

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب		۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۹۴۸۰۰۰	
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی		
	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 (G۲C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G۲B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G)		
	سازمانها و نهادهای دولتی و وزارتخانه ها بانکها و اپراتورهای تلفن همراه		
	نوع مخاطبین		
	ماهیت خدمت		
	<input type="checkbox"/> حاکمیتی <input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری		
	سطح خدمت		
	<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی		
رویداد مرتبط با:			
<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input checked="" type="checkbox"/> تاسیسات شهری <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 type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگ ی <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			

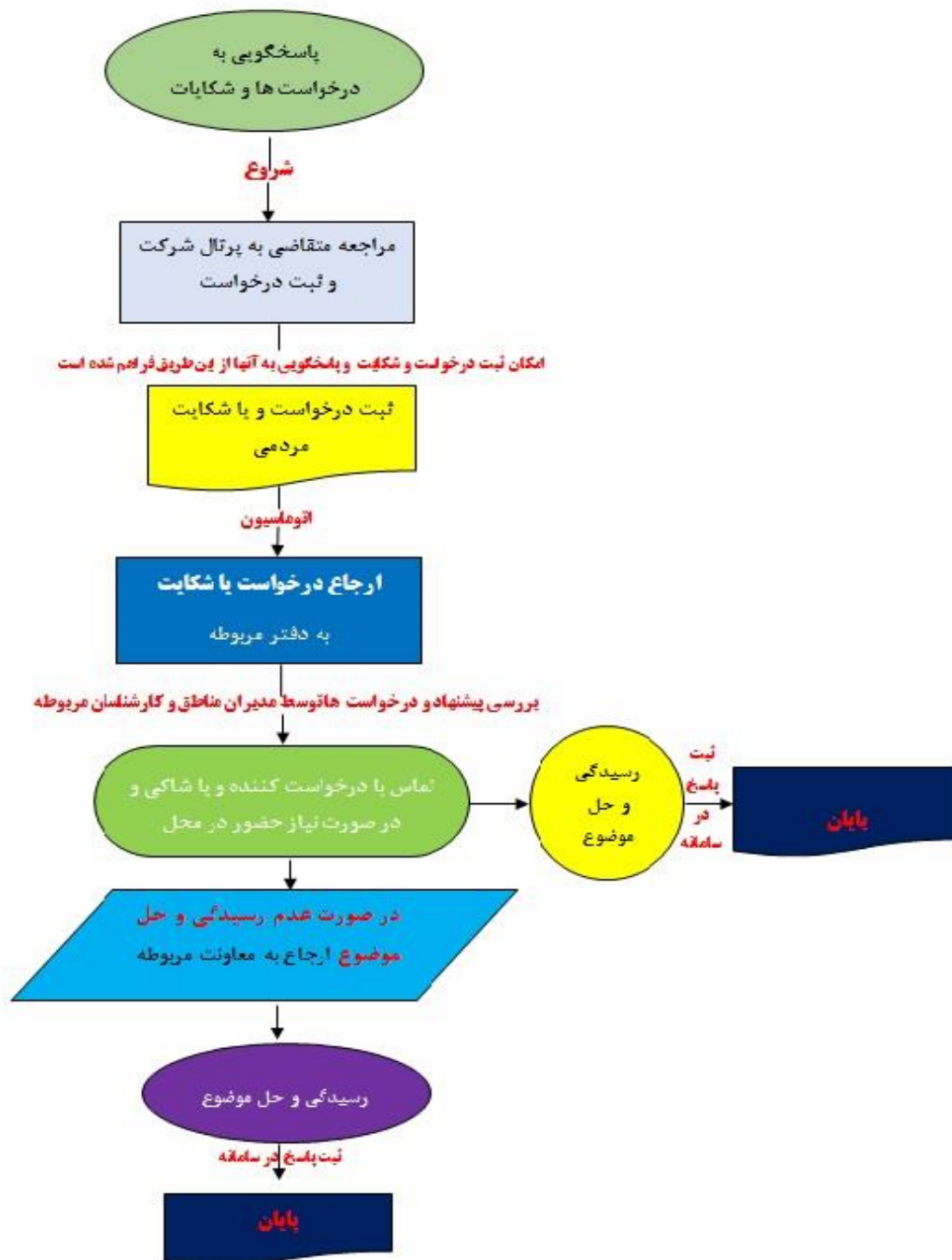
قوانین و مقررات بالادستی			
مصوبه حقوق شهروندی بخشنامه حقوق شهروندی در نظام اداری			
آمار تعداد خدمت گیرندگان			
۲۰۰ خدمت گیرنده در: <input type="checkbox"/> م <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال			
متوسط مدت زمان ارایه خدمت: ۱۰ روز			
تواتر			
<input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> یک بار در <input type="checkbox"/> ه <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 ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان			
مبلغ (مبالغ) بدون هزینه			
شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک			
----- <input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			

۴- مشخصات خدمت

۵- جزئیات خدمت

مرحله خدمت		نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
<p>آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن https://news.abfaazarbaijan.ir/?pageid=۴</p>			
<p>نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:</p>		<p>سامانه رسیدگی به شکایات</p>	
<p>در مرحله اطلاع رسانی خدمت</p>	<p>الکترونیکی</p>	<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) <input type="checkbox"/></p>	<p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/></p>
	<p>غیر الکترونیکی</p>	<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری مناسب</p>	<p>جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: از طریق قبوض آب بهاء <input type="checkbox"/></p>
<p>در مرحله درخواست خدمت</p>	<p>الکترونیکی</p>	<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> شماره قرارداد و واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) <input type="checkbox"/></p>	<p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/></p>
	<p>غیر الکترونیکی</p>	<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری مناسب</p>	<p>جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/></p>
<p>مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>	<p>الکترونیکی</p>	<p>اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) <input type="checkbox"/></p>	<p>اینترنتی (مانند اینترنت داخلی) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) <input type="checkbox"/></p>
	<p>غیر الکترونیکی</p>	<p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری مناسب</p>	<p>بازدید میدانی در صورت ضرورت</p>
<p>در مرحله ارائه خدمت</p>	<p>الکترونیکی</p>	<p>اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> شماره قرارداد و واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) <input type="checkbox"/></p>	<p>تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/></p>

مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		<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 حضوری ذکر ضرورت	غیر الکترونیکی یکی	<input type="checkbox"/>		
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	فیلدهای مورد تبادل			نام سامانه های دیگر			۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه
	برخط online دستهای (Batch)	ارسال و دریافت اطلاعات مورد نیاز		اتوماسیون اداری				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				
اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه های دیگر	نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط خدمات با سایر دستگاههای دیگر
		برخط online دستهای (Batch)					-----	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
۱- ثبت شکایت یا اعتراض در سامانه یا تلفن گویا								۹- عناوین فرآیندهای خدمت
۲- بررسی اولیه و در صورت تایید، ارجاع به واحد مربوطه و در صورت عدم تایید بازگشت به پیشنهاد دهنده								
۳- تهیه پاسخ واحد مربوطه و ارجاع به واحد شکایات								
۴- ارائه پاسخ به شکایت کننده								



<p>واحد مربوطه: فن آوری اطلاعات</p>	<p>پست الکترونیک: ahmadpour-s@abfaazarbaijan.ir</p>	<p>تلفن: ۰۴۱-۳۳۳۱۸۸۷۱</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: سمیرا احمدپور</p>
---	--	-------------------------------	--