



۱- عنوان خدمت: رسیدگی و رفع مشکلات ناشی حوادث آب و فاضلاب		۲- شناسه خدمت ۱۵۰۳۱۹۴۶۰۰۰	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکتهای آب و فاضلاب استانی		
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور		
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 checked="" 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"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ایمنی <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 checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" 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 مردمی آبفا	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارائه خدمت: متوسط ۴۰۰۰۰۰ خدمت در سال ۶۰ دقیقه	
	تواتر	<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> همبستگی <input type="checkbox"/> یک در: ماه <input type="checkbox"/> یک در: سال <input type="checkbox"/> ندارد	
تعداد بار مراجعه حضوری	تعداد بار مراجعه حضوری		
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک بدون هزینه		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	https://moshtarak.abfa-shiraz.ir , http://122.abfa-shiraz.ir		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه مرکز تماس (۱۲۲) و نرم افزار امداد حوادث تیمار		
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی 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)	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه	

	غیر الکترونیکی	دگر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> ت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> ت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> زیر ساخت 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 در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک	<input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه			
							غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> ت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> ت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> زیر ساخت 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 مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)
							غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> ت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> ت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> زیر ساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	
			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی در مرحله ارائه خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه	<input checked="" type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه			
غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> ت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> ت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> زیر ساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی							
		نام سامانه های دیگر GIS نرم افزار امور مشترکین امداد حوادث تیمار زیرپورتال ۱۲۲ فیلدهای حادثه	فیلدهای مورد تبادل	دگر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> ت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> ت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> زیر ساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/> دستی (Batch) <input checked="" type="checkbox"/> online	
استعلام غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> دستی (Batch) <input type="checkbox"/> online								
استعلام غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> دستی (Batch) <input type="checkbox"/> online								
استعلام غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> دستی (Batch) <input checked="" type="checkbox"/> online								
استعلام غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> دستی (Batch) <input type="checkbox"/> online								
نام دستگاه دیگر شهرداری	نام سامانه های دستگاه دیگر ----	فیلدهای مورد تبادل در یافت اطلاعات تاسیسات موجود	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) --	استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/> دستی (Batch) <input type="checkbox"/> online	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده			
					نام دستگاه دیگر شهرداری	نام سامانه های دستگاه دیگر ----	فیلدهای مورد تبادل در یافت اطلاعات تاسیسات موجود	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) --	استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/> دستی (Batch) <input type="checkbox"/> online

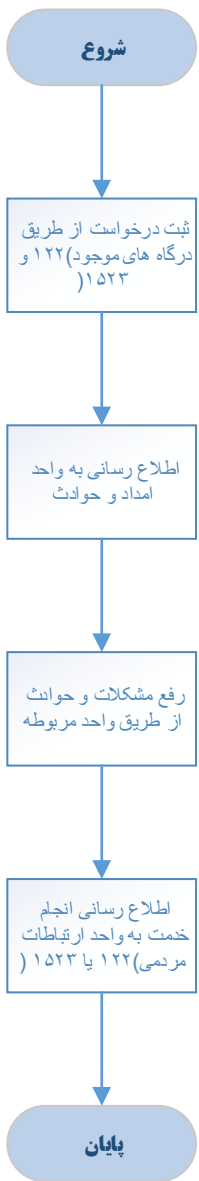
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه

۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

مخابرات	----	در یافت اطلاعات تاسیسات موجود	--	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه مراجعه کننده
گاز	----	در یافت اطلاعات تاسیسات موجود	--	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه مراجعه کننده
۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...)، تخصیص کد پیگیری/کارتابل						
۲- ارسال درخواست های ثبت شده به صورت کاملا مکانیزه به پست های امداد آب رسانی و فاضلاب (اتفاقات)						
۳- پیگیری کار تا رسیدن به نتیجه نهایی توسط اطلاعات سیستم						
۳- رفع مشکلات و حوادث توسط واحد مربوطه (اتفاقات)						
۴- هماهنگی به منظور ارسال تانکر آب در مواقع ضروری						
۴- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل: (اینترنت ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا) و حصول اطمینان از رضایتمندی						

۹-صنوبرین فرآیندهای خدمت

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: علی نوروزی	تلفن: ۰۷۱۳۶۲۹۱۹۶۶	پست الکترونیک: noroozia@abfa-shiraz.ir	واحد مربوطه: مدیریت ارتباط با مشتریان (مرکز ۱۲۲)
--	-------------------	--	--