|  |  |
| --- | --- |
| ỦY BAN NHÂN DÂN  THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  **TỔNG CÔNG TY CẤP NƯỚC SÀI GÒN**  **TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**DỰ THẢO**

**QUY TRÌNH**

**CẮT, CHUYỂN ĐỊNH MỨC NƯỚC SINH HOẠT TRỰC TUYẾN.**

*(Ban hành kèm theo Quyết định /QĐ-TCT-KDDVKH ngày tháng năm 2024*

*của Tổng công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên)*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Mục đích và yêu cầu**

**1. Mục đích**

a) Xây dựng tính đồng bộ, thống nhất toàn Tổng công ty và các Công ty cổ phần Cấp nước thành viên trong thực hiện cập nhật, quản lý số định danh cá nhân, định mức nước sinh hoạt.

b) Đẩy mạnh công tác chuyển đổi số, tiết kiệm thời gian, giảm thủ tục giấy tờ luân chuyển giữa các đơn vị cấp nước.

**2 Yêu cầu**

a) Tổng công ty: Quản lý tập trung, thống nhất dữ liệu về số định danh cá nhân, định mức nước sinh hoạt.

b) Các đơn vị cấp nước: thực hiện cập nhật, vận hành, xử lý nghiệp vụ, quản lý số định danh cá nhân và quản lý định mức nước sinh hoạt của đơn vị trên hệ thống quản lý số định danh cá nhân và hệ thống quản lý dữ liệu khách hàng.

**Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

1. Phạm vi áp dụng: các hoạt động liên quan đến công tác cập nhật, quản lý, khai thác dữ liệu số định danh cá nhân, định mức nước sinh hoạt.

2. Đối tượng áp dụng: các Công ty cổ phần Cấp nước, Xí nghiệp Cấp nước Sinh hoạt Nông thôn, Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ, Công ty TNHH MTV Nước ngầm Sài Gòn.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. Tổng công ty: Tổng công ty Cấp nước Sài Gòn - Trách nhiệm hữu hạn một thành viên.

2. Đơn vị cấp nước: các Công ty cổ phần Cấp nước, Xí nghiệp Cấp nước Sinh hoạt Nông thôn, Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ, Công ty TNHH MTV Nước ngầm Sài Gòn.

3. Số định danh cá nhân (gọi tắt là số định danh): là dãy số tự nhiên gồm 12 số, có cấu trúc gồm 6 số là mã thế kỷ sinh, mã giới tính, mã năm sinh của công dân, mã tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương hoặc mã quốc gia nơi công dân đăng ký khai sinh và 6 số là khoảng số ngẫu nhiên. Số định danh cá nhân được thể hiện trên căn cước công dân, chứng minh nhân dân 12 số, giấy khai sinh, giấy thông báo số định danh cá nhân và thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

4. Hệ thống quản lý dữ liệu khách hàng (gọi tắt là hệ thống Billing) thực hiện các nghiệp vụ như: cập nhật dữ liệu khách hàng; tính tiền nước; theo dõi, phân tích tình trạng khách hàng; phân tích việc kinh doanh nước sạch; quản lý nợ tiền nước; kết nối phục vụ công tác kế toán - tài chính; phục vụ thông tin khách hàng; có các tính năng cập nhật dữ liệu, file và hình ảnh phục vụ công tác quản lý định mức nước sinh hoạt…

5. Hệ thống quản lý số định danh cá nhân của Tổng Công ty (gọi tắt là hệ thống quản lý số định danh) thực hiện các nghiệp vụ như: cập nhật số định danh cá nhân; kiểm tra thông báo trùng số định danh; theo dõi, phân tích số liệu định danh gắn với dữ liệu khách hàng; kết nối dữ liệu số định danh vào Hệ thống Billing; có các tính năng cập nhật dữ liệu, file và hình ảnh phục vụ công tác quản lý số định danh, quả lý định mức nước sinh hoạt…

6. Danh bộ nơi cắt định mức: là danh bộ đang cấp định mức nước sinh hoạt hiện hữu và khách hàng đề nghị cắt định mức nước sinh hoạt.

7. Danh bộ nơi đến định mức: là danh bộ khách hàng yêu cầu chuyển định mức nước sinh hoạt từ danh bộ cắt định mức nước sinh hoạt.

**Điều 4. Nguyên tắc chung**

**1.** Đảm bảo nguyên tắc “Một số định danh cá nhân chỉ được cấp định mức nước sinh hoạt tại một thuê bao đồng hồ nước”.

**2.** Trong quá trình cắt, chuyển định mức nước sinh hoạt các đơn vị cấp nước cần lưu ý chu kỳ đọc số trên nguyên tắt đảm bảo quyền lợi của khách hàng.

**3.** Phòng Công nghệ thông tin Tổng công ty chịu trách nhiệm :

a) Tổ chức xây dựng ứng dụng cắt chuyển định danh cá nhân trực tuyến, phối hợp với các đơn vị cấp nước tích hợp định danh cá nhân vào hệ thống tại Tổng Công ty.

b) Hướng dẫn, hỗ trợ các đơn vị cấp nước triển khai, vận hành hệ thống, thực hiện việc cập nhật, quản lý số định danh cá nhân, cắt chuyển trực tuyến, kết nối dữ liệu số định danh vào hệ thống Billing để phục vụ công tác quản lý định mức nước sinh hoạt.

c) Tổ chức quản lý cơ sở dữ liệu số định danh cá nhân, phân quyền cho các cá nhân, đơn vị; Thực hiện giám sát, vận hành hệ thống kết nối (đường truyền, thiết bị kết nối) nhằm đảm bảo hoạt động hiệu quả, an toàn và ổn định.

**4**. Phòng Kinh doanh - Dịch vụ khách hàng Tổng công ty chịu trách nhiệm:

a) Hỗ trợ, phối hợp xử lý nghiệp vụ về đăng ký, cắt, chuyển định mức nước sinh hoạt trên hệ thống quản lý số định danh.

b) Theo dõi dữ liệu khách hàng của toàn Tổng công ty;

**5.** Các đơn vị cấp nước có trách nhiệm:

Thực hiện cắt, chuyển định mức nước sinh hoạt trên hệ thống quản lý số định danh và hệ thống Billing. Rà soát, kiểm tra, theo dõi, phối hợp giải quyết kịp thời những vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện.

**Chương II**

**QUY ĐỊNH NGHIỆP VỤ**

**Điều 5.**

**1. Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng**

Tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng, kiểm tra hồ sơ theo quy định. Trường hợp thiếu chứng từ để lập hồ sơ, hướng dẫn khách hàng cung cấp bổ sung, phải thông báo một lần tất cả các giấy tờ cần bổ sung khi nhận hồ sơ để khách hàng cung cấp, tránh gây mất thời gian phiền hà của khách hàng. Yêu cầu của khách hàng được tiếp nhận trực tiếp tại điểm giao dịch hoặc tiếp nhận trực tuyến qua cổng thông tin điện tử, ứng dụng chăm sóc khách hàng.

**2. Cập nhật số định danh:**

Sau khi đơn vị cấp nước tiếp nhận hồ sơ của khách hàng, thực hiện cập nhật số định danh của khách hàng vào hệ thống quản lý số định danh. Sau khi cập nhật trên hệ thống sẽ xảy ra 02 trường hợp:

+ Nếu hệ thống báo không trùng thì thực hiện cấp định mức cho khách hàng theo quyết định 161/QĐ-TCT-KDDVKH.

+ Nếu hệ thống báo trùng thì thực hiện cắt, chuyển định mức trên hệ thống.

**2.1 Trường hợp số định danh trùng trong cùng đơn vị cấp nước:**

a) Thông báo với khách hàng về việc số định danh cá nhân của khách hàng đã được đăng ký và được cấp định mức nước sinh hoạt tại 01 danh bộ khác trong cùng đơn vị cấp nước.

1. Khách hàng không thay đổi: chuyển kết thúc hồ sơ;

c) Khách hàng muốn thay đổi, đồng ý cắt định mức tại danh bộ nơi cắt và chuyển định mức về danh bộ nơi đến;

d) Đơn vị cấp nước gửi biên bản xác nhận cho khách hàng ký xác nhận việc điều chỉnh định mức nước sinh hoạt trong đó có nội dung:

* Tôi đồng ý cắt định mức nước sinh hoạt tại địa chỉ…..có số danh bộ…… để chuyển định mức nước đến địa chỉ ……có số danh bộ………

e) Thực hiện cập nhật biên bản xác nhận có chữ ký của khách hàng lên hệ thống quản lý số định danh;

f) Cập nhật danh bộ nơi đến cho số định danh trên hệ thống quản lý số định danh;

Đơn vị tiếp nhận yêu cầu của khách hàng cập nhật danh bộ nơi đến cho số định danh khách hàng mới cung cấp trên hệ thống quản lý số định danh thì mặc định số danh bộ nơi cắt sẽ bị xoá tại số định danh đó.

g) Cập nhật điều chỉnh tăng và giảm định mức nước sinh hoạt trên hệ thống billing;

h) Kết thúc.

**2.2 Trường hợp số định danh trùng khác đơn vị cấp nước:**

a) Thông báo với khách hàng về việc số định danh cá nhân của khách hàng đã được đăng ký và được cấp định mức nước sinh hoạt tại 01 danh bộ khác do công ty cấp nước khác quản lý;

1. Khách hàng không thay đổi: chuyển kết thúc hồ sơ;

c) Khách hàng muốn thay đổi, đồng ý cắt định mức tại danh bộ nơi cắt và chuyển định mức về danh bộ nơi đến;

d) Đơn vị cấp nước gửi bản xác nhận cho khách hàng ký xác nhận việc điều chỉnh định mức nước sinh hoạt trong đó có nội dung:

* Tôi đồng ý cắt định mức nước sinh hoạt tại địa chỉ…..có danh bộ……tại đơn vị cấp nước…….và chuyển định mức nước sinh hoạt đến địa chỉ……có danh bộ….. tại đơn vị cấp nước…….

e) Thực hiện cập nhật biên bản xác nhận có chữ ký của khách hàng lên hệ thống quản lý số định danh;

f) Hệ thống quản lý số định danh gửi thông báo cho đơn vị cấp nước nơi cắt định mức nước sinh hoạt;

* Đơn vị cấp nước nơi cắt định mức nước sinh hoạt cập nhật điều chỉnh giảm định mức nước sinh hoạt trên billing.

g) Cập nhật danh bộ nơi đến cho số định danh trên hệ thống quản lý số định danh;

Đơn vị tiếp nhận yêu cầu của khách hàng cập nhật danh bộ nơi đến cho số định danh khách hàng mới cung cấp trên hệ thống quản lý số định danh thì mặc định số danh bộ nơi cắt sẽ bị xoá tại số định danh đó.

h) Cập nhật điều chỉnh tăng định mức nước sinh hoạt trên hệ thống billing.

i) Kết thúc.

**Chương III**

**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 6. Quy định về sửa đổi, bổ sung**

a) Trong quá trình triển khai thực hiện “Quy trình cắt, chuyển định mức nước sinh hoạt trực tuyến”, nếu có vướng mắc, báo cáo về Tổng công ty (thông qua phòng Kinh doanh Dịch vụ khách hàng, phòng Công nghệ thông tin) để có giải pháp phù hợp.

b) Trong quá trình thực hiện, trường hợp khi Tổng công ty, các Công ty cổ phần Cấp nước thành viên được kết nối, chia sẻ Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư thì quy định này sẽ được điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế hoặc theo quy định của pháp luật hiện hành.

**Điều 7. Tổ chức thực hiện**

a) “Quy trình cắt, chuyển định mức trên hệ thống quản lý số định danh” có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành.

b) Giám đốc Xí nghiệp Cấp nước Sinh hoạt Nông thôn, Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ, Công ty TNHH MTV Nước ngầm Sài Gòn chịu trách nhiệm triển khai thực hiện Quy định này.

c) Giám đốc các Công ty cổ phần Cấp nước ban hành Quy trình tại đơn vị, thống nhất với “Quy trình cập nhật, quản lý số định danh cá nhân” của Tổng công ty.

d) Kèm theo Quy trình này:

- Quyết định 161/QĐ-TCT-KDDVKH ngày 18 tháng 02 năm 2022 ban hành quy định thủ tục cấp định mức nước sinh hoạt;

- Quyết định số 1924/QĐ-TCT-KDDVKH ngày 26 tháng 10 năm 2022 ban hành quy trình cập nhật, quản lý số định danh cá nhân;

**LƯU ĐỒ**

**QUY TRÌNH CẮT, CHUYỂN ĐỊNH MỨC NƯỚC SINH HOẠT TRỰC TUYẾN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Khách hàng** | **Hệ thống quản lý**  **số định danh Tổng công ty** | **Đơn vị cấp nước,**  **Hệ thống Billing Tổng công ty** |
| *Không thay đổi*  Xác nhận  *Thay đổi*  *Cùng đơn vị* | Kiểm tra  Đơn vị cập nhật  số định danh  Đơn vị cập nhật danh bộ nơi đến cho số định danh  Hệ thống gửi thông báo cho đơn vị cấp nước  nơi cắt định mức  Đơn vị cập nhật **biên bản xác nhận** của  khách hàng  *Trùng*  *Khác đơn vị* | Đơn vị cập nhật điều chỉnh **tăng/giảm định mức**  theo đợt trên Billing  *Không Trùng* |