

توافقنامه سطح خدمت

" صدور مجوز تعویض پلاک خودرو دولتی "

۱. مقدمه

- پس از دریافت نامه درخواست مجوز تعویض پلاک و مستندات مربوطه توسط اداره امور خودروهای دولتی و بررسی مدارک و مستندات، مجوز تعویض پلاک (در صورت کامل بودن مدارک) صادر شده و پس از تعویض، نتیجه در بانک جامع خودروهای دولتی (در صورت دولتی بودن خودرو) ثبت می‌شود. لازم به ذکر است که تعویض پلاک در خصوص مفقودی پلاک، جابجایی پلاک، اختصاص پلاک شخصی می‌باشد.

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 " صدور مجوز تعویض پلاک خودرو دولتی " 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 " صدور مجوز تعویض پلاک خودرو دولتی " 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 اخلال 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.