



توافقنامه سطح خدمات

مقدمه

کلیه فرآیندهای کسب و کار شرکت توزیع برق جنوب استان کرمان در جهت چابک سازی خدمت رسانی به مردم طراحی شده و اجرا می شود. پیاده سازی این فرایندها در قالب خدمات الکترونیکی سبب ایجاد ارزش افزوده جهت خدمت گیرندگان و افزایش شاخص توسعه دولت الکترونیک و شفافیت خواهد شد. این توافقنامه در راستای تضمین خدمات دو جانبه بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده و پایداری و بهبود کیفیت خدمات می باشد.

هدف

هدف از این توافقنامه، تسهیل و افزایش کیفیت ارائه خدمات و کاهش زمان انجام فرآیندهای کسب و کار و افزایش شفافیت خدمات می باشد. این خدمات در میز خدمت الکترونیک شرکت به آدرس <https://sked.co.ir> در دسترس همگان قرار دارد.

تعاریف

- خدمت دهنده : شرکت توزیع برق جنوب استان کرمان
- خدمت گیرنده : تمامی شهروندان، مشترکان و ذینفعان
- میز خدمت الکترونیک : عنوان بخشی از سایت شرکت که تمامی خدمات الکترونیک شناسنامه دار در این آدرس ایجاد شده و قابل دسترسی است.

مسئولیت

این بخش قوانین و مقرراتی را بیان می نماید که به شرکت توزیع برق جنوب استان کرمان اجازه می دهد خدمات ارائه شده در توافقنامه سطح خدمات را ارائه نماید. همچنین مشخص می کند که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال متقاضی خدمت دارد.

- بر اساس آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی مصوب شورای عالی اداری به شماره 206/93/7740 مورخ 93/6/10 تمام دستگاه های اجرایی موظفند نسبت به الکترونیکی نمودن خدمات دستگاه و ارائه آن از طریق درگاه، دفاتر پیشخوان و یا سایر طرق اقدام نمایند.
- بر اساس بند پ ماده 67 برنامه پنج ساله ششم کشور دستگاه های اجرایی موظفند نسبت به الکترونیکی نمودن فرآیند ها و خدمات با قابلیت الکترونیکی تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه اقدام نمایند.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و خدمت دهنده

- خدمت گیرنده مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/دفتر پیشخوان/حضور به خدمت دهنده ارائه نماید.
- خدمت گیرنده متعهد می شود تحت هیچ شرایطی از سایت خدمت دهنده جهت کارهای نامشروع و ممنوع استفاده ننماید و همچنین از انجام عملیاتی که موجب صدمه دیدن سایت و اختلال در عملکرد آن شود، جدا خودداری نماید.
- موارد مربوط به فرم (اطلاعات خدمت/زیرخدمت) جهت ارائه روی پایگاه <https://sked.co.ir> در قسمت میز خدمت الکترونیک/شناسه خدمت و اطلاع رسانی قرار داده شده است و به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری، نحوه دسترسی و زمان های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت در آن توضیح داده شده است
- خدمت دهنده نباید هیچ تبعیضی را در مورد خدمات مشابه در شرایط مساوی بین خدمت گیرندگان قائل شود.

هزینه ها و پرداخت ها

هزینه ارائه خدمت به خدمت گیرندگان مطابق قوانین و تعرفه های مصوب صنعت برق محاسبه می گردد.

دوره عملکرد

این توافق نامه تا زمان ایجاد توافقنامه جدید اعتبار دارد و در پایان دوره زمانی، توافقنامه سطح خدمت جدید ارائه خواهد شد.

خاتمه توافقنامه

در صورتیکه خدمت گیرنده، مطابق با دستور عملهای مرتبط با خدمت مورد تقاضا، اقدام ننماید و یا مستندات مورد نیاز را در اختیار خدمت دهنده قرار ندهد، شرایط توافقنامه در خصوص خدمت مورد نظر خاتمه می یابد.