

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت : تغییر مکان کنتور آب		۲- شناسه خدمت : ۱۵۰۳۳۵۸۰۰۰۰		
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 مکان کنتور آب موجود با رعایت مفاد بند ۲۶-۴ 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	آخرین قبض آب یا ارائه شماره اشتراک (پرونده) مجوزهای لازم از دستگاه های مرتبط اسناد مثبت مالکیت مدارک هویتی		
	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 ۱۰۰ خدمت در سال		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	۶ الی ۱۰ روز پس از اخذ مجوزهای حفاری و دریافت وجه از مشترک		
۵- جزئیات 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		
		☐		
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 ☐ غیر الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه
		☐ غیر الکترونیکی	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (انکهای سامانه ها)	نام سامانه های دیگر	در مرحله درخواست خدمت				☒ الکترونیکی ☐ غیر 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)
		☐ غیر الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	در صورت مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: تحویل مجوزها لازم از دستگاههای مرتبط ☐	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
		☐ غیر الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	در صورت مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: تحویل مجوزها لازم از دستگاههای مرتبط ☐	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
		☒ 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)	در صورت مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دیگر دستگاه	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اگر اعلام غیر الکترونیکی است، اعلام توسط:	اگر اعلام الکترونیکی است، اعلام توسط:	
	شهرداری / دهیاری	—	مجوز حفاری	—	☐ دستگاه ☒ مراجعه کننده	☐ دستگاه ☒ مراجعه کننده	
	شرکت ملی گاز	—	مجوز حفاری	—	☐ دستگاه ☒ مراجعه کننده	☐ دستگاه ☒ مراجعه کننده	
	اداره کل مخابرات	—	مجوز حفاری	—	☐ دستگاه ☒ مراجعه کننده	☐ دستگاه ☒ مراجعه کننده	
	پلیس راهور	—	مجوز راه و حفاری	—	☐ دستگاه ☒ مراجعه کننده	☐ دستگاه ☒ مراجعه کننده	

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 ...) ، تخصیص کد پیگیری /کارتابل و بررسی مدارک
۲- ارزیابی و امکان سنجی تغییر مکان کنتور در محل مورد تقاضا
۳- صدور معرفی نامه به ارگانهای مرتبط جهت اخذ مجوزهای لازم
۴- انجام محاسبات و صدور صورتحساب هزینه های تغییر مکان کنتور و اعلام به متقاضی جهت پرداخت
۵- پرداخت هزینه ها، اجرای عملیات تغییر مکان کنتور 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[تکمیل فرم درخواست خدمت و دریافت مدارک مثبت از مشترک]
    Step1 --> Step2[بررسی و تایید مدارک دریافتی از مشترک]
    Step2 --> Step3[ارسال مدارک دریافتی از مشترک به ابفا]
    Step3 --> Step4[تایید درخواست]
    Step3 --> Step5[رد درخواست]
    Step4 --> Step6[انجام عملیات مورد نظر]
    Step6 --> End([پایان])
    Step5 --> End

```

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم :	تلفن :	پست الکترونیک :	واحد مربوط :
	۰۶۶۳۳۲۲۵۸۰۴ ۰۶۶۳۳۲۲۵۸۰۵ ۰۶۶۳۳۲۴۰۷۶۳	moshtarekin@abfa-lorestan.ir	معاونت خدمات مشترکین

