

توافقنامه سطح خدمت استانداری لرستان

مقدمه

بطور کلی توافق نامه سطح خدمات Service Level Agreement یک قرارداد تضمین کیفیت خدمات دو جانبه بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده است. با عنایت به توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی و اهمیت کیفیت و پایداری آن برای دستگاه های اجرایی لزوم بهره گیری و تدوین استانداردهای کیفی برای e-Service ها ضروری خواهد بود. به همین منظور توافق نامه سطح ارائه خدمات برای خدمات پیوست ارائه می گردد.

هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که حداقل سطوح کیفیت خدمات استانداری لرستان و حق خدمت گیرندگان (ارباب رجوع) برای اخذ اعتبار در صورت عدم دستیابی به سطوح خدمات را تعیین می نماید.

تعاریف

خدمت دهنده: استانداری لرستان

خدمت گیرنده: ارباب رجوع / شهروندان

سایت: مجموعه فرم ها و خدمات الکترونیکی است که برای ارائه خدمات به خدمت گیرنده بر روی پرتال استانداری لرستان به نشانی <https://www.ostan-lr.ir> زیرپرتال های آن قرار دارد.

دوره زمانی: یک سال شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است.

ساعات کار مؤثر: ۲۴ ساعت کاری در یک شبانه روز.

قطعی خدمت: قطع خدمت توافق شده از سمت سایت سازمان.

رسید خرابی: اعلام وصول خرابی، گزارش خرابی و یا کاهش سطح کیفیت خدمات که از طرف خدمت گیرنده اعلام می شود.

مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به استانداری لرستان اجازه می دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می کند. همچنین به صورت شفاف بیان می شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

بر اساس آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی مصوب شورای عالی اداری به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰ تمامی دستگاه های اجرایی موظفند نسبت به الکترونیکی نمودن خدمات دستگاه و ارائه آن از طریق درگاه، دفاتر پیشخوان و یا سایر طرق اقدام نمایند.

بر اساس بند پ ماده ۶۷ برنامه پنج ساله ششم کشور دستور دستگاه های اجرایی موظفند نسبت به الکترونیکی نمودن فرآیندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه اقدام نمایند.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

• خدمت گیرنده مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سایت/پست/ دفتر پیشخوان/ حضوری به این دستگاه ارائه نماید.

• هزینه های ارائه خدمات بصورت رسمی از سوی دستگاه های ذی صلاح تعیین و از طریق سایت اعلام خواهد شد.

در صورت عدم ارائه خدمات با کیفیت و مطلوب میزان پرداخت هزینه های ضرر و زیان خدمت گیرنده از سوی مراجع ذی صلاح تعیین و در سایت درج خواهد شد

مدیریت فناوری اطلاعات استانداری موظف است ۷۲ ساعت قبل از اجرای قطعی های برنامه ریزی شده و عدم ارائه خدمات را از طریق پرتال اطلاع رسانی نماید.

شناسنامه خدمات، فرآیند و نحوه اخذ خدمات، فرم های مرتبط و مسؤل تایید کننده هر خدمت از طریق منوی دولت الکترونیک در سایت اطلاع رسانی شده است.

دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ ۱۴۰۳/۱۲/۲۹ در پایان دوره ی زمانی یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضاء خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

خاتمه توافقنامه

خدمت دهنده نباید هیچ تبعیضی را در مورد خدمات مشابه در شرایط مساوی بین سرویس گیرندگان در توافقنامه سطح خدمت قائل شود.

هرگونه توافق اضافه بر شرایط مندرج در توافق نامه سطح خدمت بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده با رعایت شرایط رقابتی و حقوقی بلامانع است.

در شرایط اختلاف بین سرویس دهنده و سرویس گیرنده، دفتر بازرسی و امور حقوقی استانداری مرجع داوری حل اختلاف خواهد بود.