



شرکت آب و فاضلاب استان یزد

## توافقنامه سطح خدمت «رسیدگی به پیشنهادهای حوزه آب و فاضلاب»

### ۱- مقدمه

این خدمت برای بررسی و پاسخ دهی به پیشنهادهای مشترکین استفاده می شود. مراحل انجام این خدمت به شرح ذیل می باشد:

- ۱- ورود به پورتال ثبت پیشنهادهای
- ۲- ثبت نام در سامانه پیشنهادهای
- ۳- ارائه پیشنهاد مورد نظر و ارائه راهکار جهت رفع مشکل
- ۴- بررسی پیشنهادهای در کمیته بررسی پیشنهادهای
- ۵- در صورت تایید پیشنهاد جهت اجرا به مسئول مربوطه ارجاع می گردد
- ۶- مبلغ پاداش پیشنهاد مصوب به حساب مشترک واریز می گردد.

### ۲- هدف

هدف از این توافقنامه دریافت پیشنهادهای مشترکین جهت رفع مشکلات موجود و تسریع در خدمت رسانی و ارتقای کیفیت فعالیت های شرکت آب و فاضلاب یزد می باشد.

### ۳- مسئولیت

شرکت آب و فاضلاب یزد در صورت تأیید و تصویب پیشنهاد در کمیته بررسی پیشنهادهای موظف به اجرای پیشنهاد ارائه شده می باشد و پس از اجرا توسط مسئولین مرتبط موظف به ثبت نتیجه اجرای پیشنهاد می باشد.

### ۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

مشترک بایستی قبل از ثبت پیشنهاد در سامانه نظام پیشنهادهای، از عدم تکراری بودن پیشنهاد اطمینان حاصل نماید. شرکت موظف به بررسی صحیح و به موقع پیشنهادهای و در صورت تأیید پیشنهاد موظف به پرداخت پاداش پیشنهاد مصوب می باشد.

### ۵- هزینه ها و پرداختها

پرداخت پاداش پیشنهاد مصوب به مشترک

### ۶- دوره عملکرد

حداکثر بازه زمانی بررسی پیشنهاد یک ماه می باشد.