



بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

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 تأسیسات 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	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☒ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)												
	ماهیت خدمت	☐ حاکمیتی ☒ تصدی گری												
	سطح خدمت	☒ ملی ☐ منطقه ای ☐ استانی ☐ شهری ☐ روستایی												
	رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☐ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تأمین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☒ تأسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه ها ☐ وفات ☐ سایر												
	نحوه آغاز خدمت	☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...												
	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 ۱۵۰۰۰۰۰ خدمت در سال												
تواتر ☐ یکبار برای همیشه ☐ یک بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال														
تعداد بار مراجعه حضوری بستگی به کامل یا ناقص بودن مدارک و مستندات ارسالی متقاضی دارد.														
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان														
<table border="1"> <tr> <th>مبلغ (مبالغ)</th> <th>شماره حساب (های) بانکی</th> <th>پرداخت بصورت الکترونیک</th> </tr> <tr> <td>بدون هزینه</td> <td></td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>☐</td> </tr> </table>			مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	بدون هزینه		☐			☐			☐
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://www.nww.ir/residegihavades													
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه حوادث و اتفاقات (۱۲۲)													
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت											
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☒ الکترونیکی ☐ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ سایر (بازگرنه دسترسی)	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه											
غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی												

	الکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی)					
				☐ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکر نحوه دسترسی)					
	☐ غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت دیگر مراجعه حضوری	مراجعه به دستگاه:		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:				
	ملی ☐ استانی ☐ شهرداری ☐								
	الکترونیکی	فرایند تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک		☒ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ سایر (باذکر نحوه دسترسی)				
	☐ غیرالکترونیکی		دکتر ضرورت دیگر مراجعه حضوری						
الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک		☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی)					
		☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکر نحوه دسترسی)		☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه					
غیرالکترونیکی	دکتر ضرورت دیگر مراجعه حضوری	مراجعه به دستگاه:		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:					
		ملی ☐ استانی ☐ شهرداری ☐							
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل			استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
						بخش online	دسته ای (Batch)		
	GIS					☒	☐	☐	
	نرم افزار امور مشترکین					☒	☐	☐	
						☐	☐	☐	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	بخش online	دسته ای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
	شهرداری		---		در یافت اطلاعات تاسیسات موجود	--	☐	☐	☒ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	مخابرات		---		در یافت اطلاعات تاسیسات موجود	--	☐	☐	☒ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	گاز		---		در یافت اطلاعات تاسیسات موجود	--	☐	☐	☒ دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹-جوابی فرآیندهای خدمت	۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل		
	۲-اطلاع رسانی به واحد امداد و حوادث		
	۳- رفع مشکلات و حوادث توسط واحد مربوطه		
	۴- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل : (اینترنت ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا)		
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت			
<pre> graph TD A([شروع]) --> B[ثبت درخواست از طریق درگاه های موجود (۱۲۲ و ۱۵۲۳)] B --> C[اطلاع رسانی به واحد امداد و حوادث] C --> D[رفع مشکلات و حوادث از طریق واحد مربوطه] D --> E[اطلاع رسانی انجام خدمت به واحد ارتباطات مردمی (۱۲۲ یا ۱۵۲۳)] E --> F([پایان]) </pre>			
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: