



دوشنبه‌ها با  
**سرزده**  
۶

## حرف مردم

Mon, Mar. 4, 2019, No. 4082

روزنامه سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی خراسان رضوی

دوشنبه ۱۳ اسفند ۱۳۹۷ . شماره ۴۰۸۲



# چگونگی خدمت‌رسانی «اداره ثبت احوال» زیر ذره‌بین ششمین «سرزده» خراسان رضوی

# حال ناخوش ثبت احوال

گزارش: محمد بهبودی نیا | عکس‌ها: میثم دهقانی

## درباره پیشینه و خدمات سازمان ثبت احوال

ثبت احوال، سازمانی است برای ثبت رسمی چهار واقعه از اطلاعات اصلی جمعیتی کشور: ثبت تولد و ولادت، ثبت مرگ، ثبت ازدواج و ثبت طلاق. قبل از تأسیس این سازمان، وقایع حیاتی مردم بیشتر به صورت غیررسمی و شخصی و عموماً توسط بزرگ‌ترهای خانواده ثبت می‌شد و یک مرجع رسمی برای این کار وجود نداشت، اما با تأسیس سازمان ثبت احوال در سال ۱۲۹۷ شمسی در تهران وزیر نظروارت داخله که وزارت کشور آن زمان به حساب می‌آمد، ثبت و ضبط تولد آغاز شد و به این

ترتیب، ایرانیان دارای اولین مدارک هویتی شدند. پس از مدتی برای ایرانیانی که فوت می‌کردند نیز سند وفات صادر شد و در گام بعدی، کلیه ازدواج‌ها و طلاق‌ها به‌صورت اسناد هویتی منتقل و ثبت شد. در سال ۱۳۰۳ شمسی، آیین‌نامه‌ای مفصل راجع به احصا و جمع‌آوری آمارهای گوناگون توسط این سازمان، به تصویب هیئت وزیران رسید. هم‌اکنون سازمان ثبت احوال علاوه بر وظیفه ثبت وقایع حیاتی ولادت، وفات، ازدواج و طلاق، صدور مدارک هویتی مانند شناسنامه و کارت ملی را هم بر عهده دارد.

بر اساس مصوبه سال ۱۳۶۳ مجلس شورای اسلامی، برخی از مهم‌ترین وظایف این سازمان به شرح زیر است:

- ثبت تولد و صدور شناسنامه برای نوزادان
- ثبت مرگ و صدور گواهی وفات
- تعویض شناسنامه
- ثبت ازدواج و طلاق و نقل تحولات
- صدور گواهی ولادت برای شهروندان خارجی
- تنظیم دفاتر ثبت کل وقایع و نام‌خانوادگی
- تهیه و انتشار آمارهای انسانی

ثبت احوال از جمله اداراتی است که هم‌زمان حداقل یک بار در زندگی، سروکارمان به آن یادارت‌زیر مجموعه‌اش افتاده‌وی می‌افتد. ثبت مشخصات نوزادان و صدور شناسنامه، ثبت فوت از دنیا رفتگان و ابطال شناسنامه ثبت ازدواج و طلاق و صدور کارت ملی، از مهم‌ترین خدمات این سازمان به مردم و مراجعان است. گزارش سرزده امروز خراسان رضوی، به بررسی شرایط و چگونگی خدمت‌رسانی اداره ثبت احوال مشهد اختصاص دارد. پس مثل همیشه، به عنوان یک مراجع به این اداره می‌روم و چیزی که در قدم اول به چشم می‌آید خلوتی این اداره و به عقابسه‌با دیگر ادارات است.

## شرایط عمومی اداره ثبت احوال در یک نگاه

تکریم ارباب رجوع	نحوه مصرف انرژی در اداره	تنظیم سرمایش و گرمایش	آسانسور	استانداردسازی ساختمان برای معلولان	میز خدمت	تابلوهای راهنما	سرویس بهداشتی به تعداد کافی	صندلی برای نشستن ارباب رجوع	پارکینگ فقط برای کارکنان دارد
☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✗



## دریافت پول برای خدمات

مردی که به همراه پدر و همسرش از اداره بیرون می‌آید و خودش را احمدی معرفی می‌کند، اولین نفری است که سر حرف را با او باز می‌کند و گله می‌کند: «در این اداره برای کوچک‌ترین کاری که انجام می‌دهند، مبلغ قابل توجهی از ارباب رجوع می‌گیرند. ما برای گرفتن شماره سریال کارت ملی پدرم که گم کرده‌ایم و کمتر از یک دقیقه طول کشید، ۱۰ هزار تومان پرداخت کردیم. من می‌خواهم بدانم این قیمت‌ها را بر اساس کدام قانون تعیین می‌کنند؟ آیا گرفتن این پول‌ها از آدم‌هایی که به این‌جا می‌آیند و کارشان در این اداره گیر است، درست است؟ یکی دیگر از مراجعان که کنجکاو شده و کنارمان ایستاده، در این باره می‌گوید: «یک دستگاه کارت خوان کنار دستشان گذاشته‌اند و برای ارائه خدمات، هر مبلغی که می‌خواهند از مردم می‌گیرند. برای یک امضا ۱۲۰ هزار تومان می‌گیرند، برای استعلام ۱۰ هزار تومان و این مبالغ به ۲۰۰ هزار تومان هم می‌رسد.»

## چهره به چهره با مردم، همراه با مدیرکل ثبت احوال

## برون‌سپاری امور سازمان، برای تسهیل و سرعت

از ساختمان سازمان ثبت احوال مشهد بیرون می‌آیم و به اداره کل ثبت احوال استان می‌روم و سراغ دفتر مدیرکل را می‌گیرم. «سید حسین نیری» مدیرکل ثبت احوال سازمان ثبت احوال استان، در دفترش حضور دارد و با ما برای گفت‌وگو به چهره به چهره با هم می‌نشیند. ثبت احوال مشهد می‌روسیم و در قدم اول، سری به واحد صدور شناسنامه می‌زنیم. در طول مسیر، نیری یک توضیح مهم درباره خلوت بودن ساختمان اداره می‌دهد: «ما تا چند سال قبل، با مراجعه بسیار زیاد ارباب رجوع مواجه بودیم، به همین دلیل به فکر برون‌سپاری امور سازمان، برای تسهیل و سرعت

## روند کند ارائه خدمات به دلیل نداشتن نیرو

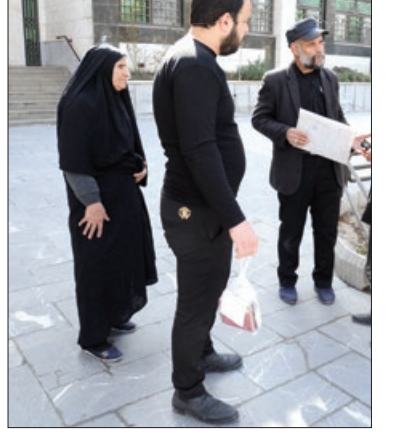
در ادامه نیری ضمن تأیید شنیده‌ها درباره کند مسئولیتی بودن کارمندان اداره ثبت احوال، می‌گوید: «ما از چند سال قبل، دیگر استخدام نداریم و از نظر چارت سازمانی، ۴۷ درصد از پست‌های ما خالی است. گاهی یک کارمند ما باید کار چند کارمند را انجام دهد؛ مثلاً اگر شما به اتاق مدیر روابط عمومی اداره کل ثبت احوال مراجعه کنید، با چند تابلو که بیانگر چند شغل مختلف اوست مواجه می‌شوید و

## تعیین مبالغ خدمات، طبق مصوبات قانونی

در یکی از اتاق‌ها هستیم که مردی میان سال در حالی که لا‌شبه شناسنامه کهنه‌اش را در دست دارد وارد می‌شود و شناسنامه را روی میز می‌اندازد و در حالی که دست‌های پینه‌پسته‌اش را نشان می‌دهد، بدون مقدمه می‌گوید: «۲۵ سال است که راننده وانت هستم و هزار تومان هزار تومان پول در می‌آورم. حالا شناسنامه‌ام را گم کرده‌ام و برای گرفتن المثنی آمده‌ام. ولی می‌گویند باید ۲۵ هزار تومان بدهی تا کارت انجام شود. این چه قانونی است که شما دارید؟ این مبالغ را از کجا می‌آورید؟ من که نمی‌توانم این مبلغ را پرداخت کنم، باید بی‌شناسنامه بمانم؟ به خدا خسته شده‌ام. هم اجاره خانه، هم بیمه خودرو، هم خرج و مخارج خانواده، حالا هم این همه پول برای شناسنامه! خدا را خوش نمی‌آید، نیری بعد از تمام شدن صحبت‌های این مرد، خودش را معرفی می‌کند و بعد از بررسی لا‌شبه شناسنامه، می‌گوید: «این مبالغ که بابت ارائه خدمات به شما اعلام می‌شود،

## کارمندان خونسرد و بی‌تفاوت

کمی جلوتر، زنی که کنار در ورودی اداره ایستاده و با تلفن همراهش صحبت می‌کند، بغض می‌ترکد و با صدای بلند به فردی که پشت خط است می‌گوید: «چند بار گفتم خودت برای پیگیری کارها حضور داشته باش؟ این‌جا هیچ کس جواب درستی به من نمی‌دهد. یک ساعت معطل شده‌ام و حتی یک نفر نبود که کارم را راه بیندازد.» با توجه به حال نامساعد زن، جلونمی‌روم تا معذب نشود. جلوتر، با مرد میان‌سالی که به همراه همسر و فرزندش برای گرفتن مدارک مربوط به تأییدیه فوت به این اداره آمده، هم‌کلام می‌شوم که در تأیید گلايه تلفنی زن، می‌گوید: «کارمندان این اداره خیلی خونسرد و بی‌تفاوت هستند. مثلاً یکی از مراجعان می‌گفت من باید شش چهار میلیون تومان هزینه بیمارستان فرزندم را بدهم و یک گواهی می‌خواهم؛ اما در کمال تعجب، به او گفتند برو چهار روز دیگر بیا! ما برای دریافت تأییدیه فوت آمده‌ایم اما گفتند چهار روز دیگر برگردید.»



## شرایط نامناسب ساختمان اداره

در ادامه، وارد ساختمان اداره می‌شوم. نبود تابلوی راهنمای اتاق‌ها و خدمات، تعدادی از مراجعان را سردرگم کرده. ریمپ‌ویژه معلولان غیراستاندارد است. وسط راه، چند میز قدیمی و مستعمل، تابلوی اعلانات بدون شیشه و صندلی‌های شکسته پلاستیکی، کاغذهای مجال‌ه روی زمین، فضا را آزاربیا و نامنظم جلوه می‌دهد. در طبقه همکف، هفت باجه ارائه خدمات وجود دارد که پشت چهار باجه هیچ متصدی برای پاسخ‌گویی حضور ندارد. معلولی که پشت‌بکی از باجه‌ها روی صندلی چرخدار نشسته، برای صحبت با کارمند پشت‌باجه چند بار خودش را به سختی روی صندلی جا به جا می‌کند اما به دلیل سرو صدای داخل سالن، کارمند قادر به شنیدن صدای این مراجعه‌کننده نیست و حتی به سختی او را می‌بیند. کودکی دوسه ساله در پی غفلت والدینش روی میز چرک و کهنه‌بکی از میزهای مستعمل را به دهانش برده و یکی از ارباب رجوع‌ها که در راهرو قدم می‌زند، خم می‌شود و کاغذهای مجال‌ه را از روی زمین برمی‌دارد و به درون سطل زباله می‌اندازد. خدارا شکر که حداقل در این اداره، سطل زباله وجود دارد.

## باتخلفات مالی واحدهای سیار دفاتر پیشخوان دولت، برخورد می‌شود

انجام داده باشد این مبلغ ۲۰ هزار تومان است و چنانچه مبلغی بیش از این توسط واحدهای سیار گرفته شود، با فرد یا افرادی که این تخلف را مرتکب شده‌اند، به شدت برخورد و دستگاہ بسیار این واحد پیشخوان را مسدود می‌کنیم و مبالغ به افراد برگشت داده می‌شود. ما از مردم درخواست داریم موارد این چنینی یا هر نوع تخلف دیگری که در زمینه خدمات رسانی ثبت احوال مشاهده کردند، با شماره تلفن ۰۱۷۰۰۱۷۰۰۱ و تلفن گویای ۱۰۱۵ در میان بگذارند تا همکاران ما در بازرسی ثبت احوال به سرعت برخورد‌های لازم را داشته باشند.»

## معضل عکاسی در دفاتر پیشخوان و طولانی شدن روند دریافت کارت ملی

دست‌آید. معاون فناوری اطلاعات و آمار می‌گوید: «دین و پسند عکس کارت ملی، حق شهروندان است و همین الان، تذکرات لازم به مسئولان دفتر پیشخوان و عکاس داده می‌شود.» در ادامه، با سید حسین نیری گلايه تعداد زیادی از شهروندان درباره طولانی شدن مدت زمان صدور و تحویل کارت‌های ملی هوشمند را مطرح می‌کنیم که توضیح می‌دهد: «همان‌طور که مدتی قبل در رسانه‌ها اعلام شد، برای واردات مواد اولیه کارت‌ها به مشکل خوردیم و مجبور بودیم برای وارد کردن مواد اولیه کارت‌ها، مبلغ گزافی بپردازیم. منتها سازمان ثبت احوال کشور برای حل این مشکل، طرح‌های سازی و ساخت کارت‌ها در داخل کشور را مطرح کرد که هم‌اکنون این فرآیند انجام شده و مراحل پایانی‌اش را طی می‌کند و به زودی کارت‌های ملی هوشمند بومی، با هزینه مناسبی به دست هموطنان می‌رسد.»

## مسبب قطعی سامانه الکترونیکی سازمان، ما نیستیم

سازمان ثبت اسناد به وجود آمده و اطلاعات از طریق وب سرویس‌های مربوط به اداره ثبت اسناد به دفاتر ازدواج و طلاق و دفاتر اسناد رسمی به منظور احراز هویت، ارائه می‌شود و به دلیل حساسیت موضوع، نظارت ویژه‌ای بر این سامانه داریم. شاید دلیل اصلی از دسترس خارج شدن اسناد، قطع شدن ارتباط از دسترس خارج شدن اسناد و ثبت احوال در تهران باشد. منتها مهم است این اشکالات به حساب ثبت احوال نوشته شود.»

## خوشاب، داور زن و طریقه‌شان‌دیز ۳ شهرستان بدون ثبت احوال

یکی از مراجعان، درباره نبود اداره ثبت احوال در شهرستان محل زندگی‌اش «خوشاب» گله می‌کند که نیری پاسخ می‌دهد: «ما در کل استان ۳۱ اداره داریم که ۲۵ در شهرستان مستقر هستند اما در خوشاب، داور زن و طریقه‌شان‌دیز هنوز اداره‌ای ایجاد نشده و دلیلش هم این است که در این شهرستان‌ها، ساختمان اداری نداریم و امکان خرید تجهیزات هم وجود ندارد. پیگیری کرده‌ایم که مسئولان محلی ساختمانی برای راه‌انداختن کار مردم در زمینه امور مربوط به ثبت احوال در اختیارمان قرار دهند و به‌رغم کمبود نیرو، یک یا دو نفر را به این شهرستان‌ها اعزام کنیم اما هنوز اتفاقی نیفتاده است و مردم در این نقاط باید برای انجام کارشان به نزدیک‌ترین اداره یا دفاتر پیشخوان مراجعه کنند.»

## در دسرهای ثبت دستی اطلاعات و نوزادانی که بعد از ۶ ماه هنوز یارانه نمی‌گیرند

یکی دیگر از مراجعان که مادرش به تازگی فوت کرده، جلوی می‌آید و می‌گوید: «اسم مادر مرحوم من شهریانوست اما به دلیل شکسته‌نویسی‌های مأمور ثبت احوال در مدارک هویتی، گوهر بان‌دیده و خوانده می‌شود. همین موضوع باعث شده ما امروز به در دسر بیفتیم. به خاطر این اشتباه در سال ۱۳۲۸ شمسی ما امروز داریم تاوانش را می‌دهیم.» نیری پاسخ می‌دهد: «در سال‌های قبل به دلیل ثبت دستی اطلاعات، اشتباهاتی در خوانش رخ می‌داد و بعضی اطلاعات اشتباه ثبت می‌شد و ولی امروز این اطلاعات توسط سیستم‌های رایانه‌ای انجام می‌شود و اشتباهات به حداقل رسیده است و مشکل این شهروندان پیگیری همکاران ما در کمتر از نصف روز حل می‌شود. با وجود این، بعضی افراد به ما مراجعه می‌کنند و اعتراض‌هایی بابت واریز نشدن یارانه فرزندان تازه متولد شده‌شان دارند که معمولاً بعد از بررسی، مشخص می‌شود این تاخیرها به عملکرد ثبت احوال بر نمی‌گردد و این افراد باید از مسیرهای دیگر، دلایل این نقص و تاخیر در پرداخت را پیگیری کنند.»

به محضر رسیدن به دفتر پیشخوان، بدون این که مدیر مسئولان این دفتر متوجه حضورمان شوند، به همراه مدیرکل ثبت اسناد و معاون فناوری اطلاعات و آمار جمعیتی این اداره، به بررسی وضعیت خدمات دهی دفتر می‌پردازیم. به سراغ یکی از پرسنل می‌رویم که در گوشه‌ای از این مرکز به عکاسی برای کارت ملی هوشمند مشغول است. عکاس بعد از گرفتن عکس از فرد، بدون این که عکسی را که گرفته به او نشان دهد، می‌گوید برای انجام ادامه امور به یکی دیگر از اپراتورها مراجعه کنید؛ این در حالی است که بنا به اعلام مسئولان اداره ثبت احوال به‌توامی پرسنلی که وظیفه عکاسی را بر عهده دارند، در کلاس‌های آموزش اعلام شده هر شهروند حق دارد بعد از گرفتن عکس، تصویرش را روی تابلو و چنانچه عکس گرفته شده مورد رضایتش نبود، دو یا چند باره از او عکس گرفته شود تا نتیجه مطلوب به شناسنامه، برایشان یارانه واریز نمی‌شود؛» که نیری می‌گوید: «اطلاعات متولدان استان که به دست ما می‌رسد، بلافاصله روی پایگاه اطلاعات جمعیتی کشور بارگذاری و هر هفته به روزرسانی می‌شود. با وجود این، بعضی افراد به ما مراجعه می‌کنند و اعتراض‌هایی بابت واریز نشدن یارانه فرزندان تازه متولد شده‌شان دارند که معمولاً بعد از بررسی، مشخص می‌شود این تاخیرها به عملکرد ثبت احوال بر نمی‌گردد و این افراد باید از مسیرهای دیگر، دلایل این نقص و تاخیر در پرداخت را پیگیری کنند.»

معاون فناوری اطلاعات و آمار جمعیتی اداره کل ثبت احوال استان که ما را همراهی می‌کند، درباره دلیل قطعی مکرر سایت ثبت احوال که گلايه تعدادی از سر دفترداران استان را به دنبال داشته سوال می‌کنم که توضیح می‌دهد: «قطعی این سامانه شاید به یک ساعت در ماه هم نرسد و مشکل خاصی در این زمینه ندارد. هم‌اکنون به منظور تسریع در انجام امور، روابط بین سازمانی مطلوبی بین سازمان ثبت احوال و