



## توافقنامه سطح خدمت "واگذاری انشعاب آب"

### ۱-مقدمه

**اهداف توافقنامه:** اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت واگذاری انشعاب آب به متقاضی می باشد.

**تعریف خدمت واگذاری انشعاب آب:** در دسترس قراردادن و فراهم نمودن امکان برداشت و استفاده آب از شبکه آبرسانی توسط انشعاب آب و وسایل اندازه گیری (کنتور) با ظرفیت مشخص و فشار مقرر و کیفیت مناسب (در نقطه تحویل) اعم از اینکه مشترک از این ظرفیت استفاده نماید یا ننماید. بر اساس مفاد بند ۴-۲۳ الی ۴-۲۵ آیین نامه عملیاتی شرکت

**نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده:** پس از ثبت درخواست، قلم مطالعاتی به نام شماره پیگیری در اختیار خدمت گیرنده قرار می گیرد که تا پایان فرآیند دریافت خدمت، بواسطه آن خدمت با ورود به پورتال شرکت و بخش میز خدمت و انتخاب زیر بخش واگذاری انشعاب آب در بخش واگذاری انشعاب آب و فاضلاب، گیرنده می تواند از مراحل و شرایط درخواست خود آگاه شود.

**گزارش دهی** با روش درگاه های الکترونیکی، پیامک و مراجعه حضوری صورت میگیرد.  
**بازبینی** توسط کاربران (مشترک یا متقاضی) و مامورین شرکت آب و فاضلاب استان لرستان بصورت تعاملی و تراکنشی انجام می پذیرد.

### ۲-هدف (دلیل اجرای توافقنامه)

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

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

استان لرستان

### ۳- مسئولیت ها

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب و فاضلاب استان لرستان 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 ۴-۲۳ الی ۴-۲۵ آیین نامه عملیاتی شرکت های آب و فاضلاب روند ارائه خدمت و تعریف آن توضیح داده شده است.

• شرکت آب و فاضلاب استان لرستان به استناد ماده یک قانون تشکیل شرکت های آب و فاضلاب ، وظیفه ی ایجاد و بهره برداری تاسیسات مربوط به توزیع آب استان و همچنین جمع آوری و انتقال و تصفیه فاضلاب در داخل محدوده قانونی شهرهای هر استان را بر عهده دارد.

### ۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

• خدمت گیرنده دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه ی خدمات الکترونیکی/ پست / دفتر پیشخوان/ مراجعه ی حضوری به واحدهای تابعه ی این دستگاه ارائه نماید.

• در صورتیکه پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرمها و تحویل آنها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ۴ روز کاری میباشد مجوز خود را دریافت نماید، شرکت ابفا مجاز به ابطال خدمت و دریافت هزینه خدمات اداری ارائه شده به مشتری می باشد. بدیهی است در مراجعه ی بعدی خدمت گیرنده ، هزینه ی خدمت براساس تعرفه های مورد عمل در زمان جدید محاسبه و دریافت خواهد شد.

• شرکت آب و فاضلاب استان لرستان مسئول دریافت مدارک و ارقام مطالعاتی ، بررسی شرایط فنی ، دریافت هزینه ها و ارائه خدمت در کمترین زمان ممکن می باشد

• خدمت گیرنده مسئولیت ارائه مدارک و ارقام مطالعاتی ، پرداخت هزینه ها ، ایجاد شرایط انجام خدمت در محل و انجام تعهدات آتی برابر با قوانین و مقررات داخلی شرکت آب و فاضلاب را بر عهده دارد.

• **مطالعات خدمت :** برای ارائه مطالعات کافی و آگاهی مشترکین از زمان انجام خدمت، هزینه های دریافت خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمانهای دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بروی پورتال شرکت به آدرس

abfa-lorestan.ir به صورت دقیق و متعهدانه از سوی دستگاه ذکر شده است و خدمت گیرنده بایستی با مراجعه به این بخش

از خدمت مورد درخواست آگاهی کافی بدست آورد.

• طبق بند ۳-۲ آیین نامه عملیاتی شرکت های 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 می شود و طرفین می توانند قبل از احاله موضوع به مراجع قضایی ، به شورای مذکور مراجعه نمایند.

#### **۵- هزینه ها و پرداختها**

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداختها مطابق با هزینه های اعلامی در بخش میز خدمت

#### **۶- دوره ی عملکرد**

• این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه های جدید از سوی سازمانهای ذیصلاح و تحت امضای رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب 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 می باشد.