۱۴ مهر جاری وکمیسیون مهر مرکز پاسخگویی به گفت‌وگوهای رهگذر

(مکالمهٔ اختصاصی از مهتاب رهگذر)

مرکز پاسخگویی به گفت‌وگوهای رهگذر از صبح ۱۴ مهر جاری فعالیت رسمی خود را آغاز می‌کند. این مرکز با ۴۰ کارشناس در سه شیفت روزانه، تلفن‌های مردمی را درباره مسکن، کار، آب و حقوق شهروندی پاسخ می‌دهد. مسئولان می‌گویند هدف مرکز ثبت صدها گفت‌وگو در ماه نخست و تهیه گزارش ماهانه برای مسئولان شهر است.

مهتاب رهگذر: مرکز از چه زمانی کار خود را آغاز می‌کند و چه کسانی در آن پاسخ می‌دهند؟

کارشناس: ما از صبح ۱۴ مهر با ۴۰ کارشناس در سه شیفت کار می‌کنیم. بیشتر کارشناسان دانشجو هستند که زیر نظر مددکاران باتجربه آموزش دیده‌اند. هدف ما این است که مردم احساس کنند کسی واقعاً گوش می‌دهد، نه فقط یک دستگاه پاسخگو.

مهتاب رهگذر: اگر کسی تلفن بزند و بگوید مشکل آب دارد، چه اتفاقی می‌افتد؟

کارشناس: ما شماره پرونده می‌دهیم و موضوع را به واحد مربوط منطقه ۳ و شرکت آبفا منتقل می‌کنیم. تا ۷۲ ساعت پاسخ رسمی می‌گیریم و تماس را به تلفن زننده برمی‌گردانیم. اگر مشکل فوری باشد، مثل قطعی لوله اصلی، ۲۴ ساعته پیگیری می‌شود.

مهتاب رهگذر: آمار اولیه مرکز چه می‌گوید؟

کارشناس: در ۱۰ روز نخست ۱۲۰۰ تماس ثبت شد. بیشتر تماس‌ها درباره مسکن و کار بود. ۶۰ درصد تماس‌ها را زنان زده‌اند و ۳۰ درصد تماس‌ها مربوط به کسانی است که قبلاً چند بار تماس گرفته‌اند و هنوز پاسخ نگرفته‌اند. این نشان می‌دهد مردم به پیگیری عادت دارند.

مهتاب رهگذر: آیا گزارش‌ها منتشر می‌شود؟

کارشناس: بله. هر ماه یک گزارش ۲۰ صفحه‌ای منتشر می‌شود که تعداد تماس‌ها، زمان پاسخ و موضوع‌ها را نشان می‌دهد. نسخه کامل روی سایت شهرداری و نسخه خلاصه در تابلوهای اطلاع‌رسانی میدان مرکزی نصب می‌شود تا مردم بدون اینترنت هم ببینند.

مهتاب رهگذر: مرکز چه محدودیت‌هایی دارد؟

کارشناس: ما تصمیم‌گیرنده نیستیم و فقط پیگیری می‌کنیم. اگر پاسخ مسئولان کافی نباشد، مردم باید به دادگاه مراجعه کنند. ما فقط می‌توانیم فشار اداری ایجاد کنیم و مردم را راهنمایی کنیم که چه کجا باید بروند.

مهتاب رهگذر: شما چه توصیه‌ای به مردم دارید که تماس می‌گیرند؟

کارشناس: شماره تماس را یادداشت کنید و با آرامش توضیح دهید مشکل چیست. هر چه اطلاعات دقیق‌تر باشد، پیگیری سریع‌تر است. ما از مردم خواسته‌ایم که صبر کنند و دوباره تماس بگیرند اگر پاسخ نگرفتند.

(مکالمهٔ اختصاصی از مهتاب رهگذر)