

## نمونه توافقنامه سطح خدمت

### توافقنامه سطح خدمت "تغییر واحد مسکونی 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 تغییر واحد مسکونی مشترکین آب و فاضلاب:** افزایش یا کاهش تعداد واحد مسکونی براساس مدارک ارائه شده

**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 تغییر واحد مسکونی 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.

**گزارش دهی** با روش درگاههای الکترونیکی، پیامک و مراجعه حضوری صورت می گیرد.

**بازبینی** توسط کاربران (مشترک یا متقاضی) و مامورین شرکت آب و فاضلاب استان مرکزی 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 مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

#### • هدف

- **تغییر واحد مسکونی مشترکین آب و فاضلاب** توسط شرکت آب و فاضلاب استان مرکزی با کیفیت به مشتریان ارائه شود.

- افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف **خدمت تغییر واحد مسکونی مشترکین آب و فاضلاب** و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت آب و فاضلاب استان مرکزی

#### ۳. مسئولیت ها

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب و فاضلاب استان مرکزی اجازه می دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می کند. همچنین به صورت شفاف بیان می شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

- بر اساس مفاد بند ۳۲-۴ آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب روند ارائه خدمت و تعریف آن توضیح داده شده است.

- شرکت آب و فاضلاب استان مرکزی 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 هر استان را بر عهده دارد.

## تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی :

- خدمت‌گیرنده 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 هزینه‌های 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 ارا تة شده به مشتری می باشد. بدیهی است در مراجعه ی بعدی خدمت‌گیرنده ، هزینه ی خدمت براساس تعرفه های مورد عمل در زمان جدید محاسبه و دریافت خواهد شد.
- شرکت آب و فاضلاب استان مرکزی مسئول دریافت مدارک و اقلام اطلاعاتی ، بررسی شرایط فنی ، دریافت هزینه ها و ارائه خدمت در کمترین زمان ممکن می باشد
- خدمت‌گیرنده 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.abfamarkazi.ir](http://www.abfamarkazi.ir) به صورت دقیق و متعهدانه از سوی دستگاه ذکر شده است و خدمت‌گیرنده 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 شده 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 [ تغییر واحد مسکونی مشترکین آب و فاضلاب] اطلاع رسانی در پورتال شرکت به آدرس [www.abfamarkazi.ir](http://www.abfamarkazi.ir) مشخص شده است .

### ۵. 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.

### ۶. خاتمه توافقنامه

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