

مقدمه

توافق نامه سطح خدمات یا SIA بخشی از خدمات شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خراسان جنوبی در رابطه با مشترکین آب روستایی می باشد باشد که مواردی مانند: زمان ارائه ی خدمت، فرایند درخواست و ارائه ی خدمت، هزینه های تاخیر در خدمت و سایر عوامل تاثیرگذار بر سطح کیفیت ارائه ی خدمت، مورد توافق طرفین قرار را در بر دارد.

هدف

هدف از این توافق نامه ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خراسان جنوبی و کیفیت تحویل خدمات الکترونیک برای متقاضیان و مشترکین آب روستایی می باشد. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

مسئولیت

شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خراسان جنوبی مطابق با آیین نامه عملیاتی و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب مصوب وزیر محترم نیرو مجوز ارائه خدمات ذیل را از متقاضیان را دارد.

هزینه ها :

لیست خدمات مشترکین شرکت آب و فاضلاب روستایی خراسان جنوبی قابل ارائه در دفاتر پیشخوان دولت به همراه قیمت

ردیف	عنوان خدمت	مبلغ (ریال)
۱	تسویه حساب بدهی مشترکین آب و فاضلاب	۳۰۰۰
۲	مشاهده سوابق صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب	۳۰۰۰
۳	پاسخ به استعلام مالکیت انشعاب آب	۱۰۰۰۰
۴	تغییر کاربری انشعاب آب	۱۰۰۰۰
۵	تغییر مشخصات مشترکین آب و فاضلاب روستایی	۲۰۰۰۰
۶	تغییر مکان کنتور آب	۲۰۰۰۰
۷	تعویض کنتور آب	۲۰۰۰۰
۸	آزمایش کنتور	۲۰۰۰۰
۹	قطع و وصل انشعاب آب	۲۰۰۰۰
۱۰	جمع آوری یا ادغام انشعاب آب	۲۰۰۰۰
۱۱	درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب	۳۰۰۰۰
۱۲	تغییر قطر انشعاب	۲۰۰۰۰
۱۳	تفکیک کنتور آب	۲۰۰۰۰
۱۴	اعلام کارکرد کنتور	۳۰۰۰

۲۰۰۰۰	درخواست واگذاری انشعاب آب	۱۵
۵۰۰۰	پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب	۱۶

دوره عملکرد

این توافقنامه سططح خدمت تا اطلاع ثانوی و تا زمانی که تغییری در روند خدمت بوجود نیاید و تحت امضای مدیر عامل شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خراسان جنوبی اعتبار دارد .

خاتمه توافقنامه

هرگاه مشترک درخواست خاتمه خدمت را داشته باشد. هرگاه شرایط و مدارک لازم جهت صحت سنجی خدمت وجود نداشته باشد.

عنوان خدمت	تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی
اعلام کارکرد کنتور	<p>متقاضی اعلام کارکرد کنتور انشعاب مکلف است از طریق پورتال آبفای روستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p> <p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک شماره جدید را به عنوان شماره فعلی کنتور ثبت نماید.</p> <p>شرکت متعهد می گردد هزینه های مربوطه را دقیقاً محاسبه و به اطلاع متقاضی برساند.</p> <p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید.</p> <p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>
واگذاری انشعاب آب	<p>متقاضی دریافت انشعاب جدید مکلف است از طریق پورتال آبفای روستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p> <p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک کارشناس خود را جهت ارزیابی ملک به محل اعزام نماید.</p> <p>شرکت متعهد می گردد پس از کارشناسی هزینه های مربوطه را دقیقاً محاسبه و به اطلاع متقاضی برساند.</p> <p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید، در غیر اینصورت باید هزینه کارشناسی مجدد را پرداخت کند.</p>

<p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>	
<p>متقاضی تغییر قطر انشعاب مکلف است از طریق پورتال آبفا روستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p> <p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک کارشناس خود را جهت ارزیابی ملک به محل اعزام نماید.</p> <p>شرکت متعهد می گردد پس از کارشناسی هزینه های مربوطه را دقیقاً محاسبه و به اطلاع متقاضی برساند.</p> <p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید، در ریز اینصورت باید هزینه کارشناسی مجدد را پرداخت کند.</p> <p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>	<p>تغییر قطر انشعاب</p>
<p>متقاضی تغییر مشخصات مکلف است از طریق پورتال آبفا روستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p> <p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک کارشناس خود را جهت ارزیابی ملک به محل اعزام نماید.</p> <p>شرکت متعهد می گردد پس از کارشناسی هزینه های مربوطه را دقیقاً محاسبه و به اطلاع متقاضی برساند.</p> <p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید، در ریز اینصورت باید هزینه کارشناسی مجدد را پرداخت کند.</p> <p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>	<p>تغییر مشخصات مشترکین آب و فاضلاب</p>
<p>متقاضی تعویض کنتور انشعاب مکلف است از طریق پورتال آبفا روستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p>	<p>تعویض کنتور آب</p>

<p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک کارشناس خود را جهت ارزیابی ملک به محل اعزام نماید.</p> <p>شرکت متعهد می گردد پس از کارشناسی هزینه های مربوطه را دقیقا محاسبه و به اطلاع متقاضی برساند.</p> <p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید، در ریر اینصورت باید هزینه کارشناسی مجدد را پرداخت کند.</p> <p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>	
<p>متقاضی پاسخ به استعلام مکلف است از طریق پورتال آیفاروستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p> <p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک کارشناس خود را جهت ارزیابی ملک به محل اعزام نماید.</p> <p>شرکت متعهد می گردد پس از کارشناسی هزینه های مربوطه را دقیقا محاسبه و به اطلاع متقاضی برساند.</p> <p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید، در غیر اینصورت باید هزینه کارشناسی مجدد را پرداخت کند.</p> <p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>	<p>پاسخ به استعلام مالکیت انشعاب آب</p>
<p>متقاضی تغییر تعداد واحد مسکونی مکلف است از طریق پورتال آیفاروستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p> <p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک کارشناس خود را جهت ارزیابی ملک به محل اعزام نماید.</p> <p>شرکت متعهد می گردد پس از کارشناسی هزینه های مربوطه را دقیقا محاسبه و به اطلاع متقاضی برساند.</p>	<p>تغییر تعداد واحد مسکونی مشترکین آب و فاضلاب</p>

<p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید، در ریر اینصورت باید هزینه کارشناسی مجدد را پرداخت کند.</p> <p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>	
<p>متقاضی تغییر کاربری انشعاب آب مکلف است از طریق آبفا روستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p> <p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک کارشناس خود را جهت ارزیابی ملک به محل اعزام نماید.</p> <p>شرکت متعهد می گردد پس از کارشناسی هزینه های مربوطه را دقیقا محاسبه و به اطلاع متقاضی برساند.</p> <p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید، در ریر اینصورت باید هزینه کارشناسی مجدد را پرداخت کند.</p> <p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>	<p>تغییر کاربری انشعاب آب</p>
<p>متقاضی تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب آب مکلف است از طریق پورتال آبفا روستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p> <p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک کارشناس خود را جهت ارزیابی ملک به محل اعزام نماید.</p> <p>شرکت متعهد می گردد پس از کارشناسی هزینه های مربوطه را دقیقا محاسبه و به اطلاع متقاضی برساند.</p> <p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید، در ریر اینصورت باید هزینه کارشناسی مجدد را پرداخت کند.</p> <p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>	<p>تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب آب</p>

<p>متقاضی تفکیک کنتور انشعاب مکلف است از طریق پورتال آبفا روستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p> <p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک کارشناس خود را جهت ارزیابی ملک به محل اعزام نماید.</p> <p>شرکت متعهد می گردد پس از کارشناسی هزینه های مربوطه را دقیقا محاسبه و به اطلاع متقاضی برساند.</p> <p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید، در ریز اینصورت باید هزینه کارشناسی مجدد را پرداخت کند.</p> <p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>	<p>تفکیک کنتور آب</p>
<p>متقاضی قطع موقت و وصل انشعاب مکلف است از طریق پورتال آبفا روستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p> <p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک کارشناس خود را جهت ارزیابی ملک به محل اعزام نماید.</p> <p>شرکت متعهد می گردد پس از کارشناسی هزینه های مربوطه را دقیقا محاسبه و به اطلاع متقاضی برساند.</p> <p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید، در ریز اینصورت باید هزینه کارشناسی مجدد را پرداخت کند.</p> <p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>	<p>قطع موقت و وصل انشعاب آب</p>
<p>متقاضی تغییر مکان کنتور آب مکلف است از طریق پورتال آبفا روستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p> <p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک کارشناس خود را جهت ارزیابی ملک به محل اعزام نماید.</p> <p>شرکت متعهد می گردد پس از کارشناسی هزینه های مربوطه را دقیقا محاسبه و به اطلاع متقاضی برساند.</p>	<p>تغییر مکان کنتور آب</p>

<p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید، در ربر اینصورت باید هزینه کارشناسی مجدد را پرداخت کند.</p> <p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>	
<p>متقاضی آب تانکری مکلف است از طریق پورتال آبفا روستایی خراسان جنوبی اقدام به ثبت درخواست خود و پیوست نمودن مدارک لازم نماید.</p> <p>شرکت متعهد می شود پس از دریافت درخواست متقاضی مدارک را بررسی و در صورت تایید مدارک نسبت به تامین آب مورد نیاز متقاضی اقدام نماید.</p> <p>پس از اعلام مبالغ، متقاضی متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز نسبت به پرداخت اقدام نماید.</p> <p>شرکت تمام فرم های مورد نیاز واگذاری خدمت را در سایت قرار داده و در صورت نیاز بروزرسانی می نماید.</p>	<p>فروش آب تانکری</p>