



الجمهورية اليمنية
وزارة المياه والبيئة
الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف



دليل خدمات الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف والفروع التابعة لها

صنعااء - 1445هـ

Email: garwsp@garwsp.net

WEB: www.garwsp.net

دليل خاص بالمستفيد

نسخة تجريبية



دليل خدمات الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف والفروع التابعة لها

صنعاء - ١٤٤٥ هـ

دليل خاص بالمستفيد

نسخة تجريبية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمَ

الصفحة	العنوان / الموضوع
7	كلمة رئيس الهيئة
8	كلمة لجنة تطوير الخدمات
9	الرؤية والرسالة و الأهداف
11-10	المصطلحات
15-12	تعليمات استخدام الدليل
16	ميثاق تقديم الخدمة
38-17	البطائق التعريفية للخدمات المقدمة عبر الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف

كلمة رئيس الهيئة

أ. عادل صالح يحيى بادر



بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على رسول الله الصادق الأمين وآله الطيبين الطاهرين. ومن منطلق موجّهات قائد الثورة السيد / عبد الملك بدر الدين الحوثي حفظه الله ورعاه للإهتمام بالريف اليمني وتقديم الخدمات الأساسية للمجتمعات الريفية للإستقرار الريفي والحد من الهجرة من الريف للمدينة وتشجيع المجتمعات الريفية لما له من أهمية في رفد الإقتصاد اليمني.

وإنسجاماً مع مصفوفة الإصلاحات السياسية والإقتصادية التي تتبناها حكومة الإنقاذ أتت مجموعة قرارات مجلس الوزراء لتضع كل ذلك موضع التنفيذ فيما يتعلق بتعزيز الشفافية ومكافحة الفساد ومن تلك التوجيهات تطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات . ومن هذا المنطلق وكوننا في مياه الريف الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المياه والإصحاح البيئي في المناطق الريفية فقد قمنا بتبسيط الإجراءات لهذه المجتمعات من خلال تطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات المتعلقة بتقديم الخدمات بما من شأنه تعزيز ثقة المواطن بالهيئة.

وعليه فإن الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف كانت السبابة في تبسيط الإجراءات وتحسين خدماتها والذي تمخض عنه وضع دليل خدماتها بين يدي الجمهور تم اعداده وفقاً للدليل الإرشادي الصادر عن الخدمة المدنية والتأمينات.

يهدف هذا الدليل إلى توفير إرشادات واضحة وشاملة لكل الخدمات التي نقدمها، للاستفادة من خدماتنا المختلفة، بدءاً من تقديم الطلبات والشروط والوثائق المطلوبة مروراً بالإجراءات المطلوبة لتنفيذ كل خدمة وصولاً إلى طرق الدفع.

حيث نسعى لتوفير طرق سهلة وميسرة للتفاعل معنا والاستفادة من خدماتنا عبر القنوات المتاحة، من خلال تحديث الأنظمة وتنفيذ حلول تكنولوجية مبتكرة لتحسين عملياتنا وتبسيط الإجراءات.

في الأخير أود أن أشكر جميع أعضاء فريق تطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات على جهودهم المتواصلة والمتفانية في إنجاز هذا العمل الهام آملين من الجميع الإلتزام بمحتويات هذا الدليل وتقييمه المستمر لما فيه خدمة الصالح العام.

هذا وبالله التوفيق .

كلمة فريق تطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات

قال تعالى (وقل أعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)
صدق الله العظيم.

يسر الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف والضروع التابعة لها أن تضع بين أيادي الجمهور دليلاً لخدماتها تم إعداده ليناسب جميع مستويات المتعاملين معها والمختصين والجهات ذات العلاقة سعياً منها لمواكبة التوجهات السياسية والإدارية والرؤية الوطنية للدولة اليمنية الحديثة وخلق رقابة على أداء الإدارات العامة والضروع التابعة للهيئة آمليين من الجميع الالتزام بمحتويات ومضامين هذا الدليل لما فيه خدمة الصالح العام، ومن منطلق الحرص على المصلحة العامة وتقديم أفضل خدمة ممكنة لمواكبة متطلبات المرحلة من خلال استخدام التقنيات المتطورة للأنظمة الحديثة، بحيث يكون بمقدور المواطنين طلب كافة الخدمات من موقع واحد، وفي ضوء ذلك عمل فريق التطوير في الهيئة طيلة ستة أشهر ليلاً ونهاراً على تطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات بهدف الارتقاء بالأداء والرفع من مستوى الإنجاز وصولاً الي تقديم الخدمات بجودة عالية.

إن إطلاق هذا الدليل هو جزء من جهودنا المستمرة لتحسين جودة الخدمات وتسهيل وتبسيط الإجراءات للمواطنين. نحن ملتزمون بتقديم خدمات عالية الجودة وتلبية احتياجاتكم بأفضل طريقة ممكنة. ونؤمن بأن هذا الدليل سيكون أداة قوية لتحقيق هذا الهدف.

ومن منطلق الحرص على ضبط معايير تقديم الخدمة وتحقيقاً للشفافية وحفاظاً على وقت المواطن وليكن من السهولة على المواطنين الكرام معرفة آلية تقديم الخدمة والوثائق المطلوبة ورسوم الخدمة وإجراءات تقديم الخدمة، كان من الضروري وضع هذا الدليل الذي يبين للمستفيد شرحاً عاماً للخدمات التي تقدمها الهيئة والضروع التابعة لها من خلال بطاقات التعريف بالخدمات التي توضح الشروط والوثائق المطلوبة وكذا إجراءات ومسارات تنفيذ كل خدمة وقنوات تقديمها وغيرها من المعلومات التي يحتاجها المستفيد.

هذا وبالله التوفيق

الرؤية :

تحسين كفاءة وفاعلية تقديم الخدمات، وتوظيف تقنية المعلومات لتحسين الإدارة في مجال المياه والبيئة وتقديم الخدمات بجهد ووقت أقل وفاعلية أكثر ومستوى رضا أعلى.

الرسالة :

تقديم خدمات متميزة ومستدامة، وتلبية احتياجات المجتمع بشكل فعال، من خلال تطوير البنية التحتية وقنوات تقديم الخدمة، وتبسيط إجراءات الحصول عليها، بما يحقق رضا المستفيد منها، ويوفر الجهد والوقت

الأهداف الرئيسية :

يهدف هذا الدليل الي تعزيز قدرات الهيئة والضروع التابعة لها في تقديم الخدمات، وتمكينها من تطبيق معايير ومؤشرات أداء الخدمات التي تقدمها وضبط جودتها من خلال ما يلي :

1. الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها الهيئة والضروع التابعة لها، ورفع نسبة الإقبال عليها.
2. تحسين مستوى كفاءة وفاعلية الأداء.
3. الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.
4. دعم عملية التحول الرقمي.
5. رفع مستوى الثقة بين الهيئة والمستفيدين وتعزيز مبدأ الشراكة بين الهيئة والمجتمع.
6. اشراك متلقي الخدمة ومقدمها والفرق المتخصصة في عملية تطوير الخدمات.
7. ضمان واستمرارية وديمومة الانتفاع من مشاريع قطاع المياه والبيئة.

المصطلحات:

المصطلح	التعريف
دليل الخدمات	وثيقة عامة تتضمن وصف لمجموعة الخدمات التي تقدمها الهيئة والفروع التابعة لها بحيث تشمل الاجراءات والشروط والمتطلبات وطرق تقديم الخدمة.
الخدمة	مجموعة من الإجراءات تبدأ باستقبال المدخلات واتخاذ ما يلزم نحوها ومن ثم انتاج المخرجات.
الاجراء	هو أحد خطوات تقديم الخدمة، لا يتم إعداده وتسليم المخرج إلا بعد تنفيذه.
المستفيد	كل من قدم طلباً للحصول على خدمة ومنح مخرجاتها سواء كان فرداً او جهة.
الأجنبي	كل من قدم طلباً للحصول على خدمة، (كل من لا يحمل الجنسية اليمنية وهو مقيم فيها).
الوكيل	من يحمل توكيل رسمي لإنابة شخص بالتصرف المؤقت في تقديم طلب نيابة عنه
المفوض	كل من حصل على تفويض من المالك الحقيقي بالتصرف بملكيته وفق ما نص على التفويض.
اسم الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف والفروع التابعة لها
مسئول الوحدة	رئيس الهيئة/النائب/الوكيل/مدير عام فرع / مدير عام إدارة
رمز الوحدة	رمز تعريفي مكون من أرقام خاصة لكل وحدة يميزها عن غيرها من وحدات الخدمة العامة.
مركز تقديم الخدمة	النافذة او المبنى الذي يتم استقبال طلبات الخدمات فيها وكذا تسليم المخرجات للمستفيد.
مقدم الخدمة	الوحدة المختصة، المخولة قانوناً بتقديم هذه الخدمة عبر المختصين المكلفين بذلك.
متلقي الخدمة	جميع المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الهيئة والفروع التابعة لها

المصطلحات:

المصطلح	التعريف
تطوير الخدمة	إزالة كافة العوائق والصعوبات في تقديم الخدمات وبما يكفل تطبيق القانون والتنوع وتسهيل إجراءات تقديمها
تبسيط الإجراءات	إعادة هندسة الإجراءات بما يحقق انسيابها وتسلسلها وفق معايير محددة وكذا حذف تكرار بعض الإجراءات.
ميثاق تقديم الخدمة	مبادئ عامة توضح التزامات مقدم الخدمة والمستفيد منها.
البطاقة التعريفية للخدمة	نموذج يشمل على البيانات المتعلقة بالخدمة (اسم و وصف الخدمة، الشروط والوثائق المطلوبة وإجراءات تنفيذ الخدمة... الخ) وتميز الخدمة عن بقية الخدمات من خلال الرمز والكود الخاص بها

تعليمات استخدام الدليل

تعريف محتويات البطاقة التعريفية للخدمة:

مدلولها	التسمية	المكون
الإسم التعريفي للوحدة مقدمة الخدمة.	إسم الوحدة	بيانات الجهة مقدمة الخدمة
رمز تعريفي مكون من أحرف خاصة لكل وحدة يميزها عن غيرها من الجهات.	رمز الوحدة	
الموقع الجغرافي (المكاني) للوحدة الرئيسية مقدمة الخدمة.	العنوان الرئيسي	
رقم الهاتف الخاص بالوحدة مقدمة الخدمة للتواصل مع المستفيدين والرد على إستفساراتهم حول الخدمات	التلفون	
الإطار الجغرافي او الإداري للمراكز الخدمية التي تقدم الخدمة مثل (مراكز المحافظات ومكاتب الوحدات المركزية والمديريات في أنحاء الجمهورية - ..).	الفروع	
قنوات الإتصال بين الوحدة مقدمة الخدمة والمستفيد منها، مثل الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني.	التواصل	

تعليمات استخدام الدليل

تعريف محتويات البطاقة :

المكون	التسمية	مدلولها
بيانات الخدمة	إسم الخدمة	الإسم التعريفي للخدمة الذي يميزها عن الخدمات الأخرى، ويحتوي على وصف للأجراء الأساسي للخدمة والمُخرج النهائي لهذه الخدمة.
	الرمز	رمز تعريفي مكون من حروف / أرقام خاص لكل خدمة يميزها عن غيرها من الخدمات. من الجهات.
	كود الخدمة	كود أو رمز يمكن قراءته بواسطة مختلف الأجهزة الذكية التي تحتوي على تطبيق قارئ كود.
	تبويب الخدمة	كود ورقم الخدمة التسلسلي في سلسلة الخدمات.
	وصف الخدمة	توضيح مبسط ودقيق للخدمة يُمكن المستفيد من معرفة نوع وطبيعة الخدمة.
بيانات عامة عن الخدمة	تصنيف الخدمة	الهيكلية المنهجية للخدمة وهو عبارة عن التحديد لها كـ (أساسية/ مساندة) أو (رئيسية/ فرعية) وبما يتناسب مع توجيه الخدمة وطبيعة إجراءاتها. أساسية: الخدمة الرئيسية التي تقوم الوحدة بتقديمها للمستفيد، والتي بموجبها أنشأت الوحدة. مساندة: الخدمة الداعمة لأداء الخدمة الأساسية في الوحدة وهي ذات طابع مالي وإداري والمستفيد من هذه الخدمة هو من الوحدة نفسها وموظفيها. رئيسية: الخدمة التي تقوم الوحدة بتقديمها لأول مرة وتعتبر المظلة التي تجمع في نطاقها الخدمات الفرعية. فرعية: الخدمة التي تلتحق بخدمة رئيسية وفقاً للغرض من الخدمة مثل (تجديد - بدل فاقد - بدل تالف - إيقاف - سحب - ..) الوضع الراهن للخدمة مثلاً (مستمرة - غير منتظمة - متوقفة - مقترحة - مؤقتة).
	الحالة الراهنة للخدمة	
	نوع الخدمة	تصنيف فئة أو طابع الخدمة كـ (إدارية - مالية - خدمية - مختلطة).

تعليمات استخدام الدليل

تعريف محتويات البطاقة :

مدلولها	التسمية	المكون
الوسائل التي يقوم من خلالها المستفيد بالتواصل مع الوحدة مقدمة الخدمة للحصول على خدمة ما.	قنوات تقديم الخدمة	بيانات عامة عن الخدمة
قنوات تقليدية: هي القنوات التي يتوجب فيها الحضور الشخصي إلى الجهة مقدمة الخدمة أو أحد فروع الجهة.		
قنوات تفاعلية (مطورة): هي القنوات التي يتم فيها التفاعل بين المستفيد ومقدم الخدمة دون الحاجة للحضور الشخصي عند تقديم الطلب وتكون عبر الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني، مع وجود دور لمقدم الخدمة في بعض الإجراءات، ويتوجب الحضور الشخصي لإستلام المخرج النهائي للخدمة.		
قنوات ذكية: هي القنوات الرقمية التي من خلالها يتم تقديم الخدمة ومن هذه القنوات (الموقع الإلكتروني للجهة والتطبيقات في الأجهزة الذكية) وفيها لا يوجد دور مباشر لمقدم الخدمة في إجراءات تقديمها ولا يشترط حضور المستفيد.		
هو الأسلوب المتبع في تقديم الخدمة، يدوي أو آلي أو مختلط (يدوي وآلي معاً)	طرق تقديم الخدمة	
المكان المخصص لتقديم الخدمة، وقد يكون: مركزي أي تقدم الخدمة في المركز الرئيسي للوحدة مقدمة الخدمة أو في الفروع، وقد يكون مختلط أي تقدم الخدمة في المركز والفروع.	إطار تقديم الخدمة	

تعليمات استخدام الدليل

تعريف محتويات البطاقة :

المكون	التسمية	مدلولها
بيانات عامة عن الخدمة	المستفيدين من الخدمة	الفئة التي تتلقى هذه الخدمة، على سبيل المثال: - أفراد: بمختلف جنسياتهم (يمنيين أو مقيمين أو لاجئين). - جهات: (حكومية أو خاصة). - شامل: يستفيد من الخدمة جميع الفئات سواء من حيث الجنسية او النوع (ذكر- انثى).
	أوقات تقديم الخدمة	الفترة التي يتم فيها تقديم الخدمة قد تكون في الدوام الرسمي أو وقت إضافي أو 24/7 أي تقديم الخدمة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع.
	زمن إنجاز الخدمة	المدة الزمنية المطلوبة لإتمام الخدمة منذ تلقي الطلب وحتى تسليم المخرجات للمستفيد، قد تكون عدة ساعات أو عدة أيام.
	إجراءات تقديم الخدمة	الخطوات المطلوبة لإنجاز تلك الخدمة ابتداء بتقديم الطلب وحتى الحصول على المخرج النهائي.
	شروط ووثائق تقديم الخدمة	المتطلبات المتعلقة بالحصول على الخدمة التي تحددها القوانين واللوائح والقرارات مثل (هوية المستفيد أو حضور المستفيد - الوثائق المطلوب توفرها).
	رسوم تقديم الخدمة	الرسوم: المبلغ المالي الذي يقوم بتسديده المستفيد للحصول على الخدمة وفق التبويبات الموضحة في الدليل الإرشادي وذلك بموجب القانون. طريقة الدفع: الأسلوب المتبع لتسديد رسوم تقديم الخدمة وتكون إما مباشر (يدوي) أو الكتروني بالوسائل المتوفرة (كارت آلي - موبايل موني - سداد من رصيد -).
	مخرجات الخدمة	المخرجات: المنتج النهائي لهذه الخدمة الذي يحصل عليها المستفيد بعد إستكمال جميع الإجراءات المطلوبة (وثيقة - اجراء - ...)
	نموذج تقديم الخدمة	مدة الصلاحية: الفترة المحددة لإستخدام الوثائق الحاصل عليها الشكل أو نموذج الطلب الذي أعمدته الوحدة لتقديم الخدمة للمستفيد، وقد يطلق عليه اسم استمارة الطلب.
	قياس وتقييم الخدمة	نماذج الإستبانات المحددة لتقديم الخدمة أو التغذية الراجعة التي تعطينا مؤشرات يمكن الإعتماد عليها في تطوير الخدمة وتحسين إجراءاتها. " وهذا يمثل مشاركة المستفيد في عملية التطوير"

ميثاق تقديم خدمات الهيئة العامة لمشاريع مياه

حرصاً من الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف على تقديم خدماتها للمستفيدين بمختلف فئاتهم (مواطنين - وحدات الخدمة العامة - القطاع الخاص - ووحدات وجهات أخرى) بالطرق المثلى التي تحقق معايير الجودة ومبادئ الشفافية التي توفر الوقت والجهد والمال للمستفيد من الخدمات ومقدمها معاً، يعتبر هذا الاطار ملزم لتحقيق تلك المبادئ والمعايير، مع ضرورة التجاوب والتفاعل مع ملاحظات وتقييم المستفيد من الخدمة من خلال النماذج المتاحة والخدمات المعلن عنها في هذا المجال، كما تعتبر الهيئة المستفيد من الخدمة شريكاً أساسياً في تطوير خدماتها من خلال مساهمته بإيصال آرائه ومقترحاته وتقييمه عبر تلك الوسائل الواردة في الدليل.

واجبات المستفيد من الخدمة

1. التعامل باحترام متبادل مع الكادر الوظيفي
2. التقيد بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة وعدم تجاوزها بما يكفل احترام حقوق الغير عند الحصول عليها.
3. توفير جميع الشروط والوثائق المتعلقة بالخدمة.
4. اعلمنا فوراً عن أي أخطاء تصدر منا أو منكم خلال تقديم الخدمة.
5. تجنب التعرض للمستفيد للغرامات أو الجزاءات القانونية، عليه التقيد بالفترة الزمنية القانونية في الحالات التالية:
 - الإبلاغ عن الوثائق المفقودة.
 - تجديد الوثائق.
 - مواكبة الخدمات اللاحقة.
6. إبلاغنا عن التغيرات في المعلومات الشخصية المتعلقة بالخدمة.
7. اصطحاب أصول الوثائق (بعض الوثائق تحتاج تعميم أو مصادقة من الوحدات المختصة)
8. دفع الرسوم وفق ما ورد في دليل الخدمة واخذ سند رسمي بذلك، وفي حالة دفع مبالغ خارج الرسوم الموفرة يتعرض المستفيد ومقدم الخدمة للمساءلة القانونية

إلتزامات مقدم الخدمة

1. التعامل مع طالب الخدمة باحترام واهتمام من منطلق الواجب الوظيفي والأخلاقي.
2. توفير الكادر الوظيفي المتخصص الذي يتمتع بالمعرفة بإجراءات الخدمات والإجابة عن جميع استفسارات المستفيدين.
3. توفير متطلبات تقديم الخدمات بما يحقق حصول المستفيد على مخرجات الخدمة خلال الفترة الزمنية المحددة.
4. إعداد وتطوير الأدلة الإرشادية لتقديم الخدمات المتضمنة الشروط والإجراءات اللازمة لكل خدمة.
5. الاستمرار في تطوير الخدمات وتبسيط إجراءاتها بما يكفل تقديمها بالطرق الالكترونية الحديثة.
6. الاستجابة والتفاعل مع مقترحات وملاحظات وشكاوى المستفيد من الخدمة عبر القنوات المناسبة وبما يضمن مشاركة المستفيد في عملية تطوير الخدمات.
7. تلتزم الهيئة وفروعها بتقديم خدمات للمستفيد بما يليبى تطلعاتهم بكل يسر وسهولة

**البطائق التعريفية
للخدمات المقدمة عبر
الهيئة العامة لمشاريع
مياه الريف**

كشف الخدمات التي تقدمها الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف

الجهة/الوحدة		الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف		اسم مجموعة الخدمات		خدمات امداد وتوصيل المياه في الريف					
م	الخدمة	نوعها	حالتها	طريقة	إطار	تصنيفا 1	تصنيفا 2	المستفيد	الإجراءات	الشروط	رمز الخدمة
1	توفير مشروع مياه ريفي	خدمية	مستمرة	مختلط	مركز وفروع	اساسي	رئيسية	أفراد وجهات	12	7	4200101
2	اعادة تأهيل مشروع مياه الريف	خدمية	مستمرة	مختلط	مركز وفروع	اساسي	فرعية	أفراد وجهات	12	7	4200102
3	تحفيز و تشكيل لجان لمستخدمي المياه للمشاريع المنفذة من قبل الهيئة	ادارية	مستمرة	مختلط	مركز وفروع	اساسي	رئيسية	جهات	5	4	4200103
4	تدريب لجان ادارة وتشغيل المشروع	ادارية	مستمرة	مختلط	مركز وفروع	اساسي	رئيسية	جهات	6	4	4200104
5	فحص جودة مصادر مياه الشرب	خدمية	مستمرة	مختلط	مركزي	اساسي	رئيسية	أفراد	5	3	4200105
6	اختبار مصادر مياه الشرب في الريف	خدمية	مستمرة	مختلط	مركزي	اساسي	رئيسية	أفراد	10	4	4200106
7	تصفية مصادر مياه الشرب في الريف	خدمية	مستمرة	مختلط	مركزي	اساسي	رئيسية	أفراد	10	4	4200107

رمز الخدمة	الشروط	الإجراءات	المستفيد	تصنيفاً ٢	تصنيفاً ١	إطار	طريقة	حالتها	نوعها	الخدمة	٦
4200108	4	10	أفراد وجهات	رئيسية	اساسي	مركزي	مختلط	مستمرة	خدمية	انقاذ مصادر مياه الشرب في الريف	8
4200109	4	5	أفراد وجهات	رئيسية	اساسي	مركز وفروع	مختلط	مستمرة	خدمية	استقبال الشكاوي	9
42001010	3	6	أفراد وجهات	رئيسية	اساسي	مركز وفروع	مختلط	مستمرة	خدمية	استقبال الوارد العام من السلطة العليا	10
42001011	3	6	أفراد وجهات	رئيسية	اساسي	مركز وفروع	مختلط	مستمرة	خدمية	استقبال الوارد العام من وحدات الخدمة العامة	11
42001012	3	6	أفراد وجهات	رئيسية	اساسي	مركز وفروع	مختلط	مستمرة	خدمية	استقبال الوارد العام من الفروع	12
42001013	3	6	أفراد وجهات	رئيسية	اساسي	مركز وفروع	مختلط	مستمرة	خدمية	استقبال الوارد العام من المستفيد	13
42001014	3	6	أفراد وجهات	رئيسية	اساسي	مركز وفروع	مختلط	مستمرة	خدمية	استقبال طلبات المشاريع من السلطات المحلية	14
42001015	3	6	أفراد وجهات	رئيسية	اساسي	مركز وفروع	مختلط	مستمرة	خدمية	استقبال طلبات مشاريع مياه	15
42001016	4	7	أفراد وجهات	رئيسية	اساسي	مركز وفروع	مختلط	مستمرة	خدمية	تلقي الشكاوي والبلاغات والتظلمات والمقترحات	16
42001017	1	4	أفراد وجهات	رئيسية	اساسي	مركز وفروع	مختلط	مستمرة	خدمية	الاستعلام عن معاملة	17

معلومات عن الخدمة		القيمة
إجراءات تقديم الخدمة	1. تعبئة وتقديم الطلب للمشروع من قبل المستفيدين و تعميده من قبل المجلس المحلي بالمديرية	5. تقوم الهيئة بجدولة مخصصات المشاريع وفقا لما تم اعتماده من قبل وزارة المالية وإخطار المحافظين والضرع بما تم اعتماده لكل محافظة.
	2. استلام طلب لفرع الهيئة بالمحافظة وتكليف فريق لأجراء الدراسة الاجتماعية والجيولوجية والدراسة الأولية للأعمال المدنية للمشروع ورفع تقرير و علي المجلس المحلي بالمحافظة تحمل تكاليف الدراسة .	6. اعداد المواصفات والتصاميم لمصادر المياه والتكلفة المالية بعد مراجعة الدراسات
	3. إعداد الدراسة من قبل فرع الهيئة وادراجها ضمن خطة المحافظة بتنسيق مع المجلس المحلي بالمحافظة لأدراجها ضمن البرنامج الاستثماري وتحديد الأولويات ورفعها عبر فرع الهيئة كمشروع خطة استثمارية للمحافظة .في موعد أقصاه نهاية شهر مايو من كل عام	7. إنزال مكونات المشروع في مناقصات عامة و استكمال إجراءات المناقصة بحسب قانون المناقصات و لائحته التنفيذية و التعاقد مع الموردين / المقاولين وفقاً للمعتمد .
	4. يقوم مركز الهيئة بإعداد مشروع الخطة الوطنية العامة للهيئة وتقديمها إلى مجلس الإدارة لمناقشتها وإقرارها، ومن ثم رفعها للجهات المعنية ومنها وزارة المياه والبيئة ووزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة المالية لمراجعة اعتمادها.	8. تسليم المواقع والإشراف على تنفيذ المشروع و رفع المستخلصات.
	5. تقديم طلب من المستفيدين للحصول علي مشروع معمد من المجلس المحلي بالمحافظة إلى فرع الهيئة بالمحافظة.	9. الاستلام الأولي للمشروع، و تسليمه لجنة المستفيدين و المجلس المحلي بالمديرية تحت اشراف فرع الهيئة و المحافظة .
	6. الا يزيد عدد السكان عن 15000 نسمة للتجمع السكاني الواحد أن يكون المشروع للمنتفعة العامة و لأغراض الشرب.	10. صرف مستحقات المقاولين او الموردين
	7. أن يكون الطلب للمشروع الحالي لتجمعات جديدة لم يسبق إدراجها ضمن مخطط أي مشروع سابق تم إقامته بالمنطقة.	11. تدريب لجان الإدارة و المحاسبية و التشغيل و الصيانة بهدف ضمان استدامة المشروع.
	8. تجاوب المجتمع المحلي الريفي بتنظيم نفسه من خلال تكوين جمعية أهلية مع إشراك الجندر فيها، وتسجيلها قانونياً.	12. الاستلام النهائي بمشراكة الجمعية الاهلية لمستخدمي المياه و تعميده المجلس المحلي بالمديرية
	9. استعداد الأهالي في المشاركة أثناء التخطيط و التنفيذ من خلال تقديم المساعدة عند إجراء الدراسات الأولية و النهائية من قبل فريق الدراسة المكلف من الهيئة و الموافقة علي المخططات الفنية النهائية لتنفيذ المشروع.	
	10. يشترط مساهمة الأهالي من خلال تنفيذ غرف الضخ وفق المخططات الفنية المعدة من الهيئة و عمل الطرق الموصلة إلى مواقع أعمال المشروع و الحفر و تمديد الأنابيب بمنطقة المشروع .	
	11. أن يخضع المشروع للمفاضلة مع بقية المشاريع بالمحافظة	
	رسوم تقديم الخدمة	5% من تكلفة المشروع
مخرجات الخدمة	مشروع مياه امن للشرب	
نموذج تقديم الخدمة	نموذج طلب تقديم الخدمة	
قياس و تقييم الخدمة	نموذج استبيان تقديم الخدمة	

1 - تعريف الخدمة:

	كود الخدمة	4200102	رمز الخدمة	عامة	تبويب الخدمة
				إعادة تأهيل مشروع مياه ريفي	أسم الخدمة
إعادة تأهيل مشروع مياه للمشاريع السابقة					وصف الخدمة

2 - بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	أسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفروع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3 - بيانات عامة عن الخدمة:

القيمة	معلومات عن الخدمة
رئيسية	تصنيف الخدمة
خدمية	نوع الخدمة
مستمرة	الحالة الراهنة للخدمة
مختلط	طرق تقديم الخدمة
تقليدية	قنوات تقديم الخدمة
مركزي وفروع	اطار تقديم الخدمة
أفراد/جهات يمني	المستفيدون من الخدمة
دوام رسمي	أوقات تقديم الخدمة
276 يوم	زمن إنجاز الخدمة

القيمه		معلومات عن الخدمة	
1. تعبئة وتقديم الطلب للمشروع من قبل المستفيدين وتعميده من قبل المجلس المحلي بالمديرية والمحافظه .		إجراءات تقديم الخدمة	
2. استلام طلب لفرع الهيئة بالمحافظة وتكليف فريق لأجراء الدراسة الاجتماعية والجيولوجية والدراسة الأولية للأعمال المدنية للمشروع ورفع بتقرير وعلي المجلس المحلي بالمحافظة تحمل تكاليف الدراسة .			
3. اعداد الدراسة من قبل فرع الهيئة وادراجها ضمن خطة المحافظة بتنسيق مع المجلس المحلي بالمحافظة لأدراجها ضمن البرنامج الاستثماري وتحديد الأولويات ورفعها عبر فرع الهيئة كمشروع خطة استثمارية للمحافظة .في موعد أقصاه نهاية شهر مايو من كل عام			
4. يقوم مركز الهيئة بإعداد مشروع الخطة الوطنية العامة للهيئة وتقديمها إلى مجلس الإدارة لمناقشتها وإقرارها، ومن ثم رفعها للجهات المعنية ومنها وزارة المياه والبيئة ووزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة المالية لمراجعة اعتمادها.			
5. تقوم الهيئة بجدولة مخصصات المشاريع وفقا لما تم اعتماده من قبل وزارة المالية وإخطار المحافظين والفروع بما تم اعتماده لكل محافظة.			
6. اعداد المواصفات والتصاميم لمصادر المياه والتكلفة المالية بعد مراجعة الدراسات			
7. إنزال مكونات المشروع في مناقصات عامة و استكمال إجراءات المناقصة بحسب قانون المناقصات ولائحته التنفيذية و التعاقد مع الموردين / المقاولين وفقاً للمعتمد .			
8. تسليم المواقع والإشراف على تنفيذ المشروع ورفع المستخلصات.			
9. الاستلام الأولي للمشروع، و تسليمه للجنة المستفيدين و المجلس المحلي بالمديرية تحت اشراف فرع الهيئة والمحافظه .			
10. صرف مستحقات المقاولين او الموردين			
11. تدريب لجان الإدارة و المحاسبة و التشغيل و الصيانة بهدف ضمان استدامة المشروع.			
12. الاستلام النهائي بمشاركة الجمعية الأهلية لمستخدمي المياه وتعميد المجلس المحلي بالمديرية			
1. تقديم طلب من المستفيدين للحصول علي مشروع معمدا من المجلس المحلي بالمحافظة إلي فرع الهيئة بالمحافظة .		شروط ووثائق تقديم الخدمة	
2. ألا يزيد عدد السكان عن 15000 نسمة للجمع السكاني الواحد أن يكون المشروع للمنفعة العامة و لأغراض الشرب.			
3. أن يكون الطلب للمشروع الحالي لتجمعات جديدة لم يسبق إدراجها ضمن مخطط أي مشروع سابق تم إقامته بالمنطقة.			
4. تجاوب المجتمع المحلي الريفي بتنظيم نفسه من خلال تكوين جمعية أهلية مع إشراف الجندر فيها، وتسجيلها قانونياً.			
5. استعداد الأهالي في المشاركة أثناء التخطيط و التنفيذ من خلال تقديم المساعدة عند إجراء الدراسات الأولية و النهائية من قبل فريق الدراسة المكلف من الهيئة و الموافقة علي المخططات الفنية النهائية لتنفيذ المشروع.			
6. يشترط مساهمة الأهالي من خلال تنفيذ غرف الضخ وفق المخططات الفنية المعدة من الهيئة وعمل الطرق الموصلة إلي مواقع أعمال المشروع و الحضر و تمديد الأنابيب بمنطقة المشروع .			
7. أن يخضع المشروع للمفاضلة مع بقية المشاريع بالمحافظة			
رسوم تقديم الخدمة	5% من تكلفة المشروع	طريقة الدفع	يدوي
مخرجات الخدمة	إعادة تأهيل مشروع مياه		
نموذج تقديم الخدمة	نموذج طلب تقديم الخدمة		
قياس وتقييم الخدمة	نموذج استبيان تقديم الخدمة		

1 - تعريف الخدمة:

	رمز الخدمة	4200103	كود الخدمة	تبويب الخدمة	عامة
			اسم الخدمة	تشكيل لجان لمستخدمي المياه للمشاريع المنفذة من قبل الهيئة	
وصف الخدمة					مساعدة المجتمع المحلي في تكوين لجان لمستخدمي المياه للمشاريع

2 - بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

اسم الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	رمز الوحدة	42001
العنوان الرئيسي	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	الفروع	مراكز المحافظات
البريد الالكتروني	Garwsp@garwsp.net	الموقع	www.garwsp.net

3 - بيانات عامة عن الخدمة:

معلومات عن الخدمة	القيمة
تصنيف الخدمة	رئيسية
نوع الخدمة	ادارية
الحالة الراهنة للخدمة	مستمرة
طرق تقديم الخدمة	مختلط
قنوات تقديم الخدمة	تقليدية
اطار تقديم الخدمة	مركزي / فروع
المستفيدون من الخدمة	أفراد/جهات يمني
أوقات تقديم الخدمة	دوام رسمي
زمن إنجاز الخدمة	15 يوم
إجراءات تقديم الخدمة	1. استلام الطلب وقيدة
	2. احالة الطلب للإدارة المختصة
	3. دراسة مكتبية 4. تكليف الضيق بالنزول 5. رفع التقرير
شروط ووثائق تقديم الخدمة	1. تقديم طلب من المستفيدين
	2. تجاوب المجتمع المحلي الريفي بتنظيم نفسه من خلال تكوين جمعية أهلية مع إشراك الجندر فيها، وتسجيلها قانونيا.
	3. أن لا يقل عدد المؤسسين عن ما هو محدد في قانون الجمعيات
	4. تحديد اسم الجمعية بوضوح بحسب اللوائح المنظمة الصادرة من وزارة الشؤون الاجتماعية و العمل.
رسوم تقديم الخدمة	مجانية
مخرجات الخدمة	تشكيل لجنة لادارة مشروع المياه
	1. طلب تأسيس للجمعية. 2. كشف بأسماء المؤسسين .
نموذج تقديم الخدمة	3. عقد تأسيس الجمعية. 4. سند استلام ملف أوليات طلب تأسيس.
	نموذج استبيان تقديم الخدمة

1 - تعريف الخدمة:

	كود الخدمة	4200104	رمز الخدمة	عامة	تبويب الخدمة
				تدريب لجان ادارة وتشغيل المشروع	اسم الخدمة
تدريب اللجان لمستخدمي المياه وتشغيل المشاريع المنفذة من قبل الهيئة					وصف الخدمة

2 - بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	اسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفروع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3 - بيانات عامة عن الخدمة:

القيمة	معلومات عن الخدمة
رئيسية	تصنيف الخدمة
ادارية	نوع الخدمة
مستمرة	الحالة الراهنة للخدمة
مختلط	طرق تقديم الخدمة
تقليدية	قنوات تقديم الخدمة
مركزي / فروع	اطار تقديم الخدمة
يمني	المستفيدون من الخدمة
دوام رسمي	اوقات تقديم الخدمة
3 اسابيع	زمن إنجاز الخدمة
1. استلام طلب تنفيذ دورة تدريبية وقيده 2. الموافقة وتحويله للإدارة المختصة . 3. تجهيز خطة التدريب وتحديد متطلبات اقامه الدورة التدريبية . والرفع بالتكلفة . 4. الموافقة بالصرف 5. صرف المبالغ المالية اللازمة لتنفيذ الدورة . 6. تنفيذ الدورة و رفع تقارير التنفيذ.	إجراءات تقديم الخدمة
1. أن يكون المشروع في طور الانتهاء من التنفيذ . 2. أن يكون قد تم تشكيل لجنة الإدارة و المحاسبة + لجنة التشغيل و الصيانة . 3. معرفة من الذي سيحضر الدورة التدريبية . 4. معرفة عدد الأشخاص الذين سيحصلون علي التدريب، وما هو مستواهم التعليمي.	شروط ووثائق تقديم الخدمة
مجانية	رسوم تقديم الخدمة
تدريب لجان ادارة وتشغيل المشروع	مخرجات الخدمة
البرنامج الزمني لموضوعات الدورة التدريبية	نموذج تقديم الخدمة
نماذج التقييم الأولي و النهائي للمتدربين ونموذج الاستبيان النهائي للدورة	قياس وتقييم الخدمة

1 - تعريف الخدمة:

	كود الخدمة	4200105	رمز الخدمة	عامة	تبويب الخدمة
				فحص جودة مصادر مياه الشرب	اسم الخدمة
فحص جودة مصادر مياه الشرب					وصف الخدمة

2 - بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	اسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفروع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3 - بيانات عامة عن الخدمة:

القيمة		معلومات عن الخدمة
رئيسية		تصنيف الخدمة
خدمية		نوع الخدمة
مستمرة		الحالة الراهنة للخدمة
مختلط		طرق تقديم الخدمة
تقليدية		قنوات تقديم الخدمة
مركزي / فروع		اطار تقديم الخدمة
يميني	أفراد/جهات	المستفيدون من الخدمة
دوام رسمي		أوقات تقديم الخدمة
5/2 يوم		زمن إنجاز الخدمة
1. قيد طلب اجراء فحص يدوياً والكتروني 2. الموافقة على الطلب وتحويله الي الإدارة المختصة 3. توريد الرسوم للخرينة و اصدار تكليف للمهندس بالنزول 4. النزول الميداني ورفع تقرير بالنتائج 5. تسليم تقرير الفحص الى جهة الطلب		إجراءات تقديم الخدمة
1. التقديم بطلب الحصول على الخدمة. 1. توريد رسوم الخدمة. 2. توفير وسيلة مواصلات لنقل وإعادة المكلفين بالمهمة.		شروط ووثائق تقديم الخدمة
يدوي	طريقة الدفع	رسوم تقديم الخدمة
20,000 فحص فيزيائي 60,000 فحص كيميائي 50,000 فحص بكتيري تقرير بنتائج فحوصات المياه		مخرجات الخدمة
تقرير بنتائج فحوصات المياه		نموذج تقديم الخدمة
1. استمارة الاستبيان البيئي للمنطقة، 2. استمارة الفحص لعينات المياه.		قياس وتقييم الخدمة
نموذج استبيان تقديم الخدمة		

1 - تعريف الخدمة:

	كود الخدمة	4200106	رمز الخدمة	عامة	تبويب الخدمة
				اختبار مصادر مياه الشرب في الريف	أسم الخدمة
اختبار مصادر مياه الشرب.					وصف الخدمة

2 - بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	أسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفروع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3 - بيانات عامة عن الخدمة:

معلومات عن الخدمة		القيمة
تصنيف الخدمة		رئيسية
نوع الخدمة		خدمية
الحالة الراهنة للخدمة		مستمرة
طرق تقديم الخدمة		مختلط
قنوات تقديم الخدمة		تقليدية
اطار تقديم الخدمة		مركزي / فروع
المستفيدون من الخدمة		أفراد/جهات
أوقات تقديم الخدمة		دوام رسمي
زمن إنجاز الخدمة		14 يوم
إجراءات تقديم الخدمة		<ol style="list-style-type: none"> 1. استلام الطلب من المستفيد وقيده يدوياً والكتروني 2. الموافقة على الطلب و تحويله إلى الإدارة المختصة 3. نزول احد المختصين للتأكد من جاهزية الطريق المؤدية الي موقع تنفيذ الخدمة وطبيعة المنطقة والخدمات المتوفرة منها ورفع تقرير 4. الرفع بتكلفة للعمل المطلوب 5. الموافقة علي التكلفة 6. امر توريد الرسوم والمصادقة علي العقد وتوقيع العقد 7. إصدار تكليف للفريق بالنزول وتجهيز النفقات التشغيلية للفريق وعمل التصاريح بخروج المعدات . 8. السفر وتنفيذ المهمة . 9. رفع التقرير وتسليمه للإدارة المختصة 10. رفع التقرير وتسليمه للإدارة المختصة 11. تسليم نسخة من التقرير لنتائج (الاختبار).
شروط ووثائق تقديم الخدمة		<ol style="list-style-type: none"> 1. التقدم بطلب الحصول علي الخدمة. 2. إحضار ضمانات بسلامة المعدات . 3. توقيع عقد الإيجار للوحدات.
رسوم تقديم الخدمة	يدوي	<p>بحسب عمق البئر وبعد المنطقة</p> <p>150 م بمبلغ 1,148,000 ريال وبحسب عمق البئر وبعد المنطقة 300 م بمبلغ 1,693,000 ريال وبحسب عمق البئر وبعد المنطقة 500 م بمبلغ 2,690,500 ريال</p>
مخرجات الخدمة		تقرير بنتائج اختبار مصادر مياه الشرب
نموذج تقديم الخدمة		نموذج طلب تقديم الخدمة
قياس وتقييم الخدمة		نموذج استبيان تقديم الخدمة

1- تعريف الخدمة:

	رمز الخدمة	4200106	كود الخدمة	عامة	تبويب الخدمة
	اسم الخدمة	تصفية مصادر مياه الشرب في الريف			اسم الخدمة
وصف الخدمة					تصفية مصادر مياه الشرب.

2- بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

اسم الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	رمز الوحدة	42001
العنوان الرئيسي	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	الفروع	مراكز المحافظات
البريد الالكتروني	Garwsp@garwsp.net	الموقع	www.garwsp.net

3- بيانات عامة عن الخدمة:

معلومات عن الخدمة	القياس
تصنيف الخدمة	رئيسية
نوع الخدمة	خدمية
الحالة الراهنة للخدمة	مستمرة
طرق تقديم الخدمة	مختلط
قنوات تقديم الخدمة	تقليدية
اطار تقديم الخدمة	مركزي / فروع
المستفيدون من الخدمة	أفراد/جهات يمني
أوقات تقديم الخدمة	دوام رسمي
زمن إنجاز الخدمة	14 يوم
إجراءات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> 1. استلام الطلب من المستفيد وقيده يدوياً 2. الموافقة على الطلب و تحويله إلى الإدارة المختصة 3. نزول احد المختصين للتأكد من جاهزية الطريق المؤدية الي موقع تنفيذ الخدمة وطبيعة المنطقة والخدمات المتوفرة منها ورفع تقرير الرفع بتكلفة للعمل المطلوب الموافقة علي التكلفة 4. الرفع بتكلفة للعمل المطلوب الموافقة علي التكلفة 5. الرفع بتكلفة للعمل المطلوب الموافقة علي التكلفة 6. امر توريد الرسوم والمصادقة علي العقد 7. توقيع العقد 8. إصدار تكليف للفريق بالنزول وتجهيز النفقات التشغيلية للفريق و عمل التصاريح بخروج المعدات السفر و تنفيذ المهمة . 9. رفع التقرير و تسليمه للإدارة المختصة، 10. رفع التقرير و تسليمه للإدارة المختصة، 11. تسليم نسخة من التقرير للمستفيد بنتائج (تصفية مصادر مياه الشرب).
شروط ووثائق تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> 1. التقدم بطلب الحصول علي الخدمة. 2. توريد رسوم الخدمة. 3. إحضار ضمانات بسلامة المعدات . 4. توقيع عقد الإيجار للوحدات.
رسوم تقديم الخدمة	<p>بحسب عمق البئر وبعد المنطقة 150 م بمبلغ 1,148,000 ريال</p> <p>وبحسب عمق البئر وبعد المنطقة 300 م بمبلغ 1,693,000 ريال</p> <p>وبحسب عمق البئر وبعد المنطقة 500 م بمبلغ 2,690,500 ريال</p>
مخرجات الخدمة	تقرير بنتائج التصفية
نموذج تقديم الخدمة	نموذج طلب تقديم الخدمة
قياس وتقييم الخدمة	نموذج استبيان تقديم الخدمة

1- تعريف الخدمة:

	كود الخدمة	4200108	رمز الخدمة	عامة	تبويب الخدمة
				إنقاذ مصادر مياه الشرب في الريف	أسم الخدمة
تتيح هذه الخدمة بإنقاذ مصادر مياه الشرب في الريف وذلك نتيجة سقوط الغاطس او المضخة داخل البئر					وصف الخدمة

2- بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	أسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفروع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3- بيانات عامة عن الخدمة:

القيمة		معلومات عن الخدمة
رئيسية		تصنيف الخدمة
خدمية		نوع الخدمة
مستمرة		الحالة الراهنة للخدمة
مختلط		طرق تقديم الخدمة
تقليدية		قنوات تقديم الخدمة
مركزي / فروع		اطار تقديم الخدمة
يمني	افراد/جهات	المستفيدون من الخدمة
دوام رسمي		اوقات تقديم الخدمة
14 يوم		زمن إنجاز الخدمة
<ol style="list-style-type: none"> استلام الطلب من المستفيد وقيده يدوياً الموافقة على الطلب وتحويله إلى الإدارة المختصة نزول احد المختصين للتأكد من جاهزية الطريق المؤدية الي موقع تنفيذ الخدمة وطبيعة المنطقة والخدمات المتوفرة منها ورفع تقرير . الرفع بتكلفة للعمل المطلوب الموافقة علي التكلفة 		إجراءات تقديم الخدمة
<ol style="list-style-type: none"> التقدم بطلب الحصول علي الخدمة. توريد رسوم الخدمة. إحضار ضمانه بسلامة المعدات . توقيع عقد الإيجار للوحدات. 		شروط ووثائق تقديم الخدمة
يدوي	<p>بحسب عمق البئر وبعد المنطقة 150 م بمبلغ 1,148,000 ريال وبحسب عمق البئر وبعد المنطقة 300 م بمبلغ 1,693,000 ريال وبحسب عمق البئر وبعد المنطقة 500 م بمبلغ 2,690,500 ريال</p>	رسوم تقديم الخدمة
تقرير بالتناج		مخرجات الخدمة
نموذج طلب تقديم الخدمة		نموذج تقديم الخدمة
نموذج استبيان تقديم الخدمة		قياس وتقييم الخدمة

1 - تعريف الخدمة:

	كود الخدمة	4200109	رمز الخدمة	عامة	تبويب الخدمة
				تلقي التظلمات والمقترحات	اسم الخدمة
تلقي التظلمات والمقترحات والبت فيها ومتابعة تنفيذ مخرجاتها					وصف الخدمة

2 - بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	اسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفروع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3 - بيانات عامة عن الخدمة:

القياسية		معلومات عن الخدمة
رئيسية		تصنيف الخدمة
إدارية		نوع الخدمة
مستمرة		الحالة الراهنة للخدمة
مختلط		طرق تقديم الخدمة
تقليدية		قنوات تقديم الخدمة
مركزي / فروع		اطار تقديم الخدمة
يمني	أفراد/جهات	المستفيدون من الخدمة
دوام رسمي		أوقات تقديم الخدمة
8-2 يوم		زمن إنجاز الخدمة
1. التوجه الى مراكز تقديم الخدمة او بالتواصل الالكتروني بخدمة الشكاوي و ارفاق الوثائق والأوليات اللازمة وقيد الطلب 2. الرفع لرئيس الهيئة 3. احالة التظلمات للإدارات المختصة. (باتخاذ اللازم. او الإفادة او الرائي او التحقيق 4. عمل اللازم والرفع بالنتائج 5. ابلاغ المستفيد بالنتائج.		
1. حضور الشخص أو الوكيل أو المندوب 2. إرفاق ما يؤكد صحة البلاغ أو التظلم. 3. أصول الوثائق. الهوية. 4. التلغون		شروط ووثائق تقديم الخدمة
مجانية		رسوم تقديم الخدمة
حسب الموضوع		مخرجات الخدمة
نموذج طلب تقديم الخدمة		نموذج تقديم الخدمة
نموذج استبيان تقديم الخدمة		قياس وتقييم الخدمة

1- تعريف الخدمة:

	كود الخدمة 42001011	رمز الخدمة	المعاملات الإدارية	تبويب الخدمة
			استقبال الوارد العام من وحدات الخدمة العامة	اسم الخدمة
استقبال المعاملات والمذكرات الوارد العام من وحدات الخدمة العامة				وصف الخدمة

2- بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	اسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفروع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3- بيانات عامة عن الخدمة:

القيمة		معلومات عن الخدمة
رئيسية		تصنيف الخدمة
ادارية		نوع الخدمة
مستمرة		الحالة الراهنة للخدمة
مختلط		طرق تقديم الخدمة
تقليدية		قنوات تقديم الخدمة
يمني	جهات	المستفيدون من الخدمة
دوام رسمي		أوقات تقديم الخدمة
15-2 يوم		زمن إنجاز الخدمة
1. تقديم المعاملة لخدمة الجمهور والشكاوي		إجراءات تقديم الخدمة
2. قيد المعاملة برقم وارد وختمها بعد التأكد من الوثائق وإحالتها لقيادة الهيئة		
3. الاطلاع والاحالة الضرع /الادارة المعنية لاتخاذ اللازم وبحسب نوع الخدمة		
4. القيام بالاجراءات اللازمة من قبل الضرع /الادارة المعنية والرفع بالنتائج اذا تطلب ذلك		
5. استلام النتائج من قبل خدمة الجمهور وتسليمها للجهة/المستفيد اذا تطلب ذلك		
1. تسليم اصول الوثائق	1. حضور الشخص أو الوكيل أو المنسوب	شروط ووثائق تقديم الخدمة
2. رقم تلفون المستفيد أو المراجع		
مجانية		رسوم تقديم الخدمة
حسب النوع (مذكرة - تقرير)		مخرجات الخدمة
نموذج طلب تقديم الخدمة (مقترح)		نموذج تقديم الخدمة
نموذج استبيان تقديم الخدمة (مقترح)		قياس وتقييم الخدمة

1- تعريف الخدمة:

	كود الخدمة	42001012	رمز الخدمة	المعاملات الإدارية	تبويب الخدمة
				استقبال الوارد العام من الفروع	اسم الخدمة
استقبال الوارد العام من الفروع التابعة للجهة					وصف الخدمة

2- بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	اسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفروع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3- بيانات عامة عن الخدمة:

القيـمة		معلومات عن الخدمة
رئيسية		تصنيف الخدمة
ادارية		نوع الخدمة
مستمرة		الحالة الراهنة للخدمة
مختلط		طرق تقديم الخدمة
تقليدية		قنوات تقديم الخدمة
يمني	جهات	المستفيدون من الخدمة
دوام رسمي		أوقات تقديم الخدمة
15-2 يوم		زمن إنجاز الخدمة
1. تقديم المعاملة لخدمة الجمهور والشكاوي		إجراءات تقديم الخدمة
2. قيد المعاملة برقم وارد وختمها بعد التأكد من الوثائق وإحالتها لقيادة الهيئة		
3. الاطلاع والاحالة الفرع /الادارة المعنية لاتخاذ اللازم وبحسب نوع الخدمة		
4. القيام بالاجراءات اللازمة من قبل الفرع /الادارة المعنية والرفع بالنتائج اذا تطلب ذلك		
5. استلام النتائج من قبل خدمة الجمهور وتسليمها للجهة/المستفيد اذا تطلب ذلك		
1. تسليم اصول الوثائق		شروط ووثائق تقديم الخدمة
2. رقم تلفون المستفيد أو المراجع		الخدمة
مجانبة		رسوم تقديم الخدمة
حسب النوع (مذكرة - تقرير)		مخرجات الخدمة
نموذج طلب تقديم الخدمة (مقترح)		نموذج تقديم الخدمة
نموذج استبيان تقديم الخدمة (مقترح)		قياس وتقييم الخدمة

1- تعريف الخدمة:

	رمز الخدمة 42001013	رمز الخدمة	المعاملات الإدارية	تبويب الخدمة
			استقبال الوارد العام من المستفيد	اسم الخدمة
خدمة استقبال الوارد العام من المستفيد للخدمات المقدمة من الجهة				وصف الخدمة

2- بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	اسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفروع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3- بيانات عامة عن الخدمة:

القيمة	معلومات عن الخدمة	
رئيسية	تصنيف الخدمة	
ادارية	نوع الخدمة	
مستمرة	الحالة الراهنة للخدمة	
مختلط	طرق تقديم الخدمة	
تقليدية	قنوات تقديم الخدمة	
يمني	المستفيدون من الخدمة	
دوام رسمي	أوقات تقديم الخدمة	
15-2 يوم	زمن إنجاز الخدمة	
1. تقديم المعاملة لخدمة الجمهور والشكاوي 2. قيد المعاملة برقم وارد وختمها بعد التأكد من الوثائق وإحالتها لقيادة الهيئة 3. الاطلاع والحالة الفرع /الادارة المعنية لاتخاذ اللازم وبحسب نوع الخدمة 4. القيام بالاجراءات اللازمة من قبل الفرع /الادارة المعنية والرفع بالنتائج اذا تطلب ذلك 5. استلام النتائج من قبل خدمة الجمهور وتسليمها للجهة/المستفيد اذا تطلب ذلك	1. إجراءات تقديم الخدمة	
1. تسليم اصول الوثائق 2. رقم تلفون المستفيد أو المراجع	1. حضور الشخص أو الوكيل أو المندوب	شروط ووثائق تقديم الخدمة
مجانية		رسوم تقديم الخدمة
حسب النوع (مذكرة - تقرير)		مخرجات الخدمة
نموذج طلب تقديم الخدمة (مقترح)		نموذج تقديم الخدمة
نموذج استبيان تقديم الخدمة (مقترح)		قياس وتقييم الخدمة

1- تعريف الخدمة:

	رمز الخدمة 42001014	رمز الخدمة	المعاملات الإدارية	تبويب الخدمة
			استقبال طلبات المشاريع من السلطات المحلية	اسم الخدمة
خدمة استقبال طلبات المشاريع الواردة من محافظ محافظة والسلطات المحلية				وصف الخدمة

2- بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	اسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفروع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3- بيانات عامة عن الخدمة:

القيمة		معلومات عن الخدمة
رئيسية		تصنيف الخدمة
ادارية		نوع الخدمة
مستمرة		الحالة الراهنة للخدمة
مختلط		طرق تقديم الخدمة
تقليدية		قنوات تقديم الخدمة
يمني	جهات	المستفيدون من الخدمة
دوام رسمي		أوقات تقديم الخدمة
15-2 يوم		زمن إنجاز الخدمة
1. تقديم المعاملة لخدمة الجمهور والشكاوي 2. قيد المعاملة برقم وارد وختمها بعد التأكد من الوثائق وإحالتها لقيادة الهيئة 3. الاطلاع والاحالة الفرع /الادارة المعنية لاتخاذ اللازم وبحسب نوع الخدمة 4. القيام بالاجراءات اللازمة من قبل الفرع /الادارة المعنية والرفع بالنتائج اذا تطلب ذلك 5. استلام النتائج من قبل خدمة الجمهور وتسليمها للجهة/المستفيد اذا تطلب ذلك		إجراءات تقديم الخدمة
1. تسليم اصول الوثائق 2. رقم تلفون المستفيد أو المراجع	1. حضور الشخص أو الوكيل أو المندوب	شروط ووثائق تقديم الخدمة
مجانية		رسوم تقديم الخدمة
حسب النوع (مذكرة - تقرير)		مخرجات الخدمة
نموذج طلب تقديم الخدمة (مقترح)		نموذج تقديم الخدمة
نموذج استبيان تقديم الخدمة (مقترح)		قياس وتقييم الخدمة

1- تعريف الخدمة:

	كود الخدمة 42001015	رمز الخدمة	المعاملات الإدارية	تبويب الخدمة
			استقبال طلبات مشاريع مياه	اسم الخدمة
			استقبال طلبات مشاريع مياه للهيئة	وصف الخدمة

2- بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	اسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفروع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3- بيانات عامة عن الخدمة:

القيمة	معلومات عن الخدمة	
رئيسية	تصنيف الخدمة	
ادارية	نوع الخدمة	
مستمرة	الحالة الراهنة للخدمة	
مختلط	طرق تقديم الخدمة	
تقليدية	قنوات تقديم الخدمة	
يمني	المستفيدون من الخدمة	
دوام رسمي	أوقات تقديم الخدمة	
15-2 يوم	زمن إنجاز الخدمة	
1. تقديم المعاملة لخدمة الجمهور والشكاوي 2. قيد المعاملة برقم وارد وختمها بعد التأكد من الوثائق وإحالتها لقيادة الهيئة 3. الاطلاع والاحالة الفرع /الادارة المعنية لاتخاذ اللازم وبحسب نوع الخدمة 4. القيام بالاجراءات اللازمة من قبل الفرع /الادارة المعنية والرفع بالنتائج اذا تطلب ذلك 5. استلام النتائج من قبل خدمة الجمهور وتسليمها للجهة/المستفيد اذا تطلب ذلك	إجراءات تقديم الخدمة	
1. تسليم اصول الوثائق 2. رقم تلفون المستفيد أو المراجع	1. حضور الشخص أو الوكيل أو المندوب	شروط ووثائق تقديم الخدمة
مجانية		رسوم تقديم الخدمة
حسب النوع (مذكرة - تقرير)		مخرجات الخدمة
نموذج طلب تقديم الخدمة (مقترح)		نموذج تقديم الخدمة
نموذج استبيان تقديم الخدمة (مقترح)		قياس وتقييم الخدمة

1- تعريف الخدمة:

	رمز الخدمة	42001016	رمز الخدمة	المعاملات الإدارية	تبويب الخدمة
				تلقي الشكاوى	اسم الخدمة
تلقي الشكاوى من جميع القنوات والنظر فيها ومتابعة تنفيذ مخرجاتها					وصف الخدمة

2- بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	اسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفرع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3- بيانات عامة عن الخدمة:

معلومات عن الخدمة	القياس
تصنيف الخدمة	رئيسية
نوع الخدمة	ادارية
الحالة الراهنة للخدمة	مستمرة
طرق تقديم الخدمة	مختلط
قنوات تقديم الخدمة	تقليدية
المستفيدون من الخدمة	أفراد/جهات يمنى
أوقات تقديم الخدمة	دوام رسمي
زمن إنجاز الخدمة	15-2 يوم
إجراءات تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> 1. تقديم الشكاوى عبر جميع النوافذ المتاحة للشاكي طلب خطي (يدوياً، هاتفياً، فاكس، البوابة الشكاوي الموحد، عبر وسائل التواصل الاجتماعي) 2. ارفاق الوثائق والأوليات اللازمة (أو ارسالها عبر النوافذ المتاحة لتقديم الشكاوى . 3. التحقق من تفاصيل الشكاوى وتوضيح ما هو غامض .
شروط ووثائق تقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> 1. ان تقدم الشكاوى أو لآ الى الجهة المشكوى بها ثم المستوى الاعلى فالاعلى 2. بيانات كاملة للمشكوبه والشاكي .
رسوم تقديم الخدمة	مجانية
مخرجات الخدمة	حسب النوع (مذكرة - تقرير)
نموذج تقديم الخدمة	نموذج طلب تقديم الخدمة (مقترح)
قياس وتقييم الخدمة	نموذج استبيان تقديم الخدمة (مقترح)

1- تعريف الخدمة:

	كود الخدمة	42001017	رمز الخدمة	المعاملات الإدارية	تبويب الخدمة
				الاستعلام عن معاملة	أسم الخدمة
تلقى واستقبال طلبات الاستعلام عن المعاملات وحالتها					وصف الخدمة

2- بيانات الوحدة المختصة بتقديم الخدمة:

42001	رمز الوحدة	الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف	أسم الوحدة
مراكز المحافظات	الفروع	شارع عمران جوار مجلس الشوري (0134926)	العنوان الرئيسي
www.garwsp.net	الموقع	Garwsp@garwsp.net	البريد الالكتروني

3- بيانات عامة عن الخدمة:

القيمة	معلومات عن الخدمة
رئيسية	تصنيف الخدمة
إدارية	نوع الخدمة
مستمرة	الحالة الراهنة للخدمة
مختلط	طرق تقديم الخدمة
تقليدية	قنوات تقديم الخدمة
يمني	المستفيدون من الخدمة
دوام رسمي	أوقات تقديم الخدمة
1 ساعة	زمن إنجاز الخدمة
1. تلقي الطلب عبر خدمة الجمهور والشكاوي 2. تسجيل الطلب 3. التأكد من حالة المعاملة من واقع السجلات او النظام 4. ابلاغ المستفيد بحالة المعاملة	إجراءات تقديم الخدمة
1. بيانات كاملة عن المعاملة ورقمها .	شروط ووثائق تقديم الخدمة
مجانية	رسوم تقديم الخدمة
اشعار المستفيد بحالة المعاملة	مخرجات الخدمة
نموذج طلب تقديم الخدمة (مقترح)	نموذج تقديم الخدمة
نموذج استبيان تقديم الخدمة (مقترح)	قياس وتقييم الخدمة



وزارة المياه والبيئة
الهيئة العامة لمشاريع مياه الريف

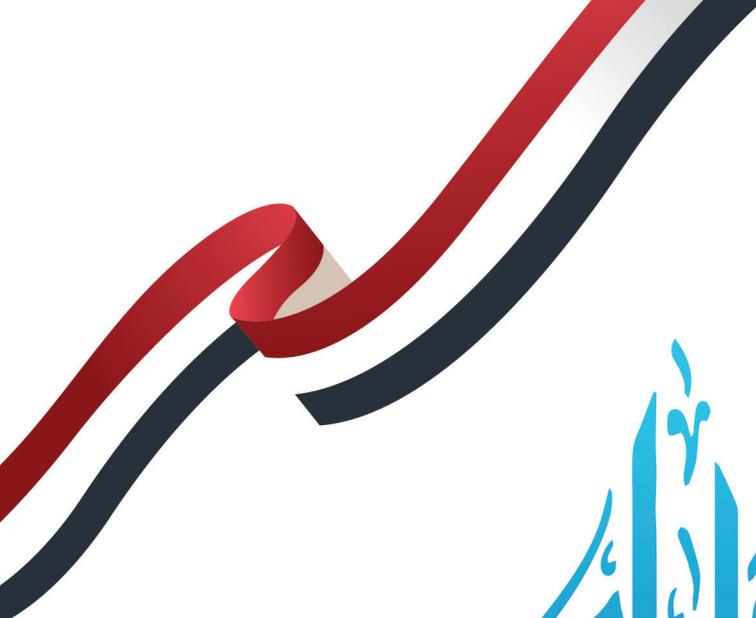


في حالة حصول أي عرقلة أثناء تقديم الخدمة
يمكنكم تقديم شكوى عبر الاتصال بالرقم الخاص

بالشكاوى ت: 01-134926

Email: Garwsp@garwsp.net

WEB: garwsp.net



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مَدِينَةُ الْعِلْمِ وَالْحِكْمَةِ
مَدِينَةُ الْوَعْدِ وَالْإِيمَانِ
مَدِينَةُ الْوَسْطَى وَالْجَنَّةِ
مَدِينَةُ الْوَسْطَى وَالْجَنَّةِ

