

## توافقنامه سطح خدمت « قطع موقت و وصل انشعاب آب »

### ۱. مقدمه

**اهداف توافقنامه:** اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت قطع موقت و وصل انشعاب آب به متقاضی می‌باشد.

**تعریف خدمت قطع موقت و وصل انشعاب آب:** قطع و وصل انشعاب آب/ فاضلاب به درخواست مشترک (با رعایت بند ۴-۴۰ و ۴-۴۱ آئین نامه عملیاتی)

**نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده:** پس از ثبت درخواست و ایجاد حساب کاربری، قلم اطلاعاتی به نام شماره پیگیری در اختیار خدمت‌گیرنده قرار می‌گیرد که تا پایان فرآیند دریافت خدمت، بواسطه آن خدمت با ورود به پرتال شرکت و بخش خدمات الکترونیک و ورود به حساب کاربری، گیرنده می‌تواند از مراحل و شرایط درخواست خود آگاه شود.

**گزارش‌دهی** با روش درگاه‌های الکترونیکی، پیامک، مراجعه به دفاتر پیشخوان و مراجعه حضوری صورت می‌گیرد.

**بازبینی** توسط کاربران (مشترک یا متقاضی) و مامورین شرکت آب و فاضلاب استان کرمان بصورت تعاملی و تراکنشی انجام می‌پذیرد.

### ۲. هدف (دلایل اجرای توافقنامه)

**این بیانیه،** سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

#### هدف

- خدمت قطع موقت و وصل انشعاب آب توسط شرکت آب و فاضلاب استان کرمان با کیفیت به مشتریان تحویل شود.
- افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف خدمت قطع موقت و وصل انشعاب آب و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت آب و فاضلاب استان کرمان

### ۳. مسئولیت‌ها

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

- بر اساس مفاد بند ۲۳ - ۴ الی ۲۵ - ۴ آیین‌نامه عملیاتی شرکت‌های آب و فاضلاب روند ارائه خدمت و تعریف آن توضیح داده شده است.
- شرکت آب و فاضلاب استان کرمان به استناد ماده یک قانون تشکیل شرکت‌های آب و فاضلاب، وظیفه‌ی ایجاد و بهره‌برداری تاسیسات مربوط به توزیع آب شهری و همچنین جمع‌آوری و انتقال و تصفیه فاضلاب شهرها در داخل محدوده قانونی شهرهای استان را بر عهده دارد.

#### ۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی:

- خدمت‌گیرنده دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه‌ی خدمات الکترونیکی/ دفتر پیشخوان/ مراجعه‌ی حضوری به واحدهای تابعه‌ی این دستگاه ارائه نماید.
- شرکت آب و فاضلاب استان کرمان مسئول دریافت مدارک و ارقام اطلاعاتی، بررسی شرایط فنی، دریافت هزینه‌ها و ارائه خدمت در کمترین زمان ممکن می‌باشد.
- خدمت‌گیرنده مسئولیت ارائه مدارک و ارقام اطلاعاتی، پرداخت هزینه‌ها، ایجاد شرایط انجام خدمت در محل 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، مراحل انجام خدمت و هزینه‌های دریافت خدمت از طریق ارسال پیامک و پرتال شرکت آب و فاضلاب استان کرمان به آدرس اینترنتی [www.abfakerman.ir](http://www.abfakerman.ir) به صورت دقیق و متعهدانه از سوی دستگاه اطلاع‌رسانی می‌شود و خدمت‌گیرنده بایستی با مراجعه به بخش خدمات الکترونیک و پیگیری مشترکین از طریق ورود به حساب کاربری آگاهی کافی نسبت به درخواست خود بدست آورد.
- طبق بند ۲ - ۳ آیین نامه عملیاتی شرکت‌های 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 می‌شود و طرفین می‌توانند قبل از احاله موضوع به مراجع قضایی، به شورای مذکور مراجعه نمایند.

#### ۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها مطابق با هزینه‌های اعلامی در منوی خدمات بخش تعرفه‌ها در پرتال شرکت آب و فاضلاب استان کرمان به آدرس اینترنتی [www.abfakerman.ir](http://www.abfakerman.ir) مشخص شده است.

#### ۶. دوره‌ی عملکرد

- این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه‌های جدید از سوی سازمان‌های ذیصلاح و تحت امضای رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب استان کرمان اعتبار دارد.
- تا زمانی که مشترک پایبند به تعهدات خود مطابق با قوانین و مقررات موضوعه و قراردادهای فی مابین باشد این توافق پابرجا خواهد بود.

#### ۷. خاتمه توافقنامه

- خاتمه توافقنامه مطابق با شرایط ذکر شده در دوره عملکرد می‌باشد.

شرکت آب و فاضلاب استان کرمان

[www.abfakerman.ir](http://www.abfakerman.ir)