

دانشگاه تهران

مؤسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی

تحقیق درباره علل توفیق و عدم توفیق سازمان های اداری در جلب رضایت مردم

گزارش شماره (۱)

" بخش اول "

روش تحقیق - علل و عوامل کلی عدم توفیق سازمانهای اداری - نتیجه پیشنهاد و چند نمونه

این تحقیق به درخواست بازرسی کل کشور بوسیله " مؤسسه مطالعات و تحقیقات

اجتماعی و زیر نظر کمیسیون بررسی مسائل اجتماعی منتخب شورای عالی

بازرسی انجام یافته است.

تهران - مرداد ماه ۱۳۴۳

فهرست

تحقیق درباره علل توفیق و عدم توفیق سازمانهای اداری در جلب رضایت مردم

عنوان

صفحه

فصل اول : کلیات

موضوع — هدف — فائده — روش تحقیق ۱۱ — ۴

فصل دوم : علل عدم توفیق سازمانهای اداری در جلب رعایت مردم ۳۲ — ۱۲

یک : مقدمات ۱۲ — ۱۳

دو : علل و موجبات عدم توفیق سازمانهای اداری در

جلب رعایت مردم ۱۳ — ۳۲

اول : سازمان ۱۴ — ۲۴

دوم : کارمند سازمان ۲۵ — ۳۱

سوم : مراجعه کننده بسازمان ۳۱ — ۳۲

فصل سوم : نتیجه ۳۳ — ۴۱

۱ — خلاصه و طبقه بندی عوامل ۳۳ — ۳۷

۲ — چه باید کرد ۳۷ — ۳۹

۳ — مسوول اجرای اصول پیشنهادی ۳۹ — ۴۱

فصل چهارم : ضمیمه ۴۲ — ۸۵

بازرسی کل کشور بنا به توصیه شورای عالی بازرسی در سال گذشته تصمیم گرفت مطالعه ای در باب

علل و عوامل توفیق و عدم توفیق سازمانهای اداری کشور در جلب رضایت مردم بعمل آورد .

تحقیق و مطالعه در این باب از طریق دانشگاه تهران بمؤسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی

محول گردید . طرح تحقیق مؤسسه مورد قبول شورای عالی بازرسی قرار گرفت و مقرر شد تحقیق مذکور

زیر نظر کمیسیون خاصی به نام کمیسیون بررسی مسائل اجتماعی (که برای این منظور در دانشگاه

تشکیل گردید) انجام یابد . (۱) مطابق طرح پیشنهادی این تحقیق در سه مرحله میبایست

باجام برسد .

مرحله اول : مطالعه مقدماتی در باب علل و عوامل نارضایتی مردم از سازمانهای اداری کشور

مرحله دوم : تشکیل سمینار و بررسی و ارزیابی مطالعات و تحقیقات مقدماتی
(مرحله اول) در سمینار

مرحله سوم : نتیجه گیری نهائی

(۱) این کمیسیون در روزهای پنجشنبه در اطاق ریاست دانشگاه تشکیل میشود و اعضای آن

عبارتند از : آقایان دکتر صالح - دکتر افشار - مصدقی - خواجه نوری -

دکتر زاهدی - دکتر نراقی - حبیبی

مرحله اول تحقیق در اوایل اردیبهشت ماه ۱۳۴۳ پایان رسید و قاعده میبایست مرحله دوم آغاز گردد لکن چون تشکیل سمینار موکول به فرصت مناسبی گردید بنا به تصمیم کمیسیون بررسی مسائل اجتماعی گزارش همین مرحله از مطالعه بوسیله "مؤسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی" تنظیم شده است که در صفحات آینده از لحاظ خوانندگان میگذرد . روشن است که این گزارش یک گزارش مقدماتی است و میبایست نتایج آن در سمینار پیشنهادی به بحث و گفتگو گذاشته شود . نکته ای که قابل تذکر است اینست که قسمت اعظم فرضیه‌ای که در طرح تحقیق مؤسسه عنوان شده بود در مطالعه مقدماتی که نتیجه آن ازین پس خواهد آمد با اثبات رسیده است .

فصل اول

تشریفات

کلیات

۱ - تعریف و تجدید موضوع

هدف اصلی و اساسی بازرسی کل کشور بر طبق قانون (۱) " تا مین حسن جریان امور ادارات و دوائر دولتی و بازرسی نسبت به طرز رفتار مستخدمین و مأمورین دولتی ام از کشوری و لشگری و قضائی و هم چنین شهرداریها و بنگاههای عمومی که تمام یا قسمتی از سرمایه آنها متعلق به دولت است و هم چنین رسیدگی بشکایات مردم از ادارات و دوائر دولتی و بنگاهها و داد گسترها و مستحضر ساختن دولت از اوضاع و احوال عمومی کشور است "

برای نیل باین هدف وظایف زیر بعهدہ بازرسی کل کشور گذاشته شده است (۲)

الف - بررسی اوضاع عمومی و اجتماعی ام از آنچه که مربوط بتمام کشور و یا یک منطقه و یک استان و شهرستان باشد از قبیل روحیه عمومی و آداب و اخلاق - طرز زندگی - امور اقتصادی - کشاورزی - محصولات - فرهنگ - بهداشت - ارتباطات - راهها - امور قضائی - امور انتظامی و مایحتاج عمومی مانند خوار بار و آب و برق و غیره .

ب - بررسی وضع ادارات دولتی و شهرداریها و بنگاههای عمومی مخصوصا از حیث تناسب سازمان و عریض یا احتیاجات عمومی و نواقص هر یک از ادارات و بنگاههای مزبور .

ج - بررسی راجع به طرز رفتار رؤسا و مأمورین ادارات و بنگاههای مزبور از حیث اخلاق

(۱) ماده ۷ قانون سازمان دادگستری مصوب ۱۴ - اسفند ۱۳۳۳

() - آئین نامه بازرسی کل کشور مصوب ۲۳ / ۵ / ۳۴ هیأت وزیران

روجه و معلومات و استعداد و لیاقت - شجاعت و شهامت در انجام وظیفه - طرز رفتار با مردم و ارباب رجوع - صحت عمل - عضویت در احزاب و دخالت دادن نظریات حزبی و مسلکی در وظایف و امور اداری - تخصص در رشته مخصوص و غیره .

د - پیشنهاد اقدامات مفید و لازم بوزارتخانه ها و ادارات و بنگاهها برای حسن جریان

امور اداری

ع - رسیدگی به شکایاتی که از سوء رفتار و عملیات مأموران دولت یا سوء جریان امور میرسد .

و - بررسی و تحقیق درباره علل ظهور و قایع و پیم آمدهای مهم که در امور کشور یا یک

قسمت بخصوص مؤثر بوده است .

ز - تهیه طرحهای اصلاحی برای رفع تناقض قوانین و آئین نامه ها و دستورهای اداری

در صورت ضرورت و تذکر به وزارتخانه ها و ادارات در موردیکه دستورهای اداری

برخلاف قوانین و آئین نامه ها و مقررات باشد و یا عملی و یا مناسبتها و سببها و مع محل نه باشد

ح - بررسی پیگیری اشتراك مساعی مأموران دولتی در اجرای سیاست عمومی دولت در

شهرستانها و هدایت و راهنمایی ایشان .

ط - بررسی گزارشهای جامعی که رؤسای ادارات دولتی و بنگاههای عمومی شهرستانها

مکلفند هر سه ماه یکبار از اوضاع حوزه " مأموریت خود و قایع مهم ترتیب دهند و مستقیماً

به بازرسی کل کشور ارسال دارند . و غیر اینها

بازرسی کل کشور با توجه به هدف و منافع خود که تحت عنوان " تأمین حسن جریان

امور ادارات" خلاصه میشود مطالعه درباب علل حسن جریان و دلائل سوء جریان امور اداری را وجهه همت قرارداد است . بنابراین موضوع تحقیق حاضر بطور کلی عبارتست از :

بررسی علل و اسباب حسن جریان و سوء جریان امور اداری و عوامل توفیق و عدم توفیق سازمانهای اداری کشور در جلب رضایت مردم و بالاخره دلائل نارضایتی مردم از سازمانهای دولتی .

۲ - هدف و فائده تحقیق

هدف این بررسی عبارتست از آگاهی بر کیفیت نارضایتی های مردم از سازمانهای اداری کشور تفکیک و طبقه بندی آنها و تشخیص عوامل اجتماعی . روانی . سازمانی و مقرراتی که در تنظیم و حسن جریان امور اداری مؤثر است .

فائده این بررسی تجدید در روش ها - سازمانها - و مقرراتی است که موجبات نارضایتی مردم را فراهم آورده است . و نتیجه آن افزایش سرعت و صحت انجام کار ادارات تا حد ممکن است که بالتبع بهمان حدیابیشتر نارضایتی مردم را از میان میبرد .

۳ - روش کار

الف - فرمهای مسأله مورد مطالعه - در طرح تحقیق فرضهایی عنوان شده که بهنگام مطالعه بیشتر آنها مورد تأیید قرار گرفت خلاصه ای از این فرمها در فصل سوم بصورت نتیجه مطالعه عرضه میشود .

ب - میدان تحقیق - در مطالعه مقدماتی فعلی بیشتر سازمانهای اداری تهران و دو

نتیجه مراجعه کنندگان به این سازمانها نیز درمیدان تحقیق قرار گرفتند ازجمله سازمانهای

که درباره آنها مطالعه شد میتوان از سازمانهای زیر نام برد :

- وزارت کار خدمات اجتماعی

- وزارت بهداشتی (بیمارستانها - بنگاه کل داروئی کشور)

- وزارت فرهنگ

- وزارت اقتصاد (خصوصاً گمرک تهران)

- وزارت دادگستری

- وزارت دارائی

- راه آهن دولتی

- شرکت واحد اتوبوسرانی

- اداره کل ثبت احوال

- شرکت سهامی بیمه ایران (در مقایسه با سازمان یت بیمه خصوصی)

چند اداره دولتی دیگر نیز تنها از لحاظ سازمان مورد مطالعه قرار گرفتند که از سازمان آب

تهران - و سازمان اصلاحات ارضی و شهرداری تهران باید یاد کرد .

این نکته مورد قبول است که مطالعه در این میدان وسیع بدون ایراد نیست لکن بعنوان یت

مطالعه کلی و بمنظور آگاهی نسبی از علل و عوامل اصلی نارسائی مردم از سازمانهای اداری میتوان بدان اعتماد کرد مضافاً اینکه این مطالعه خود مقدمهٔ مطالعه اساسی دیگری درینک یاد و سازمان مهم اداری تهران است که برپایه نتایج این بررسی ازین پس آغاز خواهد شد .
درین مطالعه به سه عامل اساسی سازمان - کارمند سازمان - مراجعه کننده بسازمان توجه شده است .

۱ - سازمان - سازمانهای اداری کشور از نظر گاههای زیر مورد مطالعه قرار گرفت .

- مستند قانونی سازمان - سازمان براساس کدام قانون - تصویب نامه - آئین نامه

یا تصمیم اشخاص صاحب صلاحیت ایجاد شده است .

- هدف و وظائف سازمان - برحسب قانون هدف و وظائف سازمان مورد نظر چیست ؟

- تشکیلات - مطابق مقررات تشکیلاتی که برای هدفها و وظائف سازمان ایجاد شده است

چگونه است .

برای این مطالعه از مدارک و اسناد موجود استفاده شد و نیز در بسیاری از موارد بررسی عینی

سازمانها اساس کار مطالعه قرار گرفت .

۲ - کارمند سازمان - برای بررسی عقاید و افکار کارمندان راجع به سازمان اداری ازینک

طرف و از سایر جوع از طرف دیگر با کارمندان ادارات گوناگون مصاحبه شد . شماره این مصاحبه ها

باتوجه به عده کثیر کارمندان نمیتواند نمونه بمعنی آماری باشند اما بیان کننده واقعیت ها ی

بسیار تواند بود .

۲- مراجعه کننده سازمان - بررسی مورد نظر مادر درجه اول يك بررسی اجتماعی است بنابراین باید ابتدا دید مردم چه میگویند و ام از صحیح یا غلط چه نظراتی ابراز می کنند زیرا این نظرات و عقاید است که پایه و مایه نا رضائی های آنان را تشکیل میدهد . برای تحقیق در عقاید و افکار مراجعه کنندگان با ادارات دولتی از روش های مصاحبه و تعقیب عملیات یا همراهی با مراجعه کننده ، سازمان در مراحل مختلف استفاده شد .

راجع بمصاحبه اصولا باید گفت که بعلت عدم اعتماد - ترس یا بی حوصلگی و بی اعتقادی انجام مصاحبه با افراد ام از کارمند یا مراجعه کنندگان سازمانهای دولتی بسیار دشوار بود با اینهمه درین قسمت کار بخوبی پیشرفت کرد مصاحبه های مفصل با ارباب رجوع به ادارات دولتی فراهم آمد که در نتیجه گیری از ۱۰۰ مصاحبه استفاده شد .

صرفنظر از بررسی سه عامل فون از عقاید و نظرات چند تن از صاحب نظران نیز استفاده شده است .

ج - تقسیم مباحث و طرز تنظیم گزارش - در بررسی هلی و موجبات نا رضائی مردم از سازمانهای اداری با سه عامل که همريك تقریبا دارای اختصاصات و مشخصات بخصوصی میباشد رو برو هستیم دو عامل از این سه عامل را افراد بشر تشکیل میدهند و در عامل دیگر نیز آثار فکر انسانی بروشنسی و در حد اعلی مشاهده میشود این سه عامل عبارتند از :

۱ - سازمان

۲ - کارمندان سازمان

۳ - مراجعه کننده سازمان

مطالعه و تحقیق دربارهٔ رعا بودن و نارعائی مردم باید باتوجه به عمل و عکس العمل این سه عامل و تائیدات و تائیدات متقابل آنها در یکدیگر صورت پذیرد .

نابسامانی و شوریدگی کار سازمان موجب نارعائی مردم است و از این جهت باید مورد مطالعه دقیق واقع شود هم چنین علل رفتار و کردار کارمند نیز باید دقیقاً مورد بررسی واقع شود از دو جهت یکی باعتبار مجری نظرات و مقررات سازمان و یکی باعتبار آنکه وی نیز یکی از آحاد ملت است و بنابراین خود از سازمان اداری و در حد نهائی از دولت میتواند نارعا باشد و طبعاً نارعائی وی در سازمان اداره از یک طرف و در نارعا بودن مردم از طرف دیگر اثر میگذارد . مراجعه کننده به سازمان نیز از دو نظر باید مورد مطالعه قرار گیرد یکی از نظر آنکه کم و کیف نارعائی های وی معلوم و معین گردد و دیگر از نظر آنکه دقیقاً شناخته شود معلوم شود کیست ؟ چگونه است حدود علم و اطلاع چیست و میزان توقعش تا چه اندازه است ؟ تا بتوان معلوم کرد که سازمان اداره منطبق بر معلومات و احتیاجات و خواسته های این فرد نوهی با این مشخصات هست یا نه ؟ و اگر نیست چه باید کرد بطور خلاصه تا چه حد سازمان و تا چه اندازه مراجعه کننده بسازمان را میتوان و باید تغییر داد .

بر اساس این نکات نتیجه مطالعه دربارهٔ علل و عوامل نارعائی مردم از سازمانهای اداری در فعل

آینده تحت سه عنوان اساسی بیان میشود که عبارتند از :

۱- سازمان

۲- موقعیت کارمندان

۳- ارباب رجوع

سپس این علل و عوامل بر فرضهایی که از پیش در طرح تحقیق عنوان شده بود منطبق میشود و بصورت نتیجه بیان میگردد در پایان گزارش چند نمونه از مطالعات کیفی در ادارات و چهار نمونه از مصاحبه ها و گزارش عملیات مراجعه کنندگان به ادارات خواهد آمد .

فصل دوم

علی عدم توفیق سازمانهای اداری ایران در جلب رعایت مردم

يك . مقدمات

درین نکته تردیدی نیست که ماشین را " نظم معین و معلوم بین اجزاء " حساب شده آن موجود میآورد و مجموعه درهم و برهمی از چرخ و دنده و چوب و دیگر اشیا ازین قبیل را دستگاه انجام دهنده کار خاص نمی خوانند " بهمین ترتیب باید این سخن را پذیرفت که " مشتی آدم و آب و هوا در زمین يك جامعه انسانی خوب نیست شرط جامعه انسانی خوب نظم معین و معلوم بین افراد و سازمانها و مؤسسات است جامعه خوشبخت جامعه ای است که بین اجزاء آن نظم و نسق میبین موجود باشد و هر قدر که این نظم و نسق بهتر انتظام یافته باشد جامعه خوشبخت تر است " نظم و نسق خاص موجب برقراری تعادل در جامعه است . و این تعادل در کلیه شؤون زندگی اثر میگذارد افراد جامعه که خود این نظام را بوجود آورده و درمین حال تحت سیطره آن هستند بهنگام تعادل نظامات در و عمی متعادل بسر میبرند این تعادل را از یکی از جهات خاص آن رعایت اجتماعی می خوانیم . برای آنکه این نظامات حفظ شود باید همه و یا لا اقل اکثریت قریب باتفاق افراد جامعه این نظامات را قبول کنند و پای بند آن باشند که ما آنرا از جنبه و جهت اخلاقی " پا بندی به اصول " نام میگذاریم .

فساد از هنگامی آغاز میشود که تعادل بهم میخورد هر قدر همسازی به نا هماهنگی بدل گردد

و تخطی از اصول افزونی یا بدفساد بیشتر میشود . هنگامی که بمطالعه عینی اجتماع خود (ایران) میپردازیم با اندکی تأمل باین نکته بر میخوریم که مردم آنطور که باید و شاید رضایت خالص را ندارند . با تعریفی که بعنوان " اصل موضوع " برای ادامه بحث پذیر فتمیم قاعدت باید عدم تعادلی را جستجو کنیم که نتیجه بی نظمی و تخطی از اصول است . یکی از موارد نا رضائی ها نا رضائی مردم از دستگاههای اداری است . نتیجه باید گفت سازمانهای اداری ایران نا متعادل و نامنظمند و بدین اعتبار در جلب رضایت مردم توفیق نیافته اند .

دو . علل وموجبات عدم توفیق سازمانهای اداری در جلب رضایت مردم

سازمان اداری ایران بر پایه و اساس صحیحی نهاده نشده است در طی سالیان دراز این سازمان بر اساس نیازمندیهای تازه بدون قید و شرط گسترش یافته است در آغاز اداره کنندگان سازمان از میان همان افراد نا آشنا به نظم سازمان جدید برگزیده شدند و این ترکیب نا هماهنگ در خدمت مردم برای ساز کردن امورشان قرار گرفت بدون آنکه این مردم از اصول متبع در سازمان (که اداره کنندگان هم از آن تقریباً بی اطلاع بودند) آگاه باشند .

درین تحقیق کوشش شده است که نتایج آثار و عواقب منطقی و صریح مذکور از جنبه وجهات گوناگون

— سازمان

— کارمند سازمان

— مراجعه کننده بمسازمان .

مورد بررسی قرارگیرد و تا حد ممکن علل و عوامل مؤثر درین امر توجیه و تعریف گردد (۱)

اول سازمان

علل و عوامل عدم توفیق دستگاه اداری را از لحاظ سازمان تحت سه عنوان هدف و ظائف

تشکیلات مورد بررسی قرار میدهم .

الف - هدف - هر سازمان اداری در اجتماع برای نیل بمقصد معینی بوجود میآید این

مقصود و مراد در واقع از یکسو موجب و علت محرک ایجاد این سازمان و از طرف دیگر غایت و هدف

فنائی آنست سازمان واقعی که بر مبنای " اصول " و براساس " نظم " پایه گذاری شده باشد

بدون هدف واقعی نمیتواند باشد . در سازمان اداری ایران توجه نکردن باین نکته موجب مشکلاتی

شده است ۴

۱ - هدف کلی

برای هیأت کل سازمانهای اداری ایران هدف کلی و در عین حال معین و مشخصی لازم است .

منظور از انجام وظایف گوناگونی که سازمان های اداری ایران بنهاده دارند چیست ؟ و اداره

امور عمومی از چه جهتآنان واگذار شده است ؟ آیا توسعه اقتصادی و اجتماعی جزو هدفهای

سازمانهای اداری است . ارشاد و هدایت مردم در زندگی اجتماعی و اقتصادی و فرهنگی با سازمان

اداری است یا آنکه اداره تنها ناظر بیطرف قضایاست و یا حاکم بر کلیه امور و مسائل زندگی و بالاخره

مجری هدفی است که حاصل ترکیب منطقی و اصولی، آزادی، ارشاد، حکومت بی قید و شرط است ؟

(۱) تقدیم و تأخیر در بیان علل هر قسمت دلیل اهمیت و عدم اهمیت آنها نیست .

مستندات قانونی و مقررات اداری درین باب ساکت است عرف اداره و طرز عمل سازمان و کارمندان

آن ها حکایت از بی اخلاقی و نا آشنائی می کند .

۲- انحراف از هدفهای فرعی درسا زمانها

هریک از سازمانهای اداری بدون توجه بسایر سازمانها و رعایت همآهنگی در میان هدفها کم و بیش برای خود هدفهایی تعیین کرده اند اما در عمل از این هدفها فاصله گرفته اند برای مثال سازمانی که هدف خود را مقابله با گرانفروشی در موردی معین (دارو) تعیین می کند و بر اساس این هدف سازمانهای خواستار آن کالا را (دارو) موظف بخريد کالا از خود مینماید ، در عمل این کالا را از بازار تهیه می کند و با ۱۰٪ حق العمل به سازمانهای مربوط میفروشد .

حسابداری ها و کار پردازشها برای جلوگیری از حیف و میل اموال دولت (حتی مخارج قانونی و لی بی مورد) ایجاد شده اند اما در عمل هزینه های بیشتری را بر خزانه دولت تحمیل می کنند .

۳ - ناتوانی در اجرای هدفها

01 06 01 11 05 15 00 00 10 10 11 11 00 01 01 10 10 00

بعضی از سازمانها هدف و منظور معینی دارند و کوشش می کنند از آن تخطی نکنند اما در عمل

موفق با انجام کاری نمیشوند چون برای اجرای هدف آمادگی ندارند .

مثال : سازمان هدایت فارغ التحصیلان هنگامی در بانجام رساندن هدف خود کامیاب خواهد

شد که بر مبنای اطلاعات کافی بتواند پیش از آنکه جوانی فارغ التحصیل شود در دوران دانشجویی

و حتی در آغاز کار ویرا برای دوره بعد راهنمایی کند اگر احتیاجات چند سال آینده معلوم نباشد

چگونه میتوان فارغ التحصیل برای کارهای مورد نیاز تربیت کرد و او را هدایت نمود ؟

ب- وظائف

بر اساس هر یک از هدفهای جزئی سازمانهای اداری وظائفی برای خود تعیین کرده اند این

وظائف برای نیل به هدفهای منظور نظر است درین باب نیز مشکلات زیر بنظر میرسد :

۱- روشن نبودن وظائف - هر چند که ممکن است وظائف اداره بطور کلی تعیین شده باشد

اما این وظائف در همان حد کلیت باقی میماند در نتیجه مشاغل اداری نیز (چون وظائف دقیقاً

معلوم نیست) قابل تعریف نیستند و بنابراین وظائف هر یک از کارمندان نیز معلوم نیست . درین

مورد حتی عرف اداری ثابتی نیز وجود ندارد تعریف وظائف در واقع جزو اختیارات مدیر مربوط

قرار ندارد و بر حسب تصمیم مدیر (که غالباً زود بزود عوض میشود) وظیفه یک قسمت به قسمت دیگر

یا از شخصی بشخص دیگر محول میشود . از روشن نبودن وظائف نتایج دیگری نیز حاصل میشود

که عبارتند از :

۲- فرار از انجام کار و قبول مسوولیت - چون وظائف بطور دقیق معلوم نیستند بعضی آنکه

کار از روال و روش عادی خود خارج میشود کارمندان از انجام آن بدلیل آنکه جزو وظائفشان نیست

سر باز میزنند و انجام آنها موکول بدستور رئیس مربوط می کنند .

مثال : رئیس دفتر دبیر خانه شورای عالی یکی از وزارتخانه ها جواب پرسشهایی را که مربوط

بکارهای نسبتاً عادی شوری بود بدلیل آنکه پرسشهای مهمی است از وظائف وزیر میدانست و پس از

گفتگوی بسیار خواسته بود که زیر تقاضای مربوط رئیس دفتر وزارتى دستور بدهد و پس از آنکه دستور اقدام کتبی از رئیس دفتر وزارتى رسید مجدداً تلفنی با رئیس دفتر صحبت کرد و بالاخره هم از پاسخ به پرسش‌ها خود داری کرد تنها بدین دلیل که نمی خواست احتمالاً مسوولیتی گریبانگیر وی نشود .

۳ — نبودن مسوؤل و لوئ مسوؤلیت — هر یک از کارمندان بنحوی از انحاء پای دیگران را در انجام وظائف بمیان می کشند بدین ترتیب درکارها از صدر تا ذیل دخالت دارند بدون آنکه تصمیم گیرنده و انجام دهنده کار (مسبب و مباشر) معلوم باشد در ذیل اسناد مالی خصوصاً امضاها ی بسیاری دیده میشود اما هنگام رسیدگی بلا فاصله و بآسانی نمیتوان مسوؤل را باز شناخت .

۴ — دخالت اداره در کارهایی که در شان او نیست — دخالت در کارها با نبودن تعریف دقیق حدود و وظائف جزو اختیارات کارمندان است و در نتیجه میل و سلیقه آنان در کارها سهم و اثر اساسی دارد وجود جزئی ترین ارتباط با امری خاص ممکن است موجب دخالت در آن کار از طرف اداره بشود و تعبیر و تفسیر قواعد و مقررات مبهم نیز کار مشکلی نیست (ضمیمه شماره ۲) تداخل و وظائف و انجام کارهای مشابه بوسیله دو یا چند اداره از این جمله است .

۵ — نبودن طبقه بندی مشاغل و تعریف از آنها — جز در برخی سازمانها که بمعنا سبب کیفیت خاص و وظیفه شان مشاغل تا حدودی تعریف شده اند بقیه سازمانها دارای مشاغل تعریف و طبقه بندی شده نیستند .

دروزارت بهداری مشخصات علمی داوطلب مشاغل پزشکی تقریباً معلوم است . وزارت فرهنگ مشاغل

آموزشی را تعریف کرده است لکن گاهگاه با دادن شغل معین به کسی که مشخصات وی منطبق بر تعریف نیست از این امر تخطی می کند (آموزگار بجای دبیر تدریس می کند و احتمالا برعکس و غیراینها) وزارت دادگستری و وزارت خارجه نیز دارای مشاغل نسبتاً تعریف شده ای هستند بدون آنکه دقیقاً مقررات و قوا عد آن یکجا گردآوری شده باشد و همواره نیز از آن تبعیت گردد .

ج - تشکیلات

تشکیلات سازمانهای اداری و واحد های اجرایی آن برپایه هدفهای نامتناسب و وظائف غیرروشن قرار گرفته است . نتایج این امر که نا رضائی است عبارتند از :

۱ - وسعت و پیچیدگی و درهم بودن تشکیلات بمشتر ادارات - مراجعه کننده چنانچه برای بار

اول با اداره ای برخورد نه میداند بکدام قسمت باید رجوع کند و نه میتواند از مقررات و قواعد مربوط بکار خود با آسانی مطلع شود . در نتیجه همین پیچیدگی تشکیلات و ابهام آنست که مأمور اداری میتواند نظرات شخصی خود را اعمال کند به تعبیری که در ظنی تحقیق بآن برخوردیم " کارمند نا سالم در سازمان اداری پر پیچ و خم به درزد سرگردنه ای میماند که پیچ و خمهای طبیعی کوهستان وی را حفا ظلت می کند "

۲ - تشریفات زائد و کندی پیشرفت کار - همانطور که ازین پس خواهیم گفت کارمندان بر اساس

سما بطه ای معین و برای کار مشخص برگزیده شده اند بنابراین تشکیلات سازمان اداری کنونی برای آنکه

بتواند کارمندان خود را بنحوی از انحاء مشغول کند تشریفات انجام کارها را خود آگاه یا ناخود آگاه زیاد کرده است تشریفات زائد طبعا موجب اشکال تراشی بیش از حد میشود و پیشرفت کار را کم می کند .

نمونه : ترخیص و صندوق لوازم آزمایشگاهی دانشکده کشاورزی کرج از گمرک یکسال بطول انجامیده است .

نمونه دیگر : نصف خسارت آتش سوزی بیمه گذاری که مورد سوء ظن هم قرار گرفته بود پس از ۲ ماه از طرف یک بیمه گر خصوصی پرداخت شد لکن نصف دیگر که میبایست بوسیله شرکت سهامی بیمه ایران پرداخت گردد پس از شش ماه هنوز پرداخت نگشته بود .

کندی کار و بیجوشی آن که مراجعه مکرر مردم برای حل و فصل کارهاست موجب نارضایتی است خصوص آنکه مراجعات مکرر موجب تعطیل کار از طرف مراجعه کننده است یکی از آنان می گفت :

" هر روز که من به ۰۰۰ رجوع می کنم نان روزانه زن و بچه ام قتلع میشود هیچکس نیست که به داد بیچارگان برسد ما بد بخت بد دنیا آمده ایم و بد بخت هم می میریم " و دیگری می گفت " آمدن من به ۰۰۰۰ باعث ۱۰ تا ۱۵ تومان ضرر در روز است من از چه محلی میتوانم این ضررها را جبران کنم "

۳- تراکم کار و کشتن نداشتن برخی سازمانها برای انجام کارهای محول . — بعلت کمی کار و

بودجه برخی سازمانها از پیشرفت باز می مانند و در بعضی دیگر کارها متراکم میشود .

نمونه : بین سالهای ۱۳۳۲ و ۱۳۴۱ وزارت دادگستری هر ساله بطور متوسط ۴۷۵۰۰ پرونده

رسیدگی نشده داشته است که ۸٪ (هشت درصد) پرونده های وارد بوده است . سازمان ثبت

۶- تشکیلات ماسا عف ۰ - انجام وظایف مشابه در تشکیلات مختلف هم موجب شوریدگی

کارهاست و هم مراجعه کنندگان را بلا تکلیف می کند و یا لا اقل موجب صرف هزینه بی مورد میگردد .

نمونه : از مطالعه هدفها و وظائف شورای عالی اداری کشور و بررسی کل کشور میتوان دریافت که وظائف شورای عالی اداری در واقع همان وظائف و کارهای است که بر طبق قانون به بررسی کل کشور محول شده است .

۷- هزینه زیاده - برای انجام رساندن کارها در سازمانهای دولتی باید متحمل

هزینه های گزافی شد . مراجعه کنندگان بدادگستری از هزینه های دادگستری نارضا هستند .

۸- نا هما هنگی بین تشکیلات تخصصی و غیر تخصصی بعضی از سازمانها ۰ - تشکیلات

برخی از سازمانها بعلت داشتن دو وظیفه مختلف متفاوتست و همین تفاوت نبودن تفاهم بین دو قسمت موجب نا هماهنگی کارها و مزاحمت میگردد .

نمونه : کادر اداری دادگستری یا کندی کار و دخالت‌های بی‌مورد در کارها و احتمالا سوء

استفاده موجب‌کندی بیشتر کار کا در قضا ئی میشود و در نتیجه مردم بدون توجه از دادگستری بطور کلی نا رضا میگردند .

۹ - رعایت نکردن برخی شرایط که در بعضی مشاغل باید مراعات گردد . - انجام برخی

از وظایف مستلزم داشتن کیفیات و شرائط سنی و اخلاقی است . تشکیلات اداری کمتر باین مسأله توجه می کند .

نمونه : در دادگستری کار را حتما باید بطوری ترتیب داد که باز پرسان متاهل باشند اداره سرپرستی سازمانی است که معمولا با زمان جوان که شوهر خود را ازدست داده اند و دارای فرزندی هستند سروکار دارد کیفیت شغل اقتضا دارد که سرپرستان افراد منظم و نسبتا مسن باشند تا شایسته عنوان سرپرستی باشند .

۱۰ - توسعه طلبی - انحصار طلبی - تخییر مقررات مربوط به تشکیلات - توسعه طلبی
 ~~~~~

موجب میشود که مدیران هر دستگاه و واحدها خود را بدون توجه به مقدرات خویش توسعه دهند یا سازمانهایی را که مربوط به کار آنان نیست در اختیار خود داشته باشند . مقررات مربوط به تشکیلات بر اثر این امر و نظایر این مسأله همواره در تغییر است .

نمونه : اداره کل گمرک کنونی . زمانی مستقل بود سپس جزو ادارات تابع وزارت دارایی گردید پس از مدتی بصورت وزارت گمرکات و انحصارات درآمد پس از آن وزارت گمرکات و انحصارات منحل گردید و گمرک به صمیمه وزارت بازرگانی شد پس از آنکه وزارت بازرگانی منحل گردید این وزارتخانه و گمرک به صمیمه وزارت اقتصاد شده است . و هم اکنون نیز در مورد استقلالش نظر هایی ابراز میگردد .

۱۱ - وجود واسطه - کار چاق کن - دلال - کندی کار همراه بی نشی موجب شده است  
 ~~~~~

که دسته ای بنام های واسطه - کار چاق کن - دلال عروج کرده اند این دسته خصوصا در دادگستری و اداره کل ثبت بیشتر فعالیت می کنند . جمعی از این افراد دارای سند های مالکیت هستند و با گرفتن پورسانت از و سائل استخلاص یازد اشتی هارا فراهم میاورند گروهی دیگر کلاه بردارند

و پس از دریافت پول بظاهر سازی میپردازند و سپس قرار میکنند . دسته دیگر بین مراجعان و بعضی از کارمندان واسطه میشوند و کار را رو براه میکنند .

۱۲ قبول اصل مجرمیت و اصل عدم صحت بوسیله تشکیلات اداری . — عدم اعتماد عمومی

که دامگیر همه ام از اداره و کارمند و مردم عادی است موجب شده است که دهر مورد اسناد و مدارک دال بر صحت ادعای ساده فرد خواسته شود . این مسأله موجب تراکم کارها . کارشکنی . کندی کار و بسیاری مفاسد دیگر شده است .

نمونه : هر اداره ای برای جزئی ترین کار و نوشت شناسنامه می خواهد اداره مربوط به سازمان خود نیز اعتماد ندارد بنا براین برای گرفتن رونوشت باید به اداره ثبت احوال رجوع کرد و مدتها بمنتظار ماند .

نمونه دیگر : کارگزینی وزارتخانه ها و نظایم و وظیفه و دانشگاه دیپلم یا پروانه قبولی فارغ التحصیلان ششم متوسطه را قبول ندارد و اصل عدم صحت پروانه هاست بنا براین باید برای دیپلم تأییدیه از طرف وزارت فرهنگ صادر شود معمولاً هر فارغ التحصیل به تفاوت ۴ تا ۵ بار تأییدیه از وزارت فرهنگ دریافت می کند و ۱۵ تن عضو دایره تأییدیه اداره امتحانات وزارت فرهنگ هستند .

۱۳ — فقدان بازرسی کامل . — نبودن بازرسی کامل موجب تشدید بی بند و باریهاست

بازرسی وقتی فقط به مفهوم کشف خطا باشد خالی تا زمان کشف عمل معون است و در نتیجه باعراس کمتر بعمل خلاف دست میزنند در ضمن خادم تشویق نمیگردد . در اثر فقدان بازرسی بمعنی نظارت

مداوم بر کارها خادم تشویق نمیشود و خاطی نیز پس از ارتکاب عمل خلاف تاحدی موفق بفرار از بند

مجازات میشود . در نتیجه خادم اندک اندک دلسرد میشود و خاطی در کار خود دلپرت میگردد .

۱۴ — کندی در جریان رسیدگی بشکایات نبودن مرجع رسیدگی برای برخی از شکایات

.....

ملاحظه می‌گردد که برشمردیم هر یک بنحوی از انحاء در ناراضی مردم اثر دارد اما در ادارات برای رسیدگی

بشکایات مرجعی وجود ندارد برای قسمتی از خلافاکاریها میتوان بداد گستری مراجعه کرد اما داد گستری

هم آنطور که باید بسبب گوناگون (که یکی از آنها کمی کادراست) نتوانسته است دارای سرعت عمل

باشد . درین قسمت نتیجه کار ناراضی شایگان و خیرگی دزدان و مال مردم خوران است .

قسمت دیگر شکایات منطقاً قابل طرح و دعوی در داد گستری نیست اما مرجع دیگری هم برای رسیدگی

بآن وجود ندارد شایگان از این قبیل باز هم بداد گستری رجوع می‌کنند و وقتی که با جواب منفی

که در عین حال منطقی است روبرو میشوند با عصبانیت از وجود تباهی نبودن فریاد رس سخن میگویند

و متأسفانه دادگتری را متهم می‌کنند . این امر نه تنها موجب ناراحتی بیشتر و تنصیع وقت مراجعه

کنندگان است بلکه عملاً قسمتی از وقت داد گستری را هم تلف می‌کند نتیجه آنکه عدلیه بکارها بی

هم که حدود قدرت و اختیارش است کمتر میرسد و از آنرا با زیر خیل ناراضیان افزوده میشود و این

تاثر و تاثر و عمل و عکس العمل همیشه وجود دارد و ادامه آن حجم کارها را هر روز بیشتر می‌کند .

دوم - کارمند سازمان

کارمند یکی از دو عامل انسانی سازمان است . همه نارضا ئی ها در واقع بوسیله وی ایجاد میشود

منتهی قسمتی از آن ناشی از نقص سازمان است و وی تنها واسطه این نقص است .

تسکلی دیگر مربوط به نارضا ئی شخصی او از سازمان است که در کارها مؤثر می افتد .

قسمت سوم از بدکار کردن شخص او است . از لحاظ اجتماعی مشکلاتی که کارمندان برای سازمان

اداره ایجاد می کنند و موجبات نارضا ئی مردم را از سازمان اداری فراهم میکنند عبارتند از .

۱ - نبودن همکاری بین کارمندان اداره . - روابط میان رؤسا و مرؤوسان خوب نیست بیشتر
 ~~~~~

کارمندان رؤسای خود را تحمیلی می دانند و رؤسانیز کارمندان خود را صاحب صلاحیت و دارای اهمیت

نمی شناسند هر يك از این دو دسته که دارای قدرت بیشتری باشند دسته دیگر را بکناری میزنند

و اختیارات را بدست میگیرند اما اینکار خود موجب شوریدگی کارهاست . رئیس اداره به کارمند

هیچگونه آزادی عمل - درحد مجاز نمیدهد و بوی اعتماد نمی کند و از او مسؤو لیت نمی خواهد کلیه

کارها باید بنظر رئیس و اممای وی برسد . نگارمند نیز با رئیس خود کاری ندارد و اگر احتیالا تصمیمی

بگیرد یا کاری بکند تا حدی که ممکن است آنها را با اطلاع رئیس خویش میرساند . یکی از دلایل اخذ

تصمیمات متناقض همین امر است .

مسأله دیگر اختلاف بین دو دسته تحصیل کرده و تحصیل نکرده و کارمندان قدیم و جدید است که

برای سازمانها مشکل تازه ای ایجاد کرده است دسته بندی و باند بازی نیز جزو همین مقوله

است .

نمونه ۴ سازمان اداره درآمد در حدود ۱۵۰۰ کارمند دارد که تنها ۳۳ تن از آنها

لیسانس به اند در اداره ثبت کل تحصیل کردگانیکه اخیرا استخدام شده اند مورد توجه

کارمندان قدیمی نیستند . در وزارت فرهنگ دسته بندی بنحو بازاری دیده میشود .

۲ - تعبیر و تلقی نا صحیح از مفهوم اداره ۰ - در ایران سازمان های دولتی بعنوان يك

دستگاه خیریه تلقی شده اند . افرادی که بعنوان کارمند در سازمانی بکار مشغولند دولت را موظف

به پرداخت حقوق به خود میدانند و در ازای آن برای خود هیچگونه وظیفه ای قائل نیستند

تقریبا اکثر قریب باتفاق کارمندان تنها در برابر اضافه حقوق خود را موظف بکار کردن میدانند . ( ۱ )

و باتوجه باینکه اضافه حقوق در گرداندن چرخ زندگی کارمند سهم و اثر اساسی دارد و ی بهیچوجه

حاضر نیست که از این اضافه حقوق دست بکشد و چون اضافه حقوق معمولا در ازای عناوین و پست ها

برای بدست آوردن پست کوشش می کند و حاضر است برای گرفتن و نگاهداشتن پست خود پول هم بدهد

یکی از علل خرید و فروش مشاغل که عنوان میشود همین امر است .

هم چنین با توجه باین امر که ممکن است هنگام مرخصی پست کارمند را بگیرند معمولا کارمندان بمرخصی

نمیروند و مرخصی های استحقاقی کارمندان رو بهم انباشته میشود اثبات این امر آنست تقریبا هیچیک از

احکام بازنشستگی قبل ز دادن چهار ماه مرخصی استحقاقی بکارمندان صادر نمیشود . ( ۲ )

( ۱ ) مگر چقدر اضافه حقوق میدهند که این قدر کار میکنی ؟ ۴۰۰ تومان اضافه هم پولی است که بابتش آدم اینهمه جان بکند .

( ۲ ) کارمندان همیشه بیش از این مقدار مرخصی طلب دارند لکن چون مطابق مقررات در هر سال و هر بار

بیش از ۴ ماه مرخصی با حقوق نمیتوان داد اینست که بقیه مرخصی از میان میرو د .

استفاده نکردن از مرخصی موجب خستگی کارمندی که کار می کنند میشود و این خستگی در کند کاری و بدکار کردن و در نتیجه نا رضا کردن ارباب رجوع تا "بیر فراوان دارد".

۳ - کمی حقوق کارمندان و تبعیض بین آنان - عدم تناسب میان حقوق و هزینه زندگی موجب

نا رضائی شدید کارمندان است و نیز اختلاف میان حقوق ها بحدی است که عداوت و بغض میان کارمندان سازمانهای مختلف را سبب شده است.

ایجاد رتبه ها و حقوق های نسبتاً زیاد بر اساس عناوین مختلف موجب تشبث ها و فعالیت های جالب توجه میشود.

نمونه : پس از ترمیم حقوق مهندسان و کمک مهندسان عده زیادی بشورای عالی فرهنگ رجوع کرده اند و تقاضا دارند که مدارک تحصیلی آنان هم ارزش مدارک مهندسی و کمک مهندسی شناخته شود و نیز چون گفته شده است لیسانسیه های دانشکده علوم در کارگاههای مربوط از رتبه مهندسی استفاده خواهند کرد چند تن از لیسانسیه های ریاضی که در یک اداره مالی با عدد و رقم سروکار دارند بایستاد نص استناد کرده و رتبه مهندسی گرفته اند.

۴ - رشوه خواری - تقریباً بیشتر مردم بعلت رشوه خواری ادارات دولتی را محکوم می کنند

و آنرا یکی از دلایل نا رضائی خود نام میبرند. در برخی ادارات اصولاً بدون پرداخت رشوه نمیتوان کار را بانجام رساند در بعضی ادارات دلالتی هم برای اینکار وجود دارد نام ها و عناوین گوناگون برشوه میدهند از جمله "حق و حساب" "پول چائی" "انعام" یا کمیسیون "

که البته چون " حق و حساب " قدیمی تر است به مفهوم رشوه نزدیک تر شده است و گاهگاه توهمین

تلقى میشود سایر نامها چندان و هن آور نیست . رشوه خواری از قدیم سابقه داشته است . ( ۱ )

رشوه خواری اولاً به علت کمی حقوق کارمندان از لحاظ ایشان امری عادی تلقی میشود . ثانیاً نظریات

سازمان اداره در واقع مورد قبول کارمندان نیست ایشان مبلغی را که از مراجعه کننده دریافت

می کنند در حقیقت حق المشاوره یا حق العمل تلقی می کنند که برای یافتن راهی که موجب فرار

مراجعه کننده از پرداخت دینش دولت شده پرداخت گشته است بنا براین نه تنها در دریافت آن

قبضی نیست بلکه گاهگاهی بعنوان يك کار اصولی از آن یاد میشود و اخیراً نیز تاحدی این امر عادی

شده است که راجع به دریافت نکردن آنهم بطور رسمی گفتگو بمیان میاورند . ( ۲ )

۵ - بی هدفی - بی علائقی بکارهای عمومی - در انجام کارها هدفی برای کارمند وجود ندارد  
 ~~~~~

درستی و راستی و صداقت را بیهوده می شمارد و کمی حقوق را یکی از دلائل قرار میدهد باین بیان که بـ

اولاً حقوق من کفاف مخارجم را نمیدهد ثانیاً اگر بگوئید که قناعت پیشه کنم و رشوه خواری و دزدی

نکنم میپرسم چرا ؟ قناعت کردن و فداکاری نمودن و پاک ماندن من درست مثل اینست که من بخاطر

ارادت به پوپ روزی صد بار روی موزائیک معلق بزم این معلق زدن نه اجر اخروی دارد نه فائده دنیائی

(۱) يك طبقه از ایرانیان مطلقاً مالیات نمی پردازند و علتش اینست که خیلی نفوذ دارند

طبقه مالیات بده هم بقدری در پرداخت مالیات سؤنیت بخرج میدهند و برای کسر کردن آن برشوه متوسل میشوند که چیزی عاید خزینه دولت نمیشود - کنت دوپینو سه سال در ایران س ۴۹

(۲) " ماده ۹ - عدم پرداخت کمیسیون و هدایا و غیره - مهندسین مشاور بدینوسیله اعلام مینمایند که برای انعقاد این قرارداد هیچگونه کمیسیون و یا پاداش نقدی یا هدیه پرداخت ننموده و تعهد مینمایند که کمیسیون دریافت نخواهند نمود و در صورت ثبوت خلاف این امر صاحبکار مجاز خواهد بود این قرارداد را یک طرفه ملغی نماید " نقل از يك قرارداد بسیار مهم .

و بکارش توجه کرد گاهگاه چنانچه این رفتار یا اصولا روس کارمند مورد اعتراض مراجعه کننده واقع شود بلا فاصله اهل اداره دورهم جمع میشوند و صورت مجلس می کنند که بکارمند دولت در حین انجام و وظیفه توهین شده است هر چند که این صورت مجلس ها بجریان نمی افتد و لی همین امر و مسخره کردن مراجعه کننده نا رضائی بر میانگیزد . رفتار نامناسب و خشونت آمیز با مراجعان از اساسی ترین علل نا رضائی مردم است تا حدی که هنگام بیان آن نیز از توهینی که بانها شده است شدیداً عصبانی و نا راحت میشوند یکی از گزارش ها چنین میگوید :

" کارگری از فروشگاهها در حالی که اشک در چشمانش جمع شده بود گفت : ادارات دولتی چیزی جز درد سر ایجاد نمی کنند . اگر يك اسكناس ده تومنی کف دست آنها بگذارید تازه سرشان را از روی میز بلند می کنند و میگویند بله فرمایشی داشتید " .

و گزارش دیگر میگوید " همینکه شروع به صحبت نمودم قبل از پایان سخنانم مرا از اطاق بیرون راندند آنها ارزشی برای ما کارگران قائل نیستند شاید علت آن لباس مندرس ما به شد کسی نیست که از آنها بپرسد چه فرقی بین ما و شما وجود دارد مگر فقر گناه است "

۸ - سوء استفاده از قدرت . - سازمان در اثر نبودن بازرسی و تمرکز اختیارات بیرخی از

کارمندان قدرت بیش از حد میدهد و بعضی از آنان از این قدرت برای اجرای مقاصد خود سوء استفاده میکنند .

۹ - غیبت از محل خدمت . - بعلت نبودن بازرسی منظم کارمندان میتوانند محل خدمت خود را

ترك گویند و نتیجه این امر معطلی ارباب رجوع و بالتبع نا رضائی ایشانست .

۱۰ - حیف و میل اموال دولتی ۰ - اموال دولتی بانحا^۱ مختلف حیف و میل میشود و همین امر

موجب بی اعتمادی پرداخت کنندگان مالیات و غیره است که میگویند چون واقعا معلوم نیست پولها بخزانة عمومی ریخته شود در نتیجه چه اصراری بدریافت مالیات است ۰

نمونه : یکی از علوق سوء استفاده در راه آهن این بود که : مسافران بلیط درجه سه میخریدند و در قطار با پرداخت مبلغی از کوپه های خالی درجه یک و دو استفاده مینمودند و یا آنکه اصولا بدون بلیط سوار قطار میشدند و نصف قیمت بلیط را به بازرس میپرداختند ۰

سوم مراجعه کننده بسازمان ۰ -

مراجعه کننده ب اداره عامل انسانی دیگری است که در کار سازمان مؤثر است قسمتی از نارمائی های مراجعه کنندگان ناشی از موقعیت و وضعیت خود ایشانست و علاوه براین میتوان گفت که گناه قسمتی از بهم خوردن تعادل در نظم سازمان و وجود فساد نیز ناشی از آنان است ۰

علل و عواملی که مربوط به ارباب رجوع است عبارتند از :

۱ - بی اطلاعی ارباب رجوع از وظائف و تشکیلات سازمان اداری ۰ - بدلت پیچید ۰ بودن

سازمان اداری یکسو و آگاهی نداشتن ارباب رجوع از کیفیت کار اداره از سوی دیگر نارمائی های پدید میآید ارباب رجوع باین نکته توجه ندارند که کار دادگستری غیر از کاریک اداره عادی است و نیازمند طی مراحلی است که از سر آنها نمیتوان گذشت ۰

۲ - تجانس نداشتن ارباب رجوع و کارمندان . - در برخی ادارات کارمندان و ارباب رجوع از
تجانس نداشتن ارباب رجوع و کارمندان

دو گروه اجتماعی کاملاً متفاوتند .

نمونه : در وزارت فرهنگ قسمتی از کادر اداری قدیمی و نا آشنا به برخی اصول و آداب معاشرت

است در صورتیکه مراجعه کننده معلم است و توقع دارد همه کمر قواعد و آداب را رعایت کند .

۳ - پرداخت رشوه . - رشوه دادن از مواردی است که تقریباً هر دو طرف - کارمند و مراجعه

کننده بدان توجه دارند و جز هنگامیکه اختلا فی پیش بیاید جریان پرداختن آن آشکار نمیشود .

۴ - تبانی مراجعه کننده و کارمند . - این تبانی بیشتر مواقع جنبه سود جوئی داشته

و بخزانه عمومی لطمه میزند . تبانی برای فرار از پرداخت مالیات - خریدن بلیط به نصف قیمت و

نظائر آن - در این گونه موارد ضرر جنبه عمومی دارد حال آنکه از لحاظ شخصی طرفین معامله راضی

هستند .

۵ - اصال نفوذ . - برای پیش بردن کارها همانطور که قبلاً نیز گفتیم از طرف ارباب رجوع اعمال
افعال نفوذ

نفوذ میشود البته شخص مراجعه کننده در این مورد رضا خواهد بود لکن موجب تضییع حق دیگران

میشود و طبیعتاً راضی پدید میآورد .

۶ - انتظارات بیش از حد . - بی اطلاعی و خودخواهی ها موجب میشود که ارباب رجوع
انتظارات بیش از حد

خود را برتر از کارمندان بدانند و از آنان توقع احترام بیش از حد داشته باشند .

۷ - ترس از احقاق حق . - بالاخره باید گفت که در اثنا نقض تربیت مراجعه کننده از احقاق
حق

حق میترسد یا اصولاً در مقابل نا روایی ها سکوت می کند و دهن پر نمیآورد و یا آنکه بیبهوده و بی جهت

فریاد و غفان میکند . خاموشی در برابر تخلف از اصول . متخلفان را جری تر می کند و آنها را در راهی

که میروند استوارتر میسازد .

فصل سوم

نتیجه

از آنچه گذشت علل و عواملی که موجب نارضا ئی مردم است تا حدی روشن شد . همانطور که قبلا هم گفتیم این امر ناشی از بهم خوردن تعادل و نبودن نظم منطقی و پیروی نکردن از (اصول) در اداره است . نا هماهنگی اعم است از نا هم آهنگی مربوط بسازمان یا کارمند و ارباب رجوع بنا براین بدون تامل فراوان میتوان دریافت که همه درین بهم خوردن تعادل سهیمند ارباب رجوع با ادارات دولتی در مواردی خود کارمند اداره دیگری هستند .

۱ - خلاصه و طبقه بندی عوامل

با اندکی کوشش میتوان این علل را ناشی از چند عامل اساسی دانست برخی ازین عوامل پیش ازین بعنوان فرضیه عنوان شده بود و برخی دیگر ضمن مطالعه بدست آمد که بطور خلاصه بشرح آنها مبادرت میشود .

۱ - عامل مذهبی . - افکار و عقاید مذهبی در طرز عمل و سلوک افراد آثار عمیق

بجای گذشته است هنوز مذهب بعنوان يك عامل درجه اول باید مورد توجه قرار گیرد . صرف نظر از معتقدان به مبانی و مبادی مذهب و عمل کنندگان به مناسک آن حتی کسانی که خود را از قیود مذهب آزادند دانند تحت نفوذ برخی از عقاید مذهبی که در اجتماع جریان دارد هستند ما میدانیم که حکومت های بنی امیه و بنی عباس از طرف پیشوایان مذهبی شیعه عنوان حکومت ظلم و جور گرفتند و مؤمنان کم و بیش موظف شدند که اعمال آنها را خود سرانه و بیهوده بشناسند و با

مقاومت منفی — خصوصا — کار ایشان را فلج کنند آثار این طرز فکر هنوز هم کم و بیش دیده میشود .
و به صورت های مختلف بروز و ظهور میکند و مادر ضمن مطالعات خود بموارد بسیاری که مؤید این امر بود برخوردیم .

الف . — جمعی از مردم کارمندان دولت را عامل ظلم وجور میشناسند و از اطاعت دستورهای آنها شانه خالی میکنند . (سمیه شماره ۱ قسمت اول)

ب . — اعمال دولت را در زمینه گرفتن مالیات و . . . دخل و تصرف غاصبانه میشناسند

و بنابراین .

اولا — سعی میکنند مالیات نپردازند زیرا صرف نظر از ضرر شخصی آنها اهانت بر اثم وعدوان

میشناسند .

ثانیا — بدرآمدی که از طریق دولت به جمعی از آنان میرسد با نظر غصبی مینگرد و اگر ممر

درآمد دیگری نداشته باشند با توجه باینکه صرف نظر کردن ازین ممر درآمد موجب فقر آنها سست

باجازه مجتهد (نایب عام امام) ازین حقوق بعنوان رد مظالم استفاده میکنند .

این طرز تفکر عملا کلیه کسانی را که حقوق بگیر دولت هستند بصورت افراد در حال انتظار در میاورد

اینان در عین آنکه هیچگاه اداره را ترک نمیکند همواره خود را موقتی میدانند (بی قیدی و بی

علاقگی . کدکاری . احساس سوءولیت نکردن تاحدی ناشی ازین حالت انتظار است)

۲ — سنت های اداری کهن . — در گذشته بعلت عدم تسلط حکومت مرکزی بر سازمانهای
 ~~~~~

اداری شهرستانها و حتی در اثر بی توجهی بآنچه در مرکز میگذشت کارمندان و کارگران حکومت هر يك در كار خود ها حب استقلال بودند . امروز نیز بدنبال همان طرز تفكر قدیمی كوشش بر حفظ این اختیارات است و نتیجه اش ایراد ها و اشکالاتی است كه بخشی از آنها را در قسمت مربوط به كارمند سازمان و قسمتی دیگر از آنها در تشکیلات بیان کردیم .

و نیز باید دانست كه تا قبل از مشروطیت كارگزاران حكومت سهمی از حقوق خود را از مردم دریافت میکردند ( مداخل ) درست است كه امروز این حق نفي شده است لكن بعلت عدم تكافؤ حقوق و مواجب از يكسو و سنن دیرین از سوی دیگر قسمتی از این اخاذیها بطور طبیعی ادامه دارد و جالب توجه آنست كه عنوان آن همان " مداخل " است و همانطور كه قبلا گفتیم حقوق برخی از افراد را زیاد نمیکند و تلویحا به " مداخل " ایشان اشاره میکنند .

۳ - عامل فرهنگسازي . - بسیاری از مراجعہ کنندگان با ادارات دولتی افراد بی اطلاع  
 ~~~~~

از مقررات و قواعد هستند و علت آن تعلیم نیافتن برای مقابله با دنیای ماشینی و روابط اداری کنونی است . همین مشكل برای كارمندان نا آشنا با اصول اداره نیز وجود دارد .

۴ - عامل مقرراتسازي . - قواعد و مقررات مربوط به سازمانهای اداری ام از هدف و وظائف
 ~~~~~

و تشکیلات غیر منجز و غیر ثابت است كه نتیجه آن قابل تفسیر بودن در حد وسیع است . و ارتباط رجوع بسته بوضع و موقعیت خاص بایکی از این تفسیر ها روبرو میشوند .

۵ - عامل سازمانسازي . - تشکیلات دولتی ایران مؤسس بر همان اصول قدیمی و در برخی  
 ~~~~~

موارد سیستم قرون وسطائی فئودالی است . بندر برخی از محققان نومی فئودالیسم اداری بر سازمانهای ما حکومت میکند . روشن است که این طرز اداره با وضع امروزی دنیا و ایران منطبق نیست در سازمانهای اداری چند اصل مطاع و متبع است که پایه و مایه فساد و نتیجه نادرستی است .

الف - قبول دو اصل متضاد : در سازمانهای اداری ایران دو اصل اداره و خیریه

تو اما قبول شده است . شاید در قبول اصل دوم عامل بیکاری مزمن که خود ناشی از عدم تعادل اقتصادی است دخالت داشته است . این اصول بدین صورت قبول شده است که :

اولا - دستگاههای اداری موجود باید امور لازم را اداره کنند .

ثانیا - دستگاههای اداری موجود باید زندگی جمعی را بعنوان کارمند تأمین کنند .

از شعرات قبول این دو اصل در آن واحد تعداد زیاد کارمندان و بودجه سنگین اداره است که در عین حال امکان پرداخت حقوق کافی را کم می کند و بدنبال آن نظم کار بهم می خورد و بیکاری ناشی از بی نظمی پدید می آید و در نتیجه آن بهترین کارمندان نیز به بیکاری عادت میکنند و بفساد می گرایند .

ب - اصل عدم صحت " در سازمان اداری ما هم کارمندان و هم همه مردم نادرست هستند

و اسناد و مدارک باید درستی کار آنها را تصدیق و تأیید کند نتیجه قبول چنین اصلی اینست که افراد نسبت بهم سوء ظن دارند و اشخاص درست نیز تحت فشار این روش قرار می گیرند و شخصیت آنها در هم کوبیده میشود اینک ما مور شرافتمند همیشه ناچار است از شرافت خود دفاع کند و داشتن شرافت

و درستی جز افتخارات است و نداشتن شرافت و صداقت هم امری رایج و عادی بنابراین قبول اصل مذکور خود بخود ترویج فساد و نادرستی است و نتیجه اش کندی کارها • بی علاقه‌ی بکار مردم و پیشرفت امور "

۶ — عامل انسانی • — عمل ها و عکس العمل های موامل بالا موجب نارضائی میشود و همین

نارضا ئی ها پایه و اساس نارضا ئی های افراد خصوصا اشخاص مطلع و آگاه و روشنفکر میگردد •

۲ — چه باید کرد

اگر این اصل را قبول کنیم که خدمات فردی تا بهی چون چرای شکل عمل خدمات دولتی است و خدمات عمومی در سیستم عظیم خود نظم و ترتیب خاص خویش را بهمه شوئون زندگی اجتماعی تحمیل میکند بلا فاصله باید بدنبال اصولی باشیم که بر جریان خدمات عمومی حاکم باشند گفتیم که منشاء نارضا ئی ها نا هما هنگی هاست و این نا هما هنگی نتیجه نبودن نظم است • بنا بر این نظم و انضباط اصولی را باید با ادارات دولتی قدیمی باز گرداند و برای سازمان های جدید این نکته را نصب العین قرارداد •

برای اعاده نظم باید بمواملی که بر شمرده شد توجه کرد و شاید بتوان اجرای اصول زیر را پیشنهاد کرد •

۱ — تعلیم و تربیت افراد • — آموزش و پرورش هتقی موجب آگاهی مردم و آشنا شدن ایشان به

مسائل است که رعایت آنها در سیستم جدید زندگی لازمست • " احترام بقانون " و رعایت مقررات نتیجه این تعلیم و تربیت خواهد بود و کادر اداره کننده (کارمند) باید آغاز کننده این امر و احترام بقانون و اصول باشد •

۲- قانونگذاری بر مبنای اصول علمی . - برای آنکه قانون بر تمام شوون حکومت کند باید همه

آنها محترم بشمارند و برای آنکه قانون محترم باشد باید لا اقل با اندکی کوشش و تحمل زحمت و مشقت برای اکثریت مردم قابل اعمال و اجرا باشد بنابراین قوانین باید مناسبت با احتیاجات و مقتضای سبب با روح زمان و خواست مردم باشد . روشن و صریح باشد و تناقض و تضاد در آن کم یافت شود . مجموعه عظیم قوانین و ناسخ و منسوخ های آن کاری از پیش نخواهد برد و اگر این روش ادامه یابد روز بروز کارها شوریده تر خواهد گردید .

۳- تجدیدنظر در سازمان اداری . - هدف و وظائف و تشکیلات منطقی برای سازمانهای اداری

لازم است این تجدید نظر با صریح در عین حال با دقت باید انجام پذیرد درین تجدید نظر باید :
الف - اصل اداره از اصل خیریه جدا شود : نتیجه این تفکیک اینست که سازمان واقعی با اداره میپردازد کارها مشخص و دارای حقوق معین و کافی خواهد شد . حقوق ها یکسان خواهد گردید .

ب - اصل عحت جانشین اصل مجرمیت و عدم صحت شود و در عین حال از هر کس که متصدی کاریست مسوولیت خواسته شود .

ج - اداره اجتماع بعنوان يك امر علمی تلقی گردد و به مسأله مدیریت یعنی تنظیم حرکات

و اعمال اداره در جهتی که بتواند نظم مورد نظر را برقرار کند توجه کافی مبذول گردد .

۴- قبول اصل بازرسی بعنوان يك نظارت آرام و دائم بر سازمانها . - اصولا اداره و مدیریت

در سازمان اداری امروزی که بیشتر امور را در دست دارد بدنبال خود قدرت میآورد و این قدرت بحدی

وسوسه انگیز است که افراد کمتر میتوانند از نفوذ سینلره آن پرکنار بمانند پس خطر آنکه پا از گنیم فراتر گذاشته شود همواره وجود دارد و بنابراین مکانیسم جامعه باید طوری باشد که مدیران فرصت نیابند از موقعیت خود برای بکار انداختن قدرت در جهت خلاف مصالح عمومی استفاده کنند میتوان بازرسی را به مرحله پس از تخلف و عبور از خط موکول کرد در آن صورت بازرسی بدستگاه کشف فساد و تعقیب خاطی بدل میشود و البته به بسیاری از خطاها رسیدگی نمیشود و سلامت جامعه در معرض تهدید واقع میشود زیرا هر جا فساد رخنه کرد توسعه مییابد و نشانی از مرگ با خود دارد .

بنظر ما بازرسی را باید بیشتر در مفهوم نظارت یعنی مراقبت دائم و کامل در تمام مراحل اداره بکار برد . نتیجه منطقی این طرز تلقی اینست که در تمام مراحل مدیر خود را تحت نظارت اصول می بیند و دوام و استمرار نظارت فرصت اندیشه تخلف و سوء استفاده از قدرت را بوی نمیدهسد نتیجه دیگر آن اینست که نه تنها خاطی در مراحل اولی خطای خود از کار بازداشته میشود بلکه خادم نیز تشویق و تائید میگردد حال آنکه بازرسی بمعنی اول . دیگر به خادم کاری ندارد و این امر مسلم است که در جامعه ماکه یاس و بدبینی بر آن حکومت میکند حسن اجرای امر ——— باصل تشویق و تائید نیاز فراوان دارد .

—————
 —مسئول اجرای اصول پیشنهادی . — استقرار اصول و اعاده نظم را نمیتوان از افراد خاص

یادستگاه مخمومی خواستار شد . در این امر تردیدی نیست که همه مسوئلند . درینجا فقط این مسأله مطرح است که کدام دستگاه یا چه اشخاصی باید در این امر پیشقدم باشند .

١ - در مورد اجرای اصل تعلیم و تربیت همه * دستگاهها خصوصا وزارت فرهنگ و دانشگاه باید

بگو شد *

٢ - در اجرای سه اصل - تدوین قوانین بر اساس اصول علمی - تجدید نظر در سازمان اداری

(و فروع آن) و بازرسی قانونگذار مسؤول مستقیمی برای اینکار شناخته است * ماده ٧ قانون

سازمان دادگستری مصوب ١٤ / اسفند / ١٣٣٣ و آئین نامه بازرسی کل کشور مصوب ٢٣ / ٥ / ٣٤ -

بازرسی کل کشور را بعنوان ناظر بر کلیه امور مملکتی شناخته است و بنابراین مفهوم بازرسی را بمعنی

نظارت دائم مورد قبول قرار داده است *

ماده ٢ و ٣ و ٤ و ٧ و ٨ و ٩ و ١١ آئین نامه مذکور و ضائف دقیق و عریضی برای اجرای اصل

"حکومت سازمان صحیح" بر مبنای "بازرسی کل کشور" گذاشته است *

ماده ٤ و ٧ آئین نامه و وظیفه مطالعه در مورد تدوین مقررات و قوانین را بمعهده بازرسی کل

محول ساخته است *

باتوجه بقانون و آئین نامه مربوط به بازرسی کل کشور و با عنایت به تجدید نظری که در سازمان

بازرسی کل بر اساس سمینار بازرسی کل کشور (٢٣ - ٢٨ - اردیبهشت ١٣٤٢) بعمل آمده است از

لحاظ نظری اجرای همه * این امور امکان پذیر است *

از نظر عملی در حال حاضر باتوجه به کادر محدود بازرسی کل کشور (که در عین حال از شره اطلاعات و

تجربیات و کار همه آنها عملا نمیتوان استفاده کرد) اعمال قدرت واقعی بازرسی کمتر امکان پذیر است *

اما این مشکل در صورتی که اصل مسأله مورد قبول واقع گردد بآسانی قابل حل است در آن صورت در

نحوه تقسیم کار قاعده تجدید نظر های دیگری باید بعمل آید و سازمان بازرسی باوظائف سنگین و حساس و درمیان حال دائمی آن متناسب گردد . در آن هنگام و شاید هم اکنون نیز بتوان پیشنهاد کرد که برای بررسی اوضاع عمومی و اجتماعی کشور موضوع بند (١) آئین نامه بازرسی خود هیأتی بطور دائم باین کار بپردازد .

+++++XXXXXXXXXXXX+++++

فصل چهارم

ضمائم

قسمت اول

چند نمونه از جریان مراجعه به ادارات دولتی بر مبنای روش مصاحبه و تعقیب عملیات :

- ۱ - مراجعه بشهرداری برای گرفتن پروانه .
- ۲ - مراجعه به کمیسیون حل اختلاف مالیاتی .
- ۳ - متن مصاحبه بایکی از مراجعه کنندگان بداد گستری .
- ۴ - متن مصاحبه بایکی از مراجعه کنندگان باداره ثبت کل .

قسمت دوم

دو گزارش از سازمانهای اداری کشور :

- ۱ - سازمان کتابهای درسی .
- ۲ - مراحل مختلف ترخیص کالا از گمرک تهران .

فصل چهارم (غمازم)

قسمت اول

چند نمونه از جریان مراجعه به ادارات دولتی بر مبنای روش مصاحبه

و تعقیب عملیات

یادداشت :

نمونه هایی که در صفحات بعد آمده است صورت کامل جریانهایی است که بدینال مراجعه با اداره برای مراجعه کنندگان پیش آمده است در نقل قول ها کوشش شده است تا همه آنچه را مراجعه کنندگان بیان کرده اند و یا آنچه دیده شده است بدون هیچگونه حب و بغضی ثبت شود . منظور از رعایت امانت در این مصاحبه ها و تعقیب عملیات تا بدین حد آن بوده است که خلاصه و مختصر عقاید و افکاری که در میان مردم " نارنگ " راجع با ادارات وجود دارد (و البته ام است از عقاید و نظرات روائی نارنگ) گرد آوری شود .

ضمیمه شماره (١) (مراجعه بشهرداری برای گرفتن پروانه کسب)

مشخصات :

مراجعه کننده : آقای خواربار فروش

اداره : برزن شهرداری

کارمند : آقای کارمند برزن و مسؤول کارهای مربوط به صدور

پروانه کسب .

موضوع : تجدید پروانه کسب .

مدارک لازم مطابق معمول سنواتی : دو قطعه عکس - دو برگ رونوشت شناسنامه - ٢٥٠ ریال
و تقاضا نامه کتبی

کارمند شهرداری - بفرمائید فرمایشی داشتید ؟

مراجعه کننده - تقاضای تجدید پروانه کسب داشتم .

کارمند شهرداری - مدارکتان کامل است .

مراجعه کننده - بلـی .

کارمند شهرداری - مدارک را گرفته نگاهی کرد و با عصبانیت گفت آقا از شما میپرسم مدارکتان کافی

است میگویند بلی مثل اینکه من کورم و نمی بینم اگر کامل است پس کو ورقه استعلامیه

از اتحادیه اصناف ؟ بیخودی وقتم را میگیرید .

مراجعه کننده - آقا بیخودی عصبانی میشوید اینها مدارکی است که من هر سال میآورم هر سال سه

تومان میگرفتید ولی امسال اعلام کرده اید که بیست و پنج تومان و آنرا هم مامجبوریم

بدعیم بچشم میدهم بعلاوه هرسال که حرفی از ورقه استعلامیه نبود — امسال آنرا اضافه کرده اید
اولا منکه علم غیب نداشتم و ثانیا باید بعرضتان برسانم که من عضو اتحادیه نیستم .

کارمند شهرداری — آن دیگر بما مربوط نیست عضو نیستید بروید عضو شوید خلاصه تا مدارک کامل
نشود مانعی توانیم کارت صا در کنیم .

مراجعه کننده — یعنی میفرمائید که عضویت در اتحادیه اجباری است و باید حتما عضو اتحادیه
باشم .

کارمند شهرداری — بلی آقا جان و اگر مایلید بنویسم و شمارا با اتحادیه معرفی کنم تا پس از عضویت
ورقه استعلامیه بشما بدهند این دستور است .

مراجعه کننده — پس از شنیدن جمله " این دستور است " فهمید که راهی جز عضویت در اتحادیه
ندارد بنا براین روی آقای ۰۰۰۰۰ کرد و گفت پس بی زحمت سایه دستی مرحمت بفرمائید
تا بتوانم ورقه استعلامیه بگیرم .

کارمند شهرداری — مشغول نوشتن معرفی نامه شد و آقای ۰۰۰۰ (مراجعه کننده) هم بفکر فرو رفت
که عضویت اجباری در اتحادیه صنفی یعنی چه و چه معنی دارد و چگونه ممکن
است که دولت کسی را مجبور کند که در اتحادیه ای که متعلق با اصناف است عضو شود
در این افکار بود که آقای ۰۰۰۰۰ (کارمند شهرداری) معرفی نامه را نوشت مهر کرد
و گفت بفرمائید بروید و پس از اخذ ورقه استعلامیه با مدارک دیگر تان نزد من بیایید .
مراجعه کننده — بدون آنکه حرفی بزند با قدری دلخوری معرفی نامه را گرفته خدا حافظی

سردی کرد و چون در دکانش کسی نبود یکسره بدکان آمد و رفتن با اتحادیه را به بعد از ظهر —
موکول کرد — عصر همان روز روانه اتحادیه شد و داخل اطاق گردید نگاهی با طرف اطاق کرد

چند نفر دور میزی نشسته و مشغول کشیدن سیگار بودند . یکی از آنها پرسید کاری داشتید ؟

مراجعه کننده — به بخشید آقا ورقه استعمالیه میخواستم .

آقای مذکور (که مراجعه کننده اورا رئیس اتحادیه میخواند) جواب داد کارت عضویتتان را بدهید .

مراجعه کننده — من عضو اتحادیه نیستم و از شهرداری نوشته اند و مرا اینجا معرفی کرده اند که عضو

شوم .

رئیس اتحادیه — بسیار خوب مدارکتان کامل است ؟

مراجعه کننده — بلی قربان معرفی نامه شهرداری نوشته . و آنرا روی میز رئیس اتحادیه گذاشت .

رئیس اتحادیه — آقا اینکه کافی نیست چطور شما که میخواهید عضو اتحادیه شوید اطلاع ندارید

که چه مدارکی را باید بیاورید .

مراجعه کننده — آقا منکه نمیخراستم مجبورم کرده اند عضو شوم . برای گرفتن پروانه کسب است .

رئیس اتحادیه — لطف کردید آقا (با عصبانیت) این اتحادیه شب و روز برای بهبود وضع شماها

جان میکند و همه جدا از حقوق شما دفاع میکند تازه میگوئید مجبورتان کرده اند بسیار

خوب باید دو قطعه عکس . یک برگ رونوشت شناسنامه . ورقه تقاضا برای عضویت

و ۵ تومان هم پول بیاورید تا مدارک شما کامل شود .

مراجعه کننده — پول دیگر برای چه ؟

رئیس اتحادیه - پول برای چه ؟ برای جوجه کباب بنده (با عصبانیت) آخرین همه خرج و کرایه

محل اتحادیه و سایر مخارج که همه اش برای رفاه شماهاست از کجا باید تأمین شود ؟

ما که شب و روز اینجا نشسته ایم ارث پدری نداریم که مخارج اتحادیه را تأمین کنیم

(رو بر فیکس کرده و گفت واقعا که این کسبه خود را از ما طلبکار میدانند) آخر

اتحادیه خرج دارد و خرجش را هم شما باید تأمین کنید و باید بگویم که ه فعه اول

حق عضویت ۵ تومان است همراه هم باید ۲ تومان بپردازید و یاد تان باشد که اگر

بروید و دیگر نیائید باز سال آینده برای گرفتن استعلامیه مجبورید بیائید و آنوقت

باید همه حق عضویت ماهیانه را یکدفعه بپردازید بعلاوه مبلغی جریمه

و دیر کرد .

مراجعه کننده - که فکر نمی کرد برای عضویت در اتحادیه هم باید مدارکی از قبیل عکس و غیره بدهد

مخصوصا وقتی که دانست تنها عضویت در اتحادیه کافی نیست و باید ماهیانه مبلغی

هم بپردازد عصبانی و افسرده شد و این افسردگی وقتی بینهایت شد که فهمید

مدارک لازم را ندارد و عضویت در اتحادیه هم مربوط به تکمیل مدارک مخصوصا

پول است بنابراین ماندن بیشتر را جایز ندانسته و بابی حوصلگی و غم و اندوه

خدا حافظی کرده و از پله های اتحادیه سرازیر شد .

یک هفته بعد آقای " مراجعه کننده " مدارک خود را کامل کرده برای عضویت در اتحادیه روانه

شد مدارک را روی میز رئیس اتحادیه گذاشت - سه روز بعد مجددا مراجعه کرده کارت عضویت

و برگ استعلامیه را که خطاب بشهرداری تهران بود دریافت داشت و فردای آنروز روانه برزن گردید و یکسر نزد کارمند شهرداری رفت . سلام کرد و کلیه مدارک خود را بنا بر آنچه قبلاً آقای کارمند شهرداری گفته بود روی میز گذاشت .

کارمند شهرداری مدارک را یکی یکی نگاه کرد و ناگاه گفت آقا باز هم که مدارکتان کامل نیست مگر بچه گول میزنید باید بگویم برادر که کورخواندی من ۱۲ سال است که کارم این است و گول نمیخورم اینهارا دسته کرده بدست من دادی فکر کردی نمیفهمم بگیر و برو پی کارت واقعا که حیا هم برای مرد چیز خوبی است شما کسبه چقدر نادرست هستید .

مرا جمع کننده که از عصبانیت و تعجب سرش می دوار افتاده بود و از این همه توعین و تحقیری که يك نفر مامور شهرداری نسبت باو روا داشته بود چیزی سردرنمیآورد با عصبانیت و فریاد گفت آقا چرا توعین میکنید من که از حرفهای شما چیزی سردرنمیآورم چه نادرستی چه تقلبی ؟ من ده روز است که برای گرفتن جواز کسب دوندگی میکنم و امروز آنچه را که آندفعه گفتید آورده ام مگر چه شده است خدا این نانی که ما میخوریم از ما بگیرد — شما چرا اینقدر ما را اذیت میکنید ؟

کارمند شهرداری — آقا جان سه دفعه است که میآیی و هیچوقت مدارکت کامل نبود و ایندفعه هم کامل نیست ورقه آزمایش خون نداری و چند دفعه بگویم که باید مدارکت کامل باشد .

مراجعة کننده — آخر آقا شما که دفعه قبل حرفی از ورقه آزمایش خون نزدید اگر من میدانستم آنرا هم میگرفتم و میآوردم و آنکهی ورقه خون برای چه ؟ آخرتا سال قبل که حرفی از اینها نبود .

کارمند شهرداری - ورقه خون نمیدانی برای چه ؟ برای اینکه از نظر حفظ بهداشت عمومی لازم است شاید تو مسلول باشی و آنوقت با این مرض خطر ناک پنیر هم دست مردم بدهی و انگهی من دفعه قبل حتما گفته ام چون کارم است و هیچوقت فراموش نمیکنم حتما فراموش کردی بفرص اگر هم نگفته ام حالا که میگویم .

مراجعه کننده - دیگر حرفی نزد و مدارك خود را گرفت و از برزن خارج شد و صبح روز بعد برای گرفتن ورقه آزمایش خون روانه بیمارستان شد ولی آنجا باو گفتند که دیر آمدی و نمره تمام شده است لا علاج روز بعد صبح زود مراجعه کرد و برای گرفتن نمره داخل صف شد پس از گرفتن نمره روی بندلی اطاق انتظار نشست و در حدود ساعت ۱۲ عدايش کردند و خونش را گرفتند ورقه ای بدستش دادند که فردا برای گرفتن نتیجه مراجعه کند . آقای ۰۰۰۰۰۰ فردا مجدداً به بیمارستان رفت و پس از قسدری معطلی ورقه آزمایش خون را که در آن گواهی شده بود صاحب ورقه دارای صحت مزاج است گرفت و با سایر مدارك روانه برزن شد و نزد آقای ۰۰۰۰ کارمند شهرداری رفت و بگلیه مدارك را روی میز گذاشت و گفت بفرمائید آیا حالا مدارك کامل است ؟

کارمند شهرداری - نگاهی بورقه آزمایش خون کرده و سایر مدارك را هم دیده و گفت بلی کامل است خوب بود که اینکارها را دفعه اول میکردی تا نه خودت معطل شوی و نه سر مراد درد آوری بعد مدارك را داخل پرونده آقای مراجعه کننده گذاشت و گفت پنجشنبه آینده برای گرفتن کارت بیا و لحن خود را عوض کرده و بالحن ملایم و تمنا آمیزی گفت همکاری داشته باشم انجام نمیدهم و کار شما را تمام میکنم که دفعه آینده بدون معطلی کارت را بگیری و دیگر فرمایشی ندارید ؟

آقای ۰۰۰۰۰ د رحین گفتن این جملات از پشت میز خود بلند شده و دستهای خود را بهم مالید و با نگاه پرتما و طمع خود قیافه آقای مراجعه کننده را که عازم رفتن بود و راند از میکرد .

مراجعه کننده گفت به بخشید دیگر عرضی ندارم و خدا حافظی کرد ه و راه افتاد و درضمن متوجه بود که این طور برخورد و سؤال و جواب آقای کارمند شهرداری بدون نظر نهوده و برای صدور کارت او توقع يك پول چای دارد ولی به همه نا راحتی و عصیانیتی که داشت کمی خوشحال بود که اگرچه بزحمت افتاده ولی راه بهانه را برای این توقع بسته و کارش انجام یافته است بدون آنکه رشوه ای داده باشد .

مراجعه کننده پنجشنبه آینده حسب الوعده برای گرفتن کارت روانه برزن شد و داخل اطاق گردید ولی مشاهده کرد که آقای کارمند شهرداری پشت میز نیست و کسی دیگری بجای او نشسته ولی او اعمیتی نداد و سلامی بآن شخص داده گفت به بخشید آقا هفته گذشته مدارکم را داده و اکنون برای گرفتن کارتم آمده ام چون قرار بود که امروز مراجعه کنم .

ماءمور جدید بابی اعتنائی نگاهی باو کرده و گفت شماره ات را بده .

'مراجعه کننده شماره را بدست ماءمور جدید داده و او مشغول پیدا کردن پرونده شد و آنرا از لای پرونده های دیگر در آورد و جلو خود گذاشت و در این موقع آقای مراجعه کننده نگاهش به پرونده افتاد و با کمال تعجب مشاهده کرد که پشت پرونده با قلم قرمز نوشته شده (پرونده کامل نیست)

ماءمور جدید — آقا این پرونده که ناقص است چگونه کارت می خواهید .

مراجعه کننده — با نا راحتی زیاد آقا چرا ناقص است چه چیزش کم است آنچه را که خواستید من آورده ام .

ماه مور جدید - الان عرش می‌کنم و مشغول ورق زدن اوراق پرونده شد و قدری که آنها را زیر و رو کرد

و گفت آهان ورقه استعلامیه از اتحادیه در آن نیست حالا فهمیدید چرا ناقص است .

مراجعه کننده - که در آن ثنا راحتی زیاد دچار سرگیجه شده بود فریاد زد آقا هفته قبل تمام

مدارک را که ورقه استعلامیه هم جزو آن بود تحویل آقای کارمند شهرداری دادم مگر خود شکایت

بگوئید بیاید تمام آنها را جلو خودم به پرونده سنجاق کرد .

ماه مور جدید - آقای ۰۰۰۰۰۰ را چکار داری او مرخصی رفته پرونده ات ناقص است ورقه استعلامیه

تو بدرد آقای ۰۰۰۰۰۰ چه می‌خورد ؟

مراجعه کننده - آقا من آورده ام مگر حساب و کتابی در کار شما نیست من شکایت شما را بکه باید بکنم ؟

عجب گرفتاری شدیم .

ماه مور جدید - بیخود پرت نگو همین که مملکت دارای حساب و کتاب است و برای اینکه حساب و کتاب

در کار ماست می‌گویم پرونده ناقص است و ورقه استعلامیه در آن نیست اگر بود اینجا بود من که آنرا

نخورده ام .

مراجعه کننده که متوجه قضایا شد و فهمید ندان پول چای به آقای ۰۰۰۰ باعث گم شدن ورقه -

استعلامیه گردیده است تصمیم خود را گرفته با لحن ملا می‌بما مور جدید گفت ولی من میدانم که همین

گوشه و کنار افتاده اگر ممکن است آنرا پیدا کنید خود منم ممکن است بشما کمک کنم و در ضمن صحبت

راه افتاد و روی صندلی پهلوی ماه مور نشست .

ماءُ مورجدید هم متوجه صحبت آقای مراجعہ کنندہ شد و خندہ ای کردہ و گفت بلہ آقا اگر آورده اید حتما پیدا خواهد شد و گم نمیشود و مشغول کشیدن کشوہای میز شد .

مراجعہ کنندہ دست در جیب کردہ یک قطعہ اسکناس ۵۰ ریالی در آورده و یواشکی در کشو میز انداخت . ماءُ مورجدید بمحض دیدن اسکناس با عجلہ کشو میز را بست و بطرف کشو طرف چپ خم شد و پس از لحظہ ای ورقہ استعمالیہ را در آورد و گفت آہان اینجا بود خوب شانس آوردید عرضہ نکردم کہ اگر آورده باشید ہمین است و گم نمیشود بلی کار سرکار تمام است و اگر وقت داشتہ باشید و چند دقیقه ای صبر کنید ہم اکنون خودم دہال آن میروم .

مراجعہ کنندہ — چون دیگر وقت ندارم اگر لطفی بفرمائید و ہمین حالا عا در کنید ممنون میشوم .

ماءُ مورجدید گفت بسیار خوب پس چند دقیقه ای صبر کنید و از کشو میز یک قطعہ کارت سفید چا پی در آورد و عکس آقای مراجعہ کنندہ را بالای آن الصاق کرد و مشخصات اورا ہم روی آن نوشت بـسـرای اعضا کردن آن بوسیلہ اعضا مربوطہ راہ افتاد و در مدت چند دقیقه آنرا امضاء شدہ برگرداند . مہر زد و بدست آقای ۰۰۰۰ داد و گفت بفرمائید خیلی معذرت میخواہم کہ معطل شدید .

مراجعہ کنندہ — خواہش میکنم مانسی ندارد خیلی ممنونم و کارت را در جیب گذاشتہ خدا حافظی کرد و از طاق خارج شد و در حالیکہ در عین نا راحتی از این کمدی خندہ اش گرفته بود با خود میگفت " واقعا کہ بیخود نگفتہ اند کہ پول . لال مشکلات است حتی خالصیت کہربائی ہم دارد در ادارات دولتی آنرا لای کشومیز کارمندان میاندازند و اوراق گمشدہ ارباب رجوع بہ آنها می چسبد و پیدا میشود "

ضمیمه شماره (۲) (مراجعه به کمیسیون حل اختلاف مالیاتی)

مشخصات

اداره : کمیسیون حل اختلاف مالیات بردرآمد (وزارت دارائی)

کارمند : رئیس و اعضای کمیسیون حل اختلاف .

مراجعه کننده : آقای ۰۰۰۰۰ حق العمل کار .

موضوع : اعتراض به نظر کارشناس وزارت دارائی در مورد میزان مالیات تعیین شده

رئیس — آقای ۰۰۰۰۰ جنابعالی بر طبق نظر ممیز وزارت دارائی باید — / ۸۰۰ تومان

مالیات بپردازید اگر ایراد و اعتراض دارید مدارکی در این مورد میتوانید ارائه دهید
بفرمائید .

آقای ۰۰۰۰۰ بنده اصولاً مشمول پرداخت مالیات نیستم چون جنابعالی مدعی هستید که مالیات بر

درآمد میگیرید و بنده اصلاً درآمدی در دو سال گذشته نداشته ام اکنون سرکار —

میفرمائید که بر طبق نظر کارشناس باید مبلغ — / ۸۰۰ تومان بدهم لطفاً ممکن است

بفرمائید که کارشناس جنابعالی به چه حساب و از روی چه ملاک و مدرکی درآمد دو ساله

بنده را برآورد کرده و از روی آن مبلغ — / ۸۰۰ تومان مالیات تعیین کرده است .

رئیس — حاج آقا اینجا اداره است اینجا کمیسیون حل اختلاف است بازار فرش فروشی نیست

منهم مشتری نیستم شما عا در بازار یک عمر عادت کرده اید که روی موضوعات جزئی

زیاد حرف بزنید ولی بدانید که اینجا بازار نیست و منهم وقت اضافه ندارم اگر حرف حسابی دارید بزنید و گرنه دیگران هم حق دارند .

آقای ... آقای رئیس خدا شاهد است که برای بنده مراجعه کردن با ادارات دولتی ^{آنکجه} عذاب است منزل من " گذر لوطی صالح پشت بازار عباس آباد است و يك محله قدیمی و خراب آنجا منزلی اجاره کرده ام که بمحل کارم نزدیک باشد و حتی محتاج سوار شدن اتوبوسهای دولتی نباشم ولی چکنم من که نمی خواهم در این سن هفتاد و هشتاد پله را بالا بیایم این ^{تقصیر} شماست که مرا با این پیری و ضعف بنیه اینجا اخطار کرده اید و بدون جهت میگویید باید مبلغی بعنوان مالیات بدهم .

رئیس - بدون جهت نیست و نظریه کارشناس است اگر مدارکی دال بر نداشتن درآمد دارید بفرمائید آقای ... بنده مدارک زیادی ندارم ولی آقای رئیس آخر سرکار که با سواد هستید و ماشاءاله تحصیل کرده اید و میدانید که اثبات با مدعی است بنده از سرکار خواهش کردم که به این آقای کارشناس بفرمائید که روی چه حسابی درآمد بنده را برآورد کرده است بیاید اینجا و برای بنده هم بگوید اگر توانست ثابت کند بنده هم کورمیشوم و هوبلخ که بخواهید می پردازم آخر آقا روی هوا که نمی شود در تمام جاهای دنیا يك حساب و کتابی درکار است که کسبه از روی آن مالیات میدهند ولی در اینجا هیچ حسابی نیست و خودتان هم آقای رئیس میدانید که نظریه کارشناسان بسیار بیجا و چرت است .

رئیس - آقا خواهش میکنم از زبان بنده صحبت نفرمائید اگر مدارکی دارید ارائه دهید .

آقای ۰۰۰۰۰ باید مدرک ارائه دهد بچشم ملاحظه کنید آقای رئیس این اجاره نامه دکان بنده است که ماهانه ۱۰/ تومان بابت اجاره آن می پردازم آخر آقا يك حجره در طبقه دوم يك سرای دور افتاده مناسب فروش است ؟ آیا در طبقه دوم هم میشود تجارت کرد و بر طبق نظر کارشناس در ظرف دو سال ۲۰۰۰۰/ تومان درآمد داشت ؟ با این اجاره نامه هم معلوم است که حجره ايکه ماهانه ۱۰/ تومان اجاره اش است چه حجره ايست سرقتی آنرا هم بنده چندین سال قبل بمبلغ سه هزار تومان خریده ام این از محل کارم - منزل بنده هم همانطور که قبلا عرض کردم اجاره است و اینهم اجاره نامه است که ماهیانه ۱۵۰/ تومان بابت اجاره آن می پردازم و شش نفر هم نان خوردارم و خدا شاهد است که برای خرج یو میه ام معطل هستم آخر آقا من يك حق العمل کارم به این معنی که اگر کسی بخواهد فرش بخرد یا بفروشد بمن مراجعه میکند و جزئی هم بمن میدهد و متأسفانه چون سرمایه ای ندارم دفتری هم ندارم تا آنرا بشمار نشان دهم و سرکار متوجه بشوید که من مشمول مالیات نیستم و این حجره را هم که ملاحظه میکنید در حکم پاغلق است نه تجارتخانه با این مدارکی که بمن عرض رسید بنده نمی دانم که کارشناس سرکار بر چه اساس چنین نظریه ای داده است .

رئیس - آقای ۰۰۰۰ جناب عالی بسیار خوب حرف زدید مثل اینکه تحمیلات قدیمه دارید بسیار خوب ولی یادتان باشد که اینجا دادگاه نیست و کمیسیون حل اختلاف است اگر دادگاه بودید این نفوذ کلامتان حتما مؤثر بود ولی باید به آقا عرض کنم که این مدارک برای کمیسیون قابل قبول نیست و این

کمسیون برای رفع اختلاف است و توافق حالا برای اینکه شما کاملاً راضی باشید می‌آیم و روی

— / ۷۰۰ تومان توافق می‌کنیم آیا باز هم حرف دارید ؟

آقای ۰۰۰ به بخشید آقای رئیس بنده چیزی سردر نمی‌آورم اولاً اینکه فرمودید بنده خوب حرف زدم باید عرض کنم آقا که من در جوانی دنبال تحصیل بودم و با آقایان ثقی زاده و دکتر شفق هم‌کلاس و هم درس بودم و لی چه کنم روزگار برایم بد آورد و پدرم که تاجر ابریشم بود ورشکست شد و از آنوقت دیگر نتوانستم دنبال تحصیل بروم در صورتیکه همه جور استعدادش را داشتم خودم هم پندین دفعه ورشکست شدم و مدتی هم در شرکت قماش مدیر عامل بودم آخر آقا منم روزی برای خودم و سعی داشتم و اینکه می‌فرمائید تعویذ کلام داشتی باید عرض کنم که " سخن کز دل برون آید نشیند لاجرم بردل " بنده حرف زائدی نزد فقط مدارکم را دال بر عدم شمول مالیات نشان دادم در مورد اینکه فرمودید اینجا دادگاه نیست باید عرض کنم که برای بنده چه فرق میکند شما مرا بزور آورده اید و میخواهید مالیات بگیرید و با این حساب اینجا بدتر از دادگاه است در مورد یکصد تومان تخفیف هم سرکار مثل اینکه بعرض می‌بندد توجه نفرمودید بنده برای سرکار ثابت کردم که اصولاً مشمول پرداخت مالیات نمی‌باشم و باز هم سرکار حرف خودتان را می‌نویسد رئیس — آقای ۰۰۰۰۰ ما کمال حسن نیست را در مورد شما نشان دادیم و از این مبلغ هم کمتر نمیتوانیم بگیریم و وقت محاذله بیشتر را هم نداریم فقط یکماه دیگر مهلت دارید که پول را بپردازید .

آقای ۰۰۰ (با عصبانیت) آخر آقا روی چه حسابی می‌گوئید مگر اینجا شهر بلغ است آخر باج را هم روی

حسابی می‌گیرند من بعد از هشتاد سال زندگی در این مملکت یک وجب زمین مالک نیستم

چه پولی چه درآمدی چه سرمایه ای چرا بیخودی میخواهید انگشت بخون من بزنید مگر شما دین ندارید آخر آقا کارشناس شما اقلاً باید وضع اقتصادی بازار دستش باشد در زمانیکه روزانه ملیونها تومان چک و سفته و اخواست میشود دیگر چه پولی چه درآمدی چه مالیاتی چه کسی باید جلو ظلم و ستم شماها را بگیرد من بچه مقامی باید شکایت کنم .

رئیس — آقا بفرمائید حرف همان است که زدم ما اینجا مسئول خرابی وضع اقتصادی نیستیم و ما مور وصول مالیات هستیم شکایتی دارید بفرمائید دادگستری .

آقای از در احلاق خارج شد و عاقل مردی بدنبال شهر روانه گردید

آن مرد پرسید — حاج آقا به بخشید بتوافق رسیدید ؟

آقای نه برادر خدا خانه شان را خراب کند چه توافقی ؟ پول زور است و میخواهند بگیرند .
مرد — پس تصمیم گرفته اید که بپردازید .

آقای چه تصمیمی منکه دیناری ندارم هر غلطی که میخواهند بکنند منکه پولی ندارم که بدهم .
مرد — ولی اینها میگیرند و آبروی آدم را هم میبرند خود من چندی قبل دچارش بودم ولی بالاخره راهش را پیدا کردم و از راهش وارد شدم .

آقای . . . با سادگی گفت برادر ممکن است راهش را بمن بگوئی ؟ بلکه بلطف امام زمان از شرشان خلاص شوم .

مرد — من کسی را میشناسم که دلال این کار است و زبان آنها را میفهمد و میرود و درست میکند اگر بخواهید او را باشما آشنا میکنم .

آقای ۰۰۰ یعنی میگوئید که پول میگیرد و کار را تمام میکند .

مرد - بلی بکنم از همین اعضاء کمیسیون است منتها پولی که میگیرد باز بقای خود قسمت میکند و بعدا

هم هر مقدار که بخواهید مبلغ مالیات را کم میکند .

آقای ۰۰۰ با قدری نگرانی برای اینکه بیشتر وارد جریان شود پرسید پس کجا میشود آن مرد را دید

و با او صحبت کرد .

مرد - آدرس حجره تان را بدیدد او را میآورم آنجا تا سرفرست با هم صحبت کنید تنها راهش همین است

و بس .

آقای ۰۰۰۰ حجره ۰۰۰۰ پرسید بشما نشان میدهند کی منتظر باشم ؟

مرد - همین امروز عصر اگر وقت داشته باشید خوب است چون تا تنور گرم است باید کاری کرد .

اگر دیر شود ممکن است حکم را بقسمت اجرا بفرستند .

ساعت ۴ بعد از ظهر همان شخص با دلال مذکور که یکی از اعضاء کمیسیون بود وارد شد ند

و پس از سلام و علیک دلال گفت - حاج آقا به بخشید فعلا میگویم من امروز صبح در کمیسیون

نتوانستم بشما صحبت کنم و بگویم مصانیت شما و انتظار صحبت کردن ممکن نبود باعث زحمتتان

شود منتها رئیس ما آدم پدر و مادر دار و نجیبی است و خیلی هم آرام و خونسرد است و اگر کسی دیگری بود

ممکن بود شماره بعنوان تزهین بماء مور دولت در حین انجام وظیفه تعقیب کند آخر حاج آقا

شما که ماشاله دنیا دیده و باتدبیر هستید نباید مصانیت شویید هرکاری را می دارد شما از

راهش داخل شوید بنفعتان است .

آقای ۰۰۰۰ از این نصیحت بیجا بشدت عصبانی شد و بی چیزی بروی خود نیاورده پرسید راهش را بفرومائید
تاعمل کنم .

دلال — به بخشید شما میدانید که در ادارات سلسله مراتبی هست و معمولاً حقوق کارمندان امثال ما را
از تکافوی خرج یومیه مان را نمیکند و خود وزیر شفاها گفته است که کارمندان باید کمبود حق خود را

هم و زنان کاسب خود دریافت کنند بنابراین ما تقصیری نداریم و اگر کارشناس شما اجازت —

کرده ما مقصر نیستیم منتها ما کمکی که می توانیم بکنیم این است که با مبلغی دهان او را به

بندیم و آنطوریکه او با من صحبت کرده حاضر شده است — / ۲۰۰ تومان بگیرد و مالیات

شمارا از — / ۲۰۰ تومان به دوست تومان تقلیل دهد ولی من با آن مدارکی که از شما امروز

صبح دیدم باو گفتم که این مبلغ هم زیاد است و حاج آقا قادر پرداخت نیستند و پس از صحبت

بسیار به یکصد تومان تقلیل پیدا کرد اکنون اگر مایل هستید میتوانید دوست تومان بپردازید

و بعد هم یکصد تومان مالیات شما را می نویسم بهر صورت اختیار با خود شماست .

آقای ۰۰۰۰ که در اثر این وضع و طرز صحبت دلال عصبانی و قیافه اش کبود شده بود گفت آقا به بخشید

تمام این ناراحتیهها که امروز صبح دیدید بخاطر این است که قدرت پرداخت دیناری پول ندارم

اکنون شما هم میفرمائید که پول بدهم .

دلال — حاج آقا به بخشید ما بخیرال خودمان خدمت کردیم و گرنه نظری ندارم و اکنون هم مرخص

میشوم دیگر خود دانید .

آقای ۰۰۰۰ آخر آقا هم آن — / ۲۰۰ تومان رشوه زیاد است و هم یکصد تومان مالیات باید قدری آنها را

کم کنید تا شاید بتوانم بپردازم .

دلال - که از کلمه رشوه قدری ناراحت شده بود گفت حاج آقا ما از کسی رشوه نخواستیم من یک کارمند باشرف دولت هستم و ۱۷ سال است که با صداقت و امانت دارم خدمت میکنم و از برای رعای خدا خواستم برای شما کاری بکنم چون امروز صبح حقیقه دلم برای شما سوخت و لسی شما حالا میگوئید رشوه همه این پول چیست که رشوه استرچه باشد • در مورد کم کردن این مبلغ هم قدری اشکال دارد شاید بشود کم کرد • بالاخره شما چقدر مایلید که بپردازید ؟

آقای ••• حقیر اگر یک دینار هم بپردازم زیاد است ولی بسته بانصاف خودتان است •

دلال - در حالیکه نگاهی با آن مرد اولی که معرف او بود رد و بدل کرد گفت حاج آقا آخرین تخفیف این است که یکصد و پنجاه تومان برای کارشناس و ۵۰ تومان هم مالیات امید است که بتوانم آنها را راضی کنم و از سرکار هم خواهش میکنم که دیگر حرفی ننیزد چون نتیجه ندارد • و این مبلغ را هم لازم نیست که اینجا بپردازید یکدفعه دیگر شما را بعنوان توافق بکمسیون دعوت میکنم و وقتی که تشریف آوردید همانجا آقای رئیس ترتیب پرداختش را برای شما میدهد • موافقت ؟ •

آقای ••• سکوت کرد و دلال سکوتش را علامت رضا دانست و خدا حافظی کرد و گفت انشاء اله که از

ما راضی باشید •

پی از اخذ احضاریه آقای ••• مجدداً بطرف کمیسیون حل اختلاف راه افتاد و داخل اطاق شد •

رئیس - صندلی پهلوی خود را نشان داد و گفت خوش آمدید حاج آقا بفرمائید پریروز سرکار

آنقدر عصبانی شدید که مجال حرف زدن برای بنده باقی نگذاشتید باید بمرضتان برسانم که این کمیسیون برای جلوگیری از بیعدالتی است و برای این است که اگر اشتباهی در نظر کارشناس پیدا شود از آن جلوگیری شود و مردم بیایند آزادانه حرفشان را بزنند و استدلال کنند آخر ما که باج بگیر نیستیم سروکار ما با منطق است در این مورد مخصوصاً دستور داده شده است که کمیسیونهای حل اختلاف تشکیل شود و بکار کسبه رسیدگی نماید در این مورد خیال شما راحت باشد که کمترین بی عدالتی و تبعیضی در این کمیسیون وجود ندارد .

آقای که از آقای رئیس عصبانی و نا راحت بود چیزی نتوانست بگوید و فقط با بی حوصله گسی تمام اظهارات آقای رئیس را با سر تائید میکرد .

رئیس — مثل اینکه پریروز پس از نشان دادن مدارک توسط سرکار کمیسیون بکار شما رسیدگی کرد و رای صادره بدین صورت است که سرکار بابت مالیات دو ساله باید فقط مبلغ — / ۲۰۰ تومان بپردازد و باین ترتیب ملاحظه میفرمائید که غرض و مرضی در کار نبوده و نیست و کاملاً رعایت عدالت شده است .

آقای . . . که در اثر این اظهارات از عصبانیت تاب و توانش بانهی رسیده بود با نا راحتی و بی حوصلگی تمام گفت بلی جناب آقای رئیس بنده هم از اینهمه عدالت گستری و حسن انجام و وظیفه سرکار و سایر آقایان اعضاء کمیسیون متشکرم و باین رای صادره هم تعین میکنم اکنون آن مبلغ را هم همراه آورده ام لطفاً بفرمائید که چه باید بکنم بعد آن مبلغ ۲۰۰ تومان را روی میز رئیس گذاشت .

رئیس — متشکرم الان ترتیب آنرا میدهم که سرکار هم زودتر بکارتان برسد و برای اینکه برای پرداخت معطل نشوید الان دستور میدهم که پیشخدمت پول را ببرد صندوق و رسید آنرا بیاورد که حمیمه پرونده

کنم و در حضور سرکار آنها به بند یم تا کاملاً خیالتان راحت باشد و پس از گفتن این جملات پولها را از روی میز برداشت و کثو میز را جلو کشید و مشغول شمردن شد و پس از آنکه پول را دو قسمت کرد زنگ زد پیشخدمت در اطاق را باز کرد و داخل شد .

رئیس - این پول را فوری ببر صندوق و بنام آقای ۰۰۰۰ بابت مالیات بردرآمد بحساب ۰۰۰۰ بپرداز و فوری رسیدش را بیاور پیشخدمت پول گرفته و پس از ده دقیقه رسیدی مبلغ - / ۵۰ تومان آورد و فوری یکی از امضاء کمیسیون پرونده آقای ۰۰۰ را باز کرد و رسید مبلغ - / ۵۰ تومان را که بابت مالیات بردرآمد سال ۳۹ و ۴۰ صادر شده بود جوف آن گذاشت و همگی اوراق را امضاء کردند و جاها ئی را هم به آقای ۰۰۰ نشان دادند که امضاء کرد و آماده رفتن شد .

هنگام خدا حافظی رئیس گفت حاج آقا امید است که از ما راضی باشید .

آقای ۰۰۰ با اکراه و نا راحتی درونی تمام گفت البته که راضی هستم چرا راضی نباشم و لازم در خارج شد پیشخدمت تعظیمی باو کرد و گفت انشاء اله که راضی هستید حاج آقا ؟ آقای ۰۰۰۰۰ که دیگر حوصله اش تنگ شده بود و میخواست هر چه زودتر این محیط را ترک گوید با عصبانیت گفت بلی آقا راضی هستم ولم میکنید . خدایا مرا از دست اینها نجات بده پیشخدمت که دید هوا پس است دیگر چیزی نگفت و آقای ۰۰۰۰ براه خود ادامه داد .

ضمیمه شماره (۳) متن مصاحبه بایکی از مراجعه کنندگان بدادگستری

در مورد جریان عرض حال وی علیه کسی که از پرداخت بدهی خود
امتناع کرده است

مشخصات

۴۲/۲۲

تاریخ مصاحبه

دادگستری

محل "

۴ ساعت

مدت "

(اظهار نکرده)

شغل طرف

مقدمه — (شخصی که این مصاحبه با او انجام گردید از نزدیک یکسال قبل برای وصول طلب خود از

یکنفر و از قرار معلوم بعد از مقداری خرج اخیرا از وصول طلب خود نا امید شده است)

قریب یک سال پیش برای وصول طلبی که از یکی از آشنائیم داشت و مبلغ آن ۱۰/۰۰۰ تومان

بود بدادگستری مراجعه کردم البته قبل از تسلیم شکایت بایکی از دوستانم که وکیل دادگستری بود

مشورت نمودم و از او جریان مقدماتی کار را پرسش کردم او بمن راهنمایی کرد که ابتدا از این سفته —

واخواست شده رونوشتی تهیه کن و بایک ورقه عرض حال و باخوید یک پوشه و الصاق ۵۰ تومان

تمبر به پشت ورقه و واخواست تسلیم دادگاه شهرستان بکن .

بطوریکه او بمن میگفت من انتظار داشتم فوراً این پول وصول شود ولی الان فهمیده ام که چه توقع

بی موردی داشتم و تصور قبلی من چقدر و تاچه اندازه اشتباه بوده است . بگذریم پس از آماده کردن

این مدارک بدادگستری رفتم و ابتدا پشت ورقه و واخواست را دریاچه تمبرفروشی تمبر کردم و اوراق را بیک

پوشه مخصوص حمیمه کردم (که البته ۳ تومان هم آن پوشه را خریدم) و این مدارک را کلاً بدفتر کل دادگاهها که دوستم آدرس آنها روی ورقه ای برای من کشیده بود دادم و مطابق انتظاری که داشتم ورقه ای از متعدی دفتر دریافت نمودم که روی آن شماره ای نوشته شده بود بمن گفت فردا بیا تا ببینید بکدام شعبه ارجاع گردیده است من فردا بسراغ او رفتم راستی در اینجا باید بگویم که دوستم بمن گفته بود با ماء مورین عدلیه باید خیلی مؤدبانه رفتار کنی و الا ترا سنگ روی یخ خواهند کرد و طوری بلا تکلیف میشوی که نمیدانی چه بکنی و از کارت هم هیچ فتیحه ای نمیگیری . باری شماره ای که دیروز گرفته بودم باو دادم گفتم که خودتان فرمودید فردا بیا . او شماره را نگاه کرد و بدفتر دیگری که روی میزش بود مراجعه نمود و پس از آنکه مدتی گشت و گشت بله پرونده شما ارجاع بشعبه گردیده است و کاغذی دیگر برداشت و شماره ای دیگر روی آن نوشت و گفت باین شعبه مراجعه کنید و این شماره را ارائه دهید تا متعدی دفتر پرونده شما را ببیند از او خیلی تشکر کرده خدا حافظی کردم و یکسر بسراغ اطلاق که نشانی داده بود رفتم شماره را بمتعدی مربوط نشان دادم او گفت یک دقیقه صبر کنید تا نگاه کنم پس از اینکه کمی تأمل کرد و چند پرونده ای که روی میزش بود دید گفت آقا هنوز نیامده است گفتم آقا بمن گفته اند با طاق شما ارجاع گردیده است و حالا شما اینطور میگوئید در جواب گفت الان که نیست من هم سرم شلوغ است بروید فردا بیائید تا بشما بگویم ناچار اظاعت کرده فردا مراجعه کردم پس از اینکه شماره مرادید نگاهی بدفتر روی میزش کرد و گفت حالا آمده است باشد اقدام میکنم گفت پس تکلیف من چیست گفت شما تکلیفی ندارید داد خواستی تقدیم دادگاه کرده اید و ما باید روی دادخواست شما اقدام کنیم .

خودم را نوار هستیم که چه بکنیم بروید پس از اینکه پرونده بنظر قاضی رسید بشما اخطار میشود که چه بکنید آمدم و منتظر خبر شدم تا اینکه نزدیک بیک ماه بعد اخطاری بدست من رسید که در آن نوشته شده بود که دادخواست شما ۲۰ ریال کسر تعبر دارد ظرف پنج روز مراجعه کنید و از آن رفع نقص بعمل آورید روز بعد پهلوی همان کارمند رفتم و اخطار را با و نشان دادم گفت صبر کنید الان بعد باکسی که در پهلوی او نشسته بود شروع بصحبت نزدیک و پس از اینکه ۲۰ دقیقه مرا معطل کرد با اکراه از جای خود بلند شد و بسراغ قفسه ای که مقداری در آن پرونده چیده شده بود رفت و پرونده مرا پیدا کرد و در حالیکه میآورد گفت موقع الصاق تعبر یا دتان نبود درست تعبر بزنید که تا بحال معطل نشوید و ما را هم بزحمت نیاندازید گفتم آقا من از متعددی باجه تعبر پرسیدم گفت اینقدر من هم همانقدر زردم بعد روزی که پهلوی شما آمدم چرا جناب عالی این موضوع را بمن تذکر ندادید در جواب گفت وظیفه من نیست که برای شما دادخواست تکمیل کنم بالاخره یک ورقه از دادخواست را که روی آن تعبر خورده بود از پرونده خارج کرد و بمن داد و گفت اینرا لطفا زودتر بیاورید چون پرونده روی میزاست من هم بلافاصله باجه تعبر رفتم پس از اینکه در جلوی کیشه تعبر فروشی مدت نیم ساعت معطل شدم آخر سر دادخواست را **تعبر کردم** و پهلوی کارمند شعبه مربوطه رفتم و دادخواست را با و تحویل دادم او ورقه را از من گرفت و غمیچه پرونده کرد و گفت دیگر با شما کاری نیست بروید و منتظر اخطار تعیین وقت باشید گفتم آقا خواهش میکنم وقت دادگاه را زودتر تعیین کنید گفت اینکار که دست من نیست و با محکمه است که وقت تعیین کند ۱۰ ز پهلوی او بیرون آمده منتظر ماندم تا اخطاری برای من بیاید نزدیک به ۲۵ روز بعد یک روزی ماء موری آمد و یک اخطار برای من آورد و گفت شما باید در روزی که در این اخطار نوشته شده در

دادگاه حاضر شوید تا بکار شما رسیدگی شود حساب کردم دیدم این وقت برای ۵ ماه دیگر است از اینکه این وقت اینقدر دیر تعیین شده بود خیلی تعجب کردم خواستم مجدداً بسراغ همان متعددی دفتر بروم و جریان را از جو یا شوم دیدم اگر بروم باز جوابی مؤثر بمن نخواهد داد بالاخره این مدت را تا مهمل و یا بهتر بگویم تحمل کردم و روز موعود بدادگاه مراجعه نمودم پس از اینکه مدتی نشستم نوبت بمن رسید رئیس از من سؤال کرد کار شما چیست جریان را برایش شرح دادم و اخطار را باو دادم پرونده مرا پیدا کرد و نگاه کرد بعد گفت اصل سفته کجاست گفتم منزل است و همراه من نیست گفت خوب تا اصل مدرک شما نباشد که نمیشود رسیدگی کرد طرف شما هم که نیامده است گفتم آقای رئیس اجازه بدهید بروم و اصل سفته را بیاورم گفت نخیر شما باید قبلاً میآوردید حالا که نیآورده اید ناچاریم جلسه را تجدید کنیم تا روز دیگر شما بیائید و اصل را هم بیاورید شاید در آن روز طرف بد حکار شما هم بیاید دیدم حرف زدن فایده ای ندارد ناچار اطاعت کردم و از محکمه خارج شده و یکسر پهلوی کارمند دفتر رفتم باو گفتم آقا اینطور شد حالا تکلیف من چیست گفت هیچی تعیین وقت جدید برای حضور در دادگاه باید بشود گفتم که جریان کار به چه ترتیب خواهد بود گفت فعلاً بروید تا ما بشما وقت مجدد را ابلاغ کنیم در حالیکه از کارم در دادگستری خنده ام گرفته بود از آنجا خارج شدم ۲۰ روز بعد مأموری برای من اخطاری آورد که در حدود ۴ ماه بعد در دادگاه حاضر شوم پس از تا مهمل این مدت روز موعود مجدداً بدادگستری آمدن یکسر بدادگاه رفتم پس از اینکه مدتی نشستم دیدم طرف من هم آمد من سفته را با اخطار جلوی میز رئیس گذاردم او پس از اینکه ورقه ها را که در پرونده بود مطالعه کرد از من پرسید

طرف شما آمده است گفتم بلی همین آقائی است که اینجا نشسته است رئیس از او پرسید آقا ایشان سفته ای از شما بمبلغ ۱۰۰۰۰ تومان ارائه کرده و میگوید شما وجه آنرا نپرداخته اید در این مورد چه میگوئید گفت آقا من بدهی بکسی ندارم و بیاد هم ندارم سفته ای باین مبلغ بکسی داده باشم و اگر سفته ای ابراز شده مسلماً از طرف من صادر نشده است من پس از اینکه این حرفها را شنیدم بقدری ناراحت شدم که حدی نداشت و شروع کردم به این شخص دروغگو بد و بیراه گفتن و میخواستم حتی او را بزنم بالاخره رئیس مداخله کرد و گفت شما چرا با هم مشاجره میکنید گفتم آقای رئیس این شخص در حتی در مقابل شما دروغی آشکار میگوید آنوقت شما میخواهید که من عصبانی نشوم و باو تعرض نکنم رئیس گفت اینهم ادعائی است ما برای تطبیق خطر رجوع بکار شناس خواهیم کرد او نظرمیدهد که ادعای ایشان صحیح است یانه در این وقت طرف من بلند شد و گفت آقای رئیس با من فرمایشی نیست او هم گفت خیر شما فقط زیر صورت جلسه را امضاء کنید او هم زیر چند ورقه را امضاء کرد و خارج شد من پرسیدم آقای رئیس حال تکلیف من چیست پس چرا گذاشتید او برود رئیس گفت من که نمیتوانم جلوی او را بگیرم شما حالا باید نمونه ای از خط او را که زیر یک سند رسمی باشد و دارای امضاء باشد برای ما پیدا کنید و ما پرونده شما را بکار شناس خط ارجاع کنیم و او اظهار نظر کند گفتم آقا من از کجا خط او را زیر سند رسمی پیدا کنم و تازه کار شناس آیا ممکن است رای بنفع او بدهد گفت بله اگر اینطور تشخیص دهد که خط سفته او با سند مزبور تطبیق نمیکند البته حکم نهائی بنفع او خواهد بود بعد گفت حالا بروید و پس از اینکه چنین سندی را پیدا کردید بما ارائه دهید ما خود اقدام خواهیم کرد گفتم آقای رئیس اگر پیدا نکردم تکلیف چیست گفت

تکلیفی نیست کار شما معوق خواهد ماند . از پهلوی او بیرون آمده و مدتی زیاد دنبال این سند گشتم و تحقیق کردم که باچه کسانی معامله داشته و دارد بالاخره یکنفر را دیدم که بمن گفت این شخص چند یقبل سندی در یکی از دفترخانه های تهران تنظیم کرده است و شماره دفترخانه را بمن داد و گفت بآنجا مراجعه کن بلکه بتوانند کمکی بتو بکنند بالاخره روزی بدفترخانه رفتم و از متصدیان آنجا راجع باین جریان و سند پرسش کردم آنها اورا می شناختند و گفتند بله سندی در این دفترخانه تنظیم کرده است ولی باید بگردیم و پیدا کنیم شما بروید اقدام خود را بکنید و این سند را معرفی کنید ما خودمان پیدا خواهیم کرد و آنگاه جریان را با اطلاع کارشناس خواهیم رسانید من چند روز بعد به دادگستری رفتم و بمتصدی دفتر این جریان را گفتم گفت بنویس و بده من هم این محضر و جریان سند آن شخص را ذکر کردم گفت حالا باید این پرونده را بدادگاه بفرستیم و دادگاه کارشناس تعیین کند — آنوقت ما بشما اخطار میکنیم که هزینه کارشناس را که تعیین شده است بصندوق تو دیع کنید و آنوقت شما کارشناس را ببرید تا سند شما را با آن سند محضری تطبیق کند از نزد او رفتم ۳ روز پیش اخطاری بمن رسید که مبلغ ۳۰۰ ریال هزینه کارشناس را بصندوق بپردازید حالا آمده بودم این وجه را بپردازم ابتدا پول را در صندوق گذاشتم و بعد قبض آنرا بمتصدی دفتر دادم او گفت چند روز دیگر بیا تا راجع بکارشناس اقدام کنم فعلا که من مدت زیادی است در حال دوندگی هستم و هنوز نتیجه ای نگرفته ام حال نمیدانم که عاقبت کار بکجا میانجامد از وضعی که پیدا است بمنظرم من مبلغی هم علاوه بر اینها باید بدهم و بعد بسراغ کار خود بروم .

ضمیمه شماره (٤) (متن مصاحبه بایکی از مراجعه کنندگان با اداره ثبت کل)

حدود یکسال پیش برای اینکه ساختمان خانه مسکونی خود را که نیمه تمام بود تکمیل کنم مجبور شدم از شخصی مبلغ ٥٠/٠٠٠ ریال قرض بگیرم و در مقابل خانه ام را که مبلغ ٢٥٠/٠٠٠ ریال قیمت داشت و در خیابان شاهپور واقع است پهلوی او گرو بگذارم البته قبل از این رفته بودم و به بانک تقاضا داده بودم (بانک رهنی) ولی چون دیدم آنجا خیلی مشکل میکنند تا پول بدهند اینکار را کردم و در ظرف ششماه که این پول را قرض کرده ام آنرا از هر محلی که شده فراهم میکنم ولی این مدت ششماه که من برای تهیه و پرداخت پول فرصت داشتم بسرعت سپری شد و من وقتی متوجه شدم که چند روز بیشتر بانقضای مدت نمانده بود هرچه فکر کردم که چه کنم فکر می نمودم بجا می نرسید بالاخره پهلوی طلبکار رفتم و از او خواهش کردم که سند را ششماه دیگر حتی با نزول بیشتر تمدید کند موافقت نکرد و گفت همین حالا این پول را باید بدهی والا اجرائیه صادر میکنم هرچه از او خواهر کردم که حتی یکماه صبر کند قبول نکرد و گفت من پول میخواهم و این حرفها را نمی فهم چون پس از صحبت های زیاد نتیجه ای نگرفتم از پهلوی او آمدم و در آن چند روزی که مانده بود بدنبال تهیه پول رفتم ولی موفق نشدم بالاخره نزدیک به ٢٠ روز بعد مأموری بدر منزل ما آمد و چند ورقه اجرائیه بدست من داد و گفت اینها را امضاء کن من ابتدا امضاء نمی کردم ولی بهر حال مجبور شدم و ورقه را امضاء کردم و یک نسخه از آنها را بمن داد و رفت نگاهی به ورقه اجرائیه و مبلغ آن کردم دیدم اجرائیه بمبلغ ٨٠/٠٠٠ ریال برای من صادر شده است و در صورتیکه طلب شخص طلبکار از من با نزول مبلغ ٦٠/٠٠٠ ریال میشد البته متن سند را هم خواندم ولی بعلمت اینکه آشنا بمسائل حقوقی نیستم چیزی متوجه نشدم ناچار اجرائیه را برداشته

صبح زود با اداره ثبت آمدم و از یکی از کارمندان این موسسه را پرسیدم او نگاهی بورقه اجرائیه کرد و گفت آقای این شخص مبلغ ۲۰۰۰۰ ریال بابت وجه التزام از شما گرفته البته این تعهدی است که شما در سند کرده اید که اگر ژاس موقع پول را نپردازد طرف میتواند این مبلغ اضافی را هم از شما بگیرد و شما چاره ای جز پرداخت این پول ندارید من اطلاع کافی راجع باین امور ندارم شما میتوانید بسا ختمان مقابل مراجعه کنید پرونده شما در آنجا تشکیل شده است آنها خودشان بشما جواب کافی میدهند بعد بمحلی که او نشانی داده بود رفتم و یکی از کارمندان مراجعه کردم ورقه را نشان دادم پس عصبانیت زیادی بمن گفت آقا اینرا چرا بمن میدهید چکارش کنم گفتم آقا خواهش میکنم بداد من برسید این شخص چرا اینطور کرده او نگاهی تند بمن کرده گفت آقا بمن چه مربوطه برو از کس دیگر بپرس من وقت ندارم از اینرو جلو میز یکی دیگر از کارمندان رفتم و از او خواهش کردم او حرف مرا پذیرفت و گفت بنشین ببینم چه میگوئی پس از آنکه مدتی نشستم تا کارها یشرانجام داد جریان کار را برایش بطور کامل شرح دادم او گفت بهر صورت این شخص این مبلغ را بعنوان وجه التزام در سند نوشته است و از شما وصول میشود و اگر بخواهی بدهی خود را بپردازی باید این مبلغ را قانوناً بدهی مگر طرف شما رضایت دهد اگر از الان تا سه ماه دیگر هم بدهی خود را ندهی خانه بغزیده گذاشته میشود و طلبکار آنرا در مزایده خواهد برد و تو هم دیگر هیچ کاری نمیتوانی بکنی حالا برو شاید در این مدت بتوانی این پول را تهیه کنی و الا دیگر کارت خراب خواهد شد و خانه را از دست میدهی . از پهلوی این شخص بایک دنیا نا راحتی خارج شدم در حالی که دیگر نمیدانستم چه کنم در این سه ماه خیلی کوشش کردم حتی یکبار خواستم کلیه ااثاثیه منزل خود را بفروشم سمسار آورد م و گفت همه ااثاثیه را ۴ هزار تومان میخورم

من بسراغ طلبکار رفتم که این مبلغ را بگیرد و بقیه را بعد چند ماه مهلت بمن بدهد ولی او گفت طلب من از الان در حدود ۹۰۰۰ تومان است و باید یکجا بدی هرچه به این نزول خوری دین و ایمان اصرار کردم فایده ای نه بخشید و گفت تا چند روز دیگر هم منزلت بمزایده خواهد رفت چند روز بعد از ملاقات عریضه ای نوشتم و بر رئیس کل ثبت دادم و جریان را برای او شرح دادم که این شخص این پول را بنا حق از من میخواهد بگیرد ولی از این مورد هم نتیجه ای نگرفتم و تمام متصدیان مهم امور بمن جواب دادند این حق او است واقعا خیلی مسخره است برای ۵ هزار تومان حق دارد ۲ هزار تومان حق التزام بگیرد نمیدانم چه بگویم ملاحظه میکنید بمن چه جوابی داده اند بسراغ کارمندی که قهلاهم پهلوی او رفته بودم رفتم و از او خواستم چاره ای جلوی پای من بگذارد چون در آن وقت میتوانستم اصل پول را بپردازم ولی نمیتوانستم این پول اضافی را بدهم اولاً فکر میکردم چرا بدهم و دیگر اینکه نداشتم خلاصه از مذاکره با او هم نتیجه ای نگرفتم او بمن گفت طرف چون سه ماه مهلت منقضی شده است بداره اجرا آمده و تقاضای مزایده نموده است منمنا حق مزایده و پول آگهی را هم که ۲۰۰ تومان میشود پرداخت نموده و ما مجبوریم اقدام لازم را در این مورد انجام دهیم ۵ بسراغ طرف (طلبکار) رفتم و از او خواشش کردم که برای اینکار بمن مهلت دهد گفت فایده ای ندارد من دیگر کارم تمام است و تمام کارمندان اجرا از من شنوی دارند و اگر صد بار هم بروی ابداء بحرف تو ترتیب اثر نخواهند داد و خانه متعلق بمن است و باید تا دوماه دیگر هم آنرا تخلیه کنی و گرنه خودم اینکار را خواهم کرد ۵ در این مدت که خانه در جریان مزایده بود باز هرچه سعی کردم پول را تهیه کنم موفق نشدم در حالیکه در این اوقات وضع روحی من مثل الان فوق العاده بد بود در همین روزها بود که ماه مور اجرا یکروز بمنزل آمد و یک ورقه آگهی مزایده بمن داد

و پس از اینکه آنرا خواندم دیدم بله همین آگهی منزل ماست که بمزایده رفته است و مزایده هم تقریباً یک هفته بعد بو دیکروز دیگر ب اداره اجرا رفته و از متصدی دفتر جریان کار را باز سؤال کردم و گفت بعد از مزایده دوماه فرصت داری که این پول را که نزدیک به ۹۵۰۰۰ ریال است بپردازی والا خانه از طرف اجرا بآقای طلبکار منتقل میشود گفتم آخر چرا اینقدر کم مهلت میدهند مگر مملکت قانون ندارد آخر خانه من ۲۵ هزار تومان ارزش دارد چرا در مقابل این مبلغ بشخص طلبکار میدهند متصدی مربوط بمن گفت قانون اینطور گفته است ما مجبوریم ملك را باو انتقال بدهیم حتی اگر قیمت ملك شما ده برابر این باشد مگر اینکه پول را بدهید تازه اگر پول را بدهید باید همان مبلغی را که الان گفتم (۹۵۰۰ تومان) باید بدهی گفتم آقا من پهلوی رئیس بروم و او دستور بدهد منزل مراقبت کنند و ببینند چقدر ارزش دارد چرا در مقابل این مقدار قرض به طلبکار میدهند و چرا میخواهند از من اینهمه پول اضافی بفتح يك نزول خور گردن گلفت بگیرند مگر قوانین این مملکت بضرر ضعفاست ؟ متصدی دفتر گفت آقا جان قانون اینست درست است که بشما ظلم میشود اما ما چاره ای نداریم خلاف قانون که نمیشود کاری کرد و وقتی که از پهلوی او آمدم بقدری حال خراب بود که دیگر نمیدانستم چه بکنم چند بار تصمیم گرفتم خودکشی کنم چون نمیدانستم جواب بچه ها و زن را چه بدهم باری مزایده هم چند روز بعد انجام شد و نزدیک به ۱۰ روز دیگر مانده است که این مهلت سپری شود و طلبکار سند خانه را بگیرد یک هفته پیش این موضوع را بایکی از دوستان در میان گذاشتم او گفت من کسی را در ثبت میشناسم که به پرونده های ثبتی خیلی وارد است فردا بیا باهم برویم او در راهروهای ثبت است و اینکارها را انجام میدهد من با او تماس میگیرم گفتم یعنی چکار میکند گفت او يك اعتراضاتی مینویسد و روی پرونده قرار میدهد آنوقت پرونده در دست انداز های ادار ی

میافتد و طرف تو خسته میشود و مجبور میشود با تو کنار بیاید و با اقدامات او دیگر طلبکار نمیتواند خانه را تصاحب کند . اما این شخص بر توقع است و پول زیادی میگیرد گفتم مثلا چقدر گفت نمیدانم حالا میرسیم معلوم میشود . فردای آنروز با هم به ثبت اسناد رفتیم و پس از اینکه نزدیک به یک ساعت در را عروهای ثبت سرگردان بودیم دو ستم توانست او را پیدا کند پس از اینکه با او صحبت کردیم و جریان کار را برایش شرح دادیم گفت باید پرونده را بهینم که میشود کاری کرد یا نه و بعد بگویم که چقدر اینکار خرج دارد . بالاخره با هم باطایقی که پرونده در آنجا قرار داشت رفتیم و از بایگان پرونده را خواستیم ابتدا نمیداد و میگفت خلاف دستور است که ما پرونده را بار باب رجوع نشان دهیم ولی با دادن يك اسکناس ۵۰ ریالی اینکار انجام یافت و به قفسه ای که پهلویش قرار داشت مراجعه کرده پرونده را پیدا کرد و آورد و آن را بما داد و گفت لطفا همین گوشه نگاه کنی و در تر بمن بدهید ما هم پرونده را بآن شخص کـــ همراه ما بود نشان دادیم و او شروع بمطالعه پرونده کرد و در ضمن مطالعه گاهی سئوالا تـــ هم ازم میکرد بالاخره پس از اینکه پرونده را بدقت دید گفت بروم و از اطلاق بایگانی خارج شدیم و پس از اینکه وارد محوطه حیاط اداره ثبت شدیم در گوشه ای ایستاد و گفت آقا جان اینکار انجام دادنش خیلی دشوار است یعنی خیلی مشکل است که من بتوانم پرونده را مدتی بتمویق اندازم و از طرفی خرجش هم خیلی زیاد است و باید بچندین نفر مراجعه و راضی شان کرد تا بتوانیم چند ماه این پرونده را بعقب اندازیم پس سیدم آقا جان چقدر خرج دارد منکه نمیدانم چکنم بگوئید بلکه بتوانم تهیه کنم پس از اینکه مدتی بفکر فرو رفت گفت حدود ۳۰۰ تومان لا اقل خرج بر میدارد تازه اگر بیشتر نشود شانس آورده ای خلاصه هرچه اصرار کردم با کمتر از آن موافقت نکرد منهم ۱۰۰ تومان همراه داشتم

باو دادم و قرار شد که فردای آنروز مجدداً او را به بینم . فردای آنروز مراجعه کردم و پس از مدتی انتظار بالاخره او را در همین حیاط ثبت کل دیدم او گفت من کارتورا تقریباً دارم بیک جایی میرسانم بقیه پول را بده تا بگویم دیگر چه باید بکنی من که چاره ای جز این نداشتم فوراً پول را باو دادم و او آنرا گرفت و در جیب خود گذاشته بمن گفت من بامسئولان امور صحبت کردم و قرار شد که فکری برای تو بکنند بعد نامه ای از جیب خود درآورد و گفت این نامه را که می بینی امضاء میکنی و بدفتر شعبه اجرا میدهی تا آنجا ترتیب کار داده شود من خودم در تعقیب اینکار هستم و پس فردا هم منتظر توهستم تا اگر کاری بود بتو اطلاع دهم که انجام دهم من نامه را از دست او گرفته امضاء کردم و آنرا بدفتر شعبه بردم اول نزد همان متصدی بایگانی رفتم او نگاهی بنام من کرد و گفت آقا چرا انیت میکنی این نامه که وارد دفتر نشده است و شماره نخورده چرا پس برای من آوردی بپر شماره بزن و بعد برای من بیاور پهلوی متصدی دفتر اندیکاتور رفتم او نامه را گرفت و نگاهی کرد و گفت آقا جان ببرید پهلوی آن آقای که در اطلاق مقابل نشسته است زیر این نامه باید دستور داده شود نامه را پهلوی شخصی که اونشان داده بود بردم او نامه را گرفته و نگاهی کرد و گفت آها چرا روی نامه تاریخ نگذاشتی تاریخ بزن من از دست او گرفته نامه را تاریخ زدم و مجدداً بدست او دادم و بعد او در یک گوشه نامه امضاء کرد و بمن داد من نامه را گرفته پهلوی متصدی دفتر اندیکاتور بردم او نامه را از من گرفت و در دفتری که در جلویش بود ثبت کرد و گفت شماره اش را یادداشت کن گفتم آقا من وارد نیستم لطفاً خودتان بنویسید بعد او با اکراه تکه کاغذی برداشته و شماره ای روی آن نوشته و بمن داده و گفت دیگر کاری نیست شما بروید گفتم آقا بدهید ببا یگانی ببرم که روی پرونده قرار داده شود چون فوری است او با

نا راحتی گفت آقا یکدفعه که گفتم ما خودمان میفرستیم باز هم ایستاده اید بالاخره نامه مرا بدست مستخدم داد و گفت اینرا ببایگان بده - از بایگان پرسیدم آقامن کی برای تمقیب کارم مراجعه کنم گفت فردا میتوانید بیایید چون فردا پرونده بدست عضوی که باید روی پرونده شما اقدام کند میرسد . من فردا صبح به عضوی که میدانستم ما مور رسیدگی به پرونده من است مراجعه کردم او بمن گفت چون شما به پرونده اعتراض کرده ای ما مجبوریم پرونده را با اجرای کل بفرستیم تا آنجا با اعتراضات شما رسیدگی شود و در مورد اینکه حرف شما صحیح است یا نه ما نباید قضاوت کنیم بلکه قاضی اداره کل اجرا باید تصمیم بگیرد حالا من پرونده را آخر وقت امروز با اداره کل اجرا میفرستم گفتم آقا من بچه ترتیب میتوانم از جریان کار خود اطلاع حاصل کنم و بدانم که اعتراض مورد قبول واقع شده است یا نه آقاممکن است که اصولا اعتراض مرا رد کنند ؟ گفت بلی البته این امکان که اعتراض رد شود وجود دارد ولی شما میتوانید پس فردا با اجرای کل مراجعه کنید تا بشما جواب بدهند و نتیجه معلوم شود دیروز برای این منظور با اداره ای که او نشانی داده بود رفتم و از متعددی مربوطه سؤال کردم گفت اصلا چنین پرونده ای هنوز برای من نرسیده است من مجددا پهلوی شخصی که گفته بود که پرونده ات پس فردا با اجرای کل میروم رفتم او نگاهی بدفتر روی میزش کرد و گفت معذرت میخواهم همین حالا میخواهم بفرستم تا آخر وقت امروز حتما میفرستم . امروز با اجرای کل مراجعه کردم که ببینم آیا پرونده آمده و چه اقدامی شده است ولی متأسفانه عضو مربوطه تا بحال نیامده است و معلوم نیست من تاچه وقت این گرفتاری را دارم و با این حساب منزل من که از دستم رفته است هیچ مقداری هم خرج کرده ام و بنظرم با زهم باید پول بپردازم .

دنباله " فعل چهارم (ضمائم)

قسمت دوم

دو گزارش از سازمانهای اداری کشور

یادداشت

دوگزارشی که در صفحات بعد آمده است مربوط به سازمان کتابهای درسی ایران است و دیگری مربوط بجویان تریخی کالا از گمرک تهران انتخاب این دو نمونه از این جهت بود که آنها با گروه عظیمی از مردم که طبعا رضائی و نارضائی آنها بسیار مؤثر است در تماس هستند و در چند سال اخیر نیز موضوع گفتگو و بحث بسیار بوده اند تذکر این نکته بجاست که در اطراف کتابهای درسی مقالات فراوان نگاشته شده است که هر يك در حد خود قابل توجه است لکن از لحاظ رهايت بیطرفی فقط به ثبت واقعیات عینی پرداخته شد و از آنچه جنبه ادعا و اعلام جرم داشت سخنی بمیان

نیامد .

اساسنامه سازمان کتابهای درسی ایران بر طبق پیشنهاد شماره ۸۷۶۵ مورخ ۴۲/۶/۲۳ وزارت فرهنگ و موافقت وزارت دارائی بتاريخ ۴۲/۷/۸ بتصویب هیأت وزیران رسیده است .
اهم و وظائف این سازمان تالیف و تهیه کتابهای درسی دبستانی و دبیرستانی و تدوین کتابهای تکمیلی با توجه با آخرین تحقیقات علمی و تربیتی است . سازمان موظف است که کتابها را مطابق برنامه های مصوب وزارت فرهنگ و با توجه به سنن مذهبی و ملی و فرهنگی و ملی و نهامندیها ی حال و آینده کشور بر مبنای آخرین اطلاعات علمی و متناسب با اصول تعلیم و تربیت و استعداد - دانش آموزان آماده کند .

سابقه کار

۱ - در سال ۱۳۰۷ مرحوم قراقرلو (اعتماد الدوله) وزیر فرهنگ وقت ب فکر تهیه کتابهای دبستانی افتاد و در سال ۱۳۰۸ برای نخستین بار کتابهای وزارت منتشر گردید .
۲ - در دوره وزارت مرحوم اسمعیل مرآت (۱۳۱۷) تهیه کتابهای دبیرستانی - آغاز شد و در مدت سه سال ۸۰ مجلد کتابهای مختلف با چاپ خوب ب سرمایه وزارت فرهنگ تهیه و منتشر گردید . انتقاد هایی که از آن کتاب ها کرده اند یکی اینست که : لغات فرهنگستانی که قبول عام نیافته بود در آن ها بکار رفته بود و هم چنین مطالب کتابها از لحاظ کمیت و کیفیت سنگین بود .

۳ - پس از شهریور ۱۳۲۰ وزارت فرهنگ نتوانست کتابها را بموقع چاپ کند و بدنبال آن ناشران " آزادی تالیف و نشر کتابهای درسی " را خواستار شدند . وزارت فرهنگ در

سال ۱۳۲۴ با پیشنهاد ناشران و کتابفروشان مبنی بر آزادی تالیف و نشر کتابهای درسی موافقت کرد .

۴ - در بهمن ماه ۱۳۲۵ شورای عالی فرهنگ برای رسیدگی به کتابهای درسی دبیرستانها

چگونگی صحافی و تعیین بهای آنها اساسنامه ای تصویب کرد .

۵ - این تصمیم بدنهای هرج و مرجی بود که در کار کتابهای درسی پیدا شده بود يك

گزارش رسمی از بازرسان یکی از شهرستانها میگوید که در عرض یکسال هفت بار کتابهای درسی را هوس کردند و نیز بر اثر سود جوئی کتابفروشان ناشران ورقا بت آنها کار بجائی رسید که عده ای از ناشران متنفذ و پولدار بابتنگاههای باربری تباری کمردند تا کتابهای درسی ناشر دیگر در انبار بنگاه بماند و بمقصد حمل نشود و در نتیجه کتابهای منتشر بوسیله این ناشران در شهرستانها باقیمت بالاتر بفروش میرسد .

تغییر محل مدرسه موجب تغییر کتاب و در نتیجه تحمیل بر اولیاء اطفال و اصطلاحات در بیشتر کتابها یکسان نبود در يك کتاب اصطلاحات برخه - راست گوشه - برآیند و آبگونه می آمد - و در کتاب دیگر همان اصطلاحات تبدیل به کسر - مستطیل - منتهجه و ما یح میگردید احتمالا - شاگردان يك مدرسه که در هر وکلاس مختلف بودند زبان یکدیگر را نمی فهمیدند . ناشری تعهد کرده بود يك کتاب ۲۰۰ صفحه ای را در عرض ۴۸ ساعت آماده کند کسانی که بکار چاپ آشنا هستند بآسانی میزان وقت و مراقبت در چاپ اینگونه کتابها را در می یابند هم چنین بمنظور استفاده مادی نام بسیاری از افراد و اشخاص معروف پشت جلد کتاب میآمد بدون آنکه بکار تهیه کتاب دخالتی داشته باشد ناشران بپس و پیش کردن فصول کتاب چاپ قبلی کتابها را منسوخ میکردند و چاپ جدید

را به عنوان کتاب جدید به بازار عرضه می کردند .

۶ - بر طبق اساسنامه مصوب بهمن ۱۳۳۵ مقرر شده بود که کتابهای درسی در کمیسیونهای

مورد بررسی قرار گیرد و ناشران در چاپ کتابها نکات مورد نظر وزارت فرهنگ را مراعات کنند و هر سال فهرست قیمت ها بوسیله وزارت فرهنگ اعلام گردد .

۷ - در عمل بهای کتاب جز در یکی دو سال تعیین نگردید و درین دو سال نیز تاحدی که

ممکن بود مورد قبول ناشران واقع نشد . کتابهایی که بتصویب کمیسیون مربوط رسیده بود مجاز اعلام شد و کتابها بدتر از سالهای قبل گردید .

۸ - برای پائین آوردن بهای کتابها با صدور تصویبنامه شماره ۱۳۸۹۶ (باستناد مواد

۲ و ۴ قانون جلوگیری از احتکار مصوب اسفند ۱۳۲۰) کتابهای درسی جزو کالاهای ضروری شناخته شد و تعیین بهای آن برعهده وزارت فرهنگ گذاشته شد .

۹ - سپس اجازه تدریس کلیه کتابهای درسی لغو گردید و مجدداً از میان آنها برای هر کلاس

تقریباً سه کتاب انتخاب گردید .

۱۰ - در شهریورماه ۱۳۴۱ بعضی از ناشران در مقابل این تصمیم دسته بندی کردند و حاضر

به تقلیل قیمت نشدند و حتی اصرار داشتند که نرخ کتاب را عددی سی نسبت بسال قبل بالا ببرند و از عرضه کتاب خودداری کردند .

۱۱ - بدینال این جریان بموجب تصویبنامه هیأت وزیران در جلسه مورخ ۱۸/۱۲/۴۱

تألیف و چاپ کتاب های دبیرستانی بمعهد وزارت فرهنگ گذاشته شد .

۱۲ - در همان هنگام ناشران آمادگی خود را برای چاپ و توزیع کتابها اعلام کردند و بالاخره

شرکتی بنام " شرکت سهامی کتابهای درسی ایران " تشکیل شد و در تاریخ ۲۳ خردادماه ۱۳۴۲ قراردادی با وزارت فرهنگ امضاء کرد و پس از انتخاب هیأت مدیره شرکت چاپ کتابها از تاریخ ۱۵ تیرماه ۴۲ آغاز گردید .

۱۳ - شرکت بموجب قرارداد تعهد کرده بود که قبل از آغاز کار مدارس بقدر کافی کتاب در

سراسر کشور (استان و شهرستان و بخش) توزیع کند و در صورت تخلف و تاخیر در توزیع یا کمبود کتاب قرارداد شرکت لغو شود و سپرده نقدی آن ضبط گردد و خسارات مادی و معنوی حاصل از این جریان را شرکت جبران نماید .

۱۴ - پس از اشکال تراشی های فراوان معلوم گردید که شرکت نمیتواند به تعهدات خود

عمل کند قرار بود ۴ میلیون کتاب در مرحله اول چاپ و صحافی شده باشد لکن میزان کتابهای چاپ شده برخلاف نص قرارداد و باوجود تأکیدات مکرر بسیار کمتر ازین میزان بود و کتابهای موجود حتی در تهران هم درست توزیع نشد و در انبارها باقی ماند و بالاخره سازمانهای انتظامی و بازرسان وزارت فرهنگ در امر توزیع مداخله کردند .

۱۵ - گفته میشود علت کمبود مصنوعی کتاب این بود که میخواستند طرح جدید وزارت فرهنگ

را با شکست مواجه کنند و عمداً فروش مجدد کتابهای گذشته را امکان پذیر گردانند . علت سوم این بود که ناشران از بچاپ رساندن کتاب در چاپخانه هایی که مربوط یا متعلق به صاحبان سهام شرکت نبود خودداری کرده بودند و چاپخانه های ایشان نیز قدرت چاپ تا این حد را نداشت .

۱۶ - بر اثر این امر قرار داد با شرکت کتابهای درسی لغو گردید و از شرکت بدادگستری

شکایت شد و سپس با سفارش برای چاپ کتابها بچاپخانه های متعدد و نظارت شدید بر چاپ

کتابها و گماردن ماهمورد در هر چاپخانه غائله کتابهای درسی در اواخر بهمن ماه در تهران خاتمه یافت .

مجموعه شماره (۶) (ترخیص کالا از گمرک تهران)

ترخیص کالا از گمرک تهران دارای تشریفات نسبتاً مفصلی است که بشرح زیر خلاصه میشود .

۱ - در ابتدا بازرگان به بانک مراجعه می کند و پس از پرداختینک در هزار بهای کالای

مورد سفارش بابت حق تشویق صادرات اسناد گواهی شده مربوط را دریافت می کند برخی از این اسناد

عبارتند از : بار نامه - فاکتور - گواهی مبدأ - عدل بندی - بیمه نامه و

۲ - بسته باینکه کالا بوسیله هواپیما - کشتی - قطار راه آهن یا کامیون حمل شده باشد ،

بازرگان بار نامه را به حمل کننده کالا ارائه میدهد و از فرودگاه یا بنگاه راه آهن یا بنگاهها ی -

کشتی رانی و حمل و نقل زمینی مانیفست (تسویه حساب) دریافت می کند و بار نامه ظهر نویسی

و مهر و امضاء میشود .

۳ - بازرگان یا نمایندگی وی حق العمل کار با در دست داشتن مدارک مذکور بگمرک مراجعه

می کند و گمرک قبض انبار صادر می کند .

۴ - مراجعه کننده سه نسخه اظهار نامه برای پی از گمرک دریافت میکند و این اظهار نامه

ها را که حاکی از وزن جنس - وزن خالص حقوق و عوارض گمرکی - تعرفه ارزشی یا وزنی است پرمینما ید

و بدایره دفتر انبار ها میدهد . دایره دفتر اظهار نامه را گواهی میکند درین مرحله اسم تاجر

معلوم میشود .

۵ - آنگاه اسناد بدایره اطلاعات ارائه میشود .

۶ - از آنجا به شعبه فنی مراجعه میشود این شعبه اسناد را تسفیر و فاکتور عارسیدگی

می نماید بعد انهار بموجب قبح انهار موجودی میدهد (یعنی وجود کالا های مزبور را در انهار تأیید میکند) .

۷ - اسناد گواهی شده بصندوق ارائه میگردد و پولی که باید بابت عوارض پرداخته شود بصندوق واریز میشود .

۸ - به قبح انهار ها تعبر الصاق و ابطال میشود .

۹ - بعد اسناد بر رئیس سرویس ارزیابی ارجاع میشود .

۱۰ - رئیس سرویس ارزیابی سر ارزیاب تعیین میکند .

۱۱ - سرارزیاب دونفر ارزیاب معین میکند .

۱۲ - دفتر کو تاژ (ثبت اظهار نامه ها) اظهار نامه را ثبت میکند .

۱۳ - دونفر ارزیاب (در صورت لزوم با اتفاق سرارزیاب) بانهار میروند و کالا را ارزیابی میکنند

۱۴ - اگر کالا های موجود در انهار از لحاظ وزن و جنس و غیره مطابق اظهار نامه باشد -

ارزیابها گواهی میکنند و در غیر این صورت بازکر موارد اختلاف دوباره اظهار نامه تنظیم میشود و علاوه بر آن ورقه دیسپانس (جریمه) تنظیم و جریمه وصول میگردد .

۱۵ - در صورتیکه اظهار نامه کاملاً صحیح بوده ایرادی نداشته باشد پس از گواهی

ارزیاب به رئیس سرویس ارزیابی رجوع میشود .

۱۶ - رئیس سرویس ارزیابی عمل ارزیاب را کنترل میکند و اجازه صدور پروانه میدهد .

۱۷ - بعد مدارك بصندوق میروند پس از گواهی فیس صندوق ضمیمه میشود .

۱۸ - اسناد پس از کنترل مجدد برای صدور پروانه بدایره صدور پروانه ها ارجاع میشود .

۱۹ - پروانه پس از صدور با اداره دفترکل انبار ها ارجاع میشود .

۲۰ - دفترکل انبار ها پروانه را ثبت مینماید و قید میکند که کالا بموجب پروانه

خارج شود .

۲۱ - پروانه بانبار میروود و انبار کالا را از لحاظ نوع جنس و تعداد صندوق از دفترش خارج

میکند . و یک بیجک روی پروانه الصاق میکند .

۲۲ - پروانه و بیجک بدایره خروج ارائه و در آنجا کنترل میشود اگر ایرادی نداشته باشد

خارج میشود .

۲۳ - در صورتیکه در محاسبات عوارض و غیره اشتباهی وجود داشته باشد دایره خروج

آنرا بر میگردداند .

۲۴ - اگر جنس کالا طوری باشد که تشخیص صحیح نوع جنس آن در بادی امر اشکال داشته

باشد نمونه جسمی بآزمایشگاه فرستاده میشود تا پس از اعلام نظر آزمایشگاه میزان تعرفه آن تعیین

شود و سپس بقیه کارها انجام یابد .

ملاحظات

الف : همانطور که در طی مراحل ملا حظه میشود دریافت عوارض قبل از انجام تشریفات

ارزیابی است (شماره ۷) بنابراین چنانچه هنگام ارزیابی وزن کالا اختلاف داشته باشد بقیه عوارض

باضافه جریمه وصول میشود (شماره ۱۴) و غالبا با توجه به تاه شیر آب و هوا یابی مبالغاتی و بی توجهی این امر اتفاق می افتد . سابقا عوارض در مراحل بعدی وصول میشد و بنا بر این مشکل پرداخت يك قسمت عوارض بطور محدود و پرداخت جریمه پيشر نمی آمد .

ب : اغلب کالا هارا ارزیابها با آزمایشگاه میفرستند سابقا آزمایشگاه در محل گمرک بود اما اکنون در خارج ازین محل است و ارسال نامه و نمونه جنس با آزمایشگاه و بازگشتن جواب مدتی بطول می انجامد (۷ تا ۱۰ روز)

ج : در تهران اخیرا کنترل بیشتری در کار گمرک میشود در نتیجه کارمندان احتیاط و دقت بیشتری میکنند بهمین جهت کندی کار افزایش یافته است .

د : بازرگانان به ترخیص کالا از گمرک خرمشهر تعایل بیشتری دارند — زیرا در آنجا کمتر احتیاط میشود و سرعت هل بیشتری وجود دارد .