

توافق نامه سطح خدمت "پاسخ به استعلام بهره‌برداری از چاه‌های موضوع ماده ۵ ق.ت.ع.آ"

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 بهره‌برداری از چاه‌های موضوع ماده ۵ ق.ت.ع.آ** آبا 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، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

۳. مسئولیت

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

۱- اطلاع‌رسانی از طریق رسانه‌های 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
- بخش نامه جداسازی مصارف غیر شرب از شبکه تامین آب شرب شهری و تعیین تکلیف چاه های موجود مصارف غیر شرب در محدوده خدماتی شهرها
- بخش نامه نحوه اجرای ماده ۵ قانون توزیع عادلانه آب و تبصره ۱ ذیل آن در خارج از محدوده خدماتی شهرها

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 پرداخت ها

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

۶. دوره عملکرد

- این خدمات همیشه و به 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.