


| | | |
|-------------------|---------------------|---|
| کد مدرک: I300-P01 | روش اجرایی ارتباطات |  شرکت سهامی برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان |
| ویرایش: 00 | | |
| تاریخ تهیه: | | |
| صفحه ... از ۲ | | |

۱ - هدف:

هدف از این روش اجرایی، تشریح چگونگی ارتباط با طرفهای درون سازمانی و برون سازمانی در سیستم مدیریت یکپارچه شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان می باشد.

2- دامنه کاربرد:

این روش اجرایی برای حوزه مدیریت عامل در دفتر روابط عمومی کاربرد دارد.
موارد زیست محیطی و ایمنی و بهداشتی در محدوده مسئولین ایمنی واحدها و دفتر کیفیت و بهره وری کاربرد دارد.

3- تعاریف:


مشتری اصلی: منظور از مشتری اصلی شرکت توانیر می باشد.
 مشتری نهایی: منظور از مشتری نهایی، مشترکین شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان می باشد.
طرف ذینفع: پیمانکاران، بازدید کنندگان، سهامداران، شرکت برق منطقه ای سیستان و بلوچستان، نیروگاههای تولید کننده، پرسنل شرکت، مراجع قانونگذار که قوانین وضع شده با فعالیت شرکت مرتبط می باشد، ساکنین مناطق و یا حوزه جغرافیایی سازمانهایی که فعالیت شرکت و یا فعالیت کاری آنان به نوعی بر هم تاثیر گذارند (نظیر: روستاهای و ساکنین منطقه عملیاتی، سازمان منابع طبیعی و...)

4- شرح کار:

4-1: شکایات طرفهای ذینفع توسط مسئول رسیدگی به شکایات در دفتر مدیر عامل در فرم ثبت شکایات درج می گردد و با توجه به موضوع شکایت به واحد مرتبط ارجاع داده می شود و مهلت و مسئول اقدام اصلاحی تعیین می گردد و پس از انجام، با تعامل بین مدیر واحد مرتبط و مسئول رسیدگی به شکایات، نسبت به برقراری مجدد با طرف ذینفع و اعلام نتیجه، اقدام می گردد و چنانچه موردی بر شکایت و مصادیق آن نباشد نسبت به توجیه طرف ذینفع اقدام صورت گرفته و با توجه به شناسنامه فرایند مرتبط، پایش و تحلیل در دوره های تعریف شده صورت می پذیرد.

4-2- مراجع قانونگذار:

شناسایی و دستیابی به قوانین مرتبط با مسائل کیفی از طریق ارتباط هر معاونت با تایید مدیر عامل با طرف برون سازمانی مرتبط صورت می گیرد و در مورد مسائل زیست محیطی و ایمنی و بهداشت شغلی طبق روش اجرایی مربوطه انجام می شود.

| | | |
|-------------------|---------------------|---|
| کد مدرک: I300-P01 | روش اجرایی ارتباطات |  شرکت سهامی برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان |
| ویرایش: 00 | | |
| تاریخ تهیه: | | |
| صفحه ... از ۲ | | |

3-4 : سایر ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی طبق جدول زیر صورت می‌پذیرد:

| ارتباطات برون سازمانی | ارتباطات درون سازمانی |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • صدا و سیمای مرکز استان: از طریق برگزاری مصاحبه های اختصاصی برای مسئولین و حضور در برنامه های مختلف تلویزیونی و رادیویی، سعی می شود ارتباط دوسویه با مردم برقرار شود که این مهم بعهده دفتر روابط عمومی می باشد. • مناسبات و مراسم: دفتر روابط عمومی مسئول برگزاری مناسبات و مراسم مذهبی و... بوده و بر حسب ضرورت، ارتباط لازم را با منابع برون سازمانی برقرار می نماید. | <ul style="list-style-type: none"> • پیک برق و سایر نشریات: نشریات از طریق دفتر روابط عمومی در اختیار واحدها قرار می گیرد. • صندوق پیشنهادات و انتقادات: این صندوق در سالن ورودی شرکت نصب شده است و هر هفته مسئول دفتر، پس از باز کردن آن، مطالب را مستقیماً به مدیر عامل تحویل می دهد. • مراجعه حضوری: در طول روز همکاران با مراجعه به دفتر روابط عمومی و یا دفتر مدیر عامل، نظرات خود را اعلام و یا در جلسه ای اظهار نموده و پاسخ خود را بر حسب موضوع دریافت می کنند. • در خصوص مسائل تخصصی فنی در هر معاونت و چگونگی انجام فعالیتها، نحوه ارتباط طبق روشهای اجرایی در هر معاونت، انجام می گردد. |