

بیانیه توافقنامه سطح خدمت

نام خدمت: ((رسیدگی به مشکلات و درخواستهای مرتبط با سازمان بنادر و دریانوردی))

کد خدمت: ۱۳۰۵۲۰۸۳۰۰۰

۱. مقدمه

هدف از این توافقنامه دسترسی آسان شهروندان به منظور ارسال شکایات و گزارشات در مورد خدمات مرتبط با از سازمان بنادر و دریانوردی .
 شهروندان (شامل کارکنان، ارباب رجوع، شرکت ها و....) درخواست خود را در یکی از سامانه های سامد(سامانه رسیدگی به شکایات مردمی)، شهر(سامانه مدیریت ارتباط شهروندی وزارت راه و شهرسازی)، سمپا(سامانه شکایات سازمان بنادر و دریانوردی) سامانه، بازرسی کل کشور و... ثبت و پس از بررسی توسط دفتر بازرسی سازمان مجددا پاسخ در همان سامانه برای متقاضی ارسال می شود.

۲. هدف

هدف از این توافقنامه :

- ثبت شکایات، گزارشات و... به صورت غیرحضوری در سامانه های تبیین شده
- ارسال پاسخ به فرد متقاضی بصورت غیرحضوری
- امکان ارسال شکایات و گزارش توسط سایر مردم از تمامی نقاط کشور
- صرفه جویی در هزینه و زمان برای شهروندان
- دریافت به موقع گزارشات و پیشگیری از تخلفات احتمالی بوجود آمده

۳. مسئولیت

- سازمان بنادر و دریانوردی به استناد بندهای ۹۱-۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری این خدمت را براساس شرایط و رعایت ملاحظات نسبت به ارائه خدمات مذکور اقدام و پس از ثبت درخواست (شکایت) در سامانه های مذکور نسبت به پیگیری آن از مبادی ذی ربط و پاسخ مربوطه را به متقاضی ارسال می نماید.

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

سازمان بنادر و دریانوردی موافقت می‌نماید که خدمت مذکور را به ترتیب زیر ارائه نماید:

- تمامی مردم می‌توانند درخواست‌ها و گزارشات خود را از طریق سامانه‌های صدرا اشاره به دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و حقوق شهروندی سازمان بنادر و دریانوردی ارسال نمایند
- دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و حقوق شهروندی سازمان بنادر و دریانوردی پس از دریافت درخواست‌ها، نسبت به بررسی و پیگیری آن از واحدهای ذیربط اقدام می‌نماید.
- دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و حقوق شهروندی سازمان بنادر و دریانوردی موظف است پاسخ متقاضی را بصورت مکتوب پس از دریافت پاسخ از واحدهای ذیربط به صورت مکتوب در سامانه درج نماید
- ارائه کد رهگیری به شاکی جهت پیگیری شکایت خود
- در خصوص درج شماره‌ی تماس، کارشناسان دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و حقوق شهروندی سازمان بنادر و دریانوردی چنانچه اسناد و مدارک شخص متقاضی (ناخوانا و یا نیاز به ارائه مستندات بیشتر باشد) با نامبرده تماس گرفته می‌شود.

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها مطابق با جدول هزینه‌ها در فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی دستگاه" در پیوست ج مشخص شوند.

۶. دوره عملکرد

• این توافقنامه تا زمان اصلاح / جایگزین شدن توافقنامه سطح خدمات جدید، اعتبار دارد.

۷. خاتمه توافقنامه

پس از درج پاسخ نهایی توسط دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و حقوق شهروندی به متقاضی، هدف خاتمه می‌یابد.