

## توافقنامه سطح خدمت

### "ارائه تنخواه گردان رد وجوه اضافه دریافتی (وجوه عمومی)"

#### ۱. مقدمه

- هدف این خدمت استرداد وجوه از محل درآمدهای تحقق یافته و یا محقق نشده استانی و یا ملی با معیار درخواست کننده (دستگاه اجرایی) می باشد. در صورت اشتباه یا اضافه واریزی با داشتن حکم قضایی و درخواست دستگاه مربوطه نسبت به استرداد وجه و اشتباه واریزی دستگاه اقدام می گردد.
- برای انجام این خدمت پس از دریافت فرم ۶ از دستگاه اجرایی دستور بررسی صادر و به اداره خزانه ارجاع می شود. پس از صدور دستور بررسی به واحد درآمد، این واحد فرم ۶ را با صورتحساب های بانکی خزانه معین استان مورد بررسی قرار داده و کنترل می نماید. در مرحله بعد سند ثبت شده و حساب اعمال می گردد. سپس سند توسط معاون و رئیس اداره خزانه امضا و به واحد صدور چک ارسال می گردد. واحد صدور چک پس از اعمال حساب و تفکیک سند، شماره حساب بستانکاری را به دستگاه مربوطه ارسال نموده و سند بایگانی می گردد. خدمت استرداد وجوه از محل درآمدهای تحقق یافته و یا محقق نشده استانی و یا ملی با معیار درخواست کننده (دستگاه اجرایی) می باشد.

#### ۲. هدف:

- هدف از این توافق نامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان آذربایجان شرقی، کیفیت تحویل "ارائه تنخواه گردان رد وجوه اضافه دریافتی (وجوه عمومی)" برای خدمت گیرندگان مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دوجانبه درخصوص این خدمت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

#### ۳. مسئولیت

خدمت "ارائه تنخواه گردان رد وجوه اضافه دریافتی (وجوه عمومی)" از طریق پورتال قابل دسترس می باشد و جهت پیگیری درخواست ها، کدپیگیری منحصر به فرد ارائه می گردد.

#### ✓ پیگیری

- این پورتال مجهز به امکان ثبت و پیگیری درخواست ها و شکایات از طریق مراجعه به لینک شکایات، نظرات و فرم الکترونیکی خدمت قابل ارائه می باشد.

- به محض ثبت درخواست، سعی می گردد در کوتاهترین زمان ممکن نتیجه پیگیری درخواست مطرح شده به متقاضی اعلام می گردد.

#### ✓ **دسترس پذیری:**

- کلیه خدمات الکترونیکی شده دستگاه در منوی خدمات الکترونیک قابل دسترس مراجعین محترم می باشد.
- تارنمای اداره کل در صورت برقرار بودن زیرساخت های لازم مخابراتی بصورت تمام وقت در دسترس متقاضیان گرامی بوده و در صورت بروز هرگونه اشکال و نقص فنی، به متقاضیان اطلاع رسانی خواهد گردید.

#### ✓ **به روزرسانی:**

- در صورت نیاز به انجام عملیات تغییر و نگهداری که منجر به عدم دسترسی به خدمت در ساعات مورد نیاز خواهد شد ارائه کننده خدمت مراتب را از قبل اطلاع رسانی خواهد نمود.

#### ۴. **تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی**

- دستگاه اجرایی متعهد به حفظ و محرمانگی کلیه اطلاعات ارباب رجوع می باشد.
- کاربر می بایست در صورت فراموش نمودن رمز می بایست با مسئول سایت اداره کل تماس بگیرد و مسئول امر موظف به انجام این امر می باشد.
- خدمت گیرنده می بایست کلیه اطلاعات فرم ها را به درستی و کامل پاسخ دهد.
- نگهداری و حفظ کد پیگیری حاصل از درخواست ها بر عهده خود خدمت گیرنده است.
- مسئولیت نگهداری رمز و پسود ورود به خدمات با خود خدمت گیرنده است.
- رمز ارائه شده و کد رهگیری ها منحصر بفرد می باشد و مسئولیت این امر با دستگاه اجرایی می باشد.
- هر گونه اخلاف در خدمات سایت می بایست قبلا توسط دستگاه اجرایی اطلاع رسانی گردد.

#### ۵. **هزینه ها و پرداخت ها**

- این خدمت بدون هزینه ارائه می گردند.

#### ۶. **دوره عملکرد**

- این توافقنامه تا تاریخ ۱۴۰۰/۱۲/۲۹ اعتبار دارد.
- این توافقنامه تا زمان اصلاح، جایگزینی و یا با موافقت دوجانبه اعتبار دارد.

#### ۷. **خاتمه توافقنامه**

- این توافق نامه تا زمان اتمام آن لازم الاجرا بوده و تا زمانی که ابلاغیه جدیدی برای خدمت اعلام نشود پابرجاست.