با ما در ارتباط باشید

حرف مردم

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

پیام رسان

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

شهرداری

۰۹۱۵...۶۶۸- شهرداری محترم منطقه ۱۰، درختان اقاقیا در حاشیه بزرگراه آیت ا... هاشمی رفسنجانی قبل از ورودی بولوار امامیه تا ورودی به اندیشه حال و روز خوبی ندارند. لطفا کارشناس محترم فضای سبز این موضوع را بررسی کند.

۰۹۹۶...۵۲۴- تابلوی خیابان رسالت واقع در نبش خیابان مجلسی غربی ۷ بین شاخه های درخت واقع شده است و اصلا دید کافی ندارد. لطفا پیگیری کنید.

قطارشهری

۰۹۳۷..۷۱۸- چرا در خط ۳ قطار شهری سرویس بهداشتی وجود ندارد؟

شرکت برق

نجفی- فرزندم را گذاشتم مدرسه تا امتحان بدهد. از خیابان بیستون واقع در بولوار شهید دستغیب اسنپ گرفتم و با عجله خودم را به اداره پست صفدر نژاد رساندم تا کارت سوختم را تحویل بگیرم. برق قطع بود و به من گفتند که برق تازه قطع شده است و دو ساعت دیگر وصل می شود. چند نکته اینجا به نظرم می رسد؛ چرا با آنکه آدرس را نوشته بودم مأمور پست کارت سوخت را تحویل نداد؟ حداقل به خودم زنگ می زد که بگویم هستم یا خیر. دیگر آنکه چرا محدوده هایی که قرار است برق قطع شود اعلام نمی شوند. نرم افزار «برق من» فقط زمان قطع برق محدوده منزل را اعلام می کند و در این نرم افزار نمی توانیم دیگر مکان هایی را که قرار است مراجعه داشته باشیم مشاهده کنیم.

گلبهار

۰۹۳۰...۲۹۹- اتوبوس های مشهد_گلبهار هرچند ماه کرایه راگران می کنند. درباره خدماتی که می دهند نیز هیچ نظارتی وجود ندارد.

تاکسی های اینترنتی

۰۹۳۷...۷۱۸- کرایه اسنپ و تپسی با وجود تورم و استعلام ماشین پایین است ولی پورسانتی که از راننده می گیرند بالاست.

جهاد کشاورزی

۰۹۱۵...۶۲۵- امسال به خاطر گرمای هوای مشهد، گندم ها پیش رس شدند و باید با کمباین درو شوند؛ اما هنوز نه کمباینی نه مرکز خریدی راه اندازی شده است. دیگر آنکه سال گذشته پول خرید به بانک کشاورزی واریز می شد. امسال نیز باید بانک کشاورزی عامل باشد.

مخابرات

۰۹۱۵...۷۷۳- اینترنت در خیابان فدائیان ۳ خیلی ضعیف است. لطفا از شرکت مخابرات و ایرانسل پیگیری کنید.

شهروند- بخشی از کابل های تلفن خیابان ذوالفقار ۱۰ واقع در بولوار توس، توس ۷ دزدیده شده و از آن زمان تاکنون هفت ماه گذشته است. با آنکه چندین نوبت اعلام خرابی شده، اما هنوز مشکل مرتفع نشده است. نکته جالب توجه اینکه هر روز از مخابرات به موبایلم تماس گرفته می شود که به دلیل عدم پرداخت بدهی امتیاز خط تلفن در مسیر جمع آوری قرار گرفته است. از مسئولان ذی ربط بپرسید بابت تلفنی که وصل نیست چرا باید آبونمان اخذ شود؟ دیگر آنکه چرا برای خطی که هفت ماه قطع است قصد دارند امتیاز را جمع آوری کنند. اگر این اتفاق و سرقت سیم های تلفن در منطقه سجاد یا احمدآباد رخ می داد بعد از هفت ماه هنوز تلفن آن ها برقرار نشده بود؟

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 خواسته هایتان را مطالبه کنیم.

معبر پیاده رو واقع در خیابان شیخ صدوق، حد فاصل شیخ صدوق ۲ و ۴ نشست کرده است. (درخواست مرمت)

پاسخ ۱۳۷: عوامل امور راهبری اداره ارتباطات مردمی ۱۳۷ منطقه ۳ پیاده رو را مرمت کردند.

جدول عرضی واقع در امت ۲۲ تخریب شده است. (درخواست مرمت)

پاسخ ۱۳۷: عوامل امور راهبری اداره ارتباطات مردمی ۱۳۷ منطقه ۴ جوی عرضی را مرمت کردند.

آسفالت در خیابان سجادیه، نبش سجادیه ۷ به علت نامعلوم حفاری شده، ولی مرمت نشده است. (درخواست مرمت نوار حفاری)

پاسخ ۱۳۷: عوامل فضای سبز منطقه ۱۲ آسفالت را مرمت کردند.

ایستگاه اتوبوس نبش خیابان امامیه ۱۷ بدون روشنایی است. (درخواست رسیدگی)

پاسخ ۱۳۷: عوامل سازمان اتوبوس رانی روشنایی ایستگاه اتوبوس را رفع نقص کردند.

شهروند اعلام کرد که محدوده بولوار ملاصدرا، نبش ملاصدرا ۱۶ بدون خط کشی عابر پیاده است. (درخواست خط کشی عابر پیاده)

پاسخ ۱۳۷: عوامل ترافیک منطقه یک خط کشی عابر پیاده را انجام دادند.

نخاله های پروژه بهسازی پیاده رو واقع در خیابان حمامی، حمامی ۲۹ دپو شده است. (درخواست جمع آوری و تکمیل پروژه)

پاسخ ۱۳۷: عوامل فنی و عمران منطقه ۱۰ پیاده رو را تکمیل و نخاله ها را جمع آوری کردند.

ورودی خیابان حافظ ۲۵ بدون تابلوست. (درخواست نصب تابلو)

پاسخ ۱۳۷: عوامل سازمان فرهنگی تابلو نام گذاری معبر را نصب کردند.

سرعت کاه نصب شده حد فاصل محمدآباد ۱۵ و ۱۷ بدون رنگ آمیزی است. (درخواست رنگ آمیزی سرعت کاه)

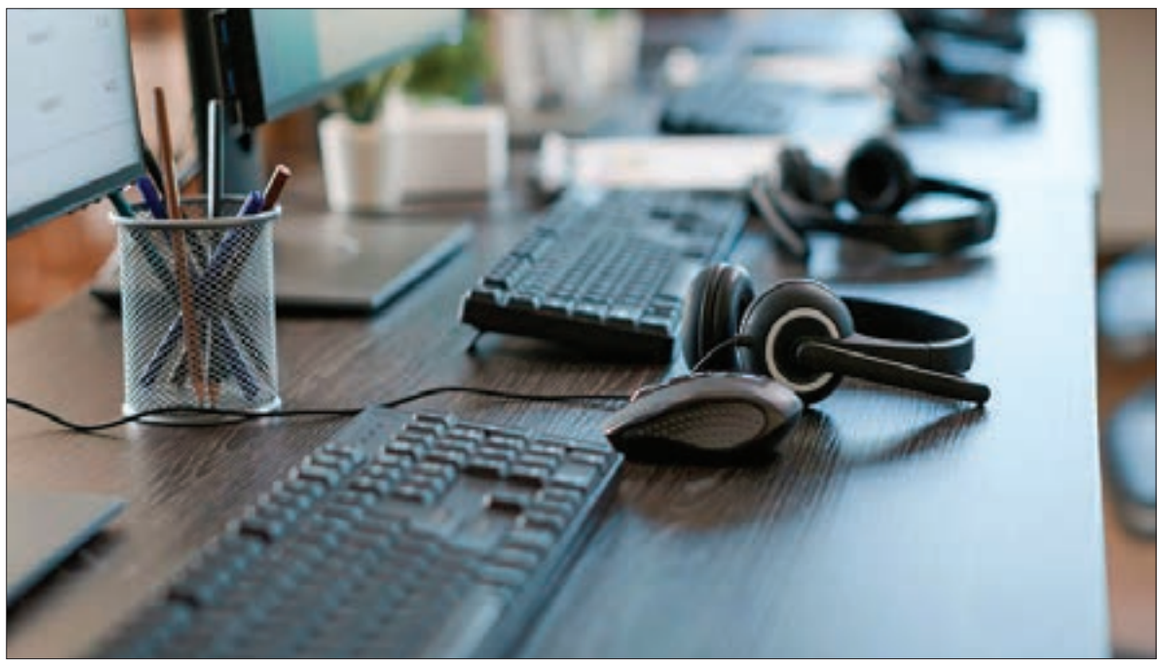
پاسخ ۱۳۷: عوامل ترافیک منطقه ۶ رنگ آمیزی سرعت کاه را انجام دادند.

انتظار طولانی پشت خط «صدای مشاور» گلایه برخی شهروندان را به دنبال داشته است

پیگیری پیام مردم

چالش زمان برای ارتباط با مشاوران

گزارش



عکس تزیینی است

خبرنگار
انسیه شهرکی

برای ادامه زندگی مشترک کلافه و مستأصل است و در این باره از مراجعه های متعددش به مشاوره های مختلف می گوید: آنقدر پول مشاوره حضوری زیاد داده ام، اما با این هزینه های سنگین مشاوره های خصوصی و خرج و مخارج سنگین زندگی، دیگر از عهده اش برنمی آیم. یکی از دوستانم سامانه صدای مشاور ۱۴۸۰ بهزیستی را به من معرفی کرد. حدود یک ماه است تقریباً هر روز تماس گرفته ام اما به نتیجه نرسیده ام.

او ادامه می دهد: با خط ثابت، همراه اول، ایرانسل، در زمان های مختلف تماس گرفتم اما فقط یک بار آن هم با هزار و یک زحمت از پس این هفت خان برآمدم و با مشاوری صحبت کردم.

این شهروند پیگیری های جدی تری از سازمان بهزیستی و متولیان برای این انتظار طولانی مدت پشت خط داشته است، اما با جوابی روبه رو شده که برایش قانع کننده نیست: متولیان بهزیستی به من گفتند ما در سه شیفت به شهروند مشاوره می دهیم آن هم صبح و ظهر و شب. در هر سه شیفت نیز نیروها محدود به پنج نفرند و ما نیز با کمبود نیروی انسانی مشاور رو به رو هستیم! روی حرفم با مسئولان بهزیستی است. یا کاری را انجام ندهید یا درست و حسابی آن را اجرا کنید. مشهد با ۳ میلیون نفر جمعیت و این همه زائر و مجاور باید صدای مشاورش این حجم پاسخ گو داشته باشد؟

ماجرای قبض های تلفنی با هزینه تصاعدی

شهروندی هم در این زمینه پیامی با لحنی گلایه آمیز به شهرآرا، ارسال کرده است: ما مردم لیاقت خدمات خوب را داریم. ساعت ها معطلی برای یک مشاوره تلفنی، تحمل ناپذیر است. نکته غم انگیز ماجرا هزینه های آن چنانی برای قبض تلفن است. پیگیر ماجرای زیاد شدن هزینه قبض تلفن که شدم متوجه شدم بابت هزینه های مشاوره است. اگر مشاوره رایگان است پس این هزینه های جانبی چه معنایی دارد؟ این هزینه متعلق به بهزیستی است یا مخابرات؟

سکوت ۱۴۸۰

مریم مهدوی، زن بیست و نه ساله نیز برای نافرمانی های پسر ۱۰ ساله اش و پرخاشگری های وقت و بی وقتش، مستأصل است. می گوید: شوهرم کارگر است و از صبح تا شب خانه نیست. من هستم و پسرم و دختر شیرخواره ام. پول ندارم به مشاوره بدهم و از طرفی نمی دانم با این بچه چگونه رفتار کنم. با جست وجو در اینترنت متوجه سامانه صدای مشاوره بهزیستی شدم. نمی دانم این سامانه به چه کسانی و چطوری خدمات می دهد. ابتدا که با سامانه ۱۴۸۰ تماس گرفتم، اپراتور گفت: پشت خط انتظار بمانید. دست آخر هم کسی پاسخ نمی داد. چند بار بیش از نیم ساعت تا یک ساعت پشت خط منتظر ماندم از دیوار صدا درآمد از این سامانه صدایی بلند نشد.

پاسخ گویی شانزده ساعته

این شهروند به پیامی که پخش می شود اشاره دارد و می گوید: بعضی مواقع پیامی با این مضمون پخش می کند: «شما با صدای مشاور تماس گرفته اید، ساعت پاسخ گویی از ۸ صبح تا ۱۲ شب است. مشاوره در زمینه های خانواده، اعتیاد، ازدواج، تربیتی، بالینی و... انجام می شود. در صورتی که کد مورد نظر مشاور مورد نظر را دارید عدد یک، برای تشکر و پیشنهاد عدد ۲. تماس شما در انتظار خطوط مشاوره خواهد بود و اگر خط مشغول باشد، قطع می شود.» گاهی پیام می دهد سه دقیقه منتظر بمانید و بعد این پیام دیگر به حالت سکوت می رود و هیچ صدایی شنیده نمی شود.

او درخواستش را این طور مطرح می کند: این سامانه باید به روز شود تا به مردم خدمات خوب ارائه دهد. درخواستم از مسئولان این است که نیروهای حرفه ای و کاربلد را استخدام کنند.

مدیر کل بهزیستی استان: ۷ هزار تماس موفق در فروردین پاسخ داده شده و ۱۰ هزار و ۴۸ تماس نیز در اردیبهشت پاسخ گویی شده است

۶۰۰ تماس موفق در روز داریم

مهدی برجی، مدیرکل بهزیستی استان خراسان رضوی در پاسخ به گلایه های شهروندان در مورد سامانه تلفنی ۱۴۸۰ توضیح می دهد: این سامانه در سال ۱۳۷۲ برای ارتقای سلامت روان آحاد اجتماع راه اندازی شد و ۲۳ مشاور تخصصی در حال حاضر به شهروندان خدمات مشاوره ای می دهند. از این تعداد چهار نفر به صورت پاره وقت پاسخ گوی مخاطبان هستند.

مدیرکل بهزیستی استان وضعیت استان را در شاخص کشوری مثبت ارزیابی می کند و می گوید: با توجه به ظرفیت های موجود مشاوران و میزان ساعات پاسخ گویی در سال گذشته و موانعی همچون تعطیلات بر اثر سرمای هوا و آلودگی هوا، قطعی برق و... مورد ارزیابی قرار گرفتیم که نتایج درخور توجه بود. همین طور در دو ماه ابتدای امسال نیز آمار تعداد تماس و مشاوره به مردم قابل توجه است. ۸۵۲ ساعت مکالمه در فروردین و ۱۱۰۸ ساعت مکالمه در اردیبهشت امسال انجام شد.

برجی با اشاره به اینکه ۷ هزار تماس موفق در فروردین پاسخ داده شده و ۱۰ هزار و ۴۸ تماس نیز در اردیبهشت پاسخ گویی شده، به تعداد تماس های روزانه شهروندان نیز اشاره می کند: به طور میانگین ۵۵۰ تا ۶۰۰ تماس موفق با سامانه ۱۴۸۰ برقرار و جواب داده می شود.

بدون پاسخ ماندن شهروندان پذیرفتنی نیست

اینکه شهروندی یک ماه پی درپی تماس بگیرد و موفق به تماس با این سامانه نشود، از سوی مدیرکل بهزیستی استان پذیرفته نیست و او در این باره ذکر می کند: این موضوع می تواند دلایل مختلفی داشته باشد. اینکه شهروندی اصرار دارد حتما با کدی که پیش از این مشاوره شده، ارتباط برقرار کند گاهی امکان پذیر نیست و ممکن است در همان زمان کد مورد نظر به شخص دیگری مشاوره ارائه دهد. زمان مشاوره های فردی بین ۲۵ تا ۳۰ دقیقه است و همین مسئله سبب معطلی فرد می شود. به گفته برجی، برخی زمان ها، نظیر ساعت ۱۰ تا ۱۲ صبح و ۱۵ تا ۱۹ به عنوان ساعت شلوغی پاسخ گویی به حساب می آیند. بهتر است افرادی که به مشاوره تمایل دارند ساعت ۸ صبح یا آخر شب یا حتی روزهای تعطیل مثل روز جمعه تماس بگیرند.

تعداد مشاوران هر شیفت

او در پاسخ به تعداد مشاوره ها در سه شیفت خدمات دهی نیز توضیح می دهد: در شیفت صبح، به خاطر تقاضای بیشتر ۱۰ مشاور در کابین ها مستقر و پاسخ گو هستند. در نوبت عصر هشت مشاور خدمات تخصصی ارائه می دهند. همین طور در شیفت شب هم که تقاضا کمتر است سه نفر از نیروهای متخصص این حوزه جواب گوی شهروندان هستند.

مدیرکل بهزیستی استان با اشاره به اینکه بیشترین مشکلات مطرح شده با سامانه صدای مشاوره در حوزه خانوادگی است، اظهار می کند: بیشترین تماس ها برای موضوعات خانوادگی و خیانت های زوجین به یکدیگر است و در فصل امتحانات و ایام تحصیل نیز حجم زیادی از تماس ها، مربوط به مشاوره های تحصیلی است.

خدمات رایگان است

برجی، در مورد گلایه مردمی بابت تعرفه های مکالمه با این سامانه می گوید: خدمتی که به مردم ارائه می شود به واسطه این سامانه، رایگان است. هزینه قبض نیز مانند همه مکالمه ها برای اداره مخابرات محاسبه می شود و تعرفه های چند برابری درست نیست.

مدیرکل بهزیستی استان در ادامه تأکید می کند: برای موارد اورژانسی مثل خودکشی یا حتی افکاری مشابه، به فرد پاسخ می دهیم و سعی در آرام سازی او داریم. حتی در خلال معمولی شدن شرایط فرد، به نحوی او را به اورژانس اجتماعی ۱۲۳ ارجاع می دهیم تا در مسیر درست هدایت شود.

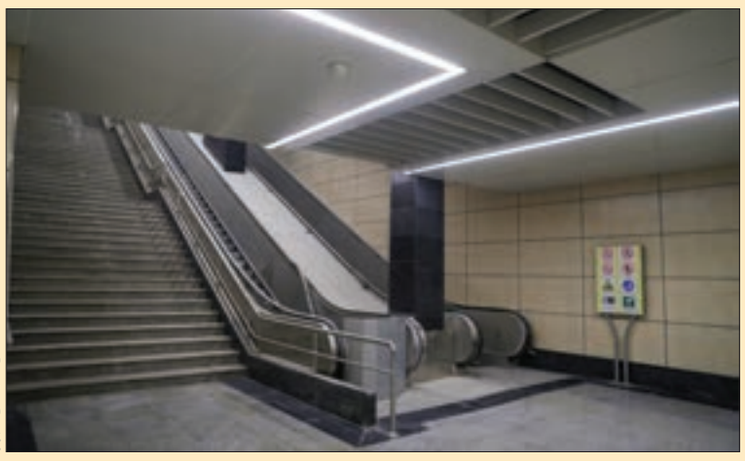
او همچنین دیگر زمینه های پاسخ گویی مشاوران را ازدواج، خانواده، کودک و نوجوان، مشکلات بین فردی، اختلالات روانی، مشاوره تحصیلی، تربیتی و دیگر موارد می داند که پاسخ گویی به صورت تخصصی و متنوع برای بهبود حال روحی افراد جامعه است.

جای خالی آسانسور در برخی ایستگاه‌های قطار شهری

ذره بین

شهرکی| مشکلات درباره ایستگاه قطار شهری میدان شهدا را شهروند این طور با شهرآرا در میان می گذارد: خط ۲ قطار شهری در خروجی میدان شهدا به سمت حرم آسانسور ندارد. من با ویلچر رفت و آمد می کنم و این موضوع برای من مشکل ساز شده است. اگر می خواهید به معلولان جسمی و حرکتی خدمتی ارائه بدهید، اسباب آمد و شد راحت ما را برای استفاده راحت از خطوط قطار شهری فراهم کنید.

کریم زاده، شهروند دیگر نیز از کمبود امکانات در ایستگاه قطار شهری شهید کاوه گلایه مند است. او در این باره می گوید: ایستگاه های مترو در دو جهت مخالف (به عنوان مثال به سمت حرم یا به سمت شهید کاوه) فقط یک طرف آن آسانسور دارد. این موضوع را پیگیری کنید که در هر دو جهت ایستگاه، آسانسور باشد.



عکس: سعید گلی- شهرآرا

سالارپور، معاون فنی شرکت بهره برداری قطار شهری مشهد در پاسخ به این شهروندان می گوید: سکوی برگشت ایستگاه قطار شهری میدان شهدا، با دو موضوع رو به رو ست؛ نخست آنکه باید عرصه میدان شهدا تکمیل شود. همچنین شرکت قطار شهری باید آسانسور را راه اندازی کند و به ما تحویل بدهد. سالارپور ادامه می دهد: در مورد ایستگاه شهید فکوری نیز باید اشاره کنیم که راه اندازی آسانسورهای این ایستگاه، متعلق به قطار شهری است و آن ها باید راه اندازی کنند و به ما تحویل دهند.

مدیر روابط عمومی شرکت قطار شهری مشهد در پاسخ به موارد مطرح شده توضیح می دهد: آسانسور ایستگاه مترو میدان شهدا نصب شده است، اما از آنجایی که طبقه ۱- عرصه میدان شهدا هنوز آماده بهره برداری نیست، آسانسورش نیز قابل استفاده نیست. وظیفه ما در شرکت قطار شهری برای تأمین پله برقی و آسانسورها بوده که انجام شده است، اما این مسئله تا تکمیل پروژه میدان شهدا زمان می برد.

نگاه روز

نسرین اباذریان| بیشتر مردم توجه به اطراف خود ندارند. سطل زباله ها را می بینند، اما باز هم زباله خود را مثل همین لیوان بستنی این طور رها می کنند. داخل خیابان پاکت سیگار یا چیپس و پفک رها شده دیده می شود. به نظرم باید برای مراسم جشن ها و روضه خوانی ها فرهنگ سازی شود.

پرسش و پاسخ

تأمین اجتماعی خراسان رضوی

آیا می توان با استفاده از پنجره واحد خدمات دولت هوشمند وارد نرم افزار «تأمین من» شد؟

بله برای این کار کافی است در پنجره ورود به نرم افزار گزینه «ورود از طریق ایران من» را انتخاب کنید.

چرا تمامی خدماتی که در سامانه خدمات غیرحضوری ارائه می شود در نرم افزار «تأمین من» وجود ندارد؟

در نگارش نسخه اول نرم افزار «تأمین من»، ۳۰ خدمت از خدمات ارائه شده در سامانه خدمات غیرحضوری پیاده سازی شده است. سایر خدمات در نگارش های آتی ارائه خواهد شد.