



جمهوری اسلامی ایران

وزارت کشور

استاندارداری خراسان رضوی

بسمه تعالی

شماره:

۳۸/۶۴/۷۰۱۱

تاریخ:

۱۳۹۱/۳/۷

پوست:

شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی
شعبه ۱ برنامه آوری سیستم برید
۶۱۷۳۹۱
۹۱،۳۸

جناب آقای مهندس دانشگر

مدیر عامل محترم شرکت آب و فاضلاب روستایی استان

با سلام و احترام؛

ضمن عرض سپاس و تشکر از زحمات جنابعالی و همکاران محترم، پیرو امضاء تفاهم نامه فی مابین جنابعالی و جناب آقای مهندس عبدالملکی معاونت محترم استاندار و ریاست کارگروه راهبردی دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی، ضمن ابلاغ این تفاهم نامه بدینوسیله اجرای فرآیندها و رویه های موجود در پیوست یک در سطح دفاتر پیشخوان دولت استان مطابق مفاد تفاهم نامه وفق پیوست دو به جنابعالی ابلاغ می گردد. خواهشمند است دستور فرمایید سریعاً اقدامات بعدی برای انعقاد قرارداد با دفاتر مربوط و فراهم آوری زیرساخت های لازم و ارائه آموزشهای تخصصی معمول گردد.

محمد رضا خلیلی

مدیر کل دفتر فناوری اطلاعات

با احترام - از طرف رئیس بهرامی زاده



وزارت کشور

استاداری خراسان رضوی

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

یا مَنْ هُوَ فِي عَهْدَةِ وَفَى



شرکت آب و فاضلاب روستایی

خراسان رضوی

تفاهم نامه

این تفاهم نامه وفق مواد ۴۶ و ۴۷ قانون برنامه پنجم توسعه و قانون مصوب ۸۹/۷/۷ مجلس شورای اسلامی و براساس آئین نامه اجرائی مورخ ۸۹/۳/۱۸ دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی فی مابین استانداری خراسان رضوی به نمایندگی جناب آقای مهندس رضا عبدالملکی معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری و رئیس کارگروه راهبردی دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی استان و شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خراسان رضوی به نمایندگی جناب آقای مهندس محمد دانشگر مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب روستایی خراسان رضوی با رعایت کلیه شرایط زیر که برای طرفین لازم الاجرا می باشد منعقد می گردد.

ماده (۱) موضوع تفاهم نامه:

عبارت است از: تفویض ارائه خدمات و فعالیت های شرکت آب و فاضلاب روستایی خراسان رضوی در دفاتر پیشخوان دولت به شرح پیوست یک.

ماده (۲) مدت تفاهم نامه:

تفاهم نامه از زمان امضاء طرفین به مدت نامحدود معتبر خواهد بود.

ماده (۳) شروع واگذاری و انجام خدمات:

خدمات دهی در دفاتر پیشخوان دولت و همچنین تأمین بستر نرم افزاری و سخت افزاری مناسب با تأیید کمیته های فنی و نظارت کارگروه استانی در این دفاتر اجراء می گردد.

ماده (۴) میزان تعرفه و کارمزد خدمات:

میزان تعرفه و کارمزد خدمات ارائه شده در موضوع تفاهم نامه کارگروه راهبردی استانی به شرح پیوست ۲ و نیز تعرفه و کارمزدهای تکمیلی لازم تعیین و نحوه اخذ آنها از مراجعین به دفاتر ابلاغ می گردد.

ماده (۵) تعهدات کارگروه استان:

کارگروه دفاتر پیشخوان متعهد می گردد براساس مواد قانونی و ضوابط ذکر شده وفق اختیارات و وظایف خود پیگیری نظارت لازم برای ارائه اختیارات، رسیدگی به شکایات، نظارت و آموزش در دفاتر به انجام رساند.

ماده (۶) تعهدات دستگاه:

- ۱- ارائه یک بستر مناسب نرم افزاری بین شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خراسان رضوی و دفاتر پیشخوان در جهت ارائه خدمات دستگاه از طریق دفاتر پیشخوان.
- ۲- اطلاع رسانی مستمر به پرسنل دفاتر پیشخوان در جهت بروز آوری ارائه خدمات دستگاه به مشتریان در کوتاهترین زمان ممکن.
- ۳- مشخص نمودن فرآیند و گردش های کاری سرویس های مشخص در این تفاهم نامه در کوتاهترین زمان ممکن.
- ۴- انعقاد قرارداد برای ارائه خدمات پیوست (۱) تفاهم نامه بین دستگاه و دفاتر پیشخوان دولت به صورت جزئی و کلی.
- ۵- کلیه فرآیندهای کاری مطابق پیوست (۱) تا حد امکان الکترونیکی بوده و چنانچه نیاز به ارسال غیر الکترونیکی وجود داشت باید از طریق پست انجام گردد.

ماده (۷) نظارت و حل اختلاف

نظارت بر عملکرد و اختلاف دفاتر و دستگاه خدمات دهنده توسط کمیته نظارت کارگروه دفاتر پیشخوان دولت با حضور نمایندگان طرفین خواهد بود.
این تفاهم نامه در ۲ نسخه شامل ۷ ماده و ۴ پیوست به امضاء رسید که هر نسخه حکم واحد دارد.

محمد دانشگر

رضا عبدالکلی

مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب روستایی خراسان

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری و

رئیس کارگروه راهبردی دفاتر پیشخوان دولت

و بخش عمومی و غیردولتی استان

پیوست یک: عناوین خدمات دستگاه:

۱- فروش (بصورت تلفنی و حضوری)

۱-۱ پذیرش درخواست متقاضیان جدید انشعاب آب و فاضلاب

۲-۱ پذیرش درخواست تغییر در ظرفیت قراردادی.

۳-۱ پذیرش درخواست تغییر واحد.

۲- خدمات پس از فروش (بصورت تلفنی و حضوری)

۱-۲ پذیرش درخواست تعویض کنتور یا متعلقات آن: شیرفلکه، شیرمحفظه، شیر انشعاب، شیر خودکار و شیر یک طرفه.

۲-۲ پذیرش درخواست های تغییر نام، تغییر مکان، تغییر کاربری، تغییر قطر، اصلاح آدرس، وصل مجدد، واحد شماری، جمع آوری، قطع موقت، اصلاح طبقات، آزمایش کنتور، استعلام محضر.

۳-۲ صدور قبض المثنی.

۴-۲ پذیرش، رسیدگی و پیگیری اعتراض به مبلغ.

پیوست ۲: تعرفه و کارمزد ارائه خدمات

مبلغ حق الزحمه پیمانکار به ازاء خدمات ارائه شده در ماده یک تفاهم نامه بشرح جدول ذیل می باشد:

ردیف	شرح خدمات	مبلغ واحد (ریال)
۱	پذیرش درخواست متقاضیان جدید انشعابات آب و فاضلاب	۱۰۰۰۰
۲	پذیرش درخواست تغییر ظرفیت قراردادی	۱۰۰۰۰
۳	پذیرش درخواست تغییر واحد	۱۰۰۰۰
۴	پذیرش درخواست تغییر کنتور یا متعلقات آن: شیر فلکه، شیر محفظه، شیر انشعاب، شیر خودکار، شیر یکطرفه	۳۰۰۰
۵	پذیرش درخواست های: تغییر نام، تغییر مکان، تغییر کاربری، تغییر قطر، اصلاح آدرس و وصل مجدد، واحد شماره، جمع آوری و قطع موقت، اصلاح طبقات آزمایش کنتور، استعمال محضر	۵۰۰۰
۶	صدور قبض المثنی	۱۵۰۰
۷	پذیرش رسیدگی و پیگیری اعتراض به مبلغ قبض	۲۰۰۰

پیمانکار مکلف است کلیه مقررات کشوری را که رعایت آن به موجب قوانین و آئین نامه ها ضروری است دقیقاً مراعات نماید.

در صورت لغو مجوز دفتر خدمات ارتباطی، از تاریخ ابلاغ آن پیمانکار (دارنده مجوز) مکلف است از مبادرت به هرگونه عرضه خدمات مرتبط با موضوع قرارداد خودداری و ظرف حداکثر یک ماه امور خود را تسویه نماید.

پیمانکار (دارنده مجوز) مکلف است در صورت انصراف از ادامه فعالیت تقاضای انصراف خود را یک ماه قبل به کارفرما اعلام نماید.

پیمانکار متعهد است نسبت به نصب تابلو نرخ های ابلاغی کلیه خدمات موضوع قرارداد در محل دفتر در مقابل دید مراجعین و مشتریان اقدام نماید.

سایر تعرفه های موردنیاز جهت انجام بعضی از خدمات اختصاصی متعاقباً پس از اعلام شرکت آب و فاضلاب روستایی خراسان رضوی و تائید کارگروه استانی دفاتر پیشخوان، از طریق کارگروه به دفاتر ابلاغ خواهد شد.

پیوست ۳: سر فصل آموزش های مورد نیاز برای تعدادی از کاربران دفاتر پیشخوان دولت

۱- آموزش های عمومی مصوب کارگروه استانی پیشخوان برای مدیران و پرسنل دفاتر.

۲- آموزش های مربوط به آشنایی با کاربری سیستم های شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خراسان

رضوی مورد استفاده در دفاتر و عنوان شده در پیوست یک تفاهم نامه وفق سرفصل پیشنهادی

آب و فاضلاب روستایی استان خراسان رضوی و ابلاغ شده از سوی کارگروه.

۳- نحوه اجرای دوره آموزشی، زمان برگزاری و محل آموزش بصورت توافقی با تائید کارگروه تعیین

می گردد.

پیوست ۴: زیرساخت مورد نیاز در دفاتر

زیرساخت الکترونیکی این قرارداد شامل یک خط پر سرعت اینترنت با سرعت حداقل ۲۵۶ کیلو بیت بر ثانیه

و به تعداد مورد نیاز دفتر پیشخوان دستگاه رایانه **P4** مجهز به ویندوز **XP** یا بالاتر جهت ارتباط با سیستم

تحت وب و زیرپورتال خدمات مشترکین شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خراسان رضوی می باشد که

پیمانکار موظف است قبل از ابلاغ قرارداد آن را فراهم نماید.

که توضیح: ارائه خدمات شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خراسان رضوی به هر یک از دفاتر در قالب

یک صورتجلسه با امضاء نماینده/ نمایندگان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خراسان رضوی و نماینده

کمیته فنی کارگروه دفاتر پیشخوان امکان پذیر می باشد.