** بسمه تعالی**

 **فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی**

|  |  |
| --- | --- |
| 1- عنوان خدمت : قطع موقت و وصل انشعاب آب | 2- شناسه خدمت : 15031453111 |
| 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 قطع موقت و وصل انشعاب آب انشعاب موجود با رعایت مفاد بند 39-4 و40-4 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/پرونده ملک مورد تقاضا** **مدارک هویتی مالک** **اسناد مثبته مالکیت** **درخواست قطع موقت(به همراه تعهد عدم وجود استفاده کننده دیگر ) یا وصل انشعاب** |
| قوانین و مقررات بالادستی | **آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب** **تعرفه ها و دستورالعمل های ابلاغی**  |
| 5- جزییات خدمت | آمار تعداد خدمت گیرندگان  | **متوسط 5 هزار خدمت در سال**  |
| متوسط مدت زمان ارایه خدمت: | **3 روز** |
| تواتر | یکبار برای همیشه **( بنا به ضرورت)** یکبار در: ماه فصل سال  |
| تعداد بار مراجعه حضوری | **----** |
| 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 |
| **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: تحویل مجوزها لازم از دستگاههای مرتبط | 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 |
| برخطonline | 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: |
| برخطonline | دسته­ای (Batch) |
| 9- عناوین فرایندهای خدمت | 1. ثبت درخواست ازطریق درگاههای موجود ( پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل
 |
| 1. انجام محاسبات و صدور صورتحساب و اعلام هزینه به متقاضی جهت پرداخت
 |
| 1. پرداخت هزینه ها، قطع موقت/ وصل انشعاب آب
 |
| 4 - 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 :  |