

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "عنوان خدمت"

پاسخگویی به شکایات و درخواست های مردمی

۱. مقدمه

این بخش حاوی اطلاعات کلی در خصوص خدمت است. اهداف توافقنامه، تعریف خدمت و نحوه انجام تعاملات با خدمت گیرنده، نحوه گزارشدهی و بازبینی مشخص شود.

۲. هدف

این بخش، دلایل اجرای توافقنامه سطح خدمت را بیان میکند.

شرکت ملی گاز ایران در راستای اجرایی شدن نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامان (مصوب ۹۲/۰۳/۲۷ شورای عالی اداری) و به منظور راه اندازی میز ارتباطات مردمی (ادغام میز رسیدگی به شکایات و میز خدمت) از تاریخ ۱۳۹۵/۰۶/۱۴ جهت تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع، راهنمایی و رسیدگی به گله مندی و تقاضاهای آنان در طبقه همکف ساختمان مرکزی شرکت مستقر گردید. همچنین به منظور تحقق اهداف دولت الکترونیک، افزایش رضایت عمومی از عملکرد دستگاه، ارتقای رفاه و تسهیل امور مردم و ایجاد فرهنگ و استقرار نظام پاسخگویی، سامانه رسیدگی به شکایات امور بازرسی از سال ۱۳۹۴ عملیاتی شده است که ضمن مراجعه حضوری و غیرحضورى ارباب رجوع، امکان ثبت شکایت/درخواست فراهم شود. همچنین ترتیبی اتخاذ گردید تا همکاران حوزه پاسخگویی مستقر در میز خدمت با شبکه سامان نیز ارتباط برقرار نمایند. ضمناً تعدادی از شکایات / درخواستها از طریق سامانه بازرسی وزارت نفت و بازرسی کل کشور نیز دریافت می گردد. لازم به ذکر است هر ۷ ماه یک بار گزارش عملکرد حوزه پاسخگویی به شکایات به رئیس محترم امور ارسال میگردد.

۳. مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به [نام دستگاه اجرایی] اجازه میدهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند میکند. همچنین به صورت شفاف بیان میشود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند مقاضی خدمت دارد.

پاره ای از موضوعاتی که توسط همکاران مستقر در میز خدمت مورد بررسی قرار میگیرد به شرح ذیل می باشد.

۱- تقاضای گازرسانی به روستاها

۲- تقاضای واگذاری انشعاب گاز

۳- اعتراض به عدم تعویض کنتور معیوب

۴- اعتراض به نحوه محاسبات مربوط به بازه زمانی فصول سرد و گرم سال

۵- تحصیل اراضی و عدم پرداخت وجه خسارت وارده

۶- تقاضای استغفال یا اعاده به کار

۷- عدم پرداخت بوقع حقوق پرسنل

۸- تقاضای نصب علمک و کنتور گاز

۹- اعتراض به قطع جریان گاز

۱۰- اعتراض به مبلغ صورتحساب گازبهاء و تعرفه های آن

و غیره

تعهدات متقابل خدمتگیرنده و دستگاه اجرایی

• تعهدات متقابل خدمتگیرنده و دستگاه اجرایی تعیین شوند.

• شرایط و استثنایها، مشخص شوند.

• فرایند روشن و کارآمدی برای حل و فصل تناقضات و جبران عدم ارائه خدمت در نظر گرفته شود.

متقاضی مکلف است مدارک و مستندات خود را تنها از طریق سامانه پاسخگویی / پست/ حضوری به این امور ارائه نماید.

این امور مکلف است پس از دریافت شکایت /درخواست در مدت ۳۰روز کاری پاسخ شکای را در سامانه درج نماید.که با تلاش همکاران حوزه پاسخگویی مدت زمان ارسال پاسخ به ۸ روز کاری کاهش یافته است.

۴. هزینه ها و پرداختها

توافقات مربوط به هزینهها و پرداختها مطبق با جدول هزینهها در فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه زوی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه" در پیوست ح مشخص شوند.

امور بازرسی شرکت ملی گاز ایران بابت دریافت شکایت / درخواست هیچگونه هزینه ایی از متقاضی اخذ نمی نماید و تمامی خدمات رایگان می باشد.

۵. دوره عملکرد

این بخش، دوره زمانی را که در آن، شرایط تحت این توافق سطح خدمت، فعال هستند را مشخص میکند.

• خاتمه توافقنامه

در این قسمت، مقررات مربوط به خاتمه موافقتنامه سطح خدمت شرح داده میشود.