

۱- تعریف:

ارائه وضعیت کلیه دیون ملک، به مراجع قانونی.

۲- هدف:

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

۳- وظایف و مسئولیت ها:

مسئولیت اجرا بر عهده روسای اداره خدمات مشترکین مناطق و نظارت عالی بر عهده حوزه معاونت خدمات مشترکین و درآمد.

۴ - مدارک مورد نیاز:

۱-۴ برگ تکمیل شده درخواست ارائه خدمات .

۲-۴ سند مالکیت صفحات ۲،۳، نقل و انتقالات اسناد ثبتی دفترچه ای / صفحه اصلی اسناد ثبتی تک برگ /

قولنامه/ قرارداد واگذاری زمین.

۳-۴ کارت ملی.

۴-۴ برگه استعلام دفتر خانه.

۵- روش اجرای فعالیت ها:

الف) ثبت درخواست :

۱- مراجعه مشترک به سایت شرکت آب و فاضلاب استان البرز به آدرس www.abfa-alborz.ir و

انتخاب قسمت خدمات الکترونیکی و یا مراجعه به پرتال مشترکین شرکت آبفا البرز.

۲- انتخاب گزینه درخواست خدمات پس از فروش با کد ۱۵۰۳۱۴۵۳۰۰۰.

۳- در صورت عدم ثبت نام، عضویت در پرتال خدمات الکترونیکی شرکت آب و فاضلاب استان

البرز طی مراحل ذیل:

الف. انتخاب گزینه عضویت .

ب. درج شماره پرونده.

ج . ورود کد امنیتی .

د. انتخاب گزینه جستجو .

ه . نمایش پرونده و کد شناسائی مشترک .

و. وارد نمودن کد ملی ، تلفن ثابت ، تلفن همراه و کد پستی .

ز. اسکن نمودن مدارک مالکیت و تصویر کارت ملی .

ح. تأیید صحت موارد فوق.

ط. انتخاب گزینه ارسال شماره امنیتی.

- ی. دریافت شماره امنیتی از طریق پیامک.
- ک. ورود کلمه عبور و تکرار آن.
- ل. وارد نمودن شماره امنیتی.
- م. انتخاب گزینه ثبت کاربر.

- ۴- ورود به سامانه امور مشترکین از طریق وارد نمودن نام کاربری (شماره پرونده) و رمز ورود (تعیین شده توسط مشترک در زمان ثبت نام در پرتال).
- ۵- انتخاب گزینه ورود.
- ۶- انتخاب گزینه پاسخ به استعلام با کد ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۱.
- ۷- مشاهده شناسنامه خدمت، دیاگرام پاسخ به استعلام و مطالعه شرایط دریافت خدمت و تایید آن توسط مشترک و انتخاب گزینه صفحه بعد.
- ۸- تکمیل نمودن برگ مشخصات فردی و ثبت کد امنیتی و انتخاب گزینه صفحه بعد. (تکمیل نمودن آیتم های ستاره دار الزامی است).
- ۹- مشاهده، ذخیره و در صورت نیاز چاپ برگ درخواست و انتخاب گزینه صفحه بعد.
- ۱۰- انتخاب فایل مدارک اسکن شده مورد نیاز بر اساس فرمت‌های مشخص شده و انتخاب گزینه ثبت درخواست.
- ۱۱- در صورت تایید مشخصات انتخاب گزینه OK.
- ۱۲- دریافت و مشاهده کد پیگیری.

ب) کنترل مدارک:

بررسی و تایید مدارک توسط واحد کنترل اسناد (در صورت وجود اشکالات در مدارک ارسالی نواقص به صورت پیامک به مشترک اعلام می گردد).

ج) اعلام زمان بازدید میدانی توسط پیامک به مشترک.

د) اعلام هزینه استعلام و محاسبه صورت حساب (در صورت تغییرات) و اعلام هزینه توسط پیامک به مشترک.

و) پرداخت هزینه ها اعلام شده، توسط مشترک.

ط) صدور پاسخ استعلام.

۶-مراجع:

آیین نامه عملیاتی شرکت و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب و دستورالعمل های مرتبط.

۷- مستندات مرتبط:

- ۱-۷ برگ درخواست ارائه خدمات پس از فروش.
 ۲-۷ برگ استعلام و بازدید فنی شبکه آب.
 ۳-۷ برگ پاسخ به استعلام.

امضا	نام و نام خانوادگی	امضا	نام و نام خانوادگی	محل امضا حاضرین در جلسه
	محمد نصیری نیا		مریم باقری	
	محسن نوری		زهرا ذوالقدر	
	ابراهیم پیرهادی		زهرا اصل زعیم	
	امیر شیرازیان		زینب نصرالهی	
	داود خدایی		عاطفه سلیمان	
			حبیبه طالبی	