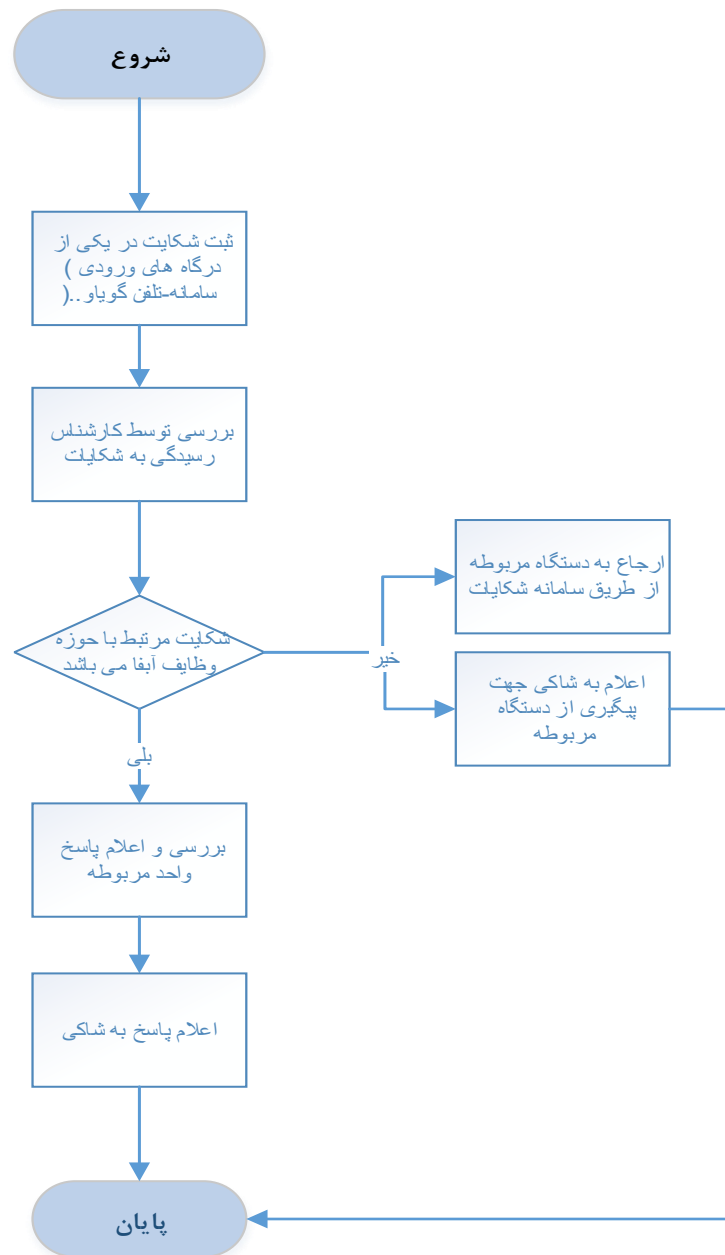




۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب		۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۹۴۸۰۰۰	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکتهای آب و فاضلاب شهری و روستایی		
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت پاسخ به شکایات و اعتراضات مردمی در حیطه وظایف و امور محوله صنعت آب و فاضلاب		
	نوع خدمت ☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
	تصدی گری ☒ حاکمیتی روستایی شهری استانی تولید آموزش سلامت مالیات کسب و کار تامین اجتماعی ثبت مالکیت		
	تاسیسات شهری بیمه ازدواج بازنشستگی مدارک و گواهینامه ها وفات سایر نحوه آغاز خدمت تقاضای گیرنده خدمت فرارسیدن زمانی مشخص رخداد رویدادی مشخص		
	مدارک لازم برای انجام خدمت تشخیص دستگاه سایر: ...		
	قوانین و مقررات بالادستی مصوبه حقوق شهروندی بخشنامه حقوق شهروندی در نظام اداری		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارایه خدمت: تواتر		
	تعداد بار مراجعه حضوری هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		
	حد اکثر یکبار بدون هزینه		
	۵- جزئیات خدمت آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن میز خدمت الکترونیکی نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراسل خدمت نوع ارائه الکترونیکی غیرالکترونیکی		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت اینترنی (مانند وبگاه دستگاه) پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس سایر (بازگروه دسترسی) تلفن همراه (برنامه کاربردی) ارسال پستی پیام کوتاه		
	مراجعه به دستگاه: جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب سایر: ملی استانی شهرستانی		

	در مرحله درخواست خدمت	☒ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
		غیر الکترونیکی ☐	در صورت نیاز مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد ☐	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
				جهت احراز اصالت مدرک ☐		
				نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐		
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☒ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
		غیر الکترونیکی ☐	در صورت نیاز مراجعه حضوری			
	در مرحله ارائه خدمت	☒ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عنوان مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
		غیر الکترونیکی ☐	در صورت نیاز مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد ☐	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
				جهت احراز اصالت مدرک ☐		
				نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
	سیستم اتوماسیون اداری		اطلاعات مورد نیاز		☒	☐
					☐	☐
					☐	☐
					☐	☐
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	به خط online دستهای (Batch)	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:
					☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
۹- عناوین فرآیندهای خدمت	۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، 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، سامانه های تلفنی و ...)					



واحد مربوط:

پست الکترونیک:

تلفن:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: