

تفاهم نامه ارائه خدمات شرکت آب و فاضلاب اهواز در دفاتر پیشخوان دولت

به منظور اجرای مصوبات شورای عالی اداری و در راستای کاهش مراجعات مردم به ادارات و سازمان های دولتی و ایجاد تسهیلات برای شهروندان و اجرای ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران و تصویب نامه شماره ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶ مورخ ۸۹/۰۳/۱۸ تحت عنوان آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر خدمات پیشخوان دولت و بخش عمومی غیر دولتی، تفاهم نامه حاضر فی مابین شرکت آب و فاضلاب اهواز و دفتر پیشخوان دولت دارای مجوز شماره ----- به نمایندگی ----- دارای کد ملی ----- واقع در ----- بعنوان مجری درگاه خدمات الکترونیک ، که از این پس در این تفاهم نامه اختصاراً شرکت آبفا و دفتر پیشخوان نامیده خواهند شد منعقد گردیده و طرفین ملزم به رعایت مفاد آن می باشند .

تعاریف :

- ۱- شرکت: منظور شرکت آب و فاضلاب اهواز است .
- ۲- دفتر: منظور دفتر پیشخوان دولت طرف دیگر تفاهم نامه شرکت آب و فاضلاب اهواز می باشد .
- ۳- کار گروه : منظور کار گروه هماهنگی دفاتر پیشخوان در استان خوزستان می باشد .

ماده یک - موضوع تفاهم نامه عبارت است از :

اجرای خدمات امور مشترکین و خدمات پس از فروش شرکت آبفا در دفاتر پیشخوان شهرستان اهواز مطابق با لیست پیوست .

۱-۱ - قبول اسناد و مدارک لازم، ممیزی و کنترل اسناد مربوطه جهت اشتراک پذیری، افزایش ظرفیت ، نصب انشعاب و سایر خدمات قابل ارائه از متقاضیان آب و فاضلاب و دریافت هزینه های مربوطه مطابق آئین نامه ها و تعرفه های آبفای اهواز .

۱-۲- پس از مطابقت اسناد ارجاعی که از طرف متقاضی/ مشترک تحویل شده است و همچنین بررسی نهایی و تشکیل پرونده نسبت به اسکن کلیه اسناد لازم اقدام نموده و پرونده ها را تا ساعت ۹ صبح ۲روز بعد توسط نماینده دفتر پیشخوان که قبلاً معرفی شده است به امور مشترکین منطقه شرکت آب و فاضلاب اهواز تحویل نماید .

۱-۳- کلیه مسئولیت های مربوط به کنترل اسناد و مطابقت آنها با اصل در مواردی که رونوشت در پرونده می ماند و احراز هویت مالک / مالکین ، کنترل آدرس ، دریافت هزینه اشتراک ، نگهداری ، کلاس بندی و ارسال از زمان تحویل به دفتر پیشخوان تا ارسال به شرکت آبفا بعهدہ دفتر پیشخوان می باشد . همچنین پاسخگویی و مسئولیت پذیری در خصوص عدم کنترل مراحل فوق و مطابقت و یا مفقود شدن سوابق و غیره تماماً بعهدہ دفتر پیشخوان می باشد .

ماده دو - اسناد و مدارک

این تفاهم نامه شامل اسناد و مدارک زیر است :

الف) تفاهم نامه حاضر

ب) پیوست ها

پیوست شماره ۱: شرایط کلی و تعهدات طرفین تفاهم نامه

پیوست شماره ۲: کارمزد و شرح خدمات قابل انجام

پیوست شماره ۳: لیست هزینه ارائه خدمات به مشترکین طبق مصوبه هیات مدیره شرکت آبفا

پیوست شماره ۴: دستورالعمل اجرائی دفاتر پیشخوان دولت

پیوست شماره ۵: فرمهای عملیاتی مربوطه

ج) اسناد تکمیلی که حین اجرای کار به دفتر ابلاغ می گردد نیز جزء اسناد و مدارک تفاهم نامه به شمار می آید. این اسناد باید در چهار چوب مدارک تفاهم نامه تهیه و ممکن است به صورت مشخصات فنی، نقشه، دستور کار و یا صورتمجلس باشد.

ماده سه - نماینده طرفین قرار داد :

طرفین تفاهم نامه (دفتر پیشخوان دولت و شرکت آبفا) جهت هماهنگی لازم در اجرای مواد تفاهم نامه نمایندگان دائمی خود را کتباً به طرف دیگر معرفی خواهند نمود .

ماده چهار - مدت اجرای تفاهم نامه :

مدت تفاهم نامه از تاریخ ۹۵/۰۳/۲۰ لغایت ۹۶/۰۳/۲۰ به مدت یک سال شمسی می باشد و تا زمانی که مراتب خاتمه یا فسخ تفاهم نامه از طرف شرکت آبفا و یا انصراف از ادامه فعالیت از سوی دارنده پروانه اعلام نشده موضوع تفاهم نامه ادامه دارد که در صورت عدم درخواست کتبی جهت فسخ تفاهم نامه به مدت یکسال دیگر تمدید شده تلقی می گردد . دفتر پیشخوان متعهد است همزمان با ابلاغ تفاهم نامه نسبت به تجهیز دفتر به منظور شروع عملیات موضوع تفاهم نامه اقدام نماید و آمادگی و امکانات لازم و ضروری را جهت ارائه خدمات موضوع تفاهم نامه بطور کامل داشته باشد. همزمان با ابلاغ این تفاهم نامه ، تفاهم نامه های قبلی از درجه اعتبار ساقط می گردد.

تبصره ۱: شش ماهه اول مدت تفاهم نامه بصورت آزمایشی بوده و در صورت رضایت شرکت آبفا از نحوه عملکرد دفتر پیشخوان مدت زمان باقی مانده تفاهم نامه منطبق با محتوای تفاهم نامه ادامه خواهد یافت و در صورت عدم رضایت شرکت آبفا از نحوه عملکرد، تفاهم نامه در پایان دوره آزمایشی خاتمه می پذیرد و دفتر پیشخوان حق هرگونه اعتراض را به کلیه مراجع قضایی و اداری ذیصلاح از خود سلب و ساقط می نماید.

تبصره ۲: به محض لغو پروانه تاسیس دفتر پیشخوان بنا به هر دلیلی ، تفاهم نامه خاتمه یافته تلقی خواهد شد و دارنده پروانه موظف است در سریع ترین زمان مراتب را اعلام و تسویه امور مربوطه به موضوع تفاهم نامه را به انجام رساند.

تبصره ۳: در صورت رضایت کامل شرکت آبفا از ارائه خدمات موضوع تفاهم نامه و انجام امور محوله به نحو احسن توسط دفتر پیشخوان، در صورت استقرار داشتن و اعتبار پروانه دفتر پیشخوان مزبور با شرایط و مقرراتی که مد نظر شرکت آبفا می باشد امکان تمدید تفاهم نامه از این بابت متصور می باشد.

ماده پنج - محدوده اجرای تفاهم نامه :

محدوده جغرافیایی تفاهم نامه در سطح شهرستان اهواز و شهرهای ویس ، شیبان ، ملاثانی ، کارون و حمیدیه از طریق دفاتر پیشخوان خدمات دولت می باشد .

ماده شش - کارمزد و تعرفه :

تعرفه قابل وصول ارائه خدمات دفتر از اشخاص حقیقی و حقوقی خدمات گیرنده براساس مصوبه کارگروه دفاتر پیشخوان در استانداری هرساله تعیین و توسط شرکت آبفا ابلاغ می گردد .

تبصره ۱: هزینه اجرای کلیه خدمات تفاهم نامه مطابق با تعرفه ارائه خدمات شرکت آبفا (پیوست شماره ۲) به عهده متقاضی/ مشترک می باشد . کلیه مبالغ مربوط به ارائه خدمات شرکت آبفا می بایست توسط دفتر پیشخوان بصورت الکترونیکی (اینترنت، POS، ATM) از مشترک اخذ و مستقیماً به حسابهای شرکت آبفا واریز گردد و دفتر حق ندارد با ایجاد حساب واسط مبالغ را به حساب شرکت آبفا واریز نماید .

تبصره ۲: کارمزد خدمات الکترونیک ، مطابق جدول شماره یک پیوست می باشد که رأساً توسط دفاتر پیشخوان خدمات دولت از متقاضی/ مشترک دریافت می گردد .

تبصره ۳: مبلغ مالیات بر ارزش افزوده هزینه هایی که بایستی در ازای ارائه خدمت به مشترک پرداخت گردد ، به عهده متقاضی/مشترک می باشد.

ماده هفت - نظارت بر اجرای کار:

نظارت عالی بر اجرای تعهدات دفتر به عهده مدیران مناطق ششگانه شرکت آب و فاضلاب خواهد بود و طرف قرارداد باید کلیه اولویتها و نقطه نظرات دستگاه نظارت را در محل کار در نظر گرفته و بر اساس آن خدمات این تفاهم نامه را انجام دهد .

ماده هشت - تضمین حسن انجام تعهدات:

دفتر مکلف است نسبت به ارائه بیمه نامه جامع مسئولیت دارندگان پروانه دفتر پیشخوان دولت موضوع تفاهم نامه شماره ۱۰۹۲۶ مورخ ۸۹/۱۲/۰۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری که دارای اعتبار باشد را به شرکت

آبفا تحویل و در صورت لزوم نسبت به تمدید آن در موعد مقرر اقدام نماید. ابلاغ تفاهم نامه منوط به رایحه بیمه نامه معتبر مذکور می باشد.

تبصره ۱: چنانچه دفتر در اثر تخلف از مفاد مندرجات دستورالعمل های اجرایی ، خسارتی به کار فرما، مشترکین یا مشتریان وارد نماید و در مهلت مقرر نسبت به پرداخت خسارت اقدام نکند. شرکت آبفای تواند اقدامات قانونی در خصوص تضمین انجام کار را بکار ببرد و از این حیث دفتر حق هیچ گونه اعتراض در محاکم قضایی و اداری را نخواهد داشت.

تبصره ۲: در صورت اختلاف در خصوص میزان خسارت تعیین و برداشت شده از سوی شرکت آبفا موضوع از طریق کار گروه استانی دفاتر پیشخوان دولت و نمایندگان شرکت آبفا با صلاحیت تصمیم گیری قابل پیگیری بوده و تصمیمات متخذه مد نظر شرکت آبفا قرار خواهد گرفت.

تبصره ۳: در صورتی که ضمانتنامه حسن انجام تعهدات تکافوی جبران خسارت وارده ننماید، از طریق مراجع قضایی پیگیری قانونی به عمل خواهد آمد.

ماده نه - فسخ تفاهم نامه:

بازرسان شرکت در راستای طرح تکریم ارباب رجوع و صحت انجام کار ، در مدت تفاهم نامه بدون اطلاع قبلی از دفتر بازدید و در صورت مشاهده اشکال ، مراتب را به دفتر اعلام می نمایند . دفتر مکلف است حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت نسبت به رفع اشکال اقدام و مراتب را کتباً به شرکت اعلام نماید. بدیهی است در صورت عدم برطرف نمودن اشکالات ، شرکت اختیار خاتمه و فسخ تفاهم نامه را خواهد داشت. در صورت فسخ تفاهم نامه علاوه بر ضبط تضمین انجام تعهدات با تشخیص دستگاه نظارت کلیه خسارت های وارده به شرکت آبفا از دفتر اخذ و در صورت لزوم از طریق مراجع قضایی اقدامات لازم نیز انجام خواهد شد . شرکت آبفا می تواند در صورت تحقق هر یک از موارد ذیل تفاهم نامه را فسخ نماید :

- ۱- تصمیم اعضا و سهامداران مبنی بر انحلال .
- ۲- در صورت انقضا مدت دفتر و عدم تمدید آن .
- ۳- ورشکستگی سهامداران دفتر .
- ۴- صدور حکم قطعی دادگاه .
- ۵- در صورتی که پروانه دفتر با توجه به حصول شرایط مندرج در مفاد آیین نامه های مربوط لغو شده باشد .
- ۶- هرگاه با توجه به گزارش بازرسان شرکت آبفا یا سایر مراجع ذیصلاح و تشخیص شرکت آبفا، دفتر به تعهدات خود عمل ننماید و یا کیفیت خدمات ارائه شده مطابق مفاد تفاهم نامه ، دستورالعملهای اجرایی و پیوستهای آن نباشد .
- ۷- هرگاه برای شرکت آبفا محرز شود که مدارک و اسناد ارائه شده جعلی بوده و خلاف واقع باشد .
- ۸- عدم توجه و یا عدم انجام دستورات دستگاه نظارت برای اصلاح کارهای معیوب .
- ۹- عدم رعایت مراتب محرمانه بودن اسناد و مدارک و فاش کردن اطلاعات شرکت آبفا به غیر .

- ۱۰- بدون سرپرست گذاشتن یا تعطیل کردن دفتر، بدون اجازه و هماهنگی با شرکت آبفا .
 - ۱۱- بکارگیری پرسنل شرکت آبفا به منظور انجام و اجرای موضوع تفاهم‌نامه (مگر به تشخیص و صلاحدید شرکت آبفا) .
 - ۱۲- دریافت وجه نقد از مشرک/ متقاضی بابت هزینه ارایه خدمات توسط شرکت آبفا
 - ۱۳- انتقال یا واگذاری موضوع تفاهم‌نامه به غیر کلاً یا جزئاً تحت هیچ یک از عناوین حقوقی
 - ۱۴- عدم رعایت قانون منع مداخله در معاملات دولتی
- هرگاه شرکت آبفا تفاهم‌نامه را به یکی از علل مشروحه فوق مشمول فسخ تشخیص دهد مراتب را کتباً به اطلاع دفتر می‌رساند و پس از صدور حداقل یک نوبت اخطار، در صورت عدم دریافت پاسخ از دفتر (حداکثر دو هفته) بدون احتیاج به انجام دادن تشریفات قضایی یا اداری مبلغ تضمین انجام تعهدات تفاهم‌نامه را به نفع خود ضبط و وصول می‌نماید. در این صورت دفتر ملزم می‌باشد که کلیه مدارک باقی مانده، را طی صورت جلسه‌ای که مورد تائید شرکت آبفا می‌باشد را تحویل دستگاه نظارت نماید .

ماده ده - انتقال موضوع :

دفتر حق انتقال یا واگذاری موضوع تفاهم‌نامه به غیر را کلاً یا جزء تحت هیچ یک از عناوین حقوقی را ندارد و در صورت مکشوف شدن تخلف از هر حیث از جانب دفتر در این رابطه شرکت آبفا نسبت به فسخ تفاهم‌نامه اقدام خواهد کرد .

ماده یازده - نحوه اشتغال کارکنان دفتر:

کارکنان شاغل در دفتر می‌بایست دارای تابعیت ایران بوده و دارای حداقل مدرک تحصیلی دیپلم و طبق قانون کار صلاحیت انجام کار موضوع تفاهم‌نامه را داشته باشند و همچنین از حیث مقررات مربوطه به نظام وظیفه عمومی ممنوعیت اشتغال به کار را نداشته باشند. در صورتی که کارکنان ذریبط دفتر در اجرای کارها مسامحه ورزیده و یا هر نوع نارضایتی شرکت آبفا را فراهم آورند شرکت آبفا می‌تواند درخواست جابجائی آنها را از دفتر بخواهد و دفتر مکلف به اجرای این دستور بوده و بایستی در اسرع وقت به کار آنها خاتمه داده و کارکنان دیگری را طبق نظر شرکت آبفاجایگزین ایشان نماید. نیروهای بکار گرفته شده بایستی مورد تائید شرکت آبفا بوده و آموزشهای لازم را دیده باشند (آموزش پرسنل توسط شرکت آبفا برای اولین دفعه بدون هزینه و بیش از یکبار با پرداخت هزینه آموزش به مبلغ ۳۰۰۰۰۰۰۰ ریال انجام خواهد شد) .

دفتر متعهد و ملزم می‌باشد کلیه نفرات مورد نیاز جهت اجرای تفاهم‌نامه را از افراد سالم و معتقد به اصول و رفتار و اخلاق اسلامی انتخاب نماید. نفرات مذکور باید در دوره های آموزشی شرکت کرده و حد نصاب قبولی را اخذ نموده باشند .

دفتر پیشخوان موظف است در باجه های مورد نظر، مکانی را جهت پاسخگویی به متقاضیان و مشترکین آب و فاضلاب اختصاص داده و نیروی انسانی مورد نیاز را جهت اجرای تفاهم‌نامه تأمین و همه روزه (بجز ایام تعطیل) از ساعت ۷/۳۰ صبح تا پایان وقت اداری معمول دفاتر پیشخوان ، نسبت به انجام کلیه موارد تفاهم‌نامه اقدام نماید .

ماده دوزاده - ممنوعیت قانونی :

دفتر اعلام کرده است که مشمول موارد مذکور در قانون منع مداخله در معاملات دولتی مصوب دیماه ۱۳۳۷ نبوده و متعهد است طی مدت تفاهم نامه به هیچ عنوان اشخاص مذکور در قانون فوق الذکر را در موافقت نامه سهام و ذینفع نکند .

ماده سیزده - نشانی طرفین تفاهم نامه:

نشانی شرکت آب و فاضلاب اهواز : اهواز، کیانپارس، خیابان پنجم، نبش خرداد تلفن : ۳۳۸۸۳۷۴-۳۳۸۶۶۵۸

نشانی دفتر پیشخوان:

کلیه مکاتباتی که از هریک از طرفین تفاهم نامه به نشانی های فوق ارسال می شود، ابلاغ شده تلقی و کلیه آثار مترتبه و قانونی بر آن معتبر می باشد و در صورت لزوم به تغییر محل و آدرس ، هر یک از طرفین تفاهم نامه ، یک هفته قبل از آن باید طرف دیگر را مطلع نماید .

ماده چهارده - نسخ تفاهم نامه و توزیع:

آئین نامه تکمیلی ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان دولت به شماره ۶۱۱۱۶-۱-۴۲۴۰۱-۱۸-۳-۸۹ ابلاغی توسط معاون اول ریاست جمهوری و پیوستهای آن جزء لاینفک این تفاهم نامه می باشد .

این تفاهم نامه در چهارده ماده و هشت تبصره، در چهار نسخه تنظیم گردید و هریک از نسخ در حکم واحد می باشد. گیرندگان نسخ عبارتند از، شرکت آبفا(دو نسخه)- دفتر پیشخوان(یک نسخه)- کمیسیون نرخ گذاری خدمات قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان دولت(یک نسخه)

مدیر دفتر پیشخوان دولت

نام و نام خانوادگی

افشین فرزামী

کارشناس مسئول دفاتر پیشخوان

غلامرضا براتی

مدیر عامل شرکت آب و فاضلاب اهواز

مرداس شمس زاده

معاون خدمات مشترکین و درآمد

پیوست شماره یک

شرایط کلی و تعهدات طرفین تفاهم نامه

الف - تعهدات دفتر پیشخوان

- ۱- سرویسها و خدماتی را که برابر دستورالعمل ها و مقررات از سوی شرکت آبفا اعلام می شود را به متقاضیان ارائه نماید.
- ۲- خدمات موضوع تفاهم نامه را فقط در محل ذکر شده در پروانه به انجام رساند و بدیهی است در صورت مشاهده و احراز تخلف از مصادیق تفاهم نامه فسخ خواهد شد.
- تبصره: در صورتی که امکان ادامه فعالیت دفتر در مکان قبلی میسر نباشد، دفتر می بایست حداقل دو ماه زودتر دلایل توجیهی خود را به کارگروه استانی و شرکت آبفا منعکس تا مراتب بررسی و در صورت تائید کتبی و ابلاغ کارگروه استانی اقدام لازم بعمل آید.
- ۳- نسبت به نصب و بهره برداری از نرم افزارهای تحویلی از سوی شرکت آبفا و به روز رسانی آنها اقدام نماید ضمناً جهت ارائه خدماتی که نیاز به شبکه و خط (اینترنت با سرعت مکفی) دارد تجهیزات و امکانات مورد نیاز را مهیا نماید.
- ۴- دفتر مکلف است یک نسخه کامل از دستورالعمل های اجرائی، بخشنامه، آئین نامه، کارمزد دریافتی از متقاضیان و تعرفه های ابلاغی از طرف شرکت آبفا را در محل دفتر به صورت مرتب نگهداری نموده و اجرای مفاد آنها را به عوامل اجرائی دفتر آموزش دهد و بر اجرای صحیح و دقیق آنها مراقبت و نظارت کامل معمول دارد.
- ۵- دفتر مکلف است نسبت به نصب تابلوی سرویسهای قابل ارائه و کارمزد خدمات (که از متقاضیان توسط دفتر دریافت می گردد) در محل دفتر و در مقابل دید متقاضیان اقدام نماید.
- ۶- حفظ و حراست و عدم افشای اسناد و مدارکی که به تشخیص شرکت آبفا نیازمند نگهداری و مراقبت ویژه می باشد و به عهده دفتر می باشد در صورت بروز هرگونه تقصیر و تخلف و یا کوتاهی که موجب مخدوش شدن اسناد، خسارت دیدن، مفقود شدن و یا معدوم شدن اسناد شود دفتر راساً پاسخگو بوده و متعهد می باشد بر مبنای تصمیمات اتخاذ شده از سوی شرکت آبفا حداکثر ظرف مدت تعیین شده از تاریخ ابلاغ نسبت به جبران خسارت و جلب رضایت شاکی و رفع تخلف اقدام نماید. و در غیر اینصورت با دفتر برابر مفاد آیین نامه و پیوست های آن برخورد خواهد شد.
- ۷- کارکنان دفتر موظفند دوره های آموزشی لازم را بگذرانند و گواهی گذراندن دوره را از واحد آموزش شرکت آبفا دریافت نمایند، هزینه آموزش پرسنل جدید برعهده دفتر می باشد.
- تبصره: آموزش کارکنان برای یکبار در آغاز به کار به عهده شرکت آبفا است. در صورت تعویض پرسنل توسط دفتر در مدت تفاهم نامه و به کارگیری نیروی جدید که نیاز به آموزش مجدد داشته باشد ضمن اعلام قبلی و هماهنگی با شرکت آبفا، آموزش توسط شرکت آبفا انجام و هزینه مربوطه مبلغ سه میلیون ریال (۳۰۰۰۰۰۰ ریال) می باشد که می بایست توسط دفتر

به حساب ۰۱۰۲۹۵۲۷۲۲۰۰۱ بانک صادرات بنام شرکت آب و فاضلاب اهواز واریز گردد. به کارگیری نیروی جدید بدون گذراندن دوره آموزشی ممنوع می باشد.

۸- دفتر پیشخوان می بایست در آغاز به کار جهت دریافت ارائه سرویس خدمات شرکت آبفا و برخورداری از نرم افزار ارتباطی تحت شبکه اینترنت (CITRIX) مبلغ سه میلیون ریال (۳۰۰۰۰۰۰ ریال) به حساب ۰۱۰۲۹۵۲۷۲۲۰۰۱ بانک صادرات بنام شرکت آب و فاضلاب اهواز واریز نماید. این هزینه فقط برای یکبار از هر دفتر پیشخوان اخذ خواهد شد.

۹- دفتر پیشخوان متعهد می گردد کلیه پرداخت های مشترکین بابت بدهی آب بهاء و حقوق اشتراکی و یا سایر هزینه های ارائه خدمات را بصورت الکترونیکی (از طریق دستگاه POS، اینترنت و ATM) به حساب شرکت آبفا اهواز واریز نماید و در صورت پرداخت قبوض یا سایر هزینه های مورد عمل مشترکین بصورت حضوری و نقدی در دفتر پیشخوان، تخلف محسوب شده و علاوه بر جریمه معادل مبلغ کارمزد پرداخت حضوری نسبت به قطع ادامه همکاری با دفتر فوق اقدام خواهد شد.

تبصره: دریافت حضوری (نقدی) قبوض مشترکین اعم از آب بهاء، حق انشعاب و سایر هزینه ها و واریز نقدی وجوه به حساب شعب بانکها و پست بانک ممنوع بوده و به محض مشاهده به منزله فسخ قرارداد می باشد.

۱۰- دفتر در صورت تصمیم به انصراف از ادامه فعالیت مکلف است تقاضای انصراف را حداقل دو ماه قبل به شرکت آبفا ارائه نماید. بدیهی است پس از بررسی و موافقت تفاهم نامه فی مابین خاتمه می یابد.

۱۱- دفتر مکلف است حداقل با ساعت کاری رسمی اعلام شده توسط شرکت آبفا خدمات موضوع تفاهم نامه را به متقاضیان ارائه دهد. ضمناً الصاق برنامه ساعت کاری دفتر به طور مناسب و مطلوب در محل قابل رؤیت مراجعین الزامی است.

۱۲- دفتر و کارکنان وی مجاز به دریافت وجوهی علاوه بر کارمزد مصوب تعیین شده به صورت مستقیم و غیر مستقیم نبوده و در صورت تخلف مطابق آیین نامه مربوطه برخورد خواهد شد.

۱۳- دفتر و کارکنان وی مکلف به رعایت شئون اسلامی و مقررات طرح تکریم ارباب رجوع بوده و در صورت لزوم به برگزاری دوره آموزش طرح تکریم ارباب رجوع دفتر موظف به پرداخت هزینه آموزش بحساب معرفی شده شرکت آبفا خواهد بود.

۱۴- در صورت غیبت هر یک از پرسنل شاغل، دفتر مکلف به تأمین نیروی آموزش دیده به عنوان جایگزین می باشد به نحوی که به فعالیتهای جاری دفتر در ارتباط با خدمات آب و فاضلاب صدمه ای وارد نشود.

۱۵- طبق توافق انجام شده دفتر در قبال انجام خدمات ارائه شده کارمزد را بر اساس کارمزد مصوب در کارگروه استانی دفاتر پیشخوان دولت به صورت مستقیم از متقاضیان دریافت نماید.

۱۶- مسئولیت هرگونه سوء استفاده از اطلاعات پرونده مشترکین و سوابق و مدارکی که در اختیار دفتر قرار می گیرد، بعهدہ دفتر پیشخوان بوده و مدیر دفتر می بایست در قبال اقدامات انجام شده به مشترکین و مراجع قانونی پاسخگو باشد.

۱۷- متصدیان دفتر پیشخوان در هنگام تکمیل فرمها می بایست کد ملی، آدرس، آخرین کد پستی ملک و شماره تلفن همراه و ثابت متقاضی را بطور دقیق در فرم درج نمایند.

۱۸- دفتر موظف به ارسال کلیه اسناد و مدارک مربوطه ممهور به مهر دفتر پیشخوان و تاریخ به شرکت آبفا می باشد.

۱۹- دفتر پیشخوان موظف به تهیه بیمه نامه تضامین (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۷۳۲۴ تاریخ ۹۰/۰۳/۳۱ معاونت ریاست جمهوری) و ارائه به شرکت آبفای اهواز می باشد. دارندگان پروانه، سالیانه موظف به تمدید بیمه نامه تضامین قبل از اتمام اعتبار آن می باشند و در صورت مشاهده تخلف وفق مقررات نسبت به قطع خدمات قابل ارائه از سوی دفتر تا برقراری مجدد بیمه نامه اقدام خواهد شد .

ب - تعهدات شرکت آبفا:

۱- گزارشهای واصله از شاکیان، متقاضیان و مشتریان نسبت به دفتر پیشخوان را بررسی و اقدامات لازم جهت رفع مشکلات را به عمل آورد .

۲- آیین نامه، دستورالعمل های اجرایی، فرمهای اطلاعاتی و نرم افزارهای مورد نیاز را در اختیار دفتر پیشخوان قرار دهد.

۳- درخصوص آموزش دفتر پیشخوان و کارکنان ذیربط اقدامات لازم را (برای یک مرتبه) به عمل آورد .

۴- کارمزد و تعرفه های جدید و هرگونه تغییرات بعدی اعلام شده از سوی مراجع قانونی مربوطه را در موعد تعیین شده به دفتر پیشخوان منعکس کند.

۵- حداکثر ظرف مدت یکماه بعد از تاریخ امضاء تفاهم نامه، خدمات موضوع تفاهم نامه را در اختیار دفتر پیشخوان قرار دهد.

۶- دستورالعمل های جدید و یا اصلاحی مرتبط با گردش کار اجرایی، مالی و فنی و تخصصی را جهت اجرا به دفتر ابلاغ کند.

۷- نرم افزار عملیاتی (نرم افزار فروش، اتوماسیون اداری) مورد نیاز جهت ارائه خدمات تفاهم نامه را در اختیار دفتر قرار داده و در مورد بروزرسانی آن اقدام لازم به عمل آورد.

۸- جهت تمدید تفاهم نامه حداقل یک ماه قبل از اتمام مهلت تفاهم نامه نسبت به بررسی عملکرد دفتر و اتخاذ تصمیم در خصوص تمدید یا لغو تفاهم نامه اقدام نماید.

۹- شرکت آبفا متعهد می گردد اطلاع رسانی لازم به مردم را برای ارائه خدمات بعمل آورد .

۱۰- شرکت خدمات پشتیبانی نرم افزار مربوطه را بصورت منظم در ساعات اداری بر عهده می گیرد .

پیوست شماره دو

ردیف	نام خدمت	کارمزد ارائه خدمت سال ۱۳۹۴ (ریال)
۱	صدور قبض المثنی	10,000
۲	درخواست تغییر نام	50,000
۳	درخواست بررسی صورتحساب	20,000
۴	درخواست صورتحساب میان دوره (تسویه حساب)	20,000
۵	درخواست تسویه حساب خرید و فروش	40,000
۶	پاسخ به استعلام دفترخانه	30,000
۷	درخواست واگذاری انشعاب آب و فاضلاب	80,000
۸	درخواست واگذاری انشعاب فاضلاب	80,000
۹	درخواست تغییر واحد مسکونی	30,000
۱۰	درخواست تغییر قطر انشعاب	40,000
۱۱	درخواست تغییر کاربری انشعاب	40,000
۱۲	درخواست قطع موقت و وصل انشعاب	20,000
۱۳	درخواست جمع آوری یا ادغام انشعاب	30,000
۱۴	درخواست تست شکستگی شبکه داخلی	30,000
۱۵	درخواست آزمایش کنتور	20,000
۱۶	درخواست تعویض کنتور خراب	40,000
۱۷	درخواست نصب سیفون اضافی	30,000
۱۸	درخواست تغییر مکان کنتور	20,000
۱۹	درخواست تغییر مسیر انشعاب	30,000
۲۰	درخواست اعمال خانوار	30,000
۲۱	پرداخت صورتحساب	10,000
۲۲	اعلام کارکرد کنتور (تسویه حساب)	20,000
۲۳	اعلام مفقودی کنتور	20,000
۲۴	درخواست پلمپ کنتور	10,000
۲۵	درخواست تغییر مشخصات (آدرس ، کدپستی و ...)	20,000
۲۶	درخواست تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب	30,000
۲۷	درخواست تفکیک کنتور	20,000
۲۸	درخواست واگذاری انشعاب آب	80,000
۲۹	مشاهده سوابق (هر برگ)	5,000
۳۰	پیشنهادات ، انتقادات و بررسی شکایات	5,000
۳۱	فروش آب تانکری	-
۳۲	صدور قبض ویژه آب بهاء	10,000

10,000	صدور فبض ویژه اقساط انشعاب	۳۳
10,000	صدور صورتحساب خدمات	۳۴

