



1- عنوان خدمت: <b>رسیدگی و رفع مشکلات ناشی حوادث آب و فاضلاب</b>		2- شناسه خدمت 15031946000												
3- آرایه خدمت	نام دستگاه اجرایی: <b>شرکتهای آب و فاضلاب استانی</b>													
	نام دستگاه مادر: <b>شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور</b>													
4- 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 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"/> 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"/> 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													
	قوانین و مقررات بالادستی	<b>نظام نامه مرکز ارتباطات مردمی آبفا</b>												
	5- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	<b>متوسط 150000 خدمت در سال</b>											
		متوسط مدت زمان آرایه خدمت:	<b>180 دقیقه</b>											
تواتر		<input 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 آرایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		<table border="1"> <tr> <td>مبلغ (مبالغ)</td> <td>شماره حساب (های) بانکی</td> <td>پرداخت بصورت الکترونیک</td> </tr> <tr> <td><b>بدون هزینه</b></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> </table>		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	<b>بدون هزینه</b>		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک												
<b>بدون هزینه</b>		<input type="checkbox"/>												
		<input type="checkbox"/>												
		<input type="checkbox"/>												
6- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن													
	<a href="https://www.abfa-mazandaran.ir">https://www.abfa-mazandaran.ir</a>													
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		<b>سامانه حوادث و اتفاقات (122)</b>											
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت											
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<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"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه											
	غیرالکترونیکی	<b>در صورت مراجعه حضوری</b> <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت 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 <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input 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 (با ذکر نحوه دسترسی)							
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت 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 <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)							
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت 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 <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input 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 (با ذکر نحوه دسترسی)							
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت 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		فیلدهای مورد تبادل		اگر استعمال غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/>	استعمال الکترونیکی <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		<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	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	اگر استعمال غیر الکترونیکی است، استعمال توسط:	استعمال الکترونیکی برخط online <input type="checkbox"/>	دستفای (Batch) <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	شهرداری
	نام سامانه های دستگاه دیگر	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	اگر استعمال غیر الکترونیکی است، استعمال توسط:	استعمال الکترونیکی برخط online <input type="checkbox"/>	دستفای (Batch) <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	مخابرات
	نام سامانه های دستگاه دیگر	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	اگر استعمال غیر الکترونیکی است، استعمال توسط:	استعمال الکترونیکی برخط online <input type="checkbox"/>	دستفای (Batch) <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	گاز
	نام سامانه های دستگاه دیگر	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	اگر استعمال غیر الکترونیکی است، استعمال توسط:	استعمال الکترونیکی برخط online <input type="checkbox"/>	دستفای (Batch) <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	

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

8- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

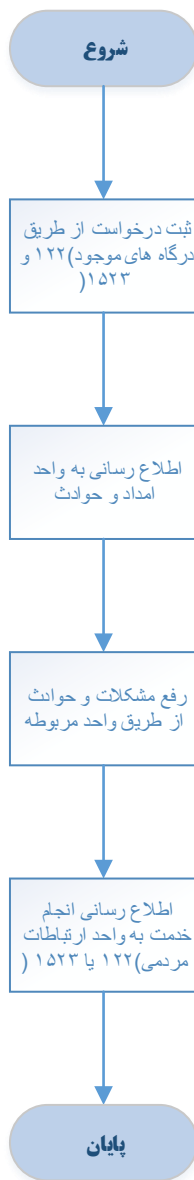
1- ثبت درخواست از طریق درگاه‌های موجود ( پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل

2-اطلاع رسانی به واحد امداد و حوادث

3- رفع مشکلات و حوادث توسط واحد مربوطه

4- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل: ( اینترنت ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا )

10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:

تلفن:

پست الکترونیک:

واحد مربوط: