

بیانیه توافق سطح خدمت

مقدمه :

بدینوسیله بیانیه سطح توافق کلیه خدمات تارنمای شرکت گاز استان مرکزی را به اطلاع میرساند:

هدف :

هدف از این توافقنامه سطح خدمات این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت گاز استان مرکزی، کیفیت تحویل کلیه خدمات برای خدمت گیرندگان (متقاضیان / اشخاص حقیقی و حقوقی) مورد توافق قرار گیرد. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمات و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

مسئولیت :

با عنایت به بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱/۳/۱۳۹۷ ریاست محترم جمهور ، تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵ شورای اداری ، دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۶/۹/۷ بخشنامه شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۲۹/۱/۱۳۹۷ سازمان اداری و استخدامی کشور ، شرکت گاز استان مرکزی خدمات خود را به صورت الکترونیکی در اختیار خدمت گیرندگان قرار می‌دهد.

این تارنما مجهز به امکان دریافت درخواست ها و شکایات شما متقاضیان گرامی از طریق مراجعه به بخش اداره بازرسی و پاسخگویی شکایات، و تکمیل فرم درج شکایات است.

پاسخگوئی :

عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به ذینفعان.
شکایات : درخواست احقاق حق شهروندان از نقض یا نقص قوانین و مقررات ، عدم اجرای ضوابط در دستگاه اجرائی و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استانداردهای خدمات عمومی.
استاندارد : حد مطلوب تعیین شده برای سنجش شاخصهای پاسخگوئی به شکایات.

اهداف پاسخگویی به شکایات :

- ارتقاء سطح پاسخگویی واحدهای تابعه به کارکنان و ارباب رجوع.
- افزایش میزان رضایتمندی شهروندان از طریق پاسخگویی سریع ، به موقع و جامع.
- توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات.
- سیاست گذاری برای کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستند سازی ، طبقه بندی و اولویت بندی شکایات واصله.
- تجزیه و تحلیل و بازنگری کارآمدی قوانین و مقررات و ضوابط اجرائی مورد عمل در واحدهای تحت پوشش.
- آسیب شناسی سازمانی و رفع نقاط ضعف از طریق تجزیه و تحلیل شکایات.
- کاهش میزان شکایات.
- پاسخگو نمودن واحدهای تابعه دانشگاه در مقابل شکایات شهروندان و کارکنان.

وظایف پاسخگویی به شکایات :

- ۱-دریافت شکایات حضوری و مکتوب ارباب رجوع و کارکنان از واحدهای تابعه.
- ۲-بررسی و تحقیق پیرامون صحت و سقم موضوع شکایات و پیگیری تا اخذ نتیجه نهائی به منظور پاسخگویی به شاکی.
- ۳-بررسی و پاسخگویی در خصوص مراجعات به نهادهای نظارتی و بازرسی از قبیل نهاد ریاست جمهوری و سازمان بازرسی کل کشور.
- ۴-پیگیری و اخذ نظریات و پیشنهادهای واحدهای تخصصی در ارتباط با شکایات واصله به منظور رسیدگی و اعلام پاسخ به شاکی.
- ۵-جمع بندی شکایت و تجزیه و تحلیل علل بروز شکایات و ارائه گزارش برای بالاترین مقام مسئول دستگاه به گونه ای که موجب کاهش شکایات مردمی گردد .