

توافقنامه سطح خدمت " ثبت درخواست پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب "

۱- مقدمه

اهداف توافقنامه : اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم ، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت ارائه خدمت ثبت درخواست پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب به متقاضی می باشد.

تعریف خدمت ثبت درخواست پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب : در دسترس قراردادن و فراهم نمودن امکانات لازم برای ثبت درخواست پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب اعم از اینکه مشترک از این خدمت استفاده نماید یا ننماید. (بر اساس مفاد بند۲۳-۴ الی۲۵-۴ آیین نامه عملیاتی و تعرفه های شرکت های آب و فاضلاب).

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 خدمات پس از واگذاری انشعاب آب در بخش ثبت درخواست پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب می تواند از مراحل و شرایط درخواست خود آگاه شود.

گزارش دهی: با روش های مراجعه به درگاه های الکترونیکی، پیامک و مراجعه حضوری به دفاتر خدمات الکترونیک پیشخوان دولت یا **ICT** روستایی صورت می گیرد.

بازبینی: توسط کاربران (مشترک یا متقاضی) و مأمورین شرکت آب و فاضلاب استان گلستان بصورت تعاملی و تراکنشی انجام می پذیرد.

۲- هدف(دلایل اجرای توافقنامه) :

این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص میکند.

- **اولاً ارائه خدمت ثبت درخواست پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب** توسط شرکت آب و فاضلاب استان گلستان با کیفیت استاندارد به مشتریان می باشد.

- **ثانیاً افزایش آگاهی مشتریان** از کم و کیف خدمت ثبت درخواست پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت آب و فاضلاب استان گلستان می باشد.

۳- مسئولیت ها

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب وفاضلاب استان گلستان اجازه میدهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند میکند ،همچنین به صورت شفاف بیان میشود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

- بر اساس مفاد بند۲۳-۴ الی۲۵-۴ آیین نامه عملیاتی و تعرفه های شرکت های آب و فاضلاب روند ارائه خدمت و تعریف آن توضیح داده شده است.

- شرکت آب و فاضلاب استان گلستان به استناد ماده یک قانون تشکیل شرکت های آب و فاضلاب ، وظیفه ی ایجاد وبیره 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.

- همچنین شرکت آب و فاضلاب استان گلستان طبق مصوبه ۱۱۴۴۴۷/ت/۵۷۲۲۳ مورخ ۱۳۹۸/۹/۱۰ هیئت وزیران وظایف فوق را در روستاهای تحت پوشش استان گلستان نیز برعهده گرفته است.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

- خدمت گیرنده دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه ی خدمات الکترونیکی، پست، دفاتر پیشخوان دولت ، دفاتر خدمات الکترونیکی روستایی **ICT** و یا مراجعه ی حضوری به واحدهای تابعه ی این دستگاه ارائه نماید.

- در صورتیکه پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرمها و تحویل آنها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ۴ روز کاری میباشد مجوز خود را دریافت نماید، شرکت آبفای گلستان مجاز به ابطال خدمت و دریافت هزینه خدمات اداری ارا نه 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.

- شرکت آب و فاضلاب استان گلستان مسئول دریافت مدارک و اقلام اطلاعاتی ، بررسی شرایط فنی ، دریافت هزینه ها و ارئه خدمت در کمترین زمان ممکن می باشد.

- خدمت گیرنده مسئولیت ارائه مدارک و اقلام اطلاعاتی ، پرداخت هزینه ها ، ایجاد شرایط انجام خدمت در محل وانجام تعهدات آتی برابر با قوانین و مقررات داخلی شرکت آب و فاضلاب استان گلستان را بر عهده دارد.

اطلاعات خدمت:برای ارائه اطلاعات کافی و آگاهی مشترکین از زمان انجام خدمت ، هزینه های اخذ خدمت ، تعداد دفعات مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بروی پورتال شرکت به آدرس سامانه **abfagolestan.ir** از سوی دستگاه ذکر شده است و خدمت گیرنده بایستی با مراجعه به این بخش از خدمت مورد درخواست آگاهی کافی بدست آورد.

- طبق بند۲-۳ آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب : در تمام مواردی که اختلافی بین شرکت و متقاضی یا مشترک ایجاد شود ، بر اساس قرارداد منعقدہ 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.

۴- هزینه ها و پرداختها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداخت ها مطابق با هزینه های اعلامی در بخش میز خدمت (واگذاری انشعاب آب) اطلاع رسانی در پورتال شرکت به آدرس **abfagolestan.ir** مشخص شده است.

۵- دوره ی عملکرد

- این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه های جدید از سوی سازمان های ذیصلاح و با امضای رئیس هیت مدیره و مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب استان گلستان 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

محل امضای مشترک/ بهره بردار

محل امضای رئیس هیت مدیره و مدیرعامل