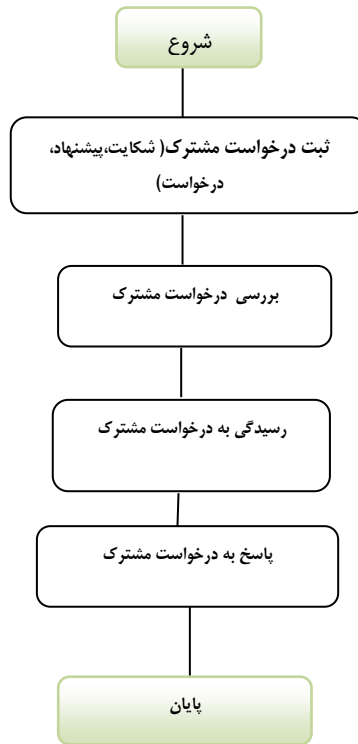


۱- عنوان خدمت: پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات		۲- شناسه خدمت ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۸												
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب شهری اهواز													
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور													
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت امکان ثبت پیشنهاد، درخواست و شکایات از طریق سامانه و پاسخگویی به شکایات													
	نوع خدمت <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G۲C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G۲B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G)													
	ماهیت خدمت <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری													
	سطح خدمت <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" 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 صورت حساب ( داشتن شناسه قبض و شناسه پرداخت )													
	قوانین و مقررات بالادستی آئین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب تعرفه های ابلاغی سالیانه													
	۵- جزئیات خدمت													
	آمار تعداد خدمت گیرندگان بر حسب مورد ۹۸۶ خدمت گیرندگان در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input checked="" type="checkbox"/> متوسط مدت زمان ارائه خدمت: حداکثر ۱ روز تواتر <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال تعداد بار مراجعه حضوری - هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان <table border="1"> <tr> <td>مبلغ (مبالغ)</td> <td>شماره حساب (های) بانکی</td> <td>پرداخت بصورت الکترونیک</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>-</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	-	-	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک												
-	-	<input type="checkbox"/>												
		<input type="checkbox"/>												
		<input type="checkbox"/>												
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن www.aww.co.ir													
	در هر شرکت از طریق وب سایت آن شرکت انجام می گیرد.													
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه خدمات الکترونیک آب و فاضلاب اهواز											
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت											
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)											
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی ذکر صورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:												

		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اجزای خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		در مرحله درخواست خدمت	
غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <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	
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری مراجعه ارزیاب به محل جهت بررسی امکان واگذاری			
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و اجزای خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		در مرحله ارائه خدمت	
غیر الکترونیکی <input type="checkbox"/>		ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: انجام خدمت در محل		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
با توجه به عدم وجود سیستم متمرکز خدمات مشترکین در شرکتهای تابعه، هر شرکت با توجه به ظرفیت ها و محدودیت های موجود، خدمات را به صورت الکترونیکی، نیمه الکترونیکی و غیرالکترونیکی ارائه می دهند.					
		نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دیگر	
استعلام غیر الکترونیکی		استعلام الکترونیکی به خط online دسته ای (Batch)		فیلهای مورد تبادل	
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		بانک اطلاعاتی نرم افزار فروش	
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
		نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دیگر	
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:		استعلام الکترونیکی به خط online دسته ای (Batch)		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده		<input type="checkbox"/>			
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه					
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر					

دستگاه <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
مراجعه کننده <input type="checkbox"/>							
دستگاه <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
مراجعه کننده <input type="checkbox"/>							
							۹- عناوین فرایندهای خدمت

### فرآیند پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات



واحد مربوط: دفتر آمار و فن آوری اطلاعات	پست الکترونیک: info@aww.co.ir	تلفن: ۰۶۱۳۴۴۵۰۵۹۹	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: احمد صفدری زاده
--	----------------------------------	----------------------	--

