

## توافقنامه سطح خدمت "واگذاری انشعاب فاضلاب"

### ۱. مقدمه

**اهداف توافقنامه:** اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت واگذاری انشعاب فاضلاب به متقاضی یا مشترک است.

**تعریف خدمت واگذاری انشعاب فاضلاب:** فراهم بودن امکان تخلیه و دفع فاضلاب به شبکه جمع‌آوری عمومی فاضلاب به تناسب مصرف آب و ظرفیت مقرر و مشخصات توافق شده در قرارداد برقراری انشعاب فاضلاب، اعم از اینکه مشترک از این ظرفیت استفاده نماید یا ننماید.

**نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده:** خدمت‌گیرنده جهت درخواست خدمت می‌تواند با ورود به تارنمای شرکت و میز خدمات و انتخاب زیربخش واگذاری انشعاب فاضلاب (درخواست/پیگیری) از بخش خدمات واگذاری انشعاب اقدام به ثبت نام نماید و پس از ثبت درخواست، خدمت‌گیرنده با استفاده از نام کاربری (کد ملی) و کلمه عبوری که در هنگام ثبت نام دریافت کرده است وارد سامانه می‌شود و از طریق پروفایل خود و از قسمت پیگیری خدمات می‌تواند درخواست خود را پیگیری نموده و 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 یا متقاضی) 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 خدمات واگذاری انشعاب فاضلاب توسط شرکت آب و فاضلاب استان همدان با کیفیت به متقاضیان و مشترکین ارائه شود. هدف دیگر از این توافق‌نامه افزایش آگاهی خدمت‌گیرندگان از چگونگی ارائه خدمت واگذاری انشعاب 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 بند ۲۳-۴ الی ۲۵-۴ آیین‌نامه 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 بهره‌برداری 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

خدمت‌گیرنده 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.

خدمت‌گیرنده 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 خدمت‌گیرنده بایستی با مراجعه به این بخش از خدمت‌مورد درخواست آگاهی کافی را بدست آورد.

طبق بند ۲-۳ آیین‌نامه 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. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها مطابق با هزینه‌های اعلامی در بخش میز خدمت (واگذاری انشعاب فاضلاب) اطلاع‌رسانی 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 سازمان‌های 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.