

توافقنامه سطح خدمت

"پاسخگویی به شکایات و درخواست های مردمی"

۱- مقدمه :

این خدمت در راستای دریافت شکایات/درخواست های شفاهی و کتبی ارباب رجوع جهت رسیدگی و پاسخگویی سریع، دقیق و قوی به شاکی، بررسی و تحقیق پیرامون صحت و سقم موضوع شکایات و پیگیری تا اخذ نتیجه به منظور پاسخگویی به شاکی در حداقل زمان ممکن در سطح استان قزوین می باشد.

۲- اهداف توافقنامه :

اطلاع رسانی در خصوص بررسی و رسیدگی به شکایات در راستای نیل به تمامی اهداف و مأموریت های شرکت گاز استان قزوین در زمینه گازرسانی در سطح استان قزوین و با تلاش در جهت ارتقای کیفیت خدمات رسانی به مشترکین می باشد. بنابراین در این خصوص از چند درگاه به مردم خدمت ارائه می شود :

۱- سامانه پاسخگویی به شکایات استان قزوین

- سایت شرکت گاز استان قزوین (سامانه رسیدگی به شکایات و پیشنهادات)

- سامانه تلفن گویا با شماره ۳۱۹۴

- حضوری از طریق واحد روابط عمومی

۲- لازم به توضیح است شکایات واصله از منابع برون سازمانی همچون سامانه سامد (استانداری) و سامانه بازرسی به اطلاعات و شکایات سازمان بازرسی کل کشور نیز بررسی و پاسخ لازم به آنها داده خواهد شد.

۳- مسئولیت :

شرکت ملی گاز ایران موافقت می کند که خدمت پاسخگویی به شکایات و درخواست های مردمی به ترتیب زیر ارائه شود :

شرکت گاز استان قزوین دارای مجوز ارائه خدمات به متقاضیان گاز در محدوده استان قزوین براساس مجموعه مقررات و دستورالعمل های ابلاغی از سوی شرکت ملی گاز ایران برای بخش دولت می باشد.

پاره ایی از موضوعاتی که توسط همکاران مستقر در واحد روابط عمومی مورد بررسی قرار میگیرد به شرح ذیل می باشد :

- تقاضای گازرسانی به روستاها
- تقاضای واگذاری انشعاب گاز
- اعتراض به عدم تعویض کنتور معیوب
- اعتراض به نحوه محاسبات مربوط به بازه زمانی فصول سرد و گرم سال
- تحصیل اراضی و عدم پرداخت وجه خسارات وارده
- تقاضای اشتغال یا اعاده به کار
- عدم پرداخت بموقع حقوق پرسنل
- تقاضای نصب علمک و کنتور گاز
- اعتراض به قطع جریان گاز
- اعتراض به مبلغ صورتحساب گازبهاء و تعرفه های آن
- و غیره

۴ - تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی :

- متقاضی دریافت این مجوز باید از طریق یکی از روش های ذکر شده در بند ۲ این توافقنامه شکایت/درخواست خود را به همراه مدارک مربوطه به این دستگاه ارائه نماید. در صورت درخواست از طریق سامانه های مجازی ذکر شده در بند ۲ این توافقنامه متقاضی باید نسبت به ثبت کامل اطلاعات شامل : مشخصات فردی، هویتی، شماره تماس و ضمیمه نمودن اسناد مرتبط با اقامه شکوائیه/پیشنهاد اقدام نموده و اظهارات خود را جهت بررسی و پاسخگویی در سامانه بارگذاری نماید. همچنین خدمت گیرنده می تواند با حضور در واحد روابط عمومی شرکت گاز استان قزوین و با تکمیل فرم رسیدگی به شکایات اظهارات خود را جهت بررسی و پاسخگویی تسلیم شرکت گاز نماید. در نهایت شرکت گاز موظف است در کمترین زمان ممکن (حداکثر ۷ روز) و در چارچوب مقررات و دستورالعمل ها و قوانین و رویه های جاری خود پاسخگوی درخواست/شکایت خدمت گیرنده باشد.
- موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدت 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 در وب سایت و سامانه شرکت گاز استان درج شده است. همچنین این اطلاعات در اختیار دفاتر پیشخوان دولت قرار گرفته است.

۵ - هزینه ها و پرداخت ها :

بررسی شکایات/درخواست ها هیچگونه هزینه ای ندارد.

۶ - دوره عملکرد :

- این توافقنامه سطح خدمت تحت امضای (مدیر عامل شرکت گاز) اعتبار دارد.

۷ - خاتمه توافقنامه :

پس از تهیه پاسخ لازم و حل و فصل شکوائیه خدمت گیرنده، توافقنامه مذکور خاتمه می باید.

مدیر عامل
۱۴۰۲/۰۵/۰۵