

سیاست پاس  
مردم در تصه  
نمایش گذاش  
خط مشی پا  
شهروندان  
متخصص در  
مردمی را در  
آن و اعلام ت  
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

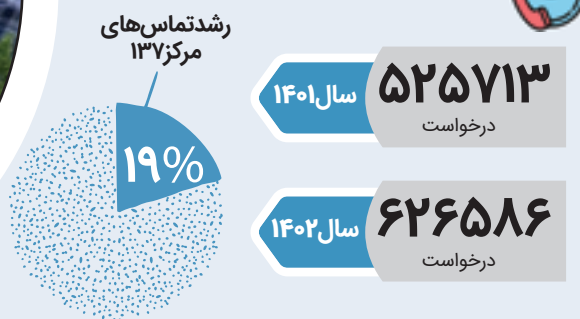
۱۷۰۰ تماس‌های روزانه با مرکز ۱۳۷

۶۸۲۸۰ پیام‌های منجر به صدور اخطار

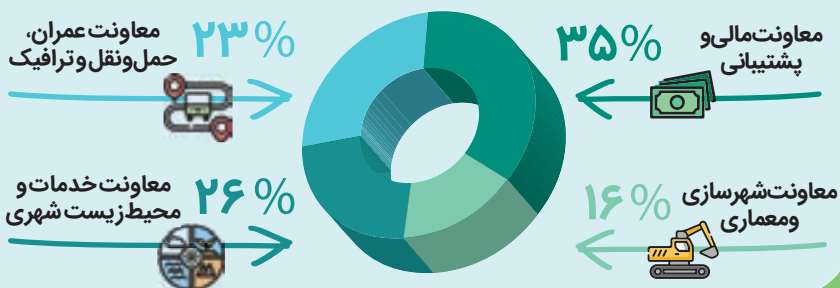
۳۴۳۶۶۰ اطلاع‌رسانی و اوقات‌سازی اولیه به شهروندان در سال ۱۴۰۲

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 مطالبه‌بجقی 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 خودشان 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.

