

توافقنامه سطح خدمت "صدور، تمدید و اصلاح پروانه بهره برداری منابع آب سطحی"

۱. مقدمه

قابل توجه بازدید کنندگان محترم

تعریف خدمت صدور، تمدید و اصلاح پروانه بهره برداری منابع آب سطحی: جهت حفر و بهره برداری از کلیه منابع آب سطحی و همچنین تمدید ادامه بهره برداری نیاز به مجوز می باشد. در بعضی از مواقع نیاز است تا پروانه بهره برداری اصلاح گردد که جهت انجام کلیه این امور این خدمت تعریف شده است. هدف از این خدمت، بهره برداری مجاز از منابع آب سطحی مطابق پروانه (بهره برداری با اولویت، قانونمند و هدفمند 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 حاص نمایید.

- نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده: این خدمت به صورت حضوری ارائه می گردد.
- بازبینی: توسط کاربران (مشترک یا متقاضی) و کارشناسان شرکت آب منطقه ای استان مازندران بصورت تعاملی و تراکنشی انجام می پذیرد.
- 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

- هدف از این توافقنامه این است که خدمت **صدور، تمدید و اصلاح پروانه بهره برداری منابع آب سطحی** 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 منطقه‌ای مازندران موافقت می‌کند که خدمت را به ترتیب زیر ارائه نماید:
- ۵. اطلاع‌رسانی از طریق رسانه‌های آب منطقه‌ای مازندران (پورتال و سایت خبری و سامانه ارسال پیامک)
- ۵. آب منطقه‌ای 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 چاه‌های فاقد پروانه
- دستور العمل اجرایی قانون تعیین تکلیف چاه‌های فاقد پروانه
- آیین‌نامه اجرایی فصل دوم قانون توزیع عادلانه آب

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- خدمت‌گیرنده 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 ارائه‌کننده خدمت مراتب را از قبل اطلاع‌رسانی خواهد نمود.
- اطلاعات کافی از زمان انجام خدمت، هزینه‌های دریافت خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری خدمت‌گیرنده، نحوه دسترسی و زمان‌های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات دیگر خدمت روی پورتال این شرکت به آدرس mzrw.ir قابل مشاهده می‌باشد.

۵. هزینه‌ها 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 منطقه‌ای 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

