



## توافقنامه سطح خدمت "صدور مجوز تغییر نوع مصرف/تغییر کاربری بهره برداری از منابع آبی سطحی"

۱. مقدمه:

**اهداف توافقنامه:** اطلاع‌رسانی در رابطه با نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت صدور مجوز تغییر نوع مصرف/تغییر کاربری بهره برداری از منابع آبی سطحی می‌باشد.

**تعریف خدمت صدور مجوز تغییر نوع مصرف/تغییر کاربری بهره برداری از منابع آبی سطحی:** هدف از این خدمت، صدور مجوز تغییر نوع مصرف/تغییر کاربری بهره برداری از منابع آبی سطحی 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](http://www.yzrw.ir) و مراجعه به منوی خدمات دستگاه، بر روی پیگیری خدمت کلیک نماید تا به صفحه مربوطه هدایت شود. هم‌چنین خدمت گیرنده می‌تواند در پورتال این شرکت با مراجعه به میز خدمت الکترونیک بر روی خدمت صدور مجوز تغییر نوع مصرف/تغییر کاربری بهره برداری از منابع آبی سطحی کلیک و با انتخاب پیگیری خدمت، از مراحل و شرایط درخواست خود آگاه یا مستقیماً آدرس [www.pkhadamat.yzrw.ir](http://www.pkhadamat.yzrw.ir) در مرورگر وارد نماید تا به صفحه مربوط به پیگیری خدمات هدایت شود.

**گزارش دهی:** با روش دستگاه‌های 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](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 / مراجعه‌ی 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 می باشد.
- خدمت گیرنده مسئولیت ارائه مدارک و ارقام 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](http://www.yzrw.ir) قابل مشاهده می باشد.
- خدمت گیرنده در موارد اختلاف با شرکت در خصوص این خدمت، می تواند 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](http://www.yzrw.ir) در منوی خدمات دستگاه، بخش هزینه‌ها و تعرفه‌ها و هم چنین در بخش میز خدمت الکترونیک، خدمت صدور مجوز تغییر نوع مصرف/تغییر کاربری بهره برداری از منابع آبی سطحی 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 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 پایرجا خواهد بود.

#### ۷. خاتمه توافقنامه:

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