توافقنامه سطح خدمت

" مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب"

۱. مقدمه

اهداف توافقنامه :

اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم ,هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت تغییر خدمت مورد اشاره به متقاضی می باشد.

تعریف خدمت:

خدمت فوق بر اساس چارچوب ضوابط و مقررات شرکت تعیین می گردد.

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 مربوطه در خدمات پس از واگذاری انشعاب 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 متقاضی) 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.

هدف :

این خدمت توسط ***شرکت آب و فاضلاب استان مازندران*** با کیفیت به مشتریان تحویل شود و افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف ارائه خدمات و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت آب و فاضلاب استان مازندران

۳. مسئولیت ها

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب وفاضلاب استان اجازه میدهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه 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 ۴-۲۱ آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب روند ارائه خدمت و تعریف آن توضیح داده شده است.

شرکت آب و فاضلاب استان تهران به استناد ماده یک قانون تشکیل شرکت های آب و فاضلاب، وظیفه ی 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/مراجعه ی حضوری به واحدهای تابعه ی این دستگاه ارائه نماید.

در صورتی که پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرمها و تحویل 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 مراجعه ی بعدی خدمت گیرنده ، هزینه ی خدمت براساس تعرفه های مورد عمل در زمان جدید محاسبه و دریافت خواهد شد.

طبق بند ۳-۲ 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 احاله موضوع به مراجع قضایی ، به شورای مذکور مراجعه 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 مراجعه 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 ، قسمت اطلاع رسانی مشخص شده است .

۵. دوره ی عملکرد :

این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه های جدید از سوی سازمانهای ذیصلاح و تحت امضای رئیس هیت مدیره و مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب اعتبار دارد. تا زمانی که مشترک پایبند 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.