



فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت : تغییر قطر انشعاب		۲- شناسه خدمت : ۱۵۰۳۳۵۷۶۰۰۰		
۳- آراء دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب استان لرستان			
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت این فرآیند برای ارائه خدمت افزایش یا کاهش قطر انشعاب موجود با رعایت مفاد بند ۲۱-۴ آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب صورت می پذیرد.			
	نوع خدمت	☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☒ خدمت به کسب و کار (G2B) ☒ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت	☒ تصدی گری ☐ حاکمیتی		
	سطح خدمت	☒ ملی ☐ منطقه ای ☐ استانی ☐ شهری ☐ روستایی		
	رویداد مرتبط با:	☒ تولد ☐ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☒ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه ها ☐ وفات ☐ سایر		
	نحوه آغاز خدمت	☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	مجوزهای لازم از دستگاه های مرتبط شماره اشتراک/پرونده ملک مورد تقاضا		
	قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب تعرفه ها و دستورالعمل های ابلاغی		
	۵- جزئیات خدمت	متوسط تعداد ۳۰۰ خدمت در سال ۴ روز متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		
		تواتر	☐ یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		یکبار		
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ☒ بر اساس تعرفه های ابلاغی ☐		
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن https://my.abfa-lorestan.ir/web/sdigroup/23				
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه خدمات مشترکین				
۶- نحوه دسترسی به خدمت	مراحل خدمت	نوع ارائه رسانه ارتباطی خدمت		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☒ الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☒ پیام کوتاه ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		
		☐ غیرالکترونیکی در صورت ضرورت کارشناسی	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:	
مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی				

جهاد کشاورزی	—	نامه مجوز واگذاری	—	☐ دستگاه ☒ مراجعه کننده
--------------	---	-------------------	---	---

۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) و تخصیص کد پیگیری / کارتابل و بررسی مدارک
	۲- ارزیابی و امکان سنجی تغییر قطر انشعاب در محل مورد تقاضا
	۳- صدور معرفی نامه به ارگانهای مرتبط جهت اخذ مجوزهای لازم
	۴- انجام محاسبات و صدور صورتحساب تغییر قطر و اعلام به متقاضی جهت پرداخت هزینه ها
	۵- پرداخت هزینه ها، اجرای عملیات تغییر قطر انشعاب
	۶- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل : (اینترنت ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا)

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

```

graph TD
    Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست از طریق درگاه های موجود (سامانه الکترونیکی/میز خدمت/ دفاتر پیشخوان و ...)]
    Step1 --> Step2[تخصیص کد پیگیری و اعلام کد به مشترک]
    Step2 --> Step3[ارزیابی و امکان سنجی تغییر قطر در محل]
    Step3 --> Decision1{امکان تغییر قطر دارد؟}
    Decision1 -- خیر --> Step4[اعلام به مشترک]
    Decision1 -- بلی --> Step5[صدور معرفی نامه به ارگان های مرتبط جهت اخذ مجوزهای لازم]
    Step5 --> Decision2{پاسخ استعلام مثبت است؟}
    Decision2 -- خیر --> Step6[عدم امکان انجام خدمت]
    Decision2 -- بلی --> Step7[انجام محاسبات و صدور صورتحساب هزینه تغییر قطر]
    Step7 --> Step8[اعلام هزینه به مشترک]
    Step8 --> Decision3{پرداخت هزینه ها؟}
    Decision3 -- خیر --> Step6
    Decision3 -- بلی --> Step9[اجرای عملیات تغییر قطر]
    Step9 --> End([پایان])
    Step4 --> End
    Step6 --> End
  
```


نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم :	تلفن :	پست الکترونیک :	واحد مربوط :
	۰۶۶۳۳۲۲۰۸۰۴ ۰۶۶۳۳۲۲۰۸۰۵ ۰۶۶۳۳۲۴۰۷۶۳	moshtarekin@abfa-lorestan.ir	معاونت خدمات مشترکین

