

۱- عنوان خدمت : پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات		۲- شناسه خدمت : ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۸	
۳- ارائه دهنده خدمت		نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب استان همدان (سهامی خاص)	
		نام دستگاه مادر: شرکت مادر تخصصی مهندسی آب و فاضلاب و کشور	
شرح خدمت		امکان ثبت پیشنهاد، درخواست و شکایت از طریق سامانه و پاسخگویی به درخواستها	
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 (G2G)	
ماهیت خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری	
سطح خدمت		<input 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"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> سایر:	
مدارک لازم برای انجام خدمت		درخواست الکترونیکی مشترک	
قوانین و مقررات بالا دستی		آئین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب قوانین و مقررات جاری	
آمار تعداد خدمت گیرندگان		۳۰ فقره جهت خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت		۲ روز	
تواتر		<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه حسب درخواست در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		--	

۴- مشخصات خدمت

۵- سایر موارد

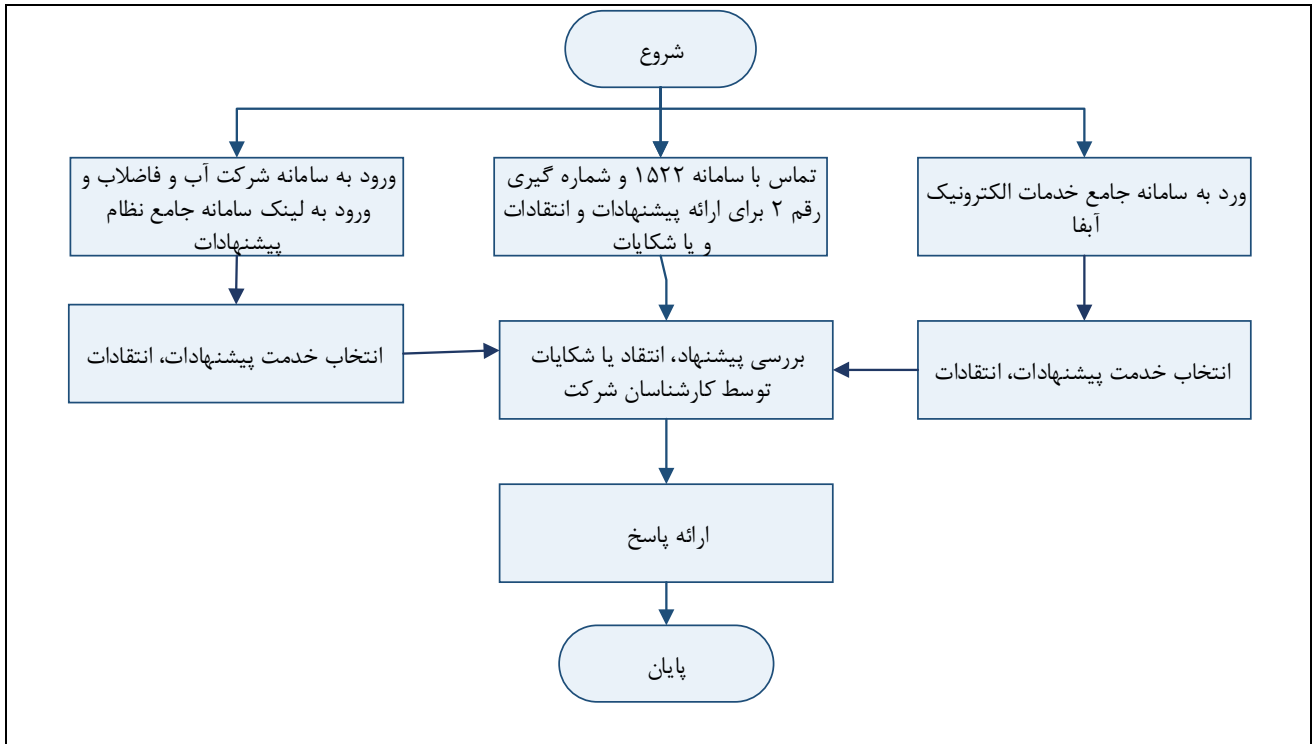
هزینه ارائه خدمت (ریال به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های بانکی)	پرداخت به صورت الکترونیک
	رایگان		<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
	.....		<input type="checkbox"/>
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه و یا بخشی از آن <a href="https://es.hww.ir">https://es.hww.ir</a>			
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		سامانه جامع خدمات الکترونیک شرکت آب و فاضلاب استان همدان	
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"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) سامانه تلفنی ۱۵۲۲	
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدارک <input type="checkbox"/> بود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	
در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال دستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری با دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) - سامانه تلفنی ۱۵۲۲	

ذکر ضرورت  
مراجعه حضوری

مراجعه به دستگاه:  
 ملی  
 استانی  
 شهرستانی

			<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدارک <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
مرحله تولید خدمت(فرآیند داخلی دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی(مانند درگاه استان) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی(مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر(با ذکر نحوه دسترسی)	ذکر ضرورت		
	<input 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(۱۵۲۲) <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری با دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر(با ذکر نحوه دسترسی) سامانه تلفنی ۱۵۲۲	<input type="checkbox"/> تلفن همراه(برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال دستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه			
در مرحله ارائه خدمت	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدارک <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	استعمال الکترونیکی	استعمال غیرالکترونیکی		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	سامانه امور مشترکین	گردش صدور صورتحساب ها و وصولی ها	برخط Online	دسته ای Batch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	درخواست تلفنی	تلفن ۱۲۲							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		سامانه ۱۵۲۲							
اگر استعمال غیرالکترونیکی است، استعمال توسط:	استعمال الکترونیکی		مبلغ(در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه های دیگر	نام دستگاه دیگر					
	دستگاه دستی	برخط Online									
							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	-	-
							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	-	-
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
۱- پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات											
۲-											
۳-											
۹- عنوان فرایندهای خدمت .....											
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت											
<u>فرایند در صفحه بعد ترسیم شده است.</u>											



واحد مربوط	پست الکترونیک	تلفن:	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:
------------	---------------	-------	--