

۱- عنوان خدمت: تغییر کاربری		۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۰	
۳- ارائه دهنده خدمت:	نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب مازندران		
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور		
۴- مشخصات خدمت	این خدمت برای تغییر کاربری مشترک استفاده می شود. مراحل انجام این خدمت به شرح ذیل می باشد:		
	شرح خدمت		
	۱- ورود به سامانه مشترکین توسط مشترک و یا اقدام توسط قاری ۲- ثبت درخواست ۳- بررسی و ارزیابی ۴- انجام محاسبات و صدور فیش		
	نوع خدمت		
	☒ خدمت به شهروندان (GYC) ☒ خدمت به کسب و کار (GYB) ☐ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (GYG)		
	ماهیت خدمت ☒ حاکمیتی تصدی گری ☐		
	سطح خدمت		
	☐ ملی ☐ منطقه ای ☐ استانی ☒ شهری ☐ روستایی		
	رویداد مرتبط با:		
	☐ تولد ☐ آموزش ☒ تاسیسات شهری ☐ مالیات ☐ سلامت ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه ها ☐ وفات ☐ سایر		
نحوه آغاز خدمت			
☒ تقاضای گیرنده خدمت ☐ تشخیص دستگاه ... ☐ رخدادهای رویدادی مشخص			
مدارک لازم برای انجام خدمت			
مستندات مامور آئین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب تعرفه های ابلاغی سالیانه			
۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان		
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		
	تواتر		
	تعداد بار مراجعه حضوری		
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به		
آدرس دقیق و مستقیم خدمت: https://www.abfa-mazandaran.ir			
۶- نحوه دسترسی به خدمت	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		
	☒ الکترونیکی ☐ غیر الکترونیکی		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت در مرحله اطلاع رسانی خدمت		
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت در مرحله اطلاع رسانی خدمت		

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بازگویی اطلاعاتی) در دستگاه	در مرحله درخواست خدمت	☒ الکترونیکی ☐ غیر الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (بازگویی نحوه دسترسی)	☒ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ ارسال پستی ☐ پیام کوتاه
			☐ شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر (بازگویی نحوه دسترسی)	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:
	در مرحله تولید خدمت (فرایند داخلی دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☐ الکترونیکی ☐ غیر الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ ذکر ضرورت ☐ مراجعه حضوری	☐ اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) ☐ سایر (بازگویی نحوه دسترسی)
		☒ الکترونیکی ☐ غیر الکترونیکی	☒ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ پست الکترونیک ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ سایر (بازگویی نحوه دسترسی)	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل	
	☐ مستعلام الکترونیکی ☐ مستعلام غیر الکترونیکی		☐ مستعلام الکترونیکی ☐ مستعلام غیر الکترونیکی	
	☐ مستعلام الکترونیکی ☐ مستعلام غیر الکترونیکی		☐ مستعلام الکترونیکی ☐ مستعلام غیر الکترونیکی	
	☐ مستعلام الکترونیکی ☐ مستعلام غیر الکترونیکی		☐ مستعلام الکترونیکی ☐ مستعلام غیر الکترونیکی	

۹- عناوین فرایندهای خدمت				
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت				
مراجعه به سامانه مشترکین یا دفاتر خدماتی توسط مشترک // اقدام توسط مامور قرائت (توسط تبلت) تقاضای تغییر کاربری دریافت کد رهگیری از سامانه بررسی درخواست توسط کاربران پذیرش ارسال به ارزیابی ارسال SMS (تاریخ بازدید) تایید ارزیابی ارسال SMS به مشترک جهت پرداخت هزینه ها انجام محاسبات و صدور فیش پرداخت غیر حضوری فیش توسط مشترک تغییر نرخ و ارسال روی قبض آب بهاء				
نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:		تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: