



## شرح وظایف مشاغل ستاد راهبردی

## شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ

محل مهر کنترل مستندات	امضاء	تاریخ	سمت	نام و نام خانوادگی	
		اردیبهشت ۱۳۹۰	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	محمود خبازیان	تهیه کننده:
			معاون منابع انسانی	سیدعلی حسینی پور	تایید کننده:
			مدیر عامل	سیده محمد هاشمی	تصویب کننده:



عنوان پست سازمانی: دفتر هیات مدیره و مدیر عامل واحد سازمانی: مدیریت عامل

**شرح شغل:** وظیفه برنامه ریزی ، هماهنگی و نظارت بر برگزاری جلسات هیئت مدیره ، ابلاغ مصوبات ، ملاقات هفتگی و روزانه با مدیران و مراجعہ کنندگان ، اتوماسیون اداری مدیریت عامل همچنین هماهنگی با شهرداریها و سازمانهای خدمات شهری را تحت سرپرستی مدیرعامل شرکت توزیع تهران بزرگ بر عهده دارد.

#### الف) اهم وظایف عمومی :

- همکاری و هماهنگی با مدیرعامل ، معاونتها و اعضاء هیئت مدیره جهت تدوین ماموریت ، استراتژیها و اهداف کلان منطقه و شرکت .
- نظارت بر اجرای قوانین ، مقررات و دستورالعملهای صادره و انجام مطلوب وظایف واحدهای تحت سرپرستی .
- برنامه ریزی بمنظور استفاده مطلوب از امکانات واحدهای تحت سرپرستی.
- کنترل دقیق پیشرفت کار و انجام بموقع برنامه های محوله در مقاطع زمانی پیش بینی شده .
- همکاری و هماهنگی مستمر با واحدهای ذیربط در زمینه های سازماندهی واحدهای تحت سرپرستی ، برنامه ریزی نیروی انسانی و نیازسنجی آموزشی پرسنل تحت سرپرستی.
- هماهنگی و ارتباط مؤثر با سایر واحدهای شرکت در اجرای وظایف محوله و سیاستها و خط مشی های تعیین شده .
- بررسی و ارزیابی فعالیتها و عملکرد واحدهای تحت سرپرستی بمنظور شناسایی تنگناها و ارائه راه حل های اصولی در حل مسائل و مشکلات .
- کنترل و بررسی فعالیتهای شغلی پرسنل تحت سرپرستی بمنظور ارتقاء کیفیت فعالیتها و پیشگیری از انجام هر گونه عملیات غیر منطبق با نیازمندیهای تعریف شده .
- برنامه ریزی بمنظور تحکیم روابط انسانی در محیط کار منطقه و ایجاد مکانیسم های انگیزشی بمنظور ارتقاء کمی و کیفی عملکرد پرسنل منطقه.
- مشارکت فعال و مستمر در جلسات ، همایشها ، سمینارها و دوره های آموزشی مرتبط با زمینه کاری بمنظور ارتقاء و بروزرسانی دانش و مهارتهای مورد نیاز .

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			

**(ب) اهم وظایف اختصاصی :**

- نظارت بر تنظیم برنامه برای برگزاری جلسات هیئت مدیره و تهیه دستور جلسه مربوطه.
- نظارت بر نحوه حضور اعضاء همچنین برگزاری جلسات هیئت مدیره بمنظور حصول اطمینان از برگزاری بموقع و مطابق با برنامه تنظیمی و رعایت حد نصاب تعداد اعضاء.
- نظارت و کنترل بر تهیه و ابلاغ و نگهداری مصوبات هیئت مدیره.
- هماهنگی و نظارت بر آماده سازی گزارشات مالی و گزارش عملکرد و فعالیت شرکت که توسط مدیر عامل و بازرس قانونی در مجمع عمومی سالیانه ارائه می گردد .
- مطالعه و بررسی گزارشات واصله و مدارک و مستندات ارسالی و انطباق آن با مقررات و دستور العملهای جاری.
- تهیه صورتجلسات هیئت مدیره و انجام پیگیریهای لازم در خصوص انجام تصمیمات اتخاذ شده.
- نظارت بر نامه های وارده و صادره از دفتر هیئت مدیره و اتوماسیون اداری بمنظور کنترل و حصول اطمینان از سرعت و صحت فعالیت .
- نظارت و کنترل بر گزارشات پیرامون مطالب و وقایع مهم روزانه جهت ارایه به مدیریت عامل.
- نظارت بر ابلاغ دستورات و نظرات صادره از طرف مدیرعامل به اشخاص و موسسات ذیربط و واحدهای تابعه .
- نظارت بر تهیه و تنظیم دستور جلسات هیئت مدیره بر اساس درخواستها و پیشنهادهای واصله.
- نظارت و پیگیری برای درج تغییرات احتمالی شرکت در روزنامه رسمی.
- نظارت بر لیست متقاضیان و همچنین نحوه پاسخگویی مراجعان به دفتر مدیر عامل و همچنین تنظیم برنامه جلسات بازدید ها و ملاقاتهای مدیر عامل.
- هدایت و نظارت بر نحوه ارتباط و هماهنگی مناطق توزیع و پیمانکاران با سازمانهای خدمات شهری و شهرداریها بمنظور حصول اطمینان از حسن روابط .
- پاسخگویی به متقاضیان و مراجعه کنندگانی که تقاضای آنان بدون ملاقات با مدیر عامل امکانپذیر است و در صورت لزوم راهنمایی و معرفی آنها به معاونتهای ذیربط.
- تهیه نامه های اداری و در صورت لزوم تهیه متن دورنگار و ارسال بر اساس نظر مدیریت عامل.
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- ارائه راهنمایی لازم به افراد تحت سرپرستی در انجام وظایف محوله
- استفاده از برنامه های نرم افزاری موجود و نوین در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



**پ) اهم مسئوليتها :**

- تنظيم جلسات هيئت مديره و نظارت بر حضور شرکت کنندگان در جلسات .
- تنظيم برنامه هفتگی ملاقاتهای مدير عامل با کارکنان و مراجعین .
- پاسخگویی به مراجعین و متقاضیان که تقاضای آنان بدون ملاقات با مدير عامل امکانپذیر است.
- ابلاغ بموقع مصوبات هيئت مديره و مجامع به واحدهای ذيربط .
- نظارت بر مکاتبات و اتوماسیون اداری .
- هماهنگی و تسهیل ارتباط واحدهای مختلف شرکت با شهرداریها و سایر سازمانهای خدمات شهری .
- نظارت و کنترل اجرا و ابلاغ کلیه احکام پرسنلی (حقوق و دستمزد ، مرخصی ها و حضور و غیاب ، نقل و انتقالات و...).

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
تهیه کننده:	محمود خبازیان	اردیبهشت ۱۳۹۰		
تایید کننده:	سیدعلی حسینی پور			
تصویب کننده:	سیده محمد هاشمی			
	مدیر عامل			



واحد سازمانی: مدیریت عامل

عنوان پست سازمانی: کارشناس دفتر مدیر عامل

- تهیه و تنظیم برنامه جلسات، بازدیدها و ملاقات مدیرعامل با مدیران.
- تنظیم فهرست متقاضیان و برنامه ملاقات هفتگی همچنین تسهیل در انجام ملاقات آنها با مدیر عامل در زمانهای تعیین شده .
- پاسخگویی مراجعان به دفتر مدیر عامل.
- راهنمایی و معرفی متقاضیان و مراجعه کنندگانی که تقاضای آنان بدون ملاقات با مدیر عامل امکانپذیر است به معاونتهای ذیربط.
- نظارت و همکاری در برقراری ارتباط تلفنی در دفتر مدیر عامل.
- نظارت بر دریافت نامه ها، اوراق ، پرونده ها و تنظیم کارتابل و پیگیری کارهای ارجاع شده به دفتر مدیر عامل و جریان آنها در اتوماسیون اداری و در صورت لزوم ارسال نامه ها.
- پیگیری دستورات مدیرعامل به واحدها جهت تسریع انجام آن.
- نگهداری و بایگانی برخی پرونده ها، اوراق، نامه ها و گزارشات و سایر اسناد و مدارک در محلهای مطمئن .
- ارائه گزارشات تنظیم شده پیرامون مطالب و وقایع مهم روزانه به مدیر عامل؛
- ابلاغ دستورات و نظرات صادره از طرف مدیر عامل به اشخاص و موسسات ذیربط و واحدهای تابعه و در صورت لزوم پیگیری آنها؛
- آماده کردن سوابق ، مدارک ، اسناد و پرونده های مورد نیاز جلسات مدیر عامل و هیئت مدیره.
- تهیه پیش نویس برخی از نامه های اداری و در صورت لزوم تهیه متن دورنگار و ارسال بر اساس نظر مدیریت عامل .
- تطبیق کردن نامه ها و گزارشات و جداول مختلف در مواقع نیاز؛
- استفاده از برنامه های نرم افزاری موجود و نوین در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: گروه کارشناسان دفتر هیئت مدیره واحد سازمانی: مدیریت عامل

- نظارت بر تنظیم برنامه زمانبندی برگزاری جلسات هیئت مدیره و تهیه دستور جلسات بر اساس درخواستها و پیشنهادهای واصله .
- نظارت بر نحوه صدور دعوتنامه های اعضای هیئت مدیره و دیگر مدعوین برای شرکت در جلسات .
- نظارت بر تهیه ، ابلاغ و نگهداری مصوبات هیئت مدیره .
- نظارت و بررسی درآماده کردن سوابق ، مدارک و پرونده های مورد نیاز جلسات هیئت مدیره منطبق با مقررات و دستور العملهای جاری .
- تهیه صورتجلسات هیئت مدیره و انجام پیگیریهای لازم در خصوص انجام تصمیمات اتخاذ شده .
- نظارت بر نامه های وارده و صادره از دفتر هیئت مدیره و ا توماسیون اداری بمنظور کنترل و حصول اطمینان از سرعت و صحت فعالیت .
- تنظیم و ارائه گزارشات پیرامون مطالب و وقایع مهم روزانه جهت ارایه به مدیریت عامل .
- پیگیری درج تغییرات احتمالی شرکت در اداره کل ثبت شرکتها و روزنامه رسمی .
- پاسخگویی به متقاضیان و مراجعه کنندگانی که تقاضای آنان بدون ملاقات با مدیر عامل امکانپذیر است و در صورت لزوم راهنمایی و معرفی آنها به معاونتهای ذیربط .
- تهیه نامه های اداری و در صورت لزوم تهیه متن دورنگار و ارسال بر اساس نظر مدیریت عامل .
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- ارائه راهنمایی لازم به افراد تحت سرپرستی در انجام وظایف محوله
- استفاده از برنامه های نرم افزاری موجود و نوین در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیدمحمد هاشمی	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: کارشناس مسئول دفتر هیئت مدیره واحد سازمانی: مدیریت عامل

- تهیه برنامه زمانبندی برگزاری جلسات هیئت مدیره و تهیه دستور جلسه بر اساس درخواستها و پیشنهادهای اصله .
- تهیه دعوتنامه های اعضاء هیئت مدیره و دیگر مدعوین برای شرکت در جلسات .
- آماده کردن سوابق ، مدارک و پرونده های مورد نیاز جلسات هیئت مدیره منطبق با مقررات و دستور العملهای جاری .
- پیگیری در خصوص انجام مصوبات هیئت مدیره .
- پیگیری بمنظور جمع آوری گزارشات پیرامون مطالب و وقایع مهم روزانه جهت ارایه به مدیریت عامل.
- درج تغییرات احتمالی شرکت در اداره کل ثبت شرکتها و روزنامه رسمی.
- تنظیم وقت ملاقات متقاضیان و مراجعه کنندگانی که تقاضای آنان بدون ملاقات با مدیر عامل امکانپذیر است.
- پیگیری جهت تهیه نامه های اداری و در صورت لزوم تهیه متن دورنگار و ارسال بر اساس نظر هیئت مدیره .
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- ارائه راهنمایی لازم به افراد تحت سرپرستی در انجام وظایف محوله
- استفاده از برنامه های نرم افزاری موجود و نوین در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



واحد سازمانی: مدیریت عامل

عنوان پست سازمانی: کارشناس دفتر هیئت مدیره

- پیگیری و تایپ فهرست برنامه زمانبندی برگزاری جلسات هیئت مدیره و تهیه دستور جلسه ات بر اساس درخواستها و پیشنهادهای واصله .
- صدور دعوتنامه های اعضاء هیئت مدیره و دیگر مدعوین برای شرکت در جلسات .
- نگهداری و بایگانی مصوبات هیئت مدیره در محل های مطوئن .
- پاسخگویی به مراجعان و برقراری ارتباط تلفنی دفتر هیئت مدیره.
- آماده کردن سوابق ، مدارک و پرونده های مورد نیاز جلسات هیئت مدیره منطبق با مقررات و دستور العمل های جاری .
- دریافت نامه ها، اوراق ، پرونده ها و تنظیم کارتابل و پیگیری کارهای ارجاع شده به دفتر هیئت مدیره و جریان آنها در اتوماسیون اداری و در صورت لزوم ارسال نامه ها.
- پاسخگویی به متقاضیان و مراجعه کنندگان به دفتر هیئت مدیره و راهنمایی آنها .
- انجام هماهنگی های لازم در رابطه با آماده سازی محل جلسات هیئت مدیره با توجه به تعداد شرکت کنندگان همچنین تشریفات مناسب.
- پیگیری تایپ و تهیه نامه های اداری و در صورت لزوم تهیه متن دورنگار و ارسال بر اساس نظر هیئت مدیره .
- تهیه فهرست متقاضیان و برنامه ملاقات هفتگی با مدیر عامل.
- پیگیری دستورات مدیرعامل به واحدها جهت تسریع انجام آن.
- نگهداری و بایگانی برخی پرونده ها، اوراق، نامه ها و گزارشات و سایر اسناد و مدارک در محل های مطمئن .
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- استفاده از برنامه های نرم افزاری موجود و نوین در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			





## عنوان پست سازمانی: گروه هماهنگی خدمات شهری واحد سازمانی: مدیریت عامل

- هماهنگی لازم با سازمانهای خدمات شهری مثل شورای شهر و شهرداری تهران بزرگ، شرکتهای گان، آب، مخابرات و....
- هماهنگی و برقراری ارتباط با شهرداریها بمنظور تسهیل در اخذ مجوزهای لازم با توجه به طرحهای اجرایی که توسط مناطق توزیع، پیمانکاران و مجریان انجام می شود.
- ارائه راهنمایی های لازم به مسئولین خدمات شهری مناطق توزیع در رابطه با حفظ و نگهداری اصل مجوز های اخذ شده تا پایان اجرای پروژه؛
- نظارت و کنترل زمان مجوز های اخذ شده بمنظور تذکر به پیمانکاران و مجریان که عملیات اجرای را قبل از اتمام زمان تعیین شده در مجوز به پایان برسانند؛
- برگزاری جلسات هماهنگی با مسئولین شهرداری در رابطه با یکسان سازی و تعدیل هزینه های مجوز حفاری همچنین حل مشکل هزینه های مورد اختلاف و در صورت لزوم پایا کردن هزینه ها؛
- پیگیری جهت برگزاری جلسات با شهرداریها و دیگر شرکتهای خدماتی در رابطه با رفع موانع و مشکلات احتمالی در مکانهای حفاری .
- نظارت بر برآورد میزان خسارات وارده از طرف سایر سازمانهای خدمات شهری به تاسیسات برق همچنین خسارات وارده از شرکت توزیع برق به تاسیسات سایر سازمانهای خدمات شهری.
- هدایت و راهنمایی مسئولین خدمات شهری مناطق توزیع در رابطه با نحوه تسریع پرکردن و مرمت روکش مسیرهای حفاری شده در شهرداری پس از پایان عملیات .
- پیگیری، نظارت و تسریع در تامین برق شهرداریها و سایر سازمانهای خدمات شهری بمنظور تحکیم و حسن روابط فی مابین.
- ارائه گزارشات لازم در زمینه فعالیتهای انجام شده؛
- انجام سایر وظایف محوله؛

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



**عنوان پست سازمانی: کارشناس مسئول هماهنگی مناطق توزیع و خدمات شهری**

**واحد سازمانی: مدیریت عامل**

- همکاری و همیاری با مسئولین خدمات شهری در مناطق توزیع در رابطه با مراجعه به سازمانهای خدمات شهری مثل شورای شهر ، شهرداریها ، شرکتهای گاز، آب ، مخابرات و...
- نظارت بر نحوه برقراری ارتباط با شهرداریها در مناطق توزیع بمنظور تسهیل در اخذ مجوزهای لازم با توجه به طرحهای اجرایی که توسط مناطق توزیع ، پیمانکاران و مجریان انجام می شود.
- ارائه راهنمایی های لازم به مسئولین خدمات شهری مناطق توزیع در رابطه با حفظ و نگهداری اصل مجوز های اخذ شده تا پایان اجرای پروژه؛
- برگزاری جلسات هماهنگی با مسئولین شهرداری در رابطه با یکسان سازی و تعدیل هزینه های مجوز حفاری همچنین حل مشکل هزینه های مورد اختلاف و در صورت لزوم پایا کردن هزینه ها؛
- برگزاری جلسات با شهرداریها و دیگر شرکتهای خدماتی در رابطه با رفع موانع و مشکلات احتمالی در مکانهای حفاری .
- بررسی میزان خسارات وارده از طرف سایر سازمانهای خدمات شهری به تاسیسات برق همچنین خسارات وارده از شرکت توزیع برق به تاسیسات سایر سازمانهای خدمات شهری.
- نظارت بر نحوه پرکردن و مرمت روکش مسیره های حفاری شده در شهرداری پس از پایان عملیات .
- پیگیری بمنظور تسریع در تامین برق شهرداریها و سایر سازمانهای خدمات شهری جهت تحکیم و حسن روابط فی مابین.
- ارائه گزارشات لازم در زمینه فعالیتهای انجام شده؛
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: کارشناس هماهنگی خدمات شهری      واحد سازمانی: مدیریت عامل

- مراجعه به سازمانهای خدمات شهری مثل شهرداری، شرکتهای گاز، آب، مخابرات و ... بمنظور اخذ پاسخهای لازم.
- مراجعه به شهرداریها بمنظور رفع مشکلات باقی مانده در رابطه با اخذ مجوز حفاری مناطق توزیع و پیمانکاران و مجریان.
- نگهداری و بایگانی سوابق مکاتبات و مجوز های اخذ شده بمنظور استفاده های بعدی؛
- کنترل زمان مجوز های اخذ شده بمنظور تذکر به پیمانکاران و مجریان که عملیات اجرایی را قبل از اتمام زمان تعیین شده در مجوز به پایان برسانند؛
- پیگیری لازم در رابطه با پرداخت هزینه های مجوز حفاری در صورت لزوم؛
- حضور در محل پروژه برای رفع موانع و مشکلات احتمالی در حین حفاری بین پیمانکاران و مامورین شهرداری و سایر سازمانهای خدمات شهری.
- تهیه گزارشات لازم در رابطه با خسارات وارده از طرف سایر سازما نه های خدمات شهری به تاسیسات برق همچنین خسارات وارده از شرکت توزیع برق به تاسیسات سایر سازمانهای خدمات شهری بمنظور ارائه به مقام مافوق.
- پیگیری پاکسازی مسیرهای حفاری شده در مناطق توزیع که عملیات اجرایی آن به پایان رسیده است در صورت لزوم.
- پیگیری مرمت روکش مسیرهای حفاری شده در مناطق توزیع و شهرداری پس از پایان عملیات .
- ارائه گزارشات لازم در زمینه فعالیتهای انجام شده؛
- انجام سایر وظایف محوله؛

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



واحد سازمانی: دفتر روابط عمومی

عنوان پست سازمانی: مدیر دفتر روابط عمومی

**شرح شغل :** وظیفه هدایت ، نظارت و هماهنگی ارتباط با مطبوعات و رسانه های گروهی ، انتشارات کتب فنی و نشریات ، اینترنت و سایتها همچنین تحقیقات اجتماعی و نظرسنجی را تحت سرپرستی مدیر عامل بر عهده دارد .

**الف) اهم وظایف عمومی :**

- همکاری و هماهنگی با مدیرعامل و سایر معاونتها جهت تدوین ماموریت ، استراتژیها و اهداف کلان شرکت .
- مطالعه و آگاهی کامل از قوانین ، مقررات ، ضوابط و دستورالعملهای اجرایی مرتبط با وظایف شغلی
- نظارت بر اجرای قوانین ، مقررات و دستورالعملهای صادره و انجام مطلوب وظایف واحدهای تحت سرپرستی .
- برنامه ریزی بمنظور استفاده مطلوب از امکانات واحدهای تحت سرپرستی .
- کنترل دقیق پیشرفت کار و انجام بموقع برنامه های محوله در مقاطع زمانی پیش بینی شده .
- همکاری و هماهنگی مستمر با واحدهای ذیربط در زمینه های سازماندهی واحدهای تحت سرپرستی ، برنامه ریزی نیروی انسانی و نیازسنجی آموزشی پرسنل تحت سرپرستی ، ارزیابی عملکرد واحد .
- هماهنگی و ارتباط مؤثر با سایر واحدهای شرکت در اجرای وظایف محوله و سیاستها و خط مشی های تعیین شده .
- بررسی و ارزیابی فعالیتهای و عملکرد واحد تحت سرپرستی بمنظور شناسایی تنگناها و ارائه راه حل های اصولی در حل مسائل و مشکلات .
- کنترل و بررسی فعالیتهای شغلی پرسنل تحت سرپرستی بمنظور ارتقاء کیفیت فعالیتهای و پیشگیری ازانجام هر گونه عملیات غیر منطبق با نیازمندیهای تعریف شده .
- برنامه ریزی بمنظور تحکیم روابط انسانی در محیط کار معاونت تحت سرپرستی و ایجاد مکانیسم های انگیزشی بمنظور ارتقاء کمی و کیفی عملکرد پرسنل واحد .
- مشارکت فعال و مستمر در جلسات ، همایشها ، سمینارها و دوره های آموزشی مرتبط با زمینه کاری بمنظور ارتقاء و بروزرسانی دانش و مهارتهای مورد نیاز .

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیدمحمد هاشمی	مدیر عامل			

**(ب) اهم وظایف اختصاصی :**

- هدایت و نظارت بر نحوه ارتباطات با مطبوعات و رسانه های گروهی بمنظور تسهیل در انعکاس اخبار و گزارشات.
- نظارت بر تهیه بولتن روزانه از مطالب منتشره در مطبوعات و رسانه ها در ارتباط با توزیع برق جهت ارائه به مدیریت عامل و دیگر مسئولین ذیربط .
- نظارت بر تهیه و تنظیم نطق ها و مصاحبه ها و گزارشاتی که توسط مدیر عامل و سایر مدیران شرکت در مطبوعات و رسانه ها ارائه می گردد.
- نظارت و هماهنگی بر تنظیم وقت مدیر عامل و سایر مدیران شرکت جهت برگزاری مصاحبه ها در رسانه های گروهی .
- هدایت و نظارت بر نحوه انعکاس مطالب و موضوعات مطروحه در اینترنت ، رسانه ها و سایتها در ارتباط با توزیع برق به واحدهای مختلف شرکت و پیگیری اخذ پاسخ از واحدها بمنظور تهیه و ارسال جوابیه برای رسانه ها .
- هدایت ، نظارت و برنامه ریزی جهت برگزاری جلسات و گرد همایی های فرهنگی و انجام فعالیتهای تبلیغاتی در سطح شرکت و مناطق توزیع .
- همکاری با دفتر هیئت مدیره در رابطه با برگزاری جلسات مستقیم مردم، مشترکین و کارکنان با مدیر عامل در زمانهای مختلف.
- هماهنگی و همکاری با دفتر روابط عمومی توانیر و دیگر واحدهای مرتبط در رابطه با نحوه ابلاغ و اجرای دستورالعملهای طرح تکریم ارباب رجوع.
- نظارت و همکاری در تهیه برنامه های تبلیغاتی برای مشترکین مانند برنامه های مرتبط با مدیریت مصرف، رعایت نکات ایمنی و .... همچنین درج آگاهی مختلف در روزنامه ها با هماهنگی واحدهای مرتبط
- هدایت ، نظارت و همکاری در تهیه و تدوین نشریات ماهانه ، سالیانه و خبری همچنین تکثیر و انتشار کتب و نشریات فنی .
- نظارت بر برنامه ریزی و اجرای پژوهشها و نظر سنجی های مختلف از مردم و مشترکین در مورد رضایتمندی از عملکرد شرکت و یا گسترش نحوه انواع خدمات.
- تهیه مطالب و نظارت بر محتوی و گردش اطلاعات بر روی وب سایت شرکت و همچنین تهیه و تدوین نشریات مورد نیاز.
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



- انجام سایر وظایف محوله

### پ) اهم مسئولیتها:

- نظارت بر عملکرد و اقدامات واحدهای سازمانی تحت پوشش .
- نظارت بر نحوه ارتباط با مطبوعات و رسانه های گروهی .
- نظارت و هماهنگی بر تنظیم وقت مدیر عامل و سایر مدیران شرکت جهت برگزاری مصاحبه ها در رسانه های گروهی .
- هماهنگی و تنظیم برنامه های ملاقات عمومی مدیر عامل با مشترکین و کارکنان .
- نظارت بر انتشارات کتب فنی ، نشریات ماهانه و سالانه و بولتن ها همچنین سایتها و اینترنت .
- نظارت بر اجرای تحقیقات اجتماعی و نظرسنجی ها .
- نظارت و کنترل اجرا و ابلاغ کلیه احکام پرسنلی (حقوق و دستمزد ، مرخصی ها و حضور و غیاب ، نقل و انتقالات و...)

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
تهیه کننده:	محمود خبازیان	اردیبهشت ۱۳۹۰		
تایید کننده:	سیدعلی حسینی پور			
تصویب کننده:	سیده محمد هاشمی			
	مدیر عامل			



## عنوان پست سازمانی: گروه ارتباطات ، رسانه ها و اینترنت واحد سازمانی: دفتر روابط عمومی

- نظارت بر نحوه ارتباطات با مطبوعات و رسانه های گروهی بمنظور تسهیل در انعکاس اخبار و گزارشات.
- نظارت بر تهیه بولتن روزانه از مطالب منتشره در مطبوعات و رسانه ها در ارتباط با توزیع برق جهت ارائه به مدیریت عامل و دیگر مسئولین ذیربط .
- همکاری در تهیه و تنظیم نطق ها و مصاحبه ها و گزارشاتی که توسط مدیر عامل و سایر مدیران شرکت در مطبوعات و رسانه ها ارائه می گردد.
- هماهنگی در تنظیم وقت مدیر عامل و سایر مدیران شرکت جهت برگزاری مصاحبه ها در رسانه های گروهی .
- نظارت و همکاری در نحوه انعکاس مطالب و موضوعات مطروحه در اینترنت ، رسانه ها و سایتها در ارتباط با توزیع برق به واحدهای مختلف شرکت و پیگیری اخذ پاسخ از واحدها بمنظور تهیه و ارسال جوابیه برای رسانه ها .
- تهیه مطالب و نظارت بر محتوی و گردش اطلاعات بر روی وب سایت شرکت .
- مشارکت فعال و مستمر در جلسات ، همایشها ، سمینارها و دوره های آموزشی مرتبط با زمینه کاری بمنظور ارتقاء و بروزرسانی دانش و مهارتهای مورد نیاز .
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- انجام سرایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



واحد سازمانی: دفتر روابط عمومی

عنوان پست سازمانی: کارشناس ارتباط با رسانه ها

- همکاری و ارتباط با مطبوعات و رسانه های گروهی بمنظور انعکاس اخبار و گزارشات در صورت لزوم مراجعه حضوری.
- تهیه بولتن روزانه از مطالب منتشره در مطبوعات و رسانه ها در ارتباط با توزیع برق جهت ارائه به مدیریت عامل و دیگر مسئولین ذیربط .
- همکاری در تنظیم وقت مدیر عامل و سایر مدیران شرکت جهت برگزاری مصاحبه ها در رسانه های گروهی .
- همکاری در نحوه انعکاس مطالب و موضوعات مطروحه در رسانه ها در ارتباط با توزیع برق به واحدهای مختلف شرکت و پیگیری اخذ پاسخ از واحدها بمنظور تهیه و ارسال جوابیه برای رسانه ها .
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
تهیه کننده:	محمود خبازیان	اردیبهشت ۱۳۹۰		
تایید کننده:	سیدعلی حسینی پور			
تصویب کننده:	سیده محمد هاشمی			





واحد سازمانی: دفتر روابط عمومی

عنوان پست سازمانی: کارشناس IT

- بازدید و کنترل روزانه از سایت شرکت بمنظور درج تغییرات و اطلاعات و بروزرسانی آن .
- بازدید و کنترل روزانه از سرایر سایتهای مرتبط با صنعت برق مانند سایت توانیر، وزارت نیرو و ... بمنظور اخذ اطلاعات و تغییرات جدید جهت اطلاع مدیر عامل و سایر مدیران شرکت .
- جمع آوری اطلاعات و انتشار آن در ارتباط با موضوعات مطروحه و نوآوریهای صنعت برق در اینترنت بمنظور ارتقاء سطح دانش کارکنان .
- همکاری با واحدهای مختلف شرکت بمنظور اخذ و درج اطلاعات در رابطه با نیازهای پرسنلی ، آموزشی و استخدامی همچنین کلیه آئین نامه ها ، دستورالعملها و بخشنامه ها و ... در سایت شرکت بمنظور اطلاع رسانی سریع به کارکنان و مشتریان.
- انجام نظرسنجی ها از همکاران و مشتریان برق از طریق سایت شرکت بمنظور تسهیل در نحوه ارتباط..
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
تهیه کننده:	محمود خبازیان	اردیبهشت ۱۳۹۰		
تایید کننده:	سیدعلی حسینی پور			
تصویب کننده:	سیده محمد هاشمی			



عنوان پست سازمانی: گروه امور فرهنگی و انتشارات واحد سازمانی: دفتر روابط عمومی

- نظارت و برنامه ریزی بمنظور برگزاری گرد همایی های فرهنگی ، جشنها و سایر مناسبتها متناسب با سیاستهای شرکت .
- تحقیق و بررسی در زمینه انتخاب روشهای مختلف تبلیغاتی بمنظور ارتقاء اثربخشی اینگونه فعالیتها .
- همکاری و هماهنگی بمنظور برگزاری جلسات مستقیم مردم، مشترکین و کارکنان با مدیر عامل در زمانهای مختلف.
- نظارت بر نحوه اجرای دستورالعمل های ابلاغی در رابطه با طرح تکریم ارباب رجوع در مناطق توزیع و شرکت بمنظور ارتقاء سطح رضایتمندی مشترکین و ارباب رجوع .
- آماده سازی گزارش از فعالیتهای مرتبط فرهنگی و تبلیغاتی بمنظور درج در وب سایت و یا نشریات داخلی و خارجی شرکت.
- نظارت و همکاری با واحدهای مختلف شرکت در رابطه با تهیه و تدوین نشریات ماهانه ، سالیانه.
- نظارت و همکاری با واحدهای مختلف شرکت در چاپ ، تکثیر و انتشار کتب ، مقاله و نشریات فنی .
- برنامه ریزی و نظارت بر نحوه فیلمبرداری ، عکاسی ، ضبط صدا و تهیه CD از مراسمها و مناسبتها مختلف .
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



واحد سازمانی: دفتر روابط عمومی

عنوان پست سازمانی: کارشناس سمعی و بصری

- هماهنگی و نظارت بر فیلمبرداری ، عکاسی و ضبط صدا از گرد همایی های فرهنگی ، جشنها و سایر مناسبتهای برگزار شده در شرکت .
- هماهنگی و همکاری در زمینه انتخاب روشهای صوتی تصویری تبلیغات بمنظور افزایش اثربخشی .
- همکاری در آماده سازی مکانهای برگزاری گردهمائیها و جلسات داخل شرکت که با فیلمبرداری و ضبط صدا همراه است .
- تهیه و انتخاب عکس و فیلم از مراسم جهت درج در وب سایت و یا نشریات داخلی و خارجی شرکت.
- همکاری و هماهنگی با گروههای صوتی و تصویری رسانه های گروهی بمنظور فیلمبرداری از مراسم و سخنرانیها.
- همکاری در انتخاب گروههای پیمانکاری فیلمبرداری و مجری برگزاری گردهمائیهایی که در مناسبتهای مختلف برگزار می شود .
- بکارگیری نرم افزارهای زوین در انجام فعالیتهای محوله
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



واحد سازمانی: دفتر روابط عمومی

عنوان پست سازمانی: کارشناس انتشارات

- نظارت و همکاری در زمینه چاپ و تکثیر نشریات ماهانه و کارنامه سالیانه شرکت .
- همکاری در چاپ و تکثیر کتب ، مقالات و نشریات فنی شرکت .
- همکاری در تهیه و تکثیر CDهای آموزشی و گزارشات آماری و فنی .
- همکاری و ارتباط با چاپخانه ها و ناشرین در رابطه با چاپ و تکثیر کتب ، مقالات و نشریات فنی
- مراجعه و هماهنگی با واحدهای ذیربط وزارت ارشاد اسلامی بمنظور اخذ مجوزات لازم جهت نشر کتب ، مقالات و سایر نشریات شرکت در صورت لزوم .
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
تهیه کننده:	محمود خبازیان	اردیبهشت ۱۳۹۰		
تایید کننده:	سیدعلی حسینی پور			
تصویب کننده:	سیده محمد هاشمی			
	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: گروه نظرسنجی و هماهنگی با مناطق واحد سازمانی: دفتر روابط عمومی

- برنامه ریزی و نظارت بر اجرای نظر سنجی های مختلف از مردم و مشترکین در مورد رضایتمندی از عملکرد شرکت و مناطق توزیع .
- نظارت بر پژوهش و تحقیق در زمینه های خدمات مشترکین ، بهره برداری و روشنایی معابر بمنظور افزایش سطح رضایتمندی مردم و مشترکین .
- نظارت و پیگیری بر ابلاغ و اجرای نتایج بدست آمده از نظرسنجی ها و پژوهشهای بعمل آمده در شرکت و مناطق توزیع.
- هدایت ، نظارت و هماهنگی با مناطق توزیع در رابطه با نظرسنجی ها و نحوه ارتباط با مردم و مشترکین.
- نظارت و پیگیری بر چاپ و تکثیر نتایج نظرسنجی ها و پژوهشها بمنظور ابلاغ به کلیه مناطق توزیع و واحدهای ذیربط در شرکت .
- نظارت و همکاری با سایر واحدهای ذیربط در رابطه با انتخاب پیمانکاران و مشاوران اجرایی طرحهای نظرسنجی و پژوهش و تحقیقات .
- نظارت بر جمع آوری نظرات و پیشنهادات مردم، مشترکین و کارکنان که در جلسات مستقیم با مدیر عامل و مدیران شرکت ارائه می شود همچنین تجزیه تحلیل نتایج بدست آمده و پیگیری بر ابلاغ آن به مناطق توزیع و واحدهای ذیربط در شرکت .
- شرکت در جلسات هماهنگی با مسئولین روابط عمومی مناطق توزیع بمنظور هدایت و نظارت بر اجرای دستورالعمل های ابلاغی و یکسان سازی بکارگیری نتایج بدست آمده از پژوهشها و نظرسنجی ها .
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: کارشناس هماهنگی با مناطق واحد سازمانی: دفتر روابط عمومی

- همکاری و ارتباط مستقیم با مسئولین روابط عمومی در مناطق توزیع در رابطه با اجرای پژوهشها و نظر سنجی های مختلف از مردم و مشترکین که در مناطق بعمل می آید .
- بررسی بازخورد انعکاس اخبار و گزارشات نظرسنجی بر نحوه ارتباط مردم و مشترکین در مناطق توزیع .
- جمع آوری ، تفکیک و ابلاغ نظرات و پیشنهادات ارائه شده مردم ، مشترکین و کارکنان در جلسات مستقیم مدیرعامل به مناطق توزیع و پیگیری بر رفع مشکلات مطرح شده .
- برگزاری جلسات هماهنگی با مسئولین روابط عمومی مناطق توزیع در رابطه با یکسان سازی نحوه اجرای دستورالعمل های ابلاغی .
- شرکت در جلسات هماهنگی با مسئولین روابط عمومی مناطق توزیع بمنظور حسن اجرای دستورالعمل های ابلاغی و یکسان سازی بکارگیری نتایج بدست آمده از پژوهشها و نظرسنجی ها
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



## عنوان پست سازمانی: کارشناس نظرسنجی و ارتباطات مردمی واحد سازمانی: دفتر روابط عمومی

- نظارت و همکاری در اجرای نظر سنجی های مختلف از مردم و مشترکین در مورد رضایتمندی از عملکرد شرکت و مناطق توزیع .
- نظارت و همکاری در پژوهش و تحقیق در زمینه های خدمات مشترکین ، بهره برداری و روشنایی معابر بمنظور افزایش سطح رضایتمندی مردم و مشترکین .
- پیگیری بر اجرای نتایج بدست آمده از نظرسنجی ها و پژوهشهای بعمل آمده در شرکت و مناطق توزیع.
- هماهنگی با مناطق توزیع در رابطه با نظرسنجی ها و نحوه ارتباط با مردم و مشترکین.
- پیگیری بر چاپ و تکثیر نتایج نظرسنجی ها و پژوهشها بمنظور ابلاغ به کلیه مناطق توزیع و واحدهای ذیربط در شرکت .
- جمع آوری نظرات و پیشنهادات مردم، مشترکین و کارکنان که در جلسات مستقیم با مدیر عامل و مدیران شرکت ارائه می شود .
- همکاری با پیمانکاران و مشاوران طرحهای نظرسنجی و پژوهشی در رابطه با سرعت و حسن اجرای طرحهای فوق .
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: مدیر دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

**شرح شغل :** وظیفه نظارت و هماهنگی در ارتباط با شناسایی و تملک اراضی و امور ثبتی ، رسیدگی به دعاوی در خصوص صدمات و خسارات وارده به شبکه های توزیع ، سرقت از تجهیزات شبکه و رسیدگی به شکایات مردم و مشترکین همچنین مستند سازی املاک و مستغلات شرکت را تحت سرپرستی مدیر عامل بر عهده دارد .

#### الف) اهم وظایف عمومی :

- همکاری و هماهنگی با مدیرعامل و سایر معاونتها جهت تدوین مأموریت ، استراتژیها و اهداف کلان شرکت .
- مطالعه و آگاهی کامل از قوانین ، مقررات ، ضوابط و دستورالعملهای اجرایی مرتبط با وظایف شغلی .
- نظارت بر اجرای قوانین ، مقررات و دستورالعملهای صادره و انجام مطلوب وظایف واحدهای تحت سرپرستی .
- برنامه ریزی بمنظور استفاده مطلوب از امکانات واحدهای تحت سرپرستی .
- کنترل دقیق پیشرفت کار و انجام بموقع برنامه های محوله در مقاطع زمانی پیش بینی شده .
- همکاری و هماهنگی مستمر با واحدهای ذیربط در زمینه های سازماندهی واحدهای تحت سرپرستی ، برنامه ریزی نیروی انسانی و نیازسنجی آموزشی پرسنل تحت سرپرستی ، ارزیابی عملکرد واحد .
- هماهنگی و ارتباط مؤثر با سایر واحدهای شرکت در اجرای وظایف محوله و سیاستها و خط مشی های تعیین شده .
- بررسی و ارزیابی فعالیتهای و عملکرد واحد تحت سرپرستی بمنظور شناسایی تنگناها و ارائه راه حل های اصولی در حل مسائل و مشکلات .
- کنترل و بررسی فعالیتهای شغلی پرسنل تحت سرپرستی بمنظور ارتقاء کیفیت فعالیتهای و پیشگیری از انجام هر گونه عملیات غیر منطبق با نیازمندیهای تعریف شده .
- برنامه ریزی بمنظور تحکیم روابط انسانی در محیط کار معاونت تحت سرپرستی و ایجاد مکانیسم های انگیزشی بمنظور ارتقاء کمی و کیفی عملکرد پرسنل واحد .

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			





- مشارکت فعال و مستمر در جلسات ، همایشها ، سمینارها و دوره های آموزشی مرتبط با زمینه کاری بمنظور ارتقاء و بروزرسانی دانش و مهارتهای مورد نیاز .

### (ب) اهم وظایف اختصاصی :

- نظارت و کنترل بر تهیه و تدوین اهداف میان مدت و کوتاه مدت مسائل حقوقی شرکت با توجه به خط مشی ابلاغی.
- نظارت و کنترل بر شناسایی و ثبت املاک و مستغلات شرکت بر اساس نوع مالکیت و سایر مشخصات در بانکهای اطلاعاتی .
- نظارت و کنترل بر تهیه و تدوین طرحها و لوايح حقوقی بمنظور ارائه جهت رفع مشکلات واحدهای مختلف شرکت.
- نظارت و کنترل بر تهیه ، تدوین و تایید نمونه قراردادهای منعقد شده با مشاورین و پیمانکاران و مشترکین در واحدهای مختلف شرکت .
- ارائه مشاوره بمنظور انتخاب نماینده حقوقی و وکیل شرکت همچنین نظارت و همکاری با آن نماینده بمنظور حصول اطمینان از پیگیری پرونده های مفتوحه در مراجع قضایی.
- نظارت بر اجرا و رعایت دقیق قوانین ، مقررات و آیین نامه های حقوقی در مناطق توزیع و دیگر واحدهای شرکت .
- نظارت و کنترل بر نحوه رسیدگی به شکایات مردم و مشترکین و استیفای حقوق آنها از پیمانکاران در مناطق توزیع و سایر واحدهای شرکت .
- نظارت و کنترل بر تهیه و تنظیم لایحه دفاعیه در پاسخ به دعاوی و شکایات مطروحه علیه اقدامات و تصمیمات مناطق توزیع و شرکت در دیوان عدالت اداری، مراجع حل اختلاف کار و سایر مراجع قانونی.
- نظارت و کنترل بر نحوه رسیدگی به موارد حقوقی ناشی از صدمات وارده به شبکه های توزیع از سوی مردم سایر نهادهای خدمات شهری.
- نظارت و پیگیری بر رسیدگی به دعاوی مربوط به برق گرفتگی مردم و کارکنان مناطق توزیع و شرکت .
- نظارت و کنترل بر نحوه رسیدگی به موارد احتمالی تجاوز به اموال و زمینهای شرکت توزیع تهران بزرگ.
- نظارت بر نحوه کنترل فرآیند های اخذ خسارات شبکه اعم از خسارات استفاده از برقهایی غیر مجاز و یا صدمات ناشی از تصادفات در شرکت .
- نظارت و کنترل بر نحوه پیگیری سوابق و پرونده های مربوط به سرقت از تجهیزات شبکه و اموال شرکت در مراجع قضایی به منظور پیگرد قانونی برای جبران خسارتهای وارده .

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



- نظارت و کنترل بر نحوه مستند سازی املاک مناطق توزیع و شرکت بمنظور حصول اطمینان از مستندسازی بموقع و صحیح.
- نظارت و کنترل بر پیگیری تخلفات اداری یا قانونی از سوی کارکنان و عوامل پیمانکار بمنظور شناسایی متخلفین با هماهنگی حراست شرکت.
- نظارت و هماهنگی در برگزاری جلسات تخصصی با کارشناسان حقوقی مناطق توزیع بمنظور بررسی و رفع مشکلات موجود.

### (پ) اهم مسئولیتها:

- نظارت بر عملکرد و اقدامات واحدهای سازمانی تحت پوشش .
- نظارت بر اجرای دقیق قوانین ، مقررات و آیین نامه های حقوقی در شرکت .
- نظارت بر شناسایی و ثبت املاک و مستغلات شرکت در بانکهای اطلاعاتی .
- نظارت بر تهیه و تدوین طرحها و لوایح حقوقی شرکت .
- نظارت بر نحوه رسیدگی به شکایات مطروحه علیه اقدامات و تصمیمات شرکت.
- نظارت بر نحوه مستند سازی املاک و مستغلات مناطق توزیع و شرکت.
- نظارت و کنترل بر پیگیری تخلفات اداری یا قانونی از سوی کارکنان و عوامل پیمانکار شرکت.
- نظارت و کنترل اجرا و ابلاغ کلیه احکام پرسنلی (حقوق و دستمزد ، مرخصی ها و حضور و غیاب ، نقل و انتقالات و...)

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: گروه اراضی واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

- نظارت و همکاری در تهیه و تدوین اهداف میان مدت و کوتاه مدت پیشنهادی در ارتباط با اراضی و امور ثبتی با توجه به دریافت خط مشی ابلاغی .
- نظارت بر ارجاع شکایات مردم و مشترکین در مورد تملک اراضی و حقوق ثبتی به گروه رسیدگی به شکایات و پیگیری آن .
- بررسی و تجزیه تحلیل اطلاعات و سوابق موجود بر اساس قوانین و مقررات جهت ارائه طرحها و لوایح مرتبط با املاک و امور ثبتی .
- نظارت و همکاری در تهیه و تدوین پیش نویس قرارداد خرید اراضی و املاک برای ایجاد و یا توسعه ساختمان و شبکه و همچنین اخذ مجوز های لازم برای تملک اراضی .
- نظارت بر مکاتبات ، مراجعه و پیگیری های لازم از ادارات ثبت اسناد و املاک همچنین وزارت امور اقتصاد و دارایی به منظور اخذ گواهیهای مربوط به صدور سند مالکیت .
- نظارت و همکاری با نماینده حقوقی و وکیل شرکت در حوزه های اراضی و ثبتی در مراجع قضایی .
- پیگیری بر ارسال به موقع اطلاعات اسناد و مدارک اراضی و املاک به گروه مستند سازی املاک به منظور حصول اطمینان از مستند نمودن و درج آنها در بانک اطلاعاتی .
- پیگیری و نظارت در تهیه گزارشات در ارتباط با اراضی و امور ثبتی همچنین اعلام وضعیت املاک مسئله دار بمنظور ارائه به مدیریت شرکت .
- نظارت بر جمع آوری آمار ، اطلاعات و گزارشات مرتبط با حوزه اراضی و املاک در بانکهای اطلاعاتی مربوطه .
- شرکت در جلسات تخصصی داخل و خارج از شرکت همچنین ادارات ثبت اسناد .
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			

**عنوان پست سازمانی: کارشناس مسئول امور ثبتی و اراضی****واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات**

- همکاری در تهیه و تدوین اهداف میان مدت و کوتاه مدت پیشنهادی در ارتباط با اراضی و امور ثبتی با توجه به دریافت خط مشی ابلاغی .
- ارجاع شکایات مردم و مشترکین به گروه رسیدگی به شکایات در مورد تملک اراضی و حقوق ثبتی و پیگیری آن .
- بررسی و تجزیه تحلیل اطلاعات و سوابق موجود بر اساس قوانین و مقررات جهت ارائه طرحها و لوایح مرتبط با املاک و امور ثبتی .
- تهیه و تدوین پیش نویس قرارداد خرید اراضی و املاک برای ایجاد و یا توسعه ساختمان و شبکه و همچنین اخذ مجوز های لازم برای تملک اراضی.
- پیگیری بر مکاتبات و مراجعه به ادارات ثبت اسناد و املاک همچنین وزارت امور اقتصاد و دارایی به منظور اخذ گواهیهای مربوط به صدور سند مالکیت .
- هماهنگی و همراهی با نماینده حقوقی و وکیل شرکت در حوزه های اراضی و ثبتی در مراجع قضایی.
- ارسال به موقع اطلاعات اسناد و مدارک اراضی و املاک به گروه مستند سازی املاک به منظور مستند نمودن و درج آنها در بانک اطلاعاتی .
- تهیه گزارشات در ارتباط با اراضی و امور ثبتی همچنین اعلام وضعیت املاک مسئله دار بمنظور ارائه به مدیریت شرکت.
- پیگیری بر جمع آوری و نگهداری آمار ، اطلاعات و گزارشات مرتبط با حوزه اراضی و املاک شرکت در بانک اطلاعاتی .
- شرکت در جلسات تخصصی داخل و خارج از شرکت همچنین ادارات ثبت اسناد .
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: کارشناس امور ثبتی و اراضی واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

- انجام اقدامات لازم جهت ارجاع شکایات مردم و مشترکین در مورد تملک اراضی و حقوق ثبتی به گروه رسیدگی به شکایات و پیگیری آن .
- مراجعه حضوری و پیگیری در ادارات ثبت اسناد و املاک همچنین وزارت امور اقتصاد و دارایی به منظور اخذ گواهیهای مربوط به صدور سند مالکیت.
- همراهی و همکاری با نماینده حقوقی و وکیل شرکت در حوزه های اراضی و ثبتی در مراجع قضایی.
- جمع آوری و ارسال به موقع اطلاعات اسناد و مدارک اراضی و املاک به گروه مستند سازی املاک به منظور مستند نمودن و درج آنها در بانک اطلاعاتی .
- جمع آوری اطلاعات لازم بمنظور تهیه گزارشات در ارتباط با اراضی و امور ثبتی همچنین تهیه پیش نویس گزارش اعلام وضعیت املاک مسئله دار بمنظور ارائه به مدیریت شرکت.
- جمع آوری و نگهداری آمار ، اطلاعات و گزارشات مرتبط با حوزه اراضی و املاک شرکت در بانک اطلاعاتی همچنین ایجاد آرشیو مربوطه.
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله.
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله.
- انجام سایر وظایف محوله.

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



## عنوان پست سازمانی: گروه رسیدگی به شکایات واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

- نظارت و همکاری در رسیدگی به شکایات مردم و مشترکین و استیفای حقوق آنها از کارکنان و پیمانکاران در مناطق توزیع و سایر واحدهای شرکت بر اساس قوانین، مقررات و آئین نامه های حقوقی شرکت.
- نظارت بر نحوه پایش ارتباطات حقوقی واحدهای پیمانکاری در ارائه خدمات به مشترکین به منظور حصول اطمینان از حفظ منافع مشترکین.
- پیگیری و همکاری در ارجاع شکایات مطروحه علیه اقدامات و تصمیمات شرکت به گروههای مربوطه بمنظور تهیه و تنظیم لایحه دفاعیه در پاسخ به دعاوی و شکایات مذکور در دیوان عدالت اداری، مراجع حل اختلاف کار و سایر مراجع قانونی.
- نظارت بر نحوه هماهنگی با واحدهای مختلف شرکت به منظور اطلاع رسانی و آگاهی مردم و مشترکین از حقوق شهروندی در شرکت.
- نظارت و کنترل بر نحوه پاسخگویی کارکنان ذیربط به مردم و مشترکین همچنین رسیدگی به شکایات آنها از کارکنان شرکت.
- ارتباط و همکاری با سامانه ۱۲۱ در خصوص رسیدگی به شکایات مردم و مشترکین از نحوه ارائه خدمات مناطق توزیع و دیگر واحدهای بهره برداری.
- همکاری و پیگیری با واحدهای خدمات مشترکین مناطق توزیع و ستاد راهبردی در خصوص رسیدگی به شکایات مشترکین و متقاضیان در ارتباط با نحوه تامین برق.
- پیگیری و نظارت بر نحوه رسیدگی به شکایات مردم و مشترکین از عدم رعایت شئون اداری کارکنان در ارتباط با ارائه خدمات به آنها.
- پیگیری و هماهنگی در برگزاری جلسات تخصصی با کارشناسان حقوقی مناطق توزیع بمنظور بررسی شکایات مردم و مشترکین و رفع مشکلات موجود.
- نظارت بر جمع آوری و نگهداری آمار و اطلاعات در ارتباط با پرونده های مفتوحه شکایات مردم و مشترکین در بانک اطلاعاتی بمنظور تهیه گزارشات لازم.
- حضور در جلسات تخصصی داخل و خارج از شرکت.
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله.
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله.
- انجام سایر وظایف محوله.

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: کارشناس مسئول رسیدگی به شکایات

واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

- پیگیری و همکاری در رسیدگی به شکایات مردم و مشترکین و استیفای حقوق آنها از کارکنان و پیمانکاران در مناطق توزیع و سایر واحدهای شرکت بر اساس قوانین، مقررات و آئین نامه های حقوقی شرکت.
- پایش ارتباطات حقوقی واحدهای پیمانکاری در ارائه خدمات به مشترکین به منظور حصول اطمینان از حفظ منافع مشترکین.
- پیگیری در ارجاع شکایات مطروحه علیه اقدامات و تصمیمات شرکت به گروههای مربوطه بمنظور تهیه و تنظیم لایحه دفاعیه در پاسخ به دعاوی و شکایات مذکور در دیوان عدالت اداری، مراجع حل اختلاف کار و سایر مراجع قانونی.
- هماهنگی با واحد های مختلف شرکت به منظور اطلاع رسانی و آگاهی مردم و مشترکین از حقوق شهروندی در شرکت.
- کنترل میدانی بر نحوه پاسخگویی کارکنان ذیربط به مردم و مشترکین همچنین رسیدگی به شکایات آنها از کارکنان شرکت.
- همکاری با سامانه ۱۲۱ در خصوص رسیدگی به شکایات مردم و مشترکین از نحوه ارائه خدمات مناطق توزیع و دیگر واحدهای بهره برداری.
- همکاری با واحدهای خدمات مشترکین مناطق توزیع و ستاد راهبردی در خصوص رسیدگی به شکایات مشترکین و متقاضیان در ارتباط با نحوه تامین برق آنها.
- پیگیری بر نحوه رسیدگی به شکایات مردم و مشترکین از عدم رعایت شئون اداری کارکنان در ارتباط با ارائه خدمات به آنها.
- پیگیری در برگزاری جلسات تخصصی با کارشناسان حقوقی مناطق توزیع بمنظور بررسی شکایات مردم و مشترکین و رفع مشکلات موجود.
- پیگیری در جمع آوری و نگهداری آمار و اطلاعات در ارتباط با پرونده های مفتوحه شکایات مردم و مشترکین در بانک اطلاعاتی بمنظور تهیه گزارشات لازم.
- حضور در جلسات تخصصی داخل و خارج از شرکت.
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله.
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله.
- انجام سایر وظایف محوله.

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: کارشناس رسیدگی به شکایات  
واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

- همکاری در رسیدگی به شکایات مردم و مشترکین و استیفای حقوق آنها از کارکنان و پیمانکاران در مناطق توزیع و سایر واحدهای شرکت بر اساس قوانین ، مقررات و آئین نامه های حقوقی شرکت .
- جمع آوری اطلاعات لازم در جهت پایش ارتباطات حقوقی واحدهای پیمانکاری در ارائه خدمات به مشترکین به منظور حصول اطمینان از حفظ منافع مشترکین .
- جمع آوری و ارجاع شکایات مطروحه علیه اقدامات و تصمیمات شرکت به گروههای مربوطه بمنظور تهیه و تنظیم لایحه دفاعیه در پاسخ به دعاوی و شکایات مذکور در دیوان عدالت اداری، مراجع حل اختلاف کار و سایر مراجع قانونی.
- همکاری و حضور در واحدهای مختلف شرکت به منظور اطلاع رسانی و آگاهی مردم و مشترکین از حقوق شهروندی در شرکت .
- کنترل میدانی بر نحوه پاسخگویی کارکنان ذیربط به مردم و مشترکین همچنین رسیدگی به شکایات آنها از کارکنان شرکت .
- مراجعه به سامانه ۱۲۱ در خصوص رسیدگی به شکایات مردم و مشترکین از نحوه ارائه خدمات مناطق توزیع و دیگر واحدهای بهره برداری .
- مراجعه به واحدهای خدمات مشترکین مناطق توزیع و ستاد راهبردی در خصوص رسیدگی به شکایات مشترکین و متقاضیان در ارتباط با نحوه تامین برق آنها .
- مراجعه به مناطق توزیع بمنظور رسیدگی به شکایات مردم و مشترکین از عدم رعایت شئونات اداری کارکنان در ارتباط با ارائه خدمات به آنها .
- انجام اقدامات لازم جهت برگزاری جلسات تخصصی با کارشناسان حقوقی مناطق توزیع بمنظور بررسی شکایات مردم و مشترکین و رفع مشکلات موجود.
- جمع آوری و نگهداری آمار و اطلاعات در ارتباط با پرونده های مفتوحه شکایات مردم و مشترکین در بانک اطلاعاتی بمنظور تهیه گزارشات لازم همچنین ایجاد آرشیو سوابق .
- بکارگیری نرم افزارهای نوین در انجام فعالیتهای محوله.
- ارائه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله.
- انجام سایر وظایف محوله.

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			





عنوان پست سازمانی: گروه رسیدگی به دعاوی  
واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

- نظارت بر تهیه و تدوین اهداف میان مدت و کوتاه مدت پیشنهادی در مسائل حقوقی با توج ه به دریافت خط مشی ابلاغی.
- کنترل رعایت قوانین ، مقررات و آئین نامه های حقوقی در قراردادهای منعقد ه با مشاورین و پیمانکاران و مشترکین در واحدهای مختلف شرکت .
- نظارت و همکاری در رسیدگی به موارد حقوقی ناشی از صدمات وارده به شبکه های توزیع از سوی مردم ، مشترکین و سایر نهادهای خدمات شهری.
- همکاری ارائه مشاوره بمنظور انتخاب نماینده حقوقی و وکیل شرکت همچنین نظارت و همکاری با آن نماینده بمنظور حصول اطمینان از پیگیری پرونده های مفتوحه در مراجع قضایی.
- پیگیری بر شکایات مطروحه در مراجع ذیصلاح در ارتباط با موارد احتمالی تجاوز به اموال و زمینهای شرکت توزیع تهران بزرگ.
- همکاری و هماهنگی با سایر واحدهای شرکت در رابطه با خریداری و مشارکت در قیمت گذاری زمینهای پستهای جدیدالاحداث .
- نظارت و پیگیری در اخذ خسارات شبکه اعم از خسارات استفاده از برقههای غیر مجاز و یا صدمات ناشی از تصادفات در شرکت .
- پیگیری و همکاری در وصول مطالبات شرکت در رابطه با خسارات وارده به شبکه و تاسیسات و سایر موارد از طریق مراجع قانونی و قضایی.
- کنترل و همکاری در تهیه و تنظیم لایحه دفاعیه در پاسخ به دعاوی و شکایات مطروحه علیه اقدامات و تصمیمات مناطق توزیع و شرکت در دیوان عدالت اداری، مراجع حل اختلاف کار و سایر مراجع قانونی.
- همکاری و پیگیری سوابق و پرونده های مربوط به سرقت از تجهیزات شبکه و اموال شرکت در مراجع قضایی به منظور پیگرد قانونی برای جبران خسارتهای وارده .
- همکاری و پیگیری سوابق و تخلفات کارکنان و عوامل پیمانکار با هماهنگی و همکاری حراست شرکت در مراجع قضایی .
- همکاری و پیگیری سوابق و پرونده های حوادث و اتفاقات که منجر به خسارت جانی و مالی به غیرمی گردد در مراجع قضایی بمنظور حفظ حقوق شرکت و کارکنان.
- پیگیری و هماهنگی در برگزاری جلسات تخصصی با کارشنا سان حقوقی مناطق توزیع بمنظور بررسی مسائل حقوقی و دعاوی مطروحه و رفع مشکلات موجود.

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



- نظارت بر جمع آوری و نگهداری گزارشات در ارتباط با موارد حقوقی شرکت در بانک اطلاعاتی بمنظور رفع مشکلات موجود.
- حضور در جلسات تخصصی داخل و خارج از شرکت.
- تهیه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله.
- استفاده از برنامه های نرم افزاری نوین در انجام مناسبتر فعالیتهای محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
تهیه کننده:	محمود خبازیان	اردیبهشت ۱۳۹۰		
تایید کننده:	سیدعلی حسینی پور			
تصویب کننده:	سیده محمد هاشمی			
	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: کارشناس مسئول حقوقی  
واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

- همکاری در تهیه و تدوین اهداف میان مدت و کوتاه مدت پیشنهادی در مسائل حقوقی با توجه به دریافت خط مشی ابلاغی.
- بررسی قراردادهای منعقد شده با مشاورین و پیمانکاران و مشترکین در واحدهای مختلف شرکت بمنظور رعایت قوانین، مقررات و آئین نامه های حقوقی.
- همکاری در رسیدگی به موارد حقوقی ناشی از صدمات وارده به شبکه های توزیع از سوی مردم، مشترکین و سایر نهادهای خدمات شهری.
- همکاری با نماینده حقوقی و وکیل شرکت بمنظور پیگیری پرونده های مفتوحه در مراجع قضایی.
- پیگیری بر شکایات مطروحه در مراجع ذیصلاح در ارتباط با موارد احتمالی تجاوز به اموال و زمینهای شرکت توزیع تهران بزرگ.
- همکاری با سایر واحدهای شرکت در رابطه با خریداری و مشارکت در قیمت گذاری زمینهای پستهای جدیدالاحداث.
- پیگیری در اخذ خسارات شبکه اعم از خسارات استفاده از برقه های غیر مجاز و یا صدمات ناشی از تصادفات در شرکت.
- همکاری در وصول مطالبات شرکت در رابطه با خسارات وارده به شبکه و تاسیسات و سایر موارد از طریق مراجع قانونی و قضایی.
- همکاری در تهیه و تنظیم لایحه دفاعیه در پاسخ به دعاوی و شکایات مطروحه علیه اقدامات و تصمیمات مناطق توزیع و شرکت در دیوان عدالت اداری، مراجع حل اختلاف کار و سایر مراجع قانونی.
- پیگیری سوابق و پرونده های مربوط به سرقت از تجهیزات شبکه و اموال شرکت در مراجع قضایی به منظور پیگرد قانونی برای جبران خسارتهای وارده.
- پیگیری سوابق و تخلفات کارکنان و عوامل پیمانکار با هماهنگی و همکاری حراست شرکت در مراجع قضایی.
- پیگیری سوابق و پرونده های حوادث و اتفاقات که منجر به خسارت جانی و مالی به غیرمی گردد در مراجع قضایی بمنظور حفظ حقوق شرکت و کارکنان.
- پیگیری در برگزاری جلسات تخصصی با کارشناسان حقوقی مناطق توزیع بمنظور بررسی مسائل حقوقی و دعاوی مطروحه و رفع مشکلات موجود.

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



- پیگیری بر جمع آوری و نگهداری گزارشات در ارتباط با موارد حقوقی شرکت در بانک اطلاعاتی بمنظور رفع مشکلات موجود.
- حضور در جلسات تخصصی داخل و خارج از شرکت.
- تهیه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله.
- استفاده از برنامه های نرم افزاری نوین در انجام مناسبتر فعالیتهای محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
تهیه کننده:	محمود خبازیان	اردیبهشت ۱۳۹۰		
تایید کننده:	سیدعلی حسینی پور			
تصویب کننده:	سیده محمد هاشمی			
	مدیر عامل			



واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

عنوان پست سازمانی: کارشناس حقوقی

- انجام اقدامات لازم در خصوص رسیدگی به موارد حقوقی ناشی از صدمات وارده به شبکه های توزیع از سوی مردم ، مشترکین و سایر نهادهای خدمات شهری.
- همکاری و همراهی با نماینده حقوقی و وکیل شرکت بمنظور پیگیری پرونده های مفتوحه در مراجع قضایی.
- پیگیری بر شکایات مطروحه در مراجع ذیصلاح در ارتباط با موارد احتمالی تجاوز به اموال و زمینهای شرکت توزیع تهران بزرگ.
- انجام اقدامات لازم در خصوص اخذ خسارات شبکه اعم از خسارات استفاده از برقهایی غیر مجاز و یا صدمات ناشی از تصادفات در شرکت .
- پیگیری در وصول مطالبات شرکت در رابطه با خسارات وارده به شبکه و تاسیسات و سایر موارد از طریق مراجع قانونی و قضایی.
- همکاری در تهیه و تنظیم لایحه دفاعیه در پاسخ به دعاوی و شکایات مطروحه علیه اقدامات و تصمیمات مناطق توزیع و شرکت در دیوان عدالت اداری، مراجع حل اختلاف کار و سایر مراجع قانونی.
- مراجعه و پیگیری سوابق و پرونده های مربوط به سرقت از تجهیزات شبکه و اموال شرکت در مراجع قضایی به منظور پیگرد قانونی برای جبران خسارتهای وارده .
- مراجعه و پیگیری سوابق و تخلفات کارکنان و عوامل پیمانکار با هماهنگی و همکاری حراست شرکت در مراجع قضایی .
- مراجعه و پیگیری سوابق و پرونده های حوادث و اتفاقات که منجر به خسارت جانی و مالی به غیر می گردد در مراجع قضایی بمنظور حفظ حقوق شرکت و کارکنان.
- انجام اقدامات لازم در برگزاری جلسات تخصصی با کارشناسان حقوقی مناطق توزیع بمنظور بررسی مسائل حقوقی و دعاوی مطروحه و رفع مشکلات موجود.
- جمع آوری و نگهداری گزارشات در ارتباط با موارد حقوقی شرکت در بانک اطلاعاتی همچنین ایجاد آرشیو سوابق.
- تهیه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله.
- استفاده از برنامه های نرم افزاری نوین در انجام مناسبتر فعالیتهای محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



**عنوان پست سازمانی: گروه مستندسازی املاک**  
**واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات**

- نظارت و همکاری در ایجاد مکانیزم مناسب به منظور صورت برداری و شناسایی املاک و مستغلات شرکت و تکمیل شناسنامه آنها بر اساس نوع مالکیت و سایر مشخصات .
- نظارت و کنترل بر نحوه مستند سازی املاک و مستغلات مناطق توزیع و شرکت بر اساس قوانین و مقررات مربوطه .
- نظارت بر رعایت اصول نگهداری اسناد و مدارک کاغذی (HardCopy) مطابق آیین نامه ها و دستورالعمل های مستندسازی .
- نظارت بر نحوه بایگانی و نگهداری پرونده ها و اسناد مرتبط با زمین پستهای تصرفی و سایر املاک شرکت بر اساس نوع مالکیت در قفسه های مشخص با رعایت شرایط و ضوابط نگهداری ایمن از قبیل درجه حرارت ، نور ، رطوبت محیط و...
- نظارت بر نحوه کدگذاری و شماره دار نمودن پرونده ها بر اساس دستورالعملهای مرتبط همچنین تهیه خلاصه پرونده ، شماره رد یابی و....
- نظارت بر ایجاد و به روز رسانی بانک اطلاعاتی از اسناد و مدارک اموال و مستغلات شرکت از منظر ابعاد- وضعیت فعلی- نقشه ها و...
- نظارت و کنترل بر تهیه و به روز نگه‌داری نقشه های GIS املاک و مستغلات شرکت .
- نظارت بر نحوه تهیه نسخه های پشتیبان نرم افزاری و کاغذی از اسناد و مدارک مربوطه .
- مطالعه و بررسی بمنظور ارائه پیشنهاد در زمینه وضعیتهای فعلی و آینده مستغلات و املاک جهت بهره برداری و یا واگذاری آنها.
- همکاری و هماهنگی با گروه اراضی و سایر گروههای دفتر حقوقی در جهت تهیه اسناد و مستندات مورد نیاز آنها.
- پیگیری و هماهنگی در برگزاری جلسات تخصصی با کارشناسان حقوقی مناطق توزیع بمنظور بررسی اطلاعات و مستندات املاک و مستغلات شرکت و رفع مشکلات موجود.
- نظارت بر فعالیت کارگروههای مستندسازی در مناطق توزیع و شرکت به منظور حصول اطمینان از صحت اطلاعات جمع آوری شده در رابطه با املاک و مستغلات شرکت .
- حضور در جلسات تخصصی داخل و خارج از شرکت .
- تهیه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله.
- استفاده از برنامه های نرم افزاری نوین در انجام مناسبتر فعالیتهای محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: کارشناس مسئول مستندسازی املاک  
واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات

- همکاری در صورت برداری و شناسایی املاک و مستغلات شرکت و تکمیل شناسنامه آنها بر اساس نوع مالکیت و سایر مشخصات .
- همکاری در مستند سازی اموال و مستغلات مناطق توزیع و شرکت بر اساس قوانین و مقررات مربوطه .
- کنترل رعایت اصول نگهداری اسناد و مدارک کاغذی (HardCopy) مطابق آیین نامه ها و دستورالعمل های مستندسازی .
- کنترل نحوه بایگانی و نگهداری پرونده های املاک و مستغلات بر اساس نوع مالکیت در قفسه های مشخص با رعایت شرایط و ضوابط نگهداری ایمن از قبیل درجه حرارت ، نور ، رطوبت محیط و...
- همکاری در کدگذاری و شماره دار نمودن پرونده ها بر اساس دستورالعملهای مرتبط بمنظور تهیه خلاصه پرونده ، شماره رد یابی و....
- پیگیری بر ایجاد و به روز رسانی بانک اطلاعاتی از اسناد و مدارک اموال و مستغلات شرکت از منظر ابعاد- وضعیت فعلی- نقشه ها و...
- پیگیری در تهیه و به روز نگهداری نقشه های GIS املاک و مستغلات شرکت .
- پیگیری در تهیه نسخه های پشتیبان نرم افزاری و کاغذی از اسناد و مدارک مربوطه .
- ارائه پیشنهاد در زمینه وضعیتهای فعلی و آینده مستغلات و املاک جهت بهره برداری و یا واگذاری آنها.
- همکاری با سایر گروههای دفتر حقوقی در جهت تهیه اسناد و مستندات مورد نیاز آنها.
- پیگیری در برگزاری جلسات تخصصی با کارشناسان حقوقی مناطق توزیع بمنظور بررسی اطلاعات و مستندات املاک و مستغلات شرکت و رفع مشکلات موجود.
- همکاری میدانی با کارگروههای مستندسازی در مناطق توزیع و شرکت به منظور حصول اطمینان از صحت اطلاعات جمع آوری شده در رابطه با املاک و مستغلات شرکت
- پیگیری بر جمع آوری و نگهداری گزارشات در ارتباط با مستند سازی املاک شرکت در بانکهای اطلاعاتی .
- حضور در جلسات تخصصی داخل و خارج از شرکت .
- تهیه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله.
- استفاده از برنامه های نرم افزاری نوین در انجام مناسبتر فعالیتهای محوله
- انجام سایر وظایف محوله

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



**عنوان پست سازمانی: کارشناس مستندسازی املاک**  
**واحد سازمانی: دفتر حقوقی و رسیدگی به شکایات**

- صورت برداری و شناسایی املاک و مستغلات شرکت و تکمیل شناسنامه آنها بر اساس نوع مالکیت و سایر مشخصات .
- همکاری در مستند سازی اموال و مستغلات مناطق توزیع و شرکت بر اساس قوانین و مقررات مربوطه .
- رعایت و بکارگیری اصول نگهداری اسناد و مدارک کاغذی (HardCopy) مطابق آیین نامه ها و دستورالعمل های مستندسازی .
- بایگانی و نگهداری پرونده های املاک و مستغلات بر اساس نوع مالکیت در قفسه های مشخص با رعایت شرایط و ضوابط نگهداری ایمن از قبیل درجه حرارت ، نور ، رطوبت محیط و...
- کدگذاری و شماره دار نمودن پرونده ها بر اساس دستورالعملهای مرتبط بمنظور تهیه خلاصه پرونده ، شماره رد یابی و...
- ایجاد و به روز رسانی بانک اطلاعاتی از اسناد و مدارک اموال و مستغلات شرکت از منظر ابعاد- وضعیت فعلی- نقشه ها و...
- پیگیری در تهیه و به روز نگهداری نقشه های GIS املاک و مستغلات شرکت .
- تهیه نسخه های پشتیبان نرم افزاری و کاغذی از اسناد و مدارک مربوطه .
- همکاری در جهت تهیه اسناد و مستندات مورد نیاز سایر گروههای دفتر حقوقی.
- انجام اقدامات لازم در برگزاری جلسات تخصصی با کارشناسان حقوقی مناطق توزیع بمنظور بررسی اطلاعات و مستندات املاک و مستغلات شرکت و رفع مشکلات موجود.
- همکاری میدانی با کارگروههای مستندسازی در مناطق توزیع و شرکت به منظور حصول اطمینان از صحت اطلاعات جمع آوری شده در رابطه با املاک و مستغلات شرکت
- جمع آوری و نگهداری گزارشات در ارتباط با مستند سازی املاک شرکت در بانکهای اطلاعاتی همچنین ایجاد آرشیو سوابق مربوطه .
- تهیه گزارشات لازم در زمینه وظایف محوله.
- استفاده از برنامه های نرم افزاری نوین در انجام مناسبتر فعالیتهای محوله
- انجام سایر وظایف محوله

**عنوان پست سازمانی: دفتر نظارت و ارزیابی خدمات برق**

**واحد سازمانی: حوزه مدیریت عامل**

			سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی	تایید کننده:
			سیده محمد هاشمی	مدیر عامل	تصویب کننده:





- **شرح شغل :** وظیفه نظارت و کنترل بر نحوه اجرای دستورالعملها و رویه های ارزیابی خدمات برق و پیگیری شکایات مطروحه مشترکین و مردم در مناطق توزیع و دیگر واحدهای شرکت ، همچنین سامانه راب و تهیه آمار و گزارشات در ارتباط با شکایات را تحت سرپرستی مدیریت عامل شرکت بر عهده دارد .

#### الف) اهم وظایف عمومی :

- همکاری و هماهنگی با مدیرعامل ، معاونتها و اعضاء هیئت مدیره جهت تدوین ماموریت ، استراتژیها و اهداف کلان منطقه و شرکت .
- نظارت بر اجرای قوانین ، مقررات و دستورالعملهای صادره و انجام مطلوب وظایف واحدهای تحت سرپرستی .
- برنامه ریزی بمنظور استفاده مطلوب از امکانات واحدهای تحت سرپرستی .
- کنترل دقیق پیشرفت کار و انجام بموقع برنامه های محوله در مقاطع زمانی پیش بینی شده .
- همکاری و هماهنگی مستمر با واحدهای ذریبط در زمینه های سازماندهی واحدهای تحت سرپرستی ، برنامه ریزی نیروی انسانی و نیازسنجی آموزشی پرسنل تحت سرپرستی .
- هماهنگی و ارتباط مؤثر با سایر واحدهای شرکت در اجرای وظایف محوله و سیاستها و خط مشی های تعیین شده .
- بررسی و ارزیابی فعالیتهای و عملکرد واحدهای تحت سرپرستی بمنظور شناسایی تنگناها و ارائه راه حل های اصولی در حل مسائل و مشکلات .
- کنترل و بررسی فعالیتهای شغلی پرسنل تحت سرپرستی بمنظور ارتقاء کیفیت فعالیتهای و پیشگیری ازانجام هر گونه عملیات غیر منطبق با نیازمندیهای تعریف شده .
- برنامه ریزی بمنظور تحکیم روابط انسانی در محیط کار و ایجاد مکانیسم های انگیزشی بمنظور ارتقاء کمی و کیفی عملکردپرسنل .
- مشارکت فعال و مستمر در جلسات ، همایشها ، سمینارها و دوره های آموزشی مرتبط با زمینه کاری بمنظور ارتقاء و بروزرسانی دانش و مهارتهای مورد نیاز .

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			

**(ب) اهم وظایف اختصاصی :**

- نظارت و کنترل بر نحوه رسیدگی به شکایات مردم و مشترکین از مناطق توزیع و سایر واحدهای شرکت و پیمانکاران بر اساس مقررات و آئین نامه های مصوب .
- نظارت و کنترل بر نحوه پاسخگویی کارکنان ذیربط به مردم و مشترکین همچنین رسیدگی به شکایات آنها از کارکنان .
- نظارت و کنترل بر سامانه ناب (۸۵۱۲۱) از نحوه دریافت شکایات و درخواست مردمی همچنین چگونگی بررسی و پاسخگویی .
- نظارت و کنترل بر نحوه عملکرد گروه رسیدگی به شکایات در ارتباط با نحوه دریافت شکایات از طریق رسانه ها ، تماسهای مردمی ، مراجعات حضوری ، سایتها ، وزارت نیرو ، توانیر و... بمنظور حصول اطمینان از سرعت و صحت پاسخگویی آنها .
- نظارت و کنترل بر نحوه عملکرد گروه نظارت و ارزیابی در ارتباط با نحوه بررسی مناطق توزیع از نظر سطح رضایتمندی ارباب رجوع و پیگیری طرح تکریم و چگونگی بررسیهای آماری و شکایات و انتقادات .
- نظارت بر نحوه بررسی و تجزیه و تحلیل و ریشه یابی عوامل بروز شکایات در مناطق توزیع و سایر واحدهای شرکت و پیمانکاران بمنظور ارائه راهکارهای مناسب جهت تقلیل شکایات .
- برنامه ریزی جهت بازدیدهای دوره ای و جلسات هماهنگی درمناطق توزیع و سایر مکان های مورد شکایت بمنظور تهیه مستندات لازم جهت پاسخگویی به شکایات مطروحه .
- نظارت و کنترل بر نحوه تهیه برنامه کارشناسان و مدیران کشیک مستقر در سامانه همچنین عملکرد کشیکهای مستقر در سامانه .
- همکاری با دفاتر روابط عمومی ، دفتر حقوقی و دفتر هیئت مدیره بمنظور تهیه و ارائه پاسخ صحیح و مطلوب به شکایات مطروحه از طرف مردم و مشترکین .
- نظارت و کنترل بر تهیه و ارسال گزارشات آماری موردی ، ماهانه و سالیانه در خصوص وضعیت پاسخگویی مناطق در سامانه و نتایج بازدیدها و بررسی و تجزیه تحلیل شکایات به مدیر عامل و سایر مدیران شرکت.
- نظارت بر جمع آوری اطلاعات و گزارشات آماری از شکایات مطروحه با استفاده از نرم افزارهای مناسب در بانکهای اطلاعاتی .

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



**پ) اهم مسؤلیت‌ها :**

- نظارت بر عملکرد و اقدامات واحدهای سازمانی تحت پوشش .
- نظارت بر نحوه رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مطروحه از طرف مردم و مشترکین.
- نظارت بر عملکرد اپراتورهای سامانه ناب ( ۸۵۱۲۱ ).
- نظارت بر عملکرد مناطق توزیع از نظر سطح رضایتمندی مردم و مشترکین .
- نظارت بر صحت تهیه آمار و گزارشات مربوطه .
- نظارت و کنترل اجرا و ابلاغ کلیه احکام پرسنلی ( حقوق و دستمزد ، مرخصی ها و حضور و غیاب ، نقل و انتقالات و ... )

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
تهیه کننده:	محمود خبازیان	اردیبهشت ۱۳۹۰		
تایید کننده:	سیدعلی حسینی پور			
تصویب کننده:	سیده محمد هاشمی			
	مدیر عامل			



عنوان پست سازمانی: گروه رسیدگی به شکایات فنی  
واحد سازمانی: دفتر نظارت و ارزیابی خدمات برق

- نظارت بر نحوه دریافت شکایات از طریق رسانه ها ، مراجعات حضوری ، تماسهای مردمی ، جراید ، سایتها ، وزارت نیرو ، توانیر و... در مناطق توزیع و دیگر واحدهای شرکت .
- نظارت و پیگیری بر نحوه پاسخگویی در مناطق توزیع و دیگر واحدهای شرکت رکت بمنظور حصول اطمینان از سرعت و صحت در نحوه پاسخگویی.
- نظارت و پیگیری در تهیه پاسخهای مناسب به شاکیان که از طرق مختلف شکایات آنها ثبت شده است .
- نظارت و همکاری در تجزیه و تحلیل عوامل بوجود آمدن شکایات بمنظور ریشه یابی و ارائه راهکارها جهت رفع آن عوامل .
- نظارت و همکاری در ارتباط با ارائه مشاوره و راهنمایی مشترکین که بصورت حضوری درخواست یا شکایاتی مطرح می نمایند .
- نظارت بر ارسال درخواستها و شکایات مشترکین و مردم در شرکت از طریق اتوماسیون اداری .
- همکاری با دفاتر روابط عمومی ، دفتر حقوقی و دفتر هیئت مدیره بمنظور تهیه و ارائه پاسخ صحیح و مطلوب به شکایات مطروحه از طرف مردم و مشترکین .
- همکاری با گروه نظارت و ارزیابی و سامانه ناب (۸۵۱۲۱) بمنظور تسریع در پاسخگویی به مردم و مشترکین .
- پیگیری و همکاری در برگزاری جلسات در مناطق توزیع بمنظور هماهنگی در نحوه پاسخگویی به شکایات مطروحه .
- نظارت و همکاری در تهیه آمار و گزارشات از عملکرد و شکایات مطروحه با استفاده از نرم افزارهای مناسب در بانکهای اطلاعاتی .

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



- استفاده از برنامه های نرم افزاری نوین در انجام مناسبتر فعالیتهای محوله.
- انجام سایر وظایف محوله.

**عنوان پست سازمانی: کارشناس مسئول دریافت و پیگیری شکایات  
واحد سازمانی: دفتر نظارت و ارزیابی خدمات برق**

- همکاری و راهنمایی در نحوه صحیح دریافت شکایات از طریق رسانه ها ، مراجعات حضوری ، تماسهای مردمی ، جراید ، سایتها ، وزارت نیرو ، توانیر و ... در مناطق توزیع و دیگر واحدهای شرکت .
- پیگیری بر پاسخگویی در مناطق توزیع و دیگر واحدهای شرکت بمنظور حصول اطمینان از سرعت و صحت در نحوه پاسخگویی.
- همکاری و پیگیری در تهیه پاسخهای مناسب و مطلوب به شاکیان که از طرق مختلف شکایات آنها ثبت شده است.
- پیگیری در دریافت درخواستهای مردم و مشترکین که توسط سامانه ناب (۸۵۱۲۱) ثبت می گردد .
- پیگیری ارسال درخواستها و شکایات مشترکین و مردم در شرکت از طریق اتوماسیون اداری .
- بررسی و تجزیه و تحلیل عوامل بوجود آمدن شکایات بمنظور ریشه یابی و ارائه راهکارها جهت رفع آن عوامل .
- همکاری در ارائه مشاوره و راهنمایی مشترکین که بصورت حضوری درخواست یا شکایاتی مطرح می نمایند .
- پیگیری و همکاری با دفاتر روابط عمومی ، دفتر حقوقی و دفتر هیئت مدیره بمنظور تهیه و ارائه پاسخ صحیح و مطلوب به شکایات مطروحه از طرف مردم و مشترکین .

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



- همکاری با گروه نظارت و ارزیابی و سامانه ناب (۸۵۱۲۱) بمنظور تسریع در پاسخگویی به مردم و مشترکین .
- همکاری در برگزاری جلسات در مناطق توزیع بمنظور هما هنگی در نحوه پاسخگویی به شکایات مطروحه .
- پیگیری و همکاری در تهیه آمار و گزارشات از عملکرد و شکایات مطروحه با استفاده از نرم افزارهای مناسب در بانکهای اطلاعاتی .
- استفاده از برنامه های نرم افزاری نوین در انجام مناسبتر فعالیتهای محوله.
- انجام سایر وظایف محوله.

عنوان پست سازمانی: کارشناس رسیدگی به شکایات

واحد سازمانی: دفتر نظارت و ارزیابی خدمات برق

- پیگیری دریافت شکایات از طریق رسانه ها ، مراجعات حضوری ، تماسهای مردمی ، جراید، سایتها ، وزارت نیرو ، توانیر و... در مناطق توزیع و دیگر واحدهای شرکت .
- پیگیری و همکاری در پاسخگویی مناطق توزیع و دیگر واحدهای شرکت بمنظور حصول اطمینان از سرعت و صحت در نحوه پاسخگویی.
- پیگیری در دریافت درخواستهای مردم و مشترکین که توسط سامانه ناب (۸۵۱۲۱) ثبت می گردد .
- پیگیری در تهیه پاسخهای بموقع به شاکیان که از طرق مختلف شکایات آنها ثبت شده است.
- انجام اقدامات لازم در زمینه ارسال درخواستها و شکایات مشترکین و مردم در شرکت از طریق اتوماسیون اداری .
- ارائه مشاوره و راهنمایی مشترکین که بصورت حضوری درخواست یا شکایاتی مطرح می نمایند .

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



- پیگیری از دفاتر روابط عمومی ، دفتر حقوقی و دفتر هیئت مدیره در زمینه تهیه و ارائه پاسخ صحیح و مطلوب به شکایات مطروحه از طرف مردم و مشترکین .
- انجام اقدامات لازم در زمینه همکاری با گروه نظارت و ارزیابی و سامانه ناب (۸۵۱۲۱) بمنظور تسریع در پاسخگویی به مردم و مشترکین .
- انجام اقدامات لازم در برگزاری جلسات در مناطق توزیع بمنظور هماهنگی در نحوه پاسخگویی به شکایات مطروحه .
- تهیه آمار و گزارشات از عملکرد و شکایات مطروحه با استفاده از نرم افزارهای مناسب در بانکهای اطلاعاتی همچون نگهداری و بایگانی مدارک مربوطه در آرشیو .
- استفاده از برنامه های نرم افزاری نوین در انجام مناسبتر فعالیتهای محوله.
- انجام سایر وظایف محوله.

**عنوان پست سازمانی: گروه نظارت و ارزیابی**  
**واحد سازمانی: دفتر نظارت و ارزیابی خدمات برق**

- برنامه ریزی لازم جهت بلز دیدهای ماهانه و سالیانه مناطق توزیع برق و دیگر واحدهای شرکت بمنظور ارزیابی عملکرد و رعایت طرح تکریم ارباب رجوع .
- نظارت و بازدیدهای موردی در مناطق برق و دیگر واحدهای شرکت جهت بررسی نحوه پاسخگویی و رعایت طرح تکریم ارباب رجوع .
- نظارت و بررسی مناطق توزیع بمنظور حصول اطمینان از سطح رضایتمندی مردم و مشترکین .
- نظارت و پیگیری در تهیه فرمها و چک لیستهای ارزیابی مناطق توزیع جهت استفاده در ارزیابی و امتیازدهی .

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



- نظارت و همکاری در نحوه ارزیابی و امتیازدهی مناطق توزیع در جهت تسریع در رسیدگی به درخواستها و تهیه پاسخ به مردم و مشترکین .
- ارائه پیشنهاد و معرفی مناطق توزیع برتر به مدیریت شرکت با توجه به ارزیابی و امتیاز دهی بمنظور تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان آنها .
- ارزیابی و نظارت بر نحوه پاسخگویی اپراتورهای سامانه و مسئولین پاسخگویی در ادارات فوریتهای برق و نگرانی مناطق توزیع همچنین انتخاب و معرفی بهترینها در پاسخگویی به مردم و مشترکین .
- همکاری و نظارت در تهیه برنامه کشیک کارشناسان و مدیران در سامانه ناب (۸۵۱۲۱) .
- پیگیری و همکاری در برگزاری جلسات در مناطق توزیع بمنظور هماهنگی در نحوه پاسخگویی مطلوب به شکایات مطروحه .
- نظارت و همکاری در تهیه آمار و گزارشات از ارزیابی عملکرد با استفاده از نرم افزارهای مناسب در بانکهای اطلاعاتی .
- استفاده از برنامه های نرم افزاری نوین در انجام مناسبتر فعالیتهای محوله.
- انجام سایر وظایف محوله.

### عنوان پست سازمانی: کارشناس مسئول نظارت و ارزیابی

### واحد سازمانی: دفتر نظارت و ارزیابی خدمات برق

- همکاری در برنامه ریزیهای لازم جهت بازدیدهای ماهانه و سالیانه مناطق توزیع برق و دیگر واحدهای شرکت بمنظور ارزیابی عملکرد و رعایت طرح تکریم ارباب رجوع .
- بازدیدهای موردی در مناطق برق و دیگر واحدهای شرکت جهت بررسی نحوه پاسخگویی و رعایت طرح تکریم ارباب رجوع .

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			





- بررسی و ارزیابی مناطق توزیع بمنظور حصول اطمینان از سطح رضایتمندی مردم و مشترکین .
- پیگیری در تهیه فرمها و چک لیستهای ارزیابی مناطق توزیع جهت استفاده در ارزیابی و امتیازدهی .
- همکاری در ارزیابی و امتیازدهی مناطق توزیع در جهت تسریع در رسیدگی به درخواستها و تهیه پاسخ به مردم و مشترکین .
- همکاری در انتخاب و معرفی مناطق توزیع برتر به مدیریت شرکت با توجه به ارزیابی و امتیازدهی بمنظور تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان آنها .
- ارزیابی پاسخگویی اپراتورهای سامانه و مسئولین پاسخگویی در ادارات فوریتهای برق و نگرهبانی مناطق توزیع همچنین انتخاب و معرفی بهتوینها در پاسخگویی به مردم و مشترکین .
- همکاری در تهیه برنامه کشیک کارشناسان و مدیران در سامانه ناب (۸۵۱۲۱) .
- همکاری در برگزاری جلسات در مناطق توزیع بمنظور هماهنگی در نحوه پاسخگویی مطلوب به شکایات مطروحه.
- پیگیری و همکاری در تهیه آمار و گزارشات از ارزیابی عملکرد با استفاده از نرم افزارهای مناسب در بانکهای اطلاعاتی .
- استفاده از برنامه های نرم افزاری نوین در انجام مناسبتر فعالیتهای محوله.
- انجام سایر وظایف محوله.

عنوان پست سازمانی: کارشناس نظارت و ارزیابی

واحد سازمانی: دفتر نظارت و ارزیابی خدمات برق

- انجام اقدامات لازم در تهیه برنامه بازدیدهای ماهانه و سالیانه مناطق توزیع برق و دیگر وا حدهای شرکت بمنظور ارزیابی عملکرد و رعایت طرح تکریم ارباب رجوع .

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
محمود خبازیان	موسسه آموزشی و پژوهشی آگاهان نیرو	اردیبهشت ۱۳۹۰		
سیدعلی حسینی پور	معاون منابع انسانی			
سیده محمد هاشمی	مدیر عامل			



- همکاری در بازدیدهای موردی در مناطق برق و دیگر واحدهای شرکت جهت بررسی نحوه پاسخگویی و رعایت طرح تکریم ارباب رجوع .
- ارزیابی مناطق توزیع بمنظور حصول اطمینان از سطح رضایتمندی مردم و مشترکین .
- انجام اقدامات لازم در تهیه فرمها و چک لیستهای ارزیابی مناطق توزیع جهت استفاده در ارزیابی و امتیازدهی .
- ارزیابی و امتیازدهی مناطق توزیع در جهت تسریع در رسیدگی به درخواستها و تهیه پاسخ به مردم و مشترکین
- انجام اقدامات لازم در جهت انتخاب و معرفی مناطق توزیع برتر به مدیریت شرکت با توجه به ارزیابی و امتیاز دهی بمنظور تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان آنها .
- ارزیابی نحوه پاسخگویی اپراتورهای سامانه و مسئولین پاسخگویی در ادارات فوریتهای برق و نگهبانی مناطق توزیع همچنین انتخاب و معرفی بهترینها در پاسخگویی به مردم و مشترکین .
- تهیه پیش نویس برنامه کشیک کارشناسان و مدیران در سامانه ناب (۸۵۱۲۱) .
- انجام اقدامات لازم جهت برگزاری جلسات در مناطق توزیع بمنظور هماهنگی در نحوه پاسخگویی مطلوب به شکایات مطروحه.
- تهیه آمار و گزارشات از ارزیابی عملکرد با استفاده از نرم افزارهای مناسب در بانکهای اطلاعاتی همچنین نگهداری و بایگانی در آرشیو .
- استفاده از برنامه های نرم افزاری نوین در انجام مناسبتر فعالیتهای محوله.
- انجام سایر وظایف محوله.

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء	محل مهر کنترل مستندات
تهیه کننده:	محمود خبازیان	اردیبهشت ۱۳۹۰		
تایید کننده:	سیدعلی حسینی پور			
تصویب کننده:	سیده محمد هاشمی			
	مدیر عامل			