

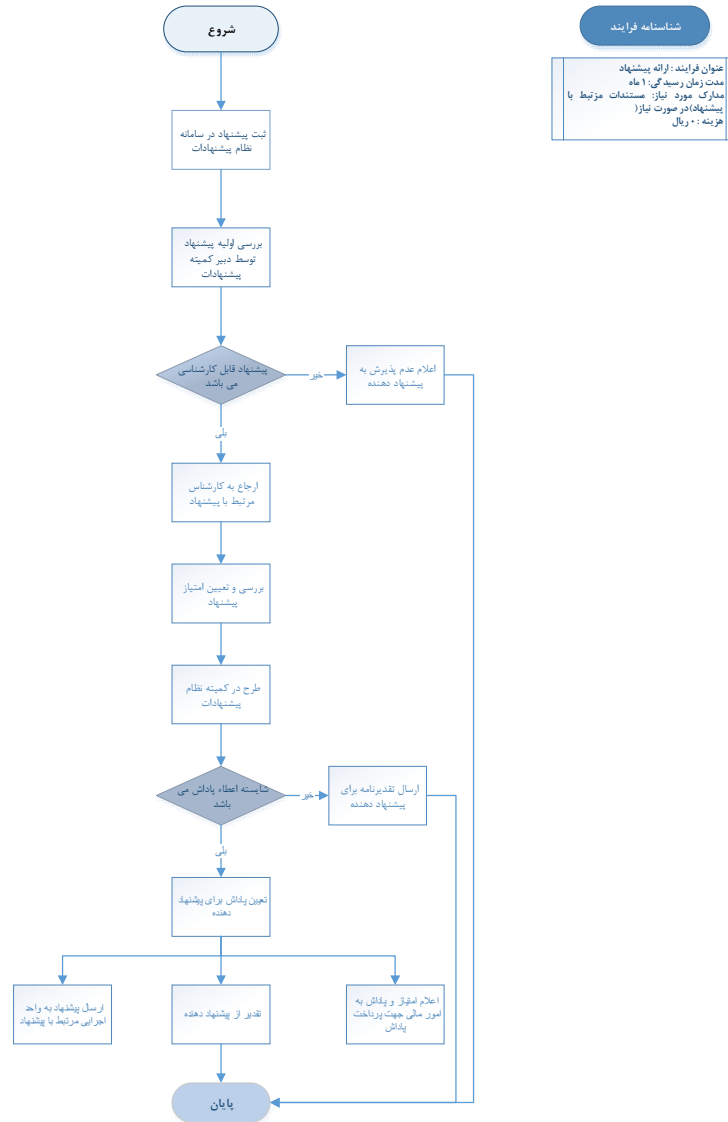


۱- عنوان خدمت: رسیدگی به پیشنهادات حوزه آب و فاضلاب		۲- شناسه خدمت ۱۵۰۳۱۹۴۹۰۰۰												
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکتهای آب و فاضلاب شهری و روستایی													
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور													
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت پذیرش و بررسی پیشنهاد از سوی ذینفعان درون و برون سازمانی جهت بهبود و اصلاح فرایندها در ارایه خدمات به آحاد جامعه													
	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 checked="" 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 type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...													
	مدارک لازم برای انجام خدمت ارائه کد ملی و شماره تماس اختصاصی													
	قوانین و مقررات بالادستی مصوبه شماره ۱۳/۴۳۰ ط مورخ ۱۳۷۹/۱۲/۱۵ شورای عالی اداری بخش نامه شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۹۴ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور													
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان ۲۲۰ هزار خدمت گیرنده در سال												
		متوسط مدت زمان ارایه خدمت: میانگین یک ماه جهت بررسی پیشنهاد												
تواتر <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) <input checked="" type="checkbox"/> یک بار در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال														
تعداد بار مراجعه حضوری غیر حضوری انجام می گردد														
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان <table border="1"> <tr> <td>مبلغ (مبالغ)</td> <td>شماره حساب (های) بانکی</td> <td>پرداخت بصورت الکترونیک</td> </tr> <tr> <td>بدون هزینه</td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	بدون هزینه		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک												
بدون هزینه		<input type="checkbox"/>												
		<input type="checkbox"/>												
		<input type="checkbox"/>												
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن													
	Pishnahad.nww.ir													
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه نظام پیشنهادات													
	<table border="1"> <tr> <td>مرحله اطلاع رسانی خدمت</td> <td>نوع ارائه</td> <td>رسانه ارتباطی خدمت</td> </tr> <tr> <td rowspan="4"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td rowspan="4"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> پست الکترونیک</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)</td> </tr> </table>			مرحله اطلاع رسانی خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)	<input type="checkbox"/> پست الکترونیک	<input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس	<input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		
مرحله اطلاع رسانی خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت												
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)												
		<input type="checkbox"/> پست الکترونیک												
		<input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس												
		<input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)												

	غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	<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		
			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input 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		
	غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	<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		
			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ایتترنتی (مانند درگاه دستگاه)	<input checked="" type="checkbox"/> ایتترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
	غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری				
			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input 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		
	غیرالکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	<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		
			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ایتترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	<input checked="" type="checkbox"/> ایتترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	سامانه منابع انسانی شرکت مهندسی				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۸- ارتباط خدمت با سایر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط online	دستهای (Batch)

<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						۹-صناوین فرآیندهای خدمت
۱- ثبت پیشنهاد، تخصیص کد پیگیری/کارتابل								
۲- بررسی اولیه و ارسال برای کارشناسی								
۳- ارسال نظر کارشناسان برای کارگروه های تخصصی نظام پیشنهادها								
۴- در صورت تایید کارگروه ارسال پیشنهاد برای پیش بینی هزینه و جاری سازی، اقدامات لازم و اطلاع رسانی به پیشنهاد دهنده								
۵- در صورت عدم تایید اطلاع رسانی به پیشنهاد دهنده								

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



واحد مربوط: دفتر بهبود بهره وری و تحقیقات	پست الکترونیک: asemani@abf-a-fars.ir	تلفن: ۳۸۴۳۵۱۵۲-۵ داخلی ۳۱۵	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: محمد حسین آسمانی
---	---	-------------------------------	--