

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب		۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۹۴۸۰۰۰												
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت های آب و فاضلاب شهری و روستایی													
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور													
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت پاسخ به شکایات و اعتراضات مردمی در حیطه وظایف و امور محوله صنعت آب و فاضلاب													
	نوع خدمت <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (GTC) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (GTB) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (GTG)													
	ماهیت خدمت <input type="checkbox"/> حاکمیتی <input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری													
	سطح خدمت <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input checked="" 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"/> بایر													
	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 مصوبه حقوق شهروندی بخشنامه حقوق شهروندی در نظام اداری													
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان ۶۰۰۰ خدمت گیرنده در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال												
		متوسط مدت زمان ارایه خدمت: ۲۰ روز												
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 ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان <table border="1"> <thead> <tr> <th>مبلغ (مبالغ)</th> <th>شماره حساب (های) بانکی</th> <th>پرداخت بصورت الکترونیک</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>-----</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> </tbody> </table>			مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	-----	-----	<input type="checkbox"/>	-----	-----	<input type="checkbox"/>	-----	-----	<input type="checkbox"/>
مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک												
-----	-----	<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 https://cmp.nww.ir/index.aspx?code=AbfaElm													
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه ثبت و پاسخگویی شکایات													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>مرحله خدمت</th> <th>نوع ارائه</th> <th>رسانه ارتباطی خدمت</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">در مرحله اطلاع رسانی خدمت</td> <td rowspan="4"> <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) </td> <td><input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ارسال پستی</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> پیام کوتاه</td> </tr> <tr> <td></td> </tr> </tbody> </table>			مرحله خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)	<input type="checkbox"/> ارسال پستی	<input type="checkbox"/> پیام کوتاه			
	مرحله خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت											
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)												
		<input type="checkbox"/> ارسال پستی												
		<input type="checkbox"/> پیام کوتاه												

مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: از طریق قبوض آب بهاء		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	غیرالکترونیکی		
		اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <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 (باذکر نحوه دسترسی)			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
		اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		بازدید میدانی در صورت ضرورت		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
		اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input 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 (باذکر نحوه دسترسی)			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	فیلدهای موردتبادل			نام سامانه های دیگر		
	برخط online	ارسال و دریافت اطلاعات مورد نیاز			اتوماسیون اداری		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<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)	استعلام الکترونیکی	نام دستگاه دیگر		
		برخط online	استعلام الکترونیکی دستهای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	-----		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده			

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها
(بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه

۸- ارتباط خدمت با سایر
دستگاههای دیگر

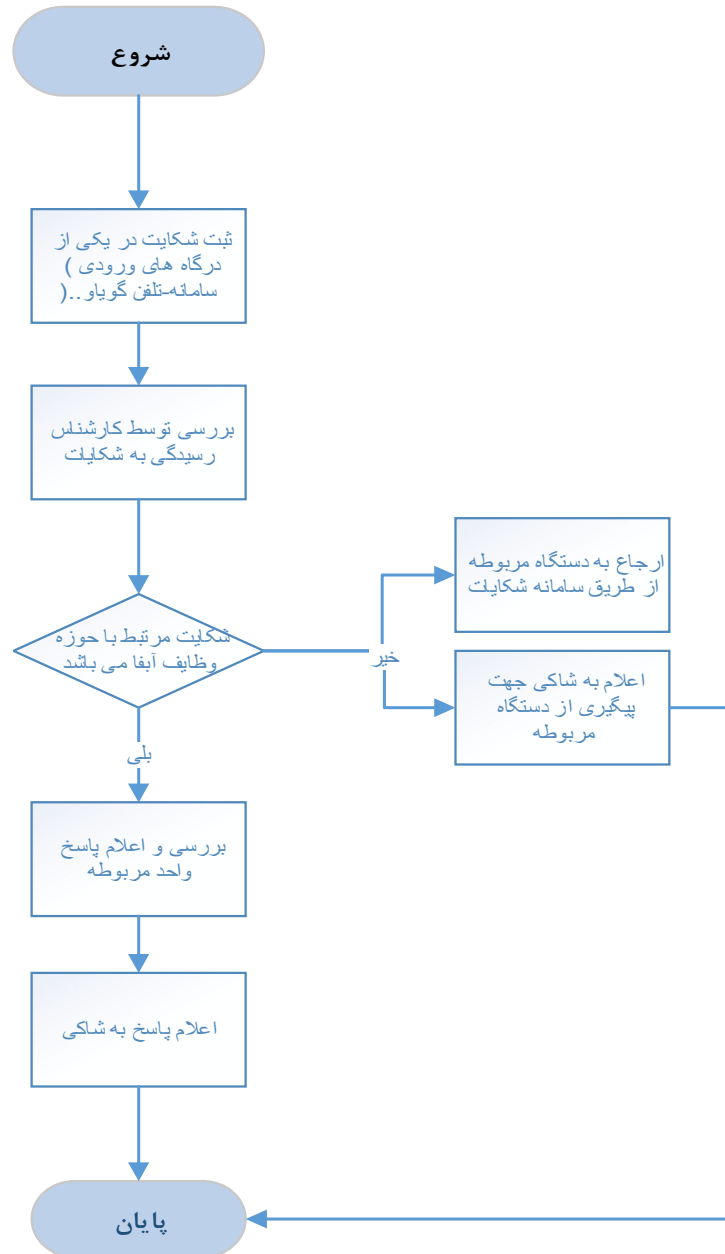
۱- ثبت شکایت یا اعتراض در سامانه یا تلفن گویا

۲- بررسی اولیه و در صورت تایید، ارجاع به واحد مربوطه و در صورت عدم تایید بازگشت به پیشنهاد دهنده

۳- تهیه پاسخ واحد مربوطه و ارجاع به واحد شکایات

۴- ارائه پاسخ به شکایت کننده

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



واحد مربوطه: فن آوری اطلاعات و توسعه دولت الکترونیک

پست الکترونیک: shakiba@nww.ir

تلفن: ۰۳۶۱۳۰۸۹۶

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: مهین شکیبیا