خراسان رضوی

دوشنبه‌ها با
سرزده
۴

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 ساختار اداری و ناهماهنگی سیستم، امروز و فردا کردن 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 بهانه‌هایی مثل صرف صبحانه و ناهار و... از جمله دلایلی است که معمولا منجر به راه نیفتادنِ کار ما به‌عنوان مُراجع و نیاز به دوباره و چندباره سر زدن و خسته و فرسوده شدن‌مان می‌شود. روی همین حساب، بیشترمان از ساز و کار و نحوه پیشرفت امور در اداره‌های دولتی شاکی هستیم و از تصور مراجعه به اداره‌های دولتی، لرزه براندام‌مان می‌افتد. صفحه حرف مردم به احترام همین دغدغه‌ها و برای نظارت بر شرایط کلی پاسخ‌گویی اداره‌های دولتی به مراجعان، هر هفته و در قالبی با عنوان «سرزده در ادارات»، بی‌خبر و بدون هماهنگی به یکی از ادارات مختلف مشهد سرکشی می‌کند، حرف و دردل مراجعان را می‌شنود و منعکس می‌کند و در ادامه، تلاش می‌کند گفت‌وگوی چهره‌به‌چهره‌ای با مسئولان آن اداره برای شنیدن پاسخ‌هایشان به مشکلات مردم، ترتیب دهد. چهارمین قرار سرزده‌ما، دیدار با مُراجعان و مسئولان اداره ثبت اسناد و املاک است که پیش رویتان قرار دارد.

پیام‌های شما برای «سرزده»

گزارش سرزده روزنامه خراسان رضوی از اداره امور اتباع خارجی را خواندم و تعجب کردم که چطور یک کارمند با آن لحن جواب گزارشگر را داده است. اما پاسخ‌های قاسمی رئیس اداره امور اتباع بابت دخترک معصوم، قلبم را آرام کرد. عزت نفس این فرد ستودنی است.

کمال تشکر را برای گزارش سرزده از اداره امور اتباع خارجی دارم. کاش قدری هم از هزینه‌های سنگینی که برای اقامت مهاجران دریافت می‌شود، کم یا مشکلات دیگری مثل کارت کارگری که این روزها با وجود مخارج سنگین زندگی و گرانی‌ها به مسئله‌ای جدی تبدیل شده، حل می‌شد.

بابت گزارش سرزده هفته قبل تشکر می‌کنم. اتباع افغانستانی با مشکلات زیادی در ایران مواجه هستند. از جمله تحصیلات دانشگاهی، محدودیت برای کار، رانندگی، خرید ملک و ده‌ها قانون محدودکننده دیگر که باعث سرخوردگی آنان شده است.

مگر شما و خبرنگاران روزنامه ادعا ندارید که صدای ما مردم هستید؟ پس چطور این همه پول و ثروت و از همه مهم‌تر وقت و انرژی مردم در این ادارات حیف و میل می‌شود و صدای شما در نمی‌آید؟ خواهش می‌کنم در صفحه سرزده، این وظیفه را انجام دهید و حرف مردم را چاپ کنید. شاید مسئولان با خواندن شرایطی که در ادارات تحت نظرشان وجود دارد، وجدان درد بگیرند.

سلام. صفحه حرف مردم با بخش سرزده موثرتر شده است. لطفا این مسیر را ادامه بدهید. به بخش‌ها و ادارات دیگر هم سرزده مراجعه کنید. مثل دادگاه‌ها و شوراهای حل اختلاف. مردم گرفتارند و امیدشان بعد از خدا به شماهاست.

شرایط عمومی اداره ثبت اسناد و املاک در یک نگاه

نشانی دفتر مرکزی مشهد:
بولوار خیام، تقاطع ارشاد

شماره تلفن:
۳۷۶۵۱۰۰۱

تکریم ارباب رجوع
★★☆☆☆

آسانسور
✓

نحوه مصرف انرژی در اداره
★★★★★

استاندارد سازی ساختمان برای معلولان
✗

تنظیم سرمایش و گرمایش
★★★★★

میز خدمت
✓

آبخوری و آبسردکن
✓
۵

سرویس بهداشتی به تعداد کافی
✓
WC

صندلی برای نشستن ارباب‌رجوع
✓

پارکینگ
✗
P

گزارش «سرزده» از شرایط اداره ثبت اسناد و املاک خراسان رضوی

آشفتگی در ثبت

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

درباره پیشینه اداره ثبت اسناد و املاک و اهداف و وظایفش

● در اردیبهشت ماه ۱۲۹۰ هجری شمسی در دوره دوم مجلس شورای ملی، قانون ثبت اسناد و املاک طرح، در فروردین ماه ۱۳۰۲ هجری شمسی در ۱۲۶ ماده اصلاح و در اسفند ۱۳۱۰، این قانون مشتمل بر ۱۵۷ ماده، تصویب شد؛ این قانون هم اکنون مرجع و مستند ادارات ثبت اسناد و املاک در کل کشور است. با توجه به ماده اول قانون تصویب شده مذکور، ثبت اسناد و املاک جهت تثبیت مالکیت مشروع مردم و تسجیل اسناد تنظیمی بین آن‌ها شکل گرفت تا با ایجاد ثبات قضایی و حقوقی در این دو مورد، هم اشخاص به سرمایه‌گذاری تشویق و ترغیب شوند و هم مالیات و حقوق دولت در رابطه با معاملات وصول شود. با ثبت اسناد در دفاتر اسناد رسمی، حقوق مردم محفوظ می‌ماند و مورد سوء استفاده افراد سودجو و کلاهبردار قرار نمی‌گیرد. همچنین اسنادی که در دفاتر اسناد رسمی ثبت می‌شود، رسمی و لازم الاجرا است. ثبت اسناد و املاک، علاوه بر هدفی که اشاره شد، برای دولت منبع درآمد و از سازمان‌های انتفاعی است که چندین برابر بودجه مصرفی خود را تحصیل و به خزانه دولت واریز می‌کند.

● اداره کل ثبت اسناد و املاک خراسان رضوی با ۳۷ واحد ثبتی مصوب، ۳۲ واحد ثبتی فعال، ۲ اداره اجرای اسناد رسمی و ثبت شرکت‌ها و موسسات غیر تجاری، ۵۰۱ دفتر خانه اسناد رسمی، ۲۳۱ دفترخانه ازدواج و ۱۰۷ دفترخانه طلاق در چهار بخش مهم «ثبت املاک»، «ثبت اسناد»، «ثبت شرکت‌ها و مؤسسات و اجراییات» و نیز «اجرای طرح‌های کاداستر و جامع املاک» برای تحقق ثبت نوین به مردم شریف استان خراسان رضوی خدمت‌رسانی می‌کند.

اداره ثبت اسناد و املاک، جزو آن دسته ادارات است که به دلیل وسعت پوشش خدمات، محل مراجعه تعداد زیادی از مردم شهر است. به همین دلیل خدمات‌رسانی در این اداره، نسبت به دیگر ادارات از حساسیت بالاتری برخوردار است. در ادامه سلسله گزارش‌های «سرزده» به سراغ بررسی اداره‌های آن در سطح شهر مشهد رفتیم. برای این که بدانید در اداره ثبت چه می‌گذرد، با ما همراه باشید.

بی‌دقتی کارمندان در ثبت اعداد و ارسال اسناد

اداره ثبت منطقه یک، واقع در خیابان امام خمینی (ره) مشهد، جایی که به «کوچه ثبت» معروف است، اولین مقصد ما برای اطلاع از مشکلات مردم در مراجعه به اداره ثبت است. مردمیان سالی جلوی در، مشغول صحبت تلفنی است و عصبانیت و ناراحتی از چهره و حرکاتش مشخص است. بعد از تمام شدن مکالمه تلفنی‌اش، سر صحبت را باز می‌کنم و او که خودش را «خلیل بهشتیان» معرفی می‌کند، شروع به درد دل می‌کند. اسنادی را که در دست دارد نشان می‌دهد و می‌گوید: «دو ماه است که دنبال گرفتن سند تفکیکی هستم و حالا که سند را گرفته‌ام، متوجه شده‌ام در قسمت املاک، عددهای اشتباه وارد کرده‌اند و وقتی اعتراض کردم، گفتند باید دوباره از اول روند ثبت سند را طی و عددها را اصلاح کنیم. آخر مگر من وقت و پول و حوصله و انرژی‌ام را از سر راه آورده‌ام که باز دوماهِ دیگر معطل بمانم به خاطر اشتباهات تعدادیِ از کارمندان اداره ثبت؟ نکته دیگر این که این اداره، برای تحویل بعضی مدارک به مُراجع، از طریق پست عمل می‌کند و به افراد می‌گوید اسناد از طریق پست برایتان ارسال می‌شود و حتی اگر خانه ما چسبیده به اداره ثبت اسناد باشد، حق مراجعه حضوری نداریم و باید منتظر پست بنشینیم و هزینه بدهیم؛ این یعنی گرفتن پول زور از مردم. حالا کاش حداقل همین روند، منظم و قابل اعتماد بود. دو ماه قبل مدارکم را کامل کردم و قرار بود پست اسناد را به دستم برساند؛ هر چقدر منتظر شدم مدارک به دستم نرسید و وقتی به اداره ثبت مراجعه کردم، متوجه شدم مدارک در اتاق بایگانی این اداره خاک می‌خورد و به پست تحویل نشده و هیچ کس هم متوجه نیست. دیروز که دوباره به این اداره مراجعه کردم، باز گفتند سند مدنظرم نیست اما وقتی خودم پرونده را بررسی کردم، سند را دیدم و مشخص شد کارمند مربوط، با بی‌دقتی باعث تلف شدن زمان شده است. این همه گیجی، حواس‌پرتی و ناهماهنگی در این اداره حساس، به هیچ‌وجه قابل توجیه نیست.»

ارائه کند خدمات و گرفتن حق حساب توسط برخی نقشه‌بردارها

چند قدم آن طرف‌تر، با شهروندی همکلام می‌شوم که دلِ پُری از رفت و آمد به این اداره دارد و می‌گوید: «اداره ثبت، پاسخ استعلام درباره املاک جریانی (املاکی که سند مالکیت ندارد) را با وجود این که نیاز به پیگیری و کار چندانی ندارد، دیر ارائه می‌دهد و کار یک روزه را گاهی تا یک ماه به تاخیر می‌اندازد و اگر از مسئولان این اداره دلیلش را بپرسید، می‌گویند کمبود نیرو داریم؛ همین. یکی دیگر از مواردی که در اداره ثبت با مشکل انجام می‌شود، صدور سندهای تک‌برگی است که طبق قانون خودِ اداره ثبت، باید پنج روزه صادر و برای مالک جدید ارسال شود؛ اما هم اکنون با تاخیر زیاد انجام می‌شود و بین یک تا دو ماه زمان می‌برد و گلایه‌های زیادی به دنبال دارد. خلاصه این که در این اداره، تمام خدمات روی دور کند ارائه می‌شود.» این شخص، در ادامه یک ادعای قابل تامل هم درباره تخلفات مالی که توسط برخی نقشه‌برداران اداره ثبت انجام می‌شود، مطرح می‌کند: «بعضی نقشه‌برداران که یا کارمند یا طرف قرارداد اداره ثبت هستند، این روزها برای تسریع در نقشه‌برداری، با خیال راحت مبالغی را به شکل غیرقانونی از مالکان دریافت می‌کنند و این اتفاق در حالی رخ می‌دهد که طبق قانون، باید نقشه‌برداری رایگان انجام شود؛ ولی نقشه‌بردارها با طرح کردن بهانه‌هایی، فرد را مجاب می‌کنند برای این که کارشان زودتر انجام شود، مبلغی بپردازند و متاسفانه هیچ نظارتی هم وجود ندارد. فقط هر از گاهی از گوشه و کنار می‌شنویم با یکی از این افراد برخورد شده اما انگار مسئولان برای رسانه‌ای شدن این موضوع و برخورد جدی و واضح، ملاحظاتی دارند.»

حواس‌پرتی‌های سرنوشت‌ساز و رفتار متکبرانه کارمندان

در ادامه، به اداره ثبت اسناد منطقه ۳ مشهد، واقع در خیابان امام رضا(ع) سر می‌زنیم. ساختمانی که ظاهرا پیش از این منزلی مسکونی بوده و اداره ثبت، آن را بدون توجه به استانداردهای لازم برای یک اداره دولتی، اجاره کرده و به ارائه خدمات به ارباب رجوع مشغول است؛ چالشی که ساختمان اداره ثبت اسناد منطقه ۴ هم با آن روبه‌روست. با جوانی که خودش را «مصطفی» معرفی می‌کند، همکلام می‌شویم. مصطفی که خودیکی از دفتریاران فعال در دفاتر ثبت است، در خصوص کم و کاستی‌های این اداره می‌گوید: «یکی از آشنایان ما مدتی قبل یک ملک را از بنیاد مسکن گرفته بود و اداره ثبت به اشتباه، ملک مجاور را به اسم این فرد ثبت کرده بود و همین سوءتفاهم، باعث درگیری دو طرف معامله شد و حوادث ناگواری رقم خورد. نمی‌دانم اگر در این درگیری‌ها یک نفر کشته شده بود، دادگاه کارمند ثبت را که دلیل اصلی این زد و خورد مفصل بود، متهم و محاکمه می‌کردیا نه. مسئولان ثبت اسناد که انگار چشم‌شان را به روی این حواس‌پرتی‌های در دسرساز بسته‌اند. مشابه این اتفاق، برای پدر خانمم هم افتاد. دادگاه، دستوراتی درباره یک ملک صادر کرده و نامه‌ای در این‌باره به اداره ثبت ارسال شده بود که به دلیل بی‌تفاوتی کارمند اداره ثبت، اخطاریه به دست پدر خانمم نرسید و زمان تعیین شده توسط دادگاه گذشت و زمین و سرمایه ایشان به باد رفت.» «مهدی» یکی دیگر از شهروندانی است که برای انجام کارهایش به این اداره آمده و از نحوه پاسخ‌گویی شاکی است و می‌گوید: «متاسفانه نگاه تعدادزیادی از کارمندان این جا به ارباب رجوع، متکبرانه و از بالا به پایین است و وقتی به شکل پاسخ‌گویی‌شان اعتراض می‌کنی، در نهایت خونسردی و بی‌تفاوتی جواب می‌دهند «برو هر کجا که دلت می‌خواهد شکایت کن.» و متاسفانه هیچ کس هم بر رفتارشان نظارت نمی‌کند. برخی کارمندان، دایم سرشان توی گوشی است و وقتی اعتراض می‌کنی، عصبانی هم می‌شوند.»

چهره به چهره با مردم، همراه با مدیرکل ثبت اسناد

استاندارد نبودن ساختمان و خدمت‌رسانی ضعیف را می‌پذیریم

بعد از گشت و گذار در دفاتر اداره ثبت اسناد و املاک مشهد، به دفتر کار «محمدحسن بهادر» مدیرکل این اداره واقع در خیابان خیام می‌رویم، منتها متوجه می‌شویم ایشان برای سرکشی به دفاتر سطح شهر رفته و هم اکنون در اداره ثبت منطقه یک واقع در کوچه ثبت است. روی همین حساب، دوباره به سمت این اداره می‌رویم و مدیر را می‌بینیم و در قدم اول، موضوع غیراستاندارد بودن ساختمان‌های اداری این اداره را که فاقد پارکینگ، آسانسور، راهروهای راحت و سقف بلند و رمپ معلولان و... است پیش می‌کشیم که پاسخ می‌دهد: «من قبول دارم بعضی ساختمان‌هایمان استانداردهای لازم یک فضای اداری را ندارد و از سرناچاری، ساختمان‌های مسکونی را برای ارائه خدمات اداری اجاره کردیم. تایید می‌کنم که نقدهای زیادی بر این موضوع وارد است، ولی ما بودجه لازم برای خرید و ساخت ساختمان جدید نداریم و این در حالی است که بعضی ادارات دولتی، در همین استان، ساختمان مازاد دارند و مسئولان استانی برایشان امکان دارد تعدادی از این ساختمان‌ها را به سازمان ثبت بسپارند ولی این کار را نمی‌کنند. اگر چه ما از نظر درآمدزایی، جزو سه دستگاه اول استان هستیم ولی به چند دلیل، در ارائه خدمات ضعیف ایم. یکی این که با وجود مشکلات مالی، واقعا نمی‌دانم به چه دلیل، از سال‌ها قبل ملزم هستیم سالانه ۴۲ درصد از درآمد دفاتر اسناد رسمی را به حساب سازمان هلال احمر واریز کنیم. علاوه بر این، سالانه ۸ درصد از درآمدمان هم به حساب شهرداری واریز می‌شود و در نهایت ما می‌مانیم و این مشکلات که شاهد آن هستید. ساختار استخدامی و سازمانی ما مربوط به ۳۰ سال قبل است و به روز نشده و ما با همان تعداد کارمند باید کار کنیم و با وجود این کمبودها، رسیدگی به موضوعات مربوط به مهریه که مبحث سنگینی است هم به ما سپرده شده است. با این توصیف، به نظرتان به چه میزان می‌توانیم خدمت‌رسانی رضایت‌بخشی به ارباب رجوع داشته باشیم؟»

با کمبود نیرو مواجهیم و با کارمندان خاطی، برخورد می‌کنیم

قدم زنان با مدیر، به بخش رسیدگی به موضوعات مربوط به مهریه که جزو بخش‌های شلوغ و پُرمراجع هم هست، می‌رسیم. به محض ورود، خانمی که وکیل دادگستری است و مدیرکل را شناخته، جلو می‌آید و با ناراحتی می‌گوید: «شما را به خدا فکری به حال پاسخ‌گویی بد کارمندانتان به ارباب رجوع بکنید. برای پیگیری کارم، از ساعت ۹ تا ۱۱:۳۰ منتظر نشسته‌ام و همچنان بلاتکلیف. وقتی هم اعتراض می‌کنم، می‌گویند: اگر زیاد حرف بزنی، نه تنها چند ساعت که چند روز باید بروی و برگردی! ما و موکلان‌مان چه گناهی کرده‌ایم که کارمان به این اداره افتاده؟» خانم میان‌سالی که او هم از وکلای دادگستری است جلو می‌آید و با شکایت از نحوه عملکرد کارمندان، می‌گوید: من هم اکنون یک پرونده در دست بررسی دارم که در سال ۱۳۹۶ برای مطالبه مهریه توسط موکلم، باز و ثبت شده. بعد از یک سال، بالاخره امروز را به عنوان روز مزایده همسر سابق موکلم تعیین کرده‌اند اما حالا که وقت گذاشته‌ایم و آمده‌ایم، می‌گویند مزایده باطل است و نیاز به ارزیابی مجدد دارایی دارد. به نظر شما این اطاله حق، موجب اتلاف حق موکل من نیست؟»

بهادر دلجویی می‌کند که: «برای اطمینان خاطر شما دستور می‌دهم این پرونده به صورت دقیق بررسی و اگر مشکلی وجود داشت، با فرد خاطی برخورد شود. در این موارد کارمند خاطی را به هیئت رسیدگی به تخلفات اداری می‌فرستیم.» و در ادامه، رو به وکیل اول، می‌گوید: «باور کنید ما برای تسریع در انجام امور، ۵۰ کارمند از شهرستان‌هایی را که ادارات ثبت‌شان ارباب رجوع کمتری دارند به مرکز استان آورده‌ایم و در ادامه، نامه‌نگاری‌هایی برای تامین نیروی بیشتر انجام داده‌ایم. با این توصیف، چاره‌ای جز صبر نیست.»

فشار کار، دلیل بداخلاقی برخی کارمندان اداره

برای بررسی دلیل بدرفتاری کارمند مذکور که یکی از چندین موردِ گلایه‌های مردم از برخوردهای نامناسب در این اداره با ارباب‌رجوع است، با مدیر همراه می‌شویم. کارمند می‌گوید: «من باید هر روز به حدود ۵۴ پرونده رسیدگی کنم و پاسخ‌گو باشم. سنگینی کار، فشار عصبی زیادی به من و همه همکارانم وارد می‌کند و همین فشارهای کاری و اعتراض‌های پی در پی ارباب رجوع‌هایی که منتظر مانده‌اند، باعث می‌شود در بعضی موارد، بلند صحبت کنیم. واقعا باید برای حل این موضوع چاره‌اندیشی کرد.» وسط این حرف‌ها، یک مراجع می‌گوید: «با تعداد محدودی کارمند که هیچ کدام اطلاعات جامعی درباره مسائل تخصصی از جمله مهریه ندارند، نمی‌توان کاری از پیش برد. به اعتقاد من باید چندین نیروی متخصص در این اداره فعال شوند.» بهادر در پاسخ، لب به شکایت می‌گشاید و می‌گوید: «انتقال پرونده‌های مهریه از دادگستری و مراجع قضایی به اداره ثبت اسناد، با هدف کاستن بار آن ادارات انجام شد و فقط طی امسال به ۸۶۰۰ پرونده مهریه رسیدگی کردیم. اما متاسفانه این وسط، به کمبود نیرو در اداره ثبت برای پاسخ‌گویی به این حجم از کار، توجهی نشد و به همین دلیل امروز شاهد این اتفاقات هستیم.»

این همه آشفتگی، برای خود من هم عجیب است!

کمی جلوتر، یکی دیگر از مراجعان، رو به مدیرکل با عصبانیت می‌گوید: «من یک پرونده در این اداره دارم که از یک ماه پیش اعلام کردند گم شده و باید دوباره تشکیل پرونده بدهی. در کمال تعجب، به هر اتاقی سر می‌زدم، می‌گفتند پرونده‌ات این جا نیست. تا این که بالاخره پرونده را در اتاق رئیس این اداره پیدا کردم و متوجه شدم یک ماهِ آزگار که من هر روز می‌آمدم و می‌رفتم، پرونده در اتاق رئیس بوده و هیچ کس خبر نداشته و در عجبم از این هرج و مرج و بی‌نظمی!» بهادر که از شنیدن این ماجرا تعجب کرده است می‌گوید: «این آشفتگی‌ها از نظر من هم غیرطبیعی است اما در این سه ماهه که به استان خراسان رضوی آمده‌ام، تمام تلاشم را برای سامان‌دهی شرایط به کار گرفته‌ام. منتها درباره این موضوع هم، باز باید این توضیح تکراری را بدهم که کمبود نیرو و در این مورد خاص، نیروی خدماتی برای انتقال پرونده‌ها از اتاقی به اتاق دیگر، یکی از مهم‌ترین معضلات ماست.» از بهادر درباره گلایه یکی از شهروندان مبنی بر گرفتن حق‌حساب توسط نقشه‌بردارها می‌پرسیم که توضیح می‌دهد: «این موضوع باید به صورت مصداقی بررسی شود ولی در سه ماهی که من عهده‌دار این سمت شده‌ام، به موردی برنخورده‌ام.»