



از آب هد چیزی رازنده گردانیدیم

شرکت آب و فاضلاب خوزستان  
معاونت درآمد و امور مشترکین  
مدیریت نظارت بر امور مشترکین

## روش اجرایی دفاتر پیشخوان

ویرایش دوم مهرماه ۱۳۹۴

# به نام خداوند جان و خرد

## سخنی با خوانندگان عزیز :

براساس قرارداد منعقد شده با دفاتر پیشخوان ، بخشی از خدمات مشترکین به دفاتر واگذار گردیده که در این کتابچه روش اجرایی این خدمات شرح داده شده است . تشکر ویژه از جناب آقای غلامعباس صادقی پناه پیشکسوت امورمشترکین که در تهیه این روش از تجربه های گرانقدر بسیار استفاده نمودم همچنین سپاس از کارکنان زحمتکش امورمشترکین اداره آبفا اندیمشک آقای شیخی مسئول امورمشترکین ، آقای حاتمی و سرکارخانم امیری ، همچنین سایر عزیزانی که با نظرات خود در تهیه این روش اجرایی ما را یاری نمودند . مسئولین و کارکنان امورمشترکین آقایان : جعفری ( گتوند ) ، شکوریان ( بهبهان ) ، طالبی ( شوشتر ) ، چراغی ، سلامات ( رامهرمز ) ، امیری ( شوش ) ، اسماعیل وندا و رئیسی ( چمران ) ، خواجهوی ( ایذه ) ، شریف پور ( مسجدسلیمان ) ، پناهیان ( رامشیر ) .

همچنین با تشکر از معاونت محترم درآمد و امورمشترکین آقای مهندس درفشان و مدیر محترم نظارت برامورمشترکین آقای خسروی که حمایت و توجه کردند .

پایدار و سربلند باشید

مژگان کیانی گلشویی

کارشناس نظارت برامورمشترکین

دی ماه ۱۳۹۴

## فهرست مندرجات

- ۷..... راهنمای مشترکین
- ۸..... شرح وظایف امور مشترکین
- ۹..... شرح وظایف دفاتر پیشخوان
- ۱۰..... نکات مهم برای دفاتر پیشخوان
- ۱۱..... مدارک مورد نیاز برای خدمات
- ۱۲..... جدول کارمزد خدمات دفاتر پیشخوان
- روش های اجرایی :**
- ۱۳..... فروش انشعاب آب و فاضلاب
- ۱۵..... فلوجارت فروش انشعاب آب و فاضلاب
- ۱۶..... درخواست آزمایش کنتور
- ۱۷..... فلوجارت آزمایش کنتور
- ۱۸..... تست شبکه داخلی
- ۱۹..... فلوجارت شبکه داخلی
- ۲۰..... درخواست تعویض کنتور خراب
- ۲۱..... فلوجارت تعویض کنتور خراب
- ۲۲..... درخواست اعمال تعداد خانوار
- ۲۳..... فلوجارت اعمال تعداد خانوار
- ۲۴..... درخواست تغییر نام
- ۲۵..... فلوجارت تغییر نام
- ۲۶..... پرداخت هزینه های انشعاب آب و فاضلاب
- ۲۷..... فلوجارت پرداخت هزینه های انشعاب آب و فاضلاب
- ۲۸..... پرداخت قبض آب بها
- ۲۹..... فلوجارت قبض آب بها
- ۳۰..... صدور قبض المثنی

۳۱	.....	فلوچارت صدور قبض المثنی
۳۲	.....	اعلام شکستن پلمپ کنتور
۳۳	.....	فلوچارت اعلام شکستن پلمپ کنتور
۳۴	.....	درخواست پلمپ کنتور
۳۵	.....	فلوچارت درخواست پلمپ کنتور
۳۶	.....	جابجایی کنتور
۳۷	.....	فلوچارت جابجایی کنتور
۳۸	.....	صدور تسویه حساب آب بها
۳۹	.....	فلوچارت صدور تسویه حساب آب بها
۴۰	.....	درخواست اصلاح قبض آب بها
۴۱	.....	فلوچارت درخواست اصلاح قبض آب بها
۴۲	.....	اعلام مفقودی کنتور
۴۳	.....	فلوچارت اعلام مفقودی کنتور
۴۴	.....	درخواست استعمال
۴۵	.....	فلوچارت درخواست استعمال
۴۷	.....	فرم یک: تقاضای انشعاب آب و فاضلاب
۴۸	.....	فرم دو: درخواست اعمال تعداد خانوار
۴۹	.....	فرم سه: درخواست استعمال
۵۰	.....	فرم چهار: اعلام شکستن پلمپ کنتور
۵۱	.....	فرم پنج: تقاضای آزمایش کنتور/ تست شبکه داخلی
۵۳	.....	فرم شش: رسید پرداخت
۵۴	.....	فرم اعلام مفقودی کنتور
۵۵	.....	فرم تغییر نام
۵۶	.....	فرم تعویض کنتور خراب
۵۷	.....	فرم درخواست پلمپ کنتور
۵۸	.....	فرم درخواست اصلاح قبض آب بها
۵۹	.....	فرم درخواست جابجایی کنتور
۶۰	.....	فرم وصول درآمدهای انشعاب

## راهنمای مشترکین در دفاتر پیشخوان

- همشهری گرامی جهت انجام خدمات ارایه شده توسط دفتر پیشخوان نکات ذیل را مورد توجه قرار دهید
- ۱- کلیه خدمات قابل ارایه شده به همراه مبلغ هر خدمت در بئر نصب شده در دفتر پیشخوان قابل مشاهده می باشد
  - ۲- پس از پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان ، رسید پرداخت را از متصدی دفتر دریافت نمایید
  - ۳- مراحل انجام کار بطور مرتب از طریق سامانه پیام اداره آبفا به شما اطلاع رسانی میگردد لذا خواهشمند است در درج دقیق شماره تلفن همراه خود در فرم درخواست ، دقت لازم بعمل آید .
  - ۴- در صورت بروز هر گونه مشکل در نحوه انجام خدمات ارایه شده توسط دفاتر پیشخوان ، شکایات خود را به شماره تلفن ..... یا بصورت کتبی به آدرس اداره آبفا - امورمشترکین ..... ارسال نمایید تا در اسرع وقت پیگیری گردد
  - ۵- زمان اجرای هر خدمت با هماهنگی امور مشترکین صورت گرفته است .

### شرح وظایف امور مشترکین

- ۱- تعیین زمان ارسال پرونده و مدارک از دفتر پیشخوان به امور مشترکین
- ۲- هماهنگ نمودن دفتر پیشخوان جهت تعیین زمان مراجعات بعدی ارباب رجوع برای ارائه خدمات ، مانند تعیین زمان بازرسی از محل تقاضای انشعاب
- ۳ بازرسی از دفاتر پیشخوان بصورت هفتگی
  - ۱-۳ بازرسی از نحوه پاسخ گویی به مراجعه کنندگان
  - ۲-۳ بازرسی از نحوه تشکیل پرونده و سایر خدمات
  - ۳-۳ بازرسی و کنترل نحوه ثبت وصولی آب بها و حق انشعاب
- ۴- ایجاد صندوق شکایت و پیشنهادات در دفاتر پیشخوان با نظار امور مشترکین
- ۵- پیگیری شکایتهای مشترکان در خصوص عدم خدمت رسانی صحیح دفاتر پیشخوان



## شرح وظایف دفاتر پیشخوان

- ۱- نصب بئر حاوی شرح خدمات ارایه شده به همراه مبلغ هر خدمت به مراجعه کنندگان در داخل دفاتر پیشخوان
- ۲- کابرن دفاتر پیشخوان نسبت به ثبت صحیح و کامل اطلاعات مراجعه کنندگان اهتمام ورزند
- ۳- پرفراژ نمودن قبض پس از پرداخت در دفتر پیشخوان
- ۴- سه نسخه نمودن قبض پرداخت ( کارمزد دفتر پیشخوان ) ، یک نسخه جهت بایگانی در دفتر پیشخوان و یک نسخه جهت ارایه به مشترک
- ۵- ارسال اطلاعات ثبت شده در سیستم رایانه دفاتر پیشخوان ظرف مدت ۲۴ ساعت به اداره امورمشترکین
- ۶- فراهم نمودن شرایط مناسب جهت بازرسان معرفی شده توسط معاونت درآمد و امورمشترکین
- ۷- فراهم نمودن امکانات سخت افزار جهت سهولت در انجام کار طبق قرارداد منعقد شده فی مابین دفاتر پیشخوان و اداره آبفا
- ۸- دفتر پیشخوان ابتدا باید اطمینان حاصل نماید مشترک بدهکار می باشد و سپس جهت صدور بدهی مشترک ، مبلغ کارمزد را دریافت نماید .
- ۹- ولی چنانچه مشترک قبض بدهی را داشته باشد ، جهت وصول باید ۶۰۰۰ریال به دفتر پیشخوان پرداخت کند
- ۹-۱- چنانچه مشترک تقاضای صدور قبض نماید کارمزد پرداختی به دفاتر پیشخوان ۶۰۰۰ریال می باشد .
- ۱۰-دفتر پیشخوان در زمان واگذاری انشعاب حق دریافت هزینه ای بابت وصل یا قطع انشعاب ندارند
- ۱۱-کارمزد درخواست برقراری انشعاب آب و فاضلاب ، آب ، فاضلاب ، ساخت و ساز یا موقت تنها ۳۶۰۰۰۰ریال می باشد
- ۱۲-منظور از پرداخت هزینه انشعاب در قرارداد یعنی : قبض حق انشعاب ، قبض هزینه نصب ، قبض هزینه توسعه شبکه ، هزینه ساخت و ساز و جرایم می باشد که دفتر پیشخوان باید تنها ۶۰۰۰ریال کارمزد دریافت نماید
- ۱۳-دفتر پیشخوان قبل از دریافت کارمزد از مشترک جهت تعویض کنتور ، می بایست با امورمشترکین هماهنگی لازم جهت موجودی کنتور در انبار اداره را انجام دهد .
- ۱۴-چنانچه مشترک یا متقاضی از سایر بانکها و خودپردازها نسبت به پرداخت بدهی خود اقدام نموده ، دفتر پیشخوان حق دریافت هیچ نوع وجهی از مشترک ندارد .

## نکات مهمی که دفاتر پیشخوان باید مورد توجه قرار دهند

۱- دفاتر پیشخوان بابت دریافت کارمزد خود برای انجام هر خدمت در دفتر، می بایست به مشترک یا متقاضی رسید پرداخت ارایه دهند. (نمونه فرم پیوست می باشد)

۲- دفاتر پیشخوان تنها باید ۱۶ خدمتی که در کتابچه روش اجرایی تعریف شده است را انجام دهند

۳- دفاتر پیشخوان می باست نسبت به اسکن کلیه مدارک مورد نیاز هر خدمت اقدام و پس از ارسال به امورمشترکین و تایید دریافت توسط آن امور، نسبت به حذف مدارک اسکن شده در سیستم رایانه دفتر پیشخوان اقدام نمایند.

۴- قبوض پرداختی آب بها و حق انشعاب و سایر خدمات (تغییر نام، آزمایش کنتور و.....) علاوه بر ارسال بصورت دستی، در دفتر پیشخوان اسکن و به امورمشترکین ارسال گردد.

۵- کلیه واریزی وجوه شامل آب بها، حق انشعاب و کارمزد سایر خدمات (تغییر نام، آزمایش کنتور و....) تنها به حسابهای معرفی شده توسط اداره آبفا واریز گردد.

۶- استفاده از فرم تقاضای انشعاب (فرم صفحه ۴۷ کتابچه روش اجرایی) جهت متقاضیان انشعاب آب ضروری می باشد فرم پس از تکمیل توسط متقاضی به همراه سایر مدارک اسکن و به امورمشترکین ارسال گردد

جدول مدارک مورد نیاز مراجعه کنندگان به دفاتر پیشخوان

ردیف	عنوان خدمت	مدارک مورد نیاز
۱	تقاضای انشعاب آب و فاضلاب / آب / فاضلاب	کپی سند مالکیت منزل ، کپی شناسنامه ، کپی کارت ملی ، در صورت معافیت ارایه مدارک معتبر ، کد پستی ، تلفن همراه ، تلفن ثابت ، کپی قبض همسایه چپ و راست در صورت امکان - کپی پروانه ساخت
۲	آزمایش کنتور	آخرین قبض آب بها
۳	پرداخت قبض آب بها	قبض آب بها
۴	پرداخت حق انشعاب و حق نصب انشعاب	فیش حق انشعاب و فیش حق نصب
۵	درخواست استعلام مشترکان آب و فاضلاب	نامه دفتر خانه یا سایر ارگانها ، آخرین قبض اب بها
۶	اعمال تعداد خانوار	کپی شناسنامه های چند خانوار ، استشهاد محلی ، آخرین قبض آب بها - فرم دفتر خانه در خصوص تأیید چند خانواری
۷	تغییر نام	کپی سند مالکیت ، کپی شناسنامه ، آخرین قبض آب بها + کپی کارت ملی
۸	صدور قبض المثنی	آخرین قبض آب بها
۹	اعلام مفقودی کنتور	آخرین قبض آب بها ، نامه تأیید سرقت و علت مفقودی از کلانتری منطقه
۱۰	اعلام شکستن پلمپ کنتور	آخرین قبض آب بها
۱۱	درخواست پلمپ کنتور	آخرین قبض آب بها
۱۲	جابجایی کنتور	آخرین قبض آب بها
۱۳	تست شبکه داخلی	آخرین قبض آب بها
۱۴	درخواست اصلاح قبض	آخرین قبض آب بها
۱۵	درخواست تسویه حساب	آخرین قبض آب بها و آخرین رقم کنتور
۱۶	درخواست تعویض کنتور	آخرین قبض آب بها

جدول مدارک مورد نیاز مراجعه کنندگان به دفاتر پیشخوان

ردیف	عنوان خدمت	مدارک مورد نیاز
۱۷	درخواست قطع انشعاب آب و فاضلاب	نامه درخواست قطع انشعاب
۱۸	درخواست وصل انشعاب آب و فاضلاب	نامه درخواست وصل انشعاب
۱۹	درخواست تغییر ظرفیت قراردادی	نامه درخواست تغییر ظرفیت قراردادی
۲۰	اعلام رقم کنتور	قبض آب بها - شماره کنتور
۲۱	درخواست تغییر کاربری	کپی کارت ملی - کپی شناسنامه کپی سند - نامه تقاضای تغییر کاربری
۲۲	درخواست تغییر آدرس	نامه درخواست تغییر آدرس
۲۳	صدور هزینه انشعابات	
۲۴	درخواست استعلام متقاضیان انشعاب آب و فاضلاب	ثبت مشخصات متقاضی در سیستم

جدول کارمزد دفاتر پیشخوان

ردیف	عنوان خدمت	هزینه کارمزد دفتر پیشخوان به ریال
۱	تقاضای انشعاب آب و فاضلاب / آب / فاضلاب	۴۱۴۰۰
۲	آزمایش کنتور	۲۰۰۰۰
۳	پرداخت قبض آب بها	۷۰۰۰
۴	پرداخت بدهی انشعابات	۷۰۰۰
۵	درخواست استعلام متقاضیان انشعاب آب و فاضلاب	۲۷۶۰۰
۶	اعمال تعداد خانوار	۲۰۷۰۰۰
۷	تغییر نام	۲۷۶۰۰
۸	صدور قبض المثنی	۷۰۰۰
۹	اعلام مفقودی کنتور	۲۷۶۰۰
۱۰	اعلام شکستن پلمپ کنتور	۱۴۰۰۰
۱۱	درخواست پلمپ کنتور	۱۴۰۰۰
۱۲	جابجایی کنتور	۲۰۰۰۰
۱۳	تست شبکه داخلی	۲۰۷۰۰۰
۱۴	درخواست اصلاح قبض آب بها	۱۴۰۰۰
۱۵	درخواست تسویه حساب	۲۰۷۰۰۰
۱۶	درخواست تعویض کنتور	۲۰۰۰۰

جدول کارمزد دفاتر پیشخوان

ردیف	عنوان خدمت	هزینه کارمزد دفتر پیشخوان به ریال
۱۷	درخواست قطع انشعاب آب و فاضلاب	۱۵۰۰۰
۱۸	درخواست وصل انشعاب آب و فاضلاب	۱۵۰۰۰
۱۹	درخواست تغییر ظرفیت قراردادی	۲۰۰۰۰
۲۰	اعلام رقم کنتور	۶۰۰۰
۲۱	درخواست تغییر کاربری	۲۰۰۰۰
۲۲	درخواست تغییر آدرس	۶۰۰۰
۲۳	صدور هزینه انشعابات	۷۰۰۰
۲۴	درخواست استعلام برای مشتریان آب و فاضلاب	۲۷۶۰۰

## ۱- روش اجرایی فروش انشعاب آب و فاضلاب

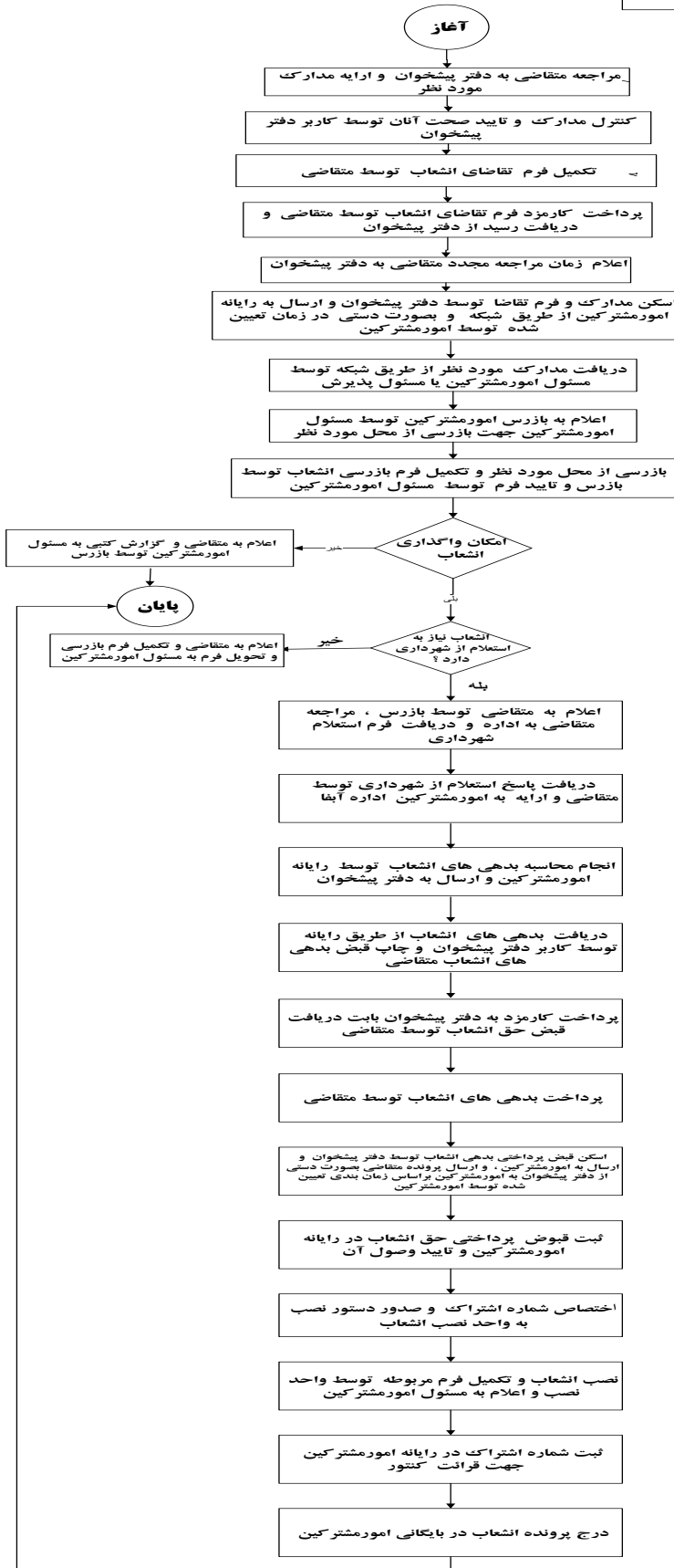
- ۱- مراجعه متقاضی به دفتر پیشخوان و ارایه مدارک مورد نظر
  - ۲- کنترل مدارک توسط دفتر پیشخوان و تأیید صحت مدارک توسط دفتر پیشخوان
  - ۳- تکمیل فرم تقاضای انشعاب توسط متقاضی
  - ۴- پرداخت کارمزد فرم تقاضای انشعاب توسط مشترک و دریافت رسید پرداخت از دفتر پیشخوان
  - ۵- اعلام زمان مراجعه مجدد متقاضی به دفتر پیشخوان ( سه روز بعد)
  - ۶- اسکن مدارک و فرم تقاضا توسط دفتر پیشخوان و ارسال به امور مشترکین
  - ۷- دریافت مدارک مورد نظر از طریق شبکه توسط مسئول امور مشترکین یا مسئول پذیرش
  - ۸- بازرسی از محل مورد نظر با حضور مالک و تکمیل فرم تقاضای انشعاب توسط بازرس امور مشترکین و تأیید مسئول امور مشترکین
  - ۹- در صورت نیاز به استعلام از شهرداری یا سایر ارگانها ،متقاضی به اداره مراجعه نموده و نامه استعلام از شهرداری را دریافت می نماید .
  - ۹-۱- منظور از استعلام سایر ارگانها مانند متقاضیانی که در جاده های کمر بندی یا خارج از شهر یا در نقاط حساس که مایست با مجوز اداره راه باشد و شهرداری بدون هماهنگی اداره راه نمی تواند مجوز صدور تخریب آسفالت بدهد. همچنین جهت تخریب آسفالت خیابانهای اصلی می بایست از اداره راهنمایی و رانندگی مجوز دریافت نمود .
  - ۱۰- اعلام پاسخ نامه استعلام از شهرداری یا سایر ارگانها توسط متقاضی و ارایه به امور مشترکین
  - ۱۱- محاسبه بدهی انشعاب متقاضی توسط رایانه امور مشترکین و ارسال به دفتر پیشخوان
  - ۱۲- مراجعه متقاضی به دفتر پیشخوان در زمان تعیین شده توسط دفتر پیشخوان
  - ۱۳- پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان بابت دریافت قبض بدهی حق انشعاب و حق نصب
  - ۱۴- پرداخت بدهی های حق انشعاب توسط متقاضی (پرداخت شامل بدهی های مانند جریمه انشعاب غیرمجاز ، مصرف آب ساخت و ساز ، هزینه توسعه شبکه مازاد بر هشت متر مثل خطوط اختصاصی کارخانه خارج از شهر
- (

- ۱۵- اعلام وصول بدهی های انشعاب توسط دفتر پیشخوان به امورمشترکین
- ۱۶- تأیید پرداخت بدهی های انشعاب توسط امور مشترکین
- ۱۷- اختصاص شماره اشتراک و صدور دستور نصب به واحد نصب
- ۱۸- نصب انشعاب آب توسط واحد نصب و اعلام به امورمشترکین
- ۱۹- ثبت شماره تنه کنتور، شماره پلمپ کنتور و تاریخ نصب در رایانه امورمشترکین جهت ثبت در لیست قرائت

۲۰- درج پرونده در بایگانی امورمشترکین

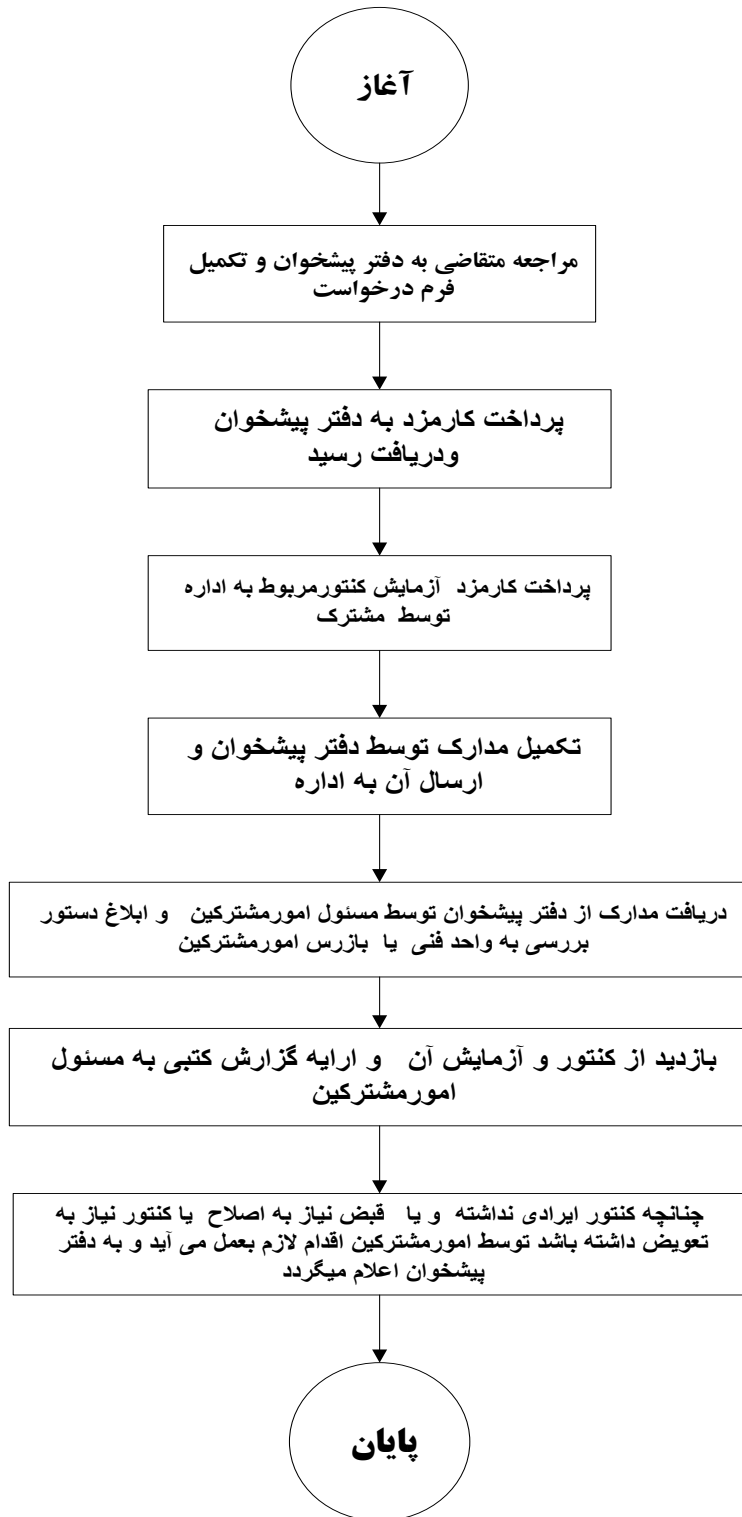
توجه: متقاضیان سکونت گاههای غیر رسمی چنانچه تقاضای انشعاب دهند به دلیل نوع زمین که خاکی می باشد نیاز به استعلام شهرداری ندارند و با اسناد عادی هم می توان انشعاب آب واگذار نمود (با صدور مجوز جهت سکونتگاهها)





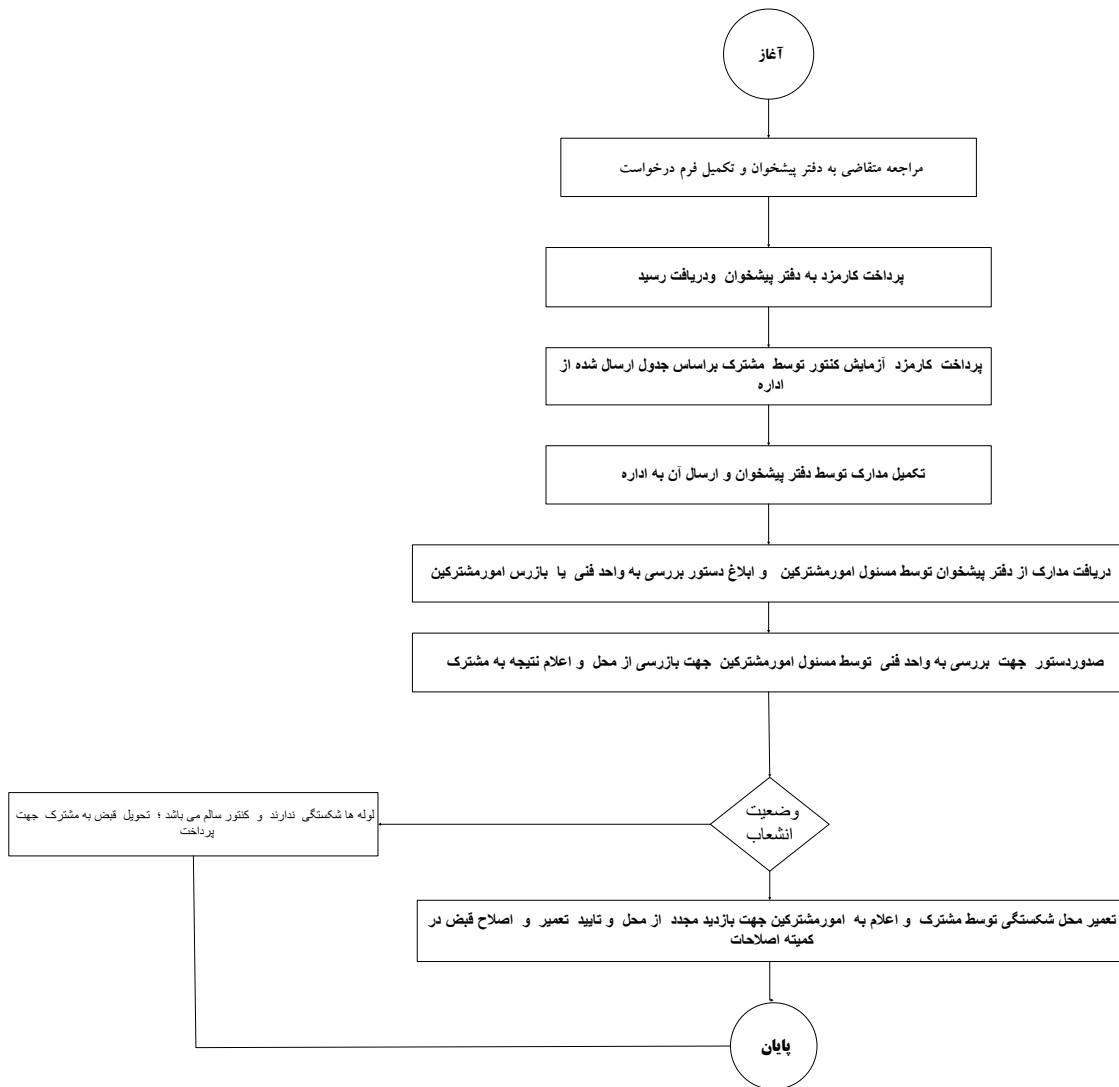
## ۲- درخواست آزمایش وصحت عملکرد وسایل اندازه گیری

- ۱-مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
- ۲-تکمیل فرم درخواست آزمایش کنتور
- ۳- پرداخت کارمزد توسط مشترک به دفترپیشخوان
- ۴-پرداخت هزینه آزمایش کنتور توسط مشترک
- ۵-ارسال مدارک به اداره جهت بررسی و تایید صحت اطلاعات از دفتر پیشخوان به امور مشترکین
- ۶-صدور دستور بررسی به واحد فنی و آزمایش کنتور جهت بررسی و اعلام نتیجه از آزمایش کنتور
- ۶-۱-در صورت صحت رقم و مصرف کنتور قبض جهت پرداخت به مشترک مسترد می گردد.
- ۶-۲- در صورتی که رقم قرائت اشتباه ثبت گردیده باشد ( خطای مامور قرائت یا کابر رایانه امورمشترکین ) ، ضمن اصلاح قبض مبلغ پرداخت شده بابت هزینه آزمایش کنتور بعنوان مبلغ بستانکار در رایانه امورمشترکین ثبت و از بدهی آب بها مشترک کسر می گردد .
- ۶-۳- در صورت وجود مواردی چون شکستگی لوله ، قبض تا سه دوره طبق آیین نامه عملیاتی اصلاح گردیده و به مشترک جهت پرداخت تحویل می گردد
- ۶-۴- در صورت تایید خرابی کنتور توسط بازرس امورمشترکین ، قبض تا سه دوره اصلاح گردیده و مشترک می بایست نسبت به تعویض کنتور اقدام نماید .

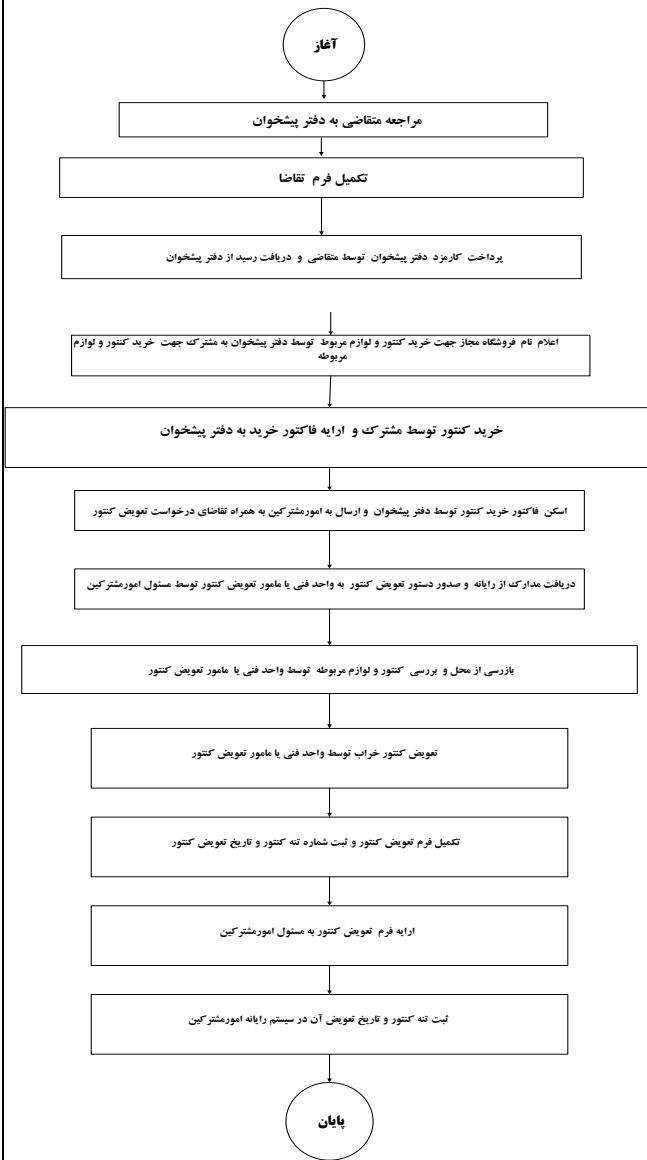


### ۳- درخواست بررسی و تست شبکه داخلی ( شکستگی لوله)

- ۱-مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
- ۲-ارایه قبض آب بها و تکمیل فرم درخواست تست شبکه داخلی توسط مشترک
- ۳-پرداخت کارمزد به دفترپیشخوان توسط مشترک
- ۴-پرداخت کارمزد آزمایش کنتور مربوط به اداره توسط مشترک
- ۵-ارسال مدارک به اداره جهت بررسی از دفتر پیشخوان به امور مشترکین
- ۶-صدور دستور بررسی به واحد فنی جهت بازرسی از محل و آزمایش کنتور و اعلام نتیجه بازدید به مشترک در صورت وجود شکستگی
- ۱-۶- در صورت تایید شکستگی لوله ، بازرس امورمشترکین راهنمایی های لازم جهت تهیه لوازم مورد نیاز برای تعمیر لوله را به مشترک ارایه می دهد و مشترک می بایست نسبت به تعمیر محل شکستگی لوله اقدام نماید بازرس امورمشترکین ضمن بازدید مجدد از محل و تایید نحوه تعمیر شکستگی ، گزارشی بصورت کتبی به مسئول امورمشترکین ارایه خواهد داد .
- ۲-۶- قبض آب بها در کمیته اصلاحات مطرح و سپس اصلاح می گردد لازم به ذکر است اصلاح این گونه قبوض صرفا هر دو سال یک بار انجام می پذیرد .
- ۳-۶- چنانچه لوله ها و کنتور سالم و رقم قرائت صحیح باشد ، قبض جهت پرداخت به مشترک تحویل داده می شود.



- ۱- مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
- ۲- ارائه قبض آب بها و تکمیل فرم تقاضا توسط مشترک
- ۳- پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان توسط مشترک و دریافت رسید از دفتر پیشخوان
- ۴- ارسال مدارک جهت بررسی از دفتر پیشخوان به امور مشترکین
- ۵- دریافت مدارک از رایانه و صدور دستور بازرسی از محل به بازرس امور مشترکین
- ۶- بازرسی از محل و تایید خرابی کنتور توسط بازرس امور مشترکین و اعلام نام فروشگاه مجاز به مشترک جهت خرید کنتور و لوازم مربوط در صورت لزوم و اعلام تاریخ مراجعه مامور تعویض کنتور امور مشترکین جهت تعویض کنتور
- ۷- خرید کنتور توسط مشترک و ارائه فاکتور خرید به دفتر پیشخوان یا اداره  
۷-۱- در صورتی که کنتور توسط مشترک دستکاری گردیده نیازی به ارائه فاکتور خرید توسط مشترک نمی باشد . ارائه فاکتور خرید جهت بستنکار نمودن مشترک در برنامه نرم افزار امور مشترکین جهت کسر از بدهی آب بها است .
- ۸- اسکن فاکتور خرید کنتور توسط دفتر پیشخوان و ارسال به امور مشترکین
- ۹- دریافت مدارک از رایانه و صدور دستور تعویض کنتور به واحد فنی یا مامور تعویض کنتور توسط مسئول امور مشترکین
- ۱۰- بازرسی از محل و بررسی کنتور و لوازم مربوطه توسط واحد فنی یا مامور تعویض کنتور
- ۱۱- تعویض کنتور خراب و پلمپ کنتور جدید توسط واحد فنی یا مامور تعویض کنتور
- ۱۲- تکمیل فرم تعویض کنتور و ثبت شماره تنه کنتور و تاریخ تعویض کنتور
- ۱۳- ارائه فرم تعویض کنتور به مسئول امور مشترکین
- ۱۴- ثبت تنه کنتور و تاریخ تعویض آن در سیستم رایانه امور مشترکین



## ۵- درخواست اعمال خانوار

- ۱-مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
- ۲- تکمیل فرم تقاضا و ارایه مدارک مورد نیاز شامل کپی شناسنامه های چند خانوار و استشهاد محلی و فرم تایید چند خانواری از دفترخانه
- ۱-۲- در فرم دفترخانه تاریخ استفاده از کد تعداد خانوار به مدت یکسال باید قید گردد .
- ۲-۲- کد چند خانوار برای خانوارهایی که در یک واحد مسکونی سکونت دارند اعمال میگردد .
- ۳- پرداخت کارمزد توسط مشترک به دفتر پیشخوان و ارایه رسید از دفتر پیشخوان
- ۴-ارایه مدارک به دفتر پیشخوان توسط مشترک و تأیید صحت آنها توسط دفتر پیشخوان
- ۵-ارسال مدارک از طریق رایانه به امورمشترکین
- ۶-صدور دستور بازرسی جهت بازدید از محل
- ۷-تأیید بازرس امورمشترکین مبنی بر تعداد چند خانوار در یک واحد مسکونی
- ۸-ارایه گزارش اعمال کد تعداد خانوار توسط رایانه امورمشترکین
- ۱-۸- پس از پایان یکسال ، کد تعداد خانوار حذف می گردد و برای سال بعد می بایست مراحل فوق را مشترک از دوباره طی کند تا کد تعداد خانوار برای اشتراک ایشان ثبت گردد .





## ۶- درخواست تغییر نام

- ۱- مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
- ۲- تکمیل فرم تقاضای تغییر نام و ارایه مدارک مورد نیاز به دفتر پیشخوان توسط مشترک
- ۳- پرداخت کارمزد دفتر پیشخوان توسط مشترک و دریافت رسید از دفتر پیشخوان
- ۴- تسویه کلیه بدهی های آب بها ، حق انشعاب آب و فاضلاب توسط مشترک
- ۵- پرداخت کارمزد تغییر نام مربوط به اداره توسط مشترک
- ۶- کنترل مدارک توسط دفتر پیشخوان و ارسال مدارک به امورمشترکین جهت بررسی و تأیید و اعلام بدهی به مشترک
- ۷- دریافت مدارک از دفتر پیشخوان در امورمشترکین از طریق رایانه و کنترل مجدد آن
- ۸- ابلاغ دستور بررسی از محل توسط مسئول امورمشترکین به بازرس امورمشترکین
- ۹- بازرسی از محل و تکمیل فرم مربوطه و ارایه به مسئول امورمشترکین
- ۹-۱- در صورتیکه ملک افزایش واحد و یا تغییر کاربری نداشته باشد تغییر نام انجام می پذیرد.
- ۹-۲- در صورتیکه که ملک افزایش واحد داشته باشد براساس دستورالعمل ساخت و ساز ، انشعاب جدید محاسبه می گردد و پس از پرداخت بدهی انشعاب و حق نصب نسبت به تغییر نام اقدام می گردد
- ۹-۳- در صورتیکه ملک تغییر کاربری داشته باشد انشعاب براساس کاربری جدید محاسبه و پس از دریافت مابه تفاوت ، تغییر نام انجام می گردد .
- ۱۰- تغییر نام مشترک در رایانه امورمشترکین



## **۷- فرآیند پرداخت -**

۱- پرداخت بدهی انشعاب

۲- پرداخت قبض آب بها

### **۱- ۷- فرآیند پرداخت بدهی های انشعاب آب و فاضلاب**

۱- مراجعه متقاضی به دفتر پیشخوان

۲- پرداخت کارمزد جهت صدور هزینه های انشعاب آب و فاضلاب به دفتر پیشخوان توسط متقاضی و دریافت رسید از دفتر پیشخوان

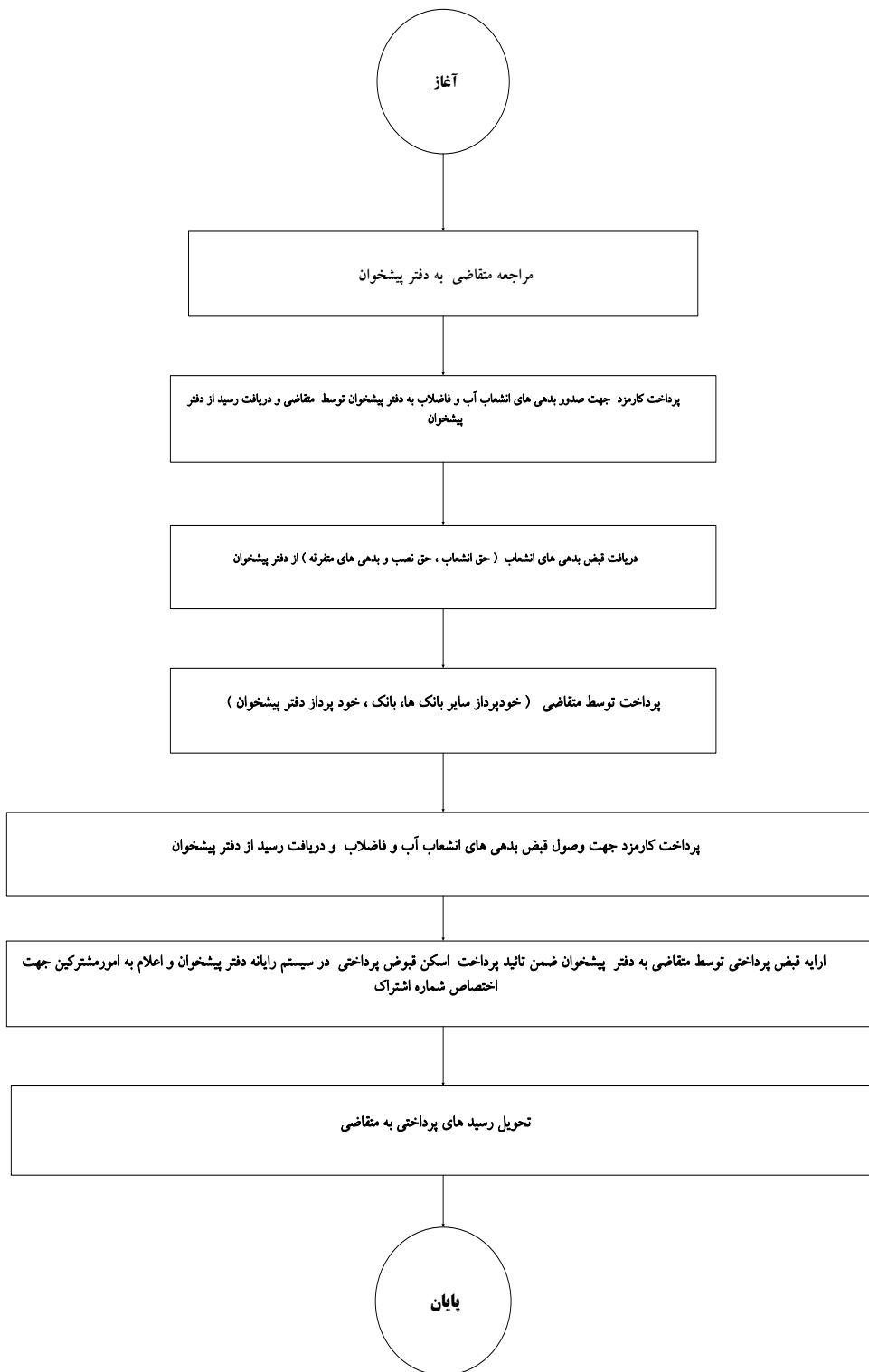
۳- دریافت قبض بدهی های انشعاب ( حق انشعاب، حق نصب و بدهی های متفرقه ) از دفتر پیشخوان

۴- پرداخت توسط متقاضی ( خودپرداز سایر بانک ها، بانک، خود پرداز دفتر پیشخوان )

۵- پرداخت کارمزد جهت وصول قبض بدهی های انشعاب آب و فاضلاب و دریافت رسید از دفتر پیشخوان

۶- رایانه قبض پرداختی توسط متقاضی به دفتر پیشخوان ضمن تائید پرداخت اسکن قبوض پرداختی در سیستم رایانه دفتر پیشخوان و اعلام به امورمشترکین جهت اختصاص شماره اشتراک

۷- تحویل رسید های پرداختی به متقاضی



## ۲-۷- فرآیند پرداخت قبض آب بها

- ۱- مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
- ۲- ارایه آخرین قبض توسط مشترک به دفتر پیشخوان یا اعلام شماره اشتراک
- ۳- پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان توسط متقاضی و تحویل رسید پرداخت به مشترک
- ۴- چاپ قبض بدهی توسط دفتر پیشخوان
- ۵- پرداخت بدهی پرداخت توسط مشترک ( خودپرداز سایر بانک ها، بانک ، خود پرداز دفتر پیشخوان ) توسط مشترک بصورت پرفراژ شده به حساب اداره آبفا
- ۶- اسکن قبض پرداخت شده توسط دفتر پیشخوان و ارسال به امورمشترکین

نکته ۱- دفتر پیشخوان تنها در صورت وجود بدهی ، نسبت به دریافت کارمزد اقدام نماید .  
نکته ۲- پس از پرداخت بدهی های انشعاب ، شماره اشتراک روی قبض ثبت گردد ( توسط امورمشترکین یا دفتر پیشخوان )

آغاز

مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان

ارایه آخرین قبض توسط مشترک به دفتر پیشخوان یا اعلام شماره اشتراک

پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان توسط مشترک و تحویل رسید پرداخت به مشترک

چاپ قبض بدهی توسط دفتر پیشخوان

پرداخت بدهی پرداخت توسط مشترک ( خودپرداز سایر بانک ها، بانک، خود پرداز دفتر پیشخوان ) بصورت پرفراز شده به حساب اداره آبفا

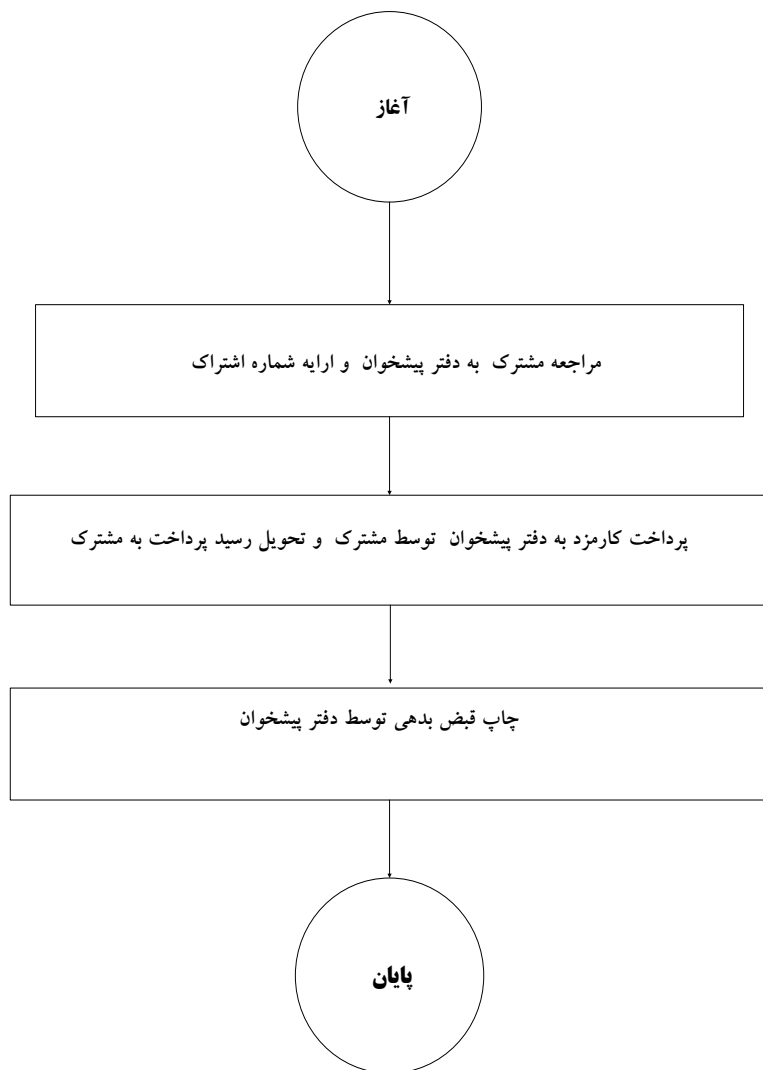
اسکن قبض پرداخت شده توسط دفتر پیشخوان و ارسال به امورمشترکین

پایان

## **۸- فرآیند صدور قبض المثنی**

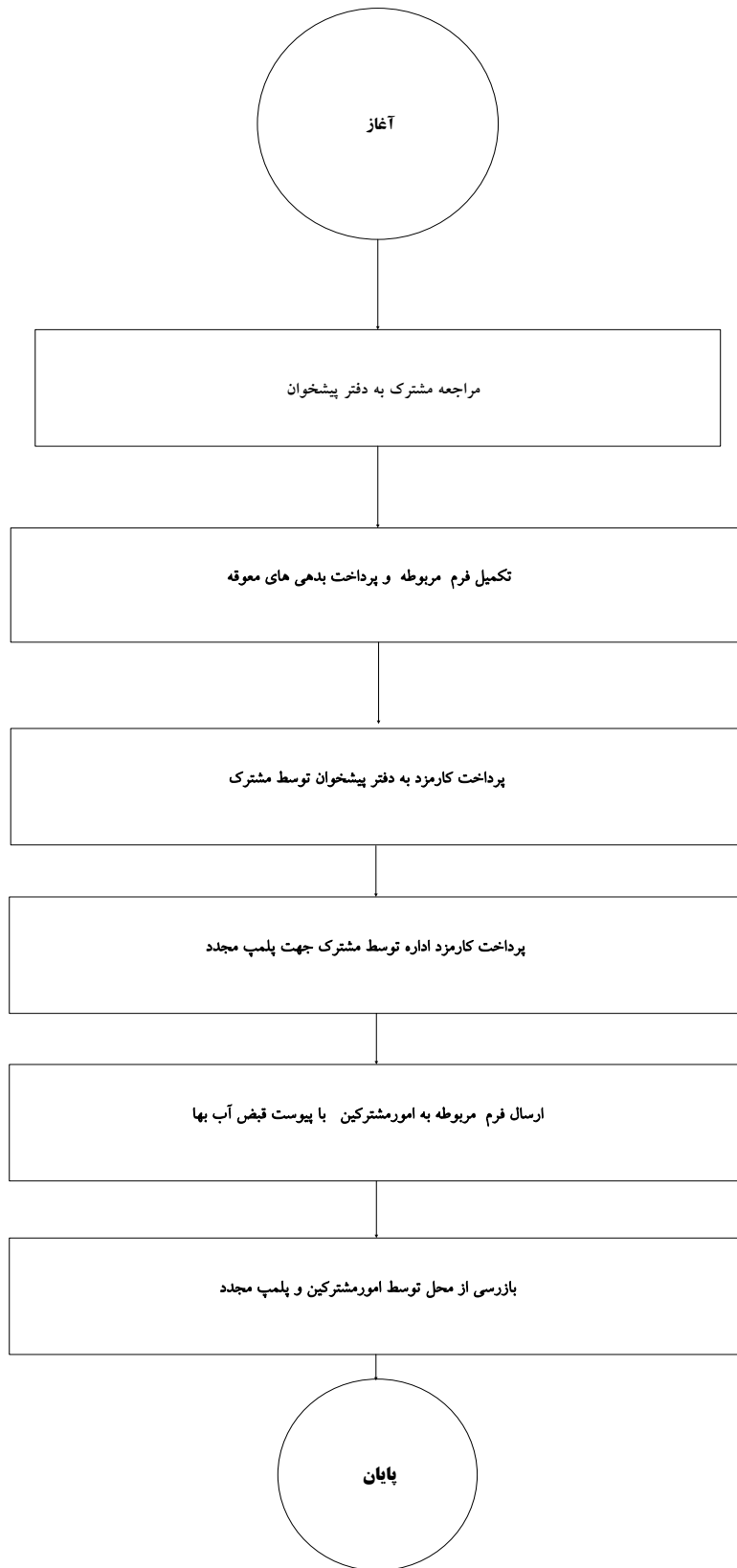
- ۱- مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
- ۲- پرداخت کارمزد دفتر پیشخوان توسط مشترک و تحویل رسید به مشترک
- ۳- پرداخت کارمزد اداره توسط مشترک
- ۴- چاپ قبض توسط دفتر پیشخوان و ارایه به مشترک





## **۹- فرایند اعلام شکستن پلمپ**

- ۱- مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
- ۲- تکمیل فرم مربوطه و پرداخت بدهی های معوقه
- ۳- پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان توسط مشترک
- ۴- پرداخت کارمزد اداره توسط مشترک جهت پلمپ مجدد
- ۵- ارسال فرم مربوطه به امورمشترکین با پیوست قبض آب بها
- ۶- بازرسی از محل توسط امورمشترکین و پلمپ مجدد
- ۷- ارائه گزارش به مسئول امورمشترکین و درج گزارش در پرونده متقاضی و ثبت تاریخ پلمپ در رایانه امورمشترکین



## **۱۰- فرایند درخواست پلمپ کنتور**

- ۱-مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
- ۲-درخواست تقاضای پلمپ کنتور و تکمیل فرم مربوطه
- ۳-پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان توسط مشترک و ارایه رسید به مشترک توسط دفتر پیشخوان
- ۵- پرداخت کارمزد اداره توسط مشترک
- ۴-ارسال فرم مربوطه به امورمشترکین توسط دفتر پیشخوان با پیوست قبض آب بها
- ۵-دریافت فرم از رایانه امورمشترکین و ابلاغ دستور بازرسی توسط مسئول امورمشترکین
- ۶-بازرسی از محل توسط بازرس امورمشترکین و پلمپ کنتور و ارایه گزارش کتبی به مسئول امورمشترکین
- ۷-درج گزارش در پرونده مشترک و ثبت تاریخ پلمپ در رایانه

آغاز

مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان

تکمیل فرم مربوطه و پرداخت بدهی های معوقه

پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان توسط مشترک و ارایه رسید پرداخت به مشترک توسط متقاضی

ارسال فرم مربوطه به امورمشترکین با پیوست قبض آب بها

بازرسی از محل توسط مامور امورمشترکین و پلمپ کنتور

پایان

## ۱۱- فرآیند جابجایی کنتور

- ۱- مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
- ۲- تکمیل فرم مربوطه و پرداخت کلیه بدهی ها معوقه
- ۳- پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان توسط مشترک و ارایه رسید به مشترک توسط دفتر پیشخوان
- ۴- پرداخت کارمزد اداره توسط مشترک به یکی از حسابهای معرفی شده توسط اداره آبفا
- ۵- ارسال فرم تقاضا از دفتر پیشخوان به رایانه امورمشترکین
- ۶- دریافت مدارک از رایانه امورمشترکین و ابلاغ دستور از مسئول امورمشترکین به گروه فنی جهت جابجایی کنتور
- ۷- بازرسی از محل توسط بازرس امورمشترکین
- ۷-۱- در صورت وجود افزایش واحد ، و دارا بودن مدارک قانونی برای ساخت و ساز ، بدهی انشعاب جدید باید محاسبه و توسط مشترک پرداخت گردد
- ۷-۲- در صورتی که ملک به دو قسمت مجزا تقسیم شده باشد و مشترک بخواهد کنتور را به ملک جدید انتقال دهد ، این جابجایی خلاف آیین نامه عملیاتی است و نباید صورت پذیرد . لازم است برای ملک جدید ( در صورت دارا بودن مدارک قانونی برای ساخت و ساز مانند پروانه ساختمان ) ضمن محاسبه بدهی انشعاب ، درخواست کنتور جدید ارایه گردد .
- ۸- جابجایی کنتور توسط مامور امورمشترکین یا گروه فنی



## ۱۲- صدور تسویه حساب آب بها

- ۱- مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
- ۲- ارایه آخرین قبض آب بها و آخرین رقم مصرف کنتور توسط مشترک به دفتر پیشخوان
- ۳- پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان و دریافت رسید پرداخت
- ۴- پرداخت کلیه بدهی های معوقه
- ۵- اسکن قبض پرداختی و ارسال فرم تکمیل شده مربوط از دفتر پیشخوان به امورمشترکین
- ۶- دریافت اطلاعات از دفتر پیشخوان و انجام محاسبه قبض میان دوره توسط رایانه امورمشترکین
- ۷- ارسال اطلاعات به دفتر پیشخوان
- ۸- صدور قبض تسویه حساب توسط دفتر پیشخوان و ارایه به مشترک



آغاز

مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان

پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان توسط مشترک و دریافت رسید از دفتر پیشخوان

پرداخت کلیه بدهی های معوقه توسط مشترک

ارایه آخرین شماره مصرفی کنتور به دفتر پیشخوان توسط مشترک

اسکن قبض پرداختی و ارسال فرم تکمیل شده مربوط از دفتر پیشخوان به امور مشترکین

دریافت اطلاعات از دفتر پیشخوان و انجام محاسبه قبض میان دوره توسط رایانه امور مشترکین

ارسال اطلاعات به دفتر پیشخوان و صدور قبض تسویه حساب توسط دفتر پیشخوان و ارایه به مشترک

پایان

### ۱۳- فرآیند اصلاح قبض

- ۱- مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
  - ۲- پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان توسط مشترک
  - ۳- تکمیل فرم تقاضای اصلاح قبض
  - ۴- رایحه فرم با قبض پیوست شده به امورمشترکین توسط دفتر پیشخوان
  - ۵- بازرسی از محل توسط امورمشترکین
  - ۶- چنانچه قبض نیازی به اصلاح نداشته باشد جهت پرداخت تحویل مشترک می‌گردد
  - ۷- چنانچه قبض نیاز به اصلاح داشته باشد در کمیته اصلاح قبض مطرح و قبض اصلاح می‌گردد
- ۷-۱- چنانچه مشترک قصوری در این امر نداشته باشد و مثلاً قرائت اشتباه باشد یا درصد خطای کنتور بالا باشد هزینه آزمایش کنتوری که مشترک پرداخت نموده از طریق قبض آب بها به مشترک مسترد می‌گردد.

آغاز

مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان

پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان توسط مشترک و دریافت رسید از دفتر پیشخوان

تکمیل فرم تقاضای اصلاح قبض توسط دفتر پیشخوان و ارسال به امورمشترکین

دریافت اطلاعات از دفتر پیشخوان توسط مسئول امورمشترکین و ابلاغ به بازرس امورمشترکین جهت بازدید از کنتور

بازرسی از محل توسط بازرس امورمشترکین

چنانچه قبض نیاز به اصلاح داشته باشد در کمیته اصلاح قبض مطرح و قبض اصلاح میگردد و در غیر اینصورت جهت پرداخت تحویل مشترک میگردد

پایان

## ۱۴- اعلام مفقودی کنتور

- ۱- مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان و ارایه نامه تائید سرقت و علت مفقودی کنتور از کلانتری منطقه
- ۲- پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان توسط مشترک
- ۳- پرداخت هزینه های اداره شامل (- تسویه حساب بدهی آب و فاضلاب و حق انشعاب) توسط مشترک
- ۴- خرید کنتور توسط مشترک براساس فروشگاههای مجاز که اداره به دفاتر اعلام نموده
- ۵- اسکن فاکتور خرید کنتور و تکمیل فرم مربوطه توسط دفتر پیشخوان
- ۶- ارسال فرم و فاکتور به امورمشترکین توسط دفتر پیشخوان
- ۷- دریافت اطلاعات از دفتر پیشخوان و ابلاغ دستور بازرسی توسط مسئول امورمشترکین به بازرس امورمشترکین
- ۸- بازرسی از محل توسط بازرس امورمشترکین و ارایه گزارش به مسئول امورمشترکین
- ۸-۱- چنانچه بازرس امورمشترکین تشخیص دهد مشترک می باید نسبت به تعویض لوله و تهیه سایر لوازم اقدام نماید ، پس از تهیه توسط مشترک ، تعویض صورت انجام می گیرد .
- ۹- ابلاغ دستور نصب کنتور به گروه نصب توسط مسئول امورمشترکین

آغاز

مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان و ارایه نامه تائید سرقت و علت مفقودی کنتور از کلانتری منطقه

پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان توسط متقاضی و دریافت رسید از دفتر پیشخوان

پرداخت کلیه بدهی های معوقه توسط مشترک ( آب بها و حق انشعاب )

خرید کنتور توسط مشترک براساس فروشگاههای مجاز که اداره به دفاتر اعلام نموده

اسکن فاکتور خرید کنتور و تکمیل فرم مربوطه توسط دفتر پیشخوان و ارسال به امورمشترکین

ارسال فرم و فاکتور به امورمشترکین توسط دفتر پیشخوان

دریافت اطلاعات از دفتر پیشخوان و ابلاغ دستور بازرسی توسط مسئول امورمشترکین به بازرس امورمشترکین

بازرسی از محل توسط بازرس امورمشترکین و ارایه گزارش به مسئول امورمشترکین

ابلاغ دستور نصب کنتور به گروه نصب توسط مسئول امورمشترکین

پایان

## ۱۵- فرآیند درخواست استعلام

توضیح : از ارگانها و اداره ثبت یا دفترخانه جهت اعلام بدهی یک ملک استعلام می گردد ، مثلا دفترخانه تقاضا می دهد که آبا ملکی که قرار است به فروش برود بدهی آب بها و حق انشعاب دارد یا خیر مشترک مالک حقیقی است ؟ انشعاب غیرمجاز دارد ؟

- ۱- مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان
- ۲- ارایه نامه از دفترخانه یا سایر ارگانها به دفتر پیشخوان
- ۳- پرداخت کارمزد دفتر پیشخوان توسط مشترک
- ۴- پرداخت کارمزد اداره توسط مشترک
- ۵- تسویه کلیه بدهی های آب بها و حق انشعاب
- ۶- ارسال نامه اسکن شده و تسویه حساب توسط دفترپیشخوان به امورمشترکین
- ۷- بررسی نامه توسط امورمشترکین و تائید عدم بدهی مشترک و ارسال پاسخ به دفترپیشخوان
- ۸- اعلام پاسخ نامه امورمشترکین به مشترک از طریق دفتر پیشخوان

آغاز

مراجعه مشترک به دفتر پیشخوان

پرداخت کارمزد به دفتر پیشخوان و دریافت رسید

ارایه نامه از دفترخانه یا سایر ارگانها توسط مشترک به دفتر  
پیشخوان

پرداخت کارمزد اداره توسط مشترک

تسویه کلیه بدهی های آب بها و حق انشعاب

ارسال نامه اسکن شده و تسویه حساب توسط دفترپیشخوان به امورمشترکین

بررسی نامه توسط امورمشترکین و تأیید عدم بدهی مشترک و ارسال پاسخ به دفترپیشخوان

اعلام پاسخ نامه امورمشترکین به مشترک از طریق دفتر پیشخوان

پایان





## فرمهای خدمات مشترکین در دفاتر پیشخوان