**توافق نامه** **سطح** **خدمت** **در** **تارنما**

1. **مقدمه**

قابل توجه بازدید کنندگان محترم

بدینوسیله توافق نامه سطح کلیه خدمات پورتال شرکت سهامی آب منطقه ای فارس را به اطلاع میرساند:

1- تارنمای شرکت سهامی آب منطقه ای فارس 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 در7 روز هفته و  24 ساعت شبانه روز تماس برقرار نمایید و نتیجه نظرات و پیشنهادت خود را از طریق  "منوی تماس با ما < پیگیری نظرو پیشنهادات "، پیگیری نمایید.

2- برای ارتباط با هر واحد از ایمیل واحد مورد نظر استفاده نمایید .

3- 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.

4- تارنمای شرکت سهامی آب منطقه ای فارس بصورت تمام وقت در دسترس متقاضیان گرامی بوده و در صورت بروز هرگونه اشکال و نقص فنی، به متقاضیان اطلاع رسانی خواهدگردید.

5-اطلاعات خصوصی تکمیل کنندگان فرم های الکترونیکی، دراختیار عموم قرار نمی گیرد.

**2.     هدف**

·        هدف از این توافقنامه این است که خدمت **پاسخ به استعلام وضعیت مشترکین صنعت آّب**با کیفیت هرچه بهتر از طرف شرکت سهامی آب منطقه ای فارس 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.

3**.     مسئولیت­**

**·**        حوزه ستادی آّب منطقه ای فارس موافقت می­کند که خدمت را به ترتیب زیر ارائه نماید:

\* اطلاع‌رسانی از طریق رسانه‌های آّب منطقه ای فارس (پرتال و سایت خبری و سامانه ارسال پیامک)

· آّب منطقه ای فارس دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست­های صدور پروانه‌های صنعت آّب برای عموم مردم است که مستندات آن به شرح ذیل می­باشد:

\*قانون توزیع عادلانه آب

\*قانون تععین 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

**4.     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.

**5.     هزینه­ ها و پرداخت­ها**

·        هزینه‌های دریافت این خدمت از طریق سامانه بروز رسانی ،محاسبه و صدور می شود.

**6.     دوره عملکرد**

·        این خدمات همیشه و یه صورت برخط در اختیار خدمت‌گیرنده بوده و اگر به دلایل فنی نیاز به قطع خدمت وجود داشته باشد بر روی صفحه اصلی خدمت تاریخ و ساعت آن اطلاع‌رسانی خواهد شد.

**7.     خاتمه توافقنامه**

·        در صورتیکه آّب منطقه ای فارس تشخیص دهد ارائه این خدمت باید براساس قوانین و بخشنامه‌های جدید متوقف گردد این موضوع از طریق رسانه‌های رسمی این شرکت اطلاع‌رسانی خواهد شد.