

## توافقنامه سطح خدمت "پاسخ به استعلام اعتبار و مندرجات پروانه بهره برداری از منابع"

### ۱. مقدمه

#### قابل توجه بازدید کنندگان محترم

تعریف خدمت پاسخ به استعلام اعتبار و مندرجات پروانه بهره برداری از منابع : هدف از این خدمت، پاسخ به استعلام اعتبار و مندرجات پروانه بهره برداری از منابع می باشد.

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

- بر اساس ماده ۳۴ از فصل چهارم ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی، پاسخ به استعلام اعتبار و مندرجات پروانه بهره برداری از منابع آبی مبتنی بر «وب سرویس» پیاده سازی شده است و به صورت الکترونیکی از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB) با آدرس <https://gsbservices.iran.gov.ir/vezaratniroo/GetLicenseInfo> در حال ارائه می باشد .
- هدف از این توافقنامه این است که خدمت **پاسخ به استعلام اعتبار مندرجات پروانه بهره برداری از منابع آب** 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

- اعتبار و مندرجات پروانه مشترکین صنعت آب کشور از طریق این وب سرویس از سامانه ساماب صنعت آب کشور به منظور تایید اعتبار و ارقام مندرج در پروانه بهره برداری منابع آبی بصورت برخط به متقاضی ارسال می گردد . مستند تاییدیه پیاده سازی این خدمت در گذرگاه دولت در ضمایم ارایه گردیده است
- 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 پرداخت ها

- هزینه های دریافت این خدمت از طریق سامانه بروز رسانی ، محاسبه و صدور می شود.

### ۶. دوره عملکرد

- این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه های جدید از سوی سازمان های 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 یه 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 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**

