

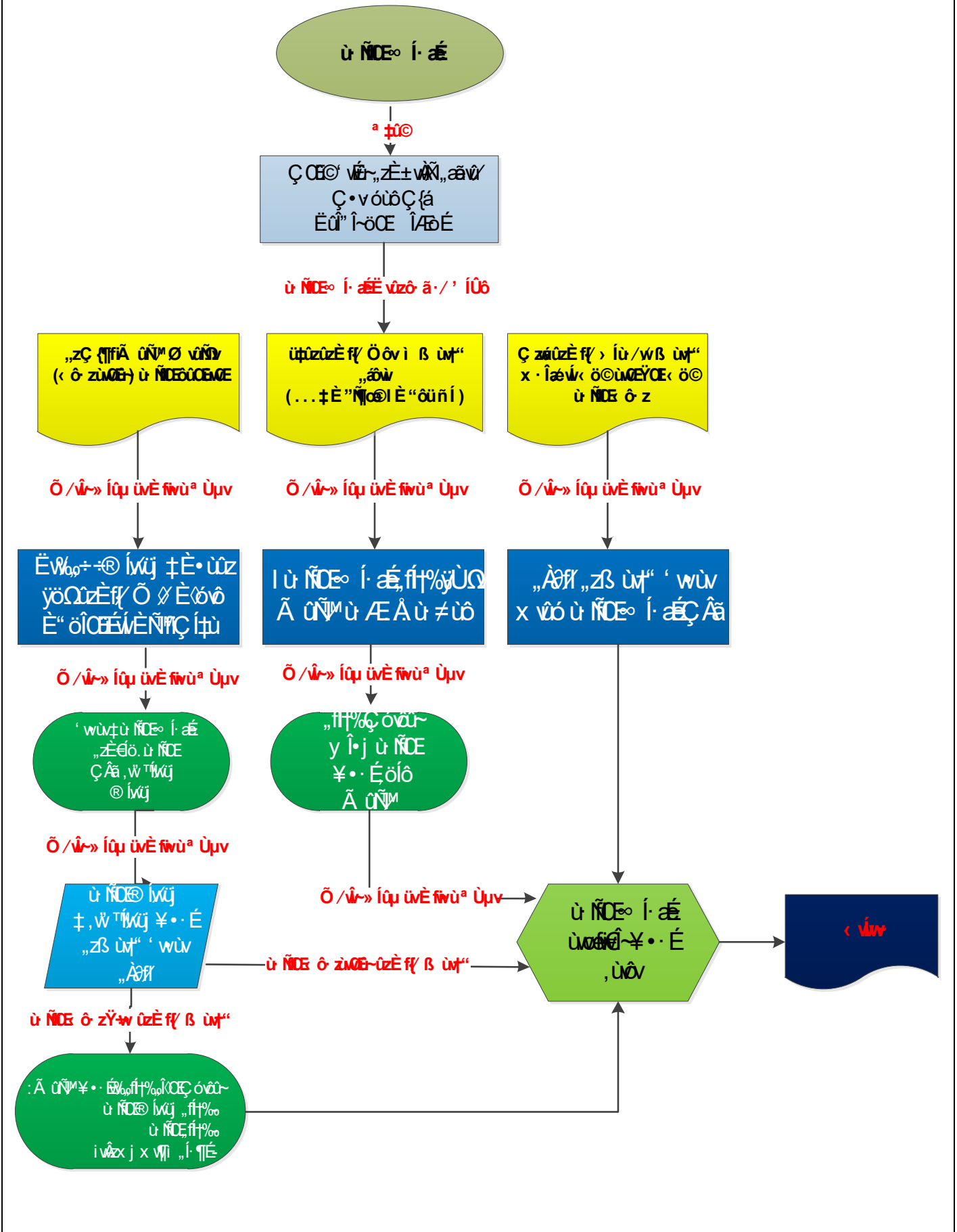
بسمه تعالی
فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

1- عنوان خدمت: تعویض کنتور آب		2- شناسه خدمت: 15031453109		
3- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب استان اصفهان			
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور			
4- مشخصات خدمت	شرح خدمت این فرآیند برای تعویض کنتورهای خراب توسط شرکت یا به درخواست مشترک پس از اطمینان از خرابی با رعایت بند 33-4 آیین نامه عملیاتی شرکت به کار می رود . * مراحل انجام این خدمت بشرح ذیل است : - ثبت اولیه درخواست در پورتال و تخصیص کد پیگیری - بررسی موضوع با حالت های مختلف : 1)اعتراض مشترک (2) بروز حادثه (3)تشخیص مامورین آبفا - پس از اطمینان از خرابی کنتور (گزارش آزمایشگاه ، گزارش مامورین قرائت کنتور و یا گزارش مشترک) مبنی بر کم کار بودن ، پرکار بودن و یا ثابت شدن کنتور ، اقدامات تعویض کنتور به مرحله اجرایی در خواهد آمد - ارسال لیست کنتورهای خراب به بهره برداری شرکت - تعویض کنتورهای مورد اشاره توسط پیمانکار با نظارت دستگاه نظارت و ثبت اطلاعات جدید در سامانه براساس فرم ایزو - اطلاع رسانی به مشترک در تمامی مراحل کار از طریق سامانه الکترونیکی شامل : (اینترنت ، پیام کوتاه ، ایمیل و تلفن گویا) جهت پیگیری			
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
	ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری		
	سطح خدمت	<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی		
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input checked="" type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input checked="" type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input type="checkbox"/> سایر		
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...		
	مدارک لازم برای انجام خدمت	آخرین قبض پرداخت شده ملک مورد درخواست شناسه قبض محل مورد درخواست		
	قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب تعرفه های ابلاغی سالانه		
	5- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	خدمت در سال	
		متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	7 روز	
تواتر		<input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
تعداد بار مراجعه حضوری				
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	کنتور خراب رایگان	-	<input type="checkbox"/>	
	کنتور سالم 12/000/000 ریال به بالا	آبفا استان اصفهان	<input checked="" type="checkbox"/>	
6- نحوه دسترسی	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
	WWW.ABFAESFAHAN.IR نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: 1522			

مراحل خدمت			نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت			الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) سامانه 1522	
			غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/>	
در مرحله درخواست خدمت			الکترونیکی		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) سامانه 1522	
			غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/>	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)			الکترونیکی		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
			غیرالکترونیکی		<input type="checkbox"/>	
در مرحله ارائه خدمت			الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input checked="" type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) سامانه 1522	
			غیرالکترونیکی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> سایر: <input type="checkbox"/>	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
				برخط online	دستی (Batch)	
سامانه 1522		شناسه قبض - شماره پیگیری و شماره تلفن همراه		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
سامانه 122		پیگیری حوادث و اتفاقات - اشتراک و ردیف مشترکین		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه

نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است ، استعلام توسط:
				برخط online	دستهای (Batch)	
8- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>
9- عناوین فرایندهای خدمت	1- تعویض کنتورهای خراب و معیوب (ثابت ، کم کار و پرکار)					



<p>واحد مربوط : معاونت خدمات مشتریان و درآمد شرکت</p>	<p>پست الکترونیک : Khadamat_moshtarakin [at]Abfaisfahan.ir</p>	<p>تلفن : 03136694555</p>	<p>نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم : بهرام پولادری</p>
---	--	--------------------------------------	--