

الترويسة:

- شركة راينكده أبادانا (رقم التسجيل ٤٢٩٣) مزودة منتجات [(Satia) تم تصحيح الاسم بناءً على السياق.]
- حاصله على رخيص (ISDP) برقم ١٠٤-٣٦-١٢ وشهادة ISO9001:2000.
- الرقم: ١٢٣١/٩٣ | التاريخ: ٩٣/١١/٨ (تقويم هجرى شمسي).

الموضوع: برمجيات أتمتة وحدة ١٣٧ فى البلدية.

النص: السلام عليكم، نفيديكم علماً بما يلي:

١. يمكن لوحده ١٣٧ القوية فى أى مدينة أن تكسب ثقة المواطنين فى البلدية وتمنع المراجعات المتكررة للمواطنين.
٢. بمشاركة الناس، يمكن إنشاء نظام لتقييم ومراجعة أداء الوحدات التنفيذية بناءً على رسائل المواطنين.
٣. تحديد القضايا الحضرية الهامة بناءً على تعدد الشكاوى وتحديد المواقع التى تكثر فيها الشكاوى على خريطة GIS الحضرية.

كما تعلمون، وطبقاً لقانون النزاهة الإدارية، فإن جميع البلديات ملزمة بإنشاء نظام لتسجيل ومتابعة شكاوى المواطنين (١٣٧). إذا اعتبرنا "رضا المواطنين" كـ "رؤية"، و"رفع الكفاءة والمقبولية وشرعية البلدية وخدماتها" كـ "رسالة"، و"تطوير ثقافة التمحو حول الناس فى إدارة البلدية وخلق بيئة من الثقة العامة" كأهداف أساسية لمركز الرقابة العامة ١٣٧، فإن تنفيذ نظام ١٣٧ الألى يمكن أن يساعد بشكل كبير فى تحقيق هذه الأهداف. لإدارة وتنظيم المدن الكبيرة بشكل جيد، لم تعد الطرق التقليدية مجدية، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملاً لتحقيق الرقابة العامة.

فى جميع نماذج الإدارة الحديثة فى العالم، يحتل استخدام الأدوات الإلكترونية الحديثة مثل الهاتف الناطق (IVR)، الرسائل القصيرة (SMS)، الأتمتة الشبكية، ونظم المعلومات الجغرافية (GIS) مكانة خاصة.

تواجه البلديات عادةً مشاكل مثل: ١- عجز الميزانية، ٢- نقص القوى العاملة، ٣- غياب التقارير الدقيقة عن أداء الوحدات التنفيذية، ٤- انخفاض الإنتاجية التنظيمية، ٥- انعدام ثقة المواطنين تجاه البلديات. وقد ساعد تنفيذ هذا البرنامج فى مدن مثل كرج، أراك، الأهواز، بندر عباس، تشابهار، وبيرجند بشكل كبير فى حل هذه المشاكل، للأسباب التالية:

١. **عجز الميزانية:** البلدية مثلاً لا تملك ميزانية لوضع مصائد للفئران فى جميع شوارع المدينة، ولكن بمساعدة برنامجنا، يتم عرض علم على خريطة مدينتك لكل شكوى بخصوص الفئران، وبذلك يمكنك تحديد "بؤر وفور المشاكل" و صرف الميزانية المحدودة بأفضل شكل لحل المشكلة. وبالطبع يمكنك مشاهدة تقرير بؤر المشاكل لجميع أنواع الشكاوى.
٢. **نقص القوى العاملة:** يمكن لهذا البرنامج تصنيف طلبات المواطنين تلقائياً بناءً على الموضوعات، واستلام رقم هاتف المواطن، وحتى تسجيل صوته.

- يقوم بإعلام المسؤول عن العمل بالشكوى عبر رسالة نصية تلقائية، ويطلب منه إرسال الرقم ٥ بعد إنجاز العمل .
- يقوم بإعداد التقارير وعرضها تلقائياً.
- يقوم بمتابعة الأعمال المتأخرة عبر رسائل نصية تلقائية... أى أنه يعمل بشكل آلى فى العديد من المراحل مثل الصراف الآلى. فى المرحلة الأخيرة وبعد إعلان إنجاز العمل، يرسل رسالة للمواطن: "عزيزى المواطن، تم الإبلاغ بأن طلبكم بموضوع (مثلاً الأسفلت) ورقم تتبع (...). قد تم إنجازه. إذا كنت تؤكد ذلك أرسل ١، وإذا كنت تكذب ذلك أرسل ٠". ويتم تسجيل نتيجة تأكيد أو تكذيب الناس فى نتائج التقارير.

٣. **غياب التقارير الدقيقة:** بنقرات قليلة يمكنك رؤية تقرير سنوى عن أداء الوحدات التنفيذية أو وضع تنوع الشكاوى وطلبات الناس. (أ) تقرير الوحدات التنفيذية يحدد: (١) كم طلباً تم تحويله للوحدة، (٢) كم طلباً أنجزوه وأكدده الناس، (٣) كم حالة قالوا أنهم أنجزوها لكن الناس كذبوهم، (٤) وفى النهاية كم حالة لم يتم الرد عليها بعد.

العنوان: أراك - شارع الشهيد رجائي - بداية زقاق جنت - زقاق واعظ زاده - شركة ساتيا

الرسوم البيانية:

- العنوان: التقرير السنوى لمنطقة ٣ (مقارنة بين عدد الشكاوى الواردة والمنجزة خلال الأشهر).

النص المكمل للشرح:

- **انخفاض الإنتاجية التنظيمية:** قال أحد مقاولى مدينة أراك: "منذ أن أصبحت الأعمال تحال عبر الرسائل النصية، لا يمكننا عدم إنجاز العمل، لأنه إذا أجبنا على الرسالة بأننا أنجزنا العمل، سيقول المراقب: لماذا يكذبكم الناس كثيراً؟ وإذا لم نجب، سيقول المراقب: لماذا لا تجيبون على رسائل الطلبات؟". قديماً كنا ننهى العمل بكلمة سحرية "حاضر، حاضر، حاضر".
- **انعدام الثقة العامة تجاه البلدية:** عندما نكرم المواطنين بالأدوات الإلكترونية التالية، تزداد الثقة العامة تجاه البلدية:
 ١. بعد تسجيل الطلب، نرسل رسالة للمواطن: "تم تسجيل طلبكم ورقم تتبعكم هو...".
 ٢. بعد إنجاز العمل، ترسل رسالة تلقائية للمواطن لطلب التأكيد (أرسل ١ للتأكيد، ٠ للتكذيب).
- مثال: مواطن من أراك تعجب جداً عندما وصلته رسالة للمتابعة بخصوص القمامة، وبعد التأكد وجد أن القمامة قد أزيلت، فقال متعجباً: "البلدية والمسائل؟! البلدية والمتابعة؟!"

• تنفيذ برنامج "ساتيا ١٣٧" فى المدن المختلفة أدى إلى:

- (أ) زيادة ٣٠٪ فى إيرادات إصدار التراخيص بسبب تنظيم التقارير الشعبية حول مخالفات البناء.

○ ب) زيادة ٣٠٪ في رضا المواطنين.

○ ج) زيادة ٣٠٪ في إنتاجية الوحدات التنفيذية.

○ ويتم هذا بتكلفة بسيطة للرسائل النصية.

الجدول (أسفل الصفحة): يعرض الجدول إحصائيات الأشهر (شهر يور، مهر، آبان - أسماء أشهر فارسية) تتضمن:

- إجمالي الطلبات المحالة.
- الطلبات التي لم ترد عليها المنطقة.
- الطلبات التي قالت المنطقة أنها أنجزت لكن المواطن لم يقيمها بعد.
- الطلبات المنجزة التي أكدها المواطن.
- الطلبات التي قالت المنطقة أنها أنجزت لكن المواطن كذبها.
- الطلبات الجارية في الجدول الزمني.
- الإحالات الملغاة.

العنوان: كيف يعمل النظام؟

١. يتصل المواطن ويعلن مثلاً وجود قمامة متبقية في عنوان معين، ويقوم المشغل بتسجيل الطلب. (في حال شراء الهاتف الناطق يتم هذا تلقائياً).
 ٢. يقوم البرنامج فوراً بإرسال رسالة نصية للمسؤول عن العمل: "موضوع: قمامة، العنوان: شارع الإمام... يرجى إرسال الرقم ٥ بعد الإنجاز أو الرد عبر الإنترنت."
 ٣. يرسل المسؤول الرقم ٥ أو يرد عبر النظام الإلكتروني بأن العمل قد أنجز.
 ٤. يتم إرسال رسالة تلقائية للمواطن: "عزيزي المواطن، تم الإبلاغ بأن طلبكم برقم تتبع... قد أنجز. للتأكيد أرسل ١ وللتكذيب أرسل ٠."
 ٥. يتم إعداد التقارير بناءً على الردود المستلمة من الوحدات التنفيذية والناس، ويمكنك من خلال النتائج تمييز الوحدات الفعالة عن الضعيفة.
- ملاحظة: في بعض المدن وبأمر من العمدة، يتم تسجيل ومتابعة جميع مخالفات البناء في هذا البرنامج، مما حسن إيرادات البلدية بشكل كبير.

الجدول: نموذج لتقرير موضوعات الطلبات الشعبية (لمدة ٣ أشهر):

الموضوع	إجمالي عدد الطلبات	إجمالي الطلبات المنجزة
إسفلت	1364	69
القمامة	921	719
حيوانات مؤذية	468	199
مناطق - أخرى	436	203
جرف	412	328
منع البناء غير القانوني	235	162
تركيب صناديق قمامة	216	23
جمع شاحنات النقل	203	124
الكلاب الضالة	194	139
رصيف	192	7
منع عرقلة الطريق	147	83
جمع مواد البناء	118	83
إصلاح الجسور	89	30
فيضانات	85	59
الأراضي البور	75	43
النقل والمرور - أخرى	64	8
إصلاح رصف المشاة	54	9
الحدائق والمساحات الخضراء - أخرى	50	19

الجدول والتحليل (الكلاب الضالة):

- يُظهر الجدول والبيانات أن شكاوى "الكلاب الضالة" وصلت في شهر "مهـر" إلى ٣٠٠ حالة، وأعلن المقاول معالجة ٥٠ حالة، لكن الناس كذبوا ٣٠ منها.
- النتيجة: تم عزل المقاول وتشغيل مقاول جديد في شهر "آبان".
- قام المقاول الجديد بتحديد بؤر وفور المشكلة وحلها، ونلاحظ انخفاض الشكاوى إلى ١٣٦ في "آبان" و٥٨ في "آذر".

دعم إمكانيات نظم المعلومات الجغرافية (GIS) يتميز البرنامج بالربط مع GIS وله فوائد:

١. إمكانية البحث ومشاهدة الممرات والأماكن المهمة على الخريطة الذكية.

٢. تصفية البحث حسب مناطق البلدية.

صور واجهة البرنامج: تُظهر الصور واجهة الويب الخاصة بالنظام، وتشمل الخرائط، ونوافذ إدخال البيانات.

الميزات المذكورة:

- التشخيص التلقائي للمنطقة أو الحي: يحدد البرنامج تلقائياً المنطقة التي يقع فيها العنوان المدخل من قبل المواطن.
- تحديد العنوان على الخريطة: يمكن للبرنامج تحديد الموقع بدقة حتى التقاطعات.
- التعرف على الأسماء القديمة للشوارع: إذا كان للشوارع اسم قديم واسم جديد، يمكن للبرنامج التعرف عليه (مثلاً شارع "ملك" هو نفسه شارع "الشهيد رجائي").

قائمة البحث المتقدم (يسار الصفحة): تشمل خيارات للبحث عن: المراكز العلاجية، المتنزهات، المراكز السياحية، الشرطة، مواقف السيارات، الفنادق والمطاعم.

الخريطة: تُظهر الخريطة أعلاماً حمراء تشير إلى مواقع الشكاوى (بؤر المشاكل) في منطقة معينة.

الميزات:

- الكتابة المختصرة: يمكن استخدام اختصارات (خ = شارع، ك = زقاق) لتسهيل إدخال العنوان.
- البحث السهل عن الممرات: يقترح النظام العناوين بمجرد البدء بالكتابة اعتماداً على بيانات GIS.
- مشاهدة بؤر وفور المشاكل: وضع علم لكل شكوى يساعد المدراء في تقييم شدة المشاكل في المناطق المختلفة للتخطيط (مثال: توجيه ميزانية مكافحة الفئران للأماكن الموبوءة فقط).

الميزات:

- يمكن للمواطنين غير المسجلين التسجيل عبر رابط في الصفحة.
- استعادة كلمة المرور عبر رسالة نصية للموبايل (يخفف العبء عن قسم الدعم الفني).
- إرسال الملفات: يمكن للمواطنين إرفاق صور أو ملفات مع شكاواهم عبر الموقع. وكذلك يمكن لمشغلي ١٣٧ إضافة صور للطلب.

ملخص إمكانيات الهاتف الناطق (IVR) لـ ١٣٧:

١. تسجيل وتصنيف طلبات المواطنين خارج أوقات الدوام وتسجيل أصواتهم.
٢. الرد الآلي على استفسارات المتابعة (ما هو وضع طلبى؟) عبر إدخال كود التتبع.
٣. إمكانية استماع المدراء للرسائل الصوتية وإحالتها.
٤. استلام رقم موبايل المواطن تلقائياً.
٥. الحصول على تغذية راجعة حول جودة أداء المشغل: بعد المكالمة يطلب النظام تقييم المشغل (١: راضٍ تماماً، ٢: راضٍ نسبياً، ٣: غير راضٍ).
٦. منح رمز دخول للنظام للمواطن عبر الهاتف.

سيناريو الاتصال:

- "للتسجيل اضغط ١، للمتابعة اضغط ٢، للحصول على رمز الدخول ٣، للتحدث مع مأمور ٤."
- عند ضغط ٢ (المتابعة): "يرجى إدخال رقم التتبع... النتيجة: طلبكم قيد التنفيذ / أو تم إنجازه."
- عند ضغط ١ (تسجيل جديد): يختار التصنيف (أسفلت، قمامة...)، ثم يسجل الرسالة الصوتية بعد الصافرة.
- فى النهاية يتم إرسال رقم التتبع برسالة نصية.

المتابعة التلقائية: إمكانية متابعة الطلبات من المسؤولين عبر الرسائل النصية والإيميل والموقع.

▶	(مُسجّل بتاريخ 28/01/92 08:17:17) 31374634
▶	(مُسجّل بتاريخ 05/02/92 03:20:46) 3122820
▶	(مُسجّل بتاريخ 12/02/92 14:38:18) 09188422885
▶	(مُسجّل بتاريخ 13/02/92 06:32:54) 09188422885
▼	(مُسجّل بتاريخ 17/02/97 03:05:23) 09183648582

بتاريخ 17/04/1392 07:45
موضوعي تم تسجيل موضوع بالشرح التالي له:
رمز التتبع: 9204171



الرسم البياني وجدول حساب نقاط المناطق:

- يتم منح نقاط للمناطق بناءً على حالة الرسائل (تأكيد المواطن = ١.٥ نقطة، عدم الرضا = -٠.٥ نقطة، تأكيد المفتش = ١ نقطة، عدم تأكيد المفتش = -١ نقطة).