

## توافقنامه سطح خدمت " پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب "

### ۱. مقدمه

اهداف توافقنامه: اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت خدمت پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب به مشترک است.

تعریف خدمت پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب: پاسخ به شکایات و اعتراضات مردمی در حیطه وظایف و امور محوله صنعت آب و فاضلاب.

نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده: خدمت گیرنده جهت درخواست خدمت می تواند با ورود به تارنمای شرکت و میز خدمات و انتخاب زیربخش پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب (درخواست/پیگیری) از بخش خدمات پس از واگذاری انشعاب اقدام به ثبت / پیگیری شکایت. مشترک پس از ثبت درخواست میتواند با وارد نمودن کد پیگیری و کد ملی و کد تائیدیه اقدام به پیگیری درخواست خود به صورت الکترونیکی نماید.

نحوه گزارش دهی: گزارش دهی با روش درگاه های الکترونیکی، پیامک و مرکز تماس با مشتریان ۱۲۲ صورت می گیرد.

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

### ۲. هدف

هدف از این توافق نامه سطح خدمت این است خدمت پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب توسط شرکت آب و فاضلاب استان همدان با کیفیت به مشترکین ارائه شود. هدف دیگر از این توافق نامه افزایش آگاهی خدمت گیرندگان از چگونگی ارائه خدمت پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب و سهولت در تعاملات بعدی بین خدمت گیرندگان با شرکت آب و فاضلاب استان همدان است.

### ۳. مسئولیت

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

- بر اساس مفاد آئین نامه 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، وظیفه ای ایجاد و بهره برداری تاسیسات مربوط به توزیع آب شهری و همچنین جمع آوری و انتقال و تصفیه فاضلاب شهرها در داخل محدوده قانونی شهرهای هر استان را بر عهده دارد.

### ۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

خدمت گیرنده دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را از طریق سامانه ی میز خدمات الکترونیک/ پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب / دفتر پیشخوان ارائه نماید.

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

خدمت گیرنده مسئولیت ارائه اطلاعات لازم، مدارک 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 (پاسخگویی به شکایات مرتبط با 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.