

<p>تاریخ صدور: ۹۳/۱۲/۱۳ تاریخ تجدید نظر: شماره تجدید نظر:</p>	 شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور دستور العمل یکسان سازی خدمات آب و فاضلاب
---	--

مقدمه:

ارائه خدمات از طریق سامانه های الکترونیکی متمرکز و یکپارچه، نقش بسزایی در توسعه دولت الکترونیک و دسترسی آسان و سریع به خدمات آب و فاضلاب دارا می باشد. استفاده از یک درگاه ارائه خدمت الکترونیکی به منظور بهبود عملکرد سیستم و کاهش مراجعات حضوری، حائز اهمیت بوده و فراهم نمودن بستر یکپارچه ارائه خدمات مستلزم یکسان سازی فرآیندها و گردش کار خدمات می باشد. گام اول در تحقق این امر یکسان سازی عناوین و شرح خدمات آب و فاضلاب قابل ارائه به مردم در سطح شرکتهای آب و فاضلاب است.

۱- هدف:

هدف از تهیه این دستورالعمل یکسان سازی عناوین و شرح خدمات قابل ارائه به مردم در سیستم های امور مشترکین و پایگاه های اطلاع رسانی شرکتهای آب و فاضلاب شهری و روستایی می باشد.

۲- دامنه کاربرد :

کلیه شرکتهای آب و فاضلاب شهری و روستایی

۳- مسئولیت اجرا:

مسئولیت اجرا و پیاده سازی این دستور العمل در شرکتهای آب و فاضلاب شهری و روستایی بر عهده معاون برنامه ریزی و معاون خدمات مشترکین و درآمد در شرکتهای آب و فاضلاب شهری و مدیر اداره خدمات مشترکین و درآمد در شرکت های آب و فاضلاب روستایی و در شرکت مهندسی بر عهده دفتر آمار و فناوری اطلاعات و دفتر بررسی های اقتصادی و خدمات مشترکین می باشد.

<p>تاریخ صدور: ۹۳/۱۲/۱۳ تاریخ تجدید نظر: شماره تجدید نظر:</p>	 شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشر دستور العمل یکسان سازی خدمات آب و فاضلاب
---	---

۴- مفاهیم و تعاریف:

۴-۱ متقاضی:

متقاضی عبارتست از: شخص حقیقی یا حقوقی که برقراری انشعاب یا انشعابات آب و فاضلاب و یا تغییر در قطر انشعاب و ظرفیت قراردادی را درخواست نموده ولی هنوز درخواست وی انجام نشده است.

۴-۲ مشترک:

مشترک عبارتست از: شخص حقیقی یا حقوقی که انشعاب یا انشعاب های (آب و یا فاضلاب) مورد تقاضایش طبق مقررات برقرار شده باشد.

۵- عناوین خدمات آب و فاضلاب:

عناوین خدمات احصاء شده آب و فاضلاب به تعداد ۲۲ خدمت به شرح ذیل می باشد.

۵-۱ خدمات واگذاری انشعاب آب و فاضلاب (کد ۱)

واگذاری انشعاب آب (کد ۰۱ - ۱)

واگذاری انشعاب فاضلاب (کد ۰۲ - ۱)

<p>تاریخ صدور: ۹۳/۱۲/۱۳ تاریخ تجدید نظر: شماره تجدید نظر:</p>	 شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور دستور العمل یکسان سازی خدمات آب و فاضلاب
---	---

۲-۵ خدمات پس از واگذاری انشعاب آب و فاضلاب (کد ۲)

پاسخ به استعلام (کد ۰۱-۲)

تغییر کاربری انشعاب (کد ۰۲-۲)

تغییر مشخصات (نام، آدرس و...) (۰۳-۲)

تغییر واحد مسکونی (کد ۰۴-۲)

تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب (کد ۰۵-۲)

تغییر قطر انشعاب (کد ۰۶-۲)

تفکیک کنتور (کد ۰۷-۲)

تغییر مکان وسایل اندازه گیری (کد ۰۸-۲)

آزمایش کنتور (کد ۰۹-۲)

تعویض کنتور (کد ۱۰-۲)

نصب سیفون اضافی (کد ۱۱-۲)

قطع موقت و وصل انشعاب (کد ۱۲-۲)

جمع آوری یا ادغام انشعاب (کد ۱۳-۲)

صورتحساب میان دوره (کد ۱۴-۲)

<p>تاریخ صدور: ۹۳/۱۲/۱۳ تاریخ تجدید نظر: شماره تجدید نظر:</p>	 شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور دستور العمل یکسان سازی خدمات آب و فاضلاب
---	--

بررسی صورتحساب (کد ۱۵-۲)

اعلام کارکرد کنتور (کد ۱۶-۲)

مشاهده سوابق (المثنی و ...) (کد ۱۷-۲)

امکان پرداخت صورتحساب (کد ۱۸-۲)

پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات (کد ۱۹-۲)

فروش آب تانکری (کد ۲۰-۲)

۶- شرح خدمات آب و فاضلاب :

واگذاری انشعاب آب (کد ۰۱-۱)

در دسترس قرار دادن و فراهم بودن امکان برداشت و استفاده آب از شبکه آبرسانی توسط انشعاب آب و وسایل اندازه گیری (کنتور)، با ظرفیت مشخص و با فشار مقرر و کیفیت مناسب (در نقطه تحویل) اعم از اینکه مشترک از این ظرفیت استفاده نماید یا ننماید. (بند ۱۷-۴ آئین نامه عملیاتی)

واگذاری انشعاب فاضلاب (کد ۰۲-۱)

فراهم بودن امکان تخلیه و دفع فاضلاب به شبکه جمع آوری عمومی فاضلاب به تناسب مصرف آب و ظرفیت مقرر و مشخصات توافق شده در قرارداد برقراری انشعاب فاضلاب، اعم از اینکه مشترک از این ظرفیت استفاده نماید یا ننماید. (بند ۱۸-۴ آئین نامه عملیاتی)

<p>تاریخ صدور: ۹۳/۱۲/۱۳ تاریخ تجدید نظر: شماره تجدید نظر:</p>	 شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور دستور العمل یکسان سازی خدمات آب و فاضلاب
---	--

پاسخ به استعلام (کد ۰۱-۲)

تعیین بدهی و وضعیت انشعاب آب و فاضلاب و پاسخ به استعلام

تغییر کاربری انشعاب (کد ۰۲-۲)

تغییر نوع کاربری (با رعایت مفاد بند ۳۳-۴ آئین نامه عملیاتی)

تغییر مشخصات (کد ۰۳-۲)

تغییر مشخصات ملک و مالک پس از بررسی اسناد و مدارک ارائه شده (با رعایت مفاد بند ۳۰-۴ آئین نامه عملیاتی)

تغییر واحد مسکونی (کد ۰۴-۲)

افزایش یا کاهش تعداد واحد مسکونی براساس مدارک ارائه شده

تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب (کد ۰۵-۲)

افزایش یا کاهش ظرفیت قراردادی املاک غیرمسکونی براساس مدارک ارائه شده (با رعایت مفاد بند ۱۹-۴ آئین نامه

عملیاتی)

تغییر قطر انشعاب (کد ۰۶-۲)

افزایش یا کاهش قطر انشعاب موجود به درخواست مشترک (با رعایت بند ۲۱-۴ آئین نامه عملیاتی)

تفکیک کنتور (کد ۰۷-۲)

نصب کنتورهای فرعی به درخواست مشترک در صورت دارا بودن شرایط فنی

<p>تاریخ صدور: ۹۳/۱۲/۱۳ تاریخ تجدید نظر: شماره تجدید نظر:</p>	 شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور دستور العمل یکسان سازی خدمات آب و فاضلاب
---	--

تغییر مکان وسایل اندازه گیری (کد ۰۸-۲)

جابجایی کنتور و سیفون فاضلاب، تغییر سطح انشعاب، تغییر مسیر انشعاب

آزمایش کنتور (کد ۰۹-۲)

بررسی صحت عملکرد کنتور پس از درخواست مشترک و پرداخت هزینه مربوطه

تعویض کنتور (کد ۱۰-۲)

جایگزین نمودن کنتور جدید بجای کنتور خراب یا فرسوده ملک (با رعایت بند ۳۹-۴ آئین نامه عملیاتی)

نصب سیفون اضافی (کد ۱۱-۲)

نصب انشعاب دوم یا سوم فاضلاب ملک براساس درخواست متقاضی و در صورت وجود شرایط لازم

قطع موقت و وصل انشعاب (کد ۱۲-۲)

قطع و وصل انشعاب آب / فاضلاب به درخواست مشترک (با رعایت بند ۴۱-۴ و ۴۰-۴ آئین نامه عملیاتی)

جمع آوری یا ادغام انشعاب (کد ۱۳-۲)

جمع آوری انشعابات اضافی ملک در صورت ادغام دو یا چند ملک دارای انشعاب (با رعایت بند ۴۲-۴ آئین نامه عملیاتی)

صورتحساب میان دوره (کد ۱۴-۲)

ارائه صورتحساب قبل از پایان سیکل براساس شماره مصرف کنتور اعلام شده توسط مشترک

<p>تاریخ صدور: ۹۳/۱۲/۱۳ تاریخ تجدید نظر: شماره تجدید نظر:</p>	 شرکت ملی آب و فاضلاب کشور دستور العمل یکسان سازی خدمات آب و فاضلاب
---	---

بررسی صورتحساب (کد ۱۵-۲)

بررسی صورتحساب از نظر صحت محاسبه و همچنین بررسی مصارف آن از لحاظ اشتباه قرائت، خرابی کنتور و یا لوله
ترکیدگی

اعلام کارکرد کنتور (کد ۱۶-۲)

اعلام شماره مصرف کنتور توسط مالک یا ساکنین ملک بدلیل عدم قرائت کنتور

مشاهده سوابق (المثنی و ...) (کد ۱۷-۲)

صدور قبض المثنی یا سوابق به درخواست مشترک

امکان پرداخت صورتحساب (کد ۱۸-۲)

فرام نمودن امکان پرداخت الکترونیکی صورتحساب از طریق سایت، تلفن ...

پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات (کد ۱۹-۲)

امکان ثبت پیشنهاد، درخواست و شکایت از طریق سامانه و پاسخگویی به درخواستها

فروش آب تانکری (کد ۲۰-۲)

فروش آب سیار از طریق تانکر

<p>تاریخ صدور: ۹۳/۱۲/۱۳ تاریخ تجدید نظر: شماره تجدید نظر:</p>	<p style="text-align: center;"> شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور دستور العمل یکسان سازی خدمات آب و فاضلاب</p>
---	---

مستندات:

آئین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب مورخ ۸۶/۰۶/۱۰

شماره ۴۳۳۴۴/۳۳/۱۰۰