شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت : **پاسخ به استعلام مالکیت انشعاب آب**	۲- شناسه خدمت : **۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۱**

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 به منظور پاسخ به استعلام سایر دستگاهها بکار می رود.								
نوع خدمت	☐ خدمت به شهروندان (G۲C) ☐ خدمت به کسب و کار (G۲B) ■ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G۲G)				نوع مخاطبین	**متقاضیان پاسخ به استعلام**			
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		☐ بلایا	☐ 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	**درخواست**								
قوانین و مقررات بالادستی	**آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب** **تعرفه ها و دستورالعمل های ابلاغی**								

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	**متوسط ۱۰ هزار خدمت در سال**		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	**۵ روز**		
تواتر	■ یکبار برای همیشه	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		☐
			☐

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن

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 گویا یا مرکز تماس	☐ پیام کوتاه
		☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	

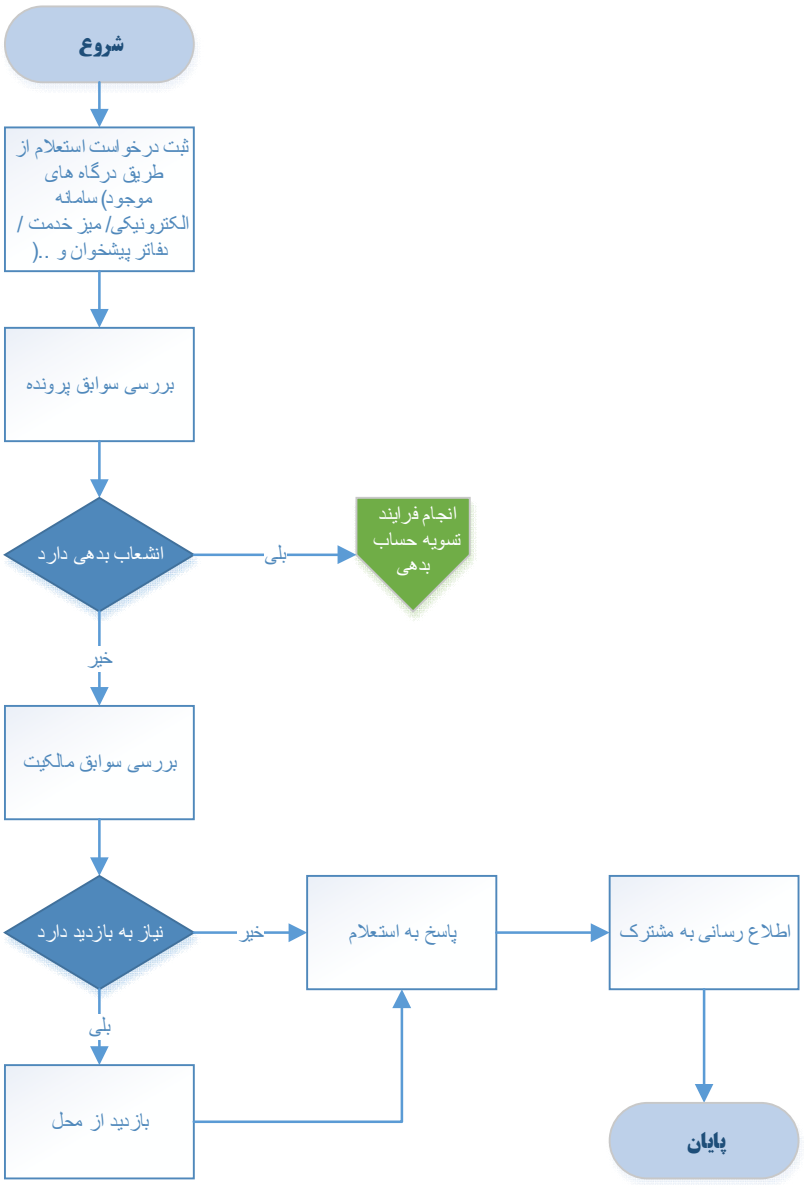
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ ☐ ☐ ☐	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ملی ☐استانی ☐شهرستانی
	در مرحله درخواست خدمت	■ الکترونیکی	☐اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐پست الکترونیک ☐ارسال پستی ☐تلفن گویا یا مرکز تماس ☐پیام کوتاه ☐دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ■سایر(باذکرنحوه دسترسی) اتوماسیون اداری- شبکه دولت		
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ ☐ ☐ ■	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: تحویل درخواست	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 یاERP) ☐پست الکترونیک ■سایر اتوماسیون اداری		
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
	درمرحله ارائه خدمت	■ 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(اتوماسیون اداری- شبکه دولت)		
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری ☐ ☐ ■ ☐	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ■ شهرستانی

۷- 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)	

۸- ارتباط خدمت با سایر	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)	

۹- عناوین فرایندهای
۱- دریافت درخواست استعلام
۲- بررسی سوابق (در صورت نیاز به تسویه حساب، فرایند تسویه حساب بدهی مشترکین آب و فاضلاب اجرا می شود)
۳- بازدید از محل در صورت نیاز
۴- پاسخ به استعلام

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
مهدی شجاع زاده	۰۴۴۳۱۹۴۵۲۸۱	shojazadeh@waww.ir	فن آوری اطلاعات و توسعه دولت الکترونیک