



۱- عنوان خدمت: اطلاع رسانی قطعی آب		۲- شناسه خدمت ۱۵۰۳۱۹۴۷۰۰۰	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب استان یزد		
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت با توجه به اقلیم خشک ایران و کمبود آب، در محدوده های مختلف شهری و روستایی بصورت مقطعی و در موارد ایجاد حادثه بصورت موردی ناگزیر از قطع موقت آب هستیم. در اینصورت برای ایجاد رضایت مشتریان، اطلاع رسانی موضوع جزء خدمات ضروری سازمان به آحاد مردم می باشد. درخواست خدمت از طرف خدمت گیرندگان انجام نمی شود و صرفا جنبه اطلاع رسانی دارد.		
	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 type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت -----		
	قوانین و مقررات بالادستی -----		
	۵- جزئیات خدمت آمار تعداد خدمت گیرندگان تقریبا ۳۰۰ مورد در سال متوسط مدت زمان ارایه خدمت: در مورد حوادث حداکثر تا یک ساعت 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 تعداد بار مراجعه حضوری عدم نیاز به حضور هزینه ارایه خدمت (ریال) مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک بدون هزینه <input type="checkbox"/>		
	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 ارتباط با مشتریان http://crm.abfayazd.ir			
مراحل خدمت		نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی): صدا و سیما	

		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		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 type="checkbox"/> سایر:		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی					
		<input 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"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)				در مرحله درخواست خدمت:					
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		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 type="checkbox"/> سایر:		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی					
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)					
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری									
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی): صدا و سیما		<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه		در مرحله ارائه خدمت					
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		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 type="checkbox"/> سایر:		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی					
		نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل				استعمال الکترونیکی		استعمال غیر الکترونیکی			
		GIS						<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
		نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعمال الکترونیکی برخط online دسته ای (Batch)		اگر استعمال غیر الکترونیکی است، استعمال توسط:	

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه

۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

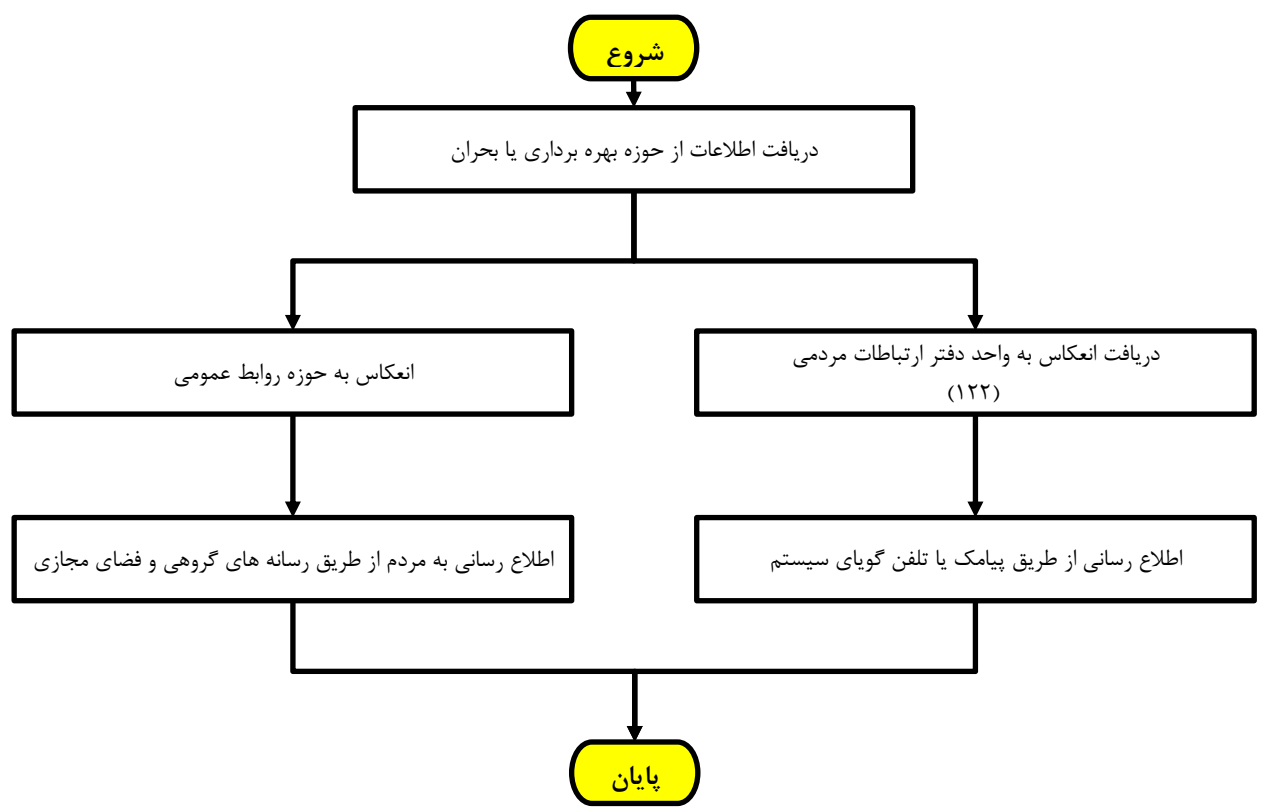
۱-رخداد رویدادی مشخص (شکستگی لوله/اصلاح انشعاب/ کمبود آب و ...)

۱-دریافت اطلاعات از حوزه بهره برداری - بحران

۲-انعکاس به حوزه روابط عمومی و سامانه ۱۲۲ (آبفا شهری) و ۱۵۲۳ (آبفا روستایی)

۳-اطلاع رسانی به مشترکین (مردم)

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم : منصور گلستانی فر- علی جعفری	تلفن : ۰۳۵۳۶۲۴۲۰۲۱	پست الکترونیک : info@abfayazd.ir	واحد مربوط : دفتر ارتباط با مشتریان
---	-----------------------	-------------------------------------	--