

توافقنامه سطح خدمت " پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات "

۱. مقدمه

اهداف توافقنامه: اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت " پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات " به متقاضی می باشد.

تعریف خدمت پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات: پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات به درخواست مشترک مطابق با آئین نامه عملیاتی انجام می شود.

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 میزخدمت و انتخاب زیر بخش واگذاری انشعاب فاضلاب در بخش واگذاری انشعاب آب و فاضلاب، گیرنده می تواند از مراحل و شرایط درخواست خود آگاه شود.

نحوه گزارش دهی: با روش درگاههای الکترونیکی، پیامک و مراجعه حضوری صورت می گیرد.

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

۲. هدف (دلایل اجرای توافقنامه)

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب استان کردستان، کیفیت تحویل خدمت " پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات " برای خدمت گیرندگان مورد توافق قرار گیرد. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روشهای نظارت و مسئولیتهای سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

۳. مسئولیت ها

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب و فاضلاب استان کردستان اجازه می دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند میکند. همچنین به صورت شفاف بیان می شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

بر اساس مفاد آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب مصوب وزیر محترم نیرو روند ارائه خدمت و تعریف آن توضیح داده شده است.

شرکت آب و فاضلاب استان کردستان 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 استان کردستان را بر عهده دارد.

۴. 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 شرکت ارائه نماید.
- ✓ هزینه ی خدمت براساس تعرفه های مورد عمل در زمان جدید محاسبه و دریافت خواهد شد.
- ✓ شرکت آب و فاضلاب استان کردستان مسئول دریافت مدارک و ارقام اطلاعاتی، بررسی شرایط فنی، دریافت هزینه ها و ارائه خدمت در کمترین زمان ممکن می باشد.
- ✓ خدمت گیرنده مسئولیت ارائه مدارک و ارقام 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.
- ✓ 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 www.abfa-kurdistan.ir به صورت دقیق و متعهدانه از سوی دستگاه ذکر شده است.

۵. هزینه ها و پرداختها

هزینه قابل دریافت از متقاضیان این خدمت توسط دفاتر پیشخوان دولت به ازای هر مورد ثبت نام در سایت خدمات مشترکین شرکت آبفای کردستان، مطابق با هزینه های اعلامی در بخش میز خدمت پورتال شرکت دریافت می گردد.

۶. دوره ی 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 استان کردستان 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.

۷. خاتمه توافقنامه

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