

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت : تغییر کاربری انشعاب آب		۲- شناسه خدمت : ۱۵۰۳۳۵۷۲۰۰۰		
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 کاربری انشعاب موجود با رعایت مفاد بند ۳۲-۴ 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 تغییر کاربری شماره اشتراک/پرونده ملک مورد نظر		
	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 ۹۰۰+ خدمت در سال ۱ روز		
		تواتر ☐ یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) ... بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال		
تعداد بار مراجعه حضوری یکبار				
هزینه ارایه 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 مشتریان			
	مراحل خدمت	رسانه ارتباطی خدمت		
	نوع ارائه	در مرحله اطلاع رسانی خدمت		
۷- غیر الکترونیکی	الکترونیکی ☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☒ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه			
	غیر الکترونیکی ☐ در صورت ☒ مراجعه حضوری 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)			
		غیر الکترونیکی		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					
		اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☒ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐					
	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)			
		غیر الکترونیکی		در صورت مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐		
		مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی					
		اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☒ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐					
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (انکهای سامانه)	نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل					
		به خط online دسته ای (Batch)	استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی			
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	به خط online دسته ای (Batch)	استعلام الکترونیکی به خط online دسته ای (Batch)	اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:
	امور مساجد	—	نامه تخفیفات	—	☐	☐	☐ دستگاه ☒ مراجعه کننده
	بنیاد شهید و امور ایثارگران	—	نامه تخفیفات	—	☐	☐	☐ دستگاه ☒ مراجعه کننده
	ادارات بهزیستی و کمیته امداد	—	نامه تخفیفات	—	☐	☐	☐ دستگاه ☒ مراجعه کننده
۹- عناوین	۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری / کارتابل و بررسی مدارک ۲- ارزیابی تغییر کاربری انشعاب آب در محل مورد تقاضا						

	۳- انجام محاسبات و صدور صورتحساب هزینه های انشعاب و اعلام به متقاضی جهت پرداخت هزینه ها		
	۴- پرداخت هزینه ها، اعمال تغییر کاربری		
	۵- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل : (اینترنت ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا)		
	۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت <pre> graph TD A[ثبت درخواست از طریق درگاه های موجود (سامانه الکترونیکی/میز خدمت/ نفاتر پیشخوان و ..)] --> B[ارزیابی تغییر کاربری انشعاب آب در محل] B --> C[انجام محاسبات و صدور صورتحساب هزینه های تغییر کاربری] C --> D{پرداخت هزینه های صورتحساب} D -- خیر --> E[عدم امکان ارائه خدمت] D -- بلی --> F[اعمال تغییر کاربری] E --> G([پایان]) F --> G </pre>		
واحد مربوط : معاونت خدمات مشترکین	پست الکترونیک : moshtarekin@abfa-lorestan.ir	تلفن : ۰۶۶۳۳۲۲۵۸۰۴ ۰۶۶۳۳۲۲۵۸۰۵ ۰۶۶۳۳۲۴۰۷۶۳	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم :

