

مسن امضاء را از آقاسی رئیس گرفتیم ممکنه کار من را راه بیندازید؟ نه خانم، باید طبقه اول به اتاق ۲۱۴ مراجعه کنید و تاییدیه بگیرید. سلام به من گفتند که باید تاییدیه بگیرم ممکن استت کار من را راه بیندازید... شما بایگانی رفته‌اید؟ اول آنجا بروید بعد به من مراجعه کنید... آقای بایگانی امروز من دو ساعت مرخصی گرفته‌ام و وقت ندارم ممکن است کار من را راه بیندازید.... خارج از نوبت کار شما انجام نمی‌شود، این همه آدم جلوی شما قرار دارند و نوبت گرفته‌اند لطفا نوبت را رعایت کنید...

از این گونه مکالمات و گفت‌وگوها در زندگی هر شخصی به وفور دیده می‌شود مخصوصا وقتی مجبور می‌شویم برای برخی کارها به ادارات و سازمان‌های مختلف مراجعه کنیم، اداره پست، آب و برق، مخابرات، بیمه، دانشگاه، مدارس، ثبت احوال، ثبت اسناد و مدارک، بانک‌ها و... و در تمام این مراجعات با بوروکراسی، کاغذبازی و مشکلات در سیستم اداری مواجه می‌شویم که با صرف انرژی، زمان و هزینه‌های بسیاری روبه‌رو است. مردم از این معضلات بوروکراسی به ستوه آمده و کلافه شده‌اند و چاره‌ای هم جز تحمل این مشکلات ندارند چرا که باید کار خود را انجام دهند و مطالبات و خواسته‌های اداری خود را پیگیری نمایند، گرچه چنین بوروکراسی بعضا مخصوص کشور ما هم نیست و در اغلب کشورها رایج است. به طور قطع رویه‌رو است. مردم از این معضلات بوروکراسی به ستوه آمده و کلافه شده‌اند و چاره‌ای هم جز تحمل این مشکلات ندارند چرا که باید کار خود را انجام دهند و مطالبات و خواسته‌های اداری خود را پیگیری نمایند، گرچه چنین بوروکراسی بعضا مخصوص کشور ما هم نیست و در اغلب کشورها رایج است. به طور قطع اساس تشکیل ادارات، سازمان‌ها، ارگان‌ها و نهادهای انجام اموراتاری دقیق، مطلوب و کارآمد است اما زمانی که این ادارات در انجام وظایف و مسئولیت‌های خود کوتاهی کنند و اصطلاحا کار مردم را راه نیندازند، مردم باید به کجا مراجعه کنند و مطالبات خود را از کجا پیگیری نمایند؟! اما در کنار تمام این کاغذبازی‌ها خصوصا در ماه پایانی سال که بعضا اغلب ادارات و ارگان‌های دولتی مملو از مراجعه‌کننده است، باید مسئولان چاره‌ای اساسی برای حل این معضل در جهت خدمت به مردم بیندیشند.

**تشریفات اداری زايد**

بوروکراسی یا دیوانسالاری به معنی یک سیستم کارکرد عقلانی و قانونمند است که نخستین بار به‌وسیله «مکس وبر» جامعه‌شناس آلمانی مورد استفاده قرار گرفت و توجه او به استفاده از این واژه نحوه اعمال قدرت نظر در سازمان‌ها و ادارات مختلف بود و اعتقاد داشت که وجود یک سلسله مراتب روشن و مشخص برای ادارات و سازمان‌ها وظایف کارکنان را مشخص می‌سازد و افراد بدون در نظر گرفتن این چارچوب و سیستم نمی‌توانند فعالیت کنند و به مردم خدمت ارائه دهند. اما امروزه پس از گذشت حدود یک قرن از رایج شدن این

## ضرورت بررسی مشکلات تشریفات اداری و راهکارهای رفع آن

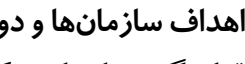
**بخش نخست**

**فریده شریفی**



**یک کارشناس مسائل اقتصادی:**

**برطرف کردن مشکلات کاغذبازی باید در سرلوحه مسئولیت‌ها و اهداف سازمان‌ها و دواير دولتي قرار بگیرد تا مراجعه‌کنندگان راضی باشند و طرح تکريم ارباب رجوع به خوبی اجرا شود.**



اصطلاح، واژه بوروکراسی به معانی مختلف تعبیر شده و کاربرد آن در کشورهای مختلف تفاوت دارد. در کشورهای در حال توسعه یا اصطلاحا عقب نگه داشته شده، تناسب لازم بین رشد بوروکراسی و سایر اجزای نظام اجتماعی و هماهنگی مورد نیاز حفظ نشده‌است، در نتیجه بوروکراسی که در کشورهای پیشرفته توانسته موجب پیشرفت و دگرگونی در جامعه شود در کشورهای در حال توسعه به عاملی بازدارنده بدل شده است.

«سارا حجابیان» کارشناس مسائل اقتصادی در این باره می‌گوید: «متأسفانه مشکلاتی که در نظام اداری وجود دارد، ازجمله نامه‌نگاری‌ها، کاغذبازی و سیستم بوروکراسی پیچیده، مراجعان را خسته و آنها را کلافه کرده است. این مسئله سبب شده افرادی که به ادارات مختلف مراجعه می‌کنند برای رسیدگی به خواسته اداری‌شان از این اتفاق به آن اتاق و از ایسن طبقه به آن طبقه بروند و این در حالی است که اخیرا رایانه‌ها مشکلات کاغذبازی را آسان تر کرده و باید مشکلات بوروکراسی نیز کمتر شده باشد. در حالی که با گذشت سال‌ها و پیشرفت تکنولوژی این معضل دست و پا گیر



بعضا حل نشده است و در برخی ادارات بیشتر به چشم می‌خورد.»

وی اضافه می‌کند: «برطرف کردن مشکلات کاغذبازی باید در سرلوحه مسئولیت‌ها و اهداف سازمان‌ها و دواير دولتي قرار بگیرد تا مراجعه‌کنندگان راضی باشند و طرح تکريم ارباب رجوع به خوبی اجرا شود.»

یکی از مسائلی که غالبا ما را دچار سرگیجه می‌کند، کاغذبازی و تشریف‌اداری است. گاهی

برای گرفتن گواهی تولد، نامگذاری نوزاد، گرفتن کارت ملی، گواهینامه رانندگی، کارت پایان خدمت و... آنچنان به گرفتاری و عذاب می‌افتیم که از ادامه کار منصرف می‌شویم و تلاش می‌کنیم با استراحت و پوشیدن لباس رزم، تجدیدقوا کنیم و دوباره به مبارزه با بوروکراسی و مشکلات اداری برویم، به طور مثال گرفتن کارت ملی هوشمند که نوعی کارت دیجیتال است و توسط سازمان ثبت احوال کشور صادر و به عنوان مرجع هویتی افراد به حساب می‌آید گاهی آنقدر پیچیده و مشکل است که انرژی و توانی مضاعف می‌طلبد و هزینه و وقت زیادی از انسان می‌گیرد و افراد آرزو می‌کنند که از

### گزارش روز



**متأسفانه گاهی کارمندان آنقدر خود را در چارچوب آیین‌نامه‌ها، بخش‌نامه‌ها و مقررات پیچیده و دست و پاگیر غرق می‌کنند که ارباب رجوع هم با آنان غرق می‌شود.**



**یک کارمند: نفوذ بوروکراسی و تشریفات اداری در عمق لایه‌های اداری آنچنان است که همه فرآیندها با تأخیر روبه‌رو می‌شوند.**

سیستم‌های رایانه‌ای و اداری وقت ما تلف شود؟» به گفته این شهروند، در برخی کشورهای توسعه یافته کارهای اینترنتی از درون خانه‌ها انجام می‌شود و احتیاجی به رفتن به ادارات و سازمان‌های مختلف و گرفتار شدن در گرداب معضلات بوروکراسی نیست پس چرا باید در کشور ما مردم این‌گونه گرفتار کاغذبازی‌های اداری شوند؟»

**نفوذ بوروکراسی**

**در عمق لایه‌های اداری**

کاغذبازی‌های اداری یکی از مشکلات همیشگی ادارات و مراجعه‌کنندگان است و این معضل باعث شده که بسیاری از کارها و فعالیت‌ها به تعویق بیفتد و پیشرفت کارهای جامعه با موانع اساسی روبه‌رو شود.

# غرق شدن ارباب رجوع در گرداب کاغذبازی

این گرداب پیچیده هرچه زودتر رهایی یابند.

یک شهروند تهرانی در این باره می‌گوید:

«گرفتن کارت کوچکی به نام کارت ملی

هوشمند مشکلات بزرگی در بر دارد و در بسیاری

از مواقع متقاضیان را کلافه و سردرگم می‌کند.»

وی اضافه می‌کند: «برای گرفتن کارت ملی

خودم ابتدا از طریق اینترنتی ثبت‌نام کردم و

برای من یک کد رهگیری ارسال شد که به

صورت خودکار وارد بخش نوبت‌گیری شدم و

پس از موفقیت در مرحله ثبت‌نام، طبق تاریخ

اعلام شده به دفتر پیشخوان مشخص شده

مراجعه کردم که در آنجا پس از ارائه مدارک،

به طور غیرمنتظره از من عکسی گرفته شد که

البته نسبت به این مسئله اعتراض کردم چرا

که این کارت نشان دهنده هویت و شخصیت

ما است و در حکم کارت شناسایی ما به حساب

می‌آید بنابراین باید از قبل آمادگی داشته باشیم

و با وضعیت مناسبی عکس بگیریم. من آن روز

چون از قبل آمادگی نداشتم، تمایل به عکس

فوری نداشتم به همین دلیل درخواست کردم

سواراد باید چه کار کنیم، آیا وقت ما این قدر

بی‌اهمیت و بی‌ارزش است که باید در این اداره

و آن اداره سرگردان شویم و به خاطر ضعف

ملی من الحاق شد!»

این شهروند همچنین می‌گوید: «مسئول

پیشخوان دولت به من گفت که اگر امروز

کارهای مربوط به صدور کارت ملی را انجام

می‌کنند انتظار دارند که خواسته‌های آنان در

زمان کوتاه انجام شوند و در کلاف معضلات

بوروکراسی گیر نیفتند اما متأسفانه برای انتخاب

واحد، انتقال به دانشکده‌های دیگر، پایان‌نامه،

دفاع و... با مشکلات زیادی روبه‌رو می‌شوند و

ما این مشکلات را به خوبی احساس می‌کنیم

اما نمی‌توانیم درخواست‌های آنان را به سرعت

پاسخ دهیم.»

وی اضافه می‌کند: «به طور قطع وقتی

دانشجویان به مراکز آموزشی مراجعه می‌کنند

انتظارات بیشتری دارند چرا که دانشگاه‌ها

دارای تجربیات گوناگون در زمینه‌های مختلف

از جمله فرآیند اداری هستند و کارکنان

از افراد تحصیل‌کرده و آموزش‌دیده انتخاب

می‌شوند بنابراین باید بهترین روش‌ها با

کمترین فرآیندهای اداری و کمترین زمان در

اختیار دانشجویان و ارباب رجوع قرار گیرد ولی

متأسفانه نفوذ بوروکراسی در عمق لایه‌های

صفحه ۵  
چهارشنبه ۲ اسفند ۱۳۹۶  
۴ جمادی‌الثانی ۱۴۳۸ - شماره۲۱۸۴۹

**متأسفانه گاهی کارمندان آنقدر خود را در چارچوب آیین‌نامه‌ها، بخش‌نامه‌ها و مقررات پیچیده و دست و پاگیر غرق می‌کنند که ارباب رجوع هم با آنان غرق می‌شود.**



**یک کارمند: نفوذ بوروکراسی و تشریفات اداری در عمق لایه‌های اداری آنچنان است که همه فرآیندها با تأخیر روبه‌رو می‌شوند.**

سیستم‌های رایانه‌ای و اداری وقت ما تلف شود؟» به گفته این شهروند، در برخی کشورهای توسعه یافته کارهای اینترنتی از درون خانه‌ها انجام می‌شود و احتیاجی به رفتن به ادارات و سازمان‌های مختلف و گرفتار شدن در گرداب معضلات بوروکراسی نیست پس چرا باید در کشور ما مردم این‌گونه گرفتار کاغذبازی‌های اداری شوند؟»

**نفوذ بوروکراسی**

**در عمق لایه‌های اداری**

کاغذبازی‌های اداری یکی از مشکلات همیشگی ادارات و مراجعه‌کنندگان است و این معضل باعث شده که بسیاری از کارها و فعالیت‌ها به تعویق بیفتد و پیشرفت کارهای جامعه با موانع اساسی روبه‌رو شود.

این شهروند همچنین می‌گوید: «مسئول

پیشخوان دولت به من گفت که اگر امروز

کارهای مربوط به صدور کارت ملی را انجام

می‌کنند انتظار دارند که خواسته‌های آنان در

زمان کوتاه انجام شوند و در کلاف معضلات

بوروکراسی گیر نیفتند اما متأسفانه برای انتخاب

واحد، انتقال به دانشکده‌های دیگر، پایان‌نامه،

دفاع و... با مشکلات زیادی روبه‌رو می‌شوند و

ما این مشکلات را به خوبی احساس می‌کنیم

اما نمی‌توانیم درخواست‌های آنان را به سرعت

پاسخ دهیم.»

وی اضافه می‌کند: «به طور قطع وقتی

دانشجویان به مراکز آموزشی مراجعه می‌کنند

انتظارات بیشتری دارند چرا که دانشگاه‌ها

دارای تجربیات گوناگون در زمینه‌های مختلف

از جمله فرآیند اداری هستند و کارکنان

از افراد تحصیل‌کرده و آموزش‌دیده انتخاب

می‌شوند بنابراین باید بهترین روش‌ها با

کمترین فرآیندهای اداری و کمترین زمان در

اختیار دانشجویان و ارباب رجوع قرار گیرد ولی

متأسفانه نفوذ بوروکراسی در عمق لایه‌های

اداری آنچنان است که همه فرآیندها با تأخیر

روبه‌رو می‌شوند.

سیستم‌های رایانه‌ای و اداری وقت ما تلف شود؟» به گفته این شهروند، در برخی کشورهای توسعه یافته کارهای اینترنتی از درون خانه‌ها انجام می‌شود و احتیاجی به رفتن به ادارات و سازمان‌های مختلف و گرفتار شدن در گرداب معضلات بوروکراسی نیست پس چرا باید در کشور ما مردم این‌گونه گرفتار کاغذبازی‌های اداری شوند؟»

وی اضافه می‌کند: «به طور قطع وقتی

دانشجویان به مراکز آموزشی مراجعه می‌کنند

انتظارات بیشتری دارند چرا که دانشگاه‌ها

دارای تجربیات گوناگون در زمینه‌های مختلف

از جمله فرآیند اداری هستند و کارکنان

از افراد تحصیل‌کرده و آموزش‌دیده انتخاب

می‌شوند بنابراین باید بهترین روش‌ها با

کمترین فرآیندهای اداری و کمترین زمان در

اختیار دانشجویان و ارباب رجوع قرار گیرد ولی

متأسفانه نفوذ بوروکراسی در عمق لایه‌های

اداری آنچنان است که همه فرآیندها با تأخیر

روبه‌رو می‌شوند.

سیستم‌های رایانه‌ای و اداری وقت ما تلف شود؟» به گفته این شهروند، در برخی کشورهای توسعه یافته کارهای اینترنتی از درون خانه‌ها انجام می‌شود و احتیاجی به رفتن به ادارات و سازمان‌های مختلف و گرفتار شدن در گرداب معضلات بوروکراسی نیست پس چرا باید در کشور ما مردم این‌گونه گرفتار کاغذبازی‌های اداری شوند؟»

وی اضافه می‌کند: «به طور قطع وقتی

دانشجویان به مراکز آموزشی مراجعه می‌کنند

انتظارات بیشتری دارند چرا که دانشگاه‌ها

دارای تجربیات گوناگون در زمینه‌های مختلف

از جمله فرآیند اداری هستند و کارکنان

از افراد تحصیل‌کرده و آموزش‌دیده انتخاب

می‌شوند بنابراین باید بهترین روش‌ها با

کمترین فرآیندهای اداری و کمترین زمان در

اختیار دانشجویان و ارباب رجوع قرار گیرد ولی

متأسفانه نفوذ بوروکراسی در عمق لایه‌های

اداری آنچنان است که همه فرآیندها با تأخیر

روبه‌رو می‌شوند.

سیستم‌های رایانه‌ای و اداری وقت ما تلف شود؟» به گفته این شهروند، در برخی کشورهای توسعه یافته کارهای اینترنتی از درون خانه‌ها انجام می‌شود و احتیاجی به رفتن به ادارات و سازمان‌های مختلف و گرفتار شدن در گرداب معضلات بوروکراسی نیست پس چرا باید در کشور ما مردم این‌گونه گرفتار کاغذبازی‌های اداری شوند؟»

وی اضافه می‌کند: «به طور قطع وقتی

دانشجویان به مراکز آموزشی مراجعه می‌کنند

انتظارات بیشتری دارند چرا که دانشگاه‌ها

دارای تجربیات گوناگون در زمینه‌های مختلف

از جمله فرآیند اداری هستند و کارکنان

از افراد تحصیل‌کرده و آموزش‌دیده انتخاب

می‌شوند بنابراین باید بهترین روش‌ها با

کمترین فرآیندهای اداری و کمترین زمان در

اختیار دانشجویان و ارباب رجوع قرار گیرد ولی

متأسفانه نفوذ بوروکراسی در عمق لایه‌های

اداری آنچنان است که همه فرآیندها با تأخیر

روبه‌رو می‌شوند.

سیستم‌های رایانه‌ای و اداری وقت ما تلف شود؟» به گفته این شهروند، در برخی کشورهای توسعه یافته کارهای اینترنتی از درون خانه‌ها انجام می‌شود و احتیاجی به رفتن به ادارات و سازمان‌های مختلف و گرفتار شدن در گرداب معضلات بوروکراسی نیست پس چرا باید در کشور ما مردم این‌گونه گرفتار کاغذبازی‌های اداری شوند؟»

وی اضافه می‌کند: «به طور قطع وقتی

دانشجویان به مراکز آموزشی مراجعه می‌کنند

انتظارات بیشتری دارند چرا که دانشگاه‌ها

دارای تجربیات گوناگون در زمینه‌های مختلف

از جمله فرآیند اداری هستند و کارکنان

از افراد تحصیل‌کرده و آموزش‌دیده انتخاب

می‌شوند بنابراین باید بهترین روش‌ها با

کمترین فرآیندهای اداری و کمترین زمان در

اختیار دانشجویان و ارباب رجوع قرار گیرد ولی

متأسفانه نفوذ بوروکراسی در عمق لایه‌های

اداری آنچنان است که همه فرآیندها با تأخیر

روبه‌رو می‌شوند.

## اصلاحیه

پیرو آگهی منتشره در مورخ ۹۶/۱۱/۲۳ در خصوص خرید

و تحویل غذای شهرداری مرکز به آگاهی می‌رساند با توجه

به بند ۹ هنگام خرید اسناد ارائه مجوز لازم از اتحادیه

پزندگان و یا ارائه گواهینامه صلاحیت شرکت‌های خدماتی

از اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی الزامی می‌باشد.

### اداره امور قرارداده‌ها و پیمانها شهرداری کرج

**آگهی مناقصه عمومی (یک مرحله‌ای)**

**منافسه‌گزار: قرارگاه‌سازندگی خاتم‌الانبیاء(ص)گروه تخصصی نوح(ع)**

**واحد اجرایی موسسه عمران ساحل کارگاه آبگیر فاز ۱۴ پارس جنوبی)**

**موضوع مناقصه:** عملیات اجرایی سازه بتنی ساختمان ساب استیشن

(آرمانوربندی، قالب‌بندی و بتن‌ریزی)

**مهلت مناقصه:** از تاریخ ۹۶/۱۲/۲ لغایت ۹۶/۱۲/۱۱

**تاریخ تحویل پاکت‌ها:** ۱۳۹۶/۱۲/۱۲

**مدت قرارداد:** چهار ماه شمسی از تاریخ شروع قرارداد.

**مبلغ تضمین نسرکت در مناقصه:** ۱۱۰۰۰۰۰۰۰ ریال (یکصد و ده میلیون

ریال)

بصورت ضمانتنامه بانکی به نفع دستگاه مناقسه‌گزار (ضمانت‌نامه‌های صادره توسط

موسسات اعتباری غیربانکی که دارای مجوز رسمی از بانک مرکزی جمهوری

اسلامی ایران هستند مورد پذیرش می‌باشد)، واریز وجه نقد

از سوی موسسه در رد یا قبول کردن پیشنهاد مختار است.

سایر اطلاعات و جزئیات مربوط در اسناد مناقسه درج شده است.

هزینه درج یک نوبت آگهی به عهده برنده مناقسه می‌باشد.

**آدرس جهت تحویل اسناد مناقصه:**

**بوشهر- شهرستان کنگان- روبروی کارخانه سیمان کنگان-**

**موسسه عمران ساحل کارگاه آبگیر و زیر سازه فلزی‌تیروبالایش**

**کنگان- مدیریت امور قرارداده‌ها- حسین بنیادلو**

**تلفن تماس: ۰۹۳۸۹۴۵۴۴۴-۰۹۳۸۲۵۱۰۶۹۸-۰۹۱۲۳۵۱۰۰۶۸**

### آگهی تغییرات شرکت حمل و نقل آزادگان سپه‌ای خاص به شماره ثبت ۸۱۲۷۳ و شناسه ملی ۱۰۱۲۵۹۳۳۰

به استناد صورتجلسه مجمع عمومی عادی بطور فوق‌العاده مورخ

۱۳۹۴/۵/۱۰ و مجوز شماره ۱۱/۱۹۸۵۲ مورخه ۱۳۹۵/۶/۳ اداره کل

حمل و نقل و پایانه‌های استان تهران تصمیمات ذیل اتخاذ شد:

شرکت گروه طلیعه سبز جهان به شناسه ملی ۰۱۰۲۸۵۳۶۵-

شرکت خدماتی ساتر سبز به شناسه‌ملی ۰۱۰۱۲۲۶۳۳۹۱- شرکت

بازرسی مهندسی و کنترل کیفیت سنجش گستر دانا به شناسه

ملی ۰۱۰۲۳۴۲۸۷- شرکت ناصرین وحید به شناسه ملی

۰۱۰۲۲۵۵۰۱۱- شرکت مهندسی آمد پهنه‌ساز به شناسه ملی

۰۱۰۲۲۵۱۷۳۸- به عنوان اعضای هیئت‌مدیره برای مدت دو سال

تعیین گردیدند.

**سلاز مان ثبت اسناد و املاک کشور**  
**اداره ثبت شرکت‌ها و موسسات غیرتجاری تهران**

**آگهی مناقصه عمومی دومرحله‌ای- نوبت اول**

جاری ۰۱۰۴۹۴۱۵۰۰۶- نزد بانک ملی شعبه میدان جهاد کد ۷۲۱ به نام اتحادیه.

**(ب محل دریافت اسناد:** محل دریافت اسناد واحد دبیرخانه اتحادیه به آدرس: تهران، بالاتر از میدان توحید، خیابان باقرخان شک ۱۴ پلاک ۲۳ تلفن ۶۶۹۰۹۱۹۱ می‌باشد.

**مهلت جهت دریافت اسناد و ارائه پیشنهاد:** از مورخه ۱۳۹۶/۱۲/۹ لغایت ساعت ۱۵ مورخه ۱۳۹۶/