

سیهرغرب، گروه خبر – طاهره ترابی‌مهوش:

مدیر سامانه مدیریت شهری شهرداری همدان مطرح کرد: مرکز ۱۳۷ تنها مرجع همیشه بیدار

شهرداری به صورت ۲۴ ساعته فعال است

شهرداری به عنوان یک نهاد اجتماعی، مدیریت واحد شهری را از مهم‌ترین وظایف خود دانسته و با آگاهی از تحولات اخیر در عرصه کار و روابط اجتماعی گام‌های متعددی را برداشته است، در این راستا مرکز سامانه مدیریت شهری(۱۳۷) فرصتی برای مشارکت شهروندان و متقابلاً ایجاد زمینه بررسی میزان آشنایی، بهره‌گیری و رضایتمندی شهروندان به‌ عنوان مخاطبان و مشتریان این مرکز را فراهم ساخته است، مؤلفه‌های مهم سامانه مدیریت شهری(۱۳۷) پویایی، کارآمدی، اجتناب از گستردگی بیش از حد، کنترل و تحلیل اطلاعات، آموزش، ارتقای علمی و توانمندسازی منابع انسانی، فرهنگ‌سازی و اطلاع‌رسانی است براین اساس از آنجایی‌که طی چند روز گذشته شاهد افتتاح رسمی این سامانه بودیم بر آن شدیم تا به حضور در این مرکز در محل میدان رسالت و گفتگو با محمد گلشن مدیر سامانه مدیریت شهری شهرداری گفتگویی داشته و از نزدیک در جریان چگونگی فعالیت این سامانه قرار گیریم که در ادامه می‌خوانید:

” کاهش فرآیند بروکراسی اداری

مدیر سامانه مدیریت شهری شهرداری همدان با اشاره اینکه استقرار سامانه ۱۳۷ به درخواست شهردار در راستای ثبت و بررسی شکایات مردمی در حوزه‌های کاری شهرداری‌ها بر مبنای دوری جستن از بروکراسی اداری به عنوان نخستین دستور کاری مورد توجه قرار گرفت گفت: برای اجرای شدن این امر ابتدا بازدیدیی از شهرهای موفق دراین حوزه داشتیم.

محمد گلشن با تصریح بر اینکه طبق بررسی‌ها مشخص شدکه تنها چند شهر این سامانه را به صورت کامل اجرا کرده‌اند افزود: در شهری همچون مشهد این مرکز به عنوان مرکز فرماندهی شهرداری مطرح است.

وی با بیان اینکه طبقه بازدیدیی که از فرآیندکار در مرکز ۱۳۷ شهرداری مشهد داشتیم این سیستم، درخواست، نیاز و شکایت مردمی درحوزه شهری را شنیده، ثبت و بازپایی و به اطلاع مدیران مربوطه در هر بخش می‌رساند خاطر نشان کرد: بدین ترتیب بر آن شدسیم که ما نیز در شهرداری همدان چنین سیستمی را با کارآمدی بالا راه‌اندازی کنیم.

وی در ادامه افزود: از آنجایی‌که بافت و چارت

شهرداری‌ها باهم متفاوت است این سیستم در شهرداری همدان به صورت یومی‌سازی شده طبق ساختار آن به اجرا در آمد.

” برگزاری ۲۵۰ جلسه تخصصی برای واحدهای مختلف شهرداری

گلشن با بیان اینکه برای رسیدن به نتیجه مطلوب ۲۵۰ جلسه تخصصی در ۶ ماه نخست سال ۹۷ با واحدهای مختلف شهرداری اعم از معاونت‌ها، سازمان‌ها، مناطق و نواحی برگزاری کردیم تا مشخص شود که ما به دنبال ارائه چه خدمتی هستیم و چه خدماتی دراین واحدها می‌توانند به صورت الکترونیکی ارائه شود اذعان کرد: براساس اساسنامه، چارت سازمانی و سازمان تفصیلی شهرداری چیزی حدود یک هزار و ۱۰۰ کار استخراج شده‌ک این کارها قابلیت برون‌سپاری داشت و می‌شد این خدمات از طریق سامانه ۱۳۷ ارائه شود.

وی با تصریح براینکه پس از بررسی‌ها مشخص شد برای این هزار و ۱۰۰ کار، ۶۰۰ مجری اصلی در بدنه شهرداری تصمیم‌گیرنده هستند عنوان کرد: در برخی از این موارد شاهد آن بودیم که چند نفر به صورت موازی برای یک خدمت تصمیم می‌گیرند. مدیر سامانه مدیریت شهری شهرداری همدان با تصریح به اینکه پس به جراحی این ساختار از طریق سامانه ۱۳۷ پرداختیم که برای هر خدمت یک مدیر وجود داشته باشد عنوان کرد: این رویکرد سرعت کار را بالاتر می‌برد.

گلشن با تاکید براینکه بعد از فرآیند استخراج خدمات و تعیین مدیر مربوطه نسبت به زمان‌بندی پاسخ‌گویی درخواست‌ها و نیازها اقدام کردیم عنوان کرد: به واقع این فرآیند به دلیل لزوم تغییر در فضای ستی حاکم بر مردم و شهرداری بسیار دشوار بود. وی با تاکید براینکه تعیین زمان‌بندی برای نیازها و درخواست‌ها ۶ ماه کاری زمان برد خاطر نشان کرد: برای ارائه خدمت این سامانه ۹ درگاه تعریف شد. وی با بیان اینکه همکاران آن از طریق ۱۰ خط تلفن به صورت شبانه‌روزی پاسخگوی نیازها، درخواست‌ها و شکایات‌های مردمی هستند گفت: همچنین دو نرم‌افزار نظارتی به صورت اپلیکشن با عنوان چشم شهروند طراحی شد که از این طریق

شهروندان می‌توانند با استفاده از تلفن همراه خود در هر نقطه از شهر هر مشکل و یا شکایتی را به صورت مستند(عکس و فیلم) تهیه و منعکس کنند. گلشن با اشاره به اینکه بعد از رفع معضل منعکس شده با شهروندی که نسبت به انعکاس مشکل اقدام کرده تماس گرفته می‌شود و او را از رفع مشکل مطلع می‌کنیم عنوان کرد: سامانه پیام کوتاه ۵۱۳۷۰۰۰۵۱۳۷۱۰۰۰،صندوق پستی، صندوق صوتی، گشت‌های نظارتی و غیره از دیگر درگاه‌های ارتباطی هستند.

وی با بیان اینکه البته درحال حاضردرگاه تماس تلفنی با سامانه ۱۳۷ فعال است گفت: در روز افتتاحیه هزار و ۴۰۰ تماس تلفنی به ثبت رسید.

” روزانه چیزی حدود ۸۰۰ تا ۹۰۰ درخواست و شکایت در سامانه۱۳۷ ثبت می‌شود

مدیر سامانه مدیریت شهری شهرداری همدان با اشاره به اینکه به صورت میانگین روزانه چیزی حدود ۸۰۰ تا ۹۰۰ تماس به ثبت می‌رسد خاطر نشان کرد: نکته اصلی در تعداد بالای تماس‌ها این است که بسیاری ازاین تماس درحیطه و ارتباط وظایف تعریف شده برای شهرداری نیست.

گلشن با بیان اینکه در واقع در بسیاری از مواقع همکاران بنده درخصوص مشکلات غیرمرتبط دریافتی به شهروندان مشاوره می‌دهند عنوان کرد: البته به دنبال آن هستیم که درگاهی را نیز برای زیرساخت‌های خدماتی همچون شرکت‌های آب و فاضلاب، برق و گاز نیز دراین سامانه تعریف کنیم.

وی با تصریح براینکه ۶ ماه دوم سال ۹۷ نیز بعد از استقرار نرم‌افزار برای آموزش به پرسنل شهرداری اقدام کردیم اذعان کرد: ۵۰۰ نفر از پرسنل شهرداری که با این سامانه در ارتباط هستند تاکنون آموزش دیده‌اند.

مدیر سامانه مدیریت شهری شهرداری همدان با اشاره به اینکه تمامی فرآیند ثبت درخواست‌ها و شکایت‌ها سیستمی است عنوان کرد: این فرآیند به سه طریق وی پی ان، تحت وب ”برای نخستین بار در شهرداری همدان تست نفوذ انجام شد“ و نیز با گوشی همراه دنبال می‌شود.

مدیر سامانه مدیریت شهری شهرداری همدان مطرح کرد:

مرکز ۱۳۷ تنها مرجع همیشه بیدار در شهر

گلشن با بیان اینکه تعریف اینس فرآیند منجر به آن شده که درهر لحظه از شبانه‌روز ۶۰۰ کادر اصلی این سامانه در شهرداری مکلف به پاسخگویی هستند تشریح کرد: البته باید پذیرفت که تعدادی از اینس مشکلات درآن واحد امکان برترفع شدن ندارند.

وی با اشاره به اینکه در فرآیند ارائه خدمات به دنبال آن هستیم که به شهروندان آموزش دهیم که ثبت برسانند تشریح کرد: به عنوان مثال درخصوص درخواست‌های خود را متناسب با زمان مناسب آن به ثبت برسانند تشریح کرد: به عنوان مثال درخصوص سم‌پاشی باید درفصل سم‌پاشی این درخواست باید به ثبت برسد تا بتوان درکوتاه‌ترین زمان نسبت به ارائه خدمت، همکاران بنده درشهرداری اقدام کنند.

مدیر سامانه مدیریت شهری شهرداری همدان با تاکید براینکه درحال حاضر دراین سامانه به صورت آنلاین تمام درخواست‌های ثبت شده و مراحل اجرای آن قابل رویت است اذعان کرد: خوشبختانه این سیستم به گونه‌ای طراحی شده است که امکان دخل و تصرف در آن وجود ندارد.

” بیشترین درخواست‌ها درحوزه شهری به سهم ۶۱ درصدی است

وی با اشاره به اینکه بیشترین درخواست‌های ثبت شده درحوزه خدمات شهری با سهم ۶۱ درصد، فنی و عمرانی ۳۲ درصد، حمل و نقل و ترافیک ۴ درصد و فرهنگی و شکایت هر کدام یک درصد بوده است تصریح کرد: ارزیابی ماهانه ملاک عمل ماست.

رصد عملکرد بخش‌های مختلف شهرداری با سامانه ۱۳۷

وی با بیان اینکه درواقع سامانه ۱۳۷ بیانگر چگونگی عملکرد معاونت‌ها و سازمان‌های شهرداری است تصریح کرد: عملکرد نواحی ۱۲ گانه شهرداری دراین سامانه به لحظه رصد می‌شوند.

گلشن با تصریح به اینکه حتی امکان انعکاس شکایات درحوزه مباحثی همچون درخواست رشوه نیز قابلیت پیگیری دارد خاطر نشان کرد: این مباحث به حراست شهرداری منتقل و از این طریق تا رسیدن به نتیجه کار پیگیری می‌شود.

وی افزود: سامانه به صورت ماهانه، بر اساس عملکرد همکاران در شهرداری سه کارمند نمونه را

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان همدان مطرح کرد:

در صورت محقق نشدن سهمیه صرفه‌جویی، ناچار به اعمال خاموشی هستیم

بدهی ۴۴ میلیارد تومانی دستگاه‌های دولتی به شرکت برق

چراکه این امر باعث افزایش ظرفیت نیروهای پراکنده در استان می‌شود.

شهیدی گفت: قرارداد با نیروگاه خورشیدی برای ۸،۵ تا ۹ ساعت بوده که برای پیک روز این نیروگاه بسیار مهم، و حدود هفت میلیارد یورو معادل ۱۳۰ میلیارد تومان در این بخش سرمایه‌گذاری شده‌است. وی با بیان اینکه تلفات انرژی در پایان سال ۹۶، ۹۶٫۱۰ درصد بوده که با اقدامات صورت گرفته به ۱۰،۱۳ کاهش پیداکرد، خاطر‌نشان کرد: همدان جزء استان‌هایی بوده که تلفات انرژی در آن کمتر از میانگین کشوری است.

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان همدان در خصوص مشکلات این شرکت با بیان اینکه قصورات سال ۹۶، ۹۶ درصد بوده و در پایان سال ۹۷ به ۹۹ درصد رسیده‌است، یادآوری کرد: میزان مطالبات ما تا پایان اردماه از دستگاه‌های دولتی ۴۴ میلیارد تومان و از کل مشترکان ۱۰۰ میلیارد تومان بوده، البته مشکل اصلی ما در بخش سازمان‌ها و ادارات دولتی است که مطالبات را پرداخت نمی‌کنند. شهیدی با اشاره به اینکه هزینه‌های بخش جاری شرکت توزیع برق از محل مطالبات تأمین می‌شود، ادامه داد: هر میزان وصول مطالبات در بخش جاری مجبور به اعمال خاموشی هستیم.

شهیدی با اشاره به ۲۴ خدمت که از طریق وزارت نیرو ارائه می‌شود و عمده مراجعات در حوزه خدمات مشترکان است، به مشکلات وجود کاغذ در کشور اشاره و ابراز کرد: حذف قبض‌های کاغذی جزء

انتخاب می‌کند
” سامانه ۱۳۷ مجهز به نقشه "جی آی اس"

مدیر سامانه مدیریت شهری شهرداری همدان با اشاره به اینکه این سامانه مجهز به نقشه "جی آی اس " است گفت: شهروندان می‌توانند حتی مشکلات نشانی و آدرس محل زندگی خود همچون نداشتن نام و یا هم‌نامی کوچه‌ها را نیز جهت رفع شدن به این سامانه انتقال دهند.

گلشن با بیان اینکه دراین سامانه تلفن ثابت رومیزی مورد استفاده نیست بلکه از طریق نرم‌افزار با شهروندان همکاران بنده ارتباطی می‌گیرند ابراز کرد: در واقع دیگر حاشیه امنی برای کاربران تعریف نشده برای عدم پیگیری مباحث ارجاع شده وجود ندارد.

گلشن با بیان اینکه دراین سامانه برای هر پیام و یا درخواست دریافتی یک پروفایل در نظر گرفته می‌شود خاطر نشان کرد: این فرآیند در صرفه‌جویی در وقت موثر است.

وی با اشاره به اینکه برای تعیین تکلیف تقاضای پیام دریافتی ۷۱ حالت پیش‌بینی شده است ابراز کرد: برای رسیدن به نتیجه مطلوب در پیگیری و دریافت پاسخ واقعی در راستای حل مشکلات مطرح شده استقرار واحد بازخورد مورد توجه قرار گرفت.

این مقام مسئول در ادامه افزود: در واحد بازخورد کارهای ارجاعی که ازسوی کاربر انجام شده اعلام می‌شود دوباره بررسی و با شهروند نیز برای تایید انجام آن تماس گرفته می‌شود در صورت تایید پرونده منخومه و در غیر این صورت کار دوباره ارجاع داده می‌شود.

گلش با اشاره به اینکه در سامانه ما حتی تاخیر در پاسخگویی نیز درج می‌شود خاطر نشان کرد: بر اساس پژوهش‌های انجام شده در سال گذشته برای هر مأموریتی زمان‌بندی مشخص می‌شود که باید کارمند مربوطه در همان زمان کار را به سرانجام برسانند یا مهلت مجدد بگیرد در هر صورت تلاش می‌شود درخواست‌های شهروندان در کمترین زمان ممکن با حداکثر کیفیت انجام شود.

همچون آسفالت‌ریزی و نظافت قلمداد کرد گفت: ما به دنبال ایجاد این ظرفیت هستیم که در حوزه اصناف، هتل‌ها و بخشی از خدمات درمانی و غیره نیز به کمک این دوستان آمده و خدمات آن‌ها را به مردم اطلاع‌رسانی کنیم.

وی با تاکید بر اینکه برای هر شهروند طی هر تماس کد پیگیری ارسال می‌شود که در تماس‌های بعدی از این کد برای ادامه فرایند پیگیری استفاده کند عنوان کرد: درواقع ما به دنبال آن هستیم که فضای دیتای شهرداری دریک مکان به صورت جمعی دنبال شود.

گلشن با بیان اینکه برای پیگیری تماس‌ها سه وجه پیگیری عادی، آنی و فوری تعریف شده است گفت: طبق این تقسیم‌بندی پیگیری مسئله همچون قطع درخت آنی است.

مدیر سامانه مدیریت شهری شهرداری همدان با بیان اینکه دراین سیستم قابلیت تشویق، توبیخ و درج در پرونده کارمند نیز دیده شده است عنوان کرد: در واقع دیگر حاشیه امنی برای کاربران تعریف نشده برای عدم پیگیری مباحث ارجاع شده وجود ندارد.

گلشن با بیان اینکه دراین سامانه برای هر پیام و یا درخواست دریافتی یک پروفایل در نظر گرفته می‌شود خاطر نشان کرد: این فرآیند در صرفه‌جویی در وقت موثر است.

وی با اشاره به اینکه برای تعیین تکلیف تقاضای پیام دریافتی ۷۱ حالت پیش‌بینی شده است ابراز کرد: برای رسیدن به نتیجه مطلوب در پیگیری و دریافت پاسخ واقعی در راستای حل مشکلات مطرح شده استقرار واحد بازخورد مورد توجه قرار گرفت.

این مقام مسئول در ادامه افزود: در واحد بازخورد کارهای ارجاعی که ازسوی کاربر انجام شده اعلام می‌شود دوباره بررسی و با شهروند نیز برای تایید انجام آن تماس گرفته می‌شود در صورت تایید پرونده منخومه و در غیر این صورت کار دوباره ارجاع داده می‌شود.

گلش با اشاره به اینکه در سامانه ما حتی تاخیر در پاسخگویی نیز درج می‌شود خاطر نشان کرد: بر اساس پژوهش‌های انجام شده در سال گذشته برای هر مأموریتی زمان‌بندی مشخص می‌شود که باید کارمند مربوطه در همان زمان کار را به سرانجام برسانند یا مهلت مجدد بگیرد در هر صورت تلاش می‌شود درخواست‌های شهروندان در کمترین زمان ممکن با حداکثر کیفیت انجام شود.

برنامه‌های وزارت است و از ابتدای همراه قبوض به‌صورت غیر فیزیکی صادر می‌شوند که این امر علاوه بر صرفه‌جویی در کاغذ امکان دسترسی از طریق فضای مجازی را نیز مهیا می‌کند.

وی با اعلام اینکه سرعت سیم برق مسی نسبت به سال گذشته سه برابر شده، تصریح کرد: برای جلوگیری از اینس امر سیم‌های آلومینیومی که قیمت کمتری نسبت به سیم مسی دارد را جایگزین کرده‌ایم که این امر بازدارنده است.

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان همدان گفت: سی داریم قبل از سرقت کابل‌ها آن‌ها را به کابل خود نگه‌دار تبدیل کنیم که باعث کاهش سرقت کابل و همچنین قطع درختان می‌شود.

شهیدی با بیان اینکه ۶۰ درصد از شبکه‌ها تبدیل

به کابل زیرزمینی شده‌است و ۴۰ درصد باقی‌مانده ظرف یکی دو سال آینده انجام می‌شود، اظهار کرد: این کابل‌ها باعث کاهش خاموشی‌ها و سرقت می‌شود.

وی با بیان اینکه روشنایی فضای سبز و پارک‌ها در حوزه ویرانه‌های شهرداری است، خاطر‌نشان کرد: برق معابر در حوزه کاری ماقرار دارد که در این بخش ۱۵۰ مگاوات مصرف برق داشته‌ایم که این رقم استاندارد است.

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان همدان با بیان اینکه خوشبختانه طی هفته گذشته زیر ۶۴۰ مگاوات مصرف برق داشتیم که باعث شد خاموشی نداشته باشیم، یادآوری کرد: مبنای پیک مصرفی اسسال بر اساس عملکرد سال گذشته تعیین‌شده و از ابتدای تابستان تا ۱۵ مردماه روز‌های تعیین‌کننده‌ای برای صنعت برق محسوب می‌شود.

شهیدی در پایان با بیان اینکه برای صرفه‌جویی در مصرف برق در بخش خانگی طرح‌های تشویقی در نظر گرفته شده‌است، افزود: اطلاع‌رسانی شده تا مشترکان خانگی که کاهش مصرف دارند، از تخفیف برخوردار شوند.

عملکرد قوه قضاییه بهترین تبلیغ است

باید میزان اطلاع جامعه از قانون افزایش یابد

سیهرغرب، گروه خبر: نماینده ولی فقیه در همدان بهترین تبلیغ برای قوه قضاییه را عملکرد آن دانستست و بیان اینکه عدم آشنایی مردم با قانون یکی از مشکلات است، گفت: این موضوع باعث می‌شود برخی از مردم به‌راحتی رأی دادگاه را نپذیرند و تنها حق خود که شاید درست هم نباشد را طلب کنند.

حجت‌الاسلام والمسلمین حبیب‌الله شعبانی در جمع مدیران و مسئولان دستگاه قضایی استان با تشکر از خدمات دستگاه قضا، قضاوت را از شئون ولایت عنوان کرد و افزود: همه افراد این موضوع را قبول دارند و آن را یک مسئله اجتماعی می‌دانند، چراکه قدرت لازمه ولایت است.

وی با بیان اینکه اگر اعمال قدرت نباشد کارها پیش نخواهد رفت و اینس قدرت باید از نوع مثبت و در راه درست باشد، گفت: قضاوت یک فن است و نه صرفا یک علم.

نماینده ولی فقیه در استان همدان ادامه داد: صرف اینکه فردی قانون را یاد بگیرد، نمی‌توان گفت حتماً قاضی خوبی هم هست؛ زیرا در این رشته افرادی که تجربه بیشتری دارند، درص موفقیت‌شان بیشتر است. وی با بیان اینکه در کنار قضاتی که فعالیت خود را تازه شروع کرده‌اند حضور افتدرا با تجربه نیز نیاز است، در ادامه گفت: در بعضی از مواقع قانون و اخلاق باهم در تعارض‌اند، قضات مجبور به حرکت در یک چارچوب خاصی هستند، اما گاهی اوقات قاضی بین وجدان خود و قانون درگیر است که باید فکری برای این مشکل کرد.

شعبانی خاطر‌نشان کرد: گاهی اوقات اطمینان عرفی را اگر به‌عنوان حجت بپذیریم و به قضات اجازه‌ای در این زمینه داده شود، بسیاری از مشکلات حل خواهد شد؛ البته اگر علم قاضی جنبه شخصی داشته باشد، نمی‌تواند از لحاظ قانونی رأی صادر کند و خلاف قانون خواهد دارد.

وی عدم آشنایی مردم با قانون را یکی از مشکلات موجود دانست و گفت: عدم تسلط به قانون باعث می‌شود برخی از مردم به‌راحتی رأی دادگاه را نپذیرند و تنها حق خود که شاید درست هم نباشد

را طلب کنند.

نماینده ولی فقیه در استان همدان بهترین تبلیغ برای قوه قضاییه را عملکرد آن‌ها دانست و خاطر‌نشان کرد: ایجاد ارتباط با بدنه جامعه و اطلاع از مشکلات و حرف مردم گام مهمی در قوه قضاییه است که نشان از رشد این مجموعه دارد. وی با بیان اینکه پیشرفت دستگاه قضا به معنای رشد در عدالت است، تأکید کرد: از زمان حضور آیت‌الله رئیسی به جایگاه ریاست قوه قضاییه شاهد اتفاقات خوبی بوده‌ایم.