

بسمه تعالی

فرم اطلاعات خدمت/زیر خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه

عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات و درخواستها در حوزه گاز		شناسه خدمت: ۱۳۰۳۲۲۳۱۰۰۰
نوع خدمت: ☒ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)		
شرح خدمت: پاسخگویی به شکایات، درخواستها، پیشنهادات و انتقادات (دریافت موضوع شکایت از کانال های ارتباطی - بررسی موضوع شکایت توسط کارشناس مربوطه - ارائه نتیجه بررسی و رسیدگی به شکایت به متقاضی)		
مدارک مورد نیاز: مشخصات فردی کدملی، تلفن همراه و آدرس		

جزئیات خدمت	متوسط زمان ارائه خدمت	ساعات اداری	
	ساعات ارائه خدمت	در صورت مراجعه مشترک به شرکت در ساعات اداری	
	تعداد بار مراجعه حضوری	یک بار	
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حسابهای بانکی
		رایگان - روش حضوری	

نحوه دسترسی به خدمت	☒ اینترنتی : http://nigc-qazvin.ir سامانه مدیریت فرآیندهای سازمانی
	☐ پست الکترونیکی:
	☐ تلفن گویا یا مرکز تماس : ۳۱۹۴
	☐ تلفن همراه :
	☐ پیام کوتاه :
	☐ دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات :

نحوه دسترسی به شکایت از خدمت: مراجعه حضوری / تلفنی: ۳۱۹۴ (۱) سامانه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات (۲) میز خدمت وب سایت ، قسمت شکایات http://s-bazresi.nigc.ir یا https://crm.nigc-qazvin.ir/	(۱) سامانه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات (۲) میز خدمت وب سایت ، قسمت شکایات
--	--

۲-۲۱-۲ نمودار فعالیت فرآیند ارجاع شکایات

شکل ۲۴ نمودار فعالیت فرآیند ارجاع شکایات

