

واٹر اینڈ سینی ٹیشن سروسز پشاور

اجتماعی اصول، عمل/طریقہ (ایس او پیز)

تعارف:

اجتماعی اصول، عمل یا طریقہ کار ایک تحریری سیٹ ہے، قدم بہ قدم ہدایات ہیں جو یہ بیان کرتی ہیں کہ معمول کی سرگرمی کیسے انجام دی جائے۔ ملازمین کو اسے ہر وقت مکمل کرنا چاہئے تاکہ امور کی انجام دہی میں تسلسل برقرار رکھا جاسکے۔

- ☆ اجتماعی اصول کسی ادارے یا شعبے میں معیار یا کارکردگی برقرار رکھنے میں مدد کرتے ہیں جیسا کہ صارفین خدمت۔
- ☆ اجتماعی اصول کام کا ایک معیاری طریقہ بتاتے ہیں جو معمول تکنیکی سرگرمیوں اور معمول کے کوالٹی مینجمنٹ سسٹم کے لئے استعمال کیا جاتا ہے۔
- ☆ اجتماعی اصول پڑھنے میں مشکل نہیں ہونے چاہئے نہ ہی ان کے الفاظ مبہم ہونے چاہئیں۔ یہ مختصر، سمجھنے میں آسان اور ایسے اقدامات پر مبنی ہونے چاہئے جن کی سادہ طریقے سے پیروی کی جاسکے۔

- ☆ جب نئے ملازمین کو بھرتی کیا جاتا ہے تو انہیں ذمہ داری سونپنے سے قبل ایس او پیز کے لازمی جزو کے طور پر تربیت دینی چاہئے۔
- ☆ انہیں ہر سال اس بارے میں اپ ڈیٹ بھی کیا جائے تاکہ وہ ادارے کی ضروریات سے آگاہ ہوں۔

ایس او پیز کے فوائد:

- ☆ ایس او پیز کی تیاری اور استعمال کسی ادارے میں تغیر کم سے کم کرتا ہے اور عملدرآمد کے دوران معیاری طریقہ کار کو یقینی بناتا ہے۔
- ☆ ایس او پیز ادارے اور حکومتی ضروریات پر عمل کی نشاندہی کرتے ہیں۔
- ☆ ایس او پیز غلط معنی کا تدارک کرتے ہیں اور حفاظتی اقدامات پر متوجہ کرتے ہیں۔ جب تاریخی ڈیٹا کا موجودہ استعمال کے لئے جائزہ لیا جا رہا ہے اور دوسرے حوالے موجود نہ ہوں تو ایس او پیز پراجیکٹ کی سرگرمیوں کو دوبارہ ترتیب میں اہم ثابت ہو سکتے ہیں۔
- ☆ ایس او پیز کو آڈٹ کے دوران چیک لسٹ کے طور پر استعمال کیا جاتا ہے۔ ایک مضبوط ایس او پیز کام کے علاوہ بہتر تقابل، اعتماد اور قانون کو ترجیح کی مشقت کو کم کرتا ہے۔

دستاویز کا دائرہ کار/دسترس

اس دستاویز میں ایس او پیز کا دائرہ کار ڈبلیو ایس ایس پی کی حدود میں درج ذیل دو آپریشنل سرگرمیوں تک محدود ہے۔

2 پانی فراہمی کا انقطاع مبنی ہے

(الف) پانی کا غیر قانونی کنکشن منقطع کرنا

(ب) پانی کا قانونی کنکشن منقطع کرنا

(ج) نادر ہندہ کا پانی کا کنکشن منقطع کرنا

اجتماعی اصول/عمل/طریقہ (ایس اوپیز)

1۔ پانی کے نئے کنکشن کی رجسٹریشن

1.1 ایس اوپیز کا مقصد:

ایس اوپیز کا بنیادی مقصد یہ یقینی بنانا ہے کہ نئے کنکشن کی رجسٹریشن کا پورا طریقہ کار تمام قواعد و ضوابط، پشاور شہر کی ضروریات کے مطابق ہے تاکہ پورے تقسیم کے نظام کے تحت صاف پانی کی فراہمی یقینی بنائی جاسکے۔

1.2: ان ایس اوپیز کا اطلاق پشاور شہر کے تمام صارفین یا اس فرد پر ہوتا ہے جو اس پر کام کرتا ہو یا ان سے پانی فراہمی تقسیم نظام متاثر ہوتا ہے۔

1.3: ذمہ داری: مینیجر کسٹمرز سروس

1.4: کس جوابدہ ہے؟: زونل مینیجر

1.5: معاون کردار: آپریشنز ونگ

1.6: طریقہ کار: عام طریقہ ڈبلیو ایس ایس پی ہیڈ آفس آنا/زونل دفتر آنا

* نئے صارف کوئی رجسٹریشن کے لئے، جس میں کنکشن کی قسم اور سائز کا ذکر ہو، درخواست لکھنا ہوگی۔

* صارف کی تحریری درخواست پر مینیجر کسٹمرز کی درخواست گزار کو رجسٹریشن فارم جاری کرتا ہے۔

آن لائن طریقہ کار:

* نیا صارف ڈبلیو ایس ایس پی کی ویب سائٹ www.wssp.gkp.pk وزٹ کر سکتا ہے۔

* نئے کنکشن کے لئے خدمات فہرست میں نیا کنکشن درخواست پر کلک کریں، جس سے ایک فارم آجائے گا جہاں صارف متعلقہ معلومات فراہم اور دستاویزات اپ لوڈ کر سکتا ہے۔

☆ نیا صارف گوگل پلے سٹور سے SAFA PEKHAWAR APP ڈاؤن لوڈ کر سکتا ہے۔

☆ SAFA PEKHAWAR APP میں لاگ ان ہونے سے صارف بائیں طرف سائیڈ بار پر نیا گھریلو کنکشن ڈھونڈ سکتا ہے۔

☆ ایک فارم آجائے گا جہاں صارف متعلقہ معلومات فراہم اور دستاویزات اپ لوڈ کر سکتا ہے۔

عام اقدامات:

☆ صارف خدمات شعبہ کی جانب سے درخواست منظوری اور جگہ کے سروے کا انتظام کرنے کے بعد مینیجر کسٹمرز کی صارف سے دو دفتری دنوں میں

صارف سے رابطہ کرے گا۔

☆ جگہ، موقع کے سروے کے دوران ڈیلیو ایس ایس پی پانی فراہمی نگران صارف تفصیلات اور جس جگہ کنکشن لگانا مقصود طے کرے گا۔

☆ بھرار جسریشن فارم بمعہ چیک لسٹ میں مطلوبہ دستاویزات مینجر کسٹمر سروسز کو جمع کرانا ہوگا جو جانچ پڑتال/تصدیق کے بعد نئے کنکشن فیس کے لئے انوائس فراہم کرے گا جسے بنک میں جمع کرایا جائے گا۔

☆ صارف کنکشن کو رسمی شکل دینے کے اخراجات بشمول این او سی برائے کٹائی سڑک یا کسی شے کی منتقلی، برداشت کرے گا۔

☆ تصدیق اور جگہ سروے کے بعد مینجر کسٹمر سروسز زونل مینجر کو نئے کنکشن کی فراہمی کی منظوری کے لئے سفارش کرے گا۔

☆ مینجر واٹر سپلائی فیلڈ پانی فراہمی نگران کو خدمات تک رسائی قانون میں مقررہ مدت کے اندر اندر پانی کنکشن فراہمی کی تحریری ہدایات جاری کرے گا۔

☆ نئے کنکشن فراہمی کے دوران مرکزی تقسیم نیٹ ورک تک تمام احتیاطی اور حفاظتی اقدامات یقینی بنائے جائیں گے۔

☆ کنکشن پائپ کو باقاعدہ میکانیکل فٹنگ سے ڈھانپا اور آلودہ ہونے سے محفوظ بنایا جائے گا۔

☆ زونل مینجر، بلنگ مینجر کو نئے فراہم کردہ کنکشن کو صارفین ڈیٹا میں درج کرنے کے لئے اطلاع دے گا اور ہارڈ اور سافٹ ریکارڈ رکھے گا۔

☆ مینجر بلنگ نیا صارف اکاؤنٹ کھولتا ہے اور 30 دنوں میں بلوں کی تیار ڈیٹا بیس میں نئی معلومات درج کرتا ہے۔

1.7: دستاویز کی چیک لسٹ

(الف) مالک/کرایہ دار کا شناختی کارڈ، (ب) ملکیت کا ثبوت، (ج) کرایہ دار کی صورت میں مالک سے این او سی، (د) معاہدہ، (ر) عمارت کا نقشہ، (ز) اضافی کنکشن کی صورت میں مندرجہ بالا دستاویز سے استثنیٰ اجتماعی اصول، عمل، طریقہ کار برائے انقطاع پانی کنکشن

2.0 پانی کنکشن کا انقطاع

مندرجہ ذیل حالات پر مبنی ہے۔

(I) پانی کا غیر قانونی کنکشن منقطع کرنا (غیر مجاز طور پر حاصل کردہ)

(II) پانی کا قانونی کنکشن منقطع کرنا (رضا کارانہ درخواست)

(III) نادہندہ کا انقطاع (پہلے سے نافذ شدہ سرچارج پر)

2.1 مقصد

ایس او پیز مندرجہ ذیل حالات میں کنکشن منقطع کرنے کا طریقہ کار بیان کرتے ہیں۔

2.2 ذمہ داری مینجر کسٹمر سروس

2.3 کو جوابدہ زونل مینجر

2.4 معاون کردار آپریشنز ونگ

2.5 طریقہ کار

☆ انقطاع کے حالات کی نشاندہی

I غیر قانونی کنکشن: فیلڈ میں پانی فراہمی نگران (واٹر سپلائی پرووائزر) غیر قانونی کنکشن کی نشاندہی کر کے مینجر کسٹمر سروس کو رپورٹ بھیجے گا، جو 10

دنوں میں کنکشن کی رجسٹریشن یا ریگولائزیشن کا نوٹس جاری کرے گا۔

II رضا کارانہ درخواست: صارف مینجر کسٹمر سروس کو پانی کنکشن منقطع کرنے کی معقول وجہ کے ساتھ درخواست دے گا۔

III نادہندہ: مینجر بلنگ اینڈ کلیمیشن نادہندہ کی نشاندہی کرے گا اور موجودہ واٹر ریٹ بل میں بقایا جات شامل کرنے کے لئے تفصیل مینجر کسٹمر سروس کو

بھیجے گا۔

☆ نشاندہی ہونے کے بعد انقطاع کا عمل شروع ہوگا۔

☆ مینجر کسٹمر سروس انقطاع کی تفصیل مینجر واٹر سپلائی کو بھیجے گا۔

☆ زونل مینجر کی منظوری کے بعد مینجر واٹر سپلائی پانی فراہمی نگران یعنی فیلڈ عملے کو کنکشن منقطع کرنے کا حکم جاری کرے گا۔

☆ انقطاع کے دوران مرکزی تقسیم نیٹ ورک تک تمام حفاظتی اور احتیاطی اقدامات لئے جائیں گے۔

☆ منقطع پائپ اور تقسیم نیٹ ورک کو آلودہ ہونے سے بچانے کے لئے میکینکل فٹنگ سے بند کیا جائے گا۔

☆ ریکارڈ کو اپ ڈیٹ کرنے کے لئے مینجر کسٹمر سروس مینجر بلنگ کو اطلاع دے گا۔

