



**With iAPP,  
we control urban  
problems.**



**New Method (iAPP):** We suggest people use iAPP for urban problems. Citizens' messages are categorized and referred to the relevant departments.



**Traditional Method:** As you know, people had to visit the municipality and write letters to solve urban problems. This method lacked the necessary efficiency for both the municipality and citizens.



Feedback is collected from citizens regarding the work done, and they are asked to rate the performance.

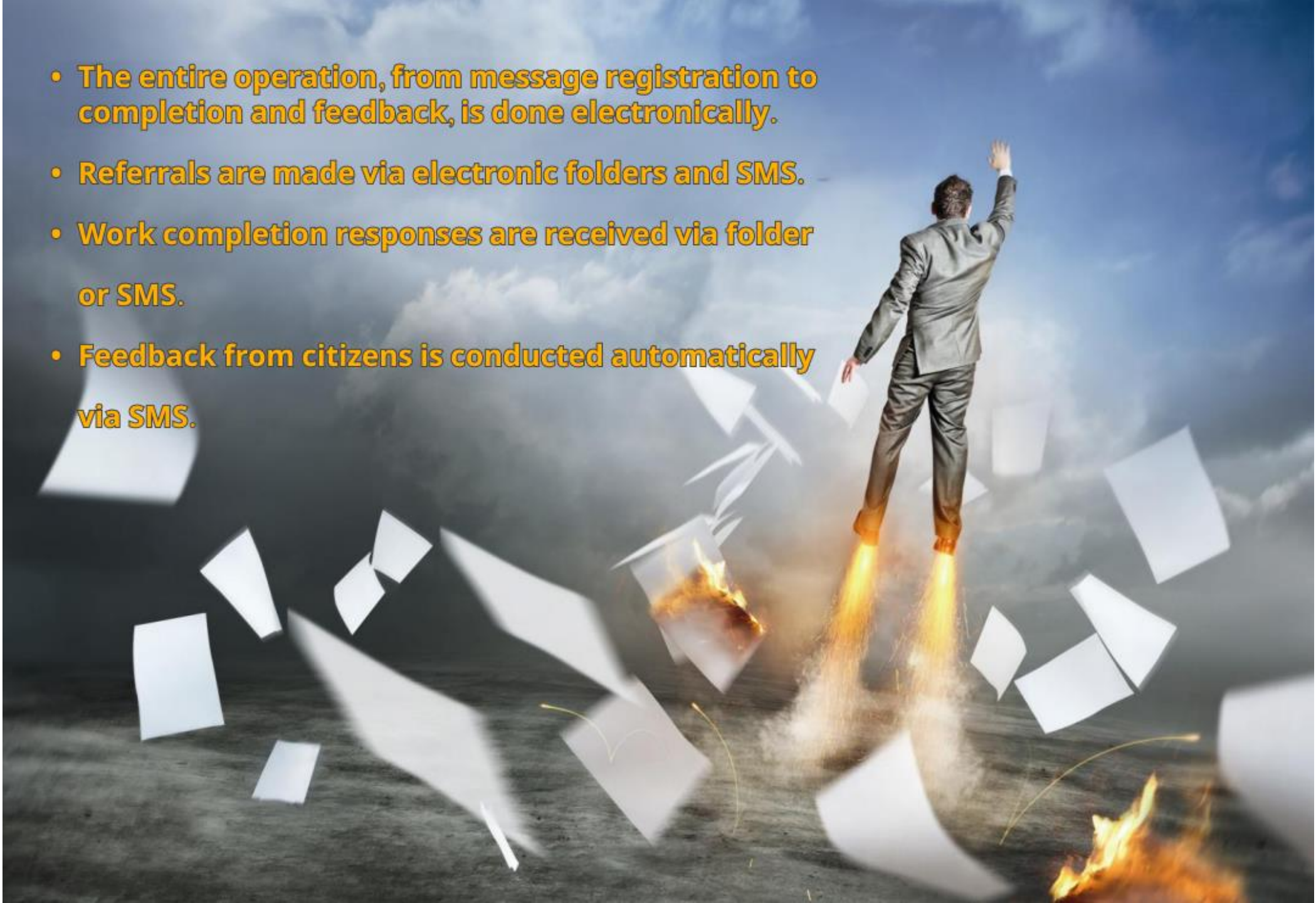


Messages are tracked by officials until a result is achieved.



Valuable reports are prepared for managers based on this information.

- The entire operation, from message registration to completion and feedback, is done electronically.
- Referrals are made via electronic folders and SMS.
- Work completion responses are received via folder or SMS.
- Feedback from citizens is conducted automatically via SMS.



## Scoring System:

Points are awarded to executive units or districts based on the status of registered messages.

انجمن بوداگراس | انجمن وضعیت پیام های دریافتی مناطق شهرداری تهران

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

ردیف	کد واحد	کل پیام های محاسبه شده	تعداد پیام های مثبت	تعداد پیام های منفی	نرخ رضایت	نرخ نارضایتی	وضعیت	نمره
1	129	228	8	94	1.5	0.05	0	46
2	45	75	0	17	0	0	0	13
3	247	313	0	45	0	0	0	33
4	236	361	3	40	0	0	0	42
5	80	100	1	16	1	0	0	2
7	142	270	1	56	16	0	0	43
8	201	379	7	6	0	0	0	35

• جدول بالا وضعیت پیام های دریافتی مربوط به مناطق شهرداری تهران را نشان می دهد.  
 • منظور از پیام های بی تاخیر پیام های بر وضعیت "اعمال ناموفق" عدم ارسال و نگردان و "رسدنی شده" می باشد.  
 • منظور از تعداد پیام های محاسبه شده (P) تعداد پیام های نوشته شده در جدول با کسر پیام های بی تاخیر می باشد که بعد از اعمال ضرب پیام های مربوطه عملکرد منطقه (M) بدست آمده است.

## Competition Rules:

- In Progress: -0.05 points
- Citizen Satisfaction: +1.5 points
- Citizen Dissatisfaction: -1 point
- Inspector Approval: +1 point
- Inspector Disapproval: -1.5 points.



## Smart IVR (Interactive Voice Response)

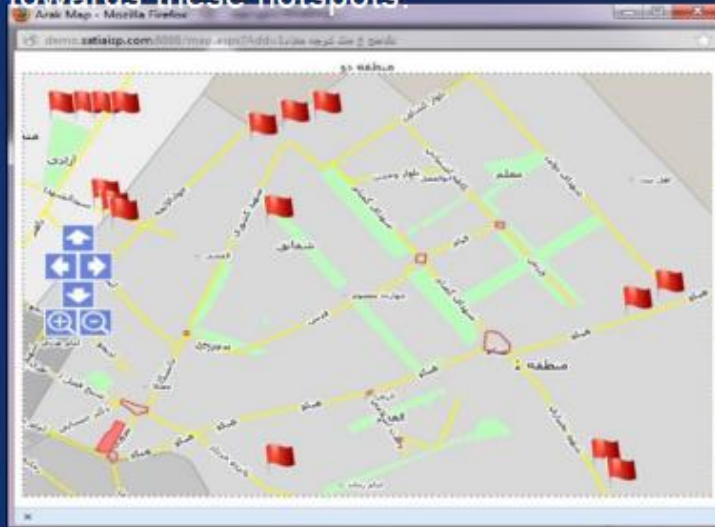
For after-hours when no one answers the phone:

- It identifies the problem group (e.g., 1- Waste/Bins, 2- Asphalt/Construction Debris, 3- Building Police, etc.).
- It identifies the specific issue (e.g., in group 2: Pothole repair, Water canal excavation).
- It collects the citizen's mobile number.
- It reads a tracking number to the citizen and also texts it.
- It records the citizen's voice and the problem address and attaches it to the request.

## View from Above



A flag is drawn on the map for every complaint. You can see the focal points of problems on the map and direct limited budgets towards these hotspots.



# Always Monitoring Urban Problems



## Top 20 Citizen Requests: Analysis of the most frequent requests sent to Ahvaz Municipality via iAPP.

استان خوزستان | 15 درخواست کثیر التکرار از شهرداری اهواز

تاریخچه: 1393/05/11 | تاریخچه: 1393/06/11

محل: همه مناطق | استان: اهواز

ردیف	تعداد	درصد	شرح درخواست
1	27	13.5%	این درخواست بر مبنای فرجه ای که در هر دو طرف آلودگی کثیفی در جاده های اهواز وجود دارد
2	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
3	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
4	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
5	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
6	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
7	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
8	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
9	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
10	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
11	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
12	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
13	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
14	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
15	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
16	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
17	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
18	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
19	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز
20	27	13.5%	این مشکل در قسمت های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز و در جاده های جنوبی اهواز

## Constructive Participation



We can promote active citizens to the rank of "Neighborhood Mayor". Citizens can visit the iAPP to view their previous requests, track message flows, or register new ones. They can also attach image files to their requests.



The fastest and easiest map explorer, approved and used by the Arak Fire Department.



**Features:**

- Search and view streets and important places on the Smart GIS Map.
- Filter searches by municipality districts.
- Includes all main and side streets, even alley names.
- Government centers ( Governor's office, etc. ).
- Medical and educational centers ( Hospitals, clinics ).
- Parks, police stations, and traffic police centers.



## Case Study: Be Ready for Pruning / Stray Dogs



**Success Story:** Following a significant increase in citizen complaints regarding stray dogs in October 2012, the contractor was removed. The next contractor, using reports on problem hotspots, succeeded in reducing citizen complaints to 34 in the following month.

# INTRODUCE THE CHAMPIONS



## REGIONAL SCORES COMPARISON AND ANALYSIS TABLE:



## Honor of Cooperation With:

