

شماره :

تاریخ :

پیوست :

## دستورالعمل های اجرایی دفاتر پیشخوان دولت طرف قرارداد شرکت آب و فاضلاب لرستان شرح خدمات اختصاصی

پیوست شماره یک :

خدمات متقاضیان و مشترکین :

پرتال خدمات مشترکین شامل عناوین خدمات احصاء شده آب و فاضلاب به شرح ذیل:

- ۱- واگذاری انشعاب آب
- ۲- واگذاری انشعاب فاضلاب
- ۳- پاسخ به استعلام
- ۴- تغییر کاربری انشعاب
- ۵- تغییر مشخصات ( نام، آدرس و ... )
- ۶- تغییر واحد مسکونی
- ۷- تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب
- ۸- تغییر قطر انشعاب
- ۹- تفکیک کنتور
- ۱۰- تغییر مکان وسایل اندازه گیری
- ۱۱- آزمایش کنتور
- ۱۲- تعویض کنتور
- ۱۳- نصب سیفون اضافی
- ۱۴- قطع موقت و وصل انشعاب
- ۱۵- جمع آوری یا ادغام انشعاب
- ۱۶- صورتحساب میان دوره
- ۱۷- بررسی صورتحساب
- ۱۸- اعلام کارکرد کنتور
- ۱۹- مشاهده سوابق ( المثنی و ... )
- ۲۰- امکان پرداخت صورتحساب
- ۲۱- پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات

خدمات پیشخوان :

کاربران پیشخوان بر اساس سطح دسترسی تخصیص یافته قابلیت استفاده از خدمات ذکر شده بالا به اضافه خدمات ذیل را دارند :

- ۱- تصحیح قرارداد انشعاب
- ۲- صندوق پیام جهت تبادل

شماره :

تاریخ :

پیوست :

۳- جستجو و ویرایش درخواست (چنانچه درخواست توسط شرکت در مرحله عملیاتی قرار نگرفته باشد)

مراحل انجام خدمات :

عنوان خدمت	مراحل خدمت
واگذاری انشعاب آب	<ul style="list-style-type: none"><li>• نمایش توافقنامه ارائه خدمت</li><li>• دریافت کدملی ، شماره همراه و شماره پرونده همسایه مجاور</li><li>• دریافت اطلاعات متقاضی در صورت عدم وجود ( در صورت وجود اطلاعات در پایگاه داده اطلاعات فقط نمایش داده می شود )</li><li>• دریافت اطلاعات تقاضا و ملک</li><li>• دریافت فایل‌های مدارک شناسایی متقاضی و مدارک ملک</li><li>• ذخیره و اعلام شماره پیگیری به متقاضی</li><li>• پرداخت آنلاین هزینه های انشعاب و ارائه رسید دکننت جهت اقدام بعدی</li></ul> <p>نکته: در صورت ثبت ارزیابی به صورت خودکار بر اساس اطلاعات همسایه مجاور درخواست محاسبه شده و آماده پرداخت هزینه های انشعاب بصورت آنلاین می باشد .</p>
واگذاری انشعاب فاضلاب	<ul style="list-style-type: none"><li>• نمایش توافقنامه ارائه خدمت</li><li>• دریافت کدملی ، شماره همراه و شماره پرونده آب</li><li>• انتخاب نحوه پرداخت (نقد و اقساط و تعداد قسط) و محاسبه بر اساس انتخاب انجام شده</li><li>• ذخیره و اعلام شماره پیگیری به مشترک</li><li>• پرداخت آنلاین سهم نقدی انشعاب فاضلاب</li><li>• صدور دفترچه اقساط برای مشترک</li></ul>
اطلاعات اشتراک	<ul style="list-style-type: none"><li>• نمایش اطلاعات آخرین وضعیت اشتراک و آخرین قرائت</li></ul>
سوابق اشتراک	<ul style="list-style-type: none"><li>• نمایش اطلاعات صورتحساب های صادره و جزئیات آن</li><li>• نمایش اطلاعات وصولی</li><li>• نمایش اطلاعات فروش انشعاب آب و فاضلاب و جزئیات آن</li><li>• نمایش اطلاعات اقساط آب و فاضلاب</li><li>• نمایش اطلاعات خدمات پس از فروش</li></ul>
آخرین صورتحساب (قبض المثنی)	<ul style="list-style-type: none"><li>• نمایش اطلاعات آخرین صورتحساب</li><li>• مشاهده و چاپ قبض المثنی</li></ul>
تسویه موقت آب بهاء (صورتحساب میاندوره)	<ul style="list-style-type: none"><li>• نمایش اطلاعات آخرین قرائت و دریافت رقم فعلی کنتور</li><li>• نمایش صورتحساب آب بهاء صادر شده</li><li>• چاپ یا پرداخت آنلاین صورتحساب محاسبه شده</li></ul>
محاسبه سریع آب بهاء	<ul style="list-style-type: none"><li>• نمایش اطلاعات و دریافت رقم فعلی کنتور</li><li>• نمایش صورتحساب آب بهاء صادر شده</li></ul>
پیگیری درخواست فروش انشعاب	<ul style="list-style-type: none"><li>• دریافت شماره پیگیری</li><li>• مشاهده آخرین وضعیت اقدام (در صورت صدور فیش نقدی به پرداخت الکترونیک هدایت می شود)</li></ul>
مشاهده هزینه های انشعاب	<ul style="list-style-type: none"><li>• دریافت شماره پیگیری</li><li>• نمایش هزینه های انشعاب (محاسبه درخواست)</li></ul>

شماره :

تاریخ :

پیوست :

<ul style="list-style-type: none"><li>• نمایش آخرین قبض صادر شده</li><li>• امکان پرداخت الکترونیک و صدور رسید برای پرداخت صورت رفته</li></ul>	پرداخت آخرین صورتحساب
<ul style="list-style-type: none"><li>• ورود شماره پیگیری</li><li>• نمایش فیش های قابل پرداخت</li><li>• پرداخت الکترونیک و ارائه رسید دگنت به مشتری جهت اقدام بعدی</li></ul>	پرداخت هزینه انشعاب
<ul style="list-style-type: none"><li>• نمایش اطلاعات اقساط آب و اقساط فاضلاب</li><li>• انتخاب اقساط جهت پرداخت</li><li>• پرداخت الکترونیک و ارائه رسید پرداخت</li></ul>	پرداخت اقساط آب و فاضلاب
<ul style="list-style-type: none"><li>• دریافت اطلاعات مربوط به نامه دفترخانه اسناد رسمی</li><li>• صدور استعلام توسط شرکت و ارائه استعلام به صورت الکترونیک ( در صورت نیاز به کنترل استعلام بر اساس شماره پیگیری درخواست قابل تطبیق در دفتر خانه می باشد و در صورت نیاز مشتری به دریافت اصل نامه مراجعه به امور مشترکین)</li></ul>	پاسخ به استعلام
<ul style="list-style-type: none"><li>• دریافت اطلاعات مربوط به درخواست تغییر کاربری</li><li>• دریافت مدارک مربوط به تغییر کاربری</li><li>• ثبت درخواست و ارائه شماره پیگیری جهت اقدام بعدی</li><li>• پرداخت الکترونیک هزینه های انشعاب و ارائه رسید پرداخت</li><li>• اعمال تغییرات جدید در اطلاعات اشتراک</li></ul>	تغییر کاربری انشعاب
<ul style="list-style-type: none"><li>• دریافت اطلاعات مربوط به تغییر مشخصات ( نام ، آدرس )</li><li>• دریافت مدرک مربوط به اصلاح نام</li><li>• ثبت درخواست و ارائه شماره درخواست جهت پیگیری</li></ul>	تغییر مشخصات (اصلاح آدرس و نام )
<ul style="list-style-type: none"><li>• دریافت اطلاعات مربوط به درخواست تغییر واحد</li><li>• دریافت مدارک مربوط به تغییر واحد</li><li>• ثبت درخواست و ارائه شماره پیگیری جهت اقدام بعدی</li><li>• پرداخت الکترونیک هزینه های انشعاب و ارائه رسید پرداخت</li><li>• اعمال تغییرات جدید در اطلاعات اشتراک</li></ul>	تغییر واحد انشعاب
<ul style="list-style-type: none"><li>• دریافت اطلاعات مربوط به درخواست تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب غیر خانگی</li><li>• دریافت مدارک مربوط به تغییر ظرفیت قراردادی</li><li>• ثبت درخواست و ارائه شماره پیگیری جهت اقدام بعدی</li><li>• پرداخت الکترونیک هزینه های انشعاب و ارائه رسید پرداخت</li><li>• اعمال تغییرات جدید در اطلاعات اشتراک</li></ul>	تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب
<ul style="list-style-type: none"><li>• دریافت اطلاعات مربوط به درخواست تغییر قطر انشعاب</li><li>• دریافت مدارک مربوط به تغییر قطر</li><li>• ثبت درخواست و ارائه شماره پیگیری جهت اقدام بعدی</li><li>• پرداخت الکترونیک هزینه های انشعاب و ارائه رسید پرداخت</li><li>• اعمال تغییرات جدید در اطلاعات اشتراک</li></ul>	تغییر قطر انشعاب
<ul style="list-style-type: none"><li>• نمایش توافقنامه ارائه خدمت</li><li>• دریافت کد ملی ، شماره همراه و شماره پرونده اصلی</li><li>• دریافت اطلاعات تقاضا</li><li>• ذخیره و اعلام شماره پیگیری به متقاضی</li><li>• پرداخت آنلاین هزینه های انشعاب و ارائه رسید دگنت جهت اقدام بعدی</li></ul>	تفکیک کنتور
<ul style="list-style-type: none"><li>• دریافت اطلاعات مربوط به آزمایش کنتور</li><li>• پرداخت بخشی از بدهی</li></ul>	آزمایش کنتور

شماره :

تاریخ :

پیوست :

	<ul style="list-style-type: none"><li>اعلام هزینه خدمت</li><li>پرداخت آنلاین هزینه خدمت</li><li>ثبت درخواست و ارائه شماره درخواست جهت پیگیری</li></ul>
تعویض کنتور	<ul style="list-style-type: none"><li>دریافت اطلاعات مربوط به تعویض ، علت درخواست تعویض کنتور و آدرس</li><li>ثبت درخواست و ارائه شماره درخواست جهت پیگیری</li></ul>
تغییر مکان وسایل اندازه گیری	<ul style="list-style-type: none"><li>دریافت اطلاعات مربوط به تغییر مکان</li><li>ثبت درخواست و ارائه شماره درخواست جهت پیگیری</li><li>بررسی امکان تغییر مکان توسط شرکت</li><li>اعلام هزینه های تغییر مکان و پرداخت آنلاین هزینه خدمت</li></ul>
نصب سیفون اضافی	<ul style="list-style-type: none"><li>دریافت اطلاعات مربوط به سیفون</li><li>ثبت درخواست و ارائه شماره درخواست جهت پیگیری</li><li>بررسی امکان نصب سیفون اضافی توسط شرکت</li><li>اعلام هزینه های سیفون اضافی و پرداخت آنلاین هزینه خدمت</li></ul>
قطع موقت	<ul style="list-style-type: none"><li>دریافت اطلاعات قطع موقت و علت قطع موقت</li><li>ثبت درخواست و ارائه شماره جهت پیگیری های بعدی</li></ul>
وصل انشعاب	<ul style="list-style-type: none"><li>دریافت اطلاعات وصل انشعاب</li><li>پرداخت بدهی در صورت قطع بدلیل بدهی</li><li>پرداخت هزینه وصل انشعاب</li><li>ثبت درخواست و اعلام شماره درخواست جهت پیگیری</li></ul>
اصلاح صورتحساب (بررسی صورتحساب)	<ul style="list-style-type: none"><li>ثبت اطلاعات مربوط به قبوضی که نیاز به بررسی دارند و علت اصلاح صورتحساب</li><li>ثبت درخواست و اعلام شماره درخواست جهت پیگیری</li></ul>
اعلام کارکرد کنتور و کنترل رقم قرائت	<ul style="list-style-type: none"><li>ثبت اطلاعات تاریخ و رقم فعلی کنتور</li><li>بررسی اطلاعات از لحاظ صحت</li><li>ثبت درخواست / کنترل قرائت</li></ul>
پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات	<ul style="list-style-type: none"><li>ثبت اطلاعات موضوع و توضیحات در خصوص شکایت ، پیشنهاد و انتقاد</li><li>ثبت درخواست و اعلام شماره درخواست جهت پیگیری</li></ul>
تصحیح قرارداد انشعاب	<ul style="list-style-type: none"><li>دریافت اطلاعات مربوط به درخواست تغییرات انشعاب</li><li>ثبت درخواست و ارائه شماره پیگیری جهت اقدام بعدی</li><li>پرداخت الکترونیک هزینه های انشعاب و ارائه رسید پرداخت پس از اعلام هزینه اعمال تغییرات جدید در اطلاعات اشتراک</li></ul>

شماره :

تاریخ :

پیوست :

پیوست شماره دو :

سامانه پیام کوتاه مشترکین بشرح خدمات پیوست :

- ۱- اتصال به پنل پیام کوتاه از طریق وب سرویس
- ۲- یکپارچه بودن سیستم امنیت سامانه با سیستم مشترکین و قابلیت تعیین سطح دسترسی در سطح عملیات هر فرم
- ۳- تعریف چند الگوی ارسال پیامک بصورت همزمان بر روی رویدادهای سیستم مشترکین با قابلیت زمانبندی تولید و ارسال اطلاعات و تاریخ شروع و پایان
- ۴- تعریف چند الگوی ارسال پیامک بصورت همزمان بر روی رویدادهای تهیه گزارش با قابلیت زمانبندی تولید و ارسال اطلاعات و تاریخ شروع و پایان
- ۵- دسته بندی وضعیت ارسال پیام و امکان ارسال مجدد پیام های ارسال نشده
- ۶- مدیریت ارسال پیام با قابلیت تعریف تعداد تلاش ارسال برای هر الگو در صورت ارسال نشدن پیامک
- ۷- تعریف الگوی دریافت پیامک و ارسال پاسخ خودکار بر اساس الگوی پاسخ پیام از اطلاعات مشترکین بصورت بر خط (Online)
- ۸- تعریف عملیات خودکار بر روی اطلاعات مشترکین بر اساس پیام دریافتی
- ۹- دسترسی به صندوق دریافت و مشاهده سوابق پاسخگویی و عملیات خودکار و مدیریت پیام با عملیات دستی
- ۱۰- ارائه گزارشهای مرتبط با اطلاعات تولید شده و ارسال شده و پیام های دریافتی بر اساس شماره تلفن همراه و شماره پرونده
- ۱۱- داشبورد وضعیت سامانه ارسال و دریافت پیامک
- ۱۲- مدیریت سرویس های مرتبط از طریق سامانه
- ۱۳- اعلام اطلاعات ضروری به راهبر سیستم در صورت بروز اشکال و یا متوقف شدن سرویس ها

الگوهایی که می بایست در سامانه تعریف گردد :

- ۱- دریافت راهنمای خدمات قابل ارائه
- ۲- دریافت آخرین قبض
- ۳- دریافت اطلاعات آخرین پرداخت و بدهی
- ۴- ثبت شماره تلفن همراه
- ۵- ارسال نشانی جهت اصلاح
- ۶- اعلام دریافت قبض در موعد مقرر
- ۷- اعلام عدم قرائت کنتور
- ۸- اعلام شکایت از مامور قرائت
- ۹- اعلام شماره کنتور در سیستم
- ۱۰- ارسال شماره حساب، شناسه، مبلغ فروش و خدمات پس از فروش پس از صدور فیش
- ۱۱- ارسال اطلاعات درخواست تصحیح قرارداد ثبت شده توسط دفترپیشخوان

شماره :

تاریخ :

پیوست :

۱۲- ارسال اطلاعات در خواست ابطال صورت حساب ثبت شده توسط دفتر پیشخوان

۱۳- اعلام وضعیت در خواست های ابطال ثبت شده توسط دفتر پیشخوان

۱۴- ارسال قبوض آب بهاء صادر شده

شماره :

تاریخ :

پیوست :

پیوست شماره سه :

سامانه ارسال پیام از طریق کد دستوری (USSD) بشرح خدمات پیوست :

۱- پرداخت

○ صورتحساب آب بهاء

○ حق انشعاب

۲- بدهی

○ مانده آب بهاء

○ اقساط آب و فاضلاب

۳- صورتحساب

○ صورتحساب میان دوره

○ اعلام کارکرد کنتور

۴- سایر

○ عدم چاپ صورتحساب

○ آخرین مصرف