

## توافقنامه سطح خدمت " رسیدگی به گزارش سرقت لوازم و ادوات برق "

### 1. مقدمه

توسط این خدمت ، چنانچه لوازم و ادوات برق از قبیل کابل و ... به سرقت رفته باشد ، مشترکین و افراد میتوانند موارد را به اطلاع شرکت توزیع برق برسانند تا در اسرع وقت بررسی های لازم انجام و مشکل رفع گردد. بازبینی در این توافقنامه براساس نظرات جمع آوری شده از مراجعین انجام خواهد پذیرفت.

### 2. هدف

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

### 3. مسئولیت

**شرکت توزیع نیروی برق استان قم** به استناد برنامه پنجم ، برنامه ششم ، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و... دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های شرکت توانیر-وزارت نیرو در حوزه **مدیریت های 4 گانه** می باشد

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

1. ارائه درخواست از طریق سامانه غیر حضوری 121، نرم افزار موبایل برق من ، سایت شرکت
2. ثبت درخواست و ارائه کدرهگیری
3. بازدید و بررسی محل سرقت لوازم
4. جایگذاری لوازم سرقت شده و رفع مشکل(در صورت صحت گزارش)

### 4. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق **سامانه شرکت / نرم افزار موبایل برق من / دفتر پیشخوان / حضوری** به این دستگاه ارائه نماید.

در صورتیکه پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرم ها و تحویل آن ها به این سازمان متقاضی به تعهدات خود عمل ننموده و یا از درخواست خود انصراف دهد با توجه به اساسنامه شرکت، هیچگونه غرامتی به متقاضی 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 زمان های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت از طریق میز خدمت الکترونیکی **شرکت توزیع نیروی برق استان قم** در دسترس عموم می باشد

### 5. هزینه ها و پرداخت ها

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

### 6. دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ 1405/12/29 و تحت امضای مدیریت عامل **شرکت توزیع نیروی برق استان قم** اعتبار دارد.

### 7. خاتمه توافقنامه

دریافت این خدمت با اعلام نتیجه جایگذاری لوازم سرقت شده و رفع مشکل به متقاضی خاتمه می یابد.

اقدام اطلاعاتی خروجی: نتیجه بررسی و جایگذاری لوازم سرقت شده و رفع مشکل