

## توافقنامه سطح خدمت " درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب "

### ۱. مقدمه

اهداف توافقنامه: اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت خدمت درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب به مشترک است.

تعریف خدمت درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب: بررسی صورتحساب از نظر صحت محاسبه و همچنین بررسی میزان مصارف آن از لحاظ اشتباه در قرائت، خرابی کنتور، ترکیدگی لوله و ...

نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده: خدمت‌گیرنده جهت درخواست خدمت می‌تواند با ورود به تارنمای شرکت و میز خدمات و انتخاب زیربخش درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب (درخواست/پیگیری) از بخش خدمات پس از واگذاری انشعاب با استفاده از نام کاربری (شناسه قبض) و کلمه عبور (رمز رایانه) وارد پروفایل شخصی خود شده و درخواست خود را از طریق رابط کاربری ثبت نماید. رابط کاربری به گونه‌ای طراحی شده است که مشترک را در جریان درخواست خود گام به گام راهنمایی می‌نماید. مشترک پس از ثبت درخواست با مراجعه به پروفایل خود و از قسمت پیگیری درخواست‌ها می‌تواند درخواست خود را پیگیری نموده و یا با مسئول مرتبط در ارتباط باشد.

نحوه گزارش‌دهی: گزارش‌دهی با روش درگاه‌های الکترونیکی، پیامک و مرکز تماس با مشتریان ۱۲۲ صورت می‌گیرد.

بازبینی: توسط کاربران (مشترک) و پرسنل شرکت آب و فاضلاب استان همدان بصورت تعاملی و تراکنشی انجام می‌پذیرد.

### ۲. هدف

هدف از این توافق‌نامه سطح خدمت این است که درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب توسط شرکت آب و فاضلاب استان همدان با کیفیت به مشترکین ارائه شود.

هدف دیگر از این توافق‌نامه افزایش آگاهی خدمت‌گیرندگان از چگونگی ارائه خدمت درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب و سهولت در تعاملات بعدی بین خدمت‌گیرندگان با شرکت آب و فاضلاب استان همدان است.

### ۳. مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب و فاضلاب استان همدان اجازه می‌دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می‌کند. همچنین به صورت شفاف بیان می‌شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

- بر اساس مفاد آئین‌نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب، روند ارائه خدمت و تعریف آن توضیح داده شده است.
- شرکت آب و فاضلاب استان همدان به استناد ماده یک قانون تشکیل شرکت های آب و فاضلاب، وظیفه‌ی ایجاد و بهره برداری تاسیسات مربوط به توزیع آب شهری و همچنین جمع‌آوری و انتقال و تصفیه فاضلاب شهرها در داخل محدوده قانونی شهرهای هر استان را بر عهده دارد.

### ۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

خدمت گیرنده دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه ی جامع خدمات الکترونیک/ دفتر پیشخوان/ ارائه نماید.

شرکت آب و فاضلاب استان همدان مسئول دریافت اطلاعات لازم، مدارک، بررسی شرایط فنی، دریافت هزینه ها و ارائه خدمت در کمترین زمان ممکن است.

خدمت گیرنده مسئولیت ارائه اطلاعات لازم، مدارک، پرداخت هزینه ها، ایجاد شرایط انجام خدمت در محل و انجام تعهدات آتی برابر با قوانین و مقررات داخلی شرکت آب و فاضلاب را بر عهده دارد.

اطلاعات خدمت: برای ارائه اطلاعات کافی و آگاهی مشترکین از زمان انجام خدمت، هزینه های دریافت خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمانهای دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت، اطلاعات مذکور بر روی پورتال شرکت به آدرس <http://www.hww.ir/ec/> به صورت دقیق و متعهدانه از سوی شرکت آب و فاضلاب استان همدان ذکر شده است و خدمت گیرنده بایستی با مراجعه به این بخش از خدمت مورد درخواست آگاهی کافی را بدست آورد.

طبق بند ۲-۳ آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب در تمام مواردی که اختلافی بین شرکت و متقاضی یا مشترک ایجاد شود، بر اساس قرارداد منعقد شده بین مشترک یا متقاضی، حکمیت با شورای سه نفره ای خواهد بود که توسط وزیر نیرو تعیین می شود و طرفین می توانند قبل از احاله موضوع به مراجع قضایی، به شورای مذکور مراجعه نمایند.

## ۵. هزینه ها و پرداخت ها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداخت ها مطابق با هزینه های اعلامی در بخش میز خدمت (درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب) اطلاع رسانی در پورتال شرکت به آدرس <http://www.hww.ir/ec/> مشخص شده است.

## ۶. دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه های جدید از سوی سازمان های ذیصلاح و تحت امضای رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب اعتبار دارد.

تا زمانی که مشترک به تعهدات خود مطابق با قوانین و مقررات موضوعه و قراردادهای فی مابین متعهد و پایبند باشد. این توافق پابرجا خواهد بود.

## ۷. خاتمه توافقنامه

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