

توافقنامه سطح خدمت "پاسخگویی به شکایات"

۱- مقدمه

این خدمت برای بررسی و پاسخ قانع کننده به ارباب رجوع شاکی، در مدت معقول در مناطق چهار گانه آب و فاضلاب و واحدهایی که مستقیماً متولی ارائه خدمت به ارباب رجوع هستند، می باشد.

۲- کانال های دریافت شکایات

۲-۱ سامانه ۱۲۲

۲-۲ شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

۲-۳ سامد

۲-۴ سازمان بازرسی

۲-۵ ملاقات مردمی و مراجعه حضوری

۳- هدف

هدف از این توافقنامه، ارائه پاسخ به موقع و قانع کننده به ارباب رجوع، در مدت زمان تعیین شده می باشد.

۴- مسئولیت

شرکت آب و فاضلاب مازندران در صورت دریافت شکایات، موظف به پیگیری و پاسخگویی به آن می باشد. انجام این گونه خدمات براساس فرآیند روش اجرایی رسیدگی به شکایات می باشد.

۵- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

متقاضی دریافت این خدمت، مکلف است درخواست خود را از طریق کانال های ارسال شکایات، به این شرکت ارائه نماید . در صورت بررسی شکایت و تأیید آن، به منظور پیگیری به واحد مربوطه، ارجاع داده می شود و پاسخ شکایت به مشترک اطلاع رسانی می شود.

۶- دوره عملکرد

بازه زمانی پاسخگویی به شکایات، بستگی به نوع آن، بین ۱ تا ۲۰ روز می باشد.

۷- خاتمه توافقنامه

بعد از دریافت پاسخ از واحد مرتبط، جواب شکایت به مشترک اطلاع رسانی می شود.