دوشنبه‌ها با
سرزده
۱

با ما از تجربه‌تان از مراجعه به ادارات مختلف استان بگویید و مشکلات را با #سرزده به شماره ۲۰۰۰۹۹۹ پیامک کنید

از «سرزده» بیشتر بدانید

حتما برای شما هم پیش آمده که برای انجام و پیگیری کاری، به یک اداره دولتی سر بزنید و به هر دلیل از این تجربه، خاطره خوشی در ذهن‌تان نمانده باشد. بوروکراسی و کاغذبازی، کاستی‌های چارت اداری و ناهماهنگی سیستم، امروز و فردا کردن برخی کارمندان و برخورد نامناسب با ارباب‌رجوع، قطع بودن گاه و بیگاه خطوط تلفن و اینترنت، مرخصی و ماموریت و جلسات طولانی مدیران، حضور نداشتن کارکنان به بهانه صرف صبحانه، ناهار و... از جمله دلایلی است که معمولا به انجام نشدن کار ما به‌عنوان مُراجع و دوباره و چندباره سر زدن و خسته و فرسوده شدن‌مان منجر می‌شود. به همین دلیل، از ساز و کار و نحوه پیشرفت امور در اداره‌های دولتی شاکی هستیم و از تصور مراجعه به اداره‌های دولتی، لرزه بر اندام‌مان می‌افتد. صفحه حرف مردم به رسم سنت چندساله روزنامه خراسان رضوی، به احترام همین دغدغه‌ها و برای نظارت بر شرایط کلی پاسخ‌گویی اداره‌های دولتی به مراجعان، دوشنبه‌های هر هفته در مطلبی با عنوان «سرزده»، بی‌خبر و بدون هماهنگی به ادارات مختلف مشهد سرکشی می‌کند، حرف و درد دل مراجعان را می‌شنود و منعکس می‌کند و در ادامه، تلاش می‌کند گفت‌وگوی چهره‌به‌چهره‌ای با مسئولان آن اداره (در صورت حضور در محل کار) برای شنیدن پاسخ‌هایشان به مشکلات مردم، ترتیب دهد. اولین قرار سرزده ما، دیدار با مُراجعان و مسئولان اداره کار است که پیش رویتان قرار دارد.

شرایط عمومی شعبه مرکزی اداره کار مشهد در یک نگاه

نشانی دفتر مرکزی مشهد:
بولوار خیام، تقاطع ارشاد، جنب اداره ثبت اسناد

شماره تلفن:
۳۷۶۲۱۹۰۱-۶

سلسله گزارش‌های میدانی و بدون وقت قبلی «خراسان رضوی» از ادارات و اصناف، کلید خورد

اولین مطالبه «سرزده» از اداره کار

گزارش: **محمد بهبودی‌نیا** | عکس‌ها: **میثم دهقانی**

درباره پیشینه اداره کار و اهدافش

آبان سال ۱۳۲۳ در وزارت پیشه و هنر، اداره مستقلی به نام «اداره کل کار» تشکیل شد که قرار بود برای رسیدگی به اختلافات کارگران و کارفرما، تصویب نامه‌هایی تنظیم کند و فعالیت‌هایی داشته باشد. منتها از آن جا که به‌رغم تصویب قانون کار، سازمان کوچک اداره کل کار، قادر به حل و فصل امور کارگری نبود، با تصویب هیئت دولت در سال ۱۳۲۵ وزارتخانه جدیدی به نام «وزارت کار و تبلیغات» از ادغام اداره کل کار، اداره کل انتشارات و تبلیغات و اداره عمران و اصلاحات تشکیل و مامور اجرای قانون کار شد و در ادامه، در سال ۱۳۲۸ اجازه قانونی تاسیس «وزارت کار» از طرف مجلس به دولت داده شد و این وزارتخانه موجودیت قانونی پیدا کرد. در نهایت در سال ۱۳۹۰ با هدف کوچک‌سازی دولت، با تصویب مجلس شورای اسلامی و تأیید شورای نگهبان از ادغام سه وزارت تعاون، وزارت کار و امور اجتماعی و وزارت رفاه و تأمین اجتماعی، یک وزارتخانه واحد با نام «وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی» تشکیل شد و تا امروز، به همین شکل، مشغول پیگیری اهداف کلان زیر است:

۱- صیانت از نیروی کار با تأکید بر ارتقای بهره‌وری نیروی کار
۲- ارتقای شاخص‌های فرهنگی و اجتماعی کارگران و کارفرمایان
۳- ایجاد تعادل در بازار کار
۴- افزایش سهم بخش تعاون در اقتصاد ملی
۵- توسعه و ارتقای شاخص‌های رفاه اجتماعی
۶- کاهش نرخ بروز آسیب‌های اجتماعی
۷- گسترش و ارتقای بیمه‌های اجتماعی
۸- پایداری و تعادل بین منابع و مصارف صندوق‌های بیمه اجتماعی
۹- ارتقای کارآمدی نظام اداری و بهبود اثربخشی نقش حاکمیتی وزارت متبوع در راستای انجام ماموریت‌ها.

مصائب حضور و غیاب بیکاران

صبح، ساعت از ۱۰ گذشته که به ساختمان اداره کل کار استان خراسان رضوی، واقع در خیابان خیام مشهد می‌رسیم. تعداد زیاد مراجعان به این اداره و فراوانی رفت و آمد، اولین چیزی است که توجه‌مان را جلب می‌کند. هنوز چند دقیقه از حضورمان نگذشته که زنی جوان، در حالی که نوزاد شیرخواره‌ای در بغل دارد و دست کودک سه، چهار ساله‌ای را هم گرفته، به سمت در ورودی می‌آید و پس از این که می‌شنود «ما این جاییم تا مشکلات مُراجعان در برخورد با اداره کار را بشنویم و منعکس کنیم» می‌گوید: «حتما می‌دانید که معمولا اداره کار، با قرار دادن ساز و کارهایی به منظور مطلع شدن از شرایط بیکاری و شروع به کار مجدد بیکاران، اقدام به حضور و غیاب این افراد به‌شکل هفتگی و ماهانه، در ساختمان اداره کار می‌کند و علاوه بر این، بازرسان این اداره هر چند وقت یک‌بار به منازل این افراد مراجعه و شرایط کاری‌شان را کنترل می‌کنند. من شش ماه قبل، از شرکتی که در آن فعالیت داشتم به خاطر مشکلاتش، اخراج شدم و از آن زمان، برای حضور و غیاب و اثبات بیکاری و دریافت حقوق و بیمه بیکاری‌ام، باید هر ۱۰ روز یک‌بار از آن سرِ شهر به همراه دو بچه کوچک، به این اداره در این سرِ شهر بیاییم و این موضوع، به شدت سخت و غیرقابل تحمل شده. از طرفی نحوه سرکشی بازرسان هم، کودکانه و خنده‌دار است. مثلا اگر برای حضور و غیاب به در منزل ما بیایند و خانه نباشم، برایم غیبت می‌زنند؛ حتی اگر برای خرید ضروری بیرون رفته باشم، غیبت می‌خورم و در بلندمدت، پرونده‌ام با اشکال مواجه می‌شود. یک نفر نیست بگوید آدم که نمی‌تواند دایم در خانه بماند؛ زندانی که نیستیم. زنی را می‌شناسم که باردار بود و باید از یکی از شهرستان‌های استان، هر چند وقت یک‌بار برای حضور و غیاب به اداره کار مشهد می‌آمد و طبیعتا این روند، برایش خیلی دشوار بود. نمی‌شود این سیستم را اصلاح کرد یا دفاتری از سوی اداره کار، برای حضور و غیابِ کارگرانی مثل من، در همه‌جای شهر قرار داد؟»

قراردادهای سفید امضا و محرومیت از عیدی و پاداش

فرد دیگری که برای بیان مشکلاتش با ما همکلام می‌شود، غلامرضاست. مرد میان‌سالی که او هم از یکی از نقاط دور افتاده شهر، خودش را به اداره کار رسانده. غلامرضا می‌گوید: «چندین سال در یک شرکت کار کردم، ولی حالا اخراج کرده‌اند. همان زمان هم که سر کار می‌رفتیم، حقوق درست و حسابی به ما نمی‌دادند و نمی‌دانم بازرس اداره کار، برای بازرسی از چه چیزی به محل کار ما می‌آمد؟ آن زمان یک قرارداد سفید پیش روی ما می‌گذاشتند و می‌گفتند باید امضا بزنی و از ما تعهد می‌گرفتند مبنی بر این که تمام حقوق و مزایای‌مان را گرفته‌ایم، در حالی که هیچ‌وقت به ما عیدی و پاداش طبق قانون کار نمی‌دادند. برای دریافت بیمه بیکاری به من گفتند باید امروز ساعت ۱۰ صبح اداره کار باشی، اما حالا که آمدم، همان فردی که با من قرار گذاشته برای بازرسی رفته و گفته هر کس آمد، بگویید بماند تا برگردم. الان ساعت یازده و نیم است و هیچ خبری از آقای بازرس نیست. حکایت امروز برو فردا بیا، حکایت امروز من است. من از انتهای بولوار دوم طبرسی، ساعت هشت و نیم راه افتاده‌ام و با اتوبوس، خودم را به این جا رسانده‌ام اما معلوم نیست تا کی باید منتظر بمانم و چند روزِ دیگر بیایم و بروم؟»

دردسرهای کارت کارگری و موردِ عجیب خرابی دستگاه حضور و غیاب

«کارت کارگری» مجوز کار مهاجران در ایران است. «امین ا...» کارگر میان‌سال افغان که سال‌ها در ایران زندگی و کار کرده نیز گلایه‌هایی درباره نحوه صدور کارت کارگری برای کارگران افغانستانی دارد و می‌گوید: «اداره کار به ما می‌گوید باید یک صاحبکار داشته باشی تا به تو کارت کارگری بدهیم، منتها من کارگر آزاد هستم و هر روز دور میدان فردوسی می‌ایستم تا یک نفر پیدا شود و به من کار بدهد و هر روز یک صاحبکار دارم. باید دست کدام خلق خدا را بگیرم و بیاورم به عنوان صاحبکار تا به من کارت کارگری قانونی تعلق بگیرد؟ با این حال اگر جایی مشغول کار باشم و بازرسان من را ببینند، صاحبکارم را جریمه می‌کنند و صاحبکار مبلغ جریمه را از حقوق من کم می‌کند، نه سفارت به ما جواب درستی می‌دهد نه اداره کار.» مرد جوان دیگری که خود را «حسین‌پور» معرفی می‌کند، می‌گوید: «من بیمه بیکاری دارم و با واریز همین بیمه بیکاری زندگی‌ام را می‌گذرانم اما متاسفانه حقوق مرا دوماه است که واریز نکرده‌اند. وقتی دلیلش را از کارمندان اداره کار می‌پرسم، می‌گویند زمانی که شما برای حضور و غیاب می‌آمدید، ساعت حضور و غیاب‌تان به دلیل خرابی دستگاه ساعت‌زن، ثبت نشده و فعلا باید صبر کنی!»

بیکاران مستاصل، در جست‌وجوی کار

در ادامه با زنی جوان که مدتی است برای پیگیری کارهایش به اداره کار می‌آید، همکلام می‌شویم که می‌گوید: «وقتی برای پیگیری امور بیمه بیکاری‌ام آمدم، یک نشانی به من دادند و گفتند برای کاریابی ثبت‌نام کن. من هم به نشانی آن موسسه رفتم و ۲۰ هزار تومان برای ثبت‌نام پرداخت کردم. اما طی شش ماه اخیر که بیکارم، فقط یک‌بار از آن موسسه به من زنگ زدند و رشته تحصیلی و تخصصم را پرسیدند و دیگر هیچ خبری نشد. با چند نفر از افرادی که به اداره کار مراجعه می‌کنند، صحبت کرده‌ام. تا الان هیچ‌کس از طریق این موسسات مشغول به کار نشده است. نمی‌دانم این موسسه کاریابی از کجا سر درآورده‌اند و فلسفه وجودی‌شان چیست و چرا باید در اداره کار به ما معرفی شوند؟ ولی هر چه هست به یک منبع درآمد تبدیل شده برای عده‌ای که از جیب خالی بیکارانِ مستاصل و جویای کار، سوءاستفاده می‌کنند.»

روند فرسایشی پیگیری امور در عصر اینترنت

فرشاد جوانی است که در یکی از شهرستان‌های اطراف مشغول به کار بوده اما حالا بیکار شده و مدتی است درگیر انجام کارهای بیمه بیکاری‌اش شده. فرشاد هم دل‌پُری از نحوه رسیدگی‌ها در اداره کار دارد و می‌گوید: «چند سالی به عنوان کارمند یک شرکت در یکی از شهرستان‌های استان کار کرده‌ام و حالا وضعیت اقتصادی، من را هم مثل خیلی از مردم بیکار کرده است. اشتباهات برخی کارمندان در ادارات مختلف هم در این شرایط شده قوز بالا قوز. مثلا من به تازگی متوجه شده‌ام برایم دو شماره بیمه در سیستم ثبت شده که همین موضوع، دردسرهایی ایجاد کرده است. بعد از آن گفتند برای گرفتن مدارکت باید به همان شرکت شهرستان مراجعه کنی و مجبور شدم هشت ساعت راه را بروم و برگردم و چند روز هم آن جا علاف شدم، خلاصه دوماه است که کارهایم طول کشیده، بدون این که مبلغی بابت بیمه بیکاری دریافت کنم. امروز هم از صبح پشت در اتاق بایگانی نشسته‌ام و هیچ کس پاسخ‌گو نیست. من نمی‌دانم در عصری که همه کارها با اینترنت و از راه دور انجام می‌شود، چرا ادارات ما از جمله همین اداره کار، یک سیستم جامع ندارد که اطلاعات افراد را از راه دور دریافت کند؟»

چهره به چهره با مردم، همراه با مدیرکل کار

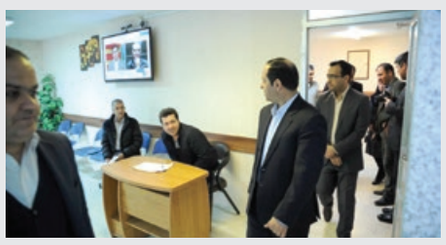
پس از شنیدن دردِدل مردم و مُراجعان، به دفتر «محمد سنجری» مدیرکل اداره کار در استان خراسان رضوی می‌رویم و بعد از خداقوت و احوال‌پرسی، از او دعوت می‌کنیم با هم، داخل و اطراف ساختمان اداره کار قدمی بزنیم تا ضمن دیدار چهره به چهره‌ایشان با ارباب‌رجوع و پاسخ‌گویی‌شان به سوالات و گلایه‌های مُراجعان، خودمان هم بی‌تعارف سوالاتی را مطرح کنیم.

چرا دفاتر اداره، محدود است؟

به عنوان اولین سوال، دلیل محدود بودن تعداد شعبه‌های رسیدگی‌کننده این اداره در شهر را که باعث گلایه‌های زیاد مردم شده، می‌پرسم و سنجری در پاسخ می‌گوید: «ما در مشهد یکی دوتا ساختمان داریم که فرسوده است و اکنون هزینه تجهیز، نگهداری و تعمیر آن‌ها را نداریم. از طرفی به‌رغم بالا رفتن حجم کار، میزان بودجه دریافتی‌مان تغییری نداشته است. با وجود این مشکلات، توانایی ساخت یا خرید ساختمان جدیدی در نقطه دیگری از شهر را نداریم ولی سعی کرده‌ایم روند رسیدگی‌ها را تسریع کنیم. مطمئن باشید کسی از شهرستان برای انجام امور مربوط به حضور و غیاب، به مشهد نمی‌آید، مگر برای حل اختلاف با کارفرما.»

تکلیف حل مشکلات کارت کارگری چه می‌شود؟

سنجری در پاسخ به این سوال، توضیح می‌دهد: «ما درباره کار اتباع خارجی، معمولا دو چالش داریم؛ یکی صدور کارت کارگری و دیگری پروانه کار که برای حل مشکلات مربوط به کارت کار، پنج مرکز کاریابی را در حاشیه شهر فعال کرده‌ایم و این کارت، معمولا بدون هیچ مشکلی صادر می‌شود و تنها درباره پروانه کار، صاحبکار تعهدی می‌دهد مبنی بر این که به مهارت آن فرد در محیط کاری‌اش نیاز دارد و پروانه کار صادر می‌شود.»



چرا از موسسات کاریابی بخار بلند نمی‌شود؟

سنجری درباره سازوکار موسسه‌های کاریابی می‌گوید: «بعضی شهروندان درباره این که چند ماه از ثبت‌نام‌شان در موسسه‌های کاریابی گذشته و کسی با آن‌ها تماس نگرفته، گلایه‌هایی مطرح می‌کنند که باید گفت متاسفانه در شرایط امروز، این اتفاق طبیعی است. چون فقط در ۹ ماه اول امسال، حدود ۲۸ هزار جوینده کار داشته‌ایم، در حالی که فقط شش هزار فرصت شغلی در استان فراهم شده است و تعداد متقاضیان از فرصت‌های شغلی بیشتر است و موسسه‌های کاریابی در این موضوع تقصیری ندارند.»

خرابی دستگاه حضور و غیاب، واقعیت دارد؟

به سمت بخش ثبت حضور و غیاب این اداره می‌رویم. مدیر ابتدا به گفت‌وگو با چند ارباب‌رجوع درباره وضعیت پاسخ‌گویی در این اداره می‌پردازد و در ادامه در پاسخ به این ادعا که برخی افراد به دلیل خراب بودن دستگاه‌های حضور و غیاب، چند ماهی است که حقوق نگرفته‌اند، پس از جویا شدن این ماجرا از مسئولان مربوط در این اداره، می‌گوید: «این ادعا واقعیت ندارد و حضور و غیاب در ماه‌های اخیر به صورت دقیق توسط دستگاه‌ها انجام می‌شده است. ما همیشه دستگاه‌های یدک داریم که جایگزین دستگاه‌های خراب می‌شود و این دستگاه‌ها به صورت لحظه‌ای کنترل و بررسی می‌شوند.»

چرا تامین اجتماعی سنگ‌اندازی می‌کند؟

در ادامه به طبقه اول این ساختمان سر می‌زنیم و با جوانی که از روند کند انجام کارهایش گلایه دارد، همکلام می‌شویم. بعد از بررسی پرونده این جوان، مشخص می‌شود وجود یک خطا از سمت سازمان تامین اجتماعی، گرهی در مسیر رسیدگی به پرونده این فرد ایجاد کرده و مدیر اعلام می‌کند: «در این پرونده متاسفانه تامین اجتماعی در پاسخ نامه مربوط به این فرد، اعلام کرده اخراج ایشان به علت بی‌انضباطی بوده است. در حالی که تامین اجتماعی در هیچ شرایطی حق ندارد در این موضوعات ورود کند و ما فوری نامه‌ای ارسال می‌کنیم تا به این موضوع رسیدگی شود.»

فشار کار بر کارمندان ما زیاد و مقداری تاخیر در انجام امور، طبیعی است

یکی از مراجعان که گوشه سالن ایستاده، با صدای آهسته، طوری که کسی متوجه نشود، می‌گوید: «این جا خیلی شلوغ است، همه کارها با تاخیر انجام می‌شود. لطفا این را به آقای مدیرکل بگویید.» سنجری سری تکان می‌دهد و با لبخند می‌گوید: «ما فقط در همین اداره کار خیام، ۱۴ هزار مقرری بگیر داریم و روزی هزار و پانصد نفر در این مرکز، فرایند حضور و غیاب را انجام می‌دهند که این حجم از فشار کاری، واقعا دشوار است. از اول سال تا امروز به هفت هزار شکایت رسیدگی شده که ۴ هزار و ۶۰۰ شکایت مربوط به مشهد است. این در حالی است که با راه‌اندازی واحد مشاوره و میز خدمت، به بخش عمده‌ای از شکایات از طریق واحد مشاوره و میز خدمت رسیدگی می‌شود و این موضوع باعث شده نسبت به سال قبل، ۴۰ درصد کاهش شکایات داشته باشیم. هر روز حدود ۵۰۰ نامه به دست همکاران ما در این ساختمان می‌رسد و فشار کار در این اداره به شدت بالاست اما متاسفانه جلوی استخدام نیروی جدید هم گرفته شده است. ۵۰ درصد از چارت ما بلاتصدی است و از نظر موانع مالی و میزان حقوق هم با مشکلات مالی روبه‌رو هستیم. به همین دلیل، شاید مقداری تاخیر در انجام امور، طبیعی باشد.»

مشکلی که با دستور مستقیم مدیرکل حل شد

در پایان این دیدار سرزده، یکی از مراجعان خطاب به مدیرکل می‌گوید: «من در جلسه رسیدگی، به مشکلی برخوردم و اکنون ریز دستمزدها را ندارم و واحد حسابداری موسسه‌ای که در آن به کار مشغول بوده‌ام، هیچ فیش حقوقی به من نمی‌دهد، کارشناس اداره کار به من اعلام کرده بر اساس حداقل حقوق، محاسبات‌شان را انجام می‌دهند و این در حالی است که حداقل حقوق اداره کار، از حقوقی که من می‌گرفتم ۶۰۰ هزار تومان در ماه کمتر است و اگر به شکلی که کارشناس گفته محاسبات انجام شود، حدود ۵ میلیون از حق من ضایع می‌شود.» سنجری پاسخ داد: «شما یک پرینت حساب از حقوق واریزی‌تان بیاورید تا ادعایتان درباره میزان حقوق ثابت شود. در آن صورت همان مبلغی را که در پرینت حسابتان است، به عنوان حقوق به شما می‌پردازیم و پرونده بر اساس همان پرینت‌ها تشکیل می‌شود.»