

توافقنامه سطح خدمت "رسیدگی و رفع مشکلات ناشی از حوادث آب و فاضلاب"

1. مقدمه

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

تعریف خدمت رسیدگی و رفع مشکلات ناشی از حوادث آب و فاضلاب با توجه به بروز حوادث و مشکلات مرتبط با تاسیسات آب و فاضلاب و نیاز به رفع موانع، سازمان با توجه قوانین و مقررات موجود در جهت برطرف نمودن آن اقدام خواهد نمود.

نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده: پس از ثبت درخواست توسط متقاضی از طریق تلفن ۱۲۲ یا سایت اینترنتی، اطلاعات به واحد امداد و حوادث ارسال شده و اکیپ امداد پس از حضور در محل، نسبت به رفع مشکل اقدام خواهند نمود.

گزارش دهی با روش درگاه های الکترونیکی، کد دستوری USSD، سامانه هوشمند غیر حضوری و پیامکی صورت می گیرد.

2. هدف (دلایل اجرای توافقنامه)

• **این بیانیه**، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

• هدف

رفع مشکلات ناشی از حوادث آب و فاضلاب در اسرع وقت

افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف **خدمت** رفع حوادث آب و فاضلاب و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت آب و فاضلاب

3. مسئولیت ها

• شرکت آب و فاضلاب 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 شهرها و روستاهای هر استان را بر عهده دارد.

4. هزینه ها و پرداخت ها

این خدمت بدون دریافت هزینه است.

5. دوره ی عملکرد

• این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه های جدید از سوی سازمان های ذی صلاح 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.

6. خاتمه توافقنامه

• خاتمه توافقنامه مطابق با شرایط ذکر شده در دوره عملکرد می باشد.