



۱- عنوان خدمت: <b>رسیدگی و رفع مشکلات ناشی حوادث آب و فاضلاب</b>		۲- شناسه خدمت ۱۵۰۳۱۹۴۶۰۰۰	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: <b>شرکت آب و فاضلاب شهری</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 checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
	ماهیت خدمت	<input type="checkbox"/> حاکمیتی <input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری	
	سطح خدمت	<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهری <input checked="" 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	
	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	-----	
	قوانین و مقررات بالادستی	<b>نظام نامه مرکز ارتباطات ۱۲۲ ( آبفا شهری )</b>	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	<b>متوسط ۱۵۰۰۰۰۰ خدمت در سال</b>
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		<b>۱۸۰ دقیقه</b>	
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		بستگی به کامل یا ناقص بودن مدارک و مستندات ارسالی متقاضی دارد.	
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) <input type="checkbox"/> بدون هزینه شماره حساب (های) بانکی <input type="checkbox"/> پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/>	
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"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه
غیرالکترونیکی	<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:	<input type="checkbox"/> مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	

	الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <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)		در مرحله درخواست خدمت			
		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/>	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
	الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		در مرحله ارائه خدمت			
		<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/>	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> الکترونیکی	<input type="checkbox"/> الکترونیکی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <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)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل			استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
	نام سامانه های دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	<input type="checkbox"/> برخط	<input type="checkbox"/> online دستفای (Batch)	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/> GIS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					نرم افزار امور مشترکین	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	<input type="checkbox"/> برخط	<input type="checkbox"/> online دستفای (Batch)	<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده
					شهرداری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					مخابرات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					گاز	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود در واحد ۱۲۲ ( آبفا شهری )

۲-اطلاع رسانی به واحد امداد و حوادث

۳- رفع مشکلات و حوادث توسط واحد مربوطه

۴- اطلاع رسانی به واحد ۱۲۲ ( آبفا شهری ) به منظور ثبت گزارش انجام خدمت

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:  
مهین شکبیا

تلفن:

۰۲۱۸۹۶۰۳۶۱۳

پست الکترونیک:

shakiba@nww.ir

واحد مربوط:

فن آوری اطلاعات و توسعه دولت الکترونیک