**توافقنامه سطح خدمت "ثبت شکایات از شرکت های برق منطقه ای"**

1. **مقدمه**

کلیه ذینفعان می توانند شکایت غیر قضایی خود از شرکت های برق منطقه ای را ارائه و تا زمان دریافت پاسخ پیگیری نمایند.

بازبینی در این توافقنامه براساس نظرات جمع آوری شده از مراجعین به آن انجام خواهد پذیرفت.

1. **هدف**

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

1. **مسئولیت**

شرکت­های برق منطقه­ای به استناد برنامه پنجم، برنامه ششم، نقشه راه توسعه دولت الکترونیك و غیره دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست­های شرکت توانیر-وزارت نیرو در حوزه تحت مدیریت خود می باشند.

این شرکت موافقت می­کند که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

* 1. ثبت درخواست از طریق پرتال خدمات دولت الکترونیکی شرکت برق منطقه­ای مربوطه
  2. دریافت کد پیگیری؛ پس از ثبت پیگیری مراحل خدمت تنها از طریق همان شماره موبایل اعلام شده توسط متقاضی و این کد امکان­پذیر می­باشد.
  3. بررسی کارشناسی؛ چنانچه نواقصی موجود باشد و همچنین گردش درون سازمانی کار در این مرحله انجام پذیرفته و طلاعات مورد نیاز درخواست کننده از طریق همان درگاه و براساس گام قبلی در دسترس می­باشد.
  4. اعلام نتیجه نهایی

1. **تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی**

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

در صورتیکه پس از ثبت درخواست و تکمیل فرم­ها و تحویل آنها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که **ده روز کاری** می­باشد پاسخ خود را دریافت نماید، سازمان به ازای هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل صفر ریال به متقاضی پرداخت می­نماید. ( با توجه به اساسنامه شرکت، هیچ گونه غرامتی در خصوص دیرکرد خدمت پرداخت نمی شود.)

موارد مربوط به فرم اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، مدارک مورد نیاز، مراحل اجرایی، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان­های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت از طریق میزخدمت الکترونیکی هریك از شرکت­های برق منطقه­ای در دسترس عموم می باشد.

1. **هزینه­ها و پرداخت­ها**

هزینه ارائه خدمت به خدمت گیرندگان مطابق قوانین و تعرفه­های مصوب صنعت برق محاسبه می­گردد.

1. **دوره عملکرد**

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ 30/12/1399 و تحت امضای مدیریت عامل هریك از شرکت­های برق منطقه­ای اعتبار دارد.

1. **خاتمه توافقنامه**

دریافت این خدمت با صدور **اعلام نتیجه پیگیری شکایت به ذینفع**، تایید و تحویل آن به متقاضی خاتمه می یابد.

اقلام اطلاعاتی خروجی: **کد پیگیری، اعلام نتیجه پیگیری شکایت به ذینفع.**