

دليل إجراءات العمل الموحد القطاع التجاري

بالتعاون بين

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

و

برنامج إدارة المياه والصرف بالوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ

الإصدار الأول

٢٠٢٠

قام بإعداد الدليل فريق عمل

مكون من السادة الزملاء بكل من:

الإدارة العامة للمتابعة التجارية بالشركة القابضة

إدارة دعم النزاهة بقطاع الموارد البشرية بالشركة القابضة

الإدارة العامة للتوعية وخدمة العملاء بالشركة القابضة

القطاعات التجارية بالشركات التابعة

إدارات دعم النزاهة بالشركات التابعة

و خبراء برنامج إدارة المياه والكهرباء بالوكالة الألمانية للتعاون الدولي GIZ

٧ تمهيد

٨ ١ الخدمات التجارية

٨ إجراءات العمل

٨ ١/١ طلب توصيل الخدمة لأول مره

٨ المقصود بهذه العملية:

٨ كود الخدمة

٨ نوع الخدمة

٨ الأطراف المعنية:

٨ النماذج ذات الصلة:

٩ خطوات العمل :-

١٢ ٢ /١ طلب توصيل الخدمة (عداد بطارية).

١٢ كود الخدمة

١٢ نوع الخدمة

١٣ خطوات العمل :-

١٦ ٣/١ طلب توصيل الخدمة على عداد كودي

١٦ كود الخدمة

١٦ نوع الخدمة

١٧ خطوات العمل :-

٢٠ ٤/١ طلب تعديل في وصلة

٢٠ المقصود بهذه العملية :

٢٠ الأطراف المعنية:

٢٠ النماذج ذات الصلة:

٢١ خطوات العمل :-

٢٤ ٥/١ طلب تغيير اشتراك / نشاط

٢٤ المقصود بهذه العملية :

٢٤ الأطراف المعنية:

٢٤ النماذج ذات الصلة:

٢٤ خطوات العمل :-

٢٦ ٦/١ طلب إضافة وحدة أو أكثر علي اشتراك

٢٦ المقصود بهذه العملية :

٢٦ الأطراف المعنية:

٢٦ النماذج ذات الصلة:

٢٦ خطوات العمل :-

٢٩ مؤشرات قياس الأداء

٣١ ٢. الشكاوي

٣١ إجراءات العمل

٣١ خطوات العمل :-

٣٣ خطوات العمل :-

٣٥ خطوات العمل :-

٣٦ خطوات العمل :-

٣٧ خطوات العمل :-

٣٨ مؤشرات قياس الأداء

٣٩ ٣. التعاقدات والاشتراكات

٣٩ إجراءات العمل

٣٩ خطوات العمل :-

٤١ مؤشرات قياس الأداء

٤٢ المعاينات ٤

٤٢ إجراءات العمل

٤٣ ٤/١ معاينة توصيل الخدمة لأول مرة

٤٣ خطوات العمل :-

٤٤ ٤/٢ معاينة توصيل الخدمة - عداد بطارية

٤٤ خطوات العمل :-

٤٥ ٤/٣ معاينة توصيل الخدمة - عداد كودي

٤٥ خطوات العمل :-

٤٦ ٤/٤ معاينة استبدال / تعديل في وصلة

٤٦ خطوات العمل :-

٤٨ ٤/٥ معاينة تغيير اشتراك (اسم / نشاط)

٤٨ خطوات العمل :-

٤٩ ٤/٦ معاينة ضم وحدة أو أكثر على اشتراك

٤٩ خطوات العمل :-

٥٠ ٤/٧ معاينة الصرف الصحي

٥٠ خطوات العمل :-

٥١ ٤/٨ معاينة الصرف الصناعي

٥١ خطوات العمل :-

٥٣ مؤشرات قياس الأداء

٥٦ المقاييس ٥

٥٦ إجراءات العمل

٥٧ خطوات العمل :-

٥٨ مؤشرات قياس الأداء

٥٩	٦	تركيب العدادات	٥٩
٥٩		إجراءات العمل	٥٩
٦٠		٦/١ تركيب العدادات	٦٠
٦٠		خطوات العمل :-	٦٠
٦١		٦ /٢ تركيب العدادات مسبقة الدفع	٦١
٦١		خطوات العمل :-	٦١
٦٢		مؤشرات قياس الأداء	٦٢
٦٣	٧	صيانة العدادات	٦٣
٦٣		إجراءات العمل	٦٣
٦٣		خطوات العمل :-	٦٣
٦٧		مؤشرات قياس الأداء	٦٧
٦٨	٨	قراءة العدادات	٦٨
٦٨		إجراءات العمل	٦٨
٦٩		خطوات العمل :-	٦٩
٧٢		مؤشرات قياس الأداء	٧٢
٧٣	٩	إصدار الفواتير	٧٣
٧٣		إجراءات العمل	٧٣
٧٣		خطوات العمل :-	٧٣
٧٥		مؤشرات قياس الأداء	٧٥
٧٦	١٠	التحصيل	٧٦
٧٦		إجراءات العمل	٧٦
٧٦		١,١٠ تحصيل الفواتير	٧٦
٧٧		خطوات العمل :-	٧٧

٧٨ ٢,١٠ تحصيل المتأخرات

٧٨ **خطوات العمل :-**

٧٩ مؤشرات قياس الأداء

٨٠ **إيرادات كبار المشتركين** ١١

٨٠ إجراءات العمل

٨٠ ١,١١ تحصيل كبار المشتركين

٨٠ **خطوات العمل :-**

٨٢ ٢,١١ تحصيل متأخرات كبار المشتركين

٨٢ **خطوات العمل :-**

٨٣ مؤشرات قياس الأداء

٨٤ **مراجعة الإيرادات** ١٢

٨٤ إجراءات العمل

٨٤ **خطوات العمل :-**

٨٩ مؤشرات قياس الأداء

٩٠ **الوصلات الخلسة** ١٣

٩٠ إجراءات العمل

٩٠ **خطوات العمل :-**

٩٢ مؤشرات قياس الأداء

٩٣ **المخالفات** ١٤

٩٣ إجراءات العمل

٩٤ **خطوات العمل :-**

٩٤ مؤشرات قياس الأداء

تَهْيِئَة

١. تعتمد مجالس إدارات الشركات التابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي دليل إجراءات العمل المُوَحَّد للقطاع التجاري وفقاً للمادة ١٠٧ من اللائحة التجارية المُوَحَّدة.

٢. يهدف هذا الدليل إلى:

- تحويل الخبرات والمعرفة الضمنية لدى العاملين إلى معلومات موثقة ومشاركتها بين العاملين لضمان اتباع الممارسات الجيدة.
- مساعدة القسم/الإدارة على ثبات الأداء على مدار فترات زمنية طويلة وترسيخ مبدأ التحسين المستمر.
- مرجعية أساسية حال حدوث أية إختلافات حول خطوات العمل أو النماذج المستخدمة.
- تحديد أدوار ومسؤوليات جميع أفراد فريق العمل بشكل واضح، وتسهيل عملية تفويض المهام والصلاحيات.
- يستعان به في تدريب الموظفين الجدد في مجال الأعمال التي سيقومون بها مستقبلاً.

٣. يقوم القطاع التجاري بتوعية كافة العاملين بالإجراءات المتعلقة بالشؤون التجارية.

٤. يلتزم كافة مُدراء ورؤساء الوحدات التنظيمية بالتعاون مع القطاع التجاري لتنفيذ ما جاء بالدليل.

٥. يتم وضع آلية للتعديل أو الإضافة أو الحذف من هذا الدليل.

١. الخدمات التجارية

إجراءات العمل

١/١ طلب توصيل الخدمة لأول مره

المقصود بهذه العملية:

هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية منذ تقدم العميل لطلب توصيل الخدمة بمركز خدمة العملاء وصولاً إلى التعاقد وتوصيل الخدمة.

وتشمل تلك الإجراءات الخدمات التالية المقدمة للعملاء بدليل الخدمات الجماهيرية:

نوع الخدمة	كود الخدمة
توصيل خدمة بصفة مؤقتة (انشائي)	١
تصريف مياه النزح الجوفي (مرة واحدة قبل البناء)	٢
توصيل خدمة مياه الشرب والصرف الصحي (عداد رئيسي) أول مرة - نشاط منزلي	٣
توصيل خدمة مياه الشرب والصرف الصحي (عداد رئيسي) أول مرة - نشاط حكومي	٤
توصيل خدمة مياه الشرب والصرف الصحي (عداد رئيسي) أول مرة نشاط غير منزلي	٥
توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) اول مرة - نشاط منزلي	٦
توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) اول مرة - نشاط حكومي	٧
توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) اول مرة - نشاط غير منزلي	٨
توصيل خدمة عداد حريق.	٩

الأطراف المعنية:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة الوصلات الخلسة.
- إدارة التعاقدات والاشتراكات.
- الإدارة الهندسية (الشبكة /المخازن /العدادات).
- إدارة الإصدار والحاسب الآلي.
- الأرشيف.

النماذج ذات الصلة:

- نموذج طلب الخدمة متضمن إقرار العميل بصحة البيانات.
- نموذج أمر الدفع لقيمة المعاينة.
- نموذج تسليم طلبات الاشتراكات.

- نموذج المعاينة.
- نموذج طلب تقييد.
- نموذج المقايضة التقديرية.
- نموذج المقايضة الختامية.
- نموذج عقدا الاشتراك.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
يوم العمل	إعطاء العميل رقم انتظار ونموذج طلب الخدمة.	١	مسئول الاستقبال	خدمة العملاء
	التأكد من إحضار العميل للمستندات المطلوبة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بالخدمة المطلوبة.	٢	موظف الشباك	
	يتم تسجيل بيانات العميل إلكترونياً في حالة توافر ذلك.	٣		
	مراجعة بيانات نموذج طلب الخدمة ومراجعة المستندات المقدمة والتأكد من مطابقتها بالأصل.	٤		
	الحصول علي توقيع العميل علي المستندات المقدمة وعلي إقرار بصحة المستندات والبيانات وترقيم المستندات واثباتها بطلب الخدمة.	٥		
	إصدار أذن دفع مقابل معاينة وتوجيه العميل للخزينة للسداد .	٦		
	تحصيل قيمة مقابل المعاينة من العميل طبقاً لأذن الدفع .	٧		
	إصدار إيصال السداد من أصل و ٣ نسخ (الأصل بالخزينة ، صورة للعميل ، صورة بالملف ، صورة للتسوية) .	٨		
	تسليم العميل صورة إيصال السداد للمغادرة في انتظار المعاينة .	٩		
	إرسال صورته من إيصال السداد لموظف الشباك من خلال مسئول الخدمات المعاونة .	١٠		
	بعد استلام صورة من إيصال السداد يتم تسجيل طلب الخدمة بالسجل المعد لذلك او إلكترونياً.	١١		
	يتم حفظ جميع المستندات بملف وإعطائه رقم طبقاً لرقم طلب الخدمة بالسجل وتسليمه لمراجع الإشتراكات على السركى المعد لذلك.	١٢		

الإدارة	الموظف المختص	م	إجراءات العمل	المدة الزمنية
الإشتراكات	مراجع (مسئول الإشتراكات) في مراكز خدمة العملاء	١٣	استلام و تسجيل الملفات المستلمة ومراجعتها واستكمال الجزء المخصص لإدارة الإشتراكات بنموذج المعاينة وإرسال النموذج بعد اعتماده للإدارة الهندسية.	يوم عمل واحد
		١٤	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الإشتراكات وتسجيله، وتسليم النماذج الى رئيس الشبكة ثم توزيعها على الفنيين ثم اجراء المعاينة على الطبيعة ثم اعتماد النموذج وإرساله الى إدارة الإشتراكات.	٣ أيام عمل
الإشتراكات	مسئول الإشتراكات	١٥	استلام نموذج المعاينة الوارد من الإدارة الهندسية (الشبكة)، في حالة قبول التوصيل يتم اعداد المقايسة التقديرية واعتمادها ونموذج طلب تصريح الحفر " اذا لزم" واعتمادهم وارسالهم الى خدمة العملاء على سركي.	يوم عمل واحد
		١٦	في حالة عدم صلاحية التوصيل يتم إخطار خدمة العملاء بقرار الرفض موضح به الأسباب للتواصل مع العميل.	
خدمة العملاء	موظف الشباك	١٧	استلام المقايسة التقديرية ونموذج طلب تصريح الحفر الوارد من الإشتراكات ويتم تسجيل تاريخ الوارد بالسجل .	يوم عمل واحد
		١٨	يتم التواصل مع العميل للحضور لخدمة العملاء لعداد قيمة المقايسة التقديرية خلال الفتره المقرره طبفاً لللائحة.	
		١٩	عند حضور العميل يتم تحرير إذن دفع للمقايسة التقديرية الخاصة بالعميل للسدادو في حالة طلب العميل التقسيط يتم استيفاء النموذج الخاص بذلكو يتم إعطاء العميل إذن استخراج تصريح الحفر من الجهات المختصة إذا لزم الأمر.	غير محدد
		٢٠	يتم تحصيل قيمة المقايسة التقديرية طبقاً لإذن الدفع .	
الإدارة الهندسية (الشبكة)	مسئول الخزينة	٢١	إصدار إيصال السداد من أصل و٣ نسخ (الأصل بالخزينة ، صورة للعميل ، صورة بالملف ، صورة للتسوية) .	يوم عمل واحد
		٢٢	تسليم العميل صورة إيصال السداد للمغادرة واستخراج تصريح الحفر.	
		٢٣	إرسال صورته من إيصال السداد لموظف الشباك من خلال مسئول	

الإدارة	الموظف المختص	م	إجراءات العمل	المدة الزمنية
			الخدمات المعاونة .	
	موظف الشبكاك	٢٤	عند ورود تصريح الحفر يتم تسجيل تاريخ وروده ويتم إرساله مع صورة إيصال سداد المقايسة للاشتراكات للاستكمال.	يوم عمل
الاشتراكات	مسئول الاشتراكات	٢٥	استلام تصريح الحفر و صورة إيصال سداد المقايسة التقديرية وتحرير عقد الإشتراك وتحرير امر الشغل وإرساله للإدارة الهندسية "الشبكة" مرفق به أصل تصريح الحفر وصورة من المقايسة للتنفيذ.	يومين عمل
الإدارة الهندسية (الشبكة)	مسئول التركيبات	٢٦	إستلام أمر الشغل والمرفقات وتسجيله بالسجل وتوزيعه علي الفني المختص و تحرير طلب صرف العداد والمهمات وتنفيذ عملية التركيب واثباتها بنموذج امر الشغل وتسليم صورة من شهادة التركيب الى المخازن بعد اعتمادها وارسال جميع المستندات الى إدارة الإشتراكات .	٣ أيام عمل
الاشتراكات	مسئول الاشتراكات	٢٧	استلام جميع المستندات الخاصة بعملية تنفيذ المقايسة واعداد المقايسة الختامية واحتساب اى فروق مالية ثم ارسال صورة من من شهادة تركيب العداد لإدارة العدادات (قسم القراءات)، تحرير نموذج إدخال عميل جديد وإرساله للحاسب (مركز إصدار الفواتير) و ارسال ملف العميل بالكامل إلى الأرشيف للحفظ .	خلال دورة الإدخال
الحاسب الآلي	مسئول مركز الإصدار	٢٨	يقوم المختص بادراج اسم العميل ضمن عملاء الشركة و استكمال الأعمال داخل مركز الإصدار.	فور الاستلام
الأرشيف	المختص	٢٩	حفظ ملف العميل بشكل ورقي أو الكتروني بطريقة يسهل الوصول إليه عند الحاجة.	فور الاستلام

٢ / ١ طلب توصيل الخدمة (عداد بطارية) .

المقصود بهذه العملية :

هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية منذ تقدم العميل لطلب توصيل الخدمة (عداد بطارية) بمركز خدمة العملاء وصولاً إلى التعاقد وتوصيل الخدمة.

وتشمل تلك الإجراءات الخدمات التالية المقدمة للعملاء بدليل الخدمات الجماهيرية:

نوع الخدمة	كود الخدمة
تركيب عداد فرعي (بطارية) لعقار به وصلة رئيسية منزلي وغير منزلي	١٠

الأطراف المعنية:

- إدارة خدمة العملاء
- إدارة التعاقدات والاشتراكات
- الإدارة الهندسية (الشبكة / المخازن / العدادات)
- إدارة الإصدار والحاسب الآلي
- الأرشيف

النماذج ذات الصلة:

- نموذج طلب الخدمة متضمن إقرار العميل بصحة البيانات.
- نموذج أمر الدفع لقيمة المعاينة.
- نموذج تسليم طلبات الاشتراكات.
- نموذج المعاينة
- نموذج طلب تقسيط .
- نموذج المقايسة التقديرية.
- نموذج المقايسة الختامية.
- نموذج عقدا الاشتراك.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة	
يوم العمل	إعطاء العميل رقم انتظار و نموذج طلب الخدمة.	١	مسئول الاستقبال	خدمة العملاء	
	التأكد من إحضار العميل للمستندات المطلوبة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بالخدمة المطلوبة.	٢	موظف الشباك		
	يتم تسجيل بيانات العميل إلكترونياً في حالة توافر ذلك.	٣			
	تحديد المديونية إن وجدت واحتساب نصيب العميل منها.	٤			
	مراجعة بيانات نموذج طلب الخدمة ومراجعة المستندات المقدمة والتأكد من مطابقتها بالأصل.	٥			
	الحصول علي توقيع العميل علي المستندات المقدمة وعلي إقرار بصحة المستندات والبيانات وترقيم المستندات وإثباتها بطلب الخدمة.	٦			
	إصدار أذن دفع مقابل " نصيب العميل من المديونية " و مقابل "معاينة" وتوجيه العميل للخزينة للسداد.	٧			
	تحصيل قيمة المديونية المستحقة على العميل و مقابل المعاينة من العميل طبقاً لأذن الدفع.	٨			مسئول الخزينة
	إصدار إيصال السداد من أصل و ٣ نسخ (الأصل بالخزينة ، صورة للعميل ، صورة بالملف ، صورة للتسوية).	٩			
	تسليم العميل صورة إيصال السداد للمغادرة في انتظار المعاينة.	١٠			
	إرسال صورة من إيصال السداد لموظف الشباك من خلال مسئول الخدمات المعاينة.	١١			موظف الشباك
	بعد استلام صورة من إيصال السداد يتم تسجيل طلب الخدمة بالسجل المعد لذلك او إلكترونياً.	١٢			
	يتم حفظ جميع المستندات بملف وإعطائه رقم طبقاً لرقم طلب الخدمة بالسجل وتسليمه لمراجع الإشتراكات على السركى المعد لذلك.	١٣			

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
يوم عمل واحد	استلام و تسجيل الملفات المستلمة ومراجعتها وارسالها لمدير الاشتراكات واستكمال نموذج المعاينة بالجزء المخصص لإدارة الاشتراكات وارسال النموذج بعد اعتماده للإدارة الهندسية.	١٤	مراجع (مسئول الاشتراكات) في مراكز خدمة العملاء.	الاشتراكات
٣ أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الاشتراكات وتسجيله، وتسليم النماذج الى رئيس الشبكة ثم توزيعها على الفنيين ثم اجراء المعاينة على الطبيعة ثم اعتماد النموذج وارساله الى إدارة <u>الإشتركاات</u> .	١٥	مسئول المعاينات (سكرتارية الشبكات)	الإدارة الهندسية (الشبكة)
يوم عمل واحد	استلام نموذج المعاينة الوارد من الإدارة الهندسية (الشبكة) ، في حالة قبول التوصيل يتم اعداد المقايسة التقديرية واعتمادها وارسالها الى خدمة العملاء على سركي.	١٦	مسئول الاشتراكات	الاشتراكات
	في حالة عدم صلاحية التوصيل يتم إخطار خدمة العملاء بقرار الرفض موضح به الأسباب للتواصل مع العميل.	١٧		
يوم عمل واحد	استلام المقايسة التقديرية الوارد من الاشتراكات ويتم تسجيل تاريخ الوارد بالسجل.	١٨	موظف الشباك	خدمة العملاء
	يتم التواصل مع العميل للحضور لخدمة العملاء لسداد قيمة المقايسة التقديرية خلال الفترة المقرره طبقاً للاتحة.	١٩		
غير محدده	عند حضور العميل يتم تحرير إذن دفع للمقايسة التقديرية الخاصة بالعميل للسداد و في حالة طلب العميل التقسيط يتم استيفاء نموذج المعد لذلك.	٢٠		
يوم عمل واحد	يتم تحصيل قيمة المقايسة التقديرية طبقاً لإذن الدفع.	٢١	مسئول الخبزينة	خدمة العملاء
	إصدار إيصال السداد من أصل و٣ نسخ (الأصل بالخبزينة ، صورة للعميل ، صورة بالملف ، صورة للتسوية).	٢٢		
	تسليم العميل صورة إيصال السداد للمغادرة.	٢٣		
	إرسال صورته من إيصال السداد لموظف الشباكمن خلال مسئول الخدمات المعاونة.	٢٤		
غير محدده	يتم إرساله فوراً مع صورة إيصال سداد المقايسة للاشتركاات للاستكمال.	٢٥	موظف الشباك	

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
يوميين عمل	استلام صورة إيصال سداد المقايضة التقديرية و تحرير عقد الإشتراك و تحرير امر الشغل و إرساله للإدارة الهندسية " الشبكة" مرفق به صورة من المقايضة للتنفيذ.	٢٦	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
٣ أيام عمل	استلام أمر الشغل والمرفقات وتسجيله بالسجل وتوزيعه علي الفني المختص و تحرير طلب صرف العداد والمهمات وتنفيذ عملية التركيب واثباتها بنموذج امر الشغل وتسليم صورة من شهادة التركيب الى المخازن بعد اعتمادها وارسال جميع المستندات الى إدارة الإشتراكات.	٢٧	مسئول التركيبات	الإدارة الهندسية (الشبكة)
خلال دورة الإدخال	استلام جميع المستندات الخاصة بعملية تنفيذ المقايضة و اعداد المقايضة الختامية واحتساب اى فروق مالية ثم ارسال صورة من شهادة تركيب العداد لإدارة العدادات (قسم القراءات) و تحرير نموذج إدخال عميل جديد وإرساله للحاسب (مركز إصدار الفواتير) و ارسال ملف العميل بالكامل إلى الأرشيف للحفظ.	٢٨	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
فور الاستلام	يقوم المختص بادراج اسم العميل ضمن عملاء الشركة و استكمال الأعمال داخل مركز الإصدار	٢٩	مسئول مركز الإصدار	الحاسب الآلي
فور الاستلام	حفظ ملف العميل بشكل ورقي أو الكتروني بطريقة يسهل الوصول إليه عند الحاجة.	٣٠	المختص	الأرشيف

٣/١ طلب توصيل الخدمة على عداد كودي

المقصود بهذه العملية :

هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية منذ تقدم العميل لطلب توصيل خدمه (عداد كودي) أو بعد التصالح على الوصلة الخلسة بمركز خدمة العملاء وصولاً الى التعاقد وتوصيل الخدمة.

وتشمل تلك الإجراءات الخدمات التالية المقدمة للعملاء بدليل الخدمات الجماهيرية:

نوع الخدمة	كود الخدمة
التصالح على وصلة غير قانونية (خلسة) بتركيب عداد كودي أو مياه حرة بدون عداد	١٧

الأطراف المعنية:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة التعاقدات والاشتراكات.
- الإدارة الهندسية (الشبكة /المخازن /العدادات).
- إدارة الإصدار والحاسب الآلي.
- الأرشيف.

النماذج ذات الصلة:

- اللائحة التجارية الموحدة.
- نموذج طلب الخدمة متضمن إقرار العميل بصحة البيانات.
- نموذج أمر الدفع لقيمة المعاينة.
- نموذج تسليم طلبات الاشتراكات.
- نموذج المعاينة.
- نموذج طلب تقسيط.
- نموذج المقايسة التقديرية.
- نموذج المقايسة الختامية.
- نموذج عقد الاشتراك.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
يوم العمل	التأكد من إنهاء إجراءات سداد المخالفات من خلال إدارة الوصلات الخلسة.	١	مسئول الإستقبال	خدمة العملاء
	التأكد من إحضار العميل للمستندات المطلوبة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بالخدمة المطلوبة.	٢	موظف الشباك	
	يتم تسجيل بيانات العميل إلكترونياً في حالة توافر ذلك.	٣		
	تحديد المديونية إن وجدت واحتساب نصيب العميل منها.	٤		
	مراجعة بيانات نموذج طلب الخدمة ومراجعة المستندات المقدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بتركيب عداد كودي.	٥		
	الحصول علي توقيع العميل علي المستندات المقدمة وعلي إقرار بصحة المستندات والبيانات وترقيمها المستندات وإثباتها في نموذج طلب الخدمة.	٦		
	إصدار أذن دفع مقابل " نصيب العميل من المديونية " و مقابل "معاينة" وتوجيه العميل للخزينة للسداد.	٧		
	تحصيل قيمة المديونية المستحقة على العميل و مقابل المعاينة من العميل طبقاً لأذن الدفع.	٨		
	إصدار إيصال السداد من أصل و ٣ نسخ (الأصل بالخزينة ، صورة للعميل ، صورة بالملف ، صورة للتسوية) .	٨		
	تسليم العميل صورة إيصال السداد للمغادرة في انتظار المعاينة .	٩		
	إرسال صورة من إيصال السداد لموظف الشباكمن خلال مسئول الخدمات المعاونة.	١٠		
	بعد استلام صورة من إيصال السداد يتم تسجيل طلب الخدمة بالسجل المعد لذلك او إلكترونياً.	١١	موظف الشباك	
يتم حفظ جميع المستندات بملف وإعطائه رقم طبقاً لرقم طلب الخدمة بالسجل وتسليمه لمراجع الإشتراكات على السركى المعد لذلك.	١٢			
يوم عمل	استلام و وتسجيل الملفات المستلمه ومراجعتها وارسالها لمدير الاشتراكات واستكمال نموذج المعاينة بالجزء المخصص لإدارة الاشتراكات وارسال النموذج بعد اعتماده للإدارة الهندسية.	١٣	مراجع (مسئول الاشتراكات) في مراكز خدمة العملاء	الاشتراكات

الإدارة	الموظف المختص	م	إجراءات العمل	المدة الزمنية
الإدارة الهندسية (الشبكة)	مسئول المعاينات (سكرتارية الشبكات)	١٤	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الاشتراكات وتسجيله، وتسليم النماذج الى رئيس الشبكة ثم توزيعها على الفنيين ثم اجراء المعاينة على الطبيعة ثم اعتماد النموذج وارساله الى إدارة الاشتراكات.	٣ أيام عمل
الاشتراكات	مسئول الاشتراكات	١٥	استلام نموذج المعاينة الوارد من الإدارة الهندسية (الشبكة) ، في حالة قبول التوصيل يتم اعداد المقايسة التقديرية واعتمادها وارسالها الى خدمة العملاء على سركي.	يوم عمل
		١٦	في حالة عدم صلاحية التوصيل يتم إخطار خدمة العملاء بقرار الرفض موضح به الأسباب.	
خدمة العملاء	موظف الشباك	١٧	استلام المقايسة التقديرية الوارد من الاشتراكات ويتم تسجيل تاريخ الوارد بالسجل.	يوم عمل
		١٨	يتم التواصل مع العميل للحضور لخدمة العملاء لسداد قيمة المقايسة التقديرية خلال الفترة المقرره طبقاً للائحة.	
		١٩	عند حضور العميل يتم تحرير إذن دفع للمقايسة التقديرية الخاصة بالعمل لسدادو فى حالة طلب العميل التقسيط يتم استيفاء النموذج المعد لذلك.	
خدمة العملاء	مسئول الخزينة	٢٠	يتم تحصيل قيمة المقايسة التقديرية طبقاً لإذن الدفع.	يوم عمل
		٢١	إصدار إيصال السداد من أصل و٣ نسخ (الأصل بالخزينة ، صورة للعميل ، صورة بالملف ، صورة للتسوية)	
		٢٢	تسليم العميل صورة إيصال السداد للمغادرة.	
		٢٣	إرسال صورته من إيصال السداد لموظف الشباك من خلال مسئول الخدمات المعاونة.	
موظف الشباك	٢٤	يتم إرساله فوراً مع صورة إيصال سداد المقايسة للاشتراكات للاستكمال.	غير محدد	
الاشتراكات	مسئول الاشتراكات	٢٥	استلام صورة إيصال سداد المقايسة التقديرية وتحرير عقد الإشتراك وتحرير امر الشغل وارساله للإدارة الهندسية" الشبكة" مرفق به صورة من المقايسة للتنفيذ.	٢ يوم عمل

الإدارة	الموظف المختص	م	إجراءات العمل	المدة الزمنية
الإدارة الهندسية (الشبكة)	مسئول التركيبات	٢٦	استلام أمر الشغل والمرفقات وتسجيله بالسجل وتوزيعه علي الفني المختص و تحرير طلب صرف العداد والمهمات وتنفيذ عملية التركيب واثباتها بنموذج امر الشغل وتسليم صورة من شهادة التركيب الى المخازن بعد اعتمادها وارسال جميع المستندات الى إدارة الاشتراكات.	٣ أيام عمل
الاشتراكات	مسئول الاشتراكات	٢٧	استلام جميع المستندات الخاصة بعملية تنفيذ المقايسة و اعداد المقايسة الختامية واحتساب اى فروق مالية ثم ارسال صورة من شهادة تركيب العداد لإدارة العدادات (قسم القراءات) وتحرير نموذج إدخال عميل جديد وإرساله للحاسب (مركز إصدار الفواتير) و ارسال ملف العميل بالكامل إلى الأرشيف للحفظ.	خلال دورة الإدخال
الحاسب الآلي	مسئول مركز الإصدار	٢٨	يقوم المختص بادراج اسم العميل ضمن عملاء الشركة و استكمال الأعمال داخل مركز الإصدار.	فور الاستلام
الأرشيف	المختص	٢٩	حفظ ملف العميل بشكل ورقي أو الكتروني بطريقة يسهل الوصول إليه عند الحاجة.	فور الاستلام

٤/١ طلب تعديل في وصلة

المقصود بهذه العملية :

هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية منذ تقدم العميل لطلب (تعديل في الوصلة) بمركز خدمة العملاء وصولاً الى تنفيذ الطلب.

وتشمل تلك الإجراءات الخدمات المقدمة للعملاء بدليل الخدمات وهي :

نوع الخدمة	كود الخدمة
تعديل قطر الوصلة أو العداد	٢٣
استبدال قطر الوصلة او العداد	٢٤
تعديل توصيلة صرف صحي قائمة	٢٥
استبدال توصيلة صرف صحي	٢٦

الأطراف المعنية:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة التعاقدات والاشتراكات.
- الإدارة الهندسية (الشبكة /المخازن /العدادات).
- إدارة الإصدار والحاسب الآلي.
- الأرشيف.

النماذج ذات الصلة:

- اللائحة التجارية الموحدة.
- نموذج طلب الخدمة متضمن إقرار العميل بصحة البيانات.
- نموذج أمر الدفع لقيمة المعاينة.
- نموذج تسليم طلبات الاشتراكات.
- نموذج المعاينة
- نموذج طاب تقسيط.
- نموذج المقايسة التقديرية.
- نموذج المقايسة الختامية.
- نموذج عقد الإشتراك.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة	
يوم العمل	إعطاء العميل رقم انتظار و نموذج طلب الخدمة.	١	مسئول الاستقبال	خدمة العملاء	
	التأكد من إحضار العميل للمستندات المطلوبة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بالخدمة المطلوبة.	٢	موظف الشباك		
	يتم تسجيل بيانات العميل إلكترونياً في حالة توافر ذلك.	٣			
	تحديد المديونية إن وجدت واحتساب نصيب العميل منها.	٤			
	مراجعة بيانات نموذج طلب الخدمة ومراجعة المستندات المقدمة والتأكد من مطابقتها بالأصل.	٥			
	الحصول علي توقيع العميل علي المستندات المقدمة وعلي إقرار بصحة المستندات والبيانات وترقيم المستندات وإثبات ذلك في نموذج طلب الخدمة.	٦			
	إصدار أذن دفع مقابل " نصيب العميل من المديونية " و مقابل "معاينة" وتوجيه العميل للخرينة للسداد.	٧			
	تحصيل قيمة المديونية المستحقة على العميل و مقابل المعاينة من العميل طبقاً لأذن الدفع.	٨			مسئول الخريضة
	إصدار إيصال السداد من أصل و ٣ نسخ (الأصل بالخرينة ، صورة للعميل، صورة بالملف ، صورة للتسوية) .	٩			
	تسليم العميل صورة إيصال السداد للمغادرة في انتظار المعاينة.	١٠			
	إرسال صورة من إيصال السداد لموظف الشباك من خلال مسئول الخدمات المعاونة.	١١			موظف الشباك
	بعد استلام صورة من إيصال السداد يتم تسجيل طلب الخدمة بالسجل المعد لذلك او إلكترونياً.	١٢			
	يتم حفظ جميع المستندات بملف وإعطائه رقم طبقاً لرقم طلب الخدمة بالسجل وتسليمه لمراجع الإشتراكات على السركى المعد لذلك.	١٣			
يوم عمل	استلام وتسجيل الملفات المستلمة ومراجعتها وارسالها لمدير الاشتراكات واستكمال نموذج المعاينة بالجزء المخصص لإدارة الاشتراكات وارسال النموذج بعد اعتماده للإدارة الهندسية.	١٤	مراجع (مسئول الاشتراكات) في مراكز خدمة العملاء	الاشتراكات	

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
٣ أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الاشتراكات وتسجيله، وتسليم النماذج الى رئيس الشبكة ثم توزيعها على الفنيين ثم اجراء المعاينة على الطبيعة ثم اعتماد النموذج وارساله الى إدارة الاشتراكات.	١٥	مسئول المعاينات (سكرتار ية الشبكات)	الإدارة الهندسية (الشبكة)
يوم عمل	استلام نموذج المعاينة الوارد من الإدارة الهندسية (الشبكة)، في حالة قبول التوصيل يتم اعداد المقايسة التقديرية واعتمادها وارسالها الى خدمة العملاء على سركي.	١٦	مسئول الاشتراكات	الاشتراكات
	في حالة عدم صلاحية التوصيل يتم إخطار خدمة العملاء بقرار الرفض موضح به الأسباب.	١٧		
يوم عمل	استلام المقايسة التقديرية الوارد من الاشتراكات ويتم تسجل تاريخ الوارد بالسجل.	١٨	موظف الشباك	خدمة العملاء
	يتم التواصل مع العميل للحضور لخدمة العملاء لسداد قيمة المقايسة التقديرية خلال المدة المقرره طبقاً للاتحة.	١٩		
غير محدده	عند حضور العميل يتم تحرير إذن دفع للمقايسة التقديرية الخاصة بالعمل للسداد وفي حالة طلب العميل التقسيط يتم استيفاء النموذج المعد لذلك.	٢٠		
يوم عمل	يتم تحصيل قيمة المقايسة التقديرية طبقاً لإذن الدفع.	٢١	مسئول الخبزينة	خدمة العملاء
	إصدار إيصال السداد من أصل و٣ نسخ (الأصل بالخبزينة، صورة للعمل ، صورة بالملف ، صورة للتسوية).	٢٢		
	تسليم العميل صورة إيصال السداد للمغادرة.	٢٣		
	إرسال صورته من إيصال السداد لموظف الشباك من خلال مسئول الخدمات المعاونة.	٢٤		
غير محدده	يتم إرساله فوراً مع صورة إيصال سداد المقايسة للاشتراكات للاستكمال.	٢٥	موظف الشباك	
٢ يوم عمل	استلام صورة إيصال سداد المقايسة التقديرية وتحرير عقد الإشتراك وتحرير امر الشغل وارساله للإدارة الهندسية " الشبكة" مرفق به صورة من المقايسة للتنفيذ.	٢٦	مسئول الاشتراكات	الاشتراكات

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
٣ أيام عمل	استلام أمر الشغل والمرفات وتسجيله بالسجل وتوزيعه علي الفني المختص و تحرير طلب صرف العداد والمهمات وتنفيذ عملية التركيب واثباتها بنموذج امر الشغل وتسليم صورة من شهادة التركيب الى المخازن بعد اعتمادها وارسال جميع المستندات الى إدارة الإشتراكات.	٢٧	مسئول التركيبات	الإدارة الهندسية (الشبكة)
خلال دورة الإدخال	استلام جميع المستندات الخاصة بعملية تنفيذ المقايسة و اعداد المقايسة الختامية واحتساب اى فروق مالية ثم ارسال صورة من من شهادة تركيب العداد لإدارة العدادات (قسم القراءات) وتحرير نموذج إدخال عميل جديد وإرساله للحاسب (مركز إصدار الفواتير) و ارسال ملف العميل بالكامل إلى الأرشيف للحفظ .	٢٨	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
فور الاستلام	يقوم المختص بادراج اسم العميل ضمن عملاء الشركة واستكمال الأعمال داخل مركز الإصدار .	٢٩	مسئول مركز الإصدار	الحاسب الآلي
فور الاستلام	حفظ ملف العميل بشكل ورقي أو الكتروني بطريقة يسهل الوصول إليه عند الحاجة.	٣٠	المختص	الأرشيف

٥/١ طلب تغيير اشتراك / نشاط

المقصود بهذه العملية :

هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية منذ تقدم العميل لطلب (تغيير النشاط) إلى تنفيذ الطلب.

الأطراف المعنية:

- خدمة العملاء.
- التعاقدات والاشتراكات.
- الإدارة الهندسية (الشبكة).
- الحاسب الآلي.
- العدادات.

النماذج ذات الصلة:

- نموذج طلب الخدمة متضمن إقرار العميل بصحة البيانات.
- نموذج أمر الدفع لقيمة المعاينة.
- نموذج تسليم طلبات الاشتراكات.
- نموذج نماذج المعاينة
- نموذج طلب تقسيط.
- نموذج المقايسة التقديرية.
- نموذج المقايسة الختامية.
- نموذج عقد الإشتراك.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
يوم العمل	إعطاء العميل رقم انتظار و نموذج طلب الخدمة.	١	مسئول الإستقبال	خدمة العملاء
	مراجعة بيانات نموذج طلب الخدمة ومراجعة المستندات المقدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاص بتغيير التعاقد.	٢	موظف الشبكاك	
	الحصول علي توقيع العميل علي المستندات المقدمة وعلي إقرار بصحة المستندات والبيانات وترقيم المستندات وإثباتها بطلب الخدمة.	٣		

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة	
	مراجعة أي مديونيات علي الإشتراك للسداد.	٤			
	إصدار أذن دفع رسم معاينة وإذن دفع لقيمة المديونية أن وجد وتوجيه العميل للخزينة للسداد.	٥			
	تحصيل قيمة رسم المعاينة و المديونية أن وجد من العميل طبقاً لأذن الدفع.	٦			
	إصدار إيصال السداد من أصل و ٣ نسخ (الأصل بالخزينة ، صورة للعميل ، صورة بالملف ، صورة للتسوية).	٧	مسئول الخزينة		
	تسليم العميل صورة إيصال السداد للمغادرة في إنتظار المعاينة.	٨			
	إرسال صورته من إيصال السداد لموظف الشباكن خلال مسئول الخدمات المعاونة.	٩			
	بعد إستلام صورة من إيصال السداد يتم تسجيل طلب الخدمة بسجل قيد الطلبات الجديد.	١٠			
	يتم حفظ جميع المستندات بملف وإعطائه رقم طبقاً لرقم طلب الخدمة بالسجل.	١١	موظف الشباك		
	بنهاية اليوم يتم إرسال الملفات الجديده لمسئول الإشتراكات من خلال سركي التسليم.	١٢			
يوم العمل	استلام وتسجيل الملفات المستلمه ومراجعتها وارسالها لمدير الاشتراكات واستكمال نموذج المعاينة بالجزء المخصص لإدارة الاشتراكات وارسال النموذج بعد اعتماده للإدارة الهندسية.	١٣	مسئول الإشتراكات		الإشتراكات
ثلاث أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الاشتراكات وتسجيله، وتسليم النماذج الى رئيس الشبكة ثم توزيعها على الفنيين ثم اجراء المعاينة على الطبيعة ثم اعتماد النموذج وارساله الى إدارة الإشتراكات.	١٤	مسئول المعاينات		الإدارة الهندسية (الشبكة)
يوم عمل	استلام نموذج المعاينة الوارد من الإدارة الهندسية (الشبكة).	١٥	مسئول الإشتراكات		الإشتراكات
يوم عمل	عند إستلام نتيجة طلب الخدمه يتم إثباته بالسجل وإخطار العميل.	١٦	موظف الشباك	خدمة العملاء	

٦/١ طلب إضافة وحدة أو أكثر علي اشتراك

المقصود بهذه العملية :

هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية منذ تقدم العميل لطلب (إضافة وحدة أو أكثر أو ضم اشتراك) إلى تنفيذ الطلب.

الأطراف المعنية:

- خدمة العملاء.
- التعاقدات والاشتراكات.
- الإدارة الهندسية (الشبكة).
- الحاسب الآلي.
- العدادات.
- الخزانة.

النماذج ذات الصلة:

- نموذج طلب الخدمة متضمن إقرار العميل بصحة البيانات.
- نموذج أمر الدفع لقيمة المعاينة.
- نموذج تسليم طلبات الاشتراكات.
- نموذج المعاينة
- نموذج طلب تقسيط .
- نموذج المقايسة التقديرية.
- نموذج المقايسة الختامية.
- نموذج عقد الإشتراك.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
يوم العمل	إعطاء العميل رقم انتظار و نموذج طلب الخدمة.	١	مسئول الإستقبال	خدمة العملاء
	تسجيل بيانات العميل بنموذج طلب الخدمة.	٢	موظف	
	الحصول علي توقيع العميل علي المستندات المقدمة و علي إقرار بصحة	٣	الشباك	

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	المستندات والبيانات وترقيم المستندات وإثباتها بطلب الخدمة.			
	مراجعة أي مديونيات علي الإشتراك للسداد.	٤		
	إصدار أذن دفع رسم معاينة وإذن دفع لقيمة المديونية أن وجد وتوجيه العميل للخزينة للسداد.	٥		
	تحصيل قيمة رسم المعاينة من العميل طبقاً لأذن الدفع.	٦		
	إصدار إيصال السداد من أصل و ٣ نسخ (الأصل بالخزينة ، صورة للعميل ، صورة بالملف ، صورة للتسوية).	٧	مسئول الخزينة	
	تسليم العميل صورة إيصال السداد للمغادرة في إنتظار المعاينة.	٨		
	إرسال صورته من إيصال السداد لموظف الشباكمن خلال مسئول الخدمات المعاونة.	٩		
	بعد إستلام صورة من إيصال السداد يتم تسجيل طلب الخدمة بسجل قيد الطلبات الجديد.	١٠	موظف الشباك	
	يتم حفظ جميع المستندات بملف وإعطائه رقم طبقاً لرقم طلب الخدمة بالسجل.	١١		
	بنهاية اليوم يتم إرسال الملفات الجديده لمسئول الإشتراكات من خلال سركي التسليم.	١٢		
يوم العمل	إستلام الملف الخاص بالعميل والمرسل من خدمة العملاء.	١٣	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
٣ أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الإشتراكات وتسجيله.	١٤	مسئول المعاينات	الإدارة الهندسية (الشبكة)
يوم عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من الإدارة الهندسية (الشبكة).	١٥	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
فور الأستلام	إستلام المقايسة من الإشتراكات ويتم تسجل تاريخ الورود بالسجل.	١٦	موظف الشباك	
مده غير محدده	يتم التواصل مع العميل للحضور لخدمة العملاء.	١٧		
	عند حضور العميل يتم تحرير أذن دفع للمقايسة.	١٨		خدمة العملاء
يوم عمل	يتم تحصيل قيمة المقايسة طبقاً لأذن الدفع.	١٩	مسئول	
	إصدار إيصال السداد من أصل و ٣ نسخ (الأصل بالخزينة ، صورة	٢٠	الخزينة	

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	للعميل ، صورة بالملف ، صورة للتسوية).			
	تسليم العميل صورة إيصال السداد.	٢١		
	إرسال صورته من إيصال السداد لموظف الشباك من خلال مسئول الخدمات المعاونة.	٢٢		
مدته غير محدده	أرسال صورة إيصال سداد المقايسة للإشترابات للإستكمال إجراءات الضم.	٢٣	موظف الشباك	
فور الأستلام	استلام صورة إيصال سداد المقايسة التقديرية وتحرير عقد الإشتراك وتحرير امر الشغل وإرساله للإدارة الهندسية " الشبكة" مرفق به صورة من المقايسة للتنفيذ.	٢٤	مسئول الإشترابات	الإشترابات
ثلاث أيام عمل	استلام أمر الشغل والمرفقات وتسجيله بالسجل وتوزيعه علي الفني المختص و تحرير طلب صرف المهمات وتنفيذ عملية التركيب واثباتها بنموذج امر الشغل وتسليم صورة من شهادة التركيب الى المخازن بعد اعتمادها وارسال جميع المستندات الى إدارة الإشترابات.	٢٥	مسئول التركيبات	الإدارة الهندسية (الشبكة)
خلال دورة الإدخال	إستلام أمر الشغل بعد التنفيذ.	٢٦	مسئول الإشترابات	الإشترابات

مؤشرات قياس الأداء

م	العملية الفرعية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
١	توصيل الخدمة لأول مرة	١. متوسط الوقت المستغرق لتوصيل الخدمة أول مرة.	اجمالي التوقيتات للتوصيلات المنفذه / إجمالي عدد التوصيلات المنفذه
		٢. نسبة التوصيلات التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي التوصيلات المتخطية للزمن المقرر / إجمالي عدد التوصيلات المنفذه %
		٣. معدل الإنجاز %.	عدد التوصيلات المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %
٢	توصيل الخدمة - عداد بطارية	١. متوسط الوقت المستغرق لتوصيل الخدمة - عداد بطارية.	اجمالي التوقيتات للتوصيلات المنفذه / إجمالي عدد التوصيلات المنفذه
		٢. نسبة التوصيلات التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي التوصيلات المتخطية للزمن المقرر / إجمالي عدد التوصيلات المنفذه %
		٣. معدل الإنجاز %.	عدد التوصيلات المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %
٣	توصيل الخدمة - عداد كودي	١. متوسط الوقت المستغرق لتوصيل الخدمة - عداد كودي.	اجمالي التوقيتات للتوصيلات المنفذه / إجمالي عدد التوصيلات المنفذه
		٢. نسبة التوصيلات التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي التوصيلات المتخطية للزمن المقرر / إجمالي عدد التوصيلات المنفذه %
		٣. معدل الإنجاز %.	عدد التوصيلات المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %
٤	طلب تعديل في الوصلة	١. متوسط الوقت المستغرق لتعديل في وصلة.	اجمالي التوقيتات للتوصيلات المنفذه / إجمالي عدد التوصيلات المنفذه
		٢. نسبة التوصيلات التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي التوصيلات المتخطية للزمن المقرر / إجمالي عدد التوصيلات المنفذه %
		٣. معدل الإنجاز %.	عدد التوصيلات المنفذه/عدد الطلبات المقدمة %

م	العملية الفرعية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
٥	طلب تغير تعاقد (تغيير نشاط)	١. متوسط الوقت المستغرق لتغيير تعاقد.	اجمالي التوقيات لطلبات التغيير المنفذه / إجمالي عدد طلبات التغيير المنفذه
		٢. نسبة الطلبات التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي التوصيلات المتخطية للزمن المقرر / إجمالي عدد التوصيلات المنفذه %
		٣. معدل الإنجاز %.	عدد الطلبات المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %
٦	طلب ضم وحدة أو أكثر علي اشترك	١. متوسط الوقت المستغرق لضم واحدة أو أكثر علي اشترك.	اجمالي التوقيات لطلبات ضم واحدة أو أكثر / إجمالي عدد طلبات التغيير المقدمة %
		٢. نسبة التوصيلات التي تخطت الزمن المقرر.	إجمالي الطلبات المتخطية للزمن المقرر / إجمالي عدد الطلبات المنفذه %
		٣. معدل الإنجاز %.	عدد الطلبات المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %

٢. الشكاوي

إجراءات العمل

المقصود بهذه العملية :

هذه العملية معنية بكافة الشكاوي الفنية والمحاسبية التي ترد إلى الشركة من العميل سواء عن طريق الخط الساخن أو من خلال خدمة العملاء أو أي جهات أخرى.

١/٢ الشكاوي الفنية

المقصود بهذه العملية:

هذه العملية معنية بكافة الشكاوي الفنية والتي تتمثل في إنقطاع مياه، ضعف مياه، كسر أو تسريب، وجودة المياه.

الأطراف المعنية:

- مركز خدمة العملاء.
- الخط الساخن ١٢٥ / ١٧٥.
- العلاقات العامة.
- الإعلام.
- الشبكات.
- المعمل.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الإدارة / الموظف المختص
فوراً	يقوم متلقي الشكاوي بملء النموذج الخاص بالشكاوي (نموذج ٢,١) مع التأكد من إثبات بيانات العميل صحيحة (الاسم - رقم الهاتف - الرقم القومي).	١	خدمة العملاء/ الخط الساخن/ آخري
	يتم إخطار الجهة المختصة بالمعاينة وفحص الشكاوي (الشبكة - المعمل).	٢	

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الإدارة / الموظف المختص
بحد أقصى: ٤ ساعات	متابعة الشكوى مع الجهة المكلفة بالمعاينة والفحص طبقاً للمدد المخصصة لكل شكوى: - انقطاع مياه ...		
١٢ ساعة	- ضعف مياه - كسر - تسريب - طفح - آخري		
خلال ساعتين (مؤشرات مبدئية) والمتابعة المستمره لحين الحصول علي نتيجة المعمل	- جودة مياه	٣	
	بعد التأكد من إزالة أسباب الشكوى خلال المدد المقرر يتم التواصل مع العميل وإخطاره.	٤	

٢/٢ الشكاوى المحاسبية

المقصود بهذه العملية:

هذه العملية معنية بكافة الشكاوى المحاسبية والتي تتمثل في التضرر من الإستهلاك، قراءة العداد، أو خطأ في الإسم أو العنوان.

الأطراف المعنية:

- مركز خدمة العملاء.

- الخط الساخن ١٢٥ / ١٧٥.

- العلاقات العامة.

- الإعلام.

- الاشتراكات.

- العدادات.

النماذج ذات الصلة:

- نموذج الشكاوى

الحالة الأولى: في حالة تضرر المشترك من الإستهلاك :

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
يوم عمل	إعطاء العميل رقم إنتظار ونموذج الشكاوى.	١	مسئول الإستقبال	خدمة العملاء
	تسجيل بيانات العميل بنموذج الشكاوى، والتأكد منها من خلال البيانات المسجلة علي الحاسب.	٢	موظف	
	تحرير طلب فحص عداد (معاينة على الطبيعة) وإصدار أذن دفع فحص العداد وتوجيه العميل للخزينة للسداد.	٣	الشباك	

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	تحصيل قيمة فحص العداد من العميل طبقاً لإذن الدفع.	٤	مسئول الخزينة	
	إصدار إيصال السداد من أصل و ٣ نسخ (الأصل بالخبزينة ، صورة للعميل ، صورة بالملف ، صورة للتسوية).	٥		
	تسليم العميل صورة إيصال السداد للمغادرة في إنتظار رفع العداد للفحص.	٦		
	إرسال صورته من إيصال السداد لموظف الشباكمن خلال مسئول الخدمات المعاونة.	٧	موظف الشباك	
	بعد إستلام صورة من إيصال السداد يتم تسجيل طلب الفحص بالسجل.	٨		
	بنهاية اليوم يتم إرسال الطلبات الجديده لمسئول الإشتراكات من خلال سركي التسليم.	٩		
يوم العمل	إستلام طلبات العملاء الخاصة بفحص العداد، تحرير نماذج رفع وفحص العدادات وإرسالها للإدارة الهندسية.	١٠	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
عدد ٢ يوم عمل	إستلام أوامر رفع العدادات،فحص العدادات وإرسال النتائج للإشتراكات.	١١	مسئول الرفع/ ورشة الفحص	الإدارة الهندسية
فور الأستلام	إستلام نتيجة الفحص المرسله من الإدارة الهندسية، إجراء التسويات إن وجدت، وإخطار خدمة العملاء بنتيجة الفحص والتسوية.	١٢	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
يوم عمل	المتابعة مع الأطراف المعنية حتى إستلام نتيجة فحص العداد وتوصيات الإشتراكات.	١٣	موظف الشباك	خدمة العملاء
	التواصل مع العميل وإخطارة بنتيجة الفحص وطلب حضوره لخدمة العملاء إذا لزم الأمر (سداد ثمن عداد جديد - سداد تسوية -).	١٤		

الحالة الثانية: في حالة إبلاغ العميل لقراءة العداد أقل من قراءة الكشاف:

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
يوم عمل	إعطاء العميل رقم إنتظار ونموذج الشكاوى.	١	مسئول الاستقبال	خدمة العملاء
	تسجيل بيانات العميل بنموذج الشكاوى والتأكد منها من خلال البيانات المسجلة علي الحاسب.	٢	موظف الشباك	
	تحرير طلب معاينة على الطبيعة في نفس وقت تقديم الشكاوى.	٣		
	بنهاية اليوم يتم إرسال الطلبات الجديده لمسئول الإشتراكات من خلال سركي التسليم.	٤		
خلال يوم العمل	إستلام طلباتالمعاينات على الطبيعة، تحرير نماذج فحص الشكاوى وإرسالها للإدارة الهندسية.	٥	مسئول الاشتراكات	الاشترارات
عدد ٢ يوم عمل	إستلام نموذج فحص الشكاوى، فحص العدادات وإرسال النتائج للإشتراكات.	٦	مسئول الرفع/ ورشة الفحص	الإدارة الهندسية
فور الأستلام	إستلام نتيجة المعاينة المرسله من الإدارة الهندسية، إجراء التسويات (سحب فواتير - الغاء فواتير - تعليه مبالغ لصالح العميل أو العكس - تعديل قراءة علي الحاسب - تحرير مخالفات التلاعب -) ، إخطار خدمة العملاء بنتيجة المعاينة والتسويات.	٧	مسئول الاشتراكات	الاشترارات
يوم عمل	المتابعة مع الأطراف المعنية حتى استلام نتيجة فحص الشكاوى(العداد به تلاعب - العداد سليم - يوجد آثار فك وتركيب - الرصاصه غير موجوده -).	٨	موظف الشباك	خدمة العملاء
	التواصل مع العميل وإخطارة بنتيجة الفحص وطلب حضوره خدمة العملاء إذا لزم الأمر (سداد ثمن عداد جديد - سداد تسوية -).	٩		

ثالثاً : في حالة شكوى العميل من خطأ في الاسم أو العنوان

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
يوم عمل	إعطاء العميل رقم إنتظار ونموذج الشكاوى.	١	مسئول الاستقبال	خدمة العملاء
	إستكمال ومراجعة بيانات الشكوى بالنموذج والتأكد منها من خلال البيانات المسجلة علي الحاسب مع إستلام أي مستندات إثبات ترفق بالنموذج.	٢	موظف الشباك	
	بنهاية اليوم يتم إرسال الشكاوى الجديده لمسئول الإشتراكات من خلال سركي التسليم.	٣		
خلال يوم العمل	إستلام الشكوى الوارده من خدمة العملاء ومراجعتها هي والمستندات المرفقة، مقارنة بما ورد في الملف وبالبيانات المسجلة على الحاسب وإجراء التعديلات حال ثبوت أحقية الشاكي وإخطار خدمة العملاء بنتيجة فحص الشكوى.	٤	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
يوم عمل	المتابعة مع الأطراف المعنية حتى إستلام نتائج فحص الشكاوى.	٥	موظف	خدمة العملاء
	التواصل مع العميل وإخطارة بنتيجة الفحص.	٦	الشباك	

رابعاً : في حالة احتساب خدمة الصرف الصحي بالخطأ:

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
يوم عمل	إعطاء العميل رقم إنتظار ونموذج الشكاوى.	١	مسئول الإستقبال	خدمة العملاء
	إستكمال ومراجعة بيانات الشكوى بالنموذج والتأكد منها من خلال البيانات المسجلة علي الحاسب مع إستلام أي مستندات إثبات ترفق بالنموذج.	٢	موظف الشباك	
	بنهاية اليوم يتم إرسال الشكاوى الجديده لمسئول الإشتراكات من خلال سركي التسليم.	٣		
خلال يوم العمل	إستلام الشكاوى الوارده من خدمة العملاء، تحرير نموذج فحص الشكوى ومراجعة بيانات الملف، وإرسال نماذج فحص الشكوى للإدارة الهندسية.	٤	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
عدد ٢ يوم عمل	إستلام نماذج فحص الشكوى، إجراء المعاينات والتأكد من حالة الإشتراك إذا كان مخدوم بالصرف من عدمه، إرسال نتيجة المعاينة للإشتراكات.	٥	فني المعاينات والورشة إذا لزم الأمر	الإدارة الهندسية
فور الأستلام	إستلام نتائج المعاينات المرسله من الإدارة الهندسية، إجراء أية تسويات (تعديل حالة الإشتراك علي الحاسب - تعليه مبالغ لصالح العميل - ...)، وإخطار خدمة العملاء بنتيجة فحص الشكاوى للتواصل مع العملاء.	٦	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
يوم عمل	إستلام نتائج فحص الشكاوى وتوصيات الإشتراكات.	٧	موظف الشباك	خدمة العملاء
	التواصل مع العميل وإخطاره بنتيجة الفحص.	٨		

مؤشرات قياس الأداء

م	العملية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
١	الشكاوي	١. % نسبة الشكاوي الفنية من إجمالي الشكاوي	عدد الشكاوي الفنية / إجمالي عدد الشكاوي المقدمة %
		٢. % نسبة الشكاوي المحاسبية من إجمالي الشكاوي	عدد الشكاوي المحاسبية / إجمالي عدد الشكاوي المقدمة %
		٣. % نسبة شكاوي خطأ في الاسم أو العنوان من إجمالي الشكاوي	عدد شكاوي خطأ في الإسم أو العنوان / إجمالي عدد الشكاوي المقدمة %
		٤. متوسط الوقت المستغرق للتعامل مع الشكوي لكل نوع	اجمالي الوقت المستغرق للتعامل مع الشكوي / إجمالي عدد الشكاوي المغلقة
		٥. % نسبة الشكاوي المغلقة من إجمالي الشكاوي المقدمة لكل نوع	عدد الشكاوي المغلقة / إجمالي عدد الشكاوي المقدمة %
		٦. % نسبة الشكاوي التي تخطت الزمن المقرر لغلقتها لكل نوع	اجمالي الشكاوي المتخطية للزمن المقرر / إجمالي عدد الشكاوي المغلقة %
		٧. % نسبة الشكاوي المفتوحة من إجمالي الشكاوي المقدمة	عدد الشكاوي المفتوحة / إجمالي عدد الشكاوي المقدمة %
		٨. نسبة الشكاوي التجارية التي تم حلها لإجمالي عدد الشكاوي التجارية %	عدد الشكاوي التجارية التي تم حلها على إجمالي عدد الشكاوي التجارية المقدمة %
		٩. نسبة الشكاوي الفنية التي تم حلها لإجمالي عدد الشكاوي الفنية %	عدد الشكاوي الفنية التي تم حلها / إجمالي عدد الشكاوي الفنية المقدمة %
		١٠. معدل الإنجاز %	عدد الشكاوي المغلقة / عدد الشكاوي المقدمة %

٣. التعاقدات والاشتراكات

إجراءات العمل

المقصود بهذه العملية:

هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية منذ إستلام ملف العميل حتى توصيل الخدمة المطلوبة.

الأطراف المعنية:

- التعاقدات والاشتراكات.
- خدمة العملاء.
- الإدارة الهندسية (هندسة الشبكات مياه - صرف صحي - صرف صناعي)

النماذج ذات الصلة:

- نموذج طلب الخدمة
- نموذج تسليم طلبات الاشتراكات.
- نموذج المعاينة
- نموذج المقايسة
- نموذج طلب تقسيط.
- نموذج أمر التنفيذ وإذن فتح المياه.
- نموذج العقد.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
بعد انتهاء إجراءات خدمة العملاء.				
يوم عمل	استلام وتسجيل الملفات المستلمه لليوم في سجل قيد طلبات الاشتراكات الجديدة طبقاً للماده رقم (...). من اللائحة الموحدة.	١	مراجع (مستول)	الاشتراكات
	مراجعة الملف الخاص بالعميل والمرسل من خدمة العملاء.	٢	الاشتراكات) في مراكز	
	بنهاية اليوم يتم إرسال الملفات الجديدة لمدير إدارة الاشتراكات.	٣	خدمة العملاء	

الإدارة	الموظف المختص	م	إجراءات العمل	المدة الزمنية
	موظف الاشتراكات	٤	استكمال الجزء المخصص بنموذج المعاينة لإعتماده من مدير الاشتراكات بالفرع (نموذج المعاينة).	
		٥	بعد اعتماد نموذج المعاينة من مدير الاشتراكات يتم إرسال نموذج المعاينة علي سركي للإدارة الهندسية (الشبكة) لإجراء المعاينة.	
بعد قيام الاداره الهندسية بالمعاينة				
الاشتركاكات	مسئول الاشتراكات	٦	استلام نموذج المعاينة الوارد من الإدارة الهندسية (الشبكة).	يوم عمل
		٧	في حالة عدم صلاحية التوصيل يتم إخطار خدمة العملاء بقرار الرفض موضح به الأسباب.	
		٨	في حالة قبول التوصيل يتم إعداد المقايسة التقديرية (طبقا للائحة) وتحرير نموذج طلب تصريح الحفر طبقاً للنموذج المعد لذلك.	
		٩	اعتماد المقايسة التقديرية وطلب تصريح الحفر من مدير الاشتراكات وتسجلهم.	
		١٠	يتم إرسال المقايسة التقديرية ونموذج طلب تصريح الحفر لخدمة العملاء على السركي المعد لذلك.	
خدمة العملاء		بمجرد إستلام المقايسات التقديرية ونموذج طلب تصريح الحفر من الإشتراكات، التواصل مع العميل لسداد قيمة المقايسة التقديرية، إرسال تصريح الحفر وصورة من إيصال سداد المقايسة للاشتراكات للاستكمال		
الاشتركاكات	مسئول الاشتراكات	١١	استلام تصريح الحفر و صورة إيصال سداد المقايسة التقديرية .	٢ يوم عمل
		١٢	تحرير عقد الاشتراك عدد ٢ أصل و توقيع العميل وتسليمه النسخة الخاصة به والإحتفاظ بنسخة في ملف العميل.	
		١٣	تحرير أمر الشغل وإرساله للإدارة الهندسية (الشبكة) مرفق بة أصل تصريح الحفر وصورة من المقايسة للتنفيذ.	

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
٣ أيام عمل	استلام أوامر الشغل والمرفقات، تنفيذ التركيبات، وارسال جميع المستندات الخاصة بعملية تنفيذ المقايضة الى إدارة الاشتراكات.		الإدارة الهندسية (الشبكة)	
خلال دورة الإدخال	استلام جميع المستندات الخاصة بعملية تنفيذ المقايضة ويتم اعداد المقايضة الختامية .	١٤	مسئول الاشتراكات	الاشتراكات
	مطابقة المقايضة الختامية بالمقايضة التقديرية واحتساب أي فروق مالية لصالح الشركة أو لصالح العميل للتسوية .	١٥		
	إرسال نسخة من شهادة تركيب العداد لإدارة العدادات (قسم القراءات) للبدء في رصد قراءة العداد شهرياً	١٦		
	تحرير نموذج إدخال عميل جديد متضمناً رقم اشتراك العميل و الفروق المالية ان وجدت وإرساله للحاسب (مركز إصدار الفواتير).	١٧		
	ارسال ملف العميل بالكامل إلى الأرشيف للحفظ .	١٨		
فور الاستلام	ادراج اسم العميل ضمن عملاء الشركة	١٩	الحاسب الآلي	
فور الاستلام	حفظ ملف العميل بشكل ورقي أو الكتروني.	٢٠	الأرشيف	

مؤشرات قياس الأداء

م	العملية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
١	التعاقدات والاشتراكات	١. متوسط الوقت المستغرق من طلب العميل حتي إجراء التعاقد والاشتراك	الوقت المستغرق للطلبات المقدمة التي تم تقديم الخدمة لها / اجمالي عدد الطلبات المقدمة

٤. المعاينات

إجراءات العمل

المقصود بهذه العملية: هي الإجراءات التي يتم بمقتضاها تحديد أحقية العميل في تنفيذ طلب الخدمة من عدمه

وتحديد مستلزمات التوصيل.

الأطراف المعنية:

- الإدارة الهندسية.
- إدارة التعاقدات والإشتراقات.
- خدمة العملاء.

النماذج ذات الصلة:

- نموذج المعاينة والمقايسة التقديرية لتوصيل الخدمة لأول مرة
- نموذج المعاينة والمقايسة الفنية لتركيب عداد بطارية
- نموذج المعاينة والمقايسة الفنية لتركيب عداد كودي
- نموذج المعاينة والمقايسة الفنية لإستبدال / تعديل وصلة مياه
- نموذج المعاينة والمقايسة الفنية لإستبدال / تعديل وصلة صرف صحي
- نموذج المعاينة الفنية لتغيير إشتراك (إسم / نشاط)
- نموذج المعاينة والمقايسة التقديرية لتوصيل الصرف الصحي
- نموذج تقرير معاينة منشأة صناعية

٤/١ معاينة توصيل الخدمة لأول مرة

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
٣ أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الإشتراكات على السركي المعد لذلك أو إلكترونياً. تسجيل المعاينات في سجل المعاينات وتوزيعها	١	مسئول المعاينات	الإدارة الهندسية (الشبكة)
	تسليم نماذج المعاينة علي الفني المختص طبقاً للمنطقة مواضحاب به البيانات الأساسية للعقار محل الطلب، حدود المكان، بيانات مقدم الطلب.	٢		
	التواصل مع العميل لإجراء المعاينة.	٣		
	تنفيذ المعاينة علي الطبيعة وإستيفاء النموذج علي أن يتم تحديد:	٤	فني المعاينات	
	- حدود الموقع علي الطبيعة ومطابقتها بما جاء بالنموذج (طبقاً لما جاء من الوحدة المحلية). - المساحة علي الطبيعة وتحديد مساحة الفراغ إن وجد. - عدد الأدوار - عدد الوحدات- عدد الغرف. - نوع النشاط أو أنواع الأنشطة. - كروكي للعقار موضح به مدخل العقار وأقرب نقطة توصيل مياه (رئيسي). - المستلزمات المطلوبة للتركيب. - قطر الخط المقرر التوصيل منه.			
	- قطر العداد المراد تركيبه. - مسافة التوصيل من الخط لعداد العقار. - مسافات وأنواع الحفر. - التوقيع الجغرافي للموقع. - الموافقة الفنية للتوصيل من عدمه مع ذكر الأسباب في حالة رفض التوصيل.			
	تسليم النموذج بعد المعاينة لمسئول المعاينات (رئيسه المباشر).	٥		
	مراجعة نموذج المعاينة وإعتماده.	٦	مسئول المعاينات	
إثبات تاريخ الإنتهاء من المعاينة بالسجل.	٧			
إرسال نموذج المعاينة للإشتراكات مستوفي التوقيعات والأختام.	٨			
إستكمال الإجراءات بالإشتراكات				

٤/٢ معاينة توصيل الخدمة – عداد بطارية

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
ثلاث أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الإشتراكات على السركي المعد لذلك أو إلكترونياً. تسجيل المعاينات في سجل المعاينات وتوزيعها	١	مسئول المعاينات	الإدارة الهندسية (الشبكة)
	تسليم نماذج المعاينة علي الفني المختص طبقاً للمنطقة موضحا به البيانات الأساسية للعقار محل الطلب، حدود المكان، بيانات مقدم الطلب.	٢		
	التواصل مع العميل لإجراء المعاينة.	٣		
	تنفيذ المعاينة علي الطبيعة وإستيفاء النموذج علي أن يتم <u>تحديد</u> :	٤		
	- آخر قراءة للعداد الرئيسي. - الوحدة محل الطلب (دور - موقع - عدد الغرف) مساحة الوحدة علي الطبيعة وتحديد مساحة الفراغ إن وجد. - وصف مكونات العقار (عدد الأدوار - عدد الوحدات) للتأكد من عدم زيادة وحدات العقار أو أية تغيرات أخرى. - نوع النشاط أو أنواع الأنشطة. - المستلزمات المطلوبة للتركيب. - قطر العداد المراد تركيبه. - التوقيع الجغرافي للموقع. - الموافقة الفنية للتوصيل من عدمه مع ذكر الأسباب في حالة رفض التوصيل.		فني المعاينات	
	تسليم النموذج بعد المعاينة لمسئول المعاينات (رئيسه المباشر).	٥		
	مراجعة نموذج المعاينة وإعتماده.	٦	مسئول المعاينات	
	إثبات تاريخ الإنتهاء من المعاينة بالسجل.	٧		
إرسال نموذج المعاينة للإشتراكات مستوفي التوقيعات والأختام .	٨			
إستكمال الإجراءات بالإشتراكات				

٤/٣ معاينة توصيل الخدمة – عداد كودي

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
ثلاث أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الإشتراكات على السركي المعد لذلك أو إلكترونياً. تسجيل المعاينات في سجل المعاينات وتوزيعها	١	مسئول المعاينات	الإدارة الهندسية (الشبكة)
	تسليم نماذج المعاينة علي الفني المختص طبقاً للمنطقة مواصاحص به البيانات الأساسية للعقار محل الطلب، حدود المكان، بيانات مقدم الطلب.	٢		
	التواصل مع العميل لإجراء المعاينة.	٣		
	تنفيذ المعاينة علي الطبيعة وإستيفاء النموذج علي أن يتم تحديد:	٤	فني المعاينات	
	- مطابقة بيان المخالفة مع العقار/الوحدة محل الطلب.			
	- كروكي للعقار موضح به مدخل العقار وإثبات مسار التوصيلة المخالفة من الخط الرئيسي للعقار/الوحدة.			
	- أخر قراءة للعداد الرئيسي (إن وجد).			
	- الوحدة محل الطلب (دور - موقع - عدد غرف)			
مساحة الوحدة علي الطبيعة وتحديد مساحة الفراغ إن وجد.				
- وصف مكونات العقار (عدد الأدوار - عدد الوحدات - عدد غرف).				
- نوع النشاط أو أنواع الأنشطة.				
- المستلزمات المطلوبة للتركيب.				
- قطر الوصلة.				
- قطر العداد المراد تركيبه.				
- التوقيع الجغرافي للموقع.				
- الموافقة الفنية للتركيب من عدمه مع ذكر الأسباب في حالة رفض التوصيل.				
تسليم النموذج بعد المعاينة لمسئول المعاينات (رئيسه المباشر).	٥			
مراجعة نموذج المعاينة وإعتماده.	٦	مسئول المعاينات		
إثبات تاريخ الإنتهاء من المعاينة بالسجل.	٧			
إرسال نموذج المعاينة للإشتراكات مستوفي التوقيعات والأختام.	٨			
إستكمال الإجراءات بالإشتراكات				

٤/٤ معاينة استبدال / تعديل في وصلة.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
ثلاث أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الإشتراكات على السركي المَعَد لذلك أو إلكترونياً. تسجيل المعاينات في سجل المعاينات وتوزيعها	١	مسئول المعاينات	الإدارة الهندسية (الشبكة)
	تسليم نماذج المعاينة علي الفني المختص طبقاً للمنطقة مواصفات به البيانات الأساسية للعقار محل الطلب، حدود المكان، بيانات مقدم الطلب.	٢		
	التواصل مع العميل لإجراء المعاينة.	٣	فني المعاينات	
	تنفيذ المعاينة علي الطبيعة وإستيفاء النموذج علي أن يتم تحديد:	٤		
	<ul style="list-style-type: none"> - حدود الموقع علي الطبيعة ومطابقتها (طبقاً للمعاينة الأصلية بالملف). - المساحة علي الطبيعة وتحديد مساحة الفراغ إن وجد. - وصف العقار (عدد الأدوار - عدد الوحدات - عدد الغرف) مع مراعاة التأكد من عدم هدم العقار وإعادة بناءه. - نوع النشاط أو أنواع الأنشطة. - كروكي للعقار موضح به مدخل العقار. - <u>حال وصلة المياه:</u> المسار الحالي للتوصيلة المراد إستبدالها أو تعديلها، والمسار الجديد المراد تنفيذه وأقرب نقطة توصيل مياه (رئيسي - فرعي). - <u>حال وصلة صرف صحي:</u> أقرب مطبق أو بئر وعمقه. - <u>حال وصلة المياه:</u> قطر الخط المقرر التوصيل منه وقطر العداد المراد تركيبه. - <u>حال وصلة الصرف الصحي:</u> قطر الوصلة المقرر تركيبها وأبعاد غرفة التفتيش. - مسافة التوصيل من الخط للعداد (مياه). - مسافة التوصيل من غرفة التفتيش إلى أقرب مطبق أو 			

	<p>بئر (صرف صحي).</p> <ul style="list-style-type: none"> - مسافات وأنواع الحفر. - المستلزمات المطلوبة للتعديل. - التوقيع الجغرافي للموقع. - الموافقة الفنية للتعديل من عدمه مع ذكر الأسباب في حالة رفض التوصيل. 			
	تسليم النموذج بعد المعاينة لمسئول المعاينات (رئيسه المباشر).	٥	مسئول المعاينات	
	مراجعة نموذج المعاينة وإعتماده.	٦		
	إثبات تاريخ الإنتهاء من المعاينة بالسجل.	٧		
	إرسال نموذج المعاينة للإشتركات مستوفي التوقيعات والأختام .	٨		
إستكمال الإجراءات بالإشتركات				

٤/٥ معاينة تغيير اشتراك (إسم / نشاط)

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
ثلاث أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الإشتراكات على السركي المَعَد لذلك أو إلكترونياً. تسجيل المعاينات في سجل المعاينات وتوزيعها	١	مسئول المعاينات	الإدارة الهندسية (الشبكة)
	تسليم نماذج المعاينة علي الفني المختص طبقاً للمنطقة موضحا به البيانات الأساسية للعقار محل الطلب، حدود المكان، بيانات مقدم الطلب.	٢		
	التواصل مع العميل لإجراء المعاينة.	٣	فني المعاينات	
	تنفيذ المعاينة علي الطبيعة وإستيفاء النموذج علي أن يتم <u>تحديد</u> :	٤		
	في حالة تغيير الإسم:			
	- وصف العقار (عدد الأدوار - عدد الوحدات- عدد الغرف). - وصف الوحدة. - نوع النشاط أو أنواع الأنشطة. - قراءة العداد ورقم الساشيه ونوعه.			
	في حالة تغيير النشاط:			
	- وصف العقار (عدد الأدوار - عدد الوحدات- عدد الغرف). - نوع النشاط أو أنواع الأنشطة. - وصف الوحدة. - <u>حال وصلة المياه:</u> مراجعة قطر الوصلة و قطر العداد هل لايزالوا مناسبين من عدمه. - <u>حال وصلة الصرف الصحي:</u> مراجعة قطر الوصلة المقرر تركيبها وأبعاد غرفة التفنيش. - قراءة العداد ورقم الساشيه ونوعه.			
تسليم النموذج بعد المعاينة لمسئول المعاينات (رئيسه المباشر) .	٥	مسئول المعاينات		
مراجعة نموذج المعاينة وإعتماده.	٦			
إثبات تاريخ الإنتهاء من المعاينة بالسجل.	٧			
إرسال نموذج المعاينة للإشتراكات مستوفي التوقيعات والأختام .	٨			

إستكمال الإجراءات بالإشتراكات

٤/٦ معاينة ضم وحدة أو أكثر على إشتراك

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
ثلاث أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الإشتراكات على السركي المَعَد لذلك أو إلكترونياً. تسجيل المعاينات في سجل المعاينات وتوزيعها	١	مسئول المعاينات	الإدارة الهندسية (الشبكة)
	تسليم نماذج المعاينة علي الفني المختص طبقاً للمنطقة مواضع به البيانات الأساسية للعقار محل الطلب، حدود المكان، بيانات مقدم الطلب.	٢		
	التواصل مع العميل لإجراء المعاينة.	٣		
	تنفيذ المعاينة علي الطبيعة وإستيفاء النموذج علي أن يتم <u>تحديد</u> : - وصف مكونات العقار (عدد الأدوار - عدد الوحدات - عدد غرف). - الوحدة محل الطلب (دور - موقع - عدد غرف) مساحة الوحدة علي الطبيعة وتحديد مساحة الفراغ إن وجد. - نوع النشاط أو أنواع الأنشطة. - قطر الوصلة، قطر العداد. - قراءة العداد ورقم الساشيه ونوعه.	٤	فني المعاينات	
	تسليم النموذج بعد المعاينة لمسئول المعاينات (رئيسه المباشر).	٥		
	مراجعة نموذج المعاينة وإعتماده.	٦	مسئول المعاينات	
	إثبات تاريخ الإنتهاء من المعاينة بالسجل.	٧		
	إرسال نموذج المعاينة للإشتراكات مستوفي التوقيعات والأختام.	٨		
إستكمال الإجراءات بالإشتراكات				

٤/٧ معاينة الصرف الصحي

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
ثلاث أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الإشتراكات على السركي المعد لذلك أو إلكترونياً. تسجيل المعاينات في سجل المعاينات وتوزيعها	١	مسئول المعاينات	الإدارة الهندسية (الشبكة)
	تسليم نماذج المعاينة علي الفني المختص طبقاً للمنطقة موضحا به البيانات الأساسية للعقار محل الطلب، حدود المكان، بيانات مقدم الطلب.	٢		
	التواصل مع العميل لإجراء المعاينة.	٣	فني المعاينات	
	تنفيذ المعاينة علي الطبيعة وإستيفاء النموذج علي أن يتم <u>تحديد</u> :	٤		
	- حدود الموقع ومطابقتها بما جاء بالنموذج (طبقاً لما جاء من الوحدة المحلية).			
	- المساحة على الطبيعة وتحديد مساحة الفراغ إن وجد.			
	- عدد الأدوار - عدد الوحدات.			
	- نوع النشاط / أنواع الأنشطة.			
- كروكي للعقار موضح به مدخل العقار وأقرب مطبق أو بئر وعمقه.				
- قطر وصلة الصرف المقرر تركيبها وأبعاد غرفة التفتيش.				
- مسافة التوصيل من غرفة التفتيش إلى أقرب مطبق أو بئر				
- التأكد من مطابقة المنسوب بين غرفة التفتيش والمطبق.				
- التأكد من إذا هناك حاجة إلى طلبات من عدمه.				
- المستلزمات المطلوبة للتوصيل.				
- مسافة ونوع الحفر.				
- التوقيع الجغرافي للموقع.				
- في حالة معاينة أرض فضاء، يتم تحديد الحدود والمساحة.				
- الموافقة الفنية على التوصيل من عدمه مع ذكر الأسباب في حالة الرفض.				
تسليم النموذج بعد المعاينة لمسئول المعاينات (رئيسه المباشر).	٥	مسئول المعاينات		
مراجعة نموذج المعاينة وإعتماده.	٦			
إثبات تاريخ الإنتهاء من المعاينة بالسجل.	٧			
إرسال نموذج المعاينة للإشتراكات مستوفي التوقيعات والأختام.	٨			
إستكمال الإجراءات بالإشتراكات				

٤/٨ معاينة الصرف الصناعي

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
في حالة الصرف الصناعي لمنشأة جديدة				
ثلاث أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الإشتراكات على السركي المعد لذلك أو إلكترونياً. تسجيل المعاينات في سجل المعاينات وتوزيعها	١	مسئول المعاينات	الإدارة الهندسية (الشبكة)
	تسليم نماذج المعاينة علي الفني المختص طبقاً للمنطقة مواصحا به البيانات الأساسية للعقار محل الطلب، حدود المكان، بيانات مقدم الطلب.	٢		
	التواصل مع العميل لإجراء المعاينة.	٣	فني المعاينات	
	تنفيذ المعاينة علي الطبيعة وإستيفاء النموذج علي أن يتم <u>تحديد</u> :	٤		
	- التأكد مما إذا كانت هناك إشتراطات الفنية المطلوبة للتوصيل طبقاً لنوع وحجم النشاط من عدمه.			
	- في حالة وجود إشتراطات يتم اعطاء العميل مهلة لتنفيذ هذه الإشتراطات ويتم إعادة المعاينة مرة أخرى للتأكد من مطابقة التنفيذ للإشتراطات.			
	- في حالة عدم وجود إشتراطات أو عند إستيفاء الإشتراطات المطلوبه يتم إستكمال بيانات المعاينة في النموذج.			
	تسليم النموذج بعد المعاينة لمسئول المعاينات (رئيسه المباشر).	٥	مسئول المعاينات	
مراجعة نموذج المعاينة وإعتماده.	٦			
إثبات تاريخ الإنتهاء من المعاينة بالسجل.	٧			
إرسال نموذج المعاينة للإشتراكات مستوفي التوقيعات والأختام.	٨			
في حالة الصرف الصناعي لمنشأة قائمة				
ثلاث أيام عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من إدارة الإشتراكات على السركي المعد لذلك أو إلكترونياً. تسجيل المعاينات في سجل المعاينات وتوزيعها	١	مسئول المعاينات	الإدارة الهندسية

	تسليم نماذج المعاينة علي الفني المختص طبقاً للمنطقة مواصفات به البيانات الأساسية للعقار محل الطلب، حدود المكان، بيانات مقدم الطلب.	٢		(الشبكة)
	التواصل مع العميل لإجراء المعاينة.	٣	فني المعاينات	
	تنفيذ المعاينة علي الطبيعة وإستيفاء النموذج علي أن يتم <u>تحديد</u> :	٤		
	- معاينة المنشأة وطبيعة النشاط وسحب عينة.			
سبع أيام عمل	- بناء علي نتيجة العينة يتم تحديد الاشتراطات الفنية المطلوبة من عدمه وإخطار العميل.			
	- في حالة وجود إشتراطات يتم اعطاء العميل مهلة لتنفيذ هذه الإشتراطات ويتم إعادة المعاينة مرة أخرى للتأكد من مطابقة التنفيذ للإشتراطات.			
	- في حالة عدم وجود إشتراطات أو عند إستيفاء الاشتراطات المطلوبه يتم إستكمال بيانات المعاينة في النموذج.			
يوم عمل واحد	تسليم النموذج بعد المعاينة لمسئول المعاينات (رئيسه المباشر).	٥		
يوم عمل واحد	مراجعة نموذج المعاينة وإعتماده.	٦	مسئول المعاينات	
	إثبات تاريخ الإنتهاء من المعاينة بالسجل.	٧		
	إرسال نموذج المعاينة للإشتراكات مستوفي التوقيعات والأختام.	٨		
إستكمال الإجراءات بالإشتراكات				

مؤشرات قياس الأداء

م	العملية الفرعية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
١	معاينة توصيل الخدمة لأول مرة	١. متوسط الوقت المستغرق لعمل معاينة توصيل الخدمة لأول مرة.	اجمالي التوقيات للمعاينات المنفذه / إجمالي عدد المعاينات المنفذه
		٢. نسبة المعاينات المنفذه التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي المعاينات المنفذه المتخطية للزمن المقرر / اجمالي عدد المعاينات المنفذه %
		٣. معدل الإنجاز.	عدد المعاينات المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %
٢	معاينة توصيل خدمة عداد كودي	١. متوسط الوقت المستغرق لعمل معاينة توصيل خدمة عداد كودي.	اجمالي التوقيات للمعاينات المنفذه / إجمالي عدد المعاينات المنفذه
		٢. نسبة المعاينات المنفذه التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي المعاينات المنفذه المتخطية للزمن المقرر / اجمالي عدد المعاينات المنفذه %
		٣. معدل الإنجاز.	عدد المعاينات المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %
٣	معاينة ضم وحدة	١. متوسط الوقت المستغرق لعمل معاينة ضم واحدة .	اجمالي التوقيات للمعاينات المنفذه / إجمالي عدد المعاينات المنفذه
		٢. نسبة المعاينات المنفذه التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي المعاينات المنفذه المتخطية للزمن المقرر / اجمالي عدد المعاينات المنفذه %
		٣. معدل الإنجاز.	عدد المعاينات المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %
٤	معاينة تغير اشترك	١. متوسط الوقت المستغرق لعمل معاينة تغير اشترك .	اجمالي التوقيات للمعاينات المنفذه / إجمالي عدد المعاينات المنفذه
		٢. نسبة معاينة تغير الاسم من إجمالي معاينة تغير اشترك	عدد معاينات تغيير الاسم / إجمالي عدد معاينات تغيير اشترك %
		٣. نسبة معاينة تغير النشاط من إجمالي معاينة تغير اشترك	عدد معاينات تغيير نشاط / إجمالي عدد معاينات تغيير اشترك %

م	العملية الفرعية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
		٤. نسبة المعايين المنفذة التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي المعايين المنفذة المتخطية للزمن المقرر / اجمالي عدد المعايين المنفذه %
		٥. معدل الإنجاز.	عدد المعايين المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %
٥	معايين تعديل وصلة	١. متوسط الوقت المستغرق لعمل معايين تعديل وصلة.	اجمالي التوقيين للمعايين المنفذه / اجمالي عدد المعايين المنفذه
		٢. نسبة المعايين المنفذة التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي المعايين المنفذة المتخطية للزمن المقرر / اجمالي عدد المعايين المنفذه %
		٣. معدل الإنجاز.	عدد المعايين المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %
٦	معايين تركيب عداد بطارية	١. متوسط الوقت المستغرق لعمل معايين تركيب عداد بطارية.	اجمالي التوقيين للمعايين المنفذه / اجمالي عدد المعايين المنفذه
		٢. نسبة المعايين المنفذة التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي المعايين المنفذة المتخطية للزمن المقرر / اجمالي عدد المعايين المنفذه %
		٣. معدل الإنجاز .	عدد المعايين المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %
٧	معايين الصرف الصحي	١. متوسط الوقت المستغرق لعمل معايين صرف صحي.	اجمالي التوقيين للمعايين المنفذه / اجمالي عدد المعايين المنفذه
		٢. نسبة المعايين المنفذة التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي المعايين المنفذة المتخطية للزمن المقرر / اجمالي عدد المعايين المنفذه %
		٣. معدل الإنجاز.	عدد المعايين المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %
٨	معايين الصرف الصناعي	١. نسبة اجمالي معايين الصرف الصناعي المنفذة	إجمالي عدد معايين الصرف الصناعي المنفذة / إجمالي عدد معايين الصرف الصناعي المقدمة %
		٢. متوسط الوقت المستغرق لعمل معايين الصرف الصناعي	عدد المعايين المنفذه / المدة التي تم التنفيذ فيها

م	العملية الفرعية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
		٣. متوسط الوقت المستغرق لعمل معاينة الصرف الصناعي لمنشأة جديدة	عدد معاينات المنشآت الجديدة التي تمت معاينتها / المدة التي تم تنفيذ المعاينات فيها
		٤. متوسط الوقت المستغرق لعمل معاينة الصرف الصناعي لمنشأة قائمة	عدد معاينات المنشآت القائمة التي تم الإنتهاء منها / المدة التي تم تنفيذ المعاينات فيها
		٥. نسبة معاينات الصرف الصناعي لمنشأة جديدة من إجمالي معاينات الصرف الصناعي	عدد معاينات الصرف الصناعي لمنشأة جديدة / إجمالي عدد معاينات الصرف الصناعي المقدمة %
		٦. نسبة معاينات الصرف الصناعي لمنشأة قائمة من إجمالي معاينات الصرف الصناعي	عدد معاينات الصرف الصناعي لمنشأة قائمة / إجمالي عدد معاينات الصرف الصناعي المقدمة %
		٧. متوسط الوقت المستغرق لعمل معاينة صرف صناعي.	اجمالي التوقيات للمعاينات المنفذه / إجمالي عدد المعاينات المنفذه
		٨. نسبة المعاينات المنفذه التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي المعاينات المنفذه المتخطية للزمن المقرر / اجمالي عدد المعاينات المنفذه %
		٩. معدل الإنجاز.	عدد المعاينات المنفذه / عدد الطلبات المقدمة %

٥. المقاييسات

إجراءات العمل

المقصود بهذه العملية:

هي الإجراءات التي يتم بمقتضاها تسعير المقاييسات التقديرية وعمل المقاييسات الختامية لطلبات تقديم الخدمات.

الأطراف المعنية:

- إدارة التعاقدات والإشتركات.
- الإدارة الهندسية.
- خدمة العملاء.

النماذج ذات المطوية:

- نموذج المعاينة والمقاييسات الفنية لتوصيل الخدمة لأول مرة.
- نموذج المعاينة والمقاييسات الفنية لتركيب عداد بطارية.
- نموذج المعاينة والمقاييسات الفنية لتركيب عداد كودي.
- نموذج المعاينة والمقاييسات الفنية لإستبدال / تعديل وصلة مياه.
- نموذج المعاينة والمقاييسات الفنية لإستبدال / تعديل وصلة صرف صحي.
- نموذج المعاينة الفنية لتغيير إشتراك (إسم / نشاط).
- نموذج المعاينة والمقاييسات الفنية لتوصيل الصرف الصحي.
- نموذج المعاينة والمقاييسات الفنية للصرف الصناعي.
- نموذج المقاييسات التقديرية.
- نموذج المقاييسات الختامية.
- نموذج طلب تصريح الحفر.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
يوم عمل	إستلام نموذج المعاينة الوارد من الإدارة الهندسية (الشبكة) مستوفياً التوقعات والأختام.	١	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
	مراجعة نموذج المعاينة ومطابقته بملف العميل وإعتماده.	٢		
	طبقاً لتوصيات الإدارة الهندسية: -في حالة رفض التوصيل يتم إخطار خدمة العملاء بقرار وأسباب الرفض. -في حالة الموافقة على التوصيل يتم تحديد الأصناف التي تصرف من الخزن والأصناف التي يوردها العميل.	٣		
	إستيفاء نموذج المقايسة التقديرية وإعتمادها من مدير الإشتراكات وتحرير نموذج طلب تصريح الحفر طبقاً للنموذج.	٤		
	يتم إرسال المقايسة التقديرية ونموذج طلب تصريح الحفر لخدمة العملاء على السركي المُعد لذلك.	٥		
إستكمال الإجراءات بخدمة العملاء				
فور الأستلام	إستلام تصريح الحفر وصورة إيصال سداد قيمة المقايسة التقديرية.	٦	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
	تحرير عقد الإشتراك عدد ٢ أصل و توقيع العميل وتسليمه النسخة الخاصة به والإحتفاظ بنسخة في ملف العميل.	٧		
	تحرير أمر الشغل وإرسالة للإدارة الهندسية (الشبكة) مرفق به أصل تصريح الحفر وصورة من المقايسة للتنفيذ .	٨		
إستكمال الإجراءات بالإدارة الهندسية (الشبكة)				
خلال دورة لإدخال	إستلام جميع المستندات الخاصة بتنفيذ المقايسة (أمر الشغل مرفق به شهادة تركيب العداد والمقايسة الختامية).	٩	مسئول الإشتراكات	الإشتراكات
	مطابقة المقايسة الختامية بالمقايسة التقديرية وإحتساب أي فروق مالية لصالح الشركة أو لصالح العميل للتسوية.	١٠		
	أرسال نسخة من شهادة تركيب العداد وصورة من أمر فتح المياه مدون به رقم مسلسل العداد، تاريخ التركيب، وقطر العداد لإدارة العدادات (قسم القراءات) للبدء في رصد قراءة العداد شهرياً .	١١		

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	تحضير نموذج إدخال عميل جديد متضمناً رقم اشتراك العميل و الفروق المالية ان وجدت وإرساله للحاسب (مركز إصدار الفواتير).	١٢		
	ارسال ملف العميل بالكامل إلى الأرشيف للحفظ.	١٣		
خدمة العملاء لإخطار العميل بنتائج مطابقة المقاييسات				
قراءة العدادات للبدء في رصد القراءة شهرياً				
الحاسب الآلي لإدخال عميل جديد				
الأرشيف لحفظ ملف العميل				

مؤشرات قياس الأداء

م	اسم العملية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
١	المقاييسات	١. نسبة المقاييسات المنفذة من إجمالي طلبات المعاينات	عدد المقاييسات المنفذة / عدد طلبات المعاينات %
		٢. متوسط الوقت المستغرق لحساب المقاييسات.	اجمالي التوقيتات للمقاييسات التي تم تسعيرها / إجمالي عدد المقاييسات المسعره
		٣. نسبة المقاييسات المسعره التي تخطت الزمن المقرر.	اجمالي المقاييسات المسعره المتخطية للزمن المقرر / إجمالي عدد المقاييسات المسعره %
		٤. معدل الإنجاز.	عدد المقاييسات المسعره / عدد المعاينات المنفذة %

٦. تركيب العدادات

إجراءات العمل

المقصود بهذة العملية: هي الإجراءات التي يتم بمقتضاها تنفيذ تركيب عداد أو عداد مُسبق الدفع من خلال المقايسة العمومية أو الفرعية.

الأطراف المعنية:

- الإدارة الهندسية (هندسة الشبكات).
- إدارة التعاقدات والإشتراقات.
- إدارة العدادات / إدارة العدادات مسبقة الدفع.
- المخازن.

النماذج ذات الصلة:

- نموذج أمر الشغل (ملف).
- نموذج إخطار بتركيب عداد.
- نموذج شهادة/محضر تركيب عداد.
- نموذج إذن فتح مياه.
- نموذج التهيئة.
- نموذج إستبدال وتهيئة.

٦/١ تركيب العدادات

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
ثلاث أيام عمل	إستلام أمر الشغل والمرفقات وتسجيله بالسجل وتوزيعه علي الفني المختص. المرفقات : - صورة المعاينة والملفات الفنية. - صورة المقايسة التقديرية وصورة إيصال السداد. - كروكي التنفيذ. - تصاريح الحفر والتوصيل.	١	مسئول التركيبات	الإدارة الهندسية (الشبكة) / إدارة العدادات
	يتم تحرير طلب صرف العداد و مهمات التوصيل من المخازن طبقاً للمقايسة الفنية .	٢		
	يقوم الفني بإستلام العداد والمهمات من المخازن بناء علي إذن الصرف.	٣		
	يتم تنفيذ عملية التركيب (التوصيل) وإثبات ذلك بنموذج أمر الشغل وتحرير شهادة/محضر تركيب العداد من أصل وعدد ٥ نسخ موقَّع من الفني والعميل (الفني، الإشتراكات، المخازن، إدارة العدادات، خدمة العملاء، العميل) موقعة من العميل وفني التركيب.	٤	فني التركيبات	
	يتم إعداد المقايسة الختامية طبقاً للأعمال المنفذة.	٥		
	تسليم صورته من شهادة التركيب للمخازن لتسوية عهدة الفني.	٦		
	تحرير إذن إرتجاع للمخازن للأصناف غير المستخدمة (إن وجد).	٧		
	تسليم أمر الشغل بعد التنفيذ مرفق به شهادة/محضر تركيب العداد والمقايسة الختامية لمسئول التركيبات.	٨		
	إرسال ملف كامل (أمر الشغل، شهادة تركيب العداد والمقايسة الختامية) لإدارة التعاقدات والإشتراكات	٩	مسئول التركيبات	

٦ / ٢ تركيب العدادات مسبوقة الدفع

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
ثلاث أيام عمل	إستلام أمر الشغل والمرفات وتسجيله بالسجل وتوزيعه علي الفني المختص.	١	مسئول التركيبات	الإدارة الهندسية / إدارة العدادات مسبوقة الدفع
	المرفات : - نموذج التهيئة. - صورة المعاينة والملفات الفنية. - صورة المقايسة التقديرية وصورة إيصال السداد. - كروكي التنفيذ. - تصاريح الحفر والتوصيل.			
	- في حالة تركيب عداد لأول مرة: إستلام نموذج التهيئة موضحاً به البيانات الأساسية - قيمة الشحنة الأولية التي قام العميل بسدادها وقيمة أي مديونيات سيتم تلبيتها علي حساب العميل. - في حالة الإستبدال: إستلام نموذج الإستبدال والتهيئة موضحاً به البيانات الأساسية للعميل - كافة المديونيات - قيمة ما يتم تحميله من مديونيات إن وجدت - قيمة الشحنة الأولية - مخالصة السداد.	٢	أخصائي التهيئة	
	تهيئة العداد طبقاً للنموذج وشحن الكارت بقيمة الدفعة الأولية.	٣	فني التركيبات	
	تسليم العداد لفني التركيبات بإذن صرف من المخزن الفرعي بإدارة العدادات مسبوقة الدفع.	٤		
	يتم تركيب العداد بالتنسيق مع العميل ويتم تدريب العميل علي إستخدام العداد.	٥	أخصائي التهيئة	
	تحرير محضر تركيب العدادات من أصل وعدد ٥ نسخ موقّع من الفني والعميل (الفني، الإشتراكات، المخازن، إدارة العدادات مسبوقة الدفع، خدمة العملاء، العميل).	٦		
يتم إرسال محضر التركيب للإشتراكات للحفظ بالملف ووقف إصدار الفواتير أن وجد وإرسال نسخة لخدمة العملاء للمتابعة مع العميل والتأكد من التركيب.	٧			

مؤشرات قياس الأداء

م	العملية الفرعية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
١	تركيب العدادات	١. متوسط الوقت المستغرق لتركيب العداد.	اجمالي التوقيئات للعدادات التي تم تركيبها / إجمالي عدد العدادات التي تم تركيبها
		٢. نسبة العدادات التي تخطي تركيبها الزمن المقرر.	اجمالي عدد العدادات التي تخطي تركيبها الزمن المقرر / إجمالي عدد العدادات التي تم تركيبها %
		٣. معدل الإنجاز.	عدد العدادات التي تم تركيبها / عدد المقاييس المسددة %
٢	تركيب العدادات - العدادات مسبقة الدفع	١. متوسط الوقت المستغرق لتركيب عداد مسبق الدفع.	اجمالي التوقيئات للعدادات التي تم تركيبها / إجمالي عدد العدادات التي تم تركيبها
		٢. نسبة العدادات التي تخطي تركيبها الزمن المقرر.	اجمالي عدد العدادات التي تخطي تركيبها الزمن المقرر / إجمالي عدد العدادات التي تم تركيبها %
		٣. معدل الإنجاز.	عدد العدادات التي تم تركيبها / عدد المقاييس المسددة %

٧. صيانة العدادات

إجراءات العمل

المقصود بهذه العملية:

هي مجموعة اجراءات التي تشمل معايرة، إصلاح، أو إستبدال العداد لقياس كميات المياه المستهلكة فعلياً.

الأطراف المعنية:

- إدارة العدادات.
- الورشة.
- الإدارة الهندسية.
- إدارة التعاقدات والإشتركات.
- مراجعة الإيرادات.

النماذج ذات الصلة:

- نموذج تقرير فحص عداد.
- نموذج مقايسة إصلاح عداد.
- نموذج محضر تركيب عداد.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	<p>يتم إتخاذ الإجراءات اللازمة لفحص وصيانة العداد في الحالات الأتية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - كشف رئيس قسم القراءات للعدادات التي لم تسجل قراءات خلال ثلاث دورات - كشوف مفتشين القراءات والعدادات - طلب المواطن في حالة تعطل العداد علي الحاسب (من خلال خدمة العملاء مع سداد قيمة الفحص) - طلب المواطن في حالة التضمر من قراءة العداد (من خلال خدمة العملاء مع سداد قيمة الفحص) 			
	أولاً: بناءً على طلب الشركة			
	يقوم رئيس القراء بتسليم كشف العدادات بتسليم كشف العدادات المعطلة وطلب فحص العدادات إلى إدارة صيانة العدادات			قراءة العدادات

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
ثلاث أيام عمل	إستلام نموذج طلب الفحص.	١	رئيس القسم	إدارة العدادات
	توزيع الطلب علي فني الرفع المختص.	٢		
	التواصل مع العميل للقيام بعملية رفع العداد في حضوره.	٣		
	عند التوجه للعداد يتم تحرير محضر إثبات حالة قبل الرفع موقّع من العميل بوصف نوع العداد وقطره وحالة العداد والقراءة علي الطبيعة وقت الرفع ورقم البرونز أو الشاسيه طبقاً للنموذج.	٤	فني الرفع	
	يتم رفع العداد وتسليمه للورشة مع إثبات تاريخ الدخول وبيانات العداد ورقم إذن الإصلاح بدفتر الورشة.	٥		
	يتم فحص العداد ومعايرته علي أن تكون نتيجة الفحص إحدي تلك النتائج: - لعداد سليم. - العداد عاطل ولا يمكن إصلاحه. - العداد عاطل ويمكن إصلاحه.	٦	فني الفحص والصيانة	
	- نسبة الخطأ بالعداد $\pm ٥\%$ مع ذكر النسبة للتسوية إذا لزم الأمر. - العداد إنتهى عمره الإفتراضي ويستوجب إستبداله (في حالة توافر العدادات بالشركة). - العداد به عيب أو تلاعب.	٧		
	يتم تصليح الأجزاء التالفة بالعداد إن أمكن وتسجيل ما تم تغييره من قطع غيار بإذن الإصلاح وبيان سعره وتاريخ خروجه ونسبة الزيادة أو النقصان والقراءة بعد الإصلاح.	٨		
	يتم إرسال نتيجة الفحص للإشتركات وتسليم العداد في حالة أن كان سليم أو تم إصلاحه لمسئول التركيبات.	٩	رئيس القسم	

الإدارة	الموظف المختص	م	إجراءات العمل	المدة الزمنية
	فني التركيبات	١٠	إعادة تركيب العداد مرة أخرى بعد الإصلاح	
		في حالة العدادات التي لا يمكن إصلاحها، تُستبدل ويتم إتباع إجراءات تركيب عداد جديد.		
ثانياً: بناءً على طلب العميل				
خدمة العملاء		يتم إرسال شكوى لفحص العداد لزيادة القراءة عن الفعلي لإدارة العدادات لرفع العداد للفحص.		
إدارة العدادات	رئيس القسم	١	إستلام نموذج طلب الفحص.	ثلاث أيام عمل
		٢	توزيع الطلب علي فني الرفع المختص.	
		٣	التواصل مع العميل للقيام بعملية رفع العداد في حضوره.	
	فني الرفع	٤	عند التوجه للعداد يتم تحرير محضر إثبات حالة قبل الرفع موقّع من العميل بوصف نوع العداد وقطره وحالة العداد والقراءة علي الطبيعة وقت الرفع ورقم البرونز أو الشاسيه طبقاً للنموذج.	
		٥	يتم رفع العداد وتسليمه للورشة مع إثبات تاريخ الدخول وبيانات العداد ورقم إذن الإصلاح بدفتر الورشة.	
		٦	يتم فحص العداد ومعايرته علي أن تكون نتيجة الفحص إحدي تلك النتائج: - العداد سليم. - العداد عاطل ولا يمكن إصلاحه. - العداد عاطل ويمكن إصلاحه. - نسبة الخطأ بالعداد $\pm ٥\%$ مع ذكر النسبة للتسوية إذا لزم الأمر. - العداد إنتهى عمره الإفتراضي ويستوجب إستبداله (في حالة توافر العدادات بالشركة). - العداد به عبث أو تلاعب.	
	فني الفحص والصيانة	٧	يتم تصليح الأجزاء التالفة بالعداد إن أمكن وتسجيل ما تم تغييره من قطع غيار بإذن الإصلاح وبيان سعره وتاريخ خروجه ونسبة الزيادة أو النقصان والقراءة بعد الإصلاح.	
		٨	يتم إرسال نتيجة الفحص للإشتركات وتسليم العداد في حالة أن كان سليم أو تم إصلاحه لمسئول التركيبات.	
	٩	يتم إرسال نتيجة الفحص إلى إدارة قراءة العدادات والبرنامج لتدوين القراءة		

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	<p>قبل وبعد الإصلاح وتوضيح نتيجة الفحص وتسوية حساب المشترك.</p> <p>في حالة تلف العداد خلال فترة الضمان بسبب عيب في الصنع، تتحمل الشركة تكلفة عداد جديد.</p> <p>في حالة إكتشاف تلاعب في العداد، يتم تحميل العميل مبلغ التلاعب وتغيير العداد.</p> <p>في حالة طلب العميل إجراء معايرة العداد في جهة خارجية (مصلحة الدمغة والموازين)، يتحمل العميل تكلفة المعايرة</p>			
	إعادة تركيب العداد مرة أخرى بعد الإصلاح.	١٠	فني التركيبات	

مؤشرات قياس الأداء

م	العملية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
		١. متوسط الوقت المستغرق لعملية صيانة العداد بالموقع	عدد العدادات التي تم صيانتها بالمواقع اسبوعياً / عدد ايام العمل بالاسبوع = (X) ثم عدد ساعات العمل اليومية ÷ (X)
		٢. متوسط الوقت المستغرق لعملية الإصلاح	عدد العدادات التي تم صيانتها بالورشة اسبوعياً / عدد ايام العمل بالاسبوع = (X) ثم عدد ساعات العمل اليومية ÷ (X)
		٣. متوسط الوقت المستغرق لعملية الاستبدال	عدد ساعات العمل اليومية ÷ (عدد ايام العمل الفعلية / عدد العدادات التي تم استبدالها [اسبوعياً- شهرياً])
	صيانة العدادات	٤. متوسط تكلفة عملية الإصلاح للعدادات	اجمالي ايرادات الاصلاح / عدد العدادات التي تم اصلاحها بقطع غيار [شهرياً]
		٥. نسبة العدادات التي تم صيانتها من إجمالي العدادات المعطلة	عدد العدادات التي تم رفعها وصيانتها أو استبدالها / اجمالي عدد العدادات المعطلة] شهرياً / فرع / منطقة / مسار [١٠٠×
		٦. معدل طلبات المواطنين لفحص العدادات.	عدد طلبات التي تم فحصها / عدد الطلبات المقدمه
		٧. نسبة العدادات التي تم صيانتها بالورش.	عدد العدادات التي تم صيانتها بالورش / اجمالي عدد العدادات التي دخلت الورشه
		٨. نسبة العدادات التي تم صيانتها بالفرع من العدادات العاطل علي الحاسب.	عدد العدادات التي تم صيانتها بالورشه / اجمالي عدد العدادات المعطله على الحاسب

٨. قراءة العدادات

إجراءات العمل

المقصود بهذه العملية:

هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية منذ أن يتم الحصول على كشوف القراءات، بيانات الفاتورة بدون قراءات سابقة من الحاسب الآلي "مركز الإصدار" وصولاً لتسليم هذه الكشوف مرة أخرى بالقراءات الجديدة إلى مركز الإصدار.

الأطراف المعنية:

- مركز الإصدار.
- إدارة حسابات المشتركين بالمركز الرئيسي.
- إدارة القراءات.
- مكتب رئيس القطاع التجاري في الحالات غير الدورية (مثل وجود مخالفات جسيمة في عملية القراءات).

النماذج ذات الصلة:

- نموذج كشف توزيع القراء.
- نموذج كشوف القراءات.
- نموذج كشف العدادات المعطلة.
- نموذج كشف المخالفات.
- نموذج محضر إنضمامي.
- نموذج كشف الجشني.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
قبل بداية الدورة	إعداد خطة زمنية لتوزيع القراء علي المناطق مع مراعاة تدوير القراء.	١	رئيس القراء بالفرع	قسم القراءات
	طباعة كشوف القراءات لكافة المشتركين بدون قراءة سابقة لكل منطقة علي حدى. في حالة الطباعة المركزية، يُسلم كشف القراء لمسئول العهدة لتسليمه لرئيس القراء في الفرع.	٢	مشرف القراءات على الحاسب الآلي	
	إستلام كشوف القراءات محدد بها بيانات المشترك بعد الطباعة على سركي من مشرف القراءات على الحاسب الآلي أو أمين العهدة في حالة الطباعة المركزية.	٣	رئيس القراء	
في حالة القراءة اليدوية				
خلال دورة القراءة وقبل طباعة الفواتير	تحرير خطوط سير القراء محدد بها المنطقة والشارع وإعتماداً طبقاً للخطة المعدة مسبقاً.	٤	رئيس القراء	قسم القراءات
	تسليم خط السير وكشف القراءات الخاص بكل قارئ.	٥		
	إستلام خط السير والتوقيع بالإستلام على سركي.	٦	القارئ	
	يقوم كل قارئ بمراجعة الأتي لكل إشتراك: - مكونات العقار (عدد الوحدات - الأنشطة) - وجود وصلات خلصة (مياه - صرف) - مراجعة أختام العدادات والكشف على العداد: ▪ إذا كان سليماً يقوم بتسجيل القراءة ▪ إذا كان معطلاً، عمل كشف بالعدادات المعطلة.	٧		
	- مراجعة حالات التلاعب في العداد ظاهرياً (نقل - كسر) - في حالة المعلق أو المتعذر، يتم عمل متوسط طبقاً للائحة - في حالة عدم التمكن من القراءة لسبب يرجع للعميل، تطبق المادة ٥٥ من اللئحة			
	- في حالة المصالح الحكومية وكبار المشتركين، يتم عمل محضر إنضمامي			

الإدارة	الموظف المختص	م	إجراءات العمل	المدة الزمنية
	رئيس القراء	٨	تسليم كشوف القراءات وكشوف العدادات العاطله وحالات التلاعب والوصلات الخلسة لرئيس القراء.	
		٩	إستلام كشوف القراءات من القراء.	
		١٠	تسليم كشوف القراءات للحاسب الآلي على سركي.	
	مشرف القراءات على الحاسب الآلي	١١	إدخال القراءات وطباعة كشوف القراءات الشاذه والقراءات الصفرية.	
في حالة القراءة المميكنة				
قسم القراءات	رئيس القراء	١٢	تحميل خطوط سير القراء علي أجهزة الهاند هيلد أو التليفونات المحمولة الخاصة بهم مع بداية كل إصدار.	
		١٣	يقوم كل قارئ بمراجعة الأتي لكل إشتراك: - مكونات العقار (عدد الوحدات - الأنشطة) - وجود وصلات خلسة (مياه - صرف) - مراجعة أختام العدادات والكشف على العداد: ▪ إذا كان سليماً يقوم بتسجيل القراءة ▪ إذا كان معطلاً، عمل كشف بالعدادات المعطلة لتسليمه لرئيس القراء ليسلمه بدوره إلى إدارة العدادات. - مراجعة حالات التلاعب في العداد ظاهرياً (نقل - كسر) - في حالة المغلق أو المتعذر، يتم عمل متوسط طبقاً للائحة - في حالة عدم التمكن من القراءة لسبب يرجع للعميل، تطبق المادة ٥٥ من اللائحة - في حالة المصالح الحكومية وكبار المشتركين، يتم عمل محضر إنضمامي	
		١٤	إرسال القراءات للحاسب عند وجود إنترنت، أو تفرغته على الحاسب في الفرع في حال عدم توفر إنترنت.	
		١٥	تسليم كشوف العدادات العاطله وحالات التلاعب والوصلات الخلسة لرئيس القراء.	

الإدارة	الموظف المختص	م	إجراءات العمل	المدة الزمنية
	مشرف القراءات على الحاسب الآلي	١٦	طباعة كشوف القراءات الشاذة والقراءات الصفيرية.	
وفي كلتا الحالتين يتم إستكمال الإجراءات التالية				
قسم القراءات	رئيس القراء	١٧	إستلام كشوف العدادات العاطله وحالات التلاعب والوصلات الخلسة وتسليمها لمفتش القراء وتسليمها لمفتش القراءات.	خلال دورة القراءة وقبل طباعة الفواتير
		١٨	إستلام كشوف القراءات الشاذة والقراءات الصفيرية ومراجعتها وتصحيح الأخطاء.	
		١٩	إعادة إرسال القراءات الشاذة والقراءات الصفيرية للحاسب الآلي بعد المراجعة والتصحيح.	
		٢٠	إستلام كشوف بما تم تعديل علي الحاسب من قراءات شاذة أو قراءات صفيرية موقعاً من مشرف القراءات على الحاسب الآلي.	
		٢١	طباعة كشوف جشني لتسليمها لمفتش القراءات للعمل علي مراجعتها علي الطبيعة.	
		٢٢	تحرير مذكرات بالمخالفات محدد بها إسم المُخالف، العنوان، نوع المخالفة للعرض على رئيس الفرع. كما يتم تعديل حالة العداد على الحاسب الآلي.	
	مفتش القراءات	٢٣	إرسال كشوف العدادات المعطلة إلى صيانة العدادات.	
		٢٤	إستلام كشف الجشني على سركي.	
		٢٥	إتمام أخذ القراءات لتسليمها لرئيس القراء.	
	رئيس القراء	٢٦	مقارنة الجشني مع قراءات القارئ لتحديد ما إذا كان هناك مخالفات وعمل تقرير بها لرفعه لرئيس الفرع	

مؤشرات قياس الأداء

م	العملية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
١	قراءة العدادات	١. نسبة تغطية القراءات لكل منطقة	(عدد القراءات المرفوعة شهرياً / اجمالي عدد المشاركين بالمنطقة) × ١٠٠
		٢. نسبة القراءات الشاذة لكل فرع علي حدى	(عدد القراءات الشاذة بالفرع / اجمالي عدد المشاركين بالفرع [شهرياً]) × ١٠٠
		٣. متوسط الوقت المستغرق للقراءة اليدوية للعدادات لكل منطقة	عدد القراءات التي تم رفعها يدويًا بالمنطقة [شهرياً] ÷ (عدد ساعات العمل اليومية × عدد أيام العمل الفعلية [شهرياً]) ÷ عدد قراء المنطقة
		٤. متوسط الوقت المستغرق للقراءة المميكنة للعدادات لكل منطقة	عدد القراءات التي تم رفعها آلياً بالمنطقة [شهرياً] ÷ (عدد ساعات العمل اليومية × عدد أيام العمل الفعلية [شهرياً]) ÷ عدد قراء المنطقة
		٥. نسبة القراءات اليدوية لإجمالي القراءات للمنطقة	((اجمالي عدد القراءات اليدوية ÷ اجمالي عدد القراءات) / عدد المناطق) × ١٠٠
		٦. نسبة القراءات المميكنة من إجمالي القراءات للمنطقة	((اجمالي عدد القراءات الآلية ÷ اجمالي عدد القراءات) / عدد المناطق) × ١٠٠

٩. إصدار الفواتير

إجراءات العمل

المقصود بهيئة العملية: هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية منذ أن يتم الحصول على بيانات الفاتورة من الجهات المختصة وصولاً لتسليم الفواتير إلى أمين العهدة لكل فرع.

الأطراف المعنية:

- مركز الإصدار
- حسابات المشتركين بالمركز الرئيسي
- المسئول عن إستلام القراءات من الويب أو الأبليكيشن
- مكتب رئيس القطاع التجاري في الحالات الغير دورية (مثل تعديل التعريفات)
- مراجعة الإيرادات

النماذج ذات الصلة:

- نموذج (١,٩) محضر إصدار الفواتير
- نموذج (٢,٩) محضر تسليم العهدة (الفواتير)

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
خلال الدورة	إستلام البيانات الخاصة بعملية الإصدار: - كشف القراءات يدوي أو آلي. - التسويات - التعديلات - فروق المقاييسات المعتمدة من الإدارة المركزية. - أي إدخالات جديد علي برنامج طباعة الفواتير.	١	مُدخِل البيانات	مركز إصدار الفواتير
	إدخال البيانات على الحاسب الآلي	٢		
بحد أقصى خمسة أيام	طباعة كشاف التعديلات والتسويات للمراجعة بين ما تم تنفيذه علي الحاسب والمستندات الخاصة بالتعديلات.	٣	رئيس القسم	
	التأكد من ورود أي تعديلات بالتعريفات أو بطريقة المحاسبة بالتنسيق مع رئيس القطاع التجاري من عدمه. وتنفيذ التعديلات إن وجدت.	٤	مدير مركز إصدار	

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
			الفواتير	
	طباعة تقارير الإصدار بعد حساب كافة الفواتير عن طريق برنامج الإصدار وتتضمن العدد والقيمة لكل منطقة وبيانات تحليلية لعملية الإصدار.	٥	رئيس القسم	
	يتم مراجعة تلك التقارير ومطابقتها بالشهور السابقة بالتعاون مع إدارة المراجعة.	٦	مدير مركز إصدار الفواتير	
	تصحيح أي أخطاء تم رصدها خلال عملية المراجعات وإعتماد التقارير النهائية.	٧	رئيس القسم	
	إصدار أمر طباعة الفواتير بعد إستلام كافة التقارير بعد مراجعتها وإعتماده من حسابات المشتركين بالمركز الرئيسي.	٨	مدير مركز إصدار الفواتير	
	طباعة الفواتير والتقارير الخاصة بالإصدار تبعاً لجدول زمني لضمان تسليم كافة الفواتير، وإعتمادها من مدير مركز الإصدار.	٩		
	تسليم الفواتير بعد الطباعة النهائية (بعد مراجعتها وإعتمادها من حسابات المشتركين - إذا كان هناك إختلاف عن القراءات الحقيقية أو خطأ بالإدخال يتم تعديلها وفقاً لنموذج معتمد من حسابات المشتركين ويتم الإحتفاظ بالأصل في مركز الإصدار) لمسئولي تسليم الفواتير للفروع والتقارير المرفقة.	١٠	مسئول الطباعة	
	تسليم الفواتير لأمين العهدة بالفرع وتحرير محضر تسليم.	١١	مدير	
	إرسال نسخة من المحضر معتمدة من مركز الإصدار وأمين العهدة إلى إدارة الإيرادات لعمل قيد الإستحقاق	١٢	مركز إصدار الفواتير	

مؤشرات قياس الأداء

م	العملية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
١	إصدار الفواتير	١. متوسط الوقت المستغرق لإصدار الفواتير.	إجمالي التوقيعات المستغرقة لإصدار الفواتير / إجمالي عدد الفواتير
		٢. نسبة الفواتير الشاذة والمرتجعه والتي بها اخطاء	اجمالي عدد الفواتير الشاذة والمرتجعه / اجمالي عدد الفواتير %

١٠. التحصيل

إجراءات العمل

١,١٠ تحصيل الفواتير

المقصود بهذه العملية:

هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية منذ أن يتم إستلام مسئول العهدة للفواتير والتقارير الخاصة بالفرع وصولاً إلى إعتقاد الجرد النهائي لكل محصل وتسليم العهدة إلى لجنة الجرد.

الأطراف المعنية:

- إدارة التحصيل.
- إدارة الإيرادات بالفرع.
- التحصيل الإلكتروني.
- حسابات المشتركين.

النماذج ذات الصلة:

- نموذج محضر تسليم الفواتير.
- نموذج تسليم العهدة.
- نموذج موازنة العهدة.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة	
خلال دورة التحصيل	تسليم عهدة الفواتير (إصدار الفرع) لرئيس قسم التحصيل أو مشرف التحصيل بكل فرع.	١	أمين العهده	إدارة التحصيل	
	تسليم إصدار الفرع إلى كاتب التسليم والتسلم وأخذ توقيعه بالإستلام	٢	رئيس قسم التحصيل		
	في حالة التحصيل المعتاد				
	توزيع إصدار الفرع على المحصلين الفواتير طبقاً لكشوف التسليم والتسلم بعد توقيع المحصل.	٣	كاتب التسليم والتسلم		
	التحصيل طبقاً لخطوط السير وخطة التحصيل الموضوعة مسبقاً.	٤	المحصل		
	تسليم الكعوب بعد التحصيل لكاتب التسليم والتسلم لعمل كشف تحصيل أو حافظة توريد يومية وطلب توريد للخزينة وإعتمادها من الرئيس المباشر لتسديدها للخزينة والإحتفاظ بنسخة من إيصال التوريد.	٥			
	يتم تحصيل قيمة حافظة توريد اليومية من المحصل.	٦	مسئول الخزينة		
	إصدار إيصال التوريد من أصل وعدد ٣ نسخة (المحصل - أمين العهده - مراجعه الإيرادات) ويتم الإحتفاظ بالأصل في الخزينة.	٧			
	عند غلق الدورة يتم الجرد النهائي علي المحصلين من خلال لجنة الجرد وإعداد تقرير بالفواتير المرندة للإلغاء ويتم ختم هذه الفواتير بختم لاغي وتسليمها للمخازن.	٨	لجنة الجرد		
	في حالة التحصيل الإلكتروني				
	إعداد كشف يومي بالعمليات التي تمت خلال اليوم السابق.	٩	مسئول التحصيل الإلكتروني		
	تنفيذ عملية سداد الفواتير علي الحاسب.	١٠			
إصدار كشف ترحيل للفواتير الخاصه بالفرع المسدده إلكترونياً يومياً وتسليمها لرئيس قسم التحصيل.	١١				
يتم سحب الفواتير من المحصلين وتختم بختم مسدد أو سداد إلكتروني.	١٢				

٢,١٠ تحصيل المتأخرات

المقصود بهذه العملية:

هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية بالتعامل مع الفواتير التي تم إصدارها للعميل ولم يتم تحصيلها.

الأطراف المعنية:

- المتابعة التجارية
- إدارة المتأخرات
- إدارة التحصيل
- إدارة الإيرادات بالفرع
- التحصيل الإلكتروني
- حسابات المشتركين

النماذج ذات الصلة:

- نموذج (٤,١٠) حصر المتأخرات
- نموذج (٥,١٠) إيقاف الخدمة

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
خلال دورة التحصيل وبشكل دائم	يتم جدولة المتأخرات علي فواتير الإصدار طبقاً للنظام المعتمد بكل شركة.	١	العاملين بالإدارة ومفتشين القطاع التجاري	إدارة الإيرادات والتحصيل
	عدم تقديم أي خدمات للعملاء الممتنعين عن السداد إلا بعد السداد أو تحديد طريقة للجدولة.	٢		
	الفواتير غير المحصلة والإشتراقات المحملة بالمتأخرات الكبيرة يتم سحبها من المحصلين وتسليمها لمفتشي التحصيل للعمل علي تحصيلها.	٣		
	تشكيل لجان تحصيل للمتأخرات وتكون لجان دائمة علي أن يتم العمل طبقاً لكشوف حصر وخطة عمل موضوعة مسبقاً تراعي قيمة	٤		

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	المتأخرات وعددها.			
	تفعيل مواد اللائحة أرقام (٥١ ، ٥٥ ، ٦٠ ، ٧٨ ، ٨٢) وقرارات قطع الخدمة ورفع التوصيله عن الممتنعين عن السداد.	٥		
	في حالة عدم السداد يتم التنسيق وإتخاذ ما يلزم من إجراءات قانونية لتحصيل المتأخرات (إنذارات قانونية - محاضر عدم السداد - محاضر قضائية) .	٦		
	إيقاف إصدار الفواتير مؤقتاً بعد إستنفاد كافة الإجراءات اللازمة في حالات (عدم الإستدلال - العقارات المهجورة - حالات الهدم - مخالفات شروط التعاقد) وذلك بعد رفع التوصيلات إن أمكن والمراجعة عليها طبقاً للمواد السابقة مع الإبقاء على المديونية.	٧		
	إجراء معاينات على الطبيعة من قِبل مجموعة من مفتشي التحصيل وفحص العداد ومراجعة المتوسطات للتأكد من صحة المديونية.	٨		

مؤشرات قياس الأداء

م	اسم العملية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
١	تحصيل الفواتير	١. نسبة قيمة الفواتير المحصلة من إجمالي الفواتير المخطط تحصيلها	الفواتير المحصلة / اجمالي
		٢. نسبة عدد الفواتير المحصلة من إجمالي الفواتير المخطط تحصيلها	الاصدار الحالي (قيمة - عدد) %
		٣. نسبة الفواتير المحصلة من كل قناة من قنوات التحصيل	نسبة قيمة التحصيل من قيمة الاصدار خلال فترة معينه (محصلين - سداد الكتروني) %
٢	تحصيل المتأخرات	١. نسبة المتأخرات المحصلة علي إجمالي المتأخرات للعملاء	قيمة المتأخرات المحصلة / اجمالي قيمة متأخرات العملاء خلال كل فترة (ربع سنوي) %

١١. إيرادات كبار المشتركين

إجراءات العمل

١,١١. تحصيل كبار المشتركين

المقصود بهذه العملية: هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية بداية من القراءات ومراجعتها وصولاً إلى الإصدار والمطالبة والتي يتم التصديق عليها من (المصالح الحكومية - كبار المشتركين) سواء بالسداد أو التسوية.

الأطراف المعنية:

- إدارة كبار المشتركين / إيرادات الحكومي.
- الإدارة العامة للإيرادات والتحصيل.
- الإصدار.
- العدادات.
- قراءة العدادات.
- خدمة العملاء.
- الفروع التجارية.

النماذج ذات الصلة:

- نموذج محضر إنضمامي

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
خمسة أيام بحد أقصى بداية كل دورة	يتم إثبات القراءات لكبار المشتركين وخاصة المصالح الحكومية من خلال محاضر إنضمامية مع إثبات ذلك بسجلات الفرع.	١	قارئ كبار المشتركين	قراءة العدادات
	إدخال القراءات علي الحاسب الآلي.	٢	مُدخِل	مركز الإصدار
	طباعة كشوف القراءات الشاذة للمراجعة -في حالة القراءات الصحيحة، يتم الإعتماد. -في حالة القراءات الغير صحيحة، يتم التعديل والتوثيق، ثم	٣	البيانات (أخصائي الحاسب)	

الإدارة	الموظف المختص	م	إجراءات العمل	المدة الزمنية
إدارة كبار المشتركين			الإعتماد.	
		٤	حساب المجموعة (المناطق) وطباعة المطالبات الخاصة بالعملاء.	
	المراجع	٥	مراجعة المطالبات بمعرفة إدارة المراجعة وتعتمد من مدير إدارة كبار المشتركين.	
	مسئول التسليم	٦	تسليم المطالبات لمسئول التوزيع (أمين العهدة) للتوزيع علي المحصلين للتسليم باليد أو ترسل للعميل بالبريد بخطاب مسجل بعلم الوصول.	
	محاسب الإستهقاقات	٧	إخطار القطاع المالي بقيمة إستهقاقات القطاع الحكومية شهرياً للمتابعة.	
	مسئول المصادقات	٨	عمل المصادقات شهرياً وإعتمادها من الجهة الحكومية.	
	مدير كبار المشتركين	٩	إرسال المصادقات للشركة القابضة لإجراء التسويات المالية.	دورة التحصيل ٢٥ يوم تقريباً
	مركز الإصدار	١٠	إثبات السداد بعد إجراء عمليات المقاصه بوزارة المالية.	
	إدارة كبار المشتركين	١١	متابعة التحصيل من كبار المشتركين غير الحكومي (نقداً - تحويلات بنكية - شيكات ...).	

٢,١١ تحصيل متأخرات كبار المشتركين

المقصود بهذه العملية: هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية للتعامل مع الفواتير والمطالبات التي تم إصدارها لكبار المشتركين ولم يتم تحصيلها.

الأطراف المعنية:

- إدارة كبار المشتركين / إيرادات الحكومي.
- إدارة المتابعة التجارية.
- حسابات المشتركين.
- إدارة الإيرادات بالفروع.
- السداد الإلكتروني.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
خلال دورة التحصيل وبشكل دائم	طباعة كشوف المتأخرات بداية كل دورة.	١	مسئول متابعة المتأخرات	إدارة كبار المشتركين
	رصد الحسابات المحملة بأكبر قيم متأخرات للعمل علي تحصيلها.	٢		
	التواصل مع العميل لتحصيل المديونية ويكون نتيجة هذا الإجراء: - إقرار العميل بالمديونية وإستعداده للسداد فيتم تحصيل تلك المتأخرات (فاتورة - حافظة). - إقرار العميل للمديونية مع عدم قدرته علي سداد كامل المديونية فوراً فيتم التفاوض لسداد جزء من المديونية وتقسيم الباقي طبقاً لإحكام اللائحة. - في حالة تضرر العميل من المديونية وعدم إقرارها يتم تحويل الأمر للفحص من قبل مفتش تجاري وإخطار العميل بنتيجة الفحص إما بالتسويه لصالح العميل أو تأكيد المديونية وإخطاره للسداد.	٣		
	إعداد تقرير بالموقف وتسليمه لمدير إدارة كبار المشتركين	٤		
	إعتماد التقرير وعرضها على رئيس القطاع التجاري لإتخاذ كافة الإجراءات طبقاً لإحكام اللائحة.	٥		

مؤشرات قياس الأداء

م	العملية الفرعية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
١	تحصيل كبار المشتركين	١. متوسط الوقت المستغرق لتحصيل إيرادات كبار المشتركين.	اجمالي التوقيعات للتحصيل / إجمالي عدد كبار المشتركين
٢	تحصيل متأخرات كبار المشتركين	١. نسبة المديونية من إجمالي إيرادات كبار المشتركين	اجمالي إيرادات كبار المشتركين من المديونيات / إجمالي المديونية خلال فترة معينة %
		٢. نسبة المتأخرات المحصلة علي إجمالي المتأخرات لكبار المشتركين	اجمالي إيرادات كبار المشتركين من الحالات المتعثرة / إجمالي مديونيات الحالات المتعثرة خلال فترة زمنية معينة (ربع سنوي) %

١٢. مراجعة الإيرادات

إجراءات العمل

المقصود بهذه العملية:

مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية منذ الحصول على التقارير الخاصة بقيد الإستحقاق وصولاً إلى اعتماد محضر عام للشركة بالجرد والإيرادات.

الأطراف المعنية:

- حسابات المشتركين بالمركز الرئيسي.
- مراجعة الإيرادات بالقطاع التجاري.
- الحاسب الآلي.
- مكتب رئيس القطاع التجاري.

النماذج ذات الصلة:

- نماذج جرد الفواتير.
- نماذج جرد المقاييسات.
- نماذج المطابقة مع القطاع المالي.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
بداية كل دوره	طباعة التقارير الخاصة بقيد الإستحقاق (٣ نسخ: الإيرادات، إيرادات الفرع، القطاع المالي) وإتمامها من مدير عام الإيرادات ورئيس القطاع التجاري وتسليمها للقطاع المالي لإعداد القيد.	١	مراجع الإيرادات	إدارة الإيرادات
	مطابقة قيد الإستحقاق بعد صدور من القطاع المالي بما تم إرساله من تقارير لقيمة الإستحقاق وحفظ نسخه من القيد شهرياً.	٢	المركز الرئيسي	
	إستيفاء البيانات والنماذج المترتبة علي عملية الإستحقاق (تحليلي الإستحقاق - كمية المياه المباعة - عدد المشتركين -).	٣		

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	مراجعة محاضر الإستلام والعهد ومطابقتها مع إحصائيات الفرع للتأكد من تسليم كافة الفواتير للمحصلين طبقاً للخطة والتأكد من إستيفاء التوقعات والتواريخ.	٤	مراجع الفرع	
الجرد المفاجئ علي المحصلين				
خلال دورة التحصي ل	إستلام كشف الفواتير غير المسدد الخاص بالمحصل من أمين العهدة.	٥	مراجع الفرع	إدارة الإيرادات
	إستدعاء المحصل ومطابقة الفواتير التي بحوزته مع كشف الفواتير غير المسدده مع كشف العهدة مع المحصل. في حالة الجرد عن طريق الحاسب الآلي يتم إستخدام الباركود.	٦		
	تحرير محضر الجرد (مطابقة - عجز - زيادة) مع توقيع كلاً من أمين العهدة و المحصل والمراجع القائم بالجرد. في حالة رفض المحصل التوقيع يتم إثبات ذلك بمحضر الجرد.	٧		
	إذا ما كانت نتيجة الجرد عدم المطابقة (العجز - الزيادة)، يتم إعداد مذكرة بذلك وإرفاقها بمحضر الجرد للعرض على مدير عام الإيرادات ورئيس القطاع التجاري	٨		
	<u>في حالة العجز</u> يقوم المحصل بسداد العجز خلال المهلة المحدده طبقاً للاتحة الداخلية وتسليم صورة من إيصال السداد للجنة الجرد ليرفق بمحضر الجرد والمذكرة.	٩		
	في حالة الإمتناع عن سداد مبلغ العجز يتم إعداد مذكرة للشئون القانونية مرفقاً بها محضر الجرد			
	<u>في حالة الزيادة (فواتير - تحصيل)</u> يتم توريد العهدة الفائضة لخزينة الفرع كأمانات وإرفاق صورة من إيصال التوريد مع محضر الجرد مع تسليم صورة إيصال أخرى	١٠		
	- تنفيذ نتائج لجنة الفحص التي تم تشكيلها بمعرفة رئيس القطاع التجاري إذا ما أثبتت حالة الزيادة: إذا كانت الزيادة في شكل فواتير، تتم مراجعة عهدة الفواتير،			

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	أو تنقل تبعيتها للمحصل الفعلي. إذا كانت الزيادة في شكل تحصيل (كاش)، يتم توريه لخزينة الفرع تحت بند متنوعات.			
الجرد اليومي للخزينة (مطابقة حركة الخزينة اليومية)				
يومي	بنهاية اليوم يتم مطابقة أذون الدفع مع إيصالات السداد وإثبات إجمالي توريدات اليوم (نسخة يومية الخزينة).	١١	مراجع الفرع	إدارة الإيرادات
	في بداية اليوم التالي، يتم مطابقة إيصال إيداع البنك مع قيمة إجمالي توريدات اليوم السابق. وأيضاً قيمة التخفيض في حسال العملاء.	١٢		
شهرياً	إعداد بيان تحليلي بالنقدية المورده بالخزينة (مياه، صرف مقايسات، جهاز تنظيمي، ...) وإرفاق المستندات ذات الصلة وإرساله لمراجعة الإيرادات بالمركز الرئيسي للمراجعة لإعداد القيود اللازمة.	١٣		
دورياً	مراجعة كافة المستندات المرسله من الفرع وإعتمادها وإرسالها إلى القطاع المالي.	١٤		
الجرد الشهري				
بنهاية السنة المالية	إستلام كشف الفواتير غير المسددة / كشف الجرد الخاصة لكل على حدى محصل من أمين العهدة بعد غلق دورة التحصيل.	١٥	مراجع الفرع	إدارة الإيرادات
	إستدعاء المحصل ومراجعة عهده: مطابقة الفواتير المُحصلة والغير مُحصلة مع كشف العهدة/الهاند هيلد/البرنامج.	١٦		
	إستلام الفواتير الغير مسددة وختمها بختم لاغيللتسليم للمخازن.	١٧		
	تحرير محضر الجرد للمحصل (من أصل و ٣ نسخ: القطاع المالي، مراجعة الإيرادات، الفرع، المحصل) متضمناً نتيجة الجرد (مطابقة - عجز - زيادة) مع توقيع كل من أمين العهده و المحصل ومراجع الفرع القائم بالجرد ويرسل للإدارة العامة لمراجعة الإيرادات. في حالة رفض المحصل التوقيع يتم إثبات ذلك بمحضر الجرد.	١٨		

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	إذا ما كانت نتيجة الجرد عدم المطابقة (العجز - الزيادة)، يتم إعداد مذكرة بذلك وإرفاقها بمحضر الجرد للعرض على مدير عام الإيرادات ورئيس القطاع التجاري	١٩		
	في حالة العجز - يقوم المحصل بسداد العجز خلال المهلة المحدده طبقاً للائحة الداخلية وتسليم صورة من إيصال السداد ليرفق بمحضر الجرد والمذكرة.	٢٠		
	- في حالة إمتناع المحصل عن سداد مبلغ العجز يتم إعداد مذكرة للشئون القانونية.			
	في حالة الزيادة (فواتير - تحصيل) يتم توريد العهده الفائضة لخزينة الفرع كأمانات وأرفاق صورة من إيصال التوريد مع محضر الجرد، وتسليم نسخة أخرى من الإيصال للمحصل لحين التبين من سبب الزيادة من خلال اللجنة ويتم تنفيذ توصياتها بعد الإعتماد حيث يراعى ما إذا كان الفائض فواتير أم نقدية.	٢١		
	إعداد كشف بنتيجة جرد كل المحصلين ويُرفق بمحضر جرد إجمالي لمحصلي الفرع موقَّع من مراجع الفرع، مدير الفرع، أمين العهده، والمحصلين	٢٢		
	إرسال محضر الجرد الإجمالي للفرع مرفقاً به كافة المستندات إلى الإدارة العامة لمراجعة الإيرادات.	٢٣		
مطابقة الخزينة				
	مطابقة قيمة إجمالي إيصالات الخزينة (نسخة يومية الخزينة التي يحصل عليها يومياً) مع كشف توريد المحصل (ربط - مرتجع) مع مراعاة أي تغييرات بالإضافة إلى التوريد بدون توريد المحصلين (مقايسات، ...) مع كشوف الخزينة اليومية	٢٤	مراجع الفرع	
	تحرير محضر بنتيجة الجرد (أصل و٣ نسخ: الخزينة، الفرع، المالي، مراجعة الإيرادات) مذكور به رقم إيصال آخر توريد بالبنك ويُقع من كل من مراجع الفرع، مندوب الخزينة، مدير الفرع ويُرسل للإدارة العامة للإيرادات بالمركز الرئيسي.	٢٥		
	تحرير محضر عام للشركة موضحاً به نتيجة جرد المحصلين	٢٦	مدير عام	

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	والخزينة ويُرسله للإعتماد من رئيس القطاع التجاري ويُرسَل للقطاع المالي.		الإيرادات	
مراجعة المقاييس النهائية				
إسبوعياً	إرسال ملفات المقاييس النهائية بعد سدادها وتوصيل الخدمة للعميل لإدارة المراجعة.	٢٧	مسئول الإشترابات	الإشترابات
بشكل مستمر	يتم مراجعة محتويات ومكونات الملف مستندياً و حسابياً.	٢٨	المراجع	إدارة المراجعة
	<ul style="list-style-type: none"> • في حالة عدم إستكمال بعض المستندات الخاصة بالتوصيل، يتم التواصل مع الفرع لمطالبة العميل بإستيفاء كافة المستندات. • في حالة وجود فروق مالية، يتم التواصل مع الفرع لتسويتها على حساب العميل (بالفواتير) بالخصم أو الإضافة. • في حالة ثبوت صحة الملف مستندياً و حسابياً، يتم إرساله للحفظ في غرفة الحفظ الرئيسية. 			
	عمل جشني بنسبة ١٠% بحد أدنى (من كل نشاط وكل فئة محاسبية على حدى) من تلك الملفات التي تم فحصها مستندياً للتأكد من الوضع علي الطبيعة بالتنسيق مع الفرع.			
	النزول على الطبيعة بالتعاون مع فني المعاينات المختص بالفرع لمطابقة الحالة لعينات الجشني	٣٠	المراجع التجاري بالمركز الرئيسي	
	<ul style="list-style-type: none"> • في حالة مطابقة المعاينة الفنية الحالية بالمعاينة الفنية المثبتة بالملف ، يتم حفظ الملف والتوقيع على الملف " الاسم ثلاثي والوظيفة" بأنه تم مراجعته حاسبياً ومستندياً و فنياً وانه مطابق . • في حالة عدم مطابقة المعاينة الفنية بالحالية بالمعاينة الفنية السابقة ، يتم رفع مذكرة لرئيس القطاع التجاري والقيام بالآتي : - يقوم مسئول المراجعة التجارية بالمركز الرئيسي باستلام المعاينة الجديدة و التوجه للمركز الرئيسي لتسعييرها من إدارة المراجعة التجارية وتحميلها على حساب المشترك بالخصم أو الإضافة . - تقوم إدارة المراجعة التجارية بإخطار العميل بالتسوية الجديدة للمقاييس نتيجة المعاينة الجديدة " بالزيادة / النقصان" من خلال خطاب مسجل بعلم الوصول محدد به الفرق والمدة المحددة لتسوية المطالبة ." 			

مؤشرات قياس الأداء

م	العملية الفرعية	مؤشرات الأداء	حساب المؤشر / ملاحظات
١	مراجعة الإيرادات	١. نسبة مطابقة نماذج مراجعة الإيرادات.	عدد نماذج الإيرادات الصحيحة / إجمالي عدد نماذج الإيرادات التي تم مراجعتها %
٢	مراجعة المقاييس	١. نسبة المقاييس الصحيحة من إجمالي المقاييس التي تم مراجعتها	عدد المقاييس الصحيحة التي تم مراجعتها / إجمالي عدد المقاييس %
		٢. متوسط الوقت المستغرق لإجراء مراجعة المقاييس	إجمالي المدة الزمنية لمراجعة المقاييس / إجمالي عدد المقاييس التي تم مراجعتها خلال فترة معينة.
		٣. نسبة عدد المقاييس التقديرية المتطابقة	عدد حالات التطابق للمقاييس التقديرية التي تم مراجعتها / إجمالي عدد المقاييس التي تم مراجعتها %
		٤. نسبة عدد المقاييس الختامية المتطابقة للمقاييس التقديرية.	عدد المقاييس الختامية المتطابقة للمقاييس التقديرية / إجمالي عدد المقاييس الختامية %

١٣. الوصلات الخلسة

إجراءات العمل

المقصود بهذه العملية: هي التعدي علي شبكة (المياه/الصرف الصحي) دون الرجوع للشركة.

الأطراف المعنية:

- إدارة الخلسة.
- الشبكة.
- الاشتراكات.
- الشؤون القانونية.
- ١٢٥ - ١٧٥.
- قراءة العدادات.
- التحصيل.
- اخرى.

النماذج ذات الصلة:

- نموذج محضر تعدي.
- نموذج إقرار الخلسة.
- نموذج إنذار.
- نموذج إقرار عداد كوي.
- نموذج تقرير معاينة.
- نموذج تقرير فني.
- نموذج بيان بقيمة المخالفة.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
بشكل مستمر	إكتشاف وحصر حالات التعدي علي شبكات المياه والصرف الصحي من خلال الطرق المختلفة (القارئ - المحصل - فني الشبكة - إدارة الوصلات الخلسة - البلاغات ...) وطبقاً للنموذج المعد من أصل و ٣	١	العاملين بإدارة الخلسة	إدارة الخلسة

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	نسخ متضمناً كافة البيانات المتعلقة بوصلة الخلسة (إسم المخالف، العنوان، توثيق وصلة الخلسة إذا أمكن بالصور،...)	٢	والإدارات المعاونه	
	توزيع نموذج رصد الوصلات الخلسة علي الإدارات المختلفة بالشركة والتي تباشر الأعمال الميدانية المختلفة.	٣		
	التنسيق مع الجهات الأمنية لرفع الوصلات الخلسة إذا لزم الأمر وخاصة في المحافظات الحدودية.	٤		
	إجراء معاينة وصلات الخلسة:			
	- إكتشاف التعدي وتحرير محضر إثبات الحالة عن طرق (فني الشبكة - القارئ - المفتش -).			
	- تحرير محضر المعاينة الفنية من قبل فني الشبكة المختص أو اللجنة المختصة.			
	- تسعير محضر التعدي.			
	- إخطار خدمة العملاء والشئون التجارية ببيانات المحضر والمتعدي.			
	- إعتداد التعديت بالضبطينة القضائينة.			
	- تسجيل التعدي بالسجلات.			
	- إنذار المتعدي.			
	- إبلاغ الشرطة لتحرير الجنحة.			
	تحديد ما إذا كان التعدي يمكن التصالح عليه من خلال تركيب عداد كودي طبقاً لقرار السيد المهندس وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية رقم ٣٧٧ لسنة ٢٠١٦ م أن التعدي يستوجب الإزالة (لا يجوز التصالح عليها) كحالات (أراضي الأثار - والأراضي المملوكة للدولة - العقارات التي تتخطي قيود الأرتفاع الخاصة بالطيران المدني - حالات التعدي علي الخطوط الناقلة للمياه .	٥		
	في حالة وجوب إزالة التعدي يتم الإزالة وسداد قيمتها قبل إعطاء المتعدي إفاده بالتصالح.	٦		
	في حالة إستجابة المتعدي، يتم تركيب عداد كودي وسداد قيمة التعديت وأي مستحققات لصالح الشركة علي أن يتم إستكمال الإجراءات اللازمه.	٧		

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
	في حالة عدم إستجابة المتعدي، يتم السير في الإجراءات القانونية من خلال الجنة المحرره ضده.	٨		
	إخطار الشئون القانونية بشكل دوري بالمخالفات المحرره للمتابعة.	٩		
	وضع آليه للتظلمات من قيمة التعديتات التقديرية المحرره علي أن يتم إخطار المتعدي بنتيجة التظلم بحد أقصى ٧ أيام من تاريخ تقديمه.	١٠		
	إرسال نسخ من المحاضر (الجلسة - التصالح) للإدارات المعنية للمتابعة بالإضافة إلى صور المستندات الدالة على السداد في حالة التصالح - رقم محضر الشرطة - رقم الجنة - ...).	١١		

ملحوظة هامة :

- يجب التصالح علي الصرف الصحي أولاً.
- في حالة شركات مياه الشرب فقط لا يتم التعاقد علي مياه الشرب إلا بعد موافقة الصرف الصحي
أولاً والعكس صحيح.

مؤشرات قياس الأداء

ملاحظات	مؤشرات الأداء	العملية	م
عدد الوصلات التي تم اتخاذ الاجراءات القانونية لها / العدد الاجمالي للوصلات الخلسه المكتشفه %	١. نسبة الوصلات الخلسه التي تم اتخاذ الاجراءات القانونية لها (استخراج ايصالات السداد او تحرير الجنة)	الوصلات الجلسة	١
اجمالي عدد الايام المستغرقه للتعامل مع الوصلات الخلسه من وقت اكتشافها حتى اتخاذ الاجراءات القانونية / عدد الوصلات الخلسه التي تم اتخاذ الاجراءات لها	٢. متوسط الوقت المستغرق للتعامل مع الوصلات الجلسة		

١٤. المخالفات

إجراءات العمل

المقصود بمهدة العملية: هي أي إجراءات يقوم بارتكابها المشترك بالمخالفة للتعاقد وتعليمات ولوائح الشركة.

أنواع المخالفات: زيادة عدد الوحدات - تغيير النشاط دون اخطار الشركة - تعديل الوصلة الخارجية لإصلاح أو صيانة - التوصيل إلى عقار آخر - الهدم وإعادة البناء بدون اخطار الشركة - توصيل المياه الجوفية علي الشبكة - عدم تمكين القارئ من قراءة العداد - مخافة رش المياه - صرف مياه الرش خلسة علي شبكة الصرف الصحي - ربط المياه - أي مخالفة لشروط التعاقد.

الأطراف المعنية:

- إدارة القراءات.
- الإدارة العامة المخالفات.
- الإدارة العامة للشئون القانونية.
- رئيس القطاع التجاري.
- ١٢٥ - ١٧٥.
- أخرى

النماذج ذات الصلة:

- نموذج محضر تعدي.
- نموذج إقرار الخلسة.
- نموذج إنذار.
- نموذج إقرار عداد كوي.
- نموذج تقرير معاينة.
- نموذج تقرير فني.
- نموذج بيان بقيمة المخالفة.

خطوات العمل :-

المدة الزمنية	إجراءات العمل	م	الموظف المختص	الإدارة
بشكل مستمر	إستلام البلاغ من أي مصدر (قارئ - محصل - فني - مفتش - مواطن - ...).	١	العاملين بإدارة المخالفات والإدارات المعاونه	إدارة المخالفات
	تكليف فريق عمل لتنفيذ معاينة علي الطبيعة مع الإستعانه بالجهات المطلوبه طبقاً لنوع البلاغ (فنيين - صرف صناعي - معمل - ...) لتحديد نوع المخالفة وتسعير قيمتها.	٢		
	رفع تقرير لمدير الإداره بحالة المخالفة.	٣		
	إبلاغ العميل بتفاصيل المخالفة وقيمتها والمستندات المطلوبة لتقنين الوضع.	٤		
	في حالة التصالح: يتم التسوية المالية (التأكد من تحصيل أي مستحقات تجاه المخالف)، ويتم أخذ الإجراءات الفنية مثل تركيب عداد كودي أو إزالة المخالفة أو أي أجراء تراه الشركة مناسب بما لا يخالف اللائحة التجارية الموحدة.	٥		
	في حالة عدم التصالح: يتم إزالة المخالفة أو تغريم العميل قيمة المخالفة أو إضافتها على حسابه.	٦		
	في حالة عدم السداد يتم إبلاغ الشئون القانونية وإتخاذ الإجراءات الازمه لتحصيل مستحقات الشركة.	٧		
	إخطار الحاسب الآلي والإشتراكات وخدمة العملاء في حالة إثبات أي تغيرات بالوضع علي الطبيعة (بيانات - قيمة الإستهلاك لتحميلها على الفواتير).	٨		

مؤشرات قياس الأداء

م	العملية	مؤشرات الأداء	طريقة القياس
١	المخالفات	١. متوسط الوقت المستغرق للتعامل مع المخالفات	<ul style="list-style-type: none"> الفرق بين تاريخ تحرير محضر المعاينة أو تسعير المخالفة وبين تاريخ استلام المخالفة من المبلغ [لكل منطقة / فرع / مسار] عدد الاصدارات بين وقت استلام بلاغ المخالفة وحتى الانتهاء من المعاينة أو التسعير [لكل منطقة / فرع / مسار]
		٢. % نسبة المخالفات التي تم التعامل معها من إجمالي المخالفات	<ul style="list-style-type: none"> عدد المخالفات التي تم الانتهاء منها وتسعيرها ÷ إجمالي عدد المخالفات المبلغ عنها [ربع سنوي] عدد المخالفات التي يتم معاينتها وتسعيرها بالاصدار الحالي ÷ إجمالي عدد المخالفات المبلغ عنها بالاصدار السابق عدد حالات التصالح ÷ إجمالي عدد المخالفات [ربع سنوي]

جملتك