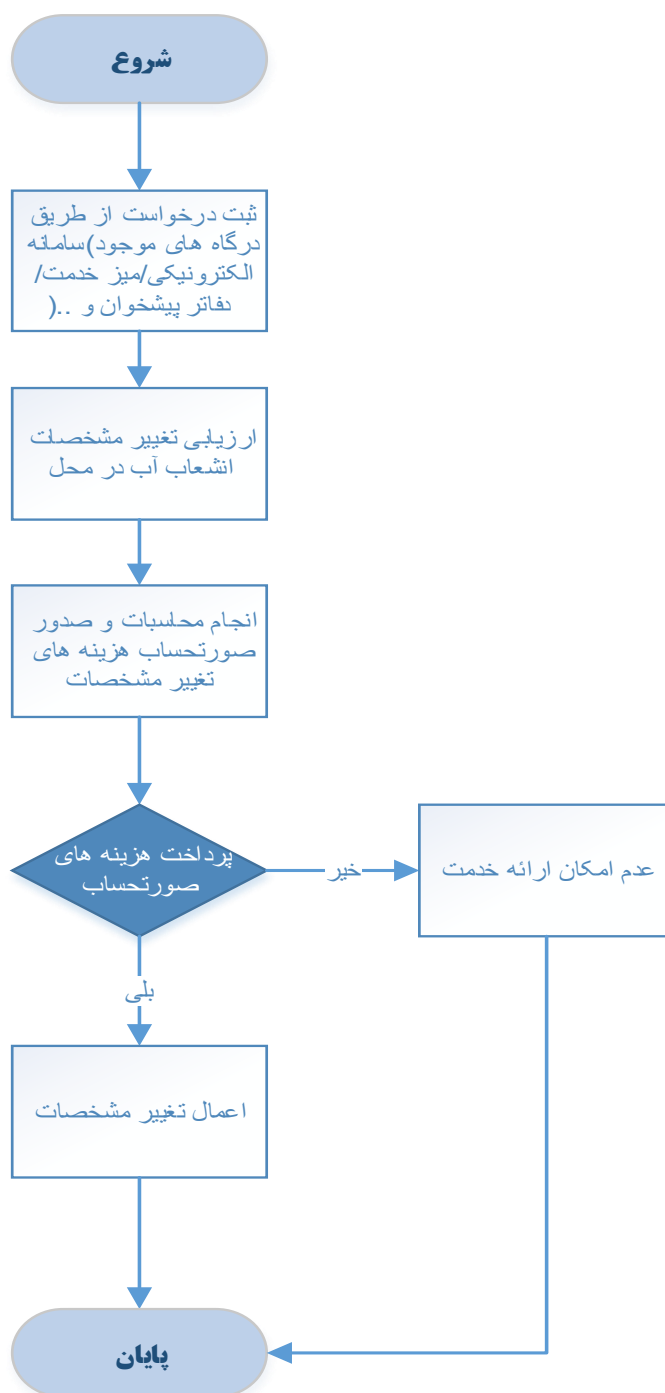


فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: تغییر مشخصات مشترکین آب و فاضلاب		۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۳۳۵۷۳۰۰۰		
۳- ارائه 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 تغییر مشخصات انشعاب موجود با رعایت مفاد بند ۲۹-۴ 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	اسناد مثبت به مالکیت، مدارک هویتی 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		
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	متوسط تعداد ۱۰۰۰ خدمت در سال ۳ روز		
	۵- جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	تواتر ☐ یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		یکبار		
هزینه ارایه خدمت (ریال)		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک		
به خدمت گیرندگان		بر اساس تعرفه های ابلاغی		
		☐		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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			
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☒ الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پیام کوتاه
		☐ غیرالکترونیکی	☐ حضوری ☐ تلفنی ☐ سایر:	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:
			مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	

	در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☒ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☒ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب سایر: تحویل مجوزها لازم از دستگاههای مرتبط ☐ ☐ ☐ ☐ دیگر ضرورت مراجعه حضوری	
		الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب سایر: ☐ ☐ ☐ ☐ دیگر ضرورت مراجعه حضوری	
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☒ پیام کوتاه ☒ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☒ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب سایر: ☐ ☐ ☐ ☐ دیگر ضرورت مراجعه حضوری	
		الکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☒ پیام کوتاه ☒ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☒ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب سایر: ☐ ☐ ☐ ☐ دیگر ضرورت مراجعه حضوری	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی استعلام غیر الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (انکهای اطلاعاتی) در دستگاه		نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر		نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)
۹- عناوین فرایندهای خدمت		۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل ۲- ارزیابی و پاسخ به تغییر مشخصات در محل ۳- انجام محاسبات و صدور صورتحساب و اعلام به متقاضی جهت پرداخت هزینه ها ۴- پرداخت هزینه ها و پاسخ به تغییر مشخصات تبصره: تغییر مشخصات شامل آدرس و شماره های تلفن و کد پستی بدون هزینه صورت می پذیرد. ۵- 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 :
معاونت خدمات مشترکین	moshtarekin@abfa-lorestan.ir	۰۶۶۳۳۲۲۵۸۰۴ ۰۶۶۳۳۲۲۵۸۰۵ ۰۶۶۳۳۲۴۰۷۶۳	

فرآیند تغییر مشخصات مشترک آب و فاضلاب

