



توافقنامه سطح خدمت "نظارت بر عملکرد مشاوران گروه های گشت و بازرسی منابع آبی"

۱. مقدمه:

اهداف توافقنامه: اطلاع رسانی در رابطه با نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت نظارت بر عملکرد مشاوران گروه های گشت و بازرسی منابع آبی می باشد.

تعریف خدمت نظارت بر عملکرد مشاوران گروه های گشت و بازرسی منابع آبی: هدف از این خدمت، نظارت بر عملکرد مشاوران گروه های گشت و بازرسی منابع آبی می باشد.

نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده: پس از ثبت درخواست، شماره پیگیری در اختیار خدمت گیرنده قرار می گیرد. خدمت گیرنده تا پایان فرآیند دریافت خدمت، می تواند با ورود به پورتال شرکت به آدرس www.yzrw.ir و مراجعه به منوی خدمات دستگاه، بر روی پیگیری خدمت کلیک نماید تا به صفحه مربوطه هدایت شود. هم چنین خدمت گیرنده می تواند در پورتال این شرکت با مراجعه به میز خدمت الکترونیک بر روی خدمت نظارت بر عملکرد مشاوران گروه های گشت و بازرسی منابع آبی کلیک و با انتخاب پیگیری خدمت، از مراحل و شرایط درخواست خود آگاه یا مستقیماً آدرس www.pkhadamat.yzrw.ir در مرورگر وارد نماید تا به صفحه مربوط به پیگیری خدمات هدایت شود.

گزارش دهی: با روش درگاه های الکترونیکی، پیامک و مراجعه حضوری صورت می گیرد.

بازبینی: توسط کاربران (مشترک یا متقاضی) و کارشناسان شرکت آب منطقه ای استان یزد بصورت تعاملی و تراکنشی انجام می پذیرد.

۲. هدف:

این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

هدف از این توافقنامه، توافق در رابطه با ارائه با کیفیت این خدمت توسط شرکت آب منطقه ای استان یزد، به مشتریان می باشد.

۳. مسئولیت:

شرکت آب منطقه ای 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 می گردد. جهت مطالعه قانون می توانید 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 / 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 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 در منوی خدمات دستگاه، بخش هزینه‌ها و تعرفه‌ها و هم چنین در بخش میز خدمت الکترونیک، خدمت نظارت بر عملکرد مشاوران گروه های گشت و بازرسی منابع آبی 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 می باشد.