



فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: تغییر مکان کنتور آب		۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۲۱۰۷	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت های آب و فاضلاب شهری و روستایی		
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت این فرآیند برای ارائه خدمت تغییر مکان کنتور آب موجود با رعایت مفاد بند ۲۶-۴ آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب صورت می پذیرد.		
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G۲C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G۲B) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G)	
	ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری <input type="checkbox"/> حاکمیتی	
	سطح خدمت	<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهری <input checked="" type="checkbox"/> روستایی	
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	مجوزهای لازم از دستگاه های مرتبط، اسناد مثبت مالکیت، مدارک هویتی	
	قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب تعرفه ها و دستورالعمل های ابلاغی	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	متوسط ۳۵۰۰۰ هزار خدمت در سال ۱۲ روز	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	تواتر <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) <input type="checkbox"/> بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
۵- جزئیات خدمت	تعداد بار مراجعه حضوری یکبار		
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ) بر اساس تعرفه های ابلاغی		
پرداخت بصورت الکترونیک	شماره حساب (های) بانکی <input checked="" type="checkbox"/>		
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
میز خدمت الکترونیکی		نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	
مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> تلفن همراه <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:
مراجعه به دستگاه:		<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	

		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input checked="" type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		در مرحله درخواست خدمت	
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: تحویل مجوزها لازم از دستگاههای مرتبط		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری تحویل مجوزهای لازم از دستگاههای مرتبط و تکمیل فرایند ارایه خدمت			
		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی)		در مرحله ارائه خدمت	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: تغییر مکان کنتور در محل		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
نام سامانه های دیگر		فیلهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی استعلام غیر الکترونیکی		نام سامانه ها (بانکهای)	
						۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای)	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
						استعلام الکترونیکی استعلام غیر الکترونیکی	
						اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
شهرداری / دهیاری		مجوز حفاری		-		<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده	
شرکت ملی گاز		مجوز حفاری		-		<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده	
اداره کل مخابرات		مجوز حفاری		-		<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده	
پلیس راهور		مجوز راه و حفاری		-		<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده	
نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
						استعلام الکترونیکی استعلام غیر الکترونیکی	
						اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
شهرداری / دهیاری		مجوز حفاری		-		<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده	
شرکت ملی گاز		مجوز حفاری		-		<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده	
اداره کل مخابرات		مجوز حفاری		-		<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده	
پلیس راهور		مجوز راه و حفاری		-		<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده	

	جهاد کشاورزی	-	نامه مجوز واگذاری	-	□	□	<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده
۹- عناوین فرایندهای جاری	۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...)، تخصیص کد پیگیری و بررسی مدارک						
	۲- ارزیابی و امکان سنجی تغییر مکان کنتور در محل مورد تقاضا						
	۳- صدور معرفی نامه به ارگانهای مرتبط جهت اخذ مجوزهای لازم						
	۴- انجام محاسبات و صدور صورتحساب هزینه های تغییر مکان کنتور و اعلام به متقاضی جهت پرداخت						
	۵- پرداخت هزینه ها، اجرای عملیات تغییر مکان کنتور انشعاب						
	۶- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل: (اینترنت ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا) جهت پیگیری						
۱۰- 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 --> Dec1{امکان تغییر مکان وجود دارد} Dec1 -- خیر --> Step3[اعلام به مشترک] Dec1 -- بله --> 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 --> Dec2{پرداخت هزینه های صورتحساب} Dec2 -- خیر --> Step6[عدم امکان ارائه خدمت] Dec2 -- بله --> Step7[تغییر مکان کنتور انشعاب آب] Step3 --> End([پایان]) Step6 --> End Step7 --> End </pre>							
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: مهدی شجاع زاده	تلفن: ۰۴۴۳۱۹۴۵۲۸۱	پست الکترونیک: shojazadeh@waww.ir	واحد مربوط: فن آوری اطلاعات و توسعه دولت الکترونیک				