

با ما در ارتباط باشید

۳۰۰۰۷۲۸۹ — پیامک
shahraramdorm — آی دی روبیکا
۰۹۰۵۴۶۵۸۰۶ — شماره ایتا، آی کپ و روبیکا
Shahraranews@mashhad.ir — رایانامه

حرف مردم

دادگستری

۰۹۱۵...۷۷۳۳- حساب یارانه من را به دلیل مهریه بسته اند. چرا وقتی از حساب حقوق مبلغ مهریه کسر می شود حساب یارانه را نیز مسدود می کنند؟

اتوبوس رانی

گروسی- هرروزظهر در اتوبوس های خط ۸۲۰ به مقصد بسکاباد، زنان وارد قسمت مردان می شوند در حالی که در قسمت مردان جای نشستن وجود ندارد.

اجتماعی

اباذریان- با کمی دقت متوجه می شویم خلق و خوی بیشتر مردم در فصل بهار بهتر می شود. خدا کند همیشه مردم ما حال خوب داشته باشند. ای کاش برابری نیز وجود داشته باشد تا در گوشه و کنار شهر نیازمند و معنادی را نبینیم. همچنین ای کاش در فصل بهار هیچ دلی پرغصه نباشد و پدری شرمندۀ خانواده خود نشود.

۰۹۱۵...۰۹۲۱- با نگاهی به آمار منتشر شده در مورد ازدواج و طلاق در استان خراسان رضوی در سال های گذشته، فقط باید گفت فاجعه و باز هم فاجعه بزرگ در نهاد خانواده ایرانی رخ داده است که علاوه بر کاهش آمار ازدواج، طلاق هم زیاد شده است. چه برسرمان آمده است و به کجا می رویم؟

اقتصادی

۰۹۳۷...۷۱۸- چرا از خود مبلغ فجرانه نمی توان خرید کرد؟ دیگر آنکه در هر خرید یک سوم از فجرانه کسر می شود. از سازمان هدفمندی یارانه ها و اتاق اصناف پرسید با این طرح چه کمکی به دهک های کم درآمد جامعه شد؟

شهروند- از سازمان هدفمندسازی یارانه ها پرسید چرا تمام یارانه را نمی توان از یک جا خرید کرد؟ برخی از مغازه داران می گویند یک میلیون و ۲۰۰ هزار تومان خرید کنید و ۶۶ هزار تومان را از فجرانه کارت

بکشید.

۰۹۳۷...۷۱۸- چرا قیمت گوشت در افق کوروش و جانبو و اتکا ۱۰۰ هزار تومان تا ۱۵۰ هزار تومان نسبت به بیرون گران تر است؟ چرا سازمان صمت نظارت ندارد؟

تاکسی های اینترنتی

۰۹۱۵...۰۷۷۳- چرا اسنپ و تپسی از کسانی که ثبت نام می کنند برگه عدم اعتیاد و سوء پیشینه نمی گیرند و ثبت نام می کنند؟ این رانندگان بازن و بچه مردم سروکار دارند و شوخی نیست.

شرکت گاز

۰۹۱۵...۰۷۷۳- چرا فشار گاز بعضی از جایگاه های سوخت در مشهد پایین است؟

بانک

۰۹۳۷...۰۷۱۸- از سرپرستی بانک رسالت در مشهد پرسید آیا با بن کارت رسالت می توان انتقال وجه انجام داد؟

فرهنگ شهروندی

۰۹۲۱...۱۳۲- جعبه شب در خیابان صوری احمدآباد عده ای با سروصدا مانع استراحت مردم شدند. ماه مبارک رمضان است و مردم می خواهند استراحت کنند. این سروصدا و پارتی های شبانه واقعا آزار دهنده است. این گلایه را باید به چه کسی گفت؟

شهرداری

۰۹۱۵...۰۴۳۳- نیش هاشمیه ۶۵ دو پاکس زباله قرار داشت که اخیرا جمع آوری شده است و مردم زباله ها را در همان مکان و اطراف آن روی زمین قرار می دهند. این بسته های زباله تا ده ها متر آن طرف تر گذاشته می شود. خواهشمندیم که پاکس های زباله دوباره مستقر شوند.

آموزش و پرورش

۰۹۳۷...۰۷۱۸- چرا آموزش و پرورش به مدارس غیرانتفاعی دستور نمی دهد که دبیران این مدارس را بیمه کنند؟

ستون «الو ۱۳۷» 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؟

جداول جوی عرضی در بولوار گاز گاز ۲ نیش

وطن دوست ۴ خراب است و هم سطح آسفالت نیست. این موضوع سبب شده است که با عبور خودرو صدا ایجاد و برای اهالی مزاحمت درست شود. (درخواست مرمت)

آسانسور پل عابر پیاده در محله اقبال، حدفاصل وکیل آباد و ۵۲ خراب است. (درخواست رفع نقص)

حفاری شرکت آب و فاضلاب در معبر سواره رو محله ایوان، خیابان ولیعصر(ع) ورودی ۱۷ صورت گرفته است. اما بعد از گذشت دو ماه هنوز مرمت انجام نشده است. (درخواست مرمت)

دریچه منهول در محله الهیه، خیابان سجاده به ۵۰ از محل خارج شده است. (درخواست نصب علائم هشدار دهنده)

نخاله های مربوط به حفاری شرکت آب در خیابان مهدی آباد مدتی است در محل باقی مانده است. (درخواست اخطار برای جمع آوری نخاله ها)

جانمایی المان نصب شده در انتهای بولوار بصیرت، تقاطع خیابان حر به گونه ای است که پشت سطل زباله قرار گرفته و باعث بدنمایی و کاسته شدن زیبایی المان شده است. (درخواست جابه جایی المان)

یک اصله درخت در محله میثم، خیابان پنچتن ۳۴ نیش برزتون ۷ از سوی عوامل فضای سبز منطقه قطعی شده. اما جمع آوری نشده و مانع تردد خودروهای عبوری است. (درخواست جمع آوری)

مدتی است فضای داخل باغچه ها در بولوار امامت (آزاد شهر)، حدفاصل امامت ۲۰ و ۲۲ نظافت نشده و مملو از زباله است. (درخواست نظافت منظم)

درخت در خیابان نوفل لوشاتو ۱۶/۳ بر اثر تصادف به سمت معبر کج شده و در خطر سقوط است. (درخواست رفع خطر)

شخصی در خیابان دانش آموز ۳۴ بوستان رضا در حال استفاده غیرمجاز از لوله آبیاری فضای سبز برای شست و شوی پیاده رو و خودرو شخصی است. (درخواست اخطار)

تأخیرهای اتوبوس ۲۲/۲ و پاسخ اتوبوس رانی

پیگیری

«چرا خط ۲۲/۲ اتوبوس رانی این همه دیر به ایستگاه می آید؟ چهل دقیقه در پایانه گردشگری برای اتوبوس منتظر ماندم، لطفا پیگیری کنید». پیرو پیام این شهروند، روابط عمومی سازمان اتوبوس رانی پاسخخی برای این شهروند ارسال کرد. در متن پاسخ عمومی سازمان اتوبوس رانی شهرداری مشهد آمده است: به اطلاع می رساند خط ۲۲/۲ بادوازده دستگاه اتوبوس و میانگین سرفاصله هفته دقیقه در حال سرویس دهی به شهروندان است.

به این نکته نیز باید توجه داشت که به دلیل ترافیک موجود در طول مسیر گاهی سرفاصله خطوط افزایش می یابد و به ناچار اتوبوس با تأخیر به ایستگاه می رسد. در همین راستا هماهنگی لازم با مسئول خط به منظور افزایش دقت در رعایت سرفاصله ها صورت پذیرفت. همچنین برای بررسی شکایت درباره افزایش سرفاصله در مسیر خط، شهروندان می توانند با ذکر مشخصات دقیق به سامانه پیام کوتاه با شماره ۳۰۰۰۸۸۸۸ یا به نشانی bus.mashhad.ir شکایت خود را اعلام کنند تا امکان رسیدگی دقیق تر فراهم باشد.

شهروندان در سال ۱۴۰۲ بیشتر برای کدام مسائل به ۱۳۷ زنگ زدند؟

مشهدی های مشارکت جو

۶۲۶ هزار و ۵۸۷ پیام ورودی در سال گذشته در سامانه ارتباطات مردمی شهرداری مشهد ثبت شده است



سامانه ۱۳۷ پاسخ داده می شود. در ادامه چنانچه پیام ثبت شده نیاز به پاسخ داشته باشد در دستور پیگیری قرار می گیرد. او کم و کیف فرایند پیگیری های صورت گرفته برای پیام های مردمی را این طور توضیح می دهد: پیام های ثبت شده به مدیران شهری برای بررسی و اعلام پاسخ ارجاع داده می شود. در این باره نیز مدیران شهری و شورای اسلامی شهر همراهی درخور توجهی برای پاسخ گویی به پیام های مردمی داشته اند. بی شک این همراهی ها برای ارائه پاسخ سبب افزایش اعتماد مردم به این سامانه شده است.

شهراخی این راهم اضافه می کند که مدیران موظف هستند در بازه زمانی نهایت هفتاد و دو ساعت، پاسخ را به واحد پاسخ گویی اعلام کنند و واحد پاسخ گویی نیز در قالب پیامک یا تماس تلفنی با شهروند تماس گرفته و نتیجه را منتقل می کند.

روزانه بالغ بر ۲ هزار تماس دریافت، پاسخ گویی و پیگیری می شود. شاهرخی می افزاید: این آمار متوسطی که برای تماس ها ارائه شد مربوط به روزهای عادی است. بنابراین باید به این موضوع اشاره کنیم که در مناسبت های خاص و در مواقع بحران این آمار تغییر می کند. برای نمونه می توان گفت در ایام مناسبتی نظیر نوروز شهری است. به گفته رئیس مرکز ارتباطات مردمی ۱۳۷ شهرداری مشهد حوزه ساخت و ساز، رفت و روب و اتوبوس رانی سه حوزه ای بود که بیشترین تماس های مردمی سال گذشته را از آن خود کرد.

● ثبت ۶۲۶ هزار تماس ورودی با ۱۳۷ شهرداری رئیس مرکز ارتباطات مردمی ۱۳۷ شهرداری مشهد ثبت این میزان تماس مردمی را نشان دهنده اعتماد مشهدی ها به سامانه ۱۳۷ شهرداری مشهد می داند و می گوید: نزدیک به ۵۵ درصد تماس ها به صورت آنی از سوی کارشناسان

و در این باره می گوید: شهروندی که مطالبه گری کند می تواند راهبرد و خط مشی به مدیران شهری ارائه دهد تا در برنامه ریزی های شهری این موارد منظور شود. نکته دیگری که شاهرخی به آن اشاره دارد نقش پیام های مردمی در مدیریت شهری و اینکه مرکز ۱۳۷ حلقه رابط بین مردم و مدیریت شهری است. به گفته رئیس مرکز ارتباطات مردمی ۱۳۷ شهرداری مشهد حوزه ساخت و ساز، رفت و روب و اتوبوس رانی سه حوزه ای بود که بیشترین تماس های مردمی سال گذشته را از آن خود کرد.

● روزی ۲۰۰۰ تماس

رئیس مرکز ارتباطات مردمی ۱۳۷ شهرداری مشهد در ادامه و برای تکمیل گفته هایش به آمار این سامانه اشاره دارد، به طور میانگین

۶۲۶ هزار و ۵۸۷ پیام

(پیام ها به دو صورت «قابل پیگیری» و «آنی» ثبت می شوند.)

پیام های قابل پیگیری

۲۸۲ هزار و ۹۲۷ پیام

(پیام هایی که به مناطق، سازمان ها و معاونت ها از طریق اتوماسیون برای پیگیری ارسال شدند)

۱۴۰۲

شهروندان مشارکت جو به روایت آمار در سال



تعداد پیام های آنی

۳۴۳ هزار و ۶۶۰ پیام

(پیام هایی است که در لحظه تماس از سوی کارشناسان راهنمایی شده است)

اعلام جواب به شهروند و بازخورد سنجی

۲۸۷ هزار و ۹۰۰ پیام

پرتکرارترین موضوعات در سال

۱۴۰۲



رفت و روب (نظافت)
۲۶,۶۹۰

نظارت بر ساخت و سازها
۴۵,۴۴۴

اتوبوس رانی، مدیریت، نظارت بر تردد ناوگان
۲۴,۷۴۸



نگهداری فضای سبز
۲۱,۹۵۰



فضای سبز
۲۱,۹۵۰

سد معبر
۱۲,۶۱۵

پاسخ گویی مدیران

پاسخ گویی مستقیم تلفنی شهرداران مناطق
۵۶ جلسه

پاسخ گویی مستقیم تلفنی اعضای شورای اسلامی شهر
۲۴ مورد

پاسخ گویی مستقیم تلفنی دیگر مدیران شهرداری
۹ مورد

عملیات عمرانی گروه ۱۳۷
۱,۳۴۹ درخواست

جلسه های آسیب شناسی از روی پیام ها
۳۸ جلسه

نگاه روز



اینجا بولوار ملاصدرا، ملاصدرا ۱۶ است. ایستگاه اتوبوس این محدوده از بولوار نیمکت ندارد و به همین دلیل مسافران مجبورند تا آمدن خط ۸۰ داخل ایستگاه ایستاده منتظر بمانند. آن روز همان طور که منتظر اتوبوس بودم این کیوتران گرسنه را دیدم. همان لحظه فردی برای این کیوتران کندم ریخت. همین مهربانی ها ارزشمند است.

شهروند خبرنگار: نسرین اباذریان

