

توافقنامه سطح خدمت "رسیدگی و رفع مشکلات ناشی حوادث آب و فاضلاب"

۱- هدف

هدف از توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب استان قم، کیفیت رسیدگی و رفع مشکلات ناشی از حوادث آب برای متقاضیان مورد توافق قرار گیرد. این بیانیه، سطح توافق دوجانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

۲- مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب و فاضلاب استان قم اجازه میدهد 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.

شرکت آب و فاضلاب استان قم مطابق با آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب مجوز رسیدگی و رفع مشکلات ناشی از حوادث آب متقاضیان را دارد.

۳- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضی مشاهده سوابق مکلف است از طریق پورتال خدمات مشترکین ابفا قم اقدام به ثبت درخواست با پیوست مدارک نماید .
- شرکت متعهد می گردد پس از کارشناسی در اسرع وقت اقدام به رفع مشکل نماید.
- شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.

۴- هزینه ها و پرداختها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداختها مطابق با هزینه های اعلامی در پورتال شرکت به آدرس [/https://www.abfa-qom.ir](https://www.abfa-qom.ir) مشخص شده است .

۵- دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع رسانی و زمانی که تغییری در روند رسیدگی و رفع مشکلات ناشی از حوادث آب بوجود نیاید و تحت امضای مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب قم اعتبار دارد.