

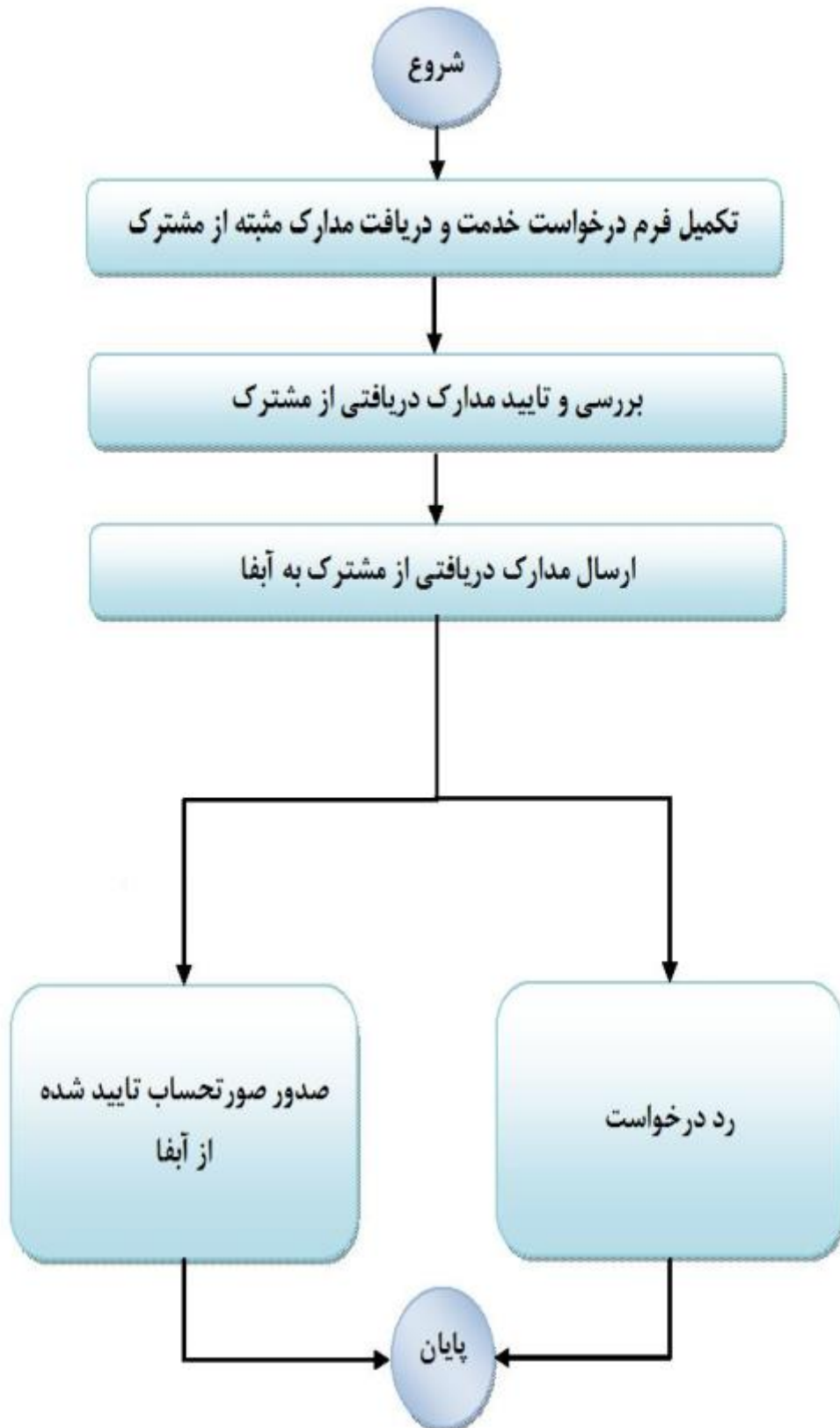
بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات		۲- شناسه خدمت ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۸	
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی		
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت این فرآیند برای ارائه خدمات پس از واگذاری انشعاب می باشد. مراحل انجام این خدمت بشرح ذیل است: - تکمیل فرم درخواست خدمت - بررسی و تایید مدارک دریافتی از متقاضی - صدور صورتحساب - انجام خدمت پس از تسویه حساب		
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G۲C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G۲B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G)	
	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 checked="" type="checkbox"/> شهری <input checked="" type="checkbox"/> روستایی	
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	تصویر سند مالکیت یا بنچاق معتبر تصویر پروانه ساختمانی یا پایان کار تصویر شناسنامه و کارت ملی مالک آخرین قبض آب یا ارائه شماره اشتراک	
	قوانین و مقررات بالادستی	آئین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب تعرفه های ابلاغی سالیانه	
	۵- جزئیات خدمت	برحسب مورد <input checked="" type="checkbox"/> خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال متوسط مدت زمان رایه خدمت: بسته به نوع خدمت حداکثر یک هفته 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: یکبار	
	۵- هزینه رایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
	.		<input type="checkbox"/>
	...		<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
۶	۱	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن	

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		سامانه خدمات آب و فاضلاب کشور	
مرحله خدمت		نوع ارائه	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	
		رسانه ارتباطی خدمت <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیکی <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
در مرحله درخواست خدمت		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	
		ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	
		ذکر ضرورت مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی	
در مرحله ارائه خدمت		<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	
		ذکر مواردی دعوتنامه ها و جلساتی لازم است به صورت حضوری به صورت دوره ای برگزار شود <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 type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد و گذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل	
استعلام		استعلام الکترونیکی	

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	دسته ای (Batch)	
۱-۸ ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	سامانه مدیریت اطلاعات MIS	کاربری		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	سامانه مالی	کد حسابداری		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۹- معاونین فرایندهای خدمت	شهرداری	آدرس		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" 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
	۱- پاسخ به استعلام (کد ۲-۰۱)					
	۲- تغییر کاربری انشعاب (کد ۲-۰۲)					
	۳- تغییر مشخصات (نام، آدرس و ...) (کد ۲-۰۳)					
	۴- تغییر واحد مسکونی (کد ۲-۰۴)					
	۵- تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب (کد ۲-۰۵)					
	۶- تغییر قطر انشعاب (کد ۲-۰۶)					
	۷- تفکیک کنتور (کد ۲-۰۷)					
	۸- تغییر مکان وسایل اندازه گیری (کد ۲-۰۸)					
	۹- آزمایش کنتور (کد ۲-۰۹)					
	۱۰- تعویض کنتور (کد ۲-۱۰)					
	۱۱- نصب سیفون اضافی (کد ۲-۱۱)					
	۱۲- قطع موقت و وصل انشعاب (کد ۲-۱۲)					
	۱۳- جمع آوری یا ادغام انشعاب (کد ۲-۱۳)					
	۱۴- صورت حساب میان دوره (کد ۲-۱۴)					
	۱۵- بررسی صورت حساب (کد ۲-۱۵)					
	۱۶- اعلام کارکرد کنتور (کد ۲-۱۶)					
	۱۷- مشاهده سوابق (المثنی و ...) (کد ۲-۱۷)					
۱۸- امکان پرداخت صورت حساب (کد ۲-۱۸)						
۱۹- پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات (کد ۲-۱۹)						
۲۰- فروش آب تانکری (کد ۲-۲۰)						



توضیح عناوین مندرج در شناسنامه خدمت

در راستای اجرای ماده ۲ آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰ دستگاههای اجرایی مکلفند شناسنامه خدمات خود را حداکثر تا پایان سال ۱۳۹۳ تهیه و برای دسترسی عموم در درگاه دستگاه مربوط منتشر نمایند. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نیز وظیفه بررسی مستندات شناسنامه خدمات و ارائه آن در پنجره واحد خدمات را برعهده دارد. بدین منظور فرم استاندارد شناسنامه خدمات به شرح پیوست و با توضیحات ذیل برای تکمیل و اجرای آیین نامه مذکور ارسال می گردد.

خدمت: مجموعه ای از فرایندها است که در تعاملات بین مراجعین و کارکنان دولت یا سیستمهای ارائه کننده خدمت برای انجام درخواست مراجعین روی می دهد.

عنوان خدمت: شامل فهرستی از کلیه خدمات الکترونیکی و غیرالکترونیکی است که عناوین و تعداد آنها به تأیید بالاترین مقام دستگاه رسیده باشد. عناوین خدمات اعلام شده به منزله عناوین استاندارد خدمات بوده و به هر خدمت کد یکتا اختصاص داده خواهد شد.

شناسه خدمت: کدیکتایی که توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به خدمت اختصاص داده می شود و به عنوان شناسه خدمت از این پس استفاده خواهد شد.

نام دستگاه اجرایی: نام سازمان/شرکت/موسسه/نهاد و... به عنوان ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه مادر: نام سازمان/شرکت/موسسه/نهاد و... به عنوان دستگاه مافوق دستگاههای اجرایی

شرح خدمت: شامل یک تعریف کامل از خدمت می باشد.

نوع خدمت: بر حسب این که خدمت از نوع ارائه خدمت دستگاه اجرایی به مردم (G2C)، خدمت دستگاه اجرایی به دستگاه اجرایی دیگر (G2G)، خدمت دستگاه اجرایی به کسب و کار (G2B) باشد، تعریف می شود.

نوع مخاطبین: دسته بندی نوع مخاطبین مانند دانشجو، استاد، بازنشستگان، عموم مردم، نانوایان، دستگاههای عمومی، دستگاههای اجرایی، جوانان و ...

ماهیت خدمت:

- **حاکمیتی:** خدمتی که تحقق آن موجب اقتدار و حاکمیت کشور است و منافع آن بدون محدودیت شامل همه اقشار جامعه گردیده و بهره مندی از آن موجب محدودیت برای استفاده دیگران نمی شود.
- **تصدی گری:** خدمتی که از نوع حاکمیتی نباشد.

سطح خدمت:

- **ملی:** خدمتی است که به کل آحاد جامعه بدون در نظر گرفتن مکان جغرافیایی و محل اقامت مردم ارائه می شود.
- **منطقه ای:** خدمتی است که به یک منطقه خاص جغرافیایی برحسب شرایط خاص آن منطقه ارائه می گردد.
- **استانی:** خدمتی است که در سطح یک استان توسط دستگاههای مربوط ارائه می گردد.
- **شهری:** خدمتی است که دستگاههای متولی در سطح یک شهر ارائه می کنند.
- **روستایی:** خدمتی است که در سطح یک روستا توسط دستگاههای مربوط ارائه می گردد.
- **رویداد مرتبط:** یعنی خدمت مورد نظر به کدام رویداد زندگی شهروندان یا سازمانها مرتبط خواهد بود.

نحوه آغاز خدمت: هر خدمت با یک رویداد آغاز می شود. این رویداد می تواند تصویب یک قانون، تعیین یک زمان (مثلاً آغاز زمان انتخابات)، رسیدن تقاضای خدمت گیرنده، رخ دادن یک رویداد دیگر (مانند رویدادهای کاری یا حوادث طبیعی) و ... باشد

مدارک لازم برای انجام خدمت: مدارک و مستندات لازم به طور کامل بیان گردد.

قوانین و مقررات مربوط: قوانین و مقررات مرتبط با خدمت در صورت وجود ذکر گردد.

آمار تعداد خدمت گیرندگان: آمار مراجعه افراد برای گرفتن خدمت بر حسب روز یا ماه یا سال ذکر شود.

مدت زمان ارائه خدمت: مدت زمان لازم برای ارائه کامل خدمت درج گردد.

تواتر: تعداد دفعات ارائه خدمت به ذینفع در یک بازه مشخص (مانند ماه، فصل یا سال) که یک شهروند مراجعه می کند.

تعداد بار مراجعه: تعداد بار مراجعه فرد برای گرفتن یک خدمت (یا یک نفر برای گرفتن یک خدمت چند بار مراجعه می کند)

هزینه مستقیم ارائه خدمت: مقدار مبلغی که خدمت گیرنده بابت ارائه خدمت می پردازد.

نحوه دسترسی فعلی شهروندان به خدمت: نحوه دسترسی یا به صورت الکترونیکی یا غیرالکترونیکی است. در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود یکی از کانالهای ذکر شده در جدول یا هر کانال ارتباطی دیگری که وجود دارد ذکر شود.

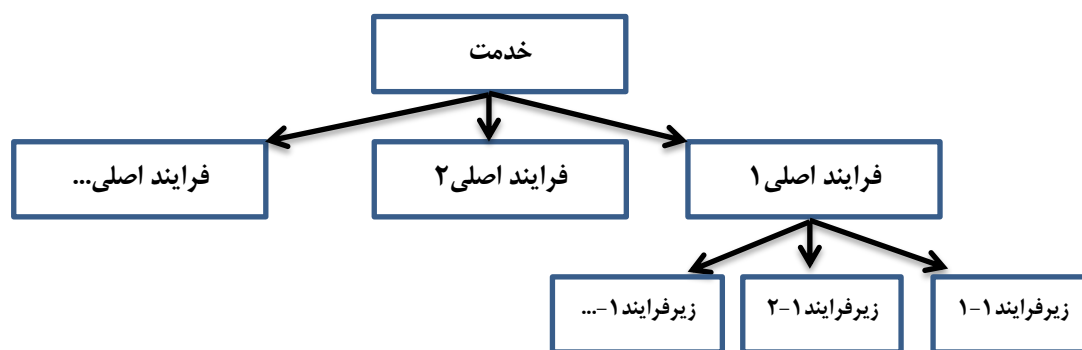
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

ذکر ضرورت های مراجعه حضوری: در صورتی که خدمت الکترونیکی شده است ولی همچنان نیاز به مراجعه حضوری مردم وجود دارد، علل مراجعه حضوری را بیان کنید. این گزینه فقط در مورد خدمات نیمه الکترونیکی صدق می کند و علل نیمه الکترونیکی بودن خدمت را روشن می سازد.

ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در همان دستگاه: ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر سامانه های همان دستگاه می باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکاتبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از سامانه دیگر ذکر شود.

ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاههای دیگر: ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر دستگاههای اجرایی می باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکاتبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از دستگاه اجرایی دیگر ذکر شود.

عناوین فرایندهای خدمت: هر خدمت مجموعه ای از فرایندها می باشد. فرایندهای اصلی و کلان خدمت با دید تحلیل ملی به طور کامل و به ترتیب بیان گردد. در واقع نسبت خدمت با فرایندهای اصلی و زیر فرایندها بصورت نمودار زیر خواهد بود.



نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت: نموداری است که مانند نمودار گردش کار اما در سطحی کلان تنها به نمایش ارتباط فرایندهای اصلی ذکر شده در مرحله پیش می پردازد. در این نمودار هیچ نیازی به پرداختن به موجودیتهای کوچک و پایین رفتن تا سطح وظیفه نیست. همچنین می بایست از ترسیم زیر فرایندها اجتناب کرد.

شناسنامه مجوزهای صادره

(این فرم در مورد خدماتی که منجر به صدور مجوز می گردد تکمیل می شود.)

در راستای اجرای تبصره ماده ۵ آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰،

معاونت، بانک اطلاعاتی صدور مجوزهای تمامی دستگاه های اجرایی کشور شامل: انواع مجوزها، مرجع، شیوه صدور، تمدید، لغو و احیاء، هزینه، زمان و فرایند و مراحل انجام کار را با همکاری دستگاه های اجرایی تشکیل داده و به منظور اطلاع رسانی و شفاف سازی، دسترسی برخط مردم به آن را فراهم می کند. بدین منظور جدول اطلاعات مجوزهای حقیقی و حقوقی برای ایجاد بانک اطلاعاتی مجوزها به شرح زیر برای تکمیل و اجرای آیین نامه مذکور ارسال می گردد.

مجوز: کلیه مواردی که فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی منوط به اخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام یا موافقت و موارد مشابه آن از دستگاههای اجرائی می باشد.

هزینه های مربوطه :



شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

جدول مربوط به بند ۶۴-۴ آیین نامه عملیاتی

تعرفه های مربوط به سال ۱۳۹۷

شرح خدمات	خانگی	عمومی و اشتراکی	فضای سبز	صنعتی	تجاری و خدماتی	سایر
تغییر مکان وسایل اندازه گیری	۲۶۵,۰۰۰	۴۴۰,۰۰۰	۲۶۵,۰۰۰	۵۳۵,۰۰۰	۵۳۵,۰۰۰	۵۳۵,۰۰۰
خدمات قطع و وصل	۱۴۵,۰۰۰	۲۶۵,۰۰۰	۲۶۵,۰۰۰	۵۳۵,۰۰۰	۵۳۵,۰۰۰	۵۳۵,۰۰۰
صدور قبض المثنی	۳۰,۰۰۰	۳۰,۰۰۰	۳۰,۰۰۰	۳۰,۰۰۰	۳۰,۰۰۰	۳۰,۰۰۰
تغییر نام	۱۳۰,۰۰۰	۱۷۵,۰۰۰	۰	۲۶۵,۰۰۰	۲۶۵,۰۰۰	۳۵۰,۰۰۰
جریمه تخلفات	۵۳۵,۰۰۰	۷۰۵,۰۰۰	۷۰۵,۰۰۰	۸۵۰,۰۰۰	۸۵۰,۰۰۰	۸۵۰,۰۰۰
آزمایش کنتور	۸۰,۰۰۰	۸۰,۰۰۰	۸۰,۰۰۰	۸۰,۰۰۰	۸۰,۰۰۰	۸۰,۰۰۰
تغییر کاربری	۰	۰	۰	۰	۰	۰
اعلام کارکرد کنتور	۰	۰	۰	۰	۰	۰
اعلام ترکیبگی داخلی	۰	۰	۰	۰	۰	۰
تعویض کنتور	۵۰۰,۰۰۰	۵۰۰,۰۰۰	۵۰۰,۰۰۰	۵۰۰,۰۰۰	۵۰۰,۰۰۰	۵۰۰,۰۰۰
تغییر قطر	۰	۰	۰	۰	۰	۰
جمع آوری و ادغام انشعاب	۰	۰	۰	۰	۰	۰
تغییر واحد مسکونی	۰	۰	۰	۰	۰	۰
تفکیک کنتور	۰	۰	۰	۰	۰	۰
پاسخ به استعلام	۰	۰	۰	۰	۰	۰
تغییر ظرفیت قراردادی	۰	۰	۰	۰	۰	۰
نصب سیفون اضافی	۰	۰	۰	۰	۰	۰
قبض میان دوره	۰	۰	۰	۰	۰	۰
پیشنهادات و انتقادات	۰	۰	۰	۰	۰	۰
ارقام به ریال						

هزینه ثبت درخواست از طریق دفاتر پیشخوان :

ردیف	عنوان خدمت	نرخ مصوب کارگروه مبلغ (ریال)
۱	قبول درخواست انشعاب آب	۱۰۰,۰۰۰
۲	قبول درخواست انشعاب فاضلاب	۱۰۰,۰۰۰
۳	قبول درخواست تغییر کاربری	۳۰,۰۰۰
۴	قبول درخواست تغییر عمق	۳۰,۰۰۰
۵	قبول درخواست تغییر نام	۷۰,۰۰۰
۶	قبول درخواست جابجایی کنتور	۳۰,۰۰۰
۷	صدور صورتحساب	۲۰,۰۰۰
۸	صدور قبض المثنی	۱۰,۰۰۰
۹	قبول درخواست تعویض کنتور	۳۰,۰۰۰
۱۰	قبول درخواست جمع آوری انشعاب	۳۰,۰۰۰
۱۱	اعلام ارقام کنتور	۲۰,۰۰۰
۱۲	قبول درخواست افزایش تعداد انشعاب	۳۰,۰۰۰

لیست اطلاعات مجوزهای حقیقی، حقوقی و دولتی در وزارتخانه / سازمان

فرم شماره یک

توضیحات	فرآیند مجوز		زمان تقریبی فرآیند مجوز (روز / ساعت)	مراجع ناظر	فرآیند صدور مجوز		متقاضی مجوز			هزینه (ریال)	مدت اعتبار	مدارک مورد نیاز	مستندات قانونی (مصوبه، بخشنامه، آیین نامه)	نوع مجوز	عنوان مجوز	ردیف
	غیر الکترونیکی	الکترونیکی			مشترک *	اختصاصی	دولتی	حقوقی	حقیقی							
	*		۱۰ روز								۱ ماه	درخواست شرکت	آیین نامه های شهری	صدور	مجوز حفاری و نصب انشعاب	۱
														تعمیر		۲
														اصلاح		۳
														لغو		۴

* اگر مراحل مجوز دارای فرآیند مشترک با دیگر دستگاه ها و نیازمند تبادل داده با آنها است، فرم شماره ۲ نیز تکمیل شود

