

آن‌ها که «صدای مردم» را شنیدند



زهره نادره
نایب‌رئیس هیات‌مدیره

بدون تعارف باخودمان، گپ‌وگفتی خودمانی از جنس حرف مردم؛ از همان گپ‌وگفت‌هایی که‌گاهی درتاکسی و اتوبوس بدون اینکه همدیگر را قبلاً دیده باشیم، هم کلام می‌شویم و در همان چند دقیقه هم‌سفر بودن، چنان سفره دل را برای هم بازمی‌کنیم که گویی سال‌هاست هم را می‌شناسیم. در این گپ‌وگفت می‌خواهیم حال‌واحوال خودمانی باهم داشته باشیم؛ شاید کمی درد دل، اول از همه حال‌واحوالاتنا چطور است؟ چه خبر؟ اگر مرای هوای و گرانی‌ها می‌خواهید بگویید؟ سرتان سلامت، الهی غم‌تان و جان نداشته باشید، راستی، خبردارید که با پیام‌های شما و پیگیری‌هایی که کردیم، در این یک سال مسئولان اندک‌اندک همراهان شدند؟ از جانشین معاون دادستان و رئیس انجمن داروسازان استان و مسئولان آب‌وفاضلاب مشهد تا حضور شهرداران مناطق مشهد در دل محلات و گپ‌وگفت‌بی‌واسطه آنان با مردم... همه این مسئولان «صدای مردم» را شنیدند و پای کار آمدند. همراهان شدند، میان مردم آمدند و مشکلات را دیدند و حرفشان را شنیدند. روایت بغض مردی که نبود شیرخشک فرزندش را در بازدید جانشین معاون دادستان از داروخانه‌ها به او گفت. گفت که از صبح پی شیرخشک، بیشتر از ۱۰داروخانه رفته، اما پیدا نکرده است. از نگرانی‌اش گفت برای نوزادی که فقط برای ساعتی شیرخشک داشت. همان لحظه و با پیگیری دکتر مهرافشان، نماینده علوم پزشکی، شیرخشک این نوزاد تأمین شد. جمع مردمی حول مسئولان آب‌وفاضلاب مشهد و صحبت بی‌واسطه با مسئولان یکی دیگر از همه خوشی‌های این یک سال بود.

در این میان برخی مسئولان هنوز در همراهی با ما کمیتشان لنگ می‌زند. برخی از روابط عمومی‌ها نیز حکم سدی برای رسیدن به مسئول را دارند. نمونه‌اش اداره ...، بگذریم از ذکر نامشان. غیبت می‌شود. اگر مسئولان عالی‌تر خواستند بدانند، نام اداره و مدیر را در اختیارشان می‌گذاریم. داشتیم می‌گفتیم، جانم برایتان بگوید که در یک گزارش میدانی سرزده از این اداره، ۲۱بار تماس (شمرديم که می‌گویم) و ۵بار پیامک به مدیر روابط عمومی مربوط داشتیم، اما در یخ از یک هماهنگی و جواب، در نهایت جواب این روابط عمومی از این قرار بود: جناب (...، درگیر هستند و وقتی برای پاسخگویی ندارند.

بی شک بخشی از وظایف هر مدیری که در جایگاه مدیریتی قرار دارد، پاسخگویی به رسانه به‌عنوان نماینده مردمی است. البته این استدلال را وقتی به مسئول محترم روابط عمومی‌گفتیم، گفتند: شما تعیین‌کننده نیستید. ما هر زمان صلاح دانستیم، جواب خواهیم داد. شما هر طور دوست دارید، مطلب را چاپ کنید. مسئول ما اگر وقت داشت، جواب خواهد داد.

دو هفته‌ای گذشته و هنوز مسئول مربوط وقت نکرده است. ان‌شاء... که وقتشان برای رفع مشکلات مردمی است.

۴معضل در صدر مطالبات شهروندان



سخن گفتن از مشکلاتی که گریبان گیر حاشیه شهر است، هیچ‌وقت در قالب یک یادداشت نمی‌گنجد. در سال گذشته، در همه گزارش‌های مردمی سعی کردیم تا حد امکان صدای مردم را به گوش مسئولان برسانیم. همه تلاشمان هم این بود که محله‌ای در حاشیه شهر از چشممان دور نماند. بیشتر معضلاتی که شهروندان در حاشیه شهر و به‌ویژه نوار مرزی مشهد با آن درگیر هستند، بلا تکلیفی‌ها درباره جمع‌آوری معتادان متجهر از سطح محلات است، گلایه‌ای که شاید خیلی دیر به گوش مسئولان ذی‌ربط، نیروی انتظامی و بهزیستی می‌رسد. معضل جولان معتادان متجهر در شهر، به‌ویژه در حاشیه شهر، از خلأ قانونی رنج می‌برد. وجود این خلأ باعث می‌شود اگر جمع‌آوری هم صورت گیرد، دوباره پس از چند روز با تجمع معتادان در همان پاتوق‌های سابق، استعمال مواد مخدر متولد می‌شود. سرقت‌های خرد دومین معضل حاشیه‌نشینان و محلات کم‌برخوردار مشهد است. وجود این معضل همیشه پای ثابت تریبون‌های مردمی صفحه صدای مردم است. سومین معضلی که مردم در این محلات با آن دست‌وپنجه نرم می‌کنند، زمین‌های رها شده متعلق به سازمان‌های دولتی یا شخصی در شهر است که به محلی برای بزهکاری اجتماعی تبدیل شده است. پیگیری‌های ما در همه این موارد و معضلات که عموماً وجهه اجتماعی به خود می‌گیرد، نیازمند عزم جدی و هماهنگی و همراهی متولیان اجتماعی شهر است.

چهارمین معضل هم که در حوزه فرهنگ تفرافیک و فرهنگ شهروندی همیشه به گوشمان می‌رسد، گرهِ‌های ترافیکی شریان‌های اصلی شهر است. از یک سو خیابان‌های شهر گنجایش این حجم‌رو به افزایش خودرو را ندارد و از سوی دیگر اجرای سیاست‌های کاهش خودرومحوری به درستی اجرا نمی‌شود تا مدیریت شهری بتواند با ایجاد پروژه‌های انسان‌محور اقداماتی را در راستای رفع گرهِ‌های ترافیکی انجام دهد. در عین حال، همه تلاش ما در این یک‌سال حول حل مشکلات مردم بوده است. امیدواریم در این مسیر همچنان همراه ما باشید.



همکاران ما در واحد امور مخاطبان شهرآرا روزانه پیام‌ها و درخواست‌های شما را ثبت می‌کنند

مرور کارنامه یک ساله پیگیری‌های شهرآرا برای گره‌گشایی از مشکلات شهروندان در صفحه صدای مردم

شهرآرا؛ انعکاس حرف مردم



لاله سولتانی
مسئول صفحه صدای مردم

بهار پارسال بود که ایده راه‌اندازی صفحه‌ای برای مردم و البته به‌نام مردم در دزد هتمان جرعه خورد. فراخوان دادیم و نظرات شما را جمع کردیم. پیام‌های هر روزتان را بررسی کردیم و هر چه جلوتر رفتیم، بیشتر به این نتیجه رسیدیم که گردانندگان اصلی این صفحه باید خود خود شوند.

همین هم شد. همه چیز خیلی سریع پیش رفت و دقیقاً مشابه چنین روزی در سال گذشته، یعنی در بیست‌وپنجمین روز از اولین ماه تابستان، «صدای مردم» برای رساندن صدای شما راه‌اندازی شد.

● برگزاری ۶۰ تریبون مردمی با شهرداران مناطق به‌قرار ۳۶۵ روزی که در این مدت در روزنامه مردم مشهد همراه شما بوده‌ایم، اتفاقات خوبی را با حمایت شما برای مردم شهر رقم زدیم. چاپ روزانه بیش از سی پیام مردمی در ستون حرف مردم، گواه روشنی بر این همراهی و همدلی پایاپای است. در این میان رفته رفته پیشنهادها و انتقادات سازنده‌شماره راه‌اندازی انواع کارهای خبری ما در این صفحه نمود روشنی پیدا کرد. اینکه توانستیم به کمک شما بیش از شصت تریبون مردمی را چهره به چهره با مدیران و شهرداران مناطق رقم بزنیم و از مجموع طرح سیصد مشکل شهروندان در سرجمع تریبون‌های مردمی برگزارشده، رفع خطر ساختمان بلا تکلیف ده ساله در بولوار نماز، پاک‌سازی ساختمان متروکه در بولوار شهید هاشمی‌نژاد، رفع معارض پل هوایی نیمه‌کاره

در بولوار آیت ا...، رفسنجانی، اصلاح هندسی میدان آل‌شهدیدی و نصب پل هوایی در ابتدای بولوار هاشمیه را به‌عنوان دستاوردهای مهم این پیگیری‌ها برای شهروندان ثبت کنیم.

● ۱۸۰ پیگیری ویژه برای مردم در یک سالی که گذشت، حدود ۱۸۰ پیام شهروندان در ستون حرف مردم را به‌طور ویژه پیگیری کردیم؛ از گلایه رانندگان تا کسی برون شهری گرفته تا محاسبه‌کرایه تاکسی‌های فرودگاه. در دل این پیگیری‌ها از مشکلات خرید و فروش لاستیک دولتی در بازار آزاد گفتیم و رنج کمبود خدمات درمانی برای بیماران تالاسمی را بررسی کردیم.

از مشکلات نوبت دهی بیمارستان‌های دولتی نوشتیم و با مراجعه سرزده به بیش از سی اداره در شهر، پاسخگویی و خدمات دهی این اداره‌ها را زیر ذره‌بین پاسخگویی قرار دادیم.

● ۱۵ دیدار مسئولان با مردم در سال گذشته پانزده بازدید میدانی را همراه مسئولان با شما گذراندیم. درست روزهایی که دستگاه‌های شارژ مَن کارت در بیشتر قسمت‌های شهر با مشکل روبه‌رو شده بودند، با مدیرعامل سازمان فاوای شهرداری مشهد در پایانه شهدا به میان شما آمدیم. برای نبود آگو در حاشیه شهر متولیان آب‌وفاضلاب مشهد را به حاشیه‌ای‌ترین حاشیه شهر مشهد آوردیم. در ماجرای کمبود شیرخشک با جانشین معاون دادستان سری به داروخانه‌های شهر زدیم. دوباره با طرح موضوع کمبود داروی بیماران سرطانی، همراه با رئیس انجمن داروسازان استان از داروخانه‌های شهر بازدید کردیم. رئیس پلیس راهنمایی و رانندگی مشهد را برای انواع تخلفات رانندگی به میان شما آوردیم و با شما بسیاری از مشکلات موجود در شهر را بی‌واسطه به گوش مسئولان رساندیم.

● ۱۰۰ پیگیری مشکل برای مردم آنجایی که مشکلات شما مربوط به‌گره‌های کوچک در محله‌تان می‌شد. دست‌آکار نکشیدیم و در یک سال گذشته در قسمت پیگیری‌های شما درخواست‌های ریز و درشت شهروندان را از متولیان مربوط پیگیری کردیم. بیش از ۱۱۰۰ پیامک و درخواست شما در قسمت‌های ویژه «پیگیری» در تحریریه صدای مردم پیگیری و البته پاسخ‌دهی شد.

● چاپ بیش از ۱۳ هزار پیام مردمی اما زمانی که قرار است هر چه می‌خواهد دل نتگنان بگوید، پیام‌هایتان را اینجا قرار می‌گیرد؛ «حرف مردم». اینجا همه درد دل‌ها، درخواست‌ها و حتی اشعار انتخابی شما به چاپ می‌رسد. چاپ حدود ۱۳ هزار پیام شما که توسط امور مخاطبان ما جمع‌آوری و پایش می‌شود، دل‌گرمی هر روزه ماست؛ اینکه شما به روزنامه و صفحه خودتان اعتماد دارید. همین انگیزه برامان کافی است تا هر قدر هم که پشت‌درهای پاسخگویی مدیران به بن بست بخوریم، باز هم بلند شویم، پیگیری کنیم و به نتیجه برسانیم.



در کتابخانه حرم مطهر رضوی و... برای شهروندان منتشر کردیم.

● یادداشتی به قلم شما اما جایی که قرار است حرف‌های شما از پیامک فراتر رود و موضوعی را فراتر از دوسه جمله بیان کند، پای «شهروند خبرنگار» به میان می‌آید، جایی که شما همراه ما می‌شوید، دست‌به‌قلم می‌شوید و گلایه‌ها، انتقادات و پیشنهادها ی‌تان را به رشته تحریر درمی‌آورید. در یک سال گذشته حدود پانزده شهروند خبرنگار فعال از میان مردم خوب مشهد در این ستون همراهان بودند.

● نگاهی به موضوع‌های روز، مخترعیم که تا امروز در قسمت «نگاه روز» صفحه صدای مردم بیش از سیصد عکس ارسالی از شهروندان را چاپ کرده‌ایم. مزیت عکس‌های اینجا در این نکته است که همه عکس‌های چاپ‌شده راشما ارسال کرده‌اید، عکس‌هایی که همه یا حرفی برای گفتن داشته‌اند یا به وجود معضلی در شهر اشاره کرده یا حاوی خبرهای خوبی برای مردم است.

● همه آنچه با شما پس از ۳۶۵روز کار پیش بردیم، در یک جمله خلاصه می‌شود؛ اینکه در «صدای مردم» بتوانیم صدای مردم شهر باشیم. حالا پس از یک سال تلاش برای شما نوشتیم که بدانید، ما برای شما می‌نویسیم، پیگیری می‌کنیم و قلم می‌زنیم که همانا بالاترین رسالت روزنامه مردم مشهد هم جز این نیست.



پیگیری مشکلات مردم
نقطه قوت شماست
شهروند بعدی که برای گفت‌وگو درباره صفحه صدای مردم به خانه‌اش می‌رویم، بازنشسته تأمین اجتماعی است. جواد میرزایی کاخکی با اشاره به صفحه صدای مردم که روی میز مقابلش باز است، می‌گوید: از همان ابتدا که این صفحه شروع شد، آن را مطالعه کردم. همه مطالب خوب است. به‌ویژه بخشی که سؤالی از طرف مردم مطرح یا مشکلی با زت‌اب داده می‌شود و پاسخ مسئول مربوط هم درباره آن گلایه یا مشکل نوشته می‌شود. این مسئله قوت این صفحه است. اینکه متوجه می‌شویم صدای مردم به گوش مسئولان می‌رسد، باعث اعتماد ما به رسانه خودمان است. این مشترک قدیمی روزنامه می‌افزاید: باید انتقادها را بیشتر منعکس کنید. این موضوع هم به نفع روزنامه و هم به نفع این صفحه است. صفحه صدای مردم بی‌کم‌وکاست نیست، اما من در مجموع به آن نمره قبولی می‌دهم. چون اتفاق بسیار رقم زده‌اید.

ریز و درشت مشکلات شهر زیر ذره‌بین صدای مردم
یک‌سالگی «صدای مردم» بهانه‌ای شد تا نخستین‌بار به دیدار مشترکان قدیمی برویم که بیشترین ارتباطشان با روزنامه مردم مشهد در صفحه صدای مردم است. تعدادی از مخاطبان را به‌صورت تصادفی از میان انبوهی از مخاطبان مستمر روزنامه انتخاب کردیم و در ملاقاتی صمیمی پای صحبت‌ها، انتقادها و پیشنهادهایشان نشستیم.

«صدای مردم» نقطه قوت روزنامه شهرآراست
مخاطب بعدی ما یکی از شهروندانی است که در پیام‌های متعدد مشکلات و مسائلی را با ما در میان گذاشته است و اتفاقاً موضوعی که این شهروند مطرح کرده، در «صدای مردم» پیگیری و پاسخگویی شده است. محمد اوسو که حالا یکی از شهروند خبرنگاران صدای مردم است، در این‌باره می‌گوید: پیشنهادی برای صفحه مؤثر صدای مردم دارم، اینکه فقط در حوزه مکتوب فعال نباشید و در فضای مجازی هم فعالیت کنید. او بیان می‌کند: ستون حرف مردم باید پیام‌ها و مشکلات بیشتری را منعکس کند. در مجموع اینکه مشکلات مردم را به گوش مسئولان می‌رسانید و پیگیری می‌کنید، بسیار مهم است. من سال‌ها مشترک روزنامه هستم و این صفحه که به‌طور ویژه با زت‌اب گلایه‌ها و حرف‌های مردم است، به نظر من نقطه قوت روزنامه است. از خبرنگارهایتان تشکر کنید.

صدای مردم فرصت خدمتی ارزشمند است
با خوش‌رویی به استقبالان می‌آید. بازنشسته آموزش و پرورش است و متولد سال ۱۳۲۷. خودش را عباس موقر خوشخو معرفی می‌کند و می‌گوید: ۲۲ سال است که بازنشسته شده‌ام و مشترک روزنامه هستم؛ از زمانی که روزنامه تک‌برگی بود تا امروز. حتی مدتی که بعد از بازنشستگی مغازه زدم، باز هم خواننده روزنامه هستم. از آقای خوشخو می‌خواهم نظرش را درباره صفحه صدای مردم بگوید. می‌گوید: این صفحه فضایی را فراهم کرده است که مسئولان صدای مردم را بشنوند. اینکه مردم چه نیازهایی دارند، از چه چیزهایی گله دارند و بعد از آن پیگیری درخواست مردم از ویژگی‌های مثبت این صفحه است. برای شما این فرصت نعمتی است که مسائل مردم را منعکس می‌کنید. خوشخو درباره بهتر شدن کیفیت صفحه بیان می‌کند: به عقیده من در برابر مشکلات و مسائل مردم یک صفحه ظرفیت کمی دارد و باید بیشتر به این مسائل توجه شود. اما در مجموع به‌عنوان مخاطب قدیمی یک‌سال است که ایسن صفحه را به‌صورت می‌کنم.

صدای مردم فرصت خدمتی ارزشمند است
با خوش‌رویی به استقبالان می‌آید. بازنشسته آموزش و پرورش است و متولد سال ۱۳۲۷. خودش را عباس موقر خوشخو معرفی می‌کند و می‌گوید: ۲۲ سال است که بازنشسته شده‌ام و مشترک روزنامه هستم؛ از زمانی که روزنامه تک‌برگی بود تا امروز. حتی مدتی که بعد از بازنشستگی مغازه زدم، باز هم خواننده روزنامه هستم. از آقای خوشخو می‌خواهم نظرش را درباره صفحه صدای مردم بگوید. می‌گوید: این صفحه فضایی را فراهم کرده است که مسئولان صدای مردم را بشنوند. اینکه مردم چه نیازهایی دارند، از چه چیزهایی گله دارند و بعد از آن پیگیری درخواست مردم از ویژگی‌های مثبت این صفحه است. برای شما این فرصت نعمتی است که مسائل مردم را منعکس می‌کنید. خوشخو درباره بهتر شدن کیفیت صفحه بیان می‌کند: به عقیده من در برابر مشکلات و مسائل مردم یک صفحه ظرفیت کمی دارد و باید بیشتر به این مسائل توجه شود. اما در مجموع به‌عنوان مخاطب قدیمی یک‌سال است که ایسن صفحه را به‌صورت می‌کنم.