

توافقنامه سطح خدمت "اطلاع‌رسانی قطعی آب"

۱. مقدمه

اهداف توافقنامه: اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت خدمت اطلاع‌رسانی قطعی آب به متقاضی/ مشترک است.

تعریف خدمت اطلاع‌رسانی قطعی آب: با توجه به اقلیم خشک ایران و کمبود آب، در محدوده های مختلف شهری و روستایی بصورت مقطعی و در موارد ایجاد حادثه بصورت موردی ناگزیر از قطع موقت آب هستیم. در اینصورت برای ایجاد رضایت مشتریان، اطلاع‌رسانی موضوع جزء خدمات ضروری سازمان به آحاد مردم می باشد. درخواست خدمت از طرف خدمت‌گیرنده گان انجام نمی شود و صرفاً جنبه اطلاع‌رسانی دارد.

نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده: خدمت‌گیرنده جهت درخواست خدمت می‌تواند با ورود به تارنمای شرکت و میز خدمات و انتخاب زیربخش اطلاع‌رسانی قطعی آب (درخواست/پیگیری) از بخش خدمات پس از واگذاری انشعاب در صفحه‌ای که باز می‌شود، قطعی های آب اطلاع‌رسانی شده است و مشترک می‌تواند آن‌ها را مشاهده نماید.

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

بازبینی: این خدمت صرفاً جهت اطلاع‌رسانی به مشترک است.

۲. هدف

هدف از این توافق‌نامه سطح خدمت این است خدمت اطلاع‌رسانی قطعی آب 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 اطلاع‌رسانی قطعی آب 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 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

این خدمت با هدف اطلاع رسانی به خدمت گیرنده ارائه می شود و نیازی به ارائه هیچگونه مدارکی از طرف خدمت گیرنده نیست.

شرکت آب و فاضلاب استان همدان مسئول اطلاع رسانی قطعی آب به مشترکین است.

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 (اطلاع رسانی قطعی آب) 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.