

شاخصهای اختصاصی ارزیابی عملکرد دفتر روابط عمومی توزیع برق شهرستان اصفهان

نام ارزیاب / ارزیابان :

تاریخ ارزیابی:

نام پاسخ دهنده / پاسخ دهندگان :

ردیف	عنوان شاخص	واحد اندازه گیری	نحوه محاسبه	معیار (حد قابل قبول)	نحوه امتیاز دهی	روش سنجش		امتیاز ارزیابی
						مکانیزه	دستی	
۱	آیا فهرست حوزه های هدف در بازخوردگیری (نظرسنجیها) تدوین و برنامه ریزی شده است؟		مشاهده مستندات	پنج حوزه	هر حوزه یک امتیاز	*		
۲	آیا در حوزه های ۵ گانه نظرسنجی ، برنامه اجرایی تدوین گردیده است؟		مشاهده مستندات	پنج حوزه	نظر ارزیاب	*		
۳	چه نسبت از حوزه های هدف شناسایی شده طبق برنامه تدوین شده بازخوردگیری شده اند		مشاهده مستندات	۱۰۰٪	به تعداد حوزه های نظر سنجی شده	*		
۴	آیا ۵ درصد خدمات به مشترکین و متقاضیان از مرکز سمیع نظرسنجی شده است؟		مشاهده مستندات	۵درصد	مشاهده گزارشات	*		
۵	آیا ۵ درصد خدمات سامانه ناب(بهره برداری) انجام شده است؟		مشاهدات ارزیاب	۵درصد	مشاهده گزارشات	*		
۶	تبدیل فرآیندهای روابط عمومی الکترونیک به فرهنگ عمومی		مشاهدات ارزیاب	عملکرد مطلوب	نظر ارزیاب	*		
۷	تدوین برنامه سالیانه ترویج فرهنگ قرآنی، فرهنگ اقامه نماز و فرهنگ اسلامی و دینی(مسابقات و محفل های قرآنی، سخنرانی، مداحی، تبلیغات محیطی، نمازجماعت)		مشاهده مستندات	وجود کمیته و فعالیتهای آن	نظر ارزیاب	*		
۸	اهتمام به ترویج فرهنگ قرآنی، فرهنگ اقامه نماز و فرهنگ اسلامی و دینی (مسابقات و محفل های قرآنی،سخنرانی، مداحی، تبلیغات محیطی، نمازجماعت) - (بر حسب برنامه سالیانه)		مشاهده مستندات	وجود کمیته و فعالیتهای آن	نظر ارزیاب	*		
۹	برنامه مسابقات، نمایشگاهها و جشن ها بر اساس روش اجرایی انجام شده است؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب	*		

نام پاسخ دهنده / پاسخ دهندگان :

ردیف	عنوان شاخص	واحد اندازه گیری	نحوه محاسبه	معیار (حد قابل قبول)	نحوه امتیاز دهی	روش سنجش		سقف امتیاز	امتیاز ارزیابی
						مکاتیزه	دستی		
۱۰	به روز رسانی اخبار و اطلاعیه های سایت شرکت (به جز زیر سایت ها که متولی دارد)		مشاهده مستندات	مطلوبیت سایت	نظر ارزیاب	*			
۱۱	تعداد نشست های خبری برگزار شده در طول سال		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب	*			
۱۲	نسبت تعداد اخبار داخلی منتشر شده در خبرنامه در این دوره به دوره قبل		تعداد خیر این دوره / تعداد خبر دوره	> ۱	بر اساس عدد محاسبه شده	*			
۱۳	آیا فهرست حوزه های هدف در اطلاع رسانیها مشخص شده اند و روش اطلاع رسانی به هر حوزه تعریف شده است؟		مشاهده مستندات	حداقل ۵ حوزه	هر حوزه ۰.۵ امتیاز	*			
۱۴	اعلام برنامه خاموشی های با برنامه روی سایت شرکت		مشاهده مستندات	اطلاع رسانی مطلوب	نظر ارزیاب	*			
۱۵	متوسط زمان پاسخگویی به شکایات (شامل سامد و سیستم شرکت) در یک دوره زمانی (مقایسه با سال قبل و دو سال قبل) کاهش یافته است		متوسط زمان پاسخگویی	روز ۹	نسبت به عدد محاسبه شده	*			
۱۶	وجود فرم نظرخواهی و شکایات در سایت شرکت		مشاهده مستندات	وجود فرمها	نظر ارزیاب	*			
۱۷	درصد پاسخگویی به شکایات		تعداد پاسخ داده شده / تعداد دریافت	۱۰۰٪	بر اساس عدد محاسبه شده	*			
۱۸	درصد پاسخ به پیامک های دریافتی و ایمیل های شرکت		تعداد پاسخ داده شده / تعداد دریافت	۱۰۰٪	بر اساس عدد محاسبه شده	*			
۱۹	آیا روابط عمومی دارای برنامه مالی مدون (بودجه بندی) می باشد؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب	*			
۲۰	آیا نیروهای روابط عمومی در دوره های آموزشی متناسب و مرتبط با حرفه خود شرکت داشته اند؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب	*			
۲۱	آیا بر روی بروشور نام روابط عمومی به عنوان ناشر درج شده است؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب	*			
۲۲	آیا روابط عمومی مجری تمامی موارد منتشره شامل (کتاب، بروشور، نشریه، بولتن، پوستر و ...) در شرکت محسوب می شود؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب	*			

نام پاسخ دهنده / پاسخ دهندگان :

ردیف	عنوان شاخص	واحد اندازه گیری	نحوه محاسبه	معیار (حد قابل قبول)	نحوه امتیاز دهی	روش سنجش		سقف امتیاز	امتیاز ارزیابی
						مکاتیزه	دستی		
۲۳	آیا مجوز لازم برای انتشار نشریه داخلی از هیات مدیره شرکت اخذ شده است؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب		*		
۲۴	آیا به درج عنوان و آرم شرکت در چاپ کتاب توجه می شود؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب		*		
۲۵	آیا برای فرهنگ سازی مدیریت مصرف برق با سازمان های فرهنگی مذهبی در سطح شهر تعامل وجود دارد؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب		*		
۲۶	آیا برای آموزش موارد ایمنی در ماه محرم با سازمان های فرهنگی مذهبی در سطح شهر تعامل وجود دارد؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب		*		
۲۷	آیا برای فرهنگ سازی مدیریت مصرف برق با سازمان صدا و سیما تعامل وجود دارد؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب		*		
۲۸	آیا برای فرهنگ سازی موارد ایمنی برق در هیات های مذهبی ماه محرم با سازمان صدا و سیما تعامل وجود دارد؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب		*		
۲۹	آیا برای فرهنگ سازی مدیریت مصرف برق تولیدات تصویری در قالب موشن گرافی یا انیمیشن داشته اید؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب		*		
۳۰	در صورت تولید کتاب از طریق روابط عمومی آیا محتوای کتاب در راستای اهداف شرکت بوده است؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب		*		
۳۱	آیا بروشور و پوستر در راستای فرهنگ سازی مدیریت مصرف برق تولید می گردد؟		مشاهده مستندات	مشاهده مستندات	نظر ارزیاب		*		
جمع									