

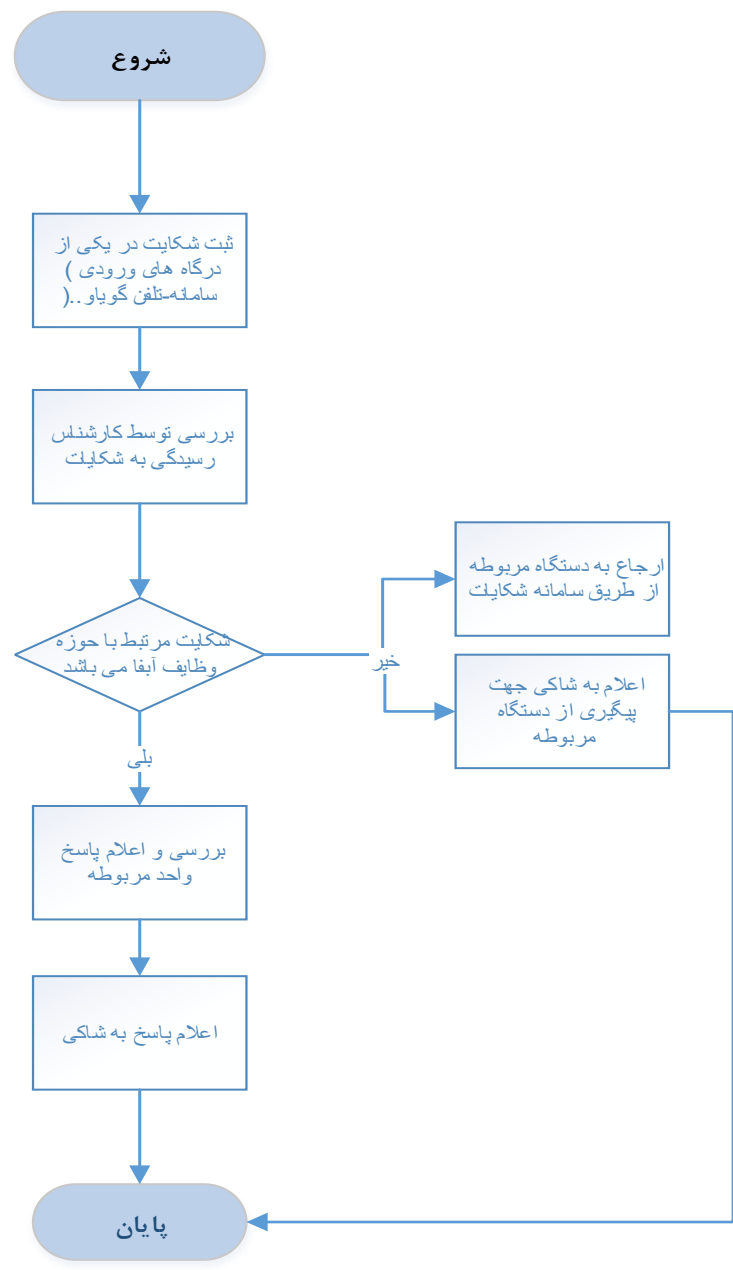


۱- عنوان خدمت: <b>پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب</b>		۲- شناسه خدمت <b>۱۵۰۳۱۹۴۸۰۰۰</b>	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: <b>شرکت آب و فاضلاب استان همدان</b>		
	نام دستگاه مادر: <b>شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور</b>		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت پاسخ به شکایات و اعتراضات مردمی در حیطه وظایف و امور محوله صنعت آب و فاضلاب		
	نوع خدمت <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (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 checked="" 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>مصوبه حقوق شهروندی</b> <b>بخشنامه حقوق شهروندی در نظام اداری</b>		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان متوسط <b>۶۰۰۰</b> گیرنده در سال <b>۲۰</b> روز متوسط مدت زمان ارایه خدمت: تواتر <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) یک بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال تعداد بار مراجعه حضوری <b>حداکثر یکبار</b>		
	۵- جزئیات خدمت	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک <b>بدون هزینه</b>	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن <a href="https://cmp.nww.ir/index.aspx?code=AbfaHmdn">https://cmp.nww.ir/index.aspx?code=AbfaHmdn</a>			
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: <b>میز خدمت الکترونیکی</b> <b>سامانه ثبت و پاسخگویی شکایات</b>			
مراسم خدمت نوع ارائه در مرحله اطلاع رسانی خدمت <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input 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 رسانه ارتباطی خدمت			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: <b>میز خدمت الکترونیکی</b> <b>سامانه ثبت و پاسخگویی شکایات</b>		

مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	غیرالکترونیکی		
		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <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 checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input checked="" type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <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 checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input checked="" type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)			<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی	فیلدهای موردتبادل			نام سامانه های دیگر		
	برخط online				سیستم اتوماسیون اداری		
<input type="checkbox"/>	دسته‌ای (Batch)				اطلاعات مورد نیاز		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		برخط online دسته‌ای (Batch)	<input type="checkbox"/>				

- ۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود ( پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل
- ۲- ارسال شکایت ثبت شده از طریق سامانه به مراجع مرتبط جهت اخذ پاسخ
- ۳- ثبت پاسخ به همراه مستندات در سامانه
- ۴- ارائه پاسخ به شکایت کننده از طریق درگاههای موجود ( پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...)
- ۵- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق درگاههای موجود ( پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...)

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



واحد مربوط :	پست الکترونیک :	تلفن :	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم :
دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات	akbary@hww.ir	۰۸۱۳۸۲۲۵۲۴۰	آقای محسن اکبری