

توافقنامه سطح خدمت "پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات"

۱. هدف

- هدف از توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب استان فارس، کیفیت **پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات** برای متقاضیان مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

۲. مسئولیت

- این بخش، قوانین و مقرراتی را که به شرکت آب و فاضلاب استان فارس اجازه می‌دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می‌کند. همچنین به صورت شفاف بیان می‌شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.
- شرکت آب و فاضلاب استان فارس مطابق با آیین‌نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه‌های آب و فاضلاب مصوب وزیر محترم نیرو مجوز **پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات** متقاضیان را دارد.

۳. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضی **پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات** مکلف است از طریق پورتال خدمات مشترکین آبفا فارس اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.
- شرکت تمام فرم‌های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می‌نماید.

۴. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

- طبق توافق صورت گرفته با مسئول کمیته تخصصی کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان دولت در استان فارس هزینه قابل دریافت از متقاضیان این خدمت توسط دفاتر پیشخوان دولت به ازای هر مورد ثبت نام در سایت خدمات مشترکین شرکت آبفا فارس مبلغ ۳،۵۰۰ ریال می‌باشد.

۵. دوره عملکرد

- این توافقنامه سطح خدمت تا اطلاع ثانوی و تا زمانی که تغییری در روند **پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات** بوجود نیاید و تحت امضای مدیر عامل شرکت آب و فاضلاب استان فارس اعتبار دارد.