

وقتی هزینه تعمیرات سر به فلک می کشد

مدیر بازرسی اصناف استان: نرخ نامه جدید از سوی اتحادیه خدمات فنی خودرویی تهیه شده و کارشناسی های لازم برای به روزرسانی آن در حال انجام است



عکس:تهای پولیاد شهباز

الزام شامل تمام صنوف است و هرگونه تخلف در این زمینه، از جمله عدم نصب نرخ نامه، منجر به برخورد تعزیراتی خواهد شد. برخی واحدها نرخ نامه ها را به شکلی غیرشفاف در گوشه ای از مغازه نصب می کنند که این امر نیز خلاف مقررات است.

صیادی همچنین درباره تخصصی بودن برخی واحدهای صنفی توضیح داد: برخی واحدها تنها خدمات خاصی مثل تعمیر خودروهای پراید را انجام می دهند و برخی دیگر بر روی برند های خاصی فعالیت دارند. با همه این تفاوت ها، همه این واحدها منزه هستند که نرخ نامه مرتبط با خدمات خود را به طور واضح و مشخص در معرض دید مشتریان قرار دهند. عدم رعایت این قانون با برخورد جدی روبه رو خواهد شد.

مدیر بازرسی و نظارت اصناف خراسان رضوی افزود: تا زمانی که نرخ نامه جدید تصویب نشده است، ملاک عمل ما همان نرخ نامه پیشین است. این موضوع به بازرسان نیز ابلاغ شده است. وواحدهای صنفی باید تا تصویب نرخ نامه جدید، بر اساس نرخ های گذشته عمل کنند. صیادی با اشاره به آمار شکایات مردمی در حوزه خدمات فنی خودرویی اظهار کرد: از ابتدای امسال تاکنون ۷۸۸ مورد شکایت مردمی ثبت شده است. از این تعداد، نزدیک به ۷۰ درصد شکایت های با جلب رضایت مشتریان حل و فصل شده، ۱۰ درصد آن ها منجر به تشکیل پرونده و ارجاع به تعزیرات حکومتی شده و ۲۰ درصد دیگر همچنان در حال بررسی است. این شکایات ها عمدتاً به عدم شفافیت در قیمت ها و عملکرد واحدهای صنفی مربوط می شود.

او در ادامه بیان کرد: از ابتدای امسال، بیش از ۱۵ میلیارد ریال در قالب جلب رضایت به مردم بازگردانده شده است. با تصویب نرخ نامه جدید، قطعاً نظارت ها افزایش خواهد یافت و روند رسیدگی به شکایات نیز تسریع می شود.

صیادی در پایان تأکید کرد: اتحادیه خدمات فنی خودرویی وظیفه دارد نرخ نامه جدید را به طور شفاف در اختیار واحدهای صنفی قرار دهد و بازرسی ها در این زمینه ادامه خواهد داشت. ما در تلاش هستیم که با به روزرسانی نرخ ها و اعمال نظارت های جدی تر، رضایت بیشتری در میان مردم ایجاد کنیم.

در حال حاضر، اتحادیه خدمات فنی خودرویی اعلام کرده است که نرخ نامه جدید در حال تدوین و تصویب است و به زودی در اختیار واحدهای صنفی قرار خواهد گرفت. با این حال، تا آن زمان نظارت بر عملکرد واحدهای صنفی و برخورد جدی با تخلفات ضروری به نظر می رسد. برای شهروندانی که هر روز با هزینه های روزافزون روبه رو هستند، شفافیت در ارائه خدمات و اعلام هزینه ها، حق مسلمی است که انتظار دارند نهادهای نظارتی آن را تضمین کنند. در شرایطی که بازار قطعات و خدمات خود رو پیچیده تر از همیشه شده است، شفافیت و نظارت، تنها راه بازگشت اعتماد عمومی خواهد بود.

● **نرخ نامه مصوب خدمات فنی خودرویی در حال تصویب است**

مدیر بازرسی و نظارت اصناف خراسان رضوی، از مشکلات مرتبط با نبود نرخ نامه مصوب به روز در صنف خدمات فنی خودرویی خبر داد.

محسن صیادی با بیان اینکه نرخ نامه های فعلی مربوط به قبل از سال ۱۴۰۰ هستند، اظهار کرد: نرخ نامه جدید اتحادیه خدمات فنی خودرویی تهیه شده و کارشناسی های لازم برای به روزرسانی آن در حال انجام است. با تغییر ریاست اتحادیه، پیگیری ها سرعت گرفته و اکنون این نرخ نامه برای تصویب نهایی ارائه شده است. پیش بینی می شود حداکثر تا یک ماه آینده این نرخ نامه به تصویب برسد و در اختیار واحدهای صنفی قرار گیرد.

او با اشاره به الزام قانونی برای نصب نرخ نامه در واحدهای صنفی گفت: طبق قانون نظام صنفی، تمامی واحدهای صنفی موظف اند نرخ نامه را به گونه ای در معرض دید مشتری قرار دهند که هر مراجعه کننده بتواند آن را مشاهده کند. این

از ابتدای امسال تاکنون	
ثبت شکایات های مردمی	۷۸۸ مورد
حل و فصل شکایات با جلب رضایت مشتریان	۷۰ درصد
ارجاع پرونده های شکایت به اداره تعزیرات حکومتی	۱۰ درصد
رسیدگی به پرونده ها	۲۰ درصد
بازگشت مبالغ در قالب جلب رضایت مردم	۱۵ میلیارد ریال

بیشتر از چیزی بود که انتظار داشتم. چرا قبل از شروع کار، نرخ دقیق را اعلام نمی کنند؟

● **حضور خبرنگار در تعمیرگاه ها**
برای بررسی بیشتر این موضوع، خبرنگار ما به چند تعمیرگاه در بولوار معلم و انتهای بولوار امامت سر زد تا از نزدیک وضعیت را مشاهده کند.

در یکی از تعمیرگاه های بولوار معلم، وقتی از صاحب تعمیرگاه درباره نرخ نامه سؤال کردیم، گفت: نرخ نامه قدیمی است و دیگر کاربردی ندارد چون هر روز قیمت و هزینه قطعات تغییر می کند. برای دستمزدها نیز اتحادیه هنوز نرخ نامه جدیدی را ابلاغ نکرده است. در این تعمیرگاه، نه تنها نرخ نامه ای در دید مشتریان نبود، بلکه هزینه های اعلامی برای خدمات مختلف بسیار کلی و مبهم بود. تعمیرگاهی دیگر در بولوار امامت، وقتی از مشتری درباره تجربه اش پرسیدیم، گفت: برای تعویض کمک فتر اینجا آمده ام. قبل از شروع کار، قیمت را پرسیدم، اما گفتند که بعد از انجام کار مشخص می شود! این بی اعتمادی زیادی ایجاد می کند. به هر حال دستمزد باید مشخص باشد و بگویند دستمزد این کار این قدر است. اما همین را اعلام نمی کنند. در تعمیرگاه دیگری، وقتی از صاحب آن درباره قانون نصب نرخ نامه سؤال کردیم، گفت: ما هم منتظر نرخ نامه جدید هستیم. هر کسی قیمت خودش را می گوید ولی بازار عرف قیمت ها را مشخص می کند.

● **وضعیت نامشخص و نیاز به نظارت جدی**
نبود نرخ نامه شفاف و مشخص، سردرگمی زیادی برای مشتریان به وجود آورده است. طبق قانون نظام صنفی، تمامی واحدهای صنفی ملزم به نصب نرخ نامه در معرض دید مشتریان هستند و عدم رعایت این قانون تخلف محسوب می شود.

● **تیباً و هزینه های غیرمنطقی**
شهروند دیگری که خودروی تیبیا ی خود را به یک تعمیرگاه در بولوار معلم برده بود، نوشت: تسهه دینام ماشینم پاره شد و ناچار به تعمیر شدم. تعمیرکار گفت حدود یک میلیون و ۸۰۰ هزار تومان هزینه دارد. وقتی گفتند در جای دیگری کمتر از این شنیده ام، گفت که این نرخ ماست، جای دیگری خواستی برو. چرا نباید نرخ مشخصی وجود داشته باشد؟

● **ساینا و سردرگمی مشتریان**
یکی دیگر از شهروندان می گوید: برای سرویس دوره ای ساینا به تعمیرگاه مراجعه کردم. وقتی هزینه را پرسیدم، گفتند که بستگی به قطعات دارد. بعد از انجام کار، هزینه ای که از من گرفتند به مراتب

گزارش میدانی

این روزها قیمت تعمیر خودرو برای بسیاری از شهروندان به معضلی جدی تبدیل شده است. نه فقط به خاطر افزایش قیمت قطعات و دستمزدها، بلکه به دلیل نبود شفافیت در اعلام هزینه ها و تفاوت های فاحش بین تعمیرگاه ها. تماس ها و پیامک های متعددی که به تحریریه صفحه «صدای مردم» ارسال شده، نشان می دهد که این موضوع به یکی از دغدغه های اصلی مردم تبدیل شده است. بسیاری از شهروندان معتقدند که نصب نکردن نرخ نامه در تعمیرگاه ها و تفاوت قیمت های خدمات مشابه، سبب شده تا اعتماد به این صنف کاهش یابد. گلایه های مردمی در این زمینه آن قدر زیاد است که تصمیم گرفتیم به برخی از آن ها بپردازیم.

● **هر تعمیرگاه یک قیمت!**
یکی از شهروندان مشهودی در پیام خود نوشته است: برای تعویض دیسک و صفحه پرایدم به تعمیرگاهی در خیابان امام رضا(ع) مراجعه کردم. هیچ نرخ نامه ای نصب نشده بود و وقتی درباره هزینه سؤال کردم، گفتند حدود ۳ میلیون تومان. فردای همان روز به تعمیرگاه دیگری رفتم و همان کار را با ۲ میلیون و ۵۰۰ هزار تومان انجام دادم. چطور می شود که دو تعمیرگاه در یک منطقه برای یک کار ساده این قدر اختلاف قیمت داشته باشند؟

● **شفافیت نیست، فقط هزینه های نجومی**
یکی دیگر از شهروندان که خودرو پژو ۲۰۶ خود را برای تعمیر به تعمیرگاه برده بود، در تماسی با تحریریه گفت: در بولوار امامت، برای تعمیر سیستم برق خودرو ام به دو تعمیرگاه سر زدم. یکی از تعمیرگاه ها مبلغ ۴ میلیون تومان را اعلام کرد، دیگری مبلغ ۵ میلیون تومان! وقتی پرسیدم چرا این قدر تفاوت قیمت دارید، جواب دادند که کیفیت کار ما بهتر است، اما من هیچ مدرکی برای اثبات این موضوع ندمیدم.

● **ام وی ام و یک فاکتور عجیب**
خانمی که خودروی وی ام خود را برای تعمیر به تعمیرگاه برده بود، در پیامک خود نوشته است: خودرو ام نیاز به تعویض تسهه تایم داشت. در تعمیرگاه به من فاکتوری دادند از مواردی که اصلاً انجام نشده بود. وقتی اعتراض کردم، گفتند این قیمت ماصوب است. اما وقتی نرخ نامه خواستم، چیزی برای نشان دادن نداشتند.

● **تیباً و هزینه های غیرمنطقی**
شهروند دیگری که خودروی تیبیا ی خود را به یک تعمیرگاه در بولوار معلم برده بود، نوشت: تسهه دینام ماشینم پاره شد و ناچار به تعمیر شدم. تعمیرکار گفت حدود یک میلیون و ۸۰۰ هزار تومان هزینه دارد. وقتی گفتند در جای دیگری کمتر از این شنیده ام، گفت که این نرخ ماست، جای دیگری خواستی برو. چرا نباید نرخ مشخصی وجود داشته باشد؟

● **ساینا و سردرگمی مشتریان**
یکی دیگر از شهروندان می گوید: برای سرویس دوره ای ساینا به تعمیرگاه مراجعه کردم. وقتی هزینه را پرسیدم، گفتند که بستگی به قطعات دارد. بعد از انجام کار، هزینه ای که از من گرفتند به مراتب

با ما در ارتباط باشید

۰۲۲۸۹۰۰۳۰۰ ————— پیامکshahraramdorm ————— آی دی روبیکا۰۹۰۵۴۶۴۵۸۰۶۰ — شماره اپتا، آی کپ و روبیکاShahraranews@mashhad.ir — رایانامه

ستون «صدای مردم» روزنامه شهرآرا منتشر کننده پیام های مردمی است و صحت آن بر عهده فرستنده پیام است.

شهرداری
۰۹۳۵۰۰۰۰۳۲۵۰۰ — شهردار منطقه ۳
فکری به حال خیابان کشمیری ۲۶ کنید.
علوم پزشکی
۰۳۳۷۰۰۰۰۷۱۸ — داروخانه شبانه روزی
کنار بیمارستان ناجا چراساعت ۶ صبح تعطیل است؟ مگر شبانه روزی نیست؟ پیگیری کنید.
شهروند - زمین ۳۳ هکتاری آستان قدس واقع در بولوار حر که قرار است در آن بیمارستان ۵۴۰ تختخوابی احداث شود چه زمانی تعیین تکلیف خواهد شد؟ همچنین فضای سبز از بولوار بصیرت به سمت بولوار حر چه زمانی قرار است احداث شود؟
شهروند - طرح پزشک خانواده به هیچ عنوان مناسب نیست. چند ماه قبل پسر مریض شده بود. ساعت ۱۰:۳۰ شب مجبور شدم که او را به دکتر برسانم، اما به دلیل اینکه پزشک خانواده نبود مجبور شدم او را به دکتری دیگر برسانم و همه چیز حتی داروهای او آزاد حساب شد. طرح دکتر خانواده اصلاً خوب نیست.

خواستید انجام شد

ستون «الو ۱۳۷» صدای شماست که به مرکز ارتباطات مردمی شهرداری مشهد رسید. است تا ما به عنوان رسانه شما، آن را به گوش مسئولان برسانیم و از مسئولان خواسته هایتان را مطالبه کنیم.

☎️ آسفالت معبر سواره رو در بولوار شهید صانع (یزدان دوست سابق)، نبش شهید صانع ۱۲ نشست کرده است. (درخواست مرمت)
پاسخ ۱۲۷: با درخواست شهروندان و پیگیری های صورت گرفته از سوی تیم راهبری ۱۳۷ مرمت آسفالت معبر اعلامی انجام شد.
☎️ جدول در محله شهید رستمی (محمد آباد)، خیابان شهید رستمی ۳۲، وسط چهارراه اول نشست کرده و تخریب شده است. (درخواست مرمت)
از سوی تیم راهبری ۱۳۷ مرمت جدول معبر اعلامی انجام شد.
☎️ مسیر عبور آب در کانال جمع آوری آب های سطحی در خیابان هاشمیه ۴۱۲ مسدود شده است. (درخواست شست و شوی کانال)
عوامل خدمات شهری منطقه ۹ لای روبی و شست و شوی کانال معبر اعلامی را انجام دادند.
☎️ با توجه به بن بست بودن خیابان هنرور ۵، شهید سعادت جو ۵، شهروند درخواست نصب تابلوی بن بست در محل را دارد. (درخواست اقدام)
پاسخ ۱۲۷: با پیگیری های انجام شده از سوی عوامل ترافیک منطقه ۲ نصب تابلوی ترافیکی معبر اعلامی انجام شد.
☎️ حفاری از سوی شرکت خدماتی در معبر سواره رو خیابان کوثر شمالی ۱۳ قبل از تقاطع لاله صورت گرفته. اما بعد از گذشت چندین ماه هنوز مرمت انجام نشده است. (درخواست مرمت)
پاسخ ۱۲۷: طبق پیگیری های انجام شده از سوی عوامل فنی و عمران منطقه ۹ مرمت نوار حفاری معبر اعلامی انجام شد.

... مشارکت نظری مردم در صدها پروژه و طرح شهری، ارائه پیشنهاد و نظر در ساخت پروژه های مورد نیاز و اولویت دار در محله، هرکدام نشانه هایی از زمینه سازی برای احیای محله های حقیقی است. اگرچه برای تحقق محله های ایرانی اسلامی فاصله بسیاری داریم، آنچه در این مسیر سخت و پرفراز و نشیب اهمیت دارد، مشارکت مردم در احیای محله های واقعی متناسب با ساختار جدید شهر هاست. مرزبندی جغرافیایی محلات در مشهد نیز با همکاری و همراهی مدیریت شهری و دولت پایه گذاری مرزبندی اجتماعی محلات را دربی خواهد داشت. نام گذاری ۱۷۰ محله در نقشه مصوب شهر مشهد تجربه جدیدی است و نصب تابلوهای راهنما و آدرس دهی در نرم افزارهای حمل و نقل شهری در ادامه بازنمایی و بازسازی مفهوم، ساختار و کارکرد محله است.

چهارم: ترکیب واژگانی «شورای اجتماعی محله» از این منظر اهمیت دارد که مدیریت شهری (اعم از شورای اسلامی شهر که بارأی مستقیم مردم انتخاب می شود و شهرداری که نهادی اجتماعی است) ساختاری را برای مشورت در اداره امور شهر و تأیید کرده است که نماد واقعی همه اقشار، سنین، جنسیت ها، طبقات اجتماعی و هم افزایی نهادهای مردمی و دولتی به شمار می رود؛ مشورت با مردمی که در محلات گوناگون مشهد زندگی می کنند و پیشنهادها و درخواست های آنان برخاسته از نظر عامه مردم و فرهیختگان با حفظ گوناگونی ها، مزیت ها و تفاوت های فرهنگی هر محله است. بنابراین ارتباط مردم و مدیریت شهری در یک نظام دوسویه تعریف شده است تا امر مشورت با مردم و انتقال خواسته های مدیریت شهری از مردم در یک نظام اجتماعی در مقیاس محله (کوچک ترین سلول اجتماعی و جغرافیایی و فرهنگی شهر) تسریع و تسهیل شود.

پنجم: به نظر می رسد مشورت و مشارکت مردم در کاهش هزینه های اداره شهر نیز بسیار مؤثر است. از این منظر شورای اجتماعی محله علاوه بر افزایش سرمایه اجتماعی نوآوری شهری نیاز محسوب می شود.

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

شهرآرا

گزارش های کلیشه ای، با اقداماتی عملی، نشان دهند که کیفیت زندگی شهروندان برایشان در اولویت است. به دنبال پیگیری پیام شهروند، سعید آیان روند طولانی و مشروط. پاسخ گوی نیاز شهروندان است؟ ما به عنوان شهروند، انتظار داریم وضعیت معابر به عنوان یک اولویت شهری، با برنامه ریزی دقیق تر و زمان بندی شفاف انجام شود. پیاده روهان باید به محل نمایش وعده های ناتمام تبدیل شوند. امیدواریم مسئولان به جای



نگاه روز

الهام جلایری نیا! ۱۵ادی ماه پله برقی خط ۲ مترو در ایستگاه شریعتی خراب بود و یکی از شهروندان دارای معلولیت با مشکل روبه رو شد.