

مجموعه اسناد مرتبط با نظارت عالیه بر شرکت‌های توزیع نیروی برق

با هدف ارتقاء زیرساختها، سطح کیفیت عملیات و خدمات شرکت‌های توزیع

دستور العمل نحوه انجام نظارت و گزارش دهی توسط ناظرین

تیر ماه ۱۳۸۹

معاونت هماهنگی توزیع شرکت توانیر

دستورالعمل نحوه اجرای نظارت و گزارش دهی توسط ناظرین

۱. هدف:

هدف از تهیه و تدوین این دستورالعمل، ارائه راهنمایی برای ناظرین در زمینه نحوه نظارت عالی بر شرکتهای توزیع و نحوه گزارش دهی به شرکت توانیر می باشد.

۲. محدوده اجراء:

این دستورالعمل ویژه ناظرین شرکتهای مشاوره در نظارت عالی شرکت توانیر بوده و در تعامل بین شرکتهای مشاوره نظارتی با شرکت توانیر و شرکتهای توزیع نیروی برق بکارگرفته میشود.

۳. مفاهیم:

نظارت عالی: مجموعه اقدامات مورد نیاز جهت حصول اطمینان از اجرای صحیح وظایف ارکان مختلف در برگیرنده شرکت توزیع، پیمانکاران شرکت و دستگاه نظارت شرکت توزیع می باشد. این نظارت براساس بررسی شواهد و نظارتهای نمونه ای صورت می گیرد. اجرای نظارت عالی شرکت توانیر در راستای وظایف محوله به این ارگان از ابعاد مجمعی و حاکمیتی و تخصصی بوده و به هیچ وجه رافع مسئولیتهای نظارتی شرکت توزیع نخواهد شد.

شرکتهای مشاوره: در این سند مجموعه شرکتهای مشاوره انتخاب شده توسط شرکت توانیر به منظور اجرای نظارت عالی به نمایندگی توانیر می باشند.

۴. مسؤلیتها:

شرکت توانیر: مسؤلیت تعیین دستورکارها، زمانبندی، گروههای نظارتی و نفر-روز مورد نیاز در هر دوره نظارت و حصول اطمینان از رعایت تعهدات شرکتهای مشاور در زمینه اجرای صحیح نظارت عالی را بعهده دارد.

شرکت مشاوره: مسؤلیت سازماندهی صحیح گروههای نظارتی، اجرای صحیح نظارت، کنترل جهت حصول اطمینان از رعایت تعهدات توسط ناظرین و ارائه بموقع گزارشات مرتبط را بعهده دارد.

مسئول نظارت شرکت مشاوره (نماینده شرکت مشاوره): مسئولیت سازماندهی مجموعه عملیات شرکت نظارتی به نمایندگی از مدیرعامل آن شرکت را بعهده دارد. ناظر شرکت مشاوره: مسئولیت رعایت تعهدات و ضوابط تعیین شده، حضور بموقع و طبق برنامه در شرکتهای توزیع، اجرای مناسب فعالیتهای نظارتی و ارائه بموقع گزارش نظارتی را بعهده دارد.

۵. شرح عملیات:

به منظور اینکه فعالیتهای نظارتی از دقت، فراگیری و یکپارچگی بالاتری برخوردار باشد و همچنین نحوه عمل و گزارش دهی ناظرین بصورت یکنواخت صورت گیرد، این دستورالعمل تدوین شده است. در این زمینه لازم است ناظرین نحوه نظارت و گزارش دهی را به روش زیر انجام دهند:

۵.۱. نحوه اجرای نظارت:

با توجه به اینکه در نظارت عالی، ناظرین لازم است با انجام صحیح نظارت از عملکرد مناسب عملیات در شرکتهای توزیع، انتخاب و بکارگیری مناسب پیمانکاران و عملکرد مناسب دستگاه نظارت اطمینان حاصل نمایند و همچنین در دوره یکساله نظارت به کلیه امورهای شرکتهای توزیع مراجعه نمایند، لازم است به روش زیر عمل گردد: گردش کلی ناظرین در هر دوره به روش زیر خواهد بود:

مجموعه اقدامات قبل از مراجعه به شرکت توزیع:

مجموعه اقداماتی که لازم است ناظر قبل از مراجعه به شرکتهای توزیع انجام دهد شامل موارد زیر می باشد:

- ◀ دریافت اسناد از شرکت مشاوره مرتبط: دریافت مجموعه دستورکارها، چک لیستها و دستورالعملهای مرتبط از شرکت مشاور مرتبط در هر دوره نظارتی (کنترل تغییر یا عدم تغییر این اسناد)
- ◀ دریافت اطلاعات هماهنگی با شرکت توزیع: دریافت اطلاعات لازم جهت امکان تماس و هماهنگی با نماینده شرکت توزیع در زمینه نظارت و مسئولین حوزه تخصصی مرتبط
- ◀ شناخت شرکت توزیع و امورها: در این زمینه کسب اطلاعات زیر میتواند به برنامه ریزی فعالیتهای نظارتی کمک نموده و حرکات ناظرین در این زمینه از کارآمدی بیشتری برخوردار شود:

- وسعت جغرافیایی و تعداد شهرستانها
 - تعداد امورها و مناطق
 - آمار کلان شرکت
 - اطلاعات تخصصی مرتبط
- (در این زمینه ناظرین میتوانند جهت کسب اطلاعات مرتبط از سایت توانیر و سایت معاونت هماهنگی توزیع استفاده نمایند.)
آدرس سایت توانیر: <http://amar.tavanir.org.ir>
آدرس سایت توانیر: <http://www.tavanir.org.ir/de>
- ◀ شناخت مدیران اصلی و واحدهای تخصصی مرتبط
- ◀ تدوین برنامه نظارتی برای دوره زمانی تعیین شده (برنامه حضور در ستاد و امورها): ناظر لازم است قبل از مراجعه به شرکت توزیع، برنامه نظارتی خود را با رعایت موارد زیر تنظیم نماید:
- مراجعه به ستاد توزیع در دوره اول نظارت (حتی الامکان در یک روز صورت گیرد. در ارتباط با گروههای نظارتی مالی-مجمعی و برنامه ریزی که تمرکز بر فعالیتهای ستادی است طبق نظر دفتر تخصصی توانیر عمل شود).
 - مراجعه به ستاد میتواند بصورت گروهی باشد. (ناظرین تخصصی) ولی مراجعه به واحدهای عملیاتی نیاز به مراجعه گروهی نیست.
 - برنامه ریزی مراجعه به واحدهای عملیاتی و امورها به گونه ای باشد که مجموعه نظارت در دوره یکساله در برگیرنده کلیه امورها باشد.
 - انتخاب امورها لازم است در شرکتهای توزیعی که شامل چند شهرستان است در برگیرنده نمونه هایی از شهرستانهای دور و نزدیک باشد.
- ◀ تقسیم کار بین ناظرین: لازم است تقسیم کار بین ناظرین یک گروه به شکلی باشد که کاملاً برنامه تدوین شده و تعهدات در بازدیدها و نمونه گیری ها بنحو مناسب انجام شود. (ناظرین در واحدهای عملیاتی به صورت منفک بازدید را انجام دهند).
- ◀ برنامه نظارت: ارسال برنامه نظارتی به شرکت توزیع به منظور هماهنگی و تدارک لازم جهت انجام فعالیتهای نظارتی و حضور واحدهای تخصصی مرتبط (با توجه به اینکه امورها و واحدهای مورد بازدید ممکن است در ستاد

تعیین شود، نیازی به تعیین امورها نیست و چارچوب کلی برنامه کفایت می کند.

مجموعه اقدامات در زمان مراجعه به شرکت توزیع:

اقدامات اصلی در زمان مراجعه به شرکت توزیع جهت انجام نظارت شامل موارد زیر است:

◀ مراجعه به واحد تخصصی مرتبط (در صورت نیاز نماینده مدیریت در نظارت)

◀ هماهنگی فعالیتهای بازدید و امکانات مورد نیاز (در این زمینه لازم است شرکت توزیع هماهنگی لازم جهت تردد و بازدید از واحدهای مختلف و تعیین فرد راهنما را انجام دهد).

◀ اجرای فعالیتهای نظارتی ستاد و بررسی سوابق و اجرای مناسب فعالیتهای ستادی در شرکت توزیع و تعیین نمونه هایی جهت بازدید در ستاد و یا در واحدهای اجرایی و امورها

◀ در هنگام نظارت لازم است ناظرین موارد زیر را بنحو مناسب انجام دهند:

○ تکمیل و ثبت شواهد نظارتهای انجام شده در فرمهای زیر:

▪ چک لیستهای تفصیلی در صورت نیاز (این چک لیستها در صورت نیاز توسط دفتر تخصصی به ناظرین داده خواهد شد).

▪ فرمهای نمونه گیری و ثبت شواهد مرتبط

▪ فرم جمع بندی اطلاعات نمونه گیری

▪ تکمیل چک لیستهای نظارتی براساس شواهد بررسی شده و نمونه گیری های انجام شده

○ تکمیل گزارش های نظارتی شامل:

▪ خلاصه گزارش ماموریت

▪ گزارش نظارت که در برگیرنده مجموعه اطلاعات نمونه گیری ها، فرم جمع بندی نمونه ها که حاوی مشکلات مشاهده شده و راهکارهای پیشنهادی است.

▪ ارائه فرم پیشنهاد فوری (ارائه پیشنهاد فوری در همان روز انجام نظارت) تنها در موارد بسیار اضطراری که عدم اطلاع رسانی آن در کوتاه مدت و اقدام فوری میتواند سبب اجرای طرحها و عملیات غیراستاندارد و مشکلات بسیار مهم شود، از این فرم استفاده شود.

مجموعه اقدامات پس از انجام نظارت :

گروه نظارتی و شرکت مشاور لازم است اقدامات زیر را پس از فعالیتهای نظارتی انجام دهد:

- ◀ ارسال گزارش ماموریت (در همان هفته که بازدید صورت می گیرد).
- ◀ ارائه گزارش نظارت به ستاد شرکت مشاوره و شرکت توانیر پس از خاتمه نظارت (گزارشهای دست نویس)
- ◀ تایپ گزارشات ارسالی ناظرین در ستاد شرکت مشاوره
- ◀ ارائه گزارش نظارت نهایی به شرکت توانیر حداکثر تا دوشنبه هفته بعد (فایل در فرمت word به همراه پرینت گزارش)
- ◀ پیگیری رفع مشکلات در دوره بعدی نظارت با هماهنگی شرکت توانیر

۵.۲. برخی نکات مهم در اجرای نظارت:

گروه نظارتی در زمان مراجعه به شرکت توزیع لازم است موارد زیر را رعایت نماید:
مراجعه به ستاد و نحوه عمل در آن:

- ◀ با توجه به اینکه تمرکز فعالیتهای نظارتی اساسا بر اطمینان از اجرای صحیح عملیات در واحدهای اجرایی است نیاز است مراجعه به ستاد در زمان محدود بوده و حتی الامکان در دوره اول نظارت صورت گیرد (پیشنهاد روز اول در دوره اول نظارتها می باشد). با اینحال مراجعه به ستاد و طول زمان آن بستگی به نظر دفاتر تخصصی شرکت توانیر دارد. در ستاد قابلیت هدایت و نظارت واحدهای اجرایی و امورها و همچنین کنترل اقدامات اجرایی در سطح اختیارات آنها مدنظر می باشد.

مراجعه به واحدهای اجرایی و امورها:

- ◀ ناظرین محترم لازم است بگونه ای برنامه ریزی نظارتها را انجام دهند که کلیه امورها و ستاد در طی دوره های نظارتی آنها پوشش داده شود. همچنین لازم است ترکیب نظارتها بگونه ای باشد که امورهای دور و نزدیک را پوشش دهد. (در هر حال اولویت بازدیدها میتواند توسط دفاتر تخصصی شرکت توانیر تعیین شود).
- ◀ با توجه به نزدیکی و دور بودن امورها از یکدیگر و بزرگی آنها در هر روز نظارت، میتواند یک یا دو امور جهت بازدید برنامه ریزی شود.
- ◀ بسیار مهم است که حداکثر بازدید از فعالیتهای اجرایی در امورها انجام شود.

نمونه گیری:

◀ در نمونه گیریهایی که برای اطمینان از عملکرد شرکت توزیع در فعالیتهای اجرایی صورت میگیرد لازم است در فعالیتهای و طرحهای اجرایی حداقل ۳ تا ۵ نمونه و در بررسی مستندات و سوابق بین ۵ تا ۱۰ نمونه در هر امور انتخاب شود. تکمیل چک لیستها لازم است براساس بررسی سوابق و نمونه گیریها صورت گرفته و سوابق نمونه گیریها حتما ضمیمه چک لیستها باشد.

۵,۳. مستندسازی و تحلیل گزارشات نظارتی:

گزارشهای ارسالی از سوی شرکتهای مشاور شامل موارد زیر می باشد:

- ◀ گزارش مرتبط با عملکرد شرکت نظارتی در برگیرنده زمان حضور ناظرین مختلف به تفکیک (هفتگی و ماهیانه)
- ◀ گزارش نظارت انجام شده (هفتگی)
- ◀ گزارشات تحلیلی پایان هر دوره
- ◀ گزارشات تحلیلی پایان قرارداد

گزارش عملکرد شرکت:

شرکت مشاور لازم است در پایان هر ماه و براساس گزارشات هفتگی موجود در شرکت مشاور که بیان کننده میزان نفر- روز حضور هر ناظر در شرکت های توزیع می باشد، نسبت به تدوین گزارش ماهیانه عملکرد شرکت که در برگیرنده میزان نفر- روز هر ناظر به تفکیک هر شرکت توزیع می باشد اقدام نماید.

گزارش نظارت انجام شده:

شرکت مشاور لازم است در پایان هر هفته نسبت به ارسال گزارشات ناظرین به تفکیک حوزه تخصصی اقدام نماید. با توجه به اینکه علاوه بر گزارش دست نویس ناظر، نیاز است که گزارش مورد نظر تایپ شود، بهتر به منظور تسریع در اقدامات اصلاحی به روش زیر گزارشات ارسال شود:

- ◀ ارسال گزارش دست نویس ناظر به شرکت توانیر بلافاصله پس از پایان نظارت در آن هفته
- ◀ تایپ گزارش ناظرین و ارسال پرینت بعلاوه فایل مورد نظر به شرکت توانیر حداکثر تا روز دوشنبه هفته بعد
- ◀ اعلام اشکالات مشاهده شده به همراه نکات کلیدی قابل تذکر به شرکت توزیع (بصورت فایل)

گزارش تحلیلی پایان هر دوره:

شرکت مشاور لازم است در پایان هر دوره نظارت نسبت به جمع گزارشات هفتگی ناظرین به تفکیک حوزه تخصصی و در کلان و همچنین تحلیل آنها بپردازد. گزارشات پایان دوره لازم است در برگیرنده موارد زیر باشد:

◀ گزارش عملکرد شرکت به تفکیک حوزه تخصصی، شرکت توزیع و فهرست ناظرین

◀ مجموعه فایل‌های مرتبط با مشکلات مشاهده شده در شرکتهای توزیع به تفکیک هر حوزه تخصصی در پرونده اطلاعاتی هر شرکت (لازم است اطلاعات الکترونیکی ارسالی شامل پرونده ایی به نام هر شرکت و هر پرونده نیز حاوی مجموعه پرونده های تخصصی و هر پرونده تخصصی حاوی مجموعه فایل‌های اطلاعات بازدید باشد).

◀ گزارش تحلیلی تخصصی به تفکیک هر حوزه تخصصی که حاوی موارد زیر باشد:

- خلاصه ای از دیدگاه در مورد آن شرکت
- آماری از مشکلات مشاهده شده در هر شرکت به تفکیک هر حوزه تخصصی

○ مشکلات کلیدی مشاهده شده در هر حوزه

○ اقدامات پیشنهادی در قالب اقدامات فوری و اقدامات با برنامه

◀ گزارش تحلیلی مقایسه شرکتهای توزیع به تفکیک هر حوزه تخصصی که حاوی موارد زیر باشد:

- مقایسه عملکرد شرکتهای توزیع با یکدیگر
- مشکلات مشترک در شرکتهای توزیع (آمار و نوع مشکل)
- پیشنهادات اصلاحی قابل اجراء برای این شرکتها (در قالب اقدامات فوری و اقدامات با برنامه)

گزارش تحلیلی پایان قرارداد:

شرکت مشاور لازم است در پایان هر قرارداد نیز با توجه به تجارب حاصل ناظرین و مشکلات و راهکارهای در دوره های مختلف، گزارش جمع بندی و تحلیلی از موارد به تفکیک حوزه های تخصصی و به تفکیک شرکتهای توزیع و مقایسه شرکتها با یکدیگر را ارائه نمایند. محتوای گزارشات پایان قرارداد لازم است حداقل سرفصلهای گزارشات دوره ای را داشته باشند.

۶. مراجع و مستندات:

ندارد.

۷. توزیع و ابلاغ:

ابلاغ این سند بعهدہ معاونت هماهنگی توزیع شرکت توانیر بوده و توزیع آن درون شرکت مشاوره و اطلاع رسانی به ناظرین و افراد مسئول مرتبط بعهدہ مدیرعامل آن شرکت و یا نماینده وی در نظارت عالیہ شرکتهای توزیع می باشد.

۸. نگهداری دستورالعمل و سوابق:

این دستورالعمل و سوابق مرتبط با آن در شرکت مشاوره باشد حفظ و نگهداری شود.

۹. بازنگری:

بازنگری این سند بعهدہ معاونت هماهنگی توزیع توانیر بوده که میتواند براساس پیشنهادات ارسالی شرکتهای مشاور و دفاتر تخصصی توانیر و در صورت تایید صورت گیرد.

۱۰. پیوستها:

ندارد.