



1- عنوان خدمت: درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب		2- شناسه خدمت: 15031453114		
3- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت های آب و فاضلاب استانی			
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور			
4- مشخصات خدمت	شرح خدمت این فرآیند برای ارائه خدمت بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب با رعایت مفاد بند 30-4 و 31-4 آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب صورت می پذیرد.			
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت	<input type="checkbox"/> حاکمیتی <input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری		
	سطح خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی		
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت		
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	شماره اشتراک/پرنده ملک مورد تقاضا		
	قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب تعرفه های ابلاغی سالیانه		
	5- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	200 هزار خدمت در سال	
		متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	آنی	
تواتر		<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
تعداد بار مراجعه حضوری		----		
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
6- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن https://www.abfa-mazandaran.ir			
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه خدمات مشترکین			
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه

مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:		<input type="checkbox"/> دیگر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: <input checked="" type="checkbox"/> عناوین مشابه دفتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) </div> <div style="width: 45%; text-align: right;"> <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی </div> </div> <p style="text-align: center;">در مرحله درخواست خدمت</p>						
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:		<input type="checkbox"/> دیگر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) </div> <div style="width: 45%; text-align: right;"> <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی </div> </div> <p style="text-align: center;">مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>						
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی			<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: <input checked="" type="checkbox"/> عناوین مشابه دفتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) </div> <div style="width: 45%; text-align: right;"> <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی </div> </div> <p style="text-align: center;">در مرحله ارائه خدمت</p>
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:		<input type="checkbox"/> دیگر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی		
استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل			نام سامانه های دیگر
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
نام دستگاه دیگر	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> برخط online </div> دستگاهی (Batch)					
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:						

<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<p>9- عناوین و ایندهای</p> <p>1- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل و بررسی مدارک</p> <p>2- ارزیابی اشعب و بررسی صورتحساب های صادره</p> <p>3- انجام اصلاحات صورتحساب در صورت نیاز</p> <p>4- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل: (پرتال ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا)</p>						
<p>10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت</p> <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست از طریق درگاه های موجود (سامانه الکترونیکی/میز خدمت/ دفاتر پیشخوان و...)] Step1 --> Step2[اطلاع رسانی به مشترک و صدور کد رهگیری] Step1 --> Step3[ارزیابی اشعب و بررسی صورت حساب های صادره] Step3 --> Step4[انجام اصلاحات اشعب در صورت نیاز] Step4 --> Step5[اطلاع رسانی به مشترک] Step5 --> End([پایان]) </pre>						
واحد مربوط :	پست الکترونیک :	تلفن :	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم :			