

فرآیند درخواست رفع اشکال قبض / اصلاح قبض

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 می‌نماید. در صورتی که اطلاعات مشترک (عمدتاً اطلاعات مربوط به نحوه تماس با وی) در سیستم کامل نباشد، اطلاعات تکمیل می‌گردد.</p> <p>بدهکاری مشترک تا قبل از قبض مورد اعتراض، بررسی می‌گردد، در صورت بدهکاری، درخواست پرداخت بدهی و در صورت عدم بدهکاری درخواست مشترک ثبت می‌گردد. درخواست بدهکاری منتج به فرایند پرداخت توسط مشترک (با استفاده از امکان پرداخت هزینه به روش‌های آنلاین و از طریق موبایل، خودپرداز و حضوری)، و دریافت تأییدیه آن می‌گردد.</p> <p>ثبت درخواست مشترک به همراه اطلاعات قبض مورد اعتراض، انجام می‌شود. اشکال موردنظر توسط کارشناس مربوطه، مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد، در صورت تأیید اشکال در اطلاعات مصرف و رقم و ...، قبض مورد تقاضا، تصحیح شده و درخواست صدور مجدد قبض صادر می‌گردد و، اطلاع‌رسانی به مشترک از طریق کانال‌های اطلاع‌رسانی الکترونیکی انجام می‌پذیرد.</p> <p>در صورت تأیید اشکال در کنتور، درخواست تعویض کنتور ثبت می‌گردد. و در صورت عدم تأیید، اطلاع‌رسانی به مشترک از طریق کانال‌های اطلاع‌رسانی 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 کانال‌های اطلاع‌رسانی الکترونیکی) ارائه می‌شود.</p>			شرح فرآیند
خدمات پس از فروش: - رفع اشکال قبض			
<input type="checkbox"/> غیر روتین	<input checked="" type="checkbox"/> روتین		وضعیت جاری فرآیند