

مشهد ۲۰۱۷
پایتخت فرهنگ اسلامی
عاصمة الثقافة الإسلامية
MASHHAD 2017
Capital of Islamic Culture



وزارت نیرو
شرکت آب و فاضلاب
استان خراسان رضوی



طراحی و پیاده سازی
سامانه یکپارچه خدمات مشترکین
و اجرای طرح
خوداظهاری قرائت کنتور آب



معرفی شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی

شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی در چارچوب قانون تشکیل شرکتهای آب و فاضلاب در تاریخ ۱۳۷۱/۱۲/۱۷ به ثبت رسیده و با هدف ایجاد و بهره‌برداری از تاسیسات تامین، تقسیم و توزیع آب شرب و بهداشتی و ایجاد و بهره‌برداری از تاسیسات مرتبط با جمع‌آوری، انتقال، تصفیه و دفع بهداشتی فاضلاب در حوزه فعالیت (شهرهای استان بجز شهر مشهد) ارائه خدمات می‌نماید. در حال حاضر این شرکت با تحت پوشش قرار دادن ۷۳ شهر با جمعیتی بالغ بر ۱,۸۰۰,۰۰۰ نفر و بیش از ۶۷۰,۰۰۰ مشترک آب و ۱۷۰,۰۰۰ مشترک فاضلاب در قالب ۳ شرکت تبصره ۲ و همچنین ۲۶ امور آب و فاضلاب شهری، مشغول به فعالیت می‌باشد.



نمونه کارت امتیازی متوازن و شناسنامه های اقدامات استراتژیک

کارت امتیازی متوازن شرکت آب و فاضلاب خراسان رضوی								
نام وجه	با نظرداشت برنامه های راهبردهای وزارت نیرو در چشم انداز ۱۴۰۴	بند مرتبط با سیاستهای اقتصاد مقاومتی	هدف استراتژیک شرکت آب و فاضلاب خراسان رضوی	سنجه (شاخص اندازه گیری)	دیهامسیون	مسئول سنجه	مسئول اندازه گیری	هدف سال ۹۵
سیاست	بند ۱۹ و ۲۲ سند خط مشی	بند ۱ سیاستهای ابلاغی اقتصاد مقاومتی بند ج نامه ابلاغی وزیر نیرو در خصوص سیاستهای اقتصاد مقاومتی	مدیریت تامین منابع مالی	درآمدهای جاری (وصولی)	میلارد ریال	معادلت مشترکین و درآمد	مدیرتفریصول درآمد	۶۹۳۴۹۶
				درآمدهای سرمایه ای (حق انشعاب-حق نصب)	میلارد ریال	معادلت مشترکین و درآمد	مدیرتفریخدمات مشترکین	۲۲۳۰۵
				اعتبارات طرحهای عمرانی (انتفاعی و غیرانتفاعی)	میلارد ریال	معادلت برزنده برزی	مدیرتفریبرزنده برزی و کنترل	۶۱۲۰۸
				سایر منابع سرمایه ای (تیمه ۳ و ۳ حق انشعاب + آب بهاء و آبیومان - ماده ۱۱ قانون - سرمایه اهدایی و مشارکتهای مردمی)	میلارد ریال	معادلت مشترکین و درآمد	مدیر طرح مشارکتهای مردمی	۲۸۰۰۹
				دوره وصول مطالبات	روز	معادلت مشترکین و درآمد	مدیرتفریصول درآمد	۲۹
	بند ۱۶ سیاستهای ابلاغی اقتصاد مقاومتی		مدیریت هزینه ها	هزینه های جاری	میلارد ریال	معادلت مالی هشتیش	مدیر امور مالی	۲۵۰۰۶
				هزینه های سرمایه ای	میلارد ریال	معادلت مالی هشتیش	مدیر امور مالی	۲۵۰۰۲
				بهبودنسبت جاری	درصد	معادلت مالی هشتیش	مدیر امور مالی	۲۵
				تامین منابع مالی غیردولتی (BOT,BOO,faibanas)	میلارد ریال	معادلت برزنده برزی	مدیرتفریبرزنده برزی مشارکتهای مردمی	۳۰۶۷
				مدیریت سرمایه گذارها (توسعه مشارکت بخش غیردولتی در جذب سرمایه های داخلی و خارجی و تعاونی در راستای سیاستهای اصل ۴۴)				
سیاست	بند ۸ سیاستهای ابلاغی اقتصاد مقاومتی ، بند ب- ۲- نامه ابلاغی وزیر نیرو در خصوص سیاستهای اقتصاد مقاومتی		ارتقای مدیریت عرضه، تقاضا، فرهنگ عمومی مصرف و استفاده بهینه از انرژی و حفظ سرمایه های ملی (مدیریت سبز)	سرنانه مصرف آب مشترکین خانگی	شرکتکب به ازای هر	معادلت مشترکین و درآمد	مدیرتفریبرزنده سازی و انرژی	۱۲۴
				جمعیت تحت پوشش شبکه فاضلاب	درصد	معادلت مشترکین و درآمد	مدیرتفریخدمات مشترکین	۳۷۰۸
				مصرف انرژی (برق)	kwh/m³	معادلت بهره برداری	مدیرتفریبرزنده کنترل	۰۰۸۵
				متوسط زمان واگذاری انشعاب آب	روز	معادلت مشترکین و درآمد	مدیرتفریخدمات مشترکین	۹
	بند ۱ سند خط مشی			فعال نمودن GFS یا پارکدخون بر روی دستگاه				
				تصمیم بر روی خرید تجهیزات در ساختمان اداری نیز				
				پیاده سازی و اخذ استاندارد مدیریت مصرف انرژی				



شماره: ۹۴/۱۰۰/۴۲۸
تاریخ: ۱۳۹۴/۱/۲۲
پیوست:



شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور
(مادر تخصصی)

برگشتی

"مقام معظم رهبری: آنچه برای بنای زندگی و سازندگی آینده مورد انتظار است، بدون مشارکت مردم تحقق پذیر نیست."

کلیه شرکت‌های آب و فاضلاب شهری و روستایی مدیران عامل

موضوع: ارسال سند خط مشی شرکت‌های آب و فاضلاب شهری و روستایی

با سلام

باعنایت به سند خط مشی شرکت مادر تخصصی آب و فاضلاب کشور و با نظر داشت به برنامه های راهبردی وزارت نیرو درچشم انداز سال ۱۴۰۴ صنعت آب و فاضلاب کشور، پیوست سند خط مشی شرکت‌های آب و فاضلاب شهری و روستایی جهت اجراء ابلاغ می گردد.

حمیدرضا جانیباز
رئیس هیأت مدیره و مدیرعامل

- معاونین و مدیران محترم شرکت جهت اطلاع و نظارت لازم
- دفتر نظارت مالی، بودجه و مجامع عمومی جهت سابقه.



اقدامات استراتژیک

اقدامات مربوط به پیاده سازی سامانه یکپارچه خدمات مشترکین در سال ۹۴

- ۱- استقرار سامانه در شهر گلبهار بعنوان پایلوت و سپس در سطح استان به میزان ۱۰۰٪ (۶ ماهه اول سال)
- ۲- استقرار برنامه جامع بر روی سایت پورتال و دفاتر پیشخوان با ویژگی های اطلاع رسانی - تعاملی و تراکنشی در ۱۰۰٪ استان در راستای ارائه خدمات غیر حضوری (۶ ماهه دوم سال)

اقدامات مربوط به توسعه دولت الکترونیک و طرح خود اظهاری در سال ۹۵

- ۱- ایجاد بستر مناسب نرم افزاری برای راه اندازی طرح خود اظهاری قرائت مشترکین
- ۲- پیاده سازی طرح خود اظهاری قرائت کنتورهای آب توسط مشترکین در شهر فریمان
- ۳- توسعه درگاه های الکترونیکی خدمات ، در راستای افزایش رضایت مشترکین و متقاضیان

سامانه یکپارچه خدمات مشترکین آب و فاضلاب استان خراسان رضوی


سامانه یکپارچه خدمات مشترکین آبفا خراسان رضوی

خروج
گزارشات
وصول مطالبات
مدیریت
خدمات
وصول
آب بهاء
واگذاری انشعاب
مشترکین
کارتابل من
صفحه اصلی

کاربر گرامی؛ خوش آمدید

وضعیت کارتابل شما					
مشاهده	تعداد آرشو شده	تعداد خوانده شده	تعداد اخذ شده	تعداد کل	نوع درخواست
مشاهده	0	0	0	5	بررسی صورتحساب
	مشاهده	تعداد آرشو شده	تعداد خوانده شده	تعداد اخذ شده	تعداد کل
	مشاهده	0	0	0	5
					مرحله درخواست
					بررسی اولیه درخواست کننده
					نمایش 1 - 1 از 1
					صفحه 1 از 1
مشاهده	0	0	0	1	تعویض کنتور
مشاهده	0	0	0	6	تغییر مکان وسایل اندازه گیری
مشاهده	0	2	0	15	صدور قبض دسته ای
مشاهده	0	0	0	8	قبوض میان دوره
مشاهده	0	0	0	1643	نصب کنتور آب
مشاهده	0	1	0	516	واگذاری انشعاب
مشاهده	0	1	0	301	وصول مطالبات
					نمایش 1 - 8 از 8
					صفحه 1 از 1



قابلیت‌ها و امکانات سامانه





مزایای سامانه

طراحی بر مبنای گردش کار (Work Flow)

- کارتابل محور بودن سامانه و امکان مدیریت دقیق کاربران و فرآیندها
- کنترل دقیق گردش فرآیندهای کاری



مزایای سامانه [ادامه...]

یکپارچه بودن

- عدم نیاز به راهاندازی نرمافزار واسط برای ارتباط با ذینفعان شرکت مانند دفاتر پیشخوان، متقاضیان، مشترکین و ...
- امکان دسترسی به نرمافزار در هر زمان و مکان (امکان دورکاری)
- امکان ارتباط با سایر سیستمهای نرمافزاری شرکت مانند پیامک، GIS، ۱۵۲۲، سایت اینترنتی، موبایل و ...



مزایای سامانه [ادامه...]

سرعت بالا

- بهینه سازی ساختار بانک اطلاعاتی
- طراحی معماری مناسب



مزایای سامانه [ادامه...]

صرفه جویی در منابع سازمان

- استفاده از سرور مرکزی و عدم نیاز به منابع سخت‌افزاری قوی برای هر کاربر
- صرفه جویی در توان نیروی انسانی و مکانیزه شدن اکثر بخش‌ها



مزایای سامانه [ادامه...]

سهولت پشتیبانی

- عدم نیاز به نصب در رایانه کاربر
- اعمال تغییرات به صورت همزمان



مزایای سامانه [ادامه...]

امنیت بالا

- استفاده از جدیدترین تکنولوژی روز جهت پیاده سازی نرم افزار و طراحی ساختار بانک اطلاعاتی
- پیاده سازی کلیه موارد امنیتی مورد تاکید آزمایشگاه امنیتی دانشگاه فردوسی مشهد (آپا)



راهاندازی عملیاتی سامانه



راهاندازی در کل استان

پیادهسازی کامل سامانه جامع خدمات مشترکین شرکت آب و
فاضلاب خراسان رضوی در سطح استان در ۱۲ بهمن ماه ۹۴

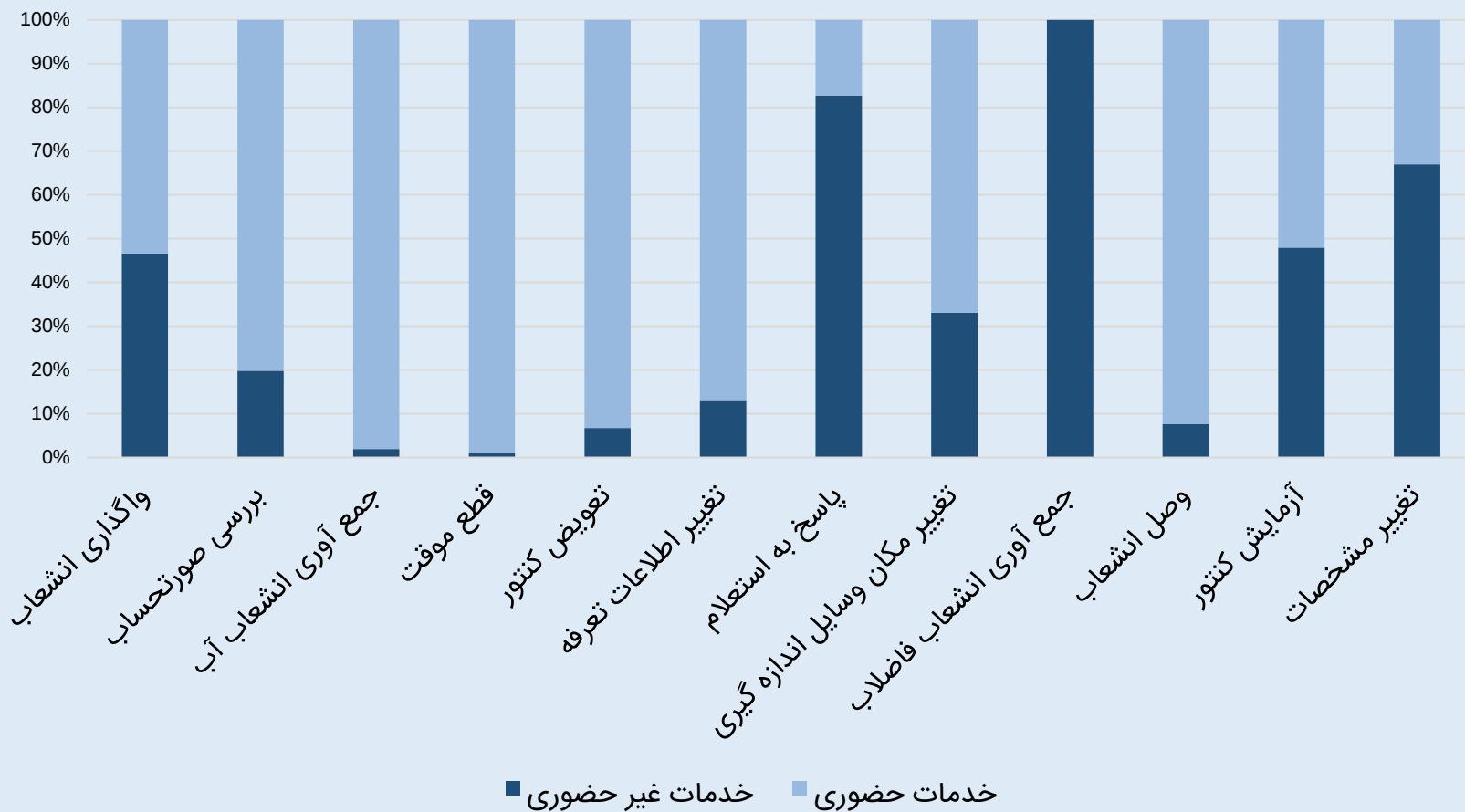


راهاندازی عملیاتی سامانه در گلبهار

بهرهبرداری از سامانه جامع خدمات مشترکین شرکت آب و
فاضلاب خراسان رضوی در شهریور ماه ۹۴ با حضور جناب آقای
مهندس جانباز در شهر گلبهار

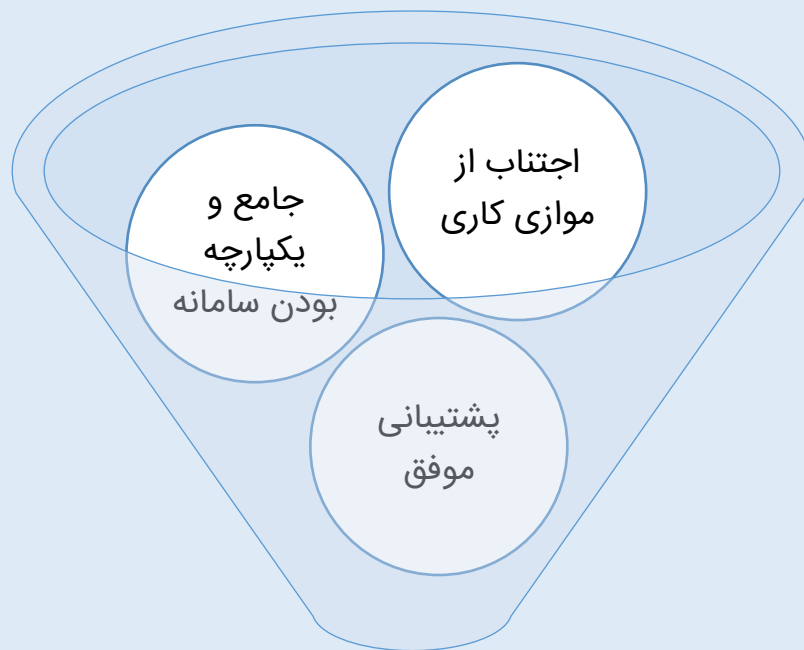


درخواست‌های ثبت شده تا پایان تیر ماه ۹۵



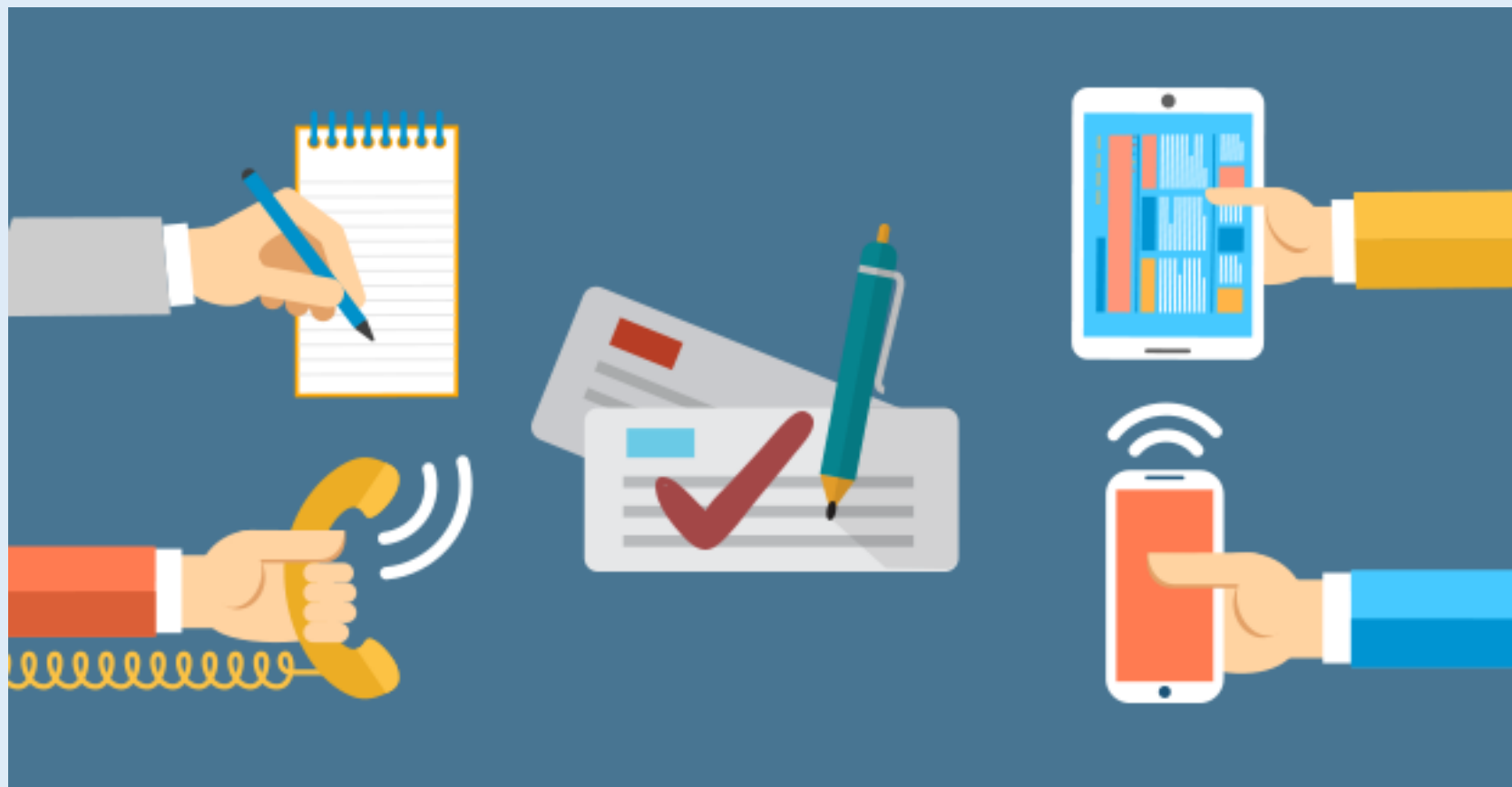


امکان سنجی ملی شدن سامانه



سامانه ملی یکپارچه خدمات مشترکین
آب و فاضلاب

خوداظهاری قرائت کنتور آب





روش سنتی قرائت کنتور آب

معایب روش سنتی

- سوء استفاده احتمالی از عنوان مامور شرکت آب
- مراجعات زیاد به منظور قرائت و توزیع قبض
- اطلاع دیر هنگام از وضعیت مصرف و ترکیدگی داخلی
- طولانی بودن فاصله قرائت‌ها و کاهش درآمد

مزایای روش سنتی

- اطلاع از وضعیت ملک و تخلفات احتمالی
- صحت و اطمینان بیشتر از رقم و وضعیت کنتور



خلاصه طرح

در این طرح، مشترک می‌تواند شخصاً نسبت به قرائت کنتور در تمامی روزهای هفته و هر ساعت از شبانه روز اقدام کند. وی عدد مربوطه را از طریق یکی از بسترهای ارتباطی اعلام می‌نماید. پس از آن، سامانه ضمن بررسی آنلاین شماره کنتور، صورت‌حساب را ارسال و امکان پرداخت را برای مشترک فراهم می‌نماید.



فواید طرح

عمل به اجرای سیاستهای اقتصاد مقاومتی و پیاده سازی اهداف خدمات دولت الکترونیک و راهبردهای وزارت نیرو
شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

کمک به افزایش سطح امنیت اجتماعی، رضایت مردم، ایجاد اعتماد عمومی و صیانت از حقوق شهروندی و
سلامت اداری

کاهش دفعات مراجعه حضوری قاریان کنتور از ۱۲ بار در سال به یک یا دو مرتبه

کوتاه کردن دوره قرائت کنتور آب از ۲ ماه به ۱ ماه

امکان اخذ صورتحساب آب بهاء توسط مشترک در هر لحظه از زمان و مکان و عدم نیاز به مراجعه حضوری



فواید طرح [ادامه...]

سرعت دریافت و پرداخت لحظه‌ای مبلغ صورتحساب توسط مشترک و وصول به موقع درآمد

کاهش هزینه‌های قرائت، چاپ و توزیع قبض (حدود ۱۰٪ درآمد آب‌بها صرف این هزینه‌ها می‌شود)

اطلاع از میزان مصرف آب توسط مشترک، مدیریت مصرف و تشخیص سریع از نشتی‌های داخلی

حذف قبض کاغذی و کمک به حفظ محیط زیست

استفاده از دانش و فناوری‌های نوین با اتکا به توانایی و تخصص کارشناسان داخلی شرکت



درگاه‌های اجرای طرح

سامانه پیامک



سامانه USSD



تلفن گویای ۱۵۲۲



سایت خدمات غیر حضوری



برنامه موبایل



دفاتر پیشخوان دولت



مراجعه حضوری





پیامک

ارسال پیامک با الگوهای زیر
(از چپ به راست) به شماره

۳۰۰۰۸۷۳۳

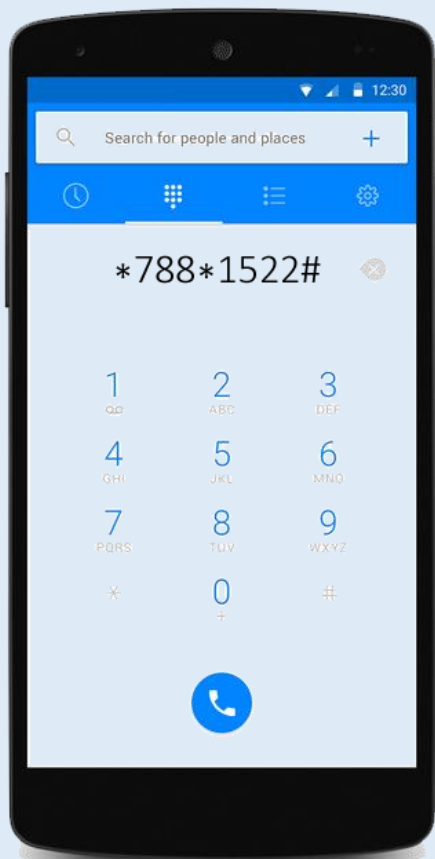
جهت ارسال عدد
خوداظهاری قرائت

عدد کنتور* رمز رایانه* شماره اشتراک*۱۱*





درگاه USSD



ارسال رقم کنتور

مشاهده صورتحساب

مشاهده آخرین بدهی

پرداخت در لحظه

اجرا از طریق کد *۷۸۸*۱۵۲۲#



درگاه تلفن ثابت



امکان خوداظهاری
مشترکین از طریق
سامانه تلفن گویای
۱۵۲۲ و پرداخت
صورتحساب
مربوطه



سایت خدمات غیر حضوری

تلفن: ۰۵۱۳۸۶۷۸۸۴۱ | پست الکترونیک: moshtarakin@abfakhorasan.ir

سامانه خدمات غیر حضوری مشترکین
شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی

خانه | خدمات غیر حضوری | جستجوی اشتراک | درباره ما | تماس با ما

خدمات مرتبط با صورتحساب

- مشاهده سوابق و پرداخت صورتحساب
- اعلام کارکرد کنتور
- صورتحساب میان دوره
- ارسال صورتحساب پیامکی
- بررسی صورتحساب

به سامانه خدمات غیر حضوری مشترکین شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی خوش آمدید

جهت دریافت خدمات غیر حضوری مربوط به شهر مشهد به سایت abfamashhad.ir مراجعه نمایید.

سامانه خوداظهاری | خدمات واگذاری انشعاب | خدمات پس از واگذاری | خدمات صورتحساب



وضعیت اجرایی طرح

همزمان با عید سعید فطر و با فراهم شدن زیر ساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، این طرح در شهر فریمان بصورت آزمایشی آغاز گردید. همچنین در سایر شهرهای استان، امکان استفاده از این طرح با تمایل مشترکین امکان‌پذیر شده است.



مراحل اجرای طرح

بررسی و
تحلیل
قرائت‌های
دریافت
شده

آموزش
مشترکین
در محل

تبلیغات
محیطی

آماده‌سازی
بسترهای
ارتباطی
طرح

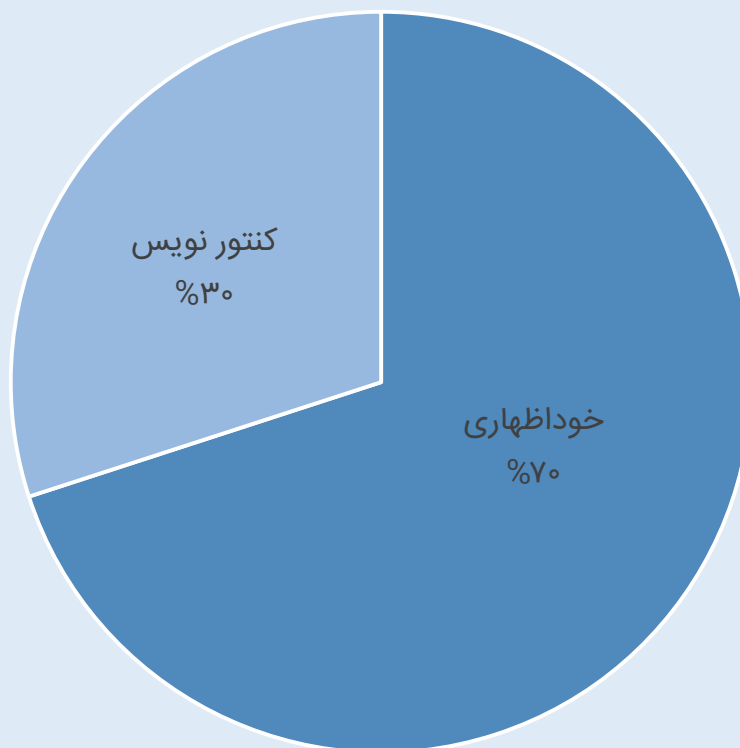
تعویض
کنتورهای
خراب

نصب پلاک
اشتراک و
رفع موانع
قرائت
کنتورها

بررسی
تحلیل
عارضه یابی و
امکان سنجی
طرح

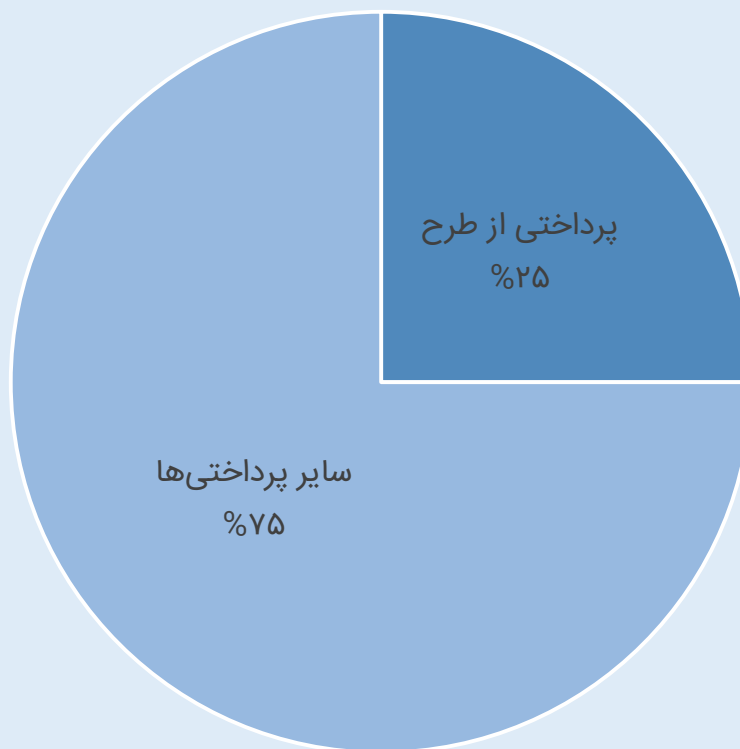


درصد مشارکت مشترکین در طرح





درصد پرداختی مشارکت کنندگان در طرح





پیشنهادهات

آمادگی شرکت آب و فاضلاب خراسان رضوی جهت
ملی شدن سامانه یکپارچه خدمات مشترکین

اجرای طرح خود اظهاری در صنعت آب و برق به صورت
همزمان در استان خراسان خراسان رضوی

استفاد و بهره گیری از بستر آماده شده خود اظهاری در سطح
کشور به شکل اختیاری و تشویقی

تقدیرنامه معاون محترم برنامه ریزی و اقتصادی وزیر نیرو از اقدامات صورت گرفته در جهت توسعه دولت الکترونیک (مرداد ۹۵)



با تشکر از توجه شما