



۱- عنوان خدمت: درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب		۲- شناسه خدمت: ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۴	
ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت های آب و فاضلاب استان فارس		
	نام دستگاه مادر: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور		
مشخصات خدمت	شرح خدمت این فرآیند برای ارائه خدمت بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب با رعایت مفاد بند ۳۰-۴ و ۳۱-۴ آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب صورت می پذیرد.		
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
		کلیه مشترکین نوع مخاطبین	
	ماهیت خدمت	<input type="checkbox"/> حاکمیتی <input checked="" 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 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 checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	شماره اشتراک/پرونده ملک مورد تقاضا	
	قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب تعرفه های ابلاغی سالیانه	
جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	۱۸۰ هزار خدمت در سال	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	۱ روز	
	تواتر	<input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (بنا به ضرورت) 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	
	بدون هزینه	پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/>	
نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن http://www.abfa-fars.ir/fa/khadamat/index.html میز خدمت الکترونیکی		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
	در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه
			<input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان: ۸۰۰/۵/۴۱۲۵۹

		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک نبود زیر ساخت ارتباطی مناسب سایر: </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری </div> </div>		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ۸۰۰/۵/۴۱۲۵۹ <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری </div> </div>		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک سایر (با ذکر نحوه دسترسی) </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری </div> </div>		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ۸۰۰/۵/۴۱۲۵۹ <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری </div> </div>		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ۸۰۰/۵/۴۱۲۵۹ <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری </div> </div>		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input checked="" type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ۸۰۰/۵/۴۱۲۵۹ <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ذکر ضرورت مراجعه حضوری </div> </div>		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
۸- ارتباط خدمت با سایر		نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل	
مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:		برخط online دسته ای (Batch)	

<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
۱- ثبت درخواست از طریق درگاه‌های موجود (پرتال، دفاتر پیشخوان، سامانه های تلفنی و ...) ، تخصیص کد پیگیری/کارتابل و بررسی مدارک ۲- ارزیابی انشعاب و بررسی صورتحساب های صادره ۳- انجام اصلاحات صورتحساب در صورت نیاز ۴- اطلاع رسانی به درخواست کننده در تمامی مراحل از طریق سامانه الکترونیکی شامل: (پرتال ، پیام کوتاه ، ایمیل، تلفن گویا)										م ۱۰ ارتباطی	
<p>۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت</p> <pre> graph TD Start([شروع]) --> Step1[ثبت درخواست از طریق درگاه های موجود (سامانه الکترونیکی/میز خدمت/ دفاتر پیشخوان و ..)] Step1 --> Step2[اطلاع رسانی به مشترک و صدور کد رهگیری] Step1 --> Step3[ارزیابی تشعب و بررسی صورت حساب های صادره] Step2 --> Step4[اطلاع رسانی به مشترک] Step3 --> Step4 Step4 --> Step5[انجام اصلاحات انشعاب در صورت نیاز] Step5 --> Step6[اطلاع رسانی به مشترک] Step6 --> End([پایان]) </pre>											
واحد مربوط: فن آوری اطلاعات و توسعه دولت الکترونیک	پست الکترونیک: tabibzadeh@abfa-fars.ir	تلفن: ۰۷۱۳۸۴۳۵۱۵۳-۵	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: طیب زاده								