بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی - شرکت آب و فاضلاب مازندران

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

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: **شرکت آب و فاضلاب مازندران**

نام دستگاه مادر: **شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور**

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	این خدمت برای پاسخ به استعلام استفاده می شود. مراحل انجام این خدمت به شرح ذیل می باشد: ۱- ورود به سامانه مشترکین توسط مشترک ۲- ثبت درخواست و دریافت کدرهگیری ۳- بررسی و کنترل عدم بدهی توسط امور ۴- بررسی توسط روسای مربوطه ۵- پاسخ به استعلام
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G۲C) ■ خدمت به کسب و کار (G۲B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G۲G) نوع مخاطبین: **متقاضیان یا مشترکین آب و فاضلاب مازندران**
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	پایانکار یا پروانه
قوانین و مقررات بالادستی	آئین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب تعرفه های ابلاغی سالیانه

۵- جزئیات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	۵۰۰۰خدمت گیرندگان در: ☐ماه ☐فصل ■سال
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	از ۲ تا ۱۰ روز
تواتر	☐ معمولا یکبار برای همیشه کمتر از یکبار در: ☐ ماه ☐ فصل ■ سال
تعداد بار مراجعه حضوری	مراجعه حضوری ندارد

هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	بستگی به نوع استعلام، متفاوت است		■

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت:

https://www.abfa-mazandaran.ir

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: **سامانه امور مشترکین آب و فاضلاب مازندران**

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)		
	☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	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 (باذکرنحوه دسترسی)		
	☐ 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(باذکرنحوه دسترسی)		
	■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: عملیات میدانی	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ■ شهری

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

نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی: برخط online	استعلام الکترونیکی: دسته‌ای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐
		☐	☐	☐

۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی: برخط online	استعلام الکترونیکی: دسته‌ای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
				☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹- عناوین فرایندهای خدمت

۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

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