



وزارت راه و شهرسازی
سازمان هواشناسی کشور
اداره کل هواشناسی استان همدان

شماره:
تاریخ:
پیوست:

بنیانه توافق نامه سطح خدمات

۱. مقدمه

بطور کلی توافق نامه سطح خدمات Service Level Agreement یک قرارداد تضمین کیفیت خدمات دو جانبه بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده است. با عنایت به توسعه خدمات الکترونیکی دستگاههای اجرایی و اهمیت کیفیت و پایداری آن برای دستگاههای اجرایی لزوم بهره گیری و تدوین استانداردهای کیفی برای E-Service ها خدمات الکترونیکی ضروری خواهد بود. به همین منظور توافق نامه سطح خدمات ارائه خدمات برای خدمات جدول ذیل ارائه می گردد.

۲. هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمات این است که حداقل سطوح کیفیت خدمات هواشناسی کرمانشاه (خدمات جدول پیوست آمده در ذیل) و حق خدمت گیرندگان (ارباب رجوع) در صورت عدم دستیابی به سطوح خدمات را تعیین می نماید.

۳. تعاریف

- خدمت دهنده: هواشناسی همدان
- خدمت گیرنده: ارباب رجوع / شهروندان / متقاضی خدمت
- سایت یا تارنما: مجموعه فرم ها و خدمات الکترونیکی به همراه لینک سامانه های معرفی شده است که برای ارائه خدمات به خدمت گیرنده بر روی سایت یا تارنمای هواشناسی کرمانشاه به نشانی Sinamet.ir و زیر مجموعه های آن قرار دارد
- دوره زمانی: یکسال شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است.
- ساعات کار مؤثر: ۲۴ ساعت کاری در یک شبانه روز.
- قطعی خدمت: قطع خدمت توافق شده از سمت سایت یا تارنمای سازمان هواشناسی کشور یا تارنمای هواشناسی استان
- رسید خرابی: اعلام وصول خرابی، گزارش خرابی و یا کاهش سطح کیفیت خدمات که از طرف خدمت گیرنده اعلام می شود.

۴. مسئولیت:

- این بخش، قوانین و مقرراتی را که به هواشناسی کرمانشاه اجازه می دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمات را ارائه کند، مستند می کند. همچنین به صورت شفاف بیان می شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.
- بر اساس آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاههای اجرایی مصوب شورایی اداری به شماره ۹۳/۷۷۴۰/۲۰۶ مورخ ۱۰/۰۶/۹۳ تمامی دستگاههای اجرایی موظفند نسبت به الکترونیکی نمودن خدمات دستگاه و ارائه آن از طریق درگاه، دفاتر پیشخوان و یا سایر طرق اقدام نمایند.
- بر اساس بند پ ماده ۶۷ برنامه پنج ساله ششم کشور دستگاههای اجرایی موظفند نسبت به الکترونیکی نمودن فرآیندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه اقدام نمایند
- هواشناسی مجوز ایجاد و اجرای سیاستهای خدمات الکترونیکی طی سال ۹۷ برای ارباب رجوع متکاتبه شماره ۹۳۸۱ رئیس مرکز توسعه دولت الکترونیک، فناوری اطلاعات و آمار وزارت کشور اخذ نموده است.

نشانی: همدان میدان فرودگاه، اداره کل هواشناسی استان:
تلفن: ۰۸۱-۳۸۳۰۲۰۰۱؛ شماره: ۰۸۱-۳۸۳۰۲۰۲۶؛ فضای مجازی: [@Sinamet](mailto:Sinamet)
Email: Hamedan@irimo.ir / [Http://Sinamet.ir](http://Sinamet.ir)

نشانی: همدان، میدان فرودگاه، اداره کل هواشناسی استان؛ تلفن: ۰۸۱-۳۲۵۶۹۰۶۲؛ شماره: ۰۸۱-۳۲۵۶۹۰۶۴

Http://www.Sinamet.ir Email: Info@sinamet.ir



وزارت راه و شهرسازی
سازمان هواشناسی کشور
اداره کل هواشناسی استان همدان

شماره:
تاریخ:
پیوست:

۵. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

- خدمت گیرنده مکلف است مدارک خود را بسته به نوع درخواست تنها از طریق سایت یا به شکل حضوری به این دستگاه ارائه نماید. (موادی که تایید آن وابسته به مهر اداری می باشد جهت انجام خدمت باید حضوراً به اداره کل هواشناسی استان مراجعه گردد.)
- هزینه های ارائه خدمات بصورت رسمی از سوی دستگاههای ذیصلاح تعیین و بسته به ارائه الکترونیکی یا غیر الکترونیکی خدمت از طریق این اداره کل یا سایت مربوطه اعلام خواهد شد.
- فناوری اطلاعات هواشناسی استان رأساً موظف است ۷۲ ساعت قبل اجرای قطعی های برنامه ریزی شده و عدم ارائه خدمات، موضوع را از طریق پرتال یا وبسایت اطلاع رسانی نماید.
- زمان بروز رسانی داده های سایت باید برای هر مطلب جداگانه ثبت و در معرض دید کاربران قرار گیرد
- شناسنامه خدمات، فرآیند و نحوه اخذ خدمات، فرم های مرتبط و مسئول تایید کننده هر خدمت از طریق منوهای مربوطه، میز خدمت سازمانی و استانی در سایت اطلاع رسانی شده است.
- تارنمای هواشناسی امکان ثبت و پیگیری درخواست های انتقادات، پیشنهادات، شکایات را برای خدمت گیرنده در قالب خدمات الکترونیکی فراهم نموده است. در مجموعه لینک های «مشارکت الکترونیک کاربران» در سمت چپ منوهای سایت قابل دسترسی است.
- کاربران با مراجعه به سامانه متمرکز ارسال پیشنهادات و انتقادات و همچنین درخواست خدمت؛ ضمن اقدام به ثبت نام در سامانه، قادر به ثبت و رهگیری پیشنهادات خود و مشاهده آرشو پیشنهادات ارسالی خویش می باشد
- کاربران محترم در صورت نیاز می توانند از سریق سایت و قسمت ارتباط مستقیم با مدیران؛ بصورت مستقیم به مدیران در تمامی سطوح پیامک ارسال نمایند و در صورت نیاز به پاسخ و رهگیری، شماره موبایل خود را ثبت نمایند.
- تارنمای هواشناسی بر مبنای پایداری زیر ساخت های ارتباطی بصورت تمام وقت در دسترس خدمت گیرندگان بوده و در صورت بروز هر گونه اشکال و نقص فنی، به خدمت گیرنده اطلاع رسانی می گردد. تارنمای هواشناسی استان بصورت تمام وقت و در هفت روز هفته در دسترس خدمت گیرندگان محترم بوده و در صورت بروز هرگونه اشکال و نقص فنی، اطلاع رسانی لازم انجام خواهد شد.

۶. دوره عملکرد:

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ ۲۹/۱۲/۱۴۰۰ و تحت امضای مدیر کل هواشناسی استان اعتبار دارد. در پایان دوره زمانی یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

۷. خاتمه توافقنامه:

خدمت دهنده نباید هیچ تبعیضی را در مورد خدمات مشابه در شرایط مساوی بین سرویس گیرندگان در توافقنامه سطح خدمت قائل شود. هرگونه توافق اضافه بر شرایط مندرج در توافق نامه سطح خدمت دهنده و خدمت گیرنده با رعایت شرایط رقابتی و حقوقی بلامانع است. در شرایط اختلاف بین سرویس دهنده و سرویس گیرنده، دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات در اداره کل و سازمان هواشناسی کشور مرجع داوری حل اختلاف خواهد بود. به منظور ارتباط با این قسمت نیز کاربران می توانند از بخش ارتباط مستقیم با مدیران اقدام نمایند.

حسین نایب
سرپرست هواشناسی استان همدان

نشانی: همدان میدان فرودگاه، اداره کل هواشناسی استان:
تلفن: ۰۸۱-۳۸۳۰۲۰۰۱؛ شماره: ۰۸۱-۳۸۳۰۲۰۲۶؛ فضای مجازی: [@Sinamet](mailto:Sinamet)
Email: Hamedan@irimo.ir / [Http://Sinamet.ir](http://Sinamet.ir)

نشانی: همدان، میدان فرودگاه، اداره کل هواشناسی استان؛ تلفن: ۰۸۱-۳۲۵۶۹۰۶۲؛ شماره: ۰۸۱-۳۲۵۶۹۰۶۴