

حامد حلیمی با ۵۰ بار تماس با ۱۳۷، رکورددار الگوی مطالبه‌گری در منطقه ۱۰ شد

## خستگی ناپذیر تا حل مشکل



● چه چیزی باعث می‌شود یک مطالبه را رها نکنید؟  
وقتی مشکلی را می‌بینیم، احساس می‌کنیم وظیفه داریم تا حد توانم آن را دنبال کنیم. مثلاً برای یک خط عابر پیاده حدود ۲۵ ماه پیگیری کردم تا بالاخره انجام شد. اگر بعد از اولین پاسخ یا تاخیر، موضوع را رها می‌کردم، به احتمال زیاد آن کار هم به نتیجه نمی‌رسید.

● در صحبت‌هایتان اشاره کردید که فقط با ۱۳۷ در ارتباط نیستید.

بله، هر جا سامانه‌ای برای پاسخ‌گویی وجود داشته باشد، از آن استفاده می‌کنم. از شرکت برق گرفته تا گاز و سامانه‌های دیگر. حتی بعضی از اپراتورهای صدای من را می‌شناسند، چون خیلی تماس می‌گیرم.

● چرا بقیه شهروندان کمتر از این ظرفیت‌ها استفاده می‌کنند؟

به نظرم دلیل آن، ضعف اطلاع‌رسانی است. خیلی از مردم نمی‌دانند برای هر مشکل باید با کدام شماره تماس بگیرند.

● یک توصیه به شهروندان؟

اینکه بی‌تفاوت نباشند. اگر مشکلی را می‌بینند، از کنار آن عبور نکنند. امروزه راه‌های ارتباطی زیادی برای پیگیری مطالبات وجود دارد. هرچه مشارکت مردم بیشتر باشد، مشکلات هم سریع‌تر شناسایی و برطرف می‌شود.

از شهر، هر جا ایرادی ببینم، احساس می‌کنم باید اطلاع بدهم.

● فعالیت شما در شورای اجتماعی محله هم در این پیگیری‌ها نقش داشته است؟

بیشتر دغدغه شخصی است ولی چند سالی است که در شورای اجتماعی محله امامیه فعالیت می‌کنم. مشکلات را بیشتر می‌بینم و مطالبات هم محله‌ای‌ها را بهتر می‌شناسم. بیشتر درخواست‌های مربوط به روکش آسفالت و اصلاح معابر از همین سامانه پیگیری شد. همچنین در یکی از نقاط محله هم وضعیت دفع زباله مناسب نبود و زباله‌ها کنار دیوار یک مدرسه رها می‌شد. با پیگیری‌های مکرر، سطل زباله نصب شد. امروز اگر کسی قبل و بعد آن محل را ببیند، متوجه تفاوتش می‌شود.

● پیگیری‌های شما فقط به محله امامیه محدود می‌شود؟

من حتی در سفر هم اگر مشکلی ببینم، پیگیری می‌کنم. به نظرم وقتی مسیر حل یک مشکل را می‌دانیم، نباید به آن بی‌تفاوت باشیم. برای من مهم نیست موضوع مربوط به کدام شهر یا کدام دستگاه باشد.

شاهیان تصور اینکه یک پیگیری تلفنی ساده می‌تواند تغییرات بزرگی در یک محله یا شهر به وجود بیاورد، شاید دور از ذهن باشد. اما شهروندانی هستند که با جدیت، این ارتباط دوطرفه را حفظ می‌کنند. حامد حلیمی، ساکن محله امامیه و رئیس شورای اجتماعی این محله، از جمله شهروندانی است که به ۵۰ بار تماس با ۱۳۷ نامش در فهرست پرتماست‌ترین کاربران این سامانه در مشهد ثبت شده است. این شهروند مشارکت‌جو باور دارد مطالبه‌گری وظیفه همه ماست و اگر مردم، مسیرهای پیگیری را بشناسند، بسیاری از مشکلات شهری زودتر برطرف می‌شود.

● اولین تماس تلفنی با سامانه ۱۳۷ را خاطرتان هست؟

حدود سال ۱۳۹۲ بود. از طریق بنرها و تبلیغات شهری با این سامانه آشنا شدم. شهرداری از مردم خواسته بود مشکلات و معضلات شهری را اطلاع دهند تا پیگیری شود. من هم چند مورد را گزارش کردم و وقتی دیدم نتیجه می‌دهد، بیشتر ترغیب شدم.

● همان تماس‌های اول باعث اعتماد به سامانه شد؟

گاهی حتی در کمتر از ۲۴ ساعت مشکل برطرف می‌شد. البته بعضی موضوعات هم زمان بیشتری می‌خواست، ولی مهم این بود که می‌دیدم درخواست‌ها ثبت می‌شود و به نتیجه می‌رسد. برای همین هر جا مشکلی می‌دیدم، آن را گزارش می‌دادم.

● بیشتر چه نوع مشکلاتی را پیگیری می‌کنید؟

هر موضوعی؛ از آسفالت، جدول‌گذاری و روشنایی گرفته تا فضای سبز، نظافت، ایمنی معابر و مسائل ترافیکی. برای من فرقی نمی‌کند مشکل در محله خودم باشد یا در نقطه دیگری



شهروند محله سرفرازان، در پیگیری‌های تلفنی با ۱۳۷ دغدغه حفظ فضای سبز و محیط زیست شهری را دارد

## شهر متعلق به همه ماست



● چرا این موضوع تا این اندازه برایتان اهمیت داشت؟  
چون قبلاً نمونه آن را دیده بودم. در بخشی از همان محدوده، علف‌های خشک دچار آتش‌سوزی شده و آثار سوختگی مشخص بود. اگر این اتفاق دوباره می‌افتاد، احتمال داشت بخش زیادی از فضای سبز از بین برود.

● شما در برابر حفظ سرمایه‌های شهری هم احساس مسئولیت می‌کنید؟

دقیقاً همین‌طور است. برای ایجاد فضای سبز، کاشت درخت و نگهداری آن، هزینه‌های زیادی صرف می‌شود. وقتی می‌بینیم با یک بی‌توجهی ممکن است همه این زحمات از بین برود، طبیعی است که احساس مسئولیت کنیم.

● بعد از پیگیری این موضوع، چه بازخوردی گرفتید؟  
خوشبختانه رسیدگی انجام شد و نیروهای اجرایی هم تأکید کردند که باید پیگیری می‌شد.

● دلیل این پیگیری‌ها چیست؟

دلسوزی برای شهر. وقتی می‌بینم مشکلی وجود دارد و می‌توانم آن را اطلاع بدهم، ترجیح می‌دهم بی‌تفاوت نباشم. اگر هر شهروندی به اندازه توان خودش مشارکت کند، بسیاری از مسائل زودتر حل می‌شود. به نظرم، دیدن مسائل شهر فقط وظیفه مدیران شهری نیست. شهر متعلق به همه ماست.

● تا حالا از طولانی شدن روند پیگیری‌ها خسته شده‌اید؟

بله برای من هم پیش آمده است؛ مثلاً بعضی وقت‌ها که مدت زیادی در انتظار پاسخ بوده‌ام یا برای ثبت درخواست باید زمان بیشتری صرف می‌شد. اما وقتی موضوع مهم باشد، نمی‌توان آن را رها کرد. به نظرم اگر شهروندان پیگیر نباشند، برخی مشکلات اصلاً دیده نمی‌شود.

● موردی بوده است که پیگیری شما از بروز یک مشکل جدی پیشگیری کرده باشد؟

موضوع مربوط به اراضی کوه پارک در محدوده انتهای خیابان خسروی ۵ است. یاد می‌آید پوشش گیاهی آن محدوده به دلیل بارندگی‌ها خیلی رشد کرده بود. اما با گرم شدن هوا و خشک شدن علف‌ها، خطر آتش‌سوزی وجود داشت. این موضوع را به سامانه اطلاع دادم و خوشبختانه نیروهای مربوطه برای پاک‌سازی و جمع‌آوری علف‌های خشک وارد عمل شدند. آن‌ها برای پیشگیری از یک آتش‌سوزی، خیلی تشکر کردند.

شاهیان احسین صادقی، ساکن محله سرفرازان، سال‌هاست از طریق سامانه ۱۳۷ مسائل مختلف شهر را پیگیری می‌کند. دغدغه اصلی او حفظ محیط زیست و مراقبت از فضای سبز شهری است. این شهروند چهل و هفت ساله می‌گوید بعضی شهروندان از کنار مشکلات شهری راحت عبور می‌کنند، در حالی که بخش زیادی از فضای سبز و درختانی که با هزینه و زحمت فراوان کاشته می‌شوند، ممکن است از بین بروند. به باور او که از سال ۹۳ با مرکز ۱۳۷ ارتباط دارد، بسیاری از مشکلات زمانی برطرف می‌شود که شهروندان نسبت به آن‌ها حساس باشند. به مسئولان گزارش دهند و تا رسیدن به نتیجه پیگیر بمانند.

● نمونه‌ای از موضوعاتی را که دغدغه‌تان بوده است، به خاطر دارید؟

من از زمانی که ساکن طبرسی دوم بودم، هر جا مشکلی می‌دیدم، آن را پیگیری می‌کردم. بعد از جابه‌جایی محل سکونت هم این ارتباط ادامه پیدا کرد.

