

عنوان خدمت : پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات		۱- شناسه خدمت : ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۸	
نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب استان همدان (سهامی خاص)		۳-ارائه دهنده خدمت	
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"/> 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		هزار 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				
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن				
پورتال خدمات الکترونیک				
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 type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
	<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:		
		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		
در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <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"/> 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:		
		مراجعه حضوری ذکر ضرورت		

			<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	
مرحله تولید خدمت (فرآیند داخلی دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه استان) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس (۱۵۲۲) <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری با دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال دستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدارک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی
	در مرحله ارائه خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> سایر	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام غیرالکترونیکی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		دریافت اطلاعات تعرفه ها و دستورالعمل ها	برخط Online	دسته ای Batch	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	سامانه امور	گردش صدور صورتحساب ها و	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

