

توافقنامه سطح خدمت "تغییر کاربری انشعباب آب"

۱. مقدمه

اهداف توافقنامه :

اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت تغییر کاربری انشعباب آب به متقارضی می باشد.

تعريف خدمت تغییر کاربری انشعباب آب :

در صورتی که کاربری ملک دارای انشعباب از نوعی به نوع دیگر تغییر کند. (مطابق بند ۳۳-۴ آئین نامه عملیاتی)

نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده :

پس از ثبت درخواست ، قلم اطلاعاتی به نام شماره پیگیری در اختیار خدمت گیرنده قرار می گیرد که تا پایان فرآیند دریافت خدمت ، بواسطه آن خدمت با ورود به پورتال شرکت و بخش میز خدمت و انتخاب زیر بخش تغییر کاربری انشعباب آب در خدمات پس از واگذاری انشعباب آب و فاضلاب، گیرنده می تواند از مراحل و شرایط درخواست خود آگاه شود.

گزارش دهی :

با روش درگاههای الکترونیکی، پیامک و مراجعه حضوری صورت می گیرد.

بازبینی : توسط کاربران (مشترک یا متقارضی) و مامورین شرکت آب و فاضلاب استان مازندران بصورت تعاملی و تراکنشی انجام می پذیرد.

۲. هدف(دلایل اجرای توافقنامه) :

این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیتهای سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

خدمت تغییر کاربری انشعباب آب : توسط شرکت آب و فاضلاب استان مازندران با کیفیت به مشتریان تحویل شود و افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف خدمت واگذاری انشعباب آب و سهولت در تعاملات بعدی فی مایین با شرکت آب و فاضلاب استان مازندران

۳. مسئولیت ها این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب و فاضلاب استان مازندران اجازه میدهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را رایه کند، مستند می نماید. همچنین به صورت شفاف بیان می شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد. بر اساس مفاد بند ۴-۳۲ آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب روند ارائه خدمت و تعریف آن توضیح داده شده است.

شرکت آب و فاضلاب استان مازندران به استناد ماده یک قانون تشکیل شرکت های آب و فاضلاب، وظیفه ای ایجاد و بهره برداری تاسیسات مربوط به توزیع آب شهری و همچنین جمع آوری و انتقال و تصفیه فاضلاب شهرها در داخل محدوده قانونی شهرهای هر استان را بر عهده دارد.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی :

خدمت گیرنده دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه ی خدمات الکترونیکی / دفتر پیشخوان / مراجعته ی حضوری به واحدهای تابعه ی این دستگاه ارائه نماید. در صورتی که پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرمها و تحويل آنها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر مجوز خود را دریافت نماید، شرکت آبفا مجاز به ابطال خدمت و دریافت هزینه خدمات اداری ارا ئه شده به مشتری می باشد. بدیهی است در مراجعته ی بعدی خدمت گیرنده، هزینه ی خدمت براساس تعرفه های مورد عمل در زمان جدید محاسبه و دریافت خواهد شد.

طبق بند ۲-۳ آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب در تمام مواردی که اختلافی بین شرکت و متقاضی یا مشترک ایجاد شود، بر اساس قرارداد منعقده بین مشترک یا متقاضی، حکمیت با شورای سه نفره ای خواهد بود که توسط وزیر نیرو تعیین می شود و طرفین می توانند قبل از احواله موضوع به مراجع قضایی، به شورای مذکور مراجعت نمایند شرکت آب و فاضلاب استان مازندران مسئول دریافت مدارک و اقلام اطلاعاتی، بررسی شرایط فنی، دریافت هزینه ها و ارائه خدمت در کمترین زمان ممکن می باشد خدمت گیرنده مسئولیت ارائه مدارک و اقلام اطلاعاتی پرداخت هزینه ها، ایجاد شرایط انجام خدمت در محل و انجام تعهدات آتی برابر با قوانین و مقررات داخلی شرکت آب و فاضلاب را بر عهده دارد.

اطلاعات خدمت :

برای ارائه اطلاعات کافی و آگاهی مشترکین از زمان انجام خدمت، هزینه های دریافت خدمت، تعداد مرتبه مراجعت حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمانهای دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بروی پورتال شرکت به

آدرس <https://www.abfa-mz.ir> به صورت دقیق و متعهدانه از سوی دستگاه ذکر شده است و خدمت گیرنده بایستی با مراجعه به این بخش از خدمت مورد درخواست آگاهی کافی بدست آورد.

۴. هزینه ها و پرداختها :

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداختها مطابق با هزینه های اعلامی در بخش میز خدمت (تغییر کاربری انشعاب آب) مشخص شده است .

۵. دوره‌ی عملکرد :

این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه های جدید از سوی سازمانهای ذیصلاح و تحت امضای رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب اعتبار دارد. تا زمانی که مشترک پاییند به تعهدات خود مطابق با قوانین و مقررات موضوعه و قراردادهای فی مابین باشد این توافق پابرجا خواهد بود.

۶. خاتمه توافقنامه :

خاتمه توافقنامه مطابق با شرایط ذکر شده در دوره عملکرد می باشد.