



## توافقنامه سطح خدمت "پاسخ به استعلام تأمین آب متقاضیان شهری، صنعتی و کشاورزی از طریق پساب های شهری و آب های غیر متعارف"

### ۱. مقدمه:

**هدف توافقنامه:** اطلاع رسانی در رابطه با نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت پاسخ به استعلام تأمین آب متقاضیان شهری، صنعتی و کشاورزی از طریق پساب های شهری و آب های غیر متعارف می باشد.

**تعريف خدمت پاسخ به استعلام تأمین آب متقاضیان شهری، صنعتی و کشاورزی از طریق پساب های شهری و آب های غیر متعارف:** هدف از این خدمت، پاسخ به استعلام تأمین آب متقاضیان شهری، صنعتی و کشاورزی از طریق پساب های شهری و آب های غیر متعارف 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](http://www.yzrw.ir) و مراجعه به میز خدمت الکترونیک بر روی خدمت پاسخ به استعلام تأمین آب متقاضیان شهری، صنعتی و کشاورزی از طریق پساب های شهری و آب های غیر متعارف کلیک و با انتخاب پیگیری خدمت، از پاسخ درخواست خود آگاه شود.

**گزارش دهنده:** با روش درگاههای الکترونیکی، پیامک و مراجعه حضوری صورت می گیرد.

**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 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 می‌گردد. جهت مطالعه قانون می‌توانید به آدرس زیر مراجعه نمایید.



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

- خدمت‌گیرنده 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 اقلام اطلاعاتی دریافت هزینه‌ها، بررسی شرایط فنی و ارائه خدمات در کمترین زمان ممکن می‌باشد.
- خدمت‌گیرنده 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 خدمت‌گیرنده، نحوه دسترسی و زمان‌های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات دیگر خدمت روی پortal این شرکت به آدرس [www.yzrw.ir](http://www.yzrw.ir) قابل مشاهده می‌باشد.
- خدمت‌گیرنده 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 پortal این شرکت به آدرس [www.yzrw.ir](http://www.yzrw.ir) در منوی خدمات دستگاه، بخش هزینه‌ها و تعرفه‌ها و هم‌چنین در بخش میز خدمت الکترونیک، خدمت پاسخ به استعلام تأمین آب متقاضیان شهری، صنعتی و کشاورزی از طریق پساب‌های شهری و آب‌های غیر متعارف 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 پاییند 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.