



۱- عنوان خدمت: <b>پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب</b>		۲- شناسه خدمت <b>۱۵۰۳۱۹۴۸۰۰۰</b>	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: <b>شرکتهای آب و فاضلاب استانی</b>		
	نام دستگاه مادر: <b>شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور</b>		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت پاسخ به شکایات و اعتراضات مردمی در حیطه وظایف و امور محوله صنعت آب و فاضلاب		
	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 checked="" 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 <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>مصوبه حقوق شهروندی</b> <b>بخشنامه حقوق شهروندی در نظام اداری</b>		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارائه خدمت: <b>متوسط ۶۰۰۰ گیرنده در سال</b> <b>۲۰ روز</b>		
	تواتر <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) یک بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <b>حداکثر یکبار</b>		
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری		
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) <b>بدون هزینه</b>		
	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 <a href="https://www.nww.ir/pasokhguyishekayat">https://www.nww.ir/pasokhguyishekayat</a>		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: <b>سامانه ثبت و پاسخگویی شکایات</b>		
	مراحل خدمت		
	نوع ارائه		
	رسانه ارتباطی خدمت		
	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input 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		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <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: <b>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</b>			
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی			

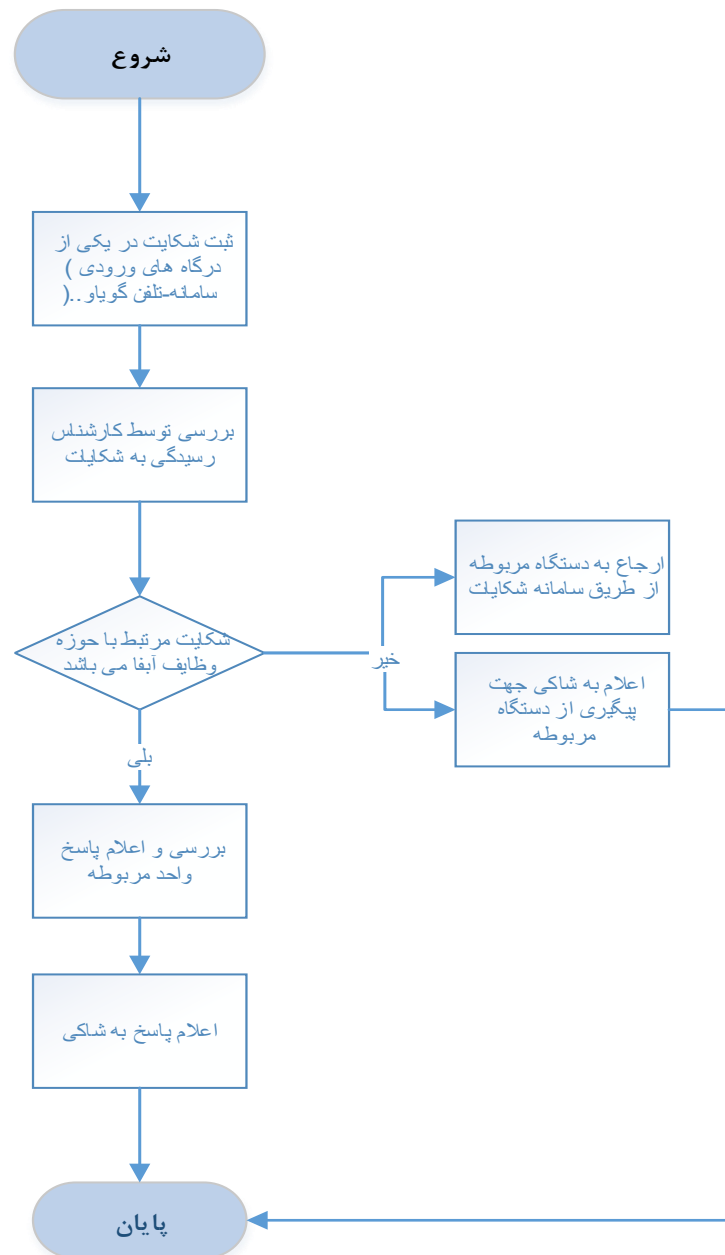
	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input checked="" type="checkbox"/> عنوان مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	در مرحله درخواست خدمت	
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<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:	مراجعه حضوری مراجعه به دستگاه:
	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<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:	مراجعه حضوری مراجعه به دستگاه:
	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input checked="" type="checkbox"/> عنوان مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	در مرحله ارائه خدمت	
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<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:	مراجعه حضوری مراجعه به دستگاه:
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		سیستم اتوماسیون اداری	
	نام سامانه های دیگر		اطلاعات مورد نیاز	
	نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	
	نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	
	نام سامانه های دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	
	نام سامانه های دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	
	نام سامانه های دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	
	نام سامانه های دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	
۹- عناوین فرآیندهای خدمت	نام سامانه های دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	
	نام سامانه های دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	
	نام سامانه های دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	
	نام سامانه های دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	

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

۲- ارسال شکایت ثبت شده از طریق سامانه به مراجع مرتبط جهت اخذ پاسخ

۳- ثبت پاسخ بهمراه مستندات در سامانه

۴- ارائه پاسخ به شکایت کننده از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...)



واحد مربوط:

پست الکترونیک:

تلفن:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: