

با ما در ارتباط باشید

۰۲۲۸۹۳۰۰۰ — پیامک shahraramardom — آی‌دی روبیکا ۰۹۰۵۴۶۵۸۰۶۰ — شماره اپتا، آی‌گپ و روبیکا 021-۴۴۷۱۵۰۰۰ — رایاناامه Shahranews@mashtad.ir —

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

شرکت برق

صحرائی- حالاممكن است به شوخی بگيريد، اما هر روز كه قطع برق ادامه داشته باشد، سواى خسارتى كه به مردم بايت اين قطع و وصل ها وارد مى شود اين تكته را نبايد از ياد برد كه اين وضعيت به نيروگاه ها نيز خسارت وارد مى كند و حتى ممكن است نيروگاه هاى را از بين ببرد.

قطار شهری

اباذريان- از مديران شركت قطار شهری مشهد تقاضا داريم تعداد واگن هاى خط يك را افزايش دهند.

فراورده های نفتی

خوش نیت- پمپ بنزین میدان حافظ تا چهارراه صياد در بولوار پیروزی ترافیک ایجاد می کند، چه كسى به اين پمپ بنزین مجوز داده است؟ با پیگیری مدتی تعطیل شد، اما دوباره شروع به کار کرد.

اوسو- مدير عامل محترم شركت ملّی پخش فراورده هاى نفتى و رياست محترم اداره كل استاندارد استان خراسان رضوى، ۱۶ شهريور حوالى ساعت ۱۲ ظهر براى زدن بنزین به پمپ بنزین جایگاه ۱۳۰ احدفاصل میدان ارونند

خواستید انجام شد

ستون «الو ۱۳۷» صدای شماست كه به مركز ارتباطات مردمى شهردارى مشهد رسیده است تا ما به عنوان رسانه شما، آن را به گوش مسئولان برسانيم و از مسئولان خواسته هايتان را مطالبه كنيم.

سنگ فرش محل عبور عابر پیاده در محدوده تقاطع

هفت حوض نشست کرده است. (درخواست

مرمت)

پاسخ ۱۲۷: عوامل فنى و عمران منطقه ۷ سنگ فرش را مرمت كردند.

مالکى واقع در بولوار تقويه ۲۶، انتهای ضرابى ۷،

جسمى از نخاله رادر معبر سواره رو تخلیه کرده است. (درخواست خطا)

پاسخ ۱۲۷: عوامل خدمات شهری منطقه ۱۲ نخاله ها را جمع كردند.

آسفالت معبر سواره رو در خیابان مجد ۲۵، آزادى ۱۶،

تخریب و چاله ایجاد شده است. (درخواست مرمت)

پاسخ ۱۳۷: عوامل فنى و عمران منطقه يك آسفالت را مرمت كردند.

با توجه به وجود مدرسه در محدوده خیابان

شاهد، حدفاصل شاهد ۳۷ و ۴۱ و سرعت زیاد خودروهاى عبورى، شهروند درخواست نصب سرعت كاه را دارد. (درخواست اقدام)

پاسخ ۱۲۷: عوامل ترافيك منطقه ۱۰ سرعت كاه را نصب كردند.

شهروند اعلام كرد مدتی است در بولوار معلم،

داخل زمین واليبال واقع در بوستان حفارى انجام شده، اما مرمت نشده است. (درخواست مرمت)

پاسخ ۱۲۷: عوامل خدمات شهری منطقه ۱۱ آسفالت را مرمت كردند.

آسفالت نیش خیابان آیت ا... هاشمى رفسنجانى ۳۱،

داخل كنارگذر، حفارى شده، اما مرمت نشده است. (درخواست مرمت نوار حفارى)

پاسخ ۱۲۷: عوامل منطقه آسفالت را مرمت كردند.

معبر پیاده رو در خیابان هاشمیه، حدفاصل هاشمیه

۱۶ و ۱۸، نشست کرده است. (درخواست مرمت)

پاسخ ۱۲۷: عوامل فنى و عمران منطقه ۹ پیاده رو را مرمت كردند.

ادامه

یادداشت

...و هرگونه انعطاف پذیری را کاش می دهد. سؤال بدون پاسخ طرف غربی این است كه منافع ایران برای رسیدن به نقطه تفاهم و امنیت اماكن هسته‌اى در آینده چگونه تضمین خواهد شد؟

ذهنیت ایران يك بى‌اعتمادى بزرگ است. اين ترامپ بود كه در دور اول رياست جمهورى از برجام خارج شد و در آستانه دور ششم مذاكرات به بنیامین نتانیاهو چراغ سبز نشان داد.

دیپلماسى ایران با تروئیکا و آژانس بین‌المللى انرژی اتمى همچنان ادامه دارد، اما غنى‌سازى تنش در اروپا زیر چتر ترامپ و عطش اسرائیل برای جنگ امکان برخورد سخت را پررنگ می‌كند. به نظر می‌رسد دیپلماسى موفقیت‌آمیز درگرو تغییر رویکرد تروئیکای اروپایی از فشار به سمت ایجاد اعتماد و پذیرش منافع مشروع ایران است. در غیر این صورت، این پرونده نیز به چرخه بازتولید تنش‌هاى منطقه‌اى تبدیل خواهد شد.

شهرآرا گلابه مندى مردمى از نحوه پاسخ‌گویی سامانه ۱۲۲ را پیگیری می‌كند

انتظار پشت خط آبفا

گزارش

اصلی‌ترین درگاه ارتباط مشترکان با کارشناسان آبفاست. سامانه ۱۲۲ كه در بزرگراه قطعى واقت فشار آب، اتفاق‌هاى گوناگون مرتبط با آب و مشكلات فاضلاب‌هاى شهری، گزارش‌هاى شهروندان را ثبت و ضبط مى‌كند، مشكلاتى كه گاهى شهروندان همانجا پاسخ‌آنى دریافت مى‌كنند، در اين ميان تعداد زیادى از پرسش‌ها به بررسى و پیگیری بیشتری نیاز دارند تا پاسخى كارشناسى شده به مشتركان ارائه شود. به همین سبب به وقتى ديگر موكول مى‌شود. در اين روزها بحران كمبود آب و ته‌كشیدن ذخایر آبى، گاه و بیگاه براىین تماس‌هاى نگران‌كننده سامانه اثر گذاشته است. برخى از شهروندان معتقدند كه تماس‌هاى آن‌ها پاسخ‌گویی نمى‌شود و حتى بسیاری از شهروندان به علت شلوغى بیش از حد سامانه ۱۲۲، عطای آن را به لغایش مى‌بخشند. برخى از شهروندان نیز حضورى به شركت آب منطقه‌اى مراجعه مى‌كنند.

گذر از هفت‌خان رستم شماره‌گرى

صدى پوریكى از شهروندان است كه در محدوده بولوار سجاد زندگى مى‌كند. ساكن طبقه ۵ است و از اوقات فشار آب حساسى كلافه است. مى‌گوید: چند بارى با سامانه ۱۲۲ تماس گرفتم و از اوقات فشار آب منزلم به آن‌ها گفتم، اما براى برقرارى تماس هفت‌خان رستم را پیمودم. يعنى بايد وقت بگذارى تا بتوانى حرفت را بزنى، اگر آخرش نتيجه‌اى داشته باشد اين همه زحمت و معطلی براى شماره‌گرى را فراموش مى‌كنى.

سالن‌آرايشى سمیه اسدزاده هم در خيابان فرامرز عباسى است و مى‌گويد گاهى با مشكل قطع آب روبه‌روست علاوه بر آن نسبت به هزينه افزايشى قبض آب گلايه مند است. او مى‌گويد: براى بررسى و پیگیری مشكل فنى و هزينه‌قبض آب با سامانه ۱۲۲ تماس گرفتم، اما موفقه به برقرارى تماس نشدم.

او ادامه مى‌دهد: قطع آب براى من كه سالن‌زيبايى دارم به ويژه در زمانى كه مشترى داخل سالن حضور دارد و بايد با آب شست و شوناجم دهيم آزار دهنده است. من با اين همه مشترى فرصت نمى‌كنم براى قطعى‌هاى گاه و بيگاه به شركت آب و فاضلاب مراجعه كنم. چند بار كه با خط ۱۲۲ تماس گرفتم مشغول بود. با چند بار تماس بى‌درپى در خوش‌بينانه‌ترين حالت به صورت اتومات با پيام گويابى با اين مضمون

روبه‌روى شويم، كليد شماره ۱۱ اعلام حادثه و ارتباط با كارشناسان. كليد شماره ۲: پیگیری حوادث اعلام شده (حادثه آب، حادثه فاضلاب و امور مشتركين). كليد شماره ۳: امور مشتركين شامل پرداخت قبوض و... او در ادامه مى‌گويد: بعد از اينكه شماره‌ها اعلام مى‌شود، با بوق ممتد روبه‌روى شويم. به همین علت ناگزيرم از كار زندگى‌ام بزنم تا مشكل را ريشه‌اى برطرف كنم. سؤال اين است كه وقتى با پیگیری مشكل به شكل تلفنى در وقت مردم صرفه جويى مى‌شود و از طرفى ترافيك براى رفت و آمد هاى اين چنينى ايجاد نمى‌شود چرا ادارات مشهد سامانه‌هاى تلفنى خود را به روزرسانى

نمى‌كنند؟ با اين همه مشكلات بايد ادارات مشهد پاسخ‌گویی از راه دور يا مجازى خود را تقويت كنند.

جواب‌گو نيستند

شهروند ديگرى در همان جمله تأكيدى اوليه، پرونده اين خط را مى‌پيچد و مى‌گويد: «اصلا جواب‌گو نيستند.»

كريمى مى‌خواهد گله مندى از يك كاسب بد مصرف‌راه به سامانه ۱۲۲ گزارش دهد. او مى‌گويد: اين سامانه‌هاى سه‌رقمى بايد در کوتاه‌ترين زمان ممكن مشكلات مردم را برطرف كنند نه اينكه امثال من ساعت‌ها پشت خط معطل بمانيم آن هم فقط براى اينكه حرفمان را بشنوند. حداقل شما از ترتيبون خودتان اعلام كنيد كه كل فروشى محدوده سكونت مادر خيابان كوهسنگى هم ماشين را با آب شرب شست و شوى مى‌دهد، هم هر روز سايبان و پياده‌رو هاى جلو مغازه را به طرز اغراق‌گونه‌اى با آب شرب نظافت مى‌كند. هر چه تذكر مى‌دهيم فايده‌اى ندارد.

درگاهى براى شنیدن صدای مردم

حوريه حيرى، مدير دفتر ارتباط با مشتريان آبفاى مشهد در پاسخ به گلايه‌هاى مردمى اين‌طور توضيح مى‌دهد: در درجه اول مواردى را كه مصداق داريد با كد اشتراك يا حتى شماره‌هاىي را كه شهروند با سامانه تماس گرفته اعلام كنيد تا بررسى دقيق‌ترى انجام شود و مشخص شود اگر تعلق و پاسخ‌ندادنى در كار بوده به چه علتى بوده است.

حيرى ادامه مى‌دهد: موارد مصداق بد مصرفى كه شهروندان در سطح شهر اعلام مى‌كنند در دفتر CRM (مديريت ارتباط با مشتريان) ثبت

آبفاى مشهد:

براى اينكه مشترك متوجه شود

كم مصرف يا پرمصرف

است يا اينكه چرا

اصلا آب بها زياد

حساب شده لينك

قبض تحليلى همراه

با پيامك ارسال

مى‌شود

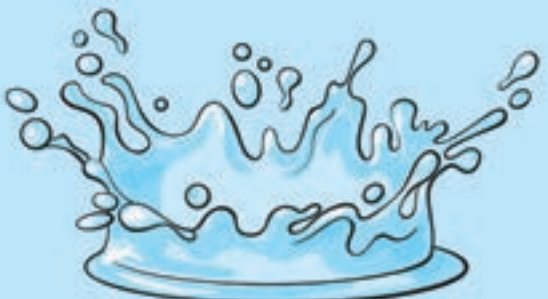
نارضايتى «فرهاد» از اليت

مديرعامل تات: پارک هوشمند حاشيه‌اى اين معبر پس از بررسى كارشناسان تخصصى مصوب شده است



سامانه‌ی جامع تلفن گویا مدیریت اتفاقات آب

122



سرشماره ۱۲۲ به روایت آمار



تعداد تماس‌ها در تیرماه



میانگین تماس مردم با ۱۲۲

تماس در روز

رهگیری مى‌دهيم. درخواست سیستمى به واحد مربوط براى پیگیری کارها ارسال مى‌شود. سپس به صورت پيامكى برايش كد رهگیرى فرستاده مى‌شود.

او با اشاره به اينكه در تيرامسال حدود ۱۴۰ هزار تماس داشته ايم كه میانگين روزانه اش نزديك به ۴ هزار و ۵۰۰ تماس ثبت شده است يادآور مى‌شود: بى‌شك اين تعداد تماس حتما مشترك را گاهى پشت خط نگه مى‌دارد.

قبض تحليلى راهگشاست

تصاعدى بودن نرخ قبوض موضوعى است كه حيرى آن را به عنوان عاملى براى تماس‌هاى بى‌شمار با اين سامانه مى‌داند و بيان مى‌كند: براى اينكه مشترك متوجه شود كم مصرف يا پرمصرف است يا اينكه چرا اصلا آب بها زياد حساب شده است لينك قبض تحليلى را تهيه كرده ايم. لينك اين قبض پايين پيامك ارسالى قبوض وجود دارد. اگر مشتركى به عنوان مثال فقط ۱۰ درصد كمتر مصرف كرده باشد در اين قبض تحليلى، نشان داده مى‌شود كه تا چه ميزان از هزينه قبض او كمتر شده است.

او ادامه مى‌دهد: حتى شهروندان مى‌توانند مصرف آب خود را با مصرف آب همسايه‌ها، هم منطقه‌اى و ها هم محله‌اى هايشان مقايسه كنند. خود اين موضوع كمك زيادى مى‌كند براى اينكه شهروندان بتوانند خودشان بررسى جزئى اين مسئله آموزش داده مى‌شود چطور و در سايت آبفا قرار مى‌دهيم. حتى به صورت درخواست برقرار مشتريان را استخراج مى‌كنيم و در سايت آبفا قرار مى‌دهيم. حتى به صورت درخواست آموزش داده مى‌شود چطور شهروند با استفاده از سامانه ۱۲۲ و بدون اينكه پشت خط منتظر بماند درخواستش را به ثبت نهايى برساند.

انتخاب گذر ها بر اساس نظر كارشناسان

قاسم طاهرى، مديرعامل شركت توسعه ارتباطات ترافيكى شهردارى مشهد در پاسخ به اين شهروند مى‌گويد: اينكه كدام گذر مشمول اين طرح شود فرابند تخصصى و مشورتنى و كارشناسى دارد.

طاهرى مى‌افزايد: بررسى كارشناسان تخصصى شوراى عالى ترافيك استان درباره خيابان فرهاد بر محور ضرورت مديريت توقف و كنترل خودرو در اين خيابان بود.

پارک معبر فرهاد مصوبه دارد

مديرعامل شركت توسعه ارتباطات ترافيكى شهردارى مشهد پرهيز از توقف‌هاى نامتعارف و توزيع عادلانه فضای پارک در معابر عمومى را مهم‌ترين عامل اجرای پارک هوشمند حاشيه‌اى ذگرمى‌كند و مى‌افزايد: باتوجه به توضيحات ارائه شده مديريت پارک حاشيه معبر فرهاد مطابق قانون و با حضور نمايندگان دستگاه‌هاى دولتى مطرح و تصويب شد. طاهرى يادآورى مى‌كند: پس از طى اين مراحل، مصوبه براى اجرا به شهردارى مشهد ابلاغ شده است.



به چالش بسته ماندن در پارکینگ هنگام قطع برق برخورد نکنند. واقعا مانده ام حالا با چه منطقى براى پارک هر روزه خودرويم مقابل منزل هزينه اليت پرداخت كنم؟ اين شهروند در ادامه درخواستش را اين‌طور بيان مى‌كند: من و ديگر همسايه‌ها كه پیگیری كرديم به نتيجه‌اى نرسيديم. از شهرآرا تقاضا داريم پیگیری كند تا مسئولان

ساكنان آپارتمان‌ها به دليل كمبود فضای پارک ناچارند ماشين‌ها را شبانه‌روى مقابل منزل پارک كنند.

در سر قطع برق و پارک خارج از پارکینگ

كريمى در ادامه توضيح مى‌دهد: ديگر آنكه به دليل قطع برق، برخى از ساكنان به ناچار خودرو خود را كنار خيابان مى‌گذارند تا

عکس: احمد حسینی / شهرآرا



ذره بین

نبود جای پارک كافى براى خودروها در معابر عمومى اصلى و فرعى يکى از چالش‌هاى جدى و مهم مشهد است. موضوعى كه مديريت شهری را سال‌ها پيش به سمت مديريت پارک حاشيه‌اى سوق داد تا راهكارى براى معضل خلأ پارکینگ مناسب در معابر شلوغ و پرتردد باشد.

چالش پارک مقابل منزل

در شرایط کنونى و با گذشت پانزده سال از عمر مديريت پارک حاشيه‌اى هنوز نقد‌هايى در اين باره وجود دارد. يکى از هزينه آن گلايه دارد و ديگرى از اينكه مقابل ملک مسكونى اش پارکینگ انواع خودرو شده تا راحت است و معتقد است پارک خودروها مقابل منزلش اورا با چالش‌هايى روبه‌رو کرده است. شهروندى كه خود را نماينده همسايه‌ها معرفى مى‌كند در اين زمينه به صدای مردم شهرآرا مى‌گويد: شهردارى مشهد به تاژگى حاشيه خيابان فرهاد ۱۰ مطرح پارک اليت تعريف کرده است. اين در صورتى است كه در اين محدوده بيشتتر منازل مسكونى قرار دارند و برخى