**نمونه توافقنامه سطح خدمت**

**توافقنامه سطح خدمت "** **ثبت شکایات مردمی در حوزه توزیع برق"**

1. **مقدمه**

**در این خدمت متقاضیان می توانند نسبت به ثبت شکایت از هر یک از کارکنان یا خدمات شرکت اقدام نمایند**

1. **هدف**

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت توزیع نیروی برق استان لرستان ، کیفیت تحویل خدمت " **ثبت شکایات مردمی در حوزه توزیع برق**" برای تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده کنندگان در صنعت برق کشور در هر دو دسته حقیقی و حقوقی مورد توافق قرار گیرد.

1. **مسئولیت­**

این شرکت موافقت می­کند که خدمت مورد نظر به ترتیب زیر ارائه شود:

1.ورود به پرتال

2.ثبت درخواست / پیگیری درخواست

3.انجام فرایند مربوطه / بررسی نتیجه درخواست

4.ارائه شماره پیگیری / ارائه نتیجه بررسی

1. **تعهدات متقابل خدمت­گیرنده و دستگاه اجرایی**

متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/ پست/ دفتر پیشخوان/ حضوری به این دستگاه ارائه نماید.

در صورتیکه پس از پرداخت هزینه­های این خدمت و تکمیل فرم­ها و تحویل آن­ها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که 14 روز کاری می­باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل 0 ریال به متقاضی پرداخت نماید. (با توجه به اساسنامه شرکت، هیچگونه غرامتی در خصوص دیرکرد خدمت پرداخت نمی شود.)

موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع­رسانی دستگاه" در پیوست ج به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان­های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بصورت متعهدانه از سوی دستگاه ذکر می­شود.

1. **هزینه­ها و پرداخت­ها**

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

1. **دوره عملکرد**

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ 29/12/99 و تحت امضای مدیریت عامل شرکت توزیع نیروی برق استان لرستان اعتبار دارد.

1. **خاتمه توافقنامه**

دریافت این خدمت با اصلاح اطلاعات و اعلام آن به مشترک خاتمه می یابد.

اقلام اطلاعاتي خروجي : شماره رهگیری