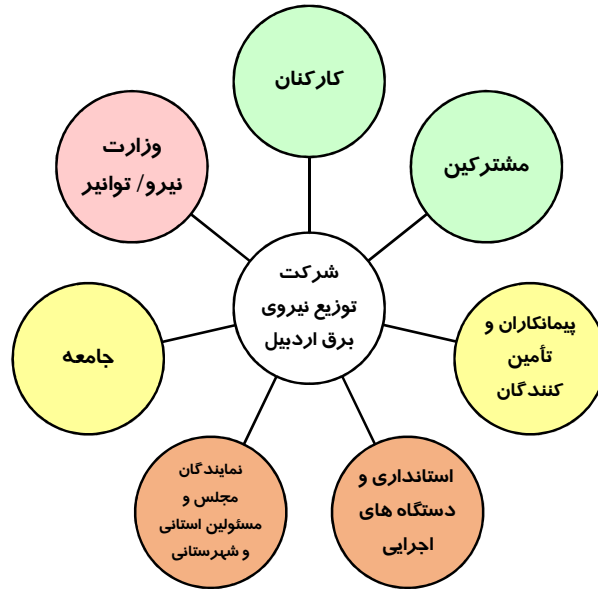


## تحلیل گروه ذینفعان



### اولویت بندی ذینفعان (شناسایی ذینفعان کلیدی، مهم و فرعی)

		منافع ذینفع در شرکت (میزان اثرپذیری منافع ذینفع از جهت گیری و فعالیت شرکت)			
		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم
نفوذ ذینفع بر شرکت (قدرت اثرگذاری ذینفع بر فعالیت و جهت گیری شرکت)	خیلی زیاد	مشترکین		وزارت نیرو/ توانیر	
	زیاد	کارکنان	پیمانکاران و تأمین کنندگان		استانداری و سایر دستگاه های اجرایی
	متوسط		جامعه		
	کم				نمایندگان مجلس و مسئولین استانی و شهرستانی

## جدول شناسایی و تحلیل نیازها و انتظارات ذینفعان

شناسایی و تحلیل نیازها و انتظارات ذینفعان			
اطلاعات مدون مرتبط	فرایند مرتبط	نیازها * و انتظارات	ذینفعان
-آیین نامه های توانیر -دستورالعمل های داخلی -شاخص های اندازه گیری فرایندها	مدیریت HSE	محیط امن و راحت برای انجام وظایف*	کارکنان
	مدیریت HSE	ایمنی و سلامت*	
	مدیریت منابع انسانی	پرداخت به موقع حقوق و مزایا*	
	مدیریت منابع انسانی	انقصاد قرارداد درمان و سایر مسایل بیمه ای*	
	مدیریت منابع انسانی	تناسب شغل و شاغل	
	مدیریت منابع انسانی	امنیت شغلی *	
	مدیریت منابع انسانی	تکریم شخصیت	
	مدیریت منابع انسانی	شایسته سالاری و شایسته گزینی	
	مدیریت مالی و اقتصادی	افزایش حقوق سالانه متناسب با تورم واقعی*	
	مدیریت منابع انسانی	آموزش مناسب*	
	مدیریت منابع انسانی	مسیر ارتقای شغلی مناسب و شفاف	
	مدیریت منابع انسانی	انتقال و جابجایی داخلی	
	مدیریت منابع انسانی	نظام مند نمودن انتخاب وانتصاب پست های مدیریتی و سرپرستی	
-آیین نامه های توانیر -دستورالعمل های داخلی -شاخص های اندازه گیری فرایندها	بهره برداری	کاهش خاموشی*	مشترکین
	فروش انرژی	کاهش بهای انرژی	
	فروش انرژی	دقت در محاسبات و اندازه گیری*	
	فروش انرژی	سرعت عمل در واگذاری/ تغییر انشعابات	
	مدیریت HSE	کاهش حوادث ناشی از برق گرفتگی*	
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	سهولت در رفع مشکلات و شکایات مرتبط با شرکت*	
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	اطلاع رسانی و آگاهی سازی خدمات شرکت*	
	بهره برداری	افزایش قابلیت اطمینان برق مشترکین*	
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	الکترونیکی کردن خدمات	
مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	تکریم ارباب رجوع و مشترکین		

### شناسایی و تحلیل نیازها و انتظارات ذینفعان

اطلاعات مدون مرتبط	فرایند مرتبط	نیازها * و انتظارات	ذینفعان
-آیین نامه های توانیر -دستورالعمل های داخلی -شاخص های اندازه گیری فرایندها	مدیریت تامین	پرداخت بموقع مطالبات*	پیمانکاران و تأمین کنندگان
	مدیریت تامین	شفافیت در برقراری ارتباط	
	مدیریت تامین	یکپارچه سازی نظام پرداخت	
	مدیریت تامین	انعقاد قراردادها و برگزاری مناقصات و استعلامات در بازه زمانی مشخص	
	مدیریت تامین	تأمین بموقع تجهیزات پروژه های دستمزدی*	
	مدیریت تامین	افزایش مدت زمان قراردادهای منعقد	
	مدیریت تامین	واگذاری فعالیت ها بر مبنای توان مالی	
	مدیریت تامین	آموزش نیروهای پیمانکاری*	
	مدیریت تامین	توانمند سازی و ظرفیت سازی پیمانکاران	
	مدیریت تامین	رعایت عدالت و انصاف در واگذاری کارها	
-الزامات قانونی -آیین نامه ها و بخشنامه ها	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	رعایت قوانین و مقررات و ابلاغیه ها*	استانداری و سایر دستگاه های اجرایی
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	گزارش دهی بموقع*	
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	پاسخ دهی سریع به استعلامات	
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	ارتباط تنگاتنگ شرکت با دانشگاه ها	
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	برگزاری همایش های مشترک	
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	اشتراک گذاری خدمات نوین و استفاده از تجربیات سایر ادارات	
	بهره برداری	توانمندی در مدیریت بحران و پدافند غیر عامل*	
-الزامات قانونی -آیین نامه ها و بخشنامه ها	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	رعایت قوانین و مقررات و ابلاغیه ها*	نمایندگان مجلس و مسئولین استانی و شهرستانی
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	گزارش دهی به موقع*	
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	پاسخ دهی سریع به درخواست ها	

### شناسایی و تحلیل نیازها و انتظارات ذینفعان

اطلاعات مدون مرتبط	فرایند مرتبط	نیازها * و انتظارات	ذینفعان
-الزامات قانونی -دستورالعمل های داخلی	مدیریت HSE	ایمنی مردم در مواجهه با تأسیسات برق*	جامعه
	مدیریت HSE	رعایت مسایل زیست محیطی*	
	فروش انرژی	روشنایی معابر مناسب*	
	مدیریت HSE	آگاهی سازی و اطلاع رسانی در خصوص خطرات و تهدیدات برق و جلوگیری از برق گرفتگی*	
	بهره برداری	تأمین برق مطمئن و پایدار*	
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	الکترونیکی کردن نظرسنجی	
-اساسنامه -الزامات قانونی -دستورالعمل های داخلی	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	رعایت قوانین و مقررات و ابلاغیه ها*	وزارت نیرو/ توانیر
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	گزارش دهی بموقع*	
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	پاسخ دهی سریع به درخواست ها*	
	مدیریت سیستم	تهیه دستورالعمل ها و آیین نامه های مدون و یکسان*	
	مدیریت سیستم	به اشتراک گذاری تجربه های موفق سایر شرکت ها*	
	مدیریت ارتباط با مشترکین و ذینفعان	افزایش رضایت مندی مشترکین*	
	بهره برداری	افزایش پایداری شبکه*	
	مدیریت مالی و اقتصادی	بهره وری اقتصادی*	
	بهره برداری	کاهش درصد تلفات انرژی*	
	مدیریت سیستم	یکپارچه سازی برنامه ها و فعالیت ها منطبق با استراتژی توانیر	