

توافقنامه سطح خدمت پست یافته

۱. مقدمه

- به منظور شفاف نمودن کیفیت خدمات در مقابل هزینه آن در شبکه پستی و رعایت حقوق مشتریان، ضوابط و چارچوب موافقتنامه سطح خدمت سرویس پست یافته به شرح ذیل می باشد.
- اسناد، مدارک و سایر اوراق با ارزشی که توسط افراد جامعه یافته شده و به پست تحویل می گردد (یا در داخل صنادیق پستی انداخته می شود) توسط پست جمع آوری و در سامانه مربوطه ثبت، بایگانی و تا تحویل به گیرنده مدیریت می گردد. افرادی که مدارک ایشان مفقود گردیده می توانند با مراجعه به سامانه پست یافته به نشانی postyafteh.post.ir و پرداخت هزینه مربوطه، مدارک خود را دریافت یا درخواست ارسال آن به نشانی خود را بدهند.
- با مشتری از طریق بجه های قبول دولتی و یا سایت شرکت ملی پست تعاملات لازم صورت می پذیرد.
- گزارشات سرویس در سامانه گزارشات مدیریتی برای واجدین شرایط قابل بهره برداری است.
- دفتر مدیریت کیفیت و امور مشتریان، مسئولیت بازبینی این توافقنامه را برعهده دارد.

۲. هدف

به منظور شفاف نمودن کیفیت خدمات در مقابل هزینه آن در شبکه پستی و رعایت حقوق مشتریان ضوابط و چارچوب موافقتنامه سطح خدمت سرویس پست یافته تدوین شد.

۳. مسئولیت

- مطابق پروانه ارایه خدمات پستی به شماره ۱۰۰/۵۹۳/ تاریخ ۸۹/۰۷/۱۷ صادره از جانب سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی سرویس پست یافته به مشتری ارایه می شود.
- حدود مسئولیت های شرکت ملی پست:
 - حدود مسئولیت شرکت در ارایه خدمات بجه ای سرویس پست یافته مطابق مفاد این توافقنامه خواهد بود.
 - در صورتیکه اشکال و نقص فنی، مربوط به شبکه ارتباطی مخابرات کشور باشد، مسئولیتی متوجه شرکت پست نخواهد بود.
 - حالت اضطراری (فورس ماژور): کلیه واحدهای پستی در زمان وقوع سیل، زلزله، آتش سوزی، شورش و غیره که کنترل آن از عهده دولت خارج باشد، مسئولیتی نخواهند داشت.

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- ۱- پست متعهد است با توجه به انتخاب سرویس از سوی متقاضی، برابر ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمت پستی هر یک از سرویس های سفارشی یا پیشتاز مندرج در مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۰۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۵ مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی با مرسولات پست یافته رفتار نماید.
- ۲- پست متعهد به جبران خسارت ناشی از عدم اجرای موضوع قرارداد، و یا تاخیر در تحویل بر اساس جدول غرامات پیش بینی شده در بند ۳ موافقت نامه سطح خدمات، مصوبه شماره ۱ جلسه ۲۰۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی خواهد بود.

۳- هزینه‌ها و پرداخت‌ها

هزینه‌های خدمات مطابق آخرین نرخنامه مصوب سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی محاسبه و به‌صورت نقد از مشتری دریافت می‌شود.

۴- دوره عملکرد

این موافقت‌نامه تا پایان مدت اعتبار پروانه موضوع بند ۳ این توافقنامه معتبر است.

۵- خاتمه توافقنامه

هرگونه تغییر در مقررات سرویس منجر به پایان دوره این توافقنامه می‌شود.