



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شناسنامه خدمات منتخب شرکت ملی گاز ایران

| | | | |
|---|--|--|--|
| ۱- عنوان خدمت: | | ۲- شناسه خدمت | |
| (ع) فرآیند استعلام بدهی مشترک جزء (تسویه حساب) | | (این قسمت توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود) | |
| ۳- ارائه دهنده خدمت | نام دستگاه اجرایی: شرکت ملی گاز ایران | | |
| | نام دستگاه مادر: وزارت نفت | | |
| ۴- مشخصات خدمت | شرح خدمت | | |
| | هدف پاسخگویی به استعلامات بدهی مشترکین می باشد که بصورت حضوری و با داشتن رقم کنتور جهت دریافت علی الحساب مراجعه می کنند. | | |
| | نوع خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G) | |
| | ماهیت خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری | |
| | سطح خدمت | <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهری <input checked="" type="checkbox"/> روستایی | |
| | رویداد مرتبط با: | <input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت | |
| | نحوه آغاز خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرا رسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: | |
| | مدارک لازم برای انجام خدمت | درخواست استعلام مشترک | |
| | قوانین و مقررات بالادستی | دسترسی قوانین و مقررات فروش گاز طبیعی به مشترکین | |
| | ۵- جزئیات خدمت | آمار تعداد خدمت گیرندگان | بطور متوسط ۱۴۰۰۰ خدمت گیرنده در یک استان در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال |
| متوسط مدت زمان ارائه خدمت: | | حدود ۵ دقیقه | |
| تواتر | | <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> بطور متوسط ۱ بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال | |
| تعداد بار مراجعه حضوری | | یک بار | |
| هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان | | مبلغ (مبالغ) | شماره حساب (های) بانکی |
| | | پرداخت بصورت الکترونیک | |
| | | در استانهای مختلف متفاوت است <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | | <input type="checkbox"/> | |
| | | <input type="checkbox"/> | |



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

| نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: Billing | | نوع ارائه | مراحل خدمت |
|--|--|--|--|
| رسانه ارتباطی خدمت | | | |
| <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | | <input type="checkbox"/> الکترونیکی | در مراحل اطلاع رسانی خدمت |
| <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: | <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی | در مراحل اطلاع رسانی خدمت |
| مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی | | | |
| <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | | <input type="checkbox"/> الکترونیکی | در مرحله درخواست خدمت |
| <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input checked="" type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: | <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی | در مرحله درخواست خدمت |
| مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی | | | |
| <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها) |
| | | <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی | |
| <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | | <input type="checkbox"/> الکترونیکی | در مرحله ارائه خدمت |

ف- نحوه دسترسی به خدمت



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

| | | | | | | | |
|--|-------------------------------------|--|---|------------------------|--|-----------------------|--|
| مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی | | <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input checked="" type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: | | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | <input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی | | |
| استعلام غیر الکترونیکی | استعلام الکترونیکی | | فیلدهای مورد تبادل | | | نام سامانه های دیگر | |
| | Batch | Online | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | شماره اشتراک، رقم کنتور-میزان بدهی | | | سامانه Billing | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط: | استعلام الکترونیکی | | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) | فیلدهای مورد تبادل | نام سامانه های دستگاه دیگر | نام دستگاه دیگر | |
| | Batch | Online | | | | | |
| <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |

۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها

۸- ارتباط خدمات سایر دستگاههای دیگر



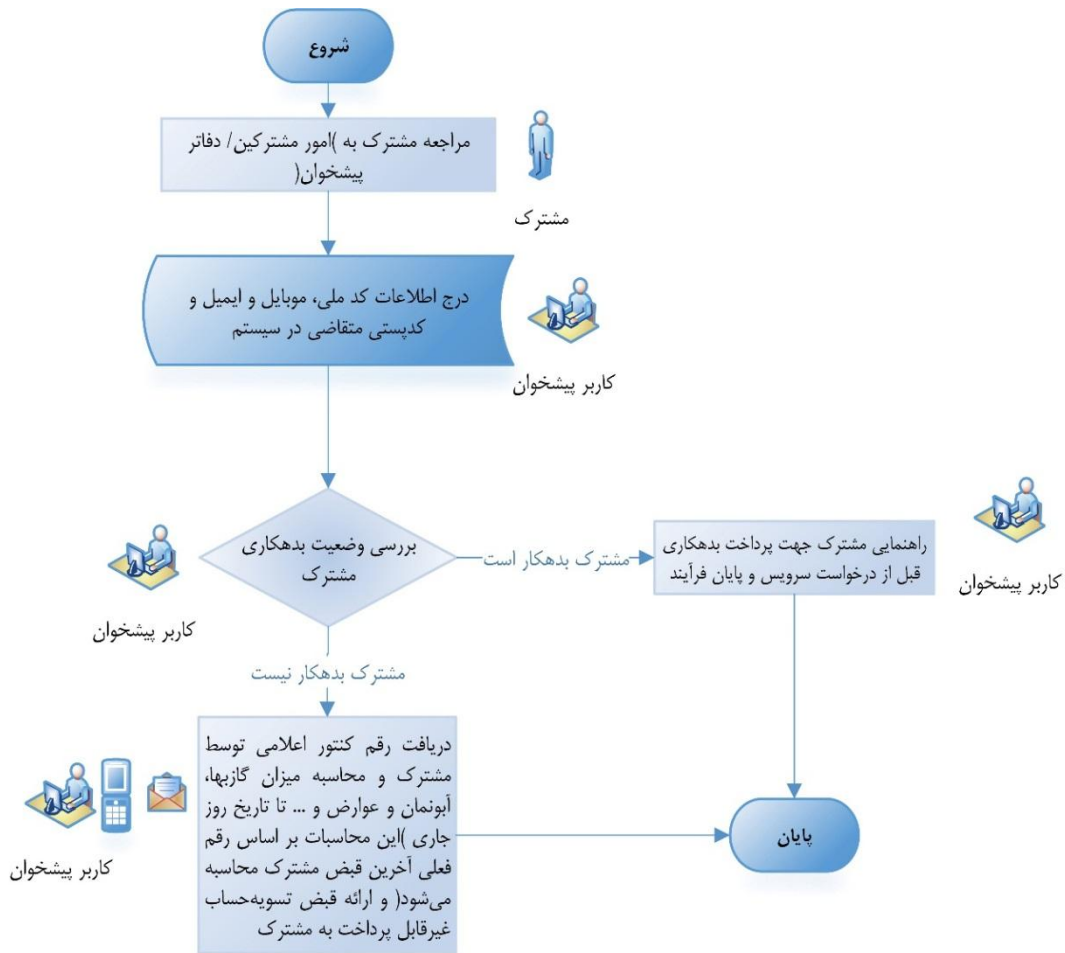
ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۹- معاونین فرآیندهای خدمت

- ۱) مراجعه مشترک به (امور مشترکین / دفاتر پیشخوان)
- ۲) درج اطلاعات موبایل و ایمیل و کدپستی مشترک در سیستم (در صورت عدم وجود)
- ۳) بررسی وضعیت بدهکاری مشترک؛ چنانچه مشترک بدهکار است گام ۴ و در غیر اینصورت گام ۵
- ۴) راهنمایی مشترک جهت پرداخت بدهکاری قبل از درخواست سرویس و پایان فرآیند
- ۵) دریافت رقم کنتور اعلامی توسط مشترک و محاسبه میزان گازها، آبونمان و عوارض و ... تا تاریخ روز جاری (این محاسبات بر اساس رقم فعلی آخرین قبض مشترک محاسبه می شود) و ارائه قبض تسویه حساب غیرقابل پرداخت به مشترک

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت





ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور