

کتابچه

راهنمای خدمات شرکت

شرکت برق منطقه‌ای آذربایجان

روابط عمومی



ردیف	عنوان	صفحه
۱	مقدمه	۱
۲	معرفی شرکت	۲
۳	لیست خدمات الکترونیکی قابل ارائه	۳
۴	نمونه بخش خدمات الکترونیکی در سایت	۴
۵	خدمات مشترکین-نمونه فرم درخواست انشعاب (حقوقی)	۵
۶	خدمات مشترکین-نمونه فرم درخواست انشعاب(حقیقی)	۶
۷	خدمات مشترکین-درخواست استعلام وضعیت	۷
۸	خدمات مشترکین-رویت صورتحساب مشترکین ۱	۸
۹	خدمات مشترکین-رویت صورتحساب مشترکین ۲	۹
۱۰	خدمات مشترکین-محاسبه هزینه اتشعاب	۱۰
۱۱	خدمات مشترکین-فرآیند فروش انشعاب ۱	۱۱
۱۲	خدمات مشترکین-فرآیند فروش انشعاب ۲	۱۲
۱۳	مدیریت مصرف	۱۳
۱۴	مدیریت مصرف در صنایع	۱۴
۱۵	مدیریت مصرف خانگی	۱۵
۱۶	پیامهای مدیریت مصرف	۱۶
۱۷	تکریم ارباب رجوع	۱۷
۱۸	روند مراحل کار	۱۸
۱۹	نمونه فرم نظر سنجی از ارباب رجوع	۱۹
۲۰	نمونه برگ ملاقات	۲۰
۲۱	بروشور راهنمای مراجعین	۲۱
۲۲	تابلوی راهنمای طبقات	۲۵

انجام بهینه خدمات در جهان کنونی مستلزم تعامل دوسویه مشتری و خدمت رسان می باشد و شرکت برق منطقه ای آذربایجان بعنوان متولی امر انتقال در سه استان آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی و اردبیل به جهت ارائه مطلوب تر خدمات خود و تسهیل روند انجام کار و در جهت تکریم ارباب رجوع کتابچه حاضر را به عنوان راهنمای بخشی از خدمات مورد نیاز مردم شریف تدارک و در اختیار شما مراجعین محترم قرار داده است.

امید است با دریافت پیشنهادات و انتقادات سازنده از سوی شما بتوانیم با انجام هر چه بهتر خدمات، پاسخگوی نیازهای شما مراجعین محترم باشیم.

روابط عمومی

شرکت سهامی برق منطقه‌ای آذربایجان مسئولیت مدیریت تولید و تامین انرژی الکتریکی مطمئن و پایدار در منطقه تحت پوشش جغرافیایی خود را عمده دار بوده و در جهت انجام ماموریت‌های محوله به منظور تحقق اهداف راهبردی و عملیاتی در زمینه‌های برق رسانی و ایجاد شفافیت در کلیه سطوح ارتباطی و در چارچوب سیاست‌های وزارت نیرو، متعهد به ارائه خدمات فراگیر، مطمئن و اقتصادی برق به مشترکین خود می‌باشد و ضمن تمرکز مستمر بر انتظارات و نیازهای مشتریان، ارزش پایدار برای مشتری ایجاد نموده و با رعایت قوانین، مقررات و آیین نامه‌ها، کلیه امکانات و توانایی‌های سازمانی را در جهت تامین و برآوردن نیازهای آنان و جلب رضایت تمامی ذینفعان سازمان بکار گرفته است.

موقعیت جغرافیایی

شرکت برق منطقه‌ای آذربایجان از نظر موقعیت تقسیمات برقی در شمالغرب ایران و از شمال به کشورهای جمهوری آذربایجان و ارمنستان، از غرب به کشورهای ترکیه و عراق، از شرق به برق کیلان، از جنوب غربی به برق غرب، از جنوب شرقی به برق زنجان مرتبط می‌باشد و از نظر تقسیمات کشوری، مسئولیت برق رسانی به سه استان آذربایجان شرقی، اردبیل و آذربایجان غربی را به عهده دارد.

ماموریت و حوزه عملیاتی شرکت

شرکت برق منطقه‌ای آذربایجان به عنوان یکی از شرکتهای تابعه شرکت مادر تخصصی توانیر، ماموریت تامین، تولید، انتقال و فروش نیروی برق مطمئن در حوزه عمل خود را به عهده دارد.

۱- خدمات مشترکین:

- فرم درخواست انشعاب (حقوقی).
- فرم درخواست انشعاب (حقیقی).
- استعلام وضعیت درخواست.
- رویت صورتحساب مشترکین.
- محاسبه هزینه انشعاب.
- فرآیند فروش انشعاب

۲- مدیریت مصرف :

- مدیریت مصرف در صنایع
- مدیریت مصرف در اداری

۳- فرمهای ارتباطی :

- فرم شکایات و درخواست های مردمی
- فرم نظر سنجی از ارباب رجوع
- فرم تماس با شرکت برق آذربایجان
- سامانه ثبت و پیگیری شکایات وزارت نیرو
- سامانه ثبت و پیگیری شکایات توانیر

www.azrec.co.ir

نام شرکت	توضیحات	رابطه عمومی	خدمات الکترونیکی	بسته های ارائه شده	نوع خدمات
شرکت ملی خدمات	خدمات مشترکین	در باره شرکت برق آذربایجان	فرم های ارائه شده	بسته های الکترونیکی	بررسی های مشاوره
شرکت ملی خدمات	فرم درخواست انطباق اجاق قهوه ای	فرم شکایات و درخواست های مصرفی	فرم شکایات و درخواست های مصرفی	بسته های الکترونیکی	بسته های الکترونیکی
شرکت ملی خدمات	فرم درخواست انطباق اجاق قهوه ای	فرم شکایات و درخواست های مصرفی	فرم شکایات و درخواست های مصرفی	بسته های الکترونیکی	بسته های الکترونیکی
شرکت ملی خدمات	استعلام وضعیت درخواست	فرم شکایات و درخواست های مصرفی	فرم شکایات و درخواست های مصرفی	بسته های الکترونیکی	بسته های الکترونیکی
شرکت ملی خدمات	راهنمای مصرف خط تلفن مشترکین	فرم شکایات و درخواست های مصرفی	فرم شکایات و درخواست های مصرفی	بسته های الکترونیکی	بسته های الکترونیکی
شرکت ملی خدمات	مجموعه فرم های درخواست	فرم شکایات و درخواست های مصرفی	فرم شکایات و درخواست های مصرفی	بسته های الکترونیکی	بسته های الکترونیکی
شرکت ملی خدمات	درخواست های دیگر	فرم شکایات و درخواست های مصرفی	فرم شکایات و درخواست های مصرفی	بسته های الکترونیکی	بسته های الکترونیکی



خدمات مشترکین:

* فرم درخواست انشعاب (حقوقی)

دفتر خدمات - مشترکین / فرم - درخواست انشعاب حقوقی www.azrec.co.ir/

خانه	درباره شرکت	مدیرعامل	سوابق ها و دفاتر	اطلاعات و آمار	اخبار	ارتباط با ما
سخن روز - در روزهای بلند تابستان از روشنایی طبیعی استفاده کنیم						
معاونت برنامه ریزی و تحقیقات						
شرح فعالیت معاونت						
تجارت سازمانی معاونت						
برنامه ریزی فنی و برآورد دار						
فناوری ارتباطات و مدیریت اطلاعات						
تحقیقات و کنترل کیفیت تجهیزات						
بودجه						
برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP)						
خدمات مشترکین و وصول درآمد						
<ul style="list-style-type: none"> روزت نور خدمات مشترکین * فرم درخواست انشعاب (حقوقی) فرم درخواست انشعاب (فیزیکی) استعلام وضعیت خدمات الکترونیکی معاينة هزینه انشعاب معاينة بیان برق مصرفی قبضه 						
مدیریت مصرف انرژی						
اطلاعات و آمار						
پرسش های متداول						
طرح پرسش جدید						
فرم درخواست انشعاب (حقوقی)						
نام شرکت یا پروژه (*)						
شماره ثبت (*)						
نوع جواز (تاسیس یا بهره برداری)						
(*)						
نام و نام خانوادگی مدیر عامل (*)						
نام و نام خانوادگی نماینده تام						
الختیار (*)						
تلفن همراه نماینده (*)						
بته عنوان مثال ۰۹۱۱۳۳۳۵۶۷۸						
شرح فعالیت (*)						
آدرس دفتر مرکزی (*)						
کد پستی دفتر مرکزی (*)						
تلفن دفتر مرکزی (*)						
مثال: ۰۴۱۱۳۵۱۶۱۷۱						
فاکس دفتر مرکزی (*)						
مثال: ۰۴۱۱۳۵۱۶۱۷۱						
آدرس محل تامین برق (*)						
کد پستی محل تامین برق						
۱۰ رقبی						

خدمات مشترکین:

***فرم درخواست انشعاب (حقیقی)**

دفتر خدمات - مشترکین / فرم - درخواست انشعاب حقیقی www.azrec.co.ir/

نام	درباره شرکت	مدیران	معاونت ها و دفاتر	اطلاعات و آمار	اخبار	ارتباط با ما	جستجو
سختن روز: در روزهای بند تابستان از روشنایی طبیعی استفاده کنیم							
معاونت بر نامه ریزی و تحقیقات							
شرح فعالیت معاونت							
چارت سازمانی معاونت							
برنامه ریزی فنی و برآورد کار							
کنواری ارتباطات و مدیریت اطلاعات							
تحقیقات و کنترل کیفیت تجهیزات							
بودجه							
برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP)							
خدمات مشترکین و وصول درآمد							
<ul style="list-style-type: none"> رویت صورتحساب مشترکین فرم درخواست انشعاب (حقیقی) فرم درخواست انشعاب (حقیقی) استعلام وضعیت خدمات الکترونیکی مخاطبه هزینه انشعاب متعلقاته های برق مصرفی (امتن) 							
مدیریت مصرف انرژی							
اطلاعات و آمار							
پرسش های متداول							
طرح پرسش جدید:							
فرم درخواست انشعاب (حقیقی)							
نام (*)	<input type="text"/>	نام خانوادگی (*)	<input type="text"/>	نام پدر (*)	<input type="text"/>	شماره شناسنامه (*)	<input type="text"/>
کد ملی (*)	<input type="text"/>	شماره تلفن (*)	<input type="text"/>	شماره فاکس (*)	<input type="text"/>	شماره موبایل (*)	<input type="text"/>
پست الکترونیکی (*)	<input type="text"/>	آدرس محل نصب انشعاب (*)	<input type="text"/>	کد پستی (*)	<input type="text"/>	زمان بهره برداری از انشعاب (*)	<input type="text"/>
توضیح در خصوص زمانبندی بهره برداری از انشعاب	<input type="text"/>						
مقامی محترم: شرکت برق منطقه ای آذربایجان مسئولیت فروش و خدمات پس از فروش انشعابات برق در سطح ولتاژ ۶۳ کیلووات و بالاتر و همچنین ۷۰۰۰ کیلووات و بالاتر را در سه استان آذربایجان شرقی، غربی و اردبیل بر عهده دارد							
میزان قدرت درخواستی (*)	<input type="text"/>	کیلووات					

خدمات مشترکین:

* درخواست استعلام وضعیت

دفتر خدمات - مشترکین / استعلام - وضعیت / www.azrec.co.ir

The screenshot shows the Azrec website interface. At the top, there is a navigation menu with options: خانه (Home), درباره شرکت (About Company), مدیرعامل (General Manager), معاونت ها و دفاتر (Departments and Offices), اطلاعات و آمار (Information and Statistics), اخبار (News), ارتباط با ما (Contact Us), and جستجو (Search). Below the menu, a banner reads: "سخن روز: در روزهای بلند تابستان از روشنی طبیعی استفاده کنیم".

The main content area is titled "استعلام وضعیت درخواست" (Request Status Inquiry). It contains the following text: "به منظور اطلاع از آخرین وضعیت درخواست ارسال خود، لطفاً کد پیگیری دریافت شده را در قسمت زیر وارد نمایید" (To inform you of the latest status of your request, please enter the tracking code received in the section below).

There are two input fields: "کد پیگیری (+)" (Tracking Code) and "کد امنیتی (+)" (Security Code). The security code is pre-filled with "877 709". Below these fields is a "بروز رسانی تصویر" (Refresh Image) button.

At the bottom of the form, there are two buttons: "از نو" (Reset) and "استعلام وضعیت درخواست" (Request Status Inquiry).

On the right side, there is a sidebar menu with the following items: "معاونت برنامه ریزی و تحقیقات" (Planning and Research Department), "شرح فعالیت معاونت" (Department Activity Description), "چارت سازمانی معاونت" (Department Organizational Chart), "برنامه ریزی فنی و برآورد بار" (Technical Planning and Load Estimation), "فناوری ارتباط و مدیریت اطلاعات" (Information Management Technology), "تحقیقات و کنترل کیفیت تجهیزات" (Equipment Quality Control and Research), "بودجه" (Budget), "برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP)" (Organizational Resource Planning (ERP)), "خدمات مشترکین و وصول درآمد" (Customer Services and Revenue Collection), "رپورت صورت حساب مشترکین" (Customer Account Statement Report), "فرم درخواست انشعاب افقوی" (Horizontal Branch Request Form), "فرم درخواست انشعاب عمودی" (Vertical Branch Request Form), "استعلام وضعیت" (Status Inquiry), "خدمات الکترونیکی" (Electronic Services), "حسابه هزینه انشعاب" (Branch Expense Account), "حسابه بان برق معرفی انحصاری" (Dedicated Electricity Bank Account), "مدیریت مصرف انرژی" (Energy Management), "اطلاعات و آمار" (Information and Statistics), and "پیش رو، همگام" (Forward, Together).

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "صفحه اول | خدمات مشترکین و وصول درآمد | استعلام وضعیت".



۱- خدمات مشترکین:

رویت صورت حساب مشترکین ۱

دفتر خدمات - مشترکین / رویت - صورت حساب - مشترکین www.azrec.co.ir/

سختن روز: در روزهای بلند تابستان از روشیابی طبیعی استفاده کنیم

خانه | درباره شرکت | مدیر عامل | معاونت ها و دفاتر | اطلاعات و آمار | اخبار | ارتباط با ما | جستجو

معاونت برنامه ریزی و تحقیقات

شرح فعالیت معاونت

چارت سازمانی معاونت

برنامه ریزی فنی و برآورد بار

فناوری ارتباطات و مدیریت اطلاعات

تحقیقات و کنترل کیفیت تجهیزات

بودجه

برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP)

خدمات مشترکین و وصول درآمد

- رویت صورت حساب مشترکین
- فرم درخواست انشعاب (حقایق)
- فرم درخواست انشعاب (حقایق)
- استاندارد وضعیت
- **خدمات مشترکین**
- محاسبه هزینه انشعاب
- محاسبه بیل برق مصرفی (قبض)

مدیریت مصرف انرژی

اطلاعات و آمار

پرسش های متداول

طرح پرسش جدید

سیستم رویت آنلاین صورتحساب:

انتخاب کنید

مشاهده

لطفا شماره اشتراک ۸ رقمی یا شناسه قبض ۱۳ رقمی خود را وارد نمایید:

راهنمای استفاده از سیستم:

- شماره اشتراک ۸ رقمی یا شناسه قبض ۱۳ رقمی خود را که روی صورت حسابهای برق درج و مشخص گردیده در BOX خالی مقابل شماره اشتراک وارد و کلید Enter را فشار داده و یا بر روی کلمه اجرا در زیر Box با ماوس کلیک نمایید .
- با اقدام فوق الذکر می توانید در جدول اول به مشخصات عمومی و پرونده انشعاب برق و در جدول دوم زیر جدول اول به مشخصات ۸ دوره صورتحسابهای صادره و پرداختی ها و مانده بدهی و در در جدول سوم به آخرین صورتحساب خود دسترسی پیدا کنید .
- در جدول دوم (مشخصات ۸ دوره صورتحسابها و پرداختی ها) می توانید با کلیک کردن روی مبلغ پرداختی هر دوره اطلاعات و نحوه محاسبه صورتحساب دوره مورد نظر را ملاحظه نمایید .
- اطلاعات مذکور فقط برای آگاهی مشترکین عزیز از آخرین وضعیت پرونده انشعاب و صورتحسابها و پرداختی ها و مانده بدهی می باشد . آخرین پرداختی شما حداکثر تا ۱۰ روز از طریق بانک عامل وصول و به حساب شما منظور خواهد شد . چنانچه مغایرتی در صورتحسابها یا پرداختی ها و بدهی ملاحظه فرمودید ، اداره برق مربوطه را در جریان امور قرار دهید .

۱- خدمات مشترکین:

← *رویت صورتحساب مشترکین ۲*

www.azrec.co.ir/

www.azrec.co.ir/attachments/article/740/sorathesab.pdf

فرآیند بررسی صورتحساب

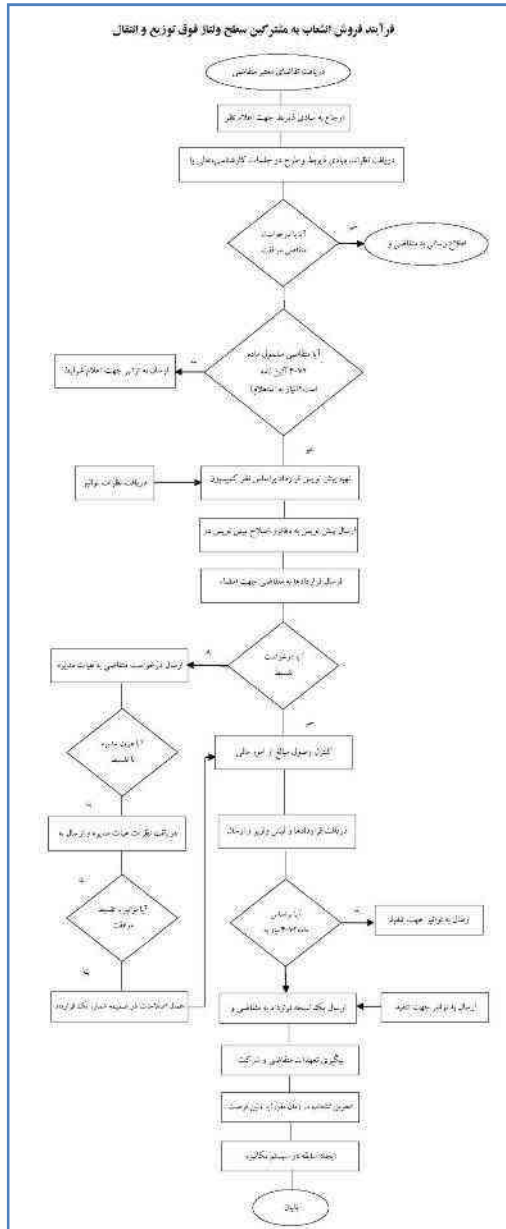
تکمیل فرم بررسی صورتحساب

↓
بررسی صورتحساب و اعلام مندرج در آن
طبق تعرفه

↓
صدور صورتحساب

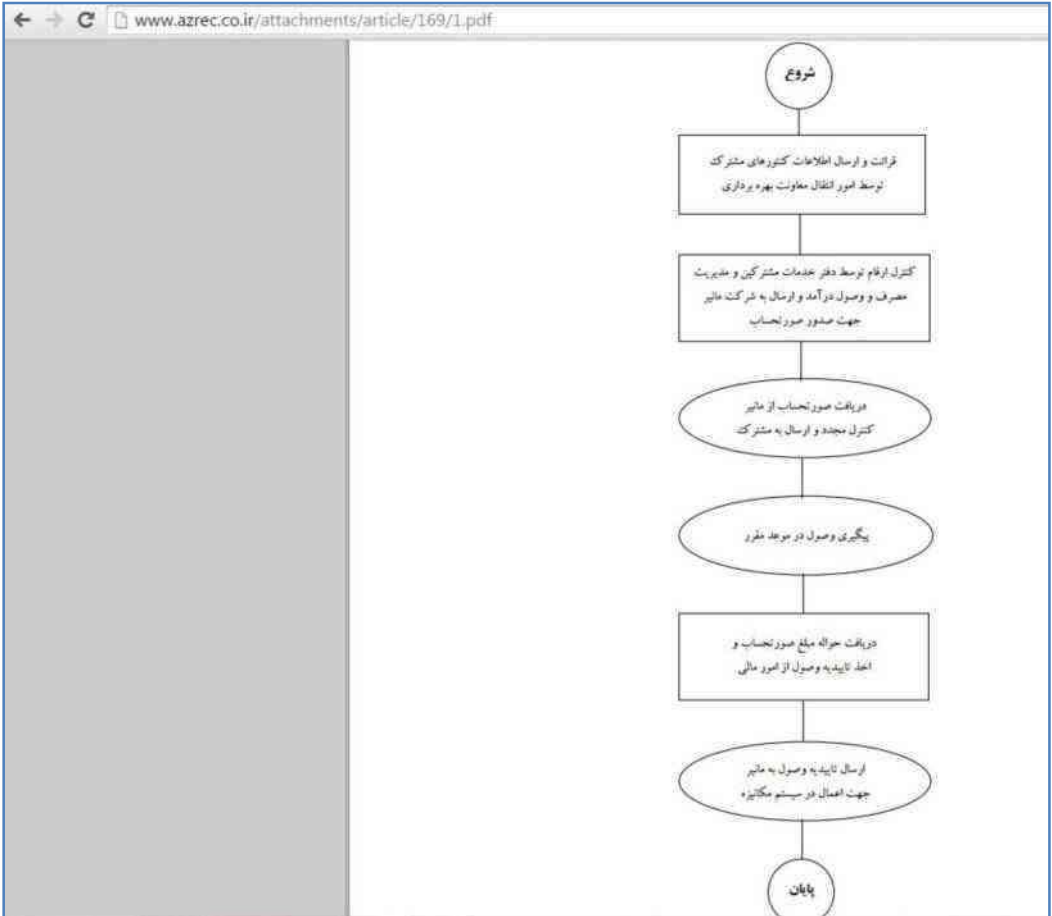
۱- خدمات مشترکین:

* فرآیند فروش انشعاب ۱



۱- خدمات مشترکین:

فرآیند فروش انشعاب ۲



مدیریت مصرف:

مدیریت مصرف انرژی

مدیریت مصرف برق به معنای مصرف نکردن نیست بلکه صحیح مصرف نمودن است. منظور ما کاهش رفاه جامعه نبوده بلکه هدف ما کاربرد منطقی و بخردانه از انرژی الکتریکی است. کارایی بیشتر، هزینه کمتر با استفاده بهینه برق امکان پذیر است. مدیریت مصرف به زبانی دیگر عبارت است از اعمال روشهای مدیریتی بر مصرف کنندگان انرژی الکتریکی و ارائه یک الگوی صحیح و مناسب جهت افزایش کارایی استفاده از انرژی برق و بهره گیری از آن.



مدیریت مصرف:

۱- مدیریت مصرف در صنایع

مدیریت مصرف در بخش صنایع

بازدید: ۳۶۴۶
چاپ ایمیل

مفهوم مدیریت انرژی:

مدیریت انرژی به مجموعه روش ها و اقداماتی گفته می شود که در سیستم های مختلف با هدف مصرف صحیح انرژی و حداکثر نمودن منافع یا حداقل سازی هزینه ها بدون کاهش کیفیت محصولات یا خدمات انجام می شود.

مشترکین صنعتی به لحاظ دارا بودن شرایط خاص از جمله:

- وجود ابزار کنترلی لازم جهت مطالعه و اجرای مدیریت مصرف برق از قبیل کنتورهای چند تعرفه، پرسنل متخصص و مدیریت سیستمی حاکم بر مجموعه که امکانات حرکت برنامه ریزی شده را فراهم می آورد.
 - داشتن ظرفیت بالای مصرف و تاثیر زیاد بر قله پیک بار نسبت به سایر مشترکین
 - امکان مانور بر روی ساعات مصرف بارهای عمده و جابجایی آن در طول ساعات شبانه روز
 - ارتباط مستقیم مدیریت مصرف برق با قیمت تمام شده کالاهای تولیدی
- لذا مدیریت مصرف برق در صنایع از جایگاه ویژه ای برخوردار است و فعالیت و عدم فعالیت آنها در این رابطه در اصلاح منحنی بار شبکه نیز دخیل می باشد.

مدیریت مصرف:

۲- مدیریت مصرف خانگی

مدیریت مصرف در بخش خانگی



امروزه تقریباً اکثر وسایل خانگی با برق کار می‌کنند که برخی از آنها به ویژه دستگاه‌های قدیمی معمولاً برق بیشتری مصرف می‌کنند، ولی این باعث نمی‌شود که فکر کنیم دستگاه‌های جدید اساساً کم مصرف هستند.

تفاوت مصرف برق بین مدل‌های مختلف بعضاً بسیار زیاد است، به همین دلیل قبل از خرید وسایل جدید حتماً از چگونگی مصرف برق و کارایی آن از طریق برجسب انرژی و این‌که آیا دستگاه مورد نظر برای شرایط آب و هوایی محل سکونت شما مناسب است یا خیر کسب اطلاع نمایید.

استفاده زیاد از وسایل برقی در ساعات اوج بار، باعث اختلال در شبکه و ایجاد خاموشی، و یا صدمه دیدن وسایل برقی می‌شود.

در حقیقت با کاهش مصرف در ساعات اوج پیک بخصوص نیم ساعت مانده به اذان عصر تا ۴ ساعت بعد از آن می‌توانیم مصرف خود را مدیریت نماییم. چون در این ساعات سیستم روشنایی فعال می‌شود و استفاده از برق توسط فرورسندگان جهت تبلیغ لوازم و محصولات خود آغاز و نیز شروع اغلب برنامه‌های تلویزیونی در این ساعات باعث مصرف بی‌رویه برق می‌شود و باعث افت ولتاژ در شبکه و صدمه به وسایل و دستگاهها می‌شود.

مثلاً دستگاه کامپیوتر که برای W ۲۲ طراحی شده است اگر در ساعات اوج پیک که مصرف زیاد است مورد استفاده قرار بگیرد باعث خرابی آن می‌گردد.

لذا توصیه می‌گردد حتی الامکان در زمان اوج بار شبکه از لوازم خانگی پر مصرف مثل جارو برقی- اتو- ماشین لباسشویی و ... استفاده نماییم.

مدیریت مصرف:

۳- پیامهای مدیریت مصرف

پیامهای مدیریت مصرف

پیام های مدیریت مصرف برق

- بیک برق در ماههای گرم سال از حوالی ساعت ۱۲ تا ۱۶ و از ۱۹ تا ۲۳ می باشد.
- کولرهای گازی از وسایل بر مصرف برقی هستند بهتر است زمان استفاده از آنها را به حداقل برسانیم.
- مشترکان عزیز یا سرفه جویی برق در ساعات اوج مصرف از احتمال بروز خاموشی بکاهیم.
- در روزهای یلند تابستان از روشنایی طبیعی استفاده کنیم.
- دمای مناسب برای تنظیم ترموستات در کولرهای گازی بین ۲۳ تا ۲۵ درجه سانتیگراد می باشد.



تکریم ارباب رجوع

مراجعین محترم خواهشمند است ضمن تکمیل فرم های نظر سنجی نسبت به معرفی همکارانی که بیشترین همکاری را در زمینه خدمات مورد نیاز شما انجام داده اند در فرم یاد شده اقدام فرمائید. روابط عمومی

نمونه فرم نظر سنجی در سایت

فرم نظر سنجی از ارباب رجوع

تاریخ سرانجامه (*)

نام واحد یا دفتر سرانجامه شده (*)

علت سرانجامه (*)

اطلاع رسانی و راهنمایی لازم توسط کارکنان برای انجام خدمات درخواستی را تا چه اندازه دقیق و مناسب ارزیابی می کنید (*)

نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است؟ (*)

تلاش کارکنان جهت انجام سریع و به موقع وظایفشان را چگونه ارزیابی می کنید؟ (*)

تلاش کارکنان جهت رعایت قوانین و مقررات را چگونه ارزیابی می کنید؟ (*)

نظر کلی شما در مورد کیفیت خدمات ارائه شده چیست؟ (*)

چنانچه در موارد حق قوانین و مقررات رعایت نشده است، لطفاً بنویسید:

نام فرد یا افرادی را که مناسب ترین برخورد را با شما داشته اند بنویسید:

در صورت مشاهده کوتاهی و برخورد نامناسب، لطفاً وضعیت را با ذکر تاریخ و نام فرد بنویسید:

نام و نام خانوادگی

شماره تلفن

عبارت استثنایی (*)

ارسال

بخش کاربری

پیام های من

ایجاد مطلب جدید

تغییر مشخصات کاربری

مشاهده مشخصات کاربری

خروج از بخش کاربری

دفتر روابط عمومی

شرح فعالیت دفتر

جاری سازمانی دفتر

انجام برق منطقه ای آذربایجان

انتصابات برق منطقه ای آذربایجان

ماندگار نمای میا

بریده جراید

یادگیری ها

کلاری تصاویر

آموز فرهنگ-دینی آب و برق آذربایجان

فرم نظر سنجی از ارباب رجوع

پرسش های متداول

سخنن برتر

تماسی مطالب ایجاد شده

درخواست های دریافتی از ارباب رجوع

اوقات شرعی

16: نامده تا یوم چهارشنبه

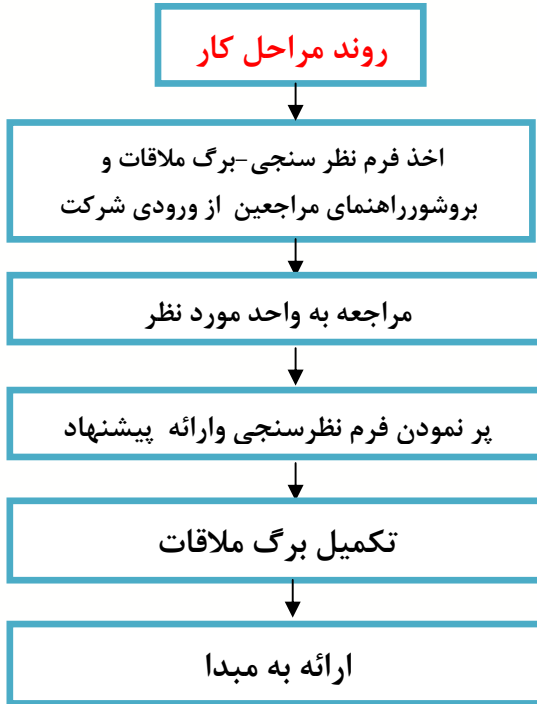
04:39:35 آذان صبح

06:24:25 طلوع خورشید

13:31:59 آذان ظهر

20:37:28 غروب خورشید

20:58:47 آذان مغرب



فرم نظر سنجی از ارباب رجوع

مراجعین محترم خواهشمند است ضمن تکمیل فرم های نظر سنجی نسبت به معرفی همکارانی که بیشترین همکاری را در زمینه خدمات مورد نیاز شما انجام داده اند در فرم یاد شده اقدام فرمائید. روابط عمومی

حقرت رسول اکرم (ص):
هرکس برادر مسلمان خود را با کلمه ای لطف آمیز تکریم کند و غم او را بزداید همواره در سایه جاودان لطف الهی است.

فرم نظر سنجی از ارباب رجوع

تاریخ مراجعه: نام واحد یا دفتر مراجعه شده: علت مراجعه:

۱) اطلاع رسانی و راهنمایی لازم توسط کارکنان برای انجام خدمات درخواستی را تا چه اندازه دقیق و مناسب ارزیابی می کنید؟

بسیار مناسب مناسب نامناسب بسیار نامناسب

۲) نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است؟

بسیار مناسب مناسب نامناسب بسیار نامناسب

۳) تلاش کارکنان جهت انجام سریع و به موقع وظایفشان را چگونه ارزیابی می کنید؟

بسیار مناسب مناسب نامناسب بسیار نامناسب

۴) تلاش کارکنان جهت رعایت قوانین و مقررات را چگونه ارزیابی می کنید؟

بسیار مناسب مناسب نامناسب بسیار نامناسب

۵) نظر کلی شما در مورد کیفیت خدمات ارائه شده چیست؟

بسیار مناسب مناسب نامناسب بسیار نامناسب

۶) چنانچه در مواردی قوانین و مقررات رعایت نشده است لطفاً بنویسید:

.....

.....

۷) نام فرد یا افرادی را که مناسب ترین برخورد را با شما داشته اند بنویسید:

.....

.....

۸) در صورت مشاهده کوتاهی و برخورد نا مناسب، لطفاً وضعیت را با ذکر تاریخ و نام فرد بنویسید:

.....

.....

*** در صورت تمایل این قسمت را تکمیل نمایید:**

نام و نام خانوادگی: شماره تلفن: امضاء:

نمونه برگ ملاقات



تاریخ: برگ ملاقات شرکت برق منطقه ای آذربایجان

شماره: _____

<p>واحد سازمانی: _____</p>	<p>مراجعه کننده: _____</p>
<p>ساعت ورود: _____</p>	<p>ملاقات شونده: _____</p>
<p>ساعت خروج: _____</p>	<p>ورود و خروج: <input type="checkbox"/> با هماهنگی <input type="checkbox"/> بدون هماهنگی</p>

امضاء ملاقات شونده: _____ ساعت: _____

نگهبان وقت: _____

طرح تکريم ارباب رجوع آماده دریافت شکایات، نظرات و پیشنهادات شما مراجعه کننده گرامی می باشد.

**مراحل تحویل و روند رسیدگی به تقاضا
در خصوص مسائل مربوط به املاک و اراضی**

حریم و مسیر خطوط فشار قوی

۱. تحویل تقاضا به اداره دبیرخانه جهت ثبت و اندیکس و ارجاع به مدیرعامل.
۲. ارجاع مدیرعامل به معاونت هماهنگی یا مدیر دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات.
۳. تعیین کارشناس جهت بررسی و اعلام نظر.
۴. تهیه پیش نویس و پاسخ مربوطه.
۵. تایپ و مقابله پاراف و تابی و ثبت شماره آن.
۶. تحویل پاسخ آماده به ارباب رجوع.

* توجه :

خدمات فوق به مدت ۱۵ روز الی ۳۰ روز

انجام می گردد.

بروشور راهنمای مراجعین

مراحل جایابی و پذیرش کارآموز

۱. راهنمایی جهت ثبت نام در سایت مربوطه
با چاپ و ارائه برگه های ذیربط .
۲. تایید و اعلام ظرفیت سازی برای
دانشجویان در سایت مربوطه با توجه به
رشته تحصیلی و فصل کار آموزی .
۳. اخذ مدارک دانشجویان مطابق برگه های مربوطه .
۴. معرفی به واحدهای ذیربط .
۵. ارائه آموزش های مربوطه توسط واحدهای
مختلف و نظارت بر مراحل کار آموزی .
۶. تهیه نامه و ارائه گواهی پایان کار آموزی .

* توجه :

خدمات فوق به مدت ۲ روز الی ۵ روز

انجام می گردد.

بروشور راهنمای مراجعین

مراحل ثبت نام کار آموزی

۱. ثبت نام در <http://karamouzi.irost.org> جایابی و پذیرش کارآموز .
۲. انتخاب شرکت برق منطقه ای آذربایجان بعنوان محل کارآموزی با توجه به رشته تحصیلی و فصل کارآموزی .
۳. تایید دانشگاه در سایت مورد نظر .
۴. معرفی نامه با ذکر نام و مدت کارآموزی به نام این شرکت .
۵. روگرفت بیمه نامه حوادث دانشجویی از دانشگاه محل تحصیل .
۶. دو قطعه عکس ۴ × ۳ .
۷. تصویر برگ اول و دوم شناسنامه کارآموز .
۸. تصویر برگ اول شناسنامه همسر (در صورت متاهل بودن کارآموز .
۹. تصویر کارت ملی .
۱۰. سپردن تعهد محضری در یکی از دفاتر رسمی کشور که فرم تعهد پس از تکمیل مدارک بالا توسط این شرکت تحویل خواهد شد. (همراه داشتن کارت ملی جهت تعهد الزامی است) .

بروشور راهنمای مراجعین

فرآیند فروش مشترکین صنعتی (بالای ۷ مگاوات)



تابلوی راهنمای طبقات

