

### فرایندهای شرکت آب و فاضلاب خراسان جنوبی

ردیف	نام مدرک	شناسه مدرک	صاحب فرایند	دامنه فرایند	هدف فرایند
۱	فرآیند هدف گذاری	10ID01	مدیرعامل	سطوح مدیریتی شرکت	ارائه روشی جهت حصول اطمینان از تعریف اهداف کیفی و پیگیری جهت دستیابی به آنها
۲	فرایند پایش رضایت مشتریان	12ID01	مدیر دفتر روابط عمومی و آموزش همگانی	کلیه واحدها و مدیریت	کسب اطلاع از میزان رضایت مندی مشتریان و اقدام جهت افزایش آن
۳	فرایند رسیدگی به شکایات مشتریان	12ID02	مدیر دفتر روابط عمومی و آموزش همگانی	مدیرعامل و کلیه واحدهای شرکت	دریافت، بررسی و پاسخگویی به شکایات موجه مشتریان
۴	فرآیند خرید خدمات	13ID01	مدیر دفتر حقوقی، تحصیل و تملک اراضی	کلیه واحدهای شرکت	خرید خدمات و حصول اطمینان از کمیت و کیفیت خدمات خریداری شده
۵	فرآیند خرید کالا	20ID01	رئیس اداره بازرگانی	کلیه واحدهای شرکت	ارائه روشی جهت اطمینان از خرید کالاهای موثر بر کیفیت ارائه خدمات و تولیدات شرکت
۶	فرآیند انبار داری	20ID02	مسئول انبارها	کلیه واحدهای شرکت	ارائه روشی جهت دریافت و نگهداری و تحویل قطعات یدکی و تجهیزات موردنیاز واحدهای شرکت
۷	فرآیند جذب و استخدام منابع انسانی	30ID01	مدیر دفتر منابع انسانی و آموزش	کلیه واحدها	حصول اطمینان از تامین نیروی انسانی موردنیاز واحدهای شرکت
۸	فرآیند آموزش	30ID02	مدیر دفتر منابع انسانی و آموزش	کلیه واحدها	حصول اطمینان از برنامه ریزی، اجرا و تعیین میزان برآورده شدن نیازهای آموزش کارکنان و اندازه گیری اثربخشی دوره های برگزار شده
۹	فرآیند مدیریت و نظارت بر نگهداری تجهیزات فناوری	30ID03	مدیر دفتر آمار و فن آوری اطلاعات	کلیه واحدها	حصول اطمینان از نگهداری تعمیرات مناسب و به موقع تجهیزات فن آوری اطلاعات
۱۰	فرآیند فروش انشعاب	40ID01	معاون خدمات مشترکین و درآمد	حوزه خدمات مشترکین و درآمد، و بهره برداری	ارائه روشی نظام-مند در چارچوب آیین-نامه عملیاتی مشترکین جهت فروش انشعابات و کنترل وثبت اطلاعات مشترکین
۱۱	فرآیند خدمات پس از فروش	40ID02	رئیس اداره خدمات مشترکین و درآمد	حوزه خدمات مشترکین و درآمد و اداره بهره برداری	ارائه روشی جهت حصول اطمینان از دریافت خدمات موردنیاز مشتریان و تلاش در جهت رفع آنها
۱۲	فرآیند مدیریت و نظارت بر صدور قیوض و وصول درآمد	40ID03	معاون خدمات مشترکین و درآمد	اداره مشترکین و درآمد و حسابداری	ارائه روشی جهت نظارت بر صدور قیوض وصول درآمد و مطالبات از مشترکین

۱۳	فرایند برآورد و کاهش آب بدون درآمد	60ID03	مدیر دفتر مدیریت مصرف و کاهش آب بدون درآمد	معاونت بهره برداری	ارائه روشی جهت جمع آوری اطلاعات و محاسبه آب هدررفت و شناسایی علل اقدام در جهت رفع آن
۱۴	فرآیند مدیریت و نظارت بر تعمیرات و نگهداری تجهیزات	60ID05	کارشناس مسئول pm	واحدهای بهره برداری	ارائه روشی جهت کسب اطمینان از آماده بکاربودن تجهیزات و تاسیسات
۱۵	فرایند مطالعات و طراحی شبکه آب و فاضلاب	50ID02	مدیر دفتر فنی و خدمات مهندسی	معاونت مهندسی و توسعه و واحدهای تابعه	ارائه روشی جهت طراحی شبکه و تاسیسات آب و فاضلاب به منظور تامین و برآورده سازی نیازهای مشترکین
۱۶	فرایند اجرای طرح های شبکه آب و فاضلاب	50ID01	معاون مهندسی و توسعه	حوزه مهندسی و توسعه، حوزه بهره برداری، امورهای تابعه	اجرای طرحهای آب و فاضلاب مطابق بخشنامه ها، دستورالعمل ها و موافقتنامه ها
۱۷	فرایند مدیریت تولید و توزیع آب	60ID01	معاونت بهره برداری	معاونت های بهره برداری، مهندسی و توسعه و امورهای تابعه	حصول اطمینان از تولید و توزیع آب قابل شرب مطابق استانداردهای کمی و کیفی
۱۸	فرایند نظارت و کنترل فرآیندهای برون سپاری شده	70ID08	صاحبان فرآیندهای مرتبط	کلیه فرایندهایی غیر حاکمیتی	حصول اطمینان از کفایت و اثربخشی نظارت بر اجرا و کنترل فرایندهایی که به مجریان برون سازمانی سپرده می شود