



دفتر چه راهنمای ارباب رجوع

■ آشنایی مردم با حقوق و تکالیف خود

در بند ۱۸ سیاستهای کلی نظام، "شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح"، از نکات ارزند های است که به آن اشاره شده و بار دیگر تکلیف را بر دوش دولت و دستگا ههای اجرایی قرار داده که در احصا و بیان حقوق و تکالیف مردم در حوزه مربوط به خود بکوشند.

وظیفه شرکت آب و فاضلاب استان بوشهر ایجاد و بهره برداری از تاسیسات مربوط به تولید و توزیع آب شهری، جمع آوری و انتقال و تصفیه فاضلاب در داخل محدوده قانونی شهرهای تابعه و همچنین اعطای انشعاب آب و فاضلاب با رعایت ضوابط و مقررات مربوطه می باشد.

○ در مقابل، وظیفه مشترکان در قبال دریافت خدمات، پرداخت بهای حق انشعاب و آب مصرفی فود میباشد. در ضمن مشترکین می توانند جهت آشنایی با حقوق و تکالیف فود و همچنین پگونگی خدمات قابل ارائه، میز خدمت الکترونیکی شرکت به سامانه شرکت www.abfa_bushehr.ir مراجعه نمایند

■ حقوق و تکالیف مشترکان:

✓ آیین نامه عملیاتی شرکت

✓ قانون مجازات استفاده کنندگان غیر مجاز از تاسیسات آب، برق و تلفن مصوب ۱۳۹۶

■ حقوق و تکالیف ارباب رجوع:

✓ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (مصوب ۱۰ / ۰۲ / ۸۱)

✓ دستورالعمل ۱۲ گانه صیانت از حقوق شهروندی (مصوب ۲۵ / ۱۰ / ۹۱)

مشخصات برخی از واحدهای مرتبط با ارباب رجوع

مدیر عامل

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمابر (فاکس)
عبدالحمید حمزه پور	مدیر عامل	۳۱۶۴۰۱۸۶	۱۸۶	۳۳۳۲۷۰۰۴

زمان ملاقات عمومی با مدیر عامل: **دوشنبه** هر هفته (قبل از مراجعه لازم است برای هماهنگی و تعیین وقت قبلی با مسئول **میز خدمت** به شماره **۳۱۶۴۰۳۰۶** تماس حاصل فرمایید)

دریافت نظرات، انتقاد و پیشنهاد با سامانه پیامک ۳۰۰۰۷۷۱۲۲ و یا از طریق سایت شرکت آب و فاضلاب:

www.abfa_bushehr.ir

دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمابر (فاکس)
یداله غریبی	مدیر	۳۱۶۴۰۱۲۷	۱۲۷	۳۳۳۲۷۰۰۴
رضا غلامیان	مسئول رسیدگی به شکایات	۳۱۶۴۰۱۲۷	۱۲۷	۳۳۳۲۷۰۰۴

شرح وظایف:

- ✓ پیگیری کلیه دعاوی علیه شرکت و یا شرکت علیه دیگران و تهیه و تنظیم لوایح و مستندات و دفاعیات و اعتراضات با رعایت صرفه و صلاح شرکت و طبق مقررات در مراجع قضایی ، انتظامی و نظامی به وکالت از شرکت و مدیر عامل.
- ✓ تحقیق و رسیدگی و اقدام قانونی در مورد تجاوز به اراضی و اموال و حقوق و حریم های شرکت و دیگر حوادث ارجاعی واحدهای شرکت.
- ✓ بررسی ، پیگیری و پاسخگویی به شکایات واصله اداری.
- ✓ اجرای آیین نامه مستندسازی اموال غیر منقول شرکت.

دفتر خدمات مشترکین و وصول درآمد

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمابر (فاکس)
علی بردستانی	معاون	۳۱۶۴۰۱۰۸	۱۰۸	۳۳۳۲۷۰۰۴
یعقوب مصری	رئیس گروه خدمات مشترکین	۳۱۶۴۰۲۱۵	۲۱۵	۳۳۳۲۷۰۰۴
مرجان پناهی	رئیس گروه تعرفه	۳۱۶۴۰۲۰۶	۲۱۶-۲۰۶	۳۳۳۲۷۰۰۴

شرح وظایف :

- ✓ تدوین روشهای مناسب در رسیدگی به کار مراجعان و مشترکین و نظارت بر نحوه استقرار سیستم امور مشترکین
- ✓ نظارت بر اجرای دقیق تعرفه ها و تطبیق آنها با قوانین و مقررات شرکت.
- ✓ نظارت بر نحوه محاسبه حق انشعاب آب و فاضلاب و کنترل قبوض آب بهاء .
- ✓ برنامه ریزی به منظور انجام به موقع و صحیح خدمات رسانی به مشترکین.
- ✓ برنامه ریزی و نظارت بر نحوه قرائت کنتور ، میزان وصولی و ثبت گزارشات.
- ✓ شناسائی کنتورهای معیوب و پیگیری جهت رفع مشکل و نظارت بر امور مربوط
- ✓ تجزیه و تحلیل درآمدها، وصول مطالبات و کنترل دقیق موارد عدم وصول مطالبات

فرآیند ثبت شکایت در سامانه شرکت آب و فاضلاب

طبق ماده ۱۲ حقوق شهروندی

مبنی بر حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات ، سامانه ثبت و پاسخگویی به شکایات در شرکت های آب و فاضلاب راه اندازی گردیده که فرآیند ثبت شکایت به دو روش زیر انجام می پذیرد :

۱- **تلفن گویا :** با شماره گیری شماره ۰۲۱۸۹۶۰۸۹۶۰ که پس از ثبت کد ملی و شماره همراه و کد سه رقمی مربوط به شهر، شما می توانید در مدت یک دقیقه شکایت خود را بیان کنید و در پایان کد پیگیری اعلام شده را یادداشت نمایید که در صورت لزوم شکایت خود را پیگیری فرمایند .

۲- **پرتال :** با وارد شدن به سایت شرکت آب و فاضلاب بوشهر abfa_bushehr.ir روی لینک سامانه ثبت شکایت cmp.nww.ir کلیک کرده صفحه ای برای شما باز می شود که پس از مطالعه توضیحات درج شده کلید ثبت شکایت را بزنید و فرم ظاهر شده را پر نمایید (آیتم های ستاره دار حتماً باید پر شود ضمن اینکه کد ملی باید معتبر باشد) در نهایت با زدن کلید ثبت شکایت ، شکایت شما ثبت می شود و در پایان یک کد پیگیری به شما می دهد .

پیگیری شکایت :

مهلت پاسخ گویی به هر شکایت معمولاً ۲۰ روز کاری در نظر گرفته شده است ، پس از پاسخگویی پیامکی به شماره همراه ثبت شده ارسال می گردد و شما می توانید با وارد شدن به سایت شرکت و کلیک روی لینک ثبت شکایت در صفحه ی باز شده روی آیتم پیگیری شکایت کلیک کنید و با وارد نمودن شماره پیگیری و کد ملی که قبلاً وارد نموده بودید پاسخ خود را مشاهده و حتی در صورت تمایل چاپ نمایید .

سامانه شکایات سامد ۱۱۱

سامد ، سامانه الکترونیکی ارتباط **مردم با دولت** است. در استان بوشهر، این سامانه توسط مدیر کل بازرسی و مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری بوشهر مدیریت می شود. برای ارتباط با سامانه الکترونیکی دولت، از روش های زیر می توان استفاده نمود:

۱. تلفن **۱۱۱** (بر اساس تعریف مسئولان طرح سامد ، شماره تلفن **۱۱۱** سر شاخه اصلی سامانه های الکترونیک ارتباط مردم و دولت است و این ابزار به نحوی طراحی شده که هر فرد از هر نقطه از کشور با این شماره تماس بگیرد ، بطور اتوماتیک به سایت پاسخگویی سامد استان مربوطه متصل میشود.)

۲. سایت اطلاع رسانی سامانه به آدرس: www.saamad.ir

۳. در صورت عدم دسترسی افراد به این سامانه ، سیستم مکاتبه یا مراجعه حضوری به استانداری بوشهر

برخی از اهداف سامانه سامد:

- ✓ ارتقای سطح پاسخگویی دستگاه های اجرایی به مردم
- ✓ افزایش میزان رضایت مندی مردم از خدمات عمومی دولت
- ✓ تسریع در انتقال مشکلات و نظرات مردمی به مراجع مربوطه
- ✓ پاسخگویی سریع و رسیدگی موثر به تقاضای مردم و احقاق حقوق آنان