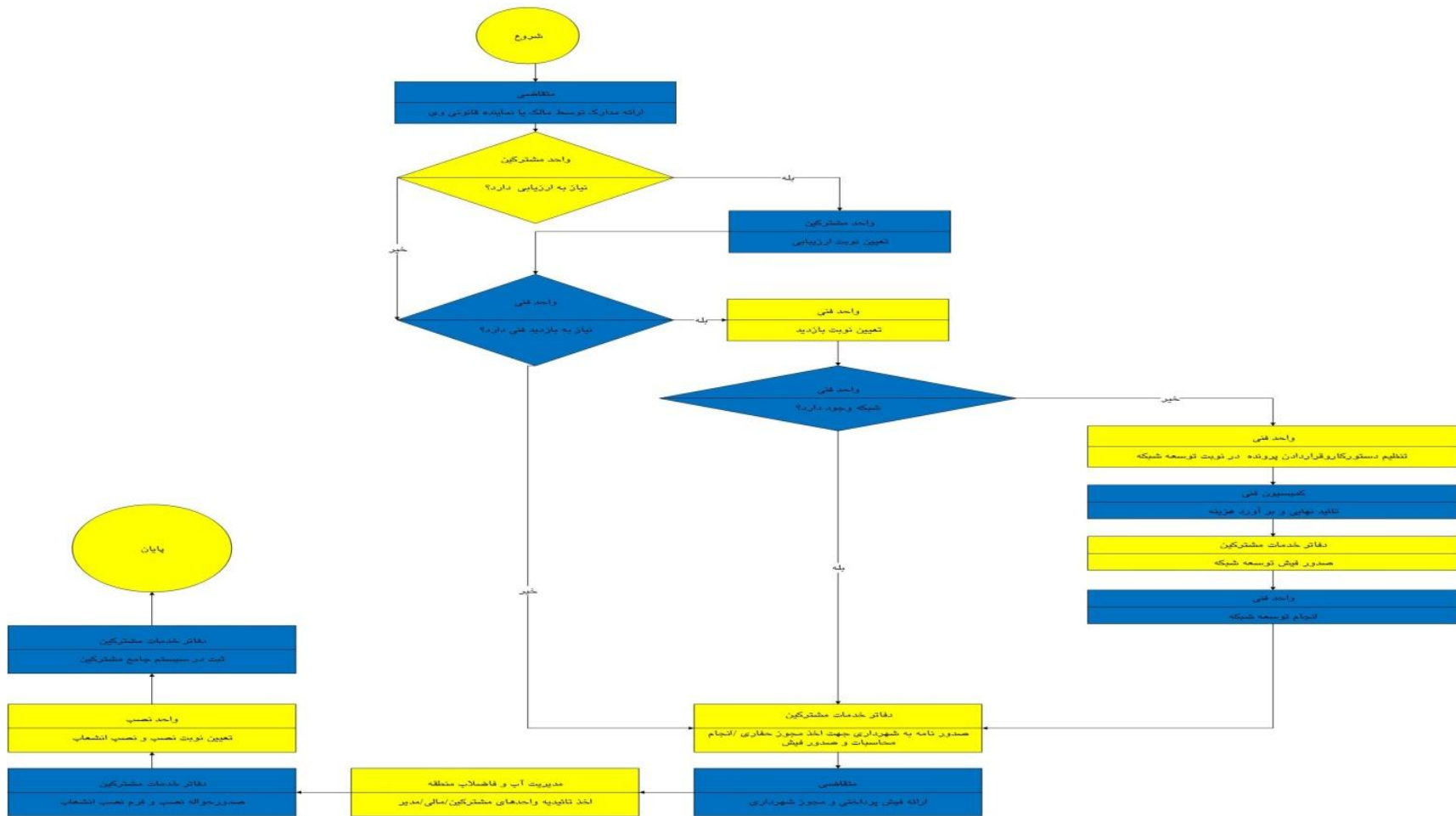
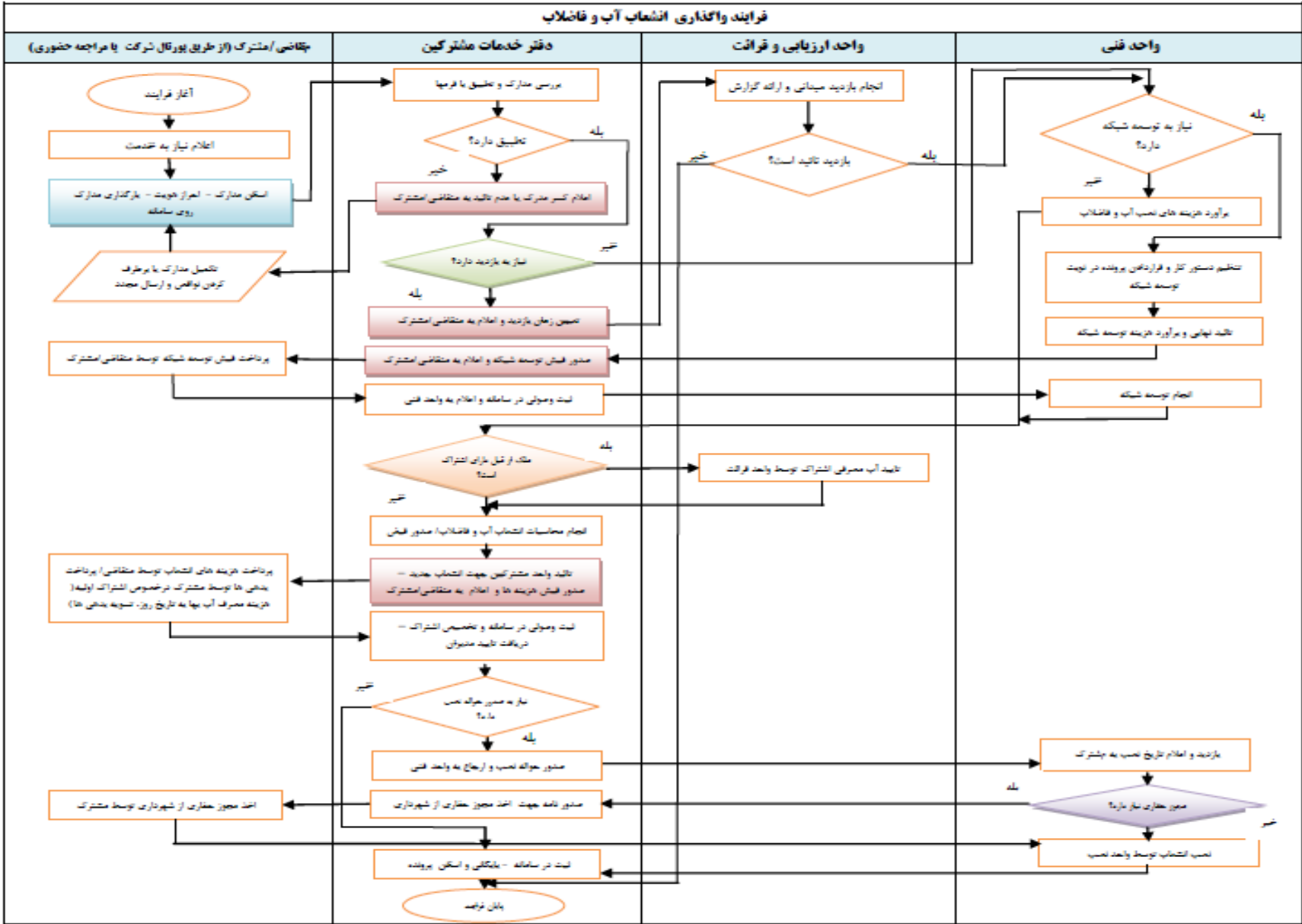


قبل از اصلاح فرایند واگذاری انشعابات آب و فاضلاب

□



بعد از اصلاح فرایندو آگذاری انشعاب آب و فاضلاب



| | |
|--|--|
| عنوان فرآیند: کاهش زمان نصب | عنوان خدمت ذیربط: نصب انشعاب آب و فاضلاب |
| مقدمه: برنامه ریزی منظم و ابلاغ به نیروها جهت تسریع در فرآیند نصب انشعابات | |
| نتایج موردانتظار از برنامه عملیاتی: کاهش در زمان ارائه خدمت به مشترکین، عدم مراجعه مشترک به بانک | |
| اقدامات موردانتظار از برنامه عملیاتی: درخواست دستگاه پوز از بانک ها | |
| تحلیل وضعیت شاخص (تحقیق نتایج، انجام اقدامات): تحویل و نصب دستگا ههای پی سی پوز جهت پرداخت سریع مشترکین و عدم مراجعه مشترکین به بانک | |
| آسیب شناسی برنامه عملیاتی (نقاط قوت و ضعف): قوت) : کاهش زمان و افزایش رضایت مشتری، عدم نیاز مراجعه مشترک به بانک | |
| پیشنهادات برای بهبود و اصلاح برنامه عملیاتی: بررسی جهت کاهش زمان انجام خدمت | |

| ردیف | عنوان مشکل | تاثیرگذاری بر رضایت ذینفعان | |
|------|-------------------------------|-----------------------------|---------|
| | | مطلوب | نامطلوب |
| ۱ | زمان بر بودن زمان ارائه خدمات | * | |
| ۲ | نیاز به مراجعه حضوری به بانک | * | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p> | <p>۱- عنوان خدمت: واگذاری انشعاب آب و فاضلاب</p> | |
| <p>نام دستگاه اجرایی: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور</p> | | <p>۳- ارائه دهنده خدمت ارائه دهنده خدمت</p> |
| <p>نام دستگاه مادر: وزارت نیرو</p> | | |
| <p>این فرآیند برای ارائه خدمت به منظور بررسی درخواست متقاضی و تائید شرایط واگذاری و نهایتا نصب انشعاب می باشد. مراحل انجام این خدمت بشرح ذیل است:</p> <ul style="list-style-type: none"> - پذیرش و ثبت اولیه درخواست در پرتال - بررسی اولیه مدارک متقاضی - بررسی وجود شبکه آب و فاضلاب در محل مورد تقاضا - صدور صورتحساب هزینه های انشعاب - صدور معرفی نامه به ارگانهای مرتبط جهت اخذ مجوزهای لازم - پرداخت الکترونیکی صورت حساب صادره - اختصاص شماره اشتراک - نصب انشعاب - اطلاع رسانی به متقاضی در تمامی مراحل واگذاری انشعاب از طریق سامانه الکترونیکی (اینترنت، پیام کوتاه، ایمیل، تلفن گویا) جهت پیگیری | | <p>شرح خدمت</p> <p>۴- مشخصات خدمت</p> |

| | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|
| متقاضیان یا مشترکین آب و فاضلاب | | نوع مخاطبین | | <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) | | نوع خدمت |
| | | <input type="checkbox"/> تصدی گری | | <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی | | ماهیت خدمت |
| <input checked="" type="checkbox"/> روستایی | | <input checked="" type="checkbox"/> شهری | | <input type="checkbox"/> استانی | | سطح خدمت |
| <input type="checkbox"/> ثابت | | <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی | | <input type="checkbox"/> کسب و کار | | رویداد مرتبط با: |
| <input type="checkbox"/> مالکیت | | <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها | | <input type="checkbox"/> سلامت | | <input type="checkbox"/> آموزش |
| <input type="checkbox"/> وفات | | <input type="checkbox"/> بازنشستگ ی | | <input type="checkbox"/> ازدواج | | <input checked="" type="checkbox"/> تاسیسات شهری |
| <input type="checkbox"/> سایر | | <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص | | <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص | | نحوه آغاز خدمت |
| | | | | <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه | | <input type="checkbox"/> سایر: ... |
| | | | | تصویر سند مالکیت یا بنچاق معتبر | | مدارک لازم برای انجام خدمت |
| | | | | تصویر پروانه ساختمانی | | |
| | | | | مجوز حفاری از دستگاه های مرتبط | | |
| | | | | تصویر شناسنامه و کارت ملی مالک | | |
| | | | | آئین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب | | قوانین و مقررات بالادستی |
| | | | | تعرفه های ابلاغی سالیانه | | |

| | | | | |
|------------------------|--|--|-------------------------------|-------------------------------------|
| ۵- جزئیات خدمت | آمار تعداد خدمت گیرندگان | ۱۸۰۰۰۰۰ خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال | | |
| | متوسط مدت زمان ارایه خدمت: | ۱۰ روز | | |
| | تواتر | <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> .. <input type="checkbox"/> بار در: <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال | | |
| | تعداد بار مراجعه حضوری | یک بار - برای احراز هویت و کنترل صحت اسناد مرتبط | | |
| | هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان | مبلغ (مبالغ) | شماره حساب (های) بانکی | پرداخت بصورت الکترونیک |
| | | وابسته به نوع انشعاب و محل - از ۱۷۰ هزار تا ۳ میلیون تومان | | <input checked="" 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 | | | |
| | 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 آب و فاضلاب کشور | |
| | مراحل خدمت | نوع ارائه | رسانه ارتباطی خدمت | |

| | | |
|----------------------------------|--|--|
| <p>در مرحله اطلاع رسانی خدمت</p> | <p>الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/></p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دست^اه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)</p> <p><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی</p> <p><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه</p> <p><input type="checkbox"/> سایر(باذکر نحوه دسترسی)</p> |
| | <p><input type="checkbox"/> غیرالکترونیک</p> <p>ی</p> | <p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p> <p><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد</p> <p><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک</p> <p><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی</p> <p>مناسب</p> <p><input type="checkbox"/> سایر:</p> <p>مراجعه به دستگاه:</p> <p><input type="checkbox"/> ملی</p> <p><input type="checkbox"/> استانی</p> <p><input type="checkbox"/> شهرستانی</p> |
| <p>در مرحله درخواست خدمت</p> | <p>الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/></p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دست^اه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)</p> <p><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی</p> <p><input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p><input type="checkbox"/> سایر(باذکر نحوه دسترسی)</p> |
| | <p><input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیک</p> <p>ی</p> | <p>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</p> <p><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک</p> <p><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی</p> <p>مناسب</p> <p><input type="checkbox"/> سایر:</p> <p>مراجعه به دستگاه:</p> <p><input type="checkbox"/> ملی</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> استانی</p> <p><input type="checkbox"/> شهرستانی</p> |

| | |
|---|--|
| مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها) | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دسته) <input type="checkbox"/> اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |
| | <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیک <input type="checkbox"/> مراجعه ارزیاب به محل جهت بررسی امکان واگذاری |

| | |
|--|--|
| در مرحله ارائه خدمت | <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |
| | <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |
| 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 checked="" type="checkbox"/> سایر: نصب انشعاب |
| مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی |
| نام سامانه های دیگر | فیلهای مورد تبادل |
| استعلام غیر الکترونیک ی | استعلام الکترونیک <input type="checkbox"/> برخط <input type="checkbox"/> online <input type="checkbox"/> دستهای (Batch) |

| | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|----------------------|-------------------------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | | | کاربری | | سامانه مدیریت اطلاعات MIS | |
| <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | | | کد حسابداری | | سامانه مالی | |
| اگر استعمال غیرالکترونیکی است، استعمال توسط: | استعمال الکترونیکی | | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) | فیلدهای موردتبادل | نام سامانه های دستگاه دیگر | نام دستگاه دیگر |
| | برخط online | دستمای (Batch) | | | | |
| <input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | آدرس | | شهرداری |
| <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |
| ۱- واگذاری انشعاب آب | | | | | | |
| ۲- واگذاری انشعاب فاضلاب | | | | | | |