

توافقنامه سطح خدمت "پاسخگویی به شکایات"

مقدمه:

شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور به همراه شرکت های تابعه به عنوان یک دستگاه خدمات رسان با تکیه بر اصل مشتری مداری و بهره گیری از کارکنان متخصص و متعهد، به منظور بهبود مستمر ارائه خدمات و فرایندهای کاری و رفتار مسئولانه با مشترکین، خود را ملزم به پیگیری شکایات مشترکین دانسته و در این خصوص ساز و کارهای مناسب را از طریق سامانه رسیدگی به شکایات در نظر گرفته است.

هدف:

شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور معتقد است در صورت شناسایی نیازها، انتظارات شاکیان و ارائه اطلاعات لازم و شفاف به آنان، در ارتقاء سطح رضایتمندی مشترکین و کیفیت خدمات رسانی به مردم تأثیرگذار خواهد بود.

مسئولیت:

به استناد ماده ۱۲ حقوق شهروندی در نظام اداری مصوب یکصد و هفتاد و هشتمین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۵/۱۱/۹، "مردم حق دارند در تمامی مراجع اداری که به اختلاف، اعتراض یا شکایت آنها رسیدگی می کنند از رسیدگی منصفانه و بی طرفانه برخوردار شده و حقوق آنها رعایت شود" همچنین در این ماده آمده است مسئولین دستگاه مربوطه می بایست "بلافاصله به موضوع رسیدگی و آن را در چارچوب مقررات و با رعایت اخلاق اسلامی حل و فصل نمایند.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

رسیدگی مؤثر به شکایات در کوتاه ترین زمان ممکن، تعهد به ارائه پاسخ منطقی و مناسب به شکایات از طریق بررسی همه جانبه شکایات دریافتی و رعایت حفظ بی طرفی با هدف حل مشکل و اصلاح فرایند ارائه خدمات از جمله تعهدات شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور می باشد همچنین لزوم تمکین در برابر قوانین جاری کشور و ملاحظه امکانات و محدودیت های مجموعه صنعت آب و فاضلاب توسط مشترکین و شاکیان مورد انتظار می باشد.

هزینه ها و پرداخت ها:

بررسی و پاسخدهی به شکایات و اعتراضات در مجموعه آب و فاضلاب بدون پرداخت هزینه از سوی شاکیان انجام می پذیرد.

دوره عملکرد:

پاسخگویی به شکایات و اعتراضات مشترکین مربوطه به دوره زمانی خاصی نبوده و مادامی که شرکت مهندسی آبفای کشور مشغول خدمات رسانی می باشد، ادامه خواهد داشت.

خاتمه توافقنامه:

اداره کل بازرسی و پاسخگویی به شکایات آبفای کشور در جهت فراهم نمودن شرایط لازم به منظور انعکاس آسان و بدون هزینه شکایات توسط شهروندان، اقدام به راه اندازی سامانه الکترونیکی پاسخگویی به شکایات نموده که کلیه مراحل ثبت، بررسی و اعلام نتیجه به شاکیان به صورت آنلاین اطلاع رسانی می شود.