

# دستورالعمل اجرایی طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در شرکت برق منطقه ای تهران

بر اساس دستورالعمل معاونت محترم منابع انسانی و بهبود بهره وری شرکت تواتیر به شماره ۸۶/۲۲/۲۵۸۵ مورخ ۸۶/۰۷/۱۰ با عنوان (( راهنمای اجرایی نمودن طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع ))

دفتر روابط عمومی

## هدف

هدف از تهیه این دستورالعمل در راستای تحقق اجرای طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع، تعیین محدوده و دامنه کاربرد، مسئولیتها و وظایف هر یک از واحدهای ستادی شرکت برق منطقه ای تهران و به منظور رسیدن به اهداف زیر می باشد:

توسعه عدالت و ایجاد فرصتهای برابر برای دسترسی به خدمت قابل ارائه، افزایش رضایتمندی مراجعان، ایجاد روحیه نشاط، تحرک و شادابی سازمانی، ارتقای سطح کیفی خدمات و افزایش بهره وری، آگاه سازی مردم به حقوق قانونی خود و برقراری تعادل بین انتظارات مردم و امکانات و مقدرات سازمانی، ایجاد دولت الکترونیک به منظور ارائه خدمات غیر ضروری، افزایش کیفیت و کارایی، کاهش هزینه و مانند آنها، اهمیت بخشیدن به نقش مشارکتی کارکنان و نهادینه نمودن مشارکتهای مردمی، نهادینه نمودن امر پاسخگویی به مردم، توسعه یادگیریهای سازمانی و افزایش مهارتهای کارکنان می باشد.

## محدوده و دامنه کاربرد:

این دستورالعمل در سطح شرکت برق منطقه ای، اعم از واحدهای ستادی و معاونتها کاربرد دارد.

## مسئولیتها:

مسئولیت، حصول اطمینان از اجرای صحیح دستورالعمل و سازماندهی و هدایت و آموزش مسئولین طرح تکریم و ارائه گزارش از اقدامات انجام شده و نظرسنجی های به عمل آمده در راستای طرح مذکور است. دستورالعمل اجرایی شاخصهای تعریف شده، در شرکت برق منطقه ای تهران به شرح زیر می باشد:

## شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع

ردیف	عنوان
۱	تعیین اوقات مراجعه
۲	مستند یا احصاء فرآیند خدمات قابل ارائه به مردم
۳	تهیه و ارائه روشهای انجام کار به صورت نوشتاری و تعیین ضوابط و مقررات حاکم بر هر فعالیت
۴	طراحی فرمهای مورد عمل و مدارک مورد نیاز در فرایندهای مستند شده و در اختیار مراجعین قرار دادن آنها
۵	تعیین واحدهای انجام دهنده خدمت و نام متصدیان مربوطه
۶	تعیین مدت زمان لازم برای انجام هر کار مستند و در اختیار مراجعین گذاشتن آن
۷	در اختیار گذاشتن نوع فن آوری مورد استفاده در هر کدام از فرایندهای مستند شده به مراجعین
۸	اولویت بندی خدمات قابل ارائه از نظر میزان ارتباط با مردم



### تدوین و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم

ردیف	عنوان
۱	تهیه و تدوین منشور اخلاقی سازمان و محورهای مربوط و نصب آن در محل مناسب و در معرض دید مسئولین و مراجعین نظم و آمادگی برای ارائه خدمات به مردم و وقت شناسی تنظیم و آراستگی لباس کارکنان رعایت ادب و نزاکت ، عدالت و انصاف و خوش برخوردی و رعایت رفتارهای متعارف اداری و نکات اخلاقی در هنگام ارائه خدمت ارائه اطلاعات و توضیحات کافی به مردم استفاده از لباس فرم و کارت شناسایی بکخواخت توسط کارکنان واحدهای مرتبط با ارباب رجوع اقدامات لازم جهت عملیاتی کردن منشور اخلاقی مشارکت کارکنان در تدوین منشور اخلاقی آموزش منشور اخلاقی به کارکنان جهت ایجاد باور سازمانی ارزیابی تاثیر مفاد منشور اخلاقی در کلیت شرکت
۲	
۳	

### بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمت

ردیف	عنوان
۱	بازنگری در روشهای مورد عمل به صورت دوره ای و موردی
۲	آموزش روشهای اصلاح شده به کارکنان
۳	صدور دستورالعمل های حاصل از نتایج انجام ممیزی های داخلی و گزارشات ذیربط
۴	استفاده از نتایج پیشنهادات و نظر سنجی ها در اصلاح روشهای انجام کار بهره گیری از روشهای نوین مورد عمل در شرکت منجمده فروش انشعاب بصورت های مختلف : اینترنتی ، حضوری برگزاری دوره آموزشی در رابطه با مدیریت انرژی و مصرف توسعه فرهنگ مکاتبه به جای مراجعه با اشاعه فرهنگ پاسخگویی به پیام ها و سوالات کتبی (فرم نظر سنجی در سایت) برگزاری جلسات اطلاع رسانی برای مشتریان توسعه بهره برداری مشتریان از کنترلهای دیجیتال فراهم نمودن امکانات و تسهیلات مناسب برای ارباب رجوع از جمله : استقرار باجه بانک ، نصب تلفن همگانی ، ایجاد رمب معمولین ، امکانات پذیرایی مختصر ، کیوسک اطلاع رسانی و ... انجام تستهای CT ، PT ، تست دوره ای لوازم اندازه گیری مشتریان و مدیریت مصرف آموزش نیروهای پیمانکار جهت حسن ارتباط با مردم ثبت و کنترل مکالمات واحد خدمات مشتریان و اتفاقات همیاری کارکنان با مراجعین در صورت حضور مشتریان معلول و ناتوان در محیط کار تدوین دستورالعمل نحوه ارتباط مطلوب با مشتریان و آموزش به افراد ذیربط برگزاری دوره های آموزش مستمر برای مدیران و کارکنان واحدهای اجرایی مرتبط با ارباب رجوع آموزش مکانیزم بازار برق در مورد روشهای خرید و فروش و نحوه تعامل با بازار بهره برداری از پیشنهادات موثر، در دوره های آموزشی

### اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات

ردیف	عنوان
۱	ایجاد و به روز رسانی بانک اطلاعاتی مشخصات مسئولین محلی، منطقه ای و استانی بر اساس دستورالعمل آیین نامه اطلاع رسانی خاموشی ها
۲	استفاده بهینه از رسانه های تصویری ، شنیداری و نوشتاری
۳	استفاده از مجامع و محافل عمومی
۴	اطلاع رسانی از طریق : تلفن، نمابر، e-mail، پیام کوتاه (SMS) یا هر روش مناسب دیگر، بمنظور اجرای آیین نامه اطلاع رسانی انواع خاموشی در شبکه برق به میادین ذیربط
۵	استفاده از خطوط رنگی در محل های پر مراجعه (برای هر نوع خدمت رنگ خاصی تعیین شود)
۶	استفاده از شیوه های مختلف جهت اصلاح فرهنگ عمومی و آشنا سازی مردم با حقوق قانونی خود
۷	تهیه جزوه مشتریان خاص و بروز رسانی آن
۸	پخش پیام های خبری یا الگوی مصرف در زمان انتظار تلفن های گویا

ردیف	عنوان
۹	تهیه و توزیع بروشور در تیراز کم و به صورت رایگان حاوی اطلاعات مختصر و مفید جهت ارتقای آگاهی عمومی ارباب رجوع در زمینه خدمات قابل ارائه ، بروشور بازنگری ، طرح تکریم و ...
۱۰	معرفی عوامل متعددی انجام کار و شرح مختصری از وظایف محوله (نصب نام و نام خانوادگی افراد و پست سازمانی آنها روی سردر اتاق و شرح وظیفه هر کارمند در محل استقرار وی)
۱۱	مجوز نمودن شرکت به سیستم تلفن گویا یا پیش بینی اطلاعات مختلف کدگذاری شده جهت تسهیل دسترسی
۱۲	نصب پست صوتی در سیستم تلفن گویا
۱۳	امکان دریافت فرمهای مورد نیاز یا اطلاعات لازم از طریق نماز در سیستم تلفن گویا
۱۴	ایجاد و بروز نمودن پایگاه اینترنتی شرکت حاوی کلیه اطلاعات قابل ارائه
۱۵	نوشتن آدرس سایت و ایمیل شرکت بر روی سربرگها
۱۶	تعیین و اعلام اوقات ملاقات عمومی با مدیرعامل و معاونتها
۱۸	پاسخگویی و راهنمایی مراجعین بصورت حضوری

### بهبودی و آراستگی محیط کار و پیش بینی فضا و امکانات مناسب جهت استقرار ارباب رجوع

ردیف	عنوان
۱	استقرار واحدهای مرتبط با ارباب رجوع بصورت مجزا و در طبقات پایین ساختمان و قابل دسترسی آسان ارباب رجوع
۲	ایجاد فضای کاری مناسب با طراحی استقرار صحیح وسایل و اثاثیه اداری و پرهیز از تجمع غیر ضروری آنها در محیط کار
۳	رفع آلودگی صدا در محیط های مرتبط با ارباب رجوع
۴	تعمیه حداقل ۵ سنبدلی در هر طبقه برای استراحت ارباب رجوع
۵	تعمیه حداقل یک دستگاه اسپرکدر در محل مراجعه ارباب رجوع
۶	مناسب بودن سرویس بهداشتی سازمان با شأن ارباب رجوع

### مکانیزه نمودن سیستم ها و روشها

ردیف	عنوان
۱	مکانیزه نمودن روشهای انجام کار و برونده ها
۲	تجهیز شرکت به سیستم نو مکانیزه و مرتبط بهم برای مکانیبات از راه دور

### انجام کارهای ابتکاری و نوآوری به ارائه خدمات

ردیف	عنوان
۱	بازنگری فرایندها بمنظور انجام اقداماتی در مورد اموری که حضور ارباب رجوع را به حداقل می رساند
۲	بازنگری فرایندها بمنظور انجام اقداماتی در جهت کاهش مدت زمان انجام کار

### تعاریف

طرح تکریم: از آنجا که یکی از مقوله های سنجش کارآمدی نظام اداری میزان رضایتمندی مردم از خدمات ارائه شده توسط دستگاه دولتی می باشد. به منظور ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و موثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعین و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی ارباب رجوع در دستگاه های دولتی برنامه ((ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری)) عنوان یکی از برنامه های هفتگانه تحول اداری منظور گردید و جزئیات آن در جلسه ۱۳۸۱/۱/۲۵ شورای عالی اداری کشور مورد تصویب قرار گرفت و مصوبه مربوطه تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به شماره ۰۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ به دستگاه های دولتی ابلاغ شد.

بازرس طرح تکریم: فردی است که بعنوان ارزیاب از حسن اجرا و میزان پیشرفت از اجرای دستورالعمل طرح تکریم در شرکت انتخاب شده است.

### مسئول طرح تکریم:

فردی است که مسئول پیگیری و اجرای مصوبات طرح تکریم می باشد و از طرف دفتر روابط عمومی معرفی می شود.

### ویژگی ها و شرایط انتخاب مسئولین طرح تکریم

- مسئول اجرای طرح تکریم باید فردی آشنا به شاخصها و اصول طرح تکریم بوده و آموزشهای لازم را در این زمینه دیده باشد.
- مسئول طرح تکریم باید فردی منضبط، پایبند به مقررات سازمانی، منطقی، انعطاف پذیر، دارای روابط عمومی خوب، انتقاد پذیر و خوش برخورد باشد.
- مسئول اجرای طرح تکریم بهتر است از میان کارکنان روابط عمومی، خدمات مشترکین، امور مالی و یا اموراداری انتخاب شود زیرا کارکنان این واحدها ارتباط بیشتری با مردم و کارکنان داشته از مشکلات و خواسته های آنها اطلاع دارند.
- برای مسئول طرح تکریم در بدو شروع فعالیت باید جلسات آموزشی و توجیهی توسط دفتر روابط عمومی و با هماهنگی معاونت منابع انسانی برگزار شود و در این جلسات شاخصهای طرح تکریم، موارد موجود در هر شاخص و کیفیت اجرای آن تشریح و توضیح داده شود.
- به منظور تسهیل و ایجاد انگیزه در مسئولین اجرای طرح تکریم کسانی که دارای فعالیت ویژه و برجسته بوده اند شناسایی و به طرق مختلف معنوی و مادی نظیر معرفی در نشریه یا پیام های اختصاصی و اهداء پاداش از آنان قدردانی شود.

### شرح عملیات

- پیگیری ایجاد زیرساختهای لازم مانند نیروی انسانی، بودجه و امکانات جهت اجرای شاخص های طرح تکریم؛
- نظارت بر حسن اجرای طرح و جمع آوری مستندات مربوط به پیشرفت عملیات اجرایی؛
- تهیه و توزیع فرمهای نظر سنجی از ارباب رجوع و تهیه گزارش از نظرات و پیشنهادهای مراجعین؛
- همکاری لازم با بازرسان ستادی در بازدید های دوره ای؛
- بازدیدهای دوره ای از واحدهای شرکت به منظور آگاهی از پیشرفت اجرای طرح؛
- ارزیابی مستندات و شرایط اجرای طرح و تهیه و ارائه گزارش مدیریتی از اقدامات انجام شده؛

### پیوست

- ۱- نمونه فرم نظر سنجی از ارباب رجوع
- ۲- جدول پیشرفت فعالیتهای موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

### نظر سنجی از مراجعان

ردیف	عنوان
۱	راه اندازی و استقرار سیستم صوتی و صندوق پیشنهادات به منظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مردم
۲	بهره گیری از شیوه های مختلف نظر سنجی همچون پرسشنامه منضم به قبوض، پرسشنامه عمومی و بهره گیری از سیستم های مکانیزه مانند تلفن پیام گیر، پست الکترونیک و مانند آنها
۳	تهیه و توزیع مناسب فرم های نظرسنجی (پیوست ۲)
۴	جمع بندی و تجزیه و تحلیل نظرات و بهره گیری از نتایج حاصله در اصلاح روشها
۵	بررسی فرمهای نظرسنجی و انعکاس نتایج آن در وضعیت استخدامی کارکنان

### نظارت و بازرسی

ردیف	عنوان
۱	شفاف سازی مراحل کار رسیدگی به شکایات و تهیه نمودار گردش کار
۲	انجام هماهنگی ها و همکاریهای لازم با بازرس ویژه وزیر در بازدیدهای دوره ای
۳	انتخاب بازرسی ویژه طرح تکریم شرکت
۴	آموزش موارد مرتبط با مصوبه طرح تکریم به بازرسان منتخب (رعایت مستندات لازم از قبیل گواهینامه های مربوط و مکانیبات مرتبط با حضور بازرسان در دوره ها)
۵	تهیه چک لیست و فرم گزارش توسط بازرسان برای بازرسی از نحوه اجرای طرح تکریم در واحدهای تحت پوشش شرکت
۶	ارائه گزارش از بازرسیهای انجام شده در هر سه ماه توسط نماینده روابط عمومی در بمنظور بیان گزارش در یکی از جلسات ستاد برق و شورای معاونین و کمیسیون تحول اداری

### تشویق و تنبیه

ردیف	عنوان
۱	تشویق ارباب رجوع با توجه به پیشنهاد مناسب و سازنده و نتایج بررسی آن در چهارچوب نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها
۲	تشویق و یا تنبیه مدیران و کارکنان، بر اساس نحوه عملکرد و نتایج بررسی برگه های نظرسنجی

### انجام ممیزی داخلی و ارائه گزارش

ردیف	عنوان
۱	انجام ممیزی داخلی از نحوه اجرای طرح تکریم
۲	تهیه و ارائه گزارش مربوطه از نتایج ممیزی
۳	ارائه گزارشهای ۶ ماهه در قالب فرم مربوطه (پیوست ۲) به معاونت تحقیقات و منابع انسانی شرکت تائیر و نیز دبیرخانه ستاد برق منطقه استان تهران

### آموزش مدیران و مسئولان مربوطه در زمینه طرح تکریم ارباب رجوع و اصول مشتری مداری

ردیف	عنوان
۱	برگزاری جلسات آموزشی در زمینه طرح تکریم
۲	تهیه برنامه های فرهنگی از طریق رسانه های گروهی
۳	تدوین پیشنهادات موثر و بهره برداری از مکانیزم نظام پیشنهادات در جلسات آموزشی (بویژه پیشنهادات گروهی)

(پیوست شماره ۲)

**جدول پیشرفت فعالیتهای موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع**  
**دوره ۶ ماهه اول / دوم سال ۱۳۸۰۰۰**

ردیف	رتوس شاخص های طرح تکریم	اقدامات انجام شده	درصد پیشرفت
۱	شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به مردم		
۲	اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات		
۳	بهسازی و آراستگی محیط کار (پیش بینی فضا و امکانات جهت استقرار ارباب رجوع)		
۴	تدوین منشور اخلاقی و تثبیت رفتارهای متعارف اداری (تدوین و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی شرکت در ارتباط با مردم)		
۵	بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمت		
۶	نظرسنجی از مراجعان		
۷	نظارت و بازرسی (نظارت بر حسن اجرای طرح)		
۸	تشویق و تنبیه		
۹	انجام ممیزی داخلی		
۱۰	آموزش مدیران و مسئولان مربوطه در زمینه طرح تکریم ارباب رجوع و اصول مشتری مداری		
۱۱	مکانیزه نمودن سیستم ها و روشها		
۱۲	انجام کارهای ابتکاری و نوآوری به ارائه خدمات		

سایر توضیحات :

--

(پیوست شماره ۱)

**فرم نظرسنجی از ارباب رجوع**

**تاریخ مراجعه:**

**مراجعه کننده محترم:**

خواهشمند است به پرسشنامه زیر پاسخ مناسب ارائه فرمائید. امید است به یاری پاسخ های دقیق و بی طرفانه جنابعالی که از نظر ما محرمانه تلقی خواهد شد، بتوانیم خدمات مطلوبتری ارائه نماییم.

شاخص عملکرد	نحوه عملکرد			
	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
مستند بودن روشهای ارائه خدمات و نحوه آگاه سازی				
شفاف بودن ضوابط و مقررات و زمان انجام کار				
نظم، ترتیب و سهولت دسترسی افراد و امکانات				
حضور متصدیان در محل انجام کار				
نحوه رفتار، راهنمایی و پاسخگویی متصدیان				
برخورد عادلانه و جدیت در رفع مشکلات احتمالی				
سرعت انجام کار به نسبت زمان مقرر				
آرزوی کلی شما از خدمات ارائه شده (میزان انتظار برآورد شده)				

مشخصات فرد یا افرادی که برخورد مناسب و یا درخواست خلاف مقررات از جنابعالی داشته اند را مرقوم فرمائید.

نام و نام خانوادگی	نوع برخورد یا درخواست	
	برخورد مناسب	درخواست خلاف مقررات

لطفا نظر و پیشنهاد خود را برای بهبود امور مرقوم فرمائید. (در صورت لزوم می توانید از پشت برگه استفاده فرمائید)

--

