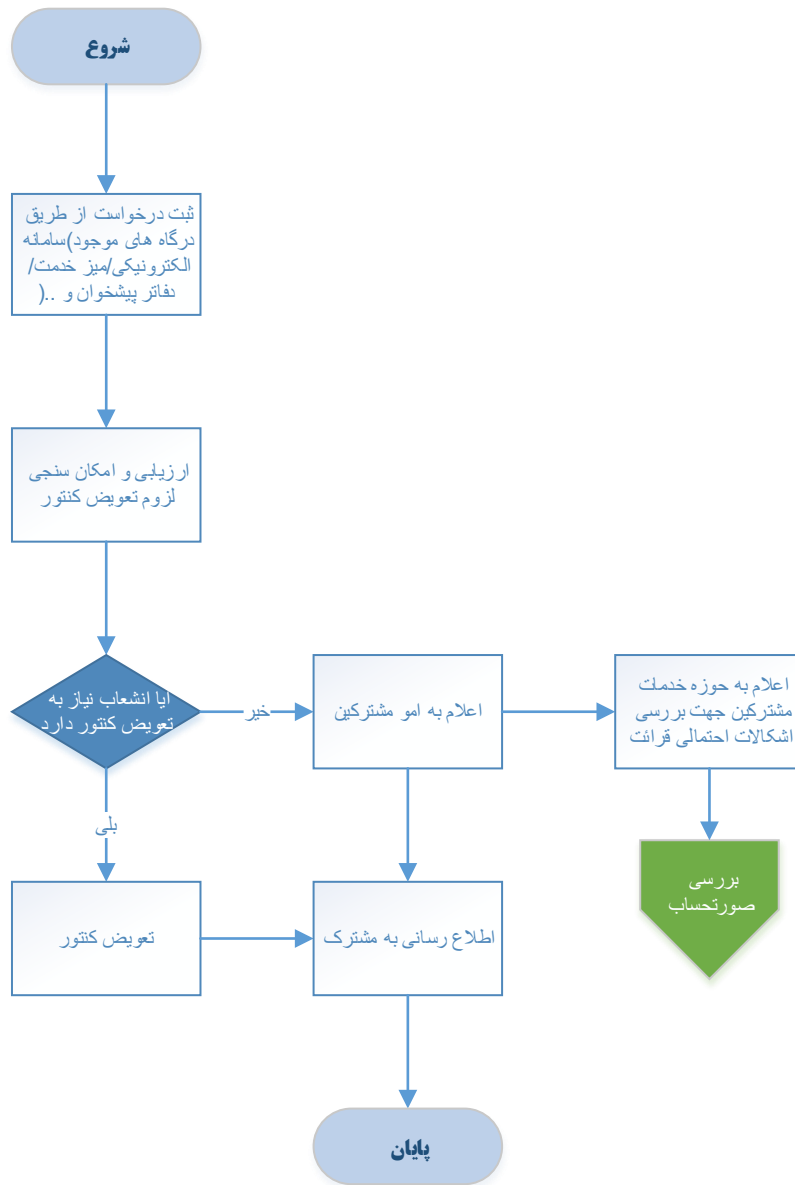




## فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| 1- عنوان خدمت: <b>تعویض کنتور آب</b>  |   | 2- شناسه خدمت: 15031453109  |  |
| 3- ارائه دهنده خدمت   | نام دستگاه اجرایی: <b>شرکت های آب و فاضلاب استانی</b>   |   |  |
|   | نام دستگاه مادر: <b>شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور</b>  |   |  |
| 4- مشخصات خدمت  | شرح خدمت<br>این فرآیند برای ارائه خدمت جایگزین نمودن کنتور جدید بجای کنتور خراب و یا فرسوده با رعایت بند 38-4 آئین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب شرکت به کار می رود.   |   |  |
|   | نوع خدمت<br><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C)<br><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B)<br><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)  |   |  |
|   | ماهیت خدمت<br><input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی<br><input type="checkbox"/> تصدی گری  |   |  |
|   | سطح خدمت<br><input checked="" type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> منطقه ای<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهری<br><input type="checkbox"/> روستایی  |   |  |
|   | رویداد مرتبط با:<br><input checked="" type="checkbox"/> تولد<br><input type="checkbox"/> آموزش<br><input type="checkbox"/> سلامت<br><input type="checkbox"/> مالیات<br><input type="checkbox"/> کسب و کار<br><input type="checkbox"/> تامین اجتماعی<br><input type="checkbox"/> ثابت مالکیت |   |  |
|   | نحوه آغاز خدمت<br><input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت<br><input checked="" type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص<br><input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص<br><input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه<br><input type="checkbox"/> سایر: ...                           |   |  |
|   | مدارک لازم برای انجام خدمت<br><b>شماره اشتراک/پرونده ملک مورد تقاضا</b>   |   |  |
|   | قوانین و مقررات بالادستی<br><b>آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب</b><br><b>تعرفه ها و دستورالعمل های ابلاغی</b>   |   |  |
|   | آمار تعداد خدمت گیرندگان<br><b>متوسط 50 هزار خدمت در سال</b><br><b>5 روز</b><br><b>متوسط مدت زمان ارائه خدمت:</b>   |   |  |
|   | تواتر<br><input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ( بنا به ضرورت )<br>... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال   |   |  |
| 5- جزئیات خدمت  | تعداد بار مراجعه حضوری<br>---   |   |  |
|   | هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان<br><b>بدون هزینه</b>   |   |  |
|   | مبلغ (مبالغ)<br>شماره حساب (های) بانکی<br>پرداخت بصورت الکترونیک<br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>  |   |  |
| 6- نحوه دسترسی به خدمت  | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن<br><a href="https://www.abfa-mazandaran.ir">https://www.abfa-mazandaran.ir</a>   |   |  |
|   | نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:<br><b>سامانه خدمات مشترکین</b>  |   |  |
|   | مراحل خدمت  |   | نوع ارائه  |
|   | در مرحله اطلاع رسانی خدمت   |   | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی |
| <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه |   | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک<br><input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |  |
| مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی                     |   | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر:  |  |
|   |   | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی<br><b>ذکر ضرورت مراجعه حضوری</b>   |  |

|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
|  | در مرحله درخواست خدمت  | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input checked="" type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)            |   |
|  |  | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی        | ذکر ضرورت مراجعه حضوری<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر: تحویل مجوزها لازم از دستگاههای مرتبط   | مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی |
|  | مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)  | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)   |   |
|  |  | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی        | ذکر ضرورت مراجعه حضوری  |   |
|  | در مرحله ارائه خدمت  | <input type="checkbox"/> الکترونیکی            | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واکذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input checked="" type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |   |
|  |  | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی        | ذکر ضرورت مراجعه حضوری<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد<br><input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک<br><input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب<br><input type="checkbox"/> سایر:  | مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهرستانی |
| 7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای) | نام سامانه های دیگر  | فیلدهای مورد تبادل                             |   |   |
|  |  | استعلام الکترونیکی                             | استعلام الکترونیکی  | استعلام غیر الکترونیکی  |
| 8- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر      | نام دستگاه دیگر  | نام سامانه های دستگاه دیگر                     | فیلدهای مورد تبادل  | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)   |
|  |  |  |   | <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده  |
| 9- عناوین فرایندهای                        | 1- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) و تخصیص کد پیگیری/کارتابل       |  |   |   |
|  | 2- ارزیابی و امکان سنجی لزوم تعویض کنتور آب  |  |   |   |
|  | 3- انجام تعویض کنتور   |  |   |   |
|  | 4- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل: (پرتال، پیام کوتاه، ایمیل، تلفن گویا) |  |   |   |



|              |                 |        |                                      |
|--------------|-----------------|--------|--------------------------------------|
| واحد مربوط : | پست الکترونیک : | تلفن : | نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم : |
|--------------|-----------------|--------|--------------------------------------|