



۱- عنوان خدمت: <b>رسیدگی و رفع مشکلات ناشی حوادث آب و فاضلاب</b>		۲- شناسه خدمت <b>۱۵۰۳۱۹۴۶۰۰۰</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 با توجه به بروز حوادث و مشکلات مرتبط با تاسیسات آب و فاضلاب و نیاز به رفع موانع، سازمان با توجه قوانین و مقررات موجود در جهت برطرف نمودن آن اقدام خواهد نمود.		
	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 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 و روستایی <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>نظام نامه مرکز ارتباطات مردمی آبفا</b>	
	۵- جزئیات خدمت	<b>متوسط ۱۵۰۰۰۰۰ خدمت در سال</b> <b>۱۸۰ دقیقه</b>	
	تواتر	<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> یک بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
تعداد بار مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> بستگی به کامل یا ناقص بودن مدارک و مستندات ارسالی متقاضی دارد.		
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	<b>بدون هزینه</b>		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن <a href="https://www.es.hww.ir">https://www.es.hww.ir</a>		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: <b>سامانه حوادث و اتفاقات (۱۲۲)</b>		
۷- مرحله اطلاع رسانی خدمت	مرحله خدمت	نوع ارائه	
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	
	<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"/> 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"/> در حضور <input type="checkbox"/> در مجامع	
	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		



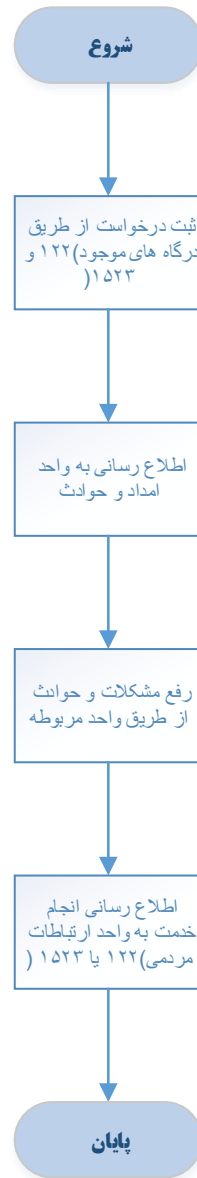
۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود ( پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل

۲-اطلاع رسانی به واحد امداد و حوادث

۳- رفع مشکلات و حوادث توسط واحد مربوطه

۴- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل : ( اینترنت ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا )

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم :  
خانم قنبرفر

تلفن :

۰۸۱۳۸۲۱۳۳۰۷

پست الکترونیک :

ghanbarfar@h  
ww.ir

واحد مربوط :

معاونت خدمات مشترکین و درآمد