

## 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 پاسخگوئی به شکایات :

- ارتقاء سطح پاسخگوئی واحدهای تابعه به کارکنان و ارباب رجوع.
- افزایش میزان رضایتمندی شهروندان از طریق پاسخگوئی 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 پاسخگوئی 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 پاسخگوئی به شاکی.
- ۳-بررسی و پاسخگوئی 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 .

# خدمات شرکت گاز استان مرکزی

نوع خدمت	زمان استاندارد ارائه خدمت	درگاه دریافت خدمت	بهای ارائه خدمت دفاتر پیشخوان به ریال	بهای ارائه خدمت حضوری به ریال	نوبت ارائه خدمت	شماره خدمت	فواصل و بندهای خدمت	فرمهای مورد نیاز
۱ اشتراک پذیری مشترکین جزء	روزانه	دفاتر پیشخوان	۸۰,۰۰۰	عدم ارائه خدمت	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۰۰	طبق قوانین و مقررات	فرم پیمان فروش گاز طبی مشترکین جزء
۲ اشتراک پذیری مشترکین عمده	روزانه	حضوری	عدم ارائه خدمت	رایگان	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۰۱	طبق قوانین و مقررات	فرم پیمان فروش گاز طبی مشترکین عمده
۳ ارائه قبضه انشعاب	روزانه	دفاتر پیشخوان - سایت	۲۳,۰۰۰	عدم ارائه خدمت	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۰۲	طبق قوانین و مقررات	قبضه انشعاب
۴ ارائه استعلام بدنه (نسبه حساب)	روزانه	دفاتر پیشخوان	۳۳,۰۰۰	عدم ارائه خدمت	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۰۳	طبق قوانین و مقررات	نماد
۵ ارائه قرارداد	روزانه	حضوری	عدم ارائه خدمت	رایگان	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۰۴	طبق قوانین و مقررات	نماد
۶ تغییر نام مشترک جزء	روزانه	دفاتر پیشخوان	۲۲,۰۰۰	عدم ارائه خدمت	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۰۵	طبق قوانین و مقررات	فرم درخواست تغییر نام
۷ ثبت رقم کنتور مشترک جزء (بند عمومی)	روزانه	حضوری - سایت - تلفن گویا	عدم ارائه خدمت	رایگان	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۰۷	طبق قوانین و مقررات	فرم برگ نمود
۸ اصلاح آدرس مشترک جزء	روزانه	حضوری	عدم ارائه خدمت	رایگان	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۰۶	طبق قوانین و مقررات	نماد
۹ اصلاح قبضه مشترکین گاز (اصلاح صورتحساب)	روزانه	دفاتر پیشخوان	۷,۰۰۰	عدم ارائه خدمت	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۰۸	طبق قوانین و مقررات	نماد
۱۰ تغییر نوع مصرف مشترکین گاز	روزانه	دفاتر پیشخوان	۲۲,۰۰۰	عدم ارائه خدمت	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۱۰	طبق قوانین و مقررات	فرم برگ تغییر حاکم مصرف سابق و طریقت کنتور
۱۱ تغییر طریقت	روزانه	دفاتر پیشخوان	۲۲,۰۰۰	عدم ارائه خدمت	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۰۹	طبق قوانین و مقررات	فرم برگ تغییر حاکم مصرف سابق و طریقت کنتور
۱۲ رفع اشکال قبضه گاز	روزانه	حضوری	عدم ارائه خدمت	رایگان	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۱۱	طبق قوانین و مقررات	نماد
۱۳ تست کنتور گاز	سه روز	حضوری - دفاتر پیشخوان	هزینه دفتر: ۲۲,۰۰۰ - هزینه اقدام: طبق تعرفه ابلاغی	طبق تعرفه ابلاغی	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۱۲	طبق قوانین و مقررات	فرم بازدید کنتور
۱۴ نصب علمک	بیست و شش روز	حضوری	عدم ارائه خدمت	رایگان	واحد نصب و انشعابات	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۱۳	طبق قوانین و مقررات	فرم درخواست علمک
۱۵ جمع آوری تجهیزات (غرب و نوسازی)	روزانه	حضوری - دفاتر پیشخوان	هزینه دفتر: ۳۷,۰۰۰ - هزینه اقدام: ۵۴,۵۰۰	طبق برآورد امور پیشانها	واحد مشترکین و امداد	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۱۴	طبق قوانین و مقررات	فرم تایید نصب انشعابات تایید شده
۱۶ جابجایی علمک	۱ روز کاری پس از اتمام مجوزها	حضوری - دفاتر پیشخوان	هزینه دفتر: ۳۷,۰۰۰ - هزینه اقدام: طبق تعرفه ابلاغی	طبق تعرفه ابلاغی	واحد تعمیرات شبکه	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۱۵	طبق قوانین و مقررات	فرم جابجایی علمک منزل مسکونی
۱۷ قطع جریان گاز مشترکین	روزانه	حضوری - دفاتر پیشخوان	هزینه دفتر: ۳۷,۰۰۰ - هزینه اقدام: طبق تعرفه ابلاغی	طبق تعرفه ابلاغی	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۱۶	طبق قوانین و مقررات	فرم تقاضای قطع گاز
۱۸ وصل مجدد جریان گاز مشترکین	روزانه	حضوری - دفاتر پیشخوان	هزینه دفتر: ۳۷,۰۰۰	رایگان	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۱۷	طبق قوانین و مقررات	فرم وصل جریان گاز قطع شده
۱۹ محاسبه صورتحساب (ریبیت مصرف)	روزانه	حضوری - دفاتر پیشخوان - سایت	۲,۴۰۰	عدم ارائه خدمت	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۱۸	طبق قوانین و مقررات	سیستمی
۲۰ تفکیک کنتور گاز	روزانه	حضوری	عدم ارائه خدمت	رایگان	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۱۹	طبق قوانین و مقررات	فرم جابجایی کنتور و نوسازی - تغییرات سیستم
۲۱ تعویض کنتور	پنج روز	حضوری	عدم ارائه خدمت	رایگان	واحد نصب و انشعابات	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۲۱	طبق قوانین و مقررات	فرم برگ تغییر قطع وصل
۲۲ ارائه استعلام سازمانها (دفتر خانه رسمی شهرداری ها)	روزانه	حضوری	عدم ارائه خدمت	رایگان	امور مشترکین	۱۳۰۳۱۶۶۷۰۱۰۴	طبق قوانین و مقررات	مکاتبات اداری سازمانها
۲۳ سامانه ارتباط مشترکین (ارجاع شکایات)	۳ روز کاری	حضوری - سایت	عدم ارائه خدمت	رایگان	واحد روابط عمومی	نماد	استاندارد ۱۰۰۰۲	فرم دریافت شکایات، انتقادات و پیشنهادها
۲۴ فتح قرارداد	روزانه	حضوری	عدم ارائه خدمت	رایگان	امور مشترکین	نماد	طبق قوانین و مقررات	فرم فتح قرارداد مشترکین
۲۵ پرداخت قبوض	روزانه	حضوری - دفاتر پیشخوان - سایت	رایگان	رایگان	امور مشترکین	نماد	طبق قوانین و مقررات	سیستمی

ساعات کاری ادارات شرکت گاز استان مرکزی در ایام اداری: شنبه تا سه شنبه ۱۶:۰۰ - ۷:۳۰ چهارشنبه ها: ۱۵:۰۰ - ۷:۳۰ وقت نماز و ناهار: ۱۴:۰۰ - ۱۳:۰۰  
 آدرس سایت اینترنتی شرکت گاز استان مرکزی: WWW.NIGC-MPGC.IR