

## توافق نامه سطح خدمت در تارنما

### 1. مقدمه

#### قابل توجه بازدید کنندگان محترم

بدینوسیله توافق نامه سطح کلیه خدمات پورتال شرکت سهامی آب منطقه ای کهگیلویه و بویراحمد را به اطلاع میرساند :

۱- تارنمای شرکت سهامی آب منطقه ای کهگیلویه و بویراحمد 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 کهگیلویه و بویراحمد 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.

### 2. هدف

- هدف از این توافقنامه این است که خدمت **نظارت و ارزیابی پیمانکاران و مشاوران توزیع و انتقال آب** با کیفیت هرچه بهتر از طرف شرکت سهامی آب منطقه ای کهگیلویه و بویراحمد 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.

### 3. مسئولیت

- حوزه ستادی آب منطقه ای کهگیلویه و بویراحمد موافقت می کند که خدمت را به ترتیب زیر ارائه نماید:
- 5. اطلاع رسانی از طریق رسانه های آب منطقه ای کهگیلویه و بویراحمد (پرتال و سایت خبری و سامانه ارسال پیامک)
- 5. آب منطقه ای کهگیلویه و بویراحمد 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

#### 4. 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.

#### 5. هزینه ها و پرداخت ها

- هزینه های دریافت این خدمت از طریق سامانه بروز رسانی، محاسبه و صدور می شود.

#### 6. 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.

#### 7. خاتمه توافقنامه

- در صورتیکه آب منطقه ای کهگیلویه و بویر احمد تشخیص دهد ارائه این خدمت باید براساس قوانین و بخشنامه های جدید متوقف گردد این موضوع از طریق رسانه های رسمی این شرکت اطلاع رسانی خواهد شد.

#### نظارت و ارزیابی پیمانکاران و مشاوران توزیع و انتقال آب