

خدمات قابل ارائه به مخاطبین سازمان

۳-۵- فرایند اطلاع‌رسانی بیرون سازمانی:

عنوان‌ها و نحوه خدمات قابل ارائه به مخاطبین بیرون سازمان و روش اطلاع‌رسانی مربوطه در جدول ذیل ارائه شده است:

ردیف	عنوان خدمت	مخاطب / ذینفع	نحوه اطلاع‌رسانی	نحوه ارائه خدمت و پاسخگویی
۱	درخواست انشعاب برق (قدرت درخواستی بالای ۷ مگاوات)	متقاضیان اشتراک		
۲	تغییر نام (مشخصات) انشعاب	مشترکین (صنایع بزرگ)		
۳	افزایش و کاهش دیماندا (قدرت مصرفی) انشعاب	مشترکین (صنایع بزرگ)		
۴	درخواست انصراف از انشعاب قبل از برقراری انشعاب	مشترکین (صنایع بزرگ)		
۵	درخواست انشعاب برق موقت (بالای ۷ مگاوات)	متقاضیان اشتراک		
۶	نصب، تغییر مکان و تست وسایل اندازه‌گیری و کنتور	مشترکین (صنایع بزرگ)		
۷	بررسی صورتحساب برق	مشترکین (صنایع بزرگ)	سایت شرکت	- پاسخگویی تلفنی -ارایه خدمت حضوری
۸	ارایه مشاوره و معرفی روش‌های استفاده از طرح‌های مدیریت مصرف برق صنایع بزرگ برای دریافت تخفیف‌های مربوطه	مشترکین (صنایع بزرگ)	-مکاتبه با صنایع -سایت شرکت	- مشاوره حضوری به صنایع - سمینار و جلسات آموزشی - پاسخگویی تلفنی
۹	اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی عمومی مدیریت مصرف	جامعه	-سایت شرکت -روزنامه‌ها و سایت‌های اینترنت	-انتشار آگهی و فرهنگ‌سازی مصرف بهینه -انتشار اخبار مرتبط
۱۰	انتشار آگهی حفظ حریم خطوط موجود انتقال نیرو	صاحبان ملک، مشترکین، ارباب رجوع و ...	-روزنامه های محلی و کشوری - مکاتبه با سازمان‌های استان	- پاسخگویی تلفنی -ارایه خدمت حضوری
۱۱	انتشار آگهی حفظ مسیر خطوط در حال احداث انتقال نیرو	صاحبان ملک، مشترکین، ارباب رجوع و ...	-روزنامه های محلی و کشوری - مکاتبه با سازمان‌های استان	- پاسخگویی تلفنی - ارایه خدمت حضوری
۱۲	پاسخ به استعلام ارباب رجوع، ادارات و سازمان‌ها در مورد حریم‌ها در اجرای پروژه‌های در حال انجام یا احداث شده	صاحبان ملک، مشترکین، ارباب رجوع، کلیه سازمانها	- مکاتبات -توضیحات حضوری	ارسال پاسخ نامه، جوابگویی توسط کارشناسان مربوطه
۱۳	انتشار آگهی مزایده برای انتخاب خریدار مناسب	اشخاص حقیقی و حقوقی	سایت معاملات شرکت، سایت توانیر، روزنامه‌ها کشوری و محلی	- راهنمایی تلفنی (درج تلفن روی آگهی) و حضوری -برگزاری مزایده بر اساس مقررات
۱۴	انتشار آگهی مناقصه برای انتخاب تامین‌کننده شایسته	اشخاص حقیقی و حقوقی، پیمانکاران و مشاوران	-درج فرایند خرید کالا و خدمات روی سایت معاملات شرکت - انتشار آگهی در سایت معاملات شرکت، سایت توانیر، روزنامه‌ها	- راهنمایی تلفنی (درج تلفن روی آگهی) و حضوری -برگزاری مناقصه بر اساس مقررات
۱۵	انتشار آگهی استخدام (بر اساس مجوز وزارت نیرو) و جذب نیروی انسانی بر اساس قوانین و	همه مردم	سایت شرکت، روزنامه‌های محلی و کشوری	-راهنمایی تلفنی و حضوری -انجام کار بر اساس مقررات

مهر تضمین کیفیت:

تصویب‌کننده: مجید دهقان‌بنادکی
مدیر دفتر روابط عمومی

تهیه‌کننده: سید محمد صادق سهروردی
کارشناس مسئول روابط عمومی

تاریخ تهیه: 1390/11/01

تاریخ ویرایش: 1395/2/15

خدمات قابل ارائه به مخاطبین سازمان

			مقررات برای رعایت عدالت استخدامی	
۱۶	راهنمایی ارباب رجوع داخل ساختمان ستاد	ارباب رجوع	- تابلو راهنما - فرایندهای درج شده در تابلوها	- میز خدمت - جوابگویی - حضوری توسط کارکنان مربوطه

تهیه کننده: سید محمد صادق سهروردی کارشناس مسئول روابط عمومی	تصویب کننده: مجید دهقان بنادکی مدیر دفتر روابط عمومی	مهر تضمین کیفیت:
--	---	------------------