



وزارت نیرو

شرکت سهامی مهندسی آب و فاضلاب کشور

مجموعه عناوین وظائف و مسئولیت‌های

شرکت های آب و فاضلاب شهری

« حوزه معاونت خدمات مشترکین و درآمد »

معاونت منابع انسانی و بهبود مدیریت

دفتر تشکیلات و روشها

۱۳۸۷

جدول تفکیک عناوین پست های سازمانی

و بخش شغلی

بخش شغلی	عنوان پست سازمانی	واحد
۳۰۰۰۰	معاون	حوزه معاونت
۳۰۰۰۰	کارشناس مسئول هماهنگی	
۳۰۰۰۰	مدیر دفتر	دفتر خدمات مشترکین
۳۰۰۰۰	کارشناس خدمات مشترکین آب	
۳۰۰۰۰	کارشناس خدمات مشترکین فاضلاب	
۳۰۰۰۰	کارشناس انشعابات خاص	
۳۰۰۰۰	کارشناس ناظر بر نصب انشعاب	
۳۰۰۰۰	مدیر دفتر	دفتر وصول درآمد
۳۰۰۰۰	کارشناس وصول درآمد	
۱۰۰۰۰	کمک کارشناس	
۴۰۰۰۰	رئیس گروه	گروه پیاده سازی و اجرای تعرفه
۴۰۰۰۰	کارشناس خدمات رایانه	
۲۰۰۰۰	کمک کارشناس امور رایانه	

عناوین وظائف و مسئولیت‌های
حوزه معاونت خدمات مشترکین و درآمد

عناوین وظائف و مسئولیت‌ها :

- برنامه ریزی به منظور انجام به موقع و صحیح خدمات رسانی به مشترکین
- تدوین روش‌های مناسب در رسیدگی به کار مراجعان و مشترکین و نظارت بر نحوه استقرار سیستم امور مشترکین
- نظارت بر اجرای دقیق تعرفه ها و تطبیق آنها با قوانین و مقررات شرکت
- نظارت بر نصب انشعابات (آب، فاضلاب)
- شناسائی انشعابات خاص و شبکه های فرعی
- برنامه ریزی و نظارت بر نحوه قرائت کنتور، میزان وصولی و ثبت گزارشات
- شناسائی کنتورهای معیوب و پیگیری جهت رفع مشکل و نظارت بر امور مربوط به حذف انشعابات غیر مجاز
- نظارت بر ایجاد سیستم مکانیزه وصول درآمد و مطالبات
- همکاری در تعیین ضوابط محاسبه قیمت تمام شده آب مصرفی، هزینه دفع فاضلاب و حق انشعاب آب و فاضلاب
- تجزیه و تحلیل درآمدها، وصول مطالبات و کنترل دقیق موارد عدم وصول مطالبات
- بررسی میزان وصول درآمد آب بهاء و حق اشتراک آب و فاضلاب
- نظارت بر نحوه محاسبه حق انشعاب آب و فاضلاب و کنترل قبوض آب بهاء
- بررسی و اظهار نظر در مورد متقاضیان خاص و نظارت و پیگیری در اخذ مطالبات از مصرف کنندگان عمده
- بررسی علل عدم پرداختها و پیگیری لازم در خصوص وصول مطالبات معوق و قطع و وصل اشتراک
- نظارت بر تهیه صورتحساب و بیلان کلی درآمد
- آگاهی دقیق از مبانی تعرفه های مورد عمل
- راهنمایی مجریان تعرفه ها به منظور حسن اجرای تعرفه ها
- همکاری در به روز آوری سیستم نرم افزاری مورد عمل

عناوین وظائف و مسئولیتهای
حوزه معاونت خدمات مشترکین و درآمد

بخش شغلی: ۴۰۰۰۰ - ۳۰۰۰۰

مدیرک تحصیلی: لیسانس و بالاتر

عنوان پست: معاون خدمات مشترکین و درآمد

رشته شغلی: امور مشترکین

واحد سازمانی: حوزه مدیریت عامل

عناوین وظائف و مسئولیتهای:

- دریافت اهداف، سیاستها و خط مشی از مدیریت مافوق
- برنامه ریزی لازم به منظور انجام فعالیتهای حوزه و ارتقاء بهره وری و بهبود فعالیتهای مربوطه
- برنامه ریزی به منظور انجام به موقع و صحیح خدمات رسانی به مشترکین بر اساس ساز و کارهای از پیش تعیین شده
- تدوین روشهای مناسب در رسیدگی به کار مراجعان و مشترکین و نظارت در به روز نمودن اطلاعات مورد نیاز و تجزیه و تحلیل آنها
- نظارت بر نحوه استقرار سیستم امور مشترکین در واحدهای مربوطه
- نظارت بر اجرای صحیح دستورالعملها و بخشنامه های صادره در ارتباط با خدمات مشترکین
- نظارت بر اجرای دقیق تعرفه ها و تطبیق آنها با قوانین و مقررات شرکت
- بررسی قیمت تمام شده و تجزیه و تحلیل هزینه خدمات به مشترکین و بررسی و ارائه روشهای اقتصادی جهت کاهش هزینه
- نظارت بر نحوه جمع آوری آمار و اطلاعات و ارائه گزارشات لازم از واحدهای مختلف
- دریافت و تحلیل گزارشات لازم در زمینه وصول درآمد آب بهاء، حق اشتراک آب و فاضلاب، ...
- برنامه ریزی و نظارت بر نحوه قرائت کنتور، ثبت گزارشات و ارائه جهت ثبت ماشینی و صدور قبوض ماهیانه
- بررسی علل عدم پرداختها و پیگیری لازم در خصوص وصول مطالبات معوق و قطع و وصل اشتراک
- نظارت بر فعالیت واحدهای مختلف در خصوص شناسائی کنتورهای معیوب و پیگیری جهت رفع مشکل
- نظارت بر امور مربوط به حذف انشعابات غیر مجاز، تعیین خسارات وارده، تغییر کاربری، تفکیکی و مساحی مجدد
- نظارت بر تهیه صورتحساب و بیلان کلی درآمد
- نظارت بر مکانیزه نمودن واحدهای وصول درآمد و سایر واحدها
- تهیه آمار و اطلاعات مورد نیاز و ارائه گزارشات لازم

عناوین وظایف و مسئولیتهای پستهای سازمانی
حوزه معاونت خدمات مشترکین و درآمد

عنوان پست: مدیر دفتر خدمات مشترکین

بخش شغلی: ۳۰۰۰۰

رشته شغلی: امور مشترکین

مدرک تحصیلی: لیسانس و بالاتر

واحد سازمانی: معاونت خدمات مشترکین و درآمد

عناوین وظایف و مسئولیتهای:

- دریافت دستور کار از مقام مافوق
- نظارت بر نحوه پیاده سازی تعرفه ها و سیستم وصول درآمد
- نظارت بر سیستم امور مشترکین و پیگیری مراحل استقرار سیستم مکانیزه در امور مربوط به خدمات مشترکین
- نظارت بر نصب انشعابات (آب، فاضلاب)
- شناسایی انشعابات خاص و شبکه های فرعی
- پیگیری علل عدم پرداختها، مطالعات معوق و انجام اقدامات لازم
- اقدامات لازم جهت حذف انشعابات غیر مجاز، تعیین خسارات وارده، تغییر کاربری و تفکیک
- نظارت بر نحوه خدمات رسانی به مشترکین و مراجعین در مناطق و واحدهای مشترکین
- نظارت بر اجرای صحیح دستورالعمل ها و بخشنامه ها و انجام بازدیدهای دوره ای از امور مشترکین واحدها مختلف
- نظارت بر نحوه جمع آوری آمار و اطلاعات و ارائه راهکار مناسب در به روز آوری اطلاعات
- ارائه گزارشات کاربردی دفتر و واحدهای مربوط مستقر در زیر مجموعه

عناوین وظائف و مسئولیتهای پستهای سازمانی
حوزه معاونت خدمات مشترکین و درآمد

عنوان پست: کارشناس خدمات مشترکین (آب، فاضلاب)
بخش شغلی: ۳۰۰۰۰
رشته شغلی: امور مشترکین
واحد سازمانی: دفتر خدمات مشترکین
مدرک تحصیلی: لیسانس و بالاتر

عناوین وظائف و مسئولیتهای:

- دریافت دستور کار از مقام مافوق و همکاری در جهت استقرار سیستم مکانیزه مشترکین در واحدهای مربوطه
- بررسی درخواست متقاضیان انشعاب و پاسخگویی به مراجعین در چارچوب قوانین و مقررات
- نظارت و پیگیری مراحل نصب انشعابات (آب، فاضلاب) و ارائه گزارش لازم از وضعیت نصب به مقام مسئول
- بازدید از نحوه فعالیت های مختلف مانند قرائت کنتور، بازدید مجدد، عیب یابی کنتور مشترکین و ...
- رسیدگی به تقاضای مشترکین و مراجعان و کنترل نوع درخواست مربوط به خطوط شبکه های فرعی و لزوم استقرار مخازن ذخیره و فشار در ساختمانهای مرتفع
- نظارت در به روز نمودن پاسخگویی بر اساس سیستم های مورد عمل
- رسیدگی به شکایات مختلف مشترکین و انجام کنترلهای لازم جهت رفع اختلاف و ارائه راهکار مناسب و در صورت لزوم انعکاس به مسئول مربوطه تا کسب رضایت مشترکین
- رسیدگی به موارد مربوط به مشترکین پر مصرف و شناسائی کنتورهای معیوب و پیگیری جهت رفع مشکل و انجام اقدامات و اخطارهای قانونی
- شناسایی انشعابات غیر مجاز و پیگیری مراحل قانونی تا قطع انشعاب
- پیگیری مراحل مربوط به قرائت کنتور و نظارت بر صدور قبوض دوره ای
- همکاری در حسن انجام خدمات مشترکین در مناطق و واحدهای تابعه و تهیه گزارشات هفتگی و ماهانه امور مشترکین پس از جمع آوری آمار و اطلاعات

عناوین وظائف و مسئولیتهای پستهای سازمانی
حوزه معاونت خدمات مشترکین و درآمد

عنوان پست: کارشناس ناظر بر نصب انشعابات

بخش شغلی: ۳۰۰۰۰

رشته شغلی: امور مشترکین

مدیرک تحصیلی: لیسانس و بالاتر

واحد سازمانی: دفتر خدمات مشترکین

عناوین وظائف و مسئولیتهای:

- آشنائی کامل با ضوابط و مقررات مربوط به نصب انشعابات
- آگاهی کامل از شرایط و تنوع انشعابات
- نظارت بر رعایت ضوابط و مقررات مربوط به نصب انشعابات توسط کارکنان مسئول شرکت و یا پیمانکاران طرف قرارداد شرکت
- همکاری در شناسایی مشترکین
- ارائه گزارشات لازم و کاربردی

عناوین وظائف و مسئولیتهای پستهای سازمانی
حوزه معاونت خدمات مشترکین و درآمد

عنوان پست: مدیر دفتر وصول درآمد

بخش شغلی: ۳۰۰۰۰

رشته شغلی: امور مشترکین

مدرک تحصیلی: لیسانس و بالاتر

واحد سازمانی: خدمات مشترکین و درآمد

عناوین وظائف و مسئولیتهای:

- نظارت بر ایجاد سیستم مکانیزه وصول درآمد و مطالبات در واحدهای مربوط و شناسایی منابع مالی و هزینه های اقتصادی
- همکاری در تعیین ضوابط محاسبه قیمت تمام شده آب مصرفی، هزینه دفع فاضلاب و حق انشعاب آب و فاضلاب
- تجزیه و تحلیل درآمدها، وصول مطالبات، علت عدم پرداخت و ارائه راهکار مناسب جهت افزایش درآمد شرکت
- بررسی میزان وصول درآمد آب بهاء، حق اشتراک آب و فاضلاب توسط واحدهای آب و فاضلاب شهرهای تابعه و کنترل دقیق موارد عدم وصول مطالبات به تفکیک کاربری و دوره مصرف
- نظارت بر نحوه محاسبه حق انشعاب آب و فاضلاب و کنترل قبوض آب بهاء
- بررسی و اظهار نظر در مورد متقاضیان خاص و نظارت و پیگیری در اخذ مطالبات از مصرف کنندگان (عمده نیروی انتظامی و نظامی، نهادها، سازمانها و ارگانهای دولتی و سایر مشترکین عمده)
- نظارت بر تمرکز و به روز نگهداشتن اطلاعات مالی، اقتصادی شرکتها از طریق سیستمهای متحدالشکل اطلاعاتی مستقر در شرکتها و امکانات نظام اطلاعاتی مدیریت
- نظارت و همکاری در تهیه و تنظیم صورت مالی و بیلان کلی درآمدها و جمع بندی آنها
- پیگیری دقیق عدم وصول و نظارت بر جرایم تعیین شده مربوط به تأخیر و عدم وصولی
- تهیه گزارش از درآمد و وصول مطالبات
- نظارت بر تشکیل کمیته های وصول مطالبات شهرها
- در صورت لزوم انجام سایر وظایف مربوطه در چارچوب وظایف شغل مورد تصدی

عناوین وظائف و مسئولیتهای پستهای سازمانی

حوزه معاونت خدمات مشترکین و درآمد

عنوان پست: کارشناس وصول درآمد

بخش شغلی: ۳۰۰۰۰

رشته شغلی: امور مشترکین

مدارک تحصیلی: لیسانس و بالاتر

واحد سازمانی: دفتر وصول درآمد

عناوین وظائف و مسئولیتهای:

- دریافت دستور کار از مقام مافوق
- تهیه لیست بدهکاران و مانده مطالبات آب بهاء و حق اشتراک و تنظیم برگه اخطار به جهت مشترکین بدهکار
- بررسی میزان وصول درآمد شرکت از بابت خدمات مشترکین (آب بها، هزینه اشتراک آب و هزینه اشتراک فاضلاب)
- کنترل میزان وصولی در مناطق و شهرهای تابعه با توجه به دوره قرائت کنتور
- بررسی صدور قبوض آب بهاء و نحوه محاسبه حق انشعاب آب و فاضلاب و ارائه گزارش لازم به سرپرست مربوطه
- همکاری لازم در مکانیزه نمودن و ایجاد سیستم دهی واحد وصولی ها جهت بروز کردن آنها با هماهنگی مسئولین مربوطه
- تهیه صورت حساب و بیلان کلی واحدهای آب و فاضلاب شهرها
- کنترل های لازم در زمینه تعداد کنتورهای قرائت شده با توجه به صورت حساب های صادره و کوشش در تعیین حد مطلوب قرائت کنتور بر اساس استانداردهای تعیین شده و ارائه گزارش لازم به مقام مافوق
- اقدام در به روز نگهداشتن اطلاعات مالی، اقتصادی شرکتها از طریق سیستمهای متحدالشکل اطلاعاتی
- تعیین ضوابط محاسبه قیمت تمام شده آب مصرفی، هزینه دفع فاضلاب و حق انشعاب آب و فاضلاب
- ارائه گزارشات تحلیلی درآمد و روند وصول مطالبات و مقایسه با دوره قبلی و علل کاهش یا افزایش وصولی ها
- در صورت لزوم انجام سایر وظایف مربوطه در چارچوب وظایف شغل مورد تصدی

عناوین وظائف و مسئولیت‌های پست‌های سازمانی

حوزه معاونت خدمات مشترکین و درآمد

عنوان پست: رئیس گروه پیاده سازی و اجرای تعرفه	بخش شغلی: ۳۰۰۰۰
رشته شغلی: امور مشترکین	مدیرک تحصیلی: لیسانس و بالاتر
واحد سازمانی: گروه پیاده سازی و اجرای تعرفه	

عناوین وظائف و مسئولیت‌ها:

- دریافت دستور کار از مقام مافوق
- آگاهی دقیق از مبانی تعرفه های مورد عمل
- راهنمایی مجریان تعرفه ها به منظور حسن اجرای تعرفه ها
- همکاری در به روز آوری سیستم نرم افزاری مورد عمل
- دریافت تعرفه ابلاغی و هماهنگی با پیمانکار مربوطه جهت اصلاح نرم افزار بر اساس تعرفه ابلاغی
- نظارت بر ورود اطلاعات دریافتی از مشترکین بر اساس فرمت های قرائت کنتور
- نظارت بر چاپ به موقع قبوض و ارائه به واحد مربوطه جهت توزیع
- نظارت بر اصلاح اشتباهات پیش آمده حسب مورد بر اساس شکایت مشترکین
- در صورت لزوم انجام سایر وظایف مربوطه در چارچوب وظایف شغل مورد تصدی

عناوین وظایف و مسئولیتهای پستهای سازمانی

حوزه معاونت خدمات مشتریان و درآمد

عنوان پست: کارشناس خدمات رایانه

بخش شغلی: ۳۰۰۰۰ - ۴۰۰۰۰

رشته شغلی: امور مشتریان

مدرک تحصیلی: لیسانس و بالاتر

واحد سازمانی: گروه پیاده سازی و اجرای تعرفه

عناوین وظایف و مسئولیتهای:

- دریافت دستور کار از مقام مافوق
- همکاری در به روز آوری سیستم نرم افزاری مورد عمل
- دریافت تعرفه ابلاغی و همکاری با پیمانکار مربوطه جهت اصلاح نرم افزار بر اساس تعرفه ابلاغی
- ورود اطلاعات دریافتی از مشتریان بر اساس فرمت های قرائت کنتور
- چاپ به موقع قبوض و ارائه به واحد مربوطه جهت توزیع
- اصلاح اشتباهات پیش آمده حسب مورد بر اساس شکایت مشتریان
- در صورت لزوم انجام سایر وظایف مربوطه در چارچوب وظایف شغل مورد تصدی