



شرکت آب و فاضلاب استان یزد

توافقنامه سطح خدمت «پاسخگویی به شکایات»

۱. مقدمه

این خدمت برای بررسی شکایت و ارائه پاسخ قانع کننده به ارباب رجوع شاکی، در خصوص خدمات شرکت آب و فاضلاب یزد می باشد.

۲. کانال های دریافت شکایات

- سامانه ۱۲۲
- شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور
- سامد
- سازمان بازرسی
- ملاقات مردمی و مراجعه حضوری و غیر حضوری

۳. هدف

هدف از این توافقنامه، ارائه پاسخ به موقع و قانع کننده به ارباب رجوع، در مدت زمان تعیین شده می باشد.

۴. مسئولیت

شرکت آب و فاضلاب یزد در صورت دریافت شکایات، موظف به پیگیری و پاسخگویی به آن می باشد. انجام این گونه خدمات براساس فرآیند روش اجرایی رسیدگی به شکایات می باشد.

۵. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

متقاضی دریافت این خدمت، مکلف است درخواست خود را از طریق کانال های ارسال شکایات، به این شرکت ارائه نماید. در صورت بررسی شکایت و تأیید آن، به منظور پیگیری به واحد مربوطه، ارجاع داده می شود و پاسخ شکایت به مشترک اطلاع رسانی می شود.

۶. دوره عملکرد

بازه زمانی پاسخگویی به شکایات، بستگی به نوع آن، بین ۵ تا ۷ روز می باشد.

۷. خاتمه توافقنامه

بعد از دریافت پاسخ از واحد مرتبط، جواب شکایت به مشترک اطلاع رسانی می شود.