

سامانه ارتباط مردمی

۱۳۷

همزمان با صدوسی و هفتمین روز سال به گوشه‌ای از تلاش‌های مرکز ارتباطات مردمی ۱۳۷ مشهد پرداختیم

پیشانی خدمت و پاسخگویی به مردم



سیاست پاس
مردم در تصد
نمایش گذاش
خط مشی پاس
شهروندان
متخصص در
مردمی را در
آن و اعلام نت
گوشه‌ای از اف
شهری پردا
مشهد را بازگ

هم‌زمان با صدوسی و هفتمین روز سال به گوشه‌ای از تلاش‌های مرکز ارتباطات مردمی ۱۳۷ مشهد پرداختیم ۱۳۷؛ پیشانی خدمت و پاسخگویی به مردم

عملکرد شهرداری در قبال درخواست‌های شهروندی ۱۴۰۲

۵۹۴۱۵ منتظر اقدام برای حل مشکل

۱۵۵۶۳۳ حل مشکلات شهروندان

۸۳۴۵ درخواست‌های مغایر با وظایف شهرداری

۶۴۵۰۷ حل نشدن مشکل شهروندان

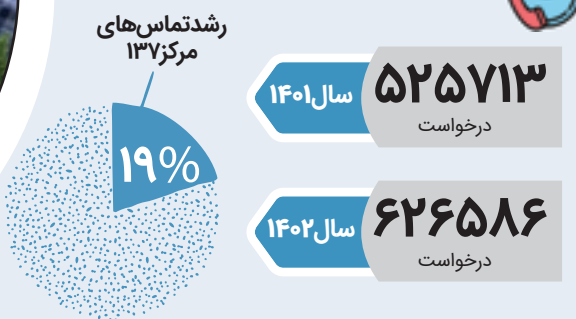
۱۷۰۰ تماس‌های روزانه با مرکز ۱۳۷

۶۸۲۸۰ پیام‌های منجر به صدور اخطار

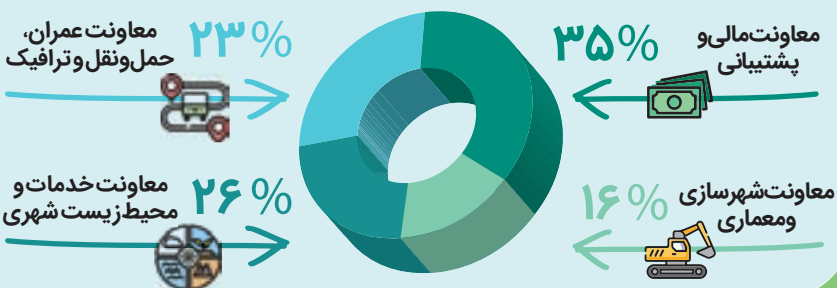
۳۴۳۶۶۰ اطلاع‌رسانی و اوقات‌سازی اولیه به شهروندان در سال ۱۴۰۲

۱۷۹۸ پیام‌های ارسال شده به کمیسیون‌های تخصصی

رشد میزان درخواست‌های مردمی در ۲ سال گذشته



سهم معاونت‌ها از درخواست‌های مردمی در سال ۱۴۰۲



حسن کریمدادی
رئیس کمیسیون خدمات ارتباط مستقیم

حسن منصوریان
رئیس کمیسیون فرهنگی شورای اسلامی شهر مشهد
اعتماد مردم به مرکز ۱۳۷

شهرداری، نهادی اجتماعی است و بخش عمده برنامه‌های آن، براساس اتصال به مردم، جامعه و محلات است؛ حلقه مفقوده‌ای در این بین وجود داشت که مرکز ۱۳۷ به خوبی این نقص را برطرف کرد. مردم نیز به واسطه پیگیری مسائلشان و بازخورد خوبی که گرفته‌اند، به این مرکز اعتماد کرده‌اند. مرکز ۱۳۷ در اذهان شهروندان جایز را پیدا کرده است و اعتماد آن‌ها به بدنه مدیریت شهری و مرکز ۱۳۷، وظیفه ما را سنگین‌تر می‌کند.

خلأ حضور و پاسخگویی مقدس در مرکز ۱۳۷، به نفع این مهم محقق و اج پل ارتباطی خوبی میان شورای ششم نیز از ابتدا سعی کرده‌اند ارتباطی



محمد رضا قلندر شریف، شهردار مشهد مقدس

گره‌گشایی از کار شهروندان

خدمتگزاران امام رضا (ع) شأنی به جز پاسخگویی صریح، شفاف و بی‌واسطه به مردم برای خودشان تعریف نکرده‌اند. یکی از بسترهای تحقق نهضت پاسخگویی، مرکز ۱۳۷ شهرداری است. بنابراین، برنامه ریزی شد تا شهرداران مناطق به تفکیک، پاسخگویی تماس‌های مردمی در این مرکز و متعاقب آن پیگیر حل آن باشند و سپس دیگر مدیران شهری این کار را انجام دهند. مرکز ۱۳۷ مطمئن‌ترین و سریع‌ترین راه پاسخگویی به مسائل، مشکلات و مطالبات است و مطمئن باشید که همکاران پرتلاش در این مرکز دائم دغدغه افزایش سطح کمی و کیفی خدمت‌رسانی را دارند. شهروندان از طریق آن، نظرها و انتقادات خود را به صورت لحظه‌ای به مدیریت شهری منعکس می‌کنند. فعالیت این مرکز برای مدیریت شهری مهم است. البته کار همکارانمان در ۱۳۷ هر چند سخت، شیرین است؛ زیرا در ارتباط با گره‌گشایی از کار همشهروندان و حتی زائران امام رضا (ع) است. بنابراین، قدردان زحمات همکاران در ۱۳۷ هستیم، زیرا به صورت شبانه‌روزی پاسخگویی تماس‌های شهروندان هستند.

موسی الرضاحاجی بگلو، سخنگوی شورای اسلامی شهر مشهد

انتقال مطالبات مردمی

مطالبه‌گری را حق مردم می‌دانیم و سامانه ۱۳۷ یکی از ابزارهایی است که می‌تواند مطالبات مردم را به اعضای شورای اسلامی شهر و نمایندگان مردمی منتقل کند. در این مرکز، مشکلاتی که شاید از دید شهرداری مغفول مانده است، به مدیران منتقل می‌شود. برنامه ریزی باید به گونه‌ای باشد که به عنوان مثال در یک بازه زمانی هفت روزه، مطالبات مطرح شده مردم با مدیران در ۱۳۷ پیگیری شود تا مردم احساس کنند به مطالباتشان توجه شده است. اگر شهروندی با مرکز ۱۳۷ تماس گرفت و مطالبه‌بجی داشت، نباید بدون پاسخ بماند.



مهدی ناصحی، عضو شورای اسلامی شهر مشهد

ایجاد دورنما از اولویت‌های مردمی

یکی از وظایف و تکالیف شورای اسلامی شهر، ارتباط مستقیم با شهروندان است و ۱۳۷ فرصت ارزشمندی برای ارتباط بی‌واسطه و مستقیم اعضای شورای شهر و مدیران شهرداری با شهروندان است تا با مشکلات بطن جامعه آشنا شوند و دورنمای خوبی از مهم‌ترین اولویت‌های شهروندان داشته باشند. سامانه ۱۳۷ از قدیمی‌ترین سامانه‌هایی است که در این زمینه نقش آفرینی می‌کند و نظامات حاکم و آیین‌نامه‌های مرتبط با آن، این اطمینان را ایجاد می‌کند که موضوعات خرد و کلان مردم از مسیرهای قانونی خودش پیگیری شود.

حمید ضمیری، رئیس کمیسیون شهرسازی شورای اسلامی شهر مشهد

طرح مشکلات و مسائل شهری

مرکز ۱۳۷ بستر ارتباطی بسیار خوبی بین مردم و اعضای شورای اسلامی شهر و مدیران شهری است، چراکه مردم می‌توانند با بهره‌گیری از این فرصت، مشکلات و مسائلشان را مطرح کنند. مقابله با ساخت و سازهای غیرمجاز، مطالبه‌ای بحق و از درخواست‌های پرتکرار مردم به این مرکز است. بنابراین باید به شکل کامل، مانع از ساخت و سازهای غیرمجاز شد.



حسین علوی مقدم، رئیس کمیسیون ورزش شورای اسلامی شهر مشهد

پاسخگویی بی‌واسطه

اینکه فرصت پاسخگویی و ارتباط مستقیم و بی‌واسطه با مردم از طریق مرکز ۱۳۷ برای اعضای شورای اسلامی شهر و مدیران شهری ایجاد شده، بسیار ارزشمند است.





حسن موحدیان، رئیس شورای اسلامی شهر مشهد

رسالت مهم بردوش ۱۳۷

قدردان زحمات شبانه روزی همکاران ۱۳۷ هستیم. این رسالت مهم بردوش آن هاست و جزو مهم ترین قسمت های شهرداری مشهد هستند. این مرکز را فرصتی مغتنم برای ارتباط مستقیم با مردم و مطلع شدن از مشکلات و مسائل آن ها می دانم. فرایند پاسخگویی به تماس های شهروندان باید همراه با آرامش باشد. گاه با پاسخگویی و برآورده کردن یک نیاز بسیار ساده، با کمترین هزینه، رضایتمندی بسیاری کسب می کنیم که خیلی ارزشمند است. البته در برخی مواقع، تقاضاها و مطالبات مردمی خلاف قانون است و نمی توانیم برای آن ها کاری بکنیم. در چنین مواقعی باید حرف آن ها را شنید، درصد توجه شهروندان برآمد و آن ها را آموزش داد؛ چراکه زندگی شهری براساس قوانین و مقررات خاص خودش است.

مجید طهوریان، رئیس کمیسیون حاشیه شهر شورای اسلامی شهر مشهد

جلب اعتماد شهروندان

مرکز ۱۳۷ پل ارتباطی خوبی میان مدیران شهری و عموم شهروندان است. مهم ترین اتفاق بعد از تماس های مردمی در ۱۳۷، تلاش برای رفع مشکلاتی است که مردم مطرح می کنند. از این طریق، می توانیم افزایش مشارکت مردمی و اعتماد شهروندان را جلب کنیم. مدیران گاه به دلایل گرفتاری و جلسات متعدد، وقت کمتری برای ارتباط مستقیم با شهروندان دارند. اما به واسطه ۱۳۷، این فرصت مهیا شده است تا مردم بدون واسطه تماس بگیرند و دغدغه و نگرانی شان را مطرح کنند.

مجید دبیریان، رئیس کمیسیون اقتصادی شورای اسلامی شهر مشهد

انتقال کاستی ها و مطالبات مردم

مدیریت شهری به دنبال پاسخگویی به شهروندان و ارتباط مستقیم با آن ها بوده است و در دوره ششم مدیریت شهری به دنبال رضایتمندی حداکثری مردم به واسطه پاسخگویی هستیم. مرکز ۱۳۷ خط مقدم پاسخگویی به مردم است و گوش شنوایی برای همه تماس ها، هدایت و راهنمایی مردم است. کارکنان این مجموعه مسئولیت خطیری را عهده دار هستند و این مرکز نقشی اساسی در انتقال کاستی ها و مطالبات مردمی و انتظارات شهروندان دارد.

ابراهیم علیزاده، رئیس کمیسیون حقوقی شورای اسلامی شهر مشهد

انعکاس و پیگیری مسائل شهری

روابط عمومی و مرکز ۱۳۷، پیشانی کار مدیریت شهری است و مشکلات و دغدغه های مردمی را به مدیران مربوط منعکس می کند. روزانه حدود ۲ هزار تماس با مرکز ۱۳۷ گرفته می شود و همه این تماس ها با سعه صدر و خوش رویی تمام پاسخ داده و مسائل و دغدغه های شهروندان شنیده می شود. براساس گزارش دریافتی، نتیجه پیگیری دوسوم تماس ها به صورت پیامکی و یک سوم هم به صورت تلفنی داده می شود و همراه با توضیحات اقناعی است.

حسین حسامی، عضو شورای اسلامی شهر مشهد

همکاران متخصص در مرکز ۱۳۷

مرکز ۱۳۷ حلقه واسط بین مردم و مدیریت شهری به ویژه شهرداری است که شبانه روز پاسخگویی عموم است. در این مجموعه، همکارانی متخصص داریم که نگاه تحلیلی و علمی و کارشناسی به مسائل شهری دارند. این نگاه، پشتوانه تصمیمات مادر شورای اسلامی شهر به عنوان نهاد سیاست گذار و تصمیم گیر است. ۱۳۷ شبکه ای از مسائل و درخواست های مردمی را شناسایی می کند و مدیران نیز موظف به حضور در بین مردم و ارتباط مستقیم با آن ها هستند، چراکه همه ما خادم زائران و مجاوران بارگاه منور رضوی هستیم.

سخنگویی شبانه روزی به شهروندان و خدمت رسانی مستمر با نقش آفرینی تیمات شهری، جلوه متفاوت و عینی از مردم سالاری رادر شهرداری مشهد به تنه است. مدیریت شهری مشهد از سال ۱۳۸۰ با ایجاد مرکز ارتباطات مردمی ۱۳۷ سخنگویی در لحظه و ارتباط مستقیم برای برطرف کردن دغدغه ها و چالش های رادر دستور کار خود قرار داده است. این مرکز با بهره گیری از کارشناسان زبده و حوزه شهری به صورت بیست و چهار ساعته از سیزده درگاه ارتباطی پیام های یافت و در یک فرایند پویا و شفاف پیگیری درخواست شهروندان تا تحقق نتیجه نهایی را دنبال می کند. هم زمان با صدوسی و هفتمین روز سال به مرور اقدامات مرکز ۱۳۷ در ایجاد ارتباط مستقیم و بی واسطه شهروندان با مسئولان ختیم و نقش بی بدیل این مرکز در گرگه گشایی از مشکلات خرد و کلان مردم نو کردیم.



بودجه عمرانی مرکز ۱۳۷ برای پیگیری و اجرای زود هنگام درخواست های مردمی



۴۶ خدمتی خاص این مرکز

آسفالت

پایاده رو

جدول وجوی

فضای سبز

۲/۱۸

میلیارد تومان

سال ۱۳۹۹

۲۲/۵

میلیارد تومان

سال ۱۴۰۰

۱۸/۸

میلیارد تومان

سال ۱۴۰۱

۲۴

میلیارد تومان

سال ۱۴۰۲

۲۷/۷

میلیارد تومان

سال ۱۴۰۳

پرتکرارترین موضوعات قابل پیگیری سال ۱۴۰۲



پاسخگویی مدیران در مرکز ۱۳۷



محمد شیخانی

مدیر روابط عمومی و امور بین الملل شهرداری مشهد

فردای بهتر

با بهادادن به موجودیت و پیشرفت اداره ۱۳۷ می توان آن را به بازویی توانمند و تعیین کننده در جلب رضایت شهروندان و افزایش رفاه ساکنان این کلان شهر و دستیاری مطمئن و کاربلد برای شهرداری تبدیل کرد؛ بازویی اجرایی که وظیفه اش بیش از پیگیری، اطلاع رسانی و پیشگیری از مشکلات شهروندان باشد.

ت شهری شورای اسلامی شهر مشهد

قیمت با مردم

اعضای شورای اسلامی شهر مشهد شدت احساس می شد و بسیار خرسندیم بر می شود. مرکز ارتباطات مردمی ۱۳۷، مردم و مدیریت شهری است و اعضای ای فعالیتشان با حضور مستمر و دوره ای مستقیم با شهروندان داشته باشند.



مرکز ۱۳۷؛ از پیگیری تا آگاه‌سازی



جعفر شاهرخی، رئیس اداره ارتباطات مردمی ۱۳۷ اداره کل روابط عمومی و بین‌الملل شهرداری مشهد

مرکز ارتباطات مردمی ۱۳۷ شهرداری مشهد اقداماتش را در محورهای عملیاتی گوناگون دسته‌بندی کرده است. در خط مقدم این اقدامات، افزایش مشارکت و دریافت مطالبات مردمی قرار دارد. کارشناسان واحد دریافت در این مرحله تلاش می‌کنند تا با افزایش حس تعلق و مسئولیت، پل ارتباطی مناسبی بین زائران و مجاوران با مدیریت شهری باشند. در وهله دوم پیگیری درخواست‌ها و مطالبات از مدیران مربوط در دستور کار قرار می‌گیرد. در مرحله بعدی نتیجه اقدامات و پیگیری‌های کارشناسان، توسط واحد پاسخگویی و بازخورد سنجی به اطلاع شهروندان می‌رسد. این مجموعه علاوه بر پیگیری مشکلات و درخواست‌های مردمی اطلاع‌رسانی و آگاهی بخشی به شهروندان را نیز دنبال می‌کند؛ اقدامی که با آموزش و توانمندسازی کارشناسان این مرکز به صورت مستمر در حال پیگیری و اجراست.

۳۷
کارشناس

واحد دریافت

پیشانی مرکز ۱۳۷ و مهم‌ترین وظیفه آن دریافت پیام‌ها و پاسخگویی به شهروندان است.

واحد آموزش

از ضرورت‌های مرکز ارتباطات مردمی ۱۳۷، به‌روزرسانی اطلاعات کارشناسان در واحدهای مختلف است که این امر وظیفه واحد آموزش است.

واحد انفورماتیک و آمار

فعالیت شبانه‌روزی کارشناسان مرکز ۱۳۷ و حجم زیاد تماس‌ها، مستلزم پشتیبانی مستمر سخت‌افزاری و نرم‌افزاری و ارتقای سیستم‌هاست.

۱۴
کارشناس

واحد پاسخگویی و بازخورد سنجی

در واحد پاسخگویی و بازخورد سنجی، پس از تمام شدن پیگیری و تأیید نتیجه پیام، با شهروند تماس گرفته و نتیجه پیگیری اعلام می‌شود.

واحد راهبری

پروژه‌های خرد عمرانی در قالب چهارکد خدمتی پرتکرار آسفالت، فضای سبز، جدول و جوی و پیاده‌روسازی در این واحد انجام می‌شود.

واحد پیگیری

در فرایند عملیاتی این مرکز اگر جوابیه‌های اعلام شده از سوی مسئولان پاسخگویی نیاز شهروندان نباشد، به صورت ویژه از طریق این واحد پیگیری و بررسی می‌شود.

۲۲
کارشناس

واحد پیگیری

استقرار کارشناس پیگیری در مناطق و گروه‌های اجرایی فوریت‌های مرکز ۱۳۷.

پاسخگویی به درخواست‌ها در فرایندی چندلایه

۸۵ تا ۹۰ درصد پیام‌ها در این مدت به نتیجه می‌رسد.

۳
روز

مرکز ارتباطات مردمی ۱۳۷ با بهره‌مندی از تجربه دوده‌ای خود، فرایند پاسخگویی به درخواست شهروندان و پیگیری آن را به شکلی برنامه‌ریزی کرده است که درخواست شهروندان را در سریع‌ترین زمان ممکن اجابت کند؛ فرایندی که در وهله نخست با به‌کارگیری کارشناسان متخصص در حوزه‌های مختلف شهری آغاز می‌شود و در ادامه، با پیگیری چندلایه‌ای از مدیران و متولیان شهری به سرمنزل مقصود می‌رسد؛ اما این پایان راه نیست، زیرا بخشی از کارشناسان این مجموعه با تماس و ارتباط با شهروندان آن‌ها را در جریان پیگیری درخواستشان تا تحقق و برطرف شدن چالش و مشکل شهری قرار می‌دهند.

۱ دریافت پیام از سیزده درگاه ارتباط مردمی

۲ پاسخ‌آئی و راهنمایی تماس‌ها در لحظه و حل مشکل ۶۰ درصد شهروندان

۳ ارسال ۴۰ درصد دیگر پیام‌های قابل پیگیری به اتوماسیون اداری

۴ ارسال درخواست شهروندی به رئیس اداره مربوط و مهلت برای پاسخگویی

۷ اعلام نتیجه به شهروندان و بازخورد سنجی

۶ ارسال درخواست به مدیر و سازمان بازرسی در صورت پاسخ‌ندادن پس از ۲۴ ساعت

۵ ارسال درخواست به معاون در صورت پاسخ‌ندادن پس از ۷۲ ساعت

۸ در صورت قانع‌کننده نبودن پاسخ، در واحد پیگیری بررسی می‌شود

۹ بایگانی درخواست شهروندان و طبقه‌بندی آن



ویژه‌نامه مردم‌نگار به سفارش اداره کل روابط عمومی و امور بین‌الملل شهرداری مشهد
صاحب‌امتیاز: شهرداری مشهد
مدیرعامل: سید میثم موسوی مهر
سرمدیر: سید سجاد طلوع‌هاشمی
دبیر ویژه‌نامه: امیررضا وثوقی
ویراستار: هادی دقیق
گرافیک: سید هاشم دقیق

شنبه

۱۳ مرداد ۱۴۰۳

۴

