



| | | | |
|---|--|---|---|
| ۱- عنوان خدمت: درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب | | ۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۴ | |
| ارائه دهنده خدمت | نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب شهری اهواز | | |
| | نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور | | |
| مشخصات خدمت | شرح خدمت این فرآیند برای ارائه خدمت بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب با رعایت مفاد بند ۳۰-۴ و ۳۱-۴ آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب صورت می پذیرد. | | |
| | نوع خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) | |
| | ماهیت خدمت | <input type="checkbox"/> حاکمیتی <input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری | |
| | سطح خدمت | <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <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 | |
| | نحوه آغاز خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ... | |
| | مدارک لازم برای انجام خدمت | شماره اشتراک/پرنده ملک مورد تقاضا تکمیل فرم درخواست تسویه حساب آب بهاء و حقوق اشتراکی به جز قبوض مورد اعتراض کارت ملی | |
| | قوانین و مقررات بالادستی | آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب تعرفه های ابلاغی سالیانه | |
| | ۴- جزئیات خدمت | آمار تعداد خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارائه خدمت: حداکثر یک روز تواتر: <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال | |
| | ۵- جزئیات خدمت | تعداد بار مراجعه حضوری هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) بدون هزینه شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| نحوه دسترسی به خدمت | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن https://www.aww.co.ir میز خدمت الکترونیکی | | |
| | نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: https://www.pay.aww.co.ir | | |
| | 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 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 |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input type="checkbox"/> دیگر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> | جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی |
| | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input type="checkbox"/> دیگر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> | جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی |
| مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها) | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input type="checkbox"/> دیگر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) | |
| در مرحله ارائه خدمت | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input type="checkbox"/> دیگر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: <input checked="" type="checkbox"/> عناوین مشابه دفتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی |
| ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای) | نام سامانه های دیگر | <input type="checkbox"/> دیگر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> | جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: | استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/> |
| ۸- ارتباط خدمت با سایر | نام دستگاه دیگر نام سامانه های دستگاه دیگر فیلدهای مورد تبادل مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) استعلام الکترونیکی برخط online (Batch) دستهای (Batch) اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط: | <input type="checkbox"/> دیگر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> | جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: | استعلام الکترونیکی <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | |
|---|---|------------------------------|---|--|--|--|-------------|
| <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| ۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل و بررسی مدارک ۲- ارزیابی انشعاب و بررسی صورتحساب های صادره ۳- انجام اصلاحات صورتحساب در صورت نیاز ۴- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل : (پرتال ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا) | | | | | | | م. ج. و. ا. |
| ۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| واحد مربوط : دفتر فناوری اطلاعات | پست الکترونیک : itahvaz@aww.co.ir | تلفن : ۰۶۱۳۴۴۵۰۵۹۹ | نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم : فاطمه کاووسی قافی | | | | |