

## 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 مازندران، 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 مازندران اجازه می دهد خدمت ارائه شده در توافق نامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می کند. همچنین به صورت شفاف بیان می شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال متقاضی خدمت دارد. شرکت آب و فاضلاب استان مازندران 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 خدمتگیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضی مشاهده سوابق مکلف است از طریق پورتال خدمات مشترکین **آبفا مازندران** اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم 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

هزینه قابل دریافت متقاضیان این خدمت به ازای هر مورد ثبت نام در سایت خدمات مشترکین شرکت مطابق تعرفه می باشد.

### ۵- دوره عملکرد

در صورت ابلاغ دستورالعمل از مراجع ذیصلاح بر طبق قوانین ، ارائه خدمت صورت خواهد پذیرفت.