



اقدامات اصلاحی بر اساس نتایج نظر سنجی سال ۱۴۰۰

عنوان شاخص	اقدام بهبود
نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	<ul style="list-style-type: none"> <li>انجام پروژه تحقیقاتی به منظور سنجش اثربخشی روشهای اطلاع رسانی در خصوص خدمات</li> <li>انجام پروژه تحقیقاتی طراحی آمیخته تبلیغات و اطلاع رسانی در خصوص خدمات</li> <li>تهیه بروشور راهنمای خدمات</li> <li>تهیه بروشور راهنمای اپلیکشین برق من</li> </ul>
انجام کار براساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی	<ul style="list-style-type: none"> <li>برگزاری دوره های آموزشی در خصوص مهارت های ارتباطی و حقوق شهروندی</li> <li>پیگیری موارد تخلف کارکنان از طریق کمیته انضباطی و سلامت اداری</li> <li>تشویق و تنبیه بر اساس عملکرد</li> <li>لحاظ نمودن موارد مرتبط در فرم ارزشیابی کارکنان</li> </ul>
نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	<ul style="list-style-type: none"> <li>نظرسنجی از مراجعین در خصوص نحوه برخورد کارکنان و تحلیل نتایج و ارائه نتایج به مدیران ارشد صف و ستاد</li> <li>برگزاری دوره های آموزشی مرتبط</li> </ul>
امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت	<p>انجام بازدیدهای دوره ای واحدها و همچنین دفاتر پیشخوان و بررسی و رفع مشکلات موجود</p>
به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادات شما	<ul style="list-style-type: none"> <li>ایجاد درگاه ها و بسترهای مختلف جهت دریافت نظرات مردمی و پیاده سازی مدل سازمان شنوا</li> <li>تحلیل ذینفعان بر اساس مدل منفعت قدرت و ایجاد بسترهای ارتباطی براساس انتظارات آنان</li> <li>مکانیزه کردن فرایند نظرسنجی و استقرار نرم افزار یکپارچه جهت دریافت نظرات</li> <li>ایجاد درگاه سامانه نظام پیشنهادات به منظور دریافت پیشنهادات مردمی در خصوص خدمات</li> <li>مهندسی مجدد فرایند رسیدگی به شکایات و اعلام بسترهای دریافت شکایات به مردم</li> </ul>

عنوان شاخص	اقدام بهبود
راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پیگیری وضعیت درخواست ها	<ul style="list-style-type: none"> <li>اطلاع رسانی پیامکی کلیه مراحل خدمات</li> <li>استقرار میز خدمت در ستاد و واحدهای تابعه</li> </ul>
دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	<ul style="list-style-type: none"> <li>آموزش های تخصصی و دوره های مرتبط شغلی</li> <li>ارزیابی عملکرد افراد و تشویق برترین ها</li> </ul>
میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	<ul style="list-style-type: none"> <li>ایجاد درگاه میز خدمت الکترونیک برای کلیه 82 خدمت کد دار شرکت</li> <li>ارائه 40 خدمت مشتری مدار از طریق اپلیکشن برق من</li> </ul>
دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی و یا حضوری در هنگام مراجعه	امکان دریافت یکباره مدارک از طرق میز خدمت الکترونیک
میزان رضایت در خصوص احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت	<ul style="list-style-type: none"> <li>پیگیری موارد تخلف از طریق کمیته سلامت اداری</li> <li>نظرسنجی پیامکی بعد از هر خدمت و تذکر به افراد متخلف بر اساس نتایج نظرسنجی</li> </ul>

