



بسمه تعالی

این تفاهم نامه در تاریخ -----، در راستای اجرای ماده (۴۶) قانون برنامه پنج ساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۹/۱۰/۲۵ مجلس محترم شورای اسلامی ایران و همچنین ابلاغیه شماره ۹۸/الف/۳۸۰ مورخ ۹۸/۳/۱۹ دبیر انجمن صنفی دفاتر پیشخوان دولت خراسان رضوی، بین شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی به شماره ثبت ۷۸۲۶ و شناسه ملی ۱۰۳۸۰۳۳۶۲۰۲ ثبت شرکتهای مشهد و کد اقتصادی ۴۱۱۱۹۱۸۸۶۷۵۸ به نشانی مشهد- بلوار وکیل آباد- ابتدای خیابان صدف- کد پستی ۱۵۱۷-۹۱۸۹۵ تلفن ۰۵۱۳۸۶۷۸۸۴۱ به نمایندگی آقای ----- (مدیر امور آب و فاضلاب -----) به دلالت تفویض اختیار شماره ۱۰۵۹۱/۱۲ مورخ ۱۳۹۳/۰۳/۲۶ که از این پس شرکت نامیده میشود به نشانی مشهد - بلوار وکیل آباد - ابتدای خیابان صدف- تلفن ۰۵۱۳۸۶۷۸۸۴۱ از یک طرف و دفتر پیشخوان خدمات رسانی دولت به شماره مجوز ----- از استانداری به مدیریت آقای ----- فرزند ----- به شماره شناسنامه ----- صادره از ----- و شماره ملی ----- (دارای مجوز شماره ----- مورخ ----- از استانداری خراسان رضوی) به نشانی ----- کد پستی ----- تلفن ثابت ----- همراه ----- که در این تفاهم نامه دفتر پیشخوان نامیده می شود بر اساس ضوابط و مقررات جاری کشور و شرکت مورد توافق قرار گرفت.

ماده ۱: موضوع تفاهم نامه :

ارائه خدمات به متقاضیان و مشترکین امور آب و فاضلاب ----- در شهر ----- مطابق شرح خدمات طبق جدول ذیل ماده ۲ این تفاهم نامه) ابلاغی از سوی دبیر انجمن صنفی دفاتر پیشخوان دولت خراسان رضوی، ابلاغیه شماره ۹۸/الف/۳۸۰ مورخ ۹۸/۳/۱۹، که جزء لاینفک قرارداد حاضر محسوب می شود، مطابق آئین نامه ها، دستورالعملها و گردش کارهای ابلاغی از طرف شرکت (ناظر عالی). تبصره ۱ کلیه خدمات و عملیات موضوع این تفاهم نامه می بایست طبق گردش کار ارائه شده به شرح پیوست و سایر دستورالعمل های ابلاغی از طرف شرکت صورت پذیرد.

تبصره ۲: ارسال و دریافت (رد و بدل) مدارک و مستندات و هزینه های آن بر عهده دفتر پیشخوان دولت می باشد.
تبصره ۳: چاپ قبوض توسط امور انجام می گردد و هزینه قبوضی که جهت چاپ المثنی در اختیار دفتر پیشخوان گذاشته می شود بر عهده دفتر پیشخوان است.

تبصره ۴: پذیرش فروش انشعابات غیر متعارف و انشعابات غیر خانگی بیش از ظرفیت ۵ متر مکعب در ماه مستقیماً توسط شرکت انجام خواهد شد و دفتر پیشخوان اجازه فروش چنین انشعاباتی را نخواهند داشت.

ماده ۲: کارمزد ارائه خدمات :

کارمزد ارائه خدمات موضوع این تفاهم نامه براساس مصوبه کارگروه استانی دفاتر پیشخوان دولت مورخ ۹۸/۲/۱۶ منضم به نامه شماره ۹۸/الف/۳۸۰ مورخ ۹۸/۳/۱۹ دبیر انجمن صنفی دفاتر پیشخوان دولت خراسان رضوی، به ازاء خدمات ارائه شده به متقاضیان و مشترکین که در ماده یک این تفاهم نامه تصریح شده است به شرح زیر تعیین می گردد؛

تبصره ۱: تا مادامیکه از سوی دفتر فن آوری اطلاعات، ارتباطات و امنیت شبکه استانداری نرخ جدید خدمات ابلاغ نگردیده است کماکان نرخ سال ۹۸ به قوت خود باقی خواهد بود.

کارمزد ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان دولت در سال ۹۸

| ردیف | شرح خدمات | مبلغ به ریال |
|------|----------------------|----------------------------|
| ۱ | خدمات حوادث | ۲۷۰۰۰ (بیست و هفت هزار) |
| ۲ | تفکیک و ادغام انشعاب | ۱۳۴۰۰۰ (صدوسی و چهار هزار) |
| ۳ | درخواست انشعاب آب | ۱۲۷۰۰۰ (صدویست و هفت هزار) |



| | | |
|----|-------------------------------------|--------------------------------|
| ۴ | درخواست تغییر محل، سطح، مسیر | ۴۷۰۰۰ (چهل و هفت هزار) |
| ۵ | قطع و وصل انشعاب | ۷۱۰۰۰ (هفتاد و یک هزار) |
| 6 | تعیین قطر انشعاب/ ظرفیت قراردادی | ۱۱۰۰۰۰ (صد و ده هزار ریال) |
| ۷ | تغییر انشعاب آب موقت به دائم | 36000 (سی و شش هزار) |
| ۸ | آزمایش صحت عملکرد وسایل اندازه گیری | ۴۷۰۰۰ (چهل و هفت هزار) |
| ۹ | تعویض کنتور خراب | ۵۶۰۰۰ (پنجاه و شش هزار) |
| ۱۰ | بررسی ترکیب لوله آب | ۶۸۰۰۰ (شصت و هشت هزار) |
| 11 | درخواست واحد شماری | ۱۲۹۰۰۰ (صد و بیست و نه هزار) |
| ۱۲ | صدور تسویه حساب آب بهاء | ۲۵۰۰۰ (بیست و پنج هزار) |
| ۱۳ | درخواست اصلاح قبض آب مصرفی | ۱۰۰۰۰ (ده هزار) |
| ۱۴ | صدور قبض المثنی | ۱۰۰۰۰ (ده هزار) |
| ۱۵ | تغییر نام | ۸۰۰۰۰ (هشتاد هزار) |
| ۱۶ | جابجایی کنتور و سیفون فاضلاب | ۴۵۰۰۰ (چهل و پنج هزار) |
| ۱۷ | درخواست آب موقت | 128000 (صد و بیست و هشت هزار) |
| ۱۸ | جمع آوری دائم انشعاب | 85000 (هشتاد و پنج هزار) |
| 19 | درخواست انشعاب فاضلاب | ۱۱۷۰۰۰ (صد و هفتاد و هفت هزار) |

ماده ۳: مدت تفاهم نامه :

مدت این تفاهم نامه از تاریخ ابلاغ و مبادله (-----الی-----بمدت ----- ماه تعیین می گردد.

تبصره ۱: مدت فوق الذکر بنا به تشخیص شرکت و ابلاغ کتبی وی به دفتر پیشخوان، حداکثر برای مدت ۴ ماه قابل تمدید می باشد. بدیهی است پس از اتمام مدت اولیه قرارداد و انقضای تمدید مدت احتمالی، شرکت می تواند با استعلام از دستگاه نظارت در خصوص رضایت از عملکرد دفتر پیشخوان و نظر موافق دستگاه نظارت به صورت مکتوب، تفاهم نامه جدیدی با رعایت ضوابط و مقررات ابلاغی از سوی مراجع ذی صلاح و بر اساس نرخ کارمزد جدید با دفتر پیشخوان امضاء نماید.

تبصره ۲: به محض لغو پروانه تاسیس دفتر (پیشخوان)، این تفاهم نامه خاتمه یافته تلقی شده و به دفتر پیشخوان موظف است نسبت به تحویل مدارک و انجام تسویه حساب با شرکت اقدام نماید.

ماده ۴: تعهدات دفتر پیشخوان:

۱-۴- دفتر پیشخوان مکلف است کلیه ضوابط و مقررات کشوری را که رعایت آن به موجب قوانین و آیین نامه ها ضروری است دقیقاً مراعات نماید و در هر صورت شرکت را از کلیه مسئولیت های مترتبه مصون و مبری نگه دارد.

۲-۴- در صورت لغو مجوز دفتر خدماتی، از تاریخ ابلاغ آن به دفتر پیشخوان (دارنده مجوز) مکلف است از مبادرت به هر گونه عرضه خدمات مرتبط با موضوع تفاهم نامه خودداری و ظرف حداکثر یک ماه از تاریخ لغو مجوز دفتر، با شرکت تسویه حساب نماید.

۳-۴- دفتر پیشخوان (دارنده مجوز) مکلف است در صورت انصراف از ادامه فعالیت، تقاضای انصراف خود را به صورت کتبی و یک ماه قبل به شرکت اعلام نماید.



۴-۴ دفتر پیشخوان متعهد است نسبت به نصب تابلو نرخ های کارمزد ارائه خدمات موضوع ماده (۲) تفاهم نامه در محل دفتر در مقابل دید مراجعین و مشتریان اقدام نماید. بدیهی است در صورت بازرسی دستگاه نظارت و عدم نصب نرخ های کارمزد در محل دفتر، برای بار اول اخطار کتبی و در صورت تکرار، موجب فسخ تفاهم نامه خواهد شد.

۴-۵ دفتر پیشخوان مسئول کسب مجوزهای لازم از سازمانهای ذیربط جهت اشتغال خود و کارکنان تحت سرپرستی می باشد و در صورت احراز عدم وجود کسب مجوز مذکور، نسبت به فسخ تفاهم نامه اقدام خواهد شد.

۴-۶ دفتر پیشخوان ملزم و متعهد است که خدمات موضوع تفاهم نامه را با توجه به آئین نامه عملیاتی، تعرفه ها و بخشنامه های ابلاغی مورد تأیید شرکت با دقت و جدیت انجام دهد.

۴-۷ دفتر پیشخوان متعهد می شود کلیه نیروهایی را که به منظور انجام خدمات موضوع این تفاهم نامه بکار می گمارد، علاوه بر تأییدیه دفتر حراست، تأییدیه دوره آموزش فرد یا افراد تحت سرپرستی در دفتر را از شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی دریافت نماید و قبل از اخذ تأییدیه های مذکور حق ارائه خدمات به متقاضیان و مشتریان را نخواهد داشت. بدیهی است در صورت بازرسی های دوره ای و یا انقضای دستگاه نظارت از محل دفتر و احراز عدم رعایت موضوع این بند، برای بار اول اخطار کتبی و در صورت تکرار، موجب فسخ تفاهم نامه خواهد شد.

۴-۸ دفتر پیشخوان تحت هیچ شرایطی نمی تواند از پرسنل شرکت در اجرای عملیات و خدمات موضوع این تفاهم نامه استفاده نماید و در صورت احراز چنین امری، شرکت، تفاهم نامه را بصورت یک طرفه فسخ خواهد نمود.

۴-۹ دفتر پیشخوان متعهد و مکلف است تحت هیچ شرایطی نمی بایست از مشترکین یا متقاضیان مراجعه کننده به دفتر، خارج از نرخ ها و کارمزدهای مندرج در این تفاهم نامه وجهی مطالبه نماید (بابت کالا یا خدمات) در غیر اینصورت به عنوان دریافت وجه غیرقانونی تلقی و علاوه بر جبران خسارت و معرفی به مراجع ذیصلاح قانونی، تفاهم نامه بصورت یکجانبه فسخ خواهد شد.

۴-۱۰ هر گاه دفتر پیشخوان در حین اجرای کار خسارتی به شرکت و اشخاص ثالث (حقیقی و حقوقی) وارد نماید بدیهی است شرکت در رابطه با خسارت وارد شده به اشخاص ثالث مصون از مسئولیت مدنی می باشد و این مسئولیت رأساً برعهده دفتر پیشخوان است، شرکت می تواند پس از ابلاغ کتبی به دفتر پیشخوان، با تشخیص خود خسارت را از وی مطالبه نماید.

۴-۱۱ در طول مدت تفاهم نامه چنانچه تخلفی از سوی کارکنان دفتر پیشخوان صورت پذیرد، مشارالیه موظف است به محض دریافت اعلام کتبی از سوی شرکت، از بکارگیری فرد مورد نظر خودداری و حداکثر ظرف یک هفته نسبت به معرفی نیروی جایگزین به شرکت برای طی مرحله تأییدیه های حراستی و آموزشی اقدام نماید. بدیهی است هر گونه مسئولیت از این بابت برعهده دفتر پیشخوان خواهد بود.

۴-۱۲ دفتر پیشخوان متعهد می گردد کلیه وسایل و ملزومات مورد نیاز را برابر تصویر پیوست شماره ۲ (ماده ۵) که مورد تأیید شرکت بوده را فراهم نماید.

۴-۱۳ دفتر پیشخوان مکلف است؛ نشانی، شماره تلفن، شماره نامبر، آدرس الکترونیکی شرکت را به طریقی که توسط شرکت تعیین می شود برای دریافت شکایات و پیشنهادها در محلی مناسب و در معرض رویت مراجعین قرار دهد.

۴-۱۴ دفتر پیشخوان و کارکنان وی مکلف به رعایت شئون اسلامی و اداری و مقررات طرح تکریم ارباب رجوع می باشند.

۴-۱۵ دفتر پیشخوان مکلف است طی گردش کار و دستورالعمل های اجرایی پیوست تفاهم نامه نسبت به انجام موضوع تفاهم نامه اقدام نماید و در هر مرحله در صورت تشخیص شرکت مبنی بر عدم رعایت موارد فوق الذکر پس از ابلاغ اخطار کتبی نسبت به فسخ تفاهم نامه اقدام خواهد شد.

۴-۱۶ دفتر پیشخوان ملزم به رعایت کلیه قوانین و مقررات در رابطه با بکارگیری نیروهای تحت امر خود (قانون کار، بیمه های تامین اجتماعی، حفاظت فنی و مقررات ایمنی و ...) می باشد و شرکت به هیچ وجه مسئولیتی از این بابت نخواهد داشت.

۴-۱۷ دفتر پیشخوان مکلف است کلیه مفاد موضوع تفاهم نامه را طی گردش کار و دستورالعمل های اجرایی پیوست تفاهم نامه و وروال موجود در سیستم رایانه ای را به انجام رسانیده و در هر مرحله در صورت تشخیص شرکت مبنی بر عدم رعایت موارد فوق الذکر پس از اخطار کتبی به ازای هر مورد مبلغ پانصد هزارریال جریمه و پس از سه نوبت تکرار نسبت به فسخ تفاهم نامه اقدام خواهد شد. بدیهی است هر گونه ضرر و زیان احتمالی ناشی از عدم رعایت این بند که به متقاضیان یا شرکت وارد شده برعهده دفتر پیشخوان خواهد بود.

۴-۱۸ در صورت بروز هر یک از شرایط ذیل نیز تفاهم نامه با تشخیص شرکت پس از اعمال جرائم فسخ خواهد شد:



۱-۱۸-۴ تاخیر در شروع و ارائه خدمات موضوع تفاهم نامه بیش از ده روز از تاریخ ابلاغ تفاهم نامه

۲-۱۸-۴ واگذاری تعهدات موضوع این تفاهم نامه به شخص ثالث

۳-۱۸-۴ صدور رأی محاکم قضایی و تعطیلی دفتر پیشخوان به گونه ای که موجب توقف یا ایجاد اختلال در روند ارائه خدمات موضوع تفاهم نامه شود.

- در صورتی که به علت بروز یک یا چند مورد از حالات فوق الذکر، تعهدات دفتر پیشخوان محقق نگردد و شرکت تفاهم نامه را مشمول فسخ بداند، نظر خود را با ذکر مواردی که به استناد آنها تفاهم نامه را مشمول فسخ تشخیص می دهد، کتباً به دفتر پیشخوان ابلاغ می کند و دفتر پیشخوان موظف است که در مدت ده روز از تاریخ ابلاغ شرکت در صورتیکه دلایلی حاکی از عدم انطباق نظر شرکت با موارد اعلام شده داشته باشد مراتب را به اطلاع شرکت برساند. اگر ظرف مدت تعیین شده پاسخی از سوی دفتر پیشخوان نرسد یا شرکت دلایل اقامه شده را مردود بداند، فسخ تفاهم نامه را به دفتر پیشخوان ابلاغ می نماید.

۴-۱۹ دفتر پیشخوان موظف است کلیه شرایط بهداشتی، ایمنی و حفاظت فنی لازم را در محیط کار فراهم و همچنین کلیه قوانین کار و تامین اجتماعی و سایر قوانین ذیربط را رعایت نماید.

۴-۲۰ دفتر پیشخوان و کارکنان شاغل در آن به هیچ عنوان اجازه نخواهند داشت در خصوص چگونگی یا ماهیت قوانین به آئین نامه ها و تعرفه ها و سایر دستورالعمل ها و روش های اجرایی شرکت، توضیح و تفسیری (ارائه اسناد و یا اطلاعات محرمانه شرکت) ابلاغ دستور کارها بصورت کتبی از سوی شرکت اعلام خواهد شد. را به مشترک یا متقاضی ارائه نمایند. و در صورت نیاز، دفتر پیشخوان و کارکنان وی می باید متقاضی یا مشترک را به امور یا اداره آب و فاضلاب شهر مربوطه راهنمایی نموده در غیر اینصورت عواقب هر گونه ادعای مطروحه از سوی افراد (متقاضی یا مشترک) و جبران هر گونه خسارت وارده از این بابت بعهده دفتر پیشخوان خواهد بود.

۴-۲۱ دفتر پیشخوان موظف است کلیه کارهای موضوع تفاهم نامه را بطور کامل با هماهنگی شرکت به انجام رساند.

۴-۲۲ دفتر پیشخوان مکلف است به محض اینکه در طول مدت تفاهم نامه نسبت به برکناری و ابلاغ دستور کار هر یک از کارکنان خود توسط شرکت اعلام کتبی دریافت نمود نسبت به انجام آن اقدام نماید.

۴-۲۳ دفتر پیشخوان موظف به رعایت استانداردهای بهداشتی و زیست محیطی در محل ارائه خدمات (دفتر پیشخوان) میباشد.

۴-۲۴ تحت هیچ شرایطی دفتر پیشخوان حق ارائه خدمات به متقاضیان و مشترکین که خارج از مفاد این تفاهم نامه باشد را نخواهد داشت و اضافه نمودن شرح خدمات، منوط به تائید رسمی و ابلاغ مکتوب شرکت می باشد.

۴-۲۵ دفتر پیشخوان موظف است تا نسبت به تهیه یک دستگاه POS اقدام نموده و کلیه قبوض آب و حق انشعاب آب و فاضلاب که بصورت نقدی توسط متقاضیان ارائه می گردد را از طریق کارتهای بانکی و دستگاه POS مذکور پرداخت نموده و رسید دستگاه را پس از ممهور کردن به مهر دفتر و یادداشت شماره پیگیری از روی رسید بر روی قبض به مشترک ارائه نماید. دریافت نقدی قبوض با روش ثبت در سیستم سیمیا (پست بانک) ممنوع است و در صورت انجام توسط دفتر تخلف محسوب می گردد و دفتر موظف است خساراتی معادل مبلغ قبض به شرکت پرداخت نماید.

ماده ۵: زیرساخت:

زیرساخت الکترونیکی این تفاهم نامه شامل یک خط پر سرعت اینترنت با سرعت حداقل ۱ مگابایت 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 استان خراسان رضوی می باشد و زیر ساخت اداری نیز شامل اختصاص یک فضای مناسب جهت پاسخگویی به متقاضیان و مشترکین و همچنین کلیه ملزومات اداری از قبیل میز و صندلی، صندلی به منظور استفاده مراجعین می باشد.

دفتر پیشخوان موظف است قبل از ابلاغ تفاهم نامه کلیه موارد مرتبط با زیرساخت را فراهم نماید. و لیست تجهیزات در نظر گرفته شده جهت خدمات آب و فاضلاب را کتبا به شرکت ارائه و تأییدیه وی را اخذ نماید.

در خصوص بکارگیری نیروی انسانی، دفتر پیشخوان موظف است از نیروهای با حداقل مدرک تحصیلی دیپلم استفاده نماید.

ماده ۶: انتقال موضوع تفاهم نامه:



دفتر پیشخوان (دارنده مجوز) حق انتقال و یا واگذاری موضوع تفاهم نامه به غیر را کلاً و یا جزئاً تحت هیچ یک از عناوین حقوقی از قبیل (هبه، بیع، صلح، وکالت و ...) را ندارد و در صورت بروز چنین امری، شرکت نسبت به فسخ تفاهم نامه اقدام خواهد نمود.

تبصره: در صورتیکه دفتر شخص حقیقی باشد با فوت وی موضوع قرارداد به ورثه منتقل نخواهد شد و هرگونه مطالبات و ضمانت نامه های اخذ شده پس از طی مراحل قانونی به ورثه وی مسترد خواهد شد.

ماده ۷: اقامتگاه قانونی:

دفتر پیشخوان (دارنده مجوز) اقامتگاه قانونی خود را به شرح زیر اعلام نموده و کلیه مکاتباتی که از سوی شرکت به نشانی فوق ارسال می گردد، ابلاغ شده تلقی و کلیه آثار مترتب بر آن معتبر خواهد بود.

نشانی دفتر پیشخوان -----

نشانی سکونت دارنده مجوز و مسئول دفتر پیشخوان -----

تبصره: دفتر پیشخوان متعهد می گردد تا پایان مدت تفاهم نامه مکان دفتر پیشخوان را تغییر ندهد و در صورتی بنا به دلایل موجه تصمیم به تغییر محل دفتر بگیرد، ادامه همکاری موضوع این تفاهم نامه منوط به موافقت کتبی شرکت خواهد بود.

ماده ۸: آموزش:

شرکت متعهد می گردد حداکثر دوفتر از نیروهای دفتر پیشخوان را که کتبا از سوی وی به شرکت اعلام شده است جهت ارائه خدمات بصورت تخصصی آموزش دهد و آموزش نحوه برخورد و طرح تکریم ارباب رجوع بر عهده خود دفتر است.

شرکت پس از برگزاری آموزش جهت کاربران معرفی شده از سوی دفتر پیشخوان آزمونی برگزار خواهد نمود و پس از برگزاری آزمون گواهینامه ای که به امضای بالاترین مقام و همچنین به تأیید استانداری خراسان رضوی رسیده است را به افراد پذیرفته شده ارائه می نماید. و دفتر پیشخوان مکلف است صرفاً از افرادی که گواهینامه آموزشی را کسب نموده اند جهت ارائه خدمات استفاده نماید. بدیهی است مسئولیت هرگونه اشتباه کارکنان دفتر پیشخوان در ارائه خدمات در صورتی که منجر به ضرر و زیان مشترکین یا شرکت گردد متوجه دفتر پیشخوان خواهد بود و جبران خسارت پس از بررسی کارشناسی توسط شرکت محاسبه و جهت پرداخت به دفتر پیشخوان ابلاغ خواهد گردید.

تبصره ۱: در صورتیکه که کاربر در آزمون پذیرفته نشود هزینه بازآموزی بر عهده دفتر پیشخوان خواهد بود.

تبصره ۲: در صورت تعویض پرسنل توسط دفتر پیشخوان در مدت تفاهم نامه و بکارگیری نیروی جدید و نیاز به آموزش مجدد ضمن اینکه می بایست این امر با اعلام قبلی و هماهنگی با شرکت انجام شود، آموزش فرد جدید توسط شرکت انجام و هزینه مربوطه برآورد و به حساب بدهکاری دفتر پیشخوان منظور خواهد شد.

ماده ۹: دستگاه نظارت:

نظارت عالی بر اجرای تهرهاتی که دفتر پیشخوان بر طبق این تفاهم نامه تقبل نموده است و از طرف شرکت بر عهده معاونت خدمات مشترکین و درآمد شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی و نظارت مقیم نیز بر عهده ----- مسؤل مشترکین امور آب و فاضلاب ----- به نمایندگی از مدیر امور آب و فاضلاب ----- خواهد بود. و دفتر پیشخوان مکلف است خدمات موضوع تفاهم نامه را تحت نظارت دستگاه مذکور اجرا نماید. بدیهی است نظارت انجام شده توسط شرکت، رافع مسئولیتهای دفتر پیشخوان نخواهد بود.

تبصره: هر گاه در حین اجرای کار دستگاه نظارت معایب کار در فرآیند ارائه خدمات را به دفتر پیشخوان کتبا اعلام کند، دفتر پیشخوان مکلف به رفع معایب خواهد بود.

ماده ۱۰: بیمه نامه تضامین:

به منظور پوشش خسارات و تضمین کیفیت ارائه خدمات به مشترکین و شرکت، دفتر پیشخوان نسبت به ارائه بیمه نامه تضامین به شماره ----- مورخ ----- از بیمه ----- اقدام نموده است بدیهی است در صورت بروز خسارت از سوی دفتر پیشخوان به شرکت و مشترکین موضوع از سوی شرکت به صورت مکتوب و مستدل به کارگروه راهبردی دفاتر پیشخوان استان منعکس تا خسارت وارده از محل بیمه یادشده قابل پرداخت گردد.



تبصره: دفتر پیشخوان با استناد بخشنامه شماره ۷۳۲۴/۹۰/۲۰۰ مورخ ۹۰/۳/۳۱ معاون رئیس جمهور و رئیس کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان سالانه موظف به تمدید بیمه نامه تضامین قبل از اتمام اعتبار آن می باشد و در صورت مشاهده تخلف، وفق بخشنامه یاد شده موضوع به کارگروه راهبردی دفاتر پیشخوان استان منعکس تا نسبت به قطع خدمات تا برقراری بیمه نامه اقدام گردد.

ماده ۱۱ : حل اختلافات :

در صورتیکه اختلافاتی بین شرکت و دفتر پیشخوان بروز نماید اعم از اینکه مربوط به اجرای خدمات موضوع تفاهم نامه یا مربوط به تفسیر و تعبیر هر یک از مواد و اسناد و مدارک پیوست آن باشد چنانچه طرفین نتوانند موضوع را از طریق توافق حل نمایند از طریق کارگروه راهبردی دفاتر پیشخوان استان حل و فصل خواهد شد. دفتر پیشخوان ملزم است که تا حل اختلاف تعهداتی را که به موجب مفاد این تفاهم نامه بر عهده دارد اجرا نماید.

ماده ۱۲ : ممنوعیت قانونی:

دفتر پیشخوان اقرار می نماید که مشمول ممنوعیت مندرج در قانون منع مداخله کارکنان دولت مصوب دیماه ۱۳۳۷ نمی باشد. در صورت مشمولیت مدیریت و کارکنان تحت سرپرستی مدیر یا هریک از کارکنان موجب فسخ تفاهم نامه خواهد شد.

ماده ۱۳ : تخلفات:

در صورت مشاهده یا گزارش عدم انجام و یا اشتباه در گزارش هر یک از خدمات موضوع این تفاهم نامه، موضوع توسط دستگاه نظارت به صورت مکتوب و مستدل به دبیرخانه کمیته رسیدگی به تخلفات دفاتر پیشخوان مستقر در شرکت منعکس و تصمیمات متخذه قاطع و نافذ خواهد بود. در صورت اخذ نقدی و وجه قبض های ارباب رجوع و عدم واریزی بموقع به حساب بانکی اگر مبلغ بدهی در قبض صادر شده بعدی درج شده باشد دوبرابر مبلغ قبض به عنوان جریمه در نظر گرفته می شود که از دفتر پیشخوان اخذ خواهد شد.

ماده ۱۴ : ساعت کار:

ساعات کار برای ارائه خدمات به متقاضیان و مشترکین در دفتر پیشخوان مطابق با صورتجلسه توافق بین دفتر پیشخوان و دستگاه نظارت خواهد بود. (صبح ها از ساعات ۸ الی ۱۲ و بعدالظهرها از ساعت ۱۶:۳۰ الی ۲۰ خواهد بود.)

ماده ۱۵ : قطعیت تفاهم نامه:

دفتر پیشخوان صریحا اعلام می نماید که از قوانین و مقررات جاری کشور و شرکت، مفاد تفاهم نامه و سایر ضوابط آن اطلاع کامل داشته و با لحاظ جمیع جهات اقدام به امضای این تفاهم نامه نموده است.

ماده ۱۶ : موارد خاتمه تفاهم نامه:

شرکت می تواند بدون اینکه ضروری باشد متوجه دفتر پیشخوان شود، بطوریکه یک جانبه تفاهم نامه مزبور را در هر مرحله ای از انجام کار طبق اطلاع قبلی که حداقل یک ماه خواهد بود قرارداد را خاتمه دهد و دفتر پیشخوان حق هر گونه اعتراض را از این جهت در هر یک از مراجع قانونی از خود سلب می کند.



ماده ۱۷ : توزیع نسخ:

این تفاهم نامه در ۱۷ ماده و ۹ تبصره و ۳ پیوست در دو نسخه تنظیم و به مهر و امضای طرفین رسیده است و کلیه نسخه ها دارای اعتبار بوده و حکم واحد را دارا می باشد .

شرکت آب و فاضلاب استان خراسان رضوی

دفتر پیشخوان دولت به شماره

مدیر امور آب و فاضلاب -----
به دلالت تفویض اختیار شماره -----
مورخ -----

نماینده منتخب هیأت مدیره
به دلالت مصوبه هیأت مدیره به
شماره -----
مورخ -----

(صاحب امتیاز دفتر پیشخوان)