

تحقق حکمرانی در بستر شهر مستلزم مقدماتی است که از مهم ترین آن ها می توان به توانمندسازی شهروندان، تسهیل مشارکت فعالانه آن ها در امور، تقویت سرمایه اجتماعی و نهادسازی اجتماعی اشاره کرد. بر این اساس حکمرانی شهری با توانمند سازی افراد در عرصه اجتماعی و فراهم کردن فضای رقابتی، از شهروندان انتظار دارد که در مدیریت و اداره امور خود مسئولیت پذیر بوده و اقدامات ضروری جهت بهبود این امور را انجام دهند. این امر بدان مفهوم است که حکمرانی، ساکنان شهرها را از یک شهروند انفعالی به یک شهروند فعال و مسئولیت پذیر تبدیل می نماید. در این رویکرد، شهروندان اشیاء بی جان نیستند بلکه عاملانی فعال هستند و دولت باید آنها را فعالانه در تمامی مراحل سیاستگذاری دخالت دهد.

به نظر می رسد یکی از دلایل کژکارکردهای متعدد سیستم اداری غفلت و بی توجهی به بعد همگانی نظارت می باشد که مشکل عمومی و فراگیر جامعه امروز ایران و نیازمند سیاستگذاری است. چرا که همواره بعد همگانی نظارت تحت الشعاع نگرش های سازمانی و سلسله مراتبی قرار گرفته و در عمل اصل نظارت نیز اثربخش نبوده است. در همین ارتباط، نظارت همگانی در پی ایجاد پاسخگویی، مدیریت کارآمد و تقویت روحیه مسئولیت پذیری است که به عنوان راس سوم مثلث بهینگی سیاستگذاری شهری شناخته میشود و تأمین کننده دو رأس دیگر یعنی رقابت اقتصادی و همبستگی اجتماعی می باشد. در این راس تمرکز بر تغییر اندیشه و تفکر در خصوص شهرها، شیوه های شکل دهی و مشروعیت بخشی به تصمیمات سیاسی و اصلاحات نهادی که دارای تأثیری شگرف بر بنیان های اقتصادی و اجتماعی شهری می باشد.

نظارت همگانی به عنوان یک نهاد عرفی - اجتماعی فصل مشترک و در واقع پیش زمینه تحقق دستیابی به دیگر ملاحظات حکمرانی و شاخصهای آن در بعد شهری محسوب می شود. از اینرو نهادینه شدن آن به معنای افزایش کنشگری شهروندان جامعه و انباشت بیشتر سرمایه اجتماعی و بالفعل شدن سرمایه انسانی جامعه خواهد بود. در واقع نظارت همگانی توانسته مقدمه و حلقه واسطه ملزومات چندگانه حکمرانی شهری از جمله پاسخگویی، مشارکت، مسئولیت پذیری، سلامت اداری و انسجام اجتماعی به صورت همزمان باشد.

مقارن با ضعف دستگاه های رسمی و متعدد نظارتی در حوزه شهرداری تهران، به نظر می رسد قرار دادن نظارت همگانی در دستور کار سیاستگذاری در عرصه حکمرانی شهری یش از پیش ضرورت دارد و غفلت از قابلیت های این سرمایه بومی و نهادی در حوزه سیاستگذاری حرکت در همان مسیر حکومت کردن است و نه حکمرانی که همواره جبران ناپذیر خواهد بود. زیرا نظارت همگانی مسئولیت پذیری و پاسخگویی را تقویت و نهادینه می سازد و خودتنظیمی اجتماعی را جایگزین کنترل، نظارت های رسمی، سلسله مراتبی و کمتر مفید مینماید.

بدیهی است ظرفیتهای و قابلیتهای نهادی در ایجاد انگیزه، توانمندسازی و مشارکت دادن افراد در واقعیات زندگی روزمره شهری و مسئولیت پذیری متقابل از سوی شهروندان و مدیران شهری و پاسخگویی از سوی مجموعه مدیریت شهری تهران به نقطه نظرات مردمی، در راستای حکمرانی شهری است. از اینرو نظارت همگانی بستری نهادی محسوب میشود که در قالب آن شهروندان تهرانی در کلیه امور شهرداری ضمن نظارت مستمر، عملاً در تصمیم گیری ها، تعیین خط مشی ها، برنامه ریزی ها و حل مشکلات و مسائل مربوط به شهر محل سکونت خود مشارکت می نمایند.

بنابراین ضرورت ایجاد بستری مناسب جهت برقراری ارتباط دوسویه بین مردم و مسئولین در راستای اطلاع رسانی سریعتر و مناسب تر درخواستها و مشکلات مردم به مسئولین و پاسخگویی مسئولین به این درخواستها، امری اجتناب ناپذیر و انکار نشدنی است. در این میان آن چه مهم است شناسایی شیوه های موثر و فراهم آوردن امکانات مورد نیاز آنها است که با توجه به محدودیتهای ناشی از گستره ی جغرافیایی و تنوع مخاطبین، پاسخگویی نیازهای جامعه ی امروز باشد. گسترش ابزارهای ارتباطی و همه گیر شدن امکاناتی نظیر دسترسی به رسانه های جمعی، شبکه اینترنت و استفاده ی سراسری از خدمات تلفن های همراه هوشمند، فضایی جدید برای توسعه ی راهکارهای ارتباطی فراهم آورده است به گونه ای که فرهنگ استفاده از قابلیتهای اینترنت و تلفن همراه در بین آحاد جامعه به شکل مطلوبی در حال گسترش میباشد. اما چالش اساسی در زمینه برقراری ارتباط دوسویه، عدم استفاده مسئولین امر از قابلیتهای فناوری اطلاعات برای برقراری ارتباط با آحاد جامعه می باشد بنابراین آن چه که اهمیت زیادی دارد گسترش فرهنگ استفاده از این فناوری اطلاعات برای برقراری ارتباط با مخاطبین در میان مسئولین امر است.

بر این مبنا و هدف طرح ذیل پیشنهاد می گردد. در این طرح تلاش بر آن است تا سامانه ای برای تعامل اقشار گوناگون مردم تهران با مسئولین شهری معرفی گردد. همچنین شورای شهر می تواند با رصد سامانه نسبت به بررسی عملکرد مجموعه شهرداری اطلاع دقیق و مفیدتری داشته باشد. در واقع طرح این سامانه با مأموریت تسهیل سازی و تحقق رویه نهادی نظارت همگانی با فراهم نمودن امکان و شرایط لازم برای مشارکت و نظارت همزمان شهروندان بر مجموعه مدیریت شهری نهاده سازي پاسخگویی، مسئولیت پذیری و ایجاد اعتماد متقابل بین ذی نفعان شهر تهران و شهرداری در چارچوب الگوی حکمرانی شهری ایجاد می گردد.

متن پیشنهاد:

ماده واحده: ایجاد بستری مناسب جهت برقراری ارتباط دوسویه بین مردم و مسئولین به منظور انتقال بهتر درخواستها و مشکلات مردم به مسئولین و پاسخگویی مسئولین به این درخواستها و مشکلات، لایحه ایجاد سامانه نظارت و ارتباط مردمی را با تاکید بر حفظ کرامت شهروندان تهرانی و با استفاده از فناوریهای نوین ارتباطی، مانند ارسال پیام از طریق کد دستوری USSD، برنامه های کاربردی تلفن همراه، برنامه های کاربردی تحت وب؛ به گونه ای که نقش نظارتی شورای شهر در کلیه مراحل درخواست شهروندان ملموس و عینی گردد.

تبصره ۱: اجرای طرح فوق در مجموعه شهرداری تهران به مثابه ایجاد جایگزین در سامانه ۱۸۸۸ و ۱۳۷ خواهد بود و کلیه ظرفیتهای و نیروهای سامانه فوق در اختیار سامانه مورد نظر این مصوبه قرار خواهد گرفت.

تبصره ۲: شهرداری مکلف است حداکثر تا ۶ ماه از تاریخ تصویب مصوبه فوق نسبت به طراحی ساختار سامانه بر اساس طرح پیشنهادی و ارائه آن به شورا اقدام نماید.

طرح سامانه واحد درخواست، نظارت و پیگیری شهروندان

مقدمه

تحقق حکمرانی در بستر شهر مستلزم مقدماتی است که از مهم ترین آن ها می توان به توانمندسازی شهروندان، تسهیل مشارکت فعالانه آن ها در امور، تقویت سرمایه اجتماعی و نهادسازی اجتماعی اشاره کرد. بر این اساس حکمرانی شهری با توانمند سازی افراد در عرصه اجتماعی و فراهم کردن فضای رقابتی، از شهروندان انتظار دارد که در مدیریت و اداره امور خود مسئولیت پذیر بوده و اقدامات ضروری جهت بهبود این امور را انجام دهند. این امر بدان مفهوم است که حکمرانی، ساکنان شهرها را از یک شهروند انفعالی به یک شهروند فعال و مسئولیت پذیر تبدیل می نماید. در این رویکرد، شهروندان اشیاء بی جان نیستند بلکه عاملانی فعال هستند و دولت باید آنها را فعالانه در تمامی مراحل سیاستگذاری دخالت دهد.

به نظر می رسد یکی از دلایل کژکارکردهای متعدد سیستم اداری غفلت و بی توجهی به بعد همگانی نظارت می باشد که مشکل عمومی و فراگیر جامعه امروز ایران و نیازمند سیاستگذاری است. چرا که همواره بعد همگانی نظارت تحت الشعاع نگرش های سازمانی و سلسله مراتبی قرار گرفته و در عمل اصل نظارت نیز اثربخش نبوده است. در همین ارتباط، نظارت همگانی در پی ایجاد پاسخگویی، مدیریت کارآمد و تقویت روحیه مسئولیت پذیری است که به عنوان راس سوم مثلث بهیئگی سیاستگذاری شهری شناخته میشود و تأمین کننده دو رأس دیگر یعنی رقابت اقتصادی و همبستگی اجتماعی می باشد. در این راس تمرکز بر تغییر اندیشه و تفکر در خصوص شهرها، شیوه های شکل دهی و مشروعیت بخشی به تصمیمات سیاسی و اصلاحات نهادی که دارای تأثیری شگرف بر بنیان های اقتصادی و اجتماعی شهری می باشد.

نظارت همگانی به عنوان یک نهاد عرفی - اجتماعی فصل مشترک و در واقع پیش زمینه تحقق دستیابی به دیگر ملاحظات حکمرانی و شاخصهای آن در بعد شهری محسوب می شود. از اینرو نهادینه شدن آن به معنای افزایش کنشگری شهروندان جامعه و انباشت بیشتر سرمایه اجتماعی و بالفعل شدن سرمایه انسانی جامعه خواهد بود. در واقع نظارت همگانی توانسته مقدمه و حلقه واسط ملزومات چندگانه حکمرانی شهری از جمله پاسخگویی، مشارکت، مسئولیت پذیری، سلامت اداری و انسجام اجتماعی به صورت همزمان باشد.

مقارن با ضعف دستگاه های رسمی و متعدد نظارتی در حوزه شهرداری تهران، به نظر می رسد قرار دادن نظارت همگانی در دستور کار سیاستگذاری در عرصه حکمرانی شهری بیش از پیش ضرورت دارد و غفلت

از قابلیت های این سرمایه بومی و نهادی در حوزه سیاستگذاری حرکت در همان مسیر حکومت کردن است و نه حکمرانی که همواره جبران ناپذیر خواهد بود. زیرا نظارت همگانی مسئولیت پذیری و پاسخگویی را تقویت و نهادینه می سازد و خودتنظیمی اجتماعی را جایگزین کنترل، نظارت های رسمی، سلسله مراتبی و کمتر مفید مینماید.

پذیری است ظرفیتها و قابلیت های نهادی در ایجاد انگیزه، توانمندسازی و مشارکت دادن افراد در واقعیات زندگی روزمره شهری و مسئولیت پذیری متقابل از سوی شهروندان و مدیران شهری و پاسخگویی از سوی مجموعه مدیریت شهری تهران به نقطه نظرات مردمی، در راستای حکمرانی شهری است. از اینرو نظارت همگانی بستری نهادی محسوب میشود که در قالب آن شهروندان تهرانی در کلیه امور شهرداری ضمن نظارت مستمر، عملاً در تصمیم گیری ها، تعیین خط مشی ها، برنامه ریزی ها و حل مشکلات و مسائل مربوط به شهر محل سکونت خود مشارکت می نمایند.

بنابراین ضرورت ایجاد بستری مناسب جهت برقراری ارتباط دوسویه بین مردم و مسئولین در راستای اطلاع رسانی سریعتر و مناسب تر درخواستها و مشکلات مردم به مسئولین و پاسخگویی مسئولین به این درخواستها، امری اجتناب ناپذیر و انکار نشدنی است. در این میان آن چه مهم است شناسایی شیوه های موثر و فراهم آوردن امکانات مورد نیاز آنها است که با توجه به محدودیتهای ناشی از گستره ی جغرافیایی و تنوع مخاطبین، پاسخگویی نیازهای جامعه ی امروز باشد. گسترش ابزارهای ارتباطی و همه گیر شدن امکاناتی نظیر دسترسی به رسانه های جمعی، شبکه اینترنت و استفاده ی سراسری از خدمات تلفن های همراه هوشمند، فضایی جدید برای توسعه ی راهکارهای ارتباطی فراهم آورده است به گونه ای که فرهنگ استفاده از قابلیت های اینترنت و تلفن همراه در بین آحاد جامعه به شکل مطلوبی در حال گسترش میباشد. اما چالش اساسی در زمینه برقراری ارتباط دوسویه، عدم استفاده مسئولین امر از قابلیت های فناوری اطلاعات برای برقراری ارتباط با آحاد جامعه می باشد بنابراین آن چه که اهمیت زیادی دارد گسترش فرهنگ استفاده از این فناوری اطلاعات برای برقراری ارتباط با مخاطبین در میان مسئولین امر است.

بر این مبنا و هدف طرح ذیل پیشنهاد می گردد. در این طرح تلاش بر آن است تا سامانه ای برای تعامل اقشار گوناگون مردم تهران با مسئولین شهری معرفی گردد. همچنین شورای شهر می تواند با رصد سامانه نسبت به بررسی عملکرد مجموعه شهرداری اطلاع دقیق و مفیدتری داشته باشد. در واقع طرح این سامانه با مأموریت تسهیل سازی و تحقق رویه نهادی نظارت همگانی با فراهم نمودن امکان و شرایط لازم برای مشارکت و

نظارت همزمان شهروندان بر مجموعه مدیریت شهری نهاده سازي پاسخگویی، مسئولیت پذیری و ایجاد اعتماد متقابل بین ذی نفعان شهر تهران و شهرداری در چارچوب الگوی حکمرانی شهری ایجاد می گردد.

کلیات طرح

در راستای ایجاد بستری مناسب جهت برقراری ارتباط دوسویه بین مردم و مسئولین به منظور انتقال بهتر درخواستها و مشکلات مردم به مسئولین و پاسخگویی مسئولین به این درخواستها و مشکلات، سامانه نظارت و ارتباط مردمی با تاکید بر حفظ کرامت شهروندان تهرانی و با استفاده از فناوریهای نوین ارتباطی، مانند ارسال پیام از طریق کد دستوری USSD، برنامه های کاربردی تلفن همراه، برنامه های کاربردی تحت وب طراحی می گردد. این سامانه دارای سه بخش عمده می باشد:

- ثبت طرح ها، پیشنهادات، درخواست و مطالبات محله ای، منطقه ای و شهری
- ثبت موردی مشکلات محله، منطقه و شهر و پیگیری آن
- شرکت در نظر سنجی ها



شکل ۱. طرح مفهومی سامانه

علاوه بر این سایر ظرفیت های پیش بینی شده برای این سامانه بدین صورت می باشد:

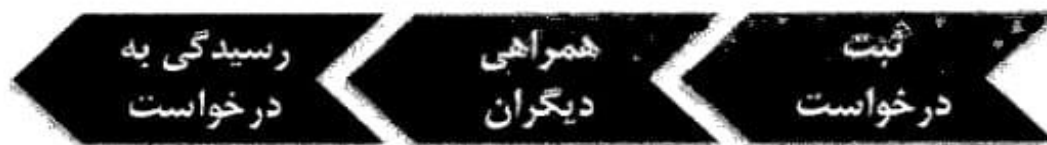
- ✓ مشاهده درخواستهای منتشر شده بر اساس هر محله یا منطقه یا کلان
- ✓ امضای درخواست
- ✓ دریافت اعلان (Notification) در زمان انتشار درخواست متناسب با محل سکونت یا حضور کاربر
- ✓ بارگذاری عکس، فیلم و... قبل و بعد از درخواست

✓ دریافت پیام در تمام مراحل بررسی درخواست

الف) پیشنهادهای درخواستها و مطالبات عمومی

در این بخش مردم میتوانند به مسئولین در روند اداره شهر از طریق مطرح نمودن خواسته های خود، مشاوره دهند. در مراحل اولیه به اطلاع مردم خواهد رسید که برای رسیدگی به مطالبات شخصی خود به سازمانهای ذی صلاح محلی مراجعه نمایند و تنها مواردی را ثبت کنند که بر اساس تعریف مطالبه و درخواست گروهی در یک منطقه محسوب می گردد.

چگونگی کارکرد این بخش از سامانه در شکل زیر نشان داده شده است.



معماری کلی فرآیند ثبت درخواست

سازوکار این بخش به شرح ذیل می باشد:

۱- ابتدا، فرد مطالبه / خواسته خود را از طریق USSD ، نرم افزار تحت وب و یا از طریق نرم افزار موبایل ثبت می کند.

۲- فرد برای دیده شدن مطالبه ثبت شده می بایست افراد همفکر را با خود همراه کند به این ترتیب که کد مطالبه را در اختیار همفکران خود قرار دهد، تا آن ها از خواسته ی ثبت شده حمایت نمایند . برای سهولت در دریافت نظرات همراهان امکان به اشتراک گذاری خواسته از طریق تلفن همراه در شبکه های پیامرسان و شبکه های اجتماعی وجود خواهد داشت. افراد دیگر نیز برای حمایت از مطالبات علاوه بر نرم افزار موبایل و USSD می توانند از طریق پیامک و وب سایت نیز اقدام نمایند.

۳- برای نمایش عمومی درخواستها در صفحه اصلی سایت، نیاز به حداقل حمایت ۲۰ نفر از افراد و تایید کمیته مربوطه در شورای شهر میباشد. بنابراین در صورتی که ۲۰ نفر از افراد آن محله یا منطقه، از مطالبه مطرح شده حمایت نمایند و در کمیته تایید گردد، این درخواست در وب سایت سامانه به نمایش عمومی در می آید.

۴- در مرحله نهایی هر درخواستی که بیش از ۵۰ حمایت کننده داشته باشد، مسئول مربوطه باید پاسخی به آن درخواست ارایه دهد و این پاسخ در بخش اطلاع رسانی قرار خواهد گرفت. این پاسخ در صورت تایید برای کلیه افرادی که از خواسته ی ثبت شده حمایت کرده اند ارسال خواهد شد.



۳ پیامک و USSD
امضاء با استفاده از کد درخواست فاز طریق پیامک و کد دستوری

۲ اپلیکیشن
امضاء درخواست با نصب و استفاده از اپلیکیشن سامانه سینا

۱ وبسایت
امضاء درخواست با مراجعه به صفحه مطالبه در وبسایت سامانه

نظرسنجی

این بخش از سامانه امکان برگزاری نظرسنجی های گوناگون با طبقه بندی موضوعی را مهیا می سازد. به این ترتیب که فرد بعد از ورود به این بخش سوال آن بخش را مشاهده می نماید. سوالات نظر سنجی به صورت چند گزینه ای میباشند و فرد برای پاسخ دادن می بایست گزینه ی مورد نظر خود را انتخاب نماید. اطلاعات به دست آمده از نظرسنجی ها مبنای مناسبی برا افکار سنجی عمومی خواهد بود. گزارشهای آماری متنوعی بر اساس این اطلاعات می تواند تولید شود. در صورتی که نتایج نظر سنجی جنبه ی محرمانه نداشته باشد پس از پایان و بسته شدن، نتیجه به شرکت کنندگان از طریق پیامک اعلام می گردد.

همچنین امکان شرکت در نظرسنجی ها از طریق وبسایت، اپلیکیشن، کد دستوری USSD و پیامک نیز امکان پذیر می باشد.

مشکلات

در این بخش از سامانه افراد می توانند مشکلات مربوط به کوچه، خیابان، محله، منطقه یا شهر را ثبت نمایند. امکان بارگذاری تصویر، فیلم، سند و.. و نیز تعیین محل مشکل از دیگر قابلیت های سیستم خواهد بود. رویه کار در این بخش بدین صورت خواهد بود:

۱- شهروند ابتدا مشکلات مربوط به کوچه، خیابان، محله، منطقه یا کل شهر را بر اساس مشکلات تعریف شده در سیستم انتخاب کرده و با ارسال عکس، فیلم و.. و تعیین محل مشکل نسبت به ثبت مشکل اقدام می نماید.

۲- مشکل تعریف شده بر اساس سطح آن به منطقه یا معاونت مربوطه جهت پیگیری و حل آن بصورت سیستمیک ارجاع می گردد.

۳- برای مشکلات در سطح منطقه ای باید در مدت ۷۲ ساعت از طرح مشکل اقدامات لازم انجام گردد و در صورت عدم رسیدگی و اعلام متقاضی موضوع در معاونت مربوطه شهرداری و نیز کمیسیون مربوطه در شورا طرح می گردد.

۵- مشکلات در سطح شهری به معاونت شهری و کمیسیون مربوطه در شورای شهر جهت پیگیری ارجاع می گردد.

علاوه بر کارویژه حل مشکلات شهری در سطوح مختلف، اطلاعات به دست آمده از این بخش از طریق تکنیکهای متن کاوی مورد تحلیل قرار می گیرد تا مهمترین مشکلات مردم به صورت طبقه بندی موضوعی استخراج شود و در اختیار شورای شهر و شهرداری قرار گیرد. همچنین اهداف، راهبردها و برنامه هایی که از طرف شورای شهر در این خصوص تدوین میشوند از طریق بخش اطلاع رسانی وبسایت سامانه به اطلاع عموم مردم خواهد رسید. به افرادی هم که درباره موضوع مذکور مشکلی را ثبت کرده بودند از طریق پیامک یا اپلیکیشن اطلاع داده میشود که برنامه ای در این خصوص تدوین گردیده است.

نتایج متن کاوی که توسط سامانه انجام میگردد میتواند به عنوان موضوع نظرسنجی های بعدی قرار گیرد و به نوعی پرتکرارترین مشکلات و راهکارهای آن را مورد بررسی قرار دهد.

نیروی انسانی

جهت تامین نیروی انسانی پشتیبانی کننده می توان از ظرفیت نیروهای موجود در سامانه ۱۸۸۸ استفاده نمود.

بسمه تعالی

۹۷/۸/۱۴
 دفتر شهرداری
 تهران

دفتر شهرداری
 تهران

ریاست محترم شورای اسلامی شهر تهران
 سلام علیکم

به پیوست طرح ایجاد سامانه واحد درخواست، نظارت و پیگیری شهروندان جهت طی مراحل قانونی تقدیم می گردد:

با احترام

اعضای شورای اسلامی شهر تهران (دوره پنجم) امضاء کنندگان طرح				
ردیف	نام و نام خانوادگی	امضاء	ردیف	نام و نام خانوادگی
۱	امین حبیب زاده		۱۹	
۲	نصرت‌الدین		۲۰	
۳	علی اعطا		۲۱	
۴	غیاث‌اللهی			
۵	مرتضی‌علین			
۶	سید قیصر			
۷	احمد قیصر			
۸	یدرخت			
۹	محمد			
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				
۱۶				
۱۷				
۱۸				

شماره و تاریخ ثبت دبیرخانه:
 ۱۶۰ / ۲۳۴۴۲
 ۹۷/۸/۱۴

دستور اقدام:

تاریخ
 ۱۴/۸/۹۷

مهر و امضاء

اتر با نری
 " رنه



تاریخ: ۱۳۹۷/۰۹/۱۹

شماره: ۲۷۰۲۷/۱۶۰

پیوست: ۰

بسم الله الرحمن الرحيم

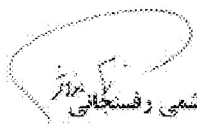
به: جناب آقای سید ابراهیم امینی

عضو محترم شورا و رئیس کمیسیون نظارت و حقوقی

موضوع: ارجاع طرح سامانه واحد درخواست، نظارت و پی گیری شهروندان

سلام علیکم؛

احتراماً به پیوست تصویر طرح « سامانه واحد درخواست، نظارت و پی گیری شهروندان » را ایفاد می نماید.
طرح مزبور در دوره پنجم به صورت عادی ارائه و به شماره ۱۶۰/۲۳۴۴۲ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۱۳ در دبیرخانه شورای اسلامی شهر تهران ثبت و در صد و ششمین جلسه رسمی شورای اسلامی شهر تهران اعلام وصول شده است.
ضمن ارجاع طرح مزبور به آن کمیسیون به عنوان کمیسیون اصلی سیاستگذار است وفق مقررات موضوعه و بندهای چهارم، پنجم و ششم ماده چهاردهم (۱۴) آیین نامه اجرایی تشکیلات، انتخابات داخلی و امور مالی شوراهای اسلامی شهرها مصوب ۱۳۷۸/۱/۱۱ هیأت وزیران و ماده یازدهم (۱۱) و سیزدهم (۱۳) دستورالعمل نحوه اداره جلسات، رأی گیری و بررسی پیشنهادهای واصل شده به شورا مصوب ۱۳۹۲/۲/۱۹ شورای عالی استانها، گزارش نهایی آن کمیسیون دال بر تأیید یا رد عین طرح و یا انجام اصلاحات در متن آن را تا تاریخ ۱۳۹۷/۱۰/۱۸ به دفتر هیأت رئیسه و مصوبات شورای اسلامی شهر تهران ارسال فرمایید تا متعاقباً در دستور کار صحن علنی شورا قرار گیرد. / م ۵/۵۵۹


مهندس هاشمی روشنفکری
رئیس شورای اسلامی شهر تهران

رونوشت: - جناب آقای پرویز حناچی شهردار محترم تهران جهت استحضار و دستور هماهنگی.

- روسای محترم کمیسیونهای شهرسازی و معماری؛ عمران و حمل و نقل؛ سلامت، محیط زیست و خدمات شهری؛ فرهنگی، اجتماعی؛ برنامه و بودجه جهت استحضار و ارائه گزارش به کمیسیون اصلی و دفتر هیأت رئیسه و مصوبات.

- رئیس محترم مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهرداری تهران جهت اعلام نظر کارشناسی به شورای اسلامی شهر تهران و دفتر هیأت رئیسه و مصوبات.

- اعضای محترم هیأت رئیسه شورای اسلامی شهر تهران جهت استحضار.

- دفتر هیأت رئیسه و مصوبات جهت پی گیری (۵/۵۵۹)

جناب آقای سید ابراهیم امینی
عضو محترم شورا و رئیس کمیسیون نظارت و حقوقی

موضوع: پی گیری طرح سامانه واحد درخواست، نظارت و پی گیری شهروندان

سلام علیکم؛

احتراماً پیرو نامه شماره ۱۶۰/۲۷۰۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۰۹/۱۹ در خصوص ارجاع طرح « سامانه واحد درخواست، نظارت و پی گیری شهروندان» که به آن کمیسیون به عنوان کمیسیون اصلی ارجاع شده است، سپاسگزار است با توجه به انقضای مهلت ارسال گزارش از سوی آن کمیسیون نتیجه را ظرف دو هفته اعلام فرمایید تا متعاقباً در دستور کار شورای اسلامی شهر تهران قرار گیرد. بدیهی است در صورت عدم ارائه گزارش مطابق تبصره دوم ماده سیزدهم دستورالعمل نحوه اداره جلسات، رأی گیری و بررسی پیشنهادهای واصل شده به شورا موضوع ماده ۲۵ آیین نامه داخلی شورای اسلامی شهر تهران مصوب ۱۳۹۲/۰۲/۱۹ شورای عالی استان ها اقدام خواهد گردید.

قبلاً از توجهات جنابعالی کمال تشکر را دارد. / م ۵۹ ط ۵/



محسن هاشمی رهنجانی
رئیس شورای اسلامی شهر تهران

رونوشت: - جناب آقای پیروز حناچی شهردار محترم تهران جهت استحضار و دستور هماهنگی.

- روسای محترم کمیسیونهای عمران و حمل و نقل؛ سلامت، محیط زیست و خدمات شهری؛ فرهنگی، اجتماعی؛ برنامه و بودجه جهت استحضار و ارائه گزارش به کمیسیون اصلی و دفتر هیأت رئیسه و مصوبات.

- اعضای محترم هیأت رئیسه شورای اسلامی شهر تهران جهت استحضار.

- دفتر هیأت رئیسه و مصوبات جهت پی گیری (۵/ط ۵۹)



جمهوری اسلامی ایران



شماره: _____
تاریخ: _____
پیوست: _____

بسمه تعالی

گزارش کمیسیون نظارت و حقوقی شورای اسلامی شهر تهران

با سلام

احتراماً؛ بازگشت به ارجاع نامه ۱۶۰/۲۳۴۴۲ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۱۳ در ارتباط با طرح ایجاد سامانه واحد درخواست، نظارت و پیگیری شهروندان، به استحضار می‌رساند:

طی سال‌های اخیر با گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات از سویی و از سوی دیگر با گسترش جمعیت شهری بیشتر مدیران شهرها یا دولتشهرها به این نتیجه رسیده‌اند که یکی از راه‌های رفع مشکلات شهری و ایجاد شهری توسعه‌یافته و قابل سکونت، پیاده‌سازی و به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در زیرمجموعه شهری است که نتیجه آن شهری مجازی یا هوشمند خواهد بود. بحث دسترسی به سامانه هوشمند باعث نظارت قوی و قدرتمند شهروندان و اعضای شورای شهر تهران خواهد شد. لذا تشکیل سامانه‌ای از سوی شورای شهر که علاوه بر نظارت بر سامانه‌های نظارتی شهرداری، پل واسطه بین مردم و شورای اسلامی شهر باشد ضرورت دارد چرا که شورای شهر بعنوان عالی‌ترین نهاد ناظر بر عملکرد مدیریت شهری با راه‌اندازی سامانه فوق می‌تواند در جهت احیا کردن فرصت‌های نظارتی از دست رفته مدیریت شهری، گام بزرگی بردارد. لذا در راه‌اندازی این سامانه مواردی مهمی وجود دارد که باید مدنظر قرار گیرد:

(۱) دخیل شدن شهروندان در تمام مراحل راه‌اندازی سامانه: بسیاری از طرح‌هایی که بدون اخذ نظر از شهروند سراغ تکنولوژی می‌رود، موفقیت‌آمیز نبوده‌اند، چرا که شهروند در طراحی این تکنولوژی دخیل نیست و آن تکنولوژی نیازهای مستقیم شهروند را پاسخ نمی‌دهد. در واقع تفاوت عمده‌ای که میان کشورهای توسعه‌یافته و کشورهای کمتر توسعه‌یافته وجود دارد همین مساله است. معمولاً کشورهای در حال توسعه کاربری‌های فناوری در غرب را نگاه می‌کنند و عین آن را پیاده می‌کنند، بدون اینکه فرآیند پیاده‌سازی آن تکنولوژی را در نظر بگیرند. در کشورهای موفق در زمینه شهر هوشمند یک فرآیند پایه‌ای و شهروندمحوری صورت گرفته و بعد، تکنولوژی مد نظر مستقر شده است. در این گونه کشورها شهرداری قبل از اینکه سایت یا پورتالی را طراحی کند بین شش ماه تا یک سال با گروه‌هایی از مردم شهر دیدار می‌کند و نیازهای آنها را می‌سنجد و پس از آن فناوری اطلاعات و ارتباطات را در جهت رفع نیازهای مردم شهر در ساختار و مدیریت شهری مستقر می‌سازد. جهت راه‌اندازی سامانه نظارت و پیگیری، شهروندان باید در تمام مراحل آن دخیل باشند. به عنوان مثال زمانی که می‌خواهیم این سامانه را برای کلانشهر تهران تهیه می‌کنیم، اول از شهروندان پرسیم نیازهایشان چیست؟ بعد نرم‌افزار را ایجاد کنیم و سپس دوباره از آن‌ها نظرخواهی کنیم و پرسیم آیا این چیزی است که شما مد نظر دارید؟ بعد دوباره آنها به ما یک بازخورد نسبت به نرم‌افزار ساخته شده می‌دهند و اینکه آیا این چیزی است که نیازشان را برطرف کند یا خیر؟



۲) در راه اندازی این سامانه دو مساله باید صورت گیرد: یکی تولید تکنولوژی و دیگری تغییر در فرآیندهای اجتماعی و تصمیم گیری شهری.

۳) مدیریت کردن حجم عظیم شهروندان در سامانه: مدیریت این نیروی عظیم کار چندان ساده‌ای نیست، به عنوان مثال شورای شهر هوبوکن (یکی از نمونه های موفق هوشمند سازی شهری) برای بعضی از پروژه های عمرانی شهری مثل فرهنگسراهای خاص بودجه نداشت. اما کسانی که به این پروژه ها علاقه مند بودند، شروع به دادن خرده وام به این پروژه ها کردند. برای مثال شهرداری اعلام کرد: برای این پروژه ۵۰۰ میلیون تومان نیاز است اما ۱۰۰ میلیون تومان بیشتر نداشت. شهرداری ۱۰۰ میلیون را تامین کرد و شهروندان هر کدام در حد توانایی شان پول گذاشتند و نهایتاً چون طرح برای مردم مهم بود، مابقی بودجه لازم برای راه اندازی آن پروژه توسط مردم فراهم شد. اینها باعث می شود از لحاظ فکری، مالی و اجرایی شهروند در مدیریت شهری مشارکت کند. منتها این امر زمانی میسر است که شهروند تصور نکند پولش از بین می رود یا اینکه فقط وظیفه شهرداری بوده که آن پروژه را انجام دهد. شهرداری باید وظیفه پایه اش را انجام دهد و وقتی وظیفه پایه اش را انجام داد و فراتر از آن نتوانست، شهروند می تواند برای بهبود بخشیدن به امور مشارکت کند.

۴) هماهنگی بین بخشی در مدیریت شهری: مشکلی که وجود دارد این است که شهرداری که تنها متولی امور شهری نیست، برای مثال شرکت آب و اداره برق نیز وظایفی دارند که متعلق به شهرداری نیستند اما در مدیریت شهری بسیار تاثیر گذارند. این دستگاهها می بایست در کنار هم کار کنند و نیازهای شهری فقط در تعامل آنها می تواند برآورده شود و این سازمانها با هم یک مجموعه شورای مدیریت شهری دارند و آن پارلمان شهری همه کارها را با هم هماهنگ می کند. اگر بخواهیم راه اندازی این سامانه نظارتی کاربردی باشد، این هماهنگی ها بخشی از آن کارهایی است که باید در نظر گرفته شود. راه اندازی این سامانه نظارتی می تواند جزیی از برنامه یک شهر هوشمند است، منتها وقتی در خلأ انجام شوند، یعنی در محیطی انجام شوند که بقیه چیزها هیچ ارتباطی به این قضیه ندارد، بازدهی خدمات شهر با تکنولوژی به کاررفته هماهنگ نیست، یک ناهنجاری به وجود می آید و باعث می شود شهروند این احساس را نداشته باشد که در یک نظام منسجم خدمات دریافت می کند. به عنوان مثال الان در ایستگاه های اتوبوس می توانیم بفهمیم که اتوبوس بعدی به چه فاصله زمانی می آید. حالا من به عنوان یک شهروند کجا و کی به این اطلاعات نیاز دارم؟ در ایستگاه به آن نیاز دارم یا وقتی می خواهم از خانه حرکت کنم تا بتوانم تصمیم بگیرم با چه وسیله ای به مقصد برسم. اولین چیزی که ما باید به آن فکر کنیم این است که شهروند چگونه تصمیم می گیرد.

۵) میزان بازدهی و مفید بودن سامانه نظارتی: اگر بخواهیم بازدهی و مفید بودن این سامانه را ببینیم باید در نظر بگیریم که چند نفر به طور واقعی از این خدمات استفاده می کنند و اگر استفاده نمی شود دلیل آن چیست؟ اگر قرار است این خدمات موثر باشد باید شاهد این باشیم که مثلاً ۱۰ درصد از ترافیک تهران کاسته می شود و اگر این اتفاق نمی افتد سوال این است که چرا؟ در واقع خیلی ساده می توانیم از هزار نفر از شهروندان تهران پرسیم در شش ماه گذشته چند بار به این سامانه مراجعه خواهند کرد؟ و اگر از این خدمات استفاده نکرده اند، دلیل آن چه بوده است؟ این نیازمند یک نظرسنجی است، در واقع کاری که باید صورت گیرد این است که با دید باز از شهروندان در مورد



جمهوری اسلامی ایران



شورای اسلامی شهر تهران

شماره: _____
تاریخ: _____
پیوست: _____

نیازهای شان پرسیده شود. تنها کاری که الان شهرداری انجام می دهد این است که حدس می زند نیاز شهروندان چیست. در واقع این قضیه خیلی گران تمام می شود، چون نظرسنجی از مردم و به دست آوردن نیازهای مردم بسیار کار آسانی است. از طرفی ارائه خدمات مختلف این سامانه و دخیل کردن شهروندان نباید موازی پیش برود. ما به جای اینکه عنصری به مسائل نگاه کنیم، باید خیلی سیستمی به قضیه نگاه کنیم. اگر بخواهیم فرآیند زندگی یک شهروند را از یک فرآیند غیر پایدار به فرآیند پایدار تبدیل کنیم، باید همه جانبه به این قضیه نگریسته شود. برای اینکه چنین تغییری صورت گیرد باید در ابتدا درک جامع و کاملی از فرآیندهای مورد نیاز یک شهروند در نظر گرفته شود. (۶) در راه اندازی این سامانه همکاری میان شهرداری ها و مردم بسیار حائز اهمیت است؛ برای ایجاد این همکاری باید اعتماد میان این دو بخش ایجاد شود. یک مساله مهم مساله قرارداد اجتماعی است که در ایران هم توسط شهرداری و هم توسط شهروند در نظر گرفته نمی شود. شهروند و شهرداری هر دو می بایست قانون مدار باشند .

پیشنهادهات:

- آموزش لازم جهت آشنایی شهروندان به سیستم نظارت همگانی و سازمان الکترونیکی
- تدوین برنامه جامع در جهت آموزش و چگونگی استفاده از این سیستم های ارتباطی در سطح شهر
- تلاش در جهت رفع موانع و نواقص موجود در این سامانه و ارتقا سرعت و عمل آن
- اجرای برنامه های پژوهشی در جهت ردیابی موانع و نقاط ضعف مشارکت شهروندان و تلاش برای رفع آنها
- اجرای برنامه های آموزشی در سطح سازمان برای آموزش لازم به کارکنان برای پاسخگویی بهتر انعطاف پذیری در برابر ارباب رجوع
- اجرای برنامه های آموزشی در سطح شهر برای فرهنگ سازی شهروند مسئول -مدیر پاسخگو
- انجام برنامه های آموزشی تلویزیونی، نصب تابلوها و... برای شناساندن بیشتر این سامانه نظارتی به شهروندان

گیرنده:

--رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای محسن هاشمی رفسنجانی

فرستنده:

--نایب رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای سیدابراهیم امینی

تاریخ نامه: ۱۳۹۷/۰۹/۱۰

تاریخ ثبت: ۱۳۹۷/۰۹/۱۲



جمهوری اسلامی ایران



شورای اسلامی شهر تهران

شماره: ۱۶۰/۱۱۸۲۲
تاریخ: ۱۳۹۸/۰۴/۳۰
پیوست:
آنی

جناب آقای مهندس هاشمی رفسنجانی
رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران

موضوع: در جواب ارجاع طرح سامانه واحد درخواست، نظارت و پیگیری شهروندان

باسلام

احتراماً، بازگشت به نامه شماره ۱۶۰/۲۷۰۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۰۹/۱۹ در خصوص ارجاع بررسی طرح "سامانه واحد درخواست، نظارت و پیگیری شهروندان"، به استحضار می‌رساند موضوع طرح مذکور در این کمیسیون مورد بحث و بررسی قرار گرفت و جمع‌بندی کارشناسی طرح به شرح ذیل جهت استحضار تقدیم می‌گردد:

۱- به نظر می‌رسد در ابتدای امر بررسی معایب و مزایای سیستم‌های مشارکت شهروندان در حوزه مدیریت شهری، نظارت همگانی و سیستم‌های دریافت درخواست و پیگیری و پاسخگویی به طرح‌های پیشنهادی شهروندان در وضعیت کنونی به صورت مشخص (فارغ از هرگونه کلی‌گویی) پرداخته شود تا از آن طریق، بتوان در سامانه‌های جدید ایرادات برطرف شده و از مزایای سامانه‌های موجود با توجه به یک دهه سابقه آنها بهره‌برداری نمود. لذا پیشنهاد می‌گردد پیش از ارائه هرگونه پیشنهاد در خصوص ایجاد سامانه جدید و یا ادغام سامانه‌های فعلی، ارزیابی دقیقی از نحوه عملکرد و نیز هدف گذاری کلان سامانه‌های نظارتی صورت گیرد.

۲- با توجه به وظایف پیش‌بینی شده برای کمیته مدنظر طرح و مستقر در شورا، دخالت شورا در امور اجرایی به ذهن متبادر می‌گردد. به منظور امکان نظارت اعضای محترم شورا به عملکرد سامانه و اطلاع از پیشنهادات و مشکلات و مطالبات عمومی شهروندان، بالاترین سطح دسترسی به اطلاعات و گزارشات سامانه می‌تواند برای اعضای محترم شورا پیش‌بینی گردد. همچنین در متن طرح ذکر گردیده که نمایش عمومی درخواست‌ها پس از کسب ۲۰ امضا و تأیید کمیته مربوطه در شورای شهر تهران صورت می‌گیرد اما در خصوص نحوه فعالیت، ساختار و نیز چگونگی تشکیل کمیته، وردنظر در شورای شهر تهران در طرح بدان پرداخته نشده است. لذا پیشنهاد حذف کمیته مزبور ارائه می‌گردد.

۳- راستی آزمایی موضوع و درخواست ثبت شده و نیز امضاهای حمایتی آن در این سامانه مشخص نیست. آیا قرار است این راستایی آزمایی توسط همکاران شهرداری صورت گیرد و یا اینکه توسط شورای شهر تهران (کمیته پیشنهادی) انجام شود؟ زیرا ممکن است درخواست‌های موهوم نیز در این سامانه به ثبت رسیده و حتی مورد تأیید حدنصاب امضایی هم قرار گرفته اما واقعی نبوده و یا جزء موارد دارای اولویت نباشد. مکانیزم خاصی به منظور شناسایی و تشخیص هویت واقعی مراجعه کنندگان به سامانه مورد نظر پیش‌بینی نگردیده است. در این خصوص باید مکانیزمی طراحی و پیش‌بینی شود که به عنوان مثال در خصوص مشکل یا موضوع مرتبط با محله تنها ساکنین آن محله بتوانند اعلام رای و نظر داشته باشند.



جمهوری اسلامی ایران



شورای اسلامی شهر تهران

شماره: ۱۶۰۰/۱۰۸۴۲

تاریخ: ۱۳۹۸/۰۴/۳۰

پیوست:

آنی

۴- با عنایت به نوع فرهنگ اجتماعی حاکم در شهر و همچنین قابلیت شبکه‌های اجتماعی، نصاب حمایتی ۲۰ نفر به منظور نمایش عمومی درخواست در صفحه اصلی سایت و ۵۰ نفر برای الزام مسئول مربوطه به پاسخگویی بسیار کم می باشد. ضمن آنکه پیشنهاد می گردد برای مشکلات در مقیاس های محلی، ناحیه ای، منطقه ای و شهری نصاب های متفاوتی پیش بینی و لحاظ گردد. همچنین لازم است در رابطه با کسب حداقل امضا برای تأیید هر درخواست، مدت زمان مشخصی در نظر گرفته شود. یعنی فرضاً ۲۰ امضا در مدت ۴۸ ساعت برای هر موضوع جمع آوری گردیده، در غیر این صورت موضوع مورد نظر منتفی شود.

۵- علی رغم گستردگی استفاده از تلفن های هوشمند بین شهروندان تهرانی، همچنان ممکن است بسیاری از شهروندان از طریق تلفن ثابت اقدام به ثبت گزارش و یا شکایت نمایند که به نظر می رسد این روش در سامانه پیشنهادی مغفول واقع شده و یا بدان اشاره نشده است. لذا می بایست به عامه شهروندان (حتی گروه های سنی سالمند) توجه شده و سامانه های جدید به نحوی طراحی نگردد که در ابتدای امر، برخی از شهروندان به دلیل عدم توانایی در استفاده از این سامانه ها، از ارتباط با مدیریت شهری حذف شوند.

۶- در تبصره دوم طرح، شهرداری صرفاً مکلف به طراحی ساختار سامانه بر اساس طرح پیشنهادی و آرایه آن به شورا ظرف ۶ ماه گردیده است، این در حالی است که در تبصره اول طرح موضوع اجرای طرح و جایگزین شدن با سامانه های ۱۸۸۸ و ۱۳۷ مطرح شده است. تکلیفی برای اجرای سامانه و زمان آن مشخص نشده است.

ملاحظات فوق الذکر و همچنین ملاحظات مدنظر شهرداری تهران طی نامه ۲۰/۱۱۳۴۷۵۵ مورخ ۹۷/۱۰/۱۵ به عنوان دستگاه متولی اجرا، در جمع بندی طرح مذکور مورد توجه قرار گیرد..

محمد سالاری
عضو و رئیس کمیسیون شهرسازی و معماری
شورای اسلامی شهر تهران

رونوشت: سرکار خانم دکتر نژاد بهرام، عضو و نایب رئیس محترم کمیسیون شهرسازی و معماری شورای اسلامی شهر تهران جهت استحضار.
جناب آقای دکتر اعطاء، عضو و سخنگوی محترم کمیسیون شهرسازی و معماری شورای اسلامی شهر تهران جهت استحضار.
جناب آقای دکتر امینی، رئیس محترم کمیسیون نظارت و حقوقی شورای اسلامی شهر تهران، جهت استحضار به عنوان کمیسیون اصلی بررسی کنند، طرح و بهره برداری در فرآیند تصویب.
جناب آقای مهندس الویری، رئیس محترم کمیسیون برنامه و بودجه شورای اسلامی شهر تهران، جهت استحضار.

رئیس محترم شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای محسن هاشمی رفسنجانی

موضوع: در جواب: پی گیری طرح سامانه واحد درخواست، نظارت و پی گیری شهروندان

با سلام

احتراماً عطف به نامه شماره ۱۶۰/۴۳۸ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۱۷ با موضوع پی گیری طرح سامانه واحد درخواست، نظارت و پی گیری شهروندان به استحضار می رساند:

طرح مذکور طی نامه شماره ۱۶۰/۲۷۰۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۰۹/۱۹ به کمیسیون نظارت و حقوقی به عنوان کمیسیون اصلی ارجاع گردید که موضوع در جلسات کمیسیون بررسی و نظرات کمیته های نظارت، حقوقی، تنقیح، سازمان بازرسی شهرداری تهران و اداره فناوری اطلاعات و ارتباطات شورا اخذ گردید.

با عنایت به شناخت و اعتماد شهروندان نسبت به سامانه های ۱۳۷ و ۱۸۸۸ و اینکه تقویت دو سامانه موجود به جای راه اندازی سامانه جدید - استفاده از بسترهای نوین ارتباطی نظیر سرویس USSD، ثبت اینترنتی و رهگیری آنلاین پیام ها و ... در دستور کار سازمان بازرسی شهرداری تهران است و عدم نیاز به سامانه جداگانه با ایجاد دسترسی اعضای شورا به پنل مدیریتی دو سامانه ۱۳۷ و ۱۸۸۸ - محدودیت امکانات شورای شهر در پیگیری و پاسخگویی به پیام های شهروندان و امکان ایجاد نارضایتی شهروندان و در دست طراحی بودن پورتال جامع اطلاع رسانی شورای اسلامی شهر تهران، در مجموع راه اندازی سامانه جداگانه برای درخواست، نظارت و پیگیری شهروندان را نیاز ندانسته اند.

علیهذا با عنایت به مطالب فوق الذکر و با در نظر گرفتن جمیع جهات نظر این کمیسیون، مبنی بر رد طرح مذکور می باشد.

سید ابراهیم امینی

رئیس کمیسیون نظارت و حقوقی
شورای اسلامی شهر تهران

رونوشت: عضو و نایب رئیس محترم کمیسیون نظارت و حقوقی شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای سید محمود میرلوحی - جهت استحضار

عضو و رئیس محترم کمیته نظارت شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای افشین حبیب زاده - جهت استحضار

عضو و رئیس محترم کمیته حقوقی و امور بین الملل شورای اسلامی شهر تهران - جناب آقای علی اعطا - جهت استحضار



تاریخ: ۵/۰۴/۱۴۰۰

شماره: ۶۳۴۱/۱۶۰

پیوست: ۰

بسم الله الرحمن الرحيم

به: اعضای محترم شورای اسلامی شهر تهران

موضوع: رد طرح ایجاد سامانه واحد درخواست ، نظارت و پیگیری شهروندان

سلام علیکم؛

احتراماً؛ طرح « ایجاد سامانه واحد درخواست ، نظارت و پیگیری شهروندان » به شماره ثبت ۱۶۰/۲۳۴۴۲ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۱۳ از سوی نه نفر از اعضای محترم شورای اسلامی شهر تهران به صورت عادی ارائه و در صد و ششمین جلسه مورخ ۱۳۹۷/۰۹/۱۸ اعلام وصول گردید . موضوع طی نامه شماره ۱۶۰/۲۷۰۶۷ مورخ ۱۳۹۹/۰۹/۱۹ به کمیسیون نظارت و حقوقی به عنوان کمیسیون اصلی ارجاع گردید. پس از دریافت گزارش کمیسیون اصلی به شماره ۱۶۰/۴۱۶۶ مورخ ۱۴۰۰/۰۳/۰۵ مبنی بر رد طرح ، موضوع در دستور سیصد و سومین جلسه رسمی شورا منعقد در تاریخ ۱۴۰۰/۰۳/۳۰ قرار گرفت که با سیزده رأی اکثریت آرای موافق اعضای شورای اسلامی شهر تهران (از هجده عضو حاضر در جلسه در زمان رأی گیری) را احراز نمود و طرح مذکور رد گردید.

مراتب جهت استحضار ایفاد می گردد. م ۵۹ ط/۵

محسن هاشمی
رئیس شورای اسلامی شهر تهران

رونوشت: - جناب آقای پیروز حناچی شهردار محترم تهران جهت استحضار .

- دفتر هیأت رئیسه و مصوبات جهت پی گیری (۵/ط/۵۹)