



برق منطقه ای یزد

عنوان سند

شناسنامه فرایند نظرسنجی از مراجعین

کد سند

I1502-00

تاریخ صدور: ۱۴۰۲/۰۵/۱۰	تاریخ بازنگری: ---
------------------------	--------------------

همکار گرامی:		محل کنترل سند	
این سند که در اختیار شماست، تحت کنترل سیستم مدیریت کیفیت شرکت برق منطقه ای یزد قرار دارد و از طریق اینترنت در بخش معاونت ها / معاونت منابع انسانی / دفتر بهره وری و مدیریت استراتژیک قابل دسترسی می باشد. لطفا در صورت نیاز به هرگونه تغییر در محتوای این سند، با دفتر مدیریت استراتژیک و بهره وری هماهنگی نمایید.			
تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کننده	سمت
مدیرعامل	مدیر دفتر روابط عمومی	کارشناس مسئول روابط عمومی	نام و نام خانوادگی
ابوالفضل اسدی	مجید دهقان	سید محمد صادق سهروردی	امضا



تاریخ تهیه :	۱۴۰۱/۰۸/۱۰
تاریخ بازنگری :	
شماره صفحه:	۶ از ۲

شماره :	I1502
بازنگری:	00
شناسنامه فرایند	

شرکت برق منطقه‌ای یزد

نظرسنجی از مراجعین

عنوان فرآیند		نظرسنجی از مراجعین
هدف و دامنه کاربرد فرآیند		اخذ بازخورد از مراجعین به شرکت در راستای تکریم ارباب رجوع
نوع فرآیند		<input type="checkbox"/> اصلی (تحقق محصول یا خدمت) <input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> مدیریتی
مالک فرآیند		دفتر روابط عمومی
محرك (های) فرآیند		• اطلاعات مراجعین
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرآیند		
سیستم های اطلاعاتی مرتبط		سیستم مکاتبات اداری میروفايلر / سامانه پیام کوتاه سامانه پرس لاین
مشخصات ورودی ها به فرایند		ورودی
		تأمین کننده ورودی
		اطلاعات مراجعین
مشخصات خروجی ها از فرایند		نظرات مراجعین
		مشتري خروجی
		پیامک نظرسنجی
مشخصات خروجی ها از فرایند		پاسخ موارد خاص
		مدير عامل
		گزارش تحلیلی رضایت سنجی



تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۱۰

تاریخ بازنگری:

شماره صفحه: ۳ از ۶

شماره: 11502

بازنگری: 00

شناسنامه فرایند

شرکت برق منطقه‌ای یزد

نظرسنجی از مراجعین

مراحل اصلی اجرای فرایند		
مدت زمان	مسئول	فعالیت
	حراست	ثبت روزانه اطلاعات مراجعین به شرکت برق (نام و نام خانوادگی، شماره تلفن همراه، واحد مربوطه برای مراجعه)
	حراست	جمع بندی اطلاعات مراجعین
	کارشناس روابط عمومی	ثبت اطلاعات مراجعین در فایل مربوطه و ارسال پیامک
	کارشناس روابط عمومی	جمع بندی اطلاعات از سامانه
	مدیر روابط عمومی	بررسی گزارش و ارجاع به معاون مربوطه
	مدیر روابط عمومی	بررسی پاسخ های دریافتی به خصوص عوامل نارضایتی
	کارشناس روابط عمومی	تهیه گزارشات تحلیلی از نظرسنجی مراجعین
	مدیر روابط عمومی	ارجاع گزارش تحلیلی رضایت سنجی مراجعین به مدیر عامل
	مدیر عامل	دستور اقدام مقتضی

تاریخ تهیه :	۱۴۰۱/۰۸/۱۰
تاریخ بازنگری :	
شماره صفحه:	۴ از ۶



شرکت برق منطقه‌ای یزد

نظرسنجی از مراجعین

شماره :	11502
بازنگری:	00
شناسنامه فرایند	

شرح فرایند

با مراجعه ارباب رجوع به شرکت، در محل نگهبانی اطلاعات مراجعین اعم از نام و نام خانوادگی، شماره تلفن همراه و واحد مربوطه برای مراجعه در دفتر روزانه ثبت می گردد. در پایان هر هفته کلیه اطلاعات مراجعین در اختیار دفتر روابط عمومی قرار داده می شود .

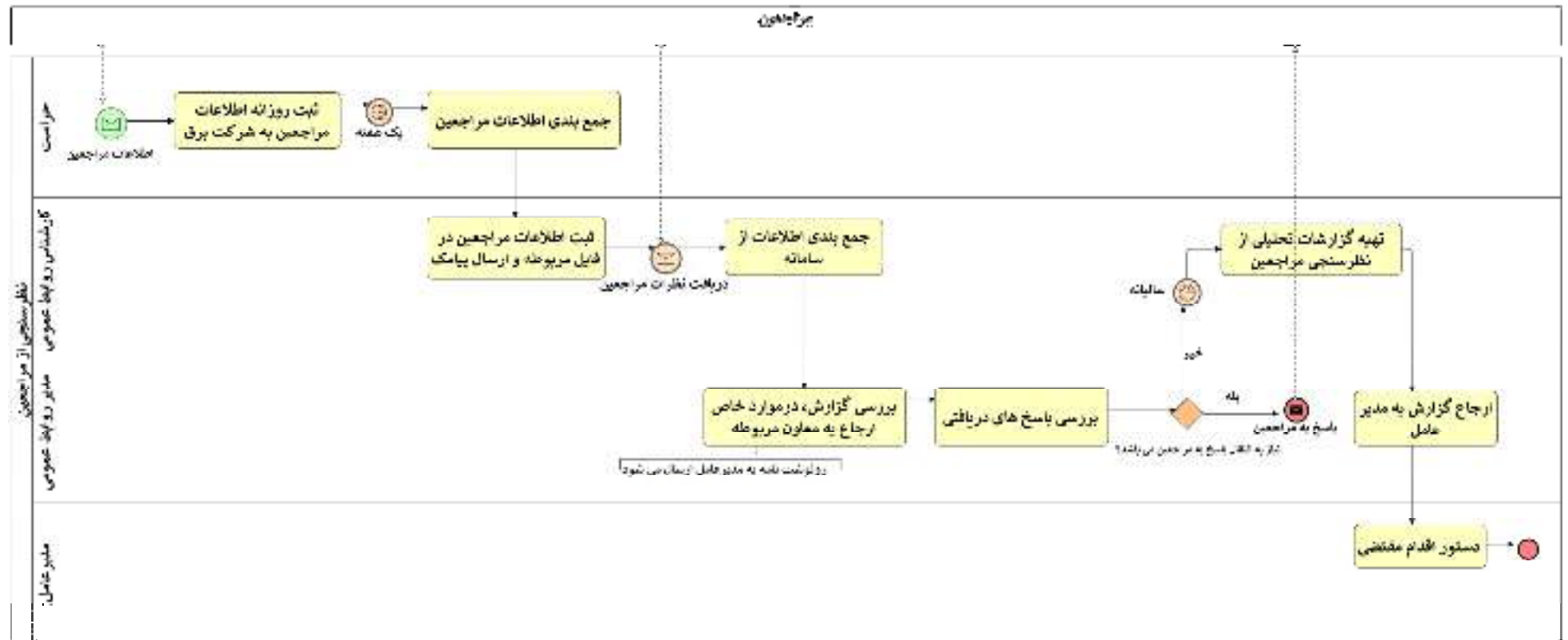
دفتر روابط عمومی به صورت پیامکی و الکترونیکی از مراجعین نظرسنجی می کند.

کارشناس دفتر روابط عمومی ضمن بررسی عوامل نارضایتی (در صورت وجود نارضایتی) هر ۳ ماه یکبار گزارش را تهیه و به صورت مکتوب به مدیرعامل ارائه می کند. مدیرعامل نیز پس از بررسی گزارش مربوطه، دستور را صادر می نماید.

دفتر روابط عمومی نیز پس از مشخص نمودن ۵ درصد از کارکنانی که در طول سال ۲ بار متوالی یا ۳ بار متناوب در خصوص آنها اظهار رضایت یا عدم رضایت شده است؛ در صورت موافقت مدیر عامل نامه را خطاب به آنها تهیه و با امضای مدیرعامل یا مدیر روابط عمومی (براساس نظر مدیرعامل) و یک نسخه دیگر برای کارگزینی به منظور درج در پرونده ارسال می کند و در صورت عدم موافقت مدیر عامل، گزارش مربوطه بایگانی می شود.

همچنین نتایج و گزارش ۳ ماهه، ۶ ماهه و سالیانه در مواقع مورد نیاز (مانند جشنواره شهید رجایی، ارزیابی روابط عمومی، طرح تکریم و غیره) تهیه و ارائه می شود.

نمودار فرآیند (بر اساس BPMN)



شاخص های کلیدی پایش عملکرد (KPI)

ردیف	نام شاخص	معیار پذیرش	مسئول پایش	دوره پایش

واحدهای درگیر در اجرای فرآیند

- مدیر روابط عمومی
- کارشناس روابط عمومی
- حراست
- مدیرعامل

اطلاعات مدون مرتبط (شامل: فرم، نامه، چک لیست، گزارش و...)

ردیف	عنوان اطلاعات مدون	شناسه	ردیف	عنوان اطلاعات مدون	شناسه

سوابق آخرین تغییرات

شماره ویرایش	تاریخ ویرایش	شرح تغییرات