



شرکت آب و فاضلاب استان چهارمحال و بختیاری

توافقنامه سطح خدمت « واگذاری انشعاب آب »

۱. مقدمه

اهداف توافقنامه: اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت واگذاری انشعاب آب به متقاضی می باشد.

تعریف خدمت: واگذاری انشعاب آب: در دسترس قرار دادن و فراهم نمودن امکان برداشت و استفاده آب از شبکه آبرسانی توسط انشعاب آب و وسایل اندازه گیری (کنتور) با ظرفیت مشخص و فشار مقرر و کیفیت مناسب (در نقطه تحویل) اعم از اینکه مشترک از این ظرفیت استفاده نماید یا ننماید. (بر اساس مفاد بند ۲۳-۴ الی ۲۵-۴ آیین نامه عملیاتی شرکت)

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 واگذاری انشعاب آب در بخش واگذاری 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 چهارمحال و بختیاری 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: خدمت واگذاری انشعاب آب توسط شرکت آب و فاضلاب استان چهارمحال و بختیاری با کیفیت به مشتریان تحویل شود.
- افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف خدمت واگذاری انشعاب آب و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت آب و فاضلاب استان چهارمحال و بختیاری

۳. مسئولیت ها

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب و فاضلاب استان چهارمحال و بختیاری اجازه میدهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه نماید، مستند بر اساس مفاد بند ۲۳-۴ الی ۲۵-۴ آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب روند ارائه خدمت و تعریف آن توضیح داده شده است.

شرکت آب و فاضلاب استان چهارمحال و بختیاری 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 را بر عهده دارد.

۴. 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 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 چهارمحال و بختیاری مسئول دریافت مدارک و اقلام اطلاعاتی، بررسی شرایط فنی، دریافت هزینه ها و ارائه 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-chb.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 منعقد 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.

۵ هزینه ها و پرداختها

- توافقات مربوط به هزینه ها و پرداختها مطابق با هزینه های اعلامی در بخش میز خدمت (واگذاری انشعاب آب) اطلاع رسانی در پورتال شرکت به آدرس www.abfa-chb.ir مشخص شده است.

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 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.