

توافقنامه سطح خدمت " رفع اشکال قبض / اصلاح قبض "

۱- مقدمه:

مشترک از طریق خود سرویس و یا از طریق مراجعه به دفاتر پیشخوان یا امورمشترکین، درخواست خود را ثبت می نماید.

بدهکاری مشترک تا قبل از قبض مورد اعتراض، بررسی میگردد، در صورت بدهکاری، درخواست پرداخت بدهی و در صورت عدم بدهکاری درخواست مشترک ثبت میگردد.

درخواست بدهکاری منتج به فرایند پرداخت توسط مشترک (با استفاده از امکان پرداخت هزینه به روشهای آنلاین و از طریق موبایل، خود پرداز و حضوری)، و دریافت تأییدیه آن میگردد.

ثبت درخواست مشترک به همراه اطلاعات قبض مورد اعتراض، انجام میشود.

اشکال مورد نظر توسط کارشناس مربوطه، مورد بررسی و ارزیابی قرار میگیرد، در صورت تأیید اشکال در اطلاعات مصرف و رقم و...، قبض مورد تقاضا، تصحیح شده و درخواست صدور مجدد قبض صادر میگردد و، اطلاع رسانی به مشترک از طریق کانالهای اطلاع رسانی الکترونیکی انجام می پذیرد.

در صورت تأیید اشکال در کنتور، درخواست تعویض کنتور ثبت می گردد. و در صورت عدم تأیید، اطلاع رسانی به مشترک از طریق کانال های اطلاع رسانی الکترونیکی جهت عدم تأیید و ثبت در سیستم انجام خواهد شد.

در صورتی که درخواست مشترک اصلاح قبض به جهت پرداخت قبض قبلی بعد از مهلت پرداخت باشد، درخواست توسط سیستمی توسط کارشناس مربوطه بررسی شده و پس از تأیید، به صورت خودکار قبض جدید با مبلغ کسر شده جهت پرداخت (از طریق کانالهای اطلاع رسانی الکترونیکی) ارائه میشود.

۲- هدف :

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت گاز،

کیفیت تحویل رفع اشکال قبض / اصلاح قبض برای مشترکین بررسی و مورد توافق قرار گیرد.

رفع اشکال قبض: گاهی مشترک در رقم کنتور و یا مصرف درج شده در قبض، مغایرت یا اشکالی مشاهده نموده و درخواست رفع اشکال قبض مینماید.

اصلاح قبض: چنانچه مشترک، قبض خود را پس از مهلت تعیین شده در قبض، پرداخت نمایند، این مبلغ به عنوان بدهی گذشته در قبض بعدی نیز منظور خواهد شد و مشترک باید جهت اصلاح قبض با مشخصات پرداخت قبض، مراجعه نماید.

۳- مسئولیت :

شرکت گاز استان قزوین موافقت می کند که خدمت **رفع اشکال قبض/اصلاح قبض** به ترتیب زیر ارائه شود

شرکت گاز استان قزوین دارای مجوز ارائه خدمات به متقاضیان گاز در محدوده استان قزوین براساس مجموعه مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی اعلام شده از شرکت ملی گاز ایران همچنین دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های استان قزوین برای بخش دولت است که مستندات آن به شرح ذیل می باشد:

مسئولیت ها

مسئولیت واحد خدمات مشترکین ناحیه مربوطه : دریافت تقاضای مشترک گاز و بررسی صحت و سقم ادعای مشترک براساس اطلاعات موجود و ارائه شده توسط مشترک و یا واحدهای مربوطه و در صورت لزوم اصلاح قبض در سامانه صدور صورتحساب شرکت ملی گاز می باشد.

مسئولیت واحد امداد : در صورت لزوم بررسی از کنتور مشترک و اعلام به واحد خدمات مشترکین.

مسئولیت واحد مالی (حسابداری فروش) : در صورت لزوم هماهنگی با ادارات گاز نواحی جهت بررسی صحت ادعای مشترکین گاز .

مسئولیت مشترک : ارائه مستندات مبتنی بر اشکال در قبض صادره/اصلاح قبض

شرکت گاز استان قزوین به متقاضیان گاز در محدوده استان قزوین

اعلام شده از شرکت ملی گاز ایران همچنین دارای مجوز ایجاد و اجرای

۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

و است که مستندات آن به شرح ذیل می باشد:

- شرکت گاز مکلف بوده نسبت به بررسی درخواست متقاضی اقدام لازم بعمل آورد.
- مشترک مکلف بوده اطلاعات مورد نیاز شرکت گاز جهت اصلاح قبض را در اختیار شرکت گاز قرار بدهد.
- متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/دفترپیشخوان/حضور به این دستگاه ارائه نماید.
- 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.

شرکت گاز استان قزوین به متقاضیان گاز در محدوده استان قزوین

۵- هزینه و پرداختها :

از بابت اصلاح قبض صادره هیچگونه هزینه ای از طرف شرکت گاز از مشترک اخذ نمی گردد.

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداخت ها مطابق با جدول هزینه ها در فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت

ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه" در پیوست ج مشخص شوند.

در صورت لزوم مشترک باید مدارک خود را تنها از طریق سامانه/دفترپیشخوان/حضور به این دستگاه

اطلاع رسانی خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه

در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه

۶- دوره عملکرد

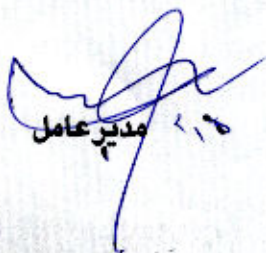
این بخش دوره زمانی را که در آن شرایط تحت این توافق سطح خدمت، فعال هستند را مشخص می کند.

- مدت زمان بررسی قبض و اصلاح آن براساس اطلاعات تحویلی از طرف مشترک و سایر واحدهای مربوطه در حداقل زمان (همان روز کاری) انجام می پذیرد.

۷- خاتمه توافقنامه :

در این قسمت، مقررات مربوط به خاتمه موافقت نامه سطح خدمت شرح داده می شود.

در صورت تائید اشکال، اصلاحات لازم در سیستم چاپ قبض انجام شده و صورتحساب جدید برای مشترک صادر می گردد.


مدیر عامل