



شرکت مخابرات استان همدان

## استرداد ودیعه تلفن وضع پیشنهادی

تاریخ تهیه: ۸۵/۴/۴

شماره بازنگری: ۰۵

تاریخ آخرین بازنگری: ۸۶/۲/۲

تعداد کل صفحات: ۹

واحد: امورمشترکین

شماره مدرک: ۵-۰-۱-۲۵

<p>تهیه و تنظیم: مریم طالبیانی تاریخ: امضاء:</p>	<p>رئیس گروه بهبود روشهای کاری: مهدی رهبر حوزه: مخابرات مرکز استان تاریخ: امضاء:</p>
<p>تصویب کننده: قاسم نظری پویا تاریخ: امضاء:</p>	<p>تأیید کننده: حسن شیرازی تاریخ: امضاء:</p>



فرم شرح فرایند

F025/01

وضع پیشنهادی

شرح فرایند: استرداد ودیعه تلفن

تاریخ آخرین بازنگری: ۸۶/۲/۲

شماره صفحه: ۱ از ۳

مدارک لازم جهت انجام فعالیت استرداد ودیعه تلفن

فرم مربوطه

زمان لازم: از ۷۲ ساعت الی ۲ ماه ( بستگی به داشتن ارتباط بین الملل )

شرایط و ضوابط: —

شروع

مراجعه به مرکز تلفن مربوطه توسط متقاضی استرداد ودیعه تلفن

اقدام نسبت به ارائه درخواست به رئیس مرکز و اخذ دستور استرداد از رئیس مرکز توسط متقاضی

صدور دستور مقتضی برای متصدی و بایگان امورمشترکین توسط رئیس مرکز

اقدام نسبت به بررسی پرونده و احراز هویت مشترک توسط متصدی

A

در صورت عدم وجود مغایرت ، اقدام نسبت به اخذ تسویه حساب آبونمان بروز و استعلام وضعیت ارتباط بین الملل از سالن دستگاه توسط متصدی

ارتباط بین الملل در دوره آبونمان جاری وجود دارد؟

NO

پس از اخذ تسویه حساب آبونمان ، ثبت مراتب تخلیه در سیستم جامع به علت استرداد ودیعه توسط متصدی

پیرخانه

پس از دریافت اطلاعات تخلیه ، ضمن تأیید ، اقدام نسبت به ثبت کنتور ، لغو سرویسهای ویژه و باز نمودن صفر بین الملل توسط سالن دستگاه ( وصل تلفن با هماهنگی MDF صورت می پذیرد. )

Yes

پس از تأیید ، ارسال اطلاعات برای MDF توسط سالن دستگاه



## فرم شرح فرایند

F025/01

### وضع پیشنهادی

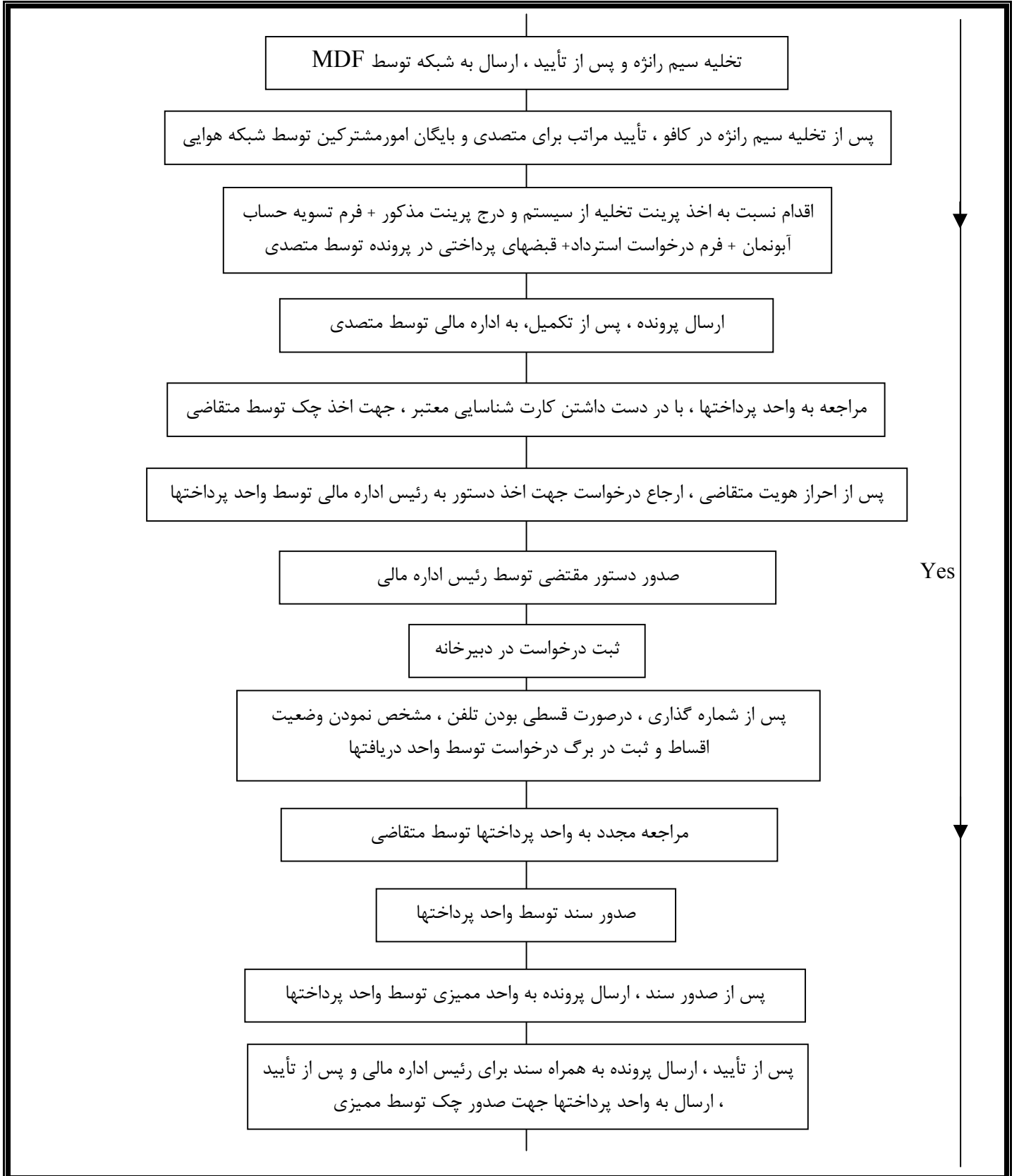
نام واحد: امور مشترکین

تاریخ آخرین بازنگری: ۸۶/۲/۲

شرح فرایند: استرداد ودیعه تلفن

شماره فرایند: ۵-۰-۱-۱-۲۵/۰۵

شماره صفحه: ۳ از ۲



Yes



## فرم شرح فرایند

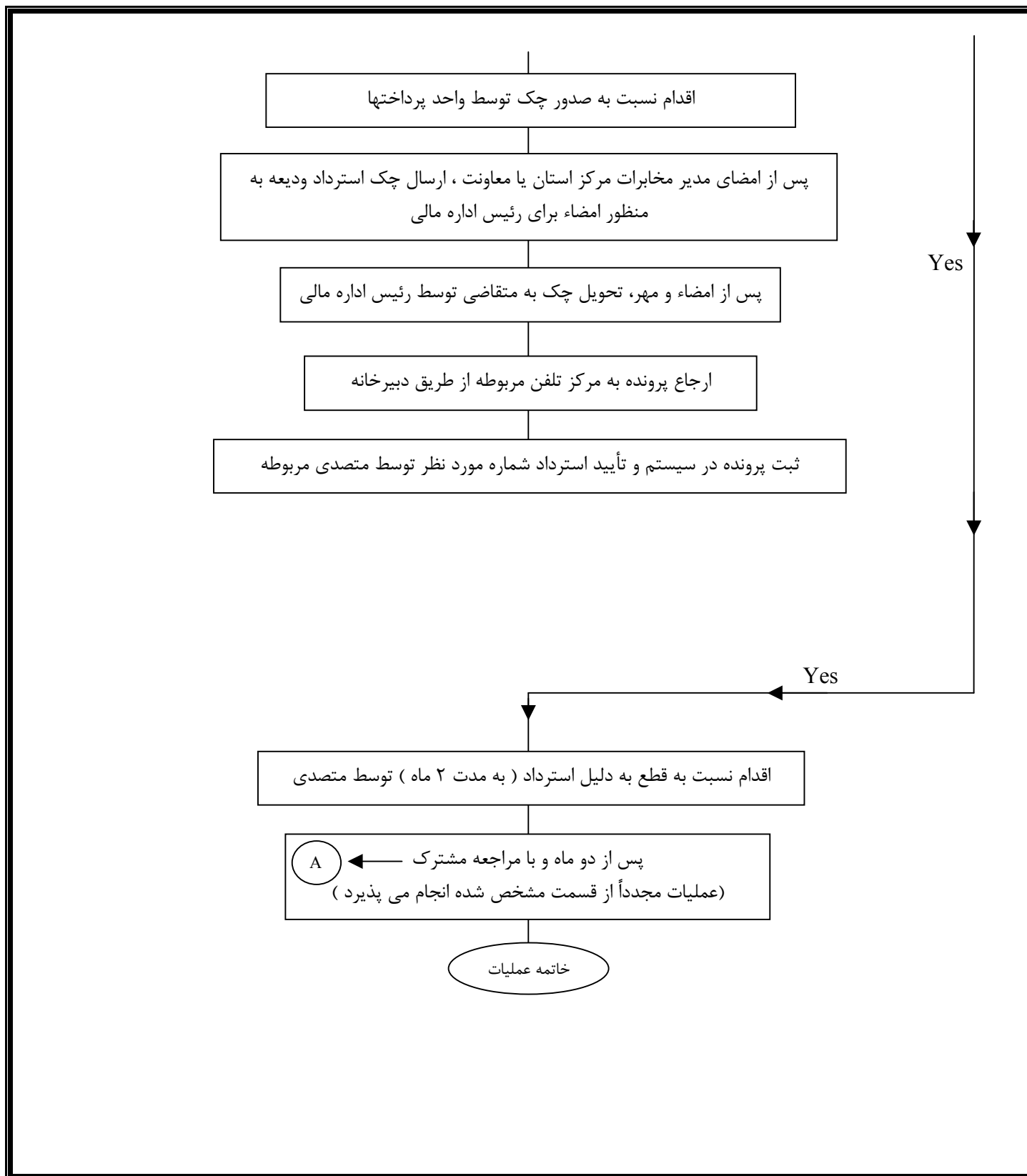
F025/01

### وضع پیشنهادی

شرح فرایند: استرداد ودیعه تلفن

تاریخ آخرین بازنگری: ۸۶/۲/۲

شماره صفحه: ۳ از ۳





## شرح نوشتاری نمودار جریان کار

## وضع پیشنهادی

۱	متقاضی استرداد ودیعه تلفن ، به مرکز تلفن مربوطه مراجعه می نماید.	۱۶	درخواست در دبیرخانه ثبت می گردد.
۲	متقاضی نسبت به ارائه درخواست به رئیس مرکز و اخذ دستور استرداد از رئیس مرکز اقدام می نماید.	۱۷	پس از شماره گذاری ، در صورت قسطی بودن تلفن ، وضعیت اقساط توسط واحد دریافتها مشخص و در برگ درخواست ثبت می گردد.
۳	رئیس مرکز برای متصدی و بایگان امورمشترکین دستور مقتضی صادر می نماید.	۱۸	متقاضی مجدداً به واحد پرداختها مراجعه می نماید.
۴	متصدی نسبت به بررسی پرونده و احراز هویت مشترک اقدام می نماید.	۱۹	واحد پرداختها سند را صادر می نماید.
۵	در صورت عدم وجود مغایرت متصدی نسبت به اخذ تسویه حساب آبونمان بروز و استعلام وضعیت ارتباط بین الملل از سالن دستگاه اقدام می نماید.	۲۰	واحد پرداختها ، پس از صدور سند ، پرونده را به واحد ممیزی ارسال می دارد.
۶	در صورتی که ارتباط بین الملل در دوره آبونمان جاری وجود نداشته باشد ، متصدی پس از اخذ تسویه حساب آبونمان مراتب تخلیه به علت استرداد ودیعه را در سیستم جامع وارد می نماید.	۲۱	ممیزی ، پس از تأیید ، پرونده را به همراه سند برای رئیس اداره مالی ارسال می نماید.
۷	سالن دستگاه پس از دریافت اطلاعات تخلیه ، ضمن تأیید ، نسبت به ثبت کنتور ، لغو سرویسهای ویژه و باز نمودن صفر بین الملل اقدام می نماید (وصل تلفن با هماهنگی MDF صورت می پذیرد)	۲۲	سند پس از تأیید برای صدور چک به واحد پرداختها ارسال می گردد.
۸	پس از تأیید، اطلاعات برای MDF ارسال میگردد.	۲۳	واحد پرداختها نسبت به صدور چک اقدام می نماید.
۹	MDF، تخلیه سیم رانژه را انجام می دهد و پس از تأیید به شبکه ارسال می نماید.	۲۴	چک استرداد ودیعه پس از امضای مدیر مخابرات مرکز استان یا معاونت به منظور امضاء برای رئیس اداره مالی ارسال می گردد.
۱۰	شبکه هوایی پس از تخلیه سیم رانژه در کافو ، مراتب را برای متصدی و بایگان امورمشترکین تأیید می نماید.	۲۵	رئیس اداره مالی پس از امضاء و مهر ، چک را به متقاضی تحویل می نماید.
۱۱	متصدی نسبت به اخذ پرینت تخلیه از سیستم اقدام نموده و آن را به همراه فرم تسویه حساب آبونمان ، فرم درخواست استرداد و قبضهای پرداختی در پرونده درج می نماید.	۲۶	پرونده از طریق دبیرخانه به مرکز تلفن مربوطه ارجاع می گردد.
۱۲	متصدی ، پرونده را پس از تکمیل به اداره مالی ارسال می نماید.	۲۷	متصدی مربوطه پرونده را در سیستم ثبت می نماید.
۱۳	متقاضی به واحد پرداختها ، با در دست داشتن کارت شناسایی، جهت اخذ چک مراجعه می نماید.	۲۸	متصدی مربوطه شماره مورد نظر را تأیید استرداد می نماید.
۱۴	واحد پرداختها ، پس از احراز هویت متقاضی ، درخواست را جهت اخذ دستور به رئیس اداره مالی ارجاع می نماید.	۲۹	در صورت وجود ارتباط بین الملل ، ابتدا متصدی نسبت به قطع به دلیل استرداد ( به مدت ۲ ماه ) اقدام می نماید.
۱۵	رئیس اداره مالی ، دستور مقتضی را صادر می نماید.	۳۰	پس از دو ماه ، مراجعه مشترک عملیات مجدداً با بررسی پرونده، از ابتدا انجام می پذیرد.



نمودار جریان کار

F491/01

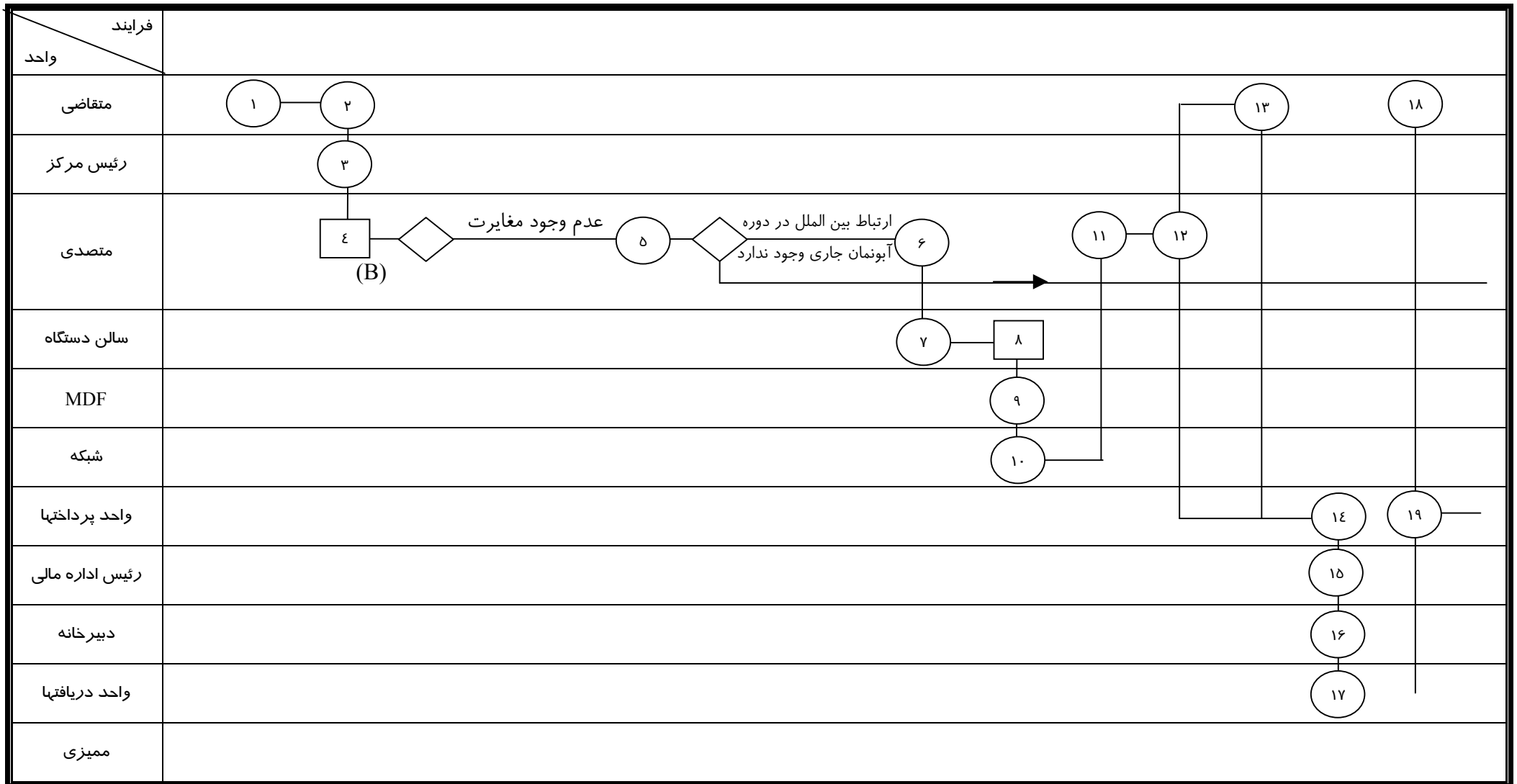
وضع پیشنهاد

تاریخ آخرین بازنگری: ۸۶/۲/۲

شماره صفحه: ۱ از ۱

شرح فرایند: استرداد ودیعه تلفن

شماره فرایند: ۵-۰-۱-۱-۲۵/۰۵





شرکت مخابرات استان همدان

نام واحد: امورمشترکین

شماره فرایند: ۵-۰-۱-۱-۲۵/۰۵

نمودار جریان کار

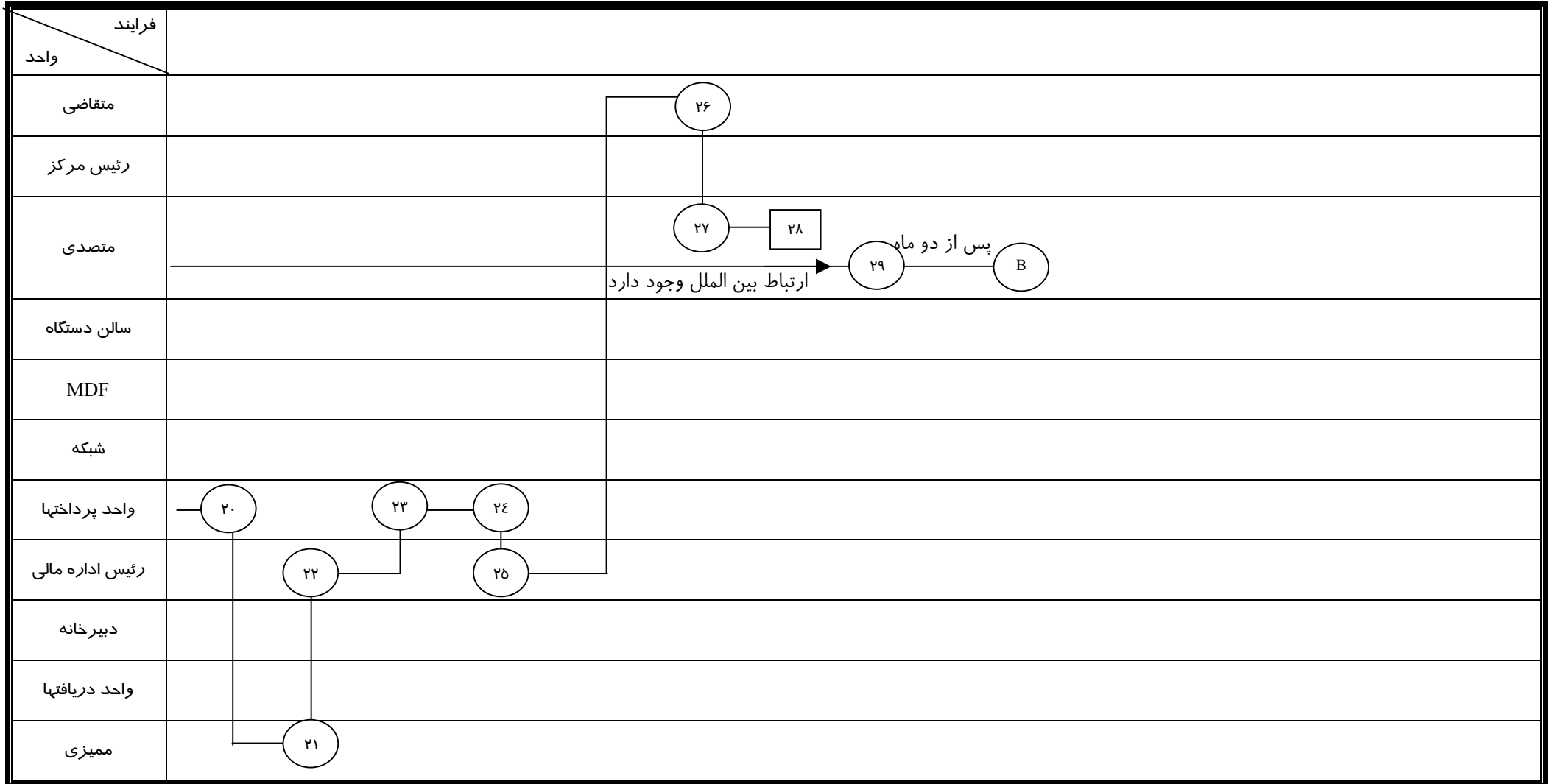
F491/01

وضع پیشنهادی

شرح فرایند: استرداد ودیعه تلفن

تاریخ آخرین بازنگری: ۸۶/۲/۲

شماره صفحه: ۲ از ۲





## نمودار مراحل کار

F490/01

شماره صفحه: ۱ از ۳

نام واحد		امور مشترکین		خلاصه‌ی اطلاعات						
شرح فرایند		استرداد ودیعه تلفن		روش موجود	روش پیشنهادی	صرفه جویی				
شماره فرایند		۵-۰۰-۱-۲۵/۰۵		تعداد مراحل عمل	۲۱	۱۷	+۴			
تاریخ آخرین بازنگری		۸۶/۲/۲		تعداد مراحل حمل و نقل	۷	۹	+۲			
وضع موجود				تعداد مراحل بازرسی	۱	۲	+۱			
				تعداد مراحل تأخیر	—	—	—			
وضع پیشنهادی		*		تعداد مراحل بایگانی انبار کردن	۲	—	-۱			
				زمان بر حسب دقیقه						
				مسافت بر حسب متر						
ردیف	شرح مراحل					عمل	شکل	بزرگساز	نشان	بایگانی
	ساده کردن	شخص	ترکیب	هدف	زمان					
۱	متقاضی استرداد ودیعه تلفن ، به مرکز تلفن مربوطه مراجعه می نماید.									
۲	متقاضی نسبت به ارائه درخواست به رئیس مرکز و اخذ دستور استرداد از رئیس مرکز اقدام می نماید.									
۳	رئیس مرکز برای متصدی و بایگان امور مشترکین دستور مقتضی صادر می نماید.									
۴	متصدی نسبت به بررسی پرونده و احراز هویت مشترک اقدام می نماید.									
۵	در صورت عدم وجود مغایرت متصدی نسبت به اخذ تسویه حساب آبونمان بروز و استعمال وضعیت ارتباط بین الملل از سالن دستگاه اقدام می نماید.									
۶	در صورتی که ارتباط بین الملل در دوره آبونمان جاری وجود نداشته باشد ، متصدی پس از اخذ تسویه حساب آبونمان مراتب تخلیه به علت استرداد ودیعه را در سیستم جامع وارد می نماید.									
۷	سالن دستگاه پس از دریافت اطلاعات تخلیه ، ضمن تأیید ، نسبت به ثبت کنتور ، لغو سرویسهای ویژه و باز نمودن صفر بین الملل اقدام می نماید . (وصل تلفن با هماهنگی MDF صورت می پذیرد)									
۸	پس از تأیید، اطلاعات برای MDF ارسال میگردد.									
۹	MDF، تخلیه سیم رانژه را انجام می دهد و پس از تأیید به شبکه ارسال می نماید.									
۱۰	شبکه هوایی پس از تخلیه سیم رانژه در کافو ، مراتب را برای متصدی و بایگان امور مشترکین تأیید می نماید.									





نام واحد						وضع موجود					امور مشترکین		شرح فرایند	
						وضع پیشنهادی *					استرداد ودیعه تلفن			
۸۶/۲/۲						تاریخ آخرین بازنگری					۵-۰-۱-۱-۲۵		شماره فرایند	
ساده کردن	شخص	ترکیب	حذف	زمان	مسافت	عمل	حرکت	بازرسی	تأیید	بایگانی	شرح مراحل		ردیف	
						●	◡	□	D	▽	متصدی نسبت به اخذ پرینت تخلیه از سیستم اقدام نموده و آن را به همراه فرم تسویه حساب آبونمان ، فرم درخواست استرداد و قبضهای پرداختی در پرونده درج می نماید.		۱۱	
						○	◡	□	D	▽	متصدی ، پرونده را پس از تکمیل به اداره مالی ارسال می نماید.		۱۲	
						○	◡	□	D	▽	متقاضی به واحد پرداختها ، با در دست داشتن کارت شناسایی ، جهت اخذ چک مراجعه می نماید.		۱۳	
						●	◡	□	D	▽	واحد پرداختها ، پس از احراز هویت متقاضی ، درخواست را جهت اخذ دستور به رئیس اداره مالی ارجاع می نماید.		۱۴	
						●	◡	□	D	▽	رئیس اداره مالی ، دستور مقتضی را صادر می نماید.		۱۵	
						●	◡	□	D	▽	درخواست در دبیرخانه ثبت می گردد.		۱۶	
						●	◡	□	D	▽	پس از شماره گذاری ، در صورت قسطی بودن تلفن ، وضعیت اقساط توسط واحد دریافتها مشخص و در برگ درخواست ثبت می گردد.		۱۷	
						○	◡	□	D	▽	متقاضی مجدداً به واحد پرداختها مراجعه می نماید.		۱۸	
						●	◡	□	D	▽	واحد پرداختها سند را صادر می نماید.		۱۹	
						○	◡	□	D	▽	واحد پرداختها، پس از صدور سند ، پرونده را به واحد ممیزی ارسال می دارد.		۲۰	
						○	◡	□	D	▽	ممیزی، پس از تأیید، پرونده را به همراه سند برای رئیس اداره مالی ارسال می نماید.		۲۱	
						○	◡	□	D	▽	سند پس از تأیید برای صدور چک به واحد پرداختها ارسال می گردد.		۲۲	
						●	◡	□	D	▽	واحد پرداختها نسبت به صدور چک اقدام می نماید.		۲۳	
						○	◡	□	D	▽	چک استرداد ودیعه پس از امضای مدیر مخابرات مرکز استان یا معاونت به منظور امضاء برای رئیس اداره مالی ارسال می گردد.		۲۴	
						●	◡	□	D	▽	رئیس اداره مالی پس از امضاء و مهر ، چک را به متقاضی تحویل می نماید.		۲۵	



## نمودار مراحل کار

F490/01

										نام واحد	امور مشترکین	وضع موجود		
										شرح فرایند	استرداد ودیعه تلفن	وضع پیشنهادی		
										شماره فرایند	۵-۰-۱-۱-۲۵	تاریخ آخرین بازنگری		
										۸۶/۲/۲				
ساده کردن	شخص	ترکیب	حذف	زمان	مسافت	عمل	حرکت	بازرسی	تثا	بازگشت	شرح مراحل	ردیف		
						○	◡	□	D	▽			پرونده از طریق دبیرخانه به مرکز تلفن مربوطه ارجاع می گردد.	۲۶
						●	◡	□	D	▽			متصدی مربوطه پرونده را در سیستم ثبت می نماید.	۲۷
						○	◡	■	D	▽			متصدی مربوطه شماره مورد نظر را تأیید استرداد می نماید.	۲۸
						●	◡	□	D	▽			در صورت وجود ارتباط بین الملل ، ابتدا متصدی نسبت به قطع به دلیل استرداد ( به مدت ۲ ماه ) اقدام می نماید.	۲۹
						○	◡	□	D	▽			پس از دو ماه ، بامراجعه مشترک عملیات مجدداً با بررسی پرونده، از ابتدا انجام می پذیرد.	۳۰