

فرآیند درخواست قطع جریان گاز

شناسنامه فرآیند درخواست قطع جریان گاز

نام فرآیند		درخواست قطع جریان گاز
هدف فرآیند		قطع گاز به درخواست مشترک و یا به دلایل مختلفی مانند دستکاری کنتور که در مجموعه مقررات ذکر شده، انجام می‌شود.
مسئول، مسئولان فرآیند	<ul style="list-style-type: none"> ❖ واحد خدمات مشترکین ناحیه مربوطه ❖ واحد تعمیرات و بهره‌برداری ❖ واحد فناوری اطلاعات ❖ واحد مالی (حسابداری فروش) ❖ مشترک 	
ورودی فرآیند	<p>ورودی <u>اطلاعاتی</u> به فرآیند:</p> <p>← درخواست قطع جریان گاز</p> <p>ورودی <u>اسناد و مدارک</u> به فرآیند:</p> <p>← فرم درخواست قطع گاز</p> <p>← مجوز شهرداری (در صورت لزوم)</p>	
محرك فرآیند	دریافت درخواست قطع گاز	
خروجی فرآیند	<p>خروجی <u>اطلاعاتی</u> از فرآیند:</p> <p>← ثبت اطلاعات قطع گاز، علت و تاریخ قطع گاز در سیستم و اطلاع به مشترک</p> <p>خروجی <u>اسناد و مدارک</u> از فرآیند:</p> <p>❖ فرم درخواست قطع گاز (الصاق فایل اسکن شده درخواست قطع و اطلاعات تکمیلی آن) شامل تأییدیه قطع جریان گاز</p>	
نحوه انجام گردش فرآیند	<input checked="" type="checkbox"/> مکانیزه <input type="checkbox"/> نیمه مکانیزه <input type="checkbox"/> غیرمکانیزه	

مشترک از طریق خود سرویس و یا از طریق مراجعه به دفاتر پیشخوان یا امور مشترکین، درخواست خود را ثبت می‌نماید. در صورتی که اطلاعات مشترک (عمدتاً اطلاعات مربوط به نحوه تماس با وی) در سیستم کامل نباشد، اطلاعات تکمیل می‌گردد.

بدهکاری مشترک بررسی می‌گردد، در صورت بدهکاری، درخواست پرداخت بدهی و در صورت عدم بدهکاری درخواست مشترک ثبت می‌گردد. درخواست بدهکاری منتج به فرایند پرداخت توسط مشترک (با استفاده از امکان پرداخت هزینه به روش‌های آنلاین و از طریق موبایل، خودپرداز و حضوری)، و دریافت تأییدیه آن می‌گردد.

درخواست قطع گاز و علت آن به همراه مدارک دریافتی به صورت الکترونیکی یا در صورت نبود امکان الکترونیکی به شکل دستی دریافت شده و اسکن شده، ثبت و بارگذاری می‌شود.

پس از ورود درخواست به کارتابل کارشناس مربوطه، درخواست بررسی، برآورد هزینه می‌گردد و امکان پرداخت برای مشترک فعال می‌گردد، پس از پرداخت (با استفاده از امکان پرداخت هزینه به روش‌های آنلاین و از طریق موبایل، خودپرداز و حضوری)، و تأییدیه آن جهت قطع گاز اقدام می‌شود.

درخواست قطع به کارتابل کارشناس قطع گاز وارد می‌شود و از طریق کانال‌های اطلاع‌رسانی الکترونیکی به مشترک اطلاع‌رسانی می‌شود. در یک برنامه زمان‌بندی مشخص، کارشناس برای قطع گاز مشترک به محل مراجعه می‌نماید. اطلاعات لازم، از قبیل رقم کنتور، تاریخ مراجعه و قطع و ... در سیستم ثبت می‌گردد.

پس از قطع و ثبت اطلاعات، علت قطع و روش وصل مجدد گاز، به مشترک (از طریق کانال‌های اطلاع‌رسانی الکترونیکی) اطلاع‌رسانی می‌شود.

در صورتی که قطع گاز، به درخواست مشترک صورت نپذیرفته باشد:

در صورتی که درخواست قطع گاز به دلیل تخلف قوانین شرکت ثبت گردد، بنا بر برآورد انجام شده مشترک در سیستم بدهکار می‌گردد.

در صورت بدهکاری طبق قوانین، چنانچه از مهلت هشدار تعیین شده، گذشته باشد و مشترک اقدام لازم را انجام نداده باشد، اطلاعات مشترک به دلیل تخطی از قوانین،

شرح فرآیند

<p>وارد لیست بدهکاران مشمول قطع گاز می گردد و به کارتابل کارشناس مربوطه، ارسال شده و همچنین به دلیل هزینه های قطع و وصل گاز در سیستم بدهکار می گردد. (در صورت بدهکاری پیشین این مبالغ با ذکر دلیل، اضافه می گردد). و مراجعه جهت قطع گاز انجام می شود.</p>	
<p>خدمات پس از فروش: - قطع گاز</p>	
<p><input type="checkbox"/> غیر روتین</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> روتین</p>
<p>وضعیت جاری فرآیند</p>	
<p>دستورالعمل ها و آیین نامه های مورد استفاده در اجرای فرآیند</p>	
<p>بند ۱۰-۲: قطع موقت جریان گاز شرکت در موارد ذکر شده این بند از قوانین، تا رفع علت قطع، جریان گاز مشترک را قطع می نماید. بند ۵-۳: هزینه های ارائه خدمات اضافه</p>	