

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت : تغییر کاربری انشعاب آب		۲- شناسه خدمت : ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۰		
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر			
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور			
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت این فرآیند برای ارائه خدمت تغییر کاربری انشعاب موجود با رعایت مفاد بند ۳۲-۴ 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 ☒ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه ها ☐ وفات ☐ سایر		
	نحوه آغاز خدمت	☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☒ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	مجوزهای تغییر کاربری شماره اشتراک/پرونده ملک مورد نظر		
	قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب تعرفه ها و دستورالعمل های ابلاغی		
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۵ روز		
تواتر ☐ یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) ... بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال				
تعداد بار مراجعه حضوری یکبار				
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک ☒ بر اساس تعرفه های ابلاغی ☐				
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	☒ الکترونیکی ☐ غیرالکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☒ تلفن گویا یا مرکز تماس ☒ سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه	
	☐ غیرالکترونیکی	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	

۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها (انکهای)	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	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 (با ذکر نحوه دسترسی)	غیرالکترونیکی جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: تحویل مجوزها لازم از دستگاههای مرتبط ضرورت مراجعه حضوری مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی				
		الکترونیکی ☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) غیرالکترونیکی ضرورت مراجعه حضوری					
		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 (با ذکر نحوه دسترسی)	غیرالکترونیکی جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر: ضرورت مراجعه حضوری مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی				
		استعلام غیر الکترونیکی استعلام الکترونیکی برخط online دستهای (Batch) فیلدهای موردتبادل نام سامانه های دیگر					
۸- ارتباط خدمات با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی	برخط online دستهای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی استعلام الکترونیکی استعلام توسط: اگر استعلام غیرالکترونیکی است،
	امور مساجد	—	نامه تخفیفات	—	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده	
	بنیاد شهید و امورایثارگران	—	نامه تخفیفات	—	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده	
	ادارات بهزیستی و کمیته امداد	—	نامه تخفیفات	—	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده	
۹- عناوین	۱- ثبت درخواست از طریق درگاههای (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری / کارتابل و بررسی مدارک ۲- ارزیابی تغییر کاربری انشعاب آب در محل مورد تقاضا						

۳- انجام محاسبات و صدور صورتحساب هزینه های انشعاب و اعلام به متقاضی جهت پرداخت هزینه ها			
۴- پرداخت هزینه ها، اعمال تغییر کاربری			
۵- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل : (اینترنت ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا)			

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

```

graph TD
    A[ثبت درخواست از طریق درگاه های موجود (سامانه الکترونیکی/میز خدمت/دفاتر پیشخوان و ..)] --> B[ارزیابی تغییر کاربری انشعاب آب در محل]
    B --> C[انجام محاسبات و صدور صورتحساب هزینه های تغییر کاربری]
    C --> D{پرداخت هزینه های صورتحساب}
    D -- خیر --> E[عدم امکان ارائه خدمت]
    D -- بلی --> F[اعمال تغییر کاربری]
    E --> G([پایان])
    F --> G
  
```

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم :	تلفن :	پست الکترونیک :	واحد مربوط :
--------------------------------------	--------	-----------------	--------------