



فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

1- عنوان خدمت : تغییر مکان کنتور آب		2- شناسه خدمت : 15033580000	
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 تغییر مکان کنتور آب موجود با رعایت مفاد بند 26-4 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	
	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 اسناد مثبت مالکیت مدارک هویتی 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 ارایه خدمت: 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			
بر اساس تعرفه های ابلاغی ☒ پرداخت بصورت الکترونیک ☐ شماره حساب (های) بانکی ☐ مبلغ (مبالغ)			
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 ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی)
☐ غیرالکترونیکی		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی

7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (انکهای)	در مرحله درخواست خدمت		☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی		☒ 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)	
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		☐ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی		☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	در مرحله ارائه خدمت		☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی		☒ 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)	
8- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		اگر اعلام غیر الکترونیکی	
	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		اعلام الکترونیکی	
	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		اعلام الکترونیکی	
	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		اعلام الکترونیکی	
	نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		اعلام الکترونیکی	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	اعلام الکترونیکی online دسته ای (Batch)	اگر اعلام غیر 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	
9- معاونت فرایندهای خدمت	1-	ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری /کارتابل و بررسی مدارک			
	2-	ارزیابی و امکان سنجی تغییر مکان کنتور در محل مورد تقاضا			
	3-	صدور معرفی نامه به ارگانهای مرتبط جهت اخذ مجوزهای لازم			
	4-	انجام محاسبات و صدور صورتحساب هزینه های تغییر مکان کنتور و اعلام به متقاضی جهت پرداخت			
	5-	پرداخت هزینه ها، اجرای عملیات تغییر مکان کنتور 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					
<pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست از طریق درگاه های موجود (سامانه الکترونیکی/میز خدمت)/ دفاتر پیشخوان و ..] Step1 --> Step2[ارزیابی و امکان سنجی تغییر مکان کنتور در محل] Step2 --> Decision1{امکان تغییر مکان وجود دارد} Decision1 -- خیر --> Step3[اعلام به مشترک] Decision1 -- بلی --> Step4[صدور معرفی نامه به ارگان های مرتبط جهت اخذ مجوزهای لازم] Step4 --> Step5[انجام محاسبات و صدور صورتحساب هزینه های تغییر مکان کنتور] Step5 --> Decision2{پرداخت هزینه های صورتحساب} Decision2 -- خیر --> Step6[عدم امکان ارائه خدمت] Decision2 -- بلی --> Step7[تغییر مکان کنتور انشعاب آب] Step3 --> End([پایان]) Step6 --> End Step7 --> End </pre>					
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم	تلفن :	پست الکترونیک :	واحد مربوط :		
مجتبی محمدی	086-38122281	moshtarakin@abfamarkazi.ir	معاونت خدمات مشترکین		