

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

1- عنوان خدمت : تفکیک کنتور آب		2- شناسه خدمت : 15033579000		
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 تفکیک کنتور آب انشعاب موجود با رعایت مفاد بند 62-4 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		
	5- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان متوسط مدت زمان ارائه خدمت: 6روز متوسط 650 خدمت در سال		
		تواتر	☐ یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال	
تعداد بار مراجعه حضوری		چهاربار		
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک بر اساس تعرفه های ابلاغی		
6- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن https://sahel.abfamarkazi.ir			
	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 ☐ غیرالکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه	
		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	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 مرحله درخواست خدمت				
	غیر الکترونیکی ☐	دیگر ضرورت 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 ☐				غیر الکترونیکی ☐	
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 مرحله ارائه خدمت				
	غیر الکترونیکی ☐	دیگر ضرورت مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: ☐	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی				
نام سامانه های دیگر			فیلدهای مورد تبادل		GIS موقعیت جغرافیایی - جهت تایید وجود یا عدم وجود شبکه			
نام دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		اگر اعلام غیر الکترونیکی است، اعلام توسط:				
نام سامانه های دیگر دستگاه		فیلدهای مورد تبادل		اعلام الکترونیکی online ☐ دستهای (Batch) ☐				
شهرداری / دهیاری		مجوز حفاری		دستگاه ☐ مراجعه کننده ☐				
شرکت ملی گاز		مجوز حفاری		دستگاه ☐ مراجعه کننده ☐				
اداره کل مخابرات		مجوز حفاری		دستگاه ☐ مراجعه کننده ☐				

7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه

8- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

				مجوز راه و حفاری	—	پلیس راهور
دستگاه مراجعه کننده	☐	☐	—			
				نامه مجوز واگذاری	—	جهاد کشاورزی
دستگاه مراجعه کننده	☐	☐	—			

- 1- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری / کارتابیل و بررسی مدارک
- 2- ارزیابی و امکان سنجی تغییر قطر در محل مورد تقاضا
- 3- صدور معرفی نامه به ارگانهای مرتبط جهت اخذ مجوزهای لازم
- 4- انجام محاسبات و صدور صورتحساب هزینه های تغییر قطر و اعلام به متقاضی جهت پرداخت
- 5- پرداخت هزینه ها، اجرای عملیات تغییر قطر انشعاب
- 6- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل : (اینترنت ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا)

خدمات

 9-

10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

```

graph TD
    Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست از طریق درگاه های موجود<br/>(سامانه الکترونیکی/میز خدمت/<br/>دفاتر پیشخوان و ..)]
    Step1 --> Step2[ارزیابی و امکان سنجی<br/>تفکیک کنتور در محل]
    Step2 --> Decision1{امکان تفکیک وجود دارد}
    Decision1 -- خیر --> StepA[اعلام به مشترک]
    Decision1 -- بلی --> Step3[صدور معرفی نامه به<br/>ارگان های مرتبط جهت<br/>اخذ مجوزهای لازم]
    Step3 --> Step4[انجام محاسبات و صدور<br/>صورتحساب هزینه های<br/>تغییر تفکیک کنتور]
    Step4 --> Decision2{پرداخت هزینه های<br/>صورتحساب}
    Decision2 -- خیر --> StepB[عدم امکان ارائه خدمت]
    Decision2 -- بلی --> Step5[تفکیک کنتور]
    StepA --> End([پایان])
    StepB --> End
    Step5 --> End
  
```

واحد مربوط :	پست الکترونیک :	تلفن :	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم :
معاونت خدمات مشتریان	moshtarakin@abfamarkazi.ir	086-38122281	مجتبی محمدی