



۱- عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب		۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۹۴۸۰۰۰		
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر			
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت پاسخ به شکایات و اعتراضات مردمی در حیطه وظایف و امور محوله صنعت آب و فاضلاب			
	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 ☒ تأسیسات 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	مصوبه حقوق شهروندی بخشنامه حقوق شهروندی در نظام اداری		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت: متوسط ۶۰۰۰ گیرنده در سال ۲۰ روز		
تواتر ☐ یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) ☐ یک بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال				
تعداد بار مراجعه حضوری حداکثر یکبار				
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان				
مبلغ (مبالغ)		شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک	
بدون هزینه				
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
	میز خدمت الکترونیکی			
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه ثبت و پاسخگویی شکایات			
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☒ الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ سایر (بازگرنحوه دسترسی)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه
		غیرالکترونیکی	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی

	در مرحله درخواست خدمت	☒ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: ☐ عنوان مشابیه دفتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		☐ غیر الکترونیکی	درخواست درخواست درخواست درخواست درخواست درخواست جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب سایر: مراجعه به دستگاه: ملی استانی شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☒ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		☐ غیر الکترونیکی	درخواست درخواست درخواست درخواست درخواست درخواست

جهت احراز اصالت فرد

جهت احراز اصالت مدرک

نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب

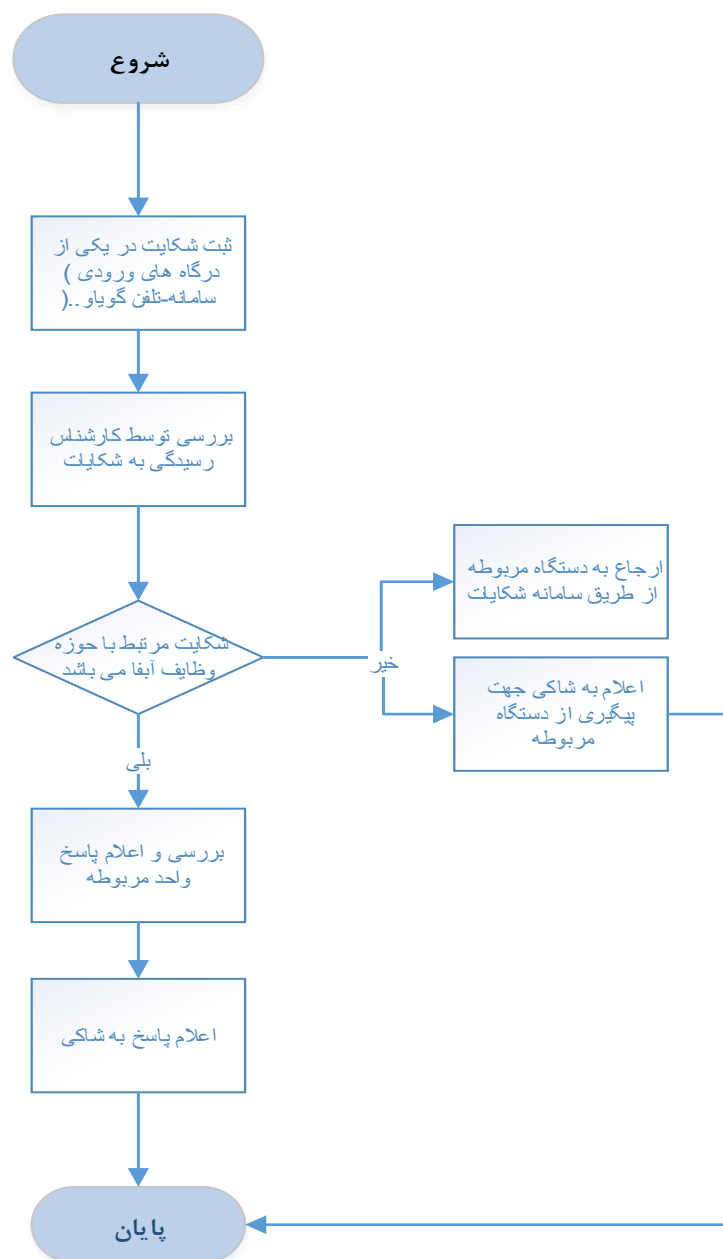
سایر:

مراجعه به دستگاه:

ملی

استانی

شهرستانی



واحد مربوط:

پست الکترونیک:

تلفن:

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: