

## 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 **صدور قبض تسویه حساب بهره برداران منابع آبی** 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