

نقشه کلان فرایندهای شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان رضوی

نقشه کلان فرایندهای شرکت توزیع نیروی برق خراسان رضوی

فرایندهای مدیریتی

مدیریت روابط برون سازمانی

برنامه ریزی استراتژیک و
مدیریت عملکرد

فرایندهای اصلی

۱. طراحی و
مطالعات
بهبود شبکه
توزیع

۲. فروش
انرژی
الکتریکی

۳. تحویل
انرژی
الکتریکی

۴. مدیریت
خدمات به
مشتری

فرایندهای پشتیبان

مدیریت
منابع
مالی

مدیریت
و توسعه
منابع
انسانی

مدیریت
فناوری
اطلاعات

مدیریت
ایمنی و
بحران

تأمین،
ساخت و
مدیریت
داراییها

مدیریت
اسناد

زنجیره ارزش افزوده انرژی برق



کلمات کلیدی کسب و کار ما:

- مأموریت اصلی شرکت "توزیع انرژی الکتریکی" در حوزه فعالیت شرکت.
- انرژی الکتریکی در سطح ولتاژ فشار متوسط و ضعیف بعنوان محصول اصلی سازمان
- انرژی الکتریکی و درخواست متقاضیان انرژی الکتریکی بعنوان ورودی های اصلی سازمان
- شرکت مدیریت شبکه برق ایران بعنوان تأمین کننده اصلی انرژی الکتریکی
- مشترکین، متقاضیان، شهروندان و دیگر ذی نفعان در حوزه فعالیت شرکت بعنوان مشتریان
- این شرکت زیر مجموعه شرکت توانیر بوده که به صورت غیردولتی اداره می گردد.


توزیع انرژی الکتریکی

مشترکین،
متقاضیان،
شهروندان
و دیگر
ذی نفعان
در حوزه
فعالیت
شرکت


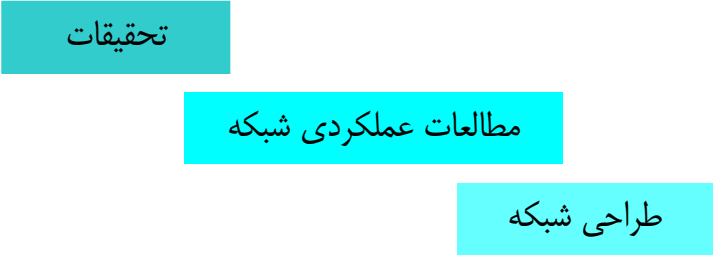
انرژی
الکتریکی
در سطح
ولتاژ
فشار
متوسط
و فشار
ضعیف


فرایندهای مدیریتی


تأمین کننده	ورودی			خروجی	مشتری
-فرایند طراحی و مطالعات بهبود شبکه - فرایند مدیریت خدمت به مشتری - سایر فرایندها	-دستاوردهای تازه فناوری های نوین - نتایج نظرسنجی از مشتریان -گزارشات عملکردی برنامه ها -پیشنهادات	صاحب فرآیند: مدیر عامل	شاخص فرآیند: مجموعه شاخص های زیر فرایندها	-چشم انداز، مأموریت، استراتژی و اهداف -شاخص های فرایندها	-سایر فرایندها -مدیریت اطلاعات
مأموریت و هدف فرآیند: برنامه ریزی، مدیریت و اجرای برنامه استراتژیک و میزان تحقق عملکرد اهداف استراتژیک					
زیرفرایندهای اصلی: <div style="background-color: #00b0f0; color: white; padding: 5px; margin: 5px 0;">تعریف مأموریت و چشم انداز</div> <div style="background-color: #00b0f0; color: white; padding: 5px; margin: 5px 0;">تدوین و توسعه استراتژی سازمان</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 5px; margin: 5px 0;">مدیریت برنامه ها و پروژه های استراتژیک</div> <div style="background-color: #00b0f0; color: white; padding: 5px; margin: 5px 0;">پایش و ارزیابی عملکرد سازمان</div>					


تأمین کننده	ورودی	<div style="text-align: center;">  <p>مدیریت روابط برون سازمانی</p> </div>		خروجی	مشتری
<ul style="list-style-type: none"> - فرایند ایمنی و مدیریت بحران - سایر فرایندها - اشخاص حقیقی و حقوقی - سایر فرایندها 	<ul style="list-style-type: none"> - برنامه های فرهنگ سازی و اطلاع رسانی - دعوی و مستندات اولیه دعوی - دعوی درخواست - نیاز به ارتباطات 	<p style="text-align: center;">صاحب فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">مدیر عامل</p>	<p style="text-align: center;">شاخص فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">مجموعه شاخصهای زیر فرایندها</p>	<ul style="list-style-type: none"> - صلح نامه / اجرائیه - گزارش عملکرد - گزارش فرهنگ سازی و اطلاع رسانی به مردم از بعد ایمنی 	<ul style="list-style-type: none"> - فرایند مدیریت منابع مالی - فرایند برنامه ریزی استراتژیک و مدیریت عملکرد - فرایند ایمنی و مدیریت بحران
		<p style="text-align: center;">مأموریت و هدف فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">مدیریت بر نحوه ارتباطات ذینفعان بیرونی مانند سهامداران، توانیر، دولت و سازمان های دولتی و...</p>			
		<p style="text-align: center;">زیرفرآیندهای اصلی:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div data-bbox="846 1129 1240 1198" style="background-color: #00A6C9; color: white; padding: 5px; text-align: center;">مدیریت برقراری ارتباط</div> <div data-bbox="1055 1249 1449 1318" style="background-color: #00A6C9; color: white; padding: 5px; text-align: center;">مدیریت امور حقوقی</div> </div>			

فرایندهای اصلی (عملیاتی)


تأمین کننده	ورودی			خروجی	مشتری
-فرایند ایمنی و مدیریت بحران - فرایند مدیریت خدمت به مشتری	-گزارش اقدام جهت رفع حریم -درخواست	شاخص فرآیند: مجموعه شاخصهای زیر فرایندها صاحب فرآیند: معاون برنامه ریزی و مهندسی		-دستاوردهای تازه فناوریهای نوین - مجوز واگذاری -نقشه اجرایی و پروژه	-فرایند برنامه ریزی استراتژیک و مدیریت عملکرد - فرایند فروش انرژی الکتریکی - فرایند تحویل انرژی الکتریکی
- فرایند تحویل انرژی الکتریکی -فرایند فروش انرژی الکتریکی	-موارد نیاز به تهیه پروژه و گزارشات - درخواست و گزارش نتایج کاهش پیک مجوز واگذاری	مأموریت و هدف فرآیند: مطالعات توسعه و اصلاح شبکه توزیع برق		-گزارش نهایی پروژه های تحقیقاتی - سایر فرایندها	
-محققین/سایر فرایندها	- درخواست انجام پروژه تحقیقاتی	زیرفرایندهای اصلی: 			

تأمین کننده	ورودی			خروجی	مشتری
-فرایند تحویل انرژی الکتریکی - فرایند مدیریت خدمت به مشتری -مشتریان	-اطلاعات آماری فیدرها و پست های فوق توزیع -گزارش مردمی -درخواست دریافت خدمات	صاحب فرآیند: معاون فروش و خدمات مشترکین	شاخص فرآیند: مجموعه شاخصهای زیر فرایندها	-اطلاعات فروش -اطلاعات مشترکین، فیش های پرداختی و هزینه های انشعاب و درآمد متفرقه -درخواست -مجوز واگذاری	-فرایند مدیریت منابع مالی -طراحی و مطالعات بهبود شبکه توزیع
-فرایند فروش انرژی الکتریکی	-اطلاعات مصرف سنگین	مأموریت و هدف فرآیند: درک نیازهای مشتری و مدیریت برنامه های فروش		-فرایند تحویل انرژی الکتریکی -گزارش نتایج کاهش پیک	- فرایند طراحی و مطالعات بهبود شبکه توزیع - فرایند تحویل انرژی الکتریکی
		زیرفرآیندهای اصلی: <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="background-color: #00b0f0; padding: 5px; margin: 5px;">واگذاری، نصب و تغییر انشعاب</div> <div style="background-color: #00b0f0; padding: 5px; margin: 5px;">کنترل و اصلاح لوازم اندازه گیری فروش انرژی</div> <div style="background-color: #00b0f0; padding: 5px; margin: 5px;">مدیریت مصرف</div> <div style="background-color: #00b0f0; padding: 5px; margin: 5px;">تحقق درآمد و مدیریت وصول</div> </div>		-گزارش نصب و تغییر انشعاب (انشعاب نصب شده) - گزارش لوازم اندازه گیری سالم -انشعاب	- فرایند تحویل انرژی الکتریکی - فرایند مدیریت خدمت به مشتری -مشترک


تأمین کننده	ورودی	<div style="text-align: center;">  <p>تحويل انرژی الکتریکی</p> </div>		خروجی	مشتری
- فرایند ایمنی و مدیریت بحران	- برنامه و چارچوب سناریوی بحران - گزارش اقدام جهت رفع حریم			- پاسخ به درخواست - مدارک مثبت و اسناد مالی	- فرایند مدیریت خدمت به مشتری - فرایند مدیریت منابع مالی
- هواشناسی - فرایند فروش انرژی الکتریکی	- اطلاعات آب و هوا - گزارش نتایج کاهش پیک	صاحب فرآیند: معاون بهره برداری و دیسپاچینگ	شاخص فرآیند: مجموعه شاخصهای زیر فرایندها	- گزارش مقابله با بحران و گزارش مانورهای بحران	- فرایند ایمنی و مدیریت بحران
- شرکت مدیریت شبکه برق ایران - فرایند طراحی و مطالعات بهبود شبکه توزیع	- صورتحساب انرژی - نقشه اجرایی و پروژه	مأموریت و هدف فرآیند: توسعه و نگهداری شبکه توزیع برق جهت تحويل انرژی الکتریکی به مشترکین		- اطلاعات مورد نیاز - مشخصات کالا و خدمات	- فرایند تأمین، ساخت و مدیریت دارایی ها
- فرایند فروش انرژی الکتریکی	- انشعاب نصب شده	زیر فرآیندهای اصلی: <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #00A0C0; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">زیر فرایند تامین انرژی</div> <div style="background-color: #00FFFF; color: black; padding: 5px; display: inline-block;">زیر فرایند اجرا و نظارت بر احداث شبکه</div> <div style="background-color: #ADD8E6; color: black; padding: 5px; display: inline-block;">زیر فرایند نگهداری و تعمیرات</div> </div>		- صورتحساب تفکیکی - اطلاعات فیدرها و پست های فوق توزیع	شرکت مدیریت شبکه برق ایران - فرایند فروش انرژی الکتریکی
- فرایند مدیریت خدمات به مشتری	- درخواست / گزارش			- گزارشات و موارد نیاز به تهیه پروژه	- طراحی و مطالعات بهبود شبکه توزیع
- فرایند فروش انرژی الکتریکی	- گزارش لوازم اندازه گیری سالم			- انرژی تحويل شده	- مشتری


تأمین کننده	ورودی	<div style="text-align: center;">  <p>مدیریت خدمت به مشتری</p> </div>		خروجی	مشتری
- مشتریان	-درخواست و گزارش های مردمی -شکایات و نظرات			-درخواست و گزارش های مردمی -شکایات و نظرات مشتریان	-سایر فرایندها
-سایر فرایندها	-گزارش اقدام انجام شده (پاسخ به درخواست)	<p style="text-align: center;">صاحب فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">مدیر عامل</p>	<p style="text-align: center;">شاخص فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">مجموعه شاخصهای زیر فرایندها</p>	-پاسخ به درخواست و شکایت	-مشتریان
<p>مأموریت و هدف فرآیند:</p> <p>مدیریت بر نحوه ارائه محصول و خدمات مطلوب به مشتری افزایش سطح رضایتمندی مشتری</p>					
<p>زیرفرآیندهای اصلی:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="background-color: #e0ffff; padding: 5px; border: 1px solid black;">مدیریت درخواستها و پاسخگویی به مشتریان</div> <div style="background-color: #e0ffff; padding: 5px; border: 1px solid black;">مدیریت شکایات مشتری</div> <div style="background-color: #e0ffff; padding: 5px; border: 1px solid black;">اندازه گیری رضایت مشتری</div> </div>					
<p>-نتایج تحلیلی شکایات - گزارش نتایج نظرسنجی -گزارشات دوره ای</p> <p>-فرایند برنامه ریزی استراتژیک و مدیریت عملکرد</p> <p>-گزارشات مردمی</p> <p>- فرایند فروش انرژی الکتریکی</p>					


فرایندهای پشتیبان

تأمین کننده	ورودی	<div style="text-align: center;">  <p>مدیریت منابع مالی</p> </div>		خروجی	مشتری
- سایر فرایندها	-بودجه پیشنهادی	<p style="text-align: center;">صاحب فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">معاون مالی و پشتیبانی</p> <p style="text-align: center;">شاخص فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">مجموعه شاخصهای زیر فرایندها</p>		-اطلاعات دارایی ها	-فرایند تأمین، ساخت و مدیریت دارایی ها
- فرایند روابط برون سازمانی	- صلح نامه اجرائیه	<p style="text-align: center;">مأموریت و هدف فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">مدیریت بر نحوه وصول منابع، اداره آنها و تخصیص بهینه</p>		-گزارشات مالی (دوره ای- سالیانه)	-سایر فرایندها
- فرایند فروش انرژی الکتریکی	- اطلاعات فروش - فیش های پرداخت هزینه و انشعابات و درآمد متفرقه	<p style="text-align: center;">زیرفرآیندهای اصلی:</p> <p style="text-align: center;">برنامه ریزی و بودجه بندی</p> <p style="text-align: center;">مدیریت حساب های درآمد</p> <p style="text-align: center;">رسیدگی و کنترل حساب ها و تهیه گزارش های عمومی</p> <p style="text-align: center;">مدیریت حسابداری دارایی ثابت و اموال</p> <p style="text-align: center;">پردازش حقوق و دستمزد</p> <p style="text-align: center;">مدیریت نقدینگی و کنترل دریافت ها و پرداخت ها</p>		-فیش حقوقی -اعتبار	- پرسنل - سایر فرایندها
- فرایند تحویل انرژی الکتریکی	-مدارک مثبت و اطلاعات سال	<p style="text-align: center;">مدیریت حساب های درآمد</p> <p style="text-align: center;">رسیدگی و کنترل حساب ها و تهیه گزارش های عمومی</p> <p style="text-align: center;">مدیریت حسابداری دارایی ثابت و اموال</p> <p style="text-align: center;">پردازش حقوق و دستمزد</p> <p style="text-align: center;">مدیریت نقدینگی و کنترل دریافت ها و پرداخت ها</p>		-درخواست های برنامه ای و غیر برنامه ای تامین اعتبار شده	-تامین، ساخت و مدیریت دارایی ها
- فرایند مدیریت منابع انسانی	-اطلاعات حقوق و مزایا و پرسنل -نامه پاداش پیشنهادت پیشنهاد دهنده و مجری	<p style="text-align: center;">مدیریت حساب های درآمد</p> <p style="text-align: center;">رسیدگی و کنترل حساب ها و تهیه گزارش های عمومی</p> <p style="text-align: center;">مدیریت حسابداری دارایی ثابت و اموال</p> <p style="text-align: center;">پردازش حقوق و دستمزد</p> <p style="text-align: center;">مدیریت نقدینگی و کنترل دریافت ها و پرداخت ها</p>		-اطلاعات حقوق و مزایا و پرسنل -نامه پاداش پیشنهادت پیشنهاد دهنده و مجری	-حسابرس، بازرس قانونی، مجمع، تامین اجتماعی (سازمان های بیرونی)
- تامین، ساخت و مدیریت دارایی ها	-اطلاعات فروش -مدارک مثبت -اطلاعات مالی	<p style="text-align: center;">مدیریت حساب های درآمد</p> <p style="text-align: center;">رسیدگی و کنترل حساب ها و تهیه گزارش های عمومی</p> <p style="text-align: center;">مدیریت حسابداری دارایی ثابت و اموال</p> <p style="text-align: center;">پردازش حقوق و دستمزد</p> <p style="text-align: center;">مدیریت نقدینگی و کنترل دریافت ها و پرداخت ها</p>		-گزارشات و صورت های مالی	

تأمین کننده	ورودی	<div style="text-align: center;">  <p>مدیریت و توسعه منابع انسانی</p> </div>		خروجی	مشتری
- سایر فرایندها - مدیریت اطلاعات - فرایند مدیریت روابط برون سازمانی - پرسنل	- نیازهای انگیزشی - اطلاعات پرسنلی - نیروی انسانی توانمند و آموزش دیده - درخواست، شکایت، پیشنهاد	صاحب فرآیند: معاون منابع انسانی	شاخص فرآیند: مجموعه شاخصهای زیر فرایندها	- نتایج حاصل از معاینات ادواری - اطلاعات حقوق و مزایا - اطلاعات پرسنل - نامه پاداش - پیشنهادات و مجری آن	- فرایند ایمنی و مدیریت بحران - فرایند مدیریت منابع مالی
- سایر فرایندها	- درخواست نیروی انسانی - نیاز آموزشی - الزام/خواسته ارزیابی عملکرد	مأموریت و هدف فرآیند: مدیریت و توسعه سرمایه‌های انسانی شرکت مبتنی بر برنامه‌ریزی از زمان برآورد نیاز تا خروج از خدمت		- نتایج ارزیابی عملکرد - گزارش اقدامات انجام شده (رفاهی)	- فرایند برنامه ریزی استراتژیک و مدیریت عملکرد
		زیرفرایندهای اصلی: <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #00b0f0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">برنامه ریزی نیروی انسانی و نیازسنجی <li style="background-color: #00b0f0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">جذب و بکارگیری منابع انسانی <li style="background-color: #00b0f0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">آموزش و بهسازی منابع انسانی <li style="background-color: #00b0f0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">انگیزش و نگهداشت منابع انسانی <li style="background-color: #00b0f0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">مدیریت جانشینی کارکنان <li style="background-color: #00b0f0; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">مدیریت ارتباطات کارکنان <li style="background-color: #00b0f0; padding: 5px;">ارزیابی عملکرد کارکنان 		- نیروی انسانی توانمند و آموزش دیده - گزارش رسیدگی به شکایات و درخواستها و پیشنهادات - نتایج ارزیابی عملکرد	- سایر فرایندها - پرسنل - کلیه فرایندها

تأمین کننده	ورودی			خروجی	مشتری
-فرایند برنامه ریزی -اسـتراـتـژیک و مدیریت عملکرد	-شاخص های فرایندها	<p style="text-align: center;">صاحب فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">معاون برنامه ریزی و مهندسی</p> <p style="text-align: center;">شاخص فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">مجموعه شاخصهای زیر فرایندها</p>		-اطلاعات -سخت افزار و نرم افزار تهیه شده -گزارش رفع اشکال -گزارش انحراف از شاخص های فرایندها -شبکه ایجاد شده	- سایر فرایندها -سایر فرایندها
- سایر فرایندها	-درخواست تأمین سخت افزار و نرم افزار - درخواست رفع اشکال - نیازهای اطلاعاتی - داده	<p style="text-align: center;">مأموریت و هدف فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">مدیریت توسعه و بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایندهای شرکت بر اساس برنامه جامع</p>		-گزارش میزان پوشش الزامات امنیتی	-سایر فرایندها -سازمان های بیرونی
- سایر فرایندها - سازمانهای بیرونی	-الزامات و خواسته های امنیتی	<p style="text-align: center;">زیرفرایندهای اصلی:</p> <div style="text-align: center;"> <p>طرح، توسعه، نگهداری و ارتباطات شبکه</p> <p>مدیریت امنیت اطلاعات شرکت</p> <p>تهیه/ توسعه و نگهداری نرم افزار</p> <p>تهیه/ توسعه و نگهداری سخت افزار</p> <p>زیرفرایند مدیریت اطلاعات</p> </div>			

تأمین کننده	ورودی			خروجی	مشتری
-ستادحوادث غیر مترقبه/مردم/عوامل اجرایی	-گزارش حوادث و بحران ها	<p style="text-align: center;">صاحب فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">معاون بهره برداری و دیسپاچینگ</p>		-برنامه های کنترل عملیاتی	-سایر فرایندها
- فرایند مدیریت منابع انسانی -فرایند تحویل انرژی الکتریکی	-نتایج حاصل از معاینات ادواری - گزارش مقابله با بحران و گزارش مانورهای بحران	<p style="text-align: center;">شاخص فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">مجموعه شاخصهای زیر فرایندها</p>		-لیست تجهیزات ایمنی	-فرایند تأمین، ساخت و مدیریت دارایی ها
-فرایند مدیریت روابط برون سازمانی	- گزارش فرهنگ سازی و اطلاع رسانی به مردم از بعد ایمنی - گزارش حوادث رسیده از مردم	<p style="text-align: center;">مأموریت و هدف فرآیند:</p> <p style="text-align: center;">طرح ریزی و اجرای مکانیسم هایی در راستای ایمنی، بهداشت کار و مدیریت بحران به منظور حفظ و صیانت از جان افراد، کاهش خسارات وارده به تاسیسات شرکت و دارایی مردم</p>		-گزارش اقدام جهت رفع حریم	-فرایند تحویل انرژی الکتریکی - فرایند طراحی و مطالعات بهبود شبکه توزیع
- سایر فرایندها		<p style="text-align: center;">زیرفرآیندهای اصلی:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="background-color: #00A0C0; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;"> طرح ریزی سیستم ایمنی و مدیریت بحران </div> <div style="background-color: #00A0C0; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;"> نظارت بر اجرای برنامه های کنترل عملیاتی / اجرای طرح مقابله با بحران </div> </div>		-برنامه فرهنگ سازی و اطلاع رسانی	-فرایند مدیریت روابط برون سازمانی
				- برنامه و چارچوب سناریوی بحران -گزارش عدم انطباق های برنامه های کنترل عملیاتی یا طرح مقابله با بحران	- فرایند تحویل انرژی الکتریکی -سایر فرایندها

تأمین کننده	ورودی	<div style="text-align: center;">  <p>تأمین، ساخت و مدیریت داراییها</p> </div>		خروجی	مشتری
-فرایند مدیریت منابع مالی - تحویل انرژی الکتریکی	-گزارشات و اطلاعات مالی (دارایی ها و...)			-دارایی / خدمت	-سایر فرایندها
- فرایند مدیریت منابع مالی	- مشخصات کالا و خدمات - درخواستهای برنامه ای و غیر برنامه ای تامین اعتبار شده	صاحب فرآیند: معاونت مالی و پشتیبانی	شاخص فرآیند: مجموعه شاخصهای زیر فرایندها	-مدارک مثبتیه و اطلاعات مالی -اطلاعات فروش و نقدینگی -گزارشات دوره ای	-فرایند مدیریت منابع مالی -سایر فرایندها
-فرایند تحویل انرژی الکتریکی -فرایند ایمنی و مدیریت بحران	- اطلاعات مورد نیاز - لیست تجهیزات ایمنی	مأموریت و هدف فرآیند: تأمین، ساخت و مدیریت دارایی ها مانند ساختمان ها و دارایی های غیرتولیدی		-نتایج اجرای راهکارهای خطرپذیری فیزیکی	-برنامه ریزی استراتژیک و مدیریت عملکرد
		زیرفرآیندهای اصلی: <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #00A0C0; color: white; padding: 5px; margin: 5px 0;">برنامه ریزی تامین دارایی و خدمت</div> <div style="background-color: #00A0C0; color: white; padding: 5px; margin: 5px 0;">نگهداری و از رده خارج کردن دارایی های غیرتولیدی</div> <div style="background-color: #ADD8E6; color: black; padding: 5px; margin: 5px 0;">مدیریت خطرپذیری فیزیکی دارایی ها</div> </div>			