

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "ثابت خسارت وارده به مردم از شبکه های توزیع برق"

۱. مقدمه

در مواردی که افت ولتاژ یا قطع برق موجب خسارت به مشترکین شود، مشترکین می توانند درخواست خسارت را در این خدمت ثبت نمایند.

۲. هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان، کیفیت تحویل خدمت "ثابت خسارت وارده به مردم از شبکه های توزیع 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 وضعیت درخواست
۷. بررسی وضعیت
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 گرامتی معادل ۰ ریال به متقاضی پرداخت نماید. (با توجه به اساسنامه شرکت، هیچگونه گرامتی 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.

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 شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان 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

