



شرکت توزیع نیروی برق استان همدان

دستورالعمل فعالیتهای روابط عمومی و طرح تکریم ارباب رجوع

کد سند: HD-IM-I030

صفحه	بازنگری	تاریخ	شرح تغییرات / بازنگری

تهیه کننده	تأیید کننده	تصویب کننده	مهر کنترل
گروه کاری روابط عمومی	مدیر دفتر روابط عمومی	نماینده مدیریت	

شماره بازنگری: صفر

تاریخ صدور: ۹۱/۰۲/۲۲

**۱- هدف:**

جمع آوری و تجزیه و تحلیل شکایات و نظرات مشترکین جهت رسیدگی و برآورده نمودن نیازمندیهای آنان می باشد.

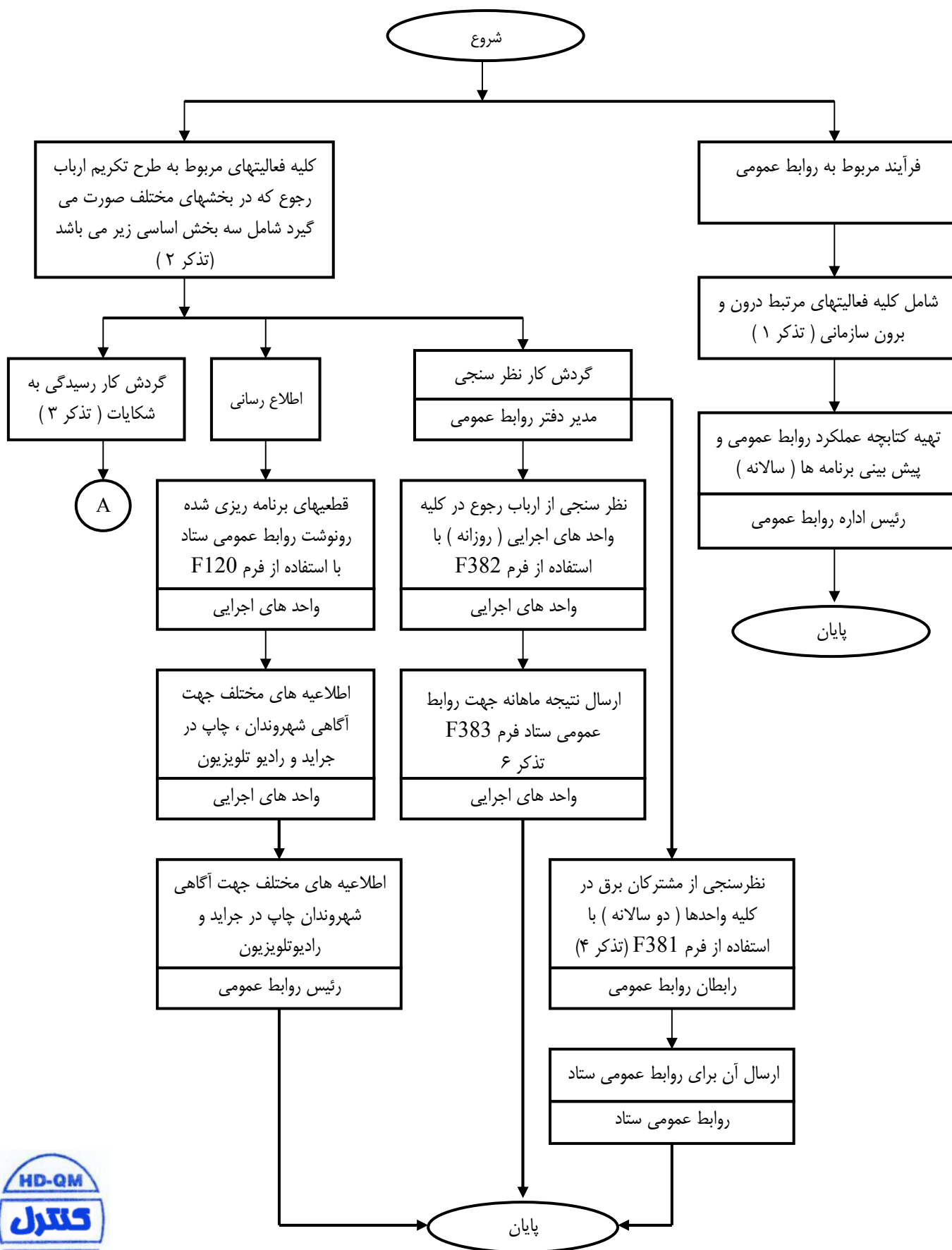
۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این سند کلیه فعالیتهای مربوط به روابط عمومی و طرح تکریم ارباب رجوع در سطح استان همدان بوده که به نحوی با سیستم مدیریت کیفیت ارتباط دارد.

۳- مسئولیتها:

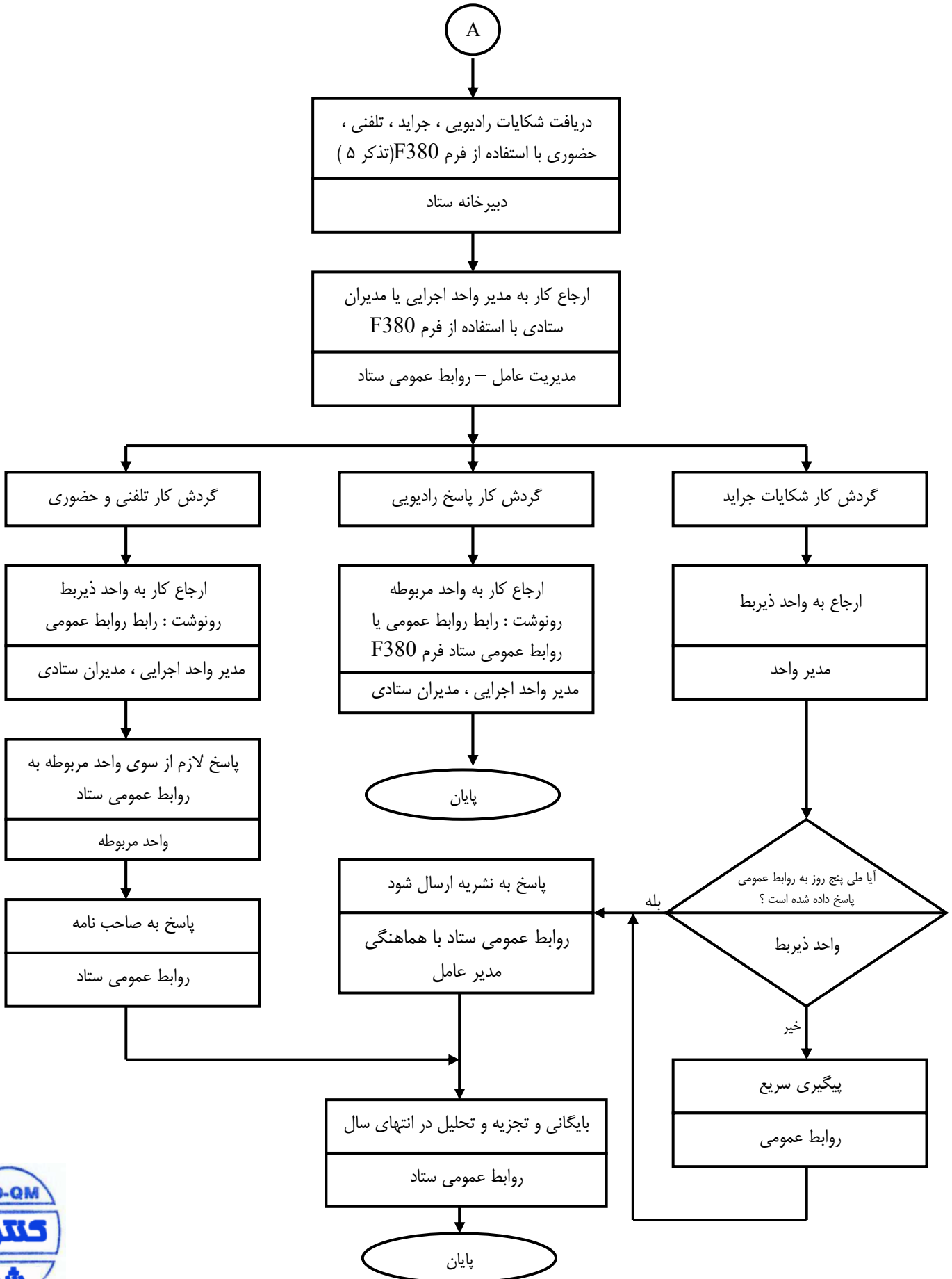
- (رابطین روابط عمومی): مسئولیت جمع آوری و دسته بندی و تهیه گزارش کتبی از شکایات و نظرات رسیده و نظرسنجیها از طرف مشترکین را بر عهده دارند.
- (رئیس اداره روابط عمومی): مسئولیت بررسی رضایتمندی مشترکین از طریق نتایج جمع آوری اطلاعات (نظرسنجی از مشترکان و ارباب رجوع) و تهیه گزارشهایی از عملکرد روابط عمومی - مستندات طرح تکریم ارباب رجوع و نقطه نظرات مردم و مسوولان را عهده دار است.
- سایر وظایف در متن سند و فلوچارت آورده شده است.

۴- تعاریف:**۵- شرح فعالیت:**





دستورالعمل فعالیتهای روابط عمومی



**تذکره ۱:**

در این مرحله در انتهای هر سال عملکرد مربوطه و برنامه‌های سال بعد روابط عمومی توسط رئیس آن تهیه و ارائه می‌شود.

تذکره ۲:

در این قسمت نیز کتابچه ای از روند طرح تکریم ارباب رجوع توسط رئیس روابط عمومی تهیه می‌گردد.

تذکره ۳:

تهیه کتابچه تجزیه و تحلیل شکایات و درخواستهای مردمی و ارائه آن در ارزیابیهای سالانه و دیگر مراکز مرتبط از جمله کارهایی است که در روابط عمومی صورت می‌گیرد.

تذکره ۴:

با توجه به اینکه هر دو سال یکبار نظرسنجی از مشترکان توسط مشاور انجام می‌شود لذا کتابچه هایی از روند تهیه می‌شود که در ارزشیابی های سالانه مورد استفاده قرار می‌گیرد.

تذکره ۵:

کلیه شکایات کتبی از طریق دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات پیگیری می‌شود.

تذکره ۶:

کلیه مستندات ماهانه نظرسنجی های واحد های اجرایی و ستادی به مدیریت محترم عامل جهت استحضار و اقدامات لازم ارسال می‌گردد.

۶- مستندات :

۵-۱- کتابچه (عملکرد برنامه‌های روابط عمومی به همراه بودجه آن)

۵-۲- کتابچه ارتباطات مردمی پاسخگویی به مشترکان و تکریم ارباب رجوع

۵-۳- کتابچه تجزیه و تحلیل شکایات و درخواستهای مردمی به همراه بودجه‌بندی و قدرانیها

۵-۴- کتابچه های نظرسنجی (دوسالانه)

۵-۵- فرم اطلاعیه قطع برق به شماره :

۵-۶- فرم رسیدگی به درخواستها به شماره :

۵-۷- فرم نظرسنجی از مشترکان برق به شماره :

۵-۸- فرم نظرسنجی از ارباب رجوع به شماره :

۵-۹- فرم جمع‌بندی نظرسنجی از ارباب رجوع (ماهانه) به شماره:

۵-۱۰- فرم ارزیابی پاسخگویی به مکاتبات، درخواستها و پیامهای مردم و مسئولین بشماره:

۵-۱۱- فرم گزارش ماهانه نظرسنجی به مدیریت عامل به شماره:

HD-IM-F120

HD-IM-F380

HD-IM-F381

HD-IM-F382

HD-IM-F383

HD-IM-F384

HD-IM-F385