



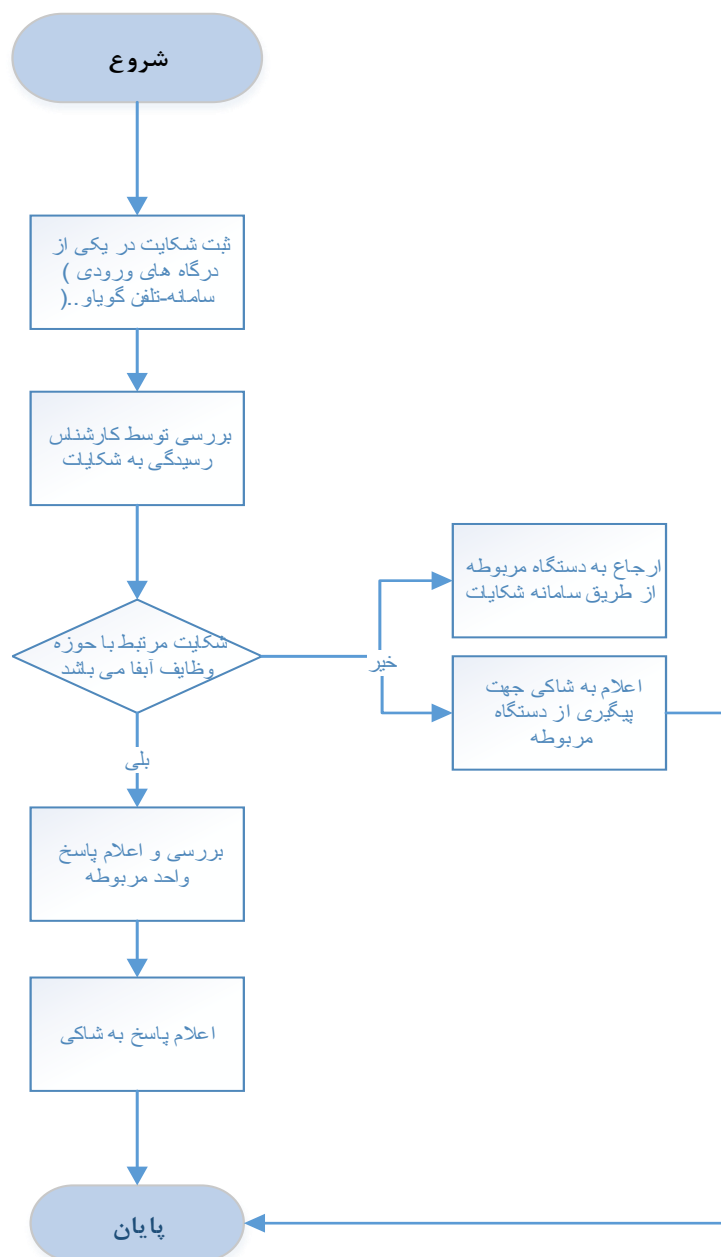
بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

1- عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب		2- شناسه خدمت 15031948000		
3- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکتهای آب و فاضلاب استانی			
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور			
4- 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)		
	ماهیت خدمت	☐ حاکمیتی ☒ تصدی گری		
	سطح خدمت	☒ ملی ☐ منطقه ای ☐ استانی ☐ شهری ☐ روستایی		
	رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☐ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☒ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه ها ☐ وفات ☐ بایر		
	نحوه آغاز خدمت	☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت			
	قوانین و مقررات بالادستی	مصوبه حقوق شهروندی بخشنامه حقوق شهروندی در نظام اداری		
	5- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	متوسط 6000 گیرنده در سال	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		20 روز		
تواتر		☐ یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) یک بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال		
تعداد بار مراجعه حضوری		حداکثر یکبار		
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) بدون هزینه پرداخت بصورت الکترونیک ☐ ☐ ☐		
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن				
https://www.nww.ir/pasokhguyishekayat				
6- نحوه دسترسی به خدمت	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه ثبت و پاسخگویی شکایات			
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ سایر (بازگروه دسترسی)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه
		غیرالکترونیکی	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)					
	غیرالکترونیکی درخواست مراجعه درخواست ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی					
	الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)					
	غیرالکترونیکی درخواست مراجعه درخواست ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:					
در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)					
	غیرالکترونیکی درخواست مراجعه درخواست ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:					
	فیلدهای مورد تبادل			نام سامانه های دیگر		
	استعلام الکترونیکی برخط online دستای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی	سیستم اتوماسیون اداری			
	اطلاعات مورد نیاز					
8- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی برخط online دستای (Batch)	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:
						☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	1- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...)، تخصیص کد پیگیری/کارتابل					
	2- ارسال شکایت ثبت شده از طریق سامانه به مراجع مرتبط جهت اخذ پاسخ					
9- عناوین فرآیندهای خدمت	3- ثبت پاسخ به همراه مستندات در سامانه					
	4- ارائه پاسخ به شکایت کننده از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...)					



واحد مربوط:

پست الکترونیک:

تلفن:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: