



اظهارنامه مسئولیت های اجتماعی

شرکت گاز استان گیلان



با محوریت

* موارد فراگیر، عمومی و جهان شمول استاندارد

* فعالیت های اقتصادی

* فعالیت های محیط زیست

* فعالیت های اجتماعی

Corporate Social Responsibility
مسئولیت اجتماعی سازمان ها





۱	تأسیس و بنیان گذاری	۱۰۱
۲ معرفی و مشخصات بنگاه	رویکرد عمومی	۱۰۲
۱۳ استراتژی		
۱۶ اخلاق و صداقت کاری		
۱۷ نظام راهبردی		
۲۰ مشارکت ذی نفعان		
۲۵ عملیات گزارش دهی		
۲۶	عملکرد اقتصادی	۲۰۱
۲۷	اقتصاد بازار	۲۰۲
۲۷	اثرات غیرمستقیم اقتصادی	۲۰۳
۲۸	تدارکات	۲۰۴
۲۸	منابع	۳۰۱
۲۸	انرژی	۳۰۲
۲۹	آب	۳۰۳



۲۹	تنوع زیستی	۳۰۴
۳۱	انتشار گازها	۳۰۵
۳۲	پساب و فاضلاب	۳۰۶
۳۲	انطباق با محیط زیست	۳۰۷
۳۲	ارزیابی تأمین کنندگان از نظر زیست محیطی	۳۰۸
۳۳	کارکنان	۴۰۱
۳۵	روابط کارکنان و مدیریت	۴۰۲
۳۶	امنیت و سلامت شغلی	۴۰۳
۳۶	یادگیری و آموزش	۴۰۴
۳۷	تنوع و فرصت های برابر	۴۰۵
۳۸	عدم تبعیض	۴۰۶
۳۸	آزادی شرکت ها در انجمن ها و مذاکرات گروهی	۴۰۷



۳۸	قانون کار کودکان	۴۰۸
۳۸	کار تحمیلی و اجباری	۴۰۹
۳۹	فعالیت های امنیتی	۴۱۰
۳۹	حقوق مردمان بومی	۴۱۱
۳۹	ارزیابی حقوق انسانی	۴۱۲
۴۲	جوامع محلی	۴۱۳
۴۶	ارزیابی اجتماعی تأمین کنندگان	۴۱۴
۴۶	سیاست گذاری عمومی	۴۱۵
۴۷	سلامت و ایمنی مشتریان (مصرف کنندگان)	۴۱۶
۴۸	بازاریابی و برچسب گذاری	۴۱۷
۴۹	حفظ حریم خصوصی مشتریان	۴۱۸
۵۰	موافقت نامه های اقتصادی – اجتماعی	۴۱۹

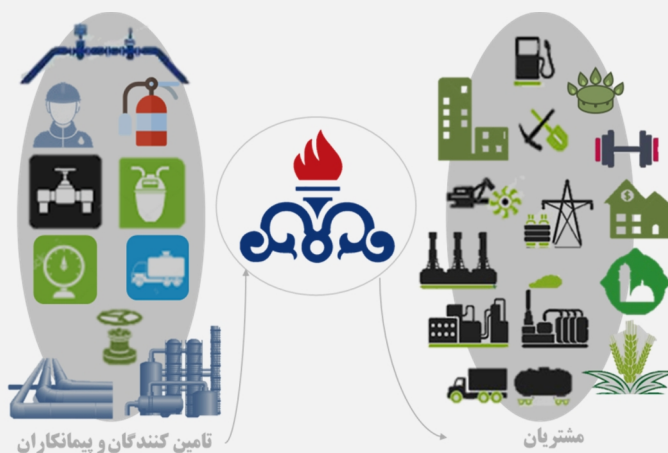


شاخص ۱۰۱ / تأسیس و بنیان گذاری

در اجرای قرارداد همکاریهای اقتصادی و فنی بین دولت ایران و اتحاد جماهیر شوروی (سابق) که در سال ۱۹۶۶ به امضاء رسید مقرر شد سالانه ۱۰ میلیارد متر مکعب گاز طبیعی به مدت ۱۵ سال (از سال ۱۹۷۰ الی ۱۹۸۵) برای اجرای طرحهای ذوب آهن و ماشین سازی و احداث خطوط لوله سراسری گاز ایران به شوروی صادر گردد. از اینرو شهرهای رشت و آستارا در اجرای موافقت نامه مزبور از نعمت گاز طبیعی برخوردار شدند که عملیات گازرسانی در سال های ابتدایی توسط گاز رسانی و فروش منطقه ۳ (گازرسانی و فروش تهران) هدایت و اداره می شد، که بتدریج با توسعه گازرسانی به شهرها، گازرسانی و فروش منطقه ده گیلان در تاریخ ۱۳۶۹/۵/۱۶ تشکیل شد و از منطقه ۳ تهران جدا و عملاً شروع به فعالیت نمود؛ به گونه ای که سازمان پرسنلی آن در تاریخ ۱۳۶۹/۶/۳ به منظور جذب و تکمیل نیروی انسانی به تصویب رسید. سپس در تاریخ ۱۳۷۷/۹/۲۹ شرکت گاز استان گیلان (سهامی خاص) تحت شماره ۱۴۶۴۱۹ به ثبت رسیده و به عنوان شرکت فرعی شرکت ملی گاز ایران جایگزین منطقه ده گاز گیلان گردید. موضوع فعالیت شرکت «دریافت، توزیع، خرید و فروش حق العملکاری گاز طبیعی، مطالعه، تهیه و تنظیم، اجراء، حفاظت و اداره عملیات مربوط به طرحهای احداث خطوط فرعی و شبکه های توزیع گاز طبیعی و تأسیسات مربوطه در استان» می باشد.



شاخص ۱۰۲ / رویکرد عمومی / معرفی و مشخصات بنگاه



معرفی شرکت گاز استان گیلان :

شرکت گاز استان گیلان سازمانی پیشرو در صنعت نفت و گاز می باشد که در راستای هدف گازرسانی مطلوب، موفق شده تا پایان سال ۱۳۹۵ تعداد ۵۱ شهر از مجموع ۵۲ شهر و ۱۸۶۹

روستا از مجموع ۲۵۹۳ (هدف گازرسانی ۲۲۲۰ روستای بالای ۲۰ خانوار) روستای استان گیلان را گازدار نماید و گازرسانی به سایر شهرها و روستاهای استان نیز در برنامه کار این شرکت قرار دارد.

در راستای اجرای این مأموریت ها، شرکت گاز استان گیلان در تعامل با جامعه بیرونی (سایر دستگاههای اجرایی) نظیر استانداری، شهرداری، محیط زیست، ناجا، سازمانهای حفار و... است. از سازمانهای بالادست شرکت گاز گیلان می توان به شرکت ملی گاز ایران، وزارت نفت و نهاد ریاست جمهوری اشاره نمود. این شرکت با واگذاری کلیه امور اجرایی (پروژه های شبکه گذاری، انشعاب، پشتیبانی، امداد، تعمیرات و نظارت) به پیمانکاران واجد شرایط مأموریت های خویش را به انجام می رساند. از طرفی خدمات شرکت علاوه بر ایجاد آسایش و رفاه عمومی در سطح استان موجبات خوشنامی شرکت در بین طیف وسیعی از مشترکین را نیز فراهم نموده است. هم اکنون تعداد ۳۷۰ نفر پرسنل رسمی در سطوح مختلف تحصیلی و در رده های شغلی مختلف سازمان (مطابق چارت سازمانی مصوب) مشغول بکار می باشند. طبق آمار ۷۵٪ کارکنان شاغل در شرکت در رده تحصیلی فوق دیپلم به بالا بوده و ۲۵٪ دیپلم و پایین تر می باشند و همچنین ۱۲٪ از کارکنان شرکت زن و ۸۸٪ مرد می باشند.



گستره جغرافیایی جهت ارائه خدمات:

شرکت گاز استان گیلان با وظیفه تحقق اهداف تعیین شده در بخش گاز کشور مبنی بر جایگزینی گاز طبیعی با سایر سوخت ها از طریق توسعه شبکه گازرسانی و هدایت جامعه به سمت جایگزینی گاز طبیعی در محدوده استان، هم اکنون با ۴۹ اداره گاز در سطح استان گیلان مشغول خدمت رسانی به مشترکین و مردم می باشد.

استراتژی های سازمان:

ارکان جهت ساز:

ارکان جهت ساز شرکت (بیانیه های مأموریت، چشم انداز و ارزشها) با بررسی سیاست ها و اسناد بالادستی شامل: چشم انداز ۱۴۰۴ صنعت نفت و گاز کشور، سیاست های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری در بخش نفت و گاز، چشم انداز و مأموریت صنعت نفت، سیاست های کلان صنعت نفت، برنامه پنجم توسعه نفت و گاز، اهداف کلان صنعت نفت و گاز ایران در برنامه پنجم توسعه و نهایتاً سیاست های



بالادستی مرتبط با فعالیت های شرکت گاز استان گیلان در سال ۸۹ همزمان با اجرای پروژه برنامه ریزی استراتژیک در قالب یک کار جمعی با مشارکت مدیران و معاونین اصلی شرکت تدوین گردید و در طول سالهای گذشته مورد بازنگری و اصلاح قرار گرفته است.



شرکت گاز استان گیلان سعی در استقرار بهترین عملکردهای پایداری شرکتی در مجموعه فعالیتهای خود دارد و با توجه به استراتژی تجاری مبنی بر پیشرو بودن در زمینه خدمات ، خواهان آن است که

در زمینه مسئولیت اجتماعی نیز موقعیت خود را به عنوان یک نماینده



شرکت ملی گاز در برخورد مستقیم با مشتریان و متقاضیان

این صنعت استحکام بخشد. این شرکت تلاش می کند

شهروند شرکتی مسئول باشد که کارکنان آن برای جامعه و

محیط زیست ارزش قائل هستند و به فردایی بهتر می اندیشند.

اهداف شرکت و مدیران شرکت از تعیین و تبیین استراتژیهای

مسئولیت شرکتی که از گفتگوهای دوجانبه با مدیران ارشد استخراج

شده است در سه محور زیر خلاصه می شود:

مسیر حرکتی گاز گیلان از مسئولیت اجتماعی شرکت به توسعه پایداری شرکت

✓ شهره بودن به عنوان شرکتی مسئول، در ارائه خدمات تمام و کمال به مشتریان و متقاضیان گاز

✓ تقویت ارتباط با جامعه محلی و ارتقای فرصت های مشارکت اجتماعی

✓ تقویت حرکت به سمت تعالی سازمانی و عملیاتی به منظور تحقق چشم انداز شرکت مبنی بر

محبوبیت برای جامعه

به بیان دیگر هدف ما در شرکت گاز استان گیلان در زمینه مدیریت استراتژیک این است که با گسترش

تفکر سیستمی و استراتژیک نزد مدیران، گاز گیلان یک سازمان استراتژی محور شده، نیازهای ذینفعان

برآورده شود و نسبت به تغییرات محیطی به سرعت عکس العمل نشان دهد. از جمله این عوامل محیطی

که سبب تمایز فعالیت ها و فرآیندهای کلیدی بین شرکت های گاز استانی خواهد گردید می توان به

تفاوت های اقلیمی، پراکندگی جغرافیایی، اولویت بندی مشتریان و .. اشاره نمود. در این خصوص این

نکته حایز اهمیت است که شرکتهای گاز استانی در اجرای برنامه های کلان تابع مجموعه شرکت های

نفت و گاز کشور می باشند و به تبع آن استراتژی و اهداف بلند مدت نیز می بایست با اهداف کلان



شرکت مادر هم راستا باشد تا منافع کل مجموعه بیشینه گردد. با این توصیف استراتژی های محوری در سه محور (توسعه هدفمند گازرسانی، چابکی و سرآمدی عملیات، رشد و بهره وری) و اهداف کلان در هفت محور با عنوان گاز برتر مشخص گردیده است.

که عبارتند از :

❖ **گازرسانی** به کلیه متقاضیان شهری و روستایی واجد شرایط

❖ **ارتقای بهره وری و افزایش درآمدها و پویایی شرکت** با نگرش بنگاه اقتصادی

❖ **زیباترین** تصویر نزد مشترکین

❖ **بهبودی و توانمندسازی منابع انسانی**

❖ **رشد مثبت کیفیت و کمیت خدمات گازرسانی**

❖ **توسعه ارزش در مدیریت زنجیره تامین کالا و خدمات**

❖ **رشد** تعالی سازمانی درمقیاس ملی

نام بنگاه:

این بنگاه در تاریخ ۱۳۷۷/۹/۲۹ تحت عنوان شرکت گاز استان گیلان (سهامی خاص) تحت شماره ۱۴۶۴۱۹ به ثبت رسیده و به عنوان شرکت فرعی شرکت ملی گاز ایران جایگزین منطقه ده گاز گیلان گردیده است.



زمینه فعالیت بنگاه:

موضوع فعالیت شرکت «دریافت، توزیع، خرید و فروش حق عملکردی گاز طبیعی، مطالعه، تهیه و تنظیم، اجراء، حفاظت و اداره عملیات مربوط به طرحهای احداث خطوط فرعی و شبکه های توزیع گاز طبیعی و تأسیسات مربوطه در استان» می باشد.

آدرس و محل اصلی بنگاه:

رشت، پارک شهر، خیابان ملت، خیابان شهید سیادت، ساختمان شرکت گاز استان گیلان،

کدپستی: ۴۳۱۹۹ - ۴۱۴۶۶

صندوق پستی: ۱۶۵، شماره ثبت: ۱۴۶۴۱۹، تلفن: ۶ - ۳۳۳۲۹۰۶۴ - ۰۱۳،

دورنگار: ۳۳۳۳۲۵۲۱ - ۰۱۳

نشانی اینترنتی: WWW.NIGC-GL.IR

حوزه های جغرافیایی فعالیت های بنگاه:

معرفی شرکت گاز استان گیلان:

شرکت گاز استان گیلان سازمانی پیشرو در صنعت نفت و گاز می باشد که در راستای هدف گازرسانی مطلوب، موفق شده تا پایان سال ۱۳۹۵ ۹۹,۹۶ درصد از شهرها و ۹۳,۵ درصد از روستاها را گازدار نماید و گازرسانی به سایر مناطق واجد شرایط استان نیز در برنامه کار این شرکت قرار دارد.

در راستای اجرای این مأموریت ها، شرکت گاز استان گیلان در تعامل با جامعه بیرونی (سایر دستگاههای اجرایی) نظیر استانداری، شهرداری، محیط زیست، ناجا، سازمانهای حفار و... است. از سازمانهای بالادست شرکت گاز گیلان می توان به شرکت ملی گاز ایران، وزارت نفت و نهاد ریاست جمهوری اشاره نمود. این شرکت با واگذاری کلیه امور اجرایی (پروژه های شبکه گذاری، انشعاب، پشتیبانی، امداد، تعمیرات و نظارت) به پیمانکاران واجد شرایط مأموریت های خویش را به انجام می رساند. از طرفی خدمات شرکت



علاوه بر ایجاد آسایش و رفاه عمومی در سطح استان موجبات خوشنمایی شرکت در بین طیف وسیعی از مشترکین را نیز فراهم نموده است. هم اکنون تعداد ۳۷۰ نفر پرسنل رسمی در سطوح مختلف تحصیلی و در رده های شغلی مختلف سازمان (مطابق چارت سازمانی مصوب) مشغول بکار می باشند. طبق آمار ۷۵٪ کارکنان شاغل در شرکت در رده تحصیلی فوق دیپلم به بالا بوده و ۲۵٪ دیپلم و پایین تر می باشند و همچنین ۱۲٪ از کارکنان شرکت زن و ۸۸٪ مرد می باشند.

گستره جغرافیایی جهت ارائه خدمات:

شرکت گاز استان گیلان با وظیفه تحقق اهداف تعیین شده در بخش گاز کشور مبنی بر جایگزینی گاز طبیعی با سایر سوختها از طریق توسعه شبکه گازرسانی و هدایت جامعه به سمت جایگزینی گاز طبیعی در محدوده استان، هم اکنون با ۴۹ اداره گاز در سطح استان گیلان مشغول خدمت رسانی به مشترکین و مردم می باشد.





بخش های مشتریان حال و آینده:

الف) بخش بندی بر اساس میزان و فشار مورد نیاز:

مشترکین جز، مصرف تا ۱۶۰ متر مکعب با فشار ۱/۴ پوند

مشترکین عمده، مصرف بالای ۱۶۰ متر مکعب یا بالاتر از ۱/۴ پوند

ب) بخش بندی بر اساس نوع (ماهیت) مشتری:

مشتریان صنعتی (عمده): واحدهای صنعتی، کشاورزی، دامپروری، هتل ها و مسافرخانه ها،

پالایشگاه ها و تلمبه خانه ها، پتروشیمی تولید کود اور، سایر پتروشیمی های دولتی، نیروگاه ها،

حمل و نقل (برای ایستگاه های CNG)

مشتریان تجاری (جزء و عمده): کسب و خدمات، آموزش و پرورش، مدارس علوم دینی، موسسه

خیریه، اماکن مذهبی، مراکز معلولین، سازمان بهزیستی کشور و کمیته امداد خمینی، مساجد،

حسینه ها، تکایا، نانوایی های سنتی، گرمابه ها، اماکن و تأسیسات دولتی

مشتریان خانگی (جزء)

متقاضیان گازرسانی (هنوز به عنوان مشتری محسوب نشده اند)

ج) بخش بندی بر اساس اولویت در آمدزایی:

مشتریان صنعتی (عمده)

مشتریان تجاری (جزء و عمده)

مشتریان خانگی (جزء)

- مشترکین جز، تا ۱۶۰ متر مکعب با فشار ۱/۴ پوند
بخش بندی بر اساس مصرف بر اینج مربع
- مشترکین عمده، مصرف بالای ۱۶۰ متر مکعب یا بالاتر از ۱/۴ پوند

بخش بندی بر اساس ماهیت مشتری

مشتریان صنعتی (عمده): واحدهای صنعتی، کشاورزی، دامپروری، ایستگاه ها...
مشتریان تجاری (عمده و جزء): کسب و خدمات - آموزش و پرورش، اماکن و تأسیسات دولتی و ...
مشتریان خانگی (جزء)
متقاضیان گازرسانی (هنوز به عنوان مشتری محسوب نشده اند)

بخش بندی بر اساس اولویت در آمدزایی

- مشتریان صنعتی (عمده)
- مشتریان تجاری (عمده و جزء)
- مشتریان خانگی (جزء)

بخش بندی بر اساس اولویت در آمدزایی



تعداد پرسنل:

وضعیت تحصیلی	سمت‌های سازمانی مصوب	سمت‌های پلاتصدی	کارکنان رسمی		تعداد کارکنان غیررسمی				سابقه کارکنان				
			کارکنان رسمی و پیمانی دارای سمت	کارکنان رسمی بلاسمت (منتظر سمت)	قرارداد مدت معین (درمقابل سمت سازمانی)	کارکنان طرف قرارداد پیمانکار	قرارداد کار مدت موقت (مستقیم)	فعالیت‌های مستمر (حجمی)	خدمات نظارت (مشاورین)	از صفر تا ۱۰ سال	از ۱۰ تا ۲۰ سال	از ۲۰ تا ۳۰ سال	از ۳۰ تا ۴۰ سال
دکتری	۳	۱	۰	۰		۰	—	۰					
فوق لیسانس	۷۸	۶	۵۱	۲	۲	۱	۱۲	۰		۴	۳۶	۱۴	
لیسانس	۲۸۳	۵۱	۱۵۹	۷		۱۵	۱۳۲	۲۸		۱۱	۴۹	۸۱	۲۵
فوق دیپلم	۴۶	۸	۴۷	۲		۳۱	۸۰	۵۴		۳		۳۱	۱۵
دیپلم	۰	۰	۸۸	۱		۱۶۷	۱۳۴	۲۲۳		۷	۱	۴۸	۳۳
زیر دیپلم	۴	۰	۴	۱		۵۳		۳				۲	۴
جمع	۴۱۴	۶۶	۳۴۹	۱۳	۲	۲۶۷	۳۵۸	۳۰۸	۱۷	۲۵	۸۶	۱۷۶	۷۷

زنجیره تأمین کنندگان:

در راستای توسعه سیاست های تشویقی و توسعه ارتباطات با ذینفعان شرکت اقدام به بخش بندی

تأمین کنندگان خود بر اساس نوع خدمات و ارتباطات با شرکت گاز استان گیلان نموده است:



جدول شناسایی و دسته بندی نیازها و روش های تعامل با شرکاء و تامین کنندگان			
نوع تامین کننده	مصادیق پیمان و پروژه ها	اهم نیازهای شناسائی شده	سیاست های تشویقی/توسعه/تنبیه
خدمات	(۱) پیمانکار نیروی انسانی (۲) خدمات کنتورخوانی (۳) خدمات امداد و گازبان (۴) خودروهای استیجاری	• تعامل نزدیک جهت پاسخ به نیازها • پرداخت به موقع صورتحسابها • همکاری و همدلی	برگزاری همایش تجلیل از گازبانان و کنتورخوانان در سال ۹۳، انتخاب کارمند نمونه از میان کارکنان غیر رسمی، اختصاص اضافه کار ماهانه، بازدید ادواری از خودروها جهت اطمینان از سالم بودن و دریافت کارت سلامت معاینات دوره ایی کارکنان
کالا	(۱) تامین کننده کنتور و رگلاتور (۲) تامین کننده لوله پلی اتیلن (۳) تامین کننده لوله فولادی (۴) تامین کننده شیرآلات و اتصالات	• افزایش پیش پرداخت • کاهش مدت زمان انجام مناقصه و اعلام برنده • عدم نیاز به ارائه ضمانتنامه به کارفرما • تخصیص تعدیل در طول مدت پیمان • تقاضا در جهت تسهیل در تامین ماده اولیه (درمورد تامین لوله موردنیاز) • داشتن برنامه زمانبندی تحویل کالا • بازرسی به موقع و کاهش تاخیر صدور مجوز	تقدیر از تامین کنندگان برتر، صدور اخطار و جریمه برای موارد عدول از پیمان
تجهیزات و تاسیسات	(۱) شبکه گذاری شهری و روستائی (۲) شبکه حفرة خالی (۳) ایستگاه (ساخت و نصب) (۴) خط تغذیه (۵) نصب انشعاب	• مجوز حفاری سایر دستگاهها (راه، شهرداری) • تامین مالی به موقع • طراحی درست • تامین به موقع کالای عهده کارفرما • تخصیص تعدیل در طول مدت پیمان • برآورد دقیق هزینه ها	پیمانکاران، بازدید فنی از پروژه ها، تقدیر از برترین ها HSE
تعمیرات (ساختمانی)	(۱) ساخت ایستگاه (۲) ساخت ادارات	• برآورد دقیق قیمتها • همکاری و تعامل در عملیات عمرانی	دعوت به مناقصات در حد معاملات متوسط
مشاوره	(۱) طراحی و اجرا (۲) مطالعات زیست محیطی (۳) خدمات سیستم و بهبود مدیریت	• جلسات گفتگو و بازدیدها	وجود تعامل مناسب با مشاوران و دعوت ایشان به مناقصات

تغییرات بنگاه از تأسیس تاکنون:

در اجرای قرارداد همکاری های اقتصادی و فنی بین دولت ایران و اتحاد جماهیر شوروی (سابق) که در سال ۱۹۶۶ به امضاء رسید مقرر شد سالانه ۱۰ میلیارد متر مکعب گاز طبیعی به مدت ۱۵ سال (از سال ۱۹۷۰ الی ۱۹۸۵) برای اجرای طرحهای ذوب آهن و ماشین سازی و احداث خطوط لوله سراسری گاز ایران به شوروی صادر گردد. از این رو شهرهای رشت و آستارا در اجرای موافقت نامه مزبور از نعمت گاز طبیعی برخوردار شدند که عملیات گازرسانی در سال های ابتدایی توسط گاز رسانی و فروش منطقه (گازرسانی و فروش تهران) هدایت و اداره می شد، که بتدریج با توسعه گازرسانی به شهرها، گازرسانی و فروش منطقه ده گیلان در تاریخ ۱۳۶۹/۵/۱۶ تشکیل شد و از منطقه ۳ تهران جدا و عملاً شروع به فعالیت نمود؛ به گونه ای که سازمان پرسنلی آن در تاریخ ۱۳۶۹/۶/۳ به منظور جذب و تکمیل نیروی انسانی به تصویب رسید. سپس در تاریخ ۱۳۷۷/۹/۲۹ شرکت گاز استان گیلان (سهامی خاص) تحت شماره ۱۴۶۴۱۹ به ثبت رسیده و به عنوان شرکت فرعی شرکت ملی گاز ایران جایگزین منطقه ده گاز



گیلان گردید. موضوع فعالیت شرکت «دریافت، توزیع، خرید و فروش حق عملکردی گاز طبیعی، مطالعه، تهیه و تنظیم، اجراء، حفاظت و اداره عملیات مربوط به طرحهای احداث خطوط فرعی و شبکه های توزیع گاز طبیعی و تأسیسات مربوطه در استان» می باشد.

عضویت در کمیته های برون سازمانی:

شرکت در کمیته های برون سازمانی عضویت دارد، و می توان به تعامل منظم با سازمان های محیط زیست و میراث فرهنگی، شهرداری، نیروی انتظامی و عضویت در کمیته بحران استانداری، عضویت در کارگروه گاز استانداری و ... اشاره نمود.





شاخص ۱۰۲ / رویکرد عمومی / استراتژی

بیانیه های ارکان جهت ساز:

• بیانیه چشم انداز شرکت:

تبدیل شدن به یکی از سه شرکت برتر گاز استانی کشور در سال ۱۴۰۴ در استانی سبز با ارائه خدمات کیفی و پوشش کامل گازرسانی به مناطق واجدالشرايط.

• بیانیه مأموریت شرکت:

شرکت گاز استان گیلان بعنوان یکی از شرکتهای زیر مجموعه شرکت ملی گاز ایران در زمینه تأمین رفاه، اطمینان و رضایت هرچه بیشتر جامعه مشترکین خانگی، تجاری، صنعتی استان از طریق ارائه خدمات گازرسانی (توزیع) پاک، باثبات (مستمر) و ایمن فعالیت می نماید.

• بیانیه ارزشهای سازمانی:

ارزشهای بنیادین:

سرلوحه قراردادن خدامحوری در تمامی فعالیتها
توجه به کرامت انسانی در مناسبات وشایسته سالاری
محرومیت زدایی در توسعه وبهبود خدمات رسانی
شهروند خوب بودن با رعایت مصوبات قانونی و اصول اخلاقی (وجهه سازمان)
احترام و رعایت ارزشهای ملی ومذهبی

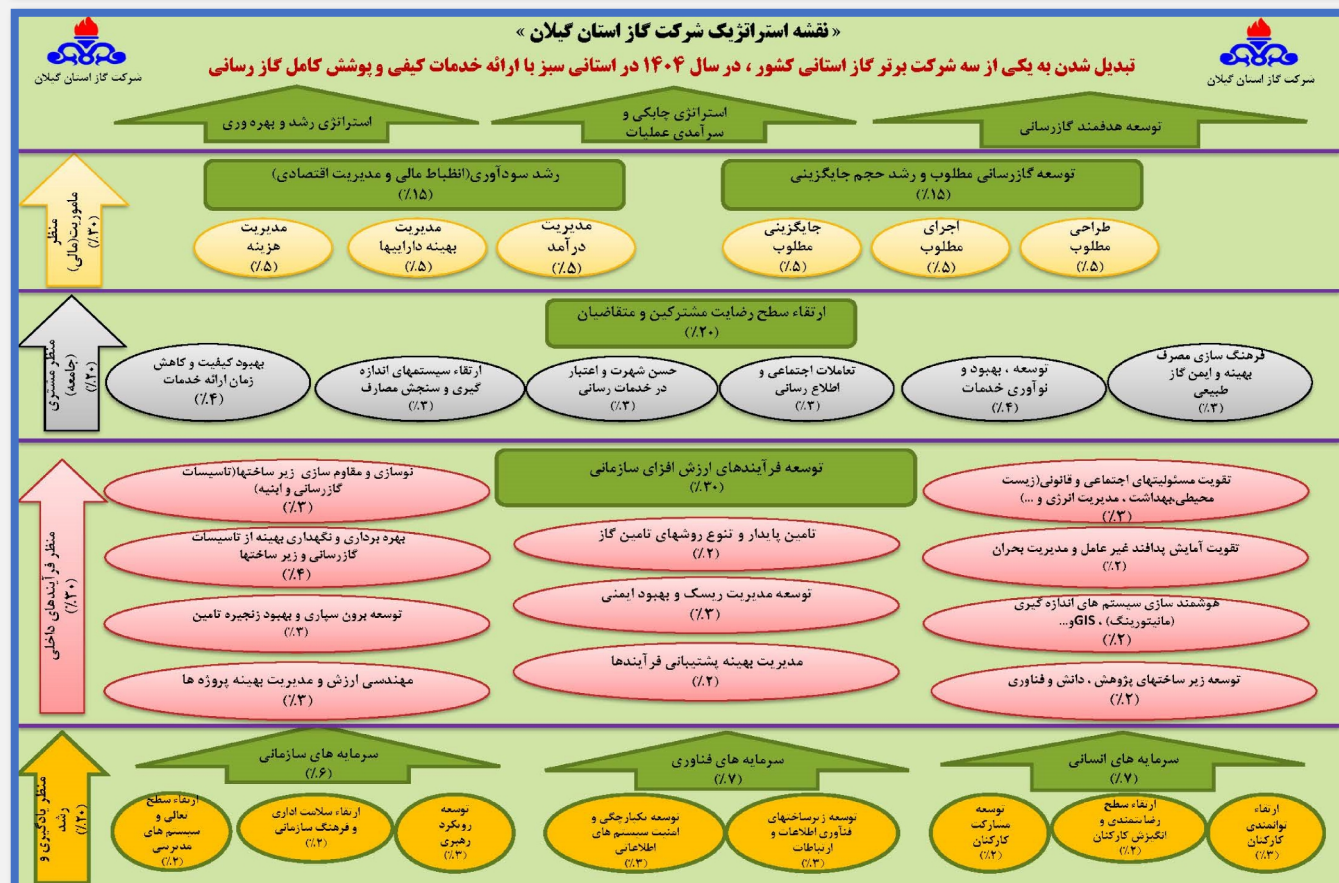
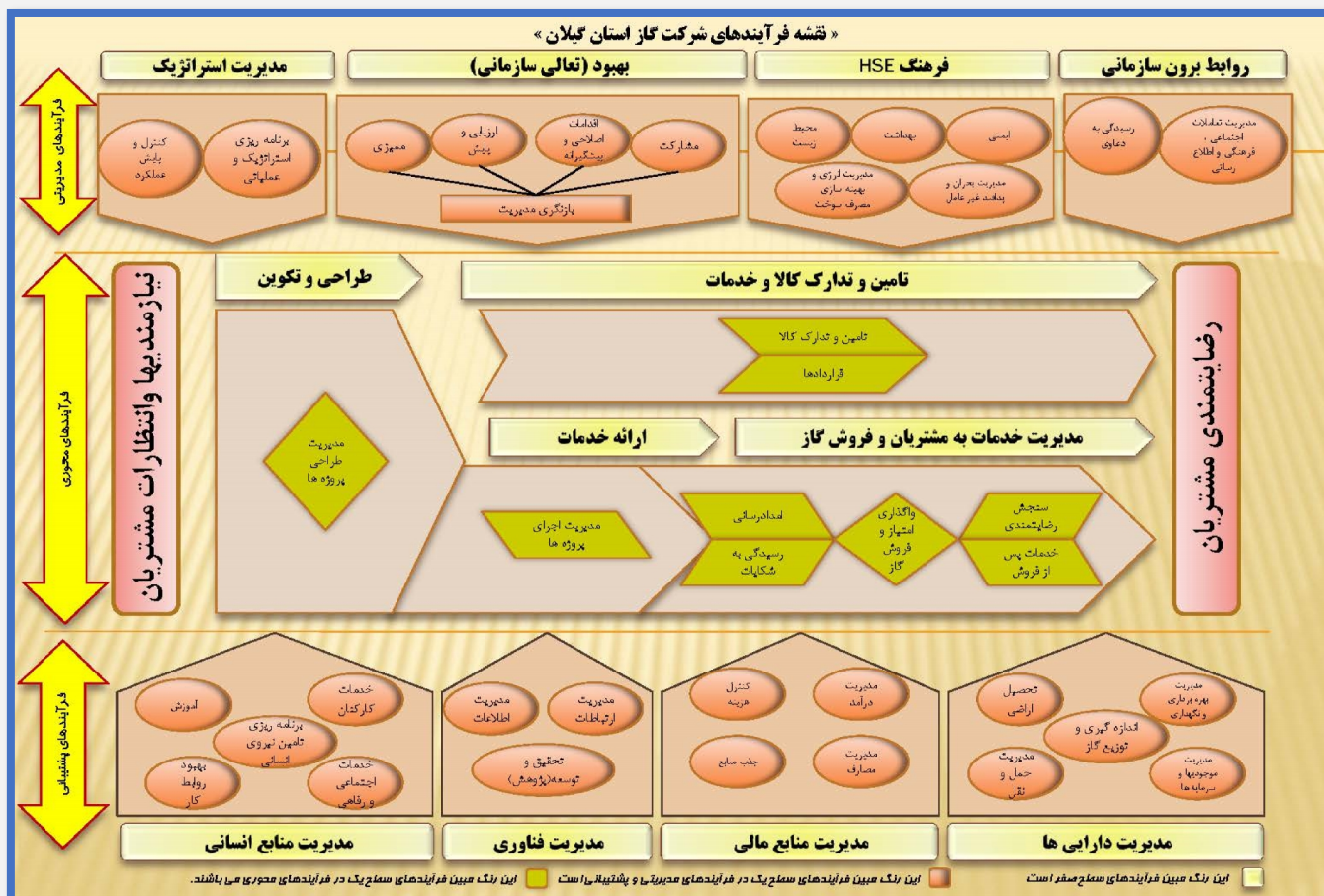
ارزشهای کسب وکار:

دانش محوری و مشارکت جویی کارکنان
بهبود مستمر کیفیت خدمات، ایمنی کارکنان و صیانت از محیط زیست
سودآوری از طریق ارائه خدمات صادقانه به مشترکین
ارتقای خدمات نظام مند جهت رضایتمندی بیشتر ذینفعان
ارج نهادن به حقوق شهروندی و رعایت آن
احترام متقابل و توجه به نظرات گروههای ذینفع



ماتریس ارزیابی عوامل خارجی (EFE):

اهم فرصت ها				
ردیف	شرح	درصد وزنی	امتیاز واکنش (۴و۳و۲و۱)	نمره نهایی
۱	توسعه تکنولوژیهای ارتباطی برای بهبود خدمات (مانیتورینگ، GIS، مخابرات و ...)	۶	۳	۱۸
۲	امکان استفاده از شبکه گاز آذربایجان و ترکمنستان در مواقع بحرانی و افت فشار	۲	۲	۴
۳	امکان جایگزینی سوخت دوم در مصارف عمده (نیروگاه و صنایع) در مواقع بحران	۴	۴	۱۶
۴	وجود فرصت های تبلیغ و فرهنگسازی جهت بهبود و ایمنی و مصرف بهینه	۴	۴	۱۶
۵	رشد سرمایه گذاری در صنعت گاز و امکان تامین منابع مالی از طریق تسهیلات	۳	۱	۳
۶	رشد بودجه تحقیقاتی و حمایت از قراردادهای پژوهشی با مراکز تحقیقاتی و علمی	۳	۲	۶
۷	بهبود بهره وری با خصوصی سازی احتمالی از طریق اجرای اصل ۴۴-برونسپاری	۵	۳	۱۵
۸	مدیریت بهینه مصارف از طریق اجرای معاهدات بین المللی (زیست محیطی پاریس و ...)	۵	۳	۱۵
۹	تغییر سبک زندگی مردم استان و تمایل به متراکم سازی و آپارتمان نشینی	۵	۳	۱۵
۱۰	تغییر سبک مصرف انرژی استان و سیاست حمایتی دولت برای توسعه جایگزینی سوختهای میان تقطیری با گاز با استفاده از منابع حاصل از اجرایی شدن بند ق تبصره ۲ قانون بودجه سال ۱۳۹۳	۵	۴	۲۰
۱۱	تعامل و پیگیری انتظارات ذینفعان فرصتی برای توسعه و بهبود کیفیت خدمات	۴	۴	۱۶
۱۲	استفاده از تواناییها و ظرفیتهای نمایندگان جامعه در تامین منابع و رفع مشکلات	۲	۲	۴
۱۳	دسترسی به تامین کنندگان و پیمانکاران متعدد و توانمند داخلی در زمینه گازرسانی	۵	۳	۱۵
اهم تهدیدات				
ردیف	شرح	درصد وزنی	امتیاز واکنش (۴و۳و۲و۱)	نمره نهایی
۱	پراکندگی خانوار و جمعیت روستایی و تاثیر منفی بر هزینه های گازرسانی	۶	۲	۱۲
۲	عدم تناسب مصوبات ابلاغی و فشارهای سیاسی ذینفعان با منابع و برنامه شرکت	۴	۳	۱۲
۳	عدم هماهنگی سازمانهای حفار و نهادهای مجوز دهنده با شرکت	۳	۳	۹
۴	عدم توازن بین گاز ورودی به استان با تقاضای مصرف و مشکلات فصول سرد	۶	۳	۱۸
۵	پایین بودن فرهنگ مصرف انرژی استان و بازده نامناسب برخی تجهیزات گازسوز	۴	۲	۸
۶	افزایش مصرف و فرسودگی زود هنگام تاسیسات گاز بدلیل شرایط آب وهوایی استان	۶	۳	۱۸
۷	اعمال تحریمهای اقتصادی و سیاسی و تاثیر منفی بر تامین کالا و خدمات و دانش	۳	۳	۹
۸	روند نامطلوب رضایت مشتریان از گاز بها بدلیل اضافه شده عوارض گازرسانی و افزایش مطالبات	۵	۳	۱۵
۹	بافت سیاحتی استان و عدم توجه هزینه های گازرسانی به مشترکین غیربومی	۵	۲	۱۰
۱۰	افزایش هزینه ها و تاخیر در اجرای پروژه ها به دلیل لزوم حفظ منابع ملی و طبیعی	۳	۳	۹
۱۱	امکان آسیب و تخریب به تاسیسات گازرسانی استان بواسطه حوادث طبیعی استان	۲	۳	۶
مجموع امتیاز اکتسابی		۱۰۰		۲۸۹
*برای واکنش نشان داده شده امتیاز دهید هر چقدر واکنش نشان داده شده بهتر بود امتیاز بیشتر تخصیص دهید.				
*مجموع اعداد ضریب اهمیت باید برابر ۱۰۰ شود. *نمره نهایی از حاصلضرب ضریب اهمیت در امتیاز واکنش حاصل می گردد.				





شاخص ۱۰۲ / رویکرد عمومی / اخلاق و صداقت کاری

ردیف	ارزشهای بنیادین سازمان	مصادیق رعایت ارزشها
۱	توجه به کرامت انسانی در مناسبات و شایسته سالاری	تکریم ارباب رجوع رعایت احترام متقابل در رابطه با کلیه کارکنان تقدیر از کارکنان شایسته
۲	محرومیت زدایی در توسعه و بهبود خدمات رسانی	توسعه کاررسانی به تمام شهرها و روستاهای استان بهبود خدمات قبل ارائه به مردم ارائه خدمات غیر حضوری
۳	ارتقای کیفی خدمات با رعایت مصوبات قانونی و اصول اخلاقی (وجه سازمان)	تلاش در جهت افزایش رضایت ذینفعان تلاش در جهت حفظ محیط زیست رعایت ایمنی و جلوگیری از حوادث
۴	احترام و رعایت ارزشهای ملی و مذهبی	توسعه مناهیم دینی در سازمان رعایت نوع پوشش و رفتار اسلامی شرکت در مراسم مذهبی مناسبتها و راهپیمایی ها
۵	دانش محوری و مشارکت جوئی کارکنان	توسعه فرهنگ دانش پژوهی در سازمان توسیع و حمایت از کارکنان دانش محور و متخصص راه اندازی مجدد سیستم مشارکت کارکنان و پشتیبانی های لازم
۶	سودآوری از طریق ارائه خدمات صادقانه به مشتریان	برنامه ریزی جهت ارائه خدمات غیرحضوری به منظور افزایش کیفیت و کاهش هزینه ها برونسپاری فرآیندهای شرکت برای کاهش هزینه ها
۷	بهبود مستمر کیفیت خدمات، ایمنی کارکنان و صیانت از محیط زیست	فرهنگ سازی و تلاش در جهت عدم وقوع حادثه برای کارکنان و مشتریان و ذینفعان بهبود مستمر خدمات به مشتریان رعایت قوانین زیست محیطی
۸	احترام متقابل و توجه به نظرات گروههای ذینفع	توجه به نظرات مجمع و شرکت ملی گاز ارتباط و تعامل با نمایندگان و پیمانکاران تعامل مستمر با نمایندگان جامعه

شرکت گاز
استان گیلان
کدهای اخلاقی
مستقیم



شاخص ۱۰۲ / رویکرد عمومی / نظام راهبردی

تعهد مداوم مدیران، روسا و سایر کارکنان در شرکت به مدیریت مسئولانه کسب و کار، از طریق تعریف ساختارهای رسمی سازمانی برای تعیین وظایف و مسئولیتهای مشترک یا اختصاصی تضمین شده است. هیئت مدیره شرکت تصمیمات اساسی را متناسب با راهبردهای کلان اتخاذ می نماید. ترکیب اعضای هیئت مدیره به شرح ذیل می باشد:

مشخصات اعضای هیات مدیره - شرکت گاز استان گیلان									
سال مالی ۹۶									
ردیف	عکس پرسنلی	شماره پرسنلی	نام	سمت در هیات مدیره	مدرک تحصیلی	تاریخ عضویت	نوع عضویت	امضاء و تأیید گزارش	تأیید گزارش
		کد ملی	نام خانوادگی	سمت سازمانی	رشته	درجه	خاتمه	غیر موظف	موظف
۱		۶۵۶۲۷۸	محمد حسین	رئیس هیات مدیره	فوق لیسانس		۱۳۹۷/۰۸/۲۹	✓	-
		۰۰۴-۶۵۸۸۵۳۱	ساعتیان	مشاور مدیر عامل و رئیس کمیسیون مناقصات شرکت مهندسی توسعه گاز ایران	MBA	۱۳۹۵	۰۸/۲۹		
۲		۶۶۶۶۵۴	حسین	نایب رئیس و مدیر عامل	لیسانس شیمی		۱۳۹۷/۰۸/۲۹	-	✓
		۲۵۹-۵۵۳۹۹۶۵	اکبر	مدیر عامل		۱۳۹۵	۰۸/۲۹		
۳		۶۶۴۵۷۹	مهرزاد	عضو اصلی	لیسانس شیمی		۱۳۹۷/۰۸/۲۹	-	✓
		۲۶۴-۹۵۳۲۸۶	سمیعی	معاونت بهره برداری		۱۳۹۵	۰۸/۲۹		
۴		۵۴۵۳۲۴	شهرزاد	عضو اصلی	فوق لیسانس		۱۳۹۷/۰۸/۲۹	-	✓
		۴۰۷۰۲۸۶۳۴	طاهرپور	رئیس امور مالی	حسابداری	۱۳۹۵	۰۸/۲۹		
۵		۵۳۷۵۳۰	بهروز	عضو علی البدل	فوق لیسانس		۱۳۹۷/۰۸/۲۹	-	✓
		۱۲۸۰۳۸۹۳۳	مسعودی نیا	معاونت مهندسی و اجرای طرحها	مدیریت بازرگانی	۱۳۹۵	۰۸/۲۹		
۶		۶۳۷۱۲۸	محمد رسول	عضو علی البدل	لیسانس شیمی		۱۳۹۷/۰۸/۲۹	-	✓
		۲۲۷۹۲۵۸۸۷۰	فلکیان	رئیس امور پژوهش		۱۳۹۵	۰۸/۲۹		
۷		۵۶۲۷۲۶	رضا	دبیر	فوق لیسانس		۱۳۹۷/۰۸/۲۹	-	✓
		۲۵۹۴۴۶۴۹۷	قاسمی اخلاقی	رئیس دفتر مدیر عامل و دبیر هیئت مدیره	مکانیک	۱۳۹۵	۰۸/۲۹		

کمیته های گاز گیلان:

در راستای تحقق اهداف شرکت با محوریت موضوعاتی چون اقتصادی، اجتماعی، زیست محیطی و ... شرکت گاز استان گیلان اقدام به تشکیل کمیته هایی به شرح فایل پیوست نموده است.

(پیوست ۱۰۲)



پاداش:

در شرکت به منظور ایجاد انگیزش در کارکنان با هدف حداکثر سازی توان ایشان در کسب موفقیت سازمان، رهبران اقدام به شناسایی و بکارگیری محرک های انگیزشی و اشاعه آن در سازمان مطابق با جدول زیر می نمایند تا ضمن افزایش مسئولیت پذیری، کارکنان خود را در موفقیت مستمر سازمان سهیم بدانند. ارزیابی اثربخشی رویکردهای انگیزشی و قدردانی از طریق نظرسنجی های منظم از کارکنان و جلسات مدیران با کارکنان صورت می پذیرد.

محرک های انگیزشی کارکنان		
محرک انگیزشی	هدف از ایجاد	مصادیق اجرایی رویکرد
آموزش های درون سازمانی و اعزامی	توانمندسازی کارکنان در روشهای نوین در مدیریت گازرسانی	مشارکت در تدریس برخی از دوره ها از جمله آموزش جوشکاران
اعزام به ماموریت ها	توانمندسازی کارکنان، آشنایی با مسائل روز و جدید مدیریتی و ...	برنامه ریزی و انجام بهینه کاوی / شرکت در نمایشگاه ها و سمینارها
پاداشها و اضافه کاری	تحقق اهداف فردی کارکنان و ترغیب آنان به حضور موثر در فعالیتهای جاری و بهبود به منظور تحقق اهداف سازمانی و قدردانی از آنان	نظام پیشنهادات، پاداش بهره وری، پاداش بستن حسابهای مالی، پاداش پروژه های اجرایی و پژوهشی، اضافه کاری ماهانه، شایستگی های سالانه بر مبنای ارزیابی عملکرد کارکنان، ارائه مقالات
اعطای تقدیر نامه	تاکید به نقش کارکنان در کسب موفقیت های سازمانی و فردی و قدردانی از آنان	کارمند نمونه / طرح تکریم / بازنشستگان
تفویض اختیار	توانمند سازی	تفویض اختیارات مالی

شرکت از طریق پرداخت های ثابت و متغیر (انگیزشی، حمایتی، رفاهی، فرهنگی، ایثارگری) از رویکردهای جدول زیر در راستای تقدیر از تلاش های کارکنان استفاده می نماید. شرکت با اجرای نظام مند رویکردهای فوق، آنها را از طریق شاخصهایی سرانه هزینه رفاهیات، سرانه پاداش و نظرسنجی از کارکنان و ... مورد ارزیابی قرار می دهد.



ردیف	عنوان رویکرد	استخدام		حقوق	مزایا	پاداش	توازن کار و زندگی	ایمن سازی	مسئولیت اجتماعی	جبران خدمت	قدردانی	مراقبت	تواتر اجرا
		رسمی	قرارداد										
۱	ارزیابی دوره های شایستگی	✓		✓		✓					✓		سالانه
۲	پرداخت کمک هزینه مسکن	✓			✓								مستمر
۳	مزایای بازنشستگی کارکنان	✓			✓						✓	✓	مستمر
۴	خدمات درمانی	✓	✓		✓		✓	✓	✓			✓	مستمر
۵	کمک هزینه مهد کودک	✓	✓		✓		✓		✓			✓	مستمر
۶	پاداش تحصیلی فرزندان ممتاز	✓				✓	✓				✓		سالانه
۷	پاداش بهره وری	✓	✓			✓					✓		فصلی
۸	تامین آتیه کارکنان صنعت نفت	✓				✓						✓	مستمر
۹	تورهای سیاحتی و زیارتی	✓	✓			✓	✓				✓	✓	مستمر براساس اولویت
۱۰	صندوق قرص الحسنه کارکنان	✓	✓			✓				✓	✓	✓	مستمر
۱۱	خدمات مددکاری	✓	✓				✓					✓	مستمر
۱۲	مسابقات فرهنگی ورزشی کارکنان و خانواده ایشان	✓	✓				✓		✓	✓	✓	✓	سالانه/موردی
۱۳	گاز کارت(شرکت تجارت الکترونیک پارسیان)	✓			✓							✓	مستمر
۱۴	تسهیلات وام(مددکاری، اضطراری، مسکن و ...)	✓	✓		✓		✓						موردی
۱۵	اعطای پاداش روز زن	✓	✓		✓						✓		سالانه
۱۶	معاینات دوره ای طب صنعتی	✓	✓									✓	مستمر
۱۷	مرخصی زایمان	✓	✓				✓						موردی



شاخص ۱۰۲ / رویکرد عمومی / مشارکت ذینفعان

نمودار و ماتریس الویت بندی ذینفعان:

در نتیجه اولویت بندی ذینفعان بر مبنای میزان منافع و نیز قدرت نفوذ ایشان، شرکت ملی گاز ایران، کارکنان، تأمین کنندگان، مشترکین، نمایندگان دولت و مجلس، دفاتر پیشخوان دولت بعنوان ذینفعان کلیدی مشخص شده اند.

		منافع ذینفع در شرکت			
		(میزان اثرپذیری منافع ذینفع از جهت گیری و فعالیت شرکت)			
		کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
قدرت نفوذ ذینفع (قدرت اثرگذاری ذینفع بر فعالیت و جهت گیری شرکت)	خیلی زیاد	شرکت انتقال گاز	نمایندگان دولت و مجلس (استانداردی، فرمانداری و...)	کارکنان	شرکت ملی گاز ایران
	زیاد	نهادهای نظارتی	سازمانهای مجوز دهنده	متقاضیان و دفاتر پیشخوان دولت	تامین کنندگان و پیمانکاران
	متوسط	بانکها	شرکتهای گاز استانی	سایر ادارات دولتی	مشترکین
	کم	سازمانهای مردمی	دانشگاهها و مراکز علمی	اصحاب رسانه	آحاد جامعه



شناسایی ذینفعان:

ردیف	نام ذینفع	موقعیت	A قدرت نفوذ ذینفع				B میزان منافع ذینفع				اهمیت	% وزنی	
			کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد			
۱	شرکت ملی گاز ایران	داخلی				۹				۹	۸۱	۱۶	
۲	کارکنان شرکت	داخلی				۹					۶۳	۱۲	
۳	نمایندگان دولت و مجلس (استانداری، فرمانداری و ...)	خارجی				۸			۵		۴۰	۷	
۴	شرکت انتقال گاز	داخلی				۸				۳	۲۴	۵	
۵	تامین کنندگان و پیمانکاران	خارجی			۷						۸	۱۰	
۶	متقاضیان و دفاتر پیشخوان دولت	خارجی			۷						۷	۹	
۷	سازمانهای مجوز دهنده	خارجی			۷				۵			۶	
۸	نهادهای نظارتی	خارجی			۷					۳	۲۱	۴	
۹	مشترکین	خارجی			۶						۸	۸	
۱۰	سایر ادارات دولتی	خارجی			۵						۷	۶	
۱۱	شرکتهای گاز استانی	داخلی			۴					۴		۳	
۱۲	بانکها و موسسات مالی	خارجی			۴					۳		۲	
۱۳	آحاد جامعه	خارجی			۳						۸	۵	
۱۴	اصحاب رسانه	خارجی			۳						۷	۴	
۱۵	دانشگاه ها و مراکز علمی	خارجی			۳						۴	۲	
۱۶	سازمانهای مردمی	خارجی			۳							۱	
مجموع امتیازات												۵۴۶	۱۰۰



رویکردهای تعامل با ذینفعان:

مدیران شرکت جهت شناسایی و پاسخگویی به نیازها و انتظارات متفاوت گروه های ذینفع، در قالب نظام برنامه ریزی شرکت اقدام به شناسایی و طبقه بندی کلیه ذینفعان نموده اند. نیازهای ذینفعان طی جلسات مشترک کمیته مسئولیت های اجتماعی و کمیته شراکت ها و منابع استخراج شده و نظام ارزشی مبتنی بر نیازها و انتظارات ذینفعان طرح ریزی شده است. جدول زیر نحوه تعامل و درک انتظارات ذینفعان را به تفکیک نشان می دهد که دربرخی موارد براساس نتایج ارزیابی اثربخشی و نظرسنجی ها، بهبودهایی دراین رویکردها صورت گرفته است. از طرفی مدیریت ارشد سازمان، ساماندهی تعاملات بیرونی شرکت را بر عهده داشته و نفوذ و ارتباطات بیرونی خود را در پیشبرد اهداف سازمان به کار می گیرد و کانال های مختلفی را جهت تحلیل زنجیره ارزش افزای شرکت ایجاد می نماید. لازم به ذکر است کلیه سازمان ها و نهادهایی که با شرکت دارای مراوده هستند جزء ذینفعان شرکت لحاظ می شوند. لیکن با توجه به اصل محدودیت منابع دو عامل "میزان منافع ذینفعان از شرکت" و "قدرت اثر گذاری و نفوذ آنان بر شرکت" اندازه گیری و بر اساس حاصل ضرب این دو عامل، میزان درجه اهمیت ذینفع تعیین شدند.

		منافع ذینفع در شرکت (میزان اثرپذیری منافع ذینفع از جهت گیری و فعالیت شرکت)			
		کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
قدرت نفوذ ذینفع (قدرت اثرگذاری ذینفع بر فعالیت و جهت گیری شرکت)	زیاد	شرکت انتقال گاز	نمایندگان دولت و مجلس (استانداری، فرمانداری و...)	کارکنان	شرکت ملی گاز ایران
	زیاد	نهادهای نظارتی	سازمانهای مجوز دهنده	متقاضیان و دفاتر پیشخوان دولت	تامین کنندگان و پیمانکاران
	متوسط	بانکها	شرکتهای گاز استغنی	سایر ادارات دولتی	مشترکین
	کم	سازمانهای مردمی	دانشگاهها و مراکز علمی	اصحاب رسانه	آحاد جامعه

ماتریس اولویت بندی ذینفعان



رویکردهای تعامل و شناسایی نیازها و انتظارات ذینفعان

نام گروه ذینفع	رویکرد شناسایی انتظارات	اجرای منظم	ارزیابی و تصحیح
مشتریان	ایجاد ادارات گازرسانی غیرمتمرکز و امور مشترکین	دسترسی مستمر	تفویض اختیارات بیشتر ستاد به ادارات
	ایجاد سامانه و گروه های امداد ۱۹۴	دستورالعمل اجرایی	بازنگری در دستورالعمل و ایجاد تمرکز در امداد
	برگزاری جلسات مردمی و رسیدگی به شکایات	هفتگی	دریافت استاندارد ISO 10004
	صندوق صوتی، تلفن گویا و E-mail	دسترسی مستمر	ارتقاء نرم افزار های مرتبط و استقرار مرکز پیام
	نظرسنجی از مشترکین	سالانه	اجرای نظرسنجی پیامکی و دریافت استاندارد 10002
کارکنان	ملاقات ماهانه با مدیرعامل	ماهانه	دستورالعمل زمانبندی ملاقات با مدیران
	نظرسنجی از کارکنان	سالانه	بازنگری پرسشنامه و پیگیری بهبودهای حاصله
سهامداران	جلسات مجمع	سالانه	اصلاح دستورالعمل مجمع
	گردهمایی مدیران عامل شرکتهای گازاستانی	سه ماهه یکبار	پیگیری مصوبات
جامعه و نمایندگان دولت	عضویت در کمیته های استانی	موردی با دستورالعمل	تدوین دستورالعمل واکنش اضطراری
	شرکت در نمایشگاه هاو همایش ها	دوره ای	تدوین دستورالعمل مسئولیت های اجتماعی
	مصوبات دولت و مجلس و برنامه پنج ساله توسعه	براساس مصوبات	پیگیری مصوبات و شرکت در جلسات استانداری
پیمانکاران و تأمین کنندگان	نظرسنجی از ایشان	سالانه	تهیه دستورالعمل و یکپارچه سازی به کمیته نظرسنجی
	برگزاری جلسات مشترک	ششماه یکبار	تعمیم جلسات به تأمین کنندگان
	ارزیابی و گریدبندی تأمین کنندگان و پیمانکاران	فصلی با دستورالعمل	تغییر در سیاستها و قراردادهای



شرکت گاز استان گیلان از شرکتهای تابعه در مجموعه شرکت های نفت و گاز کشور می باشد و به تبع آن استراتژی و اهداف بلند مدت آن می بایست با اهداف کلان شرکت مادر هم راستا باشد تا منافع کل مجموعه بیشینه گردد. در همین راستا و با هدف بازنگری استراتژیهای شرکت در پایان هر سال، واحدهای مختلف از طریق تکمیل فرمهای اطلاعات محیطی اقدام به بروزآوری نیازها و انتظارات گروه های ذینفع، برای اعمال تغییرات احتمالی در ماتریس SWOT می نمایند، که برخی از این انتظارات در جدول ذیل مشاهده می شود:

اهم نیازها و انتظارات ذینفعان و رویکردهای شناسایی شده			
گروه ذینفع	اهم نیازها و انتظارات شناسایی شده	رویکرد شناسایی	نحوه جاری سازی
شرکت ملی گاز ایران و دولت	- تحقق برنامه توسعه ۵ ساله و سالیانه گازرسانی و انضباط مالی - تحقق چشم انداز ۱۴۰۴ کشور - پشتیبانی از سیاستهای خصوصی سازی و هدفمندسازی یارانه ها - دولت الکترونیک	سند چشم انداز	برنامه های ۵ ساله
		برنامه و بودجه های مصوب مصوبات مجمع سند استراتژی مدیریت گازرسانی	سالیانه
متقاضیان و مشترکین	- گازرسانی در کمترین زمان ممکن به متقاضیان جدید - استمرار جریان گاز خصوصاً در فصول سرد سال - بهبود کیفیت سطح خدمات و اطلاع رسانی شفاف - ارتقای ایمنی و فرهنگسازی مناسب - اطلاع رسانی در مواقع اضطراری - کاهش گازبها و نقیض بدهی ها	نظرسنجی	سالیانه
		نیازسنجی و امکان سنجی جلسات هفتگی مدیرعامل با مردم	سالیانه
		طرح تکریم	مستمر
پیمانکاران و تامین کنندگان	- شفافیت در اطلاع رسانی و تعهدات متقابل - اعتماد و حمایت از منافع متقابل - کاهش زمان پرداختهای مرتبط با صورت وضعیت - انضباط کاری	نظر سنجی	سالیانه
		برگزاری جلسات	ششماهه
مردم و جامعه و ادارات استان	- رعایت قوانین و مقررات اجتماعی در عملیات شرکت - بهبود محیط زیست و عدم تخریب آن در جریان عملیات - هماهنگی با سایر سازمانهای مرتبط در جریان عملیات - اشتغال زایی، فرهنگ سازی و شهروند مسئول بودن	برگزاری جلسات و همایشها	موردی
		عضویت در کمیته ها	مستمر
		نظرسنجی	سالیانه
کارکنان	- ارتقای سطح مشارکت و توانمندی و رضایتمندی شغلی - ارتقای ایمنی و کیفیت محیط کاری - افزایش مزایا	نظرسنجی	سالیانه
		کانالهای ارتباطی جدول شماره (۳-د)	منظم



نظرسنجی از ذینفعان:

گروهها	درصد رضایتمندی در سال ۹۴	درصد رضایتمندی در سال ۹۵	درصد تغییر
رضایتمندی کل تامین کنندگان	۸۴.۲	۹۵.۶	۱۱.۴
رضایتمندی کل پیمانکاران	۷۲.۳	۷۸.۶	۶.۳
رضایتمندی کل دستگاههای اجرایی	۸۲.۸	۸۵.۱	۲.۳
رضایتمندی کل مشتریان خانگی و تجاری	۷۹	۷۹.۷	۰.۷
رضایتمندی کل مشتریان صنعتی عمده	۷۶.۵	۸۱.۹	۵.۴
رضایتمندی کل همسایگان صنعت	۷۷	۷۷.۵	۰.۵
رضایت شغلی کارکنان قرارداد مستقیم و پیمانکاری	۶۵.۸	۶۶.۴	۰.۶
رضایت شغلی کارکنان رسمی	۶۷	۶۷.۹	۰.۹

شاخص ۱۰۲ / رویکرد عمومی / عملیات گزارش دهی

۱۰۲-۴۵- صورتهای مالی شرکت با مسئولیت هیأت مدیره و توسط امور مالی شرکت تهیه و پس از رسیدگی و ارائه گزارش بازرسی قانونی شرکت جهت تصویب به مجمع محترم تقدیم می گردد. پس از تصویب در اختیار کلیه سازمانهای نظارتی و اجرایی قرار می گیرد.

۱۰۲-۴۶- گزارش منطبق با نمونه استاندارد سازمان حسابرسی کل کشور براساس استانداردهای حسابداری تهیه می گردد.

۱۰۲-۴۷- ترازنامه، صورت سود و زیان، صورت گردش وجوه نقد و یادداشتهای همراه اجزای تشکیل دهنده گزارش می باشند.



۱۰۲-۴۸- لازم به ذکر است علاوه بر گزارش صورتهای مالی، گزارشات هفتگی و ماهیانه در خصوص شاخص های استراتژیک شرکت تهیه و به مدیریت سازمان جهت تصمیم گیری بموقع و هدفمند ارائه می گردد.

۱۰۲-۴۹- گزارشات با توجه به نیازها و مأموریت سازمان و دستیابی به اهداف بلند مدت و کوتاه مدت بروزرسانی می گردد.

۱۰۲-۵۰- گزارش وصول مطالبات ---- هفتگی

گزارش بودجه و انحرافات ---- ماهیانه

گزارشات مدیریت محترم ---- روزانه ، هفتگی و ماهیانه

گزارشات مالیاتی ---- سه ماهه

۱۰۲-۵۲- سالانه - فصلی - شش ماهه بسته به نوع گزارش

۱۰۲-۵۳- امور مالی شرکت

شاخص ۲۰۱ / عملکرد اقتصادی

۲۰۱-۱- مبلغ ۱/۳۰۰/۷۹۲ میلیون ریال در مجموع هزینه های توزیع در سال ۹۶ بوده است که این ارقام با توجه به منطقه جغرافیایی و سایر عوامل مؤثر شهرستانها در سطح استان نیز پیش بینی و محاسبه گردیده است.

۲۰۱-۲- تأثیرات تغییرات جوی از طریق مداخله در میزان مصرف مشترکین خانگی و صنعتی باعث تغییرات در درآمدهای شرکت شده و از سوی دیگر تأمین جریان مستمر گاز برای مشترکین رسالت مهم سازمان در فصول سرد سال یا بروز بلایای طبیعی و غیره می باشد.

۲۰۱-۳- با عنایت به اینکه ارائه خدمات این شرکت انحصاری بود و بخاطر محدودیت منابع طبیعی گاز و پیشگیری از آلودگی محیط زیست و ... این شرکت ضمن وفاداری بر شعار مصرف بهینه از طریق تمرکز بر روی گازرسانی به صنایع با بازه بالا که درآمد بیشتر و هزینه های سربار کمتری را به سازمان



تحلیل می نمایند سعی در اقتصاد سودآوری دارد در سال ۹۶ سود ناخالص شرکت بالغ بر ۱/۰۳۸/۰۳۷ میلیون ریال بوده است از سوی دیگر با برنامه ریزی پروژه های بهبود و از جمله قرائت آنلاین، کنترخوانی از راه دور س ان جی ها و... سعی در کاهش هزینه ها و ارتقاء کیفیت خدمات دارد. ۲۰۱-۴- این شرکت از منابع داخلی استفاده نموده و از کمک های دولتی بهره مند نمی باشد.

شاخص ۲۰۲ / اقتصاد بازار

۲۰۲-۱- رعایت دستمزد متناسب با فعالیت با رعایت قانون کار

شاخص ۲۰۳ / اثرات غیرمستقیم اقتصادی

۲۰۳-۱- این شرکت از طریق انجام پروژه های عمرانی و سرمایه ای با ایجاد زیر ساختها جهت گازرسانی به شهرها و روستاها و بهره مندی مردم استان گیلان تا پایان سال ۹۶ مبلغ ۷/۴۷۱/۹۷۱ میلیون ریال دارایی مشهود ایجاد نموده است که از طریق برنامه ریزی های انجام شده تا پایان سال مذکور درصد برخورداری از نعمت گاز طبیعی در شهرها ۱۰۰ درصد و در روستاها ۹۳/۵ درصد تحقق یافته است. همچنین از طریق تخصیص بودجه جهت نگهداری و پشتیبانی از تأسیسات و جریان مستمر گاز هر ساله برنامه ریزی و اقدام می نماید.

۲۰۳-۲- این سازمان همواره سعی دارد رسالت خود را از طریق انجام هزینه HSE ، روابط عمومی، اندازه گیری میزان هدر رفت گاز، کنترل مخاطرات خاص در صنعت، جلوگیری از آلودگی های زیست محیطی، آموزش و مسئولیت های اجتماعی به نحو شایسته انجام رساند از جمله می توان به کمک کارکنان در بروز حوادث از جمله حادثه زلزله کرمانشاه اشاره نمود.



شاخص ۲۰۴ / تدارکات

نسبت هزینه های پرداختی به تأمین کنندگان:

نسبت هزینه خریدهای محلی	کل خریدهای محلی سال ۹۶	کل خریدهای سال ۹۶
حدود ۱۰/۵ درصد	۶/۱۱۳/۷۱۹/۴۰۰ ریال	۵۸/۳۰۵/۳۳۳/۴۰۰ ریال

شاخص ۳۰۱ / منابع

این شرکت با درنظر گرفتن تجدیدپذیری منابع مصرفی، اقدامات زیر را جاری سازی می نماید:

- تفکیک از مبدا پسماندها و مدیریت پسماند
- طبقه بندی پسماندها بصورت صنعتی ، ویژه و عادی در سطح شرکت مشخص و کلیه ادارات ملزم به اجرای آن هستند.

(پیوست ۳۰۱)

شاخص ۳۰۲ / انرژی

میزان مصرف انرژی داخلی و خارجی به شرح جدول ذیل می باشد:

گاز (مترمکعب)	برق (کیلووات ساعت)	
۱.۱۷۴.۵۱۹	۱.۷۷۵.۶۴۶	مصرف انرژی داخلی (میزان مصرف در شرکت گاز استان گیلان)
۶.۲۶۴.۳۰۰.۰۰۰	۵.۲۰۰.۶۴۸.۸۰۹	مصرف انرژی خارجی (میزان مصرف در کل استان گیلان)



شاخص ۳۰۳ / آب

اقدامات متعددی در راستای مدیریت مصرف آب با هدف کاهش مصرف آب شرب و هزینه های انرژی صورت گرفته است که از جمله آنها می توان به تفکیک آب مصرفی شرب از آب شستشو و آبیاری با استفاده از آب چاه در آبیاری فضای سبز و شستشوی محوطه منازل سازمانی و اداره مرکزی اشاره نمود.

شاخص ۳۰۴ / تنوع زیستی

رویکردهای اصلی شرکت برای مدیریت آثار مخرب زیست محیطی عملیات بر سلامت و ایمنی جامعه و نیز کارکنان، استقرار استانداردهای ISO14001:2004 و نیز OHSAS 18001:2007 از سال ۱۳۸۲ می باشد. در اجرای الزامات این استانداردها فعالیتهای مختلفی نظیر بررسی و ارزیابی مخاطرات ایمنی و زیست محیطی، تعریف اقدامات اصلاحی جهت کاهش ضریب ریسک، عملیات بوسنجی و نورسنجی و صوت سنجی ایستگاهها برای کاهش بو و صدای ایستگاهها در قالب بازدیدهای منظم HSE از ادارات گاز و کلیه پروژهها، برگزاری دورههای آموزشی برای نمایندگان HSE پیمانکاران، تحلیل وضعیت ارگونومی کارکنان از طریق اجرای طرح مطالعات ارگونومی در سال جاری، تحلیل ایمنی مشاغل حساس، کنترل خوردگی تاسیسات و خطوط تغذیه، تعویض فیلترهای ایستگاهها، تزریق مرکابتان در دستگاههای بودار کننده، انجام معاینات دورهای کارکنان و واکسیناسیون (مانند H1N1 و...)، الزام پیمانکاران اجرایی به گردآوری کلیه ضایعات موجود در محل اجرای پروژهها در حین و پس از اتمام کار و ... براساس دستورالعملهای سیستم صورت می پذیرد. ارزیابی اثر بخشی این اقدامات علاوه بر ممیزیهای داخلی و خارجی از طریق بازدیدهای منظم واحدهای بازرسی فنی و نیز HSE با تکمیل چک لیستهای مربوطه و نظرسنجی از همسایگان ایستگاههای درون شهری صورت می گیرد و در ضمن از طریق اندازه گیری شاخصهایی نظیر شدت حادثه، ضریب ریسک RPN، میزان دورریز ضایعات، مورد هدفگذاری و پایش سالانه در سیستم مدیریت یکپارچه قرار گرفته و اقدامات اصلاحی مرتبط تعریف و پیگیری می شوند. در جدول زیر برخی رویکردها و اقدامات مدیریت پیامدهای زیست محیطی شرکت ارائه شده است. در بهبود اثربخشی این اقدامات در سال ۹۱ استقرار سیستم HSE.MS نیز (بعنوان پروژه بهبود) در دستور کار واحد HSE قرار گرفت که پس از تشکیل کمیته و برگزاری دورههای آموزشی مورد نیاز اقدام به



تدوین روش ها و دستورالعملهای مدون در قالب نظام IMS شرکت گردید که از مصاریق آن می توان به تعریف روش مدیریت تغییر پیمانکاران (HSE PLAN) شناسایی و ارزیابی ریسک های سازمان و ... اشاره نمود.

جنبه های بارز زیست محیطی		
ردیف	عنوان جنبه زیست محیطی	رویکردهای کاهش و کنترل و مدیریت
۱	آزادسازی مرکپتان در هوا	آموزش کارکنان، نشت یابی و نشت گیری تاسیسات و تدوین دستورالعمل امحای پسماندها
۲	ضایعات حاصل از اجرای پروژه ها	الزام نیروی HSE و برگزاری آموزش برای پیمانکاران و الزام به گردآوری دورریز و پایش شاخص ها
۳	دور ریختن المنت فیلترهای ایستگاه ها	اجرای دستورالعمل نحوه تعویض فیلترها
۴	آسیب به جنگل زمان لوله گذاری	لحاظ کردن عامل جنگل در طراحی و اجرای پروژه ها، اولویت گازرسانی به روستای حاشیه جنگل
۵	آلودگی صوتی ایستگاه ها	صوت سنجی و کاهش صوت با آگوستیک کردن ایستگاه ها
۶	عدم بازیافت لوله های فولادی گاز با پوشش خاص	جایگزینی لوله های فولادی با پلی اتیلن و حذف تشعشع رادیوگرافی در تستها

همچنین شرکت به منظور صیانت از محیط زیست و ایمنی و امنیت دارایی های سازمان و پیشگیری از خطر انفجار و آسیب به شهروندان بر اساس دستورالعمل های GIS رویکرد نشت یابی را از طریق واحد بازرسی فنی در دستور کار قرار داده است. در این راستا نشت یابان در قالب تیم های سه نفره و در مجموع ۱۳ اکیپ در سطح نواحی بر اساس برنامه زمانبندی به صورت نظام مند در حال نشت یابی و ارائه گزارش در مورد کشف نشت و یا نقص در شبکه گازرسانی و دیگر خطوط گازرسانی می باشند. طبق برنامه ریزی زمانبندی تنظیم شده، نشت یابی در سطح استان به صورت سالیانه انجام می گیرد و ادارات گاز مستقر در نواحی ملزم به پاسخ گویی نسبت به رفع نشتی ها هستند. این رویکرد طبق برنامه زمانبندی انجام



می گیرد. ارزیابی اثربخشی این رویکرد از طریق شاخص های تعداد نشتی های زیرزمینی کشف شده به کیلومتر شبکه نشت یابی شده، درصد نشتی های فوقانی کشف شده، درصد کیلومتر شبکه نشت یابی شده و درصد تحقق برنامه نشت یابی و درصد نشتی رفع شده مورد پایش قرار می گیرد. شایان ذکر است در سال های اخیر با توجه به افزایش خطوط گازرسانی و انشعابات افزایش اکیپ های نشت یاب و تجهیز GPS برای نشت یاب ها در دستور کار قرار گرفته است، همچنین انعقاد قرارداد در خصوص تأمین سیستم نشت یاب لیزی (GMI) نیز از برنامه های سال ۹۶ می باشد.

می توان به طور خلاصه از فعالیت های صورت گرفته در این زمینه، به موارد ذیل اشاره نمود:

- ارزیابی و مطالعات پیامدهای زیست محیطی پروژه ها و طرحها
- تفاهم نامه با سازمان حفاظت محیط زیست در خصوص انجام و اجرای EIA

(پیوست ۳۰۴)

شاخص ۳۰۵ / انتشار گازها

از مهمترین اقدامات صورت گرفته در زمینه جلوگیری و یا کنترل اثرات مخرب انتشار گازها می توان به موارد ذیل اشاره نمود:

➤ بهینه سازی مصرف گاز هیتر و دما

➤ اندازه گیری کلیه گازهای خروجی از دودکش هیترها.

(پیوست ۳۰۵)



شاخص ۳۰۶ / پساب و فاضلاب

با در نظر گرفتن تأثیرات مخرب پساب و فاضلاب و همچنین به منظور مدیریت آن، این شرکت راهکارهای زیر را در دستور کار خود قرار داده است:

✚ طراحی سپتیک تانک برای کاهش BOD و COD پساب خروجی فاضلاب بهداشتی

✚ نصب چربی گیرها

✚ برنامه ریزی نصب سپتیک تانک برای کلیه ادارات گاز

(پیوست ۳۰۶)

شاخص ۳۰۷ / انطباق با محیط زیست

✚ اجرای پروژه نرم افزار تخمین نشتی

✚ مدیریت کربن و انرژی کمیته راهبردی مدیریت انرژی و کربن در راستای حفظ ISO14001 و

ISO50001

✚ اندازه گیری آلودگی زیستی ایستگاه ها، اندازه گیری گازهای خروجی دودکش هیترا ها .

✚ کلیه ادارات از لحاظ رعایت قوانین و مقررات محیط زیست کشوری و سازمانی، بازرسی و ارزیابی

می گردد.

✚ ایجاد و توسعه فضای سبز

(پیوست ۳۰۷)

شاخص ۳۰۸ / ارزیابی تأمین کنندگان از نظر زیست محیطی

شرکت گاز در راستای حمایت از محیط زیست جهت تأمین کالا و اقلام مورد نیاز خود، با تأمین کنندگان و عرضه کنندگانی قرارداد منعقد می نماید که متعهد و پایبند به مقررات و الزامات زیست محیطی بوده و دارای ISO 14000 می باشند.



شاخص ۴۰۱ / کارکنان

ما خود را متعهد می دانیم که ضمن فراهم نمودن یک محیط کاری سالم و ایمن برای کارکنان ، توانمندسازی کارکنان را برای بهبود عملکرد شرکت در دستور کار خود قرار دهیم. این فرآیند توانمندسازی، کارکنان قراردادی و سایر شرکای زنجیره تأمین را نیز شامل می شود. شرکت گاز استان گیلان علاوه بر وجود محدودیت های بالادستی در اجرای برنامه منابع انسانی سعی نموده است در حد امکان و اختیارات قانونی عدالت سازمانی را در کلیه حوزه های کاری برقرار نماید .

فعالیت های صورت گرفته:

- اخذ نظر کارکنان در خصوص اهداف، استراتژیها و برنامه های تعیین شده رضایت شغلی
- برگزاری گلدشت های خانوادگی به منظور تقویت تعادل کار و زندگی
- استقرار نرم افزار تخصیص مهمانسرا با هدف رعایت عدالت واگذاری
- شناسایی و طبقه بندی دانش و شایستگی های کارکنان
- اعطای کمک هزینه های سرپرستی مطابق با آیین نامه های روابط کارکنان
- ارزیابی اثربخشی رویکردهای منابع انسانی از طریق اجرای نظرسنجی های مختلف
- برگزاری جلسات ملاقات با مدیریت و رفع شکایات و گله مندی ها
- شناسایی قابلیت های کارکنان در حوزه مسائل اجتماعی فرهنگی و ... به منظور بهره گیری از آن
- در برنامه ها و اقدامات خود در راستای ترویج مسئولیت پذیری اجتماعی
- تخصیص تسهیلات رفاهی، معاینات پزشکی و ارزشیابی عملکرد مطابق با بخشنامه های ابلاغی
- ارتقای ایمنی و بهداشت شغلی کار با استقرار استانداردهای ایزو 14001 و 18001



برنامه های آتی:

- ایجاد فرصت های برابر جهت شرکت در دوره های آموزشی
- تعریف و تبیین رویه های حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی کارکنان
- خط مشی تشویق فعالیت های نوآورانه و خلاقانه ، تشریک دانش تشویق و ترغیب کارکنان به ارائه مقالات علمی و پژوهشی در سمینارها به همراه مکانیزم های تشویقی
- ایجاد فرآیندهای درون سازمانی به منظور مشارکت کارکنان در تصمیم گیری های مهم و تغییرات سازمانی
- اختصاص یک روز در سال به عنوان روز داوطلبی و ترغیب کارکنان به انجام کارهای داوطلبانه و اجتماعی با توجه به تمایل کارکنان
- برنامه ریزی برای رفع احساس تبعیض میان کارکنان قراردادی و رسمی
- طراحی دور ههای آموزشی مسئولیت اجتماعی برای کارکنان

زیر شاخص ها:

۱- با عنایت به محدودیت استخدام در وزارت نفت جذب صرفاً در قالب پیمانهای حجمی توسط پیمانکار انجام می پذیرد، لیکن بمنظور رعایت عدالت اجتماعی نفرات مورد نیاز در قالب فرم مصاحبه و با حضور نمایندگان واحدهای منابع انسانی ، بهره برداری ، حراست و پیمانکار مربوطه انجام می پذیرد.

(پیوست ۴۰۱)

۲- خدمات بهداشت درمان صنعت نفت، هزینه های مربوط به ورزش خانواده و کارکنان استفاده از خدمات اقامتی مجتمع محمود آباد و زائر سرای صنعت نفت مشهد و بیمه عمر (آتیه صنعت نفت)

۳- مرخصی زایمان به کارکنان زن شاغل (رسمی و غیر رسمی) مطابق قانون کار اعطا می شود جهت همسران این قبیل از کارکنان نیز یک هفته مرخصی ارفاقی پیش بینی شده است.



شاخص ۴۰۲ / روابط کارکنان و مدیریت

ارسال بخشنامه ها و روشهای اجرایی مرتبط با کارکنان از طریق سیستم اطلاع رسانی روابط عمومی و سیستم الکترونیک در سازمان انجام می گیرد.

(پیوست ۴۰۲)



همچنین لازم به ذکر است پل های ارتباطی (حضوری و غیر حضوری) بین مدیرعامل و کارکنان با هدف ارائه پیشنهاد، درخواست و ... ، در این شرکت ایجاد گردیده است.

 شرکت گاز استان گیلان	
فرم درخواست ملاقات حضوری کارکنان با مدیر عامل	
مشخصات متقاضی نام و نام خانوادگی: _____ سمت سازمانی: _____ تلفن تماس: _____ شماره کارمندی: _____ اداره / واحد سازمانی: _____	موضوع ملاقات ☐ مشکلات شخصی ☐ مشکلات سازمانی ☐ سایر موارد:
(لطفاً در صورت انتخاب سایر موارد، موضوع را قید فرمایید)	
دستور / اظهار نظر مدیر عامل	



شاخص ۴۰۳ / امنیت و سلامت شغلی

در مورد زیرشاخص اول: چنین کمیته ای نداریم.

همچنین در راستای حفظ و امنیت شغلی، هرساله کارکنان به طب صنعتی معرفی و بر اساس نتایج حاصله پیگیری های لازم جهت اقدامات درمانی و در صورت نیاز تغییر شغل کارکنان به عمل می آید.

(پیوست ۴۰۳)

انجام ارزیابی ریسک مشاغل و مشخص کردن مخاطرات هر شغل (در حال انجام) و انجام اقدام اصلاحی لازم در این شرکت صورت می گیرد. همچنین توافقی نامه هایی با سایر سازمانها و بخش های دولتی و خصوصی در زمینه همکاری متقابل آموزشی و امدادی از قبیل سازمان آتش نشانی، سازمان آموزش و پرورش استان، بیمارستانهای پارس و امیرالمومنین و رسول اکرم و ... منعقد گردیده است.

(پیوست ۴۰۳)

شاخص ۴۰۴ / یادگیری و آموزش

با توجه به اهداف راهبردی سازمان مادر در حوزه مدیریت دانش و ایجاد سازمانی یادگیرنده، برنامه های متنوع و گوناگونی در حوزه آموزش، خلاقیت و نوآوری و انتقال تجربیات همکاران به اجرا درآمده است. همچنین در همین راستا با هدف تشویق کارکنان به تسهیم دانش، اطلاعات و تجربیات در سطوح مختلف، با برنامه هایی نظیر استفاده از اساتید داخلی جهت انتقال مفاهیم آموزشی به فراگیران مانند برگزاری آموزش آشنایی با تعرفه های فروش گاز و دوره پرمیت ، آموزش نگهداری و تعمیرات شبکه و انشعابات ، آموزش تست شبکه و ... و پرداخت حق التدریس اقدام گردیده است.



شاخص های یادگیری و آموزش:

- ۱- میانگین ساعت آموزش در سال به ازای هر نفر ۲۹,۷ ساعت می باشد.
- ۲- درخصوص انتقال مهارت های کارکنان استفاده از مربی داخلی سازمان از بین کارکنان با سابقه و مدرک تحصیلی حداکثر فوق لیسانس در زمینه های مختلف پیش بینی شده است. جهت ارتقای دانش سرپرستان با تهیه برنامه های آموزش استاندارد Crest ۸ دوره جهت مشاغل ۱۶ و بالاتر (سرپرستان و روسای میانی و بالاتر) و دوره های آموزش ویژه هیئت مدیره شرکت توسط آموزش شرکت اصلی پیش بینی شده است. درخصوص سایر کارکنان، تقویم آموزشی سالیانه و اجرای حداقل ۷۰ عنوان دوره در سال تهیه شده است.

(پیوست ۴۰۴)

- ۳- سنجش میزان ارتقاء عملکرد در قالب فرم ارزیابی سطح رفتار انجام می پذیرد و در راستای بهبود روش مذکور پرونده بهبود سطح عملکردی در واحد آموزش شرکت در دست اجرا می باشد.

شاخص ۴۰۵ / تنوع و فرصت های برابر

- ۱- ایجاد فرصت برابر با توجه به نوع فعالیت واحدهای مختلف شرکت از حیث عملیاتی بودن جهت آقایان و بانوان مد نظر می باشد به نحوی که ۱۲ سمت مدیریتی در سازمان (از بین ۸۷ سمت موجود) در بانوان اختصاص داده شده است.

(پیوست ۴۰۵)

- ۲- درصد محرومیت از تسهیلات زندگی به شهرهای مختلف استان با توجه به میزان خدمات رفاهی و آموزش موجود در شهرها به کارکنان پرداخت می شود در مورد بانوان مزایای مرتبط همانند آقایان (حتی در مورد زن و شوهر شاغل در شرکت) بطور یکسان پرداخت می شود.



شاخص ۴۰۶ / عدم تبعیض

با طبقه بندی مشاغل متناسب با مدرک و سابقه کار و تخصص افراد انتصابات انجام و مزایای مرتبط با شغل پرداخت می شود و برای نمونه تعدادی از انتصابات انجام شده سالهای اخیر به پیوست می باشد.

(پیوست ۴۰۶)

شاخص ۴۰۷ / آزادی شرکت ها در انجمن ها و مذاکرات گروهی

عضویت مهندسين شرکت در نظام مهندسی ساختمان و انجمن صنفی گازرسانی و حضور در کارگروههای داخلی سازمان (تصویر احکام و کمیته ها)

(پیوست ۴۰۷)

شاخص ۴۰۸ / قانون کار کودکان

موردی درخصوص بکارگیری کودکان در شرکت موجود نمی باشد.

شاخص ۴۰۹ / کار تحمیلی و اجباری

در کلیه قراردادهای منعقد شده لزوم رعایت مفاد قانون و ارائه لیست بیمه کارکنان تحت امر پیمانکار لحاظ شده و نماینده کارفرما در هر پیمان ملزم می باشد صورت وضعیت پیمانکار را با رویت لیست بانک حقوق و لیست بیمه کارکنان تحت امر پیمانکار تائید نماید. امور مالی شرکت نیز در سنجش نهائی اسناد یاد شده را بررسی و نهایتاً پرداخت انجام می پذیرد.



شاخص ۴۱۰ / فعالیت های امنیتی

حراست در راستای افزایش دانش همکاران پیرامون مسائل امنیتی و همچنین شرح وظایف شغلی، هر ساله دوره های مختلفی را برای کارکنان رسمی و غیر رسمی برگزار می نماید که برخی از این دوره ها مختص کارکنان حراست بوده و برخی از دوره ها نیز بصورت مشترک برگزار می گردد.

علی ایحال دوره هایی که در طول سال ۹۶ و سه ماه اول ۹۷ در این شرکت برگزار شده بشرح جدول ذیل اعلام میگردد:

ردیف	موضوع دوره	تعداد نفرات	نوع دوره			مدت دوره	تاریخ برگزاری
			حراستی	غیر حراستی	مدیران		
۱	دوره آموزشی پادگانی	۹	*			۱۲ روز	۱۰ لغایت ۹۶/۴/۲۱
۲	حفاظت فیزیکی سطح ۲	۲۷	*			۲ روز	۱۲ و ۹۶/۶/۱۳
۳	روش جمع آوری اطلاعات	۳۱	*			۱ روز	۹۶/۷/۳۰
۴	روش جمع آوری اطلاعات	۱۶	*			۱ روز	۹۶/۸/۱
۵	آشنایی با ساختار حراست	۳۴	*			۲ روز	۵ و ۹۶/۱۰/۶
۶	تهدیدات در حوزه فناوری اطلاعات IT	۲۶	*			۱ روز	۹۶/۱۲/۱۲
۷	تهدیدات در حوزه فناوری اطلاعات IT	۱۷		*	*	۱ روز	۹۶/۱۲/۱۳
۸	آسیب شناسی حراستها و راههای پیشگیری (بیوریتیم)	۳۵	*			۲ روز	۲۴ و ۹۷/۲/۲۵

شاخص ۴۱۱ / حقوق مردمان بومی

با توجه به نوع فعالیت شرکت گاز استان گیلان، این مورد مصداق ندارد.

شاخص ۴۱۲ / ارزیابی حقوق انسانی

ایجاد واحد روابط کار و مددکاری و امور ایثارگران و پیش بینی و شرح شغل متصدی شغل درخصوص رسیدگی بیطرفانه به گلایه مندی و شکایات کارکنان و در نهایت نظر سنجی سالیانه از رضایتمندی



کارکنان رسمی و غیر رسمی در پایان هر سال توسط واحدهای روابط عمومی و روابط کار صورت می پذیرد.

همچنین شرکت گاز استان گیلان از بهمن ماه سال ۱۳۹۳ اقدام به تشکیل کارگروه تخصصی رسیدگی به شکایات با مدیریت بالاترین مقام سازمان، مدیر عامل، نمود. از اولین اقدامات این کارگروه تدوین فرآیند رسیدگی به شکایات براساس استاندارد ۱۰۰۰۲ و برگزاری دوره آموزشی دو روزه استانداردهای مربوطه می باشد. از دیگر اقدامات این کارگروه می توان به بازنگری و افزایش مبادی ارتباطات با مشترکین و طراحی نرم افزار رسیدگی به شکایات (CRS)، مدیریت رسیدگی به شکایات (CRM) و همچنین برگزاری جلسات منظم رسیدگی به شکایات اشاره نمود.

شایان ذکر است این شرکت در اسفند سال ۹۴ جزو اولین شرکت های گاز استانی بود که موفق به کسب ISO 10002 و ISO 10004 در راستای مدیریت شکایات و رضایت مشتریان شده است.

فرم ۱۲۸ (۷-۸) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

فرم نظرسنجی از ارباب رجوع

امام حسین (ع): نیاز مردم به شما از نعمت های خدا بر شما است، از این نعمت افسرده و بیزار نباشید.

نام اداره: نام واحد: تاریخ مراجعه:

۱- آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است؟
☐ بله ☐ تا حدودی ☐ خیر

۲- آیا درخواست شما در موعد مقرر انجام شده است؟
☐ بله ☐ خیر

۳- نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است؟
☐ بسیار خوب ☐ خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف

۴- نام فرد یا افرادی که مناسب ترین برخورد و همکاری را با شما داشته اند، مرقوم فرمایید.

۵- نام فرد یا افرادی که برخورد نامناسب با شما داشته اند را مرقوم فرمایید.

۶- چنانچه درخواست خلاف مقررات از جنابعالی شده است، لطفاً آن را شرح دهید (با ذکر مورد و نام فرد مورد نظر در پشت صفحه)

۷- چنانچه نظر و پیشنهادی برای اصلاح و تسریع امور دارید، در پشت این برگه مرقوم فرمایید.

در صورت تمایل، این قسمت را تکمیل نمایید:
 نام و نام خانوادگی: شماره همراه: امضاء:

پل های ارتباطی

دورنگار: ۳۳۳۶۴۳۲۱

تلفن گویا: ۳۴۱۴

ایمیل: shekayat@nigc-gl.ir

سایت: www.nigc-gl.ir

سامانه پیامک: ۳۵۵۵۵۱۹۴
 اعلام کارکرد کنتور (برقم سیمه رنگ کنتور ۹۰ مشترک)

دفاتر پیشخوان

اپلیکیشن

ملاقات مردمی با مدیر عامل: صبح روزهای سه شنبه هر هفته در اداره مرکزی
 آدرس: رشت - پارک شهر - خیابان ملت - خیابان شهید سیدانی - شرکت گاز استان گیلان - کد پستی ۴۴۱۹۹-۴۴۴۶
کمیته تکریم ارباب رجوع و صیانت از حقوق شهروندی



همچنین بدلیل اهمیت موضوع رسیدگی به شکایات، مسؤول رسیدگی به شکایات توسط مدیر عامل انتخاب و با شرح کار مشخص، وظیفه رسیدگی و پاسخگویی بموقع به شکایات را بعهده دارد.

نحوه عملکرد سامانه رسیدگی به شکایات:

گام اول: تعیین نوع ورودی

گام دوم: تعیین مبادی شکایات

گام سوم: تعیین نوع شکایات

گام چهارم: اختصاص کد رهگیری و تعیین درجه اهمیت

گام پنجم: ورود اطلاعات شاکی و ارسال کد رهگیری به شاکی و ثبت اطلاعات در سامانه

گام ششم: ارجاع شکایت به مسئولین و کارشناسان مربوطه

گام هفتم: ارجاع به مسئول مربوطه و دریافت پاسخ

گام هشتم: ارسال پاسخ به شاکی

نحوه عملکرد سامانه رسیدگی به شکایات بدینگونه است که شکایات، درخواست ها و پیشنهادات مردم در سیستم ذخیره می شود. کارشناس رسیدگی به شکایات بعد از ثبت پیام، در صورت امکان پاسخگویی، پاسخ را به مشترک ارسال می نماید و در غیر اینصورت، پیام به مسئول رسیدگی به شکایات انتقال تا از این طریق به مسئول مربوطه جهت بررسی و تهیه پاسخ ارسال گردد. مسئول مربوطه در زمان مقرر پاسخ را به مسئول رسیدگی به شکایات ارسال و ایشان نیز جهت پاسخگویی به مشترک آن را به کارشناس رسیدگی به شکایات ارجاع می نماید. جوابیه پیام توسط کارشناس به مشترک اعلام می گردد و در صورت عدم قبول جوابیه از طرف شخص شاکی، ایشان را به ملاقات حضوری در روز سه شنبه با مدیر عامل محترم راهنمایی می نماید. همانطور که اشاره شد، در راستای رعایت حقوق مصرف کنندگان، علاوه بر سامانه رسیدگی به شکایات، ملاقات مردمی با مدیر عامل (سه شنبه هر هفته) در این شرکت انجام می گردد.



شاخص ۴۱۳ / جوامع محلی

با توجه به اهمیت تصویر شرکت در نگاه جامعه، علاوه بر انجام امور جاری، اقداماتی فراتر از وظایف قانونی را نیز جاری سازی می نماید. اقداماتی نظیر:

✚ افتتاح نهالستان شرکت گاز استان گیلان (۶۵۰ اصله نهال به یاد ۶۵۰ شهید شهرستان لاهیجان)



✚ مشارکت با سازمان انتقال خون به منظور اهدای خون





❖ لوله کشی دبستان دولتی در یکی از روستاهای استان (روستای اسطلخ جان رودبار)



❖ شرکت گاز استان گیلان در راستای نشر و ترویج فرهنگ ایثار و شهادت، نسبت به بازسازی مزار

شهدای یکی از روستاهای استان (روستای دهنه سر آستانه اشرفیه) اقدام نمود.



❖ این شرکت در راستای ترویج و توسعه فرهنگ نماز و به منظور رفاه حال مسافران، اقدام به احداث

نمازخانه بین راهی در شهرستان لاهیجان نموده است.





همچنین شرکت گاز استان گیلان با ارائه خدمات کیفی نظیر صورتحساب آنلاین، ساخت اپلیکیشن اختصاصی، افزایش مبادی ارتباطی و ... همواره سعی در توسعه خدمات خود با محوریت مشتری مداری را دارد.



مقام معظم رهبری (مدظله العالی)

انقلاب اسلامی مقوله شهروندی را در ایران احیا کرد.
ما قبل از انقلاب اسلامی چیزی به نام حقوق شهروندی نداشتیم.

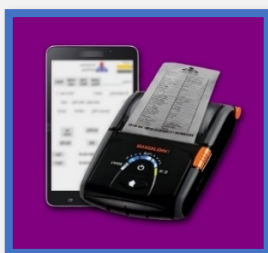
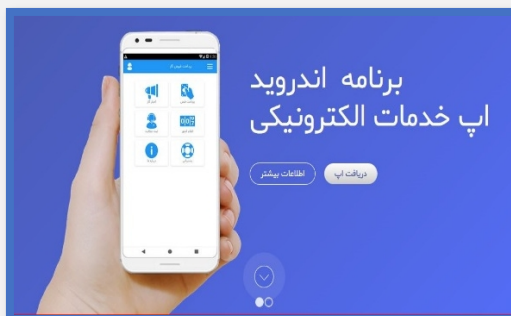
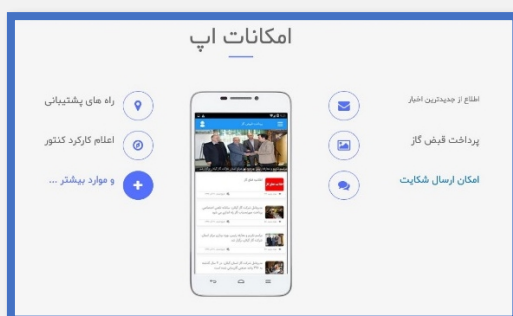
منشور حقوق شهروندی

"منشور حقوق شهروندی" در نظام اداری به منظور رفع تبعیض و ایجاد نظام اداری پاک و کارآمد و با هدف ارتقای سطح حقوق شهروندی، بهره مندی شهروندان از ظرفیت های ایجاد شده و تسهیل در تحقق اهداف سیاست های کلی نظام اداری تنظیم شده است. شرکت گاز استان گیلان نیز به گام با این منشور خود را متعهد به انجام مصداق حقوق شهروندی در نظام اداری می داند که اهم موارد آن، عبارتند از:

- ✓ حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
- ✓ حق برخورداری از اegal بیطرفانه قوانین و مقررات
- ✓ حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرایندها و تصمیمات اداری
- ✓ حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری
- ✓ حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد
- ✓ حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ✓ حق اظهار نظر آزاد و اراده پشیمان در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
- ✓ حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری
- ✓ حق اشخاص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی
- ✓ حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات

امید است با استقامت از خداوند سبحان و با تلاش و کوشش کلیه کارکنان و مسئولین در جهت اجرای حقوق شهروندی و ارتقای رضایتمندی مشترکین، گام های موثری برداریم.

حسین اکبر
مدیر عامل شرکت گاز استان گیلان





شاخص ۴۱۴ / ارزیابی اجتماعی تأمین کنندگان

۱- مطابق لیست ارائه شده در ذیل، ۵ شرکت سازنده و توانمند در حوزه های مندرج در جدول پیوست در استان گیلان وجود داشته که ۴ شرکت از ۵ شرکت با کمک، هماهنگی و همکاری مجموعه مسئولین شرکت گاز گیلان در وندور لیست شرکت ملی گاز و در نهایت در سامانه خرید الکترونیکی وزارت نفت به ثبت رسیده اند که همه مجموعه شرکت های شرکت های تابعه وزارت نفت قابلیت خرید از آنها را دارند.

۲- با راه اندازی سامانه تأمین الکترونیکی کالای صنعت نفت (EP) این شرکت با بررسی و شناسایی و تأیید نهایی ۸۷ شرکت و فروشگاه های محلی را حسب درخواست امور تخصصی بازرگانی شرکت ملی گاز جهت ثبت در سامانه EP مطابق جدول پیوست در ۱۶ حوزه کاری تهیه که همه این شرکت ها و فروشندگان پس از تأیید کمیته فنی گاز گیلان و کمیته تخصصی وزارت نفت در سامانه مذکور ثبت گردیده که مجموعه شرکت های تابعه وزارت نفت قابلیت خرید از آنها را دارند.

شاخص ۴۱۵ / سیاست گذاری عمومی

شرکت بر اساس فرآیند مدون برنامه ریزی استراتژیک به صورت سالیانه اقدام به ارزیابی محیط بیرونی (دور) خود با استفاده از آنالیز PESTLE می نماید. در این راستا عوامل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، قانونی، زیست محیطی موثر بر عملکرد شرکت شناسایی و با بررسی روندهای موجود و پیش بینی روند این عوامل در آینده، فرصتها و تهدیدها جهت به روزآوری سند استراتژی لحاظ می گردد.



تحلیل PESTEL		
عامل	برخی از مصادیق مرتبط با تحلیل عوامل بیرونی	اقدامات و رویکردهای اجرا شده
قانونی و سیاسی	محدودیت تامین گاز بالاخص در فصول زمستان، تحریم های اقتصادی، سرعت بخشیدن به انتظارات شرکت ملی گاز، قاضاهای مسئولین سیاسی محلی و نمایندگان	ارائه پیشنهادات لازم به شرکت ملی گاز در حیطه های مختلف و انجام مکاتبات در رابطه با تغییر اقلیم ها، دوره های صدور قبوض، هدفمندی یارانه ها، مسکن مهر و ... ، تعامل با نمایندگان سیاسی و حتی الامکان برآورده سازی نیازهای مطروحه
اقتصادی	نرخ تورم، قیمت فروش گاز، افت توان مالی تامین کنندگان، افزایش هزینه های پیمان	پرداخت الکترونیکی قبوض، ممیزی انرژی، تقسیط گازبها برای مشترکین بدهکار داوطلب، بخشودگی ریالی به نیازمندان حقیقی و حقوقی داخلی، پیش بینی تغییرات محیطی در حوزه نرخ گاز ، پیاده سازی استاندارد مدیریت انرژی، مرکز پیام، پیمانکار وصول مطالبات، واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان
اجتماعی و فرهنگی	تغییر روش مصرف انرژی نزد مردم، محدودیت جذب نیروی کار مورد نیاز	- سایت - تلفن SMS رایحه خدمات بدون مراجعه حضوری (گوپا- سامانه ۲۰۰۰) / گازبهای رایگان کلیساهای، مساجد، امور خیریه و مدارس و ... ، عضویت در انجمنهای تخصصی ، پیش بینی تغییرات محیطی در حوزه مصرف گاز ، نظرسنجی از مشترکین و جامعه
زیست محیطی	جایگزینی سوخت فسیلی با طبیعی، الزامات جدید سازمان حفاظت از محیط زیست	کاهش حجم خروج گاز در حوادث شبکه ، اعمال مدیریت پسماند ، صداسنجی و بوسنجی ایستگاه ها و شبکه های گازدار استان، نظرسنجی از مشترکین و جامعه، توسعه فضای سبز ، تدارک دستگاه نشت یاب برای نواحی جهت نشت یابی
فناوری	عمر شبکه های فولادی، تغییرات تکنولوژی در ایستگاههای تقلیل فشار، خدمات امداد رسانی	بکار گیری تکنولوژیهای معرفی شده از شرکت ملی گاز ایران، بکار گیری رویکرد پژوهش در ایجاد فناوریها، جاری سازی رویکرد مدیریت تکنولوژی در قالب فرآیندی مدون، GIS پیاده سازی نظام

شاخص ۴۱۶ / سلامت و ایمنی مشتریان (مصرف کنندگان)

شرکت گاز استان گیلان در راستای فرهنگ سازی مصرف بهینه و ایمن گاز طبیعی، اقداماتی را در این خصوص انجام داده است:

🔧 تهیه کاتالوگ های آموزشی جهت ایمنی مصرف گاز.

🔧 قرار داد با صدا و سیما جهت آموزش نکات ایمنی مصرف گاز به مشتریان



- + برگزاری آموزش ایمنی در مدارس سطح استان.
 - + برگزاری سمینار مصرف ایمن گاز طبیعی در طرح سفیران انرژی
 - + تجزیه و تحلیل حوادث مشترکین و انتقال نتایج آن به مشتریان
 - + معرفی مشترکین حادثه دیده (حادثه ناشی از گاز) و معرفی آنها به بیمه های طرف قرار داد جهت جبران خسارت.
 - + انجام ارزیابی ریسک های بهداشتی مشاغل
 - + درج پیام های ایمنی مدیریت مصرف گاز در روزنامه ها، سایت ها و پایگاه های خبری و همچنین سایت اینترنتی شرکت گاز استان گیلان
- (پیوست ۴۱۶)

شاخص ۴۱۷ / بازاریابی و برچسب گذاری

- + کلیه جنبه های زیست محیطی از لحاظ اثرات زیست محیطی ارزیابی شده و روش اجرایی آن تهیه و اجرا می گردد.
 - + قرار داد با صدا و سیما جهت نحوه استفاده ایمن از گاز طبیعی
 - + درج نکات ایمنی مصرف گاز بر روی قبض ها
 - + درج نکات ایمنی مصرف گاز در روزنامه ها و رسانه های مجازی نظیر سایت ها و پایگاه های خبری و همچنین سایت اینترنتی شرکت گاز استان گیلان
- (پیوست ۴۱۷)



شاخص ۴۱۸ / حفظ حریم خصوصی مشتریان

مشتریان این سازمان، همان مشترکین گاز می باشند که فرایند تشکیل پرونده و نگهداری پرونده آنها به شرح ذیل می باشد:

۱- ابتدا جهت پذیرش اشتراک مدارک مورد نیاز از جمله پروانه ساختمان، مدارک شناسایی شامل کارت ملی و شناسنامه، مستندات ملک، نقشه تأییدیه نظام مهندسی و نامه از سازمانهای ذیصلاح از متقاضی اخذ می گردد.

۲- پس از بررسی پرونده تمامی مدارک در سیستم مشترکین بارگذاری می گردد.

۳- کلیه مدارک مشترک در سیستم بایگانی الکترونیکی و در سرور شرکت باقی می ماند.

۴- فرم اطلاعات علمک مشترک نیز در سیستم بارگذاری می گردد.

۵- سپس اشتراک صادر گردیده و کارت اشتراک نیز در سیستم وارد و پرینت نیز تهیه می شود.

لازم به ذکر است کلیه مدارک مشترک هم در سیستم مشترکین و هم در بایگانی شرکت موجود و به هیچ وجه در اختیار شخص دیگری به جز مشترک قرار نمی گیرد. همچنین رعایت حفظ حریم خصوصی مشترکین در سامانه رسیدگی به شکایات نیز رعایت می گردد.



شاخص ۴۱۹ / موافقت نامه های اقتصادی - اجتماعی

تفاهم نامه های اصلی این شرکت مربوط به فعالیت های عملیاتی و به منظور اجرای پروژه ها می باشد که قبل از اجرا مجوزهای مربوطه از سازمان های ذیربط نظیر محیط زیست، راه و شهرسازی، میراث فرهنگی و ... اخذ می گردد. همچنین لازم به ذکر است در زمینه محیط زیست، این شرکت موفق به دریافت تندیس واحد خدماتی برگزیده سبز نیز گردیده است.



اما بخش دیگری از تفاهم نامه ها به منظور رعایت نکات ایمنی، فرهنگ سازی و اطلاع رسانی با سازمانهای دیگر نظیر هلال احمر، آتش نشانی، بیمارستان ها و ... می باشد. لازم به ذکر است در راستای همین توافقات و البته فرهنگ سازی های صورت گرفته، خوشبختانه در سال ۹۶ یک مورد هم مرگ خاموش (مرگ ناشی از گاز گرفتگی) در سطح استان نداشته ایم.



اهم موفقیت ها و دستاوردها:

عوامل موفقیت شرکت گاز گیلان تقویت فرهنگ تعالی به عنوان پشتوانه تمام حرکت های گروهی و نه صرفا مشارکت در فرآیند ارزیابی تعالی، برخورداری از تیم رهبری منسجم و آگاه نسبت به تغییرات محیطی، سرمایه انسانی حرفه ای و چابک، زیرساختهای فناوری اطلاعات قوی و تامین کنندگان شرکای اجرایی توانمند می باشد.

کسب تقدیرنامه چهار ستاره در جایزه ملی تعالی سازمانی

کسب تندیس برنزین در اولین جشنواره سراسری

سرآمدی شرکت ملی گاز ایران

کسب تندیس زرین خدمات سبز توسط شرکت گاز استان

گیلان در هجدهمین همایش ملی صنعت و خدمات سبز

کسب تقدیرنامه دو ستاره از جشنواره ملی نظام

پیشنهادهای

کسب مقام اول در جشنواره مستندسازی استان گیلان

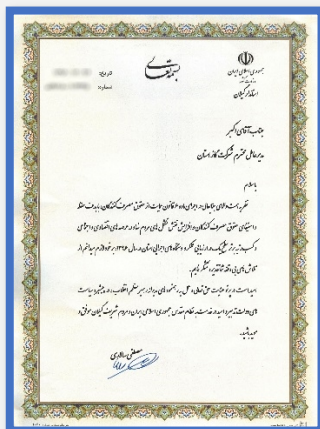
کسب تندیس طرح تکریم از ارزیابی شرکت ملی گاز ایران

رتبه برتر را در زمینه رعایت حقوق مصرف کنندگان

کسب تقدیر نامه ۵ ستاره جایزه سرآمدی و بهبود مستمر



صنعت نفت



مسئولیت اجتماعی سازمان ها

Corporate Social Responsibility



آدرس: رشت - پارک شهر - خیابان ملت - خیابان شهید سیادت - شرکت گاز استان گیلان

سایت اینترنتی: www.nigc-gi.com

تلفن: ۰۱۳-۳۳۳۲۹۰۶۴-۵

کد پستی: ۴۱۴۴۶۴۳۱۹۹