

## توافقنامه سطح خدمت "پاسخ به استعلام بهره برداری از چاه های موضوع ماده ۵ ق.ت.ع.آ"

۱. مقدمه

### قابل توجه بازدید کنندگان محترم

تعریف خدمت پاسخ به استعلام بهره برداری از چاه های موضوع ماده ۵ ق.ت.ع.آ : طبق ماده ۵ قانون توزیع عادلانه آب، در مناطق غیر ممنوعه حفر چاه و استفاده از آب آن برای مصرف خانگی و شرب و بهداشتی و باغچه تا ظرفیت آبدهی ۲۵ متر مکعب در شبانه روز مجاز است و باید به اطلاع وزارت نیرو برسد و در مناطق ممنوعه حفر چاههای موضوع این ماده با موافقت کتبی وزارت نیرو مجاز است.

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 مورد نظر استفاده نمایید یا با شماره ۰۱۱۳۳۳۴۷۸۰۱ تماس حاصل 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 بهره برداری از چاههای موضوع ماده ۵ ق.ت.ع.آ 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، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

### ۳. مسئولیت

- شرکت های آب منطقه ای در خارج از محدوده خدماتی شهرها طبق بخش نامه شماره ۷۰۰/۱۴۸۸۳/۹۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۱۲ و در نقاط جمعیتی (شهری) نسبت به شناسایی و صدور مجوز بهره برداری این قبیل از چاه ها در صورت احراز شرایط و وفق مقررات موضوعه اقدام نمایند.

- حوزه ستادی آب منطقه ای مازندران موافقت می کند که خدمت را به ترتیب زیر ارائه نماید:

۵. اطلاع رسانی از طریق رسانه های آب منطقه ای مازندران (پرتال و سایت خبری و سامانه ارسال پیامک)

۵. آب منطقه ای مازندران دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های صدور پروانه های صنعت آب برای عموم مردم است که مستندات آن به شرح ذیل می باشد:

- 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

- 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 خدمت در ساعات مورد نیاز خواهد شد ارائه کننده خدمت مراتب را از قبل اطلاع رسانی خواهد نمود.

#### ۵. هزینه ها و پرداختها

- این توافقتنامه 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.

#### ۶. دوره عملکرد

- این خدمات همیشه و به صورت برخط در اختیار خدمت گیرنده بوده و اگر به دلایل فنی نیاز به قطع خدمت وجود داشته باشد بر روی صفحه اصلی خدمت تاریخ و ساعت آن اطلاع رسانی خواهد شد.

#### ۷. خاتمه توافقتنامه

- 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 اطلاع رسانی خواهد شد.

**حیدر داودیان**

**رئیس هیئت مدیره و مدیر**

**عامل**

