



## توافقنامه سطح خدمت پاسخگویی به شکایات صنعت آب کشور"

### 1. مقدمه:

**اهداف توافقنامه:** اطلاع‌رسانی در رابطه با نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت ارائه آمارو اطلاعات صنعت آب کشور می‌باشد.

**تعریف خدمت ارائه آمارو اطلاعات صنعت آب کشور:** جهت ارائه آمارو اطلاعات صنعت آب کشور این خدمت تعریف شده است.

**نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده:** با ورود میز خدمت الکترونیک پورتال شرکت به آدرس [www.yzrw.ir](http://www.yzrw.ir) و کلیک بر روی آیکن درخواست امکان ثبت درخواست فراهم می‌گردد. هم چنین جهت پیگیری درخواست نیز می‌توان از قسمت پیگیری اقدام نمود.

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

**بازبینی:** توسط کاربران (مشترک یا متقاضی) و کارشناسان شرکت آب منطقه‌ای استان یزد بصورت تعاملی و تراکنشی انجام می‌پذیرد.

### 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:

شرکت آب منطقه‌ای یزد دارای مسئولیت تأمین آب مطلوب و پایدار برای کلیه ذینفعان است که در رابطه با این خدمت مطابق با قانون توزیع عادلانه آب، ارائه می‌گردد. جهت مطالعه قانون می‌توانید به آدرس زیر مراجعه نمایید.

[http://www.qzrw.ir/uploaded\\_files/DCMS/Circulars\\_files/wrm\\_d452bc\\_1453353526.pdf](http://www.qzrw.ir/uploaded_files/DCMS/Circulars_files/wrm_d452bc_1453353526.pdf)

### 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 ارائه‌کننده خدمت مراتب را از قبل اطلاع‌رسانی خواهد نمود.



□ اطلاعات کافی از زمان انجام خدمت، هزینه‌های دریافت خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری خدمت گیرنده، نحوه دسترسی و زمان‌های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات دیگر خدمت روی پورتال این شرکت به آدرس [www.yzrw.ir](http://www.yzrw.ir) قابل مشاهده می باشد.

#### 5. هزینه‌ها و پرداخت‌ها:

توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها مطابق با هزینه‌های اعلامی در پورتال این شرکت به آدرس [www.yzrw.ir](http://www.yzrw.ir) در منوی خدمات دستگاه، بخش هزینه‌ها و تعرفه‌ها و هم چنین در بخش میز خدمت الکترونیک، شناسنامه خدمت ارائه آمار و اطلاعات صنعت آب کشور مشخص شده است.

#### 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 منطقه‌ای 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 می باشد.