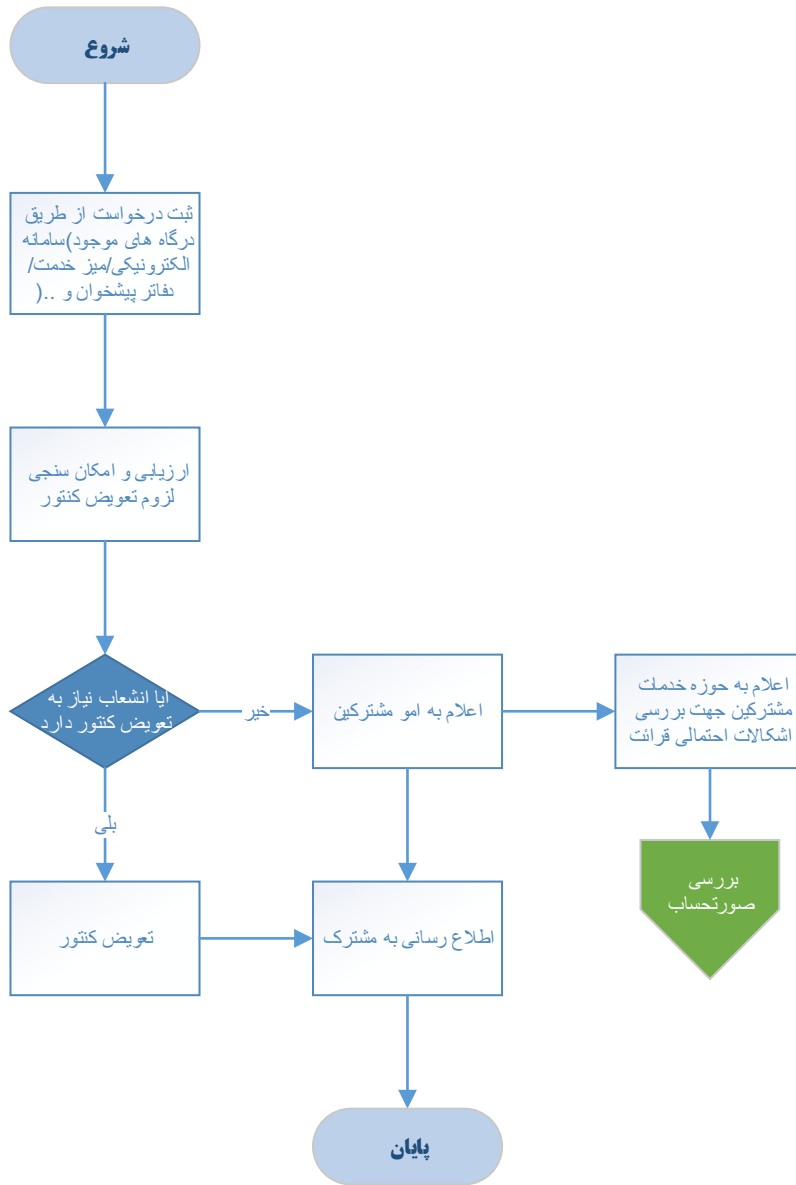




## فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

|                                       |   |   |   |  |
|---------------------------------------|---|---|---|--|
| ۱- عنوان خدمت : <b>تعویض کنتور آب</b> |   | ۲- شناسه خدمت : ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۹   |   |  |
| ۳- ارائه دهنده خدمت                   | نام دستگاه اجرایی: <b>شرکت های آب و فاضلاب شهری و روستایی</b>   |   |   |  |
|                                       | نام دستگاه مادر: <b>شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور</b>  |   |   |  |
| ۴- مشخصات خدمت                        | شرح خدمت<br>این فرآیند برای ارائه خدمت جایگزین نمودن کنتور جدید بجای کنتور خراب و یا فرسوده با رعایت بند ۲۸-۴ آئین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب شرکت به کار می رود.                             |   |   |  |
|                                       | نوع خدمت  | <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (GTC)<br><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (GTB)<br><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (GTG)  |   |  |
|                                       | ماهیت خدمت  | <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی<br><input type="checkbox"/> تصدی گری  |   |  |
|                                       | سطح خدمت  | <input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> منطقه ای<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input checked="" type="checkbox"/> شهری<br><input checked="" type="checkbox"/> روستایی   |   |  |
|                                       | رویداد مرتبط با:  | <input 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<br><input checked="" type="checkbox"/> تاسیسات شهری<br><input type="checkbox"/> بیمه<br><input type="checkbox"/> ازدواج<br><input type="checkbox"/> بازنشستگی<br><input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها<br><input type="checkbox"/> وفات<br><input type="checkbox"/> سایر |   |  |
|                                       | نحوه آغاز خدمت  | <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت<br><input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص<br><input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص<br><input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه<br><input type="checkbox"/> سایر: ...   |   |  |
|                                       | مدارک لازم برای انجام خدمت  | شماره شناسایی انشعاب  |   |  |
|                                       | قوانین و مقررات بالادستی  | آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب<br>تعرفه ها و دستورالعمل های ابلاغی   |   |  |
|                                       | آمار تعداد خدمت گیرندگان  | متوسط ۵۰ هزار خدمت در سال   |   |  |
|                                       | متوسط مدت زمان ارائه خدمت:  | ۵ روز   |   |  |
| تواتر                                 | <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه<br><input type="checkbox"/> ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال<br><input type="checkbox"/> (بنا به ضرورت) |   |   |  |
| تعداد بار مراجعه حضوری                | ---   |   |   |  |
| ۵- جزئیات خدمت                        | هزینه ارائه خدمت (ریال) به  | مبلغ (مبالغ)  |   |  |
|                                       | خدمت گیرندگان   | بدون هزینه  |   |  |
|                                       |   | شماره حساب (های) بانکی<br>پرداخت بصورت الکترونیک<br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>  |   |  |
| ۶- نحوه دسترسی به خدمت                | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن<br><a href="https://esd.abfa-iland.ir/">https://esd.abfa-iland.ir/</a>   |   |   |  |
|                                       | نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:<br>میز خدمت الکترونیکی  |   |   |  |
|                                       | مراحل خدمت  | نوع ارائه   | رسانه ارتباطی خدمت  |  |
|                                       | در مرحله اطلاع رسانی خدمت   | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی  | <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) | <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)<br><input type="checkbox"/> ارسال پستی<br><input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه  |
|                                       |   | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی   | <input type="checkbox"/> حضوری<br><input type="checkbox"/> غیر حضوری  | <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   |   |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input type="checkbox"/> غیر 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 واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input checked="" type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |  | در مرحله درخواست خدمت  |  |
| 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: تحویل مجوزها لازم از دستگاههای مرتبط  |  | ذکر ضرورت مراجعه حضوری   |  | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی  |  |
|  |  | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP)<br><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)  |  | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی  |  | مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)  |  |
|  |  | <input 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 type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه<br><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان<br>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:<br><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان<br><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |  | <input type="checkbox"/> الکترونیکی  |  | در مرحله ارائه خدمت  |  |
| مراجعه به دستگاه:<br><input type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> سایر: <b>تعویض کنتور</b>   |  | ذکر ضرورت مراجعه حضوری   |  | <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی   |  |
| استعلام غیر الکترونیکی   |  | استعلام الکترونیکی   |  | نام سامانه های دیگر  |  | ۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (ناکچهای)   |  |
| استعلام غیر الکترونیکی   |  | استعلام الکترونیکی   |  | نام سامانه های دیگر  |  | ۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر  |  |
| اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:  |  | استعلام الکترونیکی   |  | نام سامانه های دیگر  |  | ۹- عنوان فرایندهای   |  |
| <input type="checkbox"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده   |  | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  |  | نام دستگاه دیگر  |  | ۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) و تخصیص کد پیگیری<br>۲- ارزیابی و امکان سنجی لزوم تعویض کنتور آب<br>۳- انجام تعویض کنتور<br>۴- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل: (پرتال، پیام کوتاه، ایمیل، تلفن گویا) جهت پیگیری |  |



|   |  |                              |   |
|---|--|------------------------------|---|
| <p>واحد مربوط:<br/>فن آوری اطلاعات و توسعه دولت الکترونیک</p> | <p>پست الکترونیک:<br/>shakiba@nww.ir</p> | <p>تلفن:<br/>۰۲۱۸۹۶۰۳۶۱۳</p> | <p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:<br/>مهین شکیبا</p> |
|---|--|------------------------------|---|