

عنوان مقاله:

سامانه ارتباط مردمی ۱۳۷ تسهیگر خدمات رسانی شهرداری به شهروندان

محل انتشار:

نهمین کنفرانس بین المللی مکانیک، ساخت، صنایع و مهندسی عمران (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

حمیده آبیاری - کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری

خلاصه مقاله:

سامانه ۱۳۷ با هدف ایجاد زمینه برای مشارکت شهروندان در مدیریت شهری و هدایت رفع مشکلات و معضلات شهری و مدیریت غیر مستقیم مردم بر شهر و دریافت دیدگاهها و نقطه نظرات شهروندان در خصوص مدیریت شهری با رویکرد خدمات رسانی مطلوب تر به شهروندان و ایجاد ارتباط بیشتر شهروندان با مدیران ارشد شهرداری راه اندازی شد. شهرداری تهران با نگاه تبدیل خود به یک نهاد اجتماعی، مدیریت واحد شهری را از مهم ترین وظایف خود دانسته و با علم به تحولات اخیر در عرصه کار و روابط اجتماعی در سطح جوامع، با استفاده از فناوری ارتباطات در راه تحقق اهداف کلان مدیریتی خود دست به راه اندازی سامانه های نوین شهری در حوزه های مدیریت، اجرا و نظارت در راستای اجرای سیاست های خود زد. با توجه به موارد فوق هدف مقاله حاضر سامانه ارتباط مردمی ۱۳۷ تسهیگر خدمات رسانی شهرداری به شهروندان می باشد. نتایج نشان می دهد از قابلیت های سامانه ۱۳۷ ثبت هرگونه پیشنهاد، ایده، طرح، تقدیر و تشکر و از همه مهتر ثبت شکایت از نحوه پاسخگویی و رسیدگی به مشکلات توسط شهردار و یا مسولین شهرداری ها می باشد که پس از ثبت شکایت شهروندان موضوع به واحد مربوطه ارجاع داده شده و پس از بررسی و پاسخگویی، نتیجه به مردم اطلاع داده می شود. که این امر از مزایای این سامانه به صورت غیرحضوری برای شهروندان است. شهروندان برای طرح مسائل و مسائل شهری به مراجعه حضوری احتیاج ندارند و به وسیله ارتباط با این سامانه می توانند درخواست های خود را با مدیران شهری در میان بگذارند و به حل آنها امیدوار باشند. رصد عملکرد مدیران شهری از دیگر مزایای این سامانه به شمار می رود و باعث شده است مجموعه مدیریت شهری نتواند درباره عملکرد خود آمار و ارقام ساختگی ارائه دهد، چراکه نحوه عملکرد هر بخش این مجموعه به صورت آنلاین رصد می گردد و در اختیار شهروندان قرار می گیرد.

کلمات کلیدی:

سامانه ارتباطی ۱۳۷، خدمات رسانی، رضایتمندی شهروندان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1377496>

