

توافق نامه سطح خدمت "پاسخ به استعلام تامین منابع آب"

۱. مقدمه

قابل توجه بازدید کنندگان محترم

بدینوسیله توافق نامه سطح کلیه خدمات پورتال شرکت سهامی آب منطقه ای آذربایجان غربی را به اطلاع میرساند :

۱- تارنمای شرکت سهامی آب منطقه ای آذربایجان غربی به امکان ثبت و پیگیری درخواستها و شکایات شما متقاضیان گرامی از طریق "منوی تماس با ما < ارائه نظرات و پیشنهادات" مجهز می باشد. در این قسمت شما میتوانید با حوزه های مختلف سازمان به صورت تمام وقت و در ۷ روز هفته و ۲۴ ساعت شبانه روز تماس برقرار نمایید و نتیجه نظرات و پیشنهادات خود را از طریق " منوی تماس با ما < پیگیری پیام و پیشنهادات "، پیگیری نمایید.

۲- برای ارتباط با هر واحد از ایمیل واحد مورد نظر استفاده نمایید.

۳- به محض ثبت درخواست، سعی می گردد در کوتاهترین زمان ممکن نتیجه پیگیری درخواست مطرح شده به متقاضی اعلام و در صورت لزوم، درخواست مراجعه حضوری گردد.

۴- تارنمای شرکت سهامی آب منطقه ای آذربایجان غربی بصورت تمام وقت در دسترس متقاضیان گرامی بوده و در صورت بروز هرگونه اشکال و نقص فنی، به متقاضیان اطلاع رسانی خواهدگردید.

۵- اطلاعات خصوصی تکمیل کنندگان فرم های الکترونیکی، در اختیار عموم قرار نمی گیرد.

۲. هدف

- هدف از این توافقنامه این است که خدمت **پاسخ به استعلام تامین منابع آب** با کیفیت هرچه بهتر از طرف شرکت سهامی آب منطقه ای آذربایجان غربی به خدمت گیرندگان ارائه شده و مورد توافق و رضایت آنها قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

۳. مسئولیت

- حوزه ستادی آب منطقه ای آذربایجان غربی موافقت می کند که خدمت را به ترتیب زیر ارائه نماید:

۱- اطلاع رسانی از طریق رسانه های آب منطقه ای آذربایجان غربی (پرتال و سایت خبری و سامانه ارسال پیامک)

۲- آب منطقه ای آذربایجان غربی خدمت مذکور را بر اساس قوانین ذیل به مشتریان ارائه می نماید:

- قانون توزیع عادلانه آب
- دستور العمل اجرایی تخصیص آب

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- خدمت گیرنده موظف است اطلاعات خواسته شده را به درستی و به صورت صحیح ارائه نماید.
- در صورت نیاز به انجام عملیات تغییر و نگهداری که منجر به عدم دسترسی به خدمت در ساعات مورد نیاز خواهد شد ارائه کننده خدمت مراتب را از قبل اطلاع رسانی خواهد نمود.

۵. هزینه ها و پرداختها

- هزینه های دریافت این خدمت از طریق سامانه بروز رسانی ،محاسبه و صدور می شود.

۶. دوره عملکرد

- این خدمات همیشه و یه صورت برخط در اختیار خدمت گیرنده بوده و اگر به دلایل فنی نیاز به قطع خدمت وجود داشته باشد بر روی صفحه اصلی خدمت تاریخ و ساعت آن اطلاع رسانی خواهد شد.

۷. خاتمه توافقنامه

- در صورتیکه آب منطقه ای آذربایجان غربی تشخیص دهد ارائه این خدمت باید براساس قوانین و بخشنامه های جدید متوقف گردد این موضوع از طریق رسانه های رسمی این شرکت اطلاع رسانی خواهد شد.