**توافقنامه سطح خدمت "رفع خسارت وارده به شبكه برق"**

**1 .مقدمه**

در صورتي كه در حادثه اي ناشي از عملكرد مردم خسارتي به شبكه برق وارد شود، در اين خدمت مردم مي توانند ضمن ثبت مورد خسارت، تصوير محل خسارت را در پيوست قرار دهند.

**2 .هدف**

هدف از اين توافقنامه سطح خدمت اين است كه به منظور ارائه با كيفيت خدمت ارائه شده توسط شركت توزيع نيروي برق شمال استان کرمان ، كيفيت تحويل خدمت " ثبت خسارت وارده به شبكه برق" براي تمامي مشتركين، متقاضيان و استفاده كنندگان در صنعت برق كشور در هر دو دسته حقيقي و حقوقي مورد توافق قرار گيرد.

**3 .مسئوليت**

شرکت توزیع نیروی برق شمال استان کرمان به استناد برنامه پنجم ، برنامه ششم ، نقشه راه توسعه دولت الکترونیك و... دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های شرکت توانیر-وزارت نیرو در حوزه مدیریت های سطح استان می باشد و موافقت ميكند كه خدمت مورد نظر به ترتيب زير ارائه شود:

1 .ورود به پرتال

2 .ثبت درخواست

3 .انجام فرايند مربوطه

4 .ارائه شماره پيگيري

5 .ورود به پرتال

6 .پيگيري درخواست

7 .بررسي نتيجه درخواست

8 .ارائه نتيجه بررسي

**4 .تعهدات متقابل خدمت گيرنده و دستگاه اجرايي**

متقاضي دريافت اين مجوز مكلف است مدارك خود را تنها از طريق سامانه برق من / دفتر پيشخوان به اين دستگاه ارائه نمايد. در صورتيكه پس از پرداخت هزينه هاي اين خدمت و تكميل فرمها و تحويل آنها به اين سازمان، متقاضي نتواند در موعد مقرر كه 2 روز كاري ميباشد مجوز خود را دريافت نمايد، سازمان به ازاء هر روز ديركرد غير موجه غرامتي معادل 0 ريال به متقاضي پرداخت نمايد.

**(با توجه به اساسنامه شركت، هيچگونه غرامتي در خصوص ديركرد خدمت پرداخت نمي شود.)**

موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/زيرخدمت جهت ارائه روي پايگاه اطلاع رساني دستگاه" در پيوست ج به صورت دقيق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوري متقاضي، نحوه دسترسي و زمانهاي دسترسي به خدمت و كليه جزئيات خدمت بصورت متعهدانه از سوي دستگاه ذكر مي شود.

**5 .هزينه ها و پرداختها**

هزينه ارائه خدمت به خدمت گيرندگان مطابق قوانين و تعرفه هاي مصوب صنعت برق محاسبه مي گردد.

**6 .دوره عملكرد**

اين توافقنامه سطح خدمت تا تاريخ 29/12/1401 و تحت امضاي مديريت عامل شركتهاي توزيع نيروي برق اعتبار دارد.

**7 .خاتمه توافقنامه**

دريافت اين خدمت با ارائه نتيجه بررسي و پيگيري درخواست ثبت شده به مشترك خاتمه مي يابد.

**اقلام اطلاعاتي خروجي :** نتيجه بررسي و پيگيري درخواست ثبت شده