



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شناسنامه خدمات منتخب شرکت ملی گاز ایران

۱- عنوان خدمت: (۵) فرآیند پاسخ استعلام سازمان ها (دفترخانه رسمی / شهرداری ها)		۲- شناسه خدمت (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 (دفترخانه رسمی/شهرداریها/مشترک) میباشد.		
	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 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 <input type="checkbox"/> تأسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input type="checkbox"/> سایر	
	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	دفترچه قوانین و مقررات فروش گاز طبیعی به مشترکین	
	آمار تعداد خدمت گیرندگان	بطور متوسط ۰۰ خدمت گیرنده در یک استان در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال	
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	در صورت تکمیل بودن فرم 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		
۵- جزئیات خدمت	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	در استانهای مختلف متفاوت است	
		<input checked="" type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

<input type="checkbox"/>		...		
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن				
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: Billing				
مرحله خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت
در مراحل اطلاع رسانی خدمت		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		<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)
در مرحله درخواست خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <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: </div> <div style="flex: 0.5; text-align: center;"> ذکر ضرورت مراجعه حضوری </div> </div> <div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهرستانی </div> </div>
در مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاهها)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک
در مرحله ارائه خدمت		<input type="checkbox"/> 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 و اگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
		<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) </div> <div style="flex: 0.5; text-align: center;"> ذکر ضرورت مراجعه حضوری </div> </div>

۶- 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		جهت احراز اصالت فرد <input 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		۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها			
	Batch	Online	شماره اشتراک-رقم کنتور-میزان بدهی		سامانه Billing					
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>	<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	۸- ارتباط خدمات سایر دستگاههای دیگر			
	Batch	Online								
	<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"/>	<input type="checkbox"/>



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
- ۴) راهنمایی مشترک جهت پرداخت بدهکاری قبل از درخواست سرویس و پایان فرآیند
- ۵) بررسی درخواست مشترک
- ۶) 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)
- ۷) ارائه فرم «پاسخگویی به استعلام اسناد رسمی» به مشترک و پایان فرآیند.
- ۸) ارسال درخواست به واحد تعمیرات جهت بررسی
- ۹) اعلام هزینه جمع آوری به مشترک
- ۱۰) بررسی پرداخت هزینه جمع آوری
- ۱۱) قطع گاز مشترک (توسط واحد تعمیرات) و اطلاع به شخص مرتبط در واحد تعمیرات در خصوص قطع گاز بمنظور جمع آوری کنتور و رگلاتور
- ۱۲) اعلام آخرین رقم مصرفی کنتور به واحد مشترکین از طرف واحد نصب انشعابات و تجهیزات بعد از جمع آوری تجهیزات جهت تغذیه در سیستم
- ۱۳) اعلام هزینه گازها، آبونمان، عوارض و ... به مشترک جهت پرداخت
- ۱۴) پس از تاییدیه پرداخت هزینه های اعلامی توسط مشترک، فرم استعلام شهرداری تکمیل، امضا و جهت بارگذاری در سیستم اسکن می شود.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۱۰- نمودار ارتباطی فرآیندهای خدمت

