

پیگیری پرونده های لاوصولی آبونمان  
وضع پیشنهادی



شرکت مخابرات استان همدان

تاریخ تهیه: ۸۵/۵/۲۵

شماره بازنگری: ۰۱

تاریخ آخرین بازنگری: ۸۵/۱۱/۱۸

تعداد کل صفحات: ۷

واحد: حقوقی

شماره مدرک: ۱-۰-۸-۳-۰۳

<p>تاریخ تهیه: ۸۵/۵/۲۵</p> <p>شماره بازنگری: ۰۱</p> <p>تاریخ آخرین بازنگری: ۸۵/۱۱/۱۸</p> <p>تعداد کل صفحات: ۷</p> <p>واحد: حقوقی</p> <p>شماره مدرک: ۱-۰-۸-۳-۰۳</p>	
<p>تهیه و تنظیم: مریم طالبیانی تاریخ: ۸۵/۱۱/۱۵ امضاء:</p>	<p>رئیس گروه بهبود روشهای کاری: محمود شریفی ملقب حوزه: ستادی تاریخ: ۸۵/۱۱/۱۵ امضاء:</p>
<p>تصویب کننده: قاسم نظری پویا تاریخ: ۸۵/۱۱/۱۵ امضاء:</p>	<p>تأیید کننده: حسن شیرازی تاریخ: ۸۵/۱۱/۱۵ امضاء:</p>



# فرم شرح فرایند

## F025/01

### وضع پیشنهادی

نام واحد: حقوقی

تاریخ آخرین بازنگری: ۸۵/۱۱/۱۸

شرح فرایند: پیگیری پرونده های لاوصولی آبونمان

شماره فرایند: ۱-۰-۸-۳-۰۳/۰۱

شماره صفحه: ۱ از ۳

### مدارک لازم جهت انجام فعالیت پیگیری پرونده های لاوصولی آبونمان

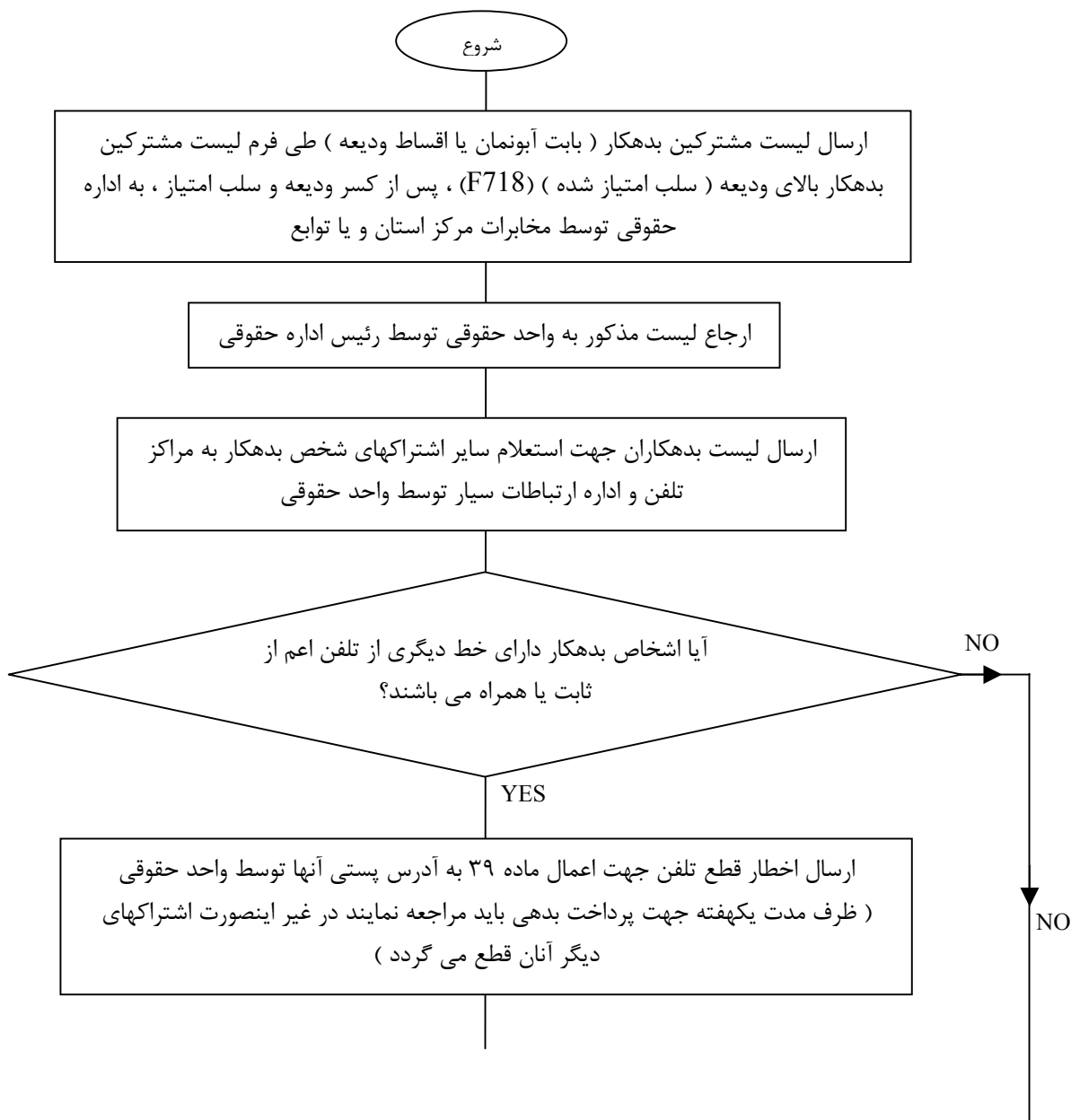
- پرونده تخلیه شده به همراه نامه مدیریت مخابرات مرکز استان مبنی بر تخلیه و کسر ودیعه
- اخطاریه ارسالی توسط اداره حقوقی

زمان لازم: ۱ ماه

شرایط و ضوابط: —

### ماده ۳۹ آئین نامه تقاضا و اشتراک تلفن ثابت :

شرکت مجاز است به منظور وصول مطالبات خود از مشترک بابت هر یک از سرویسهای مخابراتی، امکانات مخابراتی دیگر وی را قطع نماید. مطالبات شرکت در این ماده فقط مختص به بدهی آبونمان تلفنهای ثابت می باشد و منظور از امکانات مخابراتی دیگر، تلفن اعم از همراه و ثابت و یا امتیاز اینترنت و ... می باشد.





# فرم شرح فرایند

## F025/01

### وضع پیشنهادی

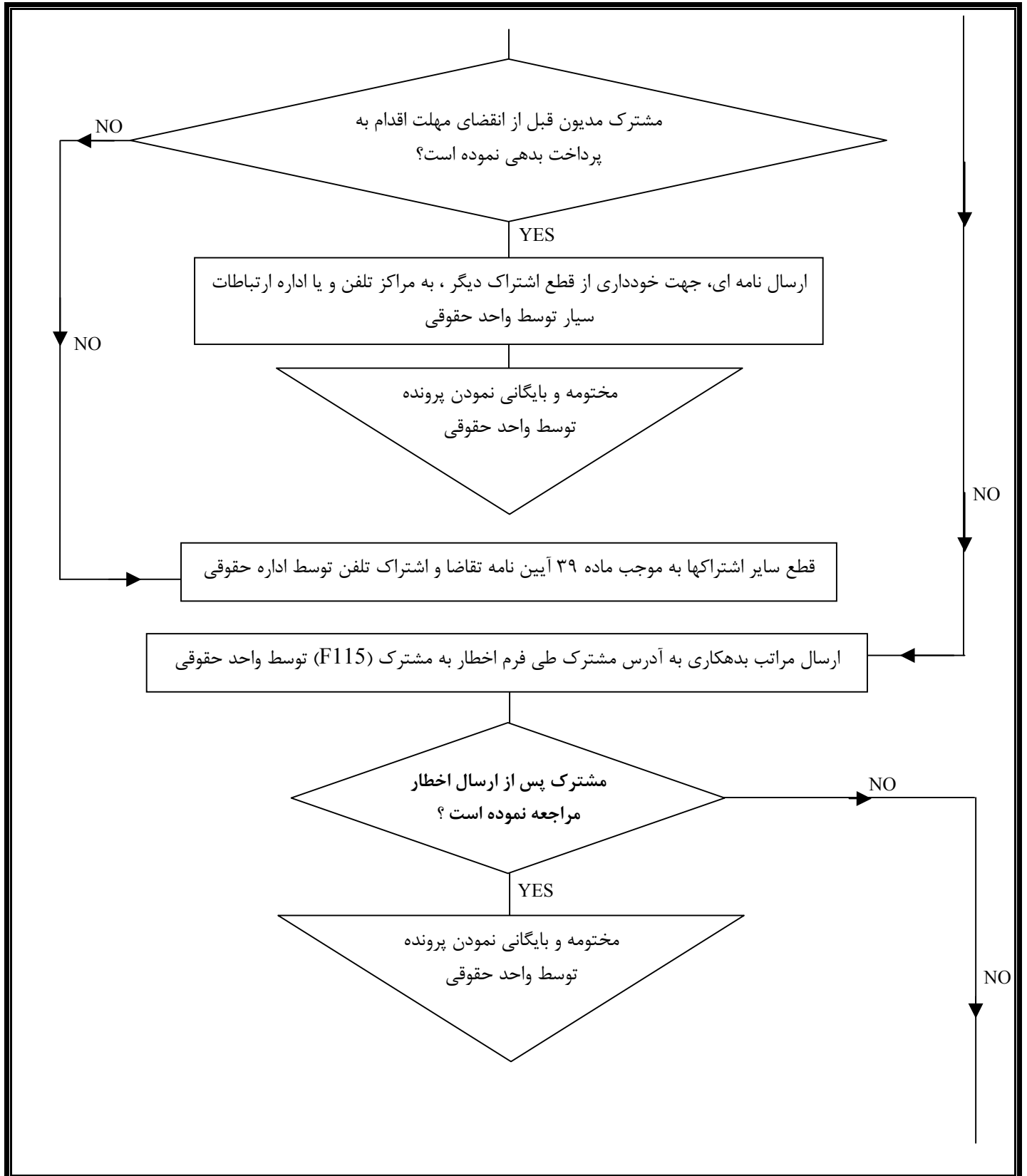
نام واحد: حقوقی

تاریخ آخرین بازنگری: ۸۵/۱۱/۱۸

شرح فرایند: پیگیری پرونده های لاصولی آبونمان

شماره فرایند: ۱-۰-۸-۳-۰۳/۰۱

شماره صفحه: ۲ از ۳





## فرم شرح فرایند

F025/01

### وضع پیشنهادی

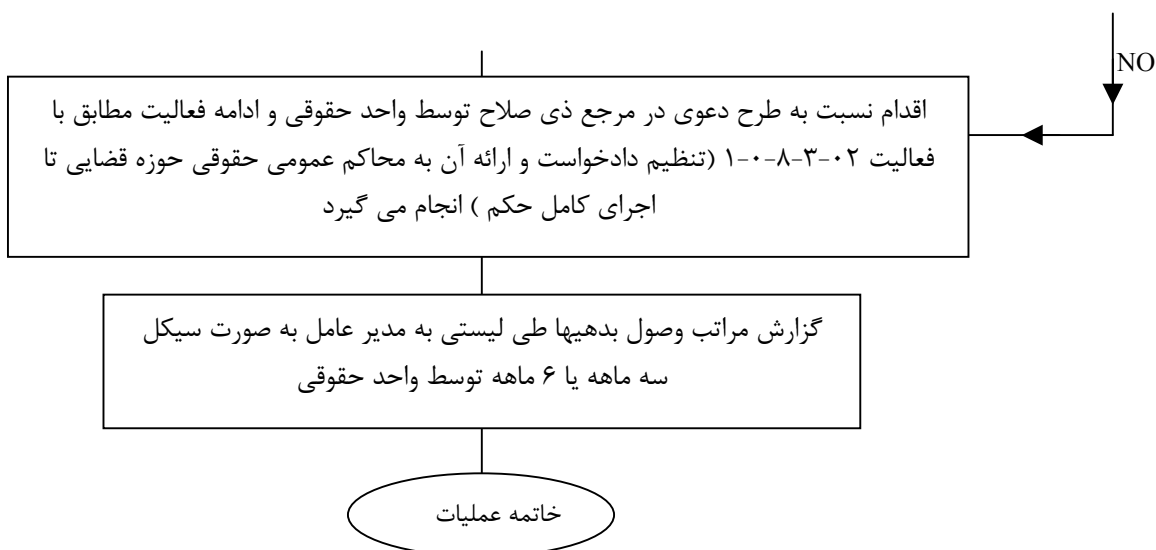
نام واحد: حقوقی

تاریخ آخرین بازنگری: ۸۵/۱۱/۱۸

شرح فرایند: پیگیری پرونده های لاصولی آبونمان

شماره فرایند: ۱-۰-۸-۳-۰۳/۰۱

شماره صفحه: ۳ از ۳





## شرح نوشتاری نمودار جریان کار

## وضع پیشنهادی

۱	مخابرات مرکز استان و یا توابع ، لیست مشترکین بدهکار ( بابت آبونمان یا اقساط ودیعه ) را طی فرم لیست مشترکین بدهکار بالای ودیعه (سلب امتیاز شده) (F718) ، پس از کسر ودیعه و سلب امتیاز به اداره حقوقی ارسال می دارند.	۱۳	واحد حقوقی مراتب وصول بدهیها را طی لیستی به مدیر عامل به صورت سیکل سه ماهه یا ۶ ماهه گزارش می نماید.
۲	رئیس اداره حقوقی لیست مذکور را به واحد حقوقی ارجاع می نماید.		
۳	واحد حقوقی لیست بدهکاران را جهت استعلام سایر اشتراکهای شخص بدهکار به مراکز تلفن و اداره ارتباطات سیار ارسال می دارد.		
۴	چنانچه بدهکاران طی استعلام به عمل آمده دارای اشتراک دیگری باشند واحد حقوقی اخطار قطع تلفن را برای اعمال ماده ۳۹ به آدرس پستی آنان ارسال می نماید. ( ظرف مدت یک هفته جهت پرداخت بدهی باید مراجعه نمایند در غیر اینصورت اشتراکهای دیگر آنان قطع می گردد )		
۵	مشترک مدیون قبل از انقضای مهلت جهت پرداخت بدهی مراجعه و نسبت به پرداخت مبلغ بدهی اقدام می نماید .		
۶	واحد حقوقی نامه ای جهت خودداری از قطع اشتراک دیگر، به مراکز تلفن یا اداره ارتباطات سیار ارسال می نماید.		
۷	پرونده مربوطه مختومه می گردد.		
۸	چنانچه مشترک مراجعه ننماید ، سایر اشتراکها به موجب ماده ۳۹ آیین نامه تقاضا و اشتراک تلفن قطع می گردد.		
۹	چنانچه مشترک دارای اشتراک دیگری نباشد مراتب بدهکاری به آدرس مشترک طی فرم اخطاریه به مشترک (F115) ارسال می گردد.		
۱۰	مشترک پس از ارسال اخطار مراجعه می نماید.		
۱۱	واحد حقوقی پرونده را مختومه می نماید.		
۱۲	چنانچه مشترک مدیون هیچ گونه مراجعه ای ننماید ، واحد حقوقی نسبت به طرح دعوی در مرجع ذی صلاح اقدام نموده و ادامه فعالیت مطابق به فعالیت ۰۲-۳-۸-۰۰-۱ انجام می گیرد.		



شرکت مخابرات استان همدان

نام واحد: حقوقی

شماره فرایند: ۰۳/۰۱-۳-۸-۰۱

نمودار جریان کار

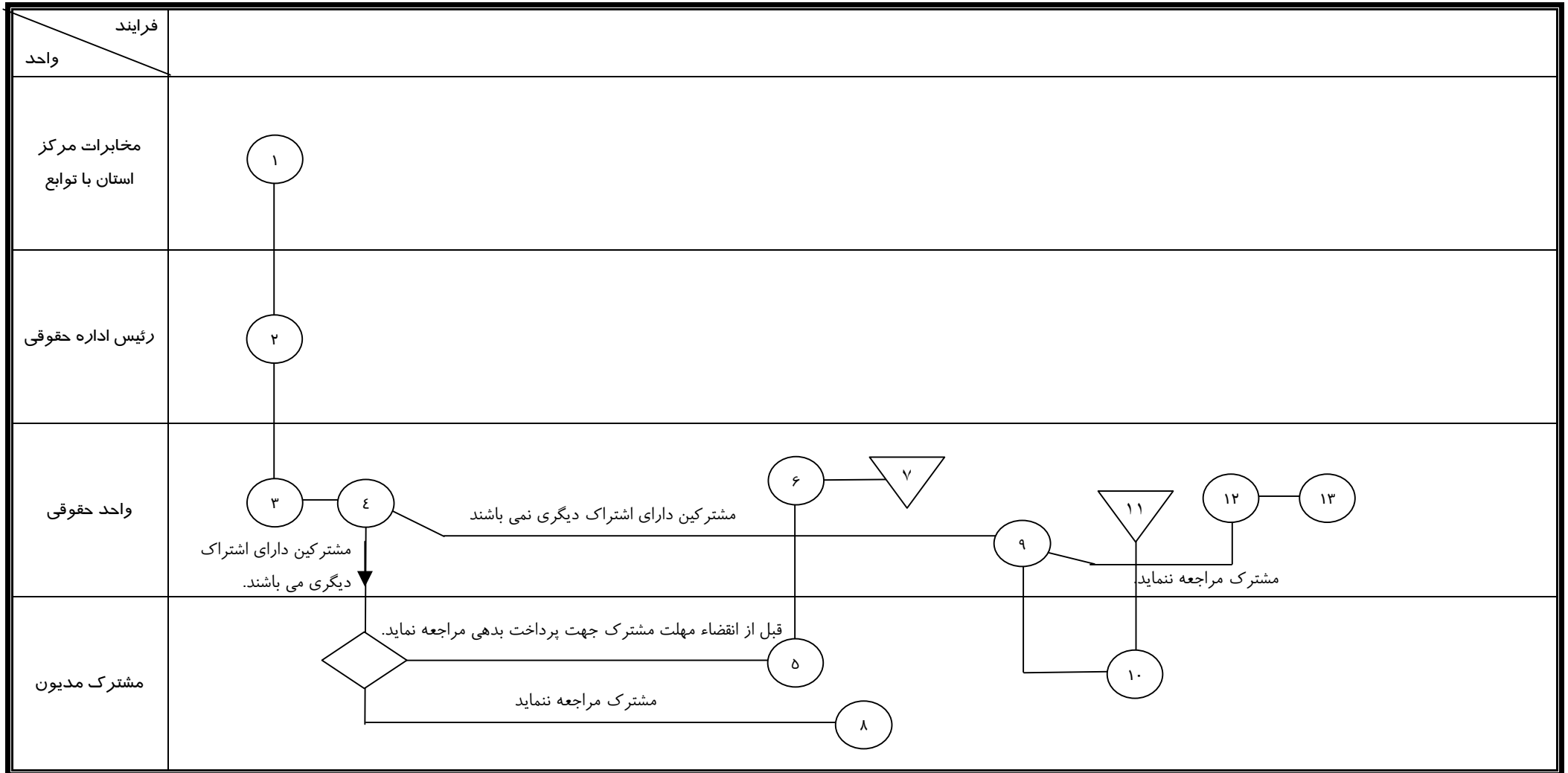
F491/01

وضع پیشنهادی

شرح فرایند: پیگیری پرونده های لاصولی آبونمان

تاریخ آخرین بازنگری: ۸۵/۱۱/۱۸

شماره صفحه: ۱ از ۱





## نمودار مراحل کار

F490/01

نام واحد			حقوقی			خلاصه‌ی اطلاعات											
شرح فرایند			پیگیری پرونده های لاصولی آبونمان														
شماره فرایند			۱-۰-۸-۳-۰۳/۰۱			تعداد مراحل عمل											
تاریخ آخرین بازنگری			۸۵/۱۱/۱۸			تعداد مراحل حمل و نقل											
وضع موجود						تعداد مراحل بازرسی											
						تعداد مراحل تأخیر											
وضع پیشنهادی			*			تعداد مراحل بایگانی انبار کردن											
						زمان بر حسب دقیقه											
						مسافت بر حسب متر											
ردیف	شرح مراحل					عمل	حرکت	بازرسی	تست	بایگانی	ساده کردن	شخص	ترکیب	حذف	زمان	مسافت	
	۰	۲	۹	۱۱	۲												
۱	مخابرات مرکز استان و یا توابع ، لیست مشترکین بدهکار ( بابت آبونمان یا اقساط ودیعه ) را طی فرم لیست مشترکین بدهکار بالای ودیعه (سلب امتیاز شده ) (F718) ، پس از کسر ودیعه و سلب امتیاز به اداره حقوقی ارسال می دارند.					○	■	□	D	▽							
۲	رئیس اداره حقوقی لیست مذکور را به واحد حقوقی ارجاع می نماید.					○	■	□	D	▽							
۳	واحد حقوقی لیست بدهکاران را جهت استعلام سایر اشتراکهای شخص بدهکار به مراکز تلفن و اداره ارتباطات سیار ارسال می دارد.					○	■	□	D	▽							
۴	چنانچه بدهکاران طی استعلام به عمل آمده دارای اشتراک دیگری باشند واحد حقوقی اخطار قطع تلفن را برای اعمال ماده ۳۹ به آدرس پستی آنان ارسال می نماید. ( ظرف مدت یک هفته جهت پرداخت بدهی باید مراجعه نمایند در غیر این صورت اشتراکهای دیگر آنان قطع می گردد )					○	■	□	D	▽							
۵	مشترک مدیون قبل از انقضای مهلت جهت پرداخت بدهی مراجعه و نسبت به پرداخت مبلغ بدهی اقدام می نماید .					○	■	□	D	▽							
۶	واحد حقوقی نامه ای جهت خودداری از قطع اشتراک دیگر ، به مراکز تلفن یا اداره ارتباطات سیار ارسال می نماید.					○	■	□	D	▽							
۷	پرونده مربوطه مختومه می گردد.					○	■	□	D	▽							
۸	چنانچه مشترک مراجعه ننماید ، سایر اشتراکها به موجب ماده ۳۹ آیین نامه تقاضا و اشتراک تلفن قطع می گردد.					●	■	□	D	▽							



وضع موجود											نام واحد	حقوقی
*											شرح فرایند	پیگیری پرونده های لاصولی آبونمان
۸۵/۱۱/۱۸											تاریخ آخرین بازنگری	۱-۰-۸-۳-۰۳/۰۱
ساده کردن	شخص	ترکیب	هدف	زمان	مسافت	عمل	حرکت	بازرسی	تایید	بازنگری	شرح مراحل	ردیف
						○	◡	□	D	▽	چنانچه مشترک دارای اشتراک دیگری نباشد مراتب بدهکاری به آدرس مشترک طی فرم اخطار به مشترک (F115) ارسال می گردد.	۹
						○	◡	□	D	▽	مشترک پس از ارسال اخطار مراجعه می نماید.	۱۰
						○	◡	□	D	▽	واحد حقوقی پرونده را مختومه می نماید.	۱۱
						●	◡	□	D	▽	چنانچه مشترک مدیون هیچ گونه مراجعه ای ننماید ، واحد حقوقی نسبت به طرح دعوی در مرجع ذی صلاح اقدام نموده و ادامه فعالیت مطابق به فعالیت ۱-۰-۸-۳-۰۲ ( تنظیم دادخواست و ارائه آن به محاکم عمومی حقوقی حوزه قضایی تا اجرای کامل حکم ) انجام می گیرد.	۱۲
						○	◡	□	D	▽	واحد حقوقی مراتب وصول بدهیها را طی لیستی به مدیر عامل به صورت سیکل سه ماهه یا ۶ ماهه گزارش می نماید.	۱۳