

شاخصهای اختصاصی ارزیابی عملکرد دفتر نظارت بر خدمات مشترکین شرکت توزیع برق شهرستان اصفهان

نام ارزیاب / ارزیابان :

تاریخ
ارزیابی:

نام پاسخ دهنده / پاسخ دهندگان :

امتیاز ارزیابی	سقف امتیاز	روش سنجش		نحوه امتیاز دهی	معیار	نحوه محاسبه	واحد	عنوان شاخص	ردیف
		مکانیزه	دستی						
۱۰	۱۰	*		۱۰	۲ و کمتر	مشاهده تعداد فرآیندها توسط ارزیاب		تعداد فرآیندهای حضوری فروش و خدمات پس از فروش در حوزه دفتر نظارت بر خدمات مشترکین	۱
				۹ تا ۶	۳ تا ۵				
				۵ تا ۰	۵ و بالاتر				
۱۰	۱۰	*		۱۰	کمتر از ۷	میانگین زمانهای کمیسیون طی یک دوره	روز	متوسط زمان طرح پرونده در کمیسیون عالی فروش انشعاب	۲
				۹ تا ۶	۷ تا ۱۰				
				۵ تا ۰	۱۰ و بیشتر				
۱۰	۱۰	*		۱۰	کامل	مشاهده سوابق توسط ارزیاب		ابلاغ آئین نامه و دستورالعمل های اجرایی در حوزه فروش انشعاب و خدمات پس از فروش به امورها	۳
				۹ تا ۶	ناقص				
				۵ تا ۰	عدم ارسال				
۱۰	۱۰	*		۱۰	۲۳ و کمتر	میانگین زمانهای تهیه و ارسال گزارش	روز	میانگین زمان ارائه گزارشات نظارتی و ارسال به امورهای اجرائی توسط مرکز بصیر	۴
				۹ تا ۶	۲۴ تا ۳۰				
				۵ تا ۰	۳۰ و بیشتر				
۱۰	۱۰	*		۱۰	۳ روز و کمتر	میانگین زمانهای پیگیری	روز	متوسط زمان پیگیری درخواست های متقاضیان و حصول نتیجه آن توسط مرکز بصیر	۵
				۹ تا ۶	۴ تا ۷ روز				
				۵ تا ۰	۷ روز و بیشتر				

	۱۰		*	۱۰	۳۰ و کمتر	میانگین زمانهای پیگیری	روز	متوسط مدت زمان پیگیری انجام اقدامات توسط مرکز بصیر بعد از ارائه گزارش به امورهای اجرایی	۶	
				۶ تا ۹	۳۱-۴۰					
				۰ تا ۵	۴۰ و بیشتر					
	۱۰		*	۱۰	کامل	مشاهدات ارزیاب		میزان تسلط و آشنایی با آیین نامه ها و بخشنامه ها و دستورالعمل ها و اجرای آنها در گزارشات توسط مرکز بصیر	۷	
				۶ تا ۹	قابل بهبود					
				۰ تا ۵	عدم تسلط					
	۱۰		*	۱۰	خوب	شنیدن چند مورد مکالمه		بررسی نحوه پاسخگویی و راهنمایی به متقاضیان توسط مرکز سمیع	۸	
				۶ تا ۹	قابل بهبود					
				۰ تا ۵	نا مناسب					
	۱۰		*	۱۰	کامل	شنیدن چند مورد مکالمه		میزان تسلط و آشنایی با آئین نامه ها و بخشنامه ها و دستور العمل ها در ثبت درخواستها توسط مرکز سمیع	۹	
				۶ تا ۹	قابل بهبود					
				۰ تا ۵	عدم تسلط					
	۱۰		*	۱۰	کامل	شنیدن چند مورد مکالمه		بررسی ثبت صحیح درخواستها توسط مرکز سمیع	۱۰	
				۶ تا ۹	قابل بهبود					
				۰ تا ۵	ضعیف					
	۱۰۰	جمع								