



1- عنوان خدمت: اعلام حوادث آب و فاضلاب		2- شناسه خدمت: 15033593000												
3- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب استان مرکزی													
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور													
4- 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												
	5- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان -												
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت: 180 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														
<table border="1"> <tr> <td>مبلغ (مبالغ)</td> <td>شماره حساب (های) بانکی</td> <td>پرداخت بصورت الکترونیک</td> </tr> <tr> <td>بدون هزینه</td> <td></td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>☐</td> </tr> </table>			مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	بدون هزینه		☐			☐			☐
مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک												
بدون هزینه		☐												
		☐												
		☐												
6- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن													
	https://sahel.abfamarkazi.ir													
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه حوادث و اتفاقات (122)													
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت											
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه											
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☐ غیرالکترونیکی ☒ الکترونیکی	☐ 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	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
		☐ غیرالکترونیکی	در صورت لزوم ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی			
		الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☒ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
		☐ غیرالکترونیکی	در صورت لزوم مراجعه مراجعه				
	در مرحله ارائه خدمت	الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				
		☐ غیرالکترونیکی	در صورت لزوم ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی			
		فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دیگر GIS نرم افزار امور مشترکین			
		استعلام الکترونیکی	برخط online دسترسی (Batch)	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی		
7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه							
8- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	برخط online دستیابی (Batch)	استعلام الکترونیکی	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 مهم	9- عناوین	1- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل
		2-اطلاع رسانی به واحد امداد و حوادث
		3- رفع مشکلات و حوادث توسط واحد مربوطه
		4- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل : (اینترنت ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا)

10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

```

graph TD
    A([شروع]) --> B[ثبت درخواست از طریق درگاه های موجود (۱۲۲ و ۱۵۲۳)]
    B --> C[اطلاع رسانی به واحد امداد و حوادث]
    C --> D[رفع مشکلات و حوادث از طریق واحد مربوطه]
    D --> E[اطلاع رسانی انجام خدمت به واحد ارتباطات مردمی (۱۲۲ یا ۱۵۲۳)]
    E --> F([پایان])

```

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم : مجتبی محمدی	تلفن : 086-38122281	پست الکترونیک : moshtarakin@abfamarkazi.ir	واحد مربوط : معاونت خدمات مشترکین
---	------------------------	---	--------------------------------------