

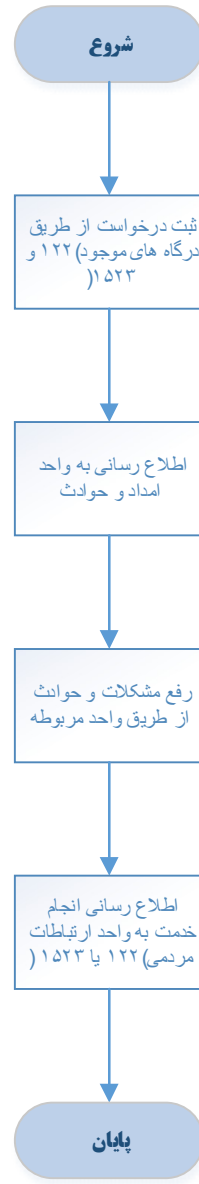


۱- عنوان خدمت: <b>رسیدگی و رفع مشکلات ناشی حوادث آب و فاضلاب</b>		۲- شناسه خدمت <b>۱۵۰۳۱۹۴۶۰۰۰</b>		
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: <b>شرکتهای آب و فاضلاب شهری و روستایی</b>			
	نام دستگاه مادر: <b>شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور</b>			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت با توجه به بروز حوادث و مشکلات مرتبط با تاسیسات آب و فاضلاب و نیاز به رفع موانع، سازمان با توجه قوانین و مقررات موجود در جهت برطرف نمودن آن اقدام خواهد نمود.			
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت	<input type="checkbox"/> حاکمیتی <input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری		
	سطح خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی		
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input checked="" type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input type="checkbox"/> سایر		
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	مدارک لازم برای انجام خدمت		
	قوانین و مقررات بالادستی	نظام نامه مرکز ارتباطات ( آبفا شهری )		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	متوسط ۶۰۰۰ گیرنده خدمت در ماه	
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	۴۲۰ دقیقه (۷ ساعت)	
تواتر		<input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> یک بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
تعداد بار مراجعه حضوری		در صورت مراجعه حضوری تنها یک بار		
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک <b>بدون هزینه</b>		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:			
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	
غیرالکترونیکی	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:	مراجعته حضوری مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی		

	<p>مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه								
		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<p>دگر ضرورت مراجعه حضوری</p> <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر:	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی								
	<p>مرحله ارائه خدمت</p>	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> سایر (تلفن گویا یا مرکز تماس)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (تلفن گویا یا مرکز تماس)								
		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<p>دگر ضرورت مراجعه حضوری</p> <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی								
<p>۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه</p>	<p>نام سامانه های دیگر</p>	<p>فیلدهای موردتبادل</p>										
		<p>استعلام الکترونیکی</p>	<p>استعلام غیر الکترونیکی</p>	<p>برخط online</p>								
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
<p>۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر</p>	<p>نام دستگاه دیگر</p>	<p>نام سامانه های دستگاه دیگر</p>	<p>فیلدهای موردتبادل</p>	<p>مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)</p>	<p>استعلام الکترونیکی</p>	<p>برخط online</p>	<p>دسته ای (Batch)</p>	<p>اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:</p>				
									<p>شهرداری</p>	<p>در یافت اطلاعات تاسیسات موجود</p>	<p>---</p>	<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده
									<p>مخابرات</p>	<p>در یافت اطلاعات تاسیسات موجود</p>	<p>---</p>	<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده
									<p>گاز</p>	<p>در یافت اطلاعات تاسیسات موجود</p>	<p>---</p>	<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده

- ۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود ( سامانه های تلفنی ) ، تخصیص کد پیگیری
- ۲-اطلاع رسانی به واحد امداد و حوادث
- ۳- رفع مشکلات و حوادث توسط واحد مربوطه
- ۴- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق تلفن گویا و مرکز تماس

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



واحد مربوطه: معاونت بهره برداری	پست الکترونیک:	تلفن: ۰۹۱۷۳۳۷۸۹۰۷	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: امیر سلامات ثانی
---------------------------------	----------------	----------------------	--