وزارت نیرو
شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور
(مادر تخصصی)

شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر

بسمه تعالی

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "مشاهده سوابق صورتحساب‌ها و پرداختی‌های 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 کاربری انشعاب به متقاضی می باشد.

تعریف خدمت مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب:

نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده: 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 فروش انشعاب آب و فاضلاب , گیرنده می تواند از مراحل و شرایط درخواست خود آگاه شود.

گزارش‌دهی با روش درگاههای الکترونیکی، پیامک و مراجعه حضوری صورت می گیرد.

بازبینی توسط کاربران(مشترک یا متقاضی) و مامورین شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر 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 می‌کند.
- **هدف**
  - مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب توسط شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر با کیفیت به مشتریان ارائه شود.
  - افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف خدمت مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر

۳. مسئولیت ها

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب وفاضلاب استان بوشهر 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 متقاضی خدمت دارد.

- بر اساس مفاد آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب روند ارائه خدمت و تعریف آن توضیح داده شده است.
- شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر به استناد ماده یک قانون تشکیل شرکت های آب و فاضلاب ، وظیفه ی ایجاد و بهره برداری تاسیسات مربوط به توزیع آب و همچنین جمع آوری و انتقال و تصفیه فاضلاب در داخل محدوده قانونی هر استان را بر عهده دارد.

بسمه تعالی

- **تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی :**
  - خدمت گیرنده دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه ی خدمات الکترونیکی/ پست/ دفتر پیشخوان/ مراجعه ی حضوری به واحدهای تابعه ی این دستگاه ارائه نماید.
  - در صورتیکه پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرم ها و تحویل آنها به این سازمان، به دلیل عدم پیگیری متقاضی، او نتواند در موعد مقرر که 4 روز کاری می باشد مجوز خود را دریافت نماید، شرکت آب و فاضلاب بوشهر 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 بر اساس تعرفه های مورد عمل در زمان جدید محاسبه و دریافت خواهد شد.
  - شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر 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 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 www.abfa-bushehr.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 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.

۴. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها مطابق با هزینه‌های اعلامی در بخش میز خدمت[مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب] اطلاع رسانی در پورتال شرکت به آدرس www.abfa-bushhr.ir مشخص شده است .

۵. دوره ی عملکرد

- این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بحشنامه 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.

علی بردستانی
مدیر عامل