

هر حکومتی می‌تواند یکپارچه به نظر آید. در ایران، نقض گسترده حقوق بشر این نکته را توضیح می‌دهد که چرا ب مقامات و مسئولین چندان امیدی ندارند. چرا همان مقاماتی که حقوق ایرانیان را نقض می‌کنند باید به آن‌ها کمک کنند تا حقوق خود را به دست آورند؟ ولی حقیقت این است که «حکومت» از هزاران فرد مختلف تشکیل شده که در نهادهایی متفاوت و بر اساس قوانین و ضوابط پیچیده و مختلفی مشغول به کارند. بنابراین، تلاش برای تصحیح و جبران بعضی از بی‌عدالتی‌ها و یا حل مسائلی ساده‌تر - مربوطه به یک شخص و یا نهاد مشخص در یک مورد مشخص - می‌تواند به نتیجه برسد. ولی در صورتی که شهروندان ندانند بسیاری از ایرانیان به که باید با چه کسی، و چگونه، تماس بگیرند و این‌که چه طور باید خواسته خود را ارائه کنند، کمک خواستن از مقامات و مطرح کردن مشکلات راه به جایی نخواهد برد.

۱. نکات امنیتی را در نظر بگیرید. مسأله‌ای را که می‌خواهید مطرح کنید بشناسید و از حساسیت‌های سیاسی و اجتماعی آن درک درستی داشته باشید و واکنش‌های احتمالی مقامات رسمی را نسبت به مطرح شدن آن در نظر داشته باشید. اسم اشخاص دیگر را در نامه خود نیاورید، و به هیچ صورت دیگری نیز هویت آن‌ها را آشکار نکنید. سابقه خود را با مقامات بشناسید و از حضور و فعالیت‌های خود در فضای مجازی - و ارتباط آن‌ها با امنیت خود - درک درستی داشته باشید.

۲. شکایت‌نامه‌ای کلی یا عمومی تهیه نکنید. به جای ارائه طومار جمع‌آوری امضا، با مقامات مستقیماً تماس بگیرید. این کار از اراده شما برای پرداختن به یک موضوع مشخص قابل حل و همین‌طور یافتن یک راه حل مشخص خبر می‌دهد.

۳. فرد مسئولی را که باید با او تماس بگیرید شناسایی کند. اداره یا نهاد این مقام مسئول می‌تواند محلی، استانی، و یا کشوری باشد. ولی در هر صورت، باید مسئولیتی مستقیم یا غیر مستقیم در قبال مشکل یا مسأله‌ای که می‌خواهید مطرح کنید داشته باشد.

۴. اطلاعات تماس با نهاد یا مقامات حکومتی مربوطه را پیدا کنید. ابتدا، پایگاه داده‌های «ایران‌وایر» را بررسی کنید. ممکن است وبسایت‌ها و مراکز اداری محلی نیز اطلاعات لازم را در اختیار بگذارند و یا از پیش منتشر کرده باشند. وکلا و فعالان اجتماعی و سیاسی نیز ممکن است اطلاعاتی در این زمینه داشته باشند. نماینده‌های مجلس نیز که علی‌الاصول این وظیفه را به عهده دارند که به درخواست‌های افراد حوزه انتخابی خود پاسخگو باشند، ممکن است اطلاعات تماس با نهادها یا افراد مربوطه را در اختیار بگذارند و حتی شما را با این اشخاص در تماس قرار دهند.

۵. بهترین روش را برای تماس انتخاب کنید. برای موضوعاتی که فوریت زمانی ندارند، ایمیل یا نامه‌های پستی مناسب است. موضوعات فوری را باید با تلفن پیگیری کرد. و در موارد خاص و در صورت استیصال، شاید لازم باشد که مسئول مربوطه را شخصاً ملاقات کرد. شبکه‌های اجتماعی هم گزینه دیگری است. وبسایت‌های حکومتی نیز در مواردی، برای عموم مردم فرم‌هایی برای برقراری تماس با مقامات دارند.

۶. درخواست خود را مشخص و به صورت مختصر بنویسید و صریح و روشن بخواهید نسبت به درخواست شما اقدامی صورت بگیرد. مقامات حکومتی، اعم از مسئولین خیرخواه و یا فاسد و بی‌کفایت، افرادی هستند با مسئولیت‌ها و مشغله‌هایی بسیار که در نتیجه، زمان بسیار محدودی دارند. در صورتی که درخواست‌های خود را مختصر و شفاف بیان کنید، به آن‌ها این امکان را می‌دهید که به شما کمک کنند.

۷. به شروط و الزاماتی که مقامات حکومتی در مورد ارسال درخواست وضع کرده‌اند متعهد باشید. مثلاً، ممکن است فرمت خاصی برای ارسال درخواست قید شده باشد و یا اطلاعات دیگری از شما پرسیده شود. در صورتی که به چنین شروطی بی‌توجهی نشان دهید، ممکن است رسیدگی به پرونده شما - بنابر دلایل آیین‌نامه‌ای و نه به دلایلی مربوط به محتوای درخواست شما - به تعویق بیفتد و یا مردود اعلام شود.

۸. صبور باشید ولی در عین حال در صورت لزوم، روند بررسی پرونده‌تان را پیگیری کنید. حجم کاری نهادها و اشخاص حکومتی، از جمله تقاضانامه‌هایی که باید به آن‌ها رسیدگی کنند، بسیار زیاد است. در نتیجه، شاید روزها یا هفته‌ها طول بکشد تا پاسخ شما را بدهند. با این حال، تا ابد منتظر نمانید! تأخیرها و دیگر پاسخ‌های اداری معمول ولی غیر موجه را نپذیرید. مؤدب ولی قاطع باشید.