

بیانیه راهبرد مشارکت

شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان در راستای انجام مأموریت سازمانی خود تلاش می‌کند 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 سازمان‌ها 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 ارزش‌های سازمانی ما قرار دارد.

هر سازمانی در راستای تحقق اهداف، اجرای مأموریت‌ها و ارائه خدمت به مردم نیازمند توجه تام مخاطبان خود می‌باشد. بدیهی است بدون توجه مردم و بدون دریافت بازخوردهای حاصل تعاملات دوسویه، انتخاب راهبرد‌های ارائه خدمت، سخت و ناممکن می‌گردد. به بیان دیگر ارائه خدمت به نحو شایسته زمانی امکانپذیر 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 مشارکت‌های مردمی شرکت توزیع نیروی برق استان کردستان بر خود لازم می‌داند نظرات، پیشنهادات و انتقادات آحاد مردم بویژه از سوی نخبگان، متخصصین، صاحب نظران، مدیران و کارشناسان دستگاه‌های اجرائی عمومی را گردآوری و راهبردهای منتج به افزایش کیفیت خدمات را تدوین نماید. این شرکت تعامل و تبادل اطلاعات با آحاد مردم و دستگاه‌های اجرائی را در سرلوحه کار خود قرار داده است.

کاربران گرامی می‌توانند دیدگاه‌های 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 می‌توانید 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 ذی‌نفعان، 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 صاحب‌نظران در حوزه صنعت برق، از طرق مختلف اقدام نماید.

این شرکت خود را موظف می‌داند 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 صاحب‌نظران و مردم می‌باشد، پیرامون موارد مختلف جمع‌آوری و بررسی می‌نماید. 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