

میز خدمت

(گامی برای خدمات رسانی آسان و مطلوب به ارباب رجوع)

تفاهم نامه همکاری بین انجمن صنفی دفاتر پیشخوان دولت استان و شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

در اجرای دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۹۷/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور و بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۹۷/۳/۱ ریاست محترم جمهوری در خصوص استقرار میز خدمت و ارائه خدمات سریع ، آسان و مطلوب به شهروندان این تفاهم نامه در مورخ ۹۸/۱۱/۱۷ فی مابین شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی دارای کد اقتصادی ۶۵۸۶۴۷۵۳-۴۱۱۱ به نمایندگی آقای مهندس علیرضا ایمانلو به عنوان رئیس هیئت مدیره و مدیر عامل و آقای حسین پایا عضو هیئت مدیره به نشانی: تبریز - بلوار ۲۹ بهمن - جنب دانشگاه تبریز - شرکت آب و فاضلاب استان - تلفن : ۳۳۳۰۴۰۹۱ که از این به بعد شرکت نامیده می شود از یک طرف ، و انجمن صنفی دفاتر پیشخوان دولت استان آذربایجان شرقی به نشانی تبریز - خیابان پاستور جدید - تقاطع خیابان حاج جبار نائب - ساختمان پاستور - طبقه همکف با شناسه ملی ۱۴۰۰۷۲۸۱۳۰۳ به نمایندگی آقای مصطفی مصطفی زاده - عسگری با شماره ملی ۲۵۹۳۵۹۵۷۰۱ که از این پس انجمن نامیده می شود ، از سوی دیگر ، طبق مقررات و شرایطی که در اسناد و مدارک این تفاهم نامه درج شده ، منعقد می گردد. ضمناً هر گاه یکی از طرفین تفاهم نامه نشانی خود را تغییر دهد باید ظرف ۱۵ روز قبل نشانی جدید خود را به طرف مقابل اعلام کند و تا وقتی نشانی جدید به طرف دیگر اعلام نشده است مکاتبات به نشانی قبلی ارسال خواهد شد و دریافت شده تلقی خواهد شد.

ماده (۱) موضوع تفاهم نامه

عبارت است از ارائه خدمات ۲۲ گانه شرکت آب و فاضلاب به متقاضیان توسط دفاتر پیشخوان



ISO 9001:2000
ISO 14001:2004
OHSAS 18001:1999

شماره :
 تاریخ :
 پیوست :

میز خدمت

ماده (۲) اسناد و مدارک (گامی برای خدمات رسانی آسان و مطلوب به ارباب رجوع)

این تفاهم نامه شامل اسناد و مدارک ذیل می باشد:

- ۱- جدول خدمات و مبالغ (پیوست شماره یک)
- ۲- جدول مدارک مورد نیاز در زمان ارائه خدمات که بایستی از متقاضی یا مشترک اخذ گردد (پیوست ۲)
- ۳- تفاهم نامه حاضر
- ۴- پروانه صنفی (اعتبار نامه) انجمن دفاتر پیشخوان دولت

ماده (۳) مدت تفاهم نامه

مدت انجام خدمات ارائه شده از زمان ابلاغ به مدت دو سال شمسی تعیین می گردد.

تبصره: در صورتیکه مجوز یا اعتبار نامه انجمن به هر دلیلی لغو گردد تفاهم نامه خاتمه یافته تلقی شده و نماینده انجمن موظف است ضمن اعلام مراتب به شرکت هماهنگی لازم را جهت تعامل مستقیم دفاتر با شرکت فراهم نماید.

ماده (۴) تعهدات انجمن

- ۱- هماهنگی با شرکت در ابلاغ دستورالعملهای میز خدمت به دفاتر پیشخوان مستقر در سطح استان
- ۲- نظارت بر امور خدمات دهی دفاتر مطابق فرمهای نظارتی شرکت
- ۳- نظارت در وضعیت اطلاع رسانی خدمات در محل دفاتر (نصب تابلو معرفی خدمات آب و فاضلاب ، فلوجارت خدمات ، تعرفه ها و ...)
- ۴- با توجه به برگزاری کارگاههای آموزشی برای نمایندگان انجمن و دفاتر پیشخوان دولت در سطح استان انجمن موظف است به سوالات متفرقه دفاتر در خصوص خدمات آب و فاضلاب حدالامکان جوابگویی نماید و در صورت نیاز مراتب از طریق انجمن به کارگروه پشتیبانی میز خدمت شرکت منعکس و استعلام لازم بعمل آید.



ISO 9001:2000
 ISO 14001:2004
 OHSAS 18001:1999



شرکت آب و برق و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

شماره :
تاریخ :
پیوست :

میز خدمت

(گامی برای خدمات رسانی آسان و مطلوب به ارباب رجوع)

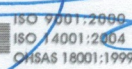
- ۵- انجمن موظف است آدرس شماره تلفن ، شماره نمابر ، آدرس الکترونیکی میز خدمت شرکت را جهت دریافت شکایات و پیشنهادات در محل مناسب انجمن و دفاتر در معرض دید عمومی قرار دهد.
- ۶- نظارت بر استقرار کامل سخت افزار و نرم افزارهای مورد نیاز میز خدمت الکترونیکی و هماهنگی با دفتر فن آوری اطلاعات شرکت
- ۷- نظارت بر حفظ و حراست اطلاعات مشترکین توسط دفاتر پیشخوان
- ۸- نظارت بر ثبت صحیح اطلاعات متقاضیان و ارسال بموقع به شرکت
- ۹- نظارت بر وصول هزینه خدمات شرکت و کارمزد مربوط به دفاتر (مطابق تعرفه های ابلاغ شده)
- ۱۰- در خدمات پس از فروش ، دفاتر پیشخوان قبل از ارائه خدمات جدید موظف هستند نسبت به تسویه حساب لازم از بابت آب بهاء و اقساط معوقه حق انشعاب موجود اقدام نمایند.
- ۱۱- نظارت بر کسورات قانونی دفاتر پیشخوان
- ۱۲- انجمن موظف است به شکایات مردم از دفاتر پیشخوان رسیدگی کرده و در صورت احراز تخلف از سوی دفاتر و یا اعلام شرکت نسبت به برخورد مناسب و در صورت نیاز جلوگیری از ادامه خدمات آب و فاضلاب از طریق آن دفتر اقدام نماید.

ماده (۵) تعهدات شرکت:

- ۱- ایجاد بستر مناسب جهت ارتباط الکترونیکی online با دفاتر پیشخوان دولت.
- ۲- جوابگویی به سئوالات و ابهامات دفاتر پیشخوان در خصوص میز خدمت الکترونیکی.

ماده (۶) ناظر پیمان

معاون خدمات مشترکین و درآمد شرکت آب و فاضلاب به عنوان ناظر پیمان تعیین می گردد.





شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

شماره :
تاریخ :
پیوست :

میز خدمت

(گامی برای خدمات رسانی آسان و مطلوب به ارباب رجوع)

ماده (۷) حوادث قهریه (فورس ماژور)

در صورت بروز حوادث تاثیر گذار در اجرای تعهدات طرفین ، کارگروه استانی مرجع حل و فصل موارد خواهد بود.

ماده (۸) فسخ تفاهم نامه:

در صورتیکه پروانه (مجوز فعالیت) انجمن به هر دلیل لغو شده باشد انجمن بایستی قبل از فسخ این تفاهم نامه نسبت به انجام تعهدات معوقه ظرف مدت دو ماه اقدام نماید.

ماده (۹) انتقال موضوع تفاهم نامه:

انجمن حق انتقال یا واگذاری موضوع تفاهم نامه به غیر را ندارد.

ماده (۱۰) حل اختلاف:

هر گونه اختلاف نظر در خصوص مفاد تفاهم نامه از طریق مذاکره با کار گروه استانی حل و فصل شده و نظریه کار گروه استانی برای طرفین لازم الاجرا خواهد بود.

ماده (۱۱) تعداد نسخه های تفاهم نامه:

این تفاهم نامه در ۱۱ ماده و ۳ نسخه تنظیم شده و به امضاء دو طرف رسیده و یک نسخه از آن به انجمن ابلاغ شده و همه نسخه های آن اعتبار یکسان دارند.

انجمن صنفی دفاتر پیشخوان استان آذربایجان شرقی

شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

مصطفی مصطفی زاده عسگری

قاسم ابراهیم زاده

رئیس انجمن

معاون خدمات مشترکین و درآمد

