

**توافق نامه سطح خدمت
پاسخگویی به شکایات**

مقدمه :

احترام به حقوق شهروندی و تکریم ارباب رجوع ، شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی، پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب را در میز خدمت الکترونیکی به کاربران ارائه می دهد.

هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی ، کیفیت تحویل خدمت پاسخگویی به شکایات برای درخواست کنندگان خدمت مورد توافق قرار گیرد.

مسئولیت :

مسئولیت اجرا و پیاده سازی در ستاد بر عهده معاونت های برنامه ریزی و منابع انسانی و خدمات مشترکین و درآمد در مناطق بر عهده مدیران و روسای خدمات مشترکین می باشد .

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی :

متقاضی دریافت خدمت مسئول درج اطلاعات صحیح و کامل در سامانه می باشند.

متقاضی دریافت خدمت مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه الکترونیکی به این دستگاه ارائه نماید. مگر در مواردی که دستگاه تشخیص دهد لازم است مدارک از روشهای دیگر ارائه شود.

اطلاع رسانی کامل در خصوص زمان و شیوه ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی در دسترس است .

متقاضی خدمت موظف است قبل از درخواست خدمت، بخش اطلاع رسانی خدمت مورد نشر را به صورت کامل و دقیق مطالعه کند.

هزینه ها و پرداخت

خدمات ارائه شده از سوی شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی ، برای عموم آزاد بوده و مشمول هزینه نمی شود .

دوره عملکرد :

تا قبل از تغییر در مشخصات خدمت ، معتبر و نافذ است .

خاتمه توافقنامه

در صورت عدم ایفای تعهدات در چارچوب قانون و آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب با صدور اخطار به توافقنامه خاتمه می یابد .