از رئیس جمهوری در مسیر» از سفرها حذف شد و به جای آن رئیس جمهوری به صورت مستقیم و در سالن‌هایی مانند مصلی یا ورزشگاه مشکلات مردم را می‌شنود و با آنان دیدار می کند. این تغییر نگاه مورد تأکید دکتر پرتشکیان، سیاست اجرایی مورد تأکید مجموعه نهاد ریاست جمهوری و معاونت اجرایی رئیس جمهوری شده است که درعین حال سرپرست نهاد ریاست جمهوری هم هستند. نگاه جدید به این صورت است که در سفرهای استانی شکایات، انتقادات و پیشنهاد های مردم ثبت و پیگیری شود. اما هدف از ثبت این شکایت‌ها یا انتقاد و پیشنهاد، این است که اگر بخشی از دستگاه اجرایی بد عمل می کند، در آن حوزه مشکلات مردم شناسایی و حل شود.

گفتید از سال ۸۷ تا ۸۷ مردم نامه‌های دریافتی در سفر استانی وجود دارد. سفرهای استانی در دولت‌های هاشمی و خاتمی هم بود، اما به نظر می‌رسد شما از یک تغییر رویه خبر می‌دهید؛ یعنی تا پیش از دولت چهاردهم، روند رایج این بود که هر کسی می‌توانست نامه خود را به تیم همراه رئیس جمهوری برساند و کمک مالی دریافت کند و بر همین اساس فهرست بلندی از این درخواست‌ها وجود دارد. سالانه منابع بودجه برای این موضوع پیش‌بینی می‌شد که بخشی از آن

به مرکز ارتباطات مردمی اختصاص می‌یافت. اما در دولت چهاردهم ما موارد درخواست‌های شخصی از قبیل مساعدت مالی و تقاضای اشتغال را از دستور اولویت کار مرکز جابه‌جا کردیم و تمرکز خود را بر سفرهای استانی و ارتباط مستقیم با مردم گذاشتیم تا نظرات مردم را به صورت فعال دریافت کنیم. به این معنا که منتظر نمی‌مانیم مردم به ما اطلاع دهند، خودمان به مناطق مختلف می‌رویم تا اطلاع کسب کنیم و نظرات آنان را درباره بخش‌های مختلف جویا شویم. برای هر سفر استانی، پیش از آغاز سفر، پیمایش تلفنی انجام می‌شود تا مشکلات استان شناسایی و رضایت مردم از عملکرد مسئولان استانی سنجیده شود. همچنین از مردم پرسیده می‌شود اگر جای رئیس جمهوری بودند، کدام کار را در اولویت قرار می‌دادند؟ اطلاعات این پیمایش‌ها علاوه بر رئیس جمهوری، در اختیار همه اعضای هیأت دولت قرار می‌گیرد. علاوه بر این، با تأکید رئیس جمهوری، پروژه‌ای پیمایشی را دنبال کردیم که نتایج اولیه آن تازه به دست آمده. در این پروژه، هر دستگاه دولتی یا خدماتی، مجموعه‌ای از خدمات را به مردم ارائه می‌دهد. از طریق یک پیمایش حضوری میزان رضایت مردم از این خدمات را ارزیابی کردیم. قرار است این پیمایش به صورت منظم تکرار شود تا ببینیم چه اقداماتی می‌توان انجام داد تا رضایت مردم در بخش‌های مختلف افزایش یابد.

بنابر این مرکز ارتباطات مردمی وجود نهاد ریاست جمهوری، بنا به تأکید آقای پرتشکیان، به جای اینکه دنبال جلب رضایت یک فرد باشد که نامه می‌نویسد و میلی یا کمکی دریافت می‌کند، می‌خواهد گوناگون‌هایی را که مانع رسیدن منابع به عده کثیری از مردم می‌شود شناسایی و نواقض را در حوزه اجرایی برطرف کند؟

دقیقاً همین‌طور است. مسأله عدالت بسیار مهم است که خوب، به آن توجه نمی‌شود. ما بر مبنای رویکرد عدالت محور، معتقدیم درست است که مسأله هر شهروند باید حل شود، اما تشویق به استقبال از سفرهای استانی و دریافت نامه‌های متعدد از مردم هم باعث افزایش تعداد درخواست‌ها می‌شود، هم کاستن از جایگاه مردم است و هم میان آنان تبعیض ایجاد می‌کند. بسیاری از مردم در استان‌ها امکان یا تمایل ندارند در سفرهای استانی به مراکز استان‌ها و دیدار رئیس جمهوری بایند. لذا توجه فقط به کسانی که می‌توانند به مرکز استان بایند و نامه شخصی، اولویت را در رسیدگی به شکایت‌های مردمی از دستگاه‌های دولتی داده‌ایم. اگر در دستگاه دولتی مشکلی پیش بیاید یا عملکرد دستگاهی با دستگاه دیگر در تعارض با منافع مردم باشد یا برخورد نامناسبی با مردم انجام شد، مردم اطلاع می‌دهند و باید هم اطلاع دهند تا مسأله را پیگیری کنیم. زیرا این امر فقط به یک نفر مربوط نیست و خیر و شر آن متوجه جمع کثیری از مردم است. در مرکز ارتباطات نهاد ریاست جمهوری با شماره‌های ۱۱۱ که در استانداری‌ها مستقر است و تلفن ۶۱۳۳ که در نهاد ریاست جمهوری مستقر است، به شکایات مردم پاسخ می‌دهیم و تلاش می‌کنیم مشکلات آنان را حل کنیم. «شکایت فردی» یا «درخواست شخصی» فرق دارد؛ ما موظف به رسیدگی به همه شکایت‌ها هستیم، اما رسیدگی به درخواست‌های شخصی در اولویت ما نیست. بخش بازرسی وزارتخانه‌ها، بازرسی استانداری‌ها و ارتباطات مردمی در این زمینه فعال هستند و ما در کنار

آنها پیگیری می‌کنیم. زیرا عدالت و رسیدگی به مشکلات عمومی مردم باید در اولویت باشد و نباید تبعیض یا تحقیر در کار باشد.

در سفرهای گذشته استانی به بهانه جمع کردن نامه‌های مردم، سعی می‌شد جمعیت استقبال کننده‌ها زیاد تر شود؟

در سفرهای استانی اخیر، همچنان حجم قابل توجهی از نامه‌ها و درخواست‌ها به ثبت می‌رسد؛ به‌عنوان مثال در سفرهای خراسان شمالی و خوزستان نزدیک ۷۰ هزار نامه دریافت شد که ۹۰ درصد آنها مربوط به درخواست‌های شخصی است. در خوزستان علاوه بر درخواست‌های کمک مالی، اشتغال نیز از دغدغه‌های اصلی مردم در نامه‌ها بود. با وجود این اقدام کار را در اولویت قرار می‌دادند؟ اطلاعات این پیمایش‌ها علاوه بر رئیس جمهوری، در اختیار همه اعضای هیأت دولت قرار می‌گیرد. علاوه بر این، با تأکید رئیس جمهوری، پروژه‌ای پیمایشی را دنبال کردیم که نتایج اولیه آن تازه به دست آمده. در این پروژه، هر دستگاه دولتی یا خدماتی، مجموعه‌ای از خدمات را به مردم ارائه می‌دهد. اعتراضات مردمی بسیار پررنگ بود و رئیس جمهوری در سخنان کوتاه خود تأکید کرد که صدای مردم را شنیده است. برخی منتقدان این اعتراضات را بهانه‌ای برای تخریب دولت قرار دادند، اما واقعیت این است که مردم با صدای بلند مطالبات خود را به خوبی مسئولان رساندند. در این سفر، مردم از ابتدای حضور استاندار و امام جمعه پشت تریبون، با شعارهای «بیگاری، بیگاری» اعتراضات خود را اعلام کردند و حتی اجازه ندادند رئیس جمهوری به طور کامل صحبت کند. به پیشنهاد و همراهی رئیس جمهوری، نمایندگان اقوام مختلف و اقشار گوناگون فرصت یافتند مطالبات خود را بیان کنند. این حضور و اعتراضات، فرصتی بود تا رئیس جمهوری به صورت مستقیم با مسائل استان آشنا شود و صدای واقعی مردم را بشنود. رئیس جمهوری در این سفر، به پیشنهاد و همراهی رئیس جمهوری، بخشی اعلام کرد که هدف اصلی حضورش شنیدن صدای مردم است، نه سخنرانی یا پاسخگویی صرف. این دیدار مردمی به خوبی توانست به هدف خود برسد و نشان داد ارتباط رو در رو با مردم و شنیدن دغدغه‌های آنان، محور اصلی سفرهای استانی است. همچنین در دیدار با نخبگان، فعالان اقتصادی و شورای برنامه‌ریزی خوزستان نیز اعتراضات و دغدغه‌های مردم مطرح شد که نشان از ضرورت توجه ویژه به مسائل این استان دارد. در مجموع، سفرهای استانی فرصتی برای شنیدن مستقیم صدای مردم و درک بهتر مشکلات آنان است و تأکید رئیس جمهوری این است که این ارتباط صمیمانه و شنیدن مطالبات، گام اول در مسیر حل مشکلات است.

الان ارتباط مردم با نهاد ریاست جمهوری براساس سامانه تنظیم شده، در این سامانه بخش‌هایی چون ثبت شکایت، پیگیری شکایت، نقض اجرای قانون اساسی، گزارش فساد و مانند اینها هم هست. اما حالا در خیابان‌هاستور می‌بینیم که عریضه‌نویس‌ها مستقر است و تلفن کسانی که مردم پول می‌گیرند تا مشکلاتشان را برای رئیس جمهوری بنویسند. این عریضه‌ها دریافت می‌شود؟

مرکز پذیرش مراجعین در نهاد ریاست جمهوری، به عنوان یکی از بخش‌های کلیدی فعالیت‌های نهاد ریاست جمهوری، مربوط به حضور کسانی است که به صورت شخصی مراجعه می‌کنند. علاوه بر این، این



مهم‌ترین دغدغه مردم که در سفرهای استانی مطرح شد، مسأله اقتصادی بود. پروژه موضوع بی‌آبی به عنوان یکی از چالش‌های جدی در همه استان‌ها مطرح است

مرکز مدیریت شبانه پاسخگویی تمامی دستگاه‌های دولتی را نیز بر عهده دارد. به این معنی که پس از پایان ساعت اداری، ما هماهنگی کامل بین وزارتخانه‌ها، دستگاه‌ها و استان‌ها را برقرار می‌کنیم تا حتماً یک نماینده پاسخگو در هر بخش از هر دستگاه در مرکز حضور داشته باشد. این شماره‌ها در اختیار مرکز است و به‌طور مستمر رصد و کنترل و پیگیری هم می‌شود. مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری، هم مرجع این مسأله در خود نهاد ریاست جمهوری است و هم محل رجوع نهایی مردم؛ بنابراین باید به معنای واقعی کلمه، ملجأ و پناهگاه مردم باشد. به این معنی که اگر کسی حتی نیمه‌شب در مرکز ارتباطات مردمی کسی هست که پاسخگو باشد. علاوه بر این، مرکز ارتباطات مردمی به عنوان دریافت‌کننده درخواست‌های مردمی در پردیس حکومتی هم فعالیت می‌کند، به این معنی که هر مراجعه‌کننده می‌تواند نامه یا درخواست خود از هر بخش پردیس حکومتی را در این جا ثبت کند. نمایندگان دستگاه‌های پرمراجعه مانند جهاد کشاورزی، نیروی انتظامی، وزارت بهداشت، نیروهای مسلح، قوه قضائیه و تأمین اجتماعی در این مرکز حضور دارند تا پاسخگو مردم باشند. همچنین عریضه‌نویس‌هایی نیز مستقر هستند تا درخواست‌های مالی مردم را ثبت کنند. ببینید! در سال‌های

عنوان یک شهروند مشکلی داشت و می‌خواست که پولی به من پرداخت شود و ۱۰ نفر در صف بودند، من می‌آمدم امضا می‌گرفتم و وزیر دستور می‌داد که من را در اولویت قرار دهند. این روش درست نیست و کمک‌هایی از این دست قواعد خود را دارد. تلاش ما این بود که این فضا را به سمتی ببریم که عدالت بیشتر رعایت شود، چون شعار رئیس جمهوری عدالت است. در هفته و ماه چقدر نامه دریافت می‌کنید؟ چه تعداد تماس تلفنی و چه تعداد در سامانه نامه دریافت می‌کنید؟ درخواست‌ها در چه حوزه‌هایی هستند؟

ورودی‌ها متنوع و گسترده است. در صورتی که جمعیتی مقابل نهاد ریاست جمهوری برگزار شود، علاوه بر رسیدگی به درخواست‌های فردی، این تجمع نیز بررسی می‌شود. به طور معمول هفته‌ای دو تا سه تجمع مقابل نهاد ریاست جمهوری برگزار می‌شود. سایر دستگاه‌ها نیز جمعاتی دارند که عمدتاً مربوط به مشکلات صنفی و معیشتی مردم است و ما به این موارد نیز رسیدگی می‌کنیم. یکی از مهم‌ترین تجمعات همیشگی، مربوط به مشکلات بازنشستگان است که اگر با دستگاه مربوط به نتیجه‌ای نرسند، مقابل نهاد ریاست جمهوری تجمع می‌کنند. اما به طور کلی، تماس‌های تلفنی از طریق سامانه‌های ۱۱۱ و ۶۱۳۳ برقرار است. سامانه ۱۱۱ به گونه‌ای طراحی شده تا

نگاه مردم به دولت و مسائل جاری چطور به رئیس جمهوری منتقل می‌شود؟

دولت به صورت منظم و منسجم، از طریق شورای اطلاع‌رسانی و معاونت ارتباطات دفتر رئیس جمهوری، نظرات مردم، منتقدان، رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی را جمع‌آوری و تحلیل می‌کند و گاهی در طول روز ۳ تا ۴ بار گزارش‌هایی به دولت ارائه می‌شود. این گزارش‌ها و شامل موارد مهمی مانند قیمت دلار و مسائل اقتصادی هم می‌شود تا رئیس جمهوری و تمامی اجزای دولت در جریان دقیق مسائل روز جامعه قرار داشته باشند. ما در مرکز ارتباطات مردمی هم مسائل خود مردم را به صورت خلاصه به اطلاع رئیس جمهوری می‌رسانیم تا به طور کامل از وضعیت آگاه باشند.

تماس‌های مردم در هر استان از همان استان پاسخ داده شود، زیرا مسائل استانی باید در همان استان حل شوند. سامانه ۶۱۳۳ به همین صورت فعالیت می‌کند. همچنین نامه‌هایی که به دست رئیس جمهوری، معاون رئیس جمهوری یا وزرا می‌رسد، پس از بررسی به ما ارسال می‌شود. به این ترتیب، درخواست‌ها از طرق مختلف به ما می‌رسد. اگر موضوع درخواست‌ها را به کدام نهاد مراجعه کنند. مثلاً اگر ارتباط در همه سامانه‌ها در سراسر کشور ثبت می‌شود. در سفر استانی خراسان شمالی که تعداد نامه‌ها بسیار بالا بود و در سفر استانی خوزستان، شاهد تعداد گسترده‌ای درخواست بودیم. در خراسان شمالی ۴۶ هزار نامه دریافت کردیم که شامل ۳ هزار ۴۰۰ تقاضای تسهیلات بانکی، ۱۴ هزار ۶۰۰ تقاضای مساعدت مالی، ۵ هزار تقاضای اشتغال، ۳ هزار تقاضای مسکن و کمک هزینه مسکن، ۵ هزار و ۹۰۰ تقاضا در حوزه دارو و درمان، ۱۰ هزار درخواست در سایر موضوعات و ۴۰۰ درخواست هم مربوط به سایر قوا بود. این مجموعه درخواست‌ها عمدتاً شخصی است. در بخش مطالبات عمومی هزار و ۷۴۰ شکایت، ۲۰۳ گزارش، ۱۰ انتقاد، ۴۵ تذکر ۲۷ پیشنهاد ثبت شد که مجموعاً ۲ هزار مطالبه و ۴۵ هزار درخواست را تشکیل دادند که یک بیستم کل درخواست‌ها بود. همچنین از شهرویر ۱۴۰۰ تا اول شهرویر ۱۴۰۳ تعداد تماس‌ها و نامه‌های دریافتی در نهاد ریاست

گفت و گو

۱۵



عکس: رضا سلطان‌الیزلی

عدالته برای همه مردم خوزستان است. به عبارت دیگر رئیس جمهوری باید نگرش ملی داشته باشد، زیرا این نشان‌دهنده رویکرد حذف‌نامه است، چرا که به این درخواست‌ها در استان رسیدگی می‌شود. اما اگر مسأله مردم در استان حل نشد، مرکز ارتباطات مردمی از استان می‌خواهد کارگروه «صدای مردم» را تشکیل دهد و به مطالبات حل‌نشده کثیرالابتلا و عام‌الانتفاع مردم رسیدگی کند.

گفتید قبل و حین سفر استانی نظرسنجی و پیمایش انجام می‌دهید. بفرمایید مهم‌ترین دغدغه مردم در هر استان چیست؟

رئیس جمهوری در قالب سفر استانی به استان‌های متعدد محروم و در زمان گذشته به شهرستان‌های مختلف استان تهران سفر کرد. سفرهای مربوط به استان تهران، با هدف بررسی مشکلات مردم و پیگیری مسائل اقتصادی و اجتماعی صورت گرفت. به طور کلی مهم‌ترین دغدغه مردم که در سفرهای استانی مطرح شد، مسأله اقتصادی بود. پروژه موضوع بی‌آبی به عنوان یکی از چالش‌های جدی در همه استان‌ها مطرح است. بسیاری از استان‌های بازدید شده در سفرهای دکتر پرتشکیان، استان‌های مرزی بودند که مشکلاتی چون بازارچه‌های مرزی، فرصت‌های اقتصادی و امکان تبادل اقتصادی مرزی برای مردم اهمیت داشت و تقاضا برای بهره‌گیری از ظرفیت‌های استانی و مرزی. یکی دیگر از مسائل که در این سفرها به چشم مردم استان‌ها و حتی شهرهای استان تهران احساس می‌کنند در مقایسه با سایر مناطق از عدالت برخوردار نیستند. این احساس بی‌عدالتی یکی از شایع‌ترین دغدغه‌های مردم است. نظرسنجی‌ها درباره میزان رضایت مردم از نمایندگان مجلس، ائمه جمعه، شهرداران، استانداران و فرمانداران انجام می‌دهد رضایت عمومی مردم از مسئولان در سطح مطلوبی نیست، اما تفاوت‌های ارزیابی مردم نسبت به مردم وظیفه اصلی حکومت است، مهمی برای بهبود عملکرد باشد. به عنوان مثال، رضایت مردم از سازمان بهداشتی در یارانه‌ها نسبتاً خوب است، اما از سازمان امور مالیاتی بدتر. هدف اصلی دولت افزایش رضایت مردم است. در این باره رئیس جمهوری تأکید دارد که در نظرسنجی‌های آینده، میزان رضایت مردم باید افزایش یافته باشد. در این دولت شاخص رضایت مردم به عنوان معیاری کلیدی برای ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها در نظر گرفته شده است. یافته دیگر از این پیمایش‌ها این است که میزان تمایل مردم به مهاجرت از استان‌ها به مناطق دیگر همچون، سفرهای استانی با هدف توجه ویژه به مناطق محروم، شنیدن مستقیم مشکلات مردم و تلاش برای رفع آنها انجام می‌شود و در این راستا دولت بر افزایش عدالت، تقاضای رضایت عمومی تأکید دارد.

پوپولیسم با مردمی بودن تفاوت دارد. توجه به مردم و شنیدن نظرات و شکایت‌های مردم، با استفاده ابزاری از نامه‌های مردمی برای کشتادن مردم به دیدار با رئیس جمهوری تفاوت دارد. ما به‌طور قطع تمام نامه‌ها و گزارش‌های مردم را دریافت و بررسی می‌کنیم و پاسخ اولیه می‌دهیم. اما نکته این است که نباید از نیازهای مردم سوءاستفاده شود. رفع نیازهای مردم وظیفه اصلی حکومت است، اما وقتی این نیازها به صورت فردی و موردی برآورده شود، عملاً اساس تبعیض در جامعه افزایش می‌یابد. اگر این روش واقعاً کارآمد بود، چرا در طول دولت‌های مختلف، پروژه دولت‌هایی که چنین رویکردی را دنبال کردند، نارضایتی عمومی افزایش یافت؟ این شیوه نه قادر است مشکلات را به طور کامل حل کند و نه قادر است رضایت عمومی را جلب کند، زیرا این شیوه ظرفیت پاسخگویی به مطالبات مردم در مقیاس بزرگ را ندارد. گاهی افراد با نوشتن نامه‌های احساسی، حتی به گونه‌ای که رئیس جمهوری را تحت تأثیر قرار دهند، درخواست‌هایی مانند دریافت دوجرحه مطرح می‌کنند. ارسال چنین کمک‌هایی ممکن است فرد دریافت‌کننده دوجرحه را خوشحال کند، اما آیا کسانی که نامه ننوشتند، یا نامه نوشته‌اند و دوجرحه نگرفتند، احساس بی‌عدالتی و نارضایتی نخواهند کرد؟ به چند نفر می‌توان دوجرحه داد؟ بقیه چه؟ این نوع نگاه، به معنی استفاده ابزاری از مردم برای نمایش محبوبیت است که نه تنها رویکرد مناسبی نیست، بلکه به اعتماد عمومی آسیب می‌زند. رئیس جمهوری باید به شکایات و مطالب مردم رسیدگی کند و اگر بخشی از سیستم دولتی ناکارآمد است، باید به وزیر مربوطه دستور دهد مشکلات را حل کند. به عنوان مثال اگر در خوزستان نامه‌هایی درباره بیکاری ارائه می‌شود و مطالب عموم است، یک راه ساده این است که این افراد را به شرکت نفت معرفی کرد! اما راهکار اصولی‌تر برای حل مشکل بیکاری، فراهم کردن فرصت‌های استخدام



برای مطالعه متن کامل این گفت و گو، اسکن کنید