



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شناسنامه خدمات منتخب شرکت ملی گاز ایران

| | | | |
|---|---|--|--|
| ۱- عنوان خدمت: (۵) فرآیند پاسخ استعلام سازمان ها (دفترخانه رسمی / شهرداری ها) | | ۲- شناسه خدمت (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 هدف پاسخگویی به استعلامات بدهی مشترکین (دفترخانه رسمی/شهرداریها/مشترک) میباشد. | | |
| | 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 checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <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 <input type="checkbox"/> تأسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input type="checkbox"/> سایر | |
| | نحوه آغاز خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: | |
| | مدارک لازم برای انجام خدمت | درخواست استعلام مشترک | |
| | قوانین و مقررات بالادستی | دفترچه قوانین و مقررات فروش گاز طبیعی به مشترکین | |
| | آمار تعداد خدمت گیرندگان | بطور متوسط ۰۰ 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 تکمیل بودن فرم حدود ۵ دقیقه | |
| تواتر | <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> بطور متوسط ۱ بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال | | |
| تعداد بار مراجعه حضوری | یک بار | | |
| ۵- جزئیات خدمت | مبلغ (مبالغ) | شماره حساب (های) بانکی | |
| | هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان | پرداخت بصورت الکترونیک | |
| | ۱۰,۰۰۰ | در استانهای مختلف متفاوت است <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

| | | | |
|--|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> | ... | | |
| 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 | |
| در مراحل اطلاع رسانی خدمت | <input type="checkbox"/> الکترونیکی | <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 checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری | <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: |
| در مرحله درخواست خدمت | <input type="checkbox"/> 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 و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |
| | | <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری | <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: |
| مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها) | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک |
| | | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی ذکر ضرورت مراجعه حضوری | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |
| در مرحله ارائه خدمت | <input type="checkbox"/> 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 و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) |

۹- نحوه دسترسی به خدمت



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

| | | | | | | | |
|--|-------------------------------------|--|--|------------------------|--|-----------------|--|
| 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 type="checkbox"/> سایر: | | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی | | |
| استعلام غیر الکترونیکی | استعلام الکترونیکی | | فیلدهای مورد تبادل | | نام سامانه های دیگر | | |
| | دسته ای Batch | برخط Online | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | شماره اشتراک-رقم کنتور-میزان بدهی | | سامانه Billing | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| <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 | نام دستگاه دیگر | |
| | دسته ای Batch | برخط Online | | | | | |
| <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"/> | | | | | |
| <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |

۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها

۸- ارتباط خدمات سایر دستگاههای دیگر



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۹- معاونین فرآیندهای خدمت

- ۱) مراجعه مشترک به (امور مشترکین / دفاتر پیشخوان)
- ۲) درج اطلاعات موبایل و ایمیل و کدپستی مشترک در سیستم (در صورت عدم وجود)
- ۳) بررسی وضعیت بدهکاری مشترک
- ۴) راهنمایی مشترک جهت پرداخت بدهکاری قبل از درخواست سرویس و پایان فرآیند
- ۵) بررسی درخواست مشترک
- ۶) دریافت رقم کنتور اعلامی توسط مشترک و محاسبه میزان گازها، آبنومان و عوارض و ... تا تاریخ روز جاری (این محاسبات بر اساس رقم فعلی آخرین قبض مشترک محاسبه می شود)
- ۷) ارائه فرم «پاسخگویی به استعلام اسناد رسمی» به مشترک و پایان فرآیند.
- ۸) ارسال درخواست به واحد تعمیرات جهت بررسی
- ۹) اعلام هزینه جمع آوری به مشترک
- ۱۰) بررسی پرداخت هزینه جمع آوری
- ۱۱) قطع گاز مشترک (توسط واحد تعمیرات) و اطلاع به شخص مرتبط در واحد تعمیرات در خصوص قطع گاز بمنظور جمع آوری کنتور و رگلاتور
- ۱۲) اعلام آخرین رقم مصرفی کنتور به واحد مشترکین از طرف واحد نصب انشعابات و تجهیزات بعد از جمع آوری تجهیزات جهت تغذیه در سیستم
- ۱۳) اعلام هزینه گازها، آبنومان، عوارض و ... به مشترک جهت پرداخت
- ۱۴) پس از تاییدیه پرداخت هزینه های اعلامی توسط مشترک، فرم استعلام شهرداری تکمیل، امضا و جهت بارگذاری در سیستم اسکن می شود.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

