



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 گره 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 ۲/۱۸ میلیارد تومان سال ۱۳۹۹

پایاده رو ۲۲/۵ میلیارد تومان سال ۱۴۰۰

جدول وجوی ۱۸/۸ میلیارد تومان سال ۱۴۰۱

فضای سبز ۲۷/۷ میلیارد تومان سال ۱۴۰۳

پرتکرارترین موضوعات قابل پیگیری سال ۱۴۰۲

۱۶/۱ درصد نظارت بر ساخت و سازها

۹/۴ درصد رفت و روپ و شست و شو

۸/۷ درصد مدیریت و نظارت بر تردد ناوگان اتوبوس رانی

۷/۸ درصد نگهداری فضای سبز

۴/۵ درصد سد معبر

پاسخگویی مدیران در مرکز ۱۳۷

۹ جلسه پاسخگویی مدیران سازمان ها و معاونت ها

۲۴ جلسه پاسخگویی اعضای شورای اسلامی شهر

۱۵۸۰۵ درخواست میانگین درخواست های مناطق سیزده گانه شهرداری

۵۶ جلسه پاسخگویی شهرداران مناطق

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 برامی 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.