



بسمه تعالی



شرکت مدیریت تولید، انتقال و توزیع نیروی برق ایران
توانیر

بیانیه راهبرد مشارکت الکترونیکی صنعت برق

شرکت توانیر به عنوان متولی تامین برق پایدار برای آحاد جامعه در سراسر میهن اسلامی خود را موظف می داند در راستای اجرای ماده ۹ تصویب نامه ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری، موضوع حقوق شهروندی در نظام اداری با عنوان حق اظهار نظر آزادانه و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری، راهبرد مشارکت الکترونیکی شهروندان در تصمیمات و فرایندهای اداری در مجموعه صنعت برق کشور را به شرح ذیل اعلام نموده و بر عملکرد شرکت‌های زیرمجموعه نظارت نماید:

- جلب مشارکت عمومی از طریق ارائه سرویس بهینه به ذینفعان، افزایش رضایتمندی مشتریان، تکریم ارباب رجوع و رعایت مفاد منشور حقوق شهروندی به عنوان یکی از مهمترین اهداف صنعت برق کشور
- احترام به حقوق شهروندان و تلاش برای استیفای حقوق اجتماعی ایشان با هدف توسعه اعتماد عمومی
- ایجاد زیرساخت‌های لازم برای اخذ انتقادات، شبهات، ابهامات و سوالات ذینفعان و جلب مشارکت عمومی در تصمیم‌گیری‌ها و افزایش شفافیت
- بهره‌گیری حداکثری از پیشنهادهای و نظرات شهروندان در راستای بهینه سازی خدمات با هدف فراهم آوردن زمینه‌های همراستایی و همسویی صنعت برق با بطن جامعه
- اخذ نظرات آحاد جامعه و صاحب نظران در خصوص خدمات، مقررات، بخش نامه ها، آیین نامه ها و دستورالعمل‌های تدوین شده از طریق درگاه الکترونیکی شرکت توانیر و شرکتهای زیرمجموعه با هدف بهینه سازی ارائه خدمات
- اطلاع‌رسانی صحیح و روزآمد به ذینفعان، مخاطبان و مسوولان به منظور اعتمادسازی و ارائه خدمات مطلوب‌تر با هدف تبیین دستاوردها و اقناع افکار عمومی و تحقق وظیفه پاسخگویی و ایجاد بستر مناسب برای گسترش و تسهیل جریان اطلاع‌رسانی
- برنامه‌ریزی جامع در راستای افزایش بهره وری و توسعه پایدار صنعت برق و تلاش در حفظ محیط‌زیست و بهرمندی مردم از این توسعه
- سنجش میزان رضایتمندی آحاد جامعه از خدمات صنعت برق

محمد اله داد
سرپرست شرکت توانیر

بیانیه راهبرد مشارکت

شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان در راستای انجام ماموریت سازمانی خود تلاش می کند با برنامه محوری، نگاه سیستمی، پشتوانه آزمایشی و توان کارشناسی خدمات با کیفیتی را به طرز شایسته و در چارچوب وظایف قانونی خود به مخاطبین ارائه نماید. چشم انداز سازمانی ما آن است که همواره بعنوان یکی از بهترین سازمان ها در خدمت رسانی نزد مردم شناخته شویم. ارائه خدمات علمی، دقیق، کارشناسی، به روز و صادقانه در چارچوب نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران در صدر ارزش های سازمانی ما قرار دارد.

هر سازمانی در راستای تحقق اهداف، اجرای ماموریت ها و ارائه خدمت به مردم نیازمند توجه تام مخاطبان خود می باشد. بدیهی است بدون توجه مردم و بدون دریافت بازخوردهای حاصل تعاملات دوسویه، انتخاب راهبرد های ارائه خدمت، سخت و ناممکن می گردد. به بیان دیگر ارائه خدمت به نحو شایسته زمانی امکان پذیر است که مخاطب، میزان رضایتمندی خود را از دریافت خدمات اعلام، تعامل و مشارکت خود را کامل نماید. سازمانی در ارائه خدمت موفق تر است که بتواند نظرات، پیشنهادات و انتقادات مخاطبین خود را دریافت و بر اساس آن راهبردهای مناسب جلب رضایت را در چهارچوب قانون اتخاذ نماید.

در این راستا و به منظور جلب مشارکت های مردمی شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان بر خود لازم می داند نظرات، پیشنهادات و انتقادات آحاد مردم بویژه از سوی نخبگان، متخصصین، صاحب نظران، مدیران و کارشناسان دستگاه های اجرائی عمومی را گردآوری و راهبردهای منتج به افزایش کیفیت خدمات را تدوین نماید. این شرکت تعامل و تبادل اطلاعات با آحاد مردم و دستگاه های اجرائی را در سرلوحه کار خود قرار داده است.

کاربران گرامی می توانند دیدگاه های خود را بر روی مطالب سایت بیان نمایند. کافی است در انتهای مطالب هر بخش در قسمت امتیاز دهی و نظرات، مطلب خود را بیان کنند. همچنین شما می توانید از طریق منوی تماس با ما، صفحه [نظرسنجی](#)، صفحه [انتقادات و پیشنهادات](#) و صفحه [سوالات متداول](#)، ما را از سوالات، نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود آگاه سازید.

□□□□ □□□□□□ □□□□□□ :

یکی از مهمترین اهداف شرکت توانیر در طول سنوات مختلف، ارائه سرویس بهینه به ذی نفعان، افزایش رضایتمندی مشتریان، تکریم ارباب رجوع و رعایت مفاد منشور حقوق شهروندی بوده است. در همین راستا، این وظیفه برای شرکت متصور

است که نسبت به اخذ نظرات، پیشنهادات، انتقادات و شکایات مردم و صاحبانظران در حوزه صنعت برق، از طرق مختلف اقدام نماید.

این شرکت خود را موظف می داند تا مقررات، بخشنامه‌ها، آیین نامه‌ها و دستورالعمل‌های تدوین شده در کمیته‌ها و کارگروه‌های تخصصی خود را طی فراخوان‌هایی به اطلاع شرکت‌های زیرمجموعه برساند و از طریق سامانه نظام پیشنهادهای شرکت توانیر به آدرس <http://np.tavanir.org.ir/Login.aspx> ، نظرات و پیشنهادات شرکت‌ها را که خود انعکاسی از نظرات صاحبانظران و مردم می باشد، پیرامون موارد مختلف جمع آوری و بررسی می نماید. پس از دریافت نظرات، نسبت به اصلاح و سپس تصویب و ابلاغ آن‌ها اقدام می‌شود.

همچنین، این شرکت از طریق سامانه مدیریت و ارزیابی خدمات برق توانیر(سمات)، اقدام به اخذ نظرات، انتقادات و پیشنهادات و همچنین درخواست‌های مردم در تمامی حوزه‌های مرتبط با خدمات صنعت برق می‌نماید.

دانلود فایل راهبرد مشارکت ستاد

https://np.tavanir.org.ir/Login.aspx	پیشنهادها و انتقادات
https://www.tavanir.org.ir/samaat	رسیدگی به شکایات (سمات)
https://www.tavanir.org.ir/pages/nazar.php	نظرسنجی خدمات
https://www.tavanir.org.ir/law-survey.php	نظرسنجی پیش نویس قوانین و مقررات
/https://kurdelectric.ir/survey/portal	نظرسنجی سایت
https://app.kurdelectric.ir/electronic_service/ui/forms/loader/form?id=3&e_id=383	ثبت پیشنهاد، انتقاد و شکایت