

## توافقنامه سطح خدمت "پاسخ به استعلام تعیین و تایید میزان قدرت موتور مجاز بهره برداری از منابع آبی"

### ۱. مقدمه

#### قابل توجه بازدید کنندگان محترم

تعریف خدمت پاسخ به استعلام تعیین و تایید میزان قدرت موتور مجاز بهره برداری از منابع آبی : هدف از این خدمت، پاسخ به استعلام تعیین و تایید میزان قدرت موتور مجاز بهره برداری از منابع آبی می‌باشد.

بدینوسیله توافق نامه سطح کلیه خدمات پورتال شرکت سهامی آب منطقه ای مازندران را به اطلاع میرساند :

۱- تارنمای شرکت سهامی آب منطقه ای مازندران به امکان ثبت و پیگیری درخواستها و شکایات شما متقاضیان گرامی از طریق "منوی تماس با ما < ارائه نظرات و پیشنهادات" مجهز می باشد. در این قسمت شما میتوانید با حوزه های مختلف سازمان به صورت تمام وقت و در ۷ روز هفته و ۲۴ ساعت شبانه روز تماس برقرار نمایید و نتیجه نظرات و پیشنهادات خود را از طریق "منوی تماس با ما < پیگیری پیام و پیشنهادات"، پیگیری نمایید.

۲- برای ارتباط با هر واحد از ایمیل واحد نظر استفاده نمایید یا با شماره ۰۱۱۳۳۳۴۷۸۰۱ تماس حاص نمایید.

۳- به محض ثبت درخواست، سعی می گردد در کوتاهترین زمان ممکن نتیجه پیگیری درخواست مطرح شده به متقاضی اعلام و در صورت لزوم، درخواست مراجعه حضوری گردد.

۴- تارنمای شرکت سهامی آب منطقه ای مازندران ([mzrw.ir](http://mzrw.ir)) بصورت تمام وقت در دسترس متقاضیان گرامی بوده و در صورت بروز هرگونه اشکال و نقص فنی، به متقاضیان اطلاع رسانی خواهدگردید.

۵- اطلاعات خصوصی تکمیل کنندگان فرم های الکترونیکی، در اختیار عموم قرار نمی گیرد.

### ۲. هدف

- هدف از این توافقنامه این است که خدمت **پاسخ به استعلام تعیین و تایید میزان قدرت موتور مجاز بهره برداری از منابع آبی** با کیفیت هرچه بهتر از طرف شرکت سهامی آب منطقه ای مازندران به خدمت گیرندگان ارائه شده و مورد توافق و رضایت آنها قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روشهای نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

### ۳. مسئولیت

- حوزه ستادی آب منطقه ای مازندران موافقت می‌کند که خدمت را به ترتیب زیر ارائه نماید:
- اطلاع‌رسانی از طریق رسانه‌های آب منطقه ای مازندران (پرتال و سایت خبری و سامانه ارسال پیامک)
- آب منطقه ای مازندران دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های صدور پروانه‌های صنعت آب برای عموم مردم است که مستندات آن به شرح ذیل می‌باشد:

- قانون توزیع عادلانه آب لینک قانون
- قانون تعیین تکلیف چاه های فاقد پروانه
- دستور العمل اجرایی قانون تعیین تکلیف چاه های فاقد پروانه
- آیین نامه اجرایی فصل دوم قانون توزیع عادلانه ی آب

#### ۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- این شرکت در چارچوب قوانین و مقررات پاسخ استعلام را در اسرع وقت ارائه خواهد داد.
- خدمت گیرنده موظف است اطلاعات خواسته شده را به درستی و به صورت صحیح ارائه نماید.
- در صورت نیاز به انجام عملیات تغییر و نگهداری که منجر به عدم دسترسی به خدمات در ساعات مورد نیاز خواهد شد ارائه کننده خدمت مراتب را از قبل اطلاع رسانی خواهد نمود.

#### ۵. هزینه ها و پرداخت ها

- رایگان

#### ۶. دوره عملکرد

- این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه‌های جدید از سوی سازمان‌های ذیصلاح و تحت امضای رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل شرکت سهامی آب منطقه ای مازندران اعتبار دارد.
- تا زمانی که مشترک پایبند به تعهدات خود مطابق با قوانین و مقررات موضوعه و قراردادهای فی مابین باشد، این توافق پابرجا خواهد بود.
- این خدمات همیشه و به صورت برخط در اختیار خدمت‌گیرنده بوده و اگر به دلایل فنی نیاز به قطع خدمت وجود داشته باشد بر روی صفحه اصلی خدمت تاریخ و ساعت آن اطلاع‌رسانی خواهد شد.

#### ۷. خاتمه توافقنامه

- در صورتیکه آب منطقه ای مازندران تشخیص دهد ارائه این خدمت باید براساس قوانین و بخشنامه‌های جدید متوقف گردد این موضوع از طریق رسانه‌های رسمی این شرکت اطلاع‌رسانی خواهد شد.

**حیدر داودیان**

**رئیس هیئت مدیره و مدیر**

**عامل**

