

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "درخواست رفع خطر از تاسیسات مخاطره آمیز برق"

1-مقدمه

ثبت گزارش تاسیسات مخاطره آمیز و گردش کار مربوطه برای رسیدگی و رفع آن و اعلام نتیجه در این خدمت انجام می شود. به مواردی مانند شکستگی و یا کج بودن تیرهای شبکه برق، باز بودن درب تابلوهای برق و یا پست ها، نزدیک بودن شبکه های سیمی به ساختمان ها، روغن ریزی از ترانس ها و... تاسیسات مخاطره آمیز اطلاق می شود.

2-هدف

هدف از توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکتهای توزیع نیروی برق، کیفیت تحویل خدمت "درخواست رفع خطر از تاسیسات مخاطره آمیز برق، برای تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده کنندگان در صنعت برق کشور در هر دو دسته حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار گیرد.

3-مسئولیت

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

1-ورود پرتابل

2-ثبت درخواست

3-انجام فرآیند مربوطه

4-ارائه شماره پیگیری

5-ورود به پرتال

6-پیگیری درخواست

7-بررسی نتیجه درخواست

8-ارائه نتیجه بررسی

4-تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

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

در صورتیکه پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرم ها و تحویل آنها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که روز کاری می باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیر کرد غیر موجه غرامتی معادل 0 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/زیرخدمت 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.

5- هزینه ها و پرداخت ها:

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

6- دوره عملکرد:

و تحت امضای مدیریت عامل شرکتهای توزیع برق اعتبار دارد. 1401/12/29 این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ

7- خاتمه توافقنامه:

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

اقدام اطلاعاتی خروجی: نتیجه بررسی و پیگیری درخواست ثبت شده