

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "نصب سیفون اضافی فاضلاب"

۱. مقدمه

اهداف توافقنامه: اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم ، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت نصب سیفون اضافی فاضلاب به مقاضی می باشد.

تعريف خدمت نصب سیفون اضافی فاضلاب : نصب انشعباب دوم یا سوم فاضلاب ملک بر اساس درخواست مقاضی و در صورت وجود شرایط لازم

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 نصب سیفون اضافی فاضلاب در بخش خدمات پس از واگذاری انشعباب ، 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 مقاضی) 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

- خدمت نصب سیفون اضافی فاضلاب توسط شرکت آب و فاضلاب استان البرز با کیفیت به مشتریان ارائه شود.

- افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف خدمت نصب سیفون اضافی 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 مقاضی خدمت دارد.

- بر اساس مفاد بند ۲-۲۸-۴ آین 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 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 مقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی :

- خدمت گیرنده دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه 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 تحويل آنها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ۴ روز کاری میباشد مجوز خود را دریافت نماید، شرکت آبنا مجاز به ابطال خدمت و دریافت هزینه خدمات اداری ارائه شده به مشتری می باشد. بدیهی است در مراجعته ی بعدی خدمت گیرنده ، هزینه ی خدمت براساس تعریفه های مورد عمل در زمان جدید محاسبه و دریافت خواهد شد.
- شرکت آب و فاضلاب استان البرز مسئول دریافت مدارک و اعلام اطلاعاتی ، بررسی شرایط فنی ، دریافت هزینه ها و ارائه خدمت در کمترین زمان ممکن می باشد
- خدمت گیرنده مسئولیت ارائه مدارک و اعلام 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 برعهده دارد.
- "اطلاعات خدمت": برای ارائه اطلاعات کافی و آگاهی مشترکین از زمان انجام خدمت، هزینه های دریافت خدمت، تعداد مرتبه مراجعته حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمانهای دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بروی پورتال شرکت به آدرس www.abfa-alborz.ir به صورت دقیق و معهدهانه از سوی دستگاه ذکر شده است و خدمت گیرنده بايستی با مراجعته به این بخش از خدمت مورد درخواست آگاهی کافی بددست آورد.
- طبق بند ۳-۲ آین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب در تمام مواردی که اختلافاتی بین شرکت و متقاضی یامشتراک 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 احالة موضوع به مراجع قضایی ، به شورای مذکور مراجعت 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 پایند 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.