

شهرداری محترم

موضوع: نرم افزار اتوماسیون واحد ۱۳۷ شهرداری

- با سلام، احتراماً به استحضار می‌رساند که در هر شهری، واحد ۱۳۷ توانا می‌تواند:
- ۱- اعتماد مردم را به شهرداری جلب کرده و از مراجعات پیاپی مردم جلوگیری کند.
 - ۲- با مشارکت مردم یک سیستم ارزیابی و بازخورد از عملکرد واحدهای اجرائی با توجه به پیام‌های شهروندان ایجاد کند.
 - ۳- مسائل مهم شهری را با توجه به تعدد شکایات و مشخص کردن محل‌های پر شکایت روی نقشه GIS شهری شناسایی نماید.

همانطور که مستحضرید پیرو قانون سلامت اداری، تمامی شهرداری‌ها ملزم به ایجاد سامانه ثبت و پیگیری شکایات مردمی ۱۳۷ هستند و در نگاهی اجمالی، اگر «رضایت شهروندان» را به عنوان «آرمان»، «اعتلای کارآمدی، مقبولیت و مشروعیت شهرداری و خدمات آن» را نیز به عنوان «رسالت» و «توسعه فرهنگ مردم محوری در مدیریت شهرداری» و «ایجاد محیط و فضای اعتماد عمومی در جامعه شهروندان نسبت به شهرداری» را به عنوان «اهداف اساسی و کلان» مرکز نظارت همگانی ۱۳۷ در نظر بگیریم اجرای سامانه مکانیزه ۱۳۷ می‌تواند کمک شایانی به این اهداف نماید بصورتی که برای مدیریت و ساماندهی خوب در شهرهای بزرگ، استفاده از روشهای سنتی جوابگو نبوده و فن آوری اطلاعات بعنوان عامل تحقق نظارت همگانی شمرده می‌گردد. در تمامی مدل‌های مدیریت روز جهان استفاده از ابزارهای الکترونیک جدید (مثل تلفن گویا، پیامک، اتوماسیون تحت شبکه، GIS جغرافیائی) جایگاه ویژه ای دارد.

شهرداری‌ها معمولاً با مشکلات ۱- کسری بودجه ۲- کمبود نیروی انسانی ۳- نبود گزارشات دقیق از عملکرد واحدهای اجرائی ۴- بهره‌وری پائین سازمانی ۵- نبود اعتماد عمومی شهروندان نسبت به شهرداری‌ها مواجه هستند و اجرای این نرم افزار در شهرهایی مثل کرج، اراک، اهواز، بندر عباس، چابهار، بیرجند و ... کمک شایانی به حل این مشکلات نموده است زیرا

- ۱- **کسری بودجه**: شهرداری مثلاً برای تله‌گذاری در تمامی معابر شهر بودجه ندارند ولی با کمک نرم افزار ما برای هر شکایت موش در آدرس شکایت یک پرچم روی نقشه شهر شما نشان داده می‌شود و شما می‌توانید کانون وفور مشکلات را شناسایی کرده و بودجه محدود را به بهترین شکل صرف حل مشکل نمایید. البته برای تمامی موضوع شکایات شما می‌توانید گزارش کانون وفور مشکلات را مشاهده کنید.
- ۲- **کمبود نیروی انسانی**: این نرم افزار می‌تواند بصورت اتوماتیک درخواستهای مردمی را براساس موضوعات دسته‌بندی کرده و شماره همراه شهروند را هم دریافت کرده و حتی صدای شهروند را هم ضبط می‌کند. ۲- با پیامک اتوماتیک شکایت را به مسئول انجام کار اعلام می‌کند و اعلام می‌کند که بعد از انجام کار عدد ۵ را پیامک کنید. ۳- اتوماتیک گزارشات را آماده کرده و به شما نشان می‌دهد. ۳- کارهای عقب افتاده را با پیامک اتوماتیک پیگیری می‌کند و ... یعنی در بسیاری از مراحل مثل عابر بانک اتوماتیک است در مرحله آخر بعد از اعلام انجام کار پیامکی به شهروند می‌زند که شهروند گرامی گزارش شده که درخواست شما با موضوع مثلاً آسفالت و کد پیگیری ... انجام شده چنانچه تایید می‌کنید ۱ و اگر تکذیب می‌کنید ۰ را پیامک نمایید. و نتیجه تایید و یا تکذیب مردم را در نتیجه گزارشات ثبت می‌کند.
- ۳- **نبود گزارشات دقیق**: با چند کلیک می‌توانید یک گزارش سالیانه از عملکرد واحدهای اجرائی یا وضعیت تنوع شکایتها و درخواستهای مردم ببینیم. الف) گزارش واحدهای اجرائی: این گزارش مشخص می‌کند که (۱) چند درخواست به واحد اجرائی ارجاع شده است (۲) چند درخواست را انجام دادند و مردم تایید کردند (۳) چند مورد را گفتند انجام دادیم ولی مردم تکذیب کردند (۴) در آخر چند مورد را هنوز جوابی نداده‌اند. ب) براساس موضوع شکایات گزارشات متنوعی از موضوعات شکایت ماهیانه و یا وضعیت یک شکایت در ماههای مختلف قابل استفاده می‌باشد. که نمونه گزارشات در صفحات بعدی موجود است.

- ۴- بهره وری پائین سازمان: یکی از پیمانکاران شهر اراک می گفت از وقتی که کارها پیامکی ارجاع می شود نمی شود کار را انجام نداد چون اگر پیامک را جواب دهیم که کار را انجام دادیم ناظر می گوید که چرا اینقدر مردم شما را تکذیب می کنند؟ و اگر هم جواب ندهیم ناظر می گوید که چرا پیامک درخواستها را جواب نمی دهید؟ ولی قبلا با گفتن کلید جادویی، چشم، چشم، چشم، کار را تمام می کردیم.
- ۵- نبود اعتماد عمومی نسبت به شهرداری: وقتی با ابزارهای الکترونیک ذیل شهروندان را تکریم می کنیم اعتماد عمومی نسبت به شهرداری بالا می رود. (۱) بعد از ثبت درخواست پیامکی به شهروند می زنیم که درخواست شما ثبت شد و کد پیگیری شما می باشد. (۲) بعد از انجام کار بصورت اتوماتیک پیامکی برای شهروند ارسال می شود که گزارش شده که درخواست شما با موضوع ... انجام شده برای تایید گزارش عدد ۱ و برای تکذیب گزارش عدد ۰ را پیامک کنید. مثلا یکی از شهروندان اراکی می گفت وقتی برای من پیامک آمد که گزارش شده کار شما با موضوع زباله و کد پیگیری ... انجام شده برای تایید گزارش عدد ۱ و برای تکذیب گزارش عدد ۰ را پیامک کنید من بسیار تعجب کردم و گفتم شهرداری اراک و از این کارها؟! و بعد از اینکه پنجره را باز کردم و مشاهده کردم که زباله جا مانده جمع آوری شده است باز بسیار تعجب کردم و گفتم شهرداری و پاسخگوئی؟! شهرداری و پیگیری!؟

اجرای نرم افزار ۱۳۷ ساتیا در شهرهای مختلف باعث شده که

الف) ۳۰ درصد افزایش درآمد صدور مجوز بعثت سازماندهی گزارشات مردمی راجع به تخلفات ساختمانی و نظارت آسان تر بر پلیس ساختمانی (ب) ۳۰ درصد افزایش رضایت مندی شهروندان (ج) ۳۰ درصد افزایش بهره وری واحدهای اجرائی شده است که این مهم با حدود هزینه ماهیانه هزار پیامک با ارزش دوازده هزار تومان انجام می گردد.

مثال بهره وری: گزارش ذیل نشان می دهد که عملکرد حوزه منطقه ۳ اراک در شهریور و مهر و آبان چگونه بوده است؟ و همانطور که مشاهده می نمائید درخواستهای تایید شده توسط شهروندان از حدود ۱۰۳ درخواست به ۲۳۷ درخواست ارتقاء داشته است. در صفحه بعدی می توانید جدول عملکرد و نمودار مربوطه را ببینید.

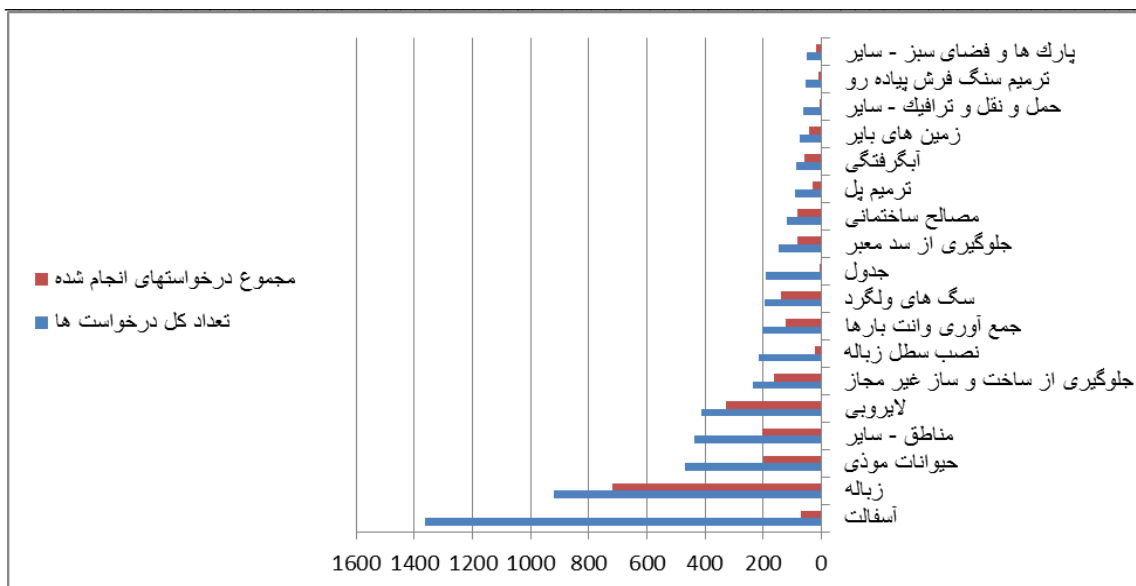
ماه های سال	تعداد کل درخواستهای ارجاع شده به حوزه	تعداد درخواستهای که ارجاع شده حوزه هنوز جواب نداده	تعداد درخواستهای که ارجاع شده حوزه پاسخی رو هنوز نداده است.	تعداد درخواستهای که انجام شده شهروند ارزیابی رو هنوز نداده است.	تعداد درخواستهای که انجام شده و شهروند نیز با پیامک تایید کرده است.	تعداد درخواستهای که حوزه گزارش داده و شهروند با پیامک تکذیب کرده	حوزه گفته در برنامه زمانبندی در حال انجام است.	ارجاعات ابطال شده
شهریور	391	245	20	103	0	17	0	
مهر	652	253	29	237	0	128	0	
آبان	643	206	25	219	3	185	3	



سیستم چگونه کار می کند ؟

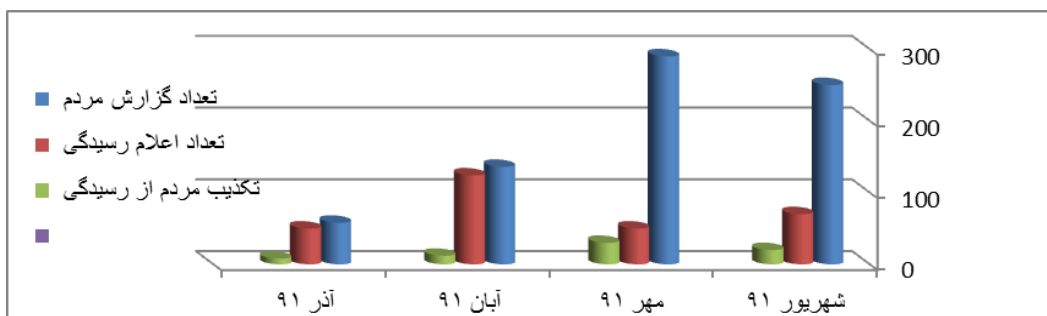
- (۱) شهروند تماس می گیرد و اعلام می کند که مثلا در این آدرس زباله جا مانده است و اپراتور درخواست را ثبت می نماید. (البته در صورت خرید تلفن گویا این کار اتوماتیک انجام می شود)
 - (۲) نرم افزار بلافاصله یک پیامک اتوماتیک برای مسئول انجام کار ارسال می کند که موضوع زباله آدرس مثلا خیابان امام کوچه معاد ۱ لطفا بعد از انجام کار عدد ۵ را پیامک نمایید و یا آنلاین پاسخ دهید.
 - (۳) مسئول انجام کار عدد ۵ را پیامک می کند و یا از طریق مثلا سامانه 137.arak.ir و کارتابل الکترونیک خود پاسخ می دهد که کار انجام شده است.
 - (۴) اتوماتیک پیامکی برای شهروند ارسال می شود که : شهروند محترم گزارش شده که کار شما با کد پیگیری ۹۱۰۹۰۵۲۵ انجام شده است چنانچه تایید می فرمائید عدد ۱ و چنانچه تکذیب می نمائید عدد ۰ را به همین شماره پیامک کنید.
 - (۵) گزارشات برپایه پاسخ های گرفته شده از واحدهای اجرائی و مردم تهیه می گردد و معمولا واحدهای اجرائی ضعیف یا پاسخ پیامک ها را نمی دهند و یا تایید می کنند و مردم کار ایشان را تکذیب می نمایند شما می توانید از نتیجه گزارشات، واحد های پاسخگو و فعال و همچنین ضعیف و ناکارآمد را مشخص نمائید.
- لازم به ذکر است که در برخی شهرها به دستور شهردار تمامی تخلفات ساختمانی در این نرم افزار ثبت و پیگیری می گردد که در اثر منظم شدن و پیگیری آسانتر این مشکلات درآمد شهرداری به مراتب بهبود یافته است.
- که نمونه گزارشات موضوعات درخواستهای مردمی ۳ ماهه :

موضوع	تعداد کل درخواست ها	مجموع درخواستهای انجام شده
آسفالت	1364	69
زباله	921	719
حیوانات موذی	468	199
مناطق - سایر	436	203
لابروبی	412	328
جلوگیری از ساخت و ساز غیر مجاز	235	162
نصب سطل زباله	216	23
جمع آوری وانت بارها	203	124
سگ های ولگرد	194	139
جدول	192	7
جلوگیری از سد معبر	147	83
جمع آوری مصالح ساختمانی	118	83
ترمیم پل	89	30
آبگرفتنی	85	59
زمین های بایر	75	43
حمل و نقل و ترافیک - سایر	64	8
ترمیم سنگ فرش پیاده رو	54	9
پارک ها و فضای سبز - سایر	50	19



گزارش ۴ ماهه شکایات و رسیدگی انجام شده با موضوع سگ های ولگرد

ماه گزارش	تعداد گزارش مردم	تعداد اعلام رسیدگی	تکذیب مردم از رسیدگی
شهریور ۹۱	250	70	20
مهر ۹۱	290	50	30
آبان ۹۱	136	124	12
آذر ۹۱	58	50	8



نمودار بالا نشان می دهد که گزارش سگهای ولگرد در مهر ماه به نزدیک ۳۰۰ مورد می رسد و پیمانکار ۵۰ مورد را اعلام رسیدگی کرده و مردم ۳۰ مورد آن را تکذیب می کنند. پیمانکار خلع شده و پیمانکار جدید در آبان ماه مشغول کار شده است. در آبان ماه پیمانکار جدید کانون ها و فورمشکل را شناسایی و برطرف می نماید و مشاهده می کنیم که شکایات مردم به تعداد ۱۳۶ عدد در آبان ماه و ۵۸ عدد در آذر ماه کاهش یافته است.

پشتیبانی از امکانات GIS جغرافیایی :

این نرم افزار قابلیت استفاده از بانک اطلاعات GIS جغرافیایی و تطبیق آدرس داده شده با اطلاعات بانک GIS را دارد که این تکنولوژی مزایای ذیل را به همراه خواهد داشت.

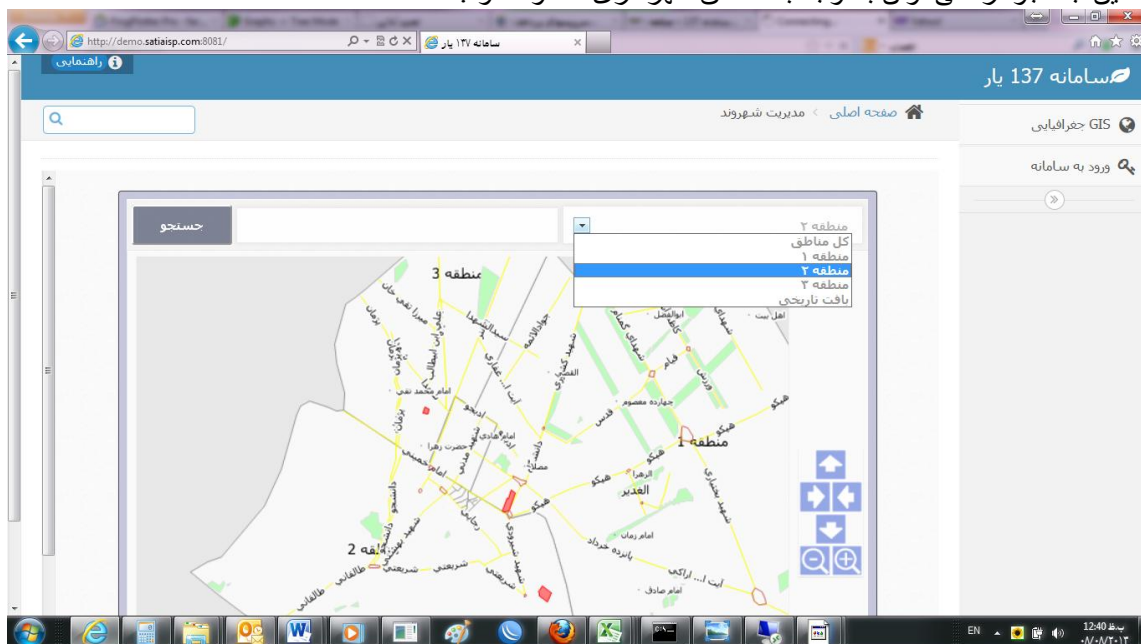
۱- امکان جستجو و مشاهده معابر و مکان های مهم : در نقشه هوشمند GIS و امکان فیلتر کردن جستجو با توجه به مناطق شهرداری موجود است و توسط شهروندان قابل استفاده خواهد بود.

a. تمامی معابر اصلی و فرعی

b. مراکز دولتی مثل فرمانداری و ...

- c. مراکز درمانی و آموزشی شامل بیمارستانها و درمانگاهها و ...
- d. پارکها
- e. مراکز دیدنی و گردشگری
- f. مراکز پلیس انتظامی و راهنمایی و رانندگی
- g. پارکینگها
- h. هتل ها و رستورانها

البته این جستجو را می توان با توجه به مناطق شهرداری محدود نمود.



- ۲- **تشخیص اتوماتیک منطقه یا محله:** برنامه بصورت اتوماتیک می تواند تشخیص دهد که آدرس داده شده توسط شهروند در کدام منطقه قرار دارد که کار ارجاع به منطقه یا محله مربوطه را آسان می کند.
- ۳- **مشخص کردن آدرس روی نقشه:** نرم افزار می تواند محل آدرس را در روی نقشه شهری مشخص کند و حتی تقاطع ها را تشخیص دهد و در نقشه علامت گذاری کند.



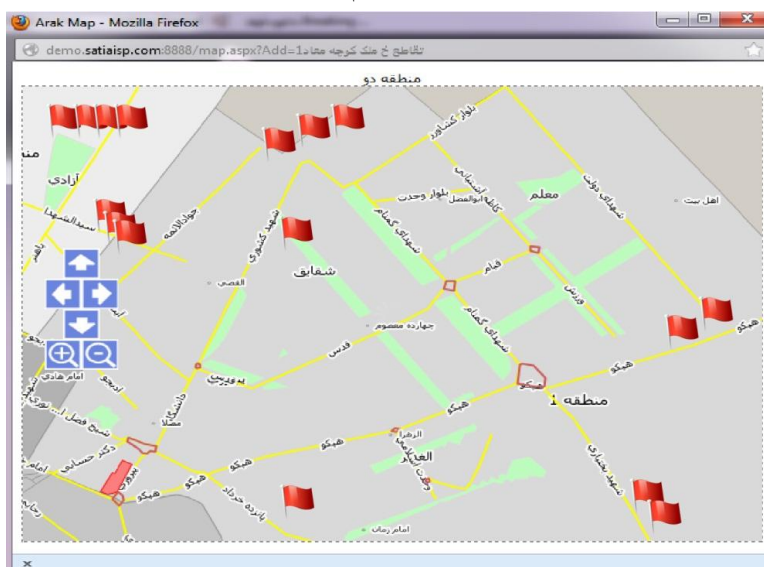
- ۴- **قابلیت تشخیص اسامی قدیمی خیابانها:** یا ورود چند اسم برای یک خیابان وجود دارد مثلا به خ شهید رجایی در مثال فوق قبلا خیابان ملک می گفتند و نرم افزار با ورود اسم خیابان ملک می تواند آن را با خیابان شهید رجایی تطبیق دهد. و یا مثلا یک خیابان به اصلاح مخابرات گفته می شود در صورتی که اسم رسمی آن خیابان جانبازان می باشد.

۵- امکان تایپ اختصاری: برای راحت شدن تایپ آدرس می توان از خ بعنوان خیابان و از ک بعنوان کوچه و از حرف ت بجای کلمه تقاطع استفاده نمود.

۶- امکان آسان جستجوی معابر در آدرس ها : به محض شروع به تایپ آدرس با توجه به آدرسهای تعریف شده در GIS شهری آدرس مقصد حدس زده می شد و پیشنهاد می گردد.

۷- امکان مشاهده کانون و فور مشکلات :

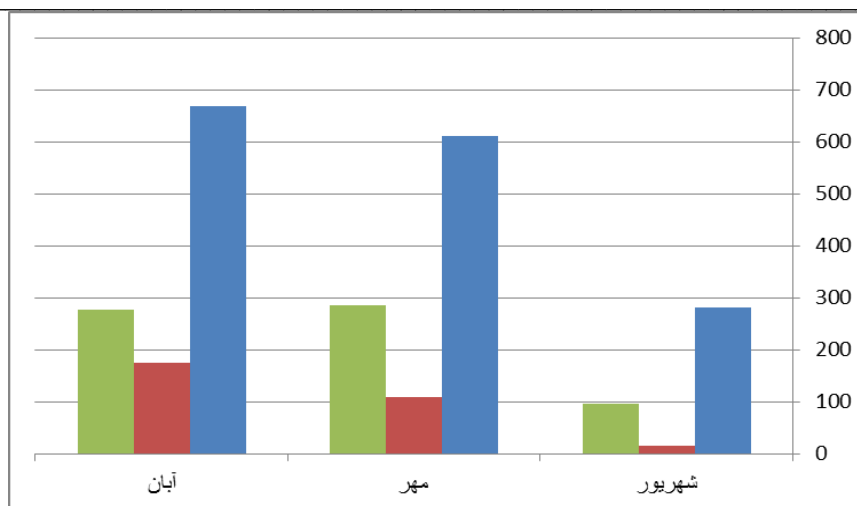
ما می توانیم به ازای هر موضوع درخواست یک پرچم یا علامت روی نقشه با توجه به آدرس ایجاد کنیم و این نقشه را نمایش یا چاپ نمائیم که این کار به مدیران کمک می کند که شدت معضلات شهری را در مناطق مختلف ارزیابی و برای برنامه ریزی رسیدگی به مشکلات استفاده نمایند.
مثلا ما بوجه نداریم در تمامی خیابانها تله گذاری برای مشکل موشها انجام دهیم ولی می توانیم کانون های و فور این مشکل را شناسائی و براحتی برطرف نمائیم.



گزارش ذیل عملکرد منطقه ۱ شهرداری را در یک دوره سه ماهه نشان می دهد. البته می توان این گزارش را حتی برای واحد امانی منطقه ۱ یا مسئول امور شهر منطقه ۱ هم تهیه کرد.

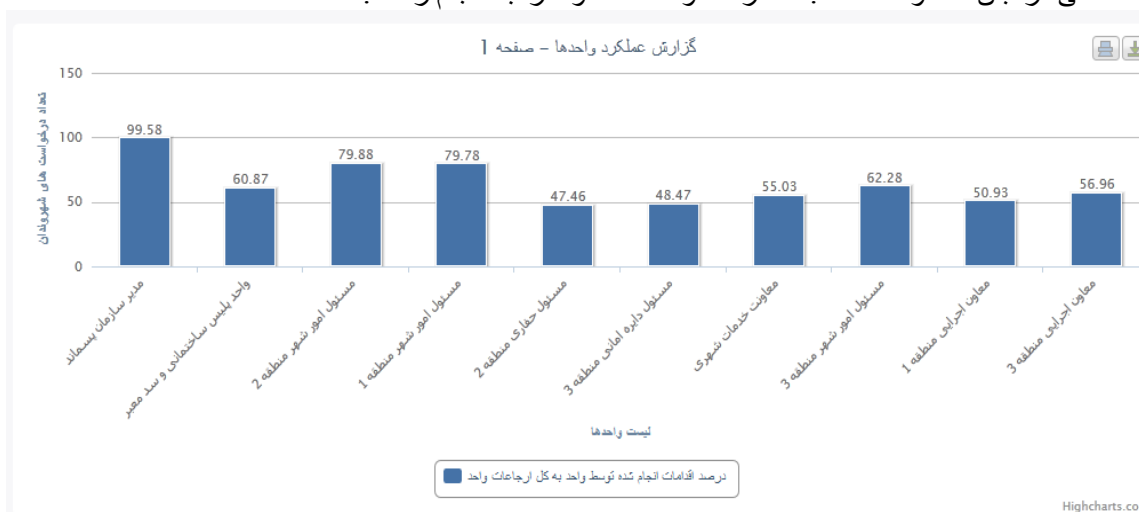
ماه های سال	کل ارجاعات	ارجاعات بدون پاسخ	ارجاعات انجام شده بدون نظر شهروند	ارجاعات انجام شده با تایید شهروند	ارجاعات انجام شده با تکذیب شهروند	ارجاعات قرار گرفته در برنامه زمانبندی	ارجاعات ابطال شده
شهریور	281	159	47	50	0	16	0
مهر	612	213	49	236	0	110	0
آبان	668	213	13	264	1	176	1

نمودار جدول بالا



رنگ آبی درخواستهای ارجاع شده به منطقه ۱ رنگ قرمز درخواستهای انجام شده و رنگ سبز درخواستهایی که توسط حوزه در برنامه زمانبندی اعلام شده است.

گزارش ذیل درصد رسیدگی های انجام شده نسبت به گزارشات ارجاع شده به واحد را نشان می دهد یعنی اگر ۱۰۰ درخواست به واحد ارجاع دادیم چند مورد از ۱۰۰ مورد انجام شده است. مثلا به شما نشان می دهد که واحد پلیس ساختمانی در آبان ماه توانسته ۶۰.۸۷ درصد وظائف محوله را به انجام رساند.



دسترسی شهروندان و مدیران به نرم افزار ۱۳۷ یار چگونه خواهد بود؟

تمامی شهروندان و همچنین کسانی که کارها به ایشان در شهرداری ارجاع می شود می توانند به سایت 137.arak.ir مراجعه کرده و از وارد کردن شماره موبایل خود بعنوان نام کاربری و کلمه عبور خود وارد سامانه ۱۳۷ یار بشوند و در این قسمت می توانند کارتابل کارهای خود را مشاهده کرده و یا گزارش کارهای انجام شده و واحدهای زیر دست را مشاهده نمایند.

ضمنا شهروندان می توانند درخواستهای قبلی خود را در این قسمت مشاهده کرده و ارجاعات و نتایج درخواست خود را ببینند و یا درخواست جدیدی را اعلام نمایند. و همچنین برای ارتباط با واحد های مختلف سازمانی مثلا حراست، بازرسی، شهرداران مناطق و نامه الکترونیکی صادر کنند و جواب نامه خود را در همین سامانه مشاهده نمایند.



البته شهروندانی که عضو پورتال ۱۳۷ نیستند می توانند از طریق لینک ثبت نام در همین صفحه اقدام به ثبت نام در سامانه نمایند و درخواستهای خود را بصورت الکترونیکی ارسال کنند.

امکاناتی هم برای فراموشی کلمه عبور در نظر گرفته شده است که مثلاً یک مدیر اعلام می کند که کلمه عبور خود را فراموش کرده است و کلمه عبور جدید به شماره موبایل ایشان پیامک می شود. که این کار حجم کار مسئول فن آوری اطلاعات را برای تغییر پسورد کمتر خواهد کرد.

امکان ارسال فایل توسط شهروندان :

شهروندان از طریق سایت مثلاً 137.arak.ir می توانند علاوه بر ارسال درخواستهای خود فایل های تصویری را هم به درخواست خود ضمیمه کنند که نمونه آن به شرح ذیل می باشد. البته اپراتورهای ۱۳۷ نیز می توانند به یک درخواست تصویر یا مدرک اضافه نمایند.



خلاصه امکانات تلفن گویای ۱۳۷ یار :

- ۱- امکان ثبت و گروه بندی درخواستهای شهروندان در خارج ساعت اداری از طریق تلفن گویا و ضبط صدای ایشان
- ۲- امکان پاسخگویی اتوماتیک به پیگیری شهروندان که درخواست شما در چه وضعیتی هست و به کدام واحد ارجاع شده است؟ این کار با دریافت کد پیگیری توسط تلفن گویا انجام می شود.
- ۳- امکان گوش کردن به درخواستهای مردمی توسط مسئول روابط عمومی و یا سایر مدیران از طریق اتصال به سامانه ۱۳۷ و ارجاع درخواستها به مسئولین مربوطه و یا ارسال پاسخ برای شهروند
- ۴- امکان دریافت شماره موبایل شهروند در هنگام ثبت درخواست جدید با وارد کردن شماره از طریق تلفن برای ارسال پاسخ به شهروند از طریق تلفن گویا
- ۵- امکان دریافت بازخورد از کیفیت پاسخگویی اپراتورها : وقتی اپراتور تلفن را قطع می کند پیامی برای شهروند پخش می شود که شهروند گرامی اگر از عملکرد اپراتور رضایت کامل دارید عدد ۱ و اگر رضایت نسبی دارید عدد ۲ و اگر ناراضی هستید عدد ۳ را شماره گیری نمایید. که نتیجه این نمرات در گزارشی بعنوان رضایت شهروندان از عملکرد اپراتور قابل مشاهده خواهد بود.
- ۶- امکان دادن رمز ورود به سامانه ۱۳۷ : به شرط اینکه شهروند با موبایل خود تماس بگیرد این امکان هست که با گرفتن عدد ۳ رمز ورود به سامانه ۱۳۷ برای ایشان خوانده شود.

وقتی که شهروند با ۱۳۷ تماس می گیرد پیغامهایی به شرح ذیل پخش می گردد.

با سلام شهروند گرامی برای ثبت درخواست جدید عدد ۱ و برای پیگیری درخواستهای قبلی عدد ۲ برای دریافت رمز ورود به سامانه ۱۳۷ عدد ۳ و برای اتصال به اپراتور عدد ۴ را شماره گیری نمایید. (این پیام ها قابل تغییر می باشند)

در صورت گرفتن شماره ۲ پیغامی به شرح ذیل پخش می گردد.

شهروند گرامی لطفا شماره پیگیری پیامک شده را شماره گیری کرده و بعد عدد مربع را بزنید.

مرحله بعدی : نتیجه شکایت شهروند برای وی خوانده می شود مثلا درخواست شما در برنامه اجرائی قرار دارد و یا اینکه درخواست شما غیر معتبر شناسائی شده است و یا اینکه مثلا درخواست شما انجام شده است و ...

در صورت گرفتن شماره ۱ پیغامی به شرح ذیل پخش می گردد.

برای ثبت موضوعات مرتبط با مشکلات آسفالت عدد ۱ موضوعات گروه زباله عدد ۲ و موضوعات تخلفات ساختمانی عدد ۳ و

بعد اگر عدد مثلا ۱ شماره گیری شود پیغامی به شرح ذیل پخش می گردد.

برای ثبت شکایت نشست آسفالت عدد ۱ موضوع اصلاح کندومان های قبلی عدد ۲ و

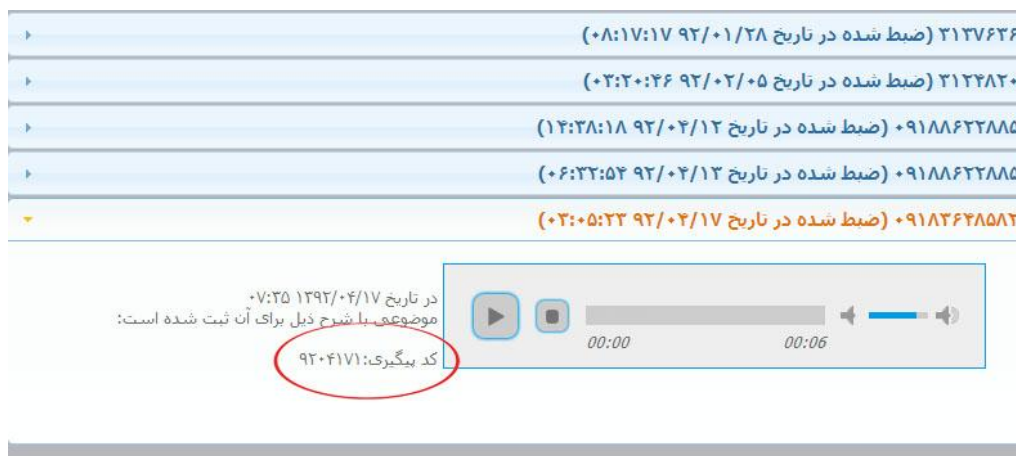
و بعد از ثبت درخواست زیر موضوع پیغامی پخش می گردد که : شهروند گرامی برای دریافت نتیجه شکایت خود از طریق پیامک شماره موبایل خود را شماره گیری کنید و یا در صورت عدم تمایل کلید ۱ را شماره گیری نمایید.

مرحله بعدی : شهروند گرامی لطفا آدرس و توضیحات خود را بعد از شنیدن بوق بیان نمایید.

مرحله بعدی : با تشکر از تماس شما

مرحله بعدی : شماره پیگیری برای شهروند بصورت اتوماتیک پیامک می شود.

۷- امکان پیگیری اتوماتیک درخواستها از مسئولین اجرائی از طریق پیامک و ایمیل و از طریق سایت شهرداری



نمودار محاسبه امتیاز مناطق :

در این نمودار بر اساس وضعیت پیام که در چه مرحله ای باقی مانده است امتیازاتی به مناطق داده می شود.



انتخاب نوع گزارش : آمار وضعیت پیام های دریافتی مناطق هفتگانه شهرداری اهواز

از تاریخ: 01/05/1393 تا تاریخ: 10/06/1393

واحد اجرایی	در دست اقدام	برابر با نظر کارشناسی نیاز به اقدام نمی باشد	رضایت R	عدم رضایت A	عدم تاخیر عملکرد T	عدم تاخیر عملکرد B	کل پیام های محاسبه شده PI	تعداد پیام های بی تاخیر کسر شده C
منطقه ۱	129	0	48	1	44	6	228	93
منطقه ۲	45	0	13	0	17	0	75	48
منطقه ۳	247	0	23	0	45	0	315	32
منطقه ۴	238	0	62	9	49	3	361	128
منطقه ۶	80	0	2	1	16	1	100	34
منطقه ۷	142	0	63	16	56	1	278	46
منطقه ۸	231	0	35	0	6	7	279	83

• جدول بالا وضعیت پیام های دریافتی مربوط به مناطق شهرداری اهواز را نشان می دهد .

• منظور از پیام های بی تاخیر پیام های در وضعیت " تماس ناموفق ، عدم ارتباط و تکرار و اطلاع رسانی شد " می باشد .

• منظور از تعداد پیام های محاسبه شده (PI) مجموع تعداد پیام های نوشته شده در جدول با کسر پیام های بی تاخیر می باشد که بعد از اعمال ضرب های مربوطه عملکرد منطقه (MI) بدست آمده است .



مثلا اگر نتیجه پیام بعد از باز خورد رضایت شهروند باشد ۱.۵ امتیاز و اگر عدم رضایت شهروند باشد منفی نیم امتیاز و اگر توسط بازرس تایید عملکرد انجام شود ۱ امتیاز و عدم تایید عملکرد بازرس منفی یک امتیاز محاسبه می گردد.

جدول مقایسه و تحلیل امتیازات مناطق :

انتخاب نوع گزارش : جدول مقایسه و امتیاز بندی مناطق هفتگانه شهرداری اهواز

از تاریخ: 01/05/1393 تا تاریخ: 10/06/1393

گزارشگری: اکسل | برینت

نمره کل واحد اجرایی E	نمره واحد اجرایی نسبت به کل شهرداری F	نمره خام واحد اجرایی Fi	عملکرد واحد اجرایی نسبت به کل مجموعه شهرداری W	عملکرد واحد اجرایی Wi	امتیاز کسب شده واحد اجرایی Mi	حداکثر امتیازی که واحد اجرایی میتواند کسب کند M	تعداد پیام های مورد محاسبه Pi	واحد اجرایی
۶۴۷	۶۵۱	۶۴۳	۳۲.۵۴٪	۳۲.۱۶٪	۱۰۳.۷۰	۳۲۲.۵۰	۲۱۵	منطقه ۱
۴۸۵	۲۱۹	۷۰۵۱	۱۰.۹۵٪	۳۷.۵۳٪	۳۴.۹۰	۹۳.۰۰	۶۲	منطقه ۲
۴۱۶	۴۴۴	۳۰۸۸	۲۲.۲۰٪	۱۹.۴۱٪	۷۰.۷۵	۳۶۴.۵۰	۲۴۳	منطقه ۳
۶۴۲	۷۸۰	۵۰۰۵	۳۸.۹۹٪	۲۵.۲۵٪	۱۲۴.۲۵	۴۹۲.۰۰	۳۲۸	منطقه ۴
۱۶۰	۰۸۶	۱۰۹۳	۴.۳۲٪	۹.۶۵٪	۱۳.۷۵	۱۴۲.۵۰	۹۵	منطقه ۶
۷۴۴	۸۴۴	۶۰۴۵	۴۲.۱۸٪	۳۲.۲۳٪	۱۳۴.۴۰	۴۱۷.۰۰	۲۷۸	منطقه ۷
۲۲۹	۲۰۵	۲۰۰۴	۱۲.۷۴٪	۱۰.۱۸٪	۴۰.۶۰	۳۹۹.۰۰	۲۶۶	منطقه ۸

- در جدول بالا حداکثر امتیازی که هر منطقه می تواند کسب کند و همچنین امتیاز فعلی توسط هر منطقه مشاهده می شود .
- در جدول بالا عملکرد هر منطقه نسبت به خود و نسبت به کل مجموعه شهرداری سنجیده شده است .
- پس از بررسی عملکرد مناطق شهرداری اهواز بر اساس امتیاز های بدست آمده، نمره ی هر منطقه نسبت به عملکرد خود و نسبت به کل مجموعه شهرداری بدست آمده است .
- ستون آخر نمره نهایی بدست آمده توسط منطقه در رسیدگی به پیام های شهروندان را نشان می دهد .

در این جدول نشان داده می شود که حداکثر امتیاز قابل کسب منطقه چقدر بوده و چه امتیازی کسب نموده است و عملکرد منطقه نسبت به کل شهرداری ارزیابی می شود.

نمودار دریافت پیام در ساعتهای مختلف شبانه روز :

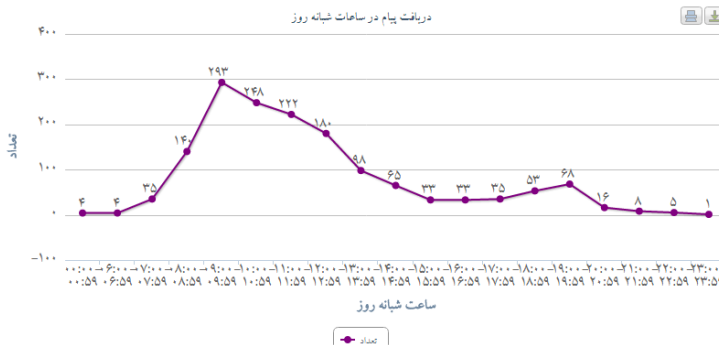
دریافت پیام در ساعات شبانه روز

از تاریخ: 1393/05/01 تا تاریخ: 1393/06/01

گزارشگری: اکسل

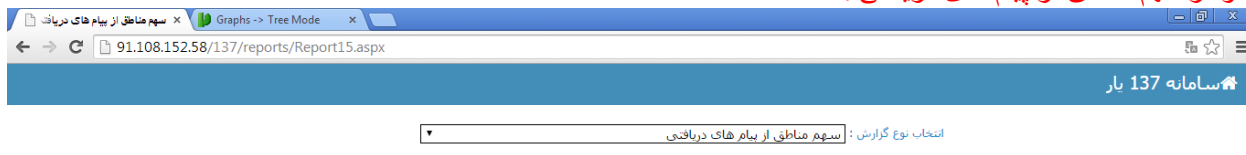
Would you like to translate this page? [Options](#)

Translate Nope



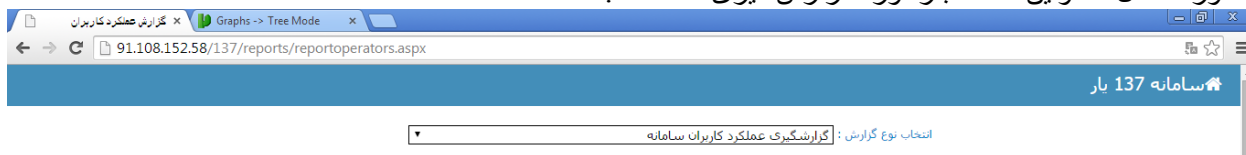
آدرس: اراک خیابان شهید رجائی کوچه معاد ۱ پلاک ۳ طبقه دوم
تلفن: ۰۶۴۳-۲۲۳۰-۰۸۶۱ (۶ خط) فکس: ۲۲۴۳۷۶۹

نمودار سهم مناطق از پیام های دریافتی :



گزارش گیری عملکرد مسئولین سامانه :

بصورت مثال مسئولین قسمت بازخورد گزارش گیری شده است.



ردیف	نام	نام خانوادگی	کد	تعداد ثبت درخواست	تعداد ثبت پاسخ	تعداد ثبت ارجاع	تعداد تغییر وضعیت	مجموع
۱	فرشته	چخرازی	۱۲	۸۰	۱۹	۲۱۱	۱۳۱	۴۴۱
۲	مهسا	جعفری دزکی	۱۸	۸	۳۸۵	۱۲۲۸	۱۲۲۲	۲۸۶۴

تعداد	میان
۸۸	مجموع ثبت درخواستها در این گزارش
۴۰۴	مجموع ثبت پاسخها در این گزارش
۱۴۳۹	مجموع ثبت ارجاعات در این گزارش
۱۳۵۳	مجموع تغییر وضعیتها در این گزارش

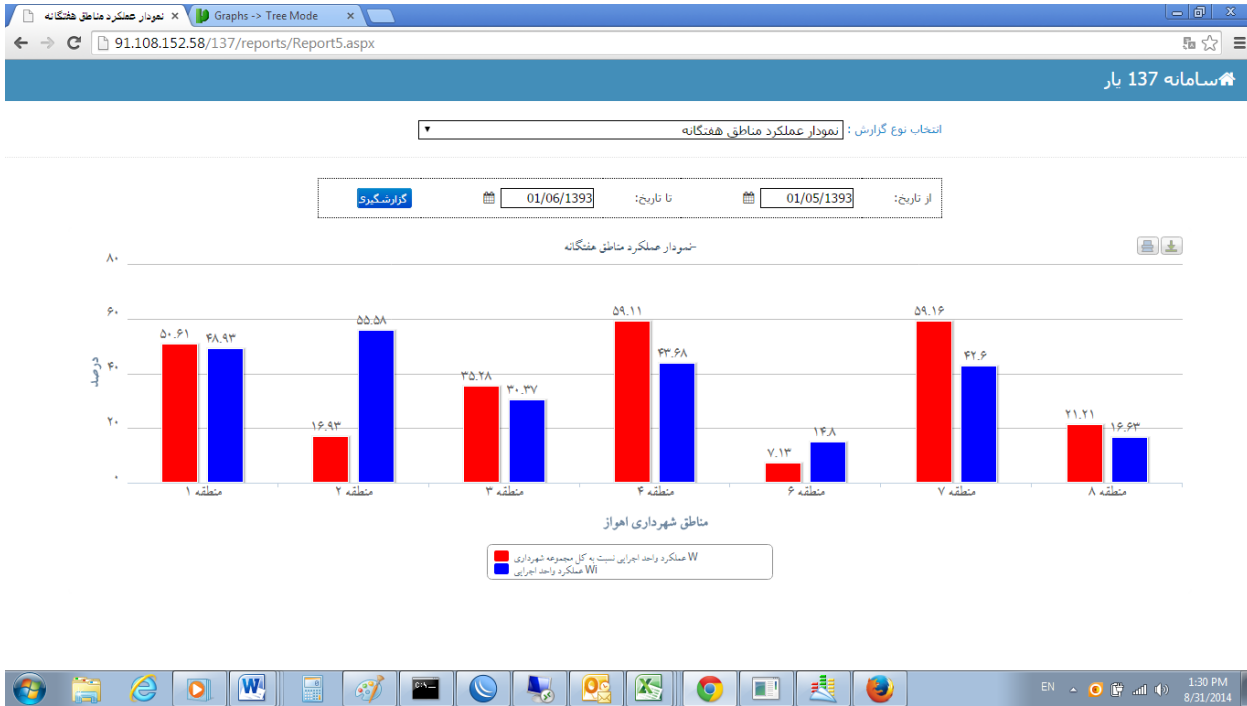
نمودار نمره کل مناطق :



۱۵ درخواست اول شهروندان :

موضوع	اقدام	درصد از کل پیام ها	تعداد کل	عدم تایید عملکرد	تایید عملکرد	تکراری و اطلاع رسانی شد	تماس ناموفق	رضایت رضایت	رضایت عدم رضایت	انجام شد و تایید گردید	دو دست اقدام
این درخت در معابر فرعی نیاز به هرس دارد (لکه گیری چاله های معابر سواره رو و در این محل درخت با سیم برق برخورد می نماید)	۱۰۵	۱۶.۷۴	۲۵۱	۳	۲۰	۱	۹	۴	۵۲	۳۱	۶۵
جمع آوری خاک و نخاله جمع آوری سرشاخه و ضایعات و ات با رها در این محل سد معبر کرده اند	۲۱	۳.۷۶	۵۸	۱	۱۳	۱	۴	۱	۱۱	۵	۲۱
زیاده به صورت کامل جمع آوری نمی شود	۴	۰.۶۶	۱۷	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۴
تاکسی شماره ... پیش از ضابطه گرایه دریافت می نماید	۸	۱.۳۲	۳۴	۰	۰	۱۷	۰	۰	۰	۰	۸
این محل نیاز به روکش آسفالت دارد	۱۴	۲.۰۸	۳۲	۰	۱	۰	۰	۰	۱	۰	۱۴
زیاده و ضایعات به موقع جمع آوری نمی شود	۲	۰.۳۳	۸	۰	۱۴	۵	۳	۰	۰	۰	۲
شاخ و برگهای درختان هرس شود	۸	۱.۲۷	۲۸	۱	۳	۳	۰	۱	۲	۰	۸
جوی نیاز به لایروبی دارد	۳	۰.۴۹	۱۶	۰	۱۴	۰	۰	۱	۲	۰	۳
خیابان توسط مصالح ساختمانی کم عرضی شده است	۳	۰.۴۹	۱۶	۰	۸	۰	۳	۰	۱	۰	۳
در این محل مازاد آسفالت جمع آوری نشده است	۴	۰.۶۶	۲۴	۲	۳	۱	۳	۲	۷	۰	۴
در این محل سفل زباله فلزی نصب کنید	۱۱	۱.۷۷	۲۱	۰	۶	۰	۱	۰	۰	۰	۱۱
در این محل زباله و ضایعات را دیو می کنند	۴	۰.۶۶	۱۸	۰	۷	۰	۳	۱	۲	۰	۴
جلوی خانه آگبر است نیاز به آسفالت دارد	۳	۰.۴۹	۱۷	۰	۴	۱	۰	۰	۵	۰	۳
وقع سد معبر دستفروشان و فروشندگان دوره گرد	۲	۰.۳۳	۱۷	۱	۴	۸	۰	۰	۰	۰	۲
تسه درخت در این خیابان به زمین افتاده است	۳	۰.۴۹	۱۶	۰	۳	۰	۱	۰	۷	۰	۳
این معابر (پیاده رو و سواره رو) نیاز به نظافت دارد	۱	۰.۱۶	۱۶	۰	۷	۰	۰	۱	۲	۵	۱

نمودار عملکرد مناطق:



برای اطلاعات بیشتر می توانید به سایت <http://137.satiaisp.com> مراجعه نمایید.

با تشکر و احترام

مهندس یزدان محمد قاسمی