



تفاهم نامه

تفاهم نامه حاضر فی ما بین اداره کل پست استان فارس با نمایندگی آقای مهدی آزادی مدیرکل که منبع پست نامیده می شود از یک طرف و شرکت آب و فاضلاب شیراز به نمایندگی آقای بهمن بهروزی مدیرعامل که در این تفاهم نامه ابفا نامیده می شود از طرف دیگر منعقد و مفاد آن بشرح ذیل می باشد.

ماده ۱ - موضوع تفاهم نامه :

موضوع تفاهم نامه عبارت است از انجام خدمات میز خدمت الکترونیک شرکت آبفای شیراز مطابق پیوست شماره یک برای متقاضی دریافت خدمات از شرکت آب و فاضلاب شیراز که در این تفاهم نامه متقاضی نامیده می شود.

ماده ۲ - محدوده جغرافیایی تفاهم نامه :

محدوده جغرافیایی تفاهم نامه در سطح شهرستان شیراز و روستاهای الحاقی از طریق نواحی و دفاتر پستی و پیشخوان خدمات دولت و دفاتر ICT منتخب می باشد.

ماده ۳ - مدت تفاهم نامه :

تاریخ شروع تفاهم نامه از ۱۳۹۹/۰۶/۰۱ لغایت ۱۴۰۰/۰۶/۳۱ بمدت یک سال می باشد که با پایان مدت تفاهم نامه در صورت عدم درخواست کتبی جهت فسخ، این تفاهم نامه به مدت یک سال دیگر تمدید شده تلقی می گردد.

ماده ۴ - مبلغ تفاهم نامه :

۱-۴- مبلغ انجام کلیه خدمات مندرج در پیوست شماره یک بعهد متقاضی می باشد.

۲-۴- پرداخت مالیات بر ارزش افزوده طبق قانون بر عهده متقاضی می باشد.

۳-۴- نرخ خدمات مندرج در پیوست شماره یک براساس نرخنامه مصوب سال ۱۳۹۸ سازمان حمایت از تولید کننده و مصرف کننده کشور تعیین گردیده است و در صورت هرگونه تغییر در نرخنامه مذکور، مبلغ تفاهم نامه نیز به همان میزان قابل تغییر خواهد بود.

ماده ۵ - تعهدات پست :

۱-۵- پست متعهد است نماینده ای را کتباً جهت هماهنگی های لازم به ابفا معرفی نماید.

۲-۵- پست متعهد است نسبت به تعیین دفاتر پست، پیشخوان خدمات دولت و ICT روستایی اقدام نموده و پس از تأیید دفاتر توسط ابفا، کاربران خود را جهت آموزش به ابفا معرفی نماید.



۳-۵- پست متعهد است نسبت به نظارت بر دفاتر جهت رعایت دقیق نرخ خدمات مندرج در پیوست شماره یک و رسیدگی به شکایات واصله در این خصوص اقدام نماید و در صورت محرز شدن تخلف دفاتر، موضوع جهت رسیدگی به تخلفات دفتر متخلف به اداره کل تنظیم مقررات استان ارجاع نموده و نتیجه حداکثر ظرف مدت دو هفته کتباً به آبفا اعلام گردد.

۴-۵- پست متعهد است نرخ خدمات پیوست شماره یک را در سامانه جامع پست بارگذاری نماید تا دفاتر مجری خدمات آبفا نیز پس از انجام خدمت، قبض پستی صادر و پس از درج مهر دفتر، قبض مذکور را تحویل ارباب رجوع نمایند.

۵-۵- پست در قبال نظارت بر اجرای صحیح تفاهم نامه مجاز می باشد به میزان ۱۰٪ از نرخ خدمات را از دفاتر مجری خدمات اخذ نماید.

۶-۵- پست متعهد است نسبت به اخذ تعهد از تک تک دفاتر مجری خدمات جهت رعایت دقیق نرخ، تکمیل اطلاعات صحیح، دستورالعملهای صادره توسط آبفا و پست و لزوم صدور قبض پستی اقدام و نظارت خود را بر اینکه دفاتر مجری خدمات صرفاً هزینه های مندرج در پیوست شماره یک را از متقاضی اخذ نمایند و هیچگونه مبلغ اضافی را تحت هر عنوان از متقاضی اخذ ننمایند انجام دهد.

۷-۵- پست متعهد است در صورت شکایت متقاضی و یا آبفا درخصوص اضافه مبلغ دریافتی یا برخورد نامناسب توسط دفاتر یا عدم تکمیل اطلاعات صحیح حسب تعهد اخذ شده نسبت به پیگیری موضوع تا حصول اطمینان از رفع مشکل اقدام و در صورت اثبات موضوع در کمیته رسیدگی به تخلفات دفاتر ذیل کارگروه استانی دفاتر پیشخوان خدمات دولت بررسی و نسبت به قطع خدمات آبفا و پست از دفاتر مجری اقدام نماید.

۸-۵- پست متعهد است هرگونه تغییر در دفاتر اعم از تغییر صاحب امتیاز، تغییر مکان یا شماره تماس و یا غیرفعال شدن دفتر را بصورت کتبی به آبفا اعلام نماید.

۹-۵- پست متعهد است درخصوص نظارت بر ایجاد حداقل دو کاربر فعال در دفاتر و حذف دسترسی کاربران غیرفعال با هماهنگی آبفا اقدامات لازم بعمل آورد.

۱۰-۵- پست متعهد است درصورت راه اندازی و بهره برداری از سیستم جامع پستی نسبت به برقراری بستر امن اطلاعاتی جهت استفاده از خدمات آبفا اقدام نماید.

ماده ۶ - تعهدات آبفا :

۱-۶- آبفا متعهد است به منظور هماهنگی های لازم نماینده ای را کتباً به پست معرفی نماید.

۲-۶- آبفا متعهد است قبل از شروع موضوع تفاهم نامه نسبت به نصب نرم افزار و برگزاری جلسه آموزشی و ارائه کلیه اطلاعات لازم با هماهنگی پست اقدام نماید.

۳-۶- آبفا متعهد است نسبت به اطلاع رسانی موضوع تفاهم نامه از طریق رسانه ها یا سایر کانال های عمومی اقدام نماید.



۴-۶- آبفا متعهد است نسبت به آموزش نرم افزار موضوع تفاهم نامه و اختصاص حساب کاربری دفاتر پیشخوان و ICT روستایی معرفی شده و مورد تأیید اقدام و قبل از اختصاص حساب کاربری حتماً معرفی نامه و گواهی آموزش صادره توسط پست مطابق پیوست شماره دو از کاربر دفتر اخذ نماید. ضمناً در صورت بروز هرگونه مشکل جهت نام کاربری و کلمه عبور توسط کاربران دفاتر، ایجاد دسترسی جدید با اخذ تعهد از مسوول دفتر و پرداخت هزینه آموزش مجدد مقدر می باشد.

۵-۶- آبفا متعهد است نسبت به آموزش نماینده پست و اعلام میزان تراکنش هر دفتر مجری خدمات بصورت مجزا (دفتر به دفتر) در اول ماه بعد مطابق جدول نمونه ذیل به نماینده پست اقدام نماید.

فهرست خدمات انجام شده در دفاتر پیشخوان / ICT روستایی از تاریخ لغایت

ردیف	کد دفتر پیشخوان / ICT روستایی	شرح خدمت	تعداد تراکنش ماهیانه

۶-۶- آبفا متعهد است پس از آموزش کاربر دفتر معرفی شده توسط پست، مراتب را به پست اعلام تا پست نیز نسبت به صدور گواهینامه آموزشی خدمات آبفا به نام کاربر دفتر اقدام نماید.

ماده ۷ - ملاحظات دفاتر پیشخوان:

۱-۷- دفاتر پیشخوان موظف به دریافت امضای صحیح متقاضی بر روی قرارداد بین متقاضی و آبفا و یا اثر انگشت در موارد لزوم (فاقد امضای معتبر) می باشند.

۲-۷- دفاتر پیشخوان متعهد به حفظ امانت در اطلاعات دریافتی از متقاضی و مدارک آن می باشد.

۳-۷- دفاتر پیشخوان موظف به ثبت صحیح داده در فرم های خدمات و بارگذاری صحیح مدارک می باشند که در صورت مشاهده هرگونه تخطی که به اعتبار آبفا خدشه وارد نماید اعم از عدم رعایت قوانین و مقررات مربوطه و یا هر عملی که موجب نارضایتی مشتریان گردد و یا دفتر بدون دلیل از ارائه خدمات آبفا خودداری نماید، آبفا می تواند نسبت به تذکر و اخطار کتبی و همچنین طرح دعوی در مراجع قضایی و ذیصلاح قانون مبادرت و در صورت تکرار تخلف به ادامه فسخ قرارداد اقدام نماید.

۴-۷- هرگونه سوء استفاده از حساب کاربری و ارائه خدمات خارج از نظارت پست و دفتر پیشخوان و دریافت وجه برای کاربر دفتر پیشخوان عواقب و پیگرد قانونی خواهد داشت.

۵-۷- فعالیت کاربران بدون گواهینامه آموزشی و حساب کاربری خاص خود غیرمجاز می باشد و در صورت مشاهده تخلف، آبفا میتواند رأساً دفتر پیشخوان مربوطه را جهت ارائه خدمات این تفاهم نامه غیرفعال نماید.



شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
اداره کل پست استان فارس

وزارت نیرو



شرکت آب و فاضلاب شیراز

۷-۶- تأمین کلیه تجهیزات و ابزارآلات و وسایل موردنیاز از قبیل یک دستگاه رایانه، چاپگر لیزری اداری، اسکنر با سرعت مناسب، خط اینترنت پرسرعت، برق اضطراری جهت کار مستمر و ... بعهده دفاتر می باشد.

ماده ۸ - حل اختلاف :

هرگونه اختلاف راجع به این تفاهم نامه و تفسیر مواد آن حتی المقدور با مذاکره طرفین حل و فصل می گردد و در صورت عدم حصول نتیجه از این طریق هر یک از طرفین می تواند به مراجع ذیصلاح قضایی کشور جمهوری اسلامی ایران مراجعه نماید.

ماده ۹ - اقامتگاه قانونی :

پست اقامتگاه قانونی خود را : شیراز - بلوار مدرس - خیابان پست با کد پستی ۷۱۵۵۵-۷۱۵۵۶ و تلفن ۳۷۱۷۳۰۰۰ اعلام می نماید.

آبفا اقامتگاه قانونی خود را : بلوار آیت اله ربانی (بلوار جدید قرآن) - حدفاصل کوچه های ۱۵ و ۱۷ - جنب مجموعه گردشگری هفت خوان با تلفن ۸-۳۲۲۸۱۱۵۶ و ۳۲۲۷۴۸۸۳ اعلام می نماید.

ماده ۱۰ - تعداد نسخ :

این تفاهم نامه در ۱۰ ماده و ۲ نسخه تهیه و تنظیم گردیده که هریک از نسخ در حکم واحد می باشد.

مهدی آزادی
مدیر کل پست استان فارس

بهمن بهروزی
مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره
شرکت آب و فاضلاب شیراز

فرم کردنی ارائه خدمات شرکت آب و فاضلاب شیراز و تعیین دفاتر هدف

<p>اینجانب صاحب امتیاز دفتر پیشخوان انسانی، متقاضی ارائه خدمات آبفای شیراز می باشم. شایان ذکر است اینجانب متعهد می گردم کلیه ضوابط و شرایط فنی طرف قرارداد را رعایت نمایم ضمناً آقای/خانم فرزند به شماره ملی بعنوان کاربر این دفتر جهت ارائه خدمات آبفای شیراز معرفی و تعهد می نمایم در صورت پایان خدمت کاربر مذکور در این دفتر، مراتب را جهت غیرفعال نمودن حساب کاربری به شرکت آب و فاضلاب شیراز و اداره پست اعلام نمایم. تلفن ثابت : نام و نام خانوادگی: تلفن همراه: امضاء - مهر مسوول دفتر</p>	<p>درخواست دفتر پیشخوان خدمات دولت یا ICT روستایی</p>
<p>احتراماً بدینوسیله آقای/خانم فرزند به شماره ملی معرفی شده توسط مسوول دفتر پیشخوان خدمات دولت/ ICT روستایی -۲۵-۷۲ بعنوان کاربر انجام خدمات آبفای شیراز معرفی می گردد. مستدعی است دستور فرمایید نسبت به آموزش ایشان و اختصاص حساب کاربری به مسوول دفتر مذکور اقدام و سپس جهت دریافت گواهینامه آموزشی به پست معرفی نمایید. امضاء و مهر اداره پست شیراز</p>	<p>معرفی نامه اداره پست شیراز به شرکت آبفا شیراز</p>
<p>احتراماً بدینوسیله گواهی می شود آقای/خانم فرزند به شماره ملی بعنوان کاربر دفتر پیشخوان خدمات دولت/ ICT روستایی -۲۵-۷۲ آموزش خدمات این شرکت را با موفقیت به اتمام رسانیده و مجاز به ارائه خدمات به متقاضیان می باشد. ضمناً حساب کاربری استفاده از سامانه آبفای شیراز تحویل مسوول دفتر مذکور گردید. امضاء و مهر شرکت آب و فاضلاب شیراز</p>	<p>تاییدیه آموزش توسط شرکت آبفا شیراز به اداره پست شیراز</p>
<p>نظر به آموزش خدمات آبفای شیراز توسط شرکت آب و فاضلاب شیراز به کاربر دفتر پیشخوان خدمات دولت/ ICT روستایی -۲۵-۷۲ به نام آقا/خانم صادر و تحویل گردید. لازم به ذکر است که خدمات آبفای شیراز می بایست الزماً توسط کاربر مذکور انجام و گواهینامه صادره نیز در بالای سر ایشان نصب شود و در صورت مشاهده انجام کار توسط فردی غیر از ایشان تخلف محسوب شده و خدمات مذکور قطع و هیچگونه اعتراضی قابل پذیرش نمی باشد. لذا در صورت تغییر کاربر می بایست مراتب سریعاً به شرکت آبفا شیراز و اداره پست شیراز اعلام و کاربر جدید معرفی شود. شایان ذکر است آموزش کاربر جدید بعهده مسوول دفتر بوده و در صورت درخواست از آبفا شامل هزینه می شود. ضمناً حساب کاربری کاربر قبلی غیرفعال گردیده و گواهینامه صادره نیز باطل می گردد و در سوابق کاری سیستم و تراکنش های انجام گرفته توسط نامبرده نگهداری می شود. مهر و امضاء اداره پست مهر و امضاء مسوول دفتر</p>	<p>تحویل گواهینامه آموزش کاربر به مسوول دفتر پیشخوان خدمات دولت یا ICT روستایی</p>
<p>احتراماً بدینوسیله گواهی می شود حساب کاربری کاربر خدمات آبفای شیراز به نام آقا/خانم و اصل گواهی آموزشی تحویل اینجانب -۲۵-۷۲ مسوول دفتر مهر و امضاء مسوول دفتر گردید.</p>	<p>تحویل گواهینامه آموزش و حساب کاربری به مسوول دفتر</p>

ردیف	شرح	تعداد فیلد (متوسط)	تعداد مدرک (حداقل)	تعداد اسکن (حداقل)	تعداد چاپ
۱	واگذاری انشعاب آب	۱۸	۷	۱۰	۱
۲	واگذاری انشعاب فاضلاب	۶	۳	۳	۱
۳	پاسخ به استعلام مالکیت انشعاب آب	۴	۴	۴	۱
۴	تغییر کاربری انشعاب آب	۵	۴	۵	۱
۵	تغییر مشخصات مشترکین آب و فاضلاب	۱۲	۴	۶	۱
۶	تغییر تعداد واحد مسکونی مشترکین آب و فاضلاب	۶	۶	۷	۱
۷	تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب آب	۵	۳	۴	۱
۸	تغییر قطر انشعاب آب	۴	۳	۳	۱
۹	تفکیک کنتور آب	۴	۴	۴	۱
۱۰	تغییر مکان کنتور آب	۴	۳	۲	۱
۱۱	ازمایش کنتور آب	۴	۲	۲	۱
۱۲	تعویض کنتور آب	۴	۲	۲	۱
۱۳	نصب سیفون اضافی فاضلاب	۴	۳	۴	۱
۱۴	قطع موقت و وصل انشعاب آب	۴	۴	۴	۱
۱۵	جمع آوری یا ادغام انشعاب آب	۴	۴	۴	۱
۱۶	تسویه حساب بدهی مشترکین آب و فاضلاب	۴	۰	۰	۱
۱۷	درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب	۵	۱	۱	۱
۱۸	اعلام کارکرد کنتور آب	۳	۱	۱	۱
۱۹	مشاهده سوابق و صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب	۱	۰	۰	۱
۲۰	امکان پرداخت صورتحساب (مشاهده قبض)	۵	۰	۰	۱
۲۱	ثبت شکایات و پیگیری	۶	۰	۰	۰
۲۲	فروش آب تانکری	۵	۰	۰	۱

پیوست شماره یک

مبالغ در صورتی که در سال ۱۳۸۵ (معادل ردیف ۱۶ نرخ تنظیم مقررات)	خدمات
(معادل ردیف ۱۶ نرخ تنظیم مقررات) ۱۲۷۰۰۰	۱- واگذاری انشعاب آب و فاضلاب
(معادل ردیف ۳۱ نرخ تنظیم مقررات) ۱۱۷۰۰۰	<ul style="list-style-type: none"> - واگذاری انشعاب آب - واگذاری انشعاب فاضلاب
(معادل ردیف ۱۶ نرخ تنظیم مقررات) ۱۲۷۰۰۰	۲- خدمات پس از واگذاری انشعاب آب و فاضلاب
(معادل ردیف ۱۹ نرخ تنظیم مقررات) ۱۱۰۰۰۰	- تغییر تعداد واحد مسکونی مشترکین آب و فاضلاب
(معادل ردیف ۲۰ نرخ تنظیم مقررات) ۳۶۰۰۰	- تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب آب
(معادل ردیف ۱۹ نرخ تنظیم مقررات) ۱۱۰۰۰۰	- تغییر کاربری انشعاب آب
(معادل ردیف ۱۵ نرخ تنظیم مقررات) ۱۳۴۰۰۰	- تغییر قطر انشعاب آب
(معادل ردیف ۲۸ نرخ تنظیم مقررات) ۸۰۰۰۰	- تفکیک کنتور آب
(معادل ردیف ۲۵ نرخ تنظیم مقررات) ۲۵۰۰۰	- تغییر مشخصات مشترکین آب و فاضلاب
(معادل ردیف ۱۲ نرخ تنظیم مقررات) ۸۵۰۰۰	- پاسخ به استعلام مالکیت انشعاب آب
(معادل ردیف ۱۸ نرخ تنظیم مقررات) ۷۱۰۰۰	- جمع آوری یا ادغام انشعاب آب
(معادل ردیف ۲۹ نرخ تنظیم مقررات) ۴۵۰۰۰	- قطع موقت و وصل انشعاب آب
(معادل ردیف ۲۱ نرخ تنظیم مقررات) ۴۷۰۰۰	- تغییر مکان کنتور آب
(معادل ردیف ۲۲ نرخ تنظیم مقررات) ۵۶۰۰۰	- آزمایش کنتور آب
(معادل ردیف ۲۹ نرخ تنظیم مقررات) ۴۵۰۰۰	- تعویض کنتور آب
(معادل ردیف ۲۵ نرخ تنظیم مقررات) ۲۵۰۰۰	- نصب سیفون اضافی فاضلاب
(معادل ردیف ۲۶ نرخ تنظیم مقررات) ۱۰۰۰۰	- تسویه حساب بدهی مشترکین آب و فاضلاب
(معادل ردیف ۲۵ نرخ تنظیم مقررات) ۲۵۰۰۰	- مشاهده سوابق و صورتحساب ها و پرداختی های مشترکین آب و فاضلاب
(معادل ردیف ۲۶ نرخ تنظیم مقررات) ۱۰۰۰۰	- اعلام کارکرد کنتور آب
(معادل ردیف ۲۵ نرخ تنظیم مقررات) ۲۵۰۰۰	- درخواست بررسی صورتحساب مشترکین آب و فاضلاب
	- امکان پرداخت صورتحساب (مشاهده قبض)