

توافقنامه سطح خدمت " پاسخگویی و رسیدگی به شکایات در استان "

بدینوسیله توافق نامه سطح خدمات استانداری استان گلستان در خصوص پاسخگویی و رسیدگی به شکایات در استان به آگاهی مراجعین محترم می رسد:

هدف:

هدف از این توافق نامه سطح خدمت، این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمات ارائه شده توسط استانداری استان گلستان برای پیگیری پیشنهادات ارائه شده در استانداری توسط خدمت گیرندگان مورد توافق قرار گیرد. این بیانیه سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمات، روش های نظارت و مسئولیت های استانداری استان گلستان را در صورت لزوم مشخص می کند.

مسئولیت:

استانداری استان گلستان به عنوان زیرمجموعه وزارت کشور، پاسخگویی به شهروندان که خواهان طرح شکایت از سازمان باشند را جزء رسالت ذاتی خود می داند.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

متقاضی دریافت خدمت، مکلف است مستندات لازم به منظور ثبت شکایت (در صورت وجود) را تنها از طریق سامانه الکترونیکی به این دستگاه ارائه نماید. مگر در مواردی که دستگاه تشخیص دهد لازم است مدارک از روشهای دیگر ارائه شود. اطلاع رسانی کامل در خصوص شیوه ارائه خدمت، در پرتال استانداری گلستان در دسترس است. متقاضی خدمت موظف است قبل از درخواست خدمت، بخش اطلاع رسانی خدمت را به صورت کامل و دقیق مطالعه کند. استانداری استان گلستان نیز تعهد می نماید براساس قوانین و ضوابط و مقررات ابلاغی، نسبت به ارائه خدمت در زمان تعیین شده اقدام نماید.

هزینه ها و پرداخت ها:

هزینه ها و پرداخت ها از سوی خدمت گیرنده صورت نمی پذیرد.

دوره عملکرد:

تا قبل از تغییر در مشخصات خدمت، زمان ارائه خدمت معتبر و نافذ است.

خاتمه توافقنامه

ارباب رجوع می تواند مکرر تا اطمینان از پاسخگویی به شکایات های مطروحه خود از خدمت فوق استفاده نماید.