



دستورالعمل :

ارائه خدمات و نظارت بر عملکرد دفاتر پیش خوان

W-SA-۰۸-۰۰

تصویب کننده	بررسی کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	نام و نام خانوادگی
سعید رسالی	مدد کمیلی	علی حسین نامدار	سیدرضا حسینی	
مدیرعامل	مدیر دفتر تمنا	معاون فروش و خدمات مشترکین	مجری میز خدمت	سمت
تاریخ: ۶/۱۱	تاریخ: ۶/۱۱	تاریخ: ۶/۱۱	تاریخ: ۶/۱۱	امضا



۱- هدف

تدوین روشی برای ارائه بخشی از خدمات قابل ارائه به دفاتر منتخب پیش‌خوان و نحوه نظارت بر عملکرد آنها.

۲- دامنه کاربرد

کلیه دفاتر پیش‌خوان دارای تفاهم‌نامه همکاری با شرکت.

۳- تعاریف

۳-۱- تفاهم‌نامه با استانداردی پیرامون واگذاری خدمات به دفاتر پیش‌خوان

۳-۱-۱- انجام تشریفات اداری و مبادله تفاهم‌نامه واگذاری قسمتی از خدمات قابل ارائه، به دفاتر پیش‌خوان.

۳-۲- دعوت به همکاری از دفاتر موجود در سطح استان

۳-۲-۱- دریافت معرفی‌نامه کتبی از انجمن صنفی دفاتر پیش‌خوان

۳-۲-۲- استعلام نحوه همکاری دفاتر، از شهرستان مربوطه و سایر سازمان‌ها مبنی بر تأیید صحت عملکرد کلی دفتر.

۳-۳- واگذاری خدمات به دفاتر پیش‌خوان و شروع به کار

۳-۳-۱- اعلام پیش‌نیازهای همکاری به دفتر پیش‌خوان و الزام رعایت قوانین جاریه و مندرجات تفاهم‌نامه.

۳-۳-۲- تبادل تفاهم‌نامه با دفتر پیش‌خوان.



۳-۳-۳- نصب سیستم جامع خدمات مشترکین بر روی رایانه دفتر پیش‌خوان.

۳-۳-۴- آموزش اولیه کاربر برق دفاتر و شروع به کار دفتر.

۳-۴- مراجعه به دفاتر و نظارت بر عملکرد آنها

۳-۴-۱- مراجعه حضوری به دفاتر پیش‌خوان و بررسی نحوه عملکرد.

۳-۵- نرم افزار جامع خدمات مشترکین و سامانه خدمات غیر حضوری

۳-۵-۱- سیستم جامع خدمات مشترکین.

۳-۵-۲- سامانه خدمات غیر حضوری

۳-۵-۳- تکمیل چکلیست نظارت بر دفاتر پیش‌خوان توسط بازرسین حوزه ستادی.

۴- شرح عملیات

عملیات مربوط به واگذاری خدمات به دفاتر پیش‌خوان و نظارت بر عملکرد آنها به شرح زیر می‌باشد:

۴-۱- تبادل تفاهم‌نامه با استانداری

با عنایت به تصمیمات متخذه پیرامون برون‌سپاری تعدادی از خدمات قابل ارائه به دفاتر پیش‌خوان، تفاهم‌نامه‌ای فی‌مابین استانداری آذربایجان شرقی و شرکت توزیع نیروی برق آذربایجان شرقی مبادله تا با دفاتر پیش‌خوان در حوزه مدیریت برق شرکت در سطح استان همکاری گردد.

۴-۲- دعوت به همکاری و ارائه خدمات به دفاتر



۴-۲-۱- هر یک از دفاتر پیش‌خوان با هماهنگی انجمن صنفی دفاتر پیش‌خوان و با

معرفی‌نامه مکتوب از طرف آن انجمن به معاونت فروش و خدمات مشترکین

مراجعه و درخواست کتبی خود را ارائه می‌نماید.

۴-۲-۲- پس از دریافت نامه، موضوع معرفی‌نامه به مدیریت توزیع برق مربوطه ارسال و

نحوه عملکرد دفتر با سایر ارگان‌ها، بررسی می‌گردد.

۴-۲-۳- در صورت تأیید مراتب توسط مدیریت توزیع برق، با همکاری دفتر موافقت

می‌گردد.

۴-۳- واگذاری خدمات به دفاتر پیش‌خوان و شروع به کار

۴-۳-۱- پس از موافقت با همکاری دفتر، پیش‌نیازهای مربوط به همکاری با شرکت

توزیع، من جمله خط اینترنتی پرسرعت (IP Valid)، سیستم کامپیوتری مناسب

و ... به دفاتر پیش‌خوان اعلام تا نسبت به فراهم‌نمودن آنها اقدام نماید.

۴-۳-۲- دفتر پیش‌خوان پس از تهیه ملزومات، جهت امضاء تفاهم‌نامه با شرکت توزیع، به

مدیریت توزیع برق مربوطه مراجعه و مدیریت توزیع مذکور، فیزیک قرارداد و

پیوست‌های آنرا جهت امضاء و مهر توسط مدیر دفتر به نامبرده تحویل و مدیر

دفتر ملزم به امضاء و مهر تمامی اوراق تفاهم‌نامه می‌باشد. و در نهایت با امضای

مدیریت واحد مربوطه تفاهم‌نامه همکاری بین دفاتر پیش‌خوان و مدیریت برق

تبادل می‌گردد.



۴-۳-۳- با توجه به مشخصات فنی نرم افزار جامع خدمات مشترکین، کارشناسان حوزه ستادی برای یکبار به دفتر پیش خوان مراجعه و سیستم جامع خدمات مشترکین را بر روی کامپیوترهای دفتر نصب و تنظیمات مربوطه من جمله دستگاه های چاپگر را انجام می دهند. برای دفعات آتی، با توجه به وجود نرم افزارهای مانند Team Viewer یا any Desk رفع اشکالات فنی یا راهنمایی کاربران از طریق آن نرم افزار انجام می پذیرد.

۴-۳-۴- پس از نصب سیستم، کاربر دفتر به مدیریت توزیع برق معرفی و سپس برای آموزش به اداره خدمات مشترکین واحد مراجعه تا خدماتی که به دفاتر پیش خوان ارائه گردیده است آشنا شوند و دوره آموزش های لازم را طی نمایند.

۴-۳-۵- کاربر دفتر پس از آموزش اولیه، کار خود در دفتر پیش خوان به عنوان مسئول برق را شروع و به تناسب، با پرسنل شرکت توزیع جهت ثبت صحیح اطلاعات در سیستم جامع خدمات مشترکین و رعایت قوانین و آئین نامه ها، در تماس خواهد بود.

۴-۴- مراجعه به دفاتر و نظارت بر عملکرد آنها

۴-۴-۱- با توجه به واگذاری بخش قابل توجهی از خدمات به دفاتر پیش خوان و پراکندگی آنها در حوزه مدیریت برق شهرستان های استان، رؤسای ادارات خدمات مشترکین و درآمد هر مدیریت، ملزم به مراجعه حضوری به دفاتر پیش خوان و کنترل نحوه عملکرد آنها می باشند و چک لیست نظارت بر عملکرد دفاتر پیش خوان را تکمیل نمایند.



۴-۲- نظارین عالی حوزه ستادی نیز جهت بازرسی دفاتر و نظارت دقیق بر عملکرد دفاتر، بدون اطلاع قبلی به دفاتر مراجعه و چکلیست مربوطه را تکمیل تا در مراجعات بعدی، بررسی مجدد رفع موارد بررسی و در امتیازدهی به دفاتر مدنظر قرار گیرد

۵- مسئولیت ها:

۱-۵- استانداری آذربایجان شرقی:

استانداری آذربایجان شرقی مسئولیت تنظیم تفاهم نامه با شرکت های توزیع جهت مبادله با شرکت های توزیع می باشد.

۲-۵- معاونت مالی و پشتیبانی / امور تدارکات:

امور تدارکات مسئولیت تنظیم تفاهم نامه با دفاتر پیش خوان و اعلام قوانین و ملزومات به ایشان.

۳-۵- انجمن صنفی دفاتر پیش خوان استان:

انجمن صنفی دفاتر پیش خوان استان، وظیفه معرفی مکتوب دفتر پیش خوان به شرکت توزیع را برعهده دارد.

۴-۵- معاونت فروش و خدمات مشترکین:

معاونت فروش و خدمات مشترکین نظارت بر کلیه عملیات پیرامونی در ارتباط با فرآیند واگذاری خدمات به دفاتر و نظارت بر عملکرد آنها را برعهده دارد.

۵-۵- رئیس اداره خدمات مشترکین و درآمد:

رؤسای ادارات خدمات مشترکین و درآمد، وظیفه نظارت کلی بر دفاتر پیش خوان را برعهده دارند.



۵-۶- ناظرین عالی حوزه ستادی:

بازرسین حوزه ستادی، وظیفه مراجعه حضوری به دفاتر و گزارش مکتوب مشاهدات را

برعهده دارند.

۶- مراجع:

۶-۱- آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق.

۶-۲- تفاهم نامه دفاتر پیش خوان.

۷- فرم های مرتبط:

۷-۱- چک لیست نظارت بر عملکرد دفاتر پیش خوان.

۷-۲- فهرست خدمات ارائه شده به دفاتر پیش خوان.