

دليل المستخدم – المياه

الجبيل الصناعية - ينبع الصناعية
راس الخير- جازان الصناعية

يقدم هذا الدليل رؤية تفصيلية عن الخدمات الالكترونية التي تقدم للمستخدمين لتوضيح طريقة الاستفادة من هذه الخدمات عبر القنوات الرقمية.

يهدف هذا الدليل لتعزيز التوعية عن الخدمات لتسهيل الوصول اليها.

الفهرس

٣	• توصيل جديد: مياه الشرب / الصرف الصحي
٤	• توصيل جديد: مياه الري
٥	• تحويل الخدمة – المياه/صرف
٦	• فصل الخدمة بشكل مؤقت
٧	• فحص/اختبار العداد
٨	• طلب فاتورة تصفية
٩	• نقل مكان عداد
١٠	• إعادة الخدمة بعد السداد
١١	• استرجاع مبلغ فائض
١٢	• التوصيل الجديد: تفريغ الصرف الصحي (صهريج)
١٣	• طلب تفريغ صهريج مياه صرف صحي
١٤	• التوصيل الجديد: مياه الشرب/الري (صهريج)
١٥	• طلب تعبئة صهريج مياه الشرب/الري
١٦	• إنهاء الخدمة
١٧	• الشكاوى
١٨	• البلاغات
١٩	• متابعة الطلبات /الشكاوى
٢٠	• آلية تصعيد الشكاوى

توصيل جديد
مياه الشرب / الصرف الصحي

وصف الخدمة	خدمة تقدم لتوصيل خدمة مياه الشرب لعملاء شركة مرافق في المدن التالية: الجبيل الصناعية / ينبع الصناعية/ راس الخير/ جازان الصناعية	
الفئة المستهدفة	سكني – تجاري – حكومي – صناعي	
المتطلبات	سكني	<ul style="list-style-type: none">الهوية الوطنية / الإقامة - سارية وغير منتهيةكروكي موقع البناء المعتمدصك الملكية أو اتفاقية التأجيرتصريح / رخصة البناء من الهيئة الملكية
	تجاري	<ul style="list-style-type: none">كروكي موقع البناء المعتمدصك الملكية أو اتفاقية التأجيرتصريح / رخصة البناء من الهيئة الملكيةالسجل التجاريشهادة ضريبة القيمة المضافةالترخيص الصناعي - غير إلزاميطلب الموافقة على الخدمة
	حكومي	<ul style="list-style-type: none">خطاب رسمي من الجهة الطالبة للخدمةتصريح البناء من الهيئة الملكيةتصاميم الهيئة الملكية للمرافق - غير إلزاميطلب الموافقة على الخدمة
	صناعي	<ul style="list-style-type: none">تصريح البناء من الهيئة الملكيةتصاميم الهيئة الملكية للمرافقالسجل التجاريالترخيص الصناعيشهادة ضريبة القيمة المضافةطلب الموافقة على الخدمة
قنوات التقديم	موقع مرافق الالكتروني - تطبيق مرافق	
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none">من الشاشة الرئيسية: تقديم طلب خدمةنوع الخدمة: توصيل جديدتحديد المدينةتحديد تصنيف العميلتحديد الخدمةتعبئة النموذجإرفاق المستندات المطلوبةقبول اتفاقية الايصال والاستهلاكاختيار ارسال	
رسوم الخدمة	تحدد رسوم التوصيل بناء على المقابل المالي المعتمد من المنظم	
مدة الانجاز	في مدة اقصاها ٣٠ يوم عمل من تاريخ سداد المقابل المالي	

التوصيل الجديد مياه الري	
وصف الخدمة	خدمة تقدم لتوصيل شبكة مياه الري لعملاء شركة مرافق في المدن التالية: الجبيل الصناعية / ينبع الصناعية / راس الخير/ جازان الصناعية
الفئة المستهدفة	تجاري – حكومي – صناعي
المتطلبات	تجاري
	حكومي
	الصناعي
قنوات التقديم	موقع مرافق الالكتروني - تطبيق مرافق
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • من الشاشة الرئيسية: تقديم طلب خدمة • نوع الخدمة: توصيل جديد • تحديد المدينة • تحديد تصنيف العميل • تحديد الخدمة • تعبئة النموذج • إرفاق المستندات المطلوبة • قبول اتفاقية الايصال والاستهلاك • اختيار ارسال
رسوم الخدمة	لا يوجد

تحويل الخدمة – المياه/صرف

وصف الخدمة		خدمة تتيح للعميل تحويل حساب العداد من مستفيد حالي إلى مستفيد جديد، وتقدم هذه الخدمة في المدن التالية: الجبيل الصناعية / ينبع الصناعية / راس الخير/ جازان الصناعية	
الفئة المستهدفة		سكني – تجاري – حكومي – صناعي	
المتطلبات	سكني	<ul style="list-style-type: none"> الهوية الوطنية / الإقامة صك الملكية – عقد إيجار – اتفاقية إيجارية 	
	تجاري	<ul style="list-style-type: none"> السجل التجاري صك الملكية – عقد إيجار – اتفاقية إيجارية شهادة ضريبة القيمة المضافة 	
	حكومي	<ul style="list-style-type: none"> خطاب رسمي صك الملكية – عقد إيجار – اتفاقية إيجارية 	
	صناعي	<ul style="list-style-type: none"> السجل التجاري صك الملكية – عقد إيجار – اتفاقية إيجارية شهادة ضريبة القيمة المضافة 	
قنوات التقديم		موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق	
خطوات وإجراءات التقديم		<ul style="list-style-type: none"> من الشاشة الرئيسية: تقديم طلب خدمة نوع الخدمة: تحويل الخدمة تحديد المدينة تحديد تصنيف العميل تعبئة النموذج إرفاق المستندات المطلوبة قبول اتفاقية الاستهلاك اختيار إرسال 	
رسوم الخدمة		لا يوجد	

فصل الخدمة بشكل مؤقت

وصف الخدمة	خدمة تتيح للعميل فصل الخدمة بشكل مؤقت
الفئات المستهدفة	سكني – تجاري – صناعي – حكومي
المتطلبات	<ul style="list-style-type: none"> أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط سداد الفواتير المستحقة
قنوات التقديم	موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى اختيار النوع: طلب اختيار الخدمة: مياه شرب اختيار الموضوع: فصل خدمة مؤقت اختيار إرسال
رسوم الخدمة	تحدد رسوم الفصل بناء على المقابل المالي المعتمد من المنظم

فحص/اختبار العداد	
وصف الخدمة	خدمة تتيح للعميل طلب فحص/اختبار العداد
الفئة المستهدفة	سكني – تجاري – صناعي – حكومي
المتطلبات	أن يكون العميل مسجل في الخدمات الالكترونية وله حساب نشط
قنوات التقديم	موقع مرافق الالكترونية - تطبيق مرافق
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب • اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى • اختيار النوع: طلب • اختيار الخدمة: مياه شرب • اختيار الموضوع: اختبار عداد • اختيار إرسال
رسوم الخدمة	تحدد رسوم الفحص بناء على المقابل المالي المعتمد من المنظم

طلب فاتورة تصفية	
وصف الخدمة	خدمة تتيح للعميل طلب فاتورة تصفية يتم إصدارها بقراءة عداد حديثة وبتاريخ محدد تختلف عن بيانات الفاتورة الدورية
الفئة المستهدفة	سكني – تجاري – صناعي – حكومي
المتطلبات	أن يكون العميل مسجل في الخدمات الالكترونية وله حساب نشط
قنوات التقديم	موقع مرافق الالكترونية - تطبيق مرافق
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب • اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى • اختيار النوع: طلب • اختيار الخدمة: مياه شرب • اختيار الموضوع: طلب فاتورة تصفية • اختيار إرسال
رسوم الخدمة	لا يوجد

نقل مكان العداد	
وصف الخدمة	خدمة تتيح للعميل طلب نقل موقع العداد من مكان إلى آخر في نفس المنشأة بناء على طلب المالك بعد موافقة شركة مرافق على الموقع الجديد وقيام العميل بتجهيز الموقع الجديد وسداد التكاليف الفعلية للنقل
الفئة المستهدفة	سكني – تجاري – صناعي – حكومي
المتطلبات	<ul style="list-style-type: none"> • أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط • موافقة شركة مرافق على الموقع الجديد وقيام العميل بتجهيز الموقع الجديد • سداد التكاليف الفعلية للنقل
قنوات التقديم	موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب • اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى • اختيار النوع: طلب • اختيار الخدمة: مياه شرب • اختيار الموضوع: تغيير مكان العداد • اختيار إرسال
رسوم الخدمة	تحدد رسوم النقل بناء على المقابل المالي المعتمد من المنظم

إعادة الخدمة بعد السداد	
وصف الخدمة	خدمة تتيح للعميل طلب إعادة الخدمة بعد السداد
الفئة المستهدفة	سكني – تجاري – صناعي – حكومي
المتطلبات	أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط
قنوات التقديم	موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب • اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى • اختيار النوع: طلب • اختيار الخدمة: مياه شرب • اختيار الموضوع: طلب إعادة الخدمة بعد السداد • اختيار إرسال
رسوم الخدمة	تحدد رسوم إعادة الخدمة بناء على المقابل المالي المعتمد من المنظم
مدة الانجاز	في مدة أقصاها ٢٤ ساعة

استرجاع مبلغ فائض أو سداد مبلغ بالخطأ في حساب شخص آخر	
وصف الخدمة	خدمة تتيح للعميل تقديم طلب استعادة مبلغ فائض في حساب فاتورته ناتج عن سداد مبلغ زائد بالخطأ أو وجود مبلغ فائض في حسابه بعد تحويل الوحدة السكنية إلى عميل آخر
الفئة المستهدفة	سكني – تجاري – صناعي – حكومي
المتطلبات	<ul style="list-style-type: none"> • أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط • كشف الحساب البنكي يوضح رقم الحساب والسداد الخطأ • صورة من شهادة الأيوان
قنوات التقديم	موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب • اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى • اختيار النوع: طلب • اختيار الخدمة: مياه شرب • اختيار الموضوع: طلب استرجاع مبلغ فائض • تعبئة النموذج • إرفاق المستندات المطلوبة • اختيار إرسال • موافقة خطية تقدم لإدارة تجربة العميل من المستفيد صاحب الحساب المسدد عنه في حال كان العميل سدد مبلغ بالخطأ في حساب شخص آخر
رسوم الخدمة	لا يوجد

التوصيل الجديد
تفريغ الصرف الصحي (صهرج)

وصف الخدمة	خدمة تتيح انشاء حساب للجهات التي لديها اتفاقيات مع البلديات أو الهيئة الملكية لتفريغ مياه الصرف الصحي في محطات المعالجة الخاصة بشركة مرافق
الفئة المستهدفة	تجاري – صناعي
المتطلبات	<ul style="list-style-type: none"> • سجل التجاري • تسجيل مركبة ساري • تصريح البلدية • شهادة ضريبة القيمة المضافة
قنوات التقديم	موقع مرافق الالكتروني - تطبيق مرافق
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • من الشاشة الرئيسية: تقديم طلب خدمة • نوع الخدمة: توصيل جديد • تحديد المدينة • تحديد تصنيف العميل • اختيار نوع الخدمة: تفريغ شاحنات الصرف الصحي • تعبئة النموذج • إرفاق المستندات المطلوبة • قبول اتفاقية الايصال والاستهلاك • اختيار ارسال
رسوم الخدمة	تحدد رسوم الخدمة بناء على المقابل المالي المعتمد من المنظم

طلب تفريغ صهريج مياه صرف صحي

وصف الخدمة	خدمة تتيح للعميل طلب تفريغ صهريج مياه الصرف الصحي في محطات المعالجة لشركة مرافق
الفئة المستهدفة	تجاري – صناعي
المتطلبات	أن يكون العميل مسجل في الخدمات الالكترونية وله حساب نشط
قنوات التقديم	موقع مرافق الالكتروني - تطبيق مرافق
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب • اختيار أيقونة الخدمة • اختيار نوع الخدمة: طلب تفريغ صهريج • تحديد الخدمة الفرعية: صرف صحي • إرفاق المستندات المطلوبة • اختيار إرسال
رسوم الخدمة	تحدد رسوم الخدمة بناء على المقابل المالي المعتمد من المنظم

التوصيل الجديد مياه الشرب/الري (صهريج)	
وصف الخدمة	خدمة تتيح انشاء حساب للعملاء الراغبين بتعبئة صهاريج مياه الشرب أو الري
الفئة المستهدفة	سكني - تجاري
المتطلبات	سكني
	<ul style="list-style-type: none"> الهوية الوطنية/هوية مقيم السائق: الهوية الوطنية/هوية مقيم - غير إلزامي
المتطلبات	تجاري
	<ul style="list-style-type: none"> الهوية الوطنية/هوية مقيم السائق: الهوية الوطنية/هوية مقيم - غير إلزامي
قنوات التقديم	موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> من الشاشة الرئيسية: تقديم طلب خدمة نوع الخدمة: توصيل جديد تحديد المدينة تحديد تصنيف العميل اختيار نوع الخدمة: تعبئة صهريج مياه شرب/ري تعبئة النموذج إرفاق المستندات المطلوبة قبول اتفاقية الايصال والاستهلاك اختيار ارسال
رسوم الخدمة	تحدد رسوم الخدمة بناء على المقابل المالي المعتمد من المنظم

طلب تعبئة صهريج مياه الشرب/الري

وصف الخدمة	خدمة تتيح للعميل طلب تعبئة صهريج مياه الشرب/الري
الفئة المستهدفة	سكني – تجاري – صناعي – حكومي
المتطلبات	أن يكون العميل مسجل في الخدمات الالكترونية وله حساب نشط
قنوات التقديم	موقع مرافق الالكتروني - تطبيق مرافق
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب • اختيار أيقونة الخدمة • اختيار نوع الخدمة: طلب تعبئة صهريج • تحديد الخدمة الفرعية: مياه شرب/ري • إرفاق المستندات المطلوبة • اختيار إرسال
رسوم الخدمة	تحدد رسوم الخدمة بناء على المقابل المالي المعتمد من المنظم

إنهاء الخدمة	
وصف الخدمة	خدمة تتيح للعميل طلب إنهاء الخدمة وإزالة عداد المياه نهائياً
الفئة المستهدفة	سكني – تجاري – صناعي – حكومي
قنوات التقديم	موقع مرافق الإلكتروني - تطبيق مرافق
المتطلبات	<ul style="list-style-type: none"> • أن يكون العميل مسجل في الخدمات الإلكترونية وله حساب نشط • تصريح الهدم من الهيئة الملكية • سداد كافة المستحقات بعد إصدار الفاتورة النهائية
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب • اختيار أيقونة الخدمة • اختيار نوع الخدمة: إنهاء الخدمة • تحديد الخدمة الفرعية: إنهاء الخدمة • إرفاق المستندات المطلوبة • اختيار إرسال
رسوم الخدمة	لا يوجد

الشكاوى	
وصف الخدمة	<p>خدمة تتيح للعميل التقدم برفع شكوى حسب التصنيف المحدد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • انقطاع الخدمة • جودة المياه • ضغط شبكة منخفض • تنظيف صندوق العداد • اضرار في الملكية • تسريب • اعتراض على الفاتورة • تأخر معالجة طلب أو شكوى • أخرى
الفئة المستهدفة	سكني – تجاري – صناعي – حكومي
المتطلبات	أن يكون العميل مسجل في الخدمات الالكترونية وله حساب نشط
قنوات التقديم	موقع مرافق الالكتروني - تطبيق مرافق - زيارة مركز العناية بالعملاء
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • تسجيل الدخول للخدمة الإلكترونية • من الشاشة الرئيسية: اختيار رقم الحساب • اختيار أيقونة تقديم طلب أو شكوى • اختيار النوع: شكوى • اختيار موضوع الشكوى • اختيار إرسال
رسوم الخدمة	لا يوجد
مدة الانجاز	في مدة أقصاها ٣٠ يوم عمل

البلاغات	
وصف الخدمة	خدمة تتيح رفع بلاغ عند وجود ملاحظات على الشبكة العامة
الفئة المستهدفة	سكني – تجاري – صناعي – حكومي
المتطلبات	تعبئة البيانات المطلوبة
قنوات التقديم	موقع مرافق - تطبيق مرافق – مركز العناية بالعملاء
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • من الشاشة الرئيسية • اختيار ايقونة اشعار • ثم اختيار نوع البلاغ • تعبئة البيانات المطلوبة
رسوم الخدمة	لا يوجد

متابعة الطلبات / الشكاوى

وصف الخدمة	خدمة تتيح للعميل متابعة الطلب/الشكاوى المقدم من قبل المستفيد من الخدمة لمعرفة حالة الطلب ومزيد من التفاصيل
الفئة المستهدفة	سكني – تجاري – حكومي – صناعي
المتطلبات	إدخال رقم الطلب أو الشكاوى
قنوات التقديم	موقع مرافق - تطبيق مرافق – مركز العناية بالعملاء
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • من الشاشة الرئيسية • اختيار أيقونة متابعة الطلبات • إدخال رقم الطلب/الشكاوى • اختيار إرسال
رسوم الخدمة	لا يوجد

آلية تصعيد الشكاوى

وصف الخدمة	تمكين المستهلكين من تصعيد شكاوى المياه والصرف الصحي على مقدمي الخدمة في حال عدم الرضا عن نتيجة حل الشكاوى حسب متطلبات وضوابط الهيئة السعودية للمياه
الفئة المستهدفة	سكني – تجاري – حكومي – صناعي
خطوات وإجراءات التقديم	<ul style="list-style-type: none"> • الدخول إلى الموقع الرسمي للهيئة السعودية للمياه • اختيار خدمة "طلب تصعيد الشكاوى" • إدخال تفاصيل الشكاوى الأصلية وسبب التصعيد • إدخال رقم الشكاوى غير المغلقة لأكثر من ٣٠ يوماً • إرفاق المستندات الداعمة إذا لزم الأمر • إرسال طلب التصعيد • متابعة طلب التصعيد عبر القنوات المتاحة
قنوات التقديم	خدمة تصعيد الشكاوى

Jubail Address

P.O. Box 11133
Jubail Industrial City 31961
Kingdom of Saudi Arabia

Tel: 9-200-200-84
Fax: (+966) 13-340-1168

Yanbu Address

P.O. Box 30144
Yanbu Industrial City
Kingdom of Saudi Arabia

Tel: 9-200-200-84
Fax: (+966) 14-321-0367

