



## مستندسازی تجربیات

مهدی قنبریان

معاون برنامه ریزی

مرداد ۱۴۰۰

به نام خداوند بخشنده مهربان

فهرست مطالب

| عنوان                       | شماره صفحه |
|-----------------------------|------------|
| بیوگرافی                    | ۳          |
| مقدمه                       | ۳          |
| معرفی سازمان                | ۳          |
| شرح وظایف معاون برنامه ریزی | ۴          |
| تبیین تجارب                 | ۶          |

## بیوگرافی

نام و نام خانوادگی: مهدی قنبریان

عنوان پست مورد تصدی: معاون برنامه ریزی

مدرک تحصیلی: کارشناسی مهندسی کامپیوتر

## مقدمه:

با وجود ابزارهای متعدد مدیریتی و توسعه تکنولوژی، نمی‌توان از اهمیت تجربه سازمانی در بهبود عملکرد و رشد و بلوغ سازمان بسادگی گذر کرد. صحبت از تجربه در سازمان، صحبت از دانشی است که طی سالها بدست آمده و می‌بایست در کنار دانش کارکنان بکار گرفته شود. تجربه سازمان حاصل عملکرد کل سیستم، از مدیران ارشد تا کارکنان است پس می‌بایست سازوکاری دقیق و پیوسته بکار بسته شود تا بتوان به بهترین نحو این وظیفه مهم را انجام داد.

شاید بسیاری از مدیران راه موفقیت مستمر خود را تکیه بر دانش روز بدانند و با جذب افراد آگاه به دنبال پیشروی در مسیر بلوغ سازمانی خود باشند ولی غفلت از تجربه سازمانی به عنوان «مهم‌ترین عامل یادگیری سازمانی» و «حافظه سازمانی» پیمودن این مسیر را سخت خواهد کرد.

در همین راستا و به منظور اجرای دستورالعمل مستندسازی تجربیات جهت ارتقای رتبه به عالی اینجانب در این نگارش تلاش نموده ام آنچه را که در طول سنوات خدمتی ام تجربه کرده و در کنار دانش به کار بسته ام ارائه نمایم. امید است بتواند راهگشایی در حل مسائل آینده سازمان باشد.

## معرفی سازمان

شرکت سهامی آب منطقه ای همدان در آبان ۱۳۵۱ بصورت یک بنگاه اقتصادی کوچک بنام اداره آبیاری همدان با هدف تأمین آب کشاورزی و شرب زیر نظر سازمان عمران منطقه‌ای غرب به مرکزیت کردستان دایر گردید. در سال ۱۳۵۸ با تصویب شورای عالی انقلاب به اداره آبیاری همدان ( تحت نظارت شرکت سهامی آب منطقه ای غرب "کرمانشاه" ) تبدیل شد. در سال ۱۳۷۱ بر اساس مصوبه هیأت محترم وزیران از امور آب به اداره کل امور آب ارتقا و از آن تاریخ رسیدگی به مسائل آب استان زیر نظر آب منطقه ای غرب (کرمانشاه) تحت عنوان اداره کل امور آب استان همدان صورت گرفت. در روزهای پایانی سال ۱۳۸۲ تصمیم‌گیری در خصوص استقلال امورات آب از شرکتهای آب منطقه‌ای غرب و تشکیل شرکتهای استانی تصویب و مراحل اجرایی آن به سال ۱۳۸۴ موکول گردید. در تاریخ ۱۳۸۴/۱۱/۱۵ شرکت سهامی آب منطقه‌ای همدان رسماً تاسیس و فعالیت خود را آغاز نمود و در ادامه در مورخ ۱۳۸۶/۰۲/۰۴ با شماره ۷۰۲۶ به ثبت رسید.

ساختار تشکیلاتی شرکت آب منطقه ای همدان متشکل از ۴ معاونت ( برنامه ریزی، طرح و توسعه، حفاظت و بهره برداری، منابع انسانی مالی و پشتیبانی ) و شش مدیریت ( مطالعات پایه منابع آب، حقوقی، روابط عمومی، حراست، قراردادهای، هیئت مدیره و مدیرعامل ) می باشد. شرکت سهامی آب منطقه ای همدان به عنوان متولی اصلی مدیریت آب استان برآن بوده تا با اتخاذ برنامه های اجرایی و مدیریتی و بهره گیری از آخرین راهکارها و استعدادها به مقابله با بحران آب برخیزد و این وظیفه مهم را با حداکثر توان و ظرفیت خود به انجام رساند. این شرکت مصمم است در محیطی صمیمی از طریق مدیریت مشارکتی، با اتکا به نیروی انسانی کارآمد و ارتباط با سایر مراکز رساند. این شرکت مصمم است در محیطی صمیمی از طریق مدیریت مشارکتی، با اتکا به نیروی انسانی کارآمد و ارتباط با سایر مراکز علمی و با استفاده از منابع اعتباری ملی، مدیریت آب در استان همدان را با توجه به اهداف شرکت به انجام رساند.

موضوع فعالیت شرکت عبارتست از انجام وظایف عملیاتی مدیریت منابع آب در زمینه شناخت، مطالعه، توسعه، بهره برداری و نگهداری از تاسیسات و سازه های آبی (به استثناء تاسیسات و سازه های مربوط به آب و فاضلاب) و برق آبی در چارچوب الزامات و سیاست های مدیریت حوزه آبریز و مطالعات جامع و برنامه ریزی توسعه منابع آب، تکالیف مندرج در قوانین و مقررات مربوط به سیاست های وزارت نیرو.

## شرح وظایف معاون برنامه ریزی

شرح وظایف ابلاغی از سوی شرکت مدیریت منابع آب ایران به شرح زیر می باشد:

- ۱- هماهنگی و ارتباط با دفاتر ستاد و شرکت مدیریت منابع آب ایران و دریافت اطلاعات، برنامه های کلی، قوانین و مقررات، مصوبات و دستورالعملهای موضوعه در زمینه فعالیتهای حوزه برنامه ریزی و بهبود مدیریت
- ۲- برنامه ریزی و هماهنگی جهت استقرار و توسعه نرم افزارهای کاربردی واحدها و سیستمهای اطلاعات مدیریت به منظور پشتیبانی تصمیم گیری مدیریت عالی و مدیریت میانی، تهیه و تدوین گزارشات مدیریتی جهت ارائه به مراجع ذیصلاح درون سازمانی و برون سازمانی
- ۳- برنامه ریزی و هماهنگی در اجرای امور خرید خدمات از بخش غیردولتی و استفاده از خدمات مشاورین ذیصلاح در طرحهای مطالعاتی و اجرائی در زمینه طرحهای تشکیلات و روشها، مطالعات اقتصادی طرحهای در حال بهره برداری، سیستمهای آمار و انفورماتیک، نرم افزار، سخت افزار، شبکه و پشتیبانی امور مربوطه، سیستمهای مدیریت کیفیت و بهبود مدیریت و ایفای نقش کارفرمائی در امور فوق
- ۴- بررسی و تدوین اصلاحات پیشنهادی ساختار تشکیلاتی (کلان و تفصیلی) جهت ارائه به شرکت مادر و اخذ تأییدیه های لازم
- ۵- نظارت بر اجرای دقیق ساختار تشکیلاتی (کلان و تفصیلی) ابلاغی از سوی شرکت مادر
- ۶- به روزرسانی بانک اطلاعات ساختاری در درگاه تبادل اطلاعات پرتال شرکت مادر و ارائه گزارشات مربوط
- ۷- تدوین و به روز نگه داشتن شرح وظایف و اختیارات، ساختار و تشکیلات تفصیلی و انجام تعدیل و اصلاحات ساختاری بر اساس سیاستها، برنامه ها و دستورالعملهای موضوعه و اختیارات اساسنامه های
- ۸- انجام اقدامات لازم در خصوص تجزیه و تحلیل سیستمها و روشها و تدوین فرآیندهای گردش عملیات به منظور حذف فعالیتهای موازی و زائد، ساده سازی و بهبود بهره وری در انجام فعالیتهای
- ۹- برنامه ریزی در استقرار و پیاده سازی سیستمهای مدیریت کیفیت به منظور بهبود بهره وری در انجام فعالیتهای طرح و جاری
- ۱۰- برنامه ریزی و هماهنگی جهت طراحی و استقرار سیستمهای سخت افزاری و نرم افزاری، استقرار و توسعه شبکه اطلاع رسانی شرکت به منظور اطلاع رسانی برون سازمانی و درون سازمانی و انجام پشتیبانی زمینه های فوق
- ۱۱- تدوین برنامه های عملیاتی در بخشهای برنامه ریزی، تشکیلات، بهبود مدیریت و تدوین اهداف و سیاستهای قابل دسترسی در بخشهای فوق
- ۱۲- برگزاری کمیسیونهای تحول اداری بصورت دوره ای و مستمر و اهتمام به اجرای مصوبات مربوط
- ۱۳- برنامه ریزی، هماهنگی و نظارت بر شناسایی روشهای تأمین منابع درآمدزایی و تجهیز منابع مالی غیردولتی اعم از منابع مالی داخلی و خارجی، اوراق مشارکت و...
- ۱۴- برنامه ریزی و هماهنگی در تعیین میزان تقاضا و تخصیص آب در بخشهای صنعت، شرب و کشاورزی با توجه به محدودیتهای منابع موجود
- ۱۵- برنامه ریزی و هماهنگی در تهیه و تنظیم، تخصیص و ارزیابی بودجه شرکت و تهیه و تنظیم گزارشات بودج های

۱۶- برنامه ریزی، نظارت و هماهنگی در تخصیص آب برای متقاضیان بهره برداری از منابع آبی در راستای مدیریت منابع آبی حوزه مورد عمل

۱۷- برنامه ریزی، تعیین، تکمیل و به هنگام نمودن قیمت تمام شده آب در طرحهای عمرانی و انجام تحلیلها و برآوردها، تعرفه ها و ارزشهای اقتصادی و شاخصهای ارزیابی در بخش آب با هماهنگی حوزه های مربوط به منظور استفاده بهینه از سرمایه گذاری های انجام شده و تهیه گزارشات لازم

۱۸- برنامه ریزی و همکاری در تدوین برنامه عملیاتی واحدهای سازمانی و ارزیابی برنامه ها در فعالیتهای طرح و جاری و ارزیابی پیشرفت برنامه ها با هماهنگی حوزه های مربوط

۱۹- برنامه ریزی و انجام مطالعات و بررسیهای منابع آب و خاک با استفاده از سیستمهای اطلاعات جغرافیایی و سنجش از راه دور به منظور پشتیبانی سطوح مختلف برنامه ریزی و مدیریت منابع آب و ایجاد و استقرار پایگاه داد های جامع منابع آب در محیط GIS

۲۰- بررسی، شناسایی و تعیین عناوین پژوهشهای مورد نیاز، در راستای تحقق اهداف شرکت و برنامه ریزی های لازم جهت اجرا و پیاده سازی طرحهای تحقیقاتی مورد تأیید

## تبیین تجربیات:

### \* عنوان تجربه:

ارائه خدمات از طریق دفاتر پیشخوان

مسائل، مشکلات و یا ضرورت هایی که دلیل اقدام به این تجربه بوده است:

فلسفه وجودی سازمانها تأمین نیازهای مردم است. هر سازمانی برای ارائه خدمت به مردم بوجود آمده است. بنابراین فلسفه وجودی سازمانها ایجاب می کند که مردم در سازمانها مورد تکریم قرار گیرند. در بحث تحول اداری تکریم ارباب رجوع از اهمیت ویژه ای برخوردار است. در حقیقت هدف از تحول اداری تکریم ارباب رجوع و تکریم انسان است. منظور از تکریم در نظام اداری این است که مکانیسم و فرآیند انجام کار و نحوه برخورد با ارباب رجوع به گونه ای باشد که ارباب رجوع احساس رضایتمندی کند و در نهایت می توان گفت هدف از رضایت مشتری در مکتب اسلام کسب رضای الهی می باشد. در حال حاضر نیز مسئولین نظام و مخصوصاً مقام معظم رهبری بر تکریم ارباب رجوع تأکید داشته و در این خصوص می فرمایند باید ترتیبی اتخاذ شود و سازوکاری بوجود آید که کارگزاران حکومتی خود را به معنای حقیقی کلمه خدمت گذاران مردم بدانند. در سالهای اخیر نیز تلاشهای گوناگون به منظور ایجاد تحول در نظام اداری صورت گرفته است. تمام تلاش ها و کوشش ها منجر به تصویب مصوبه ای در شورای عالی در سال ۱۳۸۱ تحت عنوان طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اسلامی کشور گردید. مهمترین دستاوردهای این طرح عبارتند از:

- ۱- شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع
- ۲- اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم
- ۳- بهبود اصلاح روشهای ارائه خدمات
- ۴- نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه های اجرایی با مردم
- ۵- مشارکت مردم با ارائه پیشنهادهای

لازمه تحقق اهداف طرح تکریم ارباب رجوع، همراهی و اقدام عملی مدیریت و کارکنان سازمانها جهت شناسایی و پاسخگویی به نیازهای ارباب رجوع است. بدین منظور عملکرد دستگاههای اجرایی در قبال طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع با نگرش مبتنی بر تأمین رضایتمندی ارباب رجوع تجلی می یابد. با توجه به این که یکی از ابعاد، کیفیت رضایتمندی ارباب رجوع می باشد، لذا اگر سازمانی به دنبال افزایش کیفیت خدمات یا محصولات خود است ناگزیر باید به تکریم ارباب رجوع بعنوان یک مؤلفه اثرگذار توجه نماید. در شرکت آب منطقه ای همدان نیز همگام با قوانین کشور سیاست های مقام معظم رهبری، نقشه راه اصلاح نظام اداری، استراتژی های وزارت نیرو و سایر بخشنامه های مرتبط با تکریم ارباب رجوع و استقرار دولت الکترونیک و همگام با فن آوری های ارتباطات و اطلاعات نوین در سطح دنیا و به منظور ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده تکریم ارباب رجوع، سرعت در ارائه خدمات، کاهش هزینه های ارباب رجوع و بهره گیری از ظرفیت بخش خصوصی، اقدام به شناسایی، اولویت بندی و واگذاری بخشی از خدمات خود به دفاتر پیشخوان دولت نموده است.

با توجه به اصل سوم قانون اساسی که دولت را صراحتاً موظف به ایجاد نظام اداری صحیح و حذف تشکیلات غیر ضرور نموده است و در راستای اصل ۱۲۸ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در طول بیش از سه دهه از پیروزی انقلاب اسلامی، تلاشهای مستمر و متعددی از جانب مقامات و مسئولان ذیربط برای اصلاح و کارآمدتر شدن ساختار دولت بعمل آمده است. شرکت آب منطقه ای همدان نیز بر پایه این تفکر و در راستای اجرای اسناد بالادستی به شرح زیر اقدام به واگذاری بخشی از خدمات خود به دفاتر پیشخوان نموده است.

۱- منویات ابلاغ شده رهبر معظم انقلاب تحت عنوان سیاست های کلی نظام اداری بشرح موارد زیر  
بند ۱۲: سیاست های کلی نظام اداری با توجه به اثربخشی و کارآیی در فرآیندها و روشهای اداری در جهت تحقق اهداف چشم انداز

بند ۱۵: توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی  
بند ۱۶: دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی اطلاعات با ارزش های اسلامی

بند ۱۷: خدمات رسانی برتر نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح و رضایت مندی و اتحاد مردم  
بند ۱۹: زمینه سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت های مردمی و نظام اداری  
بند ۲۰: قانون گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اداری، اجتماعی، پاسخ گویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی در کلیه فعالیت ها

۲- در راستای پیاده سازی نقشه راه اصلاح نظام اداری ابلاغی طی تصویب نامه شورای عالی اداری به شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۹۳/۱/۲۰ در برنامه های  
برنامه دوم: نقشه راه اصلاح نظام اداری توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری  
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

۳- استراتژی های وزارت نیرو در بخش آب، در راستای اجرای استراتژی های زیر:  
استراتژی ۱۸- استقرار مدیریت دانش محور و به کارگیری علوم و فن آوری و تحقیقات روز در صنعت آب  
استراتژی ۲۴- استقرار و ارتقای مدیریت دانش و فرآیند مدیریت سازه ای و غیر سازه ای بخش آب  
استراتژی ۳۳- ارتقای نظام مشتری مداری و حمایت مناسب از حقوق مشترکین با بهره گیری از فن آوری های جدید و اصلاح فرآیندهای موجود

۴- نقشه راه توسعه دولت الکترونیک مشتمل بر ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیک مصوبه شورای عالی فناوری اطلاعات به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۹۳/۶/۱۱ و ماده ۱۴ آئین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاههای اجرایی مصوبه شورای عالی اداری به شماره ۲۰۶/۹۳/۴۴۷۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰

۵- بند ۲ بخشنامه طرح تکریم به شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷ مورخ ۹۳/۴/۲۴

#### شناسایی مسائل و انتخاب راه حل:

مسائل شناسایی شده عبارتند از:

- کمبود نیروی انسانی در بخش حفاظت و بهره برداری که بیشترین تعداد ارباب رجوع ها را دارد.
- تردد زیاد ارباب رجوع به ادارات و مدیریت منابع آب شهرستانها که منجر به عدم کارایی مناسب کارکنان میشود.
- حجم زیاد پرونده ها که برای پاسخ دهی باید به صورت دستی بین کارکنان تبادل میشود .

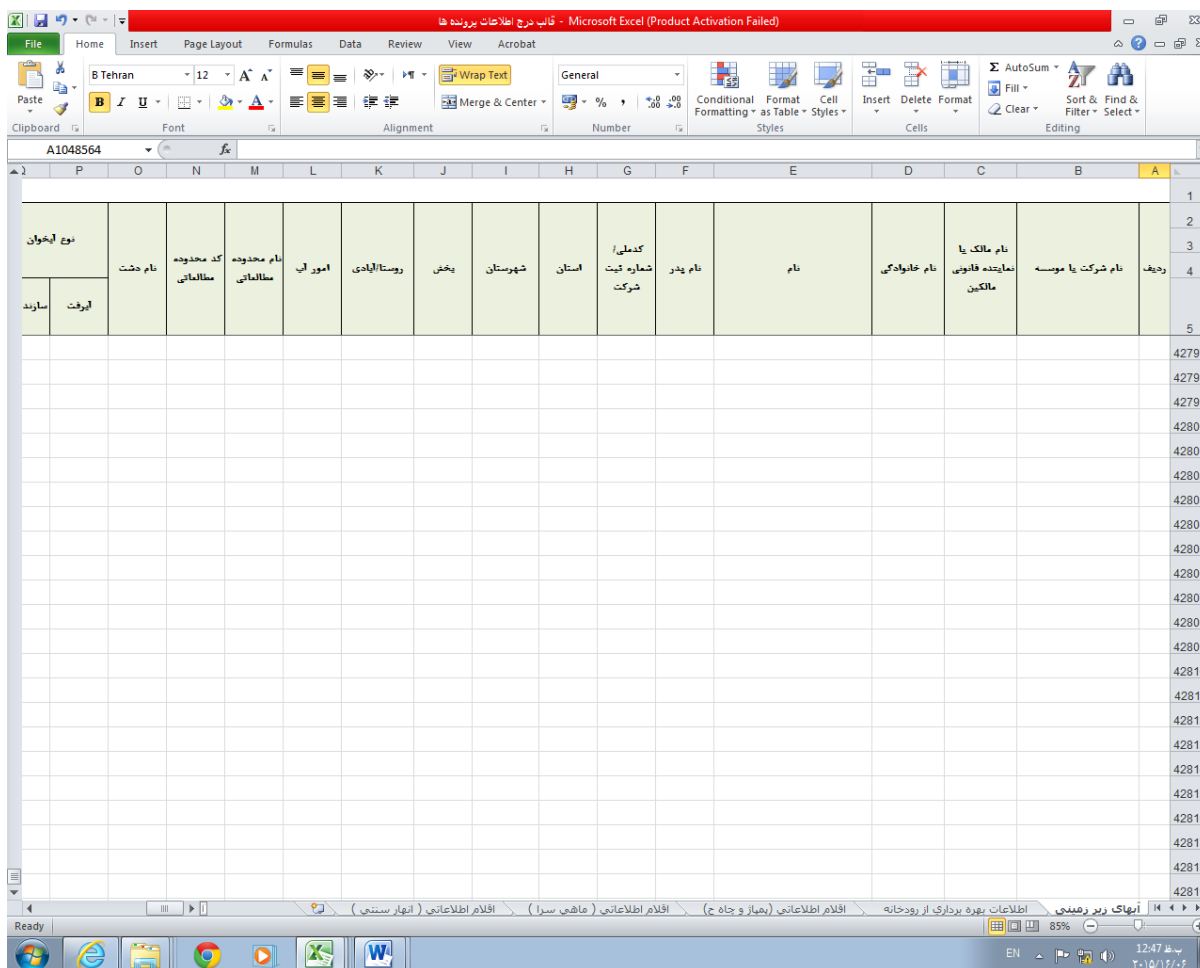
#### مراحل اجرای تجربه در سازمان :

پس از بررسی موارد قانونی شرکت اقدام به واگذاری بخشی از خدمات خود به دفاتر پیشخوان دولت نمود. روش انجام کار به شرح زیر می باشد.

#### ۱- جمع آوری اطلاعات منابع آب سطحی و زیرزمینی در قالب مشخص

اطلاعات منابع آب سطحی و زیرزمینی (آبهای زیرزمینی، بهره برداری از رودخانه ها، ماهی سراها، انهار سنتی و ...) در قالب فایل اکسل استاندارد وارد می شود. این فایل از طرف شرکت مادر تخصصی مدیریت منابع آب ایران برای شرکت های آب منطقه ای ارسال گردیده است.





شکل ۱: قالب ورود اطلاعات منابع آبی

در صورتی که شرکتی از قبل نرم افزاری در خصوص آمار و اطلاعات آبهای سطحی و زیرزمینی داشته باشد، گروه امور مشترکین و درآمد می بایست با هماهنگی پیمانکار قبلی نرم افزار تقاضای Export اطلاعات را در قالب فایل مورد نظر ارائه نماید تا خروجی ها در قالب خواسته شده (شکل ۱) آماده گردد.

## ۲- ارائه اطلاعات به مشاور

در این مرحله اطلاعات آماده شده در قالب فایل اکسل (شکل ۱) به مشاور ساماب (سامانه یکپارچه حفاظت و بهره برداری منابع آب و امور مشترکین) داده می شود.

مشاور مورد نظر به نام "تحلیل گران سیستم زاگرس" بوده و مورد تایید و منتخب شرکت مدیریت منابع آب ایران است.

## ۳- فراهم آوری زیر ساخت ها

تصمیم گیری در خصوص زیرساخت های ارتباطی دفاتر پیشنهادی:

با توجه به اهمیت مشتری مداری و اینکه احتمال قطع شدن دسترسی به زیرساخت های ارتباطی وجود دارد، لذا نظریه اولیه قرارگیری ساماب بر روی دو زیرساخت ارتباطی اینترنت و شبکه دولت بود. اما با توجه به اینکه دفاتر پیشخوان دولت در این استان به شبکه دولت دسترسی ندارند (به دلایل امنیتی) بنابراین سامانه پیشخوان دولت تنها بر روی بستر اینترنت قرار گرفت.

زیرساخت های ارتباطی ادارات شهرستانها:

برقراری ارتباط با شهرستانها به صورت VPN (قابلیت دسترسی کاربران ادارات آب شهرستانها به شبکه داخلی شرکت) با پهنای باند ۱ مگابایت بر ثانیه

زیرساخت های نرم افزاری ستاد شرکت:

پهنای باند اینترنتی ستاد شرکت ۶MB

زیر ساخت های سخت افزاری:

اختصاص سرور با مشخصات ذیل برای نصب سامانه ساماب

سیستم عامل Windows Server ۲۰۰۸ R۲-۶۴Bit

CPU = ۴ Core

Ram = ۶۴ GB

H.D.D = ۱۵۰GB

#### ۴- روش اجرای فرآیندهای ارائه خدمات

مسیر انجام فرآیندهای ارائه خدمات به ارباب رجوع (work flow) با برگزاری جلسات متعددی با حضور رئیس گروه آمار و اطلاعات مدیریت، مدیر دفتر حفاظت و بهره برداری از منابع آب و مشاور ساماب با در نظر گرفتن کلیه قوانین و مقررات ذی ربط مشخص گردید. پیشنهاد می گردد مشاور تعیین جریان کار (work flow) را در اختیار کاربر ارشد سامانه قرار دهد تا ضمن بهره گیری بهتر از زمان، تغییرات احتمالی در روند انجام کارها توسط کاربر ارشد صورت پذیرد.

#### ۵- تعیین دفاتر پیشخوان

هم زمان با تعریف روال ارائه خدمات (work flow)، جلسه ای با حضور رئیس گروه آمار و اطلاعات مدیریت شرکت، مدیر دفتر حفاظت و بهره برداری از منابع آب شرکت و رئیس انجمن دفاتر پیشخوان در استان همدان برگزار شد. در این جلسه ضمن آشنایی رئیس انجمن با ماهیت کلی مأموریت و اهداف شرکت اطلاعاتی از فراوانی مشترکین شرکت به وی ارائه گردید و پس از بحث و بررسی با در نظر گرفتن نیازهای شرکت و سیاست های کاری انجمن دفاتر پیشخوان مبنی بر

تقسیم کار دستگاه های اجرایی بین دفاتر پیشخوان سرانجام حدود ۲۵ درصد از کل دفاتر پیشخوان سطح استان جهت ادامه کار به شرکت معرفی شدند.

#### **۶- آموزش کاربران دفاتر پیشخوان**

پس از مشخص شدن مشخصات دفاتر پیشخوان جلسات آموزشی متعددی توسط گروه آمار و اطلاعات مدیریت شرکت برگزار گردید. در جلسات اولیه کلیاتی در مورد مأموریت، اهداف و وظایف شرکت برای کاربران دفاتر تشریح و در جلسات بعدی توضیحات تکمیلی در خصوص ریز فرآیندها و نحوه اجرای کار در ساماب تشریح گردید.

به منظور تسریع در پیاده سازی دفاتر پیشخوان دولت در شرکت، ورود گروه آمار و اطلاعات در فرآیند انجام کار و اخذ اطلاعات لازم از مشاور ساماب یک امر ترجیهی می باشد.

#### **۷- آموزش کارشناسان و مدیران مرتبط شرکت**

همزمان با ارائه آموزش به کاربران دفاتر پیشخوان، آموزش های جداگانه ای به مدیران شهرستانها و کارشناسان مرتبط ستاد ارائه گردید. در این آموزش ها ضمن تشریح کامل چگونگی دریافت خدمات از دفاتر پیشخوان، نقش کارشناسان مرتبط با ساماب تشریح گردید.

#### **۸- اخذ مصوبات لازم**

برای عملیاتی نمودن سامانه ساماب، جلسه ای با حضور معاون حفاظت و بهره برداری شرکت، رئیس گروه آمار و اطلاعات شرکت، رئیس انجمن صنفی دفاتر پیشخوان خدمات استان و کارگروه پیشخوان خدمات دولت استان در استانداری برگزار و ضمن اخذ موافقت کارگروه مذکور مقرر گردید تعرفه هر خدمت بر مبنای تعداد فیلدهای اطلاعاتی تکمیلی، اسکن مدارک و ... و بر اساس تعرفه های ابلاغی به دفاتر پیشخوان دولت باشد.

به منظور جلوگیری از سوء استفاده های احتمالی در خصوص اخذ وجوه غیرقانونی از متقاضیان دریافت خدمت، مشاور ساماب web service مرتبطی را برای محاسبه هزینه ارائه خدمت با در نظر گرفتن تعرفه های مصوب و میزان کار انجام شده ایجاد نمود.

#### **۹- عقد قرارداد**

تفاهم نامه فی مابین مدیرعامل شرکت و رئیس انجمن دفاتر پیشخوان منعقد گردید. مفاد تفاهم نامه شامل عناوین خدمات قابل ارائه از طریق دفاتر پیشخوان، کارمزد خدمات، مدت اعتبار تفاهم نامه، تعهدات کارفرما و تعهدات پیمانکار، حل و فصل اختلافات احتمالی کارفرما و پیمانکار، موارد فسخ قرارداد و نحوه اخذ نام کاربری و کلمه عبور می باشد. (تفاهم نامه پیوست می باشد)

## ۱۰- پیگیری خدمات ارائه شده

پس از طی مراحل لازم برای دریافت خدمت در دفاتر پیشخوان، کد رهگیری به متقاضی داده میشود. متقاضی می تواند با مراجعه به وب سایت شرکت از روال رسیدگی به درخواست خود اطلاع یابد.

## ۱۱- اطلاع رسانی

پس از کسب دستور مدیرعامل مبنی بر انجام خدمات مورد نظر صرفاً از طریق دفاتر پیشخوان و ابلاغ دستور توسط معاون حفاظت و بهره برداری به کلیه ادارات آب و دفتر حفاظت و بهره برداری شرکت، اطلاع رسانی به عموم مردم به طرق مقتضی اعم از نصب بنر، ارسال پیامک، اطلاع رسانی از طریق وب سایت، صدا و سیما و ... انجام گردید.

## ۱۲- سایر تجارب:

تعیین یکی از همکاران در هر اداره آب شهرستان به عنوان کاربر ارشد که رابط دفاتر پیشخوان شهرستان مربوطه باشد به تسریع در راه اندازی و پاسخگویی به سوالات احتمالی دفاتر پیشخوان کمک شایانی نموده است.

## شواهد و نتایج اثربخشی تجربه :

کاهش تردد ارباب رجوع به ادارت شهرستانها

تعدد دفاتر پیشخوان به عنوان بازوی کمکی برای ارائه خدمات با کیفیت و با سرعت بیشتر به ارباب رجوعان

ایجاد بانک اطلاعاتی جامع و کامل از درخواست ها و گزارش گیری هیا متنوع در بستر ساماب

محدوده زمانی و مکانی اجرا:

شروع انجام کار در سال ۱۳۹۳ بوده و به صورت مستمر با تغییر در فرآیندهای ساماب، افزایش تعداد فرآیندها، افزایش تعداد دفاتر پیشخوان و .... بهبود داده شده است.

## مخاطبین اصلی این تجربه :

کلیه شرکت های دولتی

## \* عنوان تجربه:

ارتقای وضعیت مدیریت مشارکتی (نظام پیشنهادها)

مسائل، مشکلات و یا ضرورت هایی که دلیل اقدام به این تجربه بوده است:

با توجه به اینکه در شرکت آب منطقه ای همدان از سال ۱۳۸۳ مقارن با پیاده سازی مدیریت فرآیندها مبتنی بر ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۰ نظام پیشنهادات رسماً فعالیت خود را آغاز نمود، لیکن با بررسی آمار شاخص های نظام پیشنهادات مشاهده گردید استقبال مناسبی از این نظام و فرآیندهای آن صورت نگرفته است. با توجه به اهمیت نقش کلیدی مشارکت نیروی انسانی خلاق، متفکر و متعهد در پیشبرد اهداف عالیه هر

شرکت استقرار بهینه واستمرار نظام پیشنهادات به عنوان ابزاری برای تحقق این امر همواره مورد تاکید مسئولین بوده است. لذا پس از طرح مساله در جلسات کمیته عالی نظام پیشنهادات، عارضه یابی و شناسایی مشکلاتی که منجر به ناکارآمدی این سیستم می گردد و سپس برنامه ریزی برای بهبود عملکرد آن جزء برنامه های بهبود مستمر شرکت در سال ۹۴ قرار گرفت.

### شناسایی مسائل و انتخاب راه حل:

با توجه به اینکه یکی از ارکان اصلی نظام پیشنهادات کارکنان می باشند لذا شناسایی عواملی که منجر به عدم استقبال آنان از نظام پیشنهادات می باشد حائز اهمیت است. هدف از برنامه های بهبود در سال ۹۴ افزایش سرانه ارائه پیشنهاد از ۲۶ در سال ۹۳ به حداقل ۵ پیشنهاد در سال ۹۴ و افزایش نرخ مشارکت از ۰.۴۴ در سال ۹۳ به ۰.۵ در سال ۹۴ تعریف گردید. در جلسه کمیته عالی نظام پیشنهادات که متشکل از مدیرعامل به عنوان رئیس کمیته و معاونین و مدیران ذربیط و دبیر نظام می باشد راهکار نظر سنجی از کارکنان برای عارضه یابی نظام پیشنهادات مطرح و مورد موافقت قرار گرفت.

### مراحل اجرای تجربه در سازمان :

به منظور نظرسنجی از کارکنان پرسشنامه اولیه ای با توجه به مدل جشنواره ملی نظام پیشنهادات تهیه و پس از طرح در جلسه عالی نظام پیشنهادات با کمی تغییرات مورد تصویب قرار گرفت. پرسشنامه حاوی ۱۲ سوال در قالب های زیر و با طیف پاسخگویی لیکرت از "خیلی زیاد" تا "خیلی کم" می باشد. بر اساس جدول مورگان در تعیین تعداد نمونه با توجه به حجم جامعه تعداد نمونه محاسبه گردید. نتایج تحلیل و عوامل دسته بندی گردید:

۱- عوامل دسته اول: با بررسی نتایج حاصله کمترین رضایت در خصوص اجرای پیشنهادات (عدم اطلاع از پیشنهادات اجرا شده و رضایت از اجرای پیشنهاد) می باشد.

۲- عوامل دسته دوم: به ترتیب آگاهی از تاثیر پیشنهاد در ارزیابی عملکرد، سامانه نظام پیشنهادات، آگاهی از فرآیند ارائه بررسی و پاداش دهی، آشنایی با هدفگذاری های نظام پیشنهادات، عملکرد کارشناسان ارزیاب، رضایت از آموزش های نظام پیشنهادات و برنامه های فرهنگ سازی مطرح شده است.

۳- بیشترین رضایت نیز از حمایت مدیر ارشد و عملکرد دبیرخانه ذکر شده است.

الف: عوامل دسته اول

در خصوص اجرای پیشنهاد و افزایش رضایت کارکنان در این حوزه اقدامات زیر صورت گرفته است:

۱- تشکیل کارگروه پیگیری اجرای پیشنهاد

در این کارگروه مدیران و کارشناسان مطلع از حوزه های مختلف عضویت دارند. هدف این کارگروه بررسی روند اجرای پیشنهادات مصوب و اخذ گزارشات اجرای پیشنهادات مصوب تعریف گردید.

۲- به روز رسانی سامانه نظام پیشنهادات (بخش کنترل اجرا) به منظور اطلاع از روند اجرای پیشنهادات

ب- عوامل دسته دوم:

۱- به منظور افزایش آگاهی کارکنان در زمینه تاثیر نظام پیشنهادات در ارزیابی عملکرد، ارائه پیشنهاد به عنوان یکی از عوامل ارتقای کارکنان و ارائه پاداش های سالانه تعیین و این موضوع از طریق مکاتبه اداری، ارسال به ایمیل داخلی، اطلاع رسانی از طریق تابلو اعلانات به اطلاع کارکنان رسید.

۲- به منظور افزایش آگاهی از فرآیند ارائه، بررسی و پاداش دهی پیشنهادات آئین نامه نظام پیشنهادات از طریق ایمیل داخلی برای کارکنان ارسال گردید. همچنین دوره آموزشی درون سازمانی توسط دبیر نظام برای کلیه کارکنان برگزار و نحوه ارائه، بررسی و سیستم پاداش دهی برای ایشان تشریح گردید.

۳- آشنایی با هدفگذاری های نظام پیشنهادات: در این خصوص نیز هدف های نظام پیشنهادات پس از تصویب در کمیته نظام پیشنهادات به اطلاع کلیه کارکنان رسید.

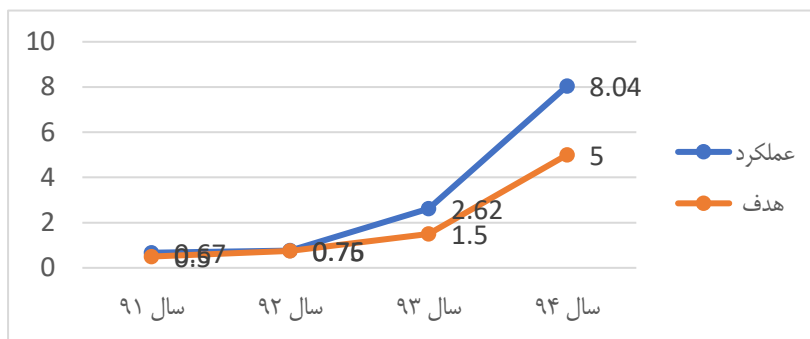
۴- در خصوص عملکرد کارشناسان ارزیاب سیستم ارزش گذاری به هر ارزیابی تعریف و به منظور ترغیب کارشناسان ارزیاب نحوه پاداش دهی به ارزیابان در آئین نامه تعریف و به اطلاع کارشناسان ارزیاب رسید. همچنین ۴ کارگروه تخصصی (درآمد- فنی- فرهنگی- منابع انسانی مالی و پشتیبانی) ذیل کمیته عالی نظام پیشنهادات به منظور ارزیابی دقیق تر پیشنهادات تشکیل گردید.

۵- در زمینه آموزش های نظام پیشنهادات با توجه به لزوم برگزاری دوره آموزشی به تفکیک سطوح مختلف کارکنان، ارزیابان و مدیران، دوره آموزشی دو روزه ای برنامه ریزی و اجرا گردید. پس از آن با توجه به نظرات دریافتی از کارکنان یک دوره آموزشی تکمیلی با موضوع خلاقیت و نوآوری توسط جهاد دانشگاهی استان همدان برای کارکنان برگزار گردید.

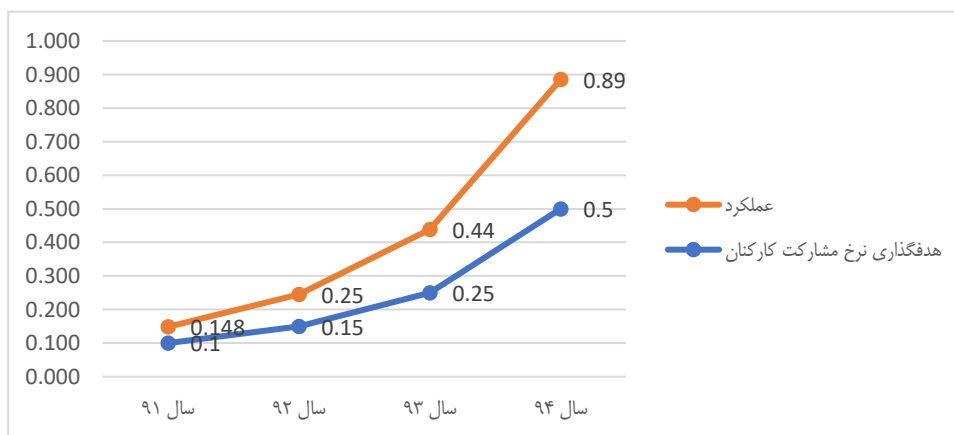
۶- در خصوص برنامه های فرهنگ سازی شعارهای تبلیغاتی، افزایش فراخوان ها، انتشار گزارش عملکرد کمیته نظام پیشنهادات برای همه کارکنان، بازدید دبیر نظام از شهرستانهای تابعه ستاد استان و ترغیب ایشان به ارائه پیشنهاد و ... صورت گرفت.

### شواهد و نتایج اثربخشی تجربه :

با توجه به هدف اجرای برنامه های بهبود که افزایش نرخ مشارکت و سرانه ارائه پیشنهادات می باشد نمودارهای ذیل موبد اثربخشی اقدامات صورت گرفته است.



نمودار ۱- مقایسه عملکرد و هدف شاخص سرانه ارائه پیشنهادات



## نمودار ۲- مقایسه هدف و عملکرد شاخص نرخ مشارکت کارکنان

### محدوده زمانی و مکانی اجرا:

این تجربه در سال ۹۴ و در محدوده شرکت آب منطقه ای همدان انجام شده است. نتایج حاصله طی مقاله ای در جشنواره هفتم نظام پیشنهادها ارائه گردید.

### مخاطبین اصلی این تجربه :

مخاطبین این تجربه کلیه خدمت دهندگان بخش های دولتی و خصوصی میباشد.

### \* عنوان تجربه:

#### استقرار میز خدمت الکترونیک

#### مسائل، مشکلات و یا ضرورت هایی که دلیل اقدام به این تجربه بوده است:

طولانی بودن مسافت برخی از ارباب رجوعان برای پیگیری پرونده ها و یا ارائه درخواست های جدید

پیاده سازی دولت الکترونیک

تردد به دفاتر پیشخوان یا گاهای مدیریت منابع آب شهرستانها که خطرات جاده ای و هزینه های مالی در پی دارد

#### شناسایی مسائل و انتخاب راه حل:

در راستای پیاده سازی الزامات دولت الکترونیک و همچنین بخشنامه استقرار میز خدمت به منظور رفاه حال بیشتر ارباب رجوعان، کاهش هزینه های رفت و آمد متقاضیان دریافت خدمات، کاهش حجم کاغذ مصرفی و ... نیاز به پیاده سازی سیستمی بود که بتواند این انتظارات را پاسخگو باشد و از طرفی با سامانه های مورد استفاده در شرکت همگام و هماهنگ باشد.

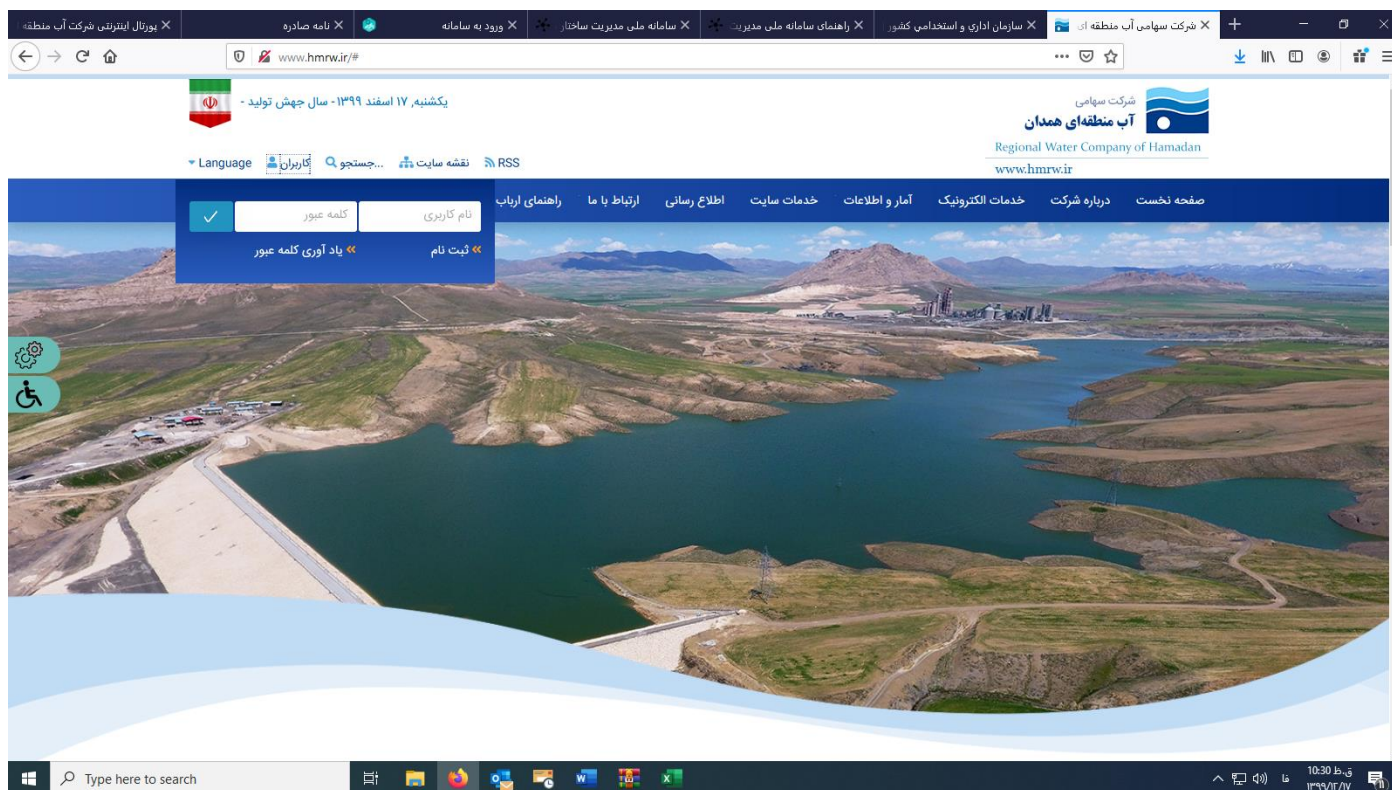
#### مراحل اجرای تجربه در سازمان :

به منظور استقرار میز خدمت الکترونیک پس از ارتقای پرتال شرکت به نسل جدید پرتال های سازمانی همکاری با شرکت دیبا و شرکت تحلیل گران زاگرس به منظور ایجاد احراز هویت دو مرحله ای (استقرار مسایل امنیتی حفاظت از اطلاعات متقاضیان) و استقرار سامانه ساماب در بستر پرتال شرکت به آدرس [hmrw.ir](http://hmrw.ir) فراهم گردید.

در این خصوص متقاضیان با مراجعه به دفاتر پیشخوان یا ستاد شرکت احراز هویت شده و به آنان نام کاربری و کلمه عبور جهت استفاده از خدمات ارائه می گردد. پس از ثبت نام در سایت شرکت و احراز هویت مرحله دوم متقاضیان میتوانند از خدمات الکترونیک بهره مند گردند. در این خصوص می توانند ضمن

مطالعه مراحل انجام کار درخواست جدید ثبت، تکمیل نمایند یا هزینه خدمت را واریز نمایند. همچنین از روند اجرای کار خود آگاهی یابند. جزئیات مراحل اجرای این تجربه در ادامه ارائه می گردد:

| عنوان اقدام ۱: قابلیت دسترسی به زیرخدمت از طریق میز خدمت الکترونیکی |           |                                                            |                                                            |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| شرح اقدام/پروژه                                                     |           | تاثیر در تحقق شاخص(نتایج حاصله)                            |                                                            |
| راه اندازی ثبت نام در سایت (احراز هویت مرحله اول)                   |           | احراز هویت مقدماتی متقاضی                                  |                                                            |
| مستندات مرتبط با اقدام ۱                                            |           |                                                            |                                                            |
| شماره سند                                                           | تاریخ سند | عنوان سند                                                  | توضیحات                                                    |
| تصویر ۱                                                             | ۹۹/۱۲/۱۷  | تصویر صفحه ورود به ثبت نام                                 | صفحه ورود به ثبت نام در سایت شرکت                          |
| تصویر ۱                                                             | ۹۹/۱۲/۱۷  | صفحه ثبت نام                                               | صفحه ثبت نام                                               |
| تصویر ۳                                                             | ۹۹/۱۲/۱۷  | ارسال کد تایید به شماره تماس متقاضی                        | ارسال کد تایید به شماره تماس متقاضی                        |
| تصویر ۴                                                             | ۹۹/۱۲/۱۷  | ارسال نام کاربری و کلمه عبور برای متقاضی برای ورود به سایت | ارسال نام کاربری و کلمه عبور برای متقاضی برای ورود به سایت |





## تصویر ۲

The screenshot shows the website of the Regional Water Company of Hamadan (www.hmrw.ir). The browser's address bar displays the URL. The website header includes the company logo and name in Persian and English. A navigation menu is located below the header. The main content area features a large banner image of a dam and a registration form on the right. The form includes fields for ID number, phone number, name, and address, followed by a 'Create Account' button. A sidebar on the left contains a list of services and a search bar. The footer of the website is visible at the bottom.

برای استفاده از امکانات مختلف سایت، به شناسه کاربری معتبر نیاز خواهید داشت. لطفاً فرم زیر را تکمیل نمایید:

کد ملی

تلفن همراه

نام

نام خانوادگی

نام خانوادگی

ایجاد کاربری

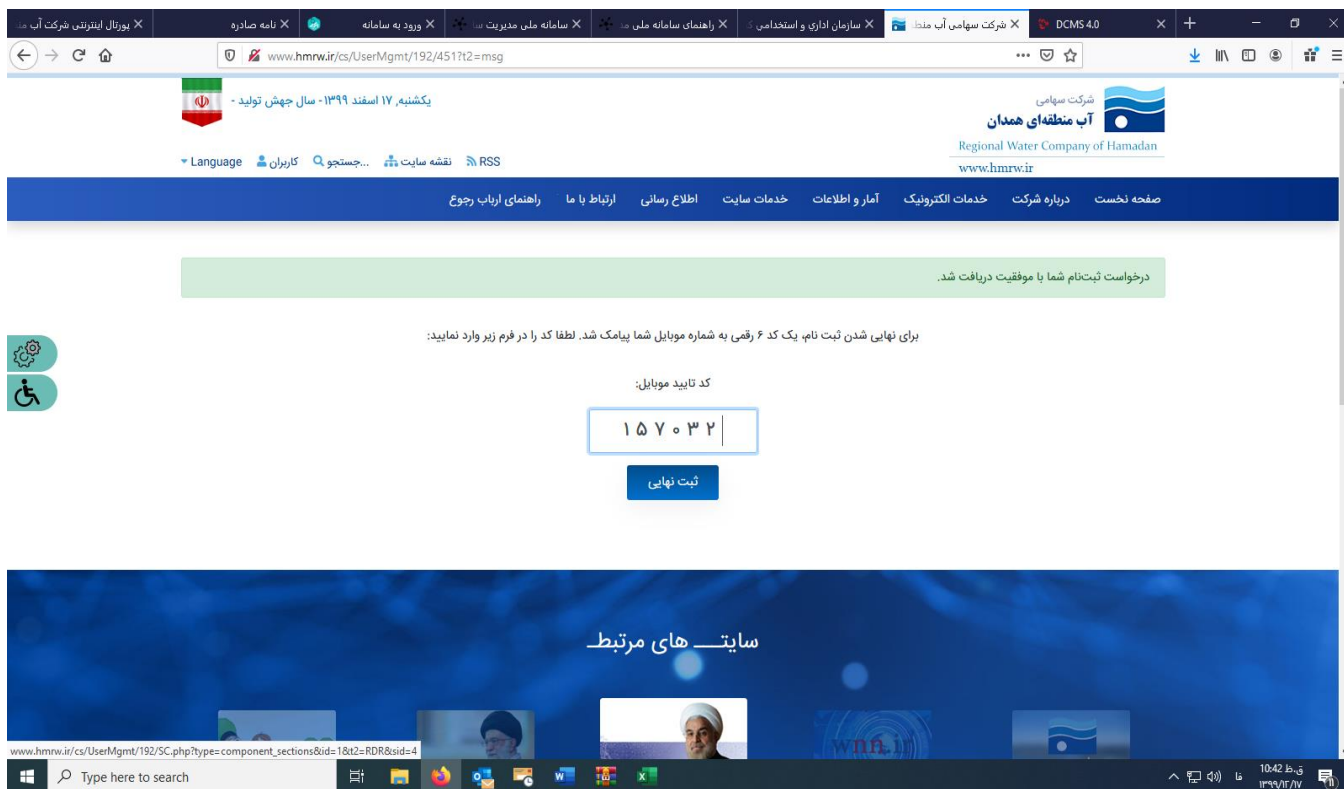
اگر پیشتر نام کاربری خود را ایجاد کرده‌اید وارد شود.  
در صورتیکه رمز عبور خود را فراموش کرده‌اید، اینجا را کلیک نمایید.

بازدیدکننده گرامی!

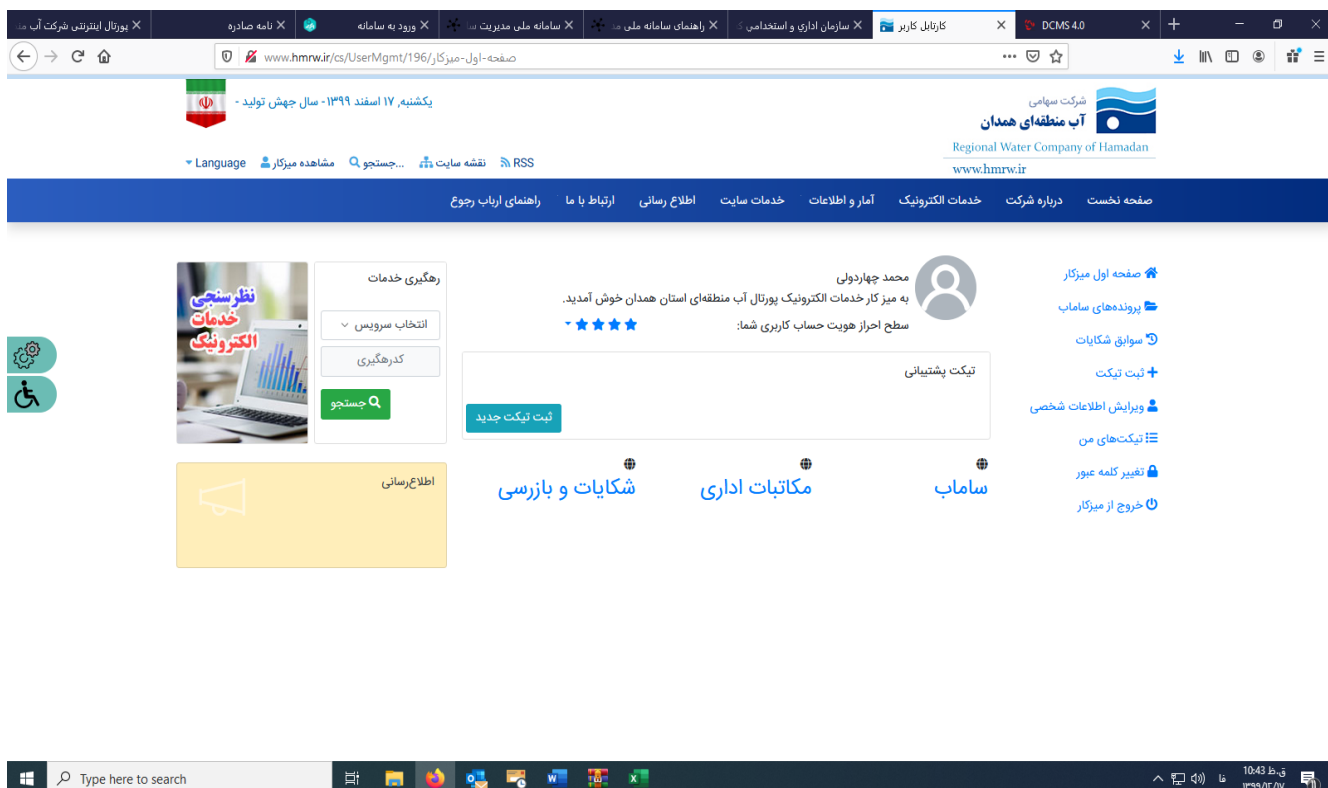
جهت دریافت خدمات الکترونیک، در فرایند ثبت نام دو مرحله‌ای شرکت نمایید. در این مسیر:

- ثبت نام اولیه بلافاصله و فقط با تأیید کد ارسالی به موبایل صورت می‌گیرد و شما به صفحه میز کار خود دسترسی خواهید داشت.
- پس از ثبت نام در سامانه، **کد ملی شما به عنوان نام کاربری** استفاده خواهد شد.
- به منظور دسترسی به خدمات الکترونیک مشتریان، کافیست در میزکار خود، درخواست احراز هویت را کلیک نمایید. در این مرحله، شماره موبایل ثبت شده می‌بایست به نام همان کد ملی ثبت شده در سامانه باشد تا از طریق سرویس شاهکار احراز هویت الکترونیک تکمیل گردد.

## تصویر ۳



## تصویر ۴

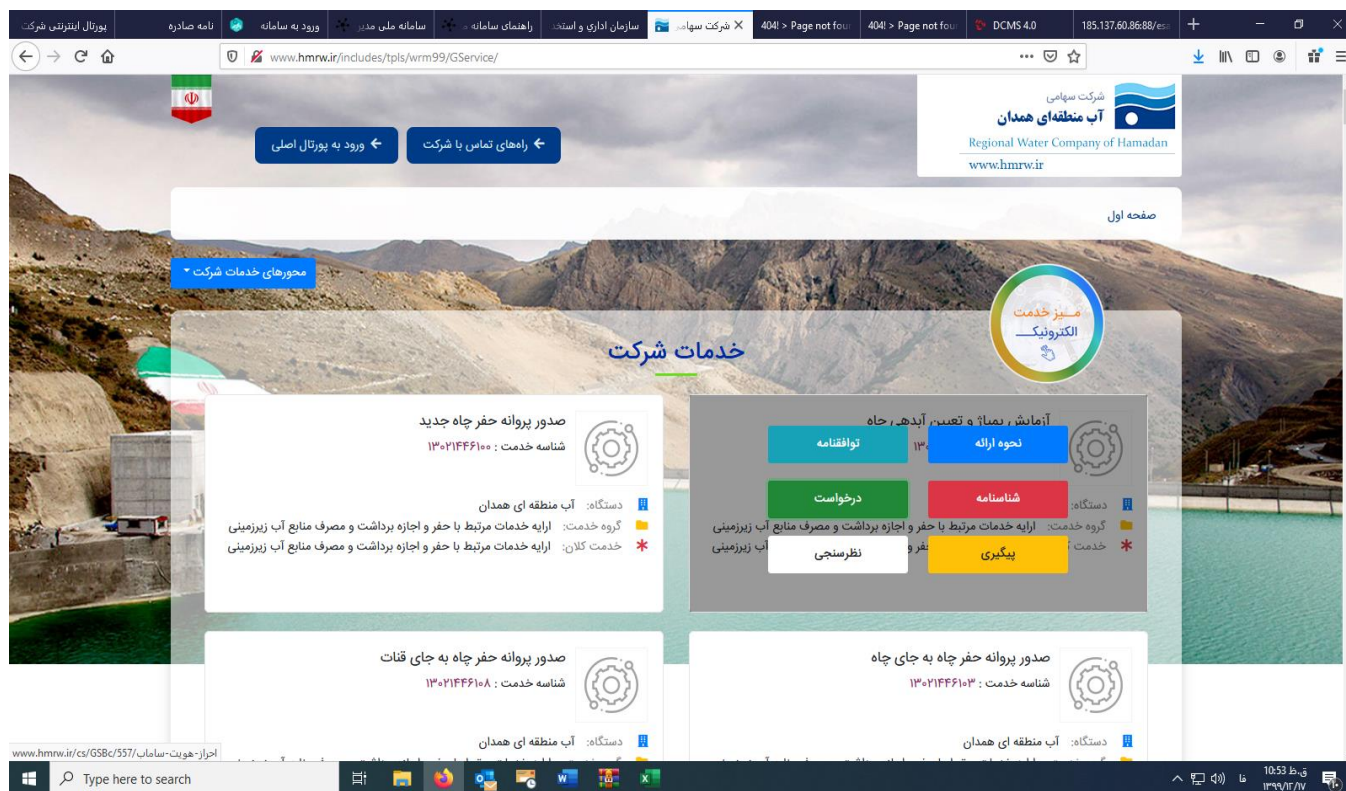


| عنوان اقدام ۱: قابلیت دسترسی به زیرخدمت از طریق میز خدمت الکترونیکی                 |           |                                                                               |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| شرح اقدام/پروژه                                                                     |           | تاثیر در تحقق شاخص (نتایج حاصله)                                              |                                      |
| قابلیت پذیرش درخواست زیر خدمت به صورت الکترونیکی (بارگزاری مدارک، ثبت درخواست و ..) |           | ثبت درخواست در میز خدمت الکترونیکی                                            |                                      |
| مستندات مرتبط با اقدام ۱                                                            |           |                                                                               |                                      |
| شماره سند                                                                           | تاریخ سند | عنوان سند                                                                     | توضیحات                              |
| تصویر ۵                                                                             | ۹۹/۱۲/۱۷  | مراجعه به دفتر پیکشوان و اجراز هویت مرحله دوم و دریافت نام کاربری و کلمه عبور | مراجعه حضوری با همراه داشتن کارت ملی |
| تصویر ۶                                                                             | ۹۹/۱۲/۱۷  | کلیک بر روی خدمت مورد نظر و ثبت درخواست                                       | -                                    |
| تصویر ۷                                                                             | ۹۹/۱۲/۱۷  | ورود به صفحه سامان و درج اطلاعات کاربری                                       | -                                    |
| تصویر ۸                                                                             | ۹۹/۱۲/۱۷  | ثبت درخواست مورد نظر                                                          | -                                    |

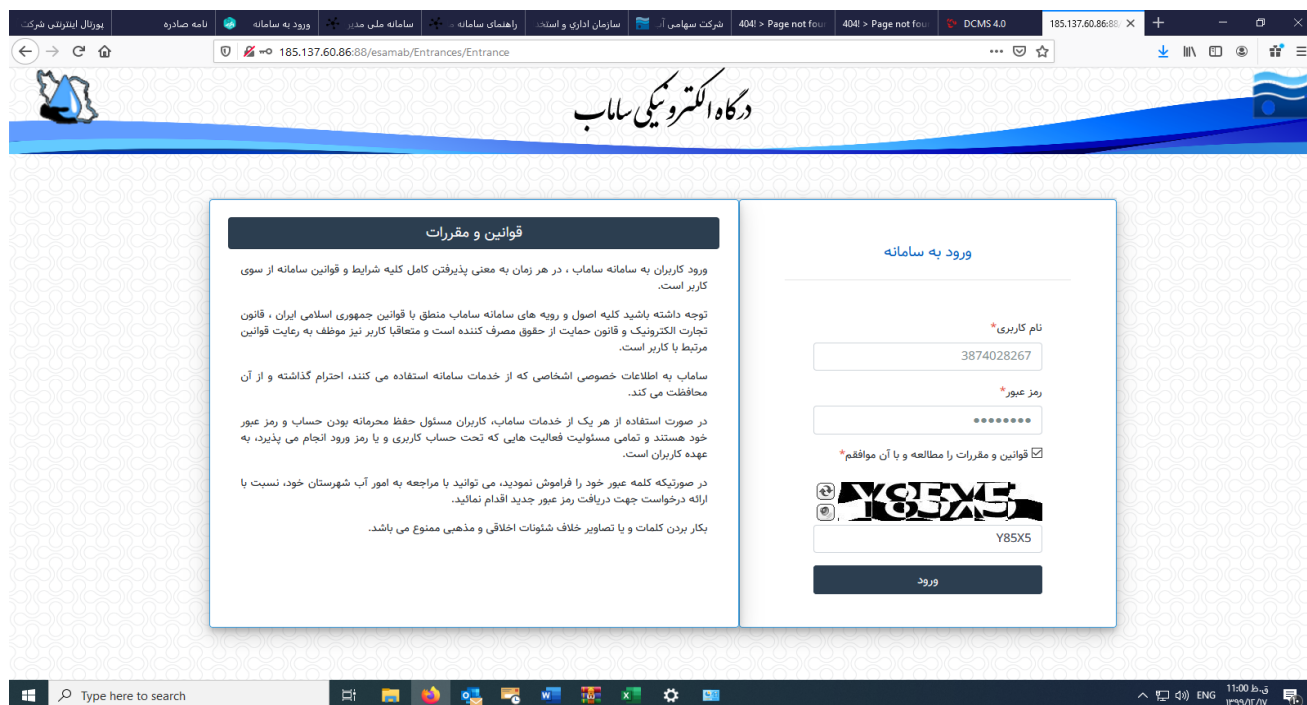
## تصویر ۵

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------|
| وزارت نیرو<br>شرکت مدیریت منابع آب<br>شرکت آب منطقه ای استان همدان                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ابلاغ نتیجه احراز هویت | تاریخ : |
| <p>مشترک گرامی<br/>با سلام<br/>احتراماً به استحضار می رساند شرکت آب منطقه ای استان همدان افتخار دارد در سال جهش تولید و در راستای تسهیل ارائه خدمات به ارباب رجوع و مشترکین منابع آب ریززمینی و سطحی در بخش های مصارف شرب ، صنعت ، کشاورزی و سایر خدمات اقدام به راه اندازی میز خدمت الکترونیکی نموده است.</p> <p>لذا ضمن ارسال نام کاربری و رمز عبور اولیه به صورت موقت برای شما مشترک محترم ، خواهشمند است با مراجعه به سایت شرکت آب منطقه ای استان همدان از هر مکانی که دسترسی به اینترنت دارید (منزل شخصی ، دفتر کار، دفاتر خدمات IT و ICT و...) و از طریق رایانه شخصی یا تلفن همراه هوشمند نسبت به ورود به پورتال شخصی خود در سامانه خدمات الکترونیکی شرکت آب منطقه ای اقدام نمایید</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>نام کاربری : 3874028267</p> <p>رمز عبور : 581640C9</p> </div> <p>آدرس اینترنتی ورود به سامانه :</p> |                        |         |
| <p>نکات قابل توجه :</p> <p>- از آنجائیکه با در اختیار داشتن مشخصات فوق امکان هرگونه ثبت و پیگیری درخواست های قانونی بر روی پرونده شما در سایت اینترنتی این شرکت امکان پذیر خواهد بود لذا حفاظت صحیح از این برگه و نام کاربری و کلمه عبور بر عهده آن مشترک محترم می باشد . لطفاً پس از اولین ورود به سامانه نسبت به تغییر رمز عبور موقت اقدام نمایید</p> <p>- راهنمای تصویری نحوه استفاده از سامانه منابع آب (سامان) شرکت آب منطقه ای برای مشترکین محترم در آدرس اینترنتی فوق الذکر درج گردیده است</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |         |

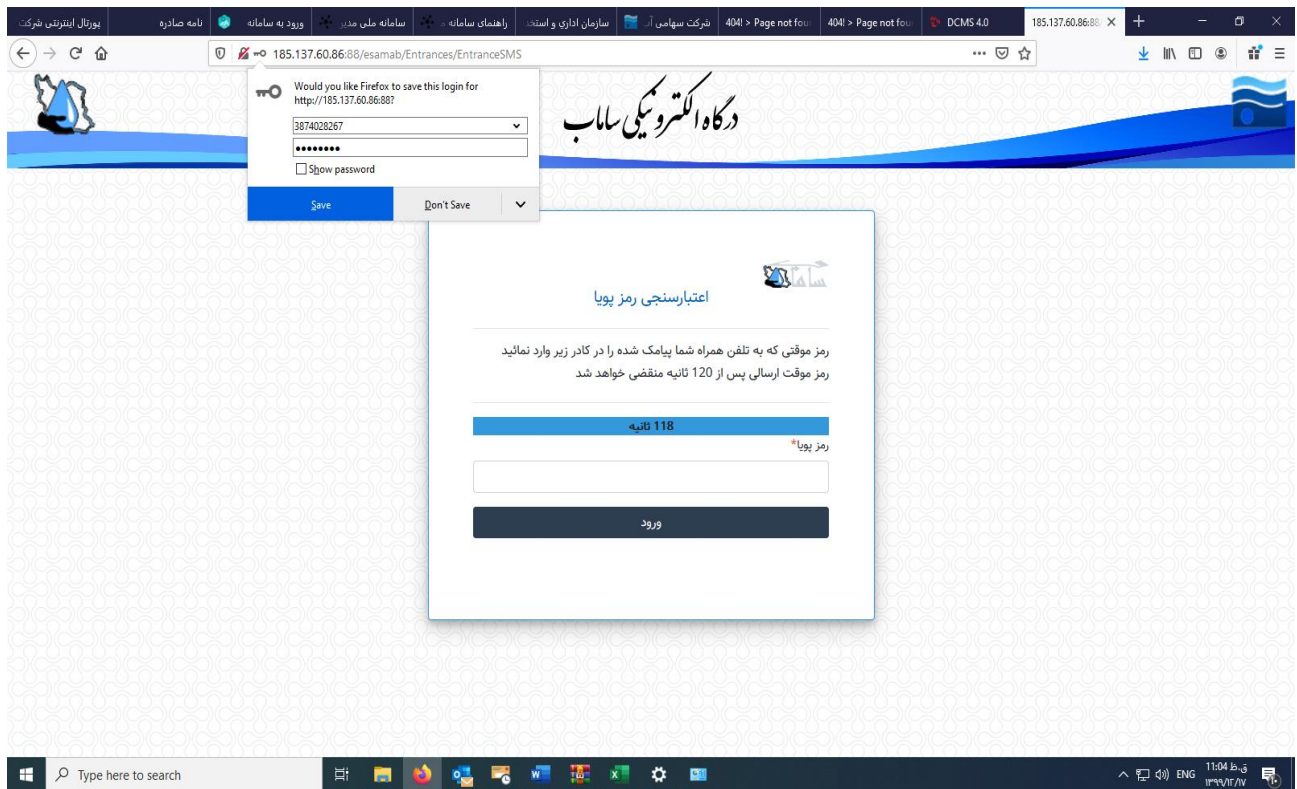
## تصویر ۶



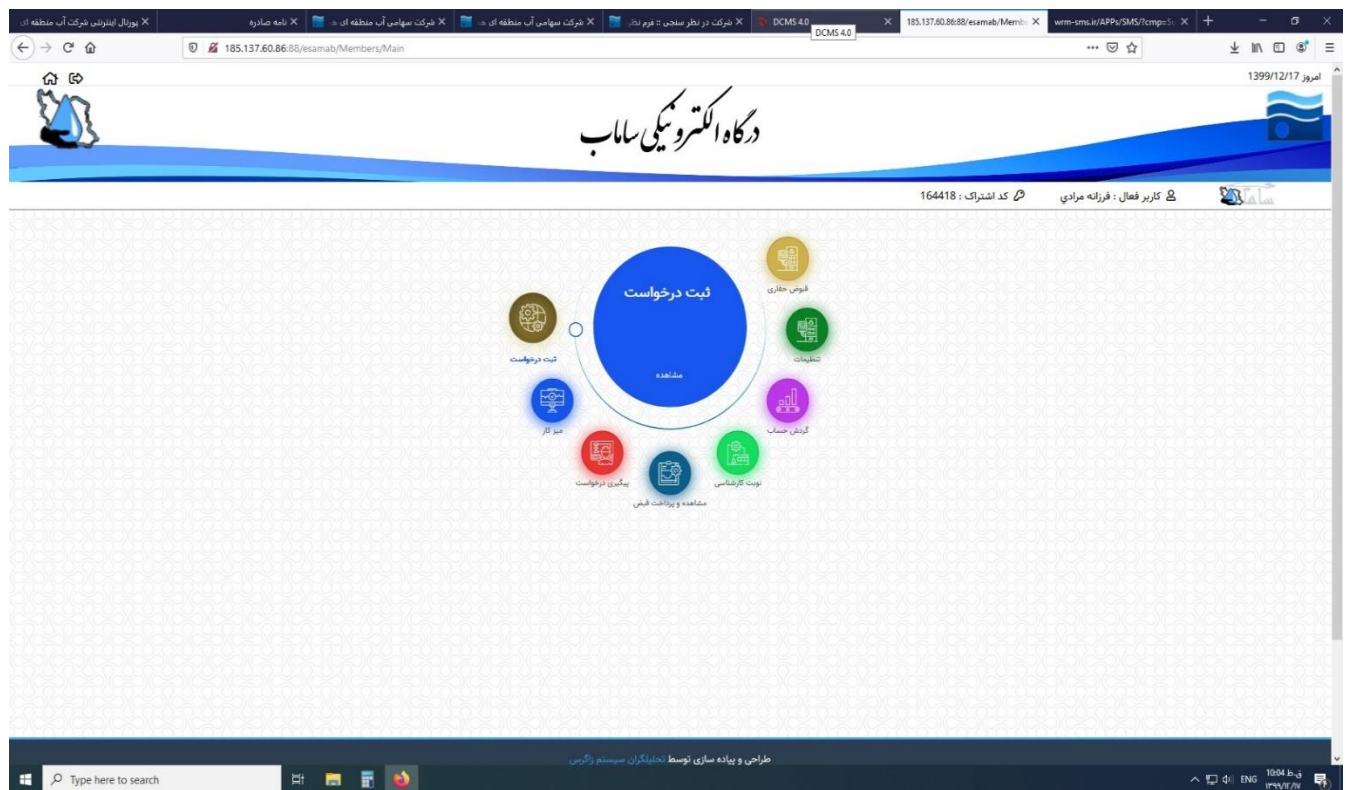
## تصویر ۷



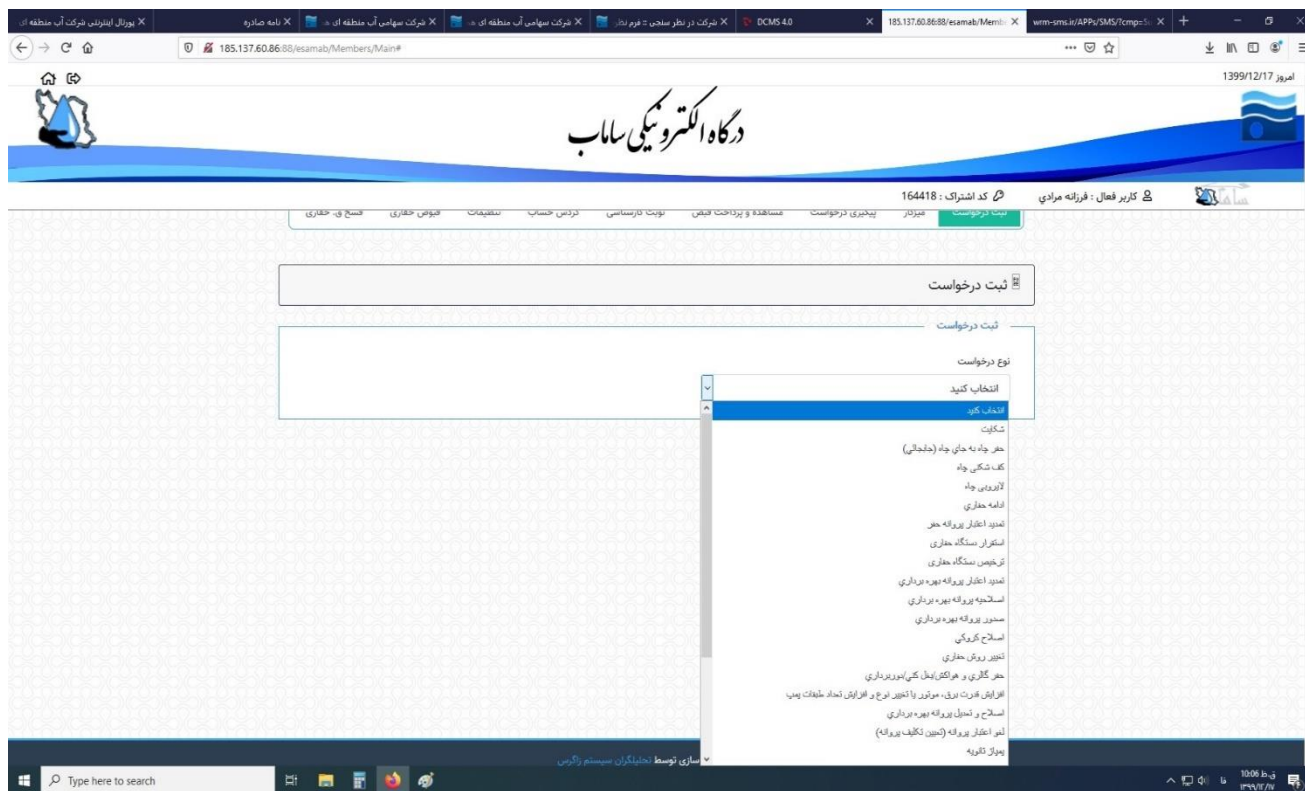




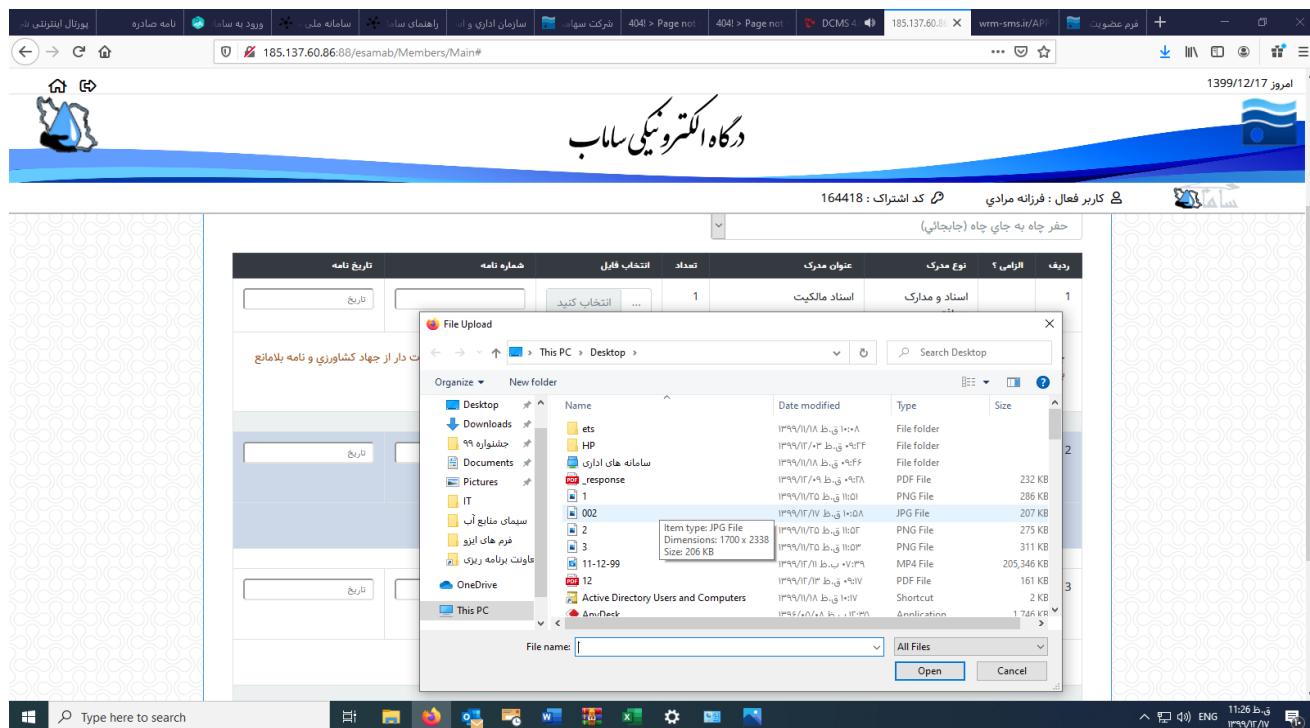
## تصویر ۸



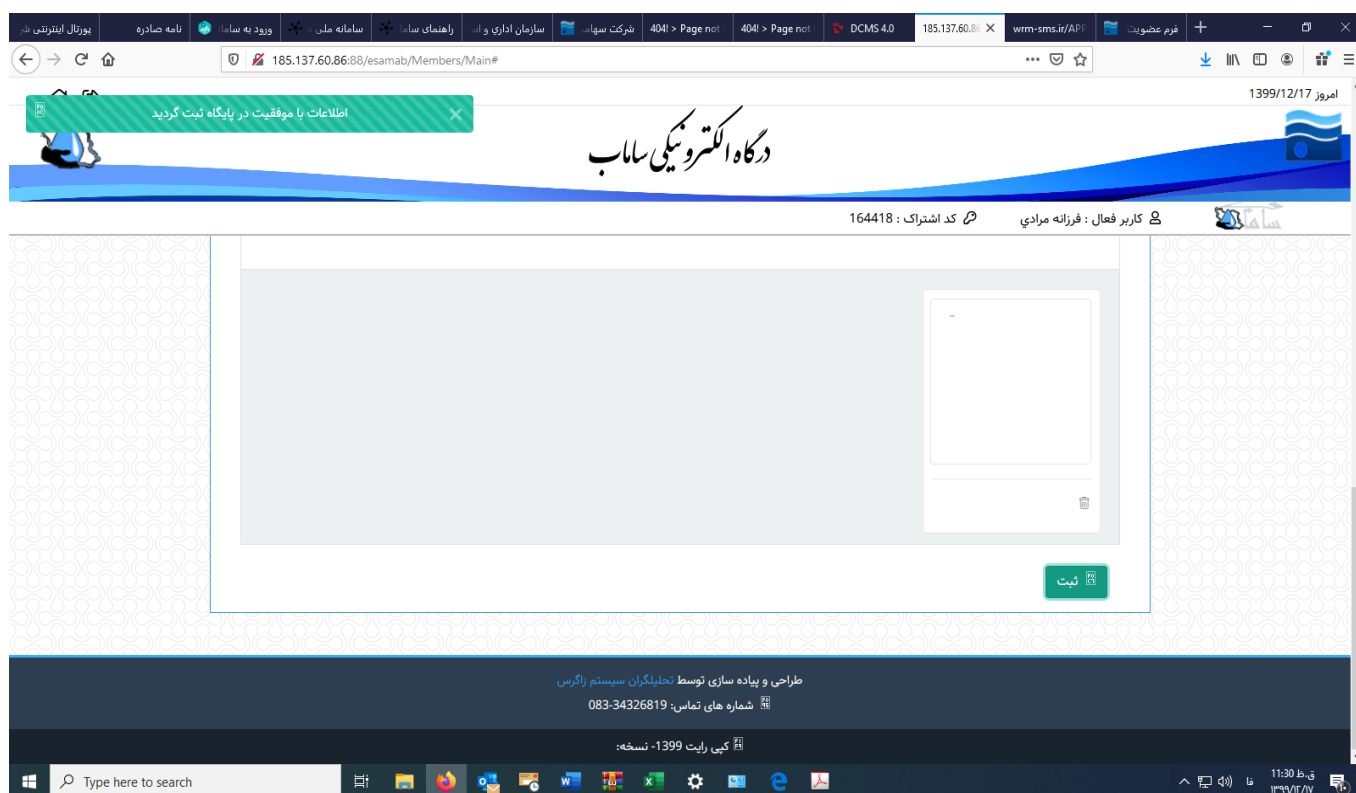
## ادامه تصویر ۸



## تصویر ۹: بارگذاری مدارک



## تصویر ۱۰- ثبت موفق درخواست



| عنوان اقدام ۱: قابلیت ارائه رسید الکترونیکی و تعیین زمان صدور پاسخ زیر خدمت |           |                                     |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| شرح اقدام/پروژه                                                             |           | تاثیر در تحقق شاخص(نتایج حاصله)     |                                                                         |
| قابلیت ارائه رسید الکترونیکی و تعیین زمان صدور پاسخ زیر خدمت                |           | پیگیری درخواست از میز کار           |                                                                         |
| مستندات مرتبط با اقدام ۱                                                    |           |                                     |                                                                         |
| شماره سند                                                                   | تاریخ سند | عنوان سند                           | توضیحات                                                                 |
| تصویر ۱۱                                                                    | ۹۹/۱۱/۱۶  | پیگیری درخواست                      | از منوی پیگیری درخواست متقاضی می تواند روند درخواست خود را مشاهده نماید |
| تصویر ۱۲                                                                    | ۹۹/۱۲/۱۷  | تعیین زمان بازدید و اعلام به متقاضی | -                                                                       |

امروز 1399/12/17

درگاه الکترونیکی سداب

کد اشتراک: 164422 | کاربر فعال: سروش پرهیزی

ثبت درخواست | پیگیری درخواست | مشاهده و پرداخت قبضه | نوبت کارشناسی | گردش حساب | تنظیمات | قبوض حفاری | فسخ قب. حفاری

**پیگیری درخواست**

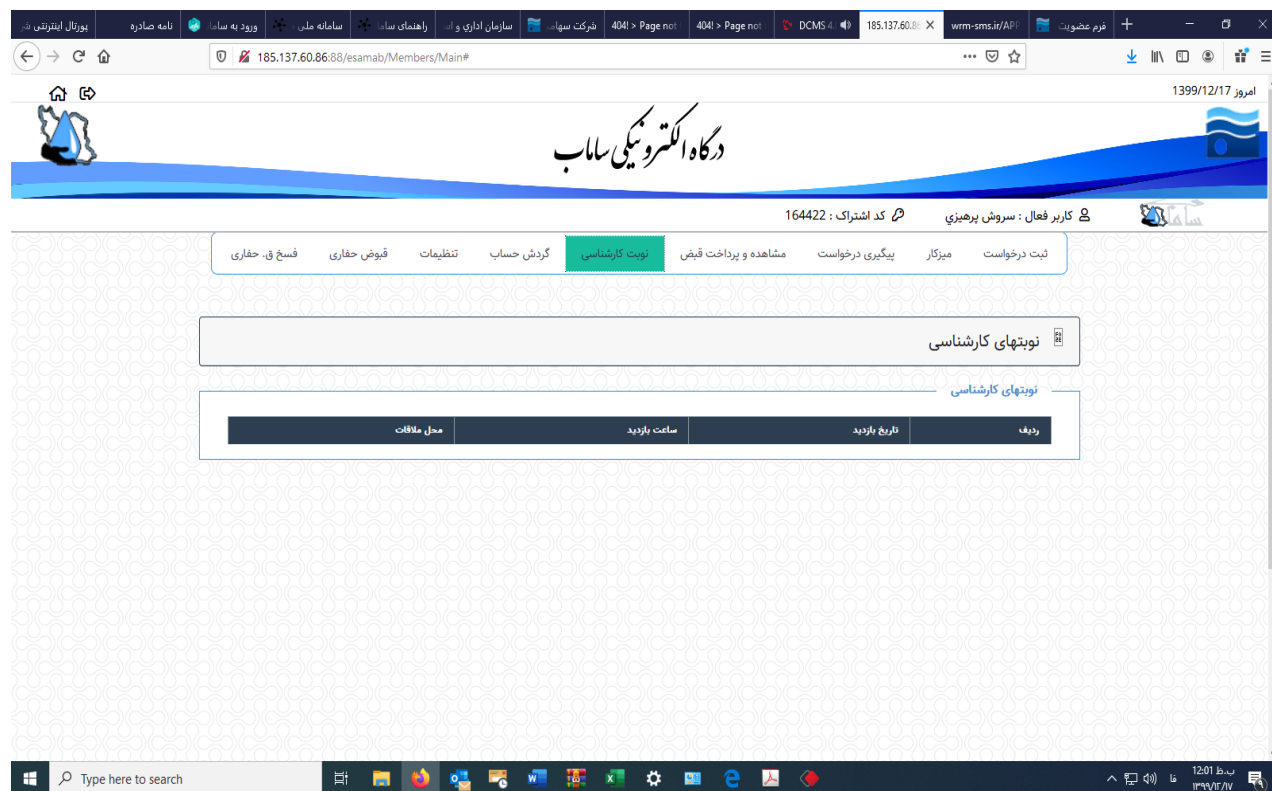
پرونده

| کد اشتراک | کد کلاس | وضعیت منوع | وضعیت پرونده | وضعیت سوابع | وضعیت فعالیت | عنوان مرحله جاری                     | کاربر جاری | نوع منوع | نوع پرونده | نوع درخواست             | تاریخ درخواست | شهرستان | روستا    |
|-----------|---------|------------|--------------|-------------|--------------|--------------------------------------|------------|----------|------------|-------------------------|---------------|---------|----------|
| 164422    |         | مجاز       | در گردش      |             |              | ثبت درخواست - متقاضی - اطلاعات اولیه | کاربر ارشد | چاه      | -----      | حفر چاه جدید و تأمین آب | 1399/12/16    | بهار    | تازه کند |

**در خصوص زمان صدور پاسخ هنگام اعزام کارشناس و هماهنگی برای بازدید برای متقاضی پیامک نوبت بازدید ارسال می گردد .**



## تصویر ۱۲-



| عنوان اقدام ۱: قابلیت قابلیت ارائه الکترونیکی کد رهگیری منحصر به فرد در لحظه پذیرش درخواست |           |                                              |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------|---------------------------|
| شرح اقدام/پروژه                                                                            |           | تاثیر در تحقق شاخص(نتایج حاصله)              |                           |
| قابلیت ارائه الکترونیکی کد رهگیری منحصر به فرد در لحظه پذیرش درخواست                       |           | ارائه رسید الکترونیکی و دریافت کد رهگیری     |                           |
| مستندات مرتبط با اقدام ۱                                                                   |           |                                              |                           |
| شماره سند                                                                                  | تاریخ سند | عنوان سند                                    | توضیحات                   |
| تصویر ۱۳                                                                                   | ۹۹/۱۲/۱۷  | مستند ارسال پیامک برای متقاضی حاوی کد رهگیری | WRM-SMS.IR قابل ردیابی در |

## تصویر ۱۳- ارسال پیامک مرحله به مرحله برای متقاضی

پورتال اینترنتی - نامه صادره - ورود به سامانه - سامانه ملی - راهنمای سامانه - سازمان اداری و اجرایی - شرکت سپاه - 404i > Page not found - 404i > Page not found - DCMS 4 - 185.137.60.86:80 - wrm-sms.ir - فرم عضویت

wrm-sms.ir/APPs/SMS/?cmp=SMS&st=SentBox

بایگانی ارسال ها - صندوق دریافت - صندوق زماندار - مدیریت پوشه ها - صندوق ارسال

بایگانی ارسال ها

فرم ارسال پیام - ارسال - برگردانی مجدد - رها شده

کلیدواژه: جستجو - جستجو پیشرفته

لیست پیامهای ارسال شده

| عملیات    | هزینه | وضعیت پیام     | گیرنده (گان) | شماره فرستنده | تاریخ و ساعت        | متن پیامک                                                                                                                                    | نام پوشه | شماره ارسال |   |
|-----------|-------|----------------|--------------|---------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|---|
| ارسال شده | 2     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 12:03:43 1399/12/17 | متقاضی گرامی، درخواست شما با کد رهگیری 65000668433831 در سامانه ثبت گردید. شرکت آب منطقه ای استان همدان                                      |          | 24959279    | 1 |
| ارسال شده | 2     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 12:00:33 1399/12/17 | متقاضی گرامی: عبدالله کیهانی حمید و شرکا - جهت بازدید و تهیه گزارش کارشناسی به کارشناسی ارجاع گردید. شرکت آب منطقه ای استان همدان            |          | 24959053    | 2 |
| ارسال شده | 2     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 11:59:20 1399/12/17 | متقاضی گرامی، اشتراک 121478، نوبت پیشنهادی بازدید کارشناسی مورخ 1399/12/30 ساعت 00:00 محل حضور روستا شرکت آب منطقه ای استان همدان            |          | 24958995    | 3 |
| ارسال شده | 2     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 11:58:51 1399/12/17 | متقاضی گرامی: عبدالله کیهانی حمید و شرکا - درخواست شما جهت بررسی وضعیت بدنه به مدیر شهرستان ارجاع شد. شرکت آب منطقه ای استان همدان           |          | 24958950    | 4 |
| ارسال شده | 3     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 11:54:59 1399/12/17 | متقاضی گرامی: وزارت نیرو، شعبه مدیریت قیاس با مبلغ 3161000 یا ششصد و شصت و شش هزار و شصت و یک تومان پرداخته شد. شرکت آب منطقه ای استان همدان |          | 24958875    | 5 |
| ارسال شده | 2     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 11:54:57 1399/12/17 | متقاضی گرامی: عبدالله کیهانی حمید و شرکا - جهت بازدید و تهیه گزارش کارشناسی به کارشناسی ارجاع گردید. شرکت آب منطقه ای استان همدان            |          | 24958865    | 6 |
| ارسال شده | 2     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 11:53:57 1399/12/17 | متقاضی گرامی، اشتراک 106194، نوبت پیشنهادی بازدید کارشناسی مورخ 1399/12/26 ساعت 00:00 محل حضور اسبابک شرکت آب منطقه ای، استان همدان          |          | 24958849    | 7 |

Type here to search

12:04 ب.ظ ۱۳۹۹/۱۲/۱۷

| عنوان اقدام ۱: قابلیت رهگیری الکترونیکی مراحل گردش کار زیر خدمت |           |                                                               |                   |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------|-------------------|
| شرح اقدام/پروژه                                                 |           | تاثیر در تحقق شاخص (نتایج حاصله)                              |                   |
| قابلیت رهگیری الکترونیکی مراحل گردش کار زیر خدمت                |           | پیگیری درخواست از میز خدمت / پیگیری درخواست/ عنوان مرحله جاری |                   |
| مستندات مرتبط با اقدام ۱                                        |           |                                                               |                   |
| شماره سند                                                       | تاریخ سند | عنوان سند                                                     | توضیحات           |
| تصویر ۱۴                                                        | ۹۹/۱۲/۱۷  | منوی پیگیری درخواست                                           | در میز کار متقاضی |

دگاه الکترونیکی ساماب

امروز 1399/12/17

کد اشتراک: 164422

کاربر فعال: سروش پرهیزی

ثبت درخواست    میزکار    پیگیری درخواست    مشاهده و پرداخت قبض    نوبت کارشناسی    گردش حساب    تنظیمات    قبوض حفاری    قسح ق. حفاری

پیگیری درخواست

پرونده

| کد اشتراک | کد کلاس | وضعیت منجمد | وضعیت پرونده | وضعیت سوابق | وضعیت فعالیت | عنوان مرحله جاری                     | کاربر جاری | دفعه منجمد | دفعه پرونده | نوع درخواست              | تاریخ درخواست | شهرستان | روستا    |
|-----------|---------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------------------------------|------------|------------|-------------|--------------------------|---------------|---------|----------|
| 164422    |         | مجاز        | در گردش      |             |              | ثبت درخواست - متقاضی - اطلاعات اولیه | کاربر ارشد | چاه        | -----       | حفار چاه جدید و تأمین آب | 1399/12/16    | بهار    | تازه کند |

| عنوان اقدام: قابلیت تعامل الکترونیکی با ارباب رجوع در مراحل مختلف انجام خدمت |           |                                                |                         |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|-------------------------|
| شرح اقدام/پروژه                                                              |           | تاثیر در تحقق شاخص(نتایج حاصله)                |                         |
| قابلیت تعامل الکترونیکی با ارباب رجوع در مراحل مختلف انجام خدمت              |           | ارسال پیامک - نظرسنجی الکترونیکی -پرداخت قبوض  |                         |
| مستندات مرتبط با اقدام ۲                                                     |           |                                                |                         |
| شماره سند                                                                    | تاریخ سند | عنوان سند                                      | توضیحات                 |
| تصویر ۱۵                                                                     | ۹۹/۱۲/۱۷  | ارسال پیامک لحظه به لحظه از مراحل انجام فرآیند | -                       |
| تصویر ۱۶                                                                     | ۹۹/۱۲/۱۷  | نظرسنجی الکترونیکی                             | -                       |
| تصویر ۱۷                                                                     | ۹۹/۱۲/۱۷  | پرداخت قبوض                                    | اتصال به درگاه بانک ملی |

تصویر ۱۵:

پایگانی ارسال ها صندوق دریافت صندوق زماندار مدیریت پوشه ها صندوق ارسال

بایگانی ارسال ها

فرهنگ به دفترچه تلفن | ارسال | برگزینی جدید | وضعیت

کدپلازه جستجو جستجو پیشرفته

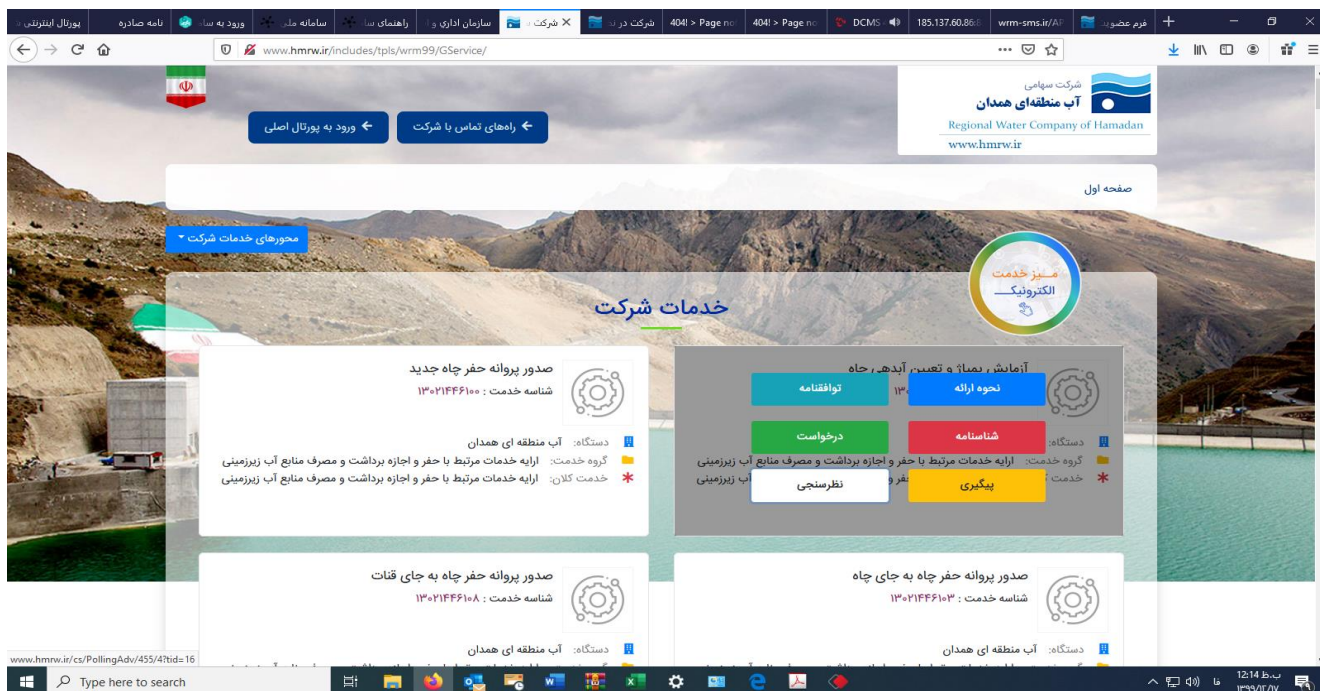
لیست پیامهای ارسال شده

| عملیات | هزینه | وضعیت پیام     | گیرنده (گان) | شماره فرستنده | تاریخ و ساعت        | متن پیامک                                                                                                                                                        | نام پوشه | شماره ارسال |  |   |
|--------|-------|----------------|--------------|---------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|--|---|
|        |       | -----          |              |               |                     |                                                                                                                                                                  |          |             |  |   |
|        | 3     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 12:03:52 1399/12/17 | متقاضی گرامی: درخواست شما برای اشتراک 125505 ثبت شد. کد رهگیری: 65000668433831. اقدامات بعدی از طریق پیامک به اطلاع شما خواهد رسید. شرکت آب منطقه ای استان همدان |          | 24959316    |  | 1 |
|        | 2     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 12:03:43 1399/12/17 | متقاضی گرامی: درخواست شما با کد رهگیری 65000668433831 در سامانه ثبت گردید. شرکت آب منطقه ای استان همدان                                                          |          | 24959279    |  | 2 |
|        | 2     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 12:00:33 1399/12/17 | متقاضی گرامی: عداله کیهانی حمید و شرکا، جهت بازدید و تهیه کارشناسی به کارشناسی ارجاع گردید. شرکت آب منطقه ای استان همدان                                         |          | 24959053    |  | 3 |
|        | 2     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 11:59:20 1399/12/17 | متقاضی گرامی: اشتراک 121478، نوبت پیشنهادی بازدید کارشناسی مورخ 1399/12/30 ساعت 00:00 محل حضور روستا شرکت آب منطقه ای استان همدان                                |          | 24958995    |  | 4 |
|        | 2     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 11:58:51 1399/12/17 | متقاضی گرامی: عداله کیهانی حمید و شرکا، درخواست شما جهت بررسی وضعیت بدهی به مدیر شهرستان ارجاع شد. شرکت آب منطقه ای استان همدان                                  |          | 24958950    |  | 5 |
|        | 3     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 11:54:59 1399/12/17 | متقاضی گرامی: وراثت لیلی سعیدی قبلی تا مبلغ 3161000، با شناسه قبلی: 1061948082511 و شناسه پرداخت: 316190170 صادر گردید. شرکت آب منطقه ای استان همدان             |          | 24958875    |  | 6 |
|        | 2     | ارسال کامل شده | شماره ها(1)  | 1000602335    | 11:54:57 1399/12/17 | متقاضی گرامی: عداله کیهانی حمید و شرکا، جهت بازدید و تهیه کارش، کا شناسه، به کا شناسه، ارجاع گردید. شرکت آب منطقه ای استان همدان                                 |          | 24958865    |  | 7 |

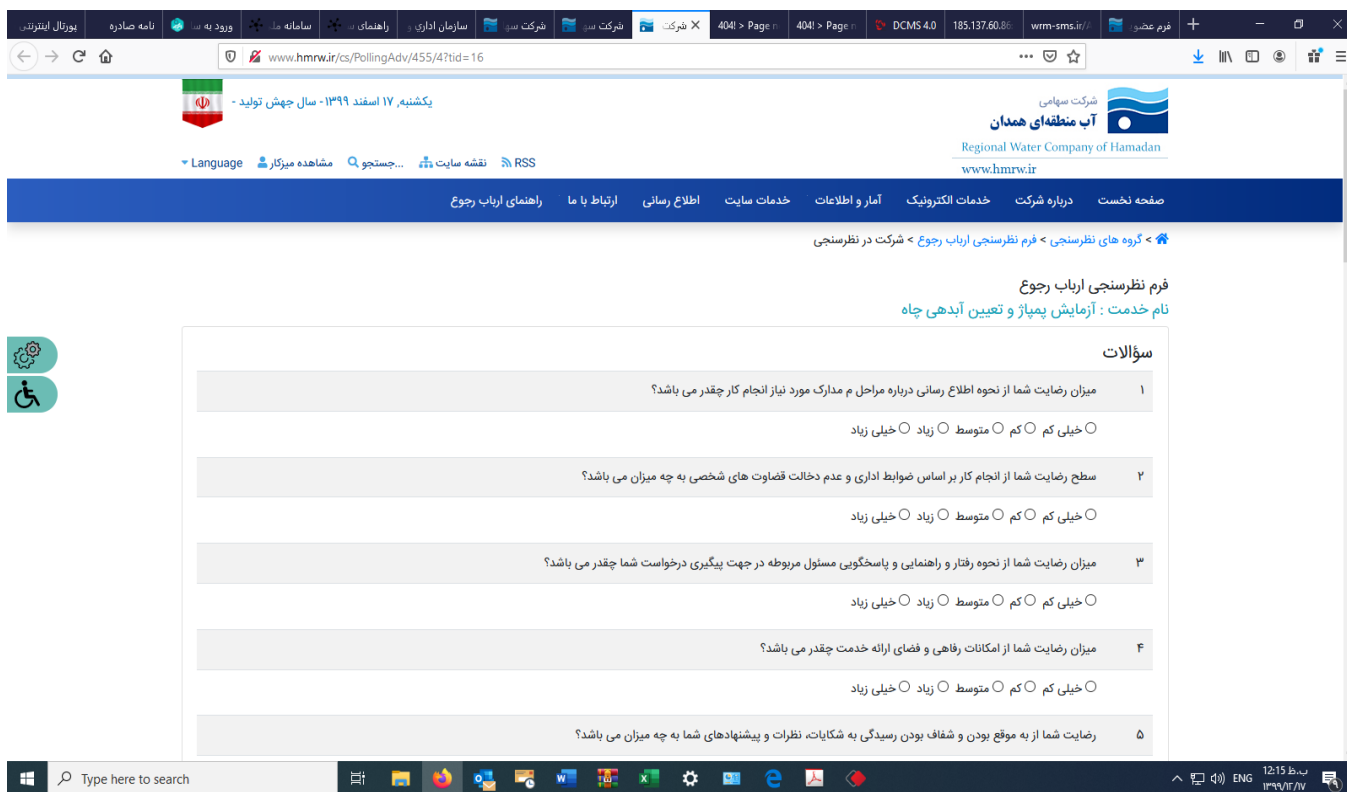
Type here to search

بسط 12:10  
۱۳۹۹/۱۲/۱۷

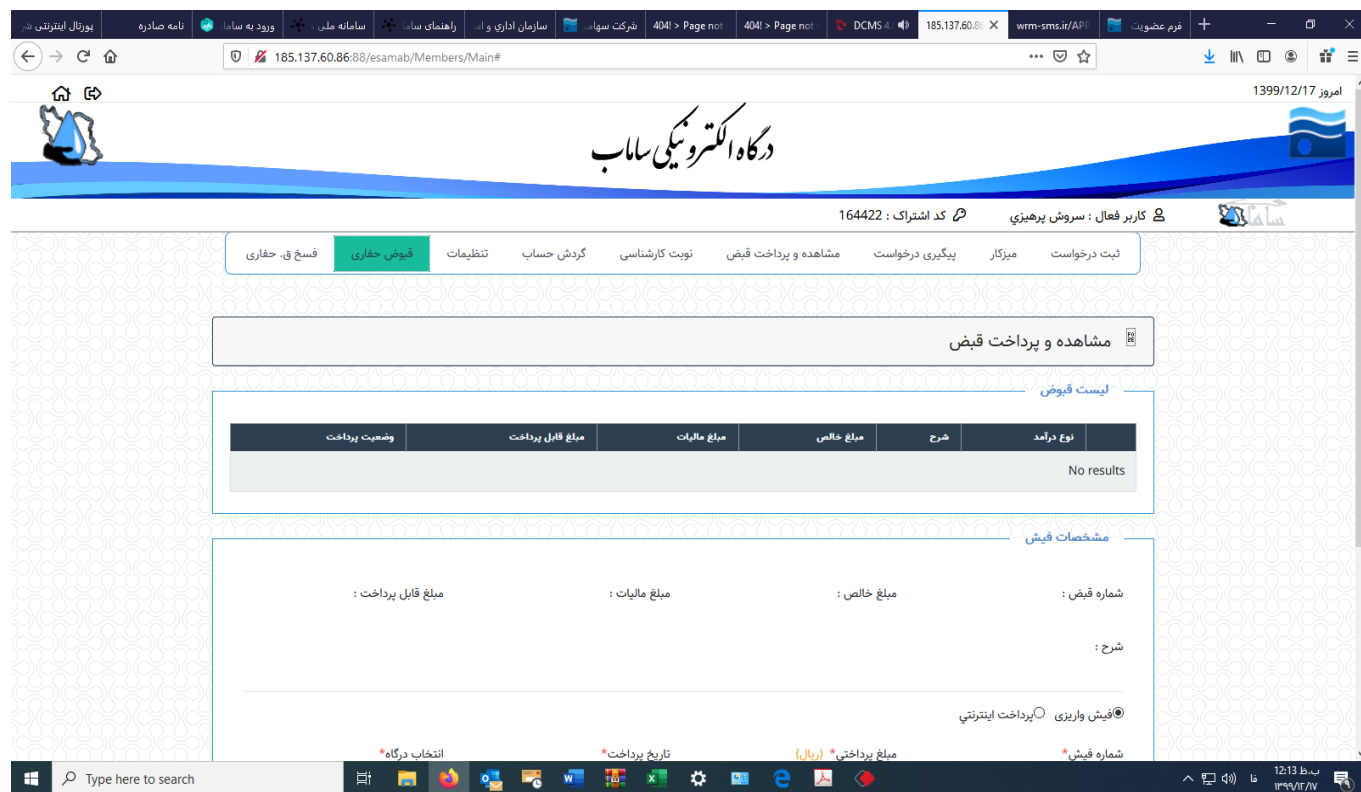
تصویر ۱۶



ادامه:



## تصویر ۱۷:



در این مرحله طی تراکنش بانکی (پرداخت اینترنتی) یا وارد نمودن مشخصات فیش واریزی پرداخت قبض صورت می گیرد.

| عنوان اقدام: ارائه پاسخ زیر خدمت به صورت الکترونیکی |           |                                                  |                                                                                 |
|-----------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| شرح اقدام/پروژه                                     |           | تاثیر در تحقق شاخص(نتایج حاصله)                  |                                                                                 |
| ارائه پاسخ زیر خدمت به صورت الکترونیکی              |           | ارائه پاسخ الکترونیکی در فیلد "عنوان مرحله جاری" |                                                                                 |
| مستندات مرتبط با اقدام ۲                            |           |                                                  |                                                                                 |
| شماره سند                                           | تاریخ سند | عنوان سند                                        | توضیحات                                                                         |
| تصویر ۱۸                                            | ۹۹/۱۲/۱۷  | دریافت پاسخ در میزکار                            | در خصوص فرآیندهایی که منجر به اخذ مجوز می گردند مراجعه حضوری مورد نیاز می باشد. |

## تصویر ۱۸

The screenshot shows a web browser window with the URL [185.137.60.86:88/esamab/Members/Main#](http://185.137.60.86:88/esamab/Members/Main#). The page title is 'دگاه الکترونیکی ساماب' (Esamab Electronic Portal). The user is logged in as 'کاربر فعال : سروش پرهیزی' (Active User: Shrosh Porehizi) with ID 'کد اشتراک : 164422' (Subscription Code: 164422).

The main section is titled 'پیگیری درخواست' (Request Tracking). It contains a table with the following data:

| کد اشتراک | کد کلاس | وضعیت منجز | وضعیت پرونده | وضعیت سواری | وضعیت فعالیت | عنوان مرحله جاری                 | کاربر جاری | نوع منجز | نوع پرونده | نوع درخواست             | تاریخ درخواست | شهرستان | روستا    |
|-----------|---------|------------|--------------|-------------|--------------|----------------------------------|------------|----------|------------|-------------------------|---------------|---------|----------|
| 164422    |         | منجز       | در گردش      |             |              | ثبت درخواست متقاضی اطلاعات اولیه | کاربر ارشد | چاه      | -----      | حفر چاه جدید و تأمین آب | 1399/12/16    | بهار    | تازه کند |

| عنوان اقدام: قابلیت دریافت نظر ارباب رجوع به صورت الکترونیکی در مورد زیر خدمت |           |                                                                                                                                                                                        |         |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| شرح اقدام/پروژه                                                               |           | تاثیر در تحقق شاخص(نتایج حاصله)                                                                                                                                                        |         |
| قابلیت دریافت نظر ارباب رجوع به صورت الکترونیکی در مورد زیر خدمت              |           | ورود به صفحه اصلی سایت و سپس میز خدمت الکترونیک با کلیک روی خدمت مورد نظر می تواند نظر سنجی انجام دهد. از این نظرات در بهبود خدمات استفاده می گردد(نظرات به واحد بازرسی منعکس می گردد) |         |
| مستندات مرتبط با اقدام ۲                                                      |           |                                                                                                                                                                                        |         |
| شماره سند                                                                     | تاریخ سند | عنوان سند                                                                                                                                                                              | توضیحات |
| تصویر ۱۹                                                                      | ۹۹/۱۲/۱۷  | نظرسنجی                                                                                                                                                                                | Hmrw.ir |

## تصویر ۱۹:



|                                                                                          |           |                                                                                        |                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| عنوان اقدام: قابلیت اطلاع رسانی زمان، محل و مدارک مورد نیاز در صورت لزوم به مراجعه حضوری |           |                                                                                        |                               |
| شرح اقدام/پروژه                                                                          |           | تاثیر در تحقق شاخص (نتایج حاصله)                                                       |                               |
| تصویب متن های پیش فرض پیامکی در کاگروه کشوری ساماب                                       |           | اطلاع رسانی نقص مدرک به متقاضی جهت مراجعه حضوری به دفاتر پیشخوان به منظور تکمیل پرونده |                               |
| مستندات مرتبط با اقدام                                                                   |           |                                                                                        |                               |
| شماره سند                                                                                | تاریخ سند | عنوان سند                                                                              | توضیحات                       |
| تصویر ۲۱                                                                                 | ۹۹/۱۲/۱۷  | اطلاع رسانی مراجعه حضوری                                                               | با پیامک اطلاع رسانی می گردد. |

۳۲



The screenshot displays the WRM-SMS web application interface. At the top, there's a navigation bar with various menu items like 'پورتال اینترنتی', 'نمایش نامه', 'ورود به...', 'سامانه...', 'راهنمای...', 'سازمان اداری', 'شرکت...', '404! > Page', '404! > Page', 'DCMS 4.0', and '185.137.60.86'. Below this, a header section shows the user's profile, date, and time. The main content area is titled 'ارسال پیام' (Send Message) and contains a table of sent messages. The table has columns for 'عملیات' (Operations), 'هزینه' (Cost), 'وضعیت پیام' (Message Status), 'گیرنده (گان)' (Recipient(s)), 'شماره فرستنده' (Sender Number), 'تاریخ و ساعت' (Date and Time), 'متن پیام' (Message Text), 'نام پوشه' (Folder Name), 'شماره ارسال' (Send Number), and 'checkbox'. Two messages are listed, both with a status of 'ارسال کامل شده' (Fully Sent) and a cost of 3. The first message is dated 12:14:43 1397/07/19 and the second is dated 18:58:59 1397/06/25. Below the table, there are buttons for 'چاپ' (Print), 'خروجی CSV' (CSV Export), and 'خروجی اکسل' (Excel Export). The bottom of the image shows the Windows taskbar with various application icons and the system clock showing 01:07 on 1397/12/17.

## شواهد و نتایج اثربخشی تجربه :

کاهش مراجعه و حضور فیزیکی ارباب رجوع

کاهش هزینه های رفت و آمد

دسترسی آسان در همه وقت و همه جا به خدمات شرکت

کاهش مصرف کاغذ در ارائه مستندات فیزیکی پرونده

افزایش کارایی نیروهای مستقر در شرکت و دفاتر پیشخوان به دلیل کاهش حجم مراجعه حضوری

پیاده سازی دولت الکترونیک و استقرار اجرای قوانین مربوط به استقرار میز خدمت

## محدوده زمانی و مکانی اجرا:

در سال ۱۳۹۹ میز خدمت الکترونیک در شرکت راه اندازی گردید.

## مخاطبین اصلی این تجربه :

کلیه شرکت های دولتی و خصوصی که مایل به ارائه خدمات الکترونیک می باشند.

## **\* عنوان تجربه:**

استفاده از بخش خصوصی به منظور دریافت خدمات پشتیبانی شبکه، نرم افزار و سخت افزار

## **مسائل، مشکلات و یا ضرورت هایی که دلیل اقدام به این تجربه بوده است:**

با توجه به ارتقای پست های سازمانی کارکنان شاغل در واحد فناوری اطلاعات و جابجایی به سایر واحدهای سازمانی از سوی دیگر محدودیت در جذب نیرو و آزمون استخدامی همچنین ابلاغیه های مراجع بالادست در خصوص برون سپاری برخی از فعالیت ها بخشی از فعالیت های پشتیبانی شبکه و نرم افزار و سخت افزار به بخش خصوصی انجام گرفت.

## **شناسایی مسائل و انتخاب راه حل:**

مساله مورد نظر کاهش نیروی انسانی در واحد فناوری اطلاعات به دلیل جابجایی نیروهای آن در قسمت های دیگر سازمان بود. راه حل هایی که برای حل این مشکل وجود داشت عبارت بودند از:

- برگزاری آزمون استخدامی : برگزاری آزمون استخدامی برای حداقل دو نفر مورد نیاز بود اما این راه حل با مشکلاتی از قبیل انتظار تا زمان شروع به کار کارکنان جدید، سوخت شدن سهمیه استخدامی برای پست های حاکمیتی بخش حفاظت و بهره برداری تحمیل بار مالی زیاد و ... همراه بود.
- استفاده از نیروهای سایر قسمت های سازمان: در این خصوص با توجه به کمبود نیرو در سایر واحدها و همچنین عدم تخصص کافی آنان در بخش فناوری اطلاعات جابجایی نیرو از سایر قسمت ها معقول نبود.
- استفاده از بخش خصوصی در تامین نیروی تخصصی مورد نیاز: با توجه به اهمیت کوچک سازی دولت و همچنین توانمندی های بخش خصوصی و وجود رقابت در این زمینه این گزینه به عنوان راه حل مورد قبول در تامین نیروی انسانی مورد تایید قرار گرفت.

## **مراحل اجرای تجربه در سازمان :**

در این خصوص پس از شناسایی مساله و انتخاب راه حل شرح خدمات مورد نیاز تنظیم گردید و مراحل قانونی کار (بارگذاری نیاز در سامانه استعلام) انجام شد که منتج به انتخاب شرکت طرف قرارداد گردید. در نهایت قرارداد با شرایط اختصاصی و انتظارات تنظیم و نیروی انسانی از طریق بخش خصوصی تامین گردید.

## **شواهد و نتایج اثربخشی تجربه :**

استفاده از نیروی انسانی کارآمد مطابق با شرایط کارفرما

کاهش هزینه های صرف شده بابت تامین نیرو

## **محدوده زمانی و مکانی اجرا:**

این تجربه در سال ۱۳۹۷ و در شرکت آب منطقه ای همدان انجام شد.

## **مخاطبین اصلی این تجربه :**

کلیه مدیران فناوری اطلاعات و توسعه مدیریت در شرکت های دولتی

## **\* عنوان تجربه:**

استفاده از سرمایه گذاری بخش خصوصی در تامین منابع مالی مورد نیاز طرح ها

مسائل، مشکلات و یا ضرورت هایی که دلیل اقدام به این تجربه بوده است:

با توجه به محدودیت های اعتبارات عمومی دولت و نیاز به تکمیل طرح های عمرانی بخش آب نیاز به تامین مالی پروژه ها از سایر منابع وجود دارد.

### **شناسایی مسائل و انتخاب راه حل:**

مساله عبارت است از کمبود اعتبارات و زمانبر شدن اجرای پروژه ها و طولانی شدن مدت تکمیل پروژه ها. به همین منظور از سرمایه گذاری بخش خصوصی به عنوان راهکار مورد قبول استفاده گردید.

### **مراحل اجرای تجربه در سازمان :**

برای حل این مساله دو روش اتخاذ گردید BOT و فاینانس داخلی

برای سد ها و اینکه پتانسیل درآمد زایی زیادی ندارد استفاده از ماده ۵۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت ۲ که برای پروژه سد خرم رود و سد گرین مورد استفاده قرار گرفت.

### **مراحل اجرای استفاده از این ظرفیت قانونی :**

- ۱- درخواست از طرف شرکت به مدیریت منابع آب ایران ارسال می گردد
- ۲- در صورت تایید درخواست شرکت، شرکت مادر تخصصی و وزارت نیرو از طریق مکاتبات لازم به سازمان برنامه و بودجه کشور ارسال می گردد.
- ۳- بررسی موضوع در سازمان برنامه و بودجه و صدور مجوز ماده ۵۶ به شرکت
- ۴- اتخاذ تصمیم در خصوص نوع سرمایه گذار منتخب (پیمانکار فعلی، فراخوان، مذاکره با بانک ها و ...)
- ۵- عقد قرارداد با سرمایه گذار حاوی مدل مالی، خواسته ها نیازها، تعهدات طرفین و ....

### **شواهد و نتایج اثربخشی تجربه :**

تسریع در انجام پروژه ها (به عنوان مثال برای سد خرم رود از سال ۹۱ تا ۹۶ علیرغم ردیف اجرایی در قانون بودجه ولی فاقد پیشرفت کار بوده است اما از سال ۹۶ تا کنون در حدود ۵۰ درصد پیشرفت فیزیکی داشته است.)

تامین مالی پروژه با توجه به عدم امکان تامین آن از طرف دولت

### **محدوده زمانی و مکانی اجرا:**

استفاده از ظرفیت های ماده ۵۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت ۲ در سال ۹۶ تا سال ۱۴۰۲ و برای سد خرم رود انجام شده است و تاکنون نیز ادامه دارد.

### **مخاطبین اصلی این تجربه :**

کلیه شرکت های آب منطقه ای که نیازمند تامین مالی برای پروژه ها از محل سایر منابع میباشند.

## **\* عنوان تجربه:**

تعیین مکانیسم اولویت بندی متقاضیان تخصیص آب

## **مسائل، مشکلات و یا ضرورت هایی که دلیل اقدام به این تجربه بوده است:**

در جلسات کمیته تخصیص پرونده هایی که نیازمند تامین آب بودند بر اساس اولویت هایی که طی نظامنامه تخصیص ابلاغ شده بود بررسی میشود همچنین بانک اطلاعاتی در این زمینه وجود داشت. اما به صورت اتوماتیک بانکی از متقاضیان قدیمی و جدید و متقاضیانی که به صورت کامل اطلاعات آنها وجود داشته باشد همچنین به تفکیک دشت های مختلف کاربری های مختلف اطلاعات منسجم و کامل نبود.

## **شناسایی مسائل و انتخاب راه حل:**

به هم ریختگی پرونده های در نوبت و در انتظار طرح در کمیته تخصیص، طولانی بودن زمان انتظار در کمیته تخصیص عدم وجود بانک اطلاعاتی منطبق با نیاز و خواسته های گزارش گیری مهمترین مساله بود.

راه حل اتخاذ شده به این شرح بود که در برنامه اکسل فرمتی طراحی شود که اولاً بر اساس اطلاعات متقاضیان تخصیص و شیوه نامه اولویت بندی متقاضیان اولویت بندی را انجام و سپس به صورت اتوماتیک میزان تخصیص داده شده از هر دشت و باقی مانده تخصیص را نشان دهد و بتوان گزارش گیری های متنوعی به صورت آنی از آن دریافت کرد.

## **مراحل اجرای تجربه در سازمان :**

اطلاعات متقاضیان در نوبت تخصیص در بانک اطلاعاتی تهیه شده در قالب فایل اکسل وارد شد، اطلاعات دشت ها و تخصیص های آنها وارد فایل شد. سپس فرمول های مورد نیاز تعریف گردید تا اولویت بندی متقاضیان بر اساس شیوه نامه اولویت بندی انجام شود.

## **شواهد و نتایج اثربخشی تجربه :**

بهبود وضعیت طرح پرونده ها در کمیته تخصیص، رعایت بیشتر عدالت در طرح پرونده ها، وجود بانک اطلاعاتی کامل و دقیق از متقاضیان تخصیص (موافقت/ مخالفت/ دلایل رد درخواست/میزان تخصیص و ....) و تخصیص های هر دشت به تفکیک برنامه های توسعه

## **محدوده زمانی و مکانی اجرا:**

این تجربه در سال ۱۳۹۸ و در دبیرخانه تخصیص مستقر در معاونت برنامه ریزی اجرایی گردید.

## **مخاطبین اصلی این تجربه :**

متولیان تخصیص در صنعت آب