



فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

1- عنوان خدمت : تغییر قطر انشعاب		2- شناسه خدمت : 15033576000		
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 افزایش یا کاهش قطر انشعاب موجود با رعایت مفاد بند 21-4 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 ☒ تأسیسات 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	متوسط 650 خدمت در سال 4 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				
☐				
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) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه
☐ غیرالکترونیکی		☐ حضوری ☐ غیرحضوری	مراجع 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 ☐				در مرحله ارائه خدمت	
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				
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) ☐								
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل			GIS سامانه			
7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه		موقعیت جغرافیایی - جهت تایید وجود یا عدم وجود شبکه			☐			
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای مورد تبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استفاده الکترونیکی online ☐	اگر استفاده غیر الکترونیکی است، استفاده 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
--------------	---	-------------------	---	-------------	-------------------

9- عناوین فرایندهای خدمت	1- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) و تخصیص کد پیگیری / کارتابل و بررسی مدارک
	2- ارزیابی و امکان سنجی تغییر قطر انشعاب در محل مورد تقاضا
	3- صدور معرفی نامه به ارگانهای مرتبط جهت اخذ مجوزهای لازم
	4- انجام محاسبات و صدور صورتحساب تغییر قطر و اعلام به متقاضی جهت پرداخت هزینه ها
	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)

10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

```

graph TD
    Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست از طریق درگاه های موجود (سامانه الکترونیکی/میز خدمت/دفاتر پیشخوان و...)]
    Step1 --> Step2[تخصیص کد پیگیری و اعلام به مشترک]
    Step2 --> Step3[ارزیابی و امکان سنجی تغییر قطر در محل]
    Step3 --> Decision1{امکان تغییر قطر دارد}
    Decision1 -- خیر --> Step4[اعلام به مشترک]
    Decision1 -- بله --> Step5[صدور معرفی نامه به ارگان های مرتبط جهت اخذ مجوز های لازم]
    Step5 --> Decision2{پاسخ استعلام مثبت است}
    Decision2 -- خیر --> Step6[عدم امکان انجام خدمت]
    Decision2 -- بله --> Step7[انجام محاسبات و صدور صورتحساب هزینه تغییر قطر]
    Step7 --> Step8[اعلام هزینه به مشترک]
    Step8 --> Decision3{پرداخت هزینه ها}
    Decision3 -- خیر --> Step6
    Decision3 -- بله --> Step9[اجرای عملیات تغییر قطر]
    Step9 --> End([پایان])
    Step4 --> End
    Step6 --> End
  
```