



فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت : تغییر کاربری انشعاب آب		۲- شناسه خدمت : ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۰		
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت های آب و فاضلاب استانی			
	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	متوسط ۵۰ هزار خدمت در سال ۵ روز		
		تواتر ☐ یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) ... بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال		
تعداد بار مراجعه حضوری یکبار				
هزینه ارایه 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 https://www.nww.ir/taghirkarbari			
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه خدمات مشترکین			
	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 ☐ ارسال پستی ☒ سایر (با ذکر نحوه دسترسی) ☐ پیام کوتاه	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☒ پیام کوتاه
	☐ غیرالکترونیکی	در صورت مراجعه حضوری ☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی	

۹- عناوین	۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر									
	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیر الکترونیکی است ، استعلام توسط:		
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی)	۶- مرحله ارائه خدمت									
	غیر الکترونیکی		الکترونیکی		غیر الکترونیکی		الکترونیکی		مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	
۵- درخواست از طریق درگاههای (پرتال، دفتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...)	۴- مرحله درخواست خدمت									
	غیر الکترونیکی		الکترونیکی		غیر الکترونیکی		الکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت	
۳- ارزیابی تغییر کاربری انشعاب آب در محل مورد تقاضا	۲- ثبت درخواست از طریق درگاههای (پرتال، دفتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری / کارتابل و بررسی مدارک									
	غیر الکترونیکی		الکترونیکی		غیر الکترونیکی		الکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت	
۱- وثیقه دریافت از طریق درگاههای (پرتال، دفتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...)	۱- وثیقه دریافت از طریق درگاههای (پرتال، دفتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...)									
	غیر الکترونیکی		الکترونیکی		غیر الکترونیکی		الکترونیکی		در مرحله درخواست خدمت	

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/ نفاتر 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 :
--------------------------------------	--------	-----------------	--------------