

## توافقنامه سطح خدمت "پاسخ به استعلام تعیین حریم کمی و کیفی منابع آبی"

### ۱. مقدمه

- تعریف خدمت پاسخ به استعلام تعیین حریم کمی و کیفی منابع آبی: هدف از این خدمت، پاسخ به استعلام تعیین حریم کمی و کیفی منابع آبی می‌باشد.

### 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 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

- تعیین بستر و حریم رودخانه ممکن است حسب نیاز شرکت جهت جلوگیری از تصرف به بستر و حریم رودخانه توسط افراد سودجو و جلوگیری از خسارت ناشی از سیلاب و یا به درخواست متقاضی در مواردی نظیر دریافت سند ملکی مورد تقاضا قرار می گیرد. بر اساس ماده ۳۴ از فصل چهارم ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی، پاسخ به استعلام تعیین حریم کمی و کیفی 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/SaamirMap> در حال ارائه می باشد
- هدف از این توافقنامه این است که خدمت **پاسخ به استعلام تعیین حریم کمی و کیفی 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

- تعیین حریم کمی و کیفی منابع آبی از طریق این وب سرویس از سامانه سامیر صنعت آب کشور بصورت برخط به متقاضی ارسال می‌گردد. مستند تاییدیه پیاده سازی این خدمت در گذرگاه دولت در ضمایم ارایه گردیده است
- حوزه ستادی آب منطقه ای مازندران موافقت می‌کند که خدمت را به ترتیب زیر ارائه نماید:
- ۵. اطلاع‌رسانی از طریق رسانه‌های آب منطقه ای مازندران (پرتال و سایت خبری و سامانه ارسال پیامک)
- ۵. 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](#)
- 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 استعلام طی مدت ۱۵-۳۰ روز پاسخ داده خواهد شد
- دستگاه دولتی ارسال کننده استعلام 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

- هزینه‌های دریافت این خدمت از طریق سامانه بروز رسانی، محاسبه و صدور می‌شود.

### 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**

