

## نمونه توافقنامه سطح خدمت

### 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 مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب به متقاضی می باشد.

**تعریف خدمت مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب:** مشاهده آنلاین از طریق پنجره الکترونیکی موجود

**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 مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب در بخش خدمات پس از واگذاری انشعاب، 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 البرز 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
- مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب توسط شرکت آب و فاضلاب استان البرز با کیفیت به مشتریان ارائه شود.
- افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت آب و فاضلاب استان البرز

#### ۳. مسئولیت ها

- این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب و فاضلاب استان البرز اجازه می دهد 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 آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب روند ارائه خدمت و تعریف آن توضیح داده شده است.
  - شرکت آب و فاضلاب استان البرز 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 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 آبفا مجاز به ابطال خدمت و دریافت هزینه خدمات اداری ارائه 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 البرز 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 وانجام 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 [www.abfa-alborz.ir](http://www.abfa-alborz.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.
- طبق بند ۲-۳ آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب در تمام مواردی که اختلافاتی بین شرکت و متقاضی یا مشترک ایجاد شود ، بر اساس قرارداد منعقد شده 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 پرداخت ها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداختها مطابق بخشنامه و ضوابط ابلاغی از سوی شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور خواهد بود .

## ۵. دوره ی عملکرد

- این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه های جدید از سوی سازمانهای ذی صالح و تحت امضای رئیس هیئت 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.