

## عملکرد شرکت آبفا لرستان در خصوص پاسخگویی به شکایات در سال ۱۴۰۰

در شرکت آب و فاضلاب لرستان ساختاری تعریف شده که شکایات و درخواست های مردمی از چند طریق قابل ارسال می باشند. که آمار و اطلاعات آنها به شرح ذیل ارائه می گردد.

۱. سامانه های بر پایه دولت الکترونیک شامل

۱,۱. سامانه بازرسی و پاسخگویی به شکایات شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

از ابتدای سال ۱۴۰۰ تا ۱۴۰۰/۱۲/۴ تعداد ۱۳۰ مورد شکایت و درخواست از طریق این سامانه دریافت شد که تمامی این شکایات پاسخ داده شدند.

۱,۲. سامانه سامد

از ابتدای سال ۱۴۰۰ تا ۱۴۰۰/۱۲/۴ تعداد ۳۰۳ مورد شکایت و درخواست از طریق سامانه سامد (۱۱۱)

دریافت شد و مورد بررسی قرار گرفته و پاسخگویی به آنه از همان طریق انجام شد

۱,۳. سامانه سازمان بازرسی کل کشور

از ابتدای سال ۱۴۰۰ تا ۱۴۰۰/۱۲/۴ تعداد ۵۰ مورد شکایت و درخواست از طریق این سامانه دریافت

شد که مورد بررسی قرار گرفته و پاسخگویی انجام شد.

۲. ملاقات های مردمی

۲,۱. ملاقات های مردمی روزهای دوشنبه هر هفته

طی ۳۲ جلسه ملاقات های مردمی مدیرعامل و مدیران ارشد شرکت بیش از ۴۰۰ مورد شکایت

درخواست و پیشنهاد بصورت رودررو و چهره به چهره توسط ایشان از ارباب رجوع دریافت شد و

اقدامات قانونی در خصوص آنها صورت پذیرفت.

۱,۱. ملاقات های مردمی طی دیگر روزهای هفته

در ملاقات های مردمی دیگر روزهای هفته نیز مدیرعامل و مدیران ارشد شرکت درخواست ها پیشنهادات

و شکایات مردمی دریافت گردیده و اقدام قانونی انجام شده است.

### ۳- تلفن گویای ۱۲۲

از ابتدای سال ۱۴۰۰ تا ۱۴۰۰/۱۲/۴ بیش از ۵۵۰۰۰۰ (پانصد و پنجاه هزار) تماس با سامانه تلفن گویای ۱۲۲ برقرار شده که بیش از ۲۰۰۰۰۰ (دویست هزار) تماس به اپراتور وصل گردیده و مابقی قبل از اتصال به اپراتور توسط تماس گیرنده قطع شده اند. طی این تماس ها حدود ۱۳۰۰۰۰ (یکصد و سی هزار) حادثه آب ، فاضلاب ، مشترکین و کیفیت آب ثبت گردید . و حدود ۷۰۰۰۰ (هفتاد هزار) تماس با دریافت اطلاعات و ارائه توضیحات نیاز به ثبت نداشته است.

همچنین در این مدت بیش از ۱۷۶۰۰۰ (یکصد و هفتاد و شش هزار) پیامک شامل اطلاعات ثبت حادثه و رفع حادثه به مشترکین ارسال گردیده است.

### ۴- سفر ریاست جمهوری

طی روزهای ۱۷ و ۱۹ آذرماه سال ۱۴۰۰ میزبان مردم شریف استان و مسئولین محترم وزارت نیرو بوده است. جلسات ارتباطات مردمی مسئولین وزارت نیرو و مدیران استانی صنعت آب و برق با مردم شریف استان لرستان از ۸ صبح تا ۲۰ شب به میزبانی این شرکت منعقد گردید و بیش از ۵۰۰ نفر از مردم استان با مسئولین وزارت نیرو و مدیران استانی صنعت آب و برق ملاقات مستقیم داشته و مسائل ، مشکلات و شکایات خود را به صورت چهره بره چهره بیان نمودند. در همین راستا دستورات قانونی در خصوص درخواست های مردمی از طرف مسئولین و مدیران صادر گردید.