

## توافقنامه سطح خدمت « مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب »

### ۱. مقدمه

**اهداف توافقنامه:** اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب به متقاضی می باشد.

### تعریف خدمت مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب:

**نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده:** با ارائه شناسه قبض خدمت گیرنده می تواند از طریق خدمت مشاهده سوابق صورتحساب ها خدمت گیرنده می تواند پرداخت های ثبت شده را مشاهده کند. خدمت گیرنده از طریق ورود به پرتال شرکت و بخش خدمات الکترونیک و ورود به حساب کاربری، گیرنده می تواند از مراحل و شرایط درخواست خود آگاه شود.

**گزارش دهی** با روش درگاه های الکترونیکی، پیامک، مراجعه به دفاتر پیشخوان و مراجعه حضوری صورت می گیرد.

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

### ۲. هدف (دلایل اجرای توافقنامه)

**این بیانیه،** سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

#### هدف

- خدمت مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب توسط شرکت آب و فاضلاب استان کرمان با کیفیت به مشتریان تحویل شود.
- افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف خدمت مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت آب و فاضلاب استان کرمان

### ۳. مسئولیت ها

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

- بر اساس مفاد بند ۲۳ - ۴ الی ۲۵ - ۴ آیین نامه عملیاتی شرکت های 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 شرکت های آب و فاضلاب، وظیفه ای ایجاد و بهره برداری تاسیسات مربوط به توزیع آب شهری و همچنین جمع آوری 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)