



توافقنامه سطح خدمت "تهیه و انتشار تعرفه آب"

۱. مقدمه:

اهداف توافقنامه: اطلاع‌رسانی در رابطه با نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت تهیه و انتشار تعرفه آب می‌باشد.

تعریف خدمت تهیه و انتشار تعرفه آب: هدف از این خدمت، تهیه و انتشار تعرفه آب می‌باشد.

نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده: پس از ثبت درخواست، شماره پیگیری در اختیار خدمت گیرنده قرار می‌گیرد. خدمت گیرنده تا پایان فرآیند دریافت خدمت، می‌تواند با ورود به پورتال شرکت به آدرس www.yzrw.ir و مراجعه به میز خدمت الکترونیک بر روی خدمت تهیه و انتشار تعرفه آب کلیک و با انتخاب پیگیری خدمت، از پاسخ درخواست خود آگاه شود.

گزارش دهی: با روش درگاه‌های الکترونیکی، پیامک و مراجعه حضوری صورت می‌گیرد.

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

۲. 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.

۳. 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

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

- خدمت گیرنده دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه‌ی خدمات الکترونیکی/ پست/ دفتر پیشخوان/ مراجعه ی حضوری به واحدهای تابعه‌ی این دستگاه ارائه نماید
- این شرکت مسئول دریافت مدارک و ارقام اطلاعاتی دریافت هزینه‌ها، بررسی شرایط فنی و ارائه خدمات در کمترین زمان ممکن می‌باشد.



- خدمت گیرنده مسئولیت ارائه مدارک و اقلام اطلاعاتی، پرداخت هزینه‌ها، ایجاد شرایط انجام خدمت در محل و انجام تعهدات آتی برابر با قوانین و مقررات را بر عهده دارد.
- 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 قابل مشاهده می باشد.
- خدمت گیرنده در موارد اختلاف با شرکت در خصوص این خدمت، می‌تواند به کمیسیون رسیدگی به امور آب‌های زیرزمینی مراجعه نماید.

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها:

توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها مطابق با هزینه‌های اعلامی در پورتال این شرکت به آدرس www.yzrw.ir در منوی خدمات دستگاه، بخش هزینه‌ها و تعرفه‌ها و هم چنین در بخش میز خدمت الکترونیک، خدمت تهیه و انتشار تعرفه آب مشخص شده است.

۶. 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.

۷. خاتمه توافقنامه:

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