

توافقنامه سطح خدمت "رسیدگی به پیشنهادهای حوزه آب و فاضلاب"

۱- مقدمه

این خدمت برای بررسی و پاسخ دهی به پیشنهادهای مشترکین استفاده می شود. مراحل انجام این خدمت به شرح ذیل می باشد:

- ۱- ورود به پورتال ثبت پیشنهادهای
- ۲- ثبت نام در سامانه پیشنهادهای
- ۳- ارائه پیشنهاد مورد نظر و ارائه راهکار جهت رفع مشکل
- ۴- بررسی پیشنهادهای در کمیته بررسی پیشنهادهای
- ۵- در صورت تایید پیشنهاد جهت اجرا به مسئول مربوطه ارجاع می گردد
- ۶- مبلغ پاداش پیشنهاد مصوب به حساب مشترک واریز می گردد.

۲- هدف

هدف از این توافقنامه دریافت پیشنهادهای مشترکین جهت رفع مشکلات موجود و تسریع در خدمت رسانی و بالاتر رفتن کیفیت انجام کارها می باشد.

۳- مسئولیت

شرکت آب و فاضلاب مازندران در صورت تایید و تصویب پیشنهاد در کمیته بررسی پیشنهادهای موظف به اجرای پیشنهاد ارائه شده می باشد و پس از اجرا توسط مسئولین مرتبط موظف به ثبت نتیجه اجرای پیشنهاد می باشد.

۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

مشترک بایستی قبل از ثبت پیشنهاد در سامانه نظام پیشنهادهای، از عدم تکراری بودن پیشنهاد اطمینان حاصل نماید. شرکت موظف به بررسی صحیح و به موقع پیشنهادهای و در صورت تایید پیشنهاد موظف به پرداخت پاداش پیشنهاد مصوب می باشد.

۵- هزینه ها و پرداختها

پرداخت پاداش پیشنهاد مصوب به مشترک

دوره عملکرد -۶

حداکثر بازه زمانی بررسی پیشنهاد ۵ روز می باشد.