

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "ثبت خسارت وارده به شبکه برق"

۱. مقدمه

در صورتی که در حادثه ای ناشی از عملکرد مردم خسارتی به شبکه برق وارد شود، در این خدمت مردم می توانند ضمن ثبت مورد خسارت، تصویر محل خسارت را در پیوست قرار دهند.

۲. هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکتهای توزیع نیروی برق، کیفیت تحویل خدمت "ثبت خسارت وارده به شبکه برق" برای تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده کنندگان در صنعت برق کشور در هر دو دسته حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار گیرد.

۳. مسئولیت

این شرکت موافقت می کند که خدمت مورد نظر به ترتیب زیر ارائه شود:

۱. ورود به پرتال

۲. ثبت درخواست

۳. انجام فرایند مربوطه

۴. ارائه شماره پیگیری

۵. ورود به پرتال

۶. پیگیری درخواست

۷. بررسی نتیجه درخواست

۸. ارائه نتیجه بررسی

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/ پست/ دفتر پیشخوان/ حضوری به این دستگاه ارائه نماید.

در صورتیکه پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرم ها و تحویل آن ها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که روز کاری می باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل ۰ ریال به متقاضی پرداخت نماید. (با توجه به اساسنامه شرکت، هیچگونه غرامتی در خصوص دیرکرد خدمت پرداخت نمی شود.)

موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/ زیر خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه" در پیوست ج به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بصورت متعهدانه از سوی دستگاه ذکر می شود.

۵. هزینه ها و پرداخت ها

هزینه ارائه خدمت به خدمت گیرندگان مطابق قوانین و تعرفه های مصوب صنعت برق محاسبه می گردد.

۶. دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ ۹۹/۱۲/۲۹ و تحت امضای مدیریت عامل شرکتهای توزیع نیروی برق اعتبار دارد.

۷. خاتمه توافقنامه

دریافت این خدمت با ارائه نتیجه بررسی و پیگیری درخواست ثبت شده به مشترک خاتمه می یابد.

اقلام اطلاعاتی خروجی : نتیجه بررسی و پیگیری درخواست ثبت شده