

توافق نامه سطح خدمت در تارنما

۱. مقدمه

قابل توجه بازدید کنندگان محترم

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

۱- تارنمای شرکت سهامی آب منطقه ای خراسان رضوی 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 خراسان رضوی 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 **تعیین میزان حجم مجاز برداشت آب (شارژ کنتور)** با کیفیت هرچه بهتر از طرف شرکت سهامی آب منطقه ای خراسان رضوی 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 خراسان رضوی موافقت می کند که خدمت را به ترتیب زیر ارائه نماید:
 - ❖ اطلاع رسانی از طریق رسانه های آب منطقه ای خراسان رضوی (پرتال و سایت خبری و سامانه ارسال پیامک)
 - ❖ آب منطقه ای خراسان رضوی دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های صدور پروانه های صنعت آب برای عموم مردم است که مستندات آن به شرح ذیل می باشد:
- قانون توزیع عادلانه آب
- قانون تعیین تکلیف چاه های فاقد پروانه
- دستور العمل اجرایی قانون تعیین تکلیف چاه های فاقد پروانه
- آیین نامه اجرایی فصل دوم قانون توزیع عادلانه ی 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 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 خراسان رضوی تشخیص دهد ارائه این خدمت باید براساس قوانین و بخشنامه‌های جدید متوقف گردد این موضوع از طریق رسانه‌های رسمی این شرکت اطلاع رسانی خواهد شد.

محمد علائی

رئیس هیأت مدیره و مدیرعامل