



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شناسنامه خدمات منتخب شرکت ملی گاز ایران

۱- عنوان خدمت:		۲- شناسه خدمت	
(۱۱) فرآیند تغییر نوع مصرف		(این قسمت توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود)	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شرکت ملی گاز ایران		
	نام دستگاه مادر: وزارت نفت		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	گاهی مشترکین به دلیل تغییر کاربری نیاز به تغییر نوع مصرف (تعرفه) گاز خود دارند.		
	نوع خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
	ماهیت خدمت	<input type="checkbox"/> تصدی گری	
	سطح خدمت	<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input checked="" type="checkbox"/> روستایی	
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر:	
	مدارک لازم برای انجام خدمت		
	قوانین و مقررات بالادستی	دفترچه قوانین و مقررات فروش گاز طبیعی به مشترکین	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	بطور متوسط ۴۰ خدمت گیرنده در یک استان در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	در صورت کامل بودن مدارک حدود ۵ دقیقه		
تواتر	<input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه (بنا به نیاز مشترک) ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال		
تعداد بار مراجعه حضوری	یک بار		
۵- جزئیات خدمت	هزینه ارائه خدمت (ریال)	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
	به خدمت گیرندگان		پرداخت بصورت الکترونیک
			<input type="checkbox"/>
		...	<input type="checkbox"/>
۶- نحوه دسترسی	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن		
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: Billing		
	مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	<input type="checkbox"/> الکترونیکی	در مراحل اطلاع رسانی خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	
<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	<input type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله درخواست خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	
<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی	مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)	
		ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	
<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه	<input type="checkbox"/> الکترونیکی	در مرحله ارائه خدمت	
مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: برای نصب کنتور، نصاب باید به محل متقاضی مراجعه نماید.	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

استعلام غیر الکترونیکی	استعلام الکترونیکی		فیلدهای مورد تبادل	نام سامانه های دیگر	۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها	
	دسته ای Batch	برخط Online				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	مشخصات حقیقی یا حقوقی متقاضی، مشخصات آدرس و ملک متقاضی، مشخصات کنتور و ظرفیت، مشخصات نوع مصرف، تاریخ قرارداد و تاریخ شروع مصرف	سامانه Billing		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	مختصات جغرافیایی محل نصب علمک، کنتور و اطلاعات مشترک	سامانه GIS		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای مورد تبادل		نام سامانه های دستگاه دیگر
استعلام الکترونیکی است، استعلام توسط:	دسته ای Batch	برخط Online				
	<input type="checkbox"/> دستگاه <input checked="" type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هزینه های متعلقه مصوب سازمان	تأییدیه لوله کشی داخلی واحد	سامانه نظام مهندسی
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۱) مراجعه مشترک به (امور مشترکین / دفاتر پیشخوان)	۹- عناوین فرآیندهای خدمت
۲) درج اطلاعات موبایل و ایمیل و کدپستی مشترک در سیستم (در صورت عدم وجود)	
۳) بررسی وضعیت بدهکاری مشترک؛ چنانچه مشترک بدهکار است گام ۴ و در غیر اینصورت گام ۵	
۴) راهنمایی مشترک جهت پرداخت بدهکاری قبل از درخواست سرویس و پایان فرآیند	
۵) ثبت اطلاعات مربوط به مشترک و اسکن و بارگذاری مدارک	
۶) بررسی مدارک مشترک	
۷) اطلاع به مشترک جهت ارائه تاییدیه لوله-کشی جدید	
۸) بررسی مدارک مشترک	
۹) اصلاح اطلاعات در سیستم و اطلاع به مشترک و پایان فرآیند	
۱۰) برآورد هزینه مشترک در خصوص تغییر ظرفیت و اعلام به مشترک	
۱۱) تایید پرداخت هزینه برای مشترک و اصلاح اطلاعات در سیستم و ارسال اطلاعات به واحد نصب انشعابات جهت تعویض کنتور جدید	
۱۲) تعویض کنتور و ثبت اطلاعات مربوط به نصب و ارسال آن به واحد مشترکین جهت ثبت در سیستم	



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

