

دفترچه راهنمای ارباب رجوع

مراجعه‌ین بیرون سازمانی



وزارت نیرو
شرکت برق منطقه‌ای یزد

شماره ثبت شرکت: ۱۴۷۷

تاریخ تاسیس شرکت: ۱۳۶۷/۰۴/۱۲

کد پستی: ۸۹۱۶۷۱۳۳۳۸

پایگاه اینترنتی: www.yrec.co.ir

شناسه ملی شرکت: ۱۰۸۶۱۶۰۶۵۴۰

نوع شرکت: سهامی خاص

آدرس: یزد، بلوار دانشجو، جنب پارک شادی

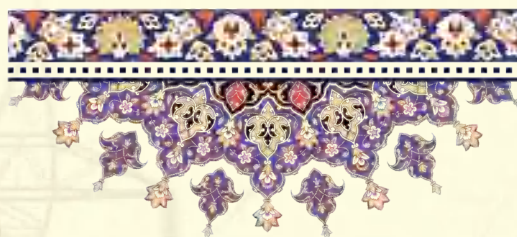
تلفن تماس: ۰۳۵-۳۸۲۵۱۷۵۱-۵

پست الکترونیک: info@yrec.co.ir

دفتر روابط عمومی شرکت برق منطقه‌ای یزد



خدمت رسانی به مردم کار اصلی
ماست و بیشترین کسانی که
خدمت باید متوجه آنها شود،
طبقه‌ی محروم و مستضعف جامعه‌اند
که محتاج خدمتند. ما باید این
خدمت را به آنها برسانیم و خدمت
رسانی را تسهیل کنیم. این، خود
یک قدم بزرگ در راه ایجاد عدالت
اجتماعی است.





فهرست

- ۴ مقدمه
- ۵ منشور اخلاقی کارکنان برای خدمت به مردم در شرکت برق منطقه‌ای یزد
- ۶ چشم‌انداز، مأموریت و اهداف شرکت
- ۷ مشخصات برخی از واحدهای مرتبط با ارباب رجوع
- ۷ دفتر مدیرعامل
- ۷ دفتر روابط عمومی
- ۷ دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات
- ۸ دفتر خدمات مشترکین و وصول درآمدها
- ۸ معاونت مالی و پشتیبانی
- ۹ امور تدارکات و قراردادهای
- ۹ امور مالی و ذی‌حسابی
- ۹ دبیرخانه
- ۱۰ معاونت منابع انسانی
- ۱۰ مدیر امور کارکنان و رفاه
- ۱۱ آشنایی مردم با حقوق و تکالیف خود
- ۱۱ حقوق و تکالیف مالکان و متصرفین مسیر و حریم خطوط برق
- ۱۱ حقوق و تکالیف مشترکان
- ۱۱ جرایم و مجازات‌ها
- ۱۱ حقوق و تکالیف ارباب رجوع
- ۱۲ سامانه شکایات سامد
- ۱۳ سامانه شکایات توانیر
- ۱۴ خدمات قابل ارائه به مراجعین شرکت برق منطقه‌ای یزد
- ۱۶ فرایند واگذاری یا تغییر در مشخصات انشعاب



◆ مقدمه :

بحث تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع، یکی از مباحث مهمی است که امروزه در دستگاه‌های دولتی مطرح است. این موضوع از آموزه‌های مهم دینی ما بوده و در جای جای آیات کلام ... مجید از آیه «ولقد کرّمنا بنی آدم...» در سوره اسراء تا فرمان خداوند به پیامبر عظیم‌الشأن اسلام مبنی بر سخن گفتن با بندگان به نیکوترین وجه برآن دستور داده شده است. مصادیق علمی بحث تکریم همان سیره نبوی و ائمه اطهار می‌باشد که در متون اسلامی به کرات آورده شده‌اند.

احترام به نظرات و خواسته‌های ارباب رجوع و تکریم آنان آنچنان از درجه والایی برخوردار است که پیامبران و امامان ما در روایات و احادیث مختلف به طرح آن پرداخته و آن را از جمله مسائل اساسی و مهمی دانسته‌اند که حاکمان و دستگاه‌ها باید آن را سر منشاء خدمات و فعالیت‌های خود قرار دهند.

بطور کلی اگر در جامعه‌ای مردم‌داری و رضایت ارباب رجوع، سرلوحه گفتار و کردار حاکمان و کارکنان دستگاه‌های اداری قرار گیرد در نهایت رضایت مردم و حق تعالی را به دنبال خواهد داشت.

هر چند بسیاری از خدمت‌رسانی‌ها در ایران عزیز اسلامی، همچنان انحصاری است و تنها از طریق دستگاه‌های دولتی ارایه می‌شود ولی اگر طبق فرمایش امام خمینی(ره) مردم را ولی نعمت‌های خود بدانیم بی‌گمان خود را موظف می‌دانیم تا با سعه صدر و خوش‌رویی و در چارچوب قوانین در پیشرفت اهداف عالیه نظام جمهوری اسلامی ایران حرکت کرده و باعث رضایت مردم و افزایش سطح رضایمندی از دولت و نظام خواهیم شد که این امر موجب بهبود سیستم اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی کشور خواهد شد.



◆ منشور اخلاقی کارکنان برای خدمت به مردم در شرکت برق منطقه‌ای یزد

شرکت برق منطقه‌ای یزد، تامین کننده یکی از اساسی‌ترین نیازهای مردم و به‌عنوان یکی از صنایع زیر بنایی و محور مهم توسعه اقتصادی استان، وظیفه خود می‌داند همراه با اجرای به‌موقع طرح‌های مهم و زیربنایی و اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های وزارت نیرو و دولت جمهوری اسلامی ایران برای ارائه خدمتی برتر به مشترکین و متقاضیان برق، به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم، حداکثر تلاش لازم را به عمل آورد.

کارکنان شرکت در راستای اجرای این هدف، تحقق شعار "ارائه خدمت بیش از حد انتظار" را سرلوحه مجموعه فعالیت‌های خود قرار داده و متعهد می‌شوند که:

۱. با اعتقاد به حفظ کرامت‌های انسانی بهترین شیوه برخورد با مردم را پیشه خود سازند.
۲. با ایمان به این که مشترکین از مهم‌ترین منابع شرکت هستند از ارائه اطلاعات کافی به آن‌ها دریغ نکنند.
۳. محیط کاری و ظاهر کارکنان نقش مهمی در رضایت مشترکین دارند؛ در حفظ نظم و آراستگی این دو عامل بکوشند.
۴. ایجاد حس با حرمت بودن و عزت نفس در مشترکین را به‌عنوان یکی از مهارت‌های انسانی مدنظر قرار دهند.
۵. در ارائه خدمت به مردم، رعایت عدالت و انصاف را سرلوحه کار خود قرار دهند.
۶. ضمن داشتن روحیه مسئولیت‌پذیری، عذرخواهی، تواضع، فروتنی و ... دقت و سرعت در انجام امور را فراموش نکنند.
۷. در برخورد با مردم، صداقت و امانت را مدنظر قرار داده و اطلاعات را کاملاً شفاف ارائه کنند.
۸. ضمن توجه به رعایت استانداردها و کیفیت انجام امور، واگذاری انشعاب برق را در حداقل زمان ممکن انجام دهند.
۹. استفاده اصولی و منطقی از بیت‌المال و رعایت صرفه‌جویی را مدنظر قرار دهند.
۱۰. در ارائه اطلاعات آمار عملکردی به مردم و سایر سازمان‌ها و نهادها، صادقانه برخورد نمایند و از بزرگنمایی بپرهیزند.

رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل

شرکت برق منطقه‌ای یزد



❖ چشم انداز، ماموریت و اهداف شرکت

بیانیه چشم انداز:

پیشتاز در سطح ملی با ایجاد بستری مناسب برای سرمایه گذاری، فعالیت و پیشرفت هم راستا با توسعه پایدار

بیانیه ماموریت:

تامین برق مطمئن پایدار برای مشتریان از طریق توسعه و بهره‌برداری بهینه از تاسیسات برق، در راستای رضایتمندی ذینفعان

بیانیه ارزش ها:

- ✓ خدمت‌رسانی، ارج نهادن به مشتریان و توجه به نیازها و خواسته‌های ذینفعان
- ✓ یادگیری، بهبود مستمر به دانش محوری و تعالی
- ✓ کرامت انسانی، همدلی، شور نشاط، هم‌افزایی و شایسته سالاری
- ✓ شفافیت، اطلاع‌رسانی، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری

اهداف استراتژیک:

- ✓ افزایش رضایت مشتریان
- ✓ افزایش رضایت کارکنان
- ✓ بهبود عملکرد فرایندها
- ✓ توسعه و یادگیری و نوآوری
- ✓ بهبود بهره‌برداری از تجهیزات
- ✓ ارتقای سطح ایمنی و بهداشت شغلی کارکنان
- ✓ توسعه انرژی‌های تجدیدپذیر
- ✓ ارتقای رهبری سازمان
- ✓ بهبود مدیریت پروژه
- ✓ افزایش درآمد و نقدینگی
- ✓ توانمندسازی کارکنان
- ✓ مدیریت جذب بودجه سرمایه‌ای



◆ مشخصات برخی از واحدهای مرتبط با ارباب رجوع

===== دفتر مدیر عامل

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمبر
محمد حسن صباغزادگان	مدیر عامل	۳۸۲۵۰۰۹۲ ۳۱۸۵۳۵۲	۳۵۲	۳۸۲۵۳۳۹۶

زمان ملاقات عمومی با مدیر عامل: یکشنبه هر هفته (قبل از مراجعه لازم است برای هماهنگی و تعیین وقت قبلی با مسئول دفتر مدیر عامل تماس حاصل فرمائید)

===== دفتر روابط عمومی

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمبر
مجید دهقان بنادکی	مدیر دفتر روابط عمومی	۳۸۲۵۹۲۵۵ ۳۱۸۵۳۳۹	۳۳۹	۳۸۲۵۴۰۳۴

شرح وظایف:

- ✓ تحقق خط‌مشی‌ها و سیاست‌های تبلیغاتی وزارت نیرو
- ✓ برقراری ارتباط با رسانه‌های گروهی استانی و غیره ...
- ✓ تلاش در جهت افزایش رضایت ارباب رجوع و کاهش شکایات
- ✓ اجرای برنامه‌ها و فعالیت‌های طرح تکریم ارباب رجوع
- ✓ سنجش نظر مشتریان و ذینفعان شرکت

===== دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمبر
سید ابوالحسن حیدریه‌زاده	مدیر دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات	۳۸۲۵۰۰۷۴ ۳۱۸۵۳۱۹	۳۱۹	۳۸۲۵۰۰۷۴

شرح وظایف:

- ✓ پیگیری کلیه دعاوی علیه شرکت و یا شرکت علیه دیگران و تهیه و تنظیم لوایح و مستندات و دفاعیات و اعتراضات با رعایت صرفه و صلاح شرکت و طبق مقررات در مراجع قضایی، انتظامی و نظامی به وکالت از شرکت و مدیر عامل



- ✓ تحقیق و رسیدگی و اقدام قانونی در مورد تجاوز به اراضی و اموال و حقوق و حریم‌های شرکت و دیگر حوادث ارجاعی واحدهای شرکت
- ✓ بررسی، پیگیری و پاسخگویی به شکایات واصله اداری
- ✓ اجرای آئین‌نامه مستندسازی اموال غیر منقول شرکت

دفتر خدمات مشترکین و وصول درآمد

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمبر
سید جلیل موسوی	مدیر دفتر خدمات مشترکین، مدیریت مصرف و درآمد	۳۸۲۵۳۱۶۷ ۳۱۸۵۲۶۳	۲۶۳	۳۸۲۵۳۱۶۷
سید محمد رضا موسوی	رئیس گروه خدمات مشترکین	۳۸۲۵۴۲۱۴ ۳۱۸۵۳۱۴	۳۱۴	۳۸۲۵۴۲۱۴
فاطمه زارع	رئیس گروه مدیریت مصرف	۳۱۸۵۳۵۸	۳۵۸	۳۸۲۵۹۲۵۷

شرح وظایف:

- ✓ اجرای دقیق تعرفه‌ها و آیین‌نامه‌های مرتبط با مشترکین و متقاضیان
- ✓ بررسی قراردادهای فروش انشعاب، افزایش و کاهش قدرت و ...
- ✓ صدور به موقع و صحیح صورت حساب‌های مشترکین
- ✓ مدیریت مصرف انرژی و شناسایی پتانسیل‌های بهینه‌سازی مصرف
- ✓ اصلاح الگوی مصرف و اجرای طرح‌های مدیریت مصرف

معاونت مالی و پشتیبانی

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمبر
سید رضا حسینی	معاون مالی و پشتیبانی	۳۸۲۵۴۲۱۳ ۳۱۸۵۲۹۰	۲۹۰	۳۸۲۵۲۵۱۱

شرح وظایف:

- ✓ انجام کلیه عملیات مربوط به پرداخت‌ها و کنترل هزینه‌ها با بودجه و اعتبارات مصوب
- ✓ ثبت و نگهداری حساب‌ها و تهیه و تنظیم صورت‌های مالی
- ✓ تهیه و تامین کلیه کالاهای مورد نیاز شرکت از منابع داخلی و خارجی طبق ضوابط و مقررات جاری
- ✓ انجام اقدامات لازم برای تامین خدمات عمومی، ارتباطی، تاسیساتی و حمل و نقل و نگهداری اموال و



تاسیسات مربوط

امور تدارکات و قراردادهای

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمبر
مهدی رضایی	مدیر امور تدارکات قراردادهای	۳۸۲۵۳۶۲۶ ۳۱۸۵۲۶۶	۲۶۶	۳۸۲۵۳۶۲۶

شرح وظایف:

- ✓ برنامه ریزی برای تامین نیازهای تدارکاتی شرکت بر اساس ضوابط و مقررات جاری
- ✓ انجام کلیه عملیات مربوط به خرید کالا و خدمات مورد نیاز شرکت از داخل و خارج از کشور
- ✓ تهیه فرمهای قرارداد، اسناد مناقصه، مزایده و دیگر فرمهای مرتبط و انجام عملیات اجرائی آنها با توجه به ضوابط قانونی

امور مالی و ذیحسابی

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمبر
سیدعلی اکبر امامی	مدیر امور مالی و ذیحسابی	۳۸۲۴۵۲۱۶ ۳۱۸۵۳۲۷	۳۲۷	۳۸۲۴۵۲۱۶

شرح وظایف:

- ✓ کنترل و پایش هزینهها و درآمد شرکت با توجه به بودجه و اعتبارات مصوب
- ✓ نظارت بر تحویل و تحول اموال و تاسیسات شرکت و حسابهای مربوطه
- ✓ همکاری در تنظیم بودجه سالانه شرکت
- ✓ رسیدگی به صورت حسابها، موجودی بانکها و صدور اسناد مصارف وجوه و ثبت و نگهداری آنها
- ✓ انجام کلیه امور مربوط به پرداختهای جاری، کارکنان و ... در چارچوب دستورالعملهای ابلاغی

دبیرخانه

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمبر
معصومه حریریان	کارشناس مسئول نظارت بر امور دفتری	۳۸۲۵۱۷۶۶ ۳۱۸۵۳۶۰ ۳۱۸۵۲۱۳	۳۶۰	۳۸۲۴۱۸۲۶ ۳۸۲۵۱۷۶۶

شرح وظایف:

- ✓ انجام امور مربوط به دبیرخانه به منظور ارائه خدمات اداری به کلیه واحدها
- ✓ کنترل بر دریافت و ثبت مکاتبات و مراسلات واصل شده و ارسال آن به دفاتر



- ✓ نظارت بر کنترل و بایگانی مدارک و سوابق نامه‌ها
- ✓ پاسخگویی به درخواست‌های سوابق مکاتبات از طریق واحدها و تهیه گزارش‌های لازم

معاونت منابع انسانی

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمابر
محمد مهدی آرائی پور	معاون منابع انسانی	۳۸۲۴۵۷۳۶ ۳۱۸۵۲۲۳	۲۲۳	۳۸۲۴۵۷۳۶

شرح وظایف:

- ✓ نظارت بر اجرا و رعایت مفاد قوانین، دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها و ابلاغیه‌های وزارت نیرو و سایر مراجع ذیربط
- ✓ نظارت بر تهیه و تصویب ساختار سازمانی و شرح وظایف واحدهای شرکت و ابلاغ آن‌ها
- ✓ مدیریت جذب و استخدام در راستای خط‌مشی و استراتژی منابع انسانی
- ✓ تلاش برای فراهم نمودن زیر ساخت‌های لازم به منظور استقرار نظام تحول اداری

مدیر امور کارکنان و رفاه

نام	سمت	تلفن مستقیم	تلفن داخلی	نمابر
احمد علی فلاح	مدیر امور کارکنان و رفاه	۳۸۲۵۳۵۱۰ ۳۱۸۵۲۳۰	۲۳۰	۳۸۲۴۵۷۳۶

شرح وظایف:

- ✓ نظارت بر تدوین و ابلاغ مقررات و دستورالعمل‌های داخلی اداری، پرسنلی و رفاه، درمان و بیمه و..
- ✓ نظارت بر ثبت و ضبط سوابق پرسنلی کارکنان و به‌روز نگه‌داشتن آن‌ها
- ✓ نظارت بر فرآیند ارزشیابی سالانه پرسنل
- ✓ نظارت بر صدور احکام کارگزینی، مرخصی، تغییر محل خدمت، امور بیمه و بازنشستگی و



◆ آشنایی مردم با حقوق و تکالیف خود

در بند ۱۸ سیاست‌های کلی نظام، «شفاف‌سازی و آگاهی‌بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه‌مند مردم به اطلاعات صحیح»، از نکات ارزنده‌ای است که به آن اشاره شده و بار دیگر تکلیف را بر دوش دولت و دستگاه‌های اجرایی قرار داده که در احصا و بیان حقوق و تکالیف مردم در حوزه مربوط به خود بکوشند.

وظایف شرکت‌های برق منطقه‌ای، توزیع و تولید در مجموع تامین برق (تولید، انتقال و توزیع نیروی برق) برای کلیه مشترکین، به طور مستمر و مطمئن می‌باشد. اعطای انشعاب، با رعایت ضوابط و مقررات مربوطه مقدور خواهد بود و بر اساس ضوابط، شرکت برق منطقه‌ای فقط به مشتریان با دیماندر بالاتر از ۷ مگاوات (مشترکین مصارف سنگین) انشعاب واگذار می‌کند و اعطای انشعاب به بقیه مشترکین، توسط شرکت توزیع نیروی برق انجام می‌شود.

در مقابل، وظیفه مشتریان در قبال دریافت خدمات، پرداخت بهای حق انشعاب و برق مصرفی خود می‌باشد. در ادامه به حقوق و تکالیف مردم و مشتریان اشاره شده است که لازم است برای مشاهده کامل مستندات مرتبط به سایت شرکت (www.yrec.co.ir) مراجعه فرمایید:

حقوق و تکالیف مالکان و متصرفین مسیر و حریم خطوط برق:

- ✓ لایحه قانونی نحوه خرید و تملک اراضی و املاک برای اجرای برنامه‌های عمومی، عمرانی و نظامی دولت
- ✓ قانون سازمان برق ایران (ماده ۱۸)
- ✓ تصویب نامه حریم خطوط برق (مواد ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۱۱)

حقوق و تکالیف مشترکان:

- ✓ آیین‌نامه تکمیلی تعرفه‌های برق

جرایم و مجازات‌ها:

- ✓ قانون مجازات اسلامی (مواد ۶۵۹، ۶۶۰ {اصلاحی مصوب ۸۷/۰۸/۲۲}، ۶۶۱، ۶۸۷)
- ✓ قانون تشدید مجازات مرتکبین ارتشاء، اختلاس و کلاهبرداری (ماده ۱)
- ✓ لایحه قانونی رفع تجاوز از تاسیسات آب و برق

حقوق و تکالیف ارباب رجوع:

- ✓ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (مصوب ۸۱/۰۲/۱۰)
- ✓ دستورالعمل ۱۲ گانه صیانت از حقوق شهروندی (مصوب ۹۱/۱۰/۲۵)



◆ سامانه شکایات سامد

سامد، سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت است. در استان یزد، این سامانه توسط مدیر کل بازرسی و مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری یزد مدیریت می‌شود. برای ارتباط با سامانه الکترونیکی دولت، از روش‌های ذیل می‌توان استفاده نمود:

۱. تلفن ۱۱۱ (بر اساس تعریف مسئولان طرح سامد، شماره تلفن ۱۱۱ سرشاخه اصلی سامانه‌های الکترونیک ارتباط مردم و دولت است و این ابزار به نحوی طراحی شده که هر فرد از هر نقطه از کشور با این شماره تماس بگیرد، به طور اتوماتیک به سایت پاسخگویی سامد استان مربوطه متصل می‌شود)

۲. سایت اطلاع‌رسانی سامانه به آدرس www.saamad.ir

۳. در صورت عدم دسترسی افراد به این ابزارها، سیستم مکاتبه یا مراجعه حضوری به استانداری یزد

برخی از اهداف سامانه سامد:

- ✓ ارتقای سطح پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی به مردم
- ✓ افزایش میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات عمومی دولت
- ✓ تسریع در انتقال مشکلات و نظرات مردمی به مراجع مربوطه
- ✓ پاسخگویی سریع و رسیدگی موثر به تقاضای مردم و احقاق حقوق آنان
- ✓ افزایش نظارت مردمی بر نحوه ارائه خدمات دولتی

سایر خدمات سامد:

پیگیری نامه‌های مردمی، نامه‌های ریاست جمهوری و...



♦ سامانه شکایات توانیر

در راستای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع و به استناد ماده ۲۵ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، مصوب مجلس شورای اسلامی مبنی بر لزوم بازنگری و مهندسی مجدد سامانه پاسخگویی به شکایات و دریافت شکایات به طور حضوری، «سامانه جامع رسیدگی به شکایات» در شرکت توانیر راه اندازی شد.

در همین راستا و به منظور سهولت دسترسی افراد به مرجع پیگیری و رسیدگی به شکایات، چنانچه شهروندان در خصوص نحوه ارایه خدمات برق‌رسانی، نقض قوانین و مقررات، عدم انجام وظیفه و یا ضعف در ارایه خدمات از شرکت‌هایی که عهده‌دار خدمات تأمین برق هستند شکایتی داشته باشند می‌توانند با مراجعه به سایت توانیر به آدرس ذیل شکایات و درخواست‌های خود را به صورت غیر حضوری ثبت و پیگیری نمایند.

<http://www.tavanir.org.ir/samaat>

نکته ۱: پس از ثبت متن شکایت و دیگر اطلاعات مورد نیاز در سامانه، از سوی سیستم یک «شماره رهگیری» برای شما صادر می‌شود. که لازم است در نگهداری شماره رهگیری دقت و توجه لازم انجام شود.





❖ خدمات قابل ارائه به مراجعین شرکت برق منطقه‌ای یزد

عنوان خدمات قابل ارائه به مراجعین شرکت/مخاطبین بیرون سازمان و روش ارائه خدمت و 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	درج مراحل انجام کار در سایت شرکت - نصب فرایند در تابلو در معرض دید ارباب رجوع	- پاسخگویی تلفنی (درج تلفن روی سایت) - مراجعه حضوری و دریافت خدمت
۲	تغییر نام (مشخصات) انشعاب	مشترکین (صنایع بزرگ)		
۳	افزایش و کاهش دیمانند (قدرت مصرفی) انشعاب	مشترکین (صنایع بزرگ)		
۴	درخواست انصراف از انشعاب قبل از برقراری انشعاب	مشترکین (صنایع بزرگ)		
۵	اطلاع رسانی در خصوص ضوابط و هزینه های برقراری انشعاب	متقاضیان اشتراک		
۶	اطلاع رسانی در خصوص تعرفه های برق و دستور العمل محاسبه قبوض	متقاضیان اشتراک		
۷	نصب، تغییر مکان و تست وسایل اندازه گیری و کنتور	مشترکین (صنایع بزرگ)		
۸	بررسی صورتحساب برق	مشترکین (صنایع بزرگ)	سایت شرکت	- پاسخگویی تلفنی (درج شماره روی سایت) - ارائه خدمت حضوری
۹	ارایه مشاوره و معرفی روش های استفاده از طرح های مدیریت مصرف برق صنایع بزرگ برای دریافت تخفیف های مربوطه	مشترکین (صنایع بزرگ)	- مکاتبه با صنایع - سایت شرکت	- مشاوره حضوری به صنایع - سمینار و جلسات آموزشی برای صنایع - پاسخگویی تلفنی
۱۱	اطلاع رسانی و فرهنگ سازی عمومی مدیریت مصرف	جامعه	- سایت شرکت - روزنامه ها و سایت های اینترنت	- انتشار آگهی و فرهنگ سازی مصرف بهینه - انتشار اخبار مرتبط در رسانه ها
۱۲	انتشار آگهی حفظ مسیر خطوط در حال احداث انتقال نیرو	صاحبان ملک، مشترکین، ارباب رجوع و ...	- روزنامه های محلی و کشوری - مکاتبه با سازمان های استان	- پاسخگویی تلفنی (درج شماره روی سایت) - ارایه خدمت حضوری
۱۳	پاسخ به استعلام ارباب رجوع، ادارات و سازمان ها در مورد حریم ها در اجرای پروژه های در حال انجام یا احداث شده	صاحبان ملک، مشترکین، ارباب رجوع، کلیه سازمانها	- مکاتبات - توضیحات حضوری	ارسال پاسخ نامه، جوابگویی توسط کارشناسان مربوطه



ردیف	عنوان خدمت	مخاطب / ذینفع	نحوه اطلاع رسانی	نحوه ارائه خدمت و پاسخگویی
۱۴	انتشار آگهی مناقصه و مزایده برای انتخاب خریدار مناسب	اشخاص حقیقی و حقوقی، پیمانکاران و مشاوران	- درج آگهی ها در سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد) - درج فرایند خرید کالا و خدمات روی سایت - انتشار آگهی در سایت معاملات شرکت، سایت توانیر، روزنامه ها	- راهنمایی تلفنی (درج شماره روی آگهی) و حضوری - برگزاری مناقصه و مزایده بر اساس مقررات
۱۵	انتشار آگهی استخدام (بر اساس مجوز وزارت نیرو) و جذب نیروی انسانی بر اساس قوانین و مقررات برای رعایت عدالت استخدامی	همه مردم	سایت شرکت، روزنامه های محلی و کشوری	- راهنمایی تلفنی و حضوری - انجام کار بر اساس مقررات
۱۶	راهنمایی ارباب رجوع داخل ساختمان ستاد	ارباب رجوع	- تابلو راهنمای طبقات - فرایندهای درج شده در تابلوها	- میز خدمت - جوابگویی حضوری توسط کارکنان مربوطه
۱۷	پرداخت صورت وضعیت ها در امور مالی و ذی حسابی شرکت	اشخاص حقیقی و حقوقی، پیمانکاران و مشاوران	- مکاتبات - توضیحات حضوری	- پاسخگویی تلفنی - ارائه خدمت حضوری





❖ فرایند واگذاری یا تغییر در مشخصات انشعاب

۱- هدف : واگذاری انشعاب یا تغییر در مشخصات قرارداد انشعاب مشتریان طبق آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق و الحاقیه های آن و بخشنامه ها و اطلاعیه های مربوطه.

۲- دامنه کاربرد : مدیر عامل، معاونت برنامه ریزی (دفتر خدمات مشترکین، مدیریت مصرف و وصول درآمد، دفتر برنامه ریزی فنی)، معاونت طرح و توسعه، معاونت بهره برداری، معاونت مالی و پشتیبانی و کمیته مصارف سنگین.

۳- تعاریف :

۱-۳- شرکت برق منطقه ای به اختصار شرکت نامیده می شود.

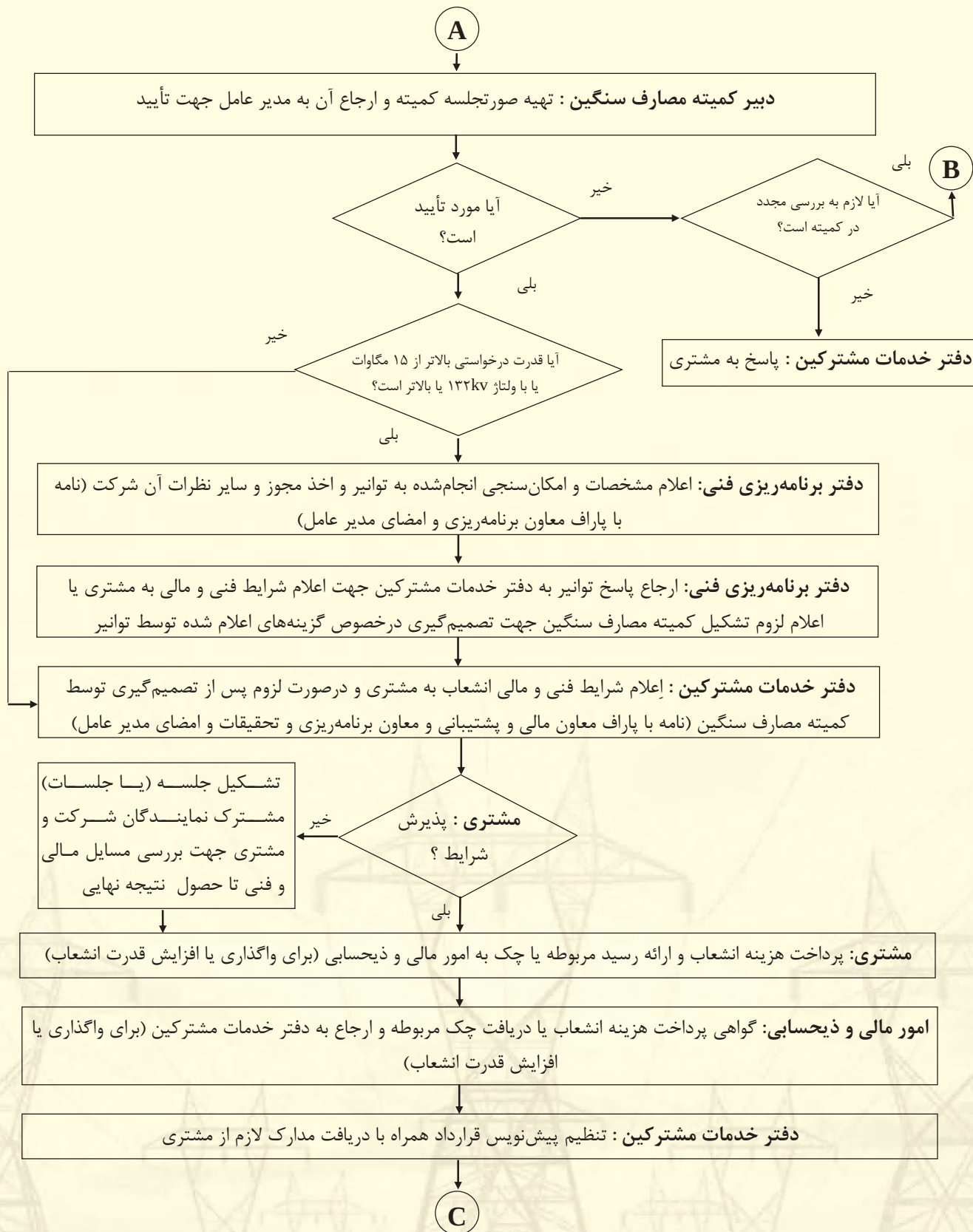
۲-۳- منظور از مشتری در اینجا متقاضی یا مشترک است.

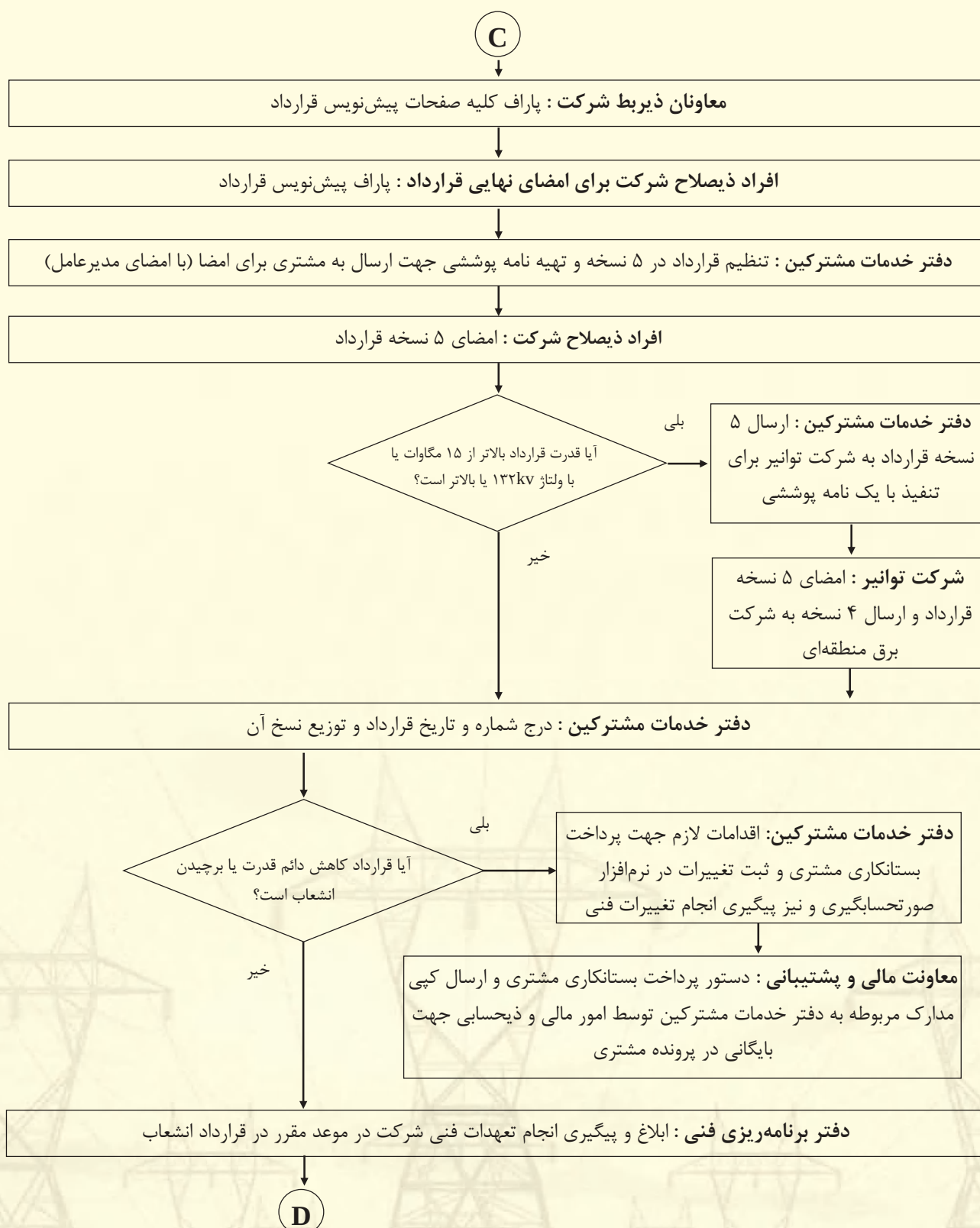
۳-۳- دفتر «خدمات مشترکین، مدیریت مصرف و وصول درآمد» به اختصار دفتر خدمات مشترکین نامیده می شود.

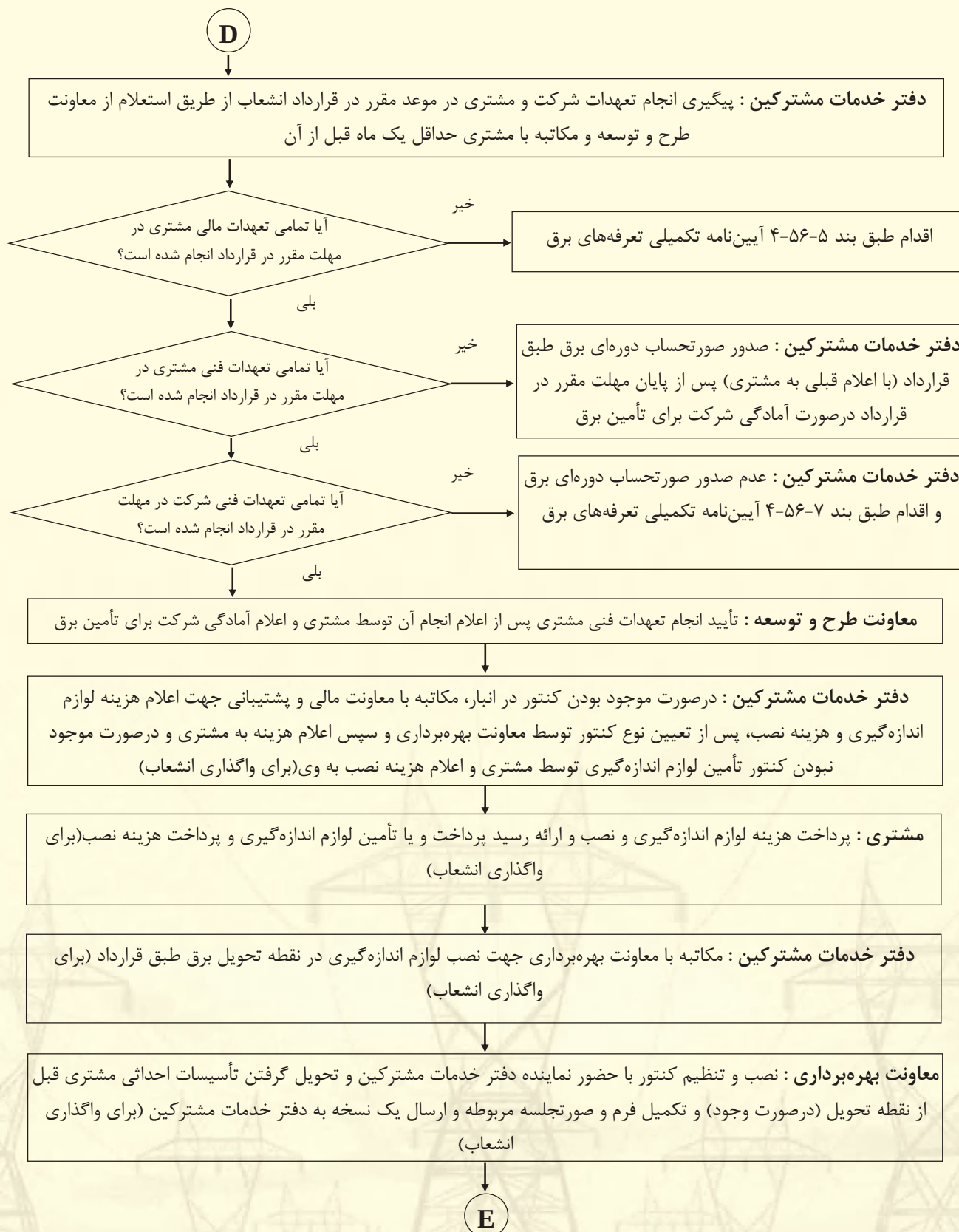
۴-۳- تغییر در مشخصات انشعاب شامل افزایش قدرت، کاهش دائم قدرت (اعم از انشعاب عادی یا آزاد)، تفکیک انشعاب، ادغام انشعاب ها، برچیدن انشعاب، تبدیل انشعاب آزاد (موقت) به عادی (دائم) یا هرگونه تغییر در مشخصات قرارداد انشعاب است.

۴- روندنمای اقدامات برای مشتریان قدرت ۷ مگاوات و بالاتر یا ولتاژ ۶۳ کیلوولت و بالاتر











E

معاونت بهره‌برداری : برقرار کردن انشعاب و تکمیل فرم مربوطه و ارسال یک نسخه به دفتر خدمات مشترکین (برای واگذاری انشعاب)

دفتر خدمات مشترکین : ثبت مشخصات مشتری (ثبت مشخصات جدید) در نرم‌افزار صورتحساب‌گیری و صدور صورتحساب دوره‌ای و بایگانی یک نسخه اولین صورتحساب در پرونده مشترک

پایان

۵- توضیحات :

۵-۱- فرآیند واگذاری یا تغییر در مشخصات انشعاب در سه سطح کلی انجام می‌شود :

۵-۱-۱ واگذاری یا تغییر در مشخصات انشعاب کمتر از ۷ مگاوات با ولتاژ ۲۰ کیلوولت : پذیرش، بررسی و عقد قرارداد این دسته از مشتریان توسط شرکت توزیع نیروی برق استان یزد انجام می‌شود. ابتدا درخواست‌های ۲ تا ۷ مگاوات شرکت توزیع می‌باید امکان‌سنجی واگذاری انشعاب را به شرکت اعلام نماید. این امکان‌سنجی توسط نمایندگان شرکت در کمیته مصارف سنگین شرکت توزیع بررسی و اظهارنظر می‌شود و سپس شرکت توزیع می‌باید براساس اظهارنظر مذکور نسبت به عقد قرارداد یا عدم عقد قرارداد اقدام و در صورت عقد هرگونه قرارداد مانند کاهش یا افزایش قدرت یک نسخه از آن را به شرکت ارسال نماید.

۵-۱-۲ واگذاری یا تغییر در مشخصات انشعاب ۷ تا ۱۵ مگاوات با ولتاژ ۶۳ کیلوولت یا بالاتر : درخواست این‌گونه مشتریان مستقیماً به شرکت ارسال می‌شود. مدیرعامل درخواست را به معاونت برنامه‌ریزی و تحقیقات و معاونت یاد شده به دفتر خدمات مشترکین و دفتر برنامه‌ریزی فنی ارجاع می‌کند. دفتر خدمات مشترکین برای مشتری ایجاد سابقه نموده و اطلاعات لازم و خلاصه سوابق قبلی (در صورت وجود) را جهت بررسی امکانات فنی و نیازهای احداث خط و پست و دیگر تأسیسات در اختیار دفتر برنامه‌ریزی فنی قرار می‌دهد. دفتر برنامه‌ریزی فنی ضمن بررسی شرایط مربوط به برنامه‌ریزی فنی بار (و در صورت لزوم تبادل نظر با معاونت طرح و توسعه) امکان‌سنجی و نحوه تأمین برق را تعیین نموده و به دفتر خدمات مشترکین و یا کمیته مصارف سنگین شرکت اعلام می‌نماید. تصمیمات نهایی در کمیته مصارف سنگین با حضور معاونین برنامه‌ریزی، طرح و توسعه، بهره‌برداری، مالی و پشتیبانی، مدیر دفتر برنامه‌ریزی فنی، مدیر دفتر خدمات مشترکین و سایر اعضا و در صورت لزوم نمایندگان مشتری اتخاذ می‌گردد. دفتر خدمات مشترکین براساس صورتجلسه کمیته مصارف سنگین **اعلام هزینه و شرایط فنی** به مشتری را با ذکر تأسیسات و تجهیزات مورد نیازی که می‌باید احداث یا تهیه شود و نیز هزینه انشعاب مربوطه و قید مهلت اعتبار در آن تهیه



می‌نماید. این نامه پس از تأیید و پاراف معاونت‌های مالی و پشتیبانی و برنامه‌ریزی و امضای مدیرعامل به مشتری ارسال می‌گردد. مشتری در صورت رضایت از شرایط واگذاری انشعاب، ضمن اعلام موافقت، مبلغ اعلام شده را به حساب شرکت واریز می‌نماید، در غیر این صورت جلسه یا جلساتی با حضور نمایندگان مشتری و شرکت، جهت مذاکره تا حصول نتیجه نهایی (عقد قرارداد یا انصراف متقاضی) برگزار می‌شود. رسید پرداخت یا اسناد مربوطه پس از تأیید امور مالی و ذی‌حسابی به دفتر خدمات مشترکین جهت نگهداری در پرونده ارسال می‌گردد. دفتر خدمات مشترکین، پیش‌نویس قرارداد را ضمن دریافت مدارک لازم از مشتری تنظیم کرده و برای تأیید (پاراف) به معاونان ذی‌ربط و سپس افراد ذیصلاح امضاکننده قرارداد ارسال می‌نماید. پس از پاراف کلیه صفحات، پیش‌نویس در پرونده مشتری بایگانی و قرارداد در ۵ نسخه تنظیم و با یک نامه پوششی به مشتری جهت امضای کلیه صفحات ارسال می‌گردد. پس از امضا توسط نماینده/نمایندگان ذیصلاح مشتری، به افراد ذیصلاح شرکت (در حال حاضر نماینده هیئت مدیره و مدیرعامل) برای امضا و مهر شرکت ارسال می‌شود. سرانجام قرارداد در دفتر خدمات مشترکین شماره و تاریخ آن ثبت می‌شود. کلیه سوابق و شرح خلاصه‌ای از اقدامات انجام گرفته طی فرم **۲۱۷۴**، در دفتر خدمات مشترکین بایگانی می‌شود.

توزیع نسخ قرارداد بدین گونه است: (۱) مشتری (۲) شرکت توانیر (۳) معاونت برنامه‌ریزی (۴) معاونت مالی و پشتیبانی (۵) معاونت طرح و توسعه و معاونت بهره‌برداری (کپی قرارداد). مسئول ابلاغ و پیگیری انجام تعهدات شرکت معاونت برنامه‌ریزی است.

۳-۱-۵ واگذاری یا تغییر در مشخصات انشعاب ۱۵ مگاوات و بالاتر نیز مانند مراحل فوق صورت می‌گیرد، با این تفاوت که بررسی و اظهارنظر درخصوص امکان‌سنجی انجام شده و تعیین هزینه انشعاب (تعیین شرایط مالی و فنی) و تنفیذ قرارداد توسط شرکت توانیر صورت می‌گیرد. بنابراین قرارداد بایستی پس از امضای افراد ذیصلاح مشتری و شرکت به امضای شرکت توانیر نیز برسد.

۵-۲- پس از عقد قرارداد چهار حالت ممکن است روی دهد :

۵-۲-۱ چنانچه تا تاریخ مقرر در قرارداد، تمام یا قسمتی از تعهدات مالی مشتری انجام نگرفته باشد مطابق بند ۵-۵۶-۴ آیین‌نامه تکمیلی تعرفه‌های برق اقدام خواهد شد.

۵-۲-۲ چنانچه تا تاریخ مقرر در قرارداد تمامی تعهدات مالی مشتری انجام ولی تمام یا قسمتی از تعهدات فنی وی هنوز اجرا نشده باشد، در صورت آمادگی شرکت برای تأمین برق، دفتر خدمات مشترکین از زمان تأمین برق (مندرج در قرارداد) می‌باید صورتحساب دوره‌ای (ماهانه) برق را با اعلام قبلی به مشتری صادر نماید. چنانچه قرارداد واگذاری انشعاب باشد، متقاضی منبهد مشترک شناخته می‌شود. البته دفتر خدمات مشترکین قبل از موعد مقرر در قرارداد، طی نامه‌ای به معاونت طرح و توسعه (از طریق معاونت



برنامه ریزی و تحقیقات) اجرای به موقع تعهدات فنی مندرج در قرارداد را پیگیری می نماید. مشتری می تواند با اعلام کتبی، کاهش موقت قدرت را حداقل به مدت ۱/۵ سال درخواست نماید.

۳-۲-۵ چنانچه تمامی تعهدات مالی و فنی مشتری تا تاریخ مقرر در قرارداد انجام شده باشد ولی شرکت از ایفای به موقع تعهدات خود در مقابل متقاضی به دلایل غیرموجه استنکاف نماید، مسئول جبران خساراتی است که از محل آن به متقاضی وارد شده است و چنانچه توافق در میزان خسارت بین طرفین حاصل نشود متقاضی محق به دریافت آنچه شرکت قبول دارد خواهد بود و بدیهی است برای مازاد آن می تواند مطابق بند ۳-۲ آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق اقدام نماید.

۴-۲-۵ چنانچه تمامی تعهدات مالی و فنی مشتری تا تاریخ مقرر در قرارداد انجام شود، ضروری است معاونت طرح و توسعه ضمن تأیید انجام تعهدات فنی مشتری و شرکت، آمادگی شرکت را برای تأمین برق اعلام نماید. سپس دفتر خدمات مشترکین برای تعیین نوع کنتور با معاونت بهره برداری و در صورت موجود بودن کنتور جهت اعلام هزینه لوازم اندازه گیری و هزینه نصب با معاونت مالی و پشتیبانی مکاتبه می کند. چنانچه کنتور موجود نباشد تأمین لوازم اندازه گیری و هزینه نصب آن بعهده متقاضی خواهد بود. برای نصب لوازم اندازه گیری در نقطه تحویل برق (طبق قرارداد)، دفتر خدمات مشترکین از طریق معاونت برنامه ریزی و تحقیقات با معاونت بهره برداری مکاتبه می نماید. نصب و تنظیم کنتور با حضور نماینده دفتر خدمات مشترکین انجام می شود. قبل از برقرار کردن انشعاب در صورتیکه مشتری قبل از نقطه تحویل، تأسیساتی را احداث کرده (شبکه یا تأسیسات عمومی) ضروری است طی صورت جلسه ای توسط معاونت بهره برداری تأسیسات مذکور به شرکت واگذار گردد. نصب لوازم اندازه گیری و برقرار کردن انشعاب نیز بایستی طی صورت جلسه یا فرمی که عاملین و مسئولین مربوطه آن را امضا می کنند صورت پذیرد و یک نسخه آن به دفتر خدمات مشترکین برای نگهداری در پرونده مشترک ارسال شود. مشخصات متقاضی پس از برقرار شدن، به عنوان مشترک در نرم افزار صورتحساب گیری ثبت می شود و در صورت تغییر در مشخصات انشعاب پس از مهلت مقرر در قرارداد مشخصات جدید آن ثبت می گردد. بدین ترتیب صورتحساب در هر دوره صادر خواهد شد.

۳-۵- قرارداد کاهش دائم قدرت یا برچیدن انشعاب : پس از درج شماره و تاریخ قرارداد و توزیع نسخ آن توسط دفتر خدمات مشترکین، بستانکاری مشترک جهت پرداخت به معاونت مالی و پشتیبانی اعلام گردیده و تغییرات لازم درخصوص مشخصات مشتری در نرم افزار صورتحساب گیری انجام می شود. معاونت مالی و پشتیبانی دستور پرداخت را به امور مالی و ذیحسابی صادر و امور مالی و ذیحسابی مدارک مربوطه را جهت بایگانی در پرونده مشترک به دفتر خدمات مشترکین ارسال می نماید.