

با ما در ارتباط باشید

۳۰۰۰۷۲۸۹ — پیامک
shahraramardom — آی دی روبیکا
۰۹۰۵۴۶۵۸۰۶۰ - شماره اپتا، آی کپ و روبیکا
Shahraranews@mashhad.ir - رایانا مه
ستون «صدای مردم» روزنامه شهرآرا منتشر کننده پیام‌های مردمی است و صحت آن بر عهده فرستنده پیام است.

حرف مردم

شهرداری

دهن دوستان جایی به کار بیاید. سازمان صداوسیما یکی از ارکان اصلی جنگ رسانه‌ای این روزهای نظام و خط مقدم این نبرد است. در این میان بی شک باید شبکه‌های برون مرزی به خصوص شبکه‌های عربی زبان رسانه ملی جایگاه و فعالیت ویژه‌ای داشته باشند. اما

چقدر این مسئله با واقعیت نزدیک است؟ چند درصد از عرب زبان‌های دنیا خط روایت جمهوری اسلامی را از شبکه صداوسیما دریافت می‌کنند؟ به نظر این درصد بسیار پایین است. پایین بودن این مسئله را در میدان هم می‌توان دید. جایی که مردم لبنان و عراق و سوریه و حتی یمن هنوز از حمایت‌های ایران مطمئن نیستند. این خیلی بد است که سال‌ها زیرساختی برای فعالیت‌های برون مرزی در سازمان صداوسیما شکل بگیرد، اما در بزنگاه مهمی که در حال حاضر در آن قرار داریم به ضیف ترین شکل ممکن عمل کند. روایت فارسی اتفاقات لبنان و فلسطین صرفاً کارکرد داخلی دارد. اگر ما

می‌خواهیم حمایت از مظلومان فلسطین و لبنان را در دستور کار خود قرار دهیم، اگر می‌خواهیم به افکار عمومی شیعیان و مسلمانان جهان دسترسی داشته باشیم، اگر می‌خواهیم خط روایت سالمی از موضوعات این جنگ را بیان کنیم، باید از ظرفیت برون مرزی صداوسیما به بهترین شکل استفاده کنیم. خیلی دردناک است

که بگویم جمهوری اسلامی با این سطح از تحول در فرایند سیاسی رفتارهای نظام، اعتبار رسانه‌ای خود را در جهان اسلام از دست داده است.

دهن دوستان جایی به کار بیاید. سازمان صداوسیما یکی از ارکان اصلی جنگ رسانه‌ای این روزهای نظام و خط مقدم این نبرد است. در این میان بی شک باید شبکه‌های برون مرزی به خصوص شبکه‌های عربی زبان رسانه ملی جایگاه و فعالیت ویژه‌ای داشته باشند. اما چقدر این مسئله با واقعیت نزدیک است؟ چند درصد از عرب زبان‌های دنیا خط روایت جمهوری اسلامی را از شبکه صداوسیما دریافت می‌کنند؟ به نظر این درصد بسیار پایین است. پایین بودن این مسئله را در میدان هم می‌توان دید. جایی که مردم لبنان و عراق و سوریه و حتی یمن هنوز از حمایت‌های ایران مطمئن نیستند. این خیلی بد است که سال‌ها زیرساختی برای فعالیت‌های برون مرزی در سازمان صداوسیما شکل بگیرد، اما در بزنگاه مهمی که در حال حاضر در آن قرار داریم به ضیف ترین شکل ممکن عمل کند. روایت فارسی اتفاقات لبنان و فلسطین صرفاً کارکرد داخلی دارد. اگر ما

می‌خواهیم حمایت از مظلومان فلسطین و لبنان را در دستور کار خود قرار دهیم، اگر می‌خواهیم به افکار عمومی شیعیان و مسلمانان جهان دسترسی داشته باشیم، اگر می‌خواهیم خط روایت سالمی از موضوعات این جنگ را بیان کنیم، باید از ظرفیت برون مرزی صداوسیما به بهترین شکل استفاده کنیم. خیلی دردناک است که بگویم جمهوری اسلامی با این سطح از تحول در فرایند سیاسی رفتارهای نظام، اعتبار رسانه‌ای خود را در جهان اسلام از دست داده است.

دهن دوستان جایی به کار بیاید. سازمان صداوسیما یکی از ارکان اصلی جنگ رسانه‌ای این روزهای نظام و خط مقدم این نبرد است. در این میان بی شک باید شبکه‌های برون مرزی به خصوص شبکه‌های عربی زبان رسانه ملی جایگاه و فعالیت ویژه‌ای داشته باشند. اما چقدر این مسئله با واقعیت نزدیک است؟ چند درصد از عرب زبان‌های دنیا خط روایت جمهوری اسلامی را از شبکه صداوسیما دریافت می‌کنند؟ به نظر این درصد بسیار پایین است. پایین بودن این مسئله را در میدان هم می‌توان دید. جایی که مردم لبنان و عراق و سوریه و حتی یمن هنوز از حمایت‌های ایران مطمئن نیستند. این خیلی بد است که سال‌ها زیرساختی برای فعالیت‌های برون مرزی در سازمان صداوسیما شکل بگیرد، اما در بزنگاه مهمی که در حال حاضر در آن قرار داریم به ضیف ترین شکل ممکن عمل کند. روایت فارسی اتفاقات لبنان و فلسطین صرفاً کارکرد داخلی دارد. اگر ما

می‌خواهیم حمایت از مظلومان فلسطین و لبنان را در دستور کار خود قرار دهیم، اگر می‌خواهیم به افکار عمومی شیعیان و مسلمانان جهان دسترسی داشته باشیم، اگر می‌خواهیم خط روایت سالمی از موضوعات این جنگ را بیان کنیم، باید از ظرفیت برون مرزی صداوسیما به بهترین شکل استفاده کنیم. خیلی دردناک است که بگویم جمهوری اسلامی با این سطح از تحول در فرایند سیاسی رفتارهای نظام، اعتبار رسانه‌ای خود را در جهان اسلام از دست داده 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 خواسته‌هایتان را مطالبه کنیم.

الو ۱۳۷؟

- آسفالت معبر سواره‌رو در محله فرهنگ، خیابان سید رضی، حدفاصل سید رضی او ۱۳ نشست کرده است. (درخواست مرمت)
- پاسخ ۱۳۷: مرمت آسفالت آدرس اعلامی انجام شد.
- دال روی جوی در ابن سینا، روبه‌روی ابن سینا ۱۲ جلو مجتمع آموزشی شریف تخریب شده و سبب خسارت به خودروهای می‌شود. (درخواست رسیدگی)
- پاسخ ۱۳۷: مرمت دال روی جوی در آدرس مذکور انجام شد.
- آسفالت معبر سواره‌رو در محله احمدآباد، بولوار ابوذر غفاری، نبش ابوذر غفاری ۲۹ نشست کرده است. (درخواست مرمت)
- پاسخ ۱۳۷: مرمت آسفالت محل مذکور انجام شد.
- معبر پیاده‌رو در بولوار دانش‌آموز حدفاصل دانش‌آموز ۲۳ و ۲۵ نشست کرده است. (درخواست مرمت)
- پاسخ ۱۳۷: مرمت پیاده‌رو در آدرس اعلامی انجام شد.
- شیب کانال جمع‌آوری آب‌های سطحی در خیابان شهید دابی ۵۱ مقابل کلیدسازی مناسب نیست و آب در زیر پل ورودی سواره‌رو این محله جمع می‌شود. (درخواست اصلاح مسیر)
- پاسخ ۱۳۷: اصلاح شیب کانال در آدرس اعلامی انجام شد.

ادامه

یادداشت

... به منظور بهره‌مندی جامعه از سرمایه‌های انسانی سالم، شاداب و پویا در مسیر توسعه و پیشرفت از ضروریات است. تحقق نیافتن پوشش کامل بیمه‌های اجتماعی به هر دلیل هزینه‌های زیادی را به مردم و جامعه تحمیل می‌کند و جامعه را از پویایی، سلامت و شادابی دور می‌کند. بی شک پدیده صنعتی شدن جوامع، شیوه زندگی، عادت‌ها، نحوه زندگی و فرهنگ‌ها، انسان‌ها را دگرگون کرده است و این دگرگونی صرف‌نظر از عواید حاصل از آن و پیشرفت‌های تکنولوژی، عوارضی نظیر افزایش استرس، آلودگی محیط زیست، آلودگی صوتی و عدم تحرک را در پی داشته است که هر یک از این عوامل تهدیدی برای سلامتی افراد جامعه به شمار می‌روند و لزوم مراقبت‌های بهداشتی و درمانی و اطمینان از آینده‌ای روشن با پوشش‌های بیمه‌ای را بیش از پیش متوجه این جوامع می‌کند و از طرفی در صورت بروز یک وضعیت ناپه‌نجا اجتماعی نظیر بیماری، صدمات هنگام کار، معلولیت یا عوامل طبیعی دیگر نظیر بارداری، کهولت سن و... کاهش‌های اساسی در درآمد افراد اتفاق می‌افتد که جریان آن به تنهایی از عهده افراد خارج بوده و مستلزم داشتن سازمان‌های بیمه‌های اجتماعی قوی و سرآمد همچون سازمان تأمین اجتماعی برای تأمین خواسته افراد در زمان نیاز است.

گلایه مردم از نمایندگی‌های خودرو

شهرآرا اجرا نشدن تعهدات برخی نمایندگی‌های خودرو را پیگیری می‌کند

گزارش

۴شنبه

۱۴ آذر ۱۴۰۳
۲۲ دی ماه ۱۳۹۹
شماره ۳۳۷۷

۰۴

↓

صدای مردم



سید مهرداد امیرالین

در کنار شکایات مردم از خدمات پس از فروش نمایندگی‌های خودرو، مشکلات مربوط به روند تحویل خودرو و بازپرداخت واریزی‌های مشتریان نیز به فهرست چالش‌های اصلی این حوزه تبدیل شده است. بسیاری از شهروندان از تأخیر در ارائه خدمات، عدم بازگشت مبالغ انصراف و مشکلات کیفی خدمات

پس از فروش گلایه دارند.

تأخیر در تحویل خودرو یکی از شکایت‌های پرتکرار مردم و مشتریان، تأخیر طولانی در تحویل خودروهای ثبت‌نامی است. برخی از مشتریان اعلام کرده‌اند که با وجود پرداخت کامل مبلغ یا اقساط، خودروهای خود را پس از ماه‌ها یا حتی سال‌ها دریافت نکرده‌اند. این موضوع سبب شده بسیاری از خریداران برای پیگیری حقوق خود به مراجع قضایی و سازمان صنعت، معدن و تجارت مراجعه کنند.

مشکلات بازگشت وجه انصراف

یکی دیگر از موارد شکایتی، مربوط به مشتریانی است که پس از انصراف از خرید خودرو، در بازپس‌گیری مبلغ پرداختی خود با مشکل روبه‌رو شده‌اند. طبق قراردادها، شرکت‌های خودروساز موظف‌اند مبالغ انصراف را ظرف ۳۰ روز به مشتری بازگردانند، اما گزارش‌ها نشان می‌دهد که برخی شرکت‌ها این تعهد را رعایت نمی‌کنند و بازپرداخت وجوه مشتریان به ماه‌ها تأخیر می‌افتد. در همین باره یکی از شهروندان در تماس تلفنی با تحریریه صفحه صدای مردم اعلام کرد: من برای ثبت نام طرح مادران شرکت سایپا ثبت نام کردم و شهریورماه مبلغ ۲۰۰ میلیون تومان به حساب شرکت واریز کردم. با این حال به دلیل مشکلات شخصی انصراف دادم.

طبق قرارداد، شرکت متعهد بوده ظرف مدت ۲۰ روز مبلغ ۲۰۰ میلیون تومان را بازگشت دهد. اما با آنکه ۳ ماه گذشته است شرکت از بازگشت پول خودداری می‌کند.

این شهروند در ادامه به تماس‌های مکرر و بی نتیجه‌اش اشاره کرد. او افزود: با وجود تماس‌های مکرر من، فقط یک جمله پاسخ دادند: «بودجه نداریم».

به نمایندگی اعلام کردم یا مبلغ واریزی را با سود مشارکت طبق تعهد خود شرکت برگشت دهند یا ماشین کوپیک را تحویل بدهند و الباقی مبلغ را پرداخت کنم. با این حال کارگزار شرکت اعلام کرد که سیستم ثبت نام سایپا مختل شده و امور به صورت دستی و بروکراسی انجام می‌شود.

او ادامه داد: من مادر چهار فرزند هستم و هنوز ماشین مدل ۹۰ پراید را نتوانسته‌ام ارتقا بدهم. از شهرآرا تقاضا داریم این موضوع را رسانه‌ای کند. مستندات مورد تأیید نیز موجود است. خواهشمندیم به عنوان رسانه منعکس‌کننده مشکلات مردم به مسئولان ذی‌ربط بانشید.

کیفیت خدمات پس از فروش

کیفیت پایین خدمات نمایندگی‌های بیکی دیگر از موارد نارضایتی مردم است. برخی از مشتریان اظهار کرده‌اند که مشکلات خودرو آن‌ها پس از مراجعه به نمایندگی حل نشده و حتی در

هیئت‌های حل اختلاف خودرویی

تا پایان سال ۱۴۰۲: خراسان رضوی مسئول رسیدگی به شکایات استان‌های خراسان شمالی، خراسان جنوبی، گلستان، سیستان و بلوچستان و سمنان بود.

از ابتدای سال ۱۴۰۳: حوزه کاری خراسان رضوی تنها به استان‌های سه گانه خراسان محدود شد.

است. این شهروندی می‌تواند با مراجعه به معاونت بازرسی سازمان صمت استان موضوع را طرح کند تا بررسی‌های لازم صورت بگیرد. او تأکید کرد که اداره کل صنعت، معدن و تجارت با بهره‌گیری از ابزارهای موجود و نظارت دقیق، در تلاش است تا حقوق مصرف‌کنندگان در کوتاه‌ترین زمان ممکن تأمین شود.

رسیدگی به شکایات خودرویی از سوی تعزیرات حکومتی

مدیرروابط عمومی اداره کل تعزیرات حکومتی استان نیز در این باره اعلام کرد: درباره رسیدگی به شکایات مرتبط با نمایندگی‌های خودرو، شکایات ابتدا در سامانه سازمان صنعت، معدن و تجارت ثبت می‌شود و پس از بررسی اولیه، پرونده‌ها به تعزیرات حکومتی ارجاع داده می‌شود. در این مرحله، اقدامات قانونی از سوی تعزیرات آغاز می‌شود.

سرحدی با بیان اینکه پس از ثبت پرونده در سیستم تعزیرات، فرد یا شرکت متهم که پرونده برای آن تشکیل شده است، برای ارائه مستندات و مدارک قانونی احضار می‌شود، تصریح کرد: اگر متهم بتواند مستندات و مدارک معتبر ارائه دهد که نشان دهنده رعایت قوانین باشد، تهرئه خواهد شد. اما در صورت عدم ارائه مدارک مستند و معتبر، رئیس شعبه تعزیرات بر اساس گزارش‌های ارائه شده از سوی سازمان صنعت، معدن و تجارت، تصمیم‌گیری کرده و طبق قوانین و مقررات جاری اقدام به صدور رأی می‌کند.

وی درباره نوع برخورد قانونی نیز گفت: رئیس شعبه می‌تواند بسته به میزان تخلف و اتهام، احکام مختلفی صادر کند. محکومیت به پرداخت جریمه نقدی، جلوگیری موقت از فعالیت اقتصادی شرکت یا نمایندگی مربوط و... از جمله اقدامات قانونی متناسب با تخلف صورت گرفته است. این فرایند به منظور رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و پیشگیری از تخلفات احتمالی در حوزه خودرو اجرا می‌شود.

نمونه شکایات اخیر

بیاتی در پاسخ به شکایت یکی از شهروندان که در طرح مادران شرکت کرده و هزینه خود را پس از انصراف دریافت نکرده بود، نیز گفت: یکی از شکایات مربوط به خانمی است که در طرح مادران شرکت سایپا ثبت نام و مبلغ ۲۰۰ میلیون تومان به حساب شرکت واریز کرده و به دلیل مشکلات شخصی از خرید خودرو انصراف داده بود. اما با وجود گذشت دو ماه از زمان انصراف، شرکت مبلغ پرداختی را که طبق قرارداد باید ظرف ۳۰ روز بازپرداخت می‌شد، برگردانده

مواردی مشکلات جدیدی نیز به وجود آمده است. به گفته کارشناسان، عدم نظارت کافی بر نمایندگی‌ها و کمبود قطعات یدکی استاندارد، از جمله دلایل این وضعیت است.

لژوم نظارت بیشتر بر نمایندگی‌ها

با توجه به حجم شکایات مردمی، کارشناسان معتقدند که نظارت دقیق‌تر بر عملکرد نمایندگی‌های خودرو و شفاف‌سازی فرایندهای فروش و خدمات پس از فروش می‌تواند بخشی از این مشکلات را کاهش دهد. همچنین، هماهنگی بیشتر میان سازمان صنعت، معدن و تجارت و تعزیرات حکومتی برای رسیدگی سریع‌تر به شکایات می‌تواند حقوق مصرف‌کنندگان را بهتر تضمین کند.

رسیدگی به شکایات خودرویی برای پیگیری مطالبات مردمی، ابتدا به سراغ معاون بازرسی و حمایت از مصرف‌کنندگان سازمان صنعت، معدن و تجارت خراسان رضوی رفتیم. بخش‌علی بیاتی در این باره گفت: در حوزه رسیدگی به شکایات مردمی، موضوعات مختلفی وجود دارد. در همین راستا و با توجه به نوع تخلف، مسئله به دو مسیر اداری و قضایی هدایت می‌شود. شکایاتی نظیر عدم تحویل خودرو یا عدم پرداخت سود مشارکت و سود انصراف، چه در حوزه خودروهای داخلی، مونتاژی و چه وارداتی، در محاکم قضایی دادگستری پیگیری می‌شود.

معاون بازرسی و حمایت از مصرف‌کنندگان سازمان صنعت، معدن و تجارت خراسان رضوی افزود: شکایات مرتبط با سامانه یکپارچه فروش خودروهای داخلی و وارداتی به سازمان صنعت، معدن و تجارت ارسال شده و از سوی هیئت‌های حل اختلاف خودرویی بررسی می‌شود.

هیئت‌های حل اختلاف خودرویی

بیاتی با اشاره به سازوکار فعالیت هیئت‌های

روند طرح شکایت از نمایندگی‌های خودرو

۱ شکایات ابتدا در سامانه سازمان صنعت ثبت می‌شود

۲ پس از بررسی اولیه، پرونده‌ها به تعزیرات حکومتی ارجاع داده می‌شود

۳ از این مرحله، اقدامات قانونی توسط تعزیرات آغاز می‌شود

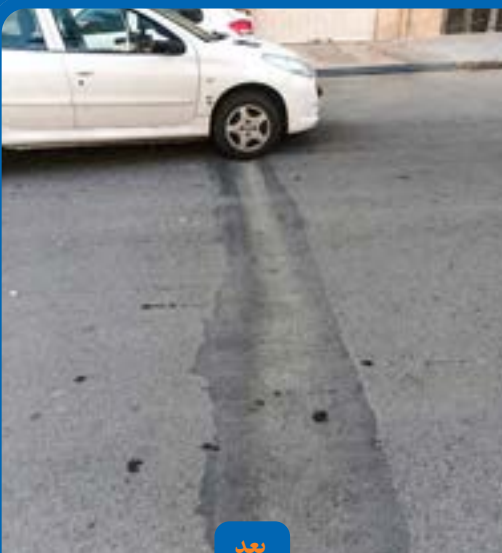
۴ در صورت عدم ارائه مدارک مستند و معتبر، رئیس شعبه تعزیرات طبق قوانین و مقررات جاری اقدام به صدور رأی می‌کند



قبل



قبل



بعد

شهروندی با ارسال پیام به سامانه ۱۳۷ شهرداری مشهد خواستار رسیدگی به وضعیت جوی این محدوده شد. در متن پیام این شهروند آمده است: جوی دانش‌آموز ۳۵ وسیع است و روی آن نیز پوشانده نیست. این موضوع سبب شده که خودرو تعدادی از شهروندان داخل جوی بيفتد و در در سراز شود. پس از ثبت پیام شهروند و در ۲۴ ساعت مشکل این جوی برطرف شد.



نگاه روز