

## توافقنامه سطح خدمت "صدور مجوز کف شکنی چاه"

۱. مقدمه:

**اهداف توافقنامه:** اطلاع رسانی در رابطه با نحوه ارائه خدمت و مدت زمان لازم، هزینه و سایر شرایط و ضوابط جهت صدور مجوز کف شکنی چاه می باشد

**تعریف خدمت صدور مجوز کف شکنی چاه:** فرآیندی است که در آن عمق چاه فعلی (درج شده در پروانه) پس از اخذ مجوز افزایش می یابد. هدف از این خدمت، جبران کاهش دبی برداشت تا حد مجاز می باشد.

**نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده:** پس از ثبت درخواست، شماره پیگیری در اختیار خدمت گیرنده قرار می گیرد. خدمت گیرنده تا پایان فرآیند دریافت خدمت، می تواند با ورود به پورتال شرکت به آدرس <http://www.mzrw.ir> و مراجعه به منوی خدمات دستگاه، بر روی پیگیری خدمت کلیک نماید تا به صفحه مربوطه هدایت شود. همچنین خدمت گیرنده می تواند در پورتال این شرکت با مراجعه به میز خدمت الکترونیک بر روی خدمت صدور پروانه حفر چاه جدید کلیک و با انتخاب پیگیری خدمت، از مراحل و شرایط درخواست خود آگاه شود.

**گزارش دهی:** با روش درگاه های الکترونیکی، پیامک و مراجعه حضوری صورت می گیرد.

**بازبینی:** توسط کاربران (مشترک یا متقاضی) و کارشناسان شرکت آب منطقه ای استان مازندران به صورت تعاملی و تراکنشی انجام می پذیرد.

**هدف:** این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند. هدف از این توافقنامه، توافق در رابطه با ارائه با کیفیت این خدمت توسط شرکت آب منطقه ای استان مازندران، به مشتریان (متقاضیان تأمین آب برای مصارف صنعت و خدمات، آب و فاضلاب روستایی، آب و فاضلاب شهری) می باشد.

**تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:**

- خدمت گیرنده دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه ی خدمات الکترونیکی/ پست/ دفتر پیشخوان/ مراجعه ی حضوری به واحدهای تابعه ای این دستگاه ارائه نماید.
- این شرکت مسئول دریافت مدارک و ارقام اطلاعاتی دریافت هزینه ها، بررسی شرایط فنی و ارائه خدمات در کمترین زمان ممکن می باشد.

- خدمت گیرنده مسئولیت ارائه مدارک و ارقام اطلاعاتی، پرداخت هزینه ها، ایجاد شرایط انجام خدمت در محل و انجام تعهدات آتی برابر با قوانین و مقررات را بر عهده دار.
- اطلاعات کافی از زمان انجام خدمت، هزینه های دریافت خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری خدمت گیرنده، نحوه دسترسی و زمان های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات دیگر خدمت روی پورتال این شرکت به آدرس <http://www.mzrw.ir> قابل مشاهده می باشد.
- خدمت گیرنده در موارد اختلاف با شرکت در خصوص این خدمت، می تواند به کمیسیون رسیدگی به امور آب های زیرزمینی مراجعه نماید.

#### هزینه ها و پرداخت ها :

توافقات مربوط به هزینهها و پرداخت ها مطابق با هزینه های اعلامی در پورتال این شرکت به آدرس <http://www.mzrw.ir> در منوی خدمات دستگاه، بخش هزینه ها و تعرفه ها و هم چنین در بخش میز خدمت الکترونیک، خدمت صدور پروانه حفر چاه جدید مشخص شده است.

#### دوره عملکرد:

این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و ابلاغ بخشنامه های جدید از سوی سازمان های ذی صالح و تحت امضای رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل شرکت سهامی آب منطقه ای مازندران اعتبار دارد و تا زمانی که مشترک پایبند به تعهدات خود مطابق با قوانین و مقررات موضوعه و قراردادهای فی مابین باشد، این توافق پابرجا خواهد بود.

#### خاتمه توافقنامه :

خاتمه توافقنامه مطابق با شرایط ذکر شده در دوره عملکرد می باشد.