

## پیوست شماره چهار

### دستورالعمل های اجرایی دفاتر پیشخوان دولت طرف قرارداد شرکت آب و فاضلاب اهواز

ردیف	عنوان خدمت	وظایف دفاتر پیشخوان	وظایف مناطق	توضیحات / مستندات مورد نیاز
۱	<b>صدور قبض المثنی</b>	۱- بررسی بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب ۲- صدور قبض المثنی آب بها	۱- نظارت بر فعالیت	
۲	<b>صدور قبض ویژه آب بهاء</b>	۱- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب ۲- بررسی ثبت وصولی قبوض مشترک در سیستم سیمافا و کسر مبلغ پرداخت شده از قبض جاری و صدور قبض ویژه به میزان مانده بدهی واقعی مشترک ۳- تقسیط بدهی آب بهاء مشترک (با اخذ مجوز کتبی از مدیر یا مسئول وصول مطالبات منطقه ذیربط از طریق اتوماسیون)	۱- نظارت بر فعالیت و صدور مجوز تقسیط از طریق سیستم اتوماسیون ۲- بررسی ثبت وصولی قبوض مشترک ۳- پیگیری وصول قبوض صادره	۱- مجوز کتبی
۳	<b>درخواست صورتحساب میان دوره (تسویه حساب)</b>	۱- تکمیل فرم مربوطه توسط متقاضی ۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب ۳- صدور وصول قبض هزینه خدمت تسویه حساب ۴- صدور قبض تسویه حساب تا تاریخ درخواست  توجه : جهت صدور قبض تسویه آب بهاء مشترکین با کد مانع کنتور خراب و آب مستقیم کافی است کد مانع قبلی را در کد مانع جدید تکرار کرد .	۱- نظارت بر فعالیت ۲- بررسی وصول بدهی آب بهاء و اقساط بدهی حقوق اشتراکی آب و فاضلاب	۱- فرم تسویه حساب مالک و مستاجر ۲- قبوض پرداختی آب بهاء و اقساط بدهی حقوق اشتراکی آب و فاضلاب

<p>۱- فرم درخواست تغییر نام</p> <p>۲- مدارک شامل سند مالکیت ، پایانکار ملک ، مدارک شناسایی انتقال گیرنده و انتقال دهنده</p>	<p>۱- بررسی و بازدید میدانی از انشعاب مورد نظر</p> <p>۲- بررسی بدهی ناشی از تغییر کاربری ، افزایش واحد ، ساخت و ساز ، حق انشعاب فاضلاب ، عدم فک پلمپ و خسارت کنتور واعلام هزینه های مرتبط به مشترک</p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست تغییر نام</p> <p>۲- اخذ مستندات و اسناد مربوطه و ممیزی و صحه گذاری آن (کپی برابر اصل) سند مالکیت ، پروانه و پایان کارساختمان ، مدارک شخص انتقال گیرنده و انتقال دهنده</p> <p>۳- صدور و وصول قبض هزینه خدمت تغییر نام</p> <p>۴- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۵- ارسال فرم به انضمام فیش های پرداختی به منطقه امور مشترکین ذیربط از طریق اتوماسیون</p> <p>۶- تحویل مدارک برابر اصل شده به منطقه ذیربط (چهارشنبه هر هفته)</p>	<p style="text-align: center;"><b>درخواست تغییر نام</b></p>	<p style="text-align: center;">۴</p>
<p>۱- فرم درخواست</p> <p>۲- قبوض پرداختی</p>	<p>۱- اخذ درخواست از دفتر پیشخوان</p> <p>۲- بررسی وصول بدهی آب بهاء و اقساط بدهی حقوق اشتراکی آب و فاضلاب و هزینه خدمت</p> <p>۳- ارجاع به واحد مربوطه جهت انجام کار</p> <p>۴- ثبت اطلاعات درسیستم</p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست</p> <p>۲- صدور و وصول قبض هزینه خدمت تست کنتور</p> <p>۳- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۴- ارسال فرم به انضمام فیش های پرداختی به منطقه امور مشترکین ذیربط از طریق اتوماسیون</p>	<p style="text-align: center;"><b>درخواست آزمایش کنتور</b></p>	<p style="text-align: center;">۵</p>
	<p>۱- نظارت بر فعالیت</p>	<p>۱- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۲- چاپ گزارش سوابق مشترک (گزارش جوابگویی آب بها)</p>	<p style="text-align: center;"><b>مشاهده سوابق</b></p>	<p style="text-align: center;">۶</p>

<p>۱- فیش پرداختی مشترک</p> <p>۲- کنتور خریداری شده</p> <p>۳- فاکتور خرید کنتور</p> <p>۴- کارت گارانتی</p>	<p>۱- مراجعه به مشترک و بررسی کنتور خریداری شده</p> <p>۲- بررسی تسویه بدهی و پرداخت هزینه های مرتبط</p> <p>۳- نصب کنتور</p> <p>۴- ورود اطلاعات جدید به سیستم و صدور قبض از تاریخ آخرین قبض صادره تا تاریخ نصب جدید</p> <p>۵- کنترل میدانی محل به لحاظ برداشت غیرمجاز آب</p>	<p>۱- تکمیل فرم توسط مشترک</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۳- صدور و وصول هزینه های پلمپ کنتور و نصب کنتور سرقتی</p> <p>۴- معرفی به فروشگاههای مجاز جهت خرید کنتور استاندارد</p> <p>۵- ارسال فاکتور خرید و کارت گارانتی و فرم مربوطه به انضمام فیش های پرداختی به منطقه امور مشترکین ذیربط از طریق اتوماسیون</p>	<p>۷</p> <p><b>اعلام مفقودی کنتور</b></p>
	<p>۱- نظارت بر وصول قبوض آب بها و حقوق اشتراکی بصورت الکترونیکی</p>	<p>۱- وصول قبوض آب بها و حقوق اشتراکی بصورت الکترونیکی و واريز آن حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت</p>	<p>۸</p> <p><b>پرداخت صورتحساب</b></p>
<p>۱- فرم رسیدگی به قبوض</p> <p>۲- گزارش بازدید میدانی</p> <p>۳- فرم اصلاح قبض</p>	<p>۱- بررسی و بازدید میدانی و رسیدگی به اعتراض</p> <p>۲- در صورت عدم صحت درخواست اعلام موضوع به مشترک</p> <p>۳- در صورت صحت درخواست رسیدگی ، اصلاح قبض طبق روال قانونی و اعلام به مشترک</p> <p>۴- پیگیری پرداخت قبض</p>	<p>۱- تکمیل فرم رسیدگی به قبض</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب تا تاریخ قبض مورد اعتراض</p> <p>۳- صدور و وصول هزینه خدمت بررسی صورتحساب</p> <p>۴- ارسال فرم به انضمام فیش های پرداختی به منطقه امور مشترکین ذیربط از طریق اتوماسیون</p>	<p>۹</p> <p><b>درخواست بررسی صورتحساب آب بهاء (رقم - تعرفه)</b></p>
<p>۱- فرم درخواست قطع و وصل</p> <p>۲- فیش های پرداختی</p>	<p>۱- بررسی بدهی مشترک و تسویه حساب صادره</p> <p>۲- صدور دستور کار قطع یا وصل انشعاب</p> <p>۳- انجام عملیات قطع یا وصل انشعاب</p> <p>۴- ثبت اطلاعات در سیستم</p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست قطع و وصل</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۳- صدور و وصول هزینه خدمت قطع و وصل</p> <p>۴- ارسال فرم به انضمام فیش های پرداختی به منطقه امور مشترکین از طریق اتوماسیون</p>	<p>۱۰</p> <p><b>درخواست قطع موقت و وصل انشعاب</b></p>

<p>۱- فرم استعلام دفترخانه</p> <p>۲- فرم درخواست تسویه حساب خریدو فروش</p> <p>۳- تصویر سند مالکیت ، پروانه پایانکار ساختمانی ، مدارک شخص انتقال دهنده و گیرنده ممهور به مهر کپی برابر اصل توسط دفتر ذیربط</p>	<p>۱- طی روال تسویه حساب خریدو فروش</p> <p>۲- پاسخ فرم استعلام دفتر خانه</p> <p>۳- اعلام منطقه به دفتر پیشخوان مبنی بر بلا مانع بودن صدور پاسخ استعلام</p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست تسویه حساب خریدو فروش</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۳- ارسال اسناد مربوطه (کپی سند مالکیت ، پروانه پایانکار ساختمانی ، مدارک شخص انتقال دهنده و گیرنده ممهور به مهر کپی برابر اصل توسط دفتر ذیربط ) به منطقه مربوطه</p> <p>۴- پاسخ استعلام پس از تائید منطقه امور مشترکین ذیربط</p>	<p><b>پاسخ به استعلام دفترخانه (آب بها و حق انشعاب آب و فاضلاب )</b></p>	<p>۱۱</p>
<p>۱- فرم درخواست</p> <p>۲- فرم جمع آوری انشعاب آب و فاضلاب</p> <p>۳- فیش های پرداختی</p> <p>۴- کنتور اسقاطی</p>	<p>۱- تکمیل فرم جمع آوری انشعاب و طی روال مربوطه</p> <p>۲- معرفی به شهرداری جهت اخذ مجوز حفاری و حفاری محل جمع آوری انشعاب</p> <p>۳- جمع آوری دائم انشعاب از کمر بند شبکه آبرسانی</p> <p>۴- ثبت در سیستم و ارسال اطلاعات به بایگانی مرکز</p> <p>۵- ارسال کنتور جمع آوری شده به انبار</p>	<p>۱- تکمیل فرم جمع آوری دائم انشعاب</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۳- صدور و وصول هزینه خدمت جمع آوری انشعاب</p> <p>۴- ارسال فرم و قبوض و پرداختی مشترکین به منطقه امور مشترکین ذیربط از طریق اتوماسیون</p>	<p><b>درخواست جمع آوری دائم انشعاب</b></p>	<p>۱۲</p>
<p>۱- فرم درخواست</p> <p>۲- دستورالعمل اصلاح قبوض شکستگی شبکه داخلی</p> <p>۳- فرم بازدید شبکه داخلی</p> <p>۴- فرم ((تعهد نامه استفاده از بخشودگی تلف داخلی))</p>	<p>۱- بررسی سوابق و تسویه و بازدید میدانی</p> <p>۲- در صورت احراز شکستگی شبکه اعلام مراتب به مشترک جهت رفع شکستگی و سپس اعلام نتیجه توسط مشترک به شرکت</p> <p>۳- طی روال اصلاح قبض و اعلام به مشترک</p> <p>۴- پیگیری وصول بدهی</p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب ( تا تاریخ قبض مورد اعتراض)</p> <p>۳- ارسال فرم و قبوض و پرداختی مشترکین به منطقه امور مشترکین ذیربط از طریق اتوماسیون</p>	<p><b>درخواست تست شکستگی شبکه داخلی</b></p>	<p>۱۳</p>

**درخواست تعویض  
کنتور خراب**

- ۱- تکمیل فرم درخواست در صورت وجود کد مانع کنتور خراب یا آب مستقیم در سیستم
- ۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب
- ۳- صدور و وصول هزینه خدمات تعویض کنتور و پلمپ
- ۴- در صورت وجود کد مانع آب مستقیم در سیستم ، معرفی به فروشگاههای مجاز جهت خرید کنتور و ارسال فاکتور خرید و کارت گارانتی به منطقه امور مشترکین ذیربط از طریق اتوماسیون
- ۵- ارسال کلیه مدارک و قبوض پرداختی به منطقه ذیربط از طریق اتوماسیون

- ۱- بررسی وضعیت سلامت کنتور
- ۲- در صورت عدم احراز خرابی کنتور اصلاح قبوض صادره براساس آخرین رقم کنتور
- ۳- در صورت احراز خرابی کنتور یا آب مستقیم تعویض کنتور و اخذ امضا از مشترک
- ۴- ثبت در سیستم و صدور قبض تا تاریخ تعویض
- ۵- قبل از تعویض مواردی نظیر سه راهی یا برداشت قبل از کنتور بررسی گردد

- ۱- فرم درخواست
- ۲- تسویه حساب بدهی آب بها و حق انشعاب آب و فاضلاب
- ۳- فاکتور خرید کنتور
- ۴- کارت گارانتی
- ۵- کنتور اسقاطی

**درخواست واگذاری  
انشعاب آب و فاضلاب  
خانگی**

(فادانشعاب قدیم)

- ۱- تکمیل فرم درخواست انشعاب آب و فاضلاب
  - ۲- اخذ اسناد مربوطه و ممیزی و صحه گذاری آن (کپی برابر اصل) شامل شناسنامه، کارت ملی، سند یا تعهدنامه ثبتی جهت واحدهای بدون سند، پروانه ساختمان، وکالت نامه در صورت مراجعه وکیل متقاضی، قبض آب همسایه یا قبض آب طبقه پائین جهت طبقه بالا، اصل فرم درخواست، شماره تلفن همراه و ثابت (همه مدارک می بایست ممهور به مهر دفتر پیشخوان باشد)
  - ۳- ثبت اطلاعات متقاضی در بخش ثبت اشخاص سیستم سیمافا (ابتدا کد ملی متقاضی را جستجو و در صورت یافت نشدن عملیات ثبت صورت گیرد)
  - ۴- ثبت درخواست متقاضی در سیستم سیمافا و ثبت شماره درخواست اخذ شده بر روی فرم درخواست (به ازای هر انشعاب یک فرم و شماره درخواست جداگانه)
  - ۵- اسکن و ارسال کلیه مدارک و مستندات به منطقه ذیربط از طریق اتوماسیون
  - ۶- چاپ فیش نقدی و وصول آن پس از گذشت ۴۸ ساعت از ثبت درخواست متقاضی و اتوماسیون مدارک به منطقه
  - ۷- اسکن فیش نقدی و رسید پرداختی متقاضی و ارسال به منطقه از طریق اتوماسیون
- نکته ۱: اسناد و مدارک مشترک (برابر اصل شده) و ممهور به مهر دفتر پیشخوان، چهارشنبه هر هفته به منطقه ذیربط تحویل داده شود**
- نکته ۲: به ازای هر انشعاب خانگی حجمی یک سری کپی از مدارک و یک فرم درخواست جداگانه مورد نیاز می باشد**
- نکته ۳: در صورتیکه ملک مورد نظر شرایط نصب کنتور حجمی را نداشته باشد به ازای هر انشعاب خانگی ۱/۲ اینچ یک سری کپی از مدارک و یک فرم درخواست جداگانه مورد نیاز می باشد**

- ۱- چاپ فرم درخواست توسط مسئول فرآیند، انجام ارزیابی و مهر تأیید ارزیابی توسط ارزیاب و مدیر منطقه
- ۲- ثبت مراحل ارزیابی و محاسبه در سیستم توسط مسئول فرآیند منطقه
- ۳- صدور فیش نقدی توسط مسئول فرآیند منطقه
- ۴- بررسی فیش پرداختی توسط مسئول فرآیند و تخصیص شماره پرونده و کد اشتراک و کد قرائت
- ۵- چاپ کارت نصب انشعاب و تکمیل فرم عقد قرارداد (دو نسخه ای) توسط مسئول فرآیند منطقه
- ۶- تحویل کارت نصب و فرم عقد قرارداد به پیمانکار نصب توسط مسئول فرآیند منطقه
- ۷- مراجعه پیمانکار نصب به واحد قراردادهای ستاد مشترکین جهت دریافت پلاک فلزی
- ۸- معرفی به فروشگاههای مجاز جهت تهیه لوازم نصب و تطبیق لوازم خریداری شده
- ۹- صدور فرم درخواست حفاری جهت شهرداری منطقه
- ۱۰- ارائه مجوز حفاری و آماده نمودن مسیر انشعاب توسط مشترک
- ۱۱- نصب انشعاب و نصب پلاک فلزی درب منزل مشترک توسط پیمانکار و اخذ امضا از مشترک و تأیید نصب انشعاب بر روی کارت نصب انشعاب و فرم دو نسخه ای عقد قرارداد و تحویل یک نسخه به مشترک و یک نسخه به همراه کارت نصب به مسئول فرآیند منطقه
- ۱۲- ثبت صورتجلسه نصب انشعاب آب و فاضلاب در سیستم توسط مسئول فرآیند طبق مندرجات کارت
- ۱۳- پوشه بندی مدارک ارسالی از سوی دفتر پیشخوان به صورت پشت ردیف شماره پرونده (مدارک ارسالی دفاتر پیشخوان، کارت نصب، فرم ارزیابی تأیید شده منطقه، فرم عقد قرارداد)
- ۱۴- تحویل پوشه های تنظیم شده به واحد قراردادهای ستاد مشترکین جهت اسکن و بایگانی

- ۱- فرم درخواست واگذاری انشعاب
- ۲- مدارک مالکیت شامل شناسنامه، کارت ملی، سند یا تعهدنامه ثبتی جهت واحدهای بدون سند، پروانه ساختمان، وکالت نامه در صورت مراجعه وکیل متقاضی، قبض آب همسایه یا قبض آب طبقه پائین جهت طبقه بالا، اصل فرم درخواست
- ۳- فیش وصولی حقوق اشتراکی
- ۴- کارت نصب
- ۵- کارت گارانتی کنتور
- ۶- فاکتور خرید لوازم

**درخواست واگذاری  
انشعاب آب و فاضلاب  
غیر خانگی  
(فاقد انشعاب قدیم)**

- ۱- تکمیل فرم درخواست انشعاب آب و فاضلاب
- ۲- اخذ اسناد مربوطه و ممیزی و صحنه گذاری آن (کپی برابر اصل) شامل شناسنامه، کارت ملی، سند یا تعهدنامه ثبتی جهت واحدهای بدون سند، پروانه ساختمان، وکالت نامه در صورت مراجعه وکیل متقاضی، قبض آب همسایه یا قبض آب طبقه پائین جهت طبقه بالا، اصل فرم درخواست، شماره تلفن همراه و ثابت (همه مدارک می بایست ممهور به مهر دفتر پیشخوان باشد)
- ۳- ثبت اطلاعات متقاضی در بخش ثبت اشخاص سیستم سیمافا (ابتدا کد ملی متقاضی را جستجو و در صورت یافت نشدن عملیات ثبت صورت گیرد)
- ۴- ثبت درخواست متقاضی در سیستم سیمافا و ثبت شماره درخواست اخذ شده بر روی فرم درخواست (به ازای هر انشعاب یک فرم و شماره درخواست جداگانه)
- ۵- اسکن و ارسال کلیه مدارک و مستندات به منطقه ذیربط از طریق اتوماسیون
- ۶- چاپ فیش نقدی و وصول آن پس از گذشت ۴۸ ساعت از ثبت درخواست متقاضی و اتوماسیون مدارک به منطقه
- ۷- اسکن فیش نقدی و رسید پرداختی متقاضی و ارسال به منطقه از طریق اتوماسیون

**نکته ۱: اسناد و مدارک مشترک (برابر اصل شده) و ممهور به مهر دفتر پیشخوان، چهارشنبه هر هفته به منطقه ذیربط تحویل داده شود**

**نکته ۲: به ازای هر انشعاب خانگی حجمی یک سری کپی از مدارک و یک فرم درخواست جداگانه مورد نیاز می باشد**

**نکته ۳: در صورتیکه ملک مورد نظر شرایط نصب کنتور حجمی را نداشته باشد به ازای هر انشعاب خانگی ۱/۲ اینچ یک سری کپی از مدارک و یک فرم درخواست جداگانه مورد نیاز می باشد**

- ۱- چاپ فرم درخواست توسط مسئول فرآیند، انجام ارزیابی و مهر تأیید ارزیابی توسط ارزیاب و مدیر منطقه
- ۲- ثبت مراحل ارزیابی، تعیین و ثبت سیستمی ظرفیت قراردادی و محاسبه درخواست انشعاب توسط مسئول فرآیند و ثبت کلیه محاسبات بر روی فرم ارزیابی
- ۳- ارسال کلیه مدارک درخواست به انضمام فرم ارزیابی و محاسبه ممهور به مهر منطقه و امضای مدیر منطقه به واحد قراردادهای ستاد مشترکین از طریق اتوماسیون
- ۴- بررسی محاسبات و ارزیابی توسط واحد قراردادهای ستاد مشترکین و تأیید محاسبات (در صورت عدم تأیید برگشت به منطقه از طریق اتوماسیون)
- ۵- صدور فیش نقدی توسط واحد قراردادهای ستاد مشترکین
- ۶- بررسی فیش پرداختی توسط مسئول فرآیند و تخصیص شماره پرونده و کد اشتراک و کد قرائت
- ۷- چاپ کارت نصب انشعاب و تکمیل فرم عقد قرارداد (دو نسخه ای) توسط مسئول فرآیند منطقه
- ۸- تحویل کارت نصب و فرم عقد قرارداد به پیمانکار نصب توسط مسئول فرآیند منطقه
- ۹- مراجعه پیمانکار نصب به واحد قراردادهای ستاد مشترکین جهت دریافت پلاک فلزی
- ۱۰- معرفی به فروشگاههای مجاز جهت تهیه لوازم نصب
- ۱۱- صدور فرم درخواست حفاری جهت شهرداری منطقه
- ۱۲- ارائه مجوز حفاری و حفاری مسیر انشعاب توسط مشترک
- ۱۳- نصب انشعاب و نصب پلاک فلزی درب منزل مشترک توسط پیمانکار و اخذ امضا از مشترک و تأیید نصب انشعاب بر روی کارت نصب انشعاب و فرم دو نسخه ای عقد قرارداد و تحویل یک نسخه به مشترک و یک نسخه به همراه کارت نصب به مسئول فرآیند منطقه
- ۱۴- ثبت صورتجلسه نصب انشعاب آب و فاضلاب در سیستم توسط مسئول فرآیند طبق مندرجات کارت
- ۱۵- پوشه بندی مدارک ارسالی از سوی دفتر پیشخوان به صورت پشت ردیف شماره پرونده (مدارک ارسالی دفاتر پیشخوان، کارت نصب، فرم ارزیابی تأیید شده منطقه، فرم عقد قرارداد)
- ۱۶- تحویل پوشه های تنظیم شده به واحد قراردادهای ستاد مشترکین جهت اسکن و بایگانی

- ۱- فرم درخواست واگذاری انشعاب
- ۲- مدارک مالکیت شامل شناسنامه، کارت ملی، سند یا تعهدنامه ثبتی جهت واحدهای بدون سند، پروانه ساختمان، وکالت نامه در صورت مراجعه وکیل متقاضی، قبض آب همسایه یا قبض آب طبقه پائین جهت طبقه بالا، اصل فرم درخواست
- ۳- فیش وصولی حقوق اشتراکی
- ۴- کارت نصب
- ۵- کارت گارانتی کنتور
- ۶- فاکتور خرید لوازم

<p>۱- فرم درخواست واگذاری انشعاب</p> <p>۲- بررسی وصول بدهی آب بها و حقوق اشتراکی</p> <p>۳- مدارک مالکیت شامل شناسنامه ، کارت ملی ، سند یا تعهدنامه ثبتی جهت واحدهای بدون سند ، پروانه ساختمان ، وکالت نامه در صورت مراجعه وکیل متقاضی ، اصل فرم درخواست</p> <p>۴- فیش وصولی حقوق اشتراکی</p>	<p>۱- چاپ فرم درخواست توسط مسئول فرآیند ، انجام ارزیابی و مهر تأیید ارزیابی توسط ارزیاب و مدیر منطقه</p> <p>۲- ثبت مراحل ارزیابی و محاسبه در سیستم توسط مسئول فرآیند منطقه</p> <p>۳- صدور فیش نقدی توسط مسئول فرآیند منطقه</p> <p>۴- بررسی وصول فیش پرداختی توسط مسئول فرآیند و عقد قرارداد</p> <p>۵- صدور دستور کار جهت نصب انشعاب فاضلاب</p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست انشعاب فاضلاب</p> <p>۲- اخذ اسناد مربوطه و ممیزی و صحه گذاری آن (کپی برابر اصل ) شامل شناسنامه ، کارت ملی ، سند یا تعهدنامه ثبتی جهت واحدهای بدون سند ، پروانه ساختمان ، وکالت نامه در صورت مراجعه وکیل متقاضی ، اصل فرم درخواست ، شماره تلفن همراه و ثابت (همه مدارک میبایست ممهور به مهر دفتر پیشخوان باشد)</p> <p>۳- ثبت درخواست متقاضی در سیستم سیمافا و ثبت شماره درخواست اخذ شده بر روی فرم درخواست (به ازای هر انشعاب یک فرم و شماره درخواست جداگانه)</p> <p>۴- اسکن و ارسال کلیه مدارک و مستندات به منطقه ذریبط از طریق اتوماسیون</p> <p>۵- چاپ فیش نقدی و وصول آن پس از گذشت ۴۸ ساعت از ثبت درخواست متقاضی و اتوماسیون مدارک به منطقه</p> <p>۶- اسکن فیش نقدی و رسید پرداختی متقاضی و ارسال به منطقه از طریق توماسیون</p>	<p><b>درخواست واگذاری انشعاب فاضلاب</b></p>	<p>۱۷</p>
<p>۱- فرم درخواست واگذاری انشعاب</p> <p>۲- مدارک مالکیت شامل شناسنامه ، کارت ملی ، سند یا تعهدنامه ثبتی جهت واحدهای بدون سند ، پروانه ساختمان ، وکالت نامه در صورت مراجعه وکیل متقاضی ، قبض آب همسایه یا قبض آب طبقه پائین جهت طبقه بالا ، اصل فرم درخواست</p> <p>۳- فیش وصولی حقوق اشتراکی</p> <p>۴- کارت نصب</p> <p>۵- کارت گارانتی کنتور</p> <p>۶- فاکتور خرید لوازم</p>	<p>تمامی مراحل مشابه درخواست واگذاری انشعاب آب و فاضلاب خانگی و غیر خانگی می باشد با این تفاوت که در مراحل ارزیابی و محاسبه فقط انشعاب آب مدنظر قرار می گیرد .</p>	<p>تمامی مراحل مشابه درخواست واگذاری انشعاب آب و فاضلاب خانگی و غیر خانگی می باشد با این تفاوت که در فرم درخواست گزینه انشعاب آب انتخاب می شود .</p>	<p><b>درخواست واگذاری انشعاب آب خانگی و غیر خانگی</b></p>	<p>۱۸</p>



**درخواست**  
**تغییر کاربری انشعاب**

- ۱- تکمیل فرم درخواست تغییر کاربری انشعاب
- ۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب
- ۳- صدور و وصول هزینه خدمت تغییر کاربری (هزینه خدمت تغییر کاربری از خانگی به غیرخانگی صفر می‌باشد)
- ۴- اخذ اسناد مربوطه و صحه گذاری آن ( کپی برابر اصل ) شامل شناسنامه ، کارت ملی ، سند یا تعهدنامه ثبتی ، پروانه ساختمان ، اصل فرم درخواست ممهور به مهر دفتر پیشخوان ، شماره تلفن همراه و ثابت
- ۵- اسکن و ارسال کلیه مستندات و فیش‌های پرداختی به منطقه ذیربط از طریق اتوماسیون
- ۶- چاپ فیش نقدی و وصول آن پس از گذشت ۴۸ ساعت از ثبت درخواست متقاضی و اتوماسیون مدارک به منطقه

**توجه : در صورت تغییر مالکیت ملک می‌بایست ابتدا مراحل تغییر نام صورت گرفته و کلیه هزینه‌ها از مالک جدید اخذ گردد .**

- ۱- بررسی وصول بدهی آب بها و حقوق اشتراکی آب و فاضلاب
- ۲- بررسی مدارک ، بازدید میدانی ، ثبت درخواست مشترک ، ارزیابی و محاسبه درخواست مشترک توسط مسئول فرآیند منطقه
- ۳- ارسال کلیه مدارک به انضمام فرم محاسبات و ارزیابی مهر شده توسط مسئول فرآیند و مدیر منطقه به واحد ستاد مشترکین
- ۴- تأیید محاسبات و صدور فیش نقدی توسط کارشناس قراردادهای ستاد مشترکین
- ۵- بررسی وصول فیش پرداختی
- ۶- تایید و عقد قرارداد با مشترک
- ۷- ثبت اطلاعات در سیستم و کنترل نهائی تغییرات

- ۱- فرم درخواست واگذاری انشعاب
- ۲- قبض آب بهای قدیم ملک
- ۳- مدارک مالکیت شامل شناسنامه ، کارت ملی ، سند یا تعهدنامه ثبتی ، پروانه ساختمان

<p>۱- فرم درخواست واگذاری انشعاب</p> <p>۲- قبض آب بهای قدیم ملک</p> <p>۳- مدارک مالکیت شامل شناسنامه ، کارت ملی ، سند یا تعهدنامه ثبتی ، پروانه ساختمان</p>	<p>۱- بررسی وصول بدهی آب بها و حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۲- بررسی مدارک ، بازدید میدانی ، ثبت درخواست مشترک ، ارزیابی و محاسبه درخواست مشترک توسط مسئول فرآیند منطقه</p> <p>۳- ارسال کلیه مدارک به انضمام فرم محاسبات و ارزیابی مهر شده توسط مسئول فرآیند و مدیر منطقه به واحد ستاد مشترکین</p> <p>۴- تأیید محاسبات و صدور فیش نقدی توسط کارشناس قراردادهای ستاد مشترکین</p> <p>۵- بررسی وصول فیش پرداختی</p> <p>۶- تایید و عقد قرارداد با مشترک</p> <p>۷- صدور فرم درخواست حفاری جهت ارائه به شهرداری منطقه</p> <p>۸- ارائه مجوز حفاری و آماده نمودن مسیر انشعاب مطابق دستورکار منطقه</p> <p>۹- بررسی آمادگی نصب و جمع آوری انشعاب قدیم</p> <p>۱۰- نصب انشعاب جدید و اخذ امضاء از مشترک</p> <p>۱۱- ثبت اطلاعات در سیستم و کنترل نهائی تغییرات</p> <p><b>توجه : در صورت تغییر قطر می بایست کارت نصب انشعاب بصورت دستی توسط مسئول فرآیند منطقه پر شود .</b></p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست تغییر قطر انشعاب</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۳- صدور و وصول هزینه خدمت تغییر قطر انشعاب</p> <p>۴- اخذ اسناد مربوطه و صحه گذاری آن ( کپی برابر اصل ) شامل شناسنامه ، کارت ملی ، سند یا تعهدنامه ثبتی ، پروانه ساختمان ، اصل فرم درخواست ممهور به مهر دفتر پیشخوان ، شماره تلفن همراه و ثابت</p> <p>۵- اسکن و ارسال کلیه مستندات و فیش های پرداختی به منطقه ذیربط از طریق اتوماسیون</p> <p>۶- چاپ فیش نقدی و وصول آن پس از گذشت ۴۸ ساعت از ثبت درخواست متقاضی و اتوماسیون مدارک به منطقه</p> <p><b>توجه : در صورت تغییر مالکیت ملک می بایست ابتدا مراحل تغییر نام صورت گرفته و کلیه هزینه ها از مالک جدید اخذ گردد .</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>درخواست</b></p> <p style="text-align: center;"><b>تغییر قطر انشعاب</b></p>	<p style="text-align: center;">۲۰</p>
<p>۱- فرم درخواست</p> <p>۲- فیش وصولی حقوق اشتراکی</p>	<p>۱- تأیید مدارک ارسال شده</p> <p>۲- بررسی و بازدید میدانی از ملک مورد نظر</p> <p>۳- بررسی وصول فیش پرداختی</p> <p>۴- صدور دستور کار جهت تغییر مسیر انشعاب</p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۳- صدور هزینه خدمت و وصول آن</p> <p>۴- ارسال مدارک و قبوض پرداختی از طریق اتوماسیون به منطقه ذیربط</p>	<p style="text-align: center;"><b>درخواست تغییر مسیر</b></p> <p style="text-align: center;"><b>انشعاب آب</b></p>	<p style="text-align: center;">۲۱</p>

<p>۱- فرم درخواست اعمال خانوار</p> <p>۲- کپی کارت ملی سرپرست ها، استشهاد محلی برابری اصل</p>	<p>۱- بررسی وصول بدهی آب بها و حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۲- بازدید میدانی و تایید فرم درخواست و مدارک ارسالی</p> <p>۳- ورود اطلاعات در سیستم فروش</p> <p>۴- کنترل دوره ای اطلاعات ایجاد شده</p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۳- اخذ مستندات و اسناد مربوطه و ممیزی و صحت گذاری آن (کپی برابر اصل) شامل کپی کارت ملی سرپرست ها، استشهاد محلی</p> <p>۴- صدور هزینه خدمت و وصول آن</p> <p>۵- ارسال کلیه مدارک و قبوض پرداختی به منطقه ذیربط از طریق اتوماسیون</p>	<p><b>درخواست اعمال خانوار</b></p>	<p>۲۲</p>
<p>۱- فرم درخواست اصلاح اطلاعات و مشخصات</p>	<p>۱- بررسی وصول بدهی آب بها و حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۲- تایید اطلاعات و مشخصات ارسال شده</p> <p>۳- ورود اطلاعات در سیستم</p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست (اصلاح آدرس، شماره تلفن و کدپستی، شماره تنه کنتور، پلمپ کنتور و ...)</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب صدور هزینه خدمت و وصول آن</p> <p>۳- ارسال مدارک و قبوض پرداختی از طریق اتوماسیون به منطقه ذیربط</p>	<p><b>درخواست تغییر مشخصات عمومی مندرج در قبض</b></p>	<p>۲۳</p>
<p>۱- فرم تسویه حساب مالک و مستاجر</p>	<p>۱- نظارت بر فعالیت</p> <p>۲- بررسی و کنترل رقم کنتور</p>	<p>۱- تکمیل فرم مربوطه توسط متقاضی</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط بدهی حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۳- صدور قبض تسویه حساب و هزینه خدمت تسویه حساب مالک و مستاجر و وصول آنها</p>	<p><b>اعلام کارکرد کنتور (تسویه حساب)</b></p>	<p>۲۴</p>

<p>۱- فرم درخواست</p> <p>۲- تسویه حساب بدهی آب بها و حق انشعاب آب و فاضلاب</p> <p>۳- خرید لوازم مورد نیاز</p> <p>۴- کارت گارانتی کنتور</p> <p>۵- فاکتور خرید لوازم</p>	<p>۱- بررسی وضعیت سلامت کنتور</p> <p>۲- صدور دستور کار جهت جابجایی کنتور آب</p> <p><b>نکته ۱:</b> در صورت خرابی؛ کنتور تعویض و اخذ امضا از مشترک</p> <p><b>نکته ۲:</b> در صورت دستکاری کنتور یا بریدگی پلمپ (کنتور توسط مشترک از فروشگاههای مجاز خریداری شود- هزینه پلمپ اخذ شود- قبوض اصلاح شود)</p> <p><b>نکته ۳:</b> در صورت خرابی کنتور تا تاریخ تعویض تسویه حساب صادر و در سیستم ثبت گردد</p> <p>۳- ثبت در سیستم و صدور قبض تا تاریخ تعویض</p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۳- صدور هزینه خدمت و وصول آن</p> <p>۴- ارسال مدارک و قبوض پرداختی از طریق اتوماسیون به منطقه ذیربط</p>	<p><b>درخواست</b></p> <p><b>تغییر مکان کنتور</b></p>	<p>۲۵</p>
<p>۱- فرم درخواست پلمپ کنتور و اعلام شکستگی پلمپ کنتور</p> <p>۲- فیش پرداختی</p> <p>۳- کارت گارانتی کنتور</p> <p>۴- فاکتور خرید</p>	<p>۱- بررسی تسویه بدهی و پرداخت هزینه های مرتبط</p> <p>۲- بررسی و تست سلامت کنتور</p> <p><b>نکته ۱:</b> در صورت خرابی؛ کنتور تعویض و اخذ امضا از مشترک</p> <p><b>نکته ۲:</b> در صورت دستکاری کنتور یا بریدگی پلمپ (کنتور توسط مشترک از فروشگاههای مجاز خریداری شود- هزینه پلمپ اخذ شود- بررسی آب مصرفی غیرمجاز و اخذ جرائم مربوطه و اصلاح قبوض)</p> <p><b>نکته ۳:</b> در صورت خرابی کنتور تا تاریخ تعویض تسویه حساب صادر و در سیستم ثبت گردد</p> <p>۳- پلمپ کنتور و مهره و ماسوره و ورود اطلاعات در سیستم</p>	<p>۱- تکمیل فرم توسط مشترک</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۳- صدور و وصول هزینه خدمت پلمپ کنتور بصورت الکترونیکی</p> <p>۴- ارسال فرم جهت امور مشترکین ذیربط به انضمام فیش های پرداختی</p>	<p><b>درخواست پلمپ کنتور</b></p>	<p>۲۶</p>

<p>۱- فرم درخواست واگذاری انشعاب</p> <p>۲- قبض آب بهاء انشعاب آب ملک</p> <p>۳- فرم تعویض کنتور (در صورت خرابی)</p> <p>۴- فرم پلمپ کنتور (در صورت شکستگی یا نبود)</p> <p>۵- تصویرسند، پروانه ساختمان ، مدارک مالکیت</p> <p>۶- کارت گارانتی کنتور</p> <p>۷- فاکتور خرید لوازم</p>	<p>۱- بررسی و بازدید میدانی از ملک مورد نظر</p> <p>۲- بررسی انشعاب آب ساخت وساز ، غیرمجاز و اخذ جرائم مربوطه</p> <p>۳- تست کنتور و پلمپ مهره ماسوره</p> <p>۴- تأیید مدارک ارسال شده</p> <p>۵- ورود اطلاعات در سیستم پذیرش و صدور فیش هزینه حقوق اشتراکی</p> <p>۶- بررسی وصول فیش پرداختی</p> <p>۷- ثبت اطلاعات آحاد جدید در سیستم</p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست</p> <p>۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۳- صدور قبض تسویه حساب تا تاریخ درخواست</p> <p>۴- صدور هزینه های خدمت و وصول آنها</p> <p>۵- اخذ مستندات و اسناد مربوطه و ممیزی و صحه گذاری آن (کپی برابر اصل ) مدارک مالکیت شامل سند، پروانه و پایان کار ساختمان .</p> <p>۶- ارسال کلیه مدارک و مستندات و پرداختی قبوض به منطقه ذیربط از طریق اتوماسیون</p>	<p><b>درخواست تغییر واحد مسکونی</b></p>	<p>۲۷</p>
		<p>درحال حاضر این خدمت ارائه نمی شود .</p>	<p><b>درخواست تفکیک کنتور</b></p>	<p>۲۸</p>
		<p>درحال حاضر این خدمت ارائه نمی شود .</p>	<p><b>پیشنهادات ، انتقادات و بررسی انشعابات</b></p>	<p>۲۹</p>
		<p>درحال حاضر این خدمت ارائه نمی شود .</p>	<p><b>فروش آب تانکر</b></p>	<p>۳۰</p>
		<p>درحال حاضر این خدمت ارائه نمی شود .</p>	<p><b>درخواست نصب سیفون اضافی</b></p>	<p>۳۱</p>

<p>۱- فرم درخواست تسویه حساب خرید و فروش</p> <p>۲- مدارک شامل سند مالکیت ، پایانکار ملک ، مدارک شناسایی انتقال گیرنده و انتقال دهنده</p>	<p>۱- بررسی و بازدید میدانی از انشعاب مورد نظر</p> <p>۲- بررسی بدهی ناشی از تغییر کاربری ، افزایش واحد، ساخت و ساز ، حق انشعاب فاضلاب ، عدم فک پلمپ ، خسارت کنتور و اعلام هزینه های مرتبط به مشترک</p>	<p>۱- تکمیل فرم درخواست تسویه حساب خرید و فروش</p> <p>۲- اخذ مستندات و اسناد مربوطه و ممیزی و صحه گذاری آن (کپی برابر اصل) سند مالکیت، پروانه و پایان کارساختمان ، مدارک شخص انتقال گیرنده و انتقال دهنده</p> <p>۳- صدور و وصول قبض هزینه خدمت تسویه حساب خرید و فروش</p> <p>۴- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۵- ارسال فرم به انضمام فیش های پرداختی به منطقه امور مشترکین ذیربط از طریق اتوماسیون</p>	<p><b>درخواست تسویه حساب خرید و فروش</b></p>	<p>۳۲</p>
	<p>۱- نظارت بر فعالیت</p> <p>۲- پیگیری وصول قبوض صادره</p>	<p>۱- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء</p> <p>۲- صدور قبض ویژه اقساط انشعاب آب و فاضلاب</p>	<p><b>صدور قبض ویژه اقساط انشعاب</b></p>	<p>۳۳</p>
	<p>۱- نظارت بر فعالیت</p> <p>۲- پیگیری وصول قبوض صادره</p>	<p>۱- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب</p> <p>۲- صدور قبض خدمات و وصول آنها و ارسال به منطقه امور مشترکین ذیربط از طریق اتوماسیون</p>	<p><b>صدور صورتحساب خدمات</b></p>	<p>۳۴</p>

**درخواست تغییر ظرفیت  
قراردادی انشعاب**

- ۱- تکمیل فرم درخواست تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب
  - ۲- بررسی و تسویه بدهی آب بهاء و اقساط حقوق اشتراکی آب و فاضلاب
  - ۳- صدور و وصول هزینه خدمت تغییر ظرفیت (هزینه خدمت تغییر ظرفیت انشعاب خانگی صفر می‌باشد)
  - ۴- اخذ اسناد مربوطه و صحه گذاری آن ( کپی برابر اصل ) شامل شناسنامه ، کارت ملی ، سند یا تعهدنامه ثبتی ، پروانه ساختمان ، اصل فرم درخواست ممهور به مهر دفتر پیشخوان ، شماره تلفن همراه و ثابت
  - ۵- اسکن و ارسال کلیه مستندات و فیش‌های پرداختی به منطقه ذیربط از طریق اتوماسیون
  - ۶- چاپ فیش نقدی و وصول آن پس از گذشت ۴۸ ساعت از ثبت درخواست متقاضی و اتوماسیون مدارک به منطقه
- توجه : در صورت تغییر مالکیت ملک می‌بایست ابتدا مراحل تغییر نام صورت گرفته و کلیه هزینه‌ها از مالک جدید اخذ گردد .**

- ۱- فرم درخواست واگذاری انشعاب
- ۲- قبض آب بهای قدیم ملک
- ۳- مدارک مالکیت شامل شناسنامه ، کارت ملی ، سند یا تعهدنامه ثبتی ، پروانه ساختمان
- ۱- بررسی وصول بدهی آب بها و حقوق اشتراکی آب و فاضلاب
- ۲- بررسی مدارک ، بازدید میدانی ، ثبت درخواست مشترک ، ارزیابی و محاسبه درخواست مشترک توسط مسئول فرآیند منطقه
- ۳- ارسال کلیه مدارک به انضمام فرم محاسبات و ارزیابی مهر شده توسط مسئول فرآیند و مدیر منطقه به واحد ستاد مشترکین
- ۴- تأیید محاسبات و صدور فیش نقدی توسط کارشناس قراردادهای ستاد مشترکین
- ۵- بررسی وصول فیش پرداختی
- ۶- تایید و عقد قرارداد با مشترک
- ۷- ثبت اطلاعات در سیستم و کنترل نهائی تغییرات