یادداشت

پنج اصل طلایی «ارتباط با مشتری»

کارمندان حوزه «ارتباط با مشتری» یا همان «خدمات پس از فروش» در شرکت‌ها چنانچه هوشمندانه عمل کنند، می‌توانند خریداران وفادار برای محصولات شرکت خلق کنند. برعکس این حالت یعنی نادیده گرفتن مشتری باعث ناپدیدشدن مشتری برای همیشه می‌شود. پنج اصل طلایی برای ارتباط با مشتریان می‌تواند حالت اول را تضمین کند.

مایک سالامون، مشاور ارشد تجربه مشتری و سخنران و نویسنده کتاب «اگر مشتریان خود را نادیده بگیرید، ناپدید خواهید شد» درباره خدمات مشتری و تجربه مشتری به شرکت‌های مختلفی مشاوره می‌دهد. تجربه مشتری (Customer Experience: CX) مجموعه مشاهدات، برداشت‌ها و احساسی است که مشتری هنگام ارتباط با شما یا استفاده از محصولات و خدمات شما با آن مواجه می‌شود. مایک می‌گوید: تجربه مشتری از طریق تعامل با کسب‌وکار شما ایجاد می‌شود و اگر در جهت رضایتمندی او پیش برود، منجر به وفاداری آن مشتری خواهد شد. این تعامل می‌تواند از راه‌های مختلفی صورت گیرد، در هنگام تماس تلفنی، جلسه‌های آنلاین یا حضوری، یا بدون تماس مستقیم مانند پیام کوتاه، چت و ایمیل در هر صورت کارمندان شما با مشتری تعامل دارند و در تماس مستقیم یا غیرمستقیم با آنها هستند و می‌توانند تجربه مشتری را تغییر بدهند. می‌توانند آن را بهبود بدهند یا ضعیف کنند؛ اوضاع را بهتر یا بدتر کنند؛ شاید بی‌اعتنایی یا حتی بی‌ادبی کنند؛ ممکن است همدلی یا نفرت و بیزاری نشان دهند. به عبارت دیگر هنگام ارائه خدمات به مشتری، فضایی که ایجاد می‌شود نامشخص است و می‌تواند خوب باید باشد. در همه آموزش‌های مربوط به خدمات مشتری همیشه این نکته را در نظر می‌گیرم که هر عملی نتیجه‌ای دارد. در اینجا پنج اصل آورده شده است که باید در آموزش خدمات مشتری به کارمندان گنجانده شود. هر یک از آنها برای بهبود تجربه مشتری ضروری است:

۱- از انجام و ارائه تعهدات آگاه باشید و آن را پیگیری کنید. سیستم زمان‌بندی داشته باشید؛ برای مشتریان لازم است که بدانند چه کاری برای آنها انجام می‌دهید و در چه زمانی این کار انجام خواهد شد. شرکت «سیف لایت» ارائه‌دهنده خدمات تعمیر، تعویض و کالیبراسیون شیشه خودرو، هزاران نظر از جانب مشتریان خود دریافت کرده و تمامی آنها را تجزیه و تحلیل کرده است. این شرکت متوجه شد که نباید تنها روی محصول تمرکز کند و باید تفاط قوت و ضعف خود را از دیدِ مشتری هم ببیند و این یک فرصت تحول‌آفرین است. به این معنی که با دانستن نکات و انتقادات می‌تواند روی کارمندان خود تغییرات مثبت ایجاد کند. مثلا مشتری می‌خواهد بداند که تکنسین خدمات دقیقا چه زمانی می‌تواند به کمک او بیاید. منتظر گذاشتن مشتری، میزان رضایت او را کم می‌کند. سپس آنها چند سیستم را اصلاح کردند تا بتوانند به این مهم دست پیدا کنند.

۲- از چالوی کلمات استفاده کنید و گفت‌وگویی صمیمانه داشته باشید. زاپوس (Zappos) فروشگاه آنلاین کفش و لباس است و به‌دلیل توانایی خاص در جلب مشتری بسیار مشهور است. راز واقعی زاپوس همان چیزی است که من آن را «موفقیت شگفت‌انگیز روزانه» می‌نامم. خوشبختانه هر کارمندی می‌تواند آن را یاد بگیرد و با اکثر مشتری‌ها به نتیجه دلخواه برسد. مانند زاپوس تلاش کنید تا تجربه خدمات را برای هر مشتری و در هر تماس تلفنی متمایز کنید. هر چندبرای که با شما تماس می‌گیرند، گویی اولین بار است و تجربه‌ای جدید خواهد داشت. می‌توانید از هر چیزی که به مشتری مربوط می‌شود استفاده کنید، مثلا اگر صدای سگ می‌شنوید می‌توانید از طریق عشق مشترک به حیوانات خانگی با مشتری ارتباط برقرار کنید. اگر صدای کودک می‌شنوید نیز همین کار را انجام دهید.

۳- چالوچول بازیابی خدمات مشتری در نظر داشته باشید تا در هنگام تراختی مشتری، آماده باشید و رضایت مشتری را فراهم کنید. بازیابی خدمات مجموعه اقداماتی است که سازمان برای برقراری مجدد رضایت و وفاداری مشتری پس از قصور و غفلت در خدمات انجام می‌دهد. بازیابی خدمات از مهارت‌های اصلی است که باید به کارمندان آموزش داده شود تا بتوانند تجربه خوبی برای مشتری ایجاد کنند و باید از قبل برای این گونه موقعیت‌ها آماده باشند و بدانند چگونه پاسخ بدهند.

۴- به یاد داشته باشید چگونگی مطرح کردن موضوع و لحن گفتاری و نوشتاری بسیار مهم است. کلمات و عبارات متداولی وجود دارند که در ظاهر ممکن است خصمانه یا تحقیرآمیز باشند- در مقابل برخی دیگر می‌توانند نشانه توجه به نیازهای مشتری باشند. پس بسیار ضروری است که یاد بگیرید کلمات و عبارت کدام حس و نگرش را بیان می‌کند و کدام یک را باید به کار ببرید. وقتی به‌عنوان یک مشاور با یک شرکت در زمینه بهبود خدمات مشتری کارم را شروع می‌کنم، اولین کار من، ایجاد یک واژه‌نامه مخصوص برای خدمات مشتری با عبارات دلسردکننده و جایگزین‌های درستی برای آنها است. کار بعدی من آموزش اصول مکاتبه و بهبود گفت‌وگو با مشتری است.

۵- سعی کنید هربار که تلفن را برمی‌دارید، یا هر زمانی که به پیامک یا ایمیل پاسخ می‌دهید یا گفت‌وگوی آنلاین دارید نگرش تازه‌ای داشته باشید. حتی اگر این پانزدهمین مکالمه مشابهی باشد که در طول روز انجام داده‌اید. روش خاصی برای هریک داشته باشید زیرا این تجربه در نوع خود تنها تجربه برای آن مشتری خواهد بود و باید برخورد شما با او ماندنی اولین مشتری باشد. گوش دادن و توجه به مشتری را در اولویت قرار دهید و از بازخورد مشتری برای بهبود خدماتتان استفاده کنید.

مترجم: الهام شیخان

روخانه کرج آب مازاد برای انتقال ندارد

ضربه آخر بر پیکر نیمه‌جان البرز


نسترن کیوان‌پور

کرج، اخیرا جنجالی‌ترین روزهای خود را تجربه کرده و انجام یک سری پروژه‌های کوچک‌مقیاس و بزرگ‌مقیاس در آن، دومینو-وار، صدای اعتراض شهروندان را بلند کرده است. طرح بلوار جمهوری، طرح جمع‌آوری سبدهای زباله از جلوی ساختمان‌ها و... به‌ویژه سبب گلایه‌ی فعالان محیط زیست شده است اما پروژه‌ی مهم انتقال آب رودخانه‌ی کرج به تهران که مدت‌هاست محل بحث و انتقاد شدید برخی مسئولان و مردم بوده، تیرِ آخر است چه‌طور می‌توان به انتقال آب به تهران فکر کرد؟ البرز هیچ آب مازادی برای انتقال ندارد!

او با بیان اینکه البرز دیگر تحمل تخریب ندارد می‌گوید: «انتقال آب رودخانه‌ی کرج به تهران، ضربه بر پیکر نیمه‌جان البرز است و زخمی بر جای می‌گذارد که شاید نابودی البرز را در پی داشته باشد.»

سعید توکلی؛ عضو شبکه‌ی استانی تشکل‌های محیط زیستی البرز و مشاور کمیسیون محیط زیست شورای شهر کرج نیز در این خصوص می‌گوید: «برای درک بهتر چرایی انتقال آب سدهای البرز به شهر تهران باید نگاه ژئوپلیتیک را در اولویت قرار داد تهران از ۲۰۰ سال پیش پایتخت شد حکمرانی به شدت تمرکزگرا باعث بزرگ و بزرگ‌تر شدن تهران شده و هر ساله بر جمعیتش افزوده شد. اواسط دهه‌ی پنجاه شرکت مهندسین مشاور ایرانی- فرانسوی سیتران که عهده‌دار مطالعات آمایشی تهران شده بود با توجه به منابع آب حوزه تهران و ظرفیت خودپالایی هوا حداکثر جمعیت قابل تحمل برای تهران را دو میلیون و پانصد هزار نفر اعلام کرد» او ادامه می‌دهد: «پس از انقلاب، تمرکز گرایی در سیاست و اقتصاد شدت چند برابری گرفت و رشد تهران و افزایش بی‌رویه‌ی مصرف آب سبب شد که چاه‌های جز انتقال آب از طالقان به تهران باقی نماند. خط اول انتقال آب به قطر دو متر احداث شد و مورد بهره‌برداری قرار گرفت. سپس نوبت به انتقال آب سد کرج توسط حفر تونل به تهران رسید. با این طرح بزرگ مهندسی آب بدون نیاز به پمپاژ و به‌صورت ثقلی تا تصفیه‌خانه‌ی شمیم پایتخت خواهد رفت و نیز ظرفیت خط لوله‌ی بیلقان-کن برای احداث خط دوم طالقان به تهران که در آینده به‌صورت لوله‌ی تونل در صدد ایجاد هستند، خالی خواهد شد.»

تکنولوژی آن‌ها در سطح دنیا به‌دلیل مصرف بالای آب و تولید آلاینده منسوخ شده است؛ همگی بر حجیم بحران افزوده است.»

گوهری با بیان اینکه در طرح جامع، تمام مصارف آبی تعیین و مشخص می‌شود می‌گوید: «مصرف آب شرب کشاورزی، صنعت و خدمات و تمام این موارد باید به تفکیک و به‌صورت دقیق مشخص شود و سپس منابع آبی برای هر بخش تعیین شود که شامل آب‌های سطحی و زیرزمینی خواهد بود. اگر پس از بررسی و مطالعات دقیق، البرز دارای آب مازاد بود آن وقت می‌توان راجع به انتقال آب به تهران مطالعات انجام داد. اما وقتی تراز آب استان منفی است چه‌طور می‌توان به انتقال آب به تهران فکر کرد؟ البرز هیچ آب مازادی برای انتقال ندارد!»

او با بیان اینکه البرز دیگر تحمل تخریب ندارد می‌گوید: «انتقال آب رودخانه‌ی کرج به تهران، ضربه بر پیکر نیمه‌جان البرز است و زخمی بر جای می‌گذارد که شاید نابودی البرز را در پی داشته باشد.»

سعید توکلی؛ عضو شبکه‌ی استانی تشکل‌های محیط زیستی البرز و مشاور کمیسیون محیط زیست شورای شهر کرج نیز در این خصوص می‌گوید: «برای درک بهتر چرایی انتقال آب سدهای البرز به شهر تهران باید نگاه ژئوپلیتیک را در اولویت قرار داد تهران از ۲۰۰ سال پیش پایتخت شد حکمرانی به شدت تمرکزگرا باعث بزرگ و بزرگ‌تر شدن تهران شده و هر ساله بر جمعیتش افزوده شد. اواسط دهه‌ی پنجاه شرکت مهندسین مشاور ایرانی- فرانسوی سیتران که عهده‌دار مطالعات آمایشی تهران شده بود با توجه به منابع آب حوزه تهران و ظرفیت خودپالایی هوا حداکثر جمعیت قابل تحمل برای تهران را دو میلیون و پانصد هزار نفر اعلام کرد» او ادامه می‌دهد: «پس از انقلاب، تمرکز گرایی در سیاست و اقتصاد شدت چند برابری گرفت و رشد تهران و افزایش بی‌رویه‌ی مصرف آب سبب شد که چاه‌های جز انتقال آب از طالقان به تهران باقی نماند. خط اول انتقال آب به قطر دو متر احداث شد و مورد بهره‌برداری قرار گرفت. سپس نوبت به انتقال آب سد کرج توسط حفر تونل به تهران رسید. با این طرح بزرگ مهندسی آب بدون نیاز به پمپاژ و به‌صورت ثقلی تا تصفیه‌خانه‌ی شمیم پایتخت خواهد رفت و نیز ظرفیت خط لوله‌ی بیلقان-کن برای احداث خط دوم طالقان به تهران که در آینده به‌صورت لوله‌ی تونل در صدد ایجاد هستند، خالی خواهد شد.»



مشاور کمیسیون محیط زیست شورای شهر کرج با بیان اینکه انتقال بین حوزه‌ای آب ناشی از همان خشت اول در راستای ایرکلاشمر کردن تهران است که کج نهاده شده می‌گوید: «این اقدامات سلسله‌وار ادامه خواهد یافت و در آینده‌ای نه چندان دور ناچار خواهند بود آب را از سرشاخه‌های رودخانه‌های دامنه‌ی شمالی البرز به دامنه‌ی جنوبی منتقل کنند تا آب شرب جمعیت روبه فزونی البرز و نیز آب مورد نیاز کشاورزی و صنعت تأمین شود.»

توکلی در پایان معتقد است که به هر حال در مقابل انتقال تونلی آب کرج به تهران آن موقع که ضروری بود، اقدام و اعتراضی از طرف مسئولان و نمایندگان صورت نگرفت اما نباید در حال حاضر ساکت ماند و حتما باید اعتراض خود را به طرق مختلف به گوش مقامات عالی کشور رساند.

حسین محمدی و عباس زارع؛ اعضای شورای شهر کرج نیز طی روزهای اخیر در این خصوص واکنش نشان داده‌اند.

زارع می‌گوید: «خط انتقال آب از رودخانه و سد امیرکبیر به تهران که در سال‌های گذشته در سکوت عملیاتی شده در مرحله‌ی بهره‌برداری است. از رئیس جمهوری محترم، استاندار البرز، مسئولین و مسئولان مرتبط درخواست دارم که به حقوق مردم شهر کرج در خصوص حق آبه تاریخی و هم‌چنین موضوعات زیست محیطی توجه ویژه داشته باشند و تبعات این پروژه را مورد بررسی قرار دهند.»

حسین محمدی نیز در گفت‌وگو با خبرگزاری ایسنا گفته است که "عملیات اجرایی این طرح در دولت دهم مطرح شد و تا سال ۹۲ کار ساخت تونل به پایان رسید بعد از پایان ساخت تونل وزارت نیرو درخواست کرد که آب به صورت آزمایشی از تونل منتقل شود که در آن زمان مکاتبات بسیاری از سوی سازمان حفاظت محیط زیست در راستای مخالفت با این طرح انجام شد در تقسیم‌بندی منابع آب سد کرج، اولویت با مصرف شرب بود اما با این وجود بعد از پایان این پروژه ما در محیط زیست با تأکید بر اهمیت حیات رودخانه کرج و جاده چالوس از حق‌آبه زیست محیطی رودخانه دفاع کردیم. اگرچه دولت حق‌آبه زیست محیطی رودخانه را از سال‌ها قبل لحاظ کرده بود اما این حق‌آبه رقم ناچیزی بود. بنابراین در خصوص انتقال تونلی آب قرار شد میزان مورد نیاز برای حفظ حیات رودخانه مطالعه و محاسبه شود که در این راستا قراردادی هم با دانشگاه تهران بسته شد."

مهدی عسگری؛ نماینده مردم کرج در مجلس شورای اسلامی نیز در تذکری به وزیر نیرو گفته بود "با طرح انتقال آب از رودخانه‌ی کرج به تصفیه‌خانه ششم تهران از طریق تونل تاسیس شده، ۷۵ متر مکعب بر ثانیه از جریان پایهی آب رودخانه کرج حذف می‌شود. این در حالی است که آب استان البرز ۷۸ درصد از منابع زیر زمینی و ۲۲ درصد از آب‌های سطحی تامین می‌شود در صورتی که این درصد برای تهران ۵۰ به ۵۰ است. بر اساس مطالعات انجام شده‌ی دانشگاه تهران، حق‌آبه زیست محیطی رودخانه‌ی کرج برای حفظ حیات رودخانه و گونه‌های زیستی و هم‌چنین تغذیه‌ی سفره‌های زیرزمینی حداقل ۱۸۲ میلیون متر مکعب در سال است به صورت واضح بفرمایید وضعیت بعد انتقال چگونه است و این حق‌آبه چگونه تامین می‌شود؟ و علت این اختلاف در تعیین حق‌آبه زیست محیطی را به مصوبه‌ی هیئت وزیران که عدد ۶۳ میلیون متر مکعب است چیست؟!"

اگر قرار است مردم کرج هیچ نقشی در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شهر خود نداشته باشند، لطفا شفاف باشید و ما را هم در جریان بگذارید که تکلیفمان را بدانیم؛ بعد با خیال راحت درخت‌ها را قطع کنید، جلیقه‌ها کنید، آب رودخانه‌ی کرج را به تهران منتقل کنید و تمام باغات و مزارع را هم یکی یکی به ساختوساز شهری بدل کنید و درخواست آخر اینکه دیگر از عنوان "باغشهر" در گفت‌وگوهای رسانه‌ای‌تان برای کرج استفاده نکنید چون از یکی نبودنِ حرف و عملتان خسته شده‌ایم.

Nastaran.keyvanpour@gmail.com

با تصمیم اعضای شورای شهر کرج؛

اعلام نظر درباره پلاک های قولنامه ای سه هفته مسکوت ماند



با تصمیم اعضای شورای اسلامی شهر کرج، اعلام نظر در خصوص لایحه مربوط به صدور پروانه ساخت برای تعدادی از پلاک های قولنامه ای که پرونده آنها قبل از ابلاغ رأی دیوان عدالت اداری مفتوح شده، به مدت سه هفته مسکوت ماند تا رایزنی بیشتری با نهادهای مربوطه در جهت حل مشکل شهروندان در دستور کار قرار گیرد.

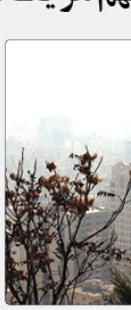
به گزارش پیام آشنا، به موجب رأی صادره از سوی دیوان عدالت اداری که در تابستان امسال به شهرداری کرج ابلاغ شده، مصوبه شورای اسلامی شهر مبنی بر صدور پروانه ساخت برای پلاک های قولنامه ای سطح شهر ابطال گردیده است که در این بین تعدادی از شهروندان قبل از صدور رأی نسبت به واریز وجه به حساب شهرداری با اتجاع اقدامات مشابه برای دریافت جواز ساخت اقدام کرده اند که اکنون صدور یا عدم صدور پروانه برای املاک قولنامه ای آنها به محل بحث تبدیل شده است.

به دنبال این موضوع، شورای شهر کرج مکاتباتی با دادستانی مرکز استان داشته و متعاقباً دادستان محترم مکاتبه ای با سازمان بازرسی استان به عنوان شاکی پرونده داشته است و این سازمان نیز در راستای صیانت از حقوق شهروندان و جلوگیری از تضییع حقوق سازندگان نسبت به رایزنی با دیوان عدالت اداری اقدام نموده تا موافقت این نهاد قضایی را جهت صدور پروانه ساخت برای تعداد محدودی از متقاضیانی که در شهرداری پرونده مفتوح دارند جلب نماید و اکنون موضوع در واحد حقوقی دیوان در حال بررسی است.

لذا شش تن از اعضای شورای اسلامی شهر کرج در ابتدای دیوست و هجدهمین جلسه این شورا که عصر امروز هفتم آبان ۹۹ برگزار شد در هنگام بررسی لایحه ارسالی از سوی شهرداری که به صدور پروانه ساخت برای پرونده های فوق الذکر اشاره داشت، طی پیشنهادی خواستار مسکوت ماندن لایحه به مدت سه هفته معادل ۲۱ روز شدند تا با انجام پیگیری های بیشتر، تصمیم دیوان عدالت اداری در این خصوص مشخص گردد و پس از شفافیت دیدگاه این نهاد قضایی بتوانند تصمیم گیری جامع تر و البته منطبق با قانون داشته باشند.

اکبر سلیم نژاد رئیس شورای شهر کرج پس از موافقت اعضاء با پیشنهاد مذکور، بار دیگر تاکید کرد که نمایندگان مردم نسبت به خسارت سازندگان محترم بی تفاوت نیستند و نگرانی آنها را کاملا درک می کنند و وقفه پیش آمده نیز به جهت صدور یک حکم از ناحیه نهاد قانونی و شبه قضایی است و ان شاء الله با مساعدت دیوان، سازمان بازرسی و دادستانی بتوانیم مشکل را مرتفع کنیم.

سهم هر یک از منابع آلاینده در آلودگی هوای تهران چه‌قدر است؟


آخرین اطلاعات منتشر شده از سهم منابع آلاینده در آلودگی هوای تهران بیانگر آن است که از میان منابع متحرک کامیون‌ها و اتوبوس، منابع ثابت صنایع و نیروگاه‌ها نقش پررنگی در آلودگی هوا دارند.

به گزارش پیام آشنا بر اساس اطلاعات آخرین سیاهه انتشار شهر تهران منابع متحرک بیشترین سهم را در تولید ذرات معلق - مهمترین آلاینده هوا در پاییز و زمستان - دارند براین اساس سهم منابع متحرک از جمله خودروهای شخصی، تاکسی، موتورسیکلت، اتوبوس، کامیون و.. در تولید ذرات معلق کمتر از ۲۵ میکرون ۶۰ درصد - معادل ۶۳۲۸ تن - برآورد شده که در این بین نقش کامیون‌ها نسبت به سایر منابع آلاینده متحرک پررنگ‌تر گزارش شده است.

بر اساس اطلاعات سیاهه انتشار شهر تهران سهم کامیون‌ها در تولید ذرات معلق حدود ۱۶ درصد و سهم خودروهای شخصی حدود ۱۴ درصد است همچنین موتورسیکلت‌ها و اتوبوس‌ها به ترتیب حدود ۱۰ و ۶ درصد در آلودگی هوای تهران طی شش ماهه دوم سال موثر هستند.

علاوه بر منابع متحرک، منابع ثابت نیز در آلودگی هوا و تولید ذرات معلق نقش مهمی دارند برای مثال سهم صنایع و نیروگاه‌های تهران و اطراف آن در تولید ذرات معلق کمتر از ۲۵ میکرون حدود ۲۰ درصد گزارش شده است و در کنار این، منابع دیگری از جمله پالایشگاه‌ها و پایانه‌های اتوبوسی نیز هر کدام به ترتیب حدود ۴.۴ و ۲.۲ درصد در آلودگی هوای تهران سهم دارند.

بر اساس اطلاعات شرکت کنترل کیفیت هوای تهران، انتشار ذرات معلق در تهران طی سال‌های اخیر حدود ۲۱ درصد افزایش یافته است. این وضعیت یعنی ذراتی در تهران افزایش یافته‌اند که می‌توانند بیماری‌های قلب و ریه را تشدید کنند و باعث اثراتی مانند علایم قلبی و عروقی، آریتمی‌های قلبی، حملات قلبی، علائم تنفسی، حملات آسم و برونشیت شوند.

هرچند که افزایش غلظت ذرات معلق در پاییز و زمستان خطرات خود را دارد و سلامت شهروندان را تهدید می‌کند اما طی امسال به دلیل شیوع ویروس کرونا، آثار سوء ذرات معلق دو چندان شده است چرا که هر واحد افزایش در غلظت ذرات معلق کمتر از ۲.۵ میکرون، ۸ درصد تلفات بیماران کرونایی را بیشتر می‌کند با تمام این‌ها از ابتدای مهرماه تاکنون کیفیت هوا در تهران طی ۱۴ روز در شرایط ناسالم برای گروه‌های حساس قرار داشته است. علاوه بر تهران کیفیت هوا در سایر کلان‌شهرهای کشور از جمله اصفهان، کرج، مشهد، شیراز و اراک نیز وضعیت خوبی از ابتدای مهرماه تاکنون نداشته است.

اخبار

شروع اجرای «خیابان کامل» در مناطق شهرداری تهران

مدیرکل برنامه‌ریزی و توسعه شهری معاونت حمل‌ونقل و ترافیک، از شروع اجرای طرح «خیابان کامل» در مناطق مختلف شهرداری با تایید طراحی آن در کمیته شبکه معابر خبر داد.

به گزارش پیام آشنا، مسعود رنجبریان با اشاره به اینکه شورای شهر تهران در تبصره سوم ماده ۵۲ برنامه ۵ ساله سوم توسعه شهر تهران، هر یک از مناطق را مکلف کرده است سالانه یک خیابان را بر اساس اصول و دستورالعمل خیابان کامل بازطراحی و اجرا کند. تصریح کرد: دستورالعمل فنی احداث و شیوه اجرای خیابان کامل از سوی معاونت حمل‌ونقل و ترافیک تهیه و نهایی شده و این دستورالعمل به تایید معاونت شهرسازی و معماری رسیده است.

رنجبریان یکی از مهم‌ترین چالش‌های مدیریت شهری در کلان‌شهرها را انسان محور کردن شهر به‌جای خودرومحور بودن شهر دانست و اظهار کرد: انواع آلودگی‌های محیطی و بصری، کاهش ایمنی افراد پیاده، افزایش صدمات ناشی از سوانح رانندگی، عدم دسترسی سریع و آسان به حمل‌ونقل عمومی و پایین بودن میزان کیفیت و مطلوبیت معابر شهری همه از جمله مسائلی هستند که مدیریت شهری در شهرهای کشور به‌ویژه در کلان‌شهرها را مجاب کرده که به طراحی و اجرای خیابان کامل روی آورند.

وی با بیان اینکه اجرای خیابان کامل در راستای استراتژی انسان محور کردن شهر، یکی از اولویت‌های جدی مدیریت شهری تهران است، هدف از اجرای طرح خیابان کامل در پایتخت را دستیابی به توسعه پایدار محله محوری دانست و گفت: تامین امنیت عابران پیاده، کاهش سوانح رانندگی، تامین مسیر حمل‌ونقل عمومی و دوچرخه سواری، مطلوبیت و جذابیت محیطی معابر شهری و اینکه همه اقشار جامعه بتوانند به‌صورت عادلانه از معبر شهری استفاده کنند مهم‌ترین اهداف اجرای طرح خیابان کامل است.

مدیر کل برنامه‌ریزی و توسعه شهری معاونت حمل‌ونقل و ترافیک شهرداری تهران از طراحی ۱۸ معبر در ۱۵ منطقه شهرداری تهران به‌منظور اجرای خیابان کامل خبر داد و گفت: به‌زودی طرح‌های نهایی شده پس از تایید کمیته شبکه معابر سازمان حمل‌ونقل و ترافیک به مرحله اجرا در خواهند آمد.

ایمن‌سازی گود برج میلاد پیش از زمستان

مدیرعامل سازمان سرمایه گذاری و مشارکت های مردمی شهرداری تهران گفت: به زودی قرار است قرارداد شهرداری با شریک خود در پروژه فاز ۲ برج میلاد به صورت توافقی فسخ شود بنابراین تا پیش از فصل زمستان گود برج میلاد ایمن سازی خواهد شد.

به گزارش پیام آشنا به نقل از ایسنا، شکرالله بنار درباره تعیین تکلیف گودهای پر خطر شهر تهران گفت: تعدادی از گودهای پر خطر در شهر تهران مانند گودهای فاز دو برج میلاد، پروژه باران و پروژه مدائن متعلق به سازمان سرمایه گذاری است. به شهروندان این قول را می دهیم که این گودها تعیین تکلیف و ایمن سازی می شوند.

وی با اشاره به ساماندهی گود برج میلاد توضیح داد: بر اساس مصوبات هیات مدیره سازمان سرمایه‌گذاری و مشارکت‌های مردمی شهرداری تهران و به توصیه نهادهای نظارتی مقرر شده است تا قرارداد سازمان با شریک فعلی گود به صورت توافقی فسخ و طی مراحل قانونی به مشارکت کننده جدیدی واگذار شود.

بنار افزود: گود فاز دو برج میلاد تا پیش از از شروع بارندگی فصل زمستان، تعیین تکلیف و ایمن سازی می شود. با این حال پایش گودها در سطح شهر وظیفه این سازمان نیست.

به گزارش سایت «شهر» بعد از افتتاح فاز اول برج میلاد در سال ۱۳۸۷ قرار شد برج دو قلو در کنار آن ساخته شود اما این موضوع به دلیل نبود ظرفیت در این مجموعه منتفی شد سپس مسئولان تصمیم گرفتند در کنار برج میلاد مجموعه تجارت جهانی و هتل ساخته شود، گود برداری انجام شد اما کار به دلیل مشکلات بین نهادها متوقف شد و سال ها این گود پر خطر بلاتکلیف ماند.

پیش از این عبدالرضا گلپایگانی - معاون معماری و شهرسازی شهرداری تهران - گفته بود توافقات با شریک که بنیاد تعاون تاجا به عنوان سازنده، انجام شده و مراحل تحویل در حال انجام است. با این حال بنیاد تعاون تعهد کرده که گود برج میلاد از نظر ایمنی مشکلی ندارد اما شهرداری تهران به محض تحویل برنامه جدیدی برای گود دارد، پیش از این قرار بود ۳۵۰۰ متر بنای تجاری (تجارت جهانی) ساخته شود که هم از منظر شهرسازی مناسب نبود و هم با شرایط امروز اقتصاد کشور تطابق نداشت. قرار است بناهایی با رویکرد اقتصاد مبتنی با فرهنگ مثلا برای ایجاد کاخ جشنواره، محل برگزاری حراج تهران و حتی توریسم درمانی ساخته شود.

کرونا را جدی بگیریم و ماسک بزنیم!