



برق منطقه ای یزد

عنوان سند

## شناسنامه فرایند پاسخگویی به درخواستها و شکایات

کد سند

I1503-00

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

<u>همکار گرامی:</u>		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.	
سمت	کارشناس مسئول روابط عمومی	مدیر دفتر روابط عمومی	تصویب کننده
نام و نام خانوادگی	سید محمد صادق سهروردی	مجید دهقان	مدیر عامل
امضا			ابوالفضل اسدی



تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۱۰

تاریخ بازنگری:

شماره صفحه: ۲ از ۵

شماره: 1503

بازنگری: 00

شناسنامه فرایند

شرکت برق منطقه‌ای یزد

**پاسخگویی به درخواستها و شکایات**

پاسخگویی به درخواستها و شکایات		عنوان فرآیند
رسیدگی به درخواست ها و شکایات ذینفعان شرکت برق		هدف و دامنه کاربرد فرآیند
<input type="checkbox"/> اصلی (تحقق محصول یا خدمت) <input checked="" type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> مدیریتی		نوع فرآیند
دفتر روابط عمومی		مالک فرآیند
• درخواست ها و شکایات		محرك (های) فرآیند
		قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرآیند
سیستم مکاتبات اداری میروفايلر سامانه پرس لاین		سیستم های اطلاعاتی مرتبط
تأمین کننده ورودی	ورودی	مشخصات ورودی ها به فرایند
ذینفعان شرکت برق	درخواست	
	شکایت	
مشتری خروجی	خروجی	مشخصات خروجی ها از فرایند
ذینفعان شرکت برق	نتیجه بررسی	



تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۱۰

تاریخ بازنگری:

شماره صفحه: ۳ از ۵

شماره: 11503

بازنگری: 00

شناسنامه فرایند

شرکت برق منطقه‌ای یزد

## پاسخگویی به درخواستها و شکایات

مراحل اصلی اجرای فرایند		
مدت زمان	مسئول	فعالیت
	کارشناس روابط عمومی	دریافت درخواست یا شکایت
	کارشناس روابط عمومی	بررسی درخواست ها و شکایات از نظر صحت آن
	کارشناس روابط عمومی	برگشت درخواست در سامانه در صورت عدم مرتبط بودن
	کارشناس روابط عمومی	تهیه نامه جهت بررسی درخواست
	مدیر روابط عمومی	ارجاع درخواست به واحد مربوطه
	مدیرعامل	دریافت درخواست یا شکایت از راه‌های دیگر مانند شبکه دولت، مراجعه مستقیم و غیره
	مدیرعامل	ارجاع درخواست به واحد مربوطه
	مدیرعامل	ارسال یک نسخه رونوشت از نامه مذکور را به دفتر روابط عمومی
۱۰ روز	واحد مربوطه	بررسی درخواست و تهیه پاسخ
	مدیر روابط عمومی	ارجاع به کارشناس جهت ثبت در سامانه
	کارشناس روابط عمومی	ثبت پاسخ در سامانه های مربوطه و ...

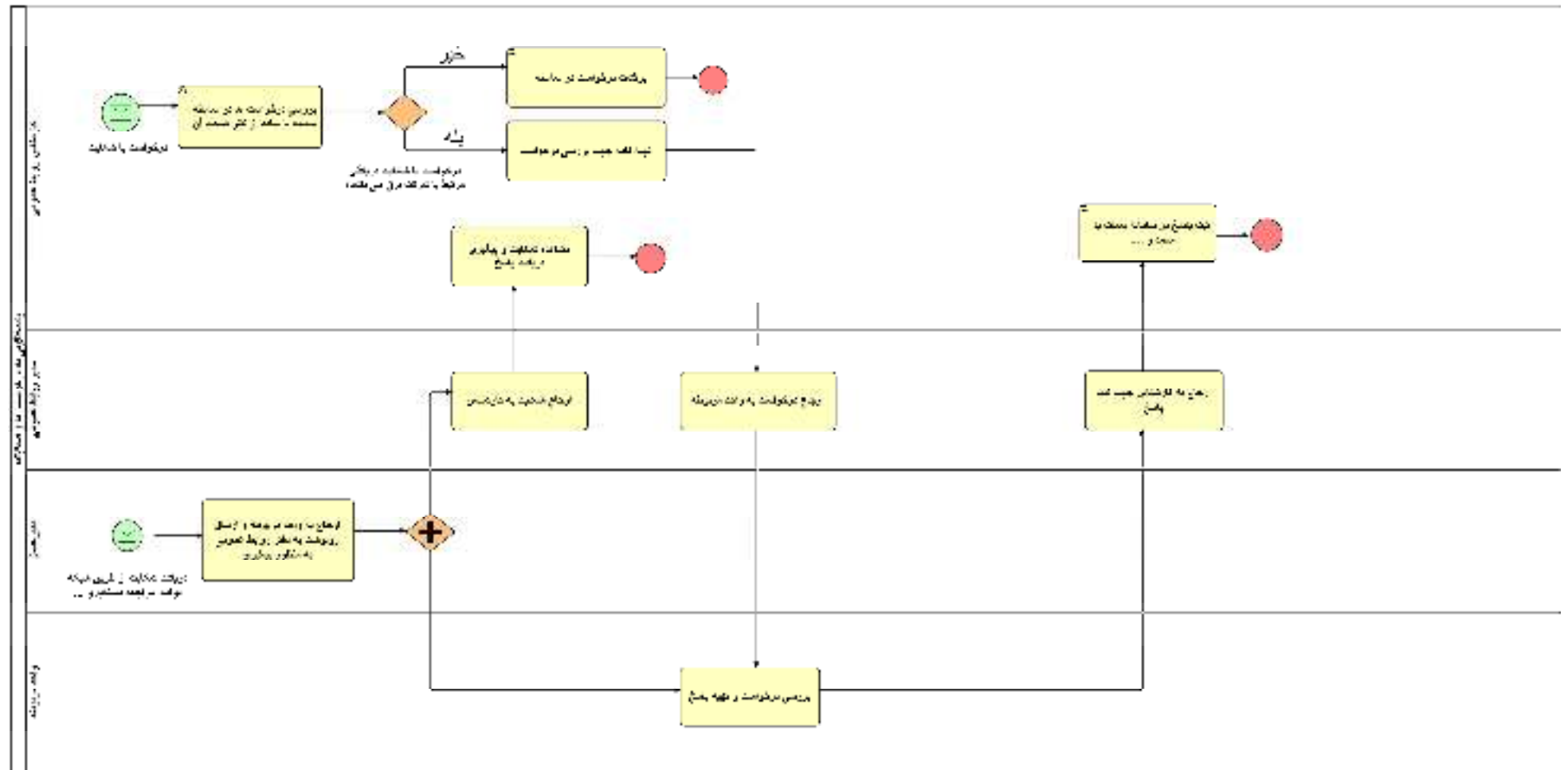
## شرح فرایند

مسیر اصلی دریافت شکایات از سامانه سامد (تحت نظارت استانداری یزد) و سامانه سمات (تحت نظارت شرکت توانیر) می‌باشد.

دفتر روابط عمومی پس از دریافت درخواست یا شکایت از سامانه‌های سامد و سمات، پیگیر دریافت پاسخ از واحد مربوطه شده و پس از دریافت پاسخ در مهلت تعیین شده از طرف سامانه (حداکثر ۱۰ روز)، پاسخ را ثبت می‌کند.

اگر درخواست یا شکایت از راه‌های دیگر مانند شبکه دولت، مراجعه مستقیم و غیره باشد، مدیرعامل پس از مشاهده نامه، آن را به واحد مربوطه به منظور تهیه پاسخ لازم (ظرف مدت ۱۰ روز) و یک نسخه رونوشت از نامه مذکور را به دفتر روابط عمومی به منظور پیگیری دریافت پاسخ ارجاع می‌دهد. دفتر روابط عمومی پس از دریافت پاسخ در مهلت تعیین شده، پاسخ را ثبت می‌کند.

# 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		<ul style="list-style-type: none"> <li>مدیر روابط عمومی</li> <li>کارشناس روابط عمومی</li> <li>واحد پاسخگو</li> </ul>		

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