



## 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.

۲۲  
کارشناس

### واحد پیگیری

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

### 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.

## 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

