



۱۷-۲ فرآیند درخواست رفع اشکال قبض / اصلاح قبض

۱-۱۷-۲ شناسنامه فرآیند درخواست رفع اشکال قبض / اصلاح قبض

جدول ۶۴ شناسنامه فرآیند درخواست رفع اشکال قبض / اصلاح قبض

نام فرآیند	درخواست رفع اشکال قبض / اصلاح قبض
هدف فرآیند	رفع اشکال قبض: گاهی مشترک در رقم کنتور و یا مصرف درج شده در قبض، مغایرت یا اشکالی مشاهده نموده و درخواست رفع اشکال قبض می نماید. اصلاح قبض: چنانچه مشترک، قبض خود را پس از مهلت تعیین شده در قبض، پرداخت نمایند، این مبلغ به عنوان بدهی گذشته در قبض بعدی نیز منظور خواهد شد و مشترک باید جهت اصلاح قبض با مشخصات پرداخت قبض، مراجعه نماید.
مسئول، مسئولان فرآیند	❖ واحد خدمات مشترکین ناحیه مربوطه ❖ واحد امداد ❖ واحد فناوری اطلاعات ❖ واحد مالی (حسابداری فروش) ❖ مشترک
ورودی فرآیند	ورودی <u>اطلاعاتی</u> به فرآیند: ← درخواست رفع اشکال قبض / اصلاح قبض ← رقم فعلی و تاریخ فعلی قرائت کنتور (رفع اشکال قبض) ورودی <u>اسناد و مدارک</u> به فرآیند: ← قبض / قبوض مورد درخواست
محرک فرآیند	✓ دریافت درخواست مشترک
خروجی فرآیند	خروجی اطلاعاتی از فرآیند: - در رفع اشکال قبض: ○ قبض با مبلغ اصلاح شده / قبض تعدیل شده

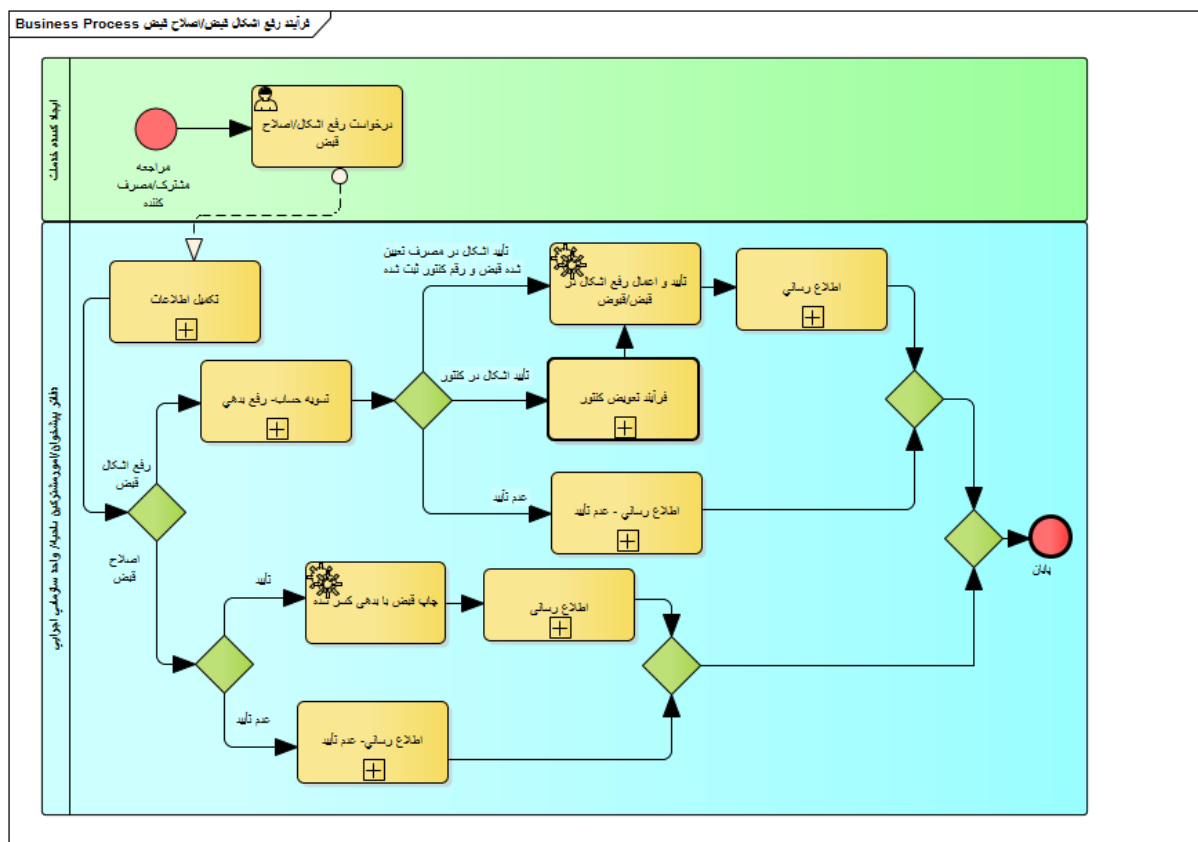


<input type="checkbox"/> غیرمکانیزه	<input type="checkbox"/> نیمه مکانیزه	<input checked="" type="checkbox"/> مکانیزه	نحوه انجام گردش فرآیند
<p>مشترک از طریق خود سرویس و یا از طریق مراجعه به دفاتر پیشخوان یا امور مشترکین، درخواست خود را ثبت می نماید. در صورتی که اطلاعات مشترک (عمدتاً اطلاعات مربوط به نحوه تماس با وی) در سیستم کامل نباشد، اطلاعات تکمیل می گردد.</p> <p>بدهکاری مشترک تا قبل از قبض مورد اعتراض، بررسی می گردد، در صورت بدهکاری، درخواست پرداخت بدهی و در صورت عدم بدهکاری درخواست مشترک ثبت می گردد. درخواست بدهکاری منتج به فرایند پرداخت توسط مشترک (با استفاده از امکان پرداخت هزینه به روش های آنلاین و از طریق موبایل، خودپرداز و حضوری)، و دریافت تأییدیه آن می گردد.</p> <p>ثبت درخواست مشترک به همراه اطلاعات قبض مورد اعتراض، انجام می شود. اشکال موردنظر توسط کارشناس مربوطه، مورد بررسی و ارزیابی قرار می گیرد، در صورت تأیید اشکال در اطلاعات مصرف و رقم و ... قبض مورد تقاضا، تصحیح شده و درخواست صدور مجدد قبض صادر می گردد و، اطلاع رسانی به مشترک از طریق کانال های اطلاع رسانی الکترونیکی انجام می پذیرد.</p> <p>در صورت تأیید اشکال در کنتور، درخواست تعویض کنتور ثبت می گردد. و در صورت عدم تأیید، اطلاع رسانی به مشترک از طریق کانال های اطلاع رسانی الکترونیکی جهت عدم تأیید و ثبت در سیستم انجام خواهد شد.</p> <p>در صورتی که درخواست مشترک اصلاح قبض به جهت پرداخت قبض قبلی بعد از مهلت پرداخت باشد، درخواست توسط سیستم یا توسط کارشناس مربوطه بررسی شده و پس از تأیید، به صورت خودکار قبض جدید با مبلغ کسر شده جهت پرداخت (از طریق کانال های اطلاع رسانی الکترونیکی) ارائه می شود.</p>			شرح فرآیند
<p style="text-align: right;">خدمات پس از فروش:</p> <p style="text-align: center;">- رفع اشکال قبض</p>			

<input type="checkbox"/> غیر روتین	<input checked="" type="checkbox"/> روتین	وضعیت جاری فرآیند
		دستورالعملها و آیین نامه های مورداستفاده در اجرای فرآیند

۲-۱۷-۲ نمودار فعالیت فرآیند درخواست رفع اشکال قبض /اصلاح قبض

شکل ۲۰ نمودار فعالیت فرآیند درخواست رفع اشکال قبض /اصلاح قبض



۳-۱۷-۲ تشریح فعالیت های فرآیند درخواست رفع اشکال قبض/اصلاح

قبض

شرح فعالیت های اصلی فرآیند درخواست رفع اشکال قبض/اصلاح قبض در این بخش ارائه می گردد که عبارتند از درخواست رفع اشکال/اصلاح قبض، رفع اشکال قبض و صدور قبض مجدد و صدور خودکار قبض جدید با مبلغ کسر شده که در یک قالب اطلاعاتی یکسان تشریح شده اند.

۱-۳-۱۷-۲ شرح فعالیت درخواست رفع اشکال / اصلاح قبض

جدول ۶۵ شرح فعالیت درخواست رفع اشکال / اصلاح قبض

نام فعالیت	درخواست رفع اشکال/اصلاح قبض
پیش شرط ها	مشترک/مصرف کننده برای بهره مندی از خدمات پس از فروش شرکت گاز، به خود سرویس/دفاتر پیشخوان/امور مشترکین ناحیه مراجعه می نمایند
مسئول، مسئولان فعالیت	خود سرویس/دفاتر پیشخوان/ امور مشترکین ناحیه
ورودی	<ul style="list-style-type: none"> ❖ قبض مورد اعتراض پرداخت شده دوره قبل برای رفع بدهی و اصلاح قبض ❖ قبض مورد اعتراض برای رفع اشکال قبض ❖ رقم فعلی و تاریخ فعلی قرائت کنتور(رفع اشکال قبض)
محرك	مراجعه و درخواست خدمت رفع اشکال قبض/اصلاح قبض
خروجی	❖ درخواست ثبت شده مشترک
شرح فعالیت	<p>← بازبایی قوانین(اعتراض به قبض)۴۱:</p> <p>چنانچه مشترک نسبت به مفاد صورت حساب معترض باشد باید قبل از اتمام مهلت پرداخت به شرکت مراجعه تا در صورت صحت ادعای مشترک نسبت به تصحیح و تعدیل آن اقدام گردد.</p>



درخواست مشترک به همراه اطلاعات قبض مورد اعتراض در سیستم ثبت می گردد. به درخواست مشترک کد رهگیری تعلق می گیرد و قابلیت پیگیری خواهد داشت.	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ تکمیل اطلاعات ❖ تسویه حساب (رفع بدهی) - برای درخواست رفع اشکال قبض ❖ تعویض کنتور (اطلاعات مشترک/اشتراک/کنتور فعلی) در صورت تأیید اشکال در کنتور ❖ اطلاع رسانی (اطلاعات مشترک/عدم تأیید درخواست) 	پس شرط ها

۲-۳-۱۷-۲ شرح فعالیت تأیید و اعمال رفع اشکال قبض/قبوض

جدول ۶۶ شرح فعالیت تأیید و اعمال رفع اشکال قبض/قبوض

نام فعالیت	تأیید و اعمال رفع اشکال قبض / قبوض
پیش شرط ها	❖ تسویه حساب (رفع بدهی) در صورت لزوم
مسئول، مسئولان فعالیت	دفتر پیشخوان/امور مشترکین ناحیه
ورودی	❖ اطلاعات قبض های مورد اعتراض ❖ رقم کنتور تأیید شده
محرک	تأیید اشکال
خروجی	❖ تصحیح اطلاعات قبض / قبوض
شرح فعالیت	<p>← بازبایی قوانین (تصحیح و تعدیل صورتحساب) ۴۲:</p> <p>تصحیح و تعدیل ضروری در تغذیه اطلاعات مربوط به صورتحساب مشترکین بر اساس مجوزهای صادره توسط هیئت مدیره شرکت های گاز استانی خواهد بود.</p>