

## نمونه توافقنامه سطح خدمت

### توافقنامه سطح خدمت " دریافت گزارش خاموشی های برق "

#### ۱. مقدمه

گزارش خاموشی های برق از نوع برنامه ریزی نشده و اتفاقی در این خدمت قابل دریافت می باشد.

#### 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 " دریافت گزارش خاموشی های 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. ورود اطلاعات موردنیاز

۳. انجام فرایند مورد تقاضا

۴. ارائه خروجی

#### 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/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 گزارش خاموشی های برق به مشترک خاتمه می یابد.

اقدام اطلاعاتی خروجی : گزارش خاموشی های برق (بدون برنامه ریزی)

