



مطالبه مردمی؛ سامانه «۱۳۵» با پاسخ روشن

تغزیرات حکومتی استان: تمام فرایندها در سامانه ۱۳۵ به صورت آنلاین بررسی و رسیدگی می‌شود



عکس: تألیف است

● پیگیری بازار و قیمت‌گذاری با صمت است
سرحدی با تأکید بر تفاوت وظایف دستگاه‌های نظارتی توضیح می‌دهد: شکایت‌هایی که مربوط به بازار و قیمت‌گذاری هستند، در اصل باید به اداره کل صنعت، معدن و تجارت (صمت) ارجاع شوند. مسئولیت اصلی نظارت بر بازار بر عهده صمت و اتاق اصناف است، نه تغزیرات حکومتی. او ادامه می‌دهد: با این حال، تغزیرات حکومتی نیز در قالب گشت‌های روزانه در سه نوبت، قاضی به سطح شهر اعزام می‌کند. ولی نقش اصلی تغزیرات، اجرایی‌کردن تصمیمات و رسیدگی به تخلفات ثبت‌شده است.
مدیر روابط عمومی اداره کل تغزیرات همچنین تصریح می‌کند: سامانه تلفنی ۱۳۵، پس از دریافت شماره همراه، لینک ثبت اینترنتی شکایت را ارسال می‌کند و کد پیگیری در اختیار شهروند قرار می‌دهد تا بتواند وضعیت پرونده خود را بررسی کند. در مواردی که گزارش تخلف از سوی بازرسان صمت ارسال شود، تغزیرات رسیدگی می‌کند. ولی در سامانه اینترنتی ۱۳۵، شکایت مستقیماً ثبت و به شعبه تغزیرات ارسال می‌شود.

کسی پاسخ می‌دهد، نه پیگیری دارد. فقط یک لینک به گوشی ارسال می‌شود که آن هم برای بعضی‌ها که گوشی هوشمند ندارند یا دسترسی اینترنتی ندارند، بی‌فایده است.
● پاسخ تغزیرات حکومتی خراسان رضوی
خبرنگار ما موضوع را از طریق اداره کل تغزیرات حکومتی خراسان رضوی پیگیری می‌کند. سرحدی، مدیر روابط عمومی این اداره کل در پاسخ می‌گوید: سامانه ۱۳۵ در واقع یک سامانه اینترنتی است و آدرس آن (www.tazirat135.ir) می‌باشد.
شهروندان از طریق این آدرس اینترنتی وارد سایت می‌شوند و اطلاعات خود از جمله نام و نام خانوادگی را ثبت و شکایتشان را درج می‌کنند.
او ادامه می‌افزاید: پس از ثبت شکایت، موضوع به اداره کل تغزیرات حکومتی ارجاع داده می‌شود. معاون اداره، شکایت را بررسی و به شعبه مربوط ارسال می‌کند. این فرایند معمولاً در کمتر از بیست و چهار ساعت انجام می‌شود.

شهروندی از منطقه قاسم‌آباد مشهد می‌گوید: در شرایط کنونی که تمام توجه‌ها به سمت جنگ است برخی از اصناف چندان به قیمت‌گذاری و چگونگی تعیین این قیمت‌ها دقت ندارند و برخی حتی قیمت‌ها را سرخود بالا برده‌اند. تنها راهی که به ذهنم رسید این بود که با سرشماره ۱۳۵ تماس بگیرم. اما تماس‌ها بی‌پاسخ ماند یا بعد از بخش پیام ضبط شده، قطع شد.
مرد میان‌سالی از بولوار شهید صادقی نیز در این باره این‌طور می‌گوید: با سرشماره ۱۳۵ چند نوبت تماس گرفتم. فقط اعلام شد که شماره همراه وارد کنید. بعد از آن هیچ‌کس پشت خط نبود. توقع داشتم اگر سامانه‌ای برای ارتباط مردمی راه‌اندازی شده است، لااقل یک نفر آن طرف خط پاسخ‌گو باشد.
● بی‌اطلاعی مردم از رسیدگی در سامانه‌های نظارتی
او ادامه بیان می‌کند: بعد از تماس با سامانه ۱۳۵ اصلاً نمی‌دانیم روند رسیدگی چگونه است؟ نه

گزارش



خبرنگار سید مهرداد میرزایی

در روزهایی که ایران با جنگ ترکیبی از سوی رژیم صهیونیستی و حامیانش روبه‌روست، همدلی مردمی بیش از پیش احساس می‌شود و هر کدام از مردم در تلاش‌اند تا برای حمایت از کشور به سهم خود نقش‌آفرین باشند. یکی از نکاتی که مردم در این روزها به آن اشاره داشته‌اند اهمیت نظارت مردمی بر بازار است. به گفته آن‌ها در چنین شرایطی ممکن است برخی از افراد و برخی از واحدهای صنفی اقدام به گران‌فروشی برخی از کالاها کنند که این موضوع موجی از نارضایتی را در بین شهروندان مشهدی برانگیخته است. بسیاری از این شهروندان تلاش کرده‌اند تا از طریق سامانه تلفنی ۱۳۵ تغزیرات حکومتی تخلفات را گزارش دهند، اما طبق اعلام مخاطبان، پاسخ‌گویی این سامانه با چالش‌هایی همراه بوده است.

● تجربه خبرنگار: تماس با ۱۳۵ و پیامک خودکار
برای بررسی دقیق‌تر خبرنگار صدای مردم نیز شخصاً با سامانه ۱۳۵ تماس گرفت. در این تماس، سیستم خودکار از فرد تماس‌گیرنده خواست شماره تلفن همراه خود را وارد کند. پس از وارد کردن شماره، پیامی حاوی لینک وب‌سایت ثبت شکایات تغزیرات حکومتی (www.tazirat135.ir) به شماره ارسال شد. در واقع، هیچ‌گفت‌وگویی انسانی در این تماس شکل نگرفت و تمام فرایند از طریق پیام صوتی و لینک اینترنتی مدیریت شد.

● ثبت شکایت، بدون پاسخ روشن
در روزهای اخیر و هم‌زمان با تغییر و تحولات، مجموعه‌ای از گزارش‌های مردمی در غالب کم‌وکیف خدمات سرشماره‌های نظارتی ارائه شده است. بخشی از پیام‌های مردم بر نقاط ضعف این سرشماره‌ها اشاره دارد که سبب شده است دسترسی مردم با محدودیت روبه‌رو شود. یکی از نقدهای مردمی، درباره نحوه پاسخ‌گویی سامانه تلفنی ۱۳۵ و پیچیدگی فرایند ثبت شکایت از تخلفات صنفی است.



۱۳۵
شماره ۰۹۱۵۰۰۰۶۶۳
شماره ۰۹۱۵۰۰۰۶۶۳

۰۴



صدای مردم

یک ملت مدافع یک کشور

الباسی- تا پاي جان کنارتان هستيم.
۰۹۱۵۰۰۰۶۹۱- زنده باد ايران و زنده باد همه نيروهاي غيوري که در کنارمان هستند.
۰۹۲۲۰۰۰۹۳۸- ديشب وقتی صدای پدافند را شنیدم دعا کردم که با تمام توان و قدرت اهداف را بزنند. خدايا شکر که اتفاقی رخ نداد. این آرامش و تنی سالم و سلامت را مدیون نیروهای مسلح هستیم.
۰۷۳۸۰۰۰۰۹۱۵- آسمان اسقاطیل تحت سلطه ايران و نيروهاي ايراني است.
۰۹۱۰۰۰۰۶۶۳- در قرن‌هاي گذشته و جنگ‌هاي بسياري که به ايران تحميل شد هيچ‌گاه اين چنين ايران دست برتر نداشته است.
۰۹۱۵۰۰۰۰۹۲۲- خدا نگهدار هرکسي باشد که در اين شرايط هوای مردم را دارد. نيروهاي مسلح، نانوايان، کارگران جايگاه‌هاي پمپ بنزين و هرکسي که برای مردم تلاش می‌کند.
- محمدی- جانم فدای ايران.
۰۹۱۵۰۰۰۰۷۶۲- امام حسين^(ع) و امام رضا^(ع) پشت و پناه مردمی باشند که برای این کشور و آبادانی آن تلاش می‌کنند.



با ما در ارتباط باشید

۳۰۰۰۷۲۸۹

shahraramdorm

۰۹۰۵۴۴۵۸۰۶۰ - شماره ایپتا، 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.

حرف مردم

آموزش و پروش
مؤذن- با توجه به افزایش قابل توجه حضور دانش‌آموزان اتباع در برخی مدارس به ویژه در محدوده رضاییه متأسفانه شاهد بروز آسیب‌های اجتماعی، اخلاقی و هویتی در بین دانش‌آموزان بوده‌ایم. این وضعیت سبب نگرانی خانواده‌ها شده و نیازمند توجه ویژه و رسیدگی فوری است. با وجود نامه‌های مردمی و اطلاع‌رسانی به شورای محلات، تاکنون پاسخ شفافی ارائه نشده است. با توجه به آغاز زمان ثبت نام و سیاست‌های بین‌المللی مرتبط با حضور اتباع، خواهشمندیم پیگیری کنید. همچنین برای رسیدگی و بررسی جامع درباره وضعیت این مدارس چه اقداماتی باید انجام داد؟
شرکت برق
۰۹۳۷۰۰۰۷۱۸- در اثر قطع و وصل کردن برق، تلویزیون خانه پدرم سوخته است. با هزینه‌های بالا چرا شرکت برق جواب‌گو نیست؟ لطفاً پیگیری کنید.
دادگستری
۰۹۳۷۰۰۰۷۱۸- سکه هر روز گران

خواستید انجام شد

۱۳۷

ستون «الو» ۱۳۷۷: 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.

☎ شهروند اعلام کرده که اطراف دریاچه منهل حداثات تقاطع بولوار مجیدیه و سجاده تخریب شده است. (درخواست مرمت)

پاسخ ۱۳۷: عوامل فضای سبز منطقه ۱۲ مرمت دریاچه را انجام دادند.

☎ معبر پیاده‌رو در خیابان مهرالضا ۲۰ نشست کرده است. (درخواست مرمت)

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

☎ سنگ فرش تقاطع عابر پیاده واقع در تقاطع بولوار امامیه و شاهد به سمت حجاب تخریب شده است. (درخواست مرمت)

پاسخ ۱۳۷: عوامل ترافیک منطقه ۱۰ محدوده حق تقدم عابر پیاده را رفع نقص کردند.

☎ به علت دید نا کافی سرعت‌گیر در سید رضی ۳۹، نبش مهران ۶ شهروند درخواست نصب چشم‌گیره ای قبل از سرعت‌گاه دارد. (درخواست اقدام)

پاسخ ۱۳۷: عوامل ترافیک منطقه ۱۱ چشم‌گیره ای را قبل سرعت‌گاه نصب کردند.

ادامه

یادداشت

...باتوجه به تحولات روز ایران باید ضمن افزایش قدرت دفاعی و امنیتی، سیاست‌های نرم‌افزاری خود را در دیپلماسی در حوزه‌های بین‌الملل و تحریم‌ها تقویت کند و هم‌زمان آمادگی لازم برای مقابله سخت‌رانیز داشته باشد. در نهایت، شرایط حساس امروز بیش از هر وقت دیگری نیازمند تدبیر همدلی ملی و هوشیاری برای حفاظت از امنیت و منافع کشور است؛ مسیری که تنها با اراده ملی و حمایت یکپارچه مردم و حکومت میسر خواهد بود.

سامانه ۱۲۴ وزارت صنعت، معدن و تجارت در چند ساعت متفاوت تماس می‌گیریم. در همین راستا به منظور ارتباط با اپراتور این سامانه ۹ مرحله تماس گرفتیم. از این تعداد تماس چهاربار با بوق اشغال روبه‌رو شده و پنج مرحله دیگر نیز با پیام ضبط شده مواجه می‌شویم. در این متن ضبط شده ۹ گزینیه برای شهروند اعلام می‌شود که شامل موضوعاتی نظیر کم‌وکیف کالا، چالش‌های تولید، نماد تجاری، سامانه یکپارچه خودرو و ثبت گزارش‌های مردمی برای تخلفات است. آنچه در این باره می‌توان گفت، این است که مردم برای ثبت هرگونه گزارش تخلفات باید تا گزینیه اعلامی که شماره ۸ بود، پشت خط منتظر بمانند.

در این پنج بار تماس موفق با وجود ثبت کلید ۸ (این کلید مربوط به ثبت گزارش تخلفات و سوء مدیریت است) و گذشت زمان انتظار سه دقیقه‌ای، موفق به ارتباط با اپراتور این سامانه نشدیم.
بی‌شک ارتباط مردمی با سامانه ۱۲۴ نقش حیاتی در حفظ حقوق مصرف‌کنندگان، نظارت بر بازار و اعتماد عمومی ایفا می‌کند. این نکته را نمی‌توان نادیده گرفت که هرگونه ضعیف یا قوی عمل کردن این سامانه‌های مردمی می‌تواند بستر ساز یک جامعه مشارکت‌جو و ناظر یا یک جامعه منفعل بر عملکردها باشد.



این سازمان‌ها باشند. در چنین شرایطی چرا پاسخ‌گویی این سامانه‌ها به مردم این قدر ضعیف و با چالش است؟ مردم به دنبال سهولت و راحتی هستند. اما در سامانه ۱۲۴ این‌گونه نیست. یا وصل نمی‌شود یا بعد از زمان طولانی انتظار، پاسخی از آن سوی خط شنیده نمی‌شود.

موفق به گفت‌وگو و اعلام گزارش نشده‌ام.
شهروندی دیگری نیز کاربرد سامانه‌های ارتباط مردمی دستگاه‌های نظارتی مانند سهولت و راحتی کنونی بسیار مهم برمی‌شمارد و می‌گوید: این سرشماره‌ها تنها راه ارتباط مردم با مسئولان برای نظارت است. این شهروندی افزایش، اطلاع‌رسانی‌های مردم از شرایط بازار می‌تواند کمک بزرگی به افزایش نظارت‌های این سازمان‌ها داشته باشد. به عبارت ساده‌تر مردم می‌توانند با زوی قوی

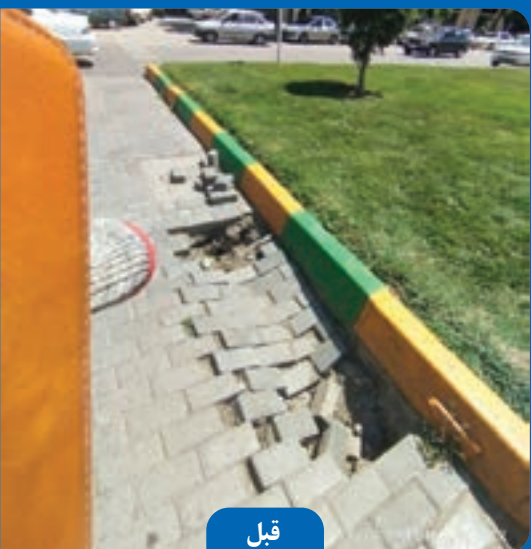
● ۹ تماس بی‌نتیجه و بی‌پاسخ در ادامه با توجه به این دغدغه مردمی با



بعد



حین



قبل

پیاده‌رو مسیر گذرگاه عابر پیاده واقع در بولوار هفده شهریور شمالی، روبه‌روی هفده شهریور شمالی ۱۲ خراب شده و نیاز به ترمیم دارد. در ادامه پیام این شهروند به شهرداری منطقه ارسال و برای ترمیم آن اقدام شد.



نگاه روز