

توافقنامه سطح خدمت " درخواست قطع جریان گاز "

۱- مقدمه:

مشترک از طریق خود سرویس و یا از طریق مراجعه به دفاتر پیشخوان یا امور مشترکین، درخواست خود را ثبت مینماید. در صورتیکه اطلاعات مشترک (عمدتاً اطلاعات مربوط به نحوه تماس با وی) در سیستم کامل نباشد، اطلاعات تکمیل میگردد.

بدهکاری مشترک 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، خودپرداز و حضوری) و دریافت تأییدیه آن میگردد. درخواست قطع گاز و علت آن به همراه مدارک دریافتی به صورت الکترونیکی یا در صورت نبود امکان الکترونیکی به شکل دستی دریافت شده و اسکن شده، ثبت و بارگذاری میشود.

پس از ورود درخواست به کارتابل کارشناس مربوطه، درخواست بررسی، برآورد هزینه میگردد و امکان پرداخت برای مشترک فعال میگردد، پس از پرداخت (با استفاده از امکان پرداخت هزینه به روشهای آنلاین و از طریق موبایل، خودپرداز و حضوری)، و تأییدیه آن جهت قطع گاز اقدام میشود.

درخواست قطع به کارتابل کارشناس قطع گاز وارد میشود و از طریق کانالهای اطلاع رسانی الکترونیکی به مشترک اطلاع رسانی میشود. در یک برنامه زمانبندی مشخص، کارشناس برای قطع گاز مشترک به محل مراجعه مینماید. اطلاعات لازم، از قبیل رقم کنتور، تاریخ مراجعه و قطع و ... در سیستم ثبت میگردد.

پس از قطع و ثبت اطلاعات، علت قطع و روش وصل مجدد گاز، به مشترک (از طریق کانالهای اطلاع رسانی الکترونیکی) اطلاع رسانی میشود.

در صورتیکه قطع گاز، به درخواست مشترک صورت پذیرفته باشد: (در صورت تأییدیه آن میگردد) در صورتی که درخواست قطع گاز به دلیل تخلف قوانین شرکت ثبت گردد، بنا بر برآورد انجام شده مشترک در سیستم بدهکار می گردد.

در صورت بدهکاری طبق قوانین، چنانچه از مهلت هشدار تعیین شده، گذشته باشد و مشترک اقدام لازم را انجام نداده باشد، اطلاعات مشترک به دلیل تخطی از قوانین، وارد لیست بدهکاران مشمول قطع گاز می گردد و به کارتابل کارشناس مربوطه، ارسال شده و همچنین به دلیل هزینه های قطع و وصل گاز در سیستم بدهکار میگردد. (در صورت بدهکاری پیشین این مبالغ با ذکر دلیل، اضافه میگردد) و مراجعه جهت قطع گاز انجام می شوند.

در یک برنامه زمانبندی مشخص، کارشناس برای قطع گاز مشترک به محل مراجعه مینماید. اطلاعات لازم، از قبیل رقم کنتور، تاریخ مراجعه و قطع و ... در سیستم ثبت میگردد.

پس از قطع و ثبت اطلاعات، علت قطع و روش وصل مجدد گاز، به مشترک (از طریق کانالهای اطلاع رسانی الکترونیکی) اطلاع رسانی میشود.

در صورتی که درخواست قطع گاز به دلیل تخلف قوانین شرکت ثبت گردد، بنا بر برآورد انجام شده مشترک در سیستم بدهکار می گردد.

۲- هدف :

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت گاز ، کیفیت تحویل درخواست قطع جریان گاز برای مشترکین مورد توافق قرار گیرد.

قطع گاز به درخواست مشترک و یا به دلایل مختلفی مانند دستکاری کنتور که در مجموعه مقررات ذکر شده، انجام میشود.

۳- مسئولیت :

شرکت گاز قزوین موافقت می کند که خدمت درخواست قطع جریان گاز 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 ، می باشد.

مسئولیت ها:

مسئولیت واحد خدمات مشترکین ناحیه مربوطه: تکمیل فرم مربوطه و ارسال به واحد امداد.

مسئولیت واحد فناوری اطلاعات: آماده سازی زیرساخت مناسب جهت انجام فعالیت.

مسئولیت مشترک: اطلاع به واحدهای مربوطه و تسویه آخرین قبض گاز.

۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

- متقاضی می بایست اسناد مورد نیاز شرکت گاز جهت قطع جریان گاز را در اختیار شرکت گاز قرار بدهد.
- در صورت تأیید اسناد تحویلی و محقق بودن درخواست اقدام جهت قطع جریان گاز توسط شرکت گاز انجام شود .
- متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/ دفترپیشخوان/ حضوری به این دستگاه ارائه نماید.

۵- هزینه و پرداختها :

هزینه قابل پرداخت مربوط به قطع جریان گاز براساس تعرفه های شرکت گاز می باشد.

در صورتی که متقاضی درخواست قطع جریان گاز را از طریق سامانه/ دفترپیشخوان/ حضوری به این دستگاه ارائه نماید.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

- شرکت گاز استان قزوین موظف است درخواست قطع جریان گاز را در اسرع وقت و در صورت امکان در همان روز دریافتی و محقق بودن درخواست اقدام جهت قطع جریان گاز را به متقاضی اطلاع دهد.

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداخت ها مطابق با جدول هزینه ها در فرم "اطلاعات خدمت/ زیرخدمت جهت ارائه روی وب سایت و سامانه شرکت گاز استان قسمت میز خدمت بخش هزینه ها در شناسنامه خدمات درج شده است. همچنین این اطلاعات در اختیار دفاتر پیشخوان دولت قرار گرفته است.

۶- دوره عملکرد

- برای دریافت این خدمت هیچ محدودیتی وجود ندارد.

۷- خاتمه تواننامه :

پس از قطع جریان گاز، خدمت مورد نظر به پایان رسیده است.
مادامی که مشترک از گاز طبیعی استفاده می نماید امکان دریافت این خدمت وجود دارد.

مدیر عامل
۲۱۵