



۱- عنوان خدمت: اطلاع رسانی قطعی آب		۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۳۳۵۹۴۰۸۸		
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب استان لرستان			
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت با توجه به اقلیم خشک ایران و کمبود آب، در محدوده های مختلف شهری و روستایی بصورت مقطعی و در موارد ایجاد حادثه بصورت موردی ناگزیر از قطع موقت آب هستیم. در اینصورت برای ایجاد رضایت مشتریان، اطلاع رسانی موضوع جزء خدمات ضروری سازمان به آحاد مردم می باشد. درخواست خدمت از طرف خدمت گیرندگان انجام نمی شود و صرفا جنبه اطلاع رسانی دارد.			
	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 ☐ سایر		
	نحوه آغاز خدمت	☐ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☒ رخداد رویدادی مشخص ☒ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	ارسال نامه از سوی مدیران امور و روسای ادارات آب و فاضلاب و یا معاونت بهره برداری و توسعه آب		
	قوانین و مقررات بالادستی	-----		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارائه خدمت: در مورد حوادث حداکثر تا یک ساعت تواتر: ☐ یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) یک بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال تعداد بار مراجعه حضوری: --- هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک بدون هزینه		
		آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن https://www.abfa-lorestan.ir		
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه خدمات مشترکین				
مرحله خدمت		نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☒ سایر (با ذکر نحوه دسترسی): صدا و سیما- شبکه های مجازی	
			☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه	

۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام
	GIS				☒ به خط ☐ online ☐ دستی (Batch)		☐ غیر الکترونیکی ☐ الکترونیکی
	مرکز ارتباطات مردمی ۱۲۲				☐ به خط ☐ online ☐ دستی (Batch)		☒ غیر الکترونیکی ☐ الکترونیکی
					☐ به خط ☐ online ☐ دستی (Batch)		☐ غیر الکترونیکی ☐ الکترونیکی
۸- ارتباط خدمات با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	☐ به خط ☐ online ☐ دستی (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	سازمان صدا و سیما استان لرستان				☐ به خط ☐ online ☐ دستی (Batch)		
۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی	☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	☐ 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)	غیرالکترونیکی الکترونیکی
		☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی			
	☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی	☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☒ سایر (با ذکر نحوه دسترسی): صدا و سیما	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	مرحله ارائه خدمت	☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی
		☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی			
غیرالکترونیکی الکترونیکی	الکترونیکی غیرالکترونیکی	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	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 غیرالکترونیکی	

فرآیندهای خدمت	۱-رخداد رویدادی مشخص (شکستگی لوله /اصلاح انشعاب/ کمبود آب و ...)
	۱-دریافت اطلاعات از حوزه بهره برداری - بحران
	۲-انعکاس به حوزه روابط عمومی و سامانه ۱۲۲
	۳-اطلاع رسانی به مشترکین (مردم)

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

شروع

دریافت اطلاعات از حوزه بهره برداری / بحران

انعکاس به حوزه روابط عمومی

انعکاس به واحد ارتباطات مردمی (۱۲۲/۱۵۲۲)

اطلاع رسانی به مردم از طریق رسانه های گروهی

اطلاع رسانی از طریق تلفن گویای سیستم

پایان

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم : دفتر مدیریت ارتباط با مشتریان	تلفن : ۰۶۶۳۳۲۲۵۸۰۴ ۰۶۶۳۳۲۲۵۸۰۵ ۰۶۶۳۳۳۱۲۰۶۸	پست الکترونیک : crm@abfa-lorestan.ir	واحد مربوط : حوزه مدیرعامل
---	---	---	-------------------------------

فرایند اطلاع رسانی قطعی آب

