

توافقنامه سطح خدمت "پاسخ به استعلام تامین منابع آب"

۱. مقدمه

تعریف خدمت پاسخ به استعلام تامین منابع آب : هدف از این خدمت، پاسخ به استعلام تامین منابع آب می باشد.

قابل توجه بازدید کنندگان محترم

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) 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

- طبق ماده ۲۱ قانون توزیع عادلانه آب، تخصیص و اجازه بهره برداری از منابع عمومی آب برای مصارف شرب، کشاورزی، صنعت و سایر موارد منحصراً با وزارت نیرو است. میزان تخصیص آب عبارت از میزان آبی است که در هر یک از محدوده های مطالعاتی و حوزه های آبریز و هم چنین آب های ورودی به کشور از منابع عمومی آب با توجه به توانایی و امکانات منابع آب هر یک از آنها و با لحاظ حقوق مصرف کنندگان قبلی، برای مصارف مختلف به وسیله وزارت نیرو مشخص و به شرکتها ابلاغ می گردد تا پروانه های بهره برداری برای متقاضیان مصارف مختلف در سقف آن صادر گردد.
- هدف از این توافقنامه این است که خدمت **پاسخ به استعلام تامین 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

- کمیته مدیریت منابع آب شرکتها، با توجه به معیارهای اقتصادی، اجتماعی، محیط زیستی در هر محدوده مطالعاتی، نسبت به اولویت بندی متقاضیان تخصیص آب اقدام و نتیجه را به متقاضی اعلام می نماید.
- حوزه ستادی آب منطقه ای مازندران موافقت می کند 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

- 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 پرداخت‌ها

- هزینه‌های 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 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.

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

