



راهنمای استفاده از

سامانه مدیریت شهری ۱۳۷

ویژه شهروندان گرامی



تهیه شده توسط:

سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری سنندج

۱. هدف سامانه ۱۳۷ چیست؟

سامانه ۱۳۷ شهرداری سنندج برای دریافت، ثبت و پیگیری درخواست‌ها، شکایات، انتقادات و پیشنهادهای شهروندان راه‌اندازی شده است. شهروندان می‌توانند مشکلات شهری مانند:

- نظافت معابر، فضای سبز، آسفالت، روشنایی، سد معبر و ... را به صورت غیرحضوری از طریق این سامانه گزارش دهند.

۷. مزایای استفاده از سامانه

- ✓ پاسخگویی سریع‌تر به مشکلات شهری
- ✓ شفافیت در رسیدگی به درخواست‌ها
- ✓ امکان مشاهده و اطلاع از وضعیت لحظه‌ای درخواست
- ✓ عدم نیاز به مراجعه حضوری

۲. روش‌های دسترسی شهروند به سامانه

شهروندان می‌توانند از یکی از راه‌های زیر برای ثبت درخواست استفاده کنند:

تماس تلفنی با مرکز پاسخگویی

تلفن ۱۳۷ شهروندان گرامی می‌توانند با شماره ۱۳۷ تماس گرفته و درخواست‌ها، گزارش‌ها یا پیشنهادهای خود را مستقیماً از طریق تلفن گویای سامانه مطرح و ثبت و در نهایت کد پیگیری را دریافت نمایند.

وبسایت رسمی سامانه ۱۳۷

از طریق سامانه اینترنتی ۱۳۷ به نشانی www.137.sanandaj.ir روی پورتال رسمی شهرداری، امکان ثبت و پیگیری الکترونیکی درخواست‌ها و گزارش‌ها به صورت کاملاً غیر حضوری وجود دارد.

اپلیکیشن موبایل ۱۳۷ شهرداری سنندج

نسخه اندروید و iOS با نصب اپلیکیشن ۱۳۷ (قابل دانلود از لینک بالا)، شهروندان می‌توانند به صورت سریع و آسان، گزارش‌های شهری را ثبت کرده، تصاویر ضمیمه کنند و وضعیت رسیدگی را پیگیری نمایند.

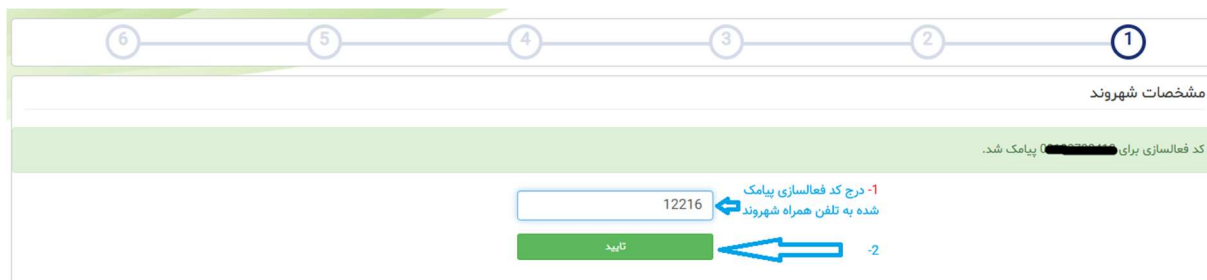
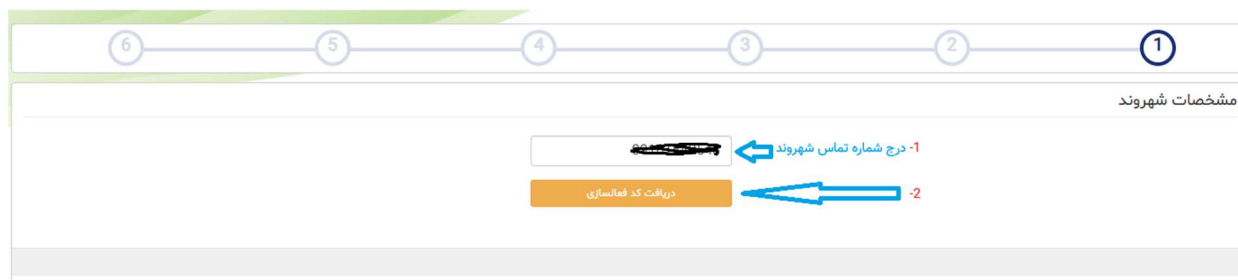
۳. نحوه ثبت درخواست جدید در سامانه (نسخه شهروند)

♦ مرحله ۱: ورود به سامانه

- به آدرس اینترنتی سامانه ۱۳۷ مراجعه کنید.

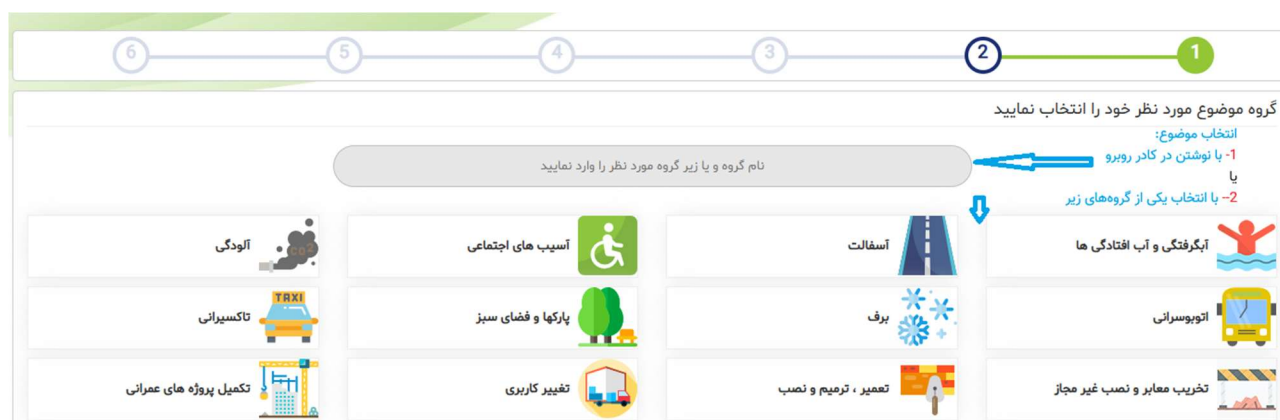


- در صورت نیاز، با شماره موبایل خود وارد شوید (برای دریافت کد پیگیری).



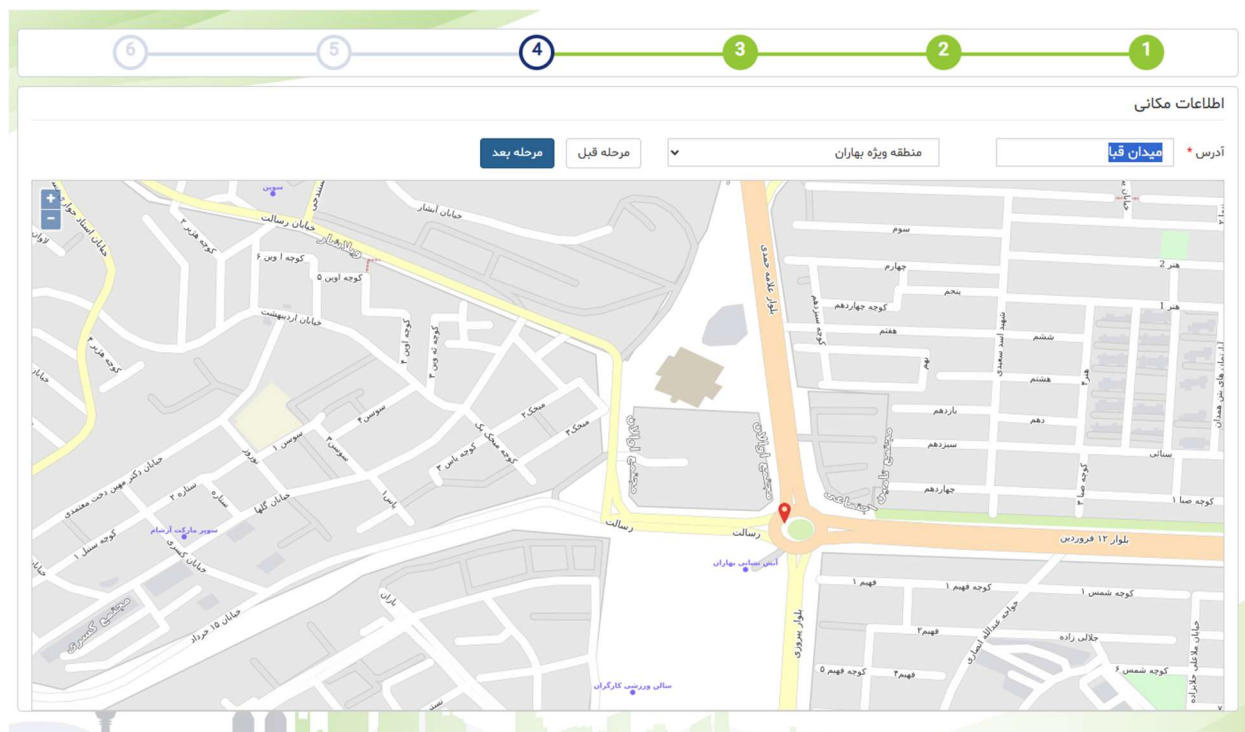
♦ مرحله ۲: انتخاب نوع درخواست

- از منوی «ثبت درخواست» نوع درخواست خود را انتخاب کنید (ابتدا گروه موضوع مورد درخواست و سپس زیرگروه آن)؛ مانند:
 - نظافت شهری
 - جمع‌آوری زباله
 - تعمیر آسفالت
 - فضای سبز
 - سد معبر
 - درخواست عمومی یا پیشنهاد



♦ مرحله ۳: ثبت آدرس محل

- در نقشه باز شده، موقعیت دقیق مشکل را مشخص کنید.



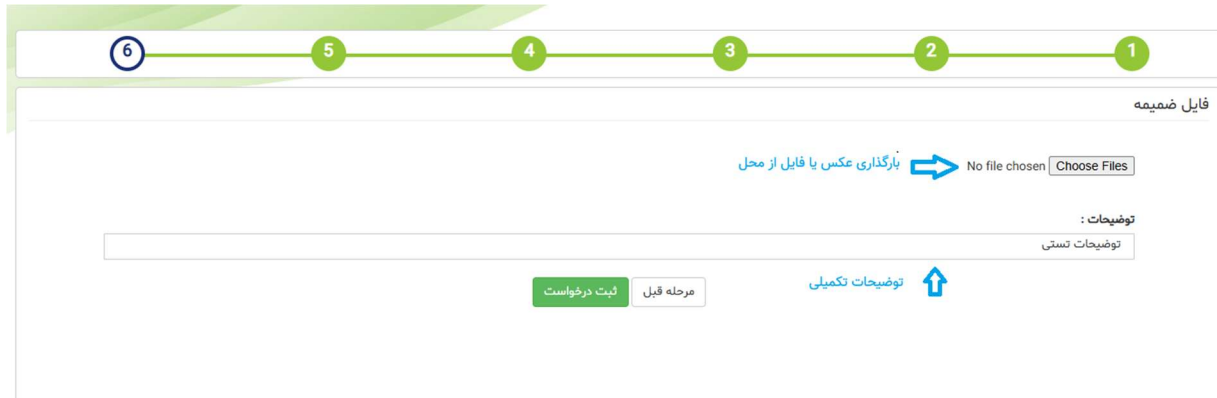
- در صورت عدم دقت کامل نقشه، می‌توانید آدرس را دستی وارد کنید (نام خیابان، کوچه و شماره پلاک).



♦ مرحله ۴: توضیح مشکل

- توضیحی کوتاه و دقیق درباره مشکل بنویسید.

- در صورت تمایل، عکس یا ویدئو از محل مشکل بارگذاری کنید.



♦ مرحله ۶: تایید و ارسال

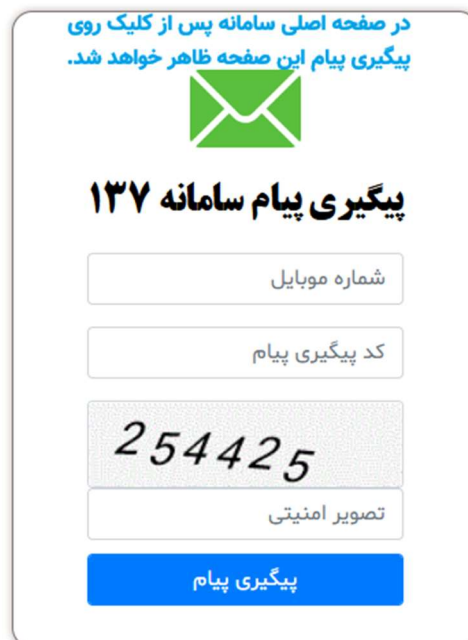
- پس از بررسی اطلاعات، دکمه «ثبت نهایی درخواست» را بزنید.
- سامانه یک کد پیگیری برای شما نمایش می‌دهد و همزمان پیامکی برایتان ارسال می‌شود.

مشخصات شهروند

پیام با موفقیت ثبت شد. کد پیگیری پیام: 0408042 .

۴. پیگیری درخواست‌ها

- از صفحه اصلی سامانه وارد بخش «پیگیری درخواست» شوید و شماره همراه و کد پیگیری خود را وارد نمایید.



- وضعیت درخواست (در حال بررسی، در حال انجام و انجام شد) را ببینید.



وضعیت درخواست






پایان انجام شد در حال انجام در دست بررسی

	اهمیت :
	معمولی
	موضوع :
عدم آبیاری مناسب فضای سبز و هدر رفت آب	
	آدرس :
ثبت درخواست تستی سازمان قوا می باشد.	
	تاریخ :
13:55 1404/08/04	
	وضعیت :
ثبت شد	
	نام شهروند :
[REDACTED]	
	شماره همراه :
[REDACTED]	
	اقدام ثبت کننده :
2	
	توضیحات :
توضیحات تستی	
	تعداد اطلاع مجدد:
0	

- پس از انجام درخواست، پیامک تأیید برای شما ارسال می‌شود.

۶. نکات مهم

- اگر شهروند پیش‌تر در سامانه ثبت‌نام کرده باشد، اطلاعات تماس و آدرس او به‌صورت خودکار نمایش داده می‌شود.
- در صورت بروز خطا یا عدم دریافت پیامک پیگیری، با شماره ۱۳۷ تماس بگیرید.
- نیازی به مراجعه حضوری به شهرداری برای پیگیری نیست؛ تمام مراحل به‌صورت آنلاین انجام می‌شود.