



شکایات و انتقادات از ناجا

۱۹۷؛ پلیس پاسخگو

■ **تأمین امنیت، تحکیم نظم و اجرای قانون و عدالت، از مهم‌ترین ارکان ثبات و سلامت نظام اجتماعی می‌باشد**

که در کشور ما، بخش عمده این وظیفه، بر عهده نیروی انتظامی است

● **فرزانه مسلم زاده**



گاهی اوقات من یا شما بر اساس اتفاقی ناگوار ناچار می شویم برای مدد گرفتن از خدمات پلیس یا مرکز ۱۱۰ تماس بگیریم. شاید در این بین با اندکی تعلل روبرو شویم و تاخیری مشاهده شود ، در این مرحله چه بایستی کرد ؟

گاهی اوقات من یا شما شاید برخوردی با نیروی انتظامی داشته و بخواهیم از آن انتقاد ، تقدیر ، شکایت ویا پیشنهادهای داشته باشیم . گاهی اوقات شاید به مشکلی در زمینه انتظامی برخوردیدم و نیازمند همفکری باشیم . گاهی اوقات شاید تعلل یا کم کاری از سوی برخی نهادها یا اشخاص انتظامی دیده باشیم و بخواهیم با مرجعی در اندک زمان ممکن در میان بگذاریم .

همانطور که می دانیم تأمین امنیت، تحکیم نظم و اجرای قانون و عدالت، از مهم ترین ارکان ثبات و سلامت نظام اجتماعی می باشد که در کشور ما، بخش عمده این وظیفه، بر عهده نیروی انتظامی است.

هر حکومتی، نیازمند نظم و امنیت است و کشور ما نیز انواع نظام های نظم و امنیت را در طول تاریخ آزمایش کرده است. البته نظام نوین نظم و امنیت داخلی؛ یعنی سازمان پلیس ایران، به حدود ۱۰۰ سال پیش برمی گردد؛ زمانی که ناصرالدین شاه با مشاهده پلیس نوین اروپا و استخدام یک مستشار بلژیکی به نام "کنت دوپینو" ، نخستین نظام پلیسی جدید ایران را پایه گذاری کرد.

پلیس ایران، مدت های طولانی از دو بخش پلیس شهری و ژاندارمری تشکیل شده بود و سرانجام در سال ۷۰، نیروهای گوناگون پلیس با تصمیم مجلس شورای اسلامی با یکدیگر ادغام شد و پلیس واحد

شهروندان آمدم و از ۱۹۷ پرسیدیم . متأسفانه تعدادی اندک شماری از این مرکز شناختی داشتند و البته خیلی جالب اینکه حتی قشر تحصیلکرده استان هم از این نهاد خدمتگزار اطلاعی ندارد .

آقای الف . رضایی " لیسانس جامعه شناسی می باشد که از ۱۹۷ اظهار بی اطلاعی می کند و می گوید اصلا این تلفن وجود ندارد .

از همشهریان کوچه و بازار جويا می شویم ، باز هم کسی ۱۹۷ را نمی شناسد . جالب اینکه اکثراً ۱۱۰(پلیس) ، ۱۱۵ (اورژانس) ، ۱۲۱۰ (اتفاقات آب.)،۱۲۲(اتفاقات برق) ،۱۲۳۰ اورژانس اجتماعی)، ۱۴۸(صدای مشاور) را می شناسند ولی ۱۹۷ همچنان در ابهام به سر می برد .

به سراغ همکاران مطبوعاتی خودمان می رویم و متأسفانه باز هم شاهد بی اطلاعی آنان می شویم .

خانم "ر. طهماسبی یکی از شهروندان است که به ما می گوید : چند وقت پیش بیلبردی تبلیغاتی را در سطح شهردر خصوص تلفن ۱۹۷ (دفتر نظارت همگانی فرماندهی نیروی انتظامی) دیدم و البته برایم خیلی جالب بود که مرکزی بخواهد پیشنهادات، انتقادات، شکایات و تشویقات مردمی را در خصوص عملکرد کارکنان و ماموریت های نیروی

به نام نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران به وجود آمد.

همچنین مرکز پلیس ۱۱۰ با هدف تحکیم امنیت عمومی و تلاش برای پایداری آن و افزایش تحرک و سرعت عمل، به نیازهای فوری مردم پاسخ می دهد تا با حضور به موقع در صحنه و ناامن کردن کشور برای مجرمان، رضایت عمومی جامعه را فراهم کند که از اهداف ایجاد مرکز فوریت های پلیسی ۱۱۰ می توان به سرعت بخشیدن در برقراری ارتباط مردم با پلیس و کاهش چرخه کاری آنان در مراجعه به کلانتری ها اشاره کرد.

● **وبلاخره ۱۹۷**

تلفن گویا، آسان ترین راه ارتباطی مردم با دفتر نظارت همگانی در خیرسانی است.

نیروی انتظامی در گامی جدید و در راستای تکمیل طرح مرکز فوریت های پلیسی ۱۱۰ و اجرای وظیفه قانونی خود، دفتر نظارت همگانی بر پلیس (۱۹۷) را تأسیس کرد.

این دفتر که با هدف جامعه محوری و اعتمادسازی عمومی راه اندازی شده است، در حال حاضر با شماره تلفن ۱۹۷ در تمامی اوقات به دو صورت اپراتور زنده و تلفن گویا، آماده دریافت دیدگاه های مردم در قالب انتقاد، پیشنهاد، شکایت و قدردانی از عملکرد کارکنان واحدهای گوناگون نیروی انتظامی است.

از اهداف مهم راه اندازی این مرکز، می توان به پیشگیری از جرایم و تخلفات کارکنان در سطح جامعه و ناجا، دست یابی به افکار عمومی برای کنترل بازخوردهای اجتماعی مأموریت های ناجا و ایجاد جو روانی برضد کارکنان متخلف و مجرم در درون سازمان اشاره کرد .

درست است این هم از معرفی مرکز ۱۹۷ ، منتها به سراغ

صدا و سیما و حتی جراید استان داشته باشیم و آگاهی عمومی شهروندان هم کسب گردد جامعه ای امن و آسایش خاطری کامل تر حاصل گردد .

در این بین به سراغ سرهنگ " ابراهیمی "مدیر دفتر نظارت همگانی فرماندهی انتظامی استان هرمزگان رفتیم و باب گفتگویی را در خصوص این مرکز با وی باز کردیم .

سرهنگ ابراهیمی با بیان اینکه دفتر نظارت همگانی ، از سال ۸۰ در استان تأسیس شده و پل ارتباطی مردم و مسئولین می باشد، افزود : این نهاد خواست مردم را در ۴ محور انتقاد ، تقدیر، شکایت و پیشنهاد بررسی و پیگیری می نماید .

این مقام مسئول خاطر نشان ساخت : تلفن ۱۹۷ درمرکز استان به حالت تمرکزی است و صندوق صوتی ۱۹۷ ، ۲۴ ساعته و به صورت شبانه روز آماده دریافت نظرات، انتقادات و شکایات همشهریان و حتی هم استانی های عزیزان عملکرد و ماموریت کارکنان ناجا و انتقال آن به سلسله مراتب فرماندهی انتظامی استان می باشد .

وی از دایر شدن این مرکز در شهرستانهای دیگر استان همچون بندرلنگه ، رودان ، قشم، جاسک، حاجی آباد، میناب و بسنگ خبر داد و اظهارداشت : هم استانیهای عزیز علاه بر تماس با این مراکز می توانند روزهای سه شنبه هر هفته با حضور در این مراکز ضمن ملاقات حضوری با فرمانده انتظامی همان شهرستان به پیگیری شکایات و انتقادات خود بپردازند.

مدیر دفتر نظارت همگانی فرماندهی انتظامی استان هرمزگان در ادامه تصریح داشت : همشهریان عزیز بندرعباسی نیز می توانند علاوه بر تماس با ۱۹۷ و ارائه شکایت ، انتقاد و پیشنهاد خود از عملکرد و پرسنل نیروی انتظامی سه شنبه هر هفته از ساعت ۹:۳۰ الی ۱۱:۳۰ ملاقاتی حضوری با سردار و فرماندهان نیروی انتظامی استان داشته بپردازند.

سرهنگ ابراهیمی آماری از تماسهای تلفنی با این مرکز ارائه داد ولی گفت: اگر همشهریان رضایت مندی و یا انتقادی از عملکرد نیروی انتظامی داشته باشند تعداد تماسهای تلفنی افزایش می یابد .

وی در خصوص بحث تبلیغات این مرکز در سطح شهر و رسانه ها افزود : مسلماً تبلیغاتی به فراخور زمان و مکان در مناسبتهایی چون هفته ناجا و مابقی سال انجام گردیده است ولیکن متأسفانه رسانه هایی چون صداوسیمیا تبلیغات این مرکز را به صورت تجاری در نظر می گیرند در صورتی که این تبلیغات عمومی بوده و در جهت تقویت امنیت بیشتر و آسودگی خاطر شهروندان می باشد .

وی همچنین افزود : بودجه هایی جهت تبلیغات به صورتهای گوناگون در طول سال ابلاغ می گردد که معاونت اجتماعی نیروی انتظامی متولی تبلیغات و اطلاع رسانی می باشد تا شهروندان را از نقش و تاثیر نظارت همگانی آگاه نماید و مردم بتوانند با امکانی که در نیروی انتظامی فراهم گردیده خود را نزدیکتر به این نهاد نموده و نظرات و انتقادات سازنده خود را انتقال سازند .

در نهایت امید است در آینده بتوان در جهت تنویر افکار عمومی و آشنایی و ترغیب همشهریان به پیگیری شکایات و انتقادات خود از ناجا از طریق افزایش تبلیغات رسانه ای و بیلبردهایی در سطح شهر گام های اساسی برداشت .



دفتر نظارت همگانی که با هدف جامعه محوری

و اعتمادسازی عمومی راه اندازی شده است،

در حال حاضر با شماره تلفن ۱۹۷ در

تمامی اوقات به دو صورت اپراتور

زنده و تلفن گویا، آماده دریافت دیدگاه های

مردم در قالب انتقاد، پیشنهاد، شکایت و

قدردانی از عملکرد کارکنان واحدهای گوناگون

نیروی انتظامی است

انتظامی دریافت کند .

شاید اگر تبلیغات این مرکز را پررنگتر در رسانه عمومی



نظر خود را به مشرتری تحصیل کنند که در این بین شاید تقلب هم بکار ببرند و عدسی با یک مارک که قیمت پایین دارد را با عدسی دیگری که قیمت بالاتری دارد به خریدار بفروشند .

یکی دیگر از شهروندان که کارگر است می گوید : قیمت عینک در برخی از عینک فروشی ها برای نمره های بالا به حدی است که حقوق یک ماه خود را باید برای آن بپردازیم که این فشار زیادی به قشر ضعیف جامعه وارد می شود .

حسینی نژاد که کارمند یکی از شرکتهای خصوصی می باشد و از بیمه تامین اجتماعی استفاده می کند می گوید : مطب های چشم پزشکی که اصلا دفترچه برای ویزیت قبول نمی کنند. عینک فروشی ها هم قیمت آزاد عینک را حساب می کنند و فقط یک تاییدیه می دهند که با آن به سازمان تامین اجتماعی مراجعه کنیم و قیمتی از مبلغ عینک که بسیار ناچیز است را دریافت کنیم که مقرون به صرفه نمی باشد .

غلامحسینی یکی دیگر از شهروندان که درحال انتخاب قاب مورد نظرش بود می گوید : من تنها به همین عینک فروشی آمده ام و به جای دیگر نرفته ام چون برخورد فروشنده و راهنمایی هایی که به من کرد ، مجاب شدم از همین جا عینکم را تهیه کنم. همانگونه که از اظهار نظر این شهروند پدیداست، برخورد و شیوه راهنمایی فروشنندگان تاثیر زیادی در خرید مردم دارد ولی برخی از فروشنندگان به خاطر اینکه عدسی ها ی پلاستیکی نرخنامه معینی از سوی اتحادیه ندارند، برای سود بیشتر خود اقدام به اعلام قیمتهای بسیار بالا حتی چندبرابر قیمت واقعی می نمایند که نمونه آن در ابتدای گزارش اشاره شد .

اینها قسمتی از گلایه شهروندانی است که برای تهیه عینک که امروزه بسیاری از افراد جامعه از آن استفاده می کنند ، می باشد .یکی از مهمترین اشکالاتی که برای خرید عینک با عدسی پلاستیکی وجود دارد، نبود نرخنامه واحدی است که از طرف اتحادیه صنف عینک فروشان اعلام شود به همین دلیل برخی فرزندگان از موقعیت سوءاستفاده کرد و قیمت را به دلخواه بالا می برند .

همچنین نبود نظارت بر قیمت قابهای عینک ، مشکل دیگری است که شهروندان با آن روبرو هستند خود به عینک فروشی مراجعه کرده است می گوید : برخی از فروشنندگان با راهنمایی هایی که می کنند، کمک خوبی برای تهیه عینک مناسب می شود .

اما بعضی دیگر از فروشنندگان فقط از اجناس خود

تعریف می کنند و می خواهند به هر طریقی ایده و

این گوشه ای از مشکلاتی است که شهروندان برای تهیه عینک با آن مواجه هستند یکی دیگر از شهروندان از نبود نظارت بر قیمت قابهای عینک (فرم) گلایه دارد و می گوید : قیمت قاب عینک در عینک فروشی ها متفاوت است و مسئولین بر این موضوع قیمتها هم متفاوت بود.



یکی دیگر از شهروندان که کارگر

است می گوید : قیمت عینک در

برخی از عینک فروشی ها برای نمره

های بالا به حدی است که حقوق یک ماه

خود را باید برای آن بپردازیم

که این فشار زیادی به قشر ضعیف جامعه

وارد می شود

شهروند برای اینکه از قیمت مطمئن شود نسخه را به چند عینک فروش دیگر نشان می دهد . قیمتهایی که به او اعلام می کنند از ۴۶ هزار تومان تا ۸۰ هزار تومان می باشد که با توجه به مارکهای مختلف، قیمتها هم متفاوت بود.

گذری بر بازار عینک فروشان بندرعباس؛

یک حقوق ،یک عینک

■ **عینک به قابهای دارای عدسی گفته می شود که در جلو چشم انسان قرار داده می شود تا دید و سوی چشم ها را بهتر کند گاهی هم از عینک ها تنها به منظور زیبایی و زینت و در بعضی موارد جهت حفاظت از چشم استفاده می شود**

● **امین زارعی**

وجود دارد ؟

در بسیاری از آنها ، نرخنامه ای برای عدسی های شیشه ای نصب شده است این نرخنامه برای عدسی ها با نمره بالا ، قیمتی را تعیین نکرده است و عینک فروشان قیمتها را باید از شرکتها تهیه کنند. اما برای عدسی های پلاستیکی که به منظور سبک ،زیبا ، شفا، و ظریف بودن آنها ، با استقبال بیشتر مردم روبرو شده است، نرخنامه ای از طرف اتحادیه عینک فروشان برای این فروشنندگان اعلام نشده است.

این در حالی است که عینک فروشان برای عدسی های پلاستیکی نرخنامه های دیگری که از شرکتهای سازنده این عدسی ها دریافت کرده اند ، به خریدار نشان می دهند . آیا این نرخنامه ها مورد تایید اتحادیه صنف عینک فروشان می باشد؟

به ادامه مطلبی که در ابتدای گزارش به آن اشاره شد باز می گردیم ، شخص خریدار بعد از اینکه قیمتهای این عینک فروشی را می بیند تصمیم می گیرد قیمت چند مغازه دیگر را ببیند که فروشنده از این موضوع ناراحت می شود و می گوید : اینگونه نمی شود شما اگر چند جای دیگر قیمت بگیری ممکن است با قیمت اینجا تفاوت داشته باشد که آن هم به خاطر تفاوت قیمت شرکتی است که از آن عدسی را تهیه می کند اما حالا که شما می خواهید، این عدسی را می توانم تا ۷۰ هزار تومان به شما بفروشم .

اگر هم می خواهید قیمت جای دیگری را بگیری ، قیمت اینجا را به مغازه داران دیگر نگویند. این

آیا می دانید !

پیاده و سوار شدن از اتوبوس ؛ فقط در ایستگاه های اتوبوس

انجام پذیر است و در خارج از ایستگاه خلاف مقررات می باشد

● **سازمان اتوبوسرانی بندرعباس و حومه**

