

## توافقنامه سطح خدمت

### "پاسخ به استعلام در خصوص امور مالی و محاسباتی (حوزه بودجه)"

#### ۱. مقدمه

واحدهای تابعه وزارت امور اقتصادی و دارایی و نیز دستگاه‌های اجرایی و سایر افراد حقوقی یا حقیقی، در صورت وجود ابهام یا سوال در مورد مسایل مالی و محاسباتی، سوال خود را به اداره کل نظارت بر اجرای بودجه ارسال کرده، این اداره کل با استفاده از سامانه استعلامات و نیز بهره‌گیری از سایر قوانین و مقررات، پاسخ را آماده و ارسال می‌کند و در صورت عمومی بودن موضوع، به گنجینه استعلامات اضافه می‌شود تا مشاهده عمومی آن ممکن شود. در این میان، چنانچه موضوع مورد پرسش، نیاز به کسب اطلاعات از سازمان دیگر داشته باشد، قبل از تهیه پاسخ نهایی، نظر سازمان مربوطه اخذ می‌شود تا در پاسخ نهایی مورد استفاده قرار گیرد

#### 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 "پاسخ به استعلام در خصوص امور مالی و محاسباتی (حوزه بودجه)" برای خدمت گیرندگان مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دوجانبه درخصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

#### ۳. مسئولیت

خدمت "پاسخ به استعلام در خصوص امور مالی و محاسباتی (حوزه بودجه)" از طریق پورتال قابل دسترس می‌باشد و جهت پیگیری درخواست‌ها، کدپیگیری منحصر به فرد ارائه می‌گردد.

#### ✓ پیگیری

- این پورتال مجهز به امکان ثبت و پیگیری درخواست‌ها و شکایات از طریق مراجعه به لینک شکایات، نظرات و فرم الکترونیکی خدمت قابل ارائه می‌باشد.
- به محض ثبت درخواست، سعی می‌گردد در کوتاهترین زمان ممکن نتیجه پیگیری درخواست مطرح شده به متقاضی اعلام می‌گردد.

#### ✓ 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 بفررد 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.