



## 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 دستگاههای 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</p>
<p>نام دستگاه مادر: وزارت نیرو</p>	

شرح خدمت					
<p>این فرآیند برای ارائه خدمت به منظور بررسی درخواست متقاضی و تأیید شرایط واگذاری و نهایتاً نصب انشعاب می باشد. مراحل انجام این خدمت بشرح ذیل است:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- پذیرش و ثبت اولیه درخواست در پرتال</li> <li>- بررسی اولیه مدارک متقاضی</li> <li>- بررسی وجود شبکه آب و فاضلاب در محل مورد تقاضا</li> <li>- صدور صورتحساب هزینه های انشعاب</li> <li>- صدور معرفی نامه به ارگانهای مرتبط جهت اخذ مجوزهای لازم</li> <li>- پرداخت الکترونیکی صورت حساب صادره</li> <li>- اختصاص شماره اشتراک</li> <li>- نصب انشعاب</li> <li>- اطلاع رسانی به متقاضی در تمامی مراحل واگذاری انشعاب از طریق سامانه الکترونیکی (اینترنت، پیام کوتاه، ایمیل، تلفن گویا) جهت پیگیری</li> </ul>					
متقاضیان یا مشترکین آب و فاضلاب		نوع مخاطبین	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)		
			<input type="checkbox"/> تصدی گری		
		ماهیت خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی	
		سطح خدمت		<input type="checkbox"/> ملی	
		رویداد مرتبط با:		<input type="checkbox"/> تولد	
		<input type="checkbox"/> روستایی		<input type="checkbox"/> آموزش	
		<input checked="" type="checkbox"/> شهری		<input type="checkbox"/> سلامت	
		<input type="checkbox"/> استانی		<input type="checkbox"/> مالیات	
		<input type="checkbox"/> ثابت		<input type="checkbox"/> بیمه	
		<input type="checkbox"/> تامین اجتماعی		<input type="checkbox"/> ازدواج	
		<input type="checkbox"/> مالکیت		<input type="checkbox"/> ازدواج	
		<input type="checkbox"/> وفات		<input type="checkbox"/> بازنشستگ ی	
		<input type="checkbox"/> سایر		<input checked="" type="checkbox"/> تاسیسات شهری	
		<input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها			

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 تصویر سند مالکیت یا بنچاق معتبر تصویر پروانه ساختمانی مجوز حفاری از دستگاه های مرتبط تصویر شناسنامه و کارت ملی مالک		
	قوانین و مقررات بالادستی آئین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب 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 آرایه خدمت: ۱۰ روز		
	تواتر <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> .. بار در: <input type="checkbox"/> فصل		
	تعداد بار مراجعه حضوری یک بار - برای احراز هویت و کنترل صحت اسناد مرتبط		
	هزینه آرایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) وابسته به نوع انشعاب و محل - از ۱۷۰ هزار تا ۳ میلیون تومان	شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دست <sup>ا</sup> ه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر(باذکر نحوه دسترسی)
	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی
در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دست <sup>ا</sup> ه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر(باذکر نحوه دسترسی)
	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	دکتر 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 type="checkbox"/> سایر:

۶- نحوه دسترسی به خدمت

۷- ارتباط خدمت	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر	<input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> الکترونیکی	<b>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</b> <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی
					مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<b>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</b> مراجعه ارزیاب به محل جهت بررسی امکان واگذاری
در مرحله ارائه خدمت			<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)	<b>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</b> مراجعه ارزیاب به محل جهت بررسی امکان واگذاری	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی

الکترونیکی		دستگای	onlin	برخط									
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	کاربری			سامانه مدیریت اطلاعات MIS						
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	کد حسابداری			سامانه مالی						
اگر اعلام غیرالکترونیکی است، اعلام توسط:		اعلام		مبلغ (درصور ت پرداخ ت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر					
		دستگای	برخط										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		آدرس		شهرداری				۹- عناوین فرایندهای خدمت		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								۱- واگذاری انشعاب آب		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					۲- واگذاری انشعاب فاضلاب					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										