

توافقنامه سطح خدمت " پاسخگویی به شکایات "

۱. مقدمه

اهداف توافقنامه:

احترام به حقوق شهروندی و تکریم ارباب رجوع، شرکت آب و فاضلاب سمنان، پاسخگویی به شکایات مرتبط با آب و فاضلاب را در میز خدمت الکترونیکی به کاربران ارائه می دهد.

۲. هدف (دلایل اجرای توافقنامه)

- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روشهای نظارت و مسئولیتهای سازمانی را در صورت لزوم مشخص میکند.

هدف

- خدمت پاسخگویی به شکایات توسط شرکت آب و فاضلاب استان سمنان با کیفیت به مشتریان تحویل شود.
- افزایش آگاهی مشتریان از کم و کیف خدمت پاسخگویی به شکایات و سهولت در تعاملات بعدی فی مابین با شرکت آب و فاضلاب استان سمنان

۳. مسئولیت ها

مسئولیت اجرا و پیاده سازی در ستاد بر عهده معاونت های منابع انسانی و خدمات مشترکین و درآمد در مناطق بر عهده مدیران و روسای خدمات مشترکین می باشد.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

متقاضی دریافت خدمت مسئول درج اطلاعات صحیح و کامل در سامانه می باشند.

متقاضی دریافت خدمت مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه الکترونیکی به این دستگاه ارائه نماید. مگر در مواردی که دستگاه تشخیص دهد لازم است مدارک از روشهای دیگر ارائه شود.

اطلاع رسانی کامل در خصوص زمان و شیوه ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی در دسترس است
متقاضی خدمت موظف است قبل از درخواست خدمت، بخش اطلاع رسانی خدمت مورد نشر را به صورت کامل و دقیق مطالعه کند.

۴. هزینه ها و پرداخت

خدمات ارائه شده از سوی شرکت آب و فاضلاب سمنان، برای عموم آزاد بوده و مشمول هزینه نمی شود.

۵. دوره عملکرد:

تا قبل از تغییر در مشخصات خدمت ، معتبر و نافذ است

۶. خاتمه توافقنامه

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