

توافقنامه سطح خدمت "درخواست بررسی صورت حساب مشترکین شرکت های برق منطقه ای"

۱-مقدمه

مشترکین می توانند به منظور بررسی صورت حساب، درخواست خود را به صورت غیر حضوری ثبت نمایند تا موارد جهت صحیح یا غلط بودن صورتحساب صادره بررسی گردد و در صورت وارد بودن درخواست، قبض اصلاح گردد. بازبینی در این توافقنامه بر اساس نظرات جمع آوری شده از مراجعین به آن انجام خواهد پذیرفت.

۲-هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکتهای برق منطقه ای، کیفیت تحویل خدمت "درخواست بررسی صورت حساب مشترکین شرکت های برق منطقه ای" برای تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده کنندگان در صنعت برق کشور در هر دو دسته حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار گیرد.

۳-مسئولیت

شرکت های برق منطقه ای به استناد برنامه پنجم، برنامه ششم، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و غیره دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های شرکت توانیر-وزارت نیرو در حوزه تحت مدیریت خود می باشند. این شرکت موافقت میکند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

۱. ثبت درخواست از طریق پرتال خدمات دولت الکترونیکی شرکت برق منطقه ای مربوطه
۲. دریافت کد پیگیری؛ پس از ثبت پیگیری مراحل خدمت تنها از طریق همان شماره موبایل اعلام شده توسط متقاضی و این کد امکان پذیر می باشد.
۳. بررسی کارشناسی؛ چنانچه نواقصی موجود باشد و همچنین گردش درون سازمانی کار در این مرحله انجام پذیرفته و اطلاعات مورد نیاز درخواست کننده از طریق همان درگاه و براساس گام قبلی در دسترس می باشد.
۴. اعلام نتیجه نهایی

۴-تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

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

در صورتیکه پس از ثبت درخواست و تکمیل فرمها و تحویل آنها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که پنج روز کاری می باشد پاسخ خود را دریافت نماید، سازمان به ازای هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل صفر ریال به متقاضی پرداخت می نماید. (با توجه به اساسنامه شرکت، هیچ گونه غرامتی در خصوص دیرکرد خدمت پرداخت نمی شود.)

موارد مربوط به فرم اطلاعات خدمت/ زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، مدارک مورد نیاز، مراحل اجرایی، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی

و زمانهای دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت از طریق میز خدمت الکترونیکی هریک از شرکتهای برق منطقه ای در دسترس عموم می باشد.

۵- هزینه ها و پرداختها

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 ۱۴۰۱/ ۱۲ /۲۹ و تحت امضای مدیریت عامل هریک از شرکت های برق منطقه ای اعتبار دارد.

۷- خاتمه توافقنامه

دریافت این خدمت با صدور پاسخ نهایی، تایید و تحویل آن به متقاضی خاتمه می یابد.

اقلام اطلاعاتی خروجی: کد پیگیری، پاسخ نهایی.