

به گزارش روابط عمومی شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان، هیوا لهونیان با اشاره به اینکه در راستای اجرای بخشنامه ابلاغی ریاست محترم جمهوری و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور در اجرای ماده 17 شورای عالی اداری با عنوان «حقوق شهروندی در نظام اداری»، اجرای مفاد «دستورالعمل میز خدمت» در اولویت برنامه کاری شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان قرار گرفت، اظهار داشت: این مهم با هدف تعیین چارچوب کاری مشخص و استقرار میز خدمت در سطح وزارت نیرو به منظور رعایت حقوق شهروندان، به این شرکت نیز ابلاغ گردید.

وی با بیان اینکه هدف از اجرای این طرح جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان، تکریم ارباب رجوع، جلوگیری از سرگردانی مردم در ساختمان‌های اداری و دستگاه‌های اجرایی است، افزود: پیشگیری از فساد اداری و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد، ارتقای سلامت اداری و همچنین افزایش رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان در سطح سازمان‌ها و دستگاه‌های خدمات‌رسان از جمله شرکت‌های آب و برق، از دیگر الزاماتی بود که در قالب این طرح دنبال شد.

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان با بیان اینکه بر اساس بخشنامه ابلاغ شده، مهلت زمانی جهت استقرار میز خدمت حضوری تا تاریخ اول تیر 97 و میز خدمت الکترونیکی تا تاریخ اول آذر 97 تعیین شد، گفت: هم‌اکنون کلیه خدمات این شرکت در بخش امور مشترکین از طریق میز خدمت مستقر در شهرستان‌های تابعه بصورت میز خدمت حضوری - الکترونیکی ارائه می‌گردد.

وی تصریح کرد: از اوایل سال آتی بخش عمده‌ای از خدمات شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان به صورت الکترونیکی به مشترکین و متقاضیان این شرکت ارائه خواهد شد.

لهونیان با ذکر اینکه در شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان میز خدمت حضوری - الکترونیکی در «واحدهای امور مشترکین» مستقر شده است، تصریح کرد: در ابتدا میز خدمت حضوری - الکترونیکی در امور برق شمالی سنندج به صورت پایلوت اجرا شد و سپس استقرار میز خدمت در امور برق جنوبی سنندج و دیگر مدیریت‌های برق شهرستان‌های تابعه نیز اجرایی گردید.

وی با اذعان به اینکه میز خدمت حضوری- الکترونیکی در طبقه همکف کلیه ساختمان‌های اداری مدیریت برق شهرستان‌های تابعه استقرار یافت، ادامه داد: متصدیان مستقر شده در میز خدمت، ارباب رجوع را

پذیرش کرده و در همان مکان از طریق فرآیندهای تجمیع شده در میز خدمت، درخواست‌های مراجعان پذیرش و خدمات لازم به آنها ارائه می‌شود.

## میز خدمت جلوه‌ای از حقوق شهروندی است



مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان در بخش دیگری از سخنان خود با اشاره به اینکه میز خدمت جلوه‌ای از حقوق شهروندی است، اظهار کرد: پس از تشکیل کارگروه اجرایی استقرار میز خدمت حضوری و الکترونیکی با حضور مدیرعامل، معاونین شرکت و مدیران دفاتر مستقل، نسبت به اتخاذ تصمیمات اساسی در این خصوص اقدام گردید.

وی با اعلام اینکه در مرحله نخست اجرای طرح میز خدمت در شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان، پوشش «خدمات صورتحساب قبض» شامل تسویه حساب، تسویه بدهی، تغییر تعرفه، صدور قبض المثنی، بررسی صورتحساب، سوابق مصارف و صورتحساب، سوابق پرداخت، اعلام کارکرد مصرفی مشترکین در بسته و انتخاب گزینه صنعتی، لحاظ شد، افزود: در بخش «خدمات مشترکین» نیز خدماتی از جمله درخواست انشعاب آمپری جدید، انصراف قبل از برقراری انشعاب، تغییر مکان داخلی، نصب و جمع‌آوری مجدد، موقت و یا دائم انشعاب، اصلاح اطلاعات، اصلاح نام، تغییر نام، آزمایش کنتور، اصلاح سرویس انشعاب، قطع موقت انشعاب، وصل مجدد انشعاب و جمع‌آوری موقت انشعاب لحاظ شده و در دستور کار قرار گرفت.

لهونیان با اشاره به اینکه در راستای تکریم ارباب رجوع و مراجعین شرکت، تابلوی مشخصات فردی و شغلی همکاران مستقر در میز خدمت شهرستان‌های تابعه با مضمون نام و نام خانوادگی، عکس، عنوان مسئولیت و شرح وظایف تهیه گردید و در محل استقرار کارکنان نصب گردید، تصریح کرد: تهیه تابلوی مشخصات فردی و شغلی برای دیگر کارکنان شهرستانها و ستاد شرکت در روابط عمومی شرکت توزیع نیروی برق در حال تهیه طرح می‌باشد.

وی دیگر اقدامات صورت گرفته در قالب میز خدمت را نصب تابلوهای راهنمای ارباب رجوع و تابلوهای فرآیند اجرای 13 خدمت به انضمام تابلوهای مربوط به تعرفه و نرخ‌های خدمات قابل ارائه به مشترکین

در راستای شفاف سازی و سلامت اداری و همچنین تهیه یک کتابچه راهنما دانست.

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان، ادامه داد: برای جلوگیری از تراکم مراجعین و کاهش زمان انتظار مردم جهت دریافت خدمت، تعداد مناسب باجه و کارمند در میز خدمت تعریف شده و تا کنون تعداد 5 دستگاه نوبت‌دهی نیز تهیه و راه‌اندازی شد.

وی با اعلام اینکه کسب رضایت مشترکین و متقاضیان و آگاهی از نظرات آنان در تدوین و بازنگری شیوه‌ها و فرآیندهای کاری متأثر خواهد بود، ادامه داد: بر اساس نتایج مستخرج از نرم‌افزارهای هوشمند نظرسنجی و استقرار سخت‌افزارهای مربوطه اقدام نموده تا بر اساس آن واحد بهره‌بردار در سطح شرکت، میزان رضایت مشتریان خود را پایش کرده و با ارائه گزارشات مناسب، مدیران عالی را در اتخاذ تدابیر لازم جهت اصلاح فرآیندها و آگاهی از اثربخشی اقدامات و میزان کیفیت خدمات‌دهی کارکنان یاری نمایند.

**ارائه خدمت به 14 هزار نفر در میز خدمت شرکت توزیع نیروی برق کردستان طی 10 ماه**

لهونیان در ادامه با اشاره به اینکه خوشبختانه بر اساس ارزیابی‌های اخیر استانداری کردستان از میز خدمت دستگاه‌های اجرایی استان، بازخورد مناسبی از میز خدمت حضوری- الکترونیکی شرکت توزیع نیروی برق استان کسب شده است، تصریح کرد: در طی مدت 10 ماهه استقرار میز خدمت در شرکت توزیع نیروی برق استان به صورت ماهانه به یک هزار الی 2013 نفر به صورت حضوری- الکترونیکی ارائه خدمت میشود.

وی با بیان اینکه به نیروهای مستقر در میز خدمت تأکید شده است که حدالمقدر درخواست‌های مشترکین و متقاضیان این شرکت در همان روز مراجعه، بررسی و ترتیب اثر داده شود، افزود: بر اساس بررسی‌های صورت گرفته غالب مراجعات در کمتر از 72 ساعت تعیین تکلیف شده است.

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان با ابراز خرسندی از اینکه طی 10 ماه نخست استقرار میز خدمت حضوری- الکترونیکی در شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان، قریب به 14 هزار نفر از خدمات میز خدمت بهره‌مند شده‌اند، خاطرنشان کرد: ارائه خدمت در حوزه‌های «فروش و خدمات مشترکین»، «مهندسی و نظارت»،

«بهره برداری»، «مالي و اداري» و «متفرقه» به مراجعين ميز خدمت اين شرکت داده ميشود.

وي با اعلام اينکه بيشترين مراجعين به اين شرکت در حوزه فروش و خدمات مشترکين با میانگين 41 درصد است، گفت: کمترین درخواست ثبت شده در ميزخدمت شرکت توزيع نيروي برق استان کردستان نیز مربوط به اقدامات در حوزه مالي و اداري با میانگين 5 درصد است.

### **برگزاري جلسات و نشستهاي ميزخدمت در روستاهاي استان کردستان**

لهونيان با ذکر اينکه برحسب ضرورت، با حضور تعدادي از مديران در روستاهاي تابعه استان و مناطق منفك شهري برگزار مي شود، گفت: اين اقدام براي پاسخگويي مستقيم و چهره به چهره به مطالبات مخاطبان و معرفي خدمت شرکت توزيع برق در مساجد و اماکن عمومي روستايي استان صورت مي پذيرد.

وي افزود: مديران و کارشناسان اين شرکت با حضور در روستاهاي استان ضمن تشریح خدمات توزيع برق شهرستان، نسبت به رسيدگي و پيگيري درخواستهاي مشترکين روستايي و مناطق منفك شهري اقدامات لازم را لحاظ ميکنند.

مديرعامل شرکت توزيع نيروي برق استان کردستان با تأکید بر اينکه حضور مديران شرکت در مساجد و مجامع عمومي روستايي بسترساز تسهيل خدماترساني است، خاطر نشان کرد: روستائيان شريف استان ميتوانند در ديگر ايام سال نیز با مراجعه حضوري به مديريتهاي تابعه در سطح استان نسبت به انعکاس مشکلات و درخواستهاي خود اقدام کنند.

**گام نهايي ميز خدمت «ارائه صد در صد خدمات به صورت الکترونيکي» است**

مديرعامل شرکت توزيع نيروي برق استان کردستان در بخش پاياني سخنان خود گام نهايي ميز خدمت را «ارائه صد در صد خدمات به صورت الکترونيکي» دانست و گفت: تلاش خواهد شد پس از رونمايي از پرتال جديد شرکت توزيع نيروي برق، بالغ بر 200 خدمت به صورت الکترونيکي به متقاضيان و مشترکين اين شرکت ارائه گردد.

وي با ابراز اميدواري از اينکه پرتال جديد شرکت توزيع نيروي برق استان کردستان در 20 اسفند ماه آتي رونمايي شود، خاطر نشان کرد: تمامي مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، مدت زمان و هزينههاي

ارائه خدمت در این سامانه به صورت روتین به روزرسانی شده و ترتیبی اتخاذ گردد که در کالبد آن اطلاعات مورد نیاز خدمت گیرندگان شامل مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، مدت زمان ارائه خدمت، پرداخت ها، شخص و مسئول پاسخگو خدمت و چگونگی ارتباط، به صورت شفاف از طریق درگاه الکترونیکی دستگاه یا سایر روش ها به طور مؤثر اطلاع رسانی شود.

به گفته مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان، طراحی و استقرار سامانه الکترونیکی جدید که در برگیرنده میز خدمت الکترونیکی است، این امکان را فراهم میسازد که کلیه مدارک و مستندات لازم برای درخواست خدمت به صورت فایل در سامانه بارگذاری شود و مشترکین بدون نیاز به حضور فیزیکی در مدیریت های تابعه این شرکت، با استفاده از بستر اینترنت نسبت به ارائه درخواست خود اقدام کنند.