



با ما از تجربه‌تان از مراجعه به ادارات مختلف استان بگوئیدو مشکلات را با#سرزده به شماره٢۰۰۰۹۹۹ 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 خوبی در ذهنتان نمانده باشد. بوروکراسی و کاغذبازی، کاستی‌های ساختار اداری و ناهماهنگی سیستم، امروز و فردا کردن کار متدان و برخورد نامناسب با ارباب‌رجوع، قطع بودن گاه و بی‌گاه خطوط تلفن و اینترنت، مرمضی و ماموریت و جلسات طولانی مدیران، حضور نداشتن کارکنان به پهنه‌هایی مثل مصرف میحاده و ناهار و... از جمله دلایلی است که معمولاً منجر به اه بیفتادن کار ما به عنوان مراجع و نیاز به دوباره و چندباره سرزدن و خسته و فرسوده شدن مان می‌شود. روی همین حساب، بیشترمان از ساز و کار و نحوه پیشرفت امور در ادار ه‌های دولتی شاکی هستیم و از تصور مراجعه به اداره‌های دولتی، لیزه براندامان می‌افتد. صفحه حرف مردم به احترام همین دغدغه‌ها و برای نظارت بر شرایط کلی پاسخ گویی 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 در دل 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. پنجمین قرار سرزده ما، دیدار با مراجعان و مسئولان آراستان بهشت‌رضا(ع) است که پیش‌رویتان قرار دارد.

گزارش: محمد بهبودی‌نیا | عکس‌ها: میثم دهقانی

خودروی «نخشی کش» به سرعت از کنار خودرویی که در آن هستیم، عبور می‌کند و چند خودرو هم ویران‌گشان دنبالش می‌کنند و از ورودی «بهشت‌رضا(ع)» به سمت غسالخانه می‌روند. راننده زیر لب غر می‌زند که: «نمی‌دانم کی قرار است این جاده خراب، سرو سامان پیدا کند؟ در کنار این، سرعت بالای خودروها و دست‌فروش‌هایی که برای فروش اجناسشان تا وسط جاده جلو می‌آیند، آخر کار دستان می‌دهند». با این مقدمه، حتما متوجه شده‌اید که این بار برای تهیه گزارش «سرزده» خراسان‌رضوی، به سراغ بهشت‌رضا(ع) مشهد رفتیم. در بدو ورود، پیرمردی عصا به دست را می‌بینیم که روی جدول‌های کنار خیابان ورودی نشسته و خودروی ما را که می‌بیند، دست بلند می‌کند و می‌ایستیم. به محض این که سوار می‌شود، گله می‌کند: «هر وقت به بهشت‌رضا(ع) می‌آیم همین وضع است. نمی‌دانم چرا مسئولان بهشت‌رضا(ع) حداقل در روزهای شلوغ یک اتوبوس، ون یا مینی‌بوس برای رفت و برگشت مردمی که

به این جا می‌آیند، اختصاص نمی‌دهند؟» همان‌طور که پیرمرد صحبت می‌کند، از کنار پانه اتوبوس‌های بهشت‌رضا(ع) عبور می‌کنیم و می‌بینیم هیچ اتوبوسی در جایگاه نیست. پیرمرد ادامه می‌دهد: «با این قیمت قبر در بهشت‌رضا(ع) آدم می‌ترسد بمیرد و مرده‌اش روی زمین بماند. به‌خصوص این که شنیده‌ام هر جای دیگری غیر از بهشت‌رضا(ع) مثل «خواجه‌ربیع» یا «بهشت جوادالائمه(ع)» هم که قصد دفن عزیزی را داشته باشی، باز باید مبلغی به حساب بهشت‌رضا(ع) واریز کنی. من که بچه‌ای ندارم ولی به همه نزدیکانم سپرده‌ام وقتی غر دم، راضی‌ام مرا وسط بیابان‌های مشهد دفن کنند ولی راضی نیستم برای قبر و سنگ قبر گران قیمت در این جا، خرج بی‌خود کنی. این روزها اگر پول داشته باشی که هیچ، اگر پول نداشته باشی در قبرستان هم جایی نداری!» و بعد می‌گوید: «همین جاست. آرامگاه عزیزم این جاست. من پیاده می‌شوم.» و به حمت پیاده و با کمر خمیده، سلا نه سلا نه دور می‌شود.



قبر در بهشت‌رضا(ع): رایگان یا پولی؟

برای باخبر شدن از قیمت قبور در بهشت‌رضا(ع) به شکل ناشناس با واحد پذیرش سازمان فردوس‌ها تماس می‌گیرم. اپراتور در باره قیمت قبر در بهشت‌رضا(ع) توضیح می‌دهد: «برای دفن در بلوک عمومی، قیمت هر قبر یک طبقه یک میلیون و ۵۰۰ هزار تومان با هزینه خدمات است. منتها این توضیح لازم است که هر روز از هفته، فقط در یک بلوک خاص امکان به خاک سپاری وجود دارد و در صورتی که بخواهید در بلوکی، غیر از بلوک تعیین شده در آن روز که در اصطلاح «بلوک جاری» خوانده می‌شود، میتی دفن کنید، قیمت هر قبر پنج میلیون تومان در می‌آید.» در ادامه برای باخبر شدن از قیمت پیش خرید قبور، با واحد اگادری قبور تماس می‌گیرم که اپراتور در پاسخ می‌گوید: «برای پیش خرید قبر یک طبقه، شش میلیون و ۸۰۰ و برای خرید قبور دو طبقه، برای هر طبقه چهار میلیون تومان باید پرداخت شود و مبلغ خدمات هم به این مبلغ اضافه می‌شود. وی در پاسخ به این سوال که اگر بخواهیم چند قبر کنار هم داشته باشیم، قیمت تفاوت دارد یا نه؟ اعلام می‌کند فرق نمی‌کند. «این‌ها در حالی است که حجت الاسلام مهدوی دامغانی، مدیرعامل سازمان فردوس‌ها اسفند (بعد از تهیه این گزارش) در جلسه پاسخ گویی به شماره ۱۳۷ شهرداری، اعلام کرد: «بسیاری از شهروندان اطلاع ندارند که هزینه قبر فقط از کسانی دریافت می‌شود که جای قبر را خود انتخاب می‌کنند، در غیر این صورت هزینه‌ای بابت جای قبر از خانواده‌ها اموات دریافت نمی‌شود؛ هزینه‌های دریافتی در بهشت‌رضا(ع) فقط بابت هزینه‌های کفن و دفن... است!»



نرخ‌های عجیب و متناقض مافیای کفن و دفن

مرد جوانی که کنار قبری نشسته و در حال فاتحه خواندن است، یکی دیگر از افرادی است که با او هم‌کلام می‌شوم و گلابی می‌کند: «کاش بروید سراغ بررسی مافیای کفن و دفن که از زمانی که فردقت می‌شود، به‌روش‌های مختلف، خود را بالای سر میت می‌رسانند سعی می‌کنند اعتماد بستگان فرد فوت شده را برای به عهده گرفتن کارها و خدمات مربوط به کفن و دفن در سطوح معمولی و لاکچری، جلب کنند. از کفن و دفن و تهیه سنگ و پذیرایی از مهمانان جلسه ختم گرفته تا هماهنگی مراسم و روحانی و مداح و اعلامیه. تا این جاهده چیز خوب است، منتها مهم است بدانیم برای هیچ کدام از این خدمات، قیمت مصوبی تعریف نشده و هرچقدر زورشان برسد، به مردم تحمیل می‌کنند. کاش خود مسئولان بهشت‌رضا(ع) برای سروسامان دادن به این نیاز، کاری می‌کردند.» بعد از گپ و گفت با چندین نفر دیگر، از بهشت‌رضا(ع) بیرون می‌آییم. کمی جلوتر از در ورودی، زنی تنها، بی‌تفاوت به سرمای هوا و خودروهایی که با سرعت از کنارش عبور می‌کنند، روی زمین نشسته و شاید نیازمند کمک است. چند قرآن‌خوان زن هم در حالی که سرشان را از شدت سرما زیر چادرهایشان پنهان کرده‌اند، در حال قرآن‌خوان هستند. کمی جلوتر، جوان دست‌فروشی یک‌تکه کارت در دست دارد و مایه تازه جنوب می‌فروشد. تصویری غمگین و ناخوشایند برای مهمانان و مراجعان بهشت‌رضا(ع).



قبرستان قدیمی بهشت‌رضا(ع): جولانگاه کلاغ و موش

می‌رویم تا به بخش قدیمی بهشت‌رضا(ع) می‌رسیم. جایی که چهره متفاوتی با دیگر بلوک‌ها دارد. فضایی قدیمی که انگار جز کلاغ‌ها و موش خرماها که رفت و آمدشان کاملاً دیده می‌شود، سال‌هاست کسی به این قبرستان سری نزده. زمین که مساحت آن به حدود چند هزار متر می‌رسد، به حال خود رها شده و نه کف‌سازی دارد و نه سامان دهی شده. به زمین که پامی گذاریم، تعداد زیادی سوراخ و حفره ریز درشت کنار قبرها که حتماً توسط موش‌های صحرایی ایجاد شده، به اضافه سنگ‌قبرهای کهنه و آسیب دیده، این ترس را به دلمان می‌اندازد که هر لحظه پایمان در قبر و حفره‌ای فرو خواهد رفت. بر اساس مشخصات روی قبرها که به ندرت خواناست، می‌توان فهمید بیشترشان متعلق به کودکانی است که در سال‌های دور در گذشته‌اند؛ بچه‌هایی که سن برخی از آن‌ها در لحظه مرگ، متأسفانه گاهی کمتر از یک‌سال بوده. زنی که ایستاده و به قبرستان قدیمی خیره مانده، با اندوه می‌گوید: «چقدر تلخ است که به وضع این قبرستان قدیمی رسیدگی نمی‌شود. آدم وقتی این‌جا را می‌بیند، دلش می‌گیرد. شنیده‌ام افراد بی‌نام و نشان را در این گوشه دفن می‌کنند. با این همه باید به شرایط این منطقه رسیدگی شود؛ مگر مرده‌ها مرده فرق دارد؟»



بلوک‌های آراستان در اجاره قرآن‌خوان‌ها

در یکی از بلوک‌ها، یک مرد قرآن‌خوان، کنار دوزن جوان بر سر سنگ‌قبری نشسته و سوره الر حمان می‌خواند. یکی از زن‌ها، دستش را توی جیب فرو می‌برد و اسکناسی به‌مد می‌دهد و روانه‌اش می‌کند و رو به‌من که خودم و موضوع گزارش را که انعکاس کمی و کاستی‌های بهشت‌رضا(ع) است، معرفی کرده و توضیح داده‌ام، می‌گوید: «چند وقت قبل به بهشت‌رضا(ع) آمده بودیم تا دقایقی کنار عزیزان مان باشیم که دیدیم دونفر قرآن‌خوان به خاطر کار به جان هم افتاده‌اند و مشغول دعای سختی هستند. وقتی پرس و جو کردیم، متوجه شدیم مسئولان بهشت‌رضا(ع)، بلوک‌های مختلف را برای ارائه این گونه خدمات به قرآن‌خوان‌ها اجاره می‌دهند. یعنی بهشت‌رضا(ع) را به دو بخش قبرهای قدیم و جدید تقسیم کرده‌اند و برای قرآن‌خوانی در منطقه قبرهای جدید، به شکل هفتگی مبلغی حدود ۲۵۰ هزار تومان می‌گیرند و برای قبرهای قدیمی، کمتر. روی همین حساب، آن‌هایی که در بخش قبرهای قدیمی قرآن می‌خوانند، وقتی می‌بینند مشتری ندارند به قسمت قبرهای جدید می‌آیند و قرآن‌خوان‌های این بخش، با این‌ها، جلوی چشم مردمی که آمده‌اند تا چند دقیقه خلوت کنند در گیر می‌شوند و این زد و خورد‌ها اصلاً صورت خوشی ندارد. کاش مسئولان بهشت‌رضا(ع) فکری اساسی برای مدیریت این موضوع نکنند.» در ادامه، یکی از نیروهای خدماتی هم که چند لحظه‌ای است به ما پیوسته، می‌گوید: «بله. قرآن‌خوان‌های این‌جا، هر کدام برای خودشان یک منطقه را در قرق دارند و هیچ کدام حق ندارند به قرق دیگری وارد د شود و گر نه توان دارند!»



پیاده‌روهای خطرناک، نبود مسیر معلولان و روشنایی مناسب

نکته‌ای که در فضای بهشت‌رضا(ع) جلب توجه می‌کند، پیاده‌روهای ناقص است. پیاده‌روهایی که سطح خاکی دارند و به‌جای کاشی‌کاری‌های منظم و صاف و امن با کاشی‌های ناهمگون و ناهموار و طبیعتاً خطرناک پوشیده شده‌اند. به‌گونه‌ای که راه رفتن در پیاده‌روها، هر لحظه مساوی است با آسیب دیدن پا. زنی که در پیاده‌رو، در حال رفتن به سمت یکی از بلوک‌های بهشت‌رضا(ع) است هم، بعد از چند بار پیچ خوردن پا و از دست دادن تعادلش، ترجیح می‌دهد بقیه مسیر را داخل خیابان ادامه دهد. پیرزنی که روی ویلچر نشسته و حواسش به زن است، لیخند می‌زند و می‌گوید: «رفتن به سر مزار عزیزان خوب است اما نه به قیمت ز زمین خوردن و آسیب دیدن.» و ادامه می‌دهد: «در بهشت‌رضا(ع) عرض و شیب مسیرهای عبور و یلچر هم اصلاً به دردمنی خورد و بر ای یکی مثل من، قابل استفاده نیست؛ انگار بعضی چیزها را برای رفع تکلیف می‌سازند. هر وقت به این جا می‌آیم، برای رفتن به سرویس بهداشتی و نمازخانه مشکل دارم. ضمن این که یک مسیر مناسب برای نابینایان این‌جا ساخته نشده. ناهمواری قبرها هم، افرادی را که از مشکلات جسمی رنج می‌برند برای رفت و آمد خیلی اذیت می‌کند. خلاصه من که سواد چندانی ندارم اما می‌دانم هیچ چیز این‌جا برای افراد زمین‌گیری مثل من، استاندارد نیست.» خانم میان‌سالی هم که در همان نزدیکی، روی جدول سنگی پیاده‌رو نشسته، ادامه می‌دهد: «خواهش می‌کنم به مسئولان بهشت‌رضا(ع) بگوئید چند چراغ برای تأمین روشنایی مناسب، داخل قبرستان بگذارند تا کسانی که بعد از تاریکی هوا به هر دلیل کنار قبر عزیزانشان می‌مانند، اذیت نشوند.»

پاسخ معاون اجرایی سازمان فردوس‌ها به گلابی‌های مردم

برای پیگیری گلابی‌های مردم و مراجعان به مسئولان بهشت‌رضا(ع) مراجعه می‌کنیم که «مهدی کیخا، معاون اجرایی سازمان فردوس‌ها پاسخ گوی ما می‌شود.

برای دفع جوندگان قبرستان قدیمی، افرادی استخدا کردیم

مهدی کیخا در باره شرایط نامناسب قبرستان قدیمی واقع در ضلع شمالی بهشت‌رضا(ع) که تبدیل به جولانگاه موش ها شده، توضیح می‌دهد: «عمر این قبرها اغلب ۳۳ سال شرعی (عمری که می‌توان یک قبر را کوئید و فرد دیگری را در آن جادفن کرد) است منتها غیر از قدمت، چند عامل در وجود حیواناتی از قبیل موش در این محل، تأثیر گذار است. مثلاً این که این زمین، در کنار اراضی کشاورزی قرار گرفته و حیواناتی از این زمین‌ها به وسیله تونل‌های زیرزمینی به قبرها که به واسطه قدیمی بودنشان، دیوارهای خاکی دارند نفوذ می‌کنند. البته در باره قبرهای جدید این نگرانی وجود ندارد، چون قبرهای جدید با جداره‌های سیمانی ساخته می‌شوند و غیر قابل نفوذ هستند. ما از مدت‌ها قبل برای از بین بردن معضل وجود جوندگان در این منطقه، پیمانکاری استفاده کرده‌ایم تا این مشکل را برطرف کند اما با توصیفات شما، بنده شخصاً در روزهای پیش‌رو برای بررسی بیشتر به قبرستان قدیمی سری می‌زنم.»



مافیای کفن و دفن نداریم اما برخی سودجویان، سوءاستفاده می‌کنند

کیخا در باره وجود مافیای کفن و دفن در مشهد، توضیح می‌دهد: «گاهی برخی شرکت‌های تشریفات، بابت پیگیری روند کفن و دفن و ختم، مبالغی از وابستگان میت می‌گیرند که تفاوت فاحشی با قیمت‌های خدمات ارائه شده در بهشت‌رضا(ع) دارد که ناراضیاتی‌هایی به دنبال دارد. اما این را که یک مافیای وجود داشته باشد رد می‌کنم. با این همه، تمهیداتی برای یکسان سازی قیمت خدمات مورد نیاز اندیشیده‌ایم. مثلاً یک مجتمع سنگ تراشی در بهشت‌رضا(ع) ایجاد کرده‌ایم که در زمان پذیرش پرند، به همراهان متوفی فرم معرفی نامه به آن ا می‌دهیم و شکل فعالیت این مجتمع، تحت کنترل و نظارت است و تمامی تخلفات، قابل پیگیری است. منتها بعضی خانواده‌ها بدون توجه به توضیحات ما، باز دست به اقداماتی می‌زنند که زمینه را برای سودجویان فراهم می‌کند.»

۴ خودروی برقی برای حمل و نقل داخلی داریم اما می‌دانیم کم است

وقتی در باره گلابی‌های مردم در زمینه نبود اتوبوس و ون، برای حمل و نقل داخلی حرف می‌زنیم، کیخا توضیح می‌دهد: «ما برای حمل و نقل مراجعان بین بلوک‌ها، چهار دستگاه خودروی برقی داریم که هر دستگاه ۱۴ صندلی دارد. دو دستگاه مختص ضلع شرقی و دو دستگاه مختص ضلع غربی است که در طول ایام هفته به‌طور مداوم هر چهار دستگاه فعال هستند. هر چند شاید حق با شما باشد و این تعداد خودرو (که ما در طول گشت و گذار و تهیه گزارش، اصلاً ندیدیم) برای خدمات‌رسانی کم باشد. این موضوع را در روزهای آینده بررسی می‌کنیم تا در صورت نیاز، در سال آینده برای افزایش خودروها اقدام شود.»

برای دفن میت در آراستان‌های دیگر باید به بهشت‌رضا(ع) هزینه‌ای پرداخت کرد؟

کیخا در پاسخ به این ادعا که هر جای دیگری غیر از بهشت‌رضا(ع) مثل «خواجه ربیع» یا «بهشت جوادالائمه(ع)» هم که قصد دفن عزیزی را داشته باشی، باز باید مبلغی به حساب بهشت‌رضا(ع) واریز کنی، می‌گوید: «این ادعا واقعیت ندارد و بهشت‌رضا(ع) فقط هزینه اعزام امولانس‌هایی را که می‌فرستد، می‌گیرد و در ادامه میت، در هر آراستانی دفن شود، مبالغ مربوط به دفن در همان آراستان دریافت می‌شود. حتی کسانی که توانایی مالی برای پرداخت مبالغ مربوط به قبر و کفن و دفن را ندارند، صور تجلسه‌ای امضای می‌کنند و میت‌شان یا در بهشت‌رضا(ع) یا بهشت رضوان به شکل رایگان دفن می‌شود.» وقتی در باره دلیل گران‌تر بودن برخی قبرها در آراستان‌هایی مثل بهشت جوادالائمه(ع) می‌پرسم، کیخا توضیح می‌دهد: «چون آراستان جوادالائمه(ع) فضایی هشت هکتاری و محدود دارد و این اراضی، متعلق به آستان قدس رضوی است، سازمان فردوس‌ها مبلغی را به خاطر بهره‌برداری از این اراضی به آستان قدس می‌دهد و همین به اضافه ارائه یک سری خدمات در دیگر آراستان‌ها، ممکن است یک تفاوت قیمتی ایجاد کند.»

در ادامه، از این مسئول در باره مسیرهای طرح شکایات مردمی در صورت مشاهده تخلفات سوال می‌کنم که می‌گوید: «ما مشکلات و انتقادات را به هیچ عنوان رد نمی‌کنیم و از مردم تقاضا داریم در صورت مشاهده هر گونه تخلف یا داشتن انتقاد از آراستان بهشت‌رضا(ع) با شماره ۱۳۷ تماس بگیرند تا بعد از ثبت، توسط همکارانمان در سازمان فردوس‌ها رسیدگی و برطرف شود.»

