روی خط ۱۳۷

از زباله‌گردی تا کمبود ایستگاه‌های پسماند

مدیرعامل سازمان مدیریت پسماند: نرم‌افزارهای بازیافت راهی برای افزایش دسترسی شهروندان و تحویل بازیافت بر پایه زمان مشخص شهروند است

گزارش



علی بابازاده
خبرنگار

چند روزی بود که حجم بازیافت در گوشه حیاط خانه، چهره‌ای به هم ریخته به حیاط داده بود. با خودم گفتم: «این بار دیگر باید کاری کرد.» با دقت شماره سه رقمی را گرفتم. صدای بوق تلفن در گوشم می‌پیچید. بالاخره کسی گوشی را برداشت: «مرکز ۱۳۷ شهرداری، بفرمایید.»

این آغازِ داستانِ بسیاری از شهروندانِ ماست؛ شهروندانی که با امیدی در دل، شماره ۱۳۷ را می‌گیرند و در انتظار شنیده شدن صدایشان هستند. سامانه‌ای که قرار است پلی باشد میان مردم و مسئولان، میان مشکلات و راه حل‌ها.

این سامانه با برقراری ارتباط مستقیم مسئولان شهرداری با شهروندان در تلاش است تعامل‌سازنده دوسویه‌ای را ایجاد کند. به همین دلیل و با توجه به برنامه‌ریزی‌های انجام شده، مدیران شهری را پای خط ۱۳۷ می‌آورد تا دغدغه‌ها، درخواست‌ها و چالش‌های شهروندان را مستقیما بشنوند و پاسخگو باشند. بر پایه همین برنامه‌ریزی‌ها، مسعود رضوی، مدیرعامل سازمان مدیریت پسماند شهرداری مشهد، میهمان روزگذشته مرکز ۱۳۷ شهرداری بود.

درگپ‌وگفت تلفنی مدیرعامل سازمان مدیریت پسماند شهرداری مشهد با شهروندان، کم‌وکیف بازیافت آنلاین، زمان فعالیت ایستگاه‌های پسماند شهری و... به بوته نقد و بررسی گذاشته شد.

کمبود ایستگاه‌ها

شهروند: یکی از مشکلات شهر مشهد تعداد اندک ایستگاه‌های بازیافت است. این کمبود ایستگاه‌های بازیافت و پسماند در محله لادن بیشتر به چشم می‌آید. همین تعداد کم ایستگاه‌ها سبب شده است شهروندان برای رسیدن به هر ایستگاه پسماند، مسافتی را طی کنند. به عبارت دیگر دسترسی‌ها به سختی است. از مسئولان درخواست افزایش تعداد آن‌ها و بهبود دسترسی شهروندان به این امکانات را داریم. این درخواست ما به دلیل نیاز مبرم محله است. نیازی که فراتر از یک درخواست ساده شهری است و به مسئولیت اجتماعی و حفاظت از محیط زیست مرتبط می‌شود. افزایش ایستگاه‌های بازیافت علاوه بر آنکه به جمع‌آوری زباله‌ها و کاهش آلودگی محیط زیست کمک می‌کند، به نوعی زمینه‌ساز ترویج بازیافت و تفکیک زباله است.

مدیرعامل پسماند: ایستگاه‌های بازیافت در همه مناطق جای‌گذاری شده‌اند. اگر شهروندان امکان دسترسی به این ایستگاه‌های پسماند را ندارند یا حمل بازیافت با خودرو برای آنان مقدور نیست، می‌توانند از طریق بستر فراهم شده نرم‌افزار اقدام کنند. پس از نصب نرم‌افزار، شهروندان می‌توانند درخواست خود را ثبت کنند تا در ساعت درخواستی، خودروی حامل بازیافت به محله آن‌ها برود.

دغدغه زباله‌گردی

شهروند: ساکن محله هاشمیه هستم. ساکنان این محدوده اغلب زباله‌های قابل بازیافت خود را به بولوار اقبال یا بولوار هفت تیر منتقل می‌کنند. همین دور بودن ایستگاه سبب شده است تعدادی از ساکنان محله به جای استفاده از ایستگاه‌های بازیافت، زباله‌های خود را به زباله‌گردها واگذار کنند. این موضوع بی‌شک چالشی را برای محیط شهری و ساکنان این محدوده ایجاد می‌کند.

مدیرعامل پسماند: از دغدغه‌مندی شما تشکر می‌کنم. این نکته را باید یادآور شوم که برای آرامش و سهولت دسترسی شهروندان، بسترهایی آماده شده است. شهروندان به راحتی می‌توانند همانند درخواست تاکسی اینترنتی، با نصب نرم‌افزار بر روی تلفن همراه هوشمند خود، درخواست خودرو حامل بازیافت را به ثبت برسانند.

تعطیلی زود هنگام

شهروند: از زمان بندی ایستگاه‌های بازیافت ناراضی هستم. من بیش از ۱۰ سالی است به طور مداوم زباله‌های قابل بازیافت خود را به این ایستگاه‌ها تحویل می‌دهم. مشکل اساسی که دارم مربوط به محدودیت زمانی و نبود انعطاف‌پذیری ساعت‌های کاری ایستگاه‌های بازیافت است. من به دلیل مشغله‌های کاری و شخصی، نمی‌توانم همیشه در ساعت‌های مشخصی به ایستگاه بازیافت مراجعه کنم. بهتر است سازمان پسماند شهرداری مشهد، ساعت‌های کاری ایستگاه‌های بازیافت را به صورت یکسره و بدون وقفه در نظر بگیرد تا همه شهروندان، با هر شرایطی، بتوانند به راحتی از این خدمات استفاده کنند.

مدیرعامل پسماند: همکاران ما همواره در تلاش هستند تا با ارائه خدمات متنوع و کارآمد، امکان مشارکت هرچه بیشتر شهروندان را در این باره فراهم آورند. اکنون سه روش برای تحویل پسماندهای قابل بازیافت در دسترس شهروندان است. روش اول؛ مراجعه دوره‌ای ماشین‌های جمع‌آوری پسماند است. در این روش، ماشین‌های جمع‌آوری پسماند در یک روز مشخص از هفته به در منازل مراجعه و پسماندهای قابل بازیافت شهروندان را دریافت می‌کنند.



روش دوم؛ ایستگاه‌های ثابت بازیافت است. ایستگاه‌های ثابت بازیافت در نقاط مختلف شهر دایر است و شهروندان می‌توانند در ساعت‌های کاری مشخص، پسماندهای خود را به این ایستگاه‌ها تحویل دهند.

روش سوم نیز نرم‌افزار جمع‌آوری پسماند است. این روش برای تسهیل فرایند جمع‌آوری پسماند است. همکاران ما اقدام به طراحی و پیاده‌سازی یک نرم‌افزار موبایل کرده‌اند. با استفاده از این نرم‌افزار، شما می‌توانید زمان و مکان تحویل پسماندهای خود را مشخص کنید و در کوتاه‌ترین زمان ممکن، پسماندهای خود را تحویل دهید.

گره‌ای یک‌ساله در راهرو راهور

شهروند: برای مغازه خودم بار تخلیه کردم، اما در زمان تخلیه بار مدارکم توسط پلیس ضبط شد. اکنون نیز چند روزی است که ناچارم میان ساختمان سرافرازان راهنمایی و رانندگی و محل کارم در رفت‌وآمد باشم.

مدیرعامل پسماند: آن‌طور که جزئیات را بیان کردید به نظر می‌رسد شما درباره بار تخلیه شده، تخلفی را مرتکب شده‌اید، برای این موضوع باید به اجرائیات دادگاه مراجعه کنید و مراحل رفع توقیف را انجام دهید. ما و همکاران امیدواریم تا هرچه سریع‌تر این موضوع برطرف شود، زیرا دستور مقام قضایی مستلزم اجراست و با گذر زمان ممکن است ترک فعل محسوب شود و مجازات سنگین‌تری در نظر گرفته شود.

محرومیت فرزند از حضور پدر

شهروند: من همسر یکی از رانندگان پسماند هستم. شیفت‌های کاری همسرم به‌گونه‌ای تنظیم شده است که همواره در حالت آماده‌باش قرار دارد. این موضوع تأثیرات منفی زیادی روی زندگی خانوادگی ما گذاشته است. ما یک فرزند کوچک داریم و همسرم در روزهای کاری نمی‌تواند به خوبی به نیازهای فرزندمان رسیدگی کند، این شرایط برای ما به یک چالش جدی تبدیل شده است. همسرم به خاطر ساعت‌های نامنظم کاری، هرگز نمی‌تواند در خانه حضور داشته باشد و این موضوع سبب شده که من و فرزندم از ارتباط عاطفی کمتری با او برخوردار باشیم. برنامه‌ریزی روزانه‌مان به شدت تحت تأثیر شرایط کاری او قرار دارد. هر روز باید به انتظار بازگشت او بمانیم و این قطعی نبودن، سبب ایجاد استرس و فشار روانی در زندگی‌مان شده است.

مدیرعامل پسماند: شرایط نامساعد جوی و بحران‌ها جزو مسائل غیرقابل پیش‌بینی است. هدف ما این است تا هرچه سریع‌تر به شهروندان خدمت‌رسانی کنیم، برای همین از رانندگان رزرو نیز در خدمت‌رسانی به شهروندان و زائران بارگاه ملکوتی حضرت رضا(ع) استفاده می‌کنیم. اما همسر شما چنانچه نیازمند تغییراتی در شیفت‌های خود باشد می‌تواند از طریق مسئول مربوط دلایل خود را بیان کند تا راهکاری اندیشیده شود.

ساعت‌ها انتظار برای یک ویزیت چند دقیقه‌ای

از سر صبح در سر صف!

ذره بین



سید مهرداد امیرکلالی
خبرنگار

نوبت دهی پزشکان در شهر مشهد به یکی از معضلات اساسی بیماران تبدیل شده است. بسیاری از شهروندان برای ویزیت برخی پزشکان مجبورند از ساعات اولیه صبح در مقابل مطب‌ها صف بکشند، اما پس از دریافت نوبت نیز با یک مشکل دیگر روبه‌رو می‌شوند، مشخص نبودن ساعت دقیق ویزیت. برخی از بیماران تا ظهر در انتظار می‌مانند، برخی دیگر حتی تا عصر بلاتکلیف‌اند. این وضعیت نه تنها سبب نارضایتی مردم شده، بلکه زندگی روزمره بسیاری را مختل کرده است.

از ۶ صبح اینجاییم، ولی هنوز نوبتمان نشده!

تصور کنید بیماری که به دلیل مشکلات جسمی نیاز به استراحت دارد، مجبور باشد قبل از طلوع آفتاب برای گرفتن نوبت راهی درمانگاه شود. بسیاری از بیماران در مشهد چنین تجربه‌ای را دارند.

یکی از شهروندان که همراه مادر سالمندش از ساعت ۵:۳۰ صبح در صف نوبت ایستاده، می‌گوید: به ما گفتند ساعت ۶ صبح نوبت‌دهی شروع می‌شود، اما وقتی رسیدیم، دیدیم چند نفر از قبل در صف هستند. بالاخره نوبت گرفتیم، ولی بعدش گفتند باید صبر کنید تا اسمتان را بخوانند. حالا ساعت ۱۱ شده و هنوز منتظریم! یک بیمار دیگر که برای ویزیت متخصص آمده، باگلایه می‌گوید: من از آن سر شهر آمده‌ام. این دکتر بسیار معروف است و به دلیل مراجعه‌کننده زیاد، نوبت‌دهی آنلاین ندارد با این شرایط مجبوریم حضوری بیاییم. ولی بعد از گرفتن نوبت هم معلوم نیست چه زمانی ویزیت شویم. انگار وقت ما برای هیچ‌کس مهم نیست.

زندگی‌مان مختل شده

مشکل نوبت‌دهی فقط به بیماران آسیب نمی‌زند، بلکه همراهان آن‌ها را هم درگیر می‌کند. بسیاری از بیماران سالمند و کودکان نیاز به همراه دارند. یک مرد که همراه همسر بیمارش به درمانگاه آمده، می‌گوید: قرار بود ساعت ۹ ویزیت شویم، اما الان یک بعدازظهر است و هنوز نوبتمان نشده. من کار دارم، ولی مجبورم اینجا بمانم. اگر از قبل یک ساعت مشخص به ما می‌دادند، می‌توانستم کارهایم را تنظیم کنم. این وضعیت سبب شده کل روزم از بین برود و یک روز مرخصی از محل کارم بگیرم به جای اینکه مرخصی ساعتی بگیرم.

نبود سیستم نوبت‌دهی آنلاین، مشکل بیماران

بسیاری از پزشکان ترجیح می‌دهند نوبت‌ها را به صورت حضوری بدهند، که همین موضوع باعث ازدحام و بی‌نظمی می‌شود. یکی از شهروندان که چندین بار تجربه نوبت‌گیری حضوری داشته، می‌گوید: الان همه چیز اینترنتی شده، چرا هنوز باید برای یک نوبت ساده ساعت‌ها معطل شویم؟ اگر همه پزشکان سیستم نوبت‌دهی آنلاین داشته باشند ساعت دقیق ویزیت مشخص می‌شود. از طرف دیگر صف‌های طولانی معنا ندارد، ما نیز مجبور نیستیم کل روزمان را از دست بدهیم.

مطالبه مردم از مسئولان

با توجه به گلایه‌های زیاد مردم، انتظار می‌رود مسئولان حوزه بهداشت و درمان مشهد برای حل این مشکل اقدام کنند. راه‌اندازی سامانه‌های نوبت‌دهی اینترنتی، تعیین ساعت دقیق برای هر بیمار و جلوگیری از تجمع‌های بی‌دلیل در مطب‌ها می‌تواند این معضل را کاهش دهد. بیماران امیدوارند که این مشکل به زودی حل شود تا دیگر مجبور نباشند برای یک ویزیت چند دقیقه‌ای، ساعت‌ها وقت و انرژی‌شان را تلف کنند. با وجود پیگیری‌های خبرنگار شهرآرا از سازمان نظام پزشکی مشهد در طول ۱۰ روز گذشته، به این دغدغه مردمی پاسخی داده نشد.

یکسال مشارکت شهروندان منطقه ۴ به روایت آمار

۱۳۷

	منطقه ۴	آسفالت	پیاده‌رو	شهرسازی نظارت بر ساخت و ساز	خدمات شهری رفت و روب	خدمات شهری جمع‌آوری زباله
تعداد پیام از ابتدای سال ۱۴۰۳	۱۱۱۸۷	۵۷۳	۱۹۳	۳۲۰۰	۱۶۵۶	۴۴۱
پیام‌های مردمی که به نتیجه رسیده است		۶۳	۲۸	۷۱۵	۴۰۰	۷۸
پیام‌های مردمی که در انتظار پاسخگویی است		۱۷۹	۹۲	۱۲	۵۴	۲
پیام‌های مردمی که با اخطار همراه شده است		۵	۶	۸۵۲	۲۷۵	۵۲
پیام‌های مردمی که در حوزه کاری سایر ارگان‌ها است		۳۱۲	۳۰	۱۶۲۱	۵۱۹	۲۶۶

با ما در ارتباط باشید

حرف مردم

پیام‌رسان
۳۰۰۰۷۲۸۹ ——— پیامک
shahraramardom ——— آی‌دی روبیکا
۰۹۰۵۴۶۵۸۰۶۰ - شماره ایتا، آی‌گپ و روبیکا
Shahraranews@mashhad.ir - رایانامه

ستون «صدای مردم» روزنامه شهرآرا منتشر کننده پیام‌های مردمی است و صحت آن بر عهده فرستنده پیام است.

شهرداری

۰۹۳۵...۷۵۸- چراورودی آسانسور پل عابرپیاده بیمارستان قائم(عج) شیب زیادی دارد؟ چند روز پیش که برف می‌بارید، نزدیک بود خانمی بیفتد. ورودی‌های آسانسورهای قطارشهری با سنگ کار شده و با بارندگی لیز می‌شود. بهتر است برای روزهای بارندگی جلو این ورودی‌ها چیزی انداخته شود

۰۹۱۵...۶۲۴- از شهردار مشهد می‌خواهیم بودجه‌های غیرضرور را حذف کند و در مقابل، در سه راه خیام روگذر بزنند. ترافیک این محدوده بسیار وحشتناک است و کلی بنزین به دلیل توقف خودروها سوخته می‌شود که خود سبب آلودگی هوای مشهد است.

اتوبوس رانی

۰۹۳۷...۷۱۸- چرا اتوبوس خط ۲۲/۲ صبح‌ها دیر می‌آید؟

۰۹۱۵...۳۰۰- در پایانه مقدم اتوبوس رانی روی تابلوها فقط شماره اتوبوس زده شده و مسیری که قرار است اتوبوس برود، مشخص نیست. چرا نقشه مسیری را که اتوبوس حرکت می‌کند، روی تابلوها یا داخل ایستگاه‌ها نصب نمی‌کنند؟

آرام- متأسفانه پس از چندین بار شکایت از مسیر ۴ و پیگیری شما سروران، هنوز این اتوبوس بسیار بسیار بی‌نظم است و همه منتظران داخل ایستگاه از نحوه آمدن این اتوبوس‌ها شاکی هستند. می‌گویند چون اتوبوس‌های آن دولتی است، تعدادش اندک است. ای کاش مثل خط ۸۳۰، مسیر ۴ نیز خصوصی بود و تعداد اتوبوس‌هایش بیشتر می‌شد. مردم از این نوع خدمت‌رسانی ناراضی هستند.

۰۹۳۷...۷۱۸- بیشتر اتوبوس‌های سازمان اتوبوس رانی کثیف است و دود می‌کند. لطفا پیگیری کنید.

علوم پزشکی

۰۹۱۵...۵۲۱- برخی پزشکان برای اینکه مالیات ندهند، بیماران را موظف به پرداخت نقدی می‌کنند. این در حالی است که بیشتر مردم پول نقد همراهشان ندارند.

ابادریان- متأسفانه کم تحرکی بین مردم زیاد شده است و بیشتر با خودرو رفت‌وآمد می‌کنند. تغذیه‌ها نیز فرق کرده است و جوان‌ها ترجیح می‌دهند فست‌فود بخورند. مسئولان وزارت بهداشت و درمان و مسئولان قوه قضائیه باید با جدیت فکری برای سلامت مردم داشته باشند.

۰۹۳۵...۷۵۸- از وقتی روغن‌های مایع به بازار آمده است، مردم و حتی جوان‌ها دچار گرفتگی رگ شده‌اند و سن آنژیو کم شده است. چرا باید جوانی بیست و پنج ساله صبح زود سکته کند؟

۰۹۱۵...۱۰۵- بیشتر اسپری‌های مورد استفاده برای بیماران تنفسی کمیاب شده است.

آستان قدس

۰۹۱۵...۷۳۳- از آستان قدس بپرسید برای بیماران چگونه می‌توان بن غذا گرفت؟

صداوسیما

۰۹۳۷...۷۱۸- چرا فیلم‌هایی که صدا و سیما پخش می‌کند، مثل فیلم «ستایش» مردم را یاد غم و غصه می‌اندازد.

خواستید انجام شد

۱۳۷

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 خواسته‌هایتان را مطالبه کنیم.

آسفالت بولوار فلاحی، تقاطع استاد یوسفی، مقابل آموزش و پرورش نشست کرده است. (درخواست مرمت)
پاسخ ۱۳۷: عوامل اجرایی راهبری ۱۳۷ در منطقه ۱۰، آسفالت را مرمت کردند.

تعدادی چاله در خیابان قائم(عج)، انتهای قائم(عج) ۴۳ وجود دارد. (درخواست لکه‌گیری معبر مذکور)
پاسخ ۱۳۷: عوامل فنی و عمران منطقه ۷، آسفالت معبر مذکور را مرمت کردند.

حجم زیادی از گراویه مربوط به پروژه آسفالت در خیابان شاهنامه، انتهای شاهنامه ۵۶، رها شده است. (درخواست جمع‌آوری)
پاسخ ۱۳۷: طبق بررسی‌ها، امور فنی و عمران منطقه ۱۲، گراویه‌های معبر مذکور را جمع‌آوری کردند.

آسفالت معبر سواره‌رو در خیابان ادیب جنوبی ۱۹/۱ نشست کرده است. (درخواست مرمت)
پاسخ ۱۳۷: امور اجرایی پیمانکار راهبری ۱۳۷ در منطقه ۱۰، آسفالت را مرمت کردند.

مسیر عبور آب در کانال جمع‌آوری آب‌های سطحی در خیابان یوسف زاده ۶،۹ پر از گل ولای و کثیفی شده است. (درخواست نظافت و شست‌وشوی کانال)
پاسخ ۱۳۷: امور اجرایی خدمات شهری منطقه ۳ لای‌روبی کانال را انجام دادند.

آسفالت معبر سواره‌رو نبش طرحچی ۱۳ نشست کرده و خطرناک است. (درخواست نصب علائم هشدار دهنده)
پاسخ ۱۳۷: عوامل اجرایی خدمات شهری منطقه ۲ خطر نشست آسفالت را رفع کردند.

حجمی از نخاله در خیابان دلاوران ۲۰، انتهای نارنج ۱۴ انباشته شده است. (درخواست جمع‌آوری)
پاسخ ۱۳۷: امور اجرایی خدمات شهری منطقه ۹ نخاله‌ها را جمع‌آوری و معبر را پاک‌سازی کردند.

سنگ فرش‌های پیاده‌رو در خیابان شهدای فاطمیون (سرخس)، حدفاصل ۱۳ و ۱۵، مقابل بستنی فروشی، از محل خارج شده است. (درخواست مرمت)
پاسخ ۱۳۷: پس از بررسی، امور اجرایی راهبری ۱۳۷ در منطقه ۵ پیاده‌رو را مرمت کردند.