حرف مردم
پیام رسان
با ما در ارتباط باشید
۳۰۰۰۷۲۸۹ ——— پیامک
shahraramardom ——— آی‌دی روبیکا
۹۰۵۴۶۵۸۰۶۰ ——— شماره ایتا و روبیکا
Shahraranews@mashhad.ir - رایانامه
۰۵۱ | ۳۷۲۸۸۸۸۱-۵ ——— تلفن
داخلی ۱۸۶ و ۱۸۷ ——— تحریریه صدای مردم
۰۹۰۵ ۴۶ ۵۸۰ ۶۰ ———

شهرداری

۰۹۰۳...۱۶۵- خوب است برای کسانی که زباله‌های خود را در طول روز جلو در منزلشان می گذارند وباعث اذیت دیگران وآلودگی محیط می شوند تنبیه و جریمه ای درنظر گرفته شود.

تاکسی های اینترنتی

شهروند- چرا اداره صنعت، معدن و تجارت رانندگان اسنپ را بیمه نمی‌کند؟

سازمان ترافیک

شهروند- چرا در خیابان امام خمینی(ره) ۵۴ سرعت‌گیر نمی‌گذارند؟ اکنون محل پیست ماشین‌ها شده است.

شرکت مخابرات

شهروند- در خیابان ملک الشعرا بهار ۲۰ روبه روی مسجد حضرت ابوالفضل العباس(ع) درست مقابل نقلیه، مخابرات بانکی دستگاه عابربانک گذاشته است. این دستگاه کاملا سالم است ولی مخابرات، جلو دستگاه عابربانک میله ای گذاشته است و نمی شود ازآن استفاده کرد.

فرهنگی

۰۹۳۰...۸۳۵- تبیین الزام رعایت حجاب مقوله‌ای فرهنگی است اما کشف حجاب جرم است و با مجرم باید قاطعانه برخورد شود تا بقیه راتحت‌تأثیر قرار ندهد.

شهدا

نخعی - می خواستم پیرو سخنان رهبری بگویم باید یاد ونام شهدا را زنده نگه داشت وارزش‌ها وفرهنگ دفاع مقدس رادر جامعه تبیین کرد تا جوانان باانقلاب ودفاع مقدس وشهدا بیشتر مأنوس شوند، اما بعضی‌ها متأسفانه نمی پسندند. دوست دارند جوانان ما درحال ریزش باشند. رویش دوست ندارند. جوان امروز باشهدا ومنش آن‌ها باید آشنا شودتا دشمن به‌راحتی بایک کار فرهنگی مسموم شک و دودلی درجوان امروز ما ایجاد واورا ازقطار انقلاب ونظام پیاده نکند.

شهرداری منطقه۵

۰۹۱۵...۴۱۷- از قبل ازماه مبارک رمضان تا امروز در محله گلشهر، گلشن، شفیعی ۴۲ از پلاک ۵۰ تا ۱۰۶ کنده‌کاری شده ونیمه‌کاره رها شده است. لطفا پیگیری کنید.

شهرآرا

شهروند - با تشکر از مسئولان شهرداری وصفحه صدای مردم روزنامه شهرآرا که درپی درخواست اهالی محل، کار بهسازی پیاده رو ابتدای خیابان های سرو ۵۴و ۵۶ انجام شد. سلامت وموفق باشید.

اجتماعی

۰۹۱۵...۱۳۴- با تشکر از پیگیری های شما درباره انتشار اخبار شارژ من کارت درصفحه صدای مردم. مدت‌های زیادی به دارندگان دستگاه شارژ درمغازه‌ها، هیچ کارمزدی پرداخت نکرده‌اند. ازمردم کارمزد نمی‌گیرم ودرحد توان کارشان راه می اندازم. بارها وبارها. تصمیم گرفتم که ازشارژ من کارت، انصراف بدهم، ولی تنها کاری که فعلا ازدستم برمی‌آید، همین خدمت به ظاهر ساده به هم محلی هایم است.

تاکسی‌رانی

۰۹۳۳...۱۶۹- درپاسخ به همشهری عزیزی که در ستون حرف مردم از شبکه تاکسی بیسیم ۱۳۳ گلایه کرده بودند، باید عرض کنم که اتفاقا این شبکه یکی از شریف ترین قشر تاکسی رانان هستند که با تعرفه مصوب تاکسی متر و حلال کار می‌کنند.

جوابیه

بهسازی روشنایی سالن ورزشی «گلسا»



مهدی عرفانیان
شهردار منطقه۱۱

در پاسخ به پیامک شهروند مبنی بر اینکه روشنایی سالن ورزشی گلسا نیاز به بهسازی دارد، به اطلاع می رساند با هدف کاهش مصرف انرژی، پروژه تعویض روشنایی سالن ورزشی گلسا با اعتباری بیش از ۵ میلیارد ریال آغاز شده است. تعویض چراغ ها و پروژکتورهای قدیمی علاوه بر تأمین روشنایی مناسب در حفظ سلامتی و ایمنی ورزشکاران نیز مؤثر است.

ستون «الو۱۳۷» صدای شماست که به مرکز ارتباطات مردمی شهرداری مشهد رسیده است تا ما به عنوان رسانه شما، آن را به گوش مسئولان برسانیم و از مسئولان خواسته هایتان را مطالبه کنیم.

الو ۱۳۷؟

- شهروند به گرد و خاک زیاد در یکشنبه بازار جدید در الهیه ۲۵ انتقاد داشته است. (درخواست رسیدگی دارند.)
- حدود یک ماه است که gps تمام ناوگان های خط ۸۱ قطع می‌باشد و در map.mashhad.ir نمایش داده نمی‌شود. (درخواست رسیدگی)
- در پنجتن ۵۱ محمد زاده ۱۲ کلیه املاک بدون پلاک می‌باشند. (درخواست پلاک گذاری)
- تمام کوچه های خیابان شهید کشمیری ۴۴ بدون تابلو ورودی می‌باشند. (درخواست نصب تابلو)
- حد فاصل هنرستان ۲ و ۴ مقابل بیمارستان جوادالائمه(ع) باکس زباله از محل خارج شده است. (درخواست نصب مجدد)
- مالک ساخت وساز در خیابان شهید صانع (یزدان دوست سابق) بدون حفاظ وفنس‌کشی مشغول گودبرداری است. (درخواست اخطار برای رعایت نکات ایمنی)
- در بزرگراه پیامبر اعظم(ص)، حد فاصل خروجی دوربرگردان به سمت قوچان تا ورودی پل آیت ا... هاشمی رفسنجانی با توجه به ترافیک سنگین مسیر و فاصله کم ورودی وخروجی، دوربرگردان وپل هوایی سواره‌رو نیاز به جداسازی مسیر واصلاح دارد.

روبه‌رو

طرح مطالعاتی برای ساخت مقبره مزار شهدای گمنام جبل النور

حسین زاده| مدتی قبل یکی از شهروندان با ارسال پیامکی به تحریریه «صدای مردم» برایمان نوشت: «برای زیارت‌کنندگان مزار شهدای گمنام جبل النور مشهد سایبان بگذارید. باتوجه به‌گرما ونور شدید آفتاب درمشهد، واقعا زیارت سخت است، حداقل سایبانی برای نشستن مردم درکنار قبور مطهر شهدا درنظر گرفته شود.»

مسئول امور بوستان کوهسنگی مشهد درپاسخ به درخواست این شهروند توضیح داد: درزمان دفن این شهدای گران‌قدر درخواست شد اینجا سایبانی گذاشته شود و پیرو این درخواست، طرحی نیز مصوب شد و شرکت مشاور هم طرح راارسال کرد.

مجتبی نیکخواه خیبری ادامه داد: به دلایل مختلف این طرح تغییر کرد تا اینکه بهمن ۱۴۰۱ قرار شد به‌همت اداره‌کل حفظ ونشر آثار دفاع مقدس، طرحی آماده شود و به تأیید اداره کل طرح ها ومطالعات شهرداری مشهد هم برسد وبعدازآن باتوجه به طرح، درخواست اعتبار و ساخت آن شروع شود.

وی افزود: قرار نیست درآنجا سایبانی عادی گذاشته شود، بلکه قرار است در این مکان مقبره ساخته شود وسایبان و... هم داشته باشد، اما به‌علت ارتفاع کوه وتردد خطوط هوایی از یک ارتفاع خاصی نمی‌شود سازه بلندتری نصب کرد.

مسئول امور بوستان کوهسنگی مشهد، بااشاره به مکاتبات این مجموعه با اداره‌کل طرح ها ومطالعات شهرداری مشهد وحفظ ونشر آثار دفاع مقدس اظهار کرد: منتظر تأیید این طرح هستیم تابه‌مرحله تخصیص بودجه واجرا برسد.

نیکخواه خیبری افزود: بوستان بزرگ کوهسنگی مشاور دارد. هرگونه تغییری داخل ابنیه پارک باید تأییدیه دستگاه مشاور راداشته باشد.

نارضایتی شهروندان از وضعیت پاسخگویی به مراجعه کنندگان در شعبه ۵ تأمین اجتماعی

بازنشستگیِ پشت باجه‌های شلوغ بیمه!

بازدید سرزده



عکس: میلاد سمنگانی- شهرآرا



ملیحه جهانبخش
روزنامه نگار

شلوغی و تردد بیش از حد مردم از همان در ورودی کاملا پیداست. سمت راست سالن اصلی، تردد افراد مسن توجهم را به‌خود جلب می‌کند. خانمی دستش را روی کمرش گذاشته‌است و به‌سختی وارد می‌شود. پیرمرد عصا به‌دست پایش را روی زمین می‌کشد. به‌دنبال پیگیری روزهایی است که در شغل سخت وزیان‌آور فعالیت داشته، اما کارفرما برایش حق بیمه پرداخت نکرده است. خانم جوانی هم با پوشه مدارکی که در دست دارد به سرعت پله ها را پایین می‌آید و به‌سمت بخش مستمری‌بگیران می‌رود. خانم میان‌سالی از روبه‌رویم عبور می‌کند و زیر لب با خودش حرف می‌زند: «چقدر بالا برو پایین بیا آخر باز هم رفت برای فردا...» درحالی که سرش را تکان می‌دهد به‌سمت در خروجی می‌رود. در بازدید سرزده امروز، شعبه ۵ تأمین اجتماعی مشهد در خیابان مصلی سوژه بازدید میدانی ماست. به نظر می رسد ازدحام ارباب رجوع در بخش مستمری‌بگیران از مشکلات و مسائل زیادی حکایت دارد. به‌این بخش می‌روم تا در میان افرادی که نوبت گرفته‌اند و نشسته‌اند دلایل مراجعه را سؤال کنم.

سه باجه برای این همه مراجعه کننده

خانم میان سالی نوبتش را نشانم می دهد ومی‌گوید: یازده نفر مانده تانوبتم شود. سه تا باجه برای این همه مراجعه‌کننده! دست‌کم بقیه باجه‌ها هم کسی رابگذارند که این همه معطل نشویم. وقتی کارمند ندارید برای چه این همه باجه درست کرده اید؟ نگاه کنید چند تا باجه خالی است. همه پادرد و کمردردیم. چقدر باید بنشینیم تا کارمان راه بیفتد؟ دلیل مراجعه‌اش را که می پرسم می‌گوید: مستمری بگیرم. حقوقم را واریز نکرده‌اند. گفته‌اند باید اینجا مراجعه کنم ببینم چه‌کار باید بکنم.

گلایه از قطع شدن بیمه

دختر جوانی که پوشه ای از مدارک دردست دارد می‌گوید: سه بار تاالان آمده‌ام. بیمه مادرم راقطع کرده‌اند. قبل از عید آمدم درست شد، حالا باز قطع شده است. از هر کدام هم که سؤال می‌کنم دلیل مشخصی ندارد. یک نفر می‌گوید مدارک نیاورده‌اید، یک نفر می‌گوید کارمند باجه در سیستم اشتباه زده است، نمی دانم چرا باید بیمه راقطع کنند؟ واقعا مرتب باید بیایم اعلام کنم مادرمان زنده است؟ خب از روی کد ملی خودشان بررسی کنند. همه چیز مشخص می شود ازدواج کرده باشد یا فوت کرده باشد.

پیگیری بیمه برای جراحی

به سختی روی صندلی نشسته است و هر بار که جابه‌جا می‌شود صدایی شبیه کشیده شدن چندتکه فلز به هم شنیده می شود، می‌گوید: کمربند فلزی بسته ام، شوهرم کارگر بود که زمین گیر شده‌است من هم دیسک کمر دارم وباید عمل کنم، اما هزینه‌اش را نداریم. یازده‌سال حق بیمه دادیم هفت ماه پول بیمه را نداشتیم بدهیم قطع شد. حالا که آمده‌ام می‌گویند باید پرداخت می‌کردید. برای عمل نمی‌توانید از بیمه استفاده کنید، این همه سال حق بیمه پرداخت کرده‌ام. حالا مستأصل از این طبقه به آن طبقه، کاری هم نمی‌کنند.

آسانسور خراب است

زن میان سالی که دیسک کمر داشت را به بخش مشاوره بیمه ارجاع داده‌اند. همراهش می روم. وارد بخش مشاوره شعبه که می شویم، مشکلش را با خانمی که پشت محافظ پلاستیکی نشسته است وهم‌زمان با گوشی‌اش صحبت می‌کند مطرح می‌کند. مشاور بدون توضیحی می‌گوید طبقه بالا مراجعه کنید سوابق بیمه رابگیرید. از در اتاق خارج می شویم روی آسانسور نوشته شده «خراب است»! چاره‌ای نیست، باید ازپله‌ها بالا برویم. پیرمردی مقابل ما دستش را به‌نرده‌ها گرفته است وانگار که به پاهایش وزنه سنگینی بسته باشند به‌سختی پایش را به‌پله بعدی می رساند. خانمی که همراهی‌اش می‌کنم هم وضعیت جالبی ندارد. دستش را به‌کمرش می‌گیرد وسعی می‌کند یک طرف فشار را روی یک پایش بیندازد تا بتواند پله ها را بالا بیاید.

یازده نفر مانده تا نوبتم شود. سه تا باجه برای این همه مراجعه کننده! خوب دست کم بقیه باجه ها هم کسی رابگذارند که این همه معطل نشویم

بازگشت با دست خالی

به‌کارمندی که مشاور شعبه ارجاع داده بود، مراجعه می‌کنیم. پس از توضیحاتی مبنی بر اینکه باوجود یازده سال پرداخت حق بیمه چون هفت ماه پرداخت نشده بیمه ندارید، می‌گوید: بهترین راه، درخواست بازنشستگی است ومجدد برای راهنمایی بیشتر به بخش مشاوره شعبه ارجاع می‌دهد. به‌همان سختی پله ها را پایین می آید و به اتاق مشاوره برمی‌گردیم. خانم مشاور شعبه می‌گوید اگر راه دیگری نیست همین کار راکه‌گفته‌اند انجام بدهید.

یک‌بار دیگر به‌بخش مستمری‌بگیران سر می‌زنم. هنوز تعدادی که از قبل نشسته بودند منتظرند وچند نفر دیگر هم اضافه شده‌اند وهمچنان سه باجه شماره‌ها رااعلام می‌کند. بالا وپایین رفتن ازپله‌ها واقعا طاقت‌فرساست. به‌سمت نگهبانی می‌روم تا دلیل خرابی آسانسور را جویا شوم. می‌گوید: تسمه پاره کرده است وتا یک هفته دیگر ممکن است زمان ببرد.

برای پیگیری مشکلات و گلایه های شهروندان از شعبه تأمین اجتماعی مصلی، به سراغ رئیس شعبه۵ تأمین اجتماعی خراسان رضوی می‌روم.

شلوغ‌ترین شعبه مستمری‌بگیران خراسان هستیم

هادی ابوالحسن زاده، رئیس شعبه ۵ تأمین اجتماعی با بیان اینکه واحدهای مستمری این شعبه، شلوغ‌ترین وپرترافیک‌ترین واحد کل استان خراسان رضوی است، می‌گوید: به خاطر بافت جمعیتی بیشترین تعداد بازنشسته را در کل استان شعبه مصلی دارد. چون این شعبه بخش زیادی از جامعه کارگری حاشیه شهر را پوشش می‌دهد. این درحالی است که تعداد نیروها از نظر تشکیلات درشعبه‌ما باسایر شعب یکی است.

وجود باجه خالی دلیل بر گذاشتن کارمند نیست

وی می‌افزاید: وجود ۹ قسمت در بخش مستمری‌بگیران دلیل بر اینکه ما باید ۹ کارمند بگذاریم، نیست. قسمت تعبیه شده به این دلیل است که پیش بینی کرده‌ایم اگر در آینده حجم کار طوری باشد که بتوانیم کارمند اضافه کنیم، زیرساخت مهیا باشد. تعداد کارمندان ما راتشکیلات وسازمان تعیین می‌کند. اما از سال ۹۹ باتوجه به تعداد مراجعه‌کنندگان وپرونده ها پیگیری انجام شده تا این تشکیلات اصلاح شود. این اصلاح مستلزم این است که تهران مجوز نیرو بدهد. بعد از دو سال در اواخر فروردین امسال، تهران برای دوظرفیت نیروی انسانی به‌ما مجوز داد که یک نیرو قبل از عید به‌تشکیلات ما اضافه شد.

رئیس شعبه۵ تأمین اجتماعی مشهد بااشاره به‌اینکه حوزه‌ها کارهای تخصصی خود راانجام می دهند درپاسخ به‌پرسش خبرنگار ما مبنی بر جابه‌جایی کارمندان درزمان ازدحام وشلوغی می‌گوید: این امکان وجود ندارد. واحدهای تخصصی هر کدام وظایفی دارند. هیچ کدام از واحدهای تخصصی اجازه دسترسی به سیستم های یکدیگر ندارند چرا که منع قانونی وجود دارد. نکته دیگر اینکه ممکن است کارمند جدید اطلاعات کارکردی نداشته باشد.

تأخیر پرونده ها هزار و یک دلیل دارد

ابوالحسن زاده درباره تأخیر در رسیدگی به‌پرونده‌های برخی از مراجعه‌کنندگان می‌گوید: اگر وقفه ای در رسیدگی به پرونده ای صورت می‌گیرد همه مشکل متوجه ما نیست. پرونده بازنشستگی اگر دارای مدارک کامل از سوی فرد باشد ظرف ۴۸ ساعت کارش انجام می‌شود. پرونده هایی داریم که یک سال است بازمانده است. مثلا کارفرما خطا داشته یا نیاز به نامه‌ای از دیوان عدالت کشوری بوده و... که همه این موارد زمان‌بر است.

رئیس شعبه ۵ تأمین اجتماعی مشهد می افزاید: اگر کسی گلایه وشکایتی دارد موردی قابل‌بررسی است. شهروندان، هم از طریق سامانه تلفنی ۱۴۲۰ می‌توانند گلایه خود را اعلام کنند وهم از طریق مرکز ارتباطات مردمی تأمین اجتماعی تمامی شکایت‌ها قابل‌پیگیری وبررسی است.

۹۰ درصد کوتاهی از سمت مراجعه کنندگان است

ابوالحسن زاده با بیان اینکه ۲۷ هزار بازنشسته وبیشتر از ۲۰۰ میلیارد تومان درماه پرداخت حقوق داریم، می‌گوید: پرونده های مستمری بگیران پیچیده و از یک پرونده به پرونده دیگر متفاوت است. در ۹۰ درصد موارد کوتاهی از طرف مقابل است. به عنوان مثال هر ۹ ماه یک بار باید افراد به‌ما مدارک هویتی ارائه بدهند. از لحاظ موارد فوت وطلاق و... همه این موارد به‌افراد پیامک می‌شود؛ اما ارباب رجوع ها عمدتا در تاریخ های مشخص شده مراجعه نمی‌کنند وقطع شدن حقوق رابه‌حساب ما می‌گذارند.

برای آسانسور اعتبار نداشتیم از جیب دادیم

رئیس شعبه ۵ تأمین اجتماعی درباره خرابی آسانسور شعبه تأمین اجتماعی مصلی می‌گوید: مردم فقط توقعات رامی‌بینند و اینکه سیستم ها هم باید الزامات راپشت سر بگذارند تامشکلی حل بشود نمی‌بینند. زمانی که آسانسور خراب شد من از طبقه هفتم به‌طبقه سوم آمدم که ارباب‌رجوع ها چهارطبقه بالا نیایند. اینجا ارباب رجوعی دیدم که مشکل حرکتی دارد به‌جای اینکه اورا به‌طبقه ششم بفرستم کارمند راگفتم بیاید کارش راانجام بدهد. ابوالحسن زاده می افزاید: بعد از خرابی آسانسور با شرکت پشتیبان تماس گرفتیم و با بررسی آن ها مشخص شد سیم بوکسل خراب شده است وباید ازرده خارج شود. به‌سازمان نامه زدیم واطلاع دادیم. اول اینکه فاکتور وموارد فنی راسازمان باید بررسی کند ودوم اینکه اعتبارات باید ابلاغ شود که هنوز هیچ اعتباری ابلاغ نشده است. بااین حال خودمان هزینه تعمیر آسانسور راپرداخت کردیم که این مشکل زودتر حل بشود.

یک درصد خطای سیستمی داریم

ابوالحسن زاده درباره کیفیت پاسخگویی به مراجعه کنندگان و رسیدگی به مشکلات می‌گوید: باید با مقیاس های صحیح گلایه ها بررسی شود. ۹۹ درصد توقعات مردم به دلیل بی‌اطلاعی از واقعیت‌ها ایجاد شده است. تنها یک درصد خطای انسانی وسیستمی داریم. بااین حال من شخصا شکایت‌ها را از سامانه‌ها بررسی می‌کنم واگر خطایی صورت‌گرفته باشد تذکر می‌دهم.

پیگیری

کلالی| رضایی یکی از ساکنان مسکن مهر جهاد کشاورزی در پیامکی نوشت: «حداقل هشت سال از پایان پروژه مسکن مهر جهاد کشاورزی مشهد می گذرد وبعد از این همه سال هنوز سندهای این خانه‌ها صادر نشده است. به‌همین دلیل نمی‌توانیم خانه را بفروشیم و ساکنان به‌مشکل خورده‌اند. درخواست داریم که سندهای این خانه‌ها صادر شود.»

به دنبال پیگیری پیامک مردمی، عضو هیئت تصفیه شرکت تعاونی مسکن مهر جهاد کشاورزی مشهد در این باره گفت: اخذ سند خانه منوط به این است که هزینه‌های پیمانکاران را پرداخت کنند و پیمانکاران نیز پایانکار شهرداری را بگیرند تا سند صادر شود.

حمیدرضا لطیفی افزود: مطابق آنچه مجمع عمومی تصویب می‌کند، اعضا باید هزینه ها را پرداخت کنند تا تسویه پیمانکار وآرای قضایی برای پیمانکاران اخذ و به طلبکاران در قسمت گذشته پروژه پرداخت شود. حتی اگر یک نفر از اعضا هزینه را پرداخت نکند، هزینه‌ها می‌ماند وپایانکار صادر نمی‌شود، اما اعضایی که مبالغ هزینه ها را پرداخت کرده‌اند، سند برای آن ها صادر شده است.

توضیحی درباره مسکن مهر جهاد کشاورزی

نگاه روز

رفع نقص کف‌پوش زمین بازی بوستان فروغ



به دنبال چاپ پیامک شهروند، ۱۲ اردیبهشت در ستون الو ۱۳۷ با این عبارات که ورقه مربوط به کف‌پوش زمین بازی در خیابان شهید فلاحی۹، بوستان فروغ، از محل خارج شده و بسیار خطرناک است، به اطلاع می‌رساند درخواست رفع نقص شهروند در کمتر از دوساعت پیگیری شد.

عکس ارسالی از ۱۳۷ منطقه ۱۰