



|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1- عنوان خدمت : درخواست اعتراض به صورتحساب آب و فاضلاب |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2- شناسه خدمت : 15033584000                                                                                                                                                                                                                                 |                    |
| 3- ارائه دهنده خدمت                                    | نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب استان مرکزی                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |
|                                                        | نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |
| 4- مشخصات خدمت                                         | شرح خدمت                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |
|                                                        | این فرآیند برای ارائه خدمت بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب با رعایت مفاد بند 30-4 و 31-4 آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب صورت می پذیرد.                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |
|                                                        | نوع خدمت                                                                                                                                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C)<br><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B)<br><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)                                                        |                    |
|                                                        | ماهیت خدمت                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> حاکمیتی<br><input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری                                                                                                                                                                            |                    |
|                                                        | سطح خدمت                                                                                                                                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> ملی<br><input type="checkbox"/> منطقه ای<br><input type="checkbox"/> استانی<br><input type="checkbox"/> شهری<br><input 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"/> ثبت مالکیت |                    |
|                                                        | 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 اشتراک/پرنده ملک مورد تقاضا                                                                                                                                                                                                                           |                    |
|                                                        | قوانین و مقررات بالادستی                                                                                                                                                                                                                                               | آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب<br>تعرفه های ابلاغی سالیانه                                                                                                                                                                           |                    |
|                                                        | 5- جزئیات خدمت                                                                                                                                                                                                                                                         | آمار تعداد خدمت گیرندگان                                                                                                                                                                                                                                    | 30000 خدمت در سال  |
| متوسط مدت زمان ارایه خدمت:                             |                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1 روز                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |
| تواتر                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت)<br><input type="checkbox"/> بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال                                                                         |                    |
| تعداد بار مراجعه حضوری                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                        | یکبار                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |
| هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان               |                                                                                                                                                                                                                                                                        | مبلغ (مبالغ)<br>شماره حساب (های) بانکی<br>پرداخت بصورت الکترونیک<br>بدون هزینه                                                                                                                                                                              |                    |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |
|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |
| 6- نحوه دسترسی به خدمت                                 | آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |
|                                                        | <a href="https://sahel.abfamarkazi.ir">https://sahel.abfamarkazi.ir</a>                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |
|                                                        | 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                                   | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی<br><input 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"/> دستگاه<br><input type="checkbox"/> مراجعه کننده                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                             |  |                               |  |                                                            |                         |
| 1- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود ( پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل و بررسی مدارک |                          |                                                      |  |                               |  |                                                            | 9- فرآیندهای<br>ارتباطی |
| 2 - ارزیابی انشعاب و بررسی صورتحساب های صادره                                                                                 |                          |                                                      |  |                               |  |                                                            |                         |
| 3 - انجام اصلاحات صورتحساب در صورت نیاز                                                                                       |                          |                                                      |  |                               |  |                                                            |                         |
| 4 - اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل : ( پرتال ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا )    |                          |                                                      |  |                               |  |                                                            |                         |
| 10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت                                                                                             |                          |                                                      |  |                               |  |                                                            |                         |
|                                                                                                                               |                          |                                                      |  |                               |  |                                                            |                         |
| واحد مربوط :<br><b>معاونت خدمات مشترکین</b>                                                                                   |                          | پست الکترونیک :<br><b>moshtarakin@abfamarkazi.ir</b> |  | تلفن :<br><b>086-38122281</b> |  | نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم :<br><b>مجتبی محمدی</b> |                         |