



برق منطقه ای یزد

عنوان سند

شناسنامه فرایند اطلاع رسانی درون و برون سازمانی

کد سند

I1505-00

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

همکار گرامی:		محل کنترل سند	
این سند که در اختیار شماسست، تحت کنترل سیستم مدیریت کیفیت شرکت برق منطقه ای یزد قرار دارد و از طریق اینترنت در بخش معاونت ها / معاونت منابع انسانی / دفتر مدیریت استراتژیک و بهره وری 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	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
کارشناس مسئول روابط عمومی	مدیر دفتر روابط عمومی	مدیر عامل	
نام و نام خانوادگی	سید محمد صادق سهروردی	مجید دهقان	ابوالفضل اسدی
امضا			



تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۱۰

تاریخ بازنگری:

شماره صفحه: ۲ از ۸

شماره: 11505

بازنگری: 00

شناسنامه فرایند

شرکت برق منطقه‌ای یزد

اطلاع رسانی درون و برون سازمانی

اطلاع رسانی درون و برون سازمانی		عنوان فرآیند
اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی درون و برون سازمانی		هدف و دامنه کاربرد فرآیند
□ اصلی (تحقق محصول یا خدمت) ■ پشتیبانی □ مدیریتی		نوع فرآیند
دفتر روابط عمومی		مالک فرآیند
اعلام نیازمندی‌های اطلاع‌رسانی		محرك (های) فرآیند
		قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرآیند
سیستم مکاتبات اداری میروفایلر/ سامانه پیامک/ سایت اینترنت و اینترانت		سیستم های اطلاعاتی مرتبط
تأمین‌کننده ورودی	ورودی	مشخصات ورودی ها به فرایند
ذینفع بیرونی	اطلاعات دریافتی	
کلیه فرایندها		
مشتري خروجی	خروجی	مشخصات خروجی ها از فرایند
ذینفع بیرونی/واحدهای سازمانی	اطلاع رسانی در کانال مربوطه	



تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۱۰

تاریخ بازنگری:

شماره صفحه: ۳ از ۸

شماره: 11505

بازنگری: 00

شناسنامه فرایند

شرکت برق منطقه‌ای یزد

اطلاع رسانی درون و برون سازمانی

مراحل اصلی اجرای فرایند		
مدت زمان	مسئول	فعالیت
	مدیر روابط عمومی	بررسی نیاز به اطلاع‌رسانی و تعیین کانال اطلاع رسانی پس از دریافت درخواست یا تشخیص نیاز به اطلاع رسانی
	کارشناس روابط عمومی	ارجاع به کارشناس مربوطه در صورت نیاز به اطلاع رسانی
	کارشناس روابط عمومی	تهیه و یا تنظیم متن آگهی با هماهنگی واحد مربوطه در مورد اطلاع رسانی های بیرون سازمانی
	مدیر روابط عمومی	بررسی متن آگهی
	کارشناس روابط عمومی	تولید محتوا و تهیه متن مورد نیاز اطلاع رسانی های درون سازمانی و برون سازمانی
	کارشناس روابط عمومی	اطلاع‌رسانی از کانال ارتباطی مطابق جدول ۱

شرح فرایند

پس از دریافت آگهی‌ها و اطلاعیه‌های مختلف از سوی مؤسسات دولتی و غیردولتی، توسط دبیرخانه اسکن و برای دفتر روابط عمومی ارسال می‌شود.

همچنین کارشناس روابط عمومی لیست مراسم‌ها، مناسبت‌ها و... را استخراج و نیازهای اطلاع‌رسانی مربوطه را تهیه می‌نماید.

دفتر روابط عمومی نیز پس از بررسی لزوم اطلاع‌رسانی و تشخیص و تایید درستی آن، اطلاع‌رسانی درون‌سازمانی را انجام می‌دهد.

اطلاع‌رسانی‌های برون سازمانی، شامل اخبار و رویدادها و عملکرد شرکت، فرهنگ‌سازی مدیریت مصرف، اطلاع‌رسانی در مورد حریم‌ها، رویدادهای مهم داخل سازمانی و خدمات قابل ارایه به متقاضیان و مشتریان و مردم می‌باشد.

علاوه بر آن، مدیر روابط عمومی در موارد خاص که نیاز به ارایه عملکرد شرکت از طریق آگهی در رسانه‌ها باشد، نیاز مربوطه را به کارشناس روابط عمومی برای اقدامات لازم اعلام می‌نماید.



تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۱۰

تاریخ بازنگری:

شماره صفحه: ۴ از ۸

شماره: 11505

بازنگری: 00

شناسنامه فرایند

شرکت برق منطقه‌ای یزد

اطلاع رسانی درون و برون سازمانی

کانال های ارتباطی:

کانال های ارتباطی درون و بیرون سازمانی و نیازهای اطلاعاتی مربوطه در جدول ذیل بیان شده است:

ردیف	نوع کانال ارتباطی	دو یا یک طرفه	داخلی	بیرونی	نیازهای اطلاع رسانی
۱	سیستم مکاتبات - اعلامیه‌ها	۲	*		اطلاعیه‌های دریافت شده از شبکه دولت و ... در مورد مراسم‌ها، اطلاعیه‌های پزشکی و فرهنگی و ورزشی، کنفرانس‌های علمی و...
۲	سیستم مکاتبات - پیام‌ها	۲	*		
۳	سیستم مکاتبات - کارتابل	۲	*		مکاتبات رسمی
۴	اینترنت (بخش خبری، اطلاعیه‌ها، تصاویر روز، مطالب پیشنهادی)	۱	*		- دسترسی کارکنان به کلیه اخبار شرکت، سامانه‌های داخلی - اطلاعیه‌های عمومی کاربردی برای کارکنان، مراسم کارکنان و... - تقدیرنامه‌ها، تبریک، تسلیت / - اعلام مناسبت‌های مذهبی و ملی - مطالب علمی و فرهنگی و آموزشی / - مراسم‌ها، همایش‌های فرهنگی، مسابقه‌های ورزشی / - جملات الهام بخش، احادیث، عبارات‌های انگیزه دهنده
۵	سایت اینترنت شرکت (اخبار، راهنمای مشترکین و متقاضیان و ارباب رجوع، اعلامیه‌ها)	۱	*	*	- آرایه حقوق و تکالیف مردم به همراه مقررات مربوطه / - آگهی‌های مدیریت مصرف / - اخبار شرکت و صنعت برق مانند بهره‌برداری از پروژه‌ها، جلسه‌ها و همایش‌ها، انتصاب‌ها و... / - تبریک، تسلیت، دعوت به حضور در مناسبت‌های ملی و مذهبی / - مراسم‌ها، همایش‌های فرهنگی، مسابقه‌های ورزشی / - عملکردهای شرکت در یک دوره زمانی مثل عملکرد سالیانه
۶	سامانه پیامک	۲	*	*	مناسبت‌های مذهبی و ملی / سالروز تولد کارکنان / مدیریت مصرف
۷	تلفن و نمابر روابط عمومی	۲	*	*	ارتباطات درون و برون سازمانی
۸	ایمیل روابط عمومی	۲	*	*	ارتباطات برون سازمانی
۹	پیک برق یزد و ویژه نامه‌ها	۱	*	*	- اخبار شرکت / - موضوع‌های خاص که نیاز به ویژه نامه دارد
۱۰	بولتن خبری و بریده جراید	۱	*	*	ارسال گزیده اخبار استان و صنعت برق کشور به مدیر عامل شرکت
۱۱	بروشور	۱	*	*	- بروشور حقوق و تکالیف مردم و راهنمای مشترکین و متقاضیان و سایر ارباب رجوع ها / - بروشور برای مراسم‌ها و...
۱۲	پلاکاردها و پوسترهای محیطی	۱	*	*	مناسبت‌های مذهبی و ملی
۱۳	پلاکارد تسلیت، تبریک، زیارت قبول، خیر مقدم	۱	*	*	
۱۴	تابلوهای روابط عمومی در ساختمان ستاد و بهره برداری	۱	*		اطلاعیه‌های مناسبت‌ها، کنفرانس‌های علمی، مطالب فرهنگی و...



تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۱۰

تاریخ بازنگری:

شماره صفحه: ۵ از ۸

شماره: 11505

بازنگری: 00

شناسنامه فرایند

شرکت برق منطقه‌ای یزد

اطلاع رسانی درون و برون سازمانی

ادامه جدول کانال‌های ارتباطی:

ردیف	نوع کانال ارتباطی	دو یا یک طرفه	داخلی	بیرونی	نیازهای اطلاع‌رسانی
۱۵	نمایشگر LCD در طبقه همکف	۱	*	*	این نمایشگر در معرض دید ارباب رجوع‌های سازمان هم قرار دارد
۱۶	سیستم صوتی ساختمان	۱	*		استفاده در مناسبت‌های مذهبی و ملی
۱۷	سخنرانی امام جماعت بعد از نماز ظهر	۲	*		مناسبت‌های مذهبی و ملی
۱۸	رسانه‌های بیرونی شامل روزنامه‌ها و سایت‌های خبری	۲		*	- دریافت مقاله‌های انتقادی، انتشار اخبار، آگهی عملکرد - انتشار آگهی مدیریت مصرف، آگهی مناقصه و مزایده و ...
۱۹	صدا و سیما	۲		*	دریافت مطالب انتقادی، انتشار اخبار، زیرنویس، آگهی رپورتاژ، فراخوان‌ها، گفتگوی خبری و ...
۲۰	نشست‌های خبری با اصحاب رسانه	۲		*	در برخی مناسبت‌ها مانند روز صنعت برق، دهه فجر، هفته دولت و ...
۲۱	نشست با ائمه جماعات و ائمه جمعه	۲		*	ارایه عملکرد و توانمندی‌های شرکت/ دریافت نظرات/ جلب همکاری برای پیشبرد اهداف شرکت
۲۲	دیدار مدیر عامل با نمایندگان مردم در مجلس شورای اسلامی	۲		*	ارایه عملکرد و توانمندی‌های شرکت/ دریافت نظرات/ جلب همکاری برای پیشبرد اهداف شرکت
۲۳	دیدار مدیر عامل با مسئولان استانی مانند: استانداری، فرمانداری‌ها، سازمان‌های نظارتی	۲		*	ارایه عملکرد و توانمندی‌های شرکت/ دریافت نظرات/ جلب همکاری برای پیشبرد اهداف شرکت
۲۴	سامانه دریافت و پاسخ به شکایات (سامد)	۲		*	پاسخگویی به درخواست‌های مشترکین، رسانه‌ها و جامعه، پیمانکاران و مشاوران، کارکنان
۲۵	نمایشگاه	۲	*	*	ارایه عملکرد و توانمندی‌های شرکت و دریافت نظرات مراجعین
۲۶	نشست‌ها، همایش‌ها، گردهمایی‌ها، و رویدادها، سمینارهای آموزشی و فرهنگی	۲	*	*	مثل رویدادهای علمی، سمینار تجلیل از ایثارگران صنعت آب و برق، سمینار شعر نماز، سمینار تفسیر قرآن و ... که مخاطبان بیرون سازمان دارد و سایر سمینارهای داخلی سازمان
۲۷	صندوق ارتباط با مدیرعامل با مکاتبه از طریق دبیرخانه	۲	*	*	
۲۸	جلسه و ملاقات با مدیرعامل	۲	*	*	پاسخگویی به درخواست‌های مشترکین، رسانه‌ها و جامعه، پیمانکاران و مشاوران، کارکنان
۲۹	جلسه مدیرعامل و معاونین با کارکنان	۲	*		



تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۱۰

شماره: 11505

تاریخ بازنگری:

بازنگری: 00

شماره صفحه: ۸ از ۶

شناسنامه فرایند

شرکت برق منطقه‌ای یزد

اطلاع رسانی درون و برون سازمانی

۳۰	کمیته‌ها و کارگروه‌ها	۲	*	*	کمیته‌های داخل سازمان و یا کمیته‌های شرکت توانیر و استانداری و..... که کارکنان شرکت در آن حضور دارند.
۳۱	بازدیدهای حضوری مدیرعامل از واحدها و پست‌های برق	۲	*		
۳۲	بازدیدهای مدیرعامل از سایر سازمان‌ها	۲	*		
۳۳	بازدید کارکنان روابط عمومی از واحدها و پست‌های برق شرکت و سایر سازمان	۲	*	*	

یادآوری ۱: اطلاع‌رسانی درون و برون سازمانی شرکت بر عهده دفتر روابط عمومی است. در موارد خاص مانند اطلاعیه‌های حراستی و امنیتی، بر اساس صلاحدید مدیر دفتر روابط عمومی، اطلاع‌رسانی موضوع خاص به واحد مربوطه واگذار می‌گردد.

یادآوری ۲: اخبار و اطلاعیه‌های سایت اینترنت و اینترنت شرکت توسط روابط عمومی درج می‌شود. روابط عمومی سایر اطلاعات درج شده در سایت را به صورت فصلی بررسی می‌کند و در صورت وجود مشکل، به دفتر فناوری ارتباطات و مدیریت اطلاعات، اطلاع می‌دهد تا به روز شود.



تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۱۰

تاریخ بازنگری:

شماره صفحه: ۷ از ۸

شماره: 11505

بازنگری: 00

شناسنامه فرایند

شرکت برق منطقه‌ای یزد

اطلاع رسانی درون و برون سازمانی

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

ردیف	عنوان خدمت	مخاطب / ذینفع	نحوه اطلاع‌رسانی	نحوه ارتباط و ارائه خدمت
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 دیماند (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 اندازه‌گیری و کنتور	مشترکین (صنایع بزرگ)		
۸	بررسی صورتحساب برق	مشترکین (صنایع بزرگ)	سایت شرکت	پاسخگویی تلفنی ارایه خدمت حضوری
۹	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 برای صنایع پاسخگویی تلفنی
۱۱	اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی عمومی مدیریت مصرف	جامعه	سایت شرکت روزنامه‌ها و سایت‌های اینترنت	انتشار آگهی و فرهنگ‌سازی مصرف بهینه انتشار اخبار مرتبط در رسانه‌ها
۱۲	انتشار آگهی حفظ مسیر خطوط در حال احداث انتقال نیرو	صاحبان ملک، مشترکین، ارباب رجوع و	روزنامه‌های محلی و کشوری مکاتبه با سازمان‌های استان	پاسخگویی تلفنی ارایه خدمت حضوری
۱۳	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
۱۴	انتشار آگهی مناقصه و مزایده برای انتخاب خریدار مناسب	اشخاص حقیقی و حقوقی، پیمانکاران و مشاوران	درج آگهی‌ها در سامانه تدارکات الکترونیکی دولت درج فرایند خرید کالا و خدمات روی سایت انتشار آگهی در سایت معاملات شرکت، سایت توانیر، روزنامه‌ها	راهنمایی تلفنی (درج شماره روی آگهی) و حضوری برگزاری مناقصه و مزایده بر اساس مقررات
۱۵	انتشار آگهی استخدام و جذب نیروی انسانی بر اساس قوانین و مقررات برای رعایت عدالت استخدامی	همه مردم	سایت شرکت، روزنامه‌های 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 وضعیت‌ها در امور مالی و ذی‌حسابی شرکت	اشخاص حقیقی و حقوقی، پیمانکاران و مشاوران	مکاتبات توضیحات حضوری	پاسخگویی تلفنی ارایه خدمت حضوری



تاریخ تهیه: ۱۴۰۱/۰۸/۱۰

تاریخ بازنگری:

شماره صفحه: ۸ از ۸

شماره: 11505

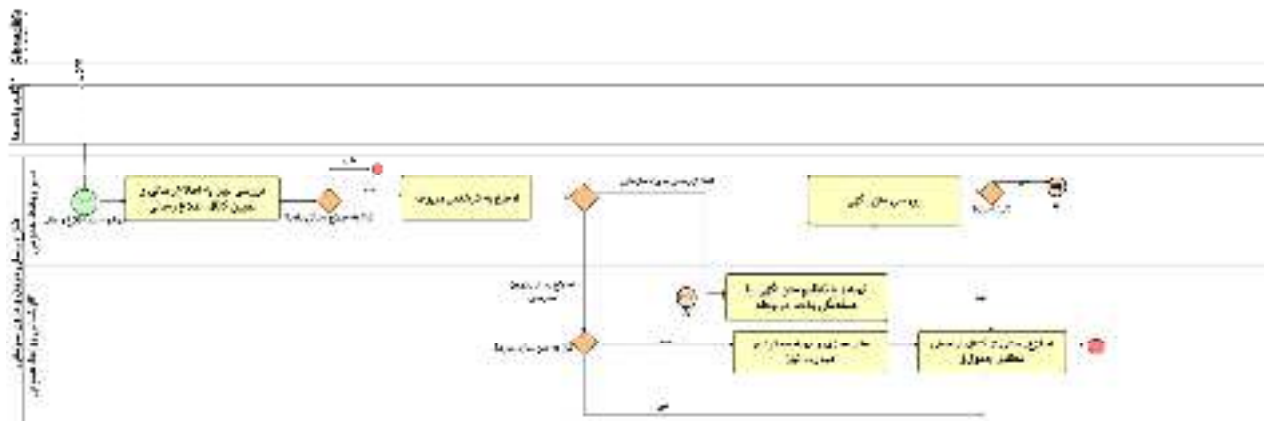
بازنگری: 00

شناسنامه فرایند

شرکت برق منطقه‌ای یزد

اطلاع رسانی درون و برون سازمانی

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		
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		