



# دليل الخدمات

بالمؤسسة المحلية للمياه والصرف الصحي  
بأمانة العاصمة صنعاء



الطبعة الثانية

2013م



الجمهورية اليمنية  
أمانة العاصمة صنعاء  
المؤسسة المحلية للمياه والصرف الصحي  
بأمانة العاصمة صنعاء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



صدق الله العظيم

(الأنبياء) آية (30)





الجمهورية اليمنية  
أمانة العاصمة صنعاء  
المؤسسة المحلية للمياه والصرف الصحي بالأمانة



**دليل الخدمات الحكومية المقدمة للجمهور والقطاع الخاص**  
**من المؤسسة المحلية للمياه والصرف الصحي**  
**بأمانة العاصمة- صنعاء**

إعداد:-

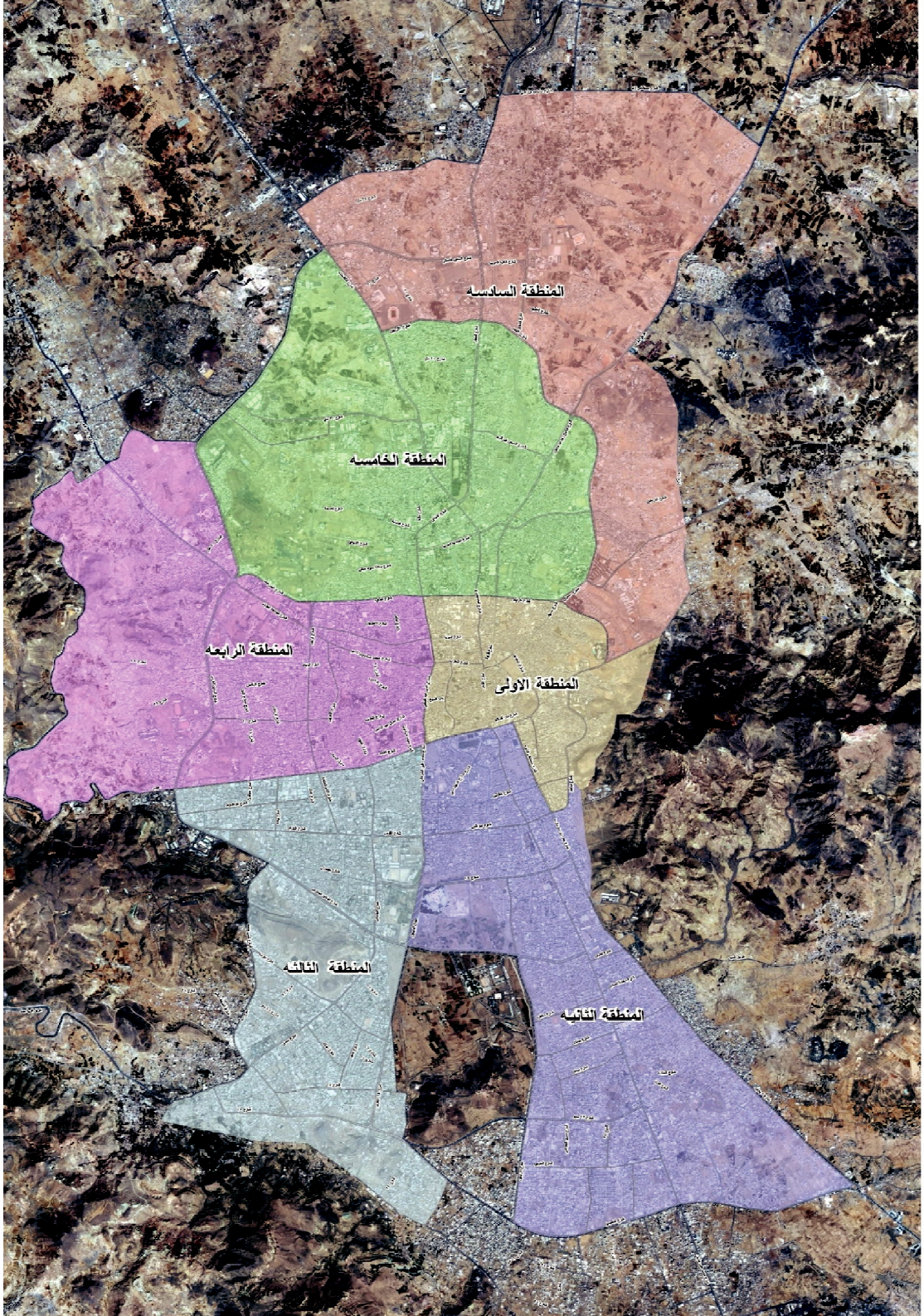
المؤسسة المحلية للمياه والصرف الصحي بأمانة العاصمة صنعاء  
إدارة العلاقات العامة والإعلام

الطبعة الثانية

٢٠١٣م



## خارطة توضيحية بمواقع المناطق الإدارية الخدمية التابعة للمؤسسة ونطاق اختصاصها الجغرافي



## عناوين وأرقام هواتف المؤسسة والمناطق التابعة لها

العنوان	الأرقام	الإسم
الحصبة – شارع وزارة الصحة – جوار المؤسسة العامة للإذاعة والتلفزيون	هاتف: ٠١٢٥٠١٢٦ فاكس: ٠١٢٥٠١٧٤ الطوارئ والشكاوى : ١٧١ - ٠١٢٥٠٥٠٤ ص.ب: ٢٦٥٩ الموقع الإلكتروني: WWW.Swslc-yemen.com البريد الإلكتروني: swslc@y.net.ye	الإدارة العامة
نقم – جوار العيادات الخارجية لمستشفى الثورة	هاتف: ٠١٥٤٤٩١٩ فاكس: ٠١٥٤٤٤٠٥ الطوارئ: ١٧١ - ٠١٥٤٤٩٢٠	المنطقة الأولى
سوق عنس – جوار مكتب الخدمة المدنية بالأمانة	هاتف: ٠١٥١٥٠٦٩ فاكس: ٠١٥١٥٠٩٠ الطوارئ: ١٧١ - ٠١٥١٥٠٧٩	المنطقة الثانية
شارع ١٤ أكتوبر جوار نادي التنس	هاتف: ٠١٤٢٩٦٩١ فاكس: ٠١٤٣٢٨٤٤ الطوارئ: ١٧١ - ٠١٤٣٠٢٠٣	المنطقة الثالثة
عصر – جوار وزارة الخارجية	هاتف: ٠١٤٠٤٧٥٠ فاكس: ٠١٤٦٦٢١٠ الطوارئ: ١٧١ - ٠١٢١١٨٤٠	المنطقة الرابعة
الحصبة جوار وزارة الصحة	هاتف: ٠١٢٥٠١٤٦/٠١٢٨٣٦٣٧ فاكس: ٠١٥٦٢٣٠٠ الطوارئ: ١٧١ - ٠١٢٥٠١٨٣	المنطقة الخامسة
الجراف- شارع النصر	هاتف: ٠١٣٢٧٧٣٦ فاكس: ٠١٣٢٧٧٢٨ الطوارئ: ١٧١ - ٠١٣٢٧٧٣٦	المنطقة السادسة
شمال مطار صنعاء	هاتف: ٠١٣٤٤١٨٣ فاكس: ٠١٣٤٤٣٦٩	محطة المعالجة

## المقدمة:

## المياه ... التحدي الأكبر

أخي المواطن الكريم:

ونحن نضع بين يديك الطبعة الثانية من الدليل الإرشادي الخدمي والذي نهدف من وراء إصداره إلى رفع مستوى الإتصال والتواصل بين المؤسسة كجهة مهمتها تأمين السلعة الأعلى في الحياة " المياه ". وبين المواطن كمستفيد منها. وتعزيزاً لمبدأ الشفافية في التعامل. ورفع جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة حرصنا في الوقت عينه على أن يكون وسيلة توعوية بأهمية الترشيد في الإستهلاك اليومي للمياه وذلك من خلال العبارات التوعوية الموجودة في هوامش الدليل. فمؤثرات الأزمة المائية في حوض صنعاء و الهوة الواضحة بين السحب. والتغذية البالغة .. تنذر بالخطر المحدق على المدى المنظور فما بالك كيف سيصبح حالنا على المدى البعيد.

فنتيجة العجز المائي المتفاقم عاماً بعد آخر وعدم الاتزان بين ما هو متجدد وما هو متاح والطلب المتنامي على مياه الحوض لأسباب عديدة منها التوسع في زراعة شجرة القات في العقدين الأخيرين و اعتماد تلك النبتة على مياه الحوض بشكل مباشر. والنمو السكاني للعاصمة صنعاء عاماً بعد آخر نتيجة الهجرة الداخلية التي أحد أسبابها ندرة المياه في المناطق الطاردة. و انحسار مساحة الحوض نتيجة لهذا النمو الذي تركز في استحداث أحياء سكنية على ما يفرض أن نكون مساحة خاصة بالحوض المائي المصدر الرئيسي إن لم يكن الوحيد لمياه الشرب في العاصمة.

فما أدى بالضرورة إلى انحسار نصيب الفرد من المياه من ٧٪ في ثمانينيات القرن الماضي الى ٣٪ في العقد الأول من الألفية الثالثة. وبما أن هذه الأرقام الخطرة والمبينة على دراسات رسمية تؤكد بما لا يدع مجالاً للشك بأننا على وشك مشكلة تهدد وجودنا كبشر... ليس لنا كمختصين ومهتمين بشئون المياه فقط وإنما لك كمواطن معني كنحن بإيجاد الحلول التي قد تخفف وطأة الكارثة أو تطيل أمد حدوثها على الأقل وذلك عبر الترشيد في الاستهلاك.

فأنا لا أضيف جديداً إن قلت أن الأمطار هي المصدر الوحيد للمياه المتجددة في صنعاء رغم تذبذب نسبة هطولها ما بين (٢ - ٤ مليار متر مكعب) في السنة تتبخر معظمها إلى الجو في اليوم التالي نتيجة للمناخ القاحل للعاصمة وطبيعتها الطبوغرافية التي لا تساعد على تغذية الحوض ولو بشكل نسبي فالربط بين النمو السكاني والاستنزاف مسألة مهمة عند تحليل أسباب المشكلة أثبتت ذلك البيانات والإحصائيات الرسمية وبالتالي يصبح من الصعوبة علينا كجهة رسمية مجارة هذا الارتفاع في توفير مياه الشرب في وقتاً تعاني المصادر من الإنهاك. لكننا لا نألو جهداً في إيجاد الحلول في ظل ما هو متاح من رفع مستوى التخطيط والتقييم ووضع أولويات تنسجم مع حجم المشكلة لمنع التدهور بما يضمن توفير مياه الشرب في نطاق اختصاصنا عبر رفع كفاءة الإنتاج والسعي إلى ترشيد الاستخدام.

فنحن نسعى إلى المشاركة الشعبية في إدارة المياه لما في ذلك من أهمية في جعل الترشيد المائي ثقافة مجتمعية تلمس على أرض الواقع نعتد في ذلك على رفع مستوى الأداء للمؤسسة والبعد عن الأساليب التقليدية بالإدارة بهدف معالجة الأزمة وفق إستراتيجية واضحة تهدف إلى الحد من جوانب القصور في السياسات والتشريعات المائية وتضارب الأولويات لتجاوز الوضع الحرج الذي وصل إليه المصدر الوحيد لمياه الشرب بالعاصمة. أخيراً:-

أؤكد على أننا نسعى إلى المثالية عملاً لا قولاً في الإيفاء بالتزامنا في رفع جودة الخدمة إلى المستوى الذي تأمله أنت كمواطن وندرك بأنه لا يعينك بالضرورة ما نعانیه نحن من شح في المصادر والكلفة العالية في الإنتاج والتوزيع والصيانة بقدر ما يعينك توفير مياه شرب تلبى حاجتك اليومية.

أطمئن نحن نبذل قصارى جهدنا لتحقيق ذلك..

فمن المهم أن تعلم ..

أن هناك من يصل الليل بالنهار.. كي تصل إليك وأطفالك مياه نقية بشكل مستدام..

## أهداف الدليل:

- الهدف العام:  
تعريف طالبي الخدمة والمستفيدين منها بالخدمات التي تقدمها المؤسسة ومتطلباتها.
- الأهداف الخاصة:-
  ١. مكافحة الفساد.
  ٢. تعزيز الشفافية في التعامل.
  ٣. تحسين مستوى الخدمات.
  ٤. التسهيل للمشاركين بمعرفة اجراءات تقديم الخدمة.
  ٥. الأخذ بأراء المشاركين ومقترحاتهم بما يساهم في رفع جودة الخدمة.
  ٦. رفع مستوى الوعي لدى المجتمع في كيفية الحفاظ على المياه وترشيد الإستهلاك.
  ٧. تشجيع المستفيدين من الخدمة الاتصال بالشكاوى لوضع الملاحظات.





## أهداف الدليل:

حين أنشئت المؤسسة المحلية للمياه والصرف الصحي بأمانة العاصمة - صنعاء بالقرار الجمهوري رقم (٥٣) لسنة (٢٠٠١م) كان أمامها تزويد - أمانة العاصمة - صنعاء بخدماتي المياه والصرف الصحي عبر ست مناطق أو إدارات خدمة ومحطة المعالجة، وفق خارطة ديموغرافية مدروسة و أعدت المؤسسة برنامجاً طموحاً تهدف من خلاله إلى أن تصل خدماتي المياه والصرف الصحي إلى ما نسبته ٩٠٪ من أحياء أمانة العاصمة صنعاء، حتى العام ٢٠٢٠م مع مراعاة النسبة الكبيرة في التوسع العمراني المضطرد نتيجة الهجرة الداخلية والنمو السكاني المرتفع البالغ ٣,١٪ إلا أن هذا البرنامج الطموح التي وضعته المؤسسة لنفسها بحاجة إلى تضافر الجهود الرسمية أولاً والشعبية ثانياً .. كي تتمكن المؤسسة من ترجمة البرنامج إلى واقعا ملموساً بلمسة الجميع، باعتبار ذلك واجباً أخلاقياً نستشعره نحن في المؤسسة تجاه الإخوة المواطنين قبل أن يكون ذلك واجباً تفرضه الوظيفة ويحدده القانون.

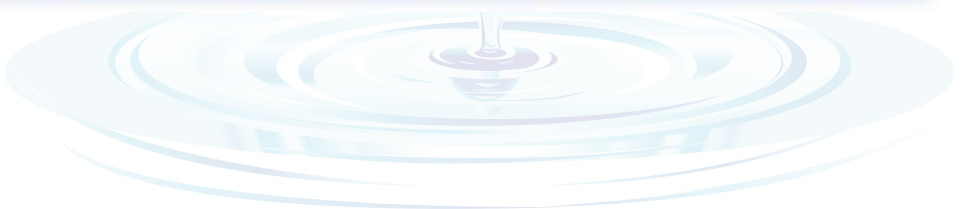
فبالنتيجة أؤكد أننا لا ندخر جهداً ... أو وقتاً ... أو فكرة قد تسهم في تحسين جودة الخدمة سواءً في البحث عن مصادر المياه في إطار حوض صنعاء، أو حفر الآبار، وصيانتها أو معالجة المياه قبل أن تدخل في الشبكة العامة أو صيانة الشبكة العامة من التسريب والترسبات و استخدام وسائل العصر في الدراسات والصيانة والتجهيزات والشكاوى بغرض الارتقاء بالخدمة وضبط الجودة وكسر الروتين في إيصال الخدمة أو قطعها.

الإ أن ثمة مشاكل وعوائق كبيرة تقف في طريق المؤسسة تسهم بشكل أو بآخر في إعاقة أن تكون خدماتي المياه والصرف الصحي خدمتان مثاليتان منها ما هو طبيعي، مثل شحه مصادر المياه، وما هو بشري كالاعتداءات المتكررة على شبكة المياه من قبل المستهلك نفسه، ونحن بهذا الصدد وفي الشق الثاني من المشكلة على وجه الخصوص نأمل من الأخوة المواطنين بأن يكون هناك شعورهم بالمسئولية تجاه الخدمات العامة، ولا أنسى هنا التنويه إلى أن مشكلة شحة الصادر ووشوك مياه الحوض على النضوب في ظل غياب البدائل الناجحة في الوقت الحالي على الأقل" يحتم علينا النظر إلى المسألة بجدية أكثر و اتباع وسائل الترشيد في الاستهلاك اليومي للمياه بما يسهم بالضرورة في توفير ما يمكن توفيره للغد .

أعرف أن نسبة الاستهلاك المنزلي للمياه تصل إلى ٦ ٪ فقط من نسبة المياه المستخدمة من حوض صنعاء مقابل ٨٥٪ للإستهلاك الزراعي و ٧ ٪ للإستهلاك الصناعي وبالتالي يصبح الحديث عن الترشيد في الاستهلاك في هذه النسبة القليلة ضرباً من العبث... إلا أنه ضرورياً، وبالتأكيد ستكون آثاره إيجابية مستقبلاً.

وفي الأخير... نحن لا ندعي الكمال على اعتبار أننا نخضع لقاعدة "من يعمل يخطئ" ولكننا نسعى إلى المثالية بالحد من تلافي الأخطاء والتقليل من آثارها وفي الوقت عينه نضع البرامج ونرسم الخطط ونوجد أفضل السبل كي نصل إلى الهدف .  
تمنياتي للجميع بيميننا سعيداً .. خالٍ من الجفاف والعشوائية والفساد.

مدير عام المؤسسة



## خدمة إمداد المياه

### أ: شروط الحصول على الخدمة:

- ١- طلب الحصول على الخدمة من مالك العقار أو المنشأة أو من يفوضه قانوناً محدداً في الطلب نوع الخدمة المطلوبه وموقع العقار ونوع الاستخدامات فيه.
  - ٢- للإمدادات الغير منزلية(تجارية- صناعية) يرفق مع الطلب المقدم رخصة مزاوله المهنة سارية المفعول.
  - ٣- لا تقبل المؤسسة طلب توصيل المياه للعقارات أو المنشآت إلا بعد اكتمال بنائها وتشبيدها.
- ### ب: الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :

- ١- طلب الحصول على الخدمة خطياً للأفراد ، أو مذكرة رسمية للجهات الإعتبارية والحكومية، وصورة من الضمانة التجارية للمساجد الأهلية كالتزام منه لتسديد قيمة الإستهلاك الشهري أولاً بأول.
- ٢- صورة من وثيقة إثبات الشخصية للمالك.
- ٣- صورة من وثيقة الملكية للعقار المطلوب توصيل خدمة المياه إليه.
- ٤- فاتورة مياه لأقرب جار موصل خدمة المياه من المؤسسة وفي حالة عدم توفرها يمكن إرفاق فاتورة الكهرباء أو التلفون للعقار المطلوب له توصيل خدمة المياه.

### ج: النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

- ١- إستمارة الكشف الميداني (مياه).
- ٢- جدول الكميات للحالات الزائدة مسافاتهما عن تحديد المسافة الزائدة.
- ٣- إشعار قبض رسوم الاتفاقية .
- ٤- إشعار توريد للأعمال الخدمية الأخرى .
- ٥- عقد اتفاقية مياه.
- ٦- أمر إيصال مياه.
- ٧- إستمارة التزام وتعهد .

### د: رسوم تقديم الخدمة:

- وتتكون من تكلفة قيم اتفاقيات المياه في الجداول الموضحة أدناه ويحق لمجلس الإدارة إعادة النظر في هذه القيم عند الضرورة.
- توضح الجداول من (١-٥) كلفة قيم اتفاقيات المياه لمختلف المستخدمين بالأقطار المختلفة .

قال رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم: (لا تسرف بالماء ولو كنت على نهر جارٍ) صدق رسول الله

**هـ: الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:**

١. استقبال الطلب وإحالته إلى الإدارة أو القسم المختص.
٢. استيفاء ملف الطلب للخدمة من قبل المستفيد شاملاً جميع الوثائق والبيانات المشار إليها آنفاً.
٣. يحال الملف مع الأوليات إلى الإدارة الفنية لتكليف الفنيين بالنزول الميداني والكشف وعمل المخططات الخاصة بالمنشأة العقارية، وتحديد المسافات، وعمل جداول الكلفة للمسافات الزائدة، ورفع التقارير اللازمة وفق النماذج المشار إليها آنفاً.
٤. إحالة الملف إلى الإدارة التجارية لدراسة الطلبات واستكمال البيانات وتحديد الكلفة بموجب البيانات في الإستثمارات المخصصة والوثائق والتقارير المرفقة.
٥. تحرير حافظة توريد لأمين الصندوق بالكلفة المقررة للتسديد بسند قبض رسمي ومنح المستفيد صورة طبق الاصل من سند القبض الرسمي.
٦. قيد وتوثيق البيانات الموضحة في الوثائق بتدوينها في السجلات الخاصة في قسم العقود.
٧. بعد تسديد المشترك لكلفة الإتفاقية يحرر عقد إتفاقية المياه من أصلين يوقع من الطرفين ثم يسلم المستفيد أصل من عقد الاتفاق والأصل الثاني يحفظ في ملف المشترك.
٨. يعد كشف لقسم المخازن بتحديد أرقام عدادات جديدة للمشتركون الجدد.
٩. يحرر أمر التوصيل للمشترك بحسب رقم العداد ورقم الاتفاقية المحددة للمشترك ثم تسلم للإدارة الفنية لتوصيل الخدمة.
١٠. بعد توصيل خدمة المياه للمشترك تعيد الإدارة الفنية أمر التوصيل للإدارة التجارية لاستكمال إجراءات التسجيل وإبلاغ إدارة الحاسب الآلي ببيانات المشترك وفتح الحساب وإصدار فاتورة المشترك.

**و: زمن الحصول على الخدمة:**

من (٣-٥) أيام كمتوسط للفترة اللازمة من تاريخ تسليم الطلب.

**ز: مكان تقديم الخدمة: -**

المنطقة المختصة جغرافياً.



**ملحق جداول رقم (١)**

**جدول (١) تكلفة قيم اتفاقيات المياه قطر (1/2) هنش**

نوع الخدمة	نوع الاستخدام	قيمة الاتفاقية	تأمين المياه	مصاريف دورية % 25	قيمة العداد	إجمالي التكلفة
منزلي	منازل، مكاتب، محلات، ورش، صيدلية (مجمعات لا تستخدم المياه لأغراض تجارية)	3,000	3,000	7,535	3,384	16,919
	نوازل حكومية، مستودع	14,400	9,000	7,535	7,734	38,669
حكومي	كوافز صالون، حلاقة، أطباق تصوير، معدات مطبخ، مخبرات، مخور، مصنعة، مصنع نسيج، محل بيع لوجز، أسماك	10,800	7,535	7,535	6,834	34,169
	محل تصوير، شركات تكنولوجيا، خدمات تركيب (مخاربه)	14,400	7,535	7,535	7,734	38,669
	مطارات وشركات أجنبية	14,400	7,535	7,535	7,734	38,669
	مطاعم، مصالونات ملابس، قرآن، مطاعم، طوبىات، فنادق، درجة، كليه، صالة أفراح، مصالونات علمه	20,400	7,535	7,535	9,234	46,169
	مجمعات تجارية، شركات بنوك، خاصة، منتديات تعليمية، خاصة، منتديات طبية، خاصة، فنادق، درجة أولى	24,480	7,535	7,535	10,254	51,269
	مصانع لوجز، مصالونات سيارات، محطة تعبئة مياه، مصالونات (إستة) مصانع (إتايه)	27,360	7,535	7,535	10,974	54,869
<b>7</b>	<b>البناء بطوره مؤقتة وبتكلفة خاصة بحسب ظروف المؤسسة</b>					

**جدول (٢) تكلفة قيم اتفاقيات المياه قطر (3/4) هنش**

نوع الخدمة	نوع الاستخدام	قيمة الاتفاقية	تأمين المياه	مصاريف دورية % 25	قيمة العداد	إجمالي التكلفة
منزلي	منازل، مكاتب، محلات، ورش، صيدلية (مجمعات لا تستخدم المياه لأغراض تجارية)	7,200	7,200	11,000	6,350	31,750
	نوازل حكومية، مستودع	18,000	18,000	11,000	11,750	58,750
حكومي	كوافز صالون، حلاقة، أطباق تصوير، معدات مطبخ، مخبرات، مخور، مصنعة، مصنع نسيج، محل بيع لوجز، أسماك	12,600	18,000	11,000	10,400	52,000
	محل تصوير، شركات تكنولوجيا، خدمات تركيب (مخاربه)	18,000	18,000	11,000	11,750	58,750
	مطارات وشركات أجنبية	18,000	18,000	11,000	11,750	58,750
	مطاعم، مصالونات ملابس، قرآن، مطاعم، طوبىات، فنادق، درجة، كليه، صالة أفراح، مصالونات علمه	24,000	18,000	11,000	13,250	66,250
	مجمعات تجارية، شركات بنوك، خاصة، منتديات تعليمية، خاصة، منتديات طبية، خاصة، فنادق، درجة أولى	28,800	18,000	11,000	14,450	72,250
	مصانع لوجز، مصالونات سيارات، محطة تعبئة مياه، مصالونات (إستة) مصانع (إتايه)	36,000	18,000	11,000	16,250	81,250
<b>7</b>	<b>البناء بطوره مؤقتة وبتكلفة خاصة بحسب ظروف المؤسسة</b>					

❖ **يضاف 10% رسوم خدمات اناريسية.**

## جدول (٣) تكلفة قيم اتفاقيات المياه قطر (١) هنش

نوع الاستخدام	إجمالي التكلفة	مصاريف درجة %25	قيمة العود	تأمين العماد	قيمة الاتفاقية	النوع
منازل، تكافين، ملاقات، ورش، صيدلية، إسمعات، لا تستخدم المياه (لأغراض تجارية)	83,000	12,600	22,000	14,400	14,000	منازل
دوائر حكومية، مساجد	102,500	20,500	22,000	36,000	24,000	حكومي
كواثر حساون حلاقة، أستوديو تصوير، عودات مطفورات، تور محددات، مساح نجاج، محل بيع لحوم أسماك	95,000	19,000	22,000	36,000	18,000	1
مصنعيون، بوككات، كافتير، مطاعم، عمارات تركية	102,500	20,500	22,000	36,000	24,000	2
مطارات وشركات أجنبية	102,500	20,500	22,000	36,000	24,000	3
مطاعم، عمارات ملاين، قرآن، معامل حويات، خلاق درجة تكاف، عمارات قرآن، عمارات عامة	108,500	21,700	22,000	36,000	28,800	4
مجمعات تجارية، شركات، فنادق، عمارات، منشآت تعليمية خاصة، منشآت طبية خاصة، خلاق درجة أولى	117,500	23,500	22,000	36,000	36,000	5
مساح لحوم، عمارات، مطارات، محطة تعبئة المياه، مشال، إسمعات، مساح إلكترونية	126,500	25,300	22,000	36,000	43,200	6
البناء بطور مؤقتة وبتكلفة خاصة بحسب ظروف المؤسسة						7

## جدول (٤) تكلفة قيم اتفاقيات المياه قطر (١½) هنش

نوع الاستخدام	إجمالي التكلفة	مصاريف درجة %25	قيمة العود	تأمين العماد	قيمة الاتفاقية	النوع
منازل، تكافين، ملاقات، ورش، صيدلية، إسمعات، لا تستخدم المياه (لأغراض تجارية)	95,250	19,050	33,000	21,600	21,600	منازل
دوائر حكومية، مساجد	161,250	32,250	33,000	54,000	42,000	حكومي
كواثر حساون حلاقة، أستوديوهات تصوير، عودات مطفورات، تور محددات، مساح نجاج، مساح لحوم	147,000	29,400	33,000	54,000	30,600	1
مصنعيون، بوككات، كافتير، مطاعم، عمارات تركية	150,825	30,165	33,000	54,000	33,660	2
مطارات وشركات أجنبية	150,825	30,165	33,000	54,000	33,660	3
مطاعم، عمارات ملاين، قرآن، معامل حويات، خلاق درجة تكاف، عمارات قرآن، عمارات عامة	156,750	31,350	33,000	54,000	38,400	4
مجمعات تجارية، شركات، فنادق، عمارات، منشآت تعليمية خاصة، منشآت طبية خاصة، خلاق درجة أولى	168,750	33,750	33,000	54,000	48,000	5
مساح لحوم، عمارات، مطارات، محطة تعبئة المياه، مشال، إسمعات، مساح إلكترونية	192,750	38,550	33,000	54,000	67,200	6
البناء بطور مؤقتة وبتكلفة خاصة بحسب ظروف المؤسسة						7

❖ يضاف 10% رسوم خدمات ادارية.

## ترشيد استهلاك المياه .. سلوكٌ ومسئولية

جدول ( ٥ ) تكلفة قيم اتضائيات المياه قطر(٢) هنش

نوع الاستخدام	نوعية التكلفة	مصاريف ثابته %25	قيمة المورد	تأمين المياه	قيمة الإطفائية	نوع
حرائك الحكاكين عمالات وورش- صيدلية إحصائيات لا تستخدم المياه لأغراض تعديريه	127,000	25,400	44,000	28,800	28,800	مفتري
توالت حكومية- مساجد	205,000	41,000	44,000	72,000	48,000	حكومي
كم حفر حكاكين حياطة لثوب تصوير عمالات صنفرة لتخزين مضخة صلب	190,000	38,000	44,000	72,000	36,000	1
معمل تصوير لوكندة كالتقريب بالوقوف مخيمات تركيزه (تعديريه)	199,000	39,800	44,000	72,000	43,200	2
مخازن وشركات لحيوية	199,000	39,800	44,000	72,000	43,200	3
مطابخ عمالات مائس الفر العمل طوبيات خلائق درجة لثوب صلبة فراح	209,600	41,900	44,000	72,000	51,600	4
مجمعات تجاربه شركات بونوك خاصة مشاتل تعليمية خاصة مشاتل طيبانة خاصة خلائق درجة أولى	229,000	45,800	44,000	72,000	67,200	5
مخارج لعمد عمالات سيارات مسجلة تعمية المباني مشاتل إسته (مصانع إنتاجه)	263,000	50,600	44,000	72,000	86,400	6
البناء بطور مؤقتة ويتكلفة خاصة بحسب ظروف المؤسسة						7



## الخدمات الإضافية المرتبطة بخدمة إمداد المياه

### ١- تغيير عقد اتفاقية المياه:

#### 🔹 شروط الحصول على الخدمة:

١. تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة المختصة جغرافياً موضحاً فيه نوع الخدمة المطلوبة مرفقاً به آخر فاتورة مسدده.
٢. تسديد رسوم تقديم الخدمة المطلوبة مع آخر فاتورة صادرة عن الحاسب الآلي.

#### 🔹 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:

١. صورة من وثيقة الملكية للمالك الجديد.
٢. صورة من وثيقة إثبات الشخصية.
٣. سند تسديد رسوم تغيير الملكية.
٤. آخر فاتورة مسددة لآخر إصدار.

#### 🔹 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

١. استمارة تغيير عقد الاتفاق باسم المالك الجديد.
٢. عقد اتفاق جديد باسم المالك الجديد.
٣. إشعار توريد بالرسوم المقررة.

#### 🔹 رسوم تقديم الخدمة:

ألف ريال + فارق رسوم التأمين.

#### 🔹 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:

١. تقوم الإدارات والأقسام المختصة بالمناطق بتلبية طلبات المشتركين للأعمال الخدمية المتعلقة باتفاقيات الإشتراك في شبكة المياه في الموعد المحدد أعلاه وفق النظام الإداري والفني المتبع.
٢. إثبات كل البيانات التعديلية في سجلات المشتركين والحاسب الآلي وحفظ الأوليات والوثائق في ملفات المشتركين.
٣. إستيفاء الوثائق والمستندات المطلوبة من طالب الخدمة.

#### 🔹 زمن الحصول على الخدمة:

يوماً واحداً.

#### 🔹 مكان تقديم الخدمة:

المنطقة المختصة جغرافياً.



الحفاظ على المياه.. يعني الحفاظ على الحياة



## ٢- إصدار اتفاقية مياه (بدل فاقد)

### 🔹 شروط الحصول على الخدمة:

١. تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة المختصة جغرافياً يتضمن إصدار عقد اتفاقية مياه بدل فاقد.

٢. تسديد رسوم تقديم الخدمة المطلوبة.

### 🔹 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:

١. صورة من وثيقة إثبات الشخصية.

٢. سند تسديد رسوم إصدار بدل فاقد.

٣. آخر فاتورة مسددة لآخر إصدار.

### 🔹 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

وثيقة الاتفاقية بإسم المالك.

### 🔹 رسوم تقديم الخدمة:

خمسمائة ريال.

### 🔹 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:

تلقي الطلب وإحالته إلى الإدارة التجارية لإصدار إتفاقية بدل فاقد.

### 🔹 زمن الحصول على الخدمة:

يوماً واحداً.

### 🔹 مكان تقديم الخدمة:

المنطقة المختصة جغرافياً.



**٣- إصدار فاتورة بدل فاقد****📌 شروط الحصول على الخدمة:**

إبراز فاتورة سابقة أو رقم الاتفاقية لطلب الحصول على آخر فاتورة كبديل فاقد.

**📌 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:**

فاتورة سابقة أو رقم الاتفاقية.

**📌 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:**

فاتورة رسمية مكتوباً عليها ((بدل فاقد))

**📌 رسوم تقديم الخدمة:**

مجانياً.

**📌 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:**

تقوم الإدارة التجارية بالمنطقة المختصة جغرافياً بتلبية طلب المشترك في نفس الوقت.

**📌 زمن الحصول على الخدمة:**

يوماً واحداً.

**📌 مكان تقديم الخدمة:**

المنطقة المختصة جغرافياً.

**٤- الاعتراض على فاتورة****📌 شروط الحصول على الخدمة:**

يتم تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة يوضح نوع المشكلة في الفاتورة.

**📌 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:**

١. تقديم الفاتورة المعترض عليها الصادرة من المؤسسة.

٢. تحليل تفصيلي لحساب المشترك.

٣. الفاتورة المصححة بالمبلغ المتبقي على المشترك.

**📌 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:**

١. الفاتورة الرسمية.

٢. استمارة تحليل ومعالجة الإشكال.

**📌 رسوم تقديم الخدمة:**

مجانياً.

**📌 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:**

تقوم الإدارة التجارية بالمنطقة المختصة جغرافياً بالمراجعة وفي حالة تأكدها من وجود الإشكال

يتم التصحيح حسب الأنظمة والإجراءات المتبعة وإصدار فاتورة مصححة للمشارك.

**📌 زمن إنجاز الخدمة:**

يوماً.

**📌 مكان تقديم الخدمة:**

المنطقة المختصة جغرافياً.

## ٥- فحص وتبديل العداد بناءً على طلب المشترك

### 🚰 شروط الحصول على الخدمة:

يتم تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة بفحص العداد للتأكد من صلاحيته.

### 🚰 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:

١. تقديم آخر فاتورة صادرة عن الحاسب الآلي.
٢. إستمارة التحليل التفصيلي لحساب المشترك.

### 🚰 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

١. إستمارة صيانة عداد.
٢. الفاتورة الرسمية.

### 🚰 رسوم تقديم الخدمة:

خمسمائة ريال.

### 🚰 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:

١. تلقي الطلب وإحالته إلى الإدارة التجارية.
٢. توريد الرسوم.
٣. عمل استمارة صيانة عداد.
٤. إرسال الإستمارة إلى الإدارة الفنية لسحب العداد وإيصاله إلى ورشة الصيانة لفحصه.

### 🚰 زمن الحصول على الخدمة:

يومان.

### 🚰 مكان تقديم الخدمة:

المنطقة المختصة جغرافياً.



## ٦- إعادة المياه بعد الفصل

### 📌 شروط الحصول على الخدمة:

١. تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة المختصة جغرافياً بإعادة المياه للعقار أو المنشأه (منزلي - حكومي - تجاري - صناعي).
٢. تسديد المديونية المستحقة للمؤسسة. وفي حالة الفصل بسبب المخالفة يسدد قيمة الإستهلاك لفترة المخالفة مع الغرامة المقررة حسب جدول الغرامات والمخالفات رقم (٧) من لائحة المشتركين.
٣. تسديد أجور الإعادة المقررة حسب نوع الإستهخدام (منزلي - حكومي - تجاري - صناعي).

### 📌 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:

١. تقديم آخر فاتورة صادرة من المؤسسة ومسدده.
٢. إستمارة التحليل التفصيلي لحساب المشترك.

### 📌 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

١. أمر إعادة المياه.
٢. الفاتورة الرسمية المسدده.
٣. إستمارة المحاسبة لفترة المخالفة.

### 📌 رسوم تقديم الخدمة:

تنقسم أجور الإعادة لخدمة المياه حسب نوع الإستهخدام للعقار كالتالي:

١. منزلي : خمسمائة ريال.
٢. حكومي : ألف ريال.
٣. تجاري : ألف ريال.
٤. وفي حالة الفصل (بسبب المخالفة) يسدد قيمة الاستهلاك لفترة المخالفة مع المتأخرات وكذلك الغرامة المقررة حسب جدول الغرامات والمخالفات رقم (٧) مع إجور الإعادة.

### 📌 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:

الإحالة إلى إدارة الشئون الفنية لإعادة الخدمة.

### 📌 زمن الحصول على الخدمة:

يوماً واحداً.

### 📌 مكان تقديم الخدمة:

المنطقة المختصة جغرافياً.



## ٧- نقل العداد بسبب تغيير مدخل العقار

### 🔹 شروط الحصول على الخدمة:

١. تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة المختصة جغرافياً بنقل العداد إلى أمام المدخل الجديد للعقار.
٢. تسديد الديونية المستحقة للمؤسسة.
٣. تسديد رسوم نقل العداد.

### 🔹 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:

آخر فاتورة صادرة من إدارة الحاسب الآلي ومسدده.

### 🔹 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

١. إشعار التوريد لأجور نقل العداد.
٢. الفاتورة الرسمية المسدده.

### 🔹 رسوم تقديم الخدمة:

ألف ريال.

### 🔹 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:

تقوم الإدارة التجارية والفنية بالمنطقة المختصة جغرافياً بتلبية طلب المشترك.

### 🔹 زمن الحصول على الخدمة:

يوماً واحداً.

### 🔹 مكان تقديم الخدمة:

المنطقة المختصة جغرافياً.



## ٨- تعديل نوع الاستخدام

### 🔹 شروط الحصول على الخدمة :-

١. تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة المختصة جغرافياً بتعديل نوع الإستخدام القديم إلى نوع الإستخدام الجديد للعقار أو المنشأه.
٢. تسديد فاتورة الكلفة بين نوع الإستخدام القديم ونوع الإستخدام الجديد حسب التكاليف المقررة في جداول القيم (١-٥).
٣. تسديد آخر فارق فاتورة صادرة عن المؤسسة.

### 🔹 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :-

١. صورة من رخصة مزاوله المهنة للإستخدام التجاري أو مذكرة من الجهة إن كانت حكومية.

### 🔹 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة :-

١. الفاتورة الرسمية المسدده.

٢. استمارة تغيير نوع الإستخدام.

٣. إشعار بتوريد فارق الكلفة.

### 🔹 رسوم تقديم الخدمة :-

تسديد رسوم فارق الكلفة بين تكلفة نوع الخدمة القديمة وتكلفة نوع الخدمة الجديدة.

### 🔹 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة :-

١. تقديم طلب خطي مرفق بالوثائق اللازمة.
٢. الإحالة إلى الإدارة التجارية لتوريد الفوارق وعمل استمارة التعديل وإبلاغ إدارة الحاسب الآلي.

### 🔹 زمن الحصول على الخدمة :-

يوماً واحداً.

### 🔹 مكان تقديم الخدمة :-

المنطقة المختصة جغرافياً.



## ٩- تعديل قطر خط المياه مع قطر العداد عند التوسع في حجم العقار شروط الحصول على الخدمة:

١. تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة المختصة جغرافياً بتعديل قطر خط المياه مع قطر العداد بما يتناسب مع حاجة العقار الجديد.
٢. تسديد المديونية المستحقة للمؤسسة.
٣. تسديد فارق رسوم تكاليف الاتفاقية حسب القطر الجديد ونوع الاستخدام للعقار.

### الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:

١. آخر فاتورة مسدده لآخر رصيد عليه.
٢. تقرير باستبدال الخط وحجمه.

### النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

١. سند قبض فارق الكلفة.
٢. الفاتورة الرسمية المسددة.

### رسوم تقديم الخدمة:

١. فارق رسوم تكاليف الاتفاقية حسب القطر الجديد ونوع الإستخدام للعقار.

### الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:

١. الإحالة إلى الإدارة الفنية للكشف ومعرفة الإمكانية من عدمها.
٢. الإحالة إلى الإدارة التجارية لتوريد الفوارق وعمل استمارة التعديل في الإدارة الفنية لتلبية الطلب.

### زمن الحصول على الخدمة:

يومان.

### مكان تقديم الخدمة:

المنطقة المختصة جغرافياً.



المياه ثروة وطنية.. وإهدارها تفريطاً بثروة وطن

**١٠- طلب إيقاف خدمة المياه****🔹 شروط الحصول على الخدمة:**

١. تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة المختصة جغرافياً بإيقاف حساب خدمة المياه.
٢. تسديد الحساب لآخر قراءه في العداد قبل فصله.

**🔹 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:**

آخر فاتورة مسدده لآخر رصيد مستحق.

**🔹 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:**

١. الفاتورة الرسمية.

٢. استمارة توقيف الخدمة.

**🔹 رسوم تقديم الخدمة:**

مجانياً.

**🔹 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:**

١. عمل تقرير فني بأنه تم إلغاء الخط. وتوريد العداد إلى المخازن مع تصفيه الحساب.
٢. استكمال إجراءات توقيف الخدمة حسب طلب المشترك.

**🔹 زمن الحصول على الخدمة: -**

يومان.

**🔹 مكان تقديم الخدمة: -**

المنطقة المختصة جغرافياً.





## ١١ - خدمة تبديل عداداً جديداً بدلاً عن السابق

### 🔹 شروط الحصول على الخدمة:

تقديم طلباً خطياً للمنطقة المختصة جغرافياً لتبديل العداد مع تحديد السبب (متوقف- عاطل- مكسور- مفقود).

### 🔹 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:

- ١- آخر فاتورة مسدده.
- ٢- استمارة التحليل التفصيلي للمشترك.
- ٣- بلاغ رسمي من المديرية المختصة بفقدان العداد.

### 🔹 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

إستمارة تبديل عداداً جديداً مع التحليل التفصيلي والطلب والفاتورة.

### 🔹 رسوم تقديم الخدمة:

١. يكون قيمة العداد مجاناً في حالة ما يكون العداد واقف أو عاطل لسبب فني ليس للمشترك دخل في عطله أو توقفه.
٢. تسدد قيمة العداد البديل المقرر قانوناً (حسب قطر العداد السابق) وذلك اذا كان العداد مكسوراً أو مفقوداً.
٣. تسدد قيمة العداد البديل إذا كان عطل العداد السابق بسبب المشترك كالتلاعب بمحتويات العداد مع دفع رسوم الغرامة المقررة في جدول الغرامات والمخالفات.
٤. في كل الحالات يسدد قيمة الاستهلاكات المحسبة لفترة انعدام الاستهلاك أو انخفاضه مع الرصيد السابق.

### 🔹 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:

١. إحالة الطلب مع أولياته للإدارة المختصة.
٢. طبع تحليلاً تفصيلياً لحساب المشترك لتحديد فترة انخفاض الاستهلاك أو انعدامه ليتم إعادة محاسبته بمعدل استهلاكه السابق لتسديده من قبل المشترك.
٣. تسديد الغرامة المقررة في جدول الغرامات والمخالفات.
٤. بعد ذلك تحرير أمر التبديل وإحالته للمهندس المختص ليقوم بتركيب العداد الجديد خارج العقار مع عمل صندوق حديد للعداد الجديد لحفظه من الكسر أو السرقة.

### 🔹 زمن الحصول على الخدمة:

يومان إلى ثلاثة أيام.

### 🔹 مكان تقديم الخدمة:

المنطقة المختصة جغرافياً.

سحب المياه من خارج العداد.. مخالفة يجرمها الشرع ويحاسب عليها القانون

## المخالفات المرتبطة بخدمات المياه والغرامات المقررة عليها

### أ- النماذج المستخدمة للمخالفات والغرامات:

1. فاتورة محاسبية لفترة انعدام الإستهلاك أو المخالفة.
2. إشعار توريد نقود بالغرامه المقرر.
3. إستمارة محاسبية للفترة الصفرية أو المخالفة.

يوضح الجدول (٧) أنواع المخالفات والغرامات المقررة عليها

رقم	نوع المخالفة	الغرامة المقررة
1	لقل العداد من مكانه دون الرجوع إلى المؤسسة	2,500 ريال وتضاعف الغرامة في حالة التكرار
2	استخدام المياه لغير الأغراض المشترك من أجلها	2,500 ريال وتضاعف الغرامة في حالة التكرار
3	توصيل المياه بعد قطعها من قبل المؤسسة	2,500 ريال وتضاعف الغرامة في حالة التكرار ويحال إلى النيابة مع احتساب قيمة المياه المستهلكة طبقاً لأحكام اللائحة.
4	نزع ختم العداد دون التلاعب بمحتوياته	3,000 ريال وتضاعف الغرامة في حالة التكرار مع احتساب قيمة المياه المستهلكة طبقاً لأحكام اللائحة
5	فتح العداد والتلاعب بمحتوياته	10,000 ريال وتضاعف الغرامة في حالة التكرار ويحال إلى النيابة مع احتساب قيمة المياه المستهلكة طبقاً لأحكام اللائحة.
6	استخدام المياه دون مرورها بالعداد	10,000 ريال مع تحميل رسوم إزالة المغالفة وعلى نفقة المغالفة وتضاعف الغرامة في حالة التكرار ويحال إلى النيابة مع احتساب قيمة المياه المستهلكة طبقاً لأحكام اللائحة.
7	استخدام المياه بدون التكلفة	10,000 ريال مع تحميل رسوم إزالة المغالفة على نفقة المغالفة وتضاعف الغرامة في حالة التكرار ويحال إلى النيابة مع احتساب قيمة المياه المستهلكة طبقاً لأحكام اللائحة.

### ب- الإجراءات الإدارية للمخالفات والغرامات المتعلقة بخدمة المياه، كالتالي:

1. فصل المخالفة.
2. تسديد قيمة الاستهلاك لفترة المخالفة (فترة عدم وجود إستهلاك) مع المتأخرات.
3. تسديد الغرامات بحسب الجدول رقم (٧) حسب نوع المخالفة المرتكبة.
4. عمل التزام بعدم العودة لأي مخالفه مع الإبلاغ المباشر عند توقف العداد.
5. تسديد أجور الإعادة.
6. إصدار أمراً بإعادة الخدمة.



## خدمة إمداد الصرف الصحي

### أ: شروط الحصول على الخدمة:

- ١- طلب الحصول على الخدمة من مالك العقار أو المنشأة أو من يفوضه قانوناً ويحدد في الطلب نوع الخدمة المطلوبة، موقع العقار، نوع الاستخدامات فيه.
- ٢- للإمدادات غير المنزلية (جارية - صناعية) :- يرفق بطلب الخدمة رخصة مزاولة المهنة سارية المفعول.
- ٣- لا تقبل المؤسسة طلب توصيل خدمة الصرف الصحي للعقارات أو المنشآت إلا بعد اكتمال بنائها وتشبيدها وفي حالة استثنائية قبل السفلة.

### ب: الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :

- ١- طلب الحصول على الخدمة خطياً للأفراد، أو مذكرة رسمية للجهات الإعتبارية والحكومية، والهيئات الدبلوماسية، وصورة من الضمانة التجارية للمساجد الأهلية كالتزام منه لتسديد قيمة الإستهلاك الشهري أولاً بأول.
- ٢- صورة من وثيقة إثبات الشخصية للمالك.
- ٣- صورة من وثيقة الملكية للعقار المطلوب توصيل خدمة الصرف الصحي إليه.
- ٤- فاتورة مياه أو صرف صحي لأقرب جار موصل خدمة المياه أو الصرف الصحي من المؤسسة وفي حالة عدم توفرها يمكن إرفاق فاتورة الكهرباء أو التلفون للعقار المطلوب توصيل الخدمة إليه.

### ج: النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

- ١- إستمارة الكشف الميداني (صرف صحي).
- ٢- جدول الكميات للحالات الزائدة مسافاتهما.
- ٣- إشعار قبض رسوم الاتفاقية .
- ٤- إشعار توريد لكلفة الصرف والأعمال الخدمية الأخرى .
- ٥- عقد اتفاقية صرف صحي.
- ٦- أمر إيصال صرف صحي.
- ٧- إستمارة التزام وتعهد .



شبكة الصرف الصحي.. ليست مكباً للمخلفات الصلبة

## د: رسوم تقديم الخدمة:

يوضح الجدول رقم (٨) تكلفة قيم اتفاقيات الصرف الصحي لمختلف المستخدمين

مع الاشتراكات الثابتة للمناطق التي لا توجد فيها خدمات المؤسسة

وقد حُددت إشتراكات الحد الأدنى للصرف الصحي كما في الجدول الآتي:

أولاً :- الاستخدام المنزلي وما في حكمه					
رقم	صفة العقار	البيان	قيم الاشتراكات	تعدد الاشتراكات	النوع
1.1	المنزل السكنية عن كل شقة او مفرج	عن الشقة الاولى في العقار	5,000	500	1
1		عن كل شقة اضافية في العقار	-----	300	1
1.3	التجارات التجارية التي لا تستخدم المياه لغرض تجاري وإنما لغرض شخصي عن كل مفرج او قنطرة حمام	فمن كل قنطرة بها حمام او مفرج مثل دكان ، بقالة ، صيدلية ، الصالات الخ	5,000	500	1
ثانياً :- المساحيد					
رقم	صفة العقار	البيان	قيم الاشتراكات	تعدد الاشتراكات	النوع
2.1	مساحيد صغيرة	سعة أقل من 100 مصل	30,000	000-10	3
2.3	مساحيد كبيرة	سعة أكثر من 100 مصل	60,000	30,000	13

١- تضاف ١٠ ٪ مصاريف إدارية عن كل فئة من الفئات أعلاه من قيمة الإتفاقية للاشتراكات الثابتة.

٢- بالنسبة للاشتراكات الثابتة تضاف ١٣ ٪ رسوم خدمات ومجالس محلية .

٣- يتم الإلتزام بالشروط والإجراءات الإدارية للاشتراك في خدمة الصرف الصحي المرفقة.



## لائحة قيم الإتفاقيات واشتراكات الصرف الصحي

جداول بقييم الإتفاقيات والإشتراكات الشهرية الثابتة للصرف الصحي الواجبة للمناطق التي لا يوجد بها شبكات مياه والجهات التي تستخدم مياه من مصادر أخرى إلى جانب استخدام مياه المؤسسة

حيث حدد إشتراكات الحد الأدنى للصرف الصحي على النحو التالي:

ثالثاً :- تصنيف المنشآت الحكومية				
م	صفاة العنصر	النوع	قيمة الإتفاقيات	عدد الإشتراكات
1	حكومي فئة (أ)	مستورات - كليات عسكرية او امنية	200,000	150,000
			150,000	
2	حكومي فئة (ب)	المقر الرئيسي للجهة عن كل كلية - معهد اعلمي ، عسكري ، بنك رئيسي	150,000	100,000
			100,000	
3	حكومي فئة (ج)	المقرات المتوسطة للجهات او الفروع الكبيرة من: مدارس - معاهد حكومية - مستوصف او مركز صحي - منشآت امنية بحسم - المقرات الفرعية للجهات - بنك - الطارات الموجرة للدوائر الحكومية. المنشآت الحكومية ذات المقرات او الفروع الصغيرة التي استهلاكها محطون:	50,000	50,000
4	حكومي فئة (د)	مدارس - معاهد حكومية - مستوصف او مركز صحي - المنشآت الامنية - مركز بحسم - المقرات الفرعية للجهات - بنك - الطارات الموجرة للدوائر الحكومية. الخ	50,000	25,000
5	حكومي فئة (هـ)	المنشآت الحكومية التي لها أكثر من اتفاقية لنفس العنصر: تسجل اتفاقية واحدة حسب التصنيف في الجدول حسب صفاة المنشأة وبقيمة الاتفاقيات تسجل برمز(16) وكتلك الجهات الحكومية التي لا توجد فيها استخدام صرف صحي تسجل برمز(16)	-----	-----

١- تضاف ١٠ ٪ مصاريف إدارية عن كل فئة من الفئات أعلاه من قيمة الإتفاقية للاشتراكات الثابتة.

٢- بالنسبة للاشتراكات الثابتة تضاف ١٣ ٪ رسوم خدمات ومجالس محلية.

٣- يتم الإلتزام بالشروط والإجراءات الإدارية للاشتراك في خدمة الصرف الصحي المرفقة .



**هـ: الشروط والإجراءات الإدارية للاشتراك في خدمة الصرف الصحي :**

١. تم تحديد الاشتراكات الشهرية للصرف الصحي للمناطق التي لا يوجد بها شبكة مياه من المؤسسة استناداً للمادة (١٦) من لائحة المشتركين.
٢. العقارات والجهات التي تستخدم المياه من مصادر أخرى إلى جانب مياه المؤسسة تطبق عليهم لائحة الاشتراكات الثابتة للصرف الصحي بحسب الآلية المعتمدة من المؤسسة .
٣. العقارات والجهات التي لديها آبار خاصة يتم ربط عداد لأبارهم الخاصة لتحديد كمية المياه المصرفة لاحتساب قيمتها لتحديد اشتراك شهري ثابت بمبلغ مقطوع يتناسب مع حجم الاستخدام ونوع المنشأة أو المبنى .
٤. تنطبق قيم اتفاقيات الصرف الصحي الموضحة في الجداول السابقة على جميع المستفيدين من خدمة الصرف الصحي عدا العقود السابقة للاشتراكات الثابتة للصرف الصحي الذي تم التوقيع عليها قبل هذه اللائحة فتبقى سارية المفعول إلى أن تعدل بالتعرفة الجديدة الأعلى.
٥. يحق للمؤسسة بإجراء التفتيش على المنشآت ذات الاستخدام التجاري والصناعي وإجراء تحليل عينات من المخلفات السائلة بصفه دورية إذا ثبت للمؤسسة أن تلك المخلفات تتجاوز حدود المعايير والمواصفات المسموحة.
٦. المشتركين الجدد طالبي التوصيل لخدمة الصرف الصحي يتم أخذ عينات وتحليلها بحسب الطرق القياسية على نفقة المشترك فإن كانت لا تتطابق مع ما جاء في المادة (٥٠) من لائحة المشتركين..لا يتم الموافقة على التوصيل والربط حتى يقوم المشترك بعمل معالجة أولية قبل التصريف إلى الشبكة العمومية وفقاً للمعايير والمواصفات التي تحدها المؤسسة للمشارك.
٧. فيما يخص توصيل خدمة الصرف الصحي للبدرومات على صاحب العقار الراغب في توصيل الخدمة اتخاذ إجراءات الأمان اللازمة قبل الربط لتفادي أي ضرر يحدث عن رجوع مخرجات الصرف الصحي ولا تتحمل المؤسسة أي مسؤولية جراء الاضرار التي تحدث في العقار من جراء توصيل الخدمة للبدرومات.
٨. المؤسسة غير مسئولة عن أي أضرار أو حوادث نتيجة عدم قيام المشترك بردم حفرة الامتصاص (البياره).
٩. يتم تحديد الاشتراك وتوقيع العقد لأي منشأة قبل توصيل الخدمة للشبكة العمومية.
١٠. يتم مراجعة قيم الاتفاقيات والاشتراكات الثابتة في هذه اللائحة بشكل دوري واقتراح تعديلها بما يتناسب وأي تطورات تطراً ورفعها لمجلس الإدارة لمناقشتها واتخاذ القرارات المناسبة إزائها .
١١. لا يتم التوصيل والربط لأي منشأة أو عقار بخدمة الصرف الصحي إلا بعد توقيع عقد الاتفاقية وتسديد الرسوم المقررة.
١٢. العقارات والمنشآت التي تصرف مخلفات ومواد ضارة بالشبكة على المستفيد عمل غرف تنقية قبل ربط الشبكة حسب الشروط والمواصفات المحدد في لوائح المؤسسة في المواد (٤٧، ٥١).
١٣. ضرورة التوقيع على الشروط الخاصة بالالتزامات الواردة في مواد لائحة المشتركين لعمل غرف التنقية والمعالجة اللازمة للمواد الضارة للشبكة قبل التوصيل للشبكة .

## الخدمات الإضافية المرتبطة بخدمة إمداد الصرف الصحي

### ١- تغيير عقد اتفاقية الصرف الصحي

#### شروط الحصول على الخدمة:

١. تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة المختصة جغرافياً يتضمن توضيح طلب نوع الخدمة المطلوبة مرفق به آخر فاتورة مسدده.
٢. تسديد رسوم تقديم الخدمة المطلوبة.

#### الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:

١. صورة من وثيقة الملكية للمالك الجديد.
٢. صورة من وثيقة إثبات الشخصية.
٣. سند تسديد رسوم التغيير.
٤. آخر فاتورة مسددة لآخر إصدار.

#### النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

١. إستمارة تغيير عقد الإتفاق بإسم المالك الجديد.
٢. عقد اتفاقية جديد باسم المالك الجديد.

#### رسوم تقديم الخدمة:

ألف ريال + فارق رسوم التأمين.

#### الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:

١. تقوم الإدارات والأقسام بالمناطق بتلبية طلبات المشترك في الموعد المحدد.
٢. إثبات كل البيانات التعديلية في سجلات المشتركين والحاسب الآلي وحفظ الأوليات والوثائق في ملفات المشتركين.
٣. إستيفاء الوثائق والسندات المطلوبة من طالب الخدمة.

#### زمن الحصول على الخدمة:

يوماً واحداً.

#### مكان تقديم الخدمة:

المنطقة المختصة جغرافياً.



٢- إصدار اتفاقية صرف صحي (بدل فاقد)

### 📌 شروط الحصول على الخدمة:

١. تقديم طلب خطي إلى إدارة المنطقة يتضمن إصدار عقد اتفاقية الصرف الصحي بدل فاقد.
٢. تسديد رسوم تقديم الخدمة المطلوبة.

### 📌 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:

١. صورة من وثيقة إثبات الشخصية.
٢. سند تسديد رسوم إصدار بدل فاقد.
٣. آخر فاتورة مسددة لآخر إصدار.

### 📌 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

عقد اتفاق بإسم المالك.

### 📌 رسوم تقديم الخدمة:

خمسمائة ريال.

### 📌 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:

تلقي الطلب وإحالته إلى الإدارة التجارية لإصدار إتفاقية بدل فاقد.

### 📌 زمن الحصول على الخدمة:

يوماً واحداً.

### 📌 مكان تقديم الخدمة:

المنطقة المختصة جغرافياً.





٣- إصدار فاتورة بدل فاقد

#### 🔹 شروط الحصول على الخدمة:

تقديم فاتورة سابقة أو رقم الاتفاقية للمنطقة المختصة جغرافياً لطلب الحصول على آخر فاتورة كبديل فاقد.

#### 🔹 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:

فاتورة سابقة أو رقم الاتفاقية.

#### 🔹 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

فاتورة رسمية مكتوباً عليها عبارة ((بدل فاقد)).

#### 🔹 رسوم تقديم الخدمة:

مجانياً.

#### 🔹 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:

تقوم الإدارة التجارية بالمنطقة المختصة جغرافياً بتلبية طلب المشترك في نفس الوقت.

#### 🔹 زمن الحصول على الخدمة: -

يوماً واحداً.

#### 🔹 مكان تقديم الخدمة: -

المنطقة المختصة جغرافياً.



## ٤- الاعتراض على فاتورة

## 🔹 شروط الحصول على الخدمة:

يتم تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة المختصة جغرافياً يوضح نوع المشكلة في الفاتورة.

## 🔹 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:

١. تقديم آخر فاتورة صادرة عن الحاسب الآلي توضح سبب التظلم.
٢. تحليل تفصيلي لحساب المشترك.
٣. الفاتورة المصححة بالمبلغ المتبقي على المشترك.

## 🔹 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

١. الفاتورة الرسمية.
٢. التحليل التفصيلي لحساب المشترك.
٣. استمارة تحليل ومعالجة الإشكال.

## 🔹 رسوم تقديم الخدمة:

مجانياً.

## 🔹 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:

تقوم الإدارة التجارية بالمنطقة المختصة جغرافياً بالمراجعة وفي حالة تأكدها من وجود مشكلة يتم التصحيح حسب الأنظمة والإجراءات المتبعة وإصدار فاتورة مصححة للمشارك.

## 🔹 زمن الحصول على الخدمة:

يومان.

## 🔹 مكان تقديم الخدمة:

المنطقة المختصة جغرافياً.



شبكة الصرف الصحي.. ليست مهمة لتصريف مياه الأمطار

**٥- إعادة خدمة الصرف الصحي بعد الفصل****🔹 شروط الحصول على الخدمة:**

١. تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة المختصة جغرافياً بإعادة خدمة الصرف الصحي للعقار أو المنشأ ( منزلي - حكومي - تجاري - صناعي ).
٢. تسديد المديونية المستحقة للمؤسسة (وفي حالة الفصل بسبب المخالفة) يسدد قيمة الاستهلاك لفترة المخالفة مع المتأخرات وكذا الغرامة المقررة حسب جدول الغرامات والمخالفات رقم (٩).
٣. تسديد أجور الإعادة المقررة حسب نوع الإستخدام ( منزلي - حكومي - تجاري - صناعي )

**🔹 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:**

١. تقديم آخر فاتورة صادرة عن الحاسب الآلي ومسده.
٢. إستمارة التحليل التفصيلي لحساب المشترك.

**🔹 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:**

١. أمر إعادة خدمة الصرف الصحي.
٢. استمارة المحاسبة لفترة المخالفة.

**🔹 رسوم تقديم الخدمة:**

تنقسم أجور الإعادة لخدمة المياه حسب نوع الإستخدام للعقار كالتالي:

١. منزلي : الفين ريال.
٢. حكومي : أربعة ألف ريال.
٣. تجاري : أربعة ألف ريال.
٤. وفي حالة الفصل (بسبب المخالفة) يسدد قيمة الاستهلاك لفترة المخالفة مع المتأخرات وتضاف الغرامة المقررة بحسب جدول الغرامات والمخالفات رقم (٩) وكذلك أجور الإعادة.

**🔹 الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:**

الإحالة إلى إدارة الشؤون الفنية لإعادة الخدمة.

**🔹 زمن الحصول على الخدمة:**

يوماً واحداً.

**🔹 مكان تقديم الخدمة:**

المنطقة المختصة جغرافياً.



## ٦- تعديل نوع الإستخدام

## 📌 شروط الحصول على الخدمة:

١. تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة المختصة جغرافياً بتعديل نوع الإستخدام القديم إلى نوع الإستخدام الجديد للعقار أو المنشأ.
٢. تسديد فاتورة الكلفة بين نوع الإستخدام القديم ونوع الإستخدام الجديد حسب التكاليف المقررة في جداول القيم (١-٥).
٣. تسديد آخر فارق فاتورة صادرة عن إدارة الحاسب الآلي.

## 📌 الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:

صورة من رخصة مزاوله المهنة للإستخدام التجاري أو مذكرة من الجهات الحكومية.

## 📌 النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

١. الفاتورة الرسمية المسدده.

٢. إستمارة تغيير نوع الإستخدام.

٣. إشعار بتوريد فارق الكلفة.

## 📌 رسوم تقديم الخدمة:

تسديد رسوم فارق الكلفة بين تكلفة نوع الخدمة القديمة وتكلفة نوع الخدمة الجديدة.

## 📌 الاجراءات الادارية لتقديم الخدمة:

١. تقديم طلب خطي مرفق بالوثائق اللازمة.

٢. الإحالة إلى الإدارة التجارية لتوريد الفوارق وعمل استمارة التعديل وإبلاغ إدارة الحاسب الآلي.

## 📌 زمن الحصول على الخدمة:

يوماً واحداً.

## 📌 مكان تقديم الخدمة:

المنطقة المختصة جغرافياً.



**٧- طلب إيقاف خدمة الصرف الصحي****شروط الحصول على الخدمة:**

١. تقديم طلباً خطياً إلى إدارة المنطقة المختصة جغرافياً بإيقاف حساب خدمة الصرف الصحي.
٢. تسديد الحساب لآخر قراءة في العداد قبل فصله.

**الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة:**

آخر فاتورة مسدده لآخر رصيد مستحق.

**النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:**

١. الفاتورة الرسمية.
٢. استمارة طلب توقيف الخدمة.

**رسوم تقديم الخدمة:**

مجانياً.

**الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:**

١. تقوم الإدارة التجارية والإدارة الفنية بالمنطقة المختصة جغرافياً بتلبية طلب المشترك بعد تصفية الحساب لآخر قراءة مسجلة في العداد.
٢. إلغاء خدمة الصرف الصحي نهائياً وعمل تقرير فني بذلك وإيقاف الحساب.

**زمن الحصول على الخدمة:**

يومان.

**مكان تقديم الخدمة:**

المنطقة المختصة جغرافياً.





### عزيزي المستهلك

تأكد بالصيانة الدورية لكل التمديدات الداخلية لعدم تسرب المياه معطاب ضروري ومهم لترشيدها



### عزيزتي ربة المنزل

غسالة الملابس .. يفضل أن يتم تشغيلها وفقاً لطاقتها الاستيعابية حفاظاً على المياه من الهدر.

## ملحق جداول رقم (2)

## رابعاً- المنشآت التجارية والصناعية بأنواعها

م	صفة النشاط	البيان	قيم الاستثمارات	الحد الأدنى للاستثمار	النوع
4.1	المنشآت التعليمية الخاصة بأنواعها عن كل مين أو مخرج	تور حضانة	20,000	3,000	
		مدرسة اساسي	25,000	5,000	
		مدرسة ثانوي	25,000	10,000	
		مدرسة اساسي ثانوي	25,000	15,000	
		معهد صغر	25,000	3,000	
		معهد عالي	50,000	20,000	
		كلية في جامعة	100,000	30,000	
4.2	المنشآت الصحية الخاصة بأنواعها عن كل مين أو مخرج	* مختبر صغر	20,000	3,000	
		* مختبر متكامل	50,000	10,000	
		* معمل كيميائي	50,000	20,000	
		* مركز صحي	50,000	5,000	
		من كل عيادة معابة	25,000	2,000	
		عيادة اسنان	25,000	2,500	
		معمل اسنان	25,000	5,000	
		مستوصفات	50,000	20,000	
		مستشفى درجا اول	200,000	100,000	
		مستشفى درجا ثانية اكبر من 30 سرير	100,000	50,000	
4.3	البنوك الخاصة	مستشفى درجا ثالثة اقل من 30 سرير	75,000	30,000	
		المركز الرئيسي للبنك	100,000	40,000	
		المركز الفرعي للبنك	50,000	20,000	
4.4	السفن	مركز صرفه	25,000	5,000	
		سفارة كبيرة	100,000	60,000	
		سفارة صغيرة	50,000	20,000	
4.5	المجمعات ومقرات الاحزاب	المجمعة الخيرية	15,000	1,000	
		المجمعات الاخرى ومقرات الاحزاب	20,000	3,000	
4.6	مكاتب ادارية وشركات ومؤسسات وكالات (خاصة)	مقر رئيس	30,000	10,000	
		مقر فرعي	20,000	5,000	
4.7	* الفنادق السياحية	حسبة نجوم (او تركب عداد الفهر الخاص به )	200,000	200,000	
		اربعه نجوم	100,000	60,000	
		ثلاثة نجوم	60,000	30,000	
		فجر مصنف	40,000	15,000	
4.8	الشقق المفروشة	من كل شقة 1,500	50,000		
		من كل شقة 1,000	25,000		
4.9	الفوكندات	شقق مفروشة			
		لوكنة مع مستودع ومصائر او طاعة	25,000	5,000	
		لوكنة بدون بوفيه	25,000	3,500	
4.10	الخدمات	خدمات اسنونا	25,000	10,000	
		خدمات زكية	25,000	10,000	
		خدمات عامة			
		بحسب لاقبل قيمة الاستثمارات عن 10,000	25,000	عن كل حرام 400	

ضرورة التوقيع على الشروط الخاصة بالالتزام الواردة في مواد لائحة المشتركين لعمل غرف التنقية والمعالجة اللازمة للمواد الضارة للشبكة قبل التوصيل للشبكة .

ملاحظات - ربطاً - الخدمات التجارية والصناعية بالواقعة					
م	صفة العنصر	البيان	قيم الإهلاكات	الحد الأدنى للاستثمار	النوع
1	معدات الأفران	معدن صغيرة	25,000	10,000	
2		معدن كبيرة	50,000	20,000	
3	مسابح وتولدي	مسبح	25,000	10,000	
4		نادي كير متكامل	50,000	40,000	
5		نادي صغير	25,000	20,000	
6	توربينات	عن كل دار	25,000	10,000	
7	معدات واسواق تجارية ومشاغلها (بالنسب عن كل استخدام بنفس تكلفة نوع الاستخدام المذكور في جدول لخدمات التجارة)				
8	الكتاب التجارية	عن كل مكتب	15,000	1,000	
9	معدات الحياطة والطوب	عن كل معمل	25,000	2,000	
10	صهاريز حلاقة أو كوتور	صهاريز زلي مع غسل	25,000	5,000	
11		صهاريز عادي	10,000	1,000	
12		محل كوتور	25,000	3,000	
13	بوليات أو كلفراء	بوليا (شاي أو بن فقط)	10,000	1,000	
14		بوليا (مسندونشات وعشار)	15,000	2,000	
15		بوليا مسندونشات وعشار مع الطماحة	25,000	4,000	
16	مطعم	كافيريا سياحية	50,000	15,000	
17		مطعم سياسي	50,000	25,000	
18		مطعم عادي	25,000	8,000	
19	الأفران ومعدات الخبزات	مطعم شعبي	15,000	4,000	
20		الفرن لأبومالكي أو للصل	25,000	5,000	
21	مستودعات ومعدات التصدير	الفرن العادي	15,000	3,000	
22		عن كل مستودع	15,000	2,000	
23		عن كل معمل	25,000	5,000	
24	معدات التوليد والتوزيع	عن كل حفرة	25,000	5,000	
25		مصانع واسواق التعميم الزكوية للتياحة	100,000	70,000	
26	مصانع والتياحة	فروع المصانع واسواق التعميم الزكوية للتياحة	50,000	30,000	
27		محل مع التعميم مع التياحة	25,000	5,000	
28		سوق مع السمسك - عن كل قطعة	25,000	3,000	
29		محل مع السمسك في الحارات	15,000	2,500	
30		محللات تياحة الدجاج عن كل محل به آلة التومالكية	25,000	5,000	
31		محللات تياحة الدجاج يدوي عن كل دكان أو قطعة	15,000	2,500	
32		عن كل قطعة	25,000	4,000	
33	معدات ملابس	عن كل خزانة	25,000	4,000	
34	الورش (سيارات ، تجارة ... الخ)	عن كل ورشة	15,000	1,000	
35		مساكن تغيير الأوت - البخاريات	25,000	5,000	
36	معدات السيارات	عن كل مصنعة	50,000	20,000	
37		الدافع والمخمس	50,000	20,000	
38	المصانع بالواقعة	عن كل مصنع	100,000	100,000	

ضرورة التوقيع على الشروط الخاصة بالالتزامات الواردة في مواد لائحة المشتركين لحمل غرف التنقية والمعالجة اللازمة لتعود الخدمة للشبكة قبل التوصيل للشبكة .



## المخالفات المرتبطة بخدمة الصرف الصحي والغرامات المقررة عليها

### أ- النماذج المستخدمة للمخالفات والغرامات:

1. فاتورة محاسبية لفترة المخالفة.
2. إشعار توريد نقود بالغرامة المقررة.
3. إستمارة محاسبية لفترة المخالفة.

### يوضح الجدول (٩) أنواع المخالفات والغرامات المقررة عليها

م	نوع المخالفة	الغرامة المقررة
1	عدم التقدم للربط بشبكة الصرف الصحي بالمخالفة لأحكام المواعيد المقررة في لائحة المشتركين	1.000 ريال عن كل شهر تأخير
2	مخالفة أحكام الفقرتين (1-2) من المادة (4) من لائحة المشتركين	5.000 ريال مع إزالة المخالفة
3	التوصيل إلى شبكة الصرف الصحي دون الرجوع إلى المؤسسة	5.000 ريال وسداد المخالف للمبلغ المستحق للمؤسسة طوال فترة المخالفة .
4	القيام بالتوصيل إلى شبكة الصرف الصحي من المحلات العامة والصناعية المبنية في المادة (47) من لائحة المشتركين دون الرجوع إلى المؤسسة	10.000 ريال مع إزالة المخالفة وسداد المخالف للمبلغ المستحق للمؤسسة طوال فترة المخالفة.
5	إعقبة تنفيذ شبكة الصرف الصحي أو صيانتها أو عرقلة التوصيل لهذه الشبكة أو إحراق الضرر بالأعمال المنفذة	10.000 ريال من (5.000 - 10.000) ريال بحسب حجم المخالفة .
6	تصريف المياه السطحية ومياه الأمطار إلى شبكة الصرف الصحي سواء من المنازل أو المحلات العامة أو فتح غرف القمامة في الشوارع أثناء الأمطار.... الخ	(10.000) ريال مع عدم الإخلال بحق المؤسسة بالمطالبة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت بالشبكة جراء ذلك
7	مخالفة المستفيد لأحكام المادة (51) من لائحة المشتركين	(5.000) ريال مع إزالة المخالفة + الرسوم الناتجة عن المخالفة .
8	مخالفة أي حكم آخر من أحكام لائحة المشتركين	(1.500) ريال وتضاعف الغرامة في حالة التكرار.

### ب- الإجراءات الإدارية للمخالفات والغرامات المتعلقة بخدمة الصرف الصحي:

1. إزالة المخالفة بفصل خدمتي المياه والصرف الصحي.
2. تسديد قيمة الإستهلاك لفترة المخالفة (فترة عدم وجود إستهلاك) مع المتأخرات.
3. تسديد الغرامات بحسب الجدول رقم (٩) حسب نوع المخالفة المكتشفة.
4. عمل التزام بعدم العودة لأي مخالفه.
5. تسديد رسوم الإعادة المقررة.
6. إصدار أمر بإعادة الخدمة.

## تعرفة المياه والصرف الصحي

تم تحديد تعرفة إستهلاك المياه والصرف الصحي (جدول ٦)  
جدول (٦) تعرفة المياه والصرف الصحي

أولاً: تعرفة القطاع المنزلي والساحد					
نوع الاستهلاك	الرمز	السرعة م <sup>3</sup> /س	تكلفة مياه بالريال	تكلفة الصرف الصحي بالريال	الإجمالي ملاحظات
منزل	1	10-0	72	58	130
		20-11	104	83	187
		30-21	172	138	310
		<-31	208	166	374
ثانياً: تعرفة القطاع الحكومي					
نوع الاستهلاك	الرمز	السرعة م <sup>3</sup> /س	تكلفة مياه بالريال	تكلفة الصرف الصحي بالريال	الإجمالي ملاحظات
القطاع الحكومي	4-2 15-14 16	20-0	230	256	576
		وما زاد عن 3م <sup>3</sup> 20	320	256	576
ثالثاً: تعرفة القطاع التجاري					
نوع الاستهلاك	الرمز	السرعة م <sup>3</sup> /س	تكلفة مياه بالريال	تكلفة الصرف الصحي بالريال	الإجمالي ملاحظات
الفئة سعر المتكئين ب- فئة المتكئين الوسط ج- فئة المتكئين المتكئين وما زاد عن 3م <sup>3</sup> 20 فلكون تكلفة المتر الواحد:	7 9.6 12,11,10,8,5	10-0	240	192	432
		15-0	240	192	432
		20-0	240	192	432

• تضاف ١٠٪ رسوم خدمات و ٣٪ مجالس محلية.

• نسبة تعرفة الصرف الصحي ٨٠٪ من تعرفة المياه.

توضيح الرموز التجارية للفئات الثلاث :

**حيث ينقسم الحد الأدنى للإستهلاك التجاري الى ثلاث فئات :**

١. فئة (أ) كبار المستهلكين من القطاع التجاري وهم :

منشآت تعليميه وصحية خاصة - فنادق - صالات - خدمات - مصانع - مغاسل- مسالخ  
- تحت الإنشاء - سفارات وشركات أجنبيه . الرمز : ٥ ، ٨ ، ١٠ ، ١١ ، ١٢ .

٢. فئة (ب) المستهلكين الوسط من القطاع التجاري وهم :

لوكدنات - مطاعم - مخازن - بوفيات - شركات - مكاتب - بنوك - أسواق . الرمز : ٦ ، ٩ .

٣. فئة (ج) صغار المستخدمين من القطاع التجاري وهم:

بقالات، صوالين حلاقة ، معامل تصوير .

## خدمة ربط أكثر من عداد لعقار متعدد الشقق

يمكن التوصيل بأكثر من عداد لأي عقار مكون من عدة شقق حسب طلب المشترك

### أ- شروط الحصول على الخدمة :

1. يجب استيفاء الوثائق واستكمال الإجراءات المطلوبة مع تسديد قيمه المقررة ككلفة حسب لائحة المشتركين قبل التوصيل.
2. يجب أن يكون التوصيل لكل عداد بخزان أرضي مستقل وآخر في السطح كشرطاً أساسياً باتفاقية المياه واتفاقية الصرف الصحي بحيث يكون للإستخدام المنزلي عداداً وخزاناً مستقلاً والإستخدام التجاري عداداً وخزاناً مستقلاً.
3. لا يحق لأي مشترك ربط أكثر من عداد لخزان واحد .
4. يحق للجنة الفنية المختصة الكشف عن الخزانات والتأكد من وجود خزاناً واحداً لكل عداد.

### ب: الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :

- 1- طلب الحصول على الخدمة خطياً للأفراد أو مذكرة رسمية للجهات الإعتبارية والحكومية أو الشركات الخاصة، صورة من الضمانة التجارية للمساجد الأهلية كالتزام منه لتسديد قيمة الإستهلاك الشهري أولاً بأول.
- 2- صورة من وثيقة إثبات الشخصية للمالك.
- 3- صورة من وثيقة الملكية للعقار المطلوب توصيل خدمة المياه إليه.
- 4- إرفاق فاتورة مياه لأقرب جار موصل خدمة المياه من المؤسسة وفي حالة عدم توفرها يمكن إرفاق فاتورة الكهرباء أو الهاتف للعقار المطلوب توصيل خدمة المياه إليه.

### ج: النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة :

- 1- إستمارة الكشف الميداني (مياه).
- 2- جدول الكميات للحالات الزائدة مسافاتهما.
- 3- إشعار قبض رسوم الاتفاقية .
- 4- إشعار توريد للأعمال الخدمية الأخرى .
- 5- عقد اتفاقية مياه.
- 6- أمر إيصال مياه.
- 7- إستمارة التزام وتعهد .



**د: رسوم تقديم الخدمة:**

- وتتكون من تكلفة قيم اتفاقيات المياه في الجدول رقم ( ) ويحق للمؤسسة إعادة النظر في هذه القيم عند اقتضاء المصلحة العامة.
- توضح الجداول من (١-٥) كلفة قيم اتفاقيات المياه لمختلف المستخدمين بالأقطار المختلفة .

**هـ: الإجراءات الإدارية لتقديم خدمة:**

١. استقبال الطلب وإحالته إلى الإدارة أو القسم المختص.
٢. استيفاء ملف الطلب للخدمة من قبل المستفيد شاملاً جميع الوثائق والبيانات المشار إليها آنفاً.
٣. يحال الملف مع الأوليات إلى الإدارة الفنية لتكليف الفنيين بالنزول الميداني والكشف وعمل المخططات الخاصة بالمنشأة العقارية وتحديد المسافات وعمل جداول الكلفة للمسافات الزائدة ورفع التقارير اللازمة وفق النماذج المشار إليها آنفاً.
٤. إحالة الملف إلى الإدارة التجارية لدراسة الطلبات واستكمال البيانات وتحديد الكلفة المالية بموجب البيانات في الإستثمارات المخصصة لذلك والوثائق والتقارير المرفقة.
٥. تحرير حافظة توريد لأمين الصندوق بالكلفة المقررة للتسديد بسند قبض رسمي ومنح المستفيد صورة طبق الاصل من سند القبض الرسمي.
٦. قيد وتوثيق البيانات الموضحة في الوثائق بتدوينها في السجلات الخاصة في قسم العقود.
٧. يحرر عقد إتفاقية المياه بعد تسديد المشترك لكلفة الاتفاقية من أصلين يوقع من الطرفين ثم يسلم المستفيد أصل من عقد الاتفاق والاصل الثاني يحفظ في ملف المشترك.
٨. يعد كشف لقسم المخازن بتحديد أرقام عدادات جديدة للمشاركين الجدد.
٩. يحرر أمر التوصيل للمشارك بحسب رقم العداد ورقم الاتفاقية المحددة للمشارك ثم تسلم للإدارة الفنية لتوصيل الخدمة.
١٠. بعد توصيل خدمة المياه للمشارك تعيد الإدارة الفنية أمر التوصيل للإدارة التجارية لاستكمال إجراءات التسجيل وإبلاغ إدارة الحاسب الآلي ببيانات المشترك وفتح الحساب وإصدار فاتورة المشترك.

**و: زمن الحصول على الخدمة:**

من (٣-٦) أيام كمتوسط للفترة اللازمة من تاريخ تسليم الطلب.

**ز: مكان تقديم الخدمة:**

المنطقة المختصة جغرافياً.



## خدمة ربط أكثر من عداد لعقار متعدد الشقق

خدمة نظام الشقق هو:

تركيب عداد واحد للعمارة المتعددة الشقق بحيث تقسم قراءة العداد الواحد على عدد الشقق وتوزع بحسب الشرائح لكل شقة. وهذا النظام خدمة اختيارية وبديلة للمشتركون الغير قادرين على تركيب أكثر من عداد بخزانات مستقلة لكل شقة في العمارة.

### أ- شروط الحصول على الخدمة:

١. كل من يرغب الإشتراك في نظام الشقق يشترط أن يكون العقار مكوناً من أربع شقق تسدد قيمة الاتفاقية بحسب عدد الشقق الفعلية كحد أدنى للدخول في نظام الشقق وستعامل الإتفاقيات للحد الأدنى عن كل شقة ثم توزع القراءة للعداد على عدد الشقق لتحتسب قيمتها ثم تصدر بفاتورة واحدة تشمل حساب كل الشقق المعتمدة.
٢. يجب التأكد من فصل الإستخدم التجاري عن المنزلي بتركيب عداداً مستقلاً للإستخدم التجاري وعداداً مستقلاً للإستخدم المنزلي وبحيث يكون كل عداد بخزاناً أرضياً مستقلاً وخزاناً مستقلاً في السطح كشرط أساسياً لنظام الشقق.
٣. يحق للمشترك طلب إلغاء إتفاقيته من نظام الشقق المتعدد والعودة إلى نظام الاتفاقية الواحدة وفي هذه الحالة فإن المؤسسة غير ملزمة بإعادة قيم اتفاقيات نظام الشقق التي قد استفاد منها في حينه كما لا يحق له طلب الإشتراك بهذا النظام مرة أخرى.

### ب: الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :

لا توجد.

### ج: التماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

١. إستمارة توصيل بنظام الشقق.
٢. اشعار توريد رسوم نظام الشقق.
٣. عقد ملحق خاص بنظام الشقق.



**د: رسوم تقديم الخدمة:**

١. تحسب قيمة الاتفاقية الأساسية لطالب الخدمة الجديدة حسب لائحة المشتركين.
٢. تحدد قيمة اتفاقية نظام الشقق عن كل شقه تضاف للكمبيوتر بمبلغ محدد وقدره (١٠.٠٠٠) ريال لا ترد بحيث إذا احتسب نظام شقتين في الكمبيوتر فيدفع (٢٠.٠٠٠) ريال.. وهكذا وذلك بعد تسديد قيمة الاتفاقية الأساسية التي بموجبها تم توصيل المياه لعقاره.

**هـ: الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:**

١. فتح سجل مخصص لنظام الشقق في كل منطقة لتسجيل كل العقارات المعتمد لها هذا النظام.
٢. عند طلب المشترك خدمة نظام الشقق يتم عمل استمارة كشف ميداني عبر اللجنة المختصة في كل منطقة بحيث تحدد عدد الشقق مع تحديد نوع الاستخدام الحقيقي للشقة وكذا نوع الاستخدام للفتحات التجارية بوضوح.
٣. يتم عمل عقود خاصة باتفاقيات نظام الشقق توقع من الطرفين يوضح فيها عدد الشقق وقيم الإتفاقيات لنظام الشقق مع الشروط والإلتزامات الخاصة بذلك.

**و: زمن الحصول على الخدمة:**

يوماً واحداً

**ز: مكان تقديم الخدمة:**

المنطقة المختصة جغرافياً.



عزيزي المستهلك  
رأيتك بالصيانة الدورية لكل التمديدات الداخلية لعدم تسرب المياه مطلب ضروري ومهم لترشيدها

## خدمة تحليل عينات المياه

### أ: شروط الحصول على الخدمة :

1. تقديم طلباً إلى المؤسسة (إدارة المختبر) بالحصول على الخدمة وتحديد نوع الخدمة ومكان سحب العينة / العينات .
2. توريد رسوم الخدمة .
3. تعد ترتيبات خاصة لهذه الخدمة في حالة طلب الخدمة خارج نطاق العاصمة.

### ب: الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة :

1. طلب الحصول على الخدمة خطياً للأفراد ، ومذكرة رسمية للجهات الاعتبارية والحكومية.
2. إستمارة الفحص لعينات المياه .

### ج: النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة :

1. إستمارة استبيان لموقع سحب العينة .
2. إستمارة الفحص لعينات المياه.

### د: رسوم تقديم الخدمة :

انظر الجدول أدناه.

الجدول يوضح كلفة قيم تحليل عينات المياه

نوع الخدمة	توصيل الخدمة	رسوم الخدمة	م
تحليل كيميائي كامل	العناصر الطبيعية + أربعة من العناصر الثقيلة	25.000	1
تحليل كيميائي (العناصر الطبيعية)	العناصر الطبيعية	20.000	2
تحليل كيميائي جزئي	تحليل بعض العناصر الطبيعية	80.00	3
تحليل العناصر الثقيلة والتآثرة	العناصر الثقيلة والتآثرة	1.500 لكل عنصر	4
تحليل عنصرى الزرنيخ والزنق	عنصر الزرنيخ + عنصر الزنق	10.000 لكل عنصر	5
فحص جرثومي	فحص البكتريا العامة + فحص البكتريا القولونية	6.000	6
تحليل كيميائي شامل + فحص جرثومي	يشمل العناصر الطبيعية + أربعة من العناصر الثقيلة + الفحص البكتريا العامة والقولونية	30.000	7
فحوصات جرثومية أخرى (لكل نوع من الفحوصات)	يشمل الفحوصات الجرثومية الأخرى المتوفرة	40.00	8

**هـ: الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:**

٤. تقديم طلب إجراء فحص عينة / عينات المياه بإسم مدير عام المؤسسة متضمناً موقع سحب العينة والغرض من تحليلها.
٥. موافقة المدير العام أو من يخوله على الطلب وإحالته إلى المدير الفني بالمؤسسة ومنه إلى إدارة المختبر.
٦. تحديد وتوريد الرسوم المخصصة إلى خزينة المؤسسة وأخذ سنداً رسمياً بذلك.
٧. تسليم صورة من سند الإستلام إلى إدارة المختبر مرفق بها العينات المراد فحصها أو تحديد موعداً للمختص من إدارة المختبر لزيارة الموقع لسحب العينات المراد تحليلها.
٨. إصدار تكليف للمختص بالنزول إلى موقع العينة في حالة عدم إحضار المستفيد للعينة المراد تحليلها إلى مختبر المؤسسة.
٩. إنتقال المختص إلى الموقع لسحب ونقل العينة إلى المختبر بالتنسيق مع المستفيد من الخدمة.
١٠. تحليل العينات المستهدفة في مختبر المؤسسة.
١١. تسليم تقرير نتائج الفحص إلى المستفيد بعد توقيعه من إدارة المختبر وتعميده من مدير عام المؤسسة مختوماً بالختم الرسمي للمؤسسة.

**و: زمن الحصول على الخدمة :**

من (١ - ٤) أيام حسب نوعية الفحوصات المطلوبة.

**ز: مكان تقديم الخدمة :**

مختبر المؤسسة

**ملاحظة:-**

العناصر الطبيعية تشمل:

- الكاثيونات العامة (Cation+).

- الأنيونات العامة (Anion-)





## نظام تلقي الشكاوي ومعالجتها

مع إيماننا المطلق بضرورة الإستفادة المثلى من تقنيات العصر وما تقدمه التكنولوجيا من أتمتة العمل وسهولة الرجوع إلى البيانات وتحليلها بدقة وكفاءة عاليتين.. قامت المؤسسة بتطوير نظام الطوارئ من نظام عادي ((موظف - وهاتف - وسجل تقييد الشكاوي)) إلى نظاماً إلكترونياً حديثاً متكاملأ تحت مسمى إدارة عمليات الصيانة والشكاوي وفروعها في المناطق الجغرافية بغرض استقبال الشكاوي على مدار ٢٤ ساعة بجميع أنواعها (مياه - صرف صحي) وتسجيلها وتوثيقها ومتابعتها عبر نظام إلكتروني. وسرعة الإستجابة لتنفيذ الصيانة وتحليل البيانات بشكل مستمر ورفعها إلى الإدارات المختصة للاستعانة بها في التوسعات وتقليل النفقات من خلال وضع المعالجات الجذرية لضمان عدم تكرارها وسرعة الاستجابة بغرض رفع جودة الخدمة المقدمة للمواطن.

### أنواع الشكاوي:

- ١- شكاوي فنية بجميع أنواعها لخدمتي المياه والصرف الصحي.
- ٢- شكاوي إدارية وتجارية.

### أ: شروط الحصول على الخدمة :

لايوجد

### ب: النماذج المطلوبة للحصول على الخدمة :

لايوجد

### ج: النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة:

لايوجد

### ب: رسوم تقديم الخدمة:

مجانياً



**ج: الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمة:**

يتم استكمال حل الشكاوى كالاتي:

**أولاً : الشكاوى الفنية :**

تقديم الشكاوى خطياً إلى قسم الشكاوى بالمنطقة المختصة جغرافياً او هاتفياً عبر رقم الشكاوى(١٧١) يتم استقبال الشكاوى في قسم الشكاوى موضحاً نوع الشكاوى و موقعها ورقم الهاتف ورقم الاتفاقية إن أمكن ليقوم الموظف بتسجيلها في نظام الصيانة والشكاوى وتكليف الفرقة المختصة بالصيانة للنزول إلى موقع الشكاوى لتنفيذ الصيانة اللازمة والإفادة بنوع الصيانة التي تمت وبيانات الصيانة حسب هيكله نموذج أمر العمل للشكاوى الصادر من نظام الصيانة والشكاوى.

**ثانياً : الشكاوى الإدارية والتجارية:**

تقديم الشكاوى خطياً إلى الإدارة التجارية قسم المشتركين موضحاً بالشكاوى رقم الإتفاقية وإسم المشترك ونوع الشكاوى ورقم المنطقة مع إرفاق آخر فاتورة. ليقوم المختص بطبع تحليل حساب لمعرفة نوع المشكلة و تسجيلها في سجل الشكاوى ورفع المقترح اللازم لمدير المنطقة لحلها بعد استكمال إجراءات التأكد من المشكلة وذلك حسب النماذج المخصصة لكل حالة.

**د: زمن تقديم الخدمة :**

فورية دون تأخير من (١ ساعة-٦ ساعات) حسب نوع الشكاوى.

**ز: مكان تقديم الخدمة :**

- المنطقة المختصة جغرافياً.

- الاتصال هاتفياً إلى رقم الشكاوى ١٧١ على مدار ٢٤ ساعة.

**رقم الشكاوي ١٧١ تم توفيره لخدمتكم.. فلا تسيئوا استخدامه**

## فريق الإعداد

مدير عام المؤسسة  
مدير تكنولوجيا المعلومات  
المدير التجاري  
مدير العمليات  
العلاقات العامة  
التدقيق والمراجعة  
التعاون الفني الألماني

المهندس / إبراهيم أحمد المهدي  
علي عبد الرحمن زبارة  
قاسم أمين عبادي  
عبد الفتاح الهادي  
محمد أحمد حسين المتوكل  
أنور خالد شعب  
صالح الحكمي

تم إعداد الدليل الإصدار الأول من قبل فريق مختص من المؤسسة والجهات ذات العلاقة في إطار برنامج تبسيط الإجراءات مشروع تحديث الخدمة المدنية وهذا الإصدار تطويراً ومواصلةً لذلك الجهد.

..شكراً لكل من أسهم في إعداد الدليل في إصداره الأول والثاني وكذا التعاون الفني اليمني الألماني في دعم إخراج هذا الإصدار..



## المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
1	اهداف الدليل	
2	كلمة المؤسسة	
3	خدمة امدادات المياه	
4	الخدمات الاضافية المرتبطة بخدمة إمدادات المياه	
5	المخالفات المرتبطة بخدمات المياه والغرامات المقررة عليها	
6	خدمة امدادات الصرف الصحي	
7	الخدمات الاضافية المرتبطة بخدمة الصرف الصحي	
8	المخالفات المرتبطة بخدمات الصرف الصحي والغرامات المقررة عليها	
9	تعرفة المياه والصرف الصحي	
10	خدمة ربط أكثر من عداد لعقار متعدد الشقق	
11	خدمة نظام الشقق بعداد واحد	
12	خدمة تحليل عينات المياه	
13	نظام تلقي الشكاوي ومعالجتها	

**يسرنا أن ننبه إلى التالي :**

١. على المشترك تسديد خدمة المياه وخدمة الصرف الصحي شهرياً وذلك تفادياً لفصل الخدمة.
٢. فترة فصل المياه لا تعفي المشترك من الرسوم الشهرية لفاتورة المياه وكذلك عند فصل خدمة الصرف الصحي.
٣. لا تعاد الخدمة إلا بعد تسديد المديونية كاملة أو تقسيمها إلى عدة دفعات.
٤. في حالة رغبة المشترك بإيقاف الخدمة عليه تقديم طلباً خطياً بذلك إلى المنطقة المختصة جغرافياً.
٥. مديونية المياه لا تسقط بالتقادم والمؤسسة تحتفظ لنفسها بكافة الحقوق القانونية لمتابعة مديونيتها وفقاً للقانون.





أنشئت المؤسسة المحلية للمياه والصرف الصحي بأمانة العاصمة صنعاء بالقرار الجمهوري رقم (٥٣) للعام ٢٠٠١م في إطار مشروع الحكم المحلي وبرنامج تطوير قطاع المياه. وتتكون المؤسسة من الإدارة العامة وهي على رأس هرم الإدارات متخصصة برسم السياسات العامة وتضع برامج وخطط عمل للمناطق الخدمية التابعة لها التي تتكون من ست مناطق خدمية وإدارية تم توزيعها توزيعاً مدروساً على جغرافية أمانة العاصمة صنعاء مراعيين في ذلك الكثافة السكانية والبعد الجغرافي بغرض تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين بيسر وسهولة. الى جانب محطة معالجة مياه الصرف الصحي الواقعة شمال مطار صنعاء الدولي والتي تم انشائها وفق أحدث الطرق والوسائل المعتمدة عالمياً في معالجة مياه الصرف الصحي حفاظاً على صحة الانسان والبيئة....