



۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب		۲- شناسه خدمت ۱۵۰۳۱۹۴۸۰۰۰	
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 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 (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 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"/> ملاقات <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"/> 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		شماره اشتراک / پرونده ملک
	قوانین و مقررات بالادستی		مصوبه حقوق شهروندی بخشنامه حقوق شهروندی در نظام اداری
	۵- خزیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت: متوسط ۶۰۰۰ گیرنده در سال ۵ روز			
تواتر <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) یک بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال			
تعداد بار مراجعه حضوری -			
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) بدون هزینه شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
https://moshtarak.abfa-shiraz.ir			
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: میز خدمت الکترونیک شرکت آب و فاضلاب شهری شیراز			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت		نوع ارائه
	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 checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه

مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جه <input type="checkbox"/> احراز اصالت فرد جه <input type="checkbox"/> احراز اصالت مدرک نبو <input type="checkbox"/> ی‌ساخت ارتباطی مناسب سایر <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	غیرالکترونیکی		
		اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) <input type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جه <input type="checkbox"/> احراز اصالت فرد جه <input type="checkbox"/> احراز اصالت مدرک نبو <input type="checkbox"/> ی‌ساخت ارتباطی مناسب سایر <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
		اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) <input type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) <input type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جه <input type="checkbox"/> احراز اصالت فرد جه <input type="checkbox"/> احراز اصالت مدرک نبو <input type="checkbox"/> ی‌ساخت ارتباطی مناسب سایر <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	فیلدهای موردتبادل			نام سامانه های دیگر		
	برخط online				سیستم اتوماسیون اداری		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اطلاعات مورد نیاز					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		برخط online دستفای (Batch)	<input type="checkbox"/>			نام دستگاه دیگر	

- ۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل
- ۲- ارسال شکایت ثبت شده از طریق سامانه به مراجع مرتبط جهت اخذ پاسخ
- ۳- ثبت پاسخ به همراه مستندات در سامانه
- ۴- ارائه پاسخ به شکایت کننده از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...)
- ۵- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...)

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

