



تهدیه کننده

تهدیه کننده : حسین حیدرپور - مدیر امور اداری

اعضای کمیته : آقای مهندس علی سعیدی - آقای مهندس عزت ا...
فیاض آقای حسین حیدرپور -

آقای محمد شعبانیان - آقای مهندس انبیائی - آقای ولی ا...
صادقی آقای حمیدرضا کریم زادگان - آقای علی فتاحی

تهدیه کننده :

در راستای پیاده سازی طرح >> تکریم ارباب رجوع << و بمنظور نیل به نظام مطلوب ، صحیح و کارآمد و در جهت تسریع در پاسخگویی به مردم و جلب رضایت آنها شرکت توزیع نیروی برق شمال خراسان طرح فروش تلفنی انشعاب را به اجرا درآورده است .

امید است با اجرای این طرح ، تحویلی در نوع ارائه خدمات بوجود آمده و بستری مناسب برای همگامی با سیستم های نوین خدمات رسانی فراهم شود .

تهدیه کننده

با عنایت به پیشرفت تکنولوژی و سرعت گیری در اختراعات و نوآوری ها ، ضرورت انجام تحول در سیستم و روشهای انجام کار امری است کاملاً آشکار ، که لازم است مورد تاکید و اقدام جدی قرار گیرد . قدر مسلم قالب های کهنه نظام اداری و ساختارهای قدیمی و ششپاره های سنتی مرسوم ، توان هماهنگی با تحولات سریع علمی و تکنولوژیک را که متناسب با ارزشها و اهداف نظام اسلامی در تمام ابعاد باشد ، دارا نیست . در حال حاضر بدلیل :

آدرس : خراسان - بجنورد - انتهای خیابان طالقانی غربی - شرکت
توزیع نیروی برق شمال خراسان
فکس 0584-2241544
تلفن 0584-2241541-3

◀ فقدان روشهای مدون و مناسب در اکثر دستگاههای
اجرائی .
◀ تشریفات زاید .
◀ تعدد قوانین و مقررات .
◀ نارسایی و ابهام در قوانین .
◀ چرخه های طولانی یک فرایند و حاکمیت عادات و
نظرات و سلیقه های فردی .

بیشتر از هر زمان دیگر به اصلاح فرآیندها برای بهره گیری
از روشهای صحیح اداره امور احساس نیاز می شود .
لذا به منظور بهبود روشهای قدیم فروش انشعاب و
اصلاح گردش کارهای قدیمی و اگذاری انشعاب برق
که باعث رنج مراجعین و سرگردانی و معطلی ارباب رجوع می
شد ، « فروش تلفنی انشعاب برق تکفاز شهری » بعنوان
راهکاری جدید ، در سرلوحه کار شرکت توزیع نیروی برق
شمال خراسان قرار گرفته است .

به پاس احترام به مقام ارباب رجوع و به منظور
تکریم واقعی متقاضیان برق ، برای اولین بار این طرح
در واحدهای تابعه شرکت توزیع نیروی برق شمال خراسان به
کار گرفته خواهد شد .

بر اساس این طرح ، رفت و آمدهای متقاضیان برق
حذف شده و به هیچ وجه نیازی به مراجعه متقاضی به
ادارات برق نیست و متقاضی حداکثر با دو بار تماس تلفنی
شاهد نصب انشعاب برق خواهد بود .

در صورتی که در روش اجرائی موجود قبول تقاضای
برق ، بدلیل گردش کار طولانی و ساختارهای
زمانی نامناسب و گستردگی دامنه فعالیت ، متقاضی مجبور
است به کرات به ادارات برق مراجعه نموده
و با تسلیم تقاضا و تکمیل فرم ، به انتظار مراجعه
مأمور برق برای تهیه کروکی بنشیند ،
و همچنین پس از تهیه کروکی ، متقاضی مجبور است برای اعلام
هزینه ، مجدداً به اداره برق
مراجعه و فیش های مربوطه را دریافت نماید .

پس از واریز هزینه توسط متقاضی ، او مجبور است
برای بار سوم به اداره برق مراجعه
تا اعلامیه های بانکی واریزی را به متصدی مربوطه تحویل
نماید . در این مرحله ،
متصدی ضمن اختصاص اشتراک ، و تحویل « لوله سردر » نوبت
نصب را نیز به او اعلام می کند .

متقاضی باید پس از دریافت نوبت نصب کنتور و
دریافت و حمل لوله و نصب آن در سردر منزل خود
مجدداً برای بار چهارم به اداره برق مراجعه و وضعیت نصب
لوله سردر را گزارش می کند .

البته این در صورتی است که شرایط ادارات برق در بهترین شرایط باشد و متقاضی در هر بار مراجعه بتواند با مامور و متصدی مربوط تماس حضوری داشته باشد. در حالی که در شرایط معمول ادارات، به علت اینکه نوعاً متصدی تهیه کروکی و متصدی نصب کنتور به علت انجام وظایف محوله در اداره حضور ندارند و عملاً متقاضی بایستی مجدداً برای تماس حضوری به اداره مراجعه نمایند و... و نهایتاً اینکه در شرایط فعلی برابر آمار تعداد مراجعات متقاضی بین 7 تا 10 بار برآورد می شود.

برای پی بردن به محاسن طرح جدید لازم است دو روش فروش انشعاب را (روش قبلی و روش جدید فروش تلفنی) با هم مقایسه کنیم.

روش قبلی فروش انشعاب

گسترده‌گی دامنه فعالیت فروش انشعاب در واحدهای مختلف (اداره خدمات مشترکین - واحد تهیه کروکی - واحد نصب کنتور و ...) یکی از معایب روش قبلی است.

طولانی بودن چرخه فعالیت (از لحظه تسلیم تقاضا تا نصب لوازم اندازه گیری) که توسط واحدهای مختلف انجام می گیرد، ضمن سرگردانی متقاضی بین واحدهای اداری باعث کنش در انجام فعالیت، طولانی شدن زمان نصب لوازم اندازه گیری و نهایتاً باعث نارضایتی متقاضی می گردد، که این مهم در تضاد با اهداف و سیاستهای شرکت های توزیع نیروی برق است.

با مطالعه گردش کار روش قبلی فروش انشعاب، معایب آن بیشتر روشن خواهد شد.

مراحل کاری روش قبلی:

✓ مراجعه متقاضی به ادارات برق جهت تسلیم تقاضای انشعاب برق.

✓ ارسال دستورکار به واحد مهندسی و نظارت جهت تهیه کروکی.

✓ مراجعه واحد طراحی به محل متقاضی و تهیه کروکی. (توضیح اینکه در فاصله زمانی که پرونده از مشترکین جهت تهیه کروکی به طرح نظارت ارسال می شود، تا زمان مراجعه واحد کروکی به محل و تهیه کروکی، بارها متقاضی به اداره مشترکین و طراحی مراجعه و پیگیر کار می شود)

✓ مراجعه مجدد متقاضی به اداره مشترکین جهت اعلام هزینه و دریافت اعلامیه های بانکی.

✓ پس از واریز هزینه توسط متقاضی به بانک، متقاضی مجدداً به اداره مشترکین مراجعه

- و نسبت به تحویل اعلامیه های بانکی و تعیین نوبت نصب کنتور اقدام می نماید .
- ✓ تحویل « لوله سر در » از شرکت و حمل و نصب آن .
- ✓ مراجعه متقاضی به اداره برای اعلام نصب « لوله سر در » و آماده شدن جای کنتور .
- ✓ تردد احتمالی متقاضی برای پیگیری نصب کنتور در صورت تاخیر در نصب یا عدم حضور وی در محل .
- روش جدید (فروش تلفنی انشعاب برق تکفاز)
- ✓ در روش جدید فروش انشعاب کلیه رفت و آمدهای متقاضی به ادارات برق (که زحمت زیادی را برای متقاضیان در پی داشت) حذف شده است . و سعی شده با یک ساختار کاملاً جدید و تغییر در مراحل کاری از مراجعات مکرر متقاضی جلوگیری شود .
- ✓ در روش فروش تلفنی برق ، متقاضی نه برای تسلیم تقاضا و مدارک به اداره مراجعه می کند و نه برای اعلام هزینه و دریافت لوله و ... بلکه بجای مراجعه به اداره فقط از طریق ارتباط تلفنی تقاضای خود را مطرح می نماید . و همچنین پس از واریز هزینه ها ، موضوع را فقط با تلفن به اطلاع متصدی مربوط در اکیپ سیار می رساند .
- ✓ در این روش کلیه رفت و آمدها توسط اکیپ سیار که مجهز به کلیه امکانات است انجام گرفته و به هیچ وجه نیازی به مراجعه متقاضی به ادارات برق نیست .
- ✓ در روش جدید فروش تلفنی انشعاب برق ، فقط با دو بار تماس تلفنی از سوی متقاضی و واریز هزینه ها توسط او نسبت به نصب انشعاب برق اقدام خواهد شد .
- مراحل کاری روش جدید :
- ✓ تقاضای تلفنی توسط متقاضی و دادن آدرس محل .
- ✓ مراجعه واحد سیار به محل متقاضی جهت بازدید و تحویل اعلامیه های بانکی به متقاضی جهت پرداخت .
- ✓ اعلام تلفنی توسط متقاضی ، مبنی بر واریز هزینه ها .
- ✓ مراجعه مجدد واحد سیار به محل و نصب لوازم اندازه گیری پس از دریافت اعلامیه های پرداختی
- ✓ (توضیح اینکه در این روش ، تکمیل پرونده و اختصاص اشتراک در محل و هنگام نصب لوازم اندازه گیری انجام می گیرد .)

امکانات مورد نیاز

- ✓ اولین قدم در پیاده سازی این طرح << اطلاع رسانی >> است . اطلاع رسانی و توجیه طرح باید بصورت گسترده و در سطحی وسیع انجام گیرد تا متقاضیان از مزایای این طرح آگاه شوند .
- ✓ آموزش افراد اکیپ سیار و توجیه آنها در خصوص اجرای دقیق طرح (اعم از تکنسین نصب تلفنی انشعاب که باید پاسخگویی تلفن متقاضیان باشند و در حقیقت پذیرش تقاضای انشعاب را انجام می دهد و همچنین افرادی که برای نصب لوازم و سایر اقدامات به کار گمارده می شوند .) توضیح اینکه در گزینش این افراد و آموزش آنها باید نهایت دقت بعمل آید .
- ✓ تهیه امکانات لازم :

الف) تهیه لوازم اندازه گیری و لوازم جانی (کابل ، لوله و ...) در حد لازم .

ب) تجهیز وسیله نقلیه به تلفن سیار و همراه داشتن لوازم مورد نیاز برای نصب یک انشعاب (بصورت اکیپ سیار)

نتیجه :

در روش قبلی قبول تقاضا ، نصب لوازم اندازه گیری توسط چندین واحد یعنی مشترکین ، واحد تهیه کروی ، واحد نصب انشعاب و ... بصورت غیر متمرکز انجام می گردید که این چرخه طولانی ضمن کندی در ارائه خدمات ، سرگردانی متقاضی را نیز بدنبال داشت .

چون در این روش متقاضی مجبور است به دنبال این چرخه حرکت کند و روند کار را طی نماید ، این امر در نهایت باعث نارضایتی متقاضی و سرگردانی وی می شد .

در روش قبلی علاوه بر مراجعات مکرر و صرف وقت و هزینه متقاضی ، کلیه کارهای مقدماتی نصب کنتور نیز توسط متقاضی انجام می گرفت . از آن جمله :

◀ دریافت لوله از اداره مشترکین و حمل آن به محل نصب .

(که زحمت زیادی را در پی داشت)

◀ تهیه و آماده نمودن جا کنتوری .

◀ نصب لوله سردر و ... که همه اینها متقاضی را به رنج و زحمت می انداخت .

در روش جدید : بعلاوه قبول تقاضا و نصب انشعاب بصورت تلفنی و همچنین تمرکز در ارائه خدمات ، معایب روش قبلی بطور کلی از میان برداشته می شود . بدین دلیل که :

در روش جدید ، قبول تقاضای انشعاب بصورت تلفنی انجام می‌گیرد . لذا موضوع مراجعه متقاضی به اداره و سرگردانی او را در بین واحدها بطور کلی منتفی است .

✓ پاسخگویی در روش جدید بصورت متمرکز انجام می‌گردد . (یعنی تمام کارها توسط اکیپ سیار و توسط متصدی قبول تقاضای تلفنی انجام می‌شود .)

✓ در طول انجام فرآیند ، ارتباط متقاضی با اداره فقط از طریق مکالمه تلفنی است . و در هر مرحله متقاضی فقط با برقراری ارتباط تلفنی می‌تواند علاوه بر تقاضای انشعاب برق و اعلام واریز هزینه از روند کار نیز با خبر شود . و به هیچ وجه نیازی به مراجعه به اداره برق نیست .

توضیح اینکه بجای مراجعه متقاضی به اداره و پیگیری مراحل کار ، اکیپ سیار به نمایندگی از اداره خدمات مشترکین به محل متقاضی مراجعه و کلیه کارهای مربوط را متقبل می‌شود .

فواید طرح

✓ نیاز به مراجعه حضوری متقاضی به ادارات برق نیست

✓ پاسخگویی سریعتر انجام می‌گیرد .

✓ کنتور برق در مدت زمان بسیار کوتاه نصب خواهد شد

✓ با توجه به تهیه « لوله ی سردر » جدید و همچنین « ساینده کنتور » مسئولیت تهیه « جای کنتور » و نصب « لوله سردر » از دوش متقاضی برداشته شده و مسئولیت آن به اکیپ سیار محول می‌شود .

✓ گردش کارهای اضافی (بازدید ، تهیه کروکی و ...) حذف می‌شود .

(یعنی کلیه مراحل واگذاری انشعاب از لحظه تقاضا تا نصب لوازم اندازه گیری بصورت متمرکز توسط اکیپ سیار صورت می‌گیرد .)

✓ به دلیل عدم فراخوانی متقاضی به اداره از تردد های اضافی و هزینه بر و وقت متقاضیان به ادارات برق کاسته می‌شود .

✓ در این طرح متقاضی می‌تواند برای واریز هزینه های انشعاب و نیرو رسانی به تمامی شعب بانک ملی مراجعه نماید .

✓ در این طرح در وقت و هزینه های پنهان بسیاری صرفه جویی می‌گردد .

✓ فرصت بیشتر جهت پاسخگویی و خدمت بهتر به دیگر متقاضیان به دلیل کم شدن تراکم کاری و کم شدن تعداد مراجعین فراهم می گردد .

دستور العمل

طرح فروش تلفنی انشعاب برق

مرحله اول : « قبول تقاضا »

□ پذیرش تقاضای تلفنی ، توسط تکنسین نصب تلفنی انشعاب ، مستقر در واحد سیار و انجام اقدامات ذیل :

✓ به محض تماس تلفنی از سوی متقاضی مبنی بر طرح تقاضای انشعاب برق تکنسین نصب ، اطلاعات لازم را در زمینه موقعیت محل (از نظر سکونت و ...) از طریق ارتباط تلفنی با متقاضی بدست می آورد .

✓ به محض تماس تلفنی از سوی متقاضی مبنی بر طرح تقاضای انشعاب برق تکنسین نصب ، اطلاعات لازم را در زمینه موقعیت محل (از نظر سکونت و ...) از طریق ارتباط تلفنی با متقاضی بدست می آورد .

* * - تکنسین نصب بایستی طبق تقویم روز تماس ها را به ترتیب ساعت تماس در سررسید مربوطه یادداشت نماید .

✓ تکنسین نصب ، ساعت مراجعه ی خود را به محل متقاضی را جهت بازدید از محل به وی اعلام می کند .

توضیح دو - تکنسین نصب بایستی بعد از ثبت آدرس و مشخصات در ساعات مقرر در محل تقاضا حضور داشته باشد .

مرحله دوم : « بازدید از محل »

□ اکیپ سیار در همان روز و ساعت تعیین شده به ترتیب ساعات تماس به محل متقاضیان مراجعه و اقدامات ذیل را انجام می دهد :

✓ بازدید از محل تقاضا و تهیه کروکی .

✓ ثبت مشخصات محل در فرم واگذاری انشعاب .

✓ دریافت مدارک مورد نیاز از متقاضی .

- ✓ تحویل اعلامیه های بانگی هزینه های برقراری انشعاب برق به متقاضی .
- توضیح سه -** فیش های اعلام هزینه بصورت مبلغ دار ، از قبل تهیه و در اختیار واحد سیار می باشد که تکنسین نصب نسبت به نوشتن نام متقاضی و تاریخ بر روی آن اقدام و به متقاضی تحویل می نماید .
- ✓ راهنمایی متقاضی به بانک ملی جهت پرداخت هزینه های برقراری انشعاب .
- توضیح چهار -** با توجه به امکانات فراهم شده متقاضی می تواند به کلیه شعب بانکی ملی سطح شهرستان مراجعه و نسبت به واریز هزینه ها اقدام نماید .
- ✓ نگهداری سوابق در پوشه مربوط به « دستورکارهای مربوط به تماس اول »
- توضیح پنج -** تکنسین نصب باید دستور کار ها را به ترتیب تاریخ و ساعت مراجعه پشت نمره نموده و تا تماس دوم متقاضی (حداکثر ظرف یکماه) در پوشه مربوطه نگهداری نماید .
- ضمناً پس از اتمام مهلت یکماه ، دستور کارها را در قبال رسید به اداره خدمات مشترکین تحویل نماید .
- مرحله سوم : « اعلام تلفنی واریز هزینه ها توسط متقاضی »
- ✓ تماس تلفنی متقاضی به واحد سیار مبني بر واریز هزینه های برقراری انشعاب .
- ✓ محض تماس تلفنی ، تکنسین نصب اقدام به ثبت تاریخ و ساعت تماس دوم در سررسید مربوطه را می نماید .
- ✓ ساعت مراجعه به محل جهت نصب انشعاب را به متقاضی اعلام می نماید .
- ✓ دستورکار مربوطه را از پوشه تماس اول خارج و در پوشه « تماس دوم » قرار می دهد .
- مرحله چهارم : « نصب لوازم اندازه گیری »
- ✓ مراجعه واحد سیار به محل متقاضی در تاریخ و ساعت تعیین شده .
- ✓ تحویل اعلامیه های بانکی واریز شده از متقاضی .
- ✓ رؤیت و کنترل مندرجات اعلامیه های بانکی توسط تکنسین نصب .
- توضیح پنج -** تکنسین نصب باید به نکات ذیل دقیقاً توجه نماید :
- 1- نسخه های اعلام هزینه باید مربوط به پرونده مشترک باشد .

- 2- کنترل هزینه ها از نظر مبالغ واریزی .
- 3- اعلامیه ها توسط باجه بانکی پرفراژ و
مهور به مهر بانک باشد .
- ✓ ثبت اطلاعات مربوط به اعلامیه های بانکی واریز
شده در دفتر مربوط .
- ✓ تخصیص و ثبت اشتراك بر روی کلیه نسخ اعلامیه های
بانکی (ضمناً لازمست
نسخه مربوط به متقاضی را پس از ثبت اشتراك بر
روی آن ، به او مسترد نماید) .
- ✓ نصب لوازم اندازه گیری .
- ✓ پلمپ و آزمایش کنتور پس از نصب .
- ✓ تکمیل دستور کار (ثبت دقیق اطلاعات مربوط به
گزارش نصب) .
- ✓ تحویل لوازم اندازه گیری به متقاضی و امضاء
تعهدنامه پشت فرم توسط متقاضی .
- ✓ الصاق اعلامیه های بانکی به دستور کار مربوطه
.
- ✓ نگهداری در پوشه تماس های تلفنی دوم .
- مرحله پنجم : « تحویل دستورکار به اداره خدمات
مشترکین »
- ✓ ثبت اطلاعات دستورکار و شماره اعلامیه های بانکی
و مبلغ واریزی در فرم مربوط
توسط تکنسین نصب .
- ✓ تحویل دستورکار به همراه سوابق مالی (اصل اعلام
هزینه) در اول وقت ادارت اداری
روز بعد به رئیس یا مسؤول خدمات مشترکین .
- توضیح شش** - تکنسین نصب باید فرم تحویل دستورکار را در
دو نسخه تکمیل و نسخه دوم را
در سوابق خود نگهداری نماید .
- ✓ تکمیل فرم تحویل و تحویل لوازم مصرف شامل : (نام
مشترک - شماره اشتراك - نوع کنتر - متراژ کابل مصرفی
- لوله سردر - و ...) .
- ✓ تحویل و تحویل لوازم اندازه گیری با اداره مالی و
اداری ، اداره خدمات مشترکین و انبار .
- مرحله ششم : « کنترل و ثبت اطلاعات در نرم افزار
توسط اداره خدمات مشترکین »
- ✓ کنترل دستور کارها و تطبیق با سوابق مالی توسط
متصدی خدمات مشترکین .

✓ ثبت اطلاعات مندرج در دستورکار در نرم افزار
mst .

✓ ثبت شماره اعلامیه ها و مبالغ واریزی در نرم
افزار .

✓ ثبت و تایید اشتراك در نرم افزار mst .

✓ تایید و امضاء دستورکار توسط رئیس اداره
خدمات مشترکین .

✓ ارسال پرونده به واحد مالي جهت کنترل و تایید
هزینه هاي واریزی .

مرحله هفتم : « کنترل هاي مالي توسط حسابداری
مشترکین »

✓ کنترل اعلامیه هاي واریز شده .

✓ کنترل شماره حسابها ، تاییدیه بانکی از نظر پرفراژ
و مهر باجه بصورت روزانه .

✓ تکمیل و امضای دستورکار توسط حسابداری مشترکین به
صورت روزانه .

✓ عودت پرونده و تحویل به متصدی خدمات مشترکین به
صورت روزانه .

توضیح هفت - حسابداری مشترکین باید تک تک اعلامیه هاي
بانگی را در پایان هر ماه با صورت ریز بانکی که از
تمامی شعب بانک ملی دریافت می نماید تطبیق و کنترل نماید

مرحله هشتم : « تخصیص شناسایی »

✓ تحویل دستور کارها به واحد تشخیص مصرف (توسط
متصدی خدمات مشترکین) .

✓ ارجاع دستورکار به مامور منطقه جهت ایجاد
شناسایی .

✓ تکمیل دستورکار و ثبت اطلاعات در نرم افزار
مربوطه .

توضیح هشت - از این مرحله به بعد مراحل کاری طبق روش
موجود انجام می گیرد که بطور مجمل اشاره
خواهد شد .

مرحله نهم : « ایجاد سابقه و نگهداری سوابق »

✓ ارسال اطلاعات به شرکت رانیر جهت ایجاد سابقه (توسط
مسئول تشخیص مصرف) .

✓ ارسال پرونده به بایگانی .

✓ کنترل اشتراکها در صورتحسابهای دوره هاي بعدی .

✓ نگهداری سوابق .

منابع:
آیین نامه تکمیلی تعرفه های برق
استانداردهای ایزو
آیین نامه معاملات شرکت توزیع نیروی برق شمال خراسان
مدیریت خدمت (آقای دکتر پاریزی)
خلاصه ای از طرح های سیفا و مفانیر