



۱- عنوان خدمت: اعلام حوادث آب و فاضلاب		۲- شناسه خدمت ۱۵۰۳۳۵۹۳۰۰۰		
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 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	☒ 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			
	قوانین و مقررات بالادستی	نظام نامه مرکز ارتباطات مردمی آبفا		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان -		
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۱۸۰ دقیقه		
تواتر ☐ یکبار برای همیشه ☐ یک بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال				
تعداد بار مراجعه حضوری بستگی به کامل یا ناقص بودن مدارک و مستندات ارسالی متقاضی دارد.				
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان				
مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه حوادث و اتفاقات (۱۲۲)			
	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 (بازگرنحوه 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	

۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
	GIS				☐ به خط ☐ آنلاین ☐ دسته ای (Batch)		☐
	نرم افزار امور مشترکین				☐ به خط ☐ آنلاین ☐ دسته ای (Batch)		☐
					☐ به خط ☐ آنلاین ☐ دسته ای (Batch)		☐
۸- ارتباط خدمات با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	☐ به خط ☐ آنلاین ☐ دسته ای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
	شهرداری	---	در یافت اطلاعات تاسیسات موجود	--	☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	مخابرات	---	در یافت اطلاعات تاسیسات موجود	--	☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
	گاز	---	در یافت اطلاعات تاسیسات موجود	--	☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

فرآیندهای خدمت	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  <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست از طریق درگاه های موجود (۱۲۲ و ۱۵۲۲)] Step1 --> Step2[اطلاع رسانی به واحد امداد و حوادث] Step2 --> Step3[رفع مشکلات و حوادث از طریق واحد مربوطه] Step3 --> Step4[اطلاع رسانی، انجام خدمت به واحد ارتباطات مردمی (۱۲۲ یا ۱۵۲۲)] Step4 --> End([پایان]) </pre>	
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم :	تلفن : ۱۲۲
پست الکترونیک :	واحد مربوطه : مرکز ۱۲۲
crm@abfa-lorestan.ir	

