گزارش ۶ خبرنگار از ۶ اداره؛ دیروز غوغایی بود

صف ۱۵۰ نفری در یک اداره

تیم های اعزامی روزنامه «خراسان شمالی» ساعت ۱۰ صبح روز گذشته همزمان به برخی ادارات کل و شهرستانی استان مراجعه کردند تا از چگونگی انجام کار و پاسخ گویی به رأیت رجوعان مطلع شوند. امروز گزارش های ۶ خبرنگارما را از ۶ اداره در این خصوص می خوانید.

ثبت نام در طرح ملی مسکن؛ ازدحام جمعیت اما در آرامش

شیری- در ورودی اداره کل راه و شهرسازی خراسان شمالی رفت و آمد اندک است که به نظر می رسد با توجه به شرایط کاری، اداره خلوت باشد اما وقتی وارد سالن طبقه همکف، همان قسمتی که میز خدمت با ۴ منصدی خدماتی را ارائه می دهد، می شوم مملو از جمعیت است و افراد زیادی پراکنده هستند.

عده ای در ورودی سالن مدارک به دست منتظر نوبت برای فتوکپی هستند و گویا عجله ای ندارند و همه با فراغ خاطر در انتظار ایستاده اند، برخی نیز دور میزی که در یک گوشه از سالن قرار گرفته و فردی مسئول تشکیل پرونده برای مراجعه کنندگان است جمع شده اند و از هر ۲ نفر یک نفر برای تهیه فتوکپی از جمع آن ها خارج می شود و همزمان چند نفر دیگر برای تشکیل پرونده دور این میز جمع می شوند.

متصدی تشکیل پرونده که گویا در نظر دارد کار تمام مراجعان را بدون معطلی و تلاف وقت انجام دهد همان گونه که مدارک را به ترتیب در پرونده می گذارد، مراجعه کنندگان تازه وارد را راهنمایی می کند که فتوکپی کارت ملی و شناسنامه و استشهاد محلی را به منظور مستأجر بودن تهیه کنند.

اگرچه کار در حال انجام است اما عده ای که بی اطلاع آمده و مدارک شان را آماده نکرده اند ناگزیر به برگشت و آماده کردن مدارک می شوند. برخی مراجعان که باید استشهاد محلی برای اثبات این که حداقل ۵ سال مستأجر هستند، تهیه کنند و نیاز به امضای ۱۰ نفر دارند، معتقدند انجام همین کار یک روز زمان نیاز دارد و چون تا حدودی ناامید از انجام این کار هستند مردد در محل می ایستند و یکی از متصدیان برای این که امور طبق روال عادی انجام شود آن ها را برای تسریع در کار راهنمایی می کند.

زمانی که پرونده ها تکمیل و به دست مراجعه کنندگان داده می شود، به میز خدمت که ۴ کاربر در این بخش خدمات ارائه می دهند، می روند و در انتظار نوبت می مانند.

میز خدمت به صورت ۴ باجه مهیا شده است و در پشت هر باجه حداقل ۵ تا ۶ نفر در حال تکمیل پرونده و انجام مراحل اداری برای طرح ملی مسکن هستند و از آن جایی که در این طرح متقاضی باید ۳۰ میلیون تومان آورده داشته باشد، تعدادی از شهروندان در این مرحله مستأصل مانده اند که آیا ثبت نام کنند یا در همین مرحله انصراف دهند؟

به هر حال عده ای که برای خانه دار شدن امید دارند، با رایزنی هایی که از قبل انجام داده اند موفق شدند به جای پرداخت یک جای ۳۰ میلیون تومان، این مبلغ را به صورت اقساط یک و نیم میلیون تومانی و ماهانه پرداخت کنند.

اگرچه در نگاه اول به نظر می رسد ازدحام جمعیت همراه با نارضایتی و گلایه مندی باشد اما گویا علاوه بر این که متقاضیان زمان مناسبی را برای ثبت نام و تشکیل پرونده انتخاب کرده اند، متصدیان میز خدمت نیز با سعه صدر و آرامش کارهای اداری پرونده های ارجاعی را انجام می دهند.

برخلاف طبقه همکف که سالن مملو از جمعیت است، در سالن طبقات دوم و سوم به غیر از تردد اندک کارکنان رفت و آمد دیگری به چشم نمی خورد و در داخل هر اتاق ۲ یا ۳ نفر پشت میز نشسته اند و مشغول انجام کار هستند.

فقط در یکی از اتاق ها که مربوط به مستغلات و درآمد بود چند ارباب رجوع نشسته بودند و گویا نظم آن ها ناشی از انجام به موقع کارها از سوی متصدیان بخش بود.

توپ گلایه های ورزشی ها

ساختمان تازه تاسیس اداره کل ورزش و جوانان خراسان شمالی، محل رفت و آمد ورزشی هایی است که به گفته خودشان برای رنگ و لعاب ورزش باید آستین های شان را بالا بزنند، حامی مالی جور و ورودی مسابقات را پرداخت کنند. اگرچه بعضی های شان دل خوشی از رفتار بعضی ها ندارند اما معتقدند؛ گاهی با یک دلگرمی کوچک می توان ورزشکاری را امگرام کرد و دور از حاشیه به وی آرامش داد نه این که در راهروی پر پیچ و خم این اداره کل خودش را به مسئولان معرفی کند و ساعت ها و گاهی روزها پیگیر مسائل مربوط به اعزامش باشد.

منتظر آسانسور می شوم. برخی در حال چای خوردن و گپ و گفت هستند. آسانسور باز نمی شود و مجبور می شوم از پله ها بالا بروم. یکی از مربیان نام آشنای استان را می بینم، برای برگزاری مسابقاتی پیگیر هماهنگی برنامه های اجرایی بود، درباره پاسخگویی مسئولان سوال می کنم که می گوید: قبل از این سوال بهتر است بگویید متولیان ورزش چقدر به فکر پیشرفت و استعدادیابی ورزشکاران و جوانان هستند؟

یکی از مسئولان هیات های ورزشی را می بینم، بعد از احوال پرسی رضایت خود را از مسئولان ورزش و جوانان بیان می کند.

وی می گوید: مسئولان ورزش و جوانان پاسخگوی مشکلات ورزشکاران و پیگیر حل آن ها هستند و خودم بارها شاهد تلاش مجدانه آن ها و پیگیری برای حل مشکلات ورزشی ها بودم.وی می افزاید: برای استعدادیابی المپیاد شاهد از جیب هزینه کردن مسئولان ورزشی بودم و نمی توان زحمات بی شائبه آن ها را نادیده گرفت.به طبقه بالاتر می روم و یکی از ورزشکاران را می بینم که از هزینه های اعزام به مسابقات می گوید و ادامه می دهد: کمتر مسئولی جویای مدال هایی است که تا به حال کسب کرده ام. وی کسب مدال ها را نتیجه استعداد ورزشکاران و حمایت خانواده آن ها می داند و از حمایت نکردن مسئولان ورزشی گلایه می کند.

یکی دیگر از ورزشکاران را قبل از ورود به طبقه دوم می بینم که سال ها برای رشته نوپا و پرهزینه اش فعالیت چشمگیری داشته و به مسابقات متعددی اعزام شده و تنها مربی استان در آن رشته ورزشی است. وی می گوید: ما یک خانواده ورزشی هستیم اما متاسفانه برای دیدن مسئولان که به اداره کل مراجعه می کنیم ما را نمی شناسند. به گفته وی، نباید تنها به روسای هیئت ها و حمایت شان اکتفا کرد. وی مدعی می شود: متاسفانه برای اعزام به مسابقات اعتباری نمی دهند.

صف های کش دار

اسدی- از دستگاه نوبت دهی نوبت می گیرد، خانمی است که چند برگ مالیات نقل و انتقال را در دست دارد، کمی پس از او من هم نوبت می گیرم تا با او در صف انتظار بایستم. سالن رسیدگی به امور مودیان مالیاتی کم و بیش شلوغ است، البته تنها یک یا ۲ باجه به مراجعه کنندگان پاسخ می دهند و بقیه بسیار خلوت هستند و گاه و بیگاه مراجعه کننده ای می آید و می رود. سیستم نوبت دهی هم که ۱۰، ۱۵ یا ۲۰ دقیقه شماره ای را اعلام می کند، من در صف انتظار نفر ۱۵۰ هستم و ۲۴ نفر مانده تا به باجه مورد نظر برسم. باجه مالیات نقل و انتقالات بسیار پر تردد و شلوغ و تنها یک حسابرس ارشد در حال رسیدگی به درخواست ها و حجم انبوه سوال هایی است که از سوی مراجعه کنندگان مطرح می شود. حاصل نیم ساعت انتظار در این مکان همچنان ماندن در صف طولانی است. سری به سالن اصلی و دیگر طبقات می زنم، تغییری در ساختمان و برخی اتاق های اداره کل رخ داده است. سالن مالیات مشاغل به طبقه بالا منتقل و سالن مشاغل گذشته به انباری تبدیل شده است که حتی تجهیزات بلاشگاهی مانند تردمیل و برخی دستگاه های ورزشی در آن جا دیده می شود.برخی دیوارهای ساختمان بتونه کاری شده است و گچ کاری جدید روی برخی دیوارها دیده می شود. طبقه به اضافه یک، حلوت است و مقابل یکی از اتاق ها چند کارمند در حال گفت و گو با یکدیگر هستند. برخی اتاق ها خالی از کارمند است و حجم انبوه پرونده های کاغذی انتظار می کشند تا به آن ها رسیدگی شود. یکی از مواردی که از گذشته تاکنون در این اداره ثابت مانده است، پرونده های قطور با پوشه های رنگی است که گذر زمان رنگ بعضی از آن ها را تغییر داده و کاغذها را از تازگی خارج کرده است. در سکوت سالن برخی کارکنان کنجکاو از اتاق های شیشه ای نگاه می کنند، به همه اتاق ها سر می زنم و دوباره به سالن انتظار باز می گردم، عقربه های ساعت در حال دویدن هستند و صف انگار ثانیه به ثانیه کش می آید.

> یکی از مواردی که از گذشته تاکنون در این اداره ثابت مانده است، پرونده های قطور با پوشه های رنگی است که گذر زمان رنگ بعضی از آن ها را تغییر داده و کاغذها را از تازگی خارج کرده است

> خسته از این که ۵ بار پله ها را بالا و پایین رفته، بدون این که کارش راه افتاده باشد، خطاب به متصدی بخش می گوید: به جای این همه بالا و پایین رفتن، چرا با مسئول بخش تماس نمی گیرید و مشکل را برطرف نمی کنید؟

سیستم نوبت دهی شماره ۱۲۵ را اعلام می کند و ساعت ۱۱:۳۰ است. نیم ساعت دیگر هم می نشینم اما مقابل باجه ته تنها خلوت نمی شود بلکه هر لحظه شلوغ تر می شود. میزی در ابتدای سالن قرار دارد، یکی از کارکنان پرداخت الکترونیکی مالیات را آموزش می دهد. در میان صدای همهمه صداهایی شنیده می شود که از کند پیش رفتن کار گلایه می کند. پیرمردی که برای پرداخت مالیات نقل و انتقال ملک آمده است، می گوید: شنبه هم وضعیت این گونه بود و در نهایت نتوانستم کارم را انجام دهم و رفته ام و امروز آمده ام.

در این اداره نیز شنوی که کارکنان بگویند؛ «امروز برو، فردا بیا» اما در بخش مالیات نقل و انتقالات آن قدر کار کند پیش می رود که مؤدی خودش امروز می رود تا فردا بیاید. ساعت ۱۲ و هنوز نوبت من نرسیده است. من هم می روم تا روز دیگری بیایم.

پیگیری برای وام

زلزله ۲۳ اردیبهشت سال ۹۶ وسیل ابتدای امسال، خانه و کاشانه تعداد زیادی از اهالی شهرستان های بجنورد، مانه و سملقان و راز و جرگلان را ویران کرد و کارکنان بنیاد مسکن خراسان شمالی به میدان آمدند و به شکل جهادی به منظور ساخت سرپناه برای زلزله و سیل زدگان کار کردند، به همین اساس این روزها سیل و زلزله زدگان بیشترین مراجعه کنندگان به اداره بنیاد مسکن شهرستان بجنورد هستند.

عقربه ها ساعت ۱۰ صبح را نشانه گرفته اند که وارد بنیاد مسکن بجنورد می شوم. داخل سالن چندین صندلی برای ارباب رجوعان گذاشته شده اما کسی حوصله نشستن روی آن ها را ندارد و تعدادی از مراجعه کنندگان منتظر دیدار با مهندسان ناظر هستند، یک نفر می گوید: «روزهای زوج مراجعه کنید».

ارباب رجوعان هر کدام برای پیگیری پرونده خود پا به این اداره می گذارند، یکی برای دریافت قسط دوم وام سیل زدگان و دیگری برای دریافت وام بلاعوض زلزله سال ۹۶ آمده است.

۲ نفر از روستاییان برای دریافت حواله سیمان وارد سالن طبقه اول می شوند و پس از صحبت با یکی از کارمندان برمی گردند. یک ارباب رجوع پرونده به دست مستقیم سراغ اتاق دیگری می‌رود. البته روی در اتاق شماره ۴ عدد آموزشی خطاب به همکاران و مراجعه کنندگان مبنی بر چگونگی مقابله با بیماری کرونا نصب شده است. یک مرد جوان روستایی می گوید: از ابتدای امسال که سیل خانه های ما را خراب کرد دنبال گرفتن وام بلاعوض هستم اما در بانک پرونده ام را به مشکل مواجه شده است. هر چند روز باید به شهر بیایم و علاوه بر پرداخت کرایه زیاد از کار و زندگی بیفتم. دقایقی بعد مهندس ناظر وارد سالن و مرد جوان روستایی با دیدن او خوشحال می شود و برای پیگیری وام خود به سراغ او می رود.

وارد سالن ساختمان مدیریت می شوم، یکی از مراجعه کنندگان روستایی که برای دریافت تسهیلات بلاعوض زلزله سال ۹۶ مراجعه کرده است، می گوید: اگر همان ابتدا تسهیلات را مستقیم به حساب مان می ریختند الان کار ساختمانم تمام شده بود. وی ادامه می دهد: الان ستون و سقف خانه ام تمام شده است اما باید اطراف آن را دور چینی کنم تا تسهیلات بلاعوض پرداخت شود.

اکنون برای رفع این مشکل قصد دیدار با رئیس را دارم. ساعت ۱۲ اداره را در حالی ترک می کنم که هم کارمندان و هم مراجعه کنندگان در حال فعالیت و تکاپو هستند.

کارگران مشغول کارند

ضیغمی- از پله های خاک گرفته اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای بالا می روم؛ اداره ای که کارکنان آن به خصوص راهداران در این روزها و شب ها تلاش فراوانی برای کمک به مسافران و بازگشایی جاده ها کرده اند. در ورودی اداره، سمت راست وبترینی از البسه محلی استان خودنمایی می کند. به سمت هایی روی دیوار اطلاع رسانی شده میز نبود تا پاسخگو باشد. فضای اداره را گرد و خاک گرفته است و در اتاق بزرگی چند کارگر مشغول کار هستند. از یکی از کارمندان پرسیدم آیا جا به جایی و تعمیرات دارید؟ پاسخ داد: اتاق را وسیع تر کرده اند و کارگران مشغول نصب هستند.

به طبقه بالا می روم، چند نفر کارشکه ای از سالن مشغول تعمیر و راه اندازی یکپچ هستند. به قسمت های مختلف اداره سری می زنم اما گویا در این ساعت از روز، اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای ارباب رجوع ندارد و کارمندان مشغول کار و رفت و آمد به اتاق ها هستند.

مشکل سیستمی

مرتضوی- راهروی شهرداری منطقه یک بجنورد مملو از جمعیت است و لحظه ای خالی نمی شود، روزهای آخری است که مراجعه کنندگان می توانند از تخفیف ۳۰ درصدی عوارض شهرسازی برخوردار شوند. همه در تکاپو هستند تا کارهای شان به سرعت انجام شود اما برخلاف انتظار کارها روی غلتک نیست و ۳۵ تا ۴۰ نفر در سالن متصدی مربوطه در ۲ طرف میز ایستاده و چند نفر روی صندلی در انتظار نشسته اند تا شاید از ازدحام جمعیت، کمی کاسته شود و بتوانند با دردسر کمتری کارهای شان را پیش ببرند. نکته مثبت این بخش در نظر گرفتن ساعت کاری در بعدازظهر برای تسهیل امور ارباب رجوعان بود که با نصب برگه «میز خدمت» رفتم تا سوالی کنم اما کسی پشت میز نبود تا پاسخگو باشد. فضای اداره را گرد و خاک گرفته است و در اتاق بزرگی چند نفر مشغول کار هستند. از یکی از کارمندان پرسیدم آیا جا به جایی و تعمیرات دارید؟ پاسخ داد: اتاق را وسیع تر کرده اند و دقایقی بعد مهندس ناظر وارد سالن و مرد جوان روستایی با دیدن او خوشحال می شود و برای پیگیری وام خود به سراغ او می رود.

وارد سالن ساختمان مدیریت می شوم، یکی از مراجعه کنندگان روستایی که برای دریافت تسهیلات بلاعوض زلزله سال ۹۶ مراجعه کرده است، می گوید: اگر همان ابتدا تسهیلات را مستقیم به حساب مان می ریختند الان کار ساختمانم تمام شده بود. وی ادامه می دهد: الان ستون و سقف خانه ام تمام شده است اما باید اطراف آن را دور چینی کنم تا تسهیلات بلاعوض پرداخت شود.

اکنون برای رفع این مشکل قصد دیدار با رئیس را دارم. ساعت ۱۲ اداره را در حالی ترک می کنم که هم کارمندان و هم مراجعه کنندگان در حال فعالیت و تکاپو هستند.