

دليل خدمات مياه الشرب والصرف الصحي

المقدمة للعملاء من

المستثمرين و المطورين الصناعيين

و العقاريين

و كبار المتعاملين

من خلال

شركات مياه الشرب والصرف الصحي

التابعة

للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

كلمة السيد رئيس مجلس الإدارة



تتحمل الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي وشركاتها التابعة المسؤولية الأولى عن ضمان الحياة في مصر، فكما قال الله عز وجل **“وَجَعَلْنَا مِنَ الْمَاءِ كُلَّ شَيْءٍ حَيٍّ”**، فلا حياة بلا ماء.

وفي سبيل الوفاء بهذه المسؤولية الجسيمة تقوم الشركة القابضة وشركاتها التابعة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة وذلك بتخطيط وتنفيذ منظومة متكاملة ومتناغمة من الجهود على عدة محاور ليس أحدها أقل شأنًا من غيره.

وفي إطار رؤية مصر ٢٠٣٠ للوصول الي اقتصاد تنافسي قوي، ومناخ داعم للإستثمار والتنمية، وكذلك حوكمة مؤسسات الدولة والمجتمع للوصول الي الكفاءة والفاعلية كان لزاماً على الشركة القابضة وشركاتها التابعة تقديم هذا الدليل لخدمة المستثمرين لتوضيح متطلبات وإجراءات الخدمات المقدمة لهم ليكون مرجعية تضمن تعزيز الشفافية والوضوح في الإجراءات وتوحيد آليات التنفيذ.

المهندس / ممدوح أحمد إسماعيل رسلان

الرؤية

الوصول إلى مستوى الصناعة العالمية في إدارة شركات مياه الشرب والصرف الصحي في مصر.

الرسالة

إدارة شركات مياه الشرب والصرف الصحي لتوفير خدماتها وفقاً للمعايير المصرية على أسس اقتصادية وتنموية مستدامة.

الاهداف الاستراتيجية



تقديم خدمة متميزة للعملاء.



حماية وتنمية الاستثمارات.



إعداد القادة والكوادر المتخصصة.



الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي.



تنمية وعي المواطن بقضايا المياه.



الوصول الي الاستقلالية المالية.



٢٥ شركة تابعة

محتويات الدليل

٦	حزم خدمات المستثمرين.
6	مميزات التعاقد بنظام حزم الخدمات.
٧	مخطط الدورة الإجرائية لطلبات المستثمرين.
٨	أولاً: حزمة التعاقد المؤقت لزوم الإنشاءات.
٩	١. توصيل الخدمة بصفة مؤقتة (وصلة إنشائية).
١٠	٢. تصريف مياه النرح الجوفي لزوم الإنشاءات.
١١	٣. توصيل خدمة الصرف الصحي بصفة مؤقتة.
١٢	ثانياً: حزمة التعاقد الدائم مياه.
١٣	٤. توصيل خدمة مياه الشرب بعداد رئيسي.
١٤	٥. تركيب عداد لزوم شبكة الحريق.
١٥	٦. تركيب عدادات فرعية.
١٦	ثالثاً: حزمة التعاقد الدائم صرف.
١٧	٧. توصيل خدمة الصرف الصحي.
١٨	٨. ربط صرف المخلفات السائلة بشبكة الصرف الصحي (الصرف الصناعي).
١٩	نموذج طلب الخدمة.
٢٠	قنوات التواصل.
٢١	فريق إعداد الدليل.

حزم خدمات المستثمرين

أولاً: حزمة التعاقد المؤقت لزوم الإنشاءات:

- ١) خدمة الوصلة الإنشائية.
- ٢) تصريف مياه النزح الجوفي لزوم الإنشاءات.
- ٣) توصيل خدمة الصرف الصحي بصفة المؤقت.

ثانياً: حزمة التعاقد الدائم مياه:

- ٤) توصيل خدمة مياه الشرب بعداد رئيسي.
- ٥) توصيل خدمة مياه الشرب بعدادات فرعية.
- ٦) خدمة تركيب عداد لزوم شبكة الحريق.

ثالثاً: حزمة التعاقد الدائم صرف:

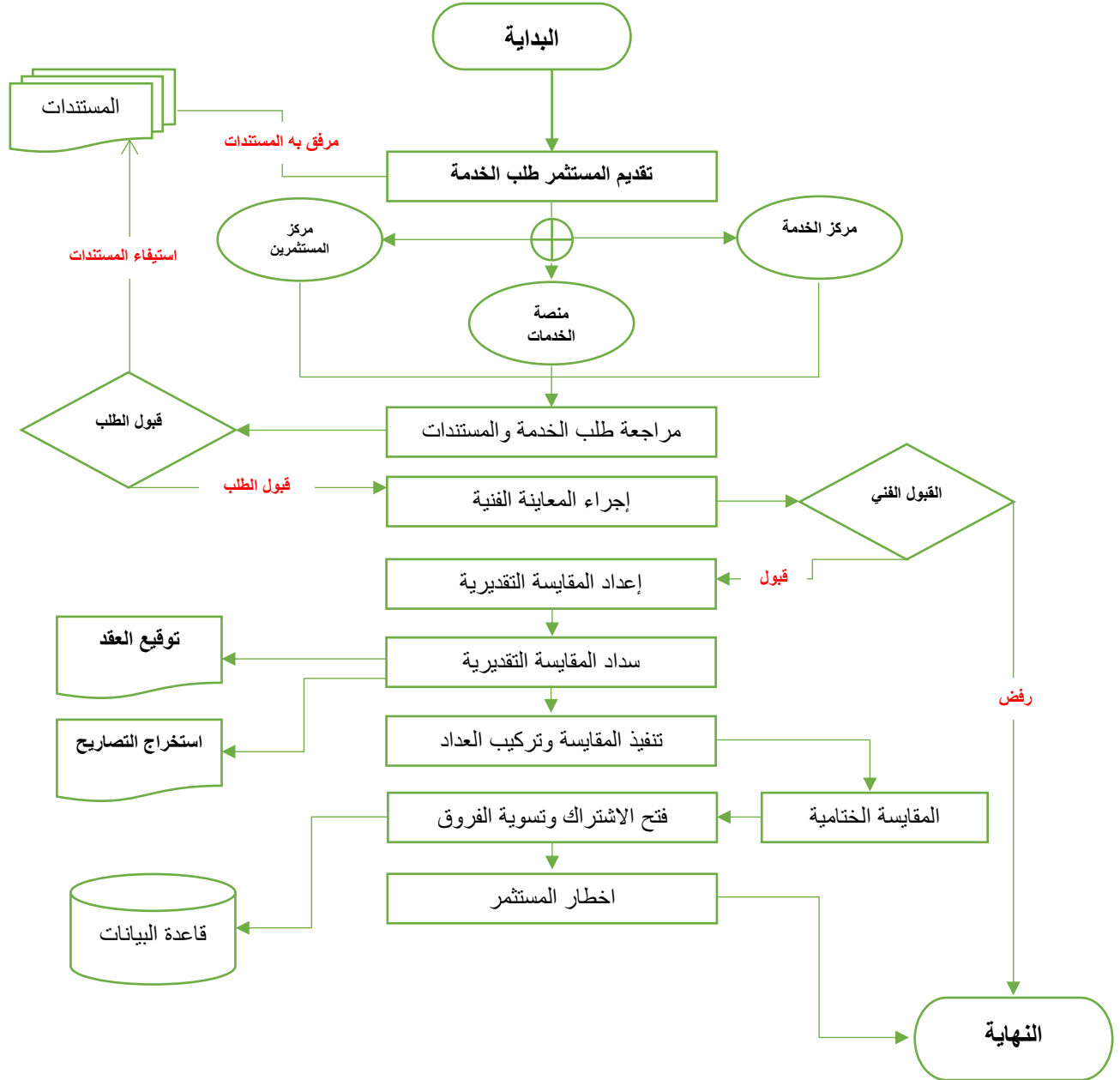
- ٧) توصيل خدمة الصرف الصحي.
- ٨) ربط صرف المخلفات السائلة بشبكة الصرف الصحي (الصرف الصناعي).

مميزات التعاقد بنظام حزم الخدمات

تم تفعيل نظام حزم الخدمات لخدمة الفئات المستهدفة من هذا الدليل لتوفير عدة مميزات لعملائنا ومنها:

- توفير الوقت والجهد المخصص لعملية تقديم وتلقي الخدمة.
- عدم الحاجة لتكرار تقديم المستندات.
- دمج مجموعة من الخدمات المترابطة للتسهيل علي المستثمر في تحديد احتياجاته.
- حوكمة إجراءات تقديم الخدمة.

مخطط الدورة الإجرائية لطلبات المستثمرين



أولاً

حزمة التعاقد المؤقت لزوم الإنشاءات

١. توصيل الخدمة بصفة مؤقتة (وصلة إنشائية)

توصيل خدمة مياه الشرب بصفة مؤقتة لزوم أعمال الإنشاءات.	وصف الخدمة:
تعاقدات - تقدم بشكل منفرد أو من خلال حزمة التعاقد المؤقت لزوم الإنشاءات.	فئة الخدمة:
عدد ٣ أيام عمل.	متوسط مدة الإنجاز:
<ol style="list-style-type: none"> ١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٨. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد. 	المستندات المطلوبة:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية واستخراج تصريح الحفر. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ أعمال التوصيل وتركيب العداد وفتح المياه. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك. 	إجراءات الخدمة:
مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.	قنوات تقديم الخدمة:

٢. تصريف مياه النزح الجوفي لزوم الإنشاءات

وصف الخدمة:	استقبال مياه النزح الجوفي خلال أعمال الإنشاءات والتخلص الآمن منها بشبكة الصرف الصحي.
فئة الخدمة:	تعاقبات - تقدم بشكل منفرد أو من خلال حزمة التعاقد المؤقت لزوم الإنشاءات.
متوسط مدة الإنجاز:	عدد ٣ أيام عمل.
المستندات المطلوبة:	<ol style="list-style-type: none"> ١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٨. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد.
إجراءات الخدمة:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية واستخراج تصريح الحفر. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ الأعمال. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك.
قنوات تقديم الخدمة:	مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.

٣. توصيل خدمة الصرف الصحي بصفة مؤقتة

توصيل خدمة الصرف الصحي بصفة مؤقتة لزوم أعمال الإنشاءات لخدمة العاملين بموقع العمل.	وصف الخدمة:
تعاقبات - تقدم بشكل منفرد أو من خلال حزمة التعاقد المؤقت لزوم الإنشاءات.	فئة الخدمة:
عدد ٣ أيام عمل.	متوسط مدة الإنجاز:
<ol style="list-style-type: none"> ١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٨. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد. 	المستندات المطلوبة:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية واستخراج تصريح الحفر. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ الأعمال. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك. 	إجراءات الخدمة:
مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.	قنوات تقديم الخدمة:

ثانياً

حزمة التعاقد الدائم مياه

٤. توصيل خدمة مياه الشرب بعدد رئيسي

توصيل خدمة مياه الشرب بعدد رئيسي أول مره وبشكل دائم بموجب موافقة الجهة الإدارية المختصة.	وصف الخدمة:
تعاقبات - تقدم بشكل منفرد او من خلال حزمة التعاقد الدائم مياه .	فئة الخدمة:
عدد ٥ يوم عمل.	متوسط مدة الإنجاز:
<ol style="list-style-type: none"> ١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٨. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد. 	المستندات المطلوبة:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية واستخراج تصريح الحفر. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ أعمال التوصيل وتركيب العداد وفتح المياه. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك. 	إجراءات الخدمة:
مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.	قنوات تقديم الخدمة:

٥. تركيب عداد لزوم شبكة الحريق

<p>توصيل المياه لزوم تغذية شبكة مكافحة الحريق الداخلية من خلال تركيب عداد وفقاً لاشتراطات الدفاع المدني.</p>	<p>وصف الخدمة:</p>
<p>تعاقبات - تقدم بشكل منفرد او من خلال حزمة التعاقد الدائم مياه.</p>	<p>فئة الخدمة:</p>
<p>عدد 3 أيام عمل.</p>	<p>متوسط مدة الإنجاز:</p>
<p>١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. اشتراطات أو موافقة الدفاع المدني (أن وجد). ٧. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٨. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٩. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد.</p>	<p>المستندات المطلوبة:</p>
<p>➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية واستخراج تصريح الحفر. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ أعمال التوصيل وتركيب العداد وفتح المياه. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك.</p>	<p>إجراءات الخدمة:</p>
<p>مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.</p>	<p>قنوات تقديم الخدمة:</p>

٦. تركيب عدادات فرعية

<p>توصيل الخدمة من خلال تركيب عداد فرعي من عداد رئيسي لأحدي الوحدات الداخلية لزوم فصل بعض الأنشطة أو طبقاً لاحتياج العميل.</p>	<p>وصف الخدمة:</p>
<p>تعاقبات - تقدم بشكل منفرد او من خلال حزمة التعاقد الدائم مياه.</p>	<p>فئة الخدمة:</p>
<p>عدد ٣ أيام عمل.</p>	<p>متوسط مدة الإنجاز:</p>
<p>١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. بيانات الاشتراك الرئيسي أو آخر إيصال سداد للعداد الرئيسي. ٧. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٨. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٩. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد.</p>	<p>المستندات المطلوبة:</p>
<p>➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ أعمال التوصيل وتركيب العداد وفتح المياه. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك.</p>	<p>إجراءات الخدمة:</p>
<p>مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.</p>	<p>قنوات تقديم الخدمة:</p>

ثالثاً

حزمة التعاقد الدائم صرف

٧. توصيل خدمة الصرف الصحي

توصيل خدمة الصرف الصحي أول مره وبشكل دائم بموجب موافقة الجهة الإدارية المختصة.	وصف الخدمة:
تعاقبات - تقدم بشكل منفرد او من خلال حزمة التعاقد الدائم صرف .	فئة الخدمة:
عدد ٥ يوم عمل.	متوسط مدة الإنجاز:
<ol style="list-style-type: none"> ١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٨. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد. 	المستندات المطلوبة:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية واستخراج تصريح الحفر. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ أعمال الربط. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك. 	إجراءات الخدمة:
مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.	قنوات تقديم الخدمة:

٨. ربط صرف المخلفات السائلة بشبكة الصرف الصحي (الصرف الصناعي)

<p>التصريح بصرف المخلفات السائلة للمحال العامة والأنشطة الصناعية على شبكة الصرف الصحي بعد استيفاء الاشتراطات الواجبة طبقاً لأحكام رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢ ولائحته التنفيذية وأي تعديل يطرأ عليهما.</p>	<p>وصف الخدمة:</p>
<p>تعاقبات - تقدم بشكل منفرد او من خلال حزمة التعاقد الدائم صرف.</p>	<p>فئة الخدمة:</p>
<p>عدد ٥ أيام عمل.</p>	<p>متوسط مدة الإنجاز:</p>
<p>١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. بيانات الاشتراك الرئيسي أو آخر إيصال سداد للعداد الرئيسي. ٧. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٨. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٩. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد.</p>	<p>المستندات المطلوبة:</p>
<p>➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف ومقابل أخذ العينات وتحليلها. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية واشتراطات التوصيل. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ أعمال الربط. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الإشتراك.</p>	<p>إجراءات الخدمة:</p>
<p>مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.</p>	<p>قنوات تقديم الخدمة:</p>

التاريخ:

نموذج طلب الخدمة

رقم الطلب:

بيانات المؤسسة / الشركة

اسم المؤسسة / الشركة:	
عنوان المقر الرئيسي:	
عنوان المراسلات:	
أرقام الهاتف (أرضي-محمول):	-
فاكس – بريد الكتروني:	-

بيانات المفوض

أسم المفوض:	
الرقم القومي:	
المسمى الوظيفي:	
أرقام الهاتف (أرضي-محمول):	-
فاكس – بريد الكتروني:	-

بيان الخدمات المطلوبة (ضع علامة √ أمام الخدمة أو الخدمات المطلوبة)

حزمة التعاقد المؤقت	١. خدمة الوصلة الإنشائية	()	٢. تصريف مياه النرج الجوي لزوم الإنشاءات	()
لزوم الإنشاءات:	٣. توصيل خدمة الصرف الصحي بصفة مؤقتة	()		
حزمة التعاقد الدائم	٤. توصيل خدمة مياه الشرب بعداد رئيسي	()	٥. تركيب عداد لزوم شبكة الحريق	()
مياه:	٦. تركيب عدادات فرعية	()		
حزمة التعاقد الدائم	٧. توصيل خدمة الصرف الصحي	()		
صرف:	٨. ربط صرف المخلفات السائلة بشبكة الصرف الصحي (الصرف الصناعي).	()		

وصف النشاط محل

التعاقد:

توقيع مقدم الطلب / وختم الجهة

.....

قنوات التواصل

الخط الساخن في جميع الشركات يخدم جميع المحافظات

تليفون أرضى على رقم ١٢٥

الخط الساخن لخدمات الصرف الصحي في القاهرة والإسكندرية

تليفون أرضى على رقم ١٢٥

بوابة شكاوى المواطنين من خلال الموقع الإلكتروني للشركة

القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

<https://www.hcww.com.eg>

قام بإعداد الدليل فريق عمل مكون من

م	الاسم	الوظيفة
١	محاسب/ محمد عبد الله عبد الله	مدير إدارة تنشيط التحصيل
٢	محاسب/ شريف محمد كمال يوسف	مدير إدارة التطبيقات الإلكترونية و التسويق
٣	محاسب/ وائل حسني السيد	مدير إدارة الشؤون التجارية المركزية
٤	محاسب/ محمد مختار محمد لبيب	مدير إدارة متابعة الخلسة و المخالفات
٥	محاسب/ أحمد طاهر سعيد	مدير إدارة المتابعة التجارية
٦	محاسب/ محمود السيد المليجي	مدير إدارة العدادات و كبار المشتركين
٧	محاسب/ سالي كمال توفيق	محاسب أول بالإدارة العامة للمتابعة التجارية
٨	محاسب/ محمود أحمد عبد العظيم	محاسب أول بالإدارة العامة للمتابعة التجارية
٩	محاسب/ محمد سيد محمد نور الدين	محاسب بالإدارة العامة للمتابعة التجارية

رئيس فريق العمل

محاسب/ إبراهيم محمد محمود على حسن

مدير عام المتابعة التجارية بالشركة القابضة

تحت إشراف

دكتور/ محسن عبد الجيد عبد الرحيم

رئيس القطاع المالي والتجاري بالشركة القابضة