



الجمهورية العربية السورية

وزارة المياه والبيئة
المؤسسة المحلية للمياه والصرف الصحي
بمحافظة الحسبة

إدارة خدمة الجمهور والشكاوي

دليل خدمات المؤسسة



تعليمات

في حال أخذ مبالغ مالية غير الرسوم المستحقة عن الخدمات الموضحة يتم التواصل مع :

إدارة خدمة الجمهور والشكاوي

على رقم الطوارئ (171)

أو الرقم المجاني (8000172)

أو موقع المؤسسة على الانترنت

WWW.HWSLCYE.COM

أو عبر تطبيق الأندرويد

المؤسسة المحلية للمياه بمحافظة الحسبة

1 (اشترك جديد) مياه و صرف صحي :

شروط الحصول على الخدمة :

- ❖ أن يكون العقار في نطاق خدمات المؤسسة
- ❖ أن يكون لديه وثائق تثبت ملكية العقار .

الوثائق المطلوبة :

- احضار أصل وثيقة ملكية العقار للمطابقة
- صورة بعد المطابقة من الاصل.
- صورة البطاقة الشخصية لطالب الخدمة.
- فاتورة مياه لأقرب جار .
- في حالة عدم وجود صاحب العقار يتم احضار وكالة للشخص الذي يقوم بالمعاملة.

الاجراءات :

- 1- تقديم طلب الى ادارة خدمة الجمهور والشكاوي.
- 2- تعبئة استمارة طلب الخدمة.
- 3- الاستعلام عن وجود اشتراك سابق
- 4- تسديد المديونية. (إن وجدت اشتراكات سابقة)
- 5- استخراج مخطط كروكي.
- 6- النزول الميداني الى موقع العقار من قبل مهندس التوصيلات.
- 7- دفع الرسوم.
- 8- التوقيع على الاتفاقية .
- 9- أمر تركيب العداد (توصيل مياه و صرف صحي) .

زمن الانجاز : من (2) - (3) أيام .

2 (إضافة عداد مياه جديد) :

شروط الحصول على الخدمة :

- ❖ أن يكون العقار في نطاق خدمات المؤسسة

الوثائق المطلوبة :

- آخر فاتورة مسددة
- صورة البطاقة الشخصية لطالب الخدمة.
- في حالة عدم وجود صاحب العقار يتم احضار وكالة للشخص الذي يقوم بالمعاملة.

الاجراءات :

- 1- تقديم طلب الى ادارة خدمة الجمهور والشكاوي.
- 2- تعبئة استمارة طلب الخدمة.
- 3- الاستعلام عن وجود اشتراك سابق
- 4- تسديد المديونية. (إن وجدت اشتراكات سابقة)
- 5- استخراج مخطط كروكي.
- 6- النزول الميداني الى موقع العقار من قبل مهندس التوصيلات.
- 7- دفع الرسوم.
- 8- التوقيع على الاتفاقية .
- 9- أمر تركيب العداد (توصيل مياه و صرف صحي) .

زمن الانجاز : من (2) - (3) أيام .

3 نقل ملكية العداد :

شروط الحصول على الخدمة :

- ❖ وثيقة تنازل عن العقار والعداد مع ذكر رقم الاتفاقية.
- ❖ تسديد آخر فاتورة .

الوثائق المطلوبة :

- إحضار أصل وثيقة التنازل عن العقار والعداد للمطابقة
- صورة البطاقة الشخصية للمتنازل له وفي حالة عدم وجود المالك الجديد يتم احضار وكالة للشخص الذي يقوم بالمعاملة.
- آخر فاتورة مسددة.

الاجراءات :

- 1- تقديم طلب إلى إدارة خدمة الجمهور والشكاوي.
- 2- إحالة الطلب إلى قسم الخدمات والعقود لفحص الوثائق والتأكد منها ومن آخر فاتورة مسددة
- 3- تحرير سند توريد بالرسوم للصندوق.
- 4- توقيع الاتفاقية واستلامها.

زمن الانجاز : يوم واحد

4 إعادة عداد مفصول :

شروط الحصول على الخدمة :

- تسديد قيمة الاستهلاك الشهري مع جزء من المديونية السابقة

الوثائق المطلوبة :

- ❖ فاتورة المياه مسددة أو جزء منها .

الاجراءات :

- 1- إحضار الفاتورة المسددة إلى إدارة خدمة الجمهور والشكاوي.
- 2- إحالة الطلب إلى إدارة المستهلكين (المناطق)
- 3- تحرير سند توريد برسوم إعادة عداد

زمن الانجاز : يوم واحد

5 اتفاقية بدل فاقد :

شروط الحصول على الخدمة :

- ❖ إثبات ملكية الاتفاقية لصاحب العقار.
- ❖ احضار صورة البطاقة الشخصية

الوثائق المطلوبة :

- ❖ آخر فاتورة مياه مسددة
 - ❖ صورة من البطاقة الشخصية
- 1- تقديم طلب لإدارة خدمة الجمهور والشكاوي.
 - 2- إحالة الطلب إلى قسم الخدمات والعقود للتأكد من الملف
 - 3- تحرير سند توريد برسوم منح اتفاقية بدل فاقد
 - 4- التوقيع على الاتفاقية واستلامها .

زمن الانجاز : يوم واحد

6 استبدال عداد عاطل

شروط الحصول على الخدمة :

- ❖ أن يكون مشترك مع المؤسسة.

الوثائق المطلوبة :

- ❖ فاتورة المياه مسددة
- 1- تقديم طلب إلى إدارة خدمة الجمهور والشكاوي.
 - 2- سحب العداد من عقار المشترك.
 - 3- استخراج بيان للاستهلاك الشهري.
 - 4- محاسبة المشترك خلال فترة توقف العداد (تسوية) .
 - 5- تسديد الفاتورة .
 - 6- تسديد قيمة العداد الجديد .

زمن الانجاز : يوم واحد

7 فحص عداد مياه

شروط الحصول على الخدمة :

- ❖ وجود سبب لعملية الفحص (ارتفاع الاستهلاك الشهري)
- ❖ احضار الفاتورة مسددة
- ❖ أن يكون مشترك مع المؤسسة

الوثائق المطلوبة :

- ❖ فاتورة المياه + بيان الاستهلاك

الاجراءات :

- 1- استخراج بيان للاستهلاك الشهري
- 2- سحب العداد وتسجيله في سجلات قسم الورشة
- 3- إدخال العداد الى ورشة فحص العدادات
- 4- رفع تقرير عن حالة العداد وفي حالة أنه سليم يتم إعادته..

وإذا كان عاطلا يتم الاستبدال بقيمة عداد جديد نقداً .

زمن الانجاز : (1) - (2) يوم

8 طلب سدل

شروط الحصول على الخدمة :

- ❖ أن يكون مشترك مع المؤسسة .
- ❖ لا يوجد سدل من سابق قريب لعقار المذكور

الوثائق المطلوبة :

- تقرير من الإدارة الفنية
- تسديد الفاتورة ان وجدت

الاجراءات :

- 1- تقديم طلب إلى إدارة خدمة الجمهور والشكاوي مرفق به التقرير الفني بطلب سدل
- 2- إحالة الطلب إلى قسم الخدمات والعقود لتحرير سند توريد بالرسوم

زمن الانجاز : (1) - (2) يوم

9 إيقاف حساب عداد

شروط الحصول على الخدمة :

- ❖ أن يكون مشترك مع المؤسسة.

الوثائق المطلوبة :

- ❖ سداد فاتورة المياه + حضور صاحب العقار أو وكيله

الاجراءات :

- 1- تقديم طلب إلى إدارة خدمة الجمهور والشكاوي.
- 2- إحالة الطلب إلى إدارة المستهلكين
- 3- سحب العداد و تبويض خط المياه والصرف الصحي إن وجدت من قبل المختصين.
- 4- تحويل الأوليات إلى قسم الخدمات والعقود لعمل أمر توقيف حساب.

زمن الانجاز : (1) - (2) يوم

10 فتح حساب عداد

شروط الحصول على الخدمة :

- ❖ أن يكون مشترك مع المؤسسة.
- ❖ حضور المالك أو الوكيل

الوثائق المطلوبة :

- 1- إحضار الفاتورة
- 2- سداد المديونية (إن وجدت)

الاجراءات :

- 1- تقديم طلب إلى إدارة خدمة الجمهور والشكاوي.
- 2- إحالة الطلب إلى إدارة المستهلكين
- 3- عمل سند توريد قيمة عداد جديد
- 4- تركيب العداد.
- 5- فتح الحساب

زمن الانجاز : (1) - (2) يوم

11 فحص مياه

شروط الحصول على الخدمة :

- ❖ فحص فيزيائي - كيميائي - بكتيري
- ❖ أن يكون في نطاق المحافظة

المطلوب :

- طلب رسمي من جهة اعتبارية مدون بختماها الرسمي
- عينة المياه مأخوذة من المنبع (مصدر المياه) تكون في قارورة بلاستيكية نظيفة (جديدة)

الاجراءات :

- 1- تقديم طلب إلى ادارة خدمة الجمهور والشكاوي .
- 2- إحالة الطلب إلى قسم المختبر لتحديد الرسوم.
- 3- تحرير سند توريد بالرسوم
- 4- فحص العينات.

زمن الانجاز : يوم واحد

12 شفط بيارة صرف صحي

شروط الحصول على الخدمة :

- ❖ أن يكون الموقع في نطاق المحافظة

الاجراءات :

- 1- تقديم طلب مع ذكر العنوان إلى ادارة خدمة الجمهور والشكاوي.
- 2- إحالة الطلب إلى إدارة الصرف الصحي لتحديد الرسوم.
- 3- تسديد الرسوم بالصندوق
- 4- إخراج وايت الشفط

زمن الانجاز :

يوم واحد

13 بيع وثائق المناقصات والمزايدات

شروط الحصول على الخدمة :

- ❖ التقدم بطلب لشراء المناقصات المعلن عنها في الصحف الرسمية مدون بالختم .
- ❖ أن يكون المتقدم مؤهلاً للدخول في هذه المناقصات
- ❖ الالتزام بالشروط المحددة في إعلان المناقصة

الوثائق المطلوبة :

- أمر طلب الشراء للمناقصة.
- سند رسوم المناقصات

الاجراءات :

- 1- تقديم الطلب إلى إدارة خدمة الجمهور والشكاوي
- 2- إحالة الطلب إلى إدارة المشتريات والمخازن .
- 3- قيام المختص بتحرير أمر طلب وتوريد رسوم المناقصات للمستفيد (المقاول / المورد)
- 4- تجهيز وثائق المناقصات وتسليمها للمستفيد (المقاول / المورد) مصحوباً بسند استلام رسوم .

زمن الانجاز : يوم واحد.

رسوم الخدمات :

رسوم (اشترك جديد) مياه و صرف صحي :

نوع الاشتراك	قطر العداد (هنش)	الرسوم (ريال)	
		مياه و صرف صحي	مياه فقط
منزلي	1/2	30,500	25,000
	3/4	32,500	27,000
تجاري	1/2	53,000	45,000
	3/4	55,000	47,000
حكومي	1/2	53,000	45,000
	3/4	55,000	47,000

رسوم الخدمات الأخرى

م	الخدمة	الرسوم
1	نقل ملكية العداد	3,000
2	اتفاقية بدل فاقد	1,500
3	فحص عداد	1,000
4	استبدال عداد عاطل	10,500
5	رسوم إعادة العداد المنزلي	500
6	رسوم إعادة العداد التجاري	1,000
7	سدل قطر (90) أو (110) مم	7,500
8	سدل قطر (160) مم	15,000
9	شفط بيارة مجاري (وايت صغير)	6,000
10	شفط بيارة مجاري (وايت كبير)	8,000
11	شراء وثائق المناقصات	بحسب اعلان المناقصة

رسوم فحص المياه

م	الخدمة	الرسوم
1	فحوصات شاملة للمياه فيزيائي كيميائي وبكتيري	50,000
2	فحوصات فيزيائية كيميائية فقط	40,000
3	فحوصات فيزيائية فقط	10,000
4	فحوصات شاملة للمجاري فيزيائي كيميائي وبكتيري	70,000
5	فحوصات للمجاري BOD فقط	20,000
6	فحوصات للمجاري COD فقط	15,000