



## توافقنامه سطح خدمت "پاسخ به استعلام تامین منابع آب"

### 1. مقدمه:

**اهداف توافقنامه:** اطلاع‌رسانی در رابطه با نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت پاسخ به استعلام تامین منابع آب می‌باشد.

**تعریف خدمت پاسخ به استعلام تامین منابع آب:** هدف از این خدمت، پاسخ به استعلام تامین منابع آب می‌باشد.

**نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده:** کلیه متقاضیان می‌تواند با ورود به پورتال شرکت به آدرس [www.yzrw.ir](http://www.yzrw.ir) و مراجعه به میز خدمت الکترونیک جزئیات مرتبط با خدمت را مشاهده نمایند.

**گزارش دهی:** با روش درگاه‌های الکترونیکی صورت می‌گیرد.

### 2. هدف:

**این بیانیه،** سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

**هدف** از این توافقنامه، توافق در رابطه با ارائه با کیفیت این خدمت توسط شرکت آب منطقه‌ای استان یزد، به مشتریان می‌باشد.

### 3. مسئولیت:

حوزه ستادی آب منطقه‌ای یزد موافقت می‌کند که خدمت را به ترتیب زیر ارائه نماید:

- اطلاع‌رسانی از طریق رسانه‌های آب منطقه‌ای یزد (پرتال و سایت خبری و سامانه ارسال پیامک)
- آب منطقه‌ای یزد دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های صدور پروانه‌های صنعت آب برای عموم مردم است که مستندات آن به شرح ذیل می‌باشد:
  - قانون توزیع عادلانه آب
  - قانون تعیین تکلیف چاه‌های فاقد پروانه
  - دستور العمل اجرایی قانون تعیین تکلیف چاه‌های فاقد پروانه
  - آیین‌نامه اجرایی فصل دوم قانون توزیع عادلانه آب

### 4. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی:

خدمت‌گیرنده موظف است اطلاعات خواسته شده را به درستی و به صورت صحیح ارائه نماید.



در صورت نیاز به انجام عملیات تغییر و نگهداری که منجر به عدم دسترسی به خدمات در ساعات مورد نیاز خواهد شد ارائه کننده خدمات مراتب را از قبل اطلاع رسانی خواهد نمود.

#### 5. هزینه‌ها و پرداخت‌ها:

هزینه‌های دریافت این خدمت از طریق سامانه مربوطه بروز رسانی، محاسبه و صدور می شود.

#### 6. دوره عملکرد:

- این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه‌های جدید از سوی سازمان‌های ذیصلاح و تحت امضای رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل شرکت سهامی آب منطقه ای یزد 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.

#### 7. خاتمه توافقنامه:

خاتمه توافقنامه مطابق با شرایط ذکر شده در دوره عملکرد می‌باشد.