**بسمه تعالی**

**فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1- عنوان خدمت : درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب | | | | | | | | | | | | | | | 2- شناسه خدمت : 15031453114 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3- ارائه دهنده خدمت | نام دستگاه اجرایی: شرکت های آب و فاضلاب شهری و روستایی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 و31-4 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 دیگردستگاه های دولتی(G2G) | | | | | | | | | | | | نوع مخاطبین | | | | **کلیه مشترکین** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ماهیت خدمت | حاکمیتی | | | | | | | | | | | | | | | تصدی گری | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 گواهینامه­ها | | | | | | | | | | وفات | | | سایر | |
| نحوه آغاز خدمت | تقاضای گیرنده خدمت | | | | | | | | فرارسیدن زمانی مشخص | | | | | | | | | | | رخداد رویدادی مشخص | | | | | | | | | | | | | |
| تشخیص دستگاه | | | | | | | | 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**  **تعرفه های ابلاغی سالیانه** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5- جزییات خدمت | آمار تعداد خدمت گیرندگان | **200 هزار خدمت در سال** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| متوسط مدت زمان ارایه خدمت: | **5 روز** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| تواتر | یکبار برای همیشه **( بنا به ضرورت )** بار در: ماه فصل سال | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| تعداد بار مراجعه حضوری | **----** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان | مبلغ(مبالغ) | | | | | | | | | | شماره حساب (های) بانکی | | | | | | | | | | | | | پرداخت بصورت الکترونیک | | | | | | | | | |
| **بدون هزینه** | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| 6- 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 | الکترونیکی | | | | | اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی)  پست الکترونیک ارسال پستی  تلفن گويا يا مرکز تماس پيام کوتاه  سایر(باذکرنحوه دسترسی) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| غیرالکترونیکی | | | | | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | | | | | | | | جهت احراز اصالت فرد  جهت احراز اصالت مدرک  نبود زیرساخت ارتباطی مناسب  سایر: | | | | | | | | | | | | | | مراجعه به دستگاه:  ملی  استانی  شهرستانی | | | | | |
| در مرحله درخواست خدمت | الکترونیکی | | | | | اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی)  پست الکترونیک ارسال پستی  تلفن گويا يا مرکز تماس پيام کوتاه  دفاتر پيشخوان  شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:  عناوین مشابه دفاتر پیشخوان  سایر(باذکرنحوه دسترسی) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| غیرالکترونیکی | | | | | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | | | | | | | | جهت احراز اصالت فرد  جهت احراز اصالت مدرک  نبود زیرساخت ارتباطی مناسب  سایر: | | | | | | | | | | | | مراجعه به دستگاه:  ملی  استانی  شهرستانی | | | | | | | |
| مرحله تولید خدمت  (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها ) | الکترونیکی | | | | | اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP)  پست الکترونیک سایر (باذکرنحوه دسترسی) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| غیرالکترونیکی | | | | | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| درمرحله ارائه خدمت | الکترونیکی | | | | | اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی)  پست الکترونیک ارسال پستی  تلفن گويا يا مرکز تماس پيام کوتاه  دفاتر پيشخوان  شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:  عناوین مشابه دفاتر پیشخوان  سایر(باذکرنحوه دسترسی) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| غیرالکترونیکی | | | | | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | | | | | | | | 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 (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه | نام سامانه های دیگر | | | | فیلدهای موردتبادل | | | | | | | | | | | | | | | | | | | استعلام الکترونیکی | | | | | | | | | | استعلام غیر الکترونیکی |
| برخط  online | | | | | | | دسته­ای (Batch) | | |
| ----- | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | |  | | |  |
| 8-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر | نام دستگاه دیگر | | نام سامانه های دستگاه دیگر | | | | | فیلدهای موردتبادل | | | | | مبلغ  (درصورت پرداخت  هزینه) | | | | | | استعلام الکترونیکی | | | | | | | | | اگر استعلام غیرالکترونیکی است ،  استعلام توسط: | | | | | | |
| برخط  online | | | دسته­ای (Batch) | | | | | |
|  | |  | | | | |  | | | | |  | | | | | |  | | |  | | | | | | دستگاه  مراجعه کننده | | | | | | |
| 9- عناوین فرایندهای خدمت | 1ـ ثبت درخواست ازطریق درگاههای موجود ( پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل و بررسی مدارک | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 - ارزیابی انشعاب و بررسی صورتحساب های صادره | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 ـ انجام اصلاحات صورتحساب در صورت نیاز | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 ـ اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل : ( پرتال ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا ) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم : | | | | تلفن : | | | | | | | | | | | پست الکترونیک : | | | | | | | | | | | واحد مربوط : | | | | | | | | |