

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 جمع 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 جمع آوری 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 نرخ های 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 يك هزار الي 2013 نفر به صورت حضوري- الكترونيكي ارائه خدمت ميشود.

وي با بيان اينكه به نيروهاي مستقر در ميز خدمت تأكيد شده است كه حدالمقدر درخواستهاي مشتركين و متقاضيان اين شركت در همان روز مراجعه، بررسي و ترتيب اثر داده شود، افزود: بر اساس بررسيهاي صورت گرفته غالب مراجعات در کمتر از 72 ساعت تعيين تكليف 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 میزخدمت بهره‌مند شده‌اند، خاطرنشان کرد: ارائه خدمت در حوزه‌های «فروش و خدمات مشترکین»، «مهندسی و نظارت»، «بهره‌برداري»، «مالي و اداري» و «متفرقه» به مراجعين میز خدمت اين شرکت داده ميشود.

وي با اعلام اينكه بيشترين مراجعين به اين شركت در حوزه فروش و خدمات مشتركين با ميانگين 41 درصد است، گفت: كمترين درخواست ثبت شده در میزخدمت شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان نیز مربوط به اقدامات در حوزه مالي و اداري با میانگین 5 درصد است.

برگزاری جلسات و نشست‌های میزخدمت در روستاهای استان کردستان

لهونیان با ذکر اینکه برحسب ضرورت، با حضور تعدادی از مدیران در روستاهای تابعه استان و مناطق منفک شهری برگزار می‌شود، گفت: این اقدام برای پاسخ‌گویی مستقیم و چهره به چهره به مطالبات مخاطبان و معرفی خدمت شرکت توزیع برق در مساجد و اماکن عمومی روستایی استان صورت می‌پذیرد.

وي افزود: مدیران و کارشناسان این شرکت با حضور در روستاهای استان ضمن تشریح خدمات توزیع برق شهرستان، نسبت به رسیدگی و پیگیری درخواست‌های مشترکین روستایی و مناطق منفک شهری اقدامات لازم را لحاظ می‌کنند.

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان با تأکید بر اینکه حضور مدیران شرکت در مساجد و مجامع عمومی روستایی بسترساز تسهیل خدمات‌رسانی است، خاطرنشان کرد: روستائیان شریف استان می‌توانند در دیگر ایام سال نیز با مراجعه حضوری به مدیریتهای تابعه در سطح

استان نسبت به انعکاس مشکلات و درخواست‌های خود اقدام کنند.

گام نهایی میز خدمت «ارائه صد در صدی خدمات به صورت الکترونیکی» است

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان در بخش پایانی سخنان خود گام نهایی میز خدمت را «ارائه صد در صدی خدمات به صورت الکترونیکی» دانست و گفت: تلاش خواهد شد پس از رونمایی از پرتال جدید شرکت توزیع نیروی برق، بالغ بر 200 خدمت به صورت الکترونیکی به متقاضیان و مشترکین این شرکت ارائه گردد.

وی با ابراز امیدواری از اینکه پرتال جدید شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان در 20 اسفند ماه آتی رونمایی شود، خاطرنشان کرد: تمامی مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، مدت زمان و هزینه‌های ارائه خدمت در این سامانه به صورت روتین به‌روزرسانی شده و ترتیبی اتخاذ گردد که در کالبد آن اطلاعات مورد نیاز خدمت‌گیرندگان شامل مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، مدت زمان ارائه خدمت، پرداخت‌ها، شخص و مسئول پاسخگو خدمت و چگونگی ارتباط، به صورت شفاف از طریق درگاه الکترونیکی دستگاه یا سایر روش‌ها به طور مؤثر اطلاع‌رسانی 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 مدیریت‌های تابعه این شرکت، با استفاده از بستر اینترنت نسبت به ارائه درخواست خود اقدام کنند.