

پروژه بخش اداری مالی مخابرات

منتشر شده در وب سایت پروژه دات کام

www.Prozhe.com

۱	بخش اداری مالی مخابرات دکتر حسابی.....
۳	فصل اول.....
۳	اداره مالی اداری.....
۴	امور متقاضیان و امور مشترکین.....
۹	واحد آبونمان.....
۱۱	فوائد و مضرات استفاده از کامپیوتر در آبونمان :.....
۱۳	تشکیلات و روابط سازمانی.....
۱۴	چارت سازمانی.....
۱۷	(شکل-۵).....
۱۷	(شکل-۶).....
۱۸	(شکل ۷).....
۱۸	(شکل ۸).....
۱۹	فصل سوم.....
۲۴	برنامه ریزی.....
۲۶	قوانين عمومی مدیریت.....
۲۷	مسائل پرسنلی.....
۳۰	شماره گذاری و اجرای پروژه.....
۳۲	خرید و تدارکات.....
۳۴	سیستم‌های اطلاعاتی مالی و مدیریت.....
۳۷	اداره نگهداری و بهره‌برداری ارتباط شهری.....
۳۸	شبکه کابل و هوایی.....
۴۸	بخش اطلاعات ۱۱۸.....
۵۱	واحد تعمیر و نگهداری تلفن‌های همگانی.....
۵۲	واحد واگذاری خطوط شهری.....
۵۸	واحد تلفن راه دور و بین‌المللی.....
۶۱	واحد تلفن بین‌الملل.....
۶۶	مؤخره و نتیجه گیری :.....
۷۱	منابع و مأخذ :.....

فصل اول

اداره مالی اداری

اداره مالی اداری ضمن ارائه خدمات به مقاضیان و مشترکین تلفنی بصورت قبول تقاضا و اشتراک تلفن و تشکیل پرونده و رسیدگی به امور قبوض مشترکین و محاسبه در آمد و هزینه‌ها ، خدمات تدارکاتی و پرسنلی و حقوقی کلیه پرسنل و کارکنان مخابرات شهرستان را به عهده‌دارد که اگر فعالیت و تدارکات و پشتیبانی به موقع این اداره نباشد شاید بتوان گفت به فعالیت بقیه واحدهای ادارات مختلف این مجموعه بنتیجه و یا متوقف می‌ماند .

امور متقاضیان و امور مشترکین

با انتشار اگهی قبول تقاضای تلفن نسبت به ثبت نام متقاضیان تلفن و فروش فیش به آنان اقدام می‌شود

این ثبت نام و فروش فیش بایستی در محدوده مرز خدمات تلفنی که در طرح ایجاد امکانات مخابراتی است

بایستی صورت پذیرد پس از فراهم شدن امکانات فنی ، توسط واحد مذکور جهت کلی متقاضیان ردیف

و دیعه تعیین و طی دعوتنامه ای از متقاضی نسبت به تکمیل پرونده اقدام می‌شود و جهت هر یک با رعایت

حق تقدیم فرم سیمک شی صادر و به واحد مربوطه ارسال می‌نمایند . پس از عودت فرم مذکور از واحد

زیربط به امور متقاضیان نصبت به صدور فرم دایری تلفن و ارسال آن به واحدهای مربوطه نسبت به بر

قراری ارتباط مشترکین اقدام می‌شود و پرونده مربوطه نیز از امور متقاضیان به امور مشترکین جهت

استقرار در فایل مربوطه و بایگانی می‌گردد .

پس از دایری هر تلفن کلیه تغییرها و درخواستهای مشترکین در واحد امور مشترکین صورت می‌پذیرد

که اهم آن بشرح ذیل می‌باشد .

۱-تغییر نام فیش بكلی ممنوع است مگر بصورت درجا به غیر فقط با تغییر مالک در صوتیکه خریدار

ملک ، خریدار فیش مذکور باشد و یا اینکه متقاضی تلفن فوت نموده باشد و اگذاری نوبت به احدی از وراث

با اجازه سایر ورثه طبق گواهی مربوطه ملامانع است .

۲-تعویض آدرس فیش که با اخذ هزینه مربوطه و ارائه مدارک لازم و رعایت آئین نامه و مقررات شرکت

صورت می‌گیرد . چون نرخ هزینه تعویض آدرس فیش در سه دوره مورد مطالعه یعنی سالهای ۷۶ و ۷۸ و ۸۰

تغییر نکرده است لذا تفاوت‌ها در در آمدهایی که در زیل آمده است فقط بخاطر تغییرات ۷۰ می‌باشد که

اشاره می‌شود .

سال	تعداد تعویض آدرس فیش	در آمد بربال	نرخ بربال
سال ۶۸	۵۲۱۷	۲۶۰۸۵۰۰	۵۰۰
سال ۷۰	۱۳۱۸۹	۶۵۹۴۵۰۰	۵۰۰
سال ۷۲	۲۴۲۲۱	۱۲۱۱۰۵۰۰	۵۰۰

تفاوت در آمد تعویض آدرس فیش در سال ۷۰ نسبت به سال ۶۸ مبلغ ۳۹۸۶۰۰۰ ریال بوده است.

تفاوت در اضد تعویض آدرس فیش در سال ۷۲ نسبت به سال ۶۸ مبلغ ۹۵۰۲۰۰۰ ریال بوده است.

تفاوت در اضد تعویض آدرس فیش در سال ۷۲ نسبت به سال ۷۰ مبلغ ۵۵۱۶۰۰۰ ریال بوده است.

۳-تغییر نام تلفن که با تنظیم فرم مربوطه و رعایت آئین نامه و مقررات مربوطه بلامانع است در

محاسبات بعمل آمده چون نرخ هزینه تغییر نام تلفن نیز طی سالهای ۶۸ و ۷۰ و ۷۲ تغییری نداشته

است لذا تفاوتها در درآمد به به شرح ذیل می‌باشد.

سال	تعداد تعویض آدرس فیش	در آمد بربال	نرخ بربال
سال ۶۸	۲۱۹	۱۰۹۵۰۰	۵۰۰
سال ۷۰	۶۵۸	۳۲۹۰۰۰	۵۰۰
سال ۷۲	۱۱۳	۵۵۶۵۰۰	۵۰۰

تفاوت تغییرات در آمد تغییر نام تلفن در سال ۷۰ نسبت به سال ۶۸ مبلغ ۲۱۹۵۰۰۰ ریال بوده است.

تفاوت تغییرات در آمد تغییر نام تلفن در سال ۷۲ نسبت به سال ۷۰ مبلغ ۲۲۷۵۰۰۰ ریال بوده است.

تفاوت تغییرات در آمد تغییر نام تلفن در سال ۷۲ نسبت به سال ۶۸ مبلغ ۴۴۷۰۰۰ ریال بوده است.

۴-تغییر مکان تلفن که با درخواست مشترک همراه است با در نظر گرفتن امکانات فنی و رعایت آئین

نامه و مقررات شرکت بلامانع است.

۵-تعویض شماره تلفن با در خواست کتبی صاحب امتیاز تلفن با ذکر دلیلی مزاحمت یا آزاد نشدن به

موقع و یا نیاز به پی در پی نمودن شماره و امثال آن در صورت وجود امکانات فنی و یا بنا به نیاز شرکت

مخابرات به شماره مذکور و تعویض آن به شماره دیگر انجام می‌شود. توسط امور مشترکین مخابرات دکتر

حسابی و به درخواست مشترکین در سال ۷۲ هشتاد و پنج مورد و در سال ۷۳ یکصد و نود و دو مورد

تعویض شماره انجام شده است.

۶-قطع و وصل تلفن با تقاضای کتبی صاحب امتیاز آن و یا قائم مقام قانونی وی با تکنیل فرم‌های

مربوطه پس از تسویه حساب و پرداخت بدھیهای معوقه و هزینه قطع و وصل انجام خواهد شد و یا اینکه

قطع ارتباط صاحب امتیاز بعلت عدم پرداخت بدھی و یا دخالت غیر مجاز در سیمکشی و تغییر مکان و

منصوبات تلفن صورت می‌گیرد.

با بررسی بعمل آمده چون نرخ هزینه قطع و وصل تلف در طی سالهای ۷۰ و ۷۲ تغییری نداشته

است لذا فقط به اعلام تغییرات در آمددها اکتفا می‌گردد.

نرخ وصل تلفن بریال	نرخ قطع تلفن بریال	در آمد از قطع وصل تلفن	سال
۱۰۰۰	۱۵۰۰	۳۸۶۲۰۰۰	سال ۶۸
۱۰۰۰	۱۵۰۰۰	۴۲۳۴۰۰۰	سال ۷۰

۱۰۰۰	۱۵۰۰	۶۰۳۳۲۷۵۰	سال ۷۲
------	------	----------	--------

تفاوت در آمد از قطع و وصل تلفن در سال ۷۰ نسبت به سال ۶۸ مبلغ ۳۷۲۰۰۰ ریال بوده است.

تفاوت در آمد از قطع و وصل تلفن در سال ۷۲ نسبت به سال ۷۰ مبلغ ۵۶۰۹۸۷۵۰ ریال بوده است.

تفاوت در آمد از قطع و وصل تلفن در سال ۷۲ نسبت به سال ۶۸ مبلغ ۵۶۴۷۰۷۵۰

ریال بوده است.

۷- مزاحمت‌های تلفنی، در صورا تایجاد مزاحمت تلفنی، شاکی با در خواست کتبی خود و ارائه آن به

امور مشترک‌بین اقدام می‌نمایند واحد مذکور با صدور فرم کشف مزاحمت نسبت به درخواست وذکور

رسیدگی و پس از کشف مزاحم طبق قانون با خاطی برخورد می‌نمایند.

که در سال ۷۲ به تعداد ۱۲۷۲ مورد و در سال ۷۳ ۱۵۴۰ مورد کشف مزاحم شده که با تمامی آنان

طبق مقررات برخورد گردیده است.

با توجه به اینکه با مزاحمین تلفی طبق آئینامه شرکت مزاحمت ایران برای مزاحت بار اول ارتباط تلفنی

مشترک به مدت یک هفته همراه با اخطار کتبی و برای بار دوم بمدت سه ماه همراه با اخطار کتبی قطع

می‌گردد. در مزاحمت بار دوم وصل مجدد تلفن پس از خاتمه سه ماه مجازات مقرر موکود به اخذ تعهد

کتبی از مشترک یا قائم مقام قانونی وی می‌باشد.

در مزاحمت بار سوم ارتباط تلفنی مشترک موقتاً قطع و پرونده جهت رسیدگی به کمیسیون رسیدگی به مزاحمت‌های احاطه می‌گردد تا در صورت تائید وقوع سه بار مزاحمت، تلفن مزاحم سلب امتیاز می‌گردد^(۱).

وصل مجدد تلفن مشترک در مزاحمت‌های بار اول و دوم مستلزم اخذ هزینه وصل طبق تعریفه مقرر و مصوب جاری شرکت مخابرات می‌باشد.

لذا با توجه به هزینه دریافتی از مزاحمین تلفنی جهت قطع و وصل تلفن (۱۵۰۰ - ۱۰۰۰ ریال)^(۲) در مقایسه با در آمدی که شرکت مخابرات به علت قطع تلفن در مدت‌های یاد شده از دست می‌دهد بسیار ناچیز می‌باشد ولی به لحاظ ارائه خدمات مطلوب و سالم و برخورد با مزاحمین تلفنی و ایجاد محیط امن و آرامش جهت کلیه مشترکین، خود را ملزم به رعایت مفاد مذکور می‌باشد.

(1) ماده ۱۰ و ۲۷ آئین نامه اجرائی قانون مجازات مزاحمین تلفنی مصوبه شماره ۳۱۸۵ - ۲۱/۱۰/۷۳.

(2) مجموعه مقررات و آئین نامه‌ها دستورالعمل‌ها و تعریفهای خدمات مخابراتی صفحه ۱۵۳ بند ۵۴ و ۵.

واحد آبونمان

پس از واگذاری امتیاز خط تلفن به مشترک ابتدا دائری تلفن به واحد آبونما ارسال می‌گردد تا این واحد

مشخصات دائری از قبیل نام ، نام خانوادگی ، آدرس ، شماره کنتور ، تاریخ دائری را به مرکز کامپیوتر اعلام

یا نسبت به صدور قبض تلفن و ارسال صورت حساب کارکرد اقدام شود . صورت حساب کارکرد تلفن‌ها در

هر دوره دو ماهه صادر و ارسال می‌گردد ، کنتر برداری قبوض در ابتدای هر سیکل دو ماهه انجام و به

مرکز کامپیوتر ارسال می‌کردد تا با توجه به کنتر قبلی کارکرد تلفن مشخص گردد، پس از محاسبه کارکرد

و صدور قبوض صورت حساب ، قبوض به واحد آبونمان ارسال می‌گردد تا پس از اصلاحات مقدماتی به اداره

پست جهت توضیع ارسال گردد.

قبوض صورتحساب تلفن قبل از تعویض به اداره پست جهت توضیع تحويل پاسخگویان آبونمان داده

می‌شود تا با توجه به اطلاعات موجود ، مشترکین مقرض به کارکرد و هزینه تلفن را نسبت به آن اگاه سازند

و چنانچه اشکالی از قبیل اشتباه پانچیست در پانچ اطلاعات کنتور و غیره بود رفع و اصلاح نمایند .

پس از پرداخت مبالغ کارکرد تلفن‌ها طی قبوض صادره توسط مشترکین به بانک ، هر روزه وصولیهای

قبوض تحويل کارکنان حسابدار این واحد می‌گردد تا با حسابرسی‌های خود و صدور سند مربوطه آن را

آمده و جهت ثبت در مرکز کامپیوتر دسته بندی و ارسال نمایند . مشترکینی که در مهلت مقرر نسبت به

پرداخت بدهی‌های خود اقدام ننمایند توسط مرکز کامپیوتر لیستی تهیه و به واحد آبونمان جهت قطع

تلفن‌های بدهکار داده می‌شود که این واحد پس از بررسی تلفن‌ها به مرکز مربوطه جهت اجرا ارسال

می‌دارد و پس از مراجعه مشترکین بدهیها پس از وصول بدهی نسبت به وصل مجدد

تلفن‌های مذکور اقدام می‌نمایند .

چنانچه مشترکی بخواهد تلفن خود را از محلی به محل دیگر انتقال دهد چون آدرس تلفن مذکور

می‌بایستی تغییر نماید از طریق امور مشترکین فرم تغییر مکان صادر و پس از اقدامات لازم اصلاحیه آدرس

به این واحد ارسال می‌گردد تا این واحد مقدمات کار و تغییر آدرس در قبوض را برای انجام به مرکز

کامپیوتر انجام دهد.

چنانچه مشترکی نسبت به کارکرد تلفن خود اعراض داشته باشد فرم مخصوصی برای تلفن مذکور تهیه

و به مرکز تلفن مربوطه ارسال می‌گردد تا نسبت به کنترل کنتور تلفن مذکور اقدام نمایند و نتیجه سالم و

یا معیوب بودن کنترل مشخص و به واحد آبونمان ارسال تا نتیجه به مشترک معتبرض اعلام شود .

با توجه به استفاده از تکنولوژی و تعدیل نیروی انسانی در این واحد نکاتی چند ضروری بنظر می‌رسد

چون روزبروز کامپیوتر در زندگی انسان‌ها تاثیر بسزائی را به جا می‌گذارد و مردم با تکیه بر سرعت و افزایش

حجم کارها و تعدد وظایف خود بیشتر به این ماشین روی می‌آورند لذا باعث گردیده که امروزه ادارات ،

شرکتها و مؤسسات دولتی به جای نیروی کار انسانی رو به کامپیوتر نموده تا جاییکه امکان دارد از آن برای

انجام فعالیت‌های خود کمال استفاده را بنمایند این قائدہ برای شرکت مخابرات نیز مستثناء نبوده و باعث

تعديل نیروی انسانی در اين شركت هم گردیده که داراي فوائد و مضراتي بوده که مختصرانه توضیح داده

می‌شود .

فوائد و مضرات استفاده از کامپیوتر در آبونمان :

از فوائد این طرح افزایش سرعت کار و کارائی فعالیتها و سرعت گردش کار، ارائه سریع لیست‌های مورد نیاز، ارائه آمارهای لازم و ضروری جهت مدیران به منظور دستیابی به اهداف شرکت و همچنین استفاده از کامپیوتر باعث گردیده تا کارکنان با این تکنیک نوین آشنا و ایجاد تخصص جدیدی در بین کارکنان با دادن آموزش‌های لازم گردد.

از جهاتی سیستم‌های کامپیوتری باعث کاهش هزینه‌های پرسنلی به خاطر تعديل نیروی انسانی بوده در حالیکه در کوتاه مدت شرکت متحمل هزینه‌های سنگینی جهت خرید کامپووترهای مورد نیاز و آموزش پرسنل گردیده است ولی دراز مدت مقرون بصرفه می‌باشد. ولی از طرفی با بکار گیری سیستم‌های کامپیوتری انجام بسیاری از کاهایی که تا قبل از بکار گیری توسط نیروی انسانی مذکور به بیکاری جامعه افزوده شده و عده بسیاری برای امرار معاش خود با مشکل مواجه می‌گردد که جذب اینگونه افراد مستلزم ایجاد مشاغل جدیدی و سرمایه گذاری زیادی در کل کشور می‌گردد که این امر اجتناب ناپذیر است و تا حصول نتیجه باقیستی سیاستی اعمال گردد که این مشکل به نحوی که کمترین صدمه را داشته باشد حل گردد.

یکی دیگر از مضرات آن این است که چنانچه اشکالی در ارسال اطلاعات به مرکز اطلاعات پیش آید می‌باشد تا دوره بعد (دوره دو ماهه هر سیکل) صبر نمود تا بتوان اشکال را بر طرف نمود در صورتیکه در سیستم دستی قبل از کامپیوتری شدن این کار به راحتی در همان روز انجام می‌گرفت و راحت‌تر اشکالات بر طرف گردید.

چون نرخهای آمنمان تلفن‌های خود کار ، در آمد حق الفاظه ، در آمد خارج از مرز تلفن ، در آمد عوارض شهرداری ، در آمد اجاره خط ، در سه دوره مورد مطالعه در سالهای ۷۰ و ۷۲ و ۶۸ تغییری نکرده است فقط به کل تغییرات در آمد هر یک اشاره می‌شود .

فصل دوم

تشکیلات و روابط سازمانی

در این فصل برای شناخت اولیه سیستم مورد بحث ، تشکیلات و روابط سازمانی واحدهای مختلف و موقعیت مخابرات دکتر حسابی به عنوان معاونت اداره کل مخابرات استان تهران شهرستان کرج در این ساختار و موقعیت سه اداره مالی اداری ، اداره نگهداری و بهرهبرداری ارتباطات شهری ، اداره نگهداری و بهرهبرداری ارتباطات راه دور به عنوان هسته‌های اجرایی فعالیتهای این معاونت مورد بررسی قرار می‌گیرد .

چارت سازمانی

مخابرات دکتر حسابی یکی از ادارات تابعه کل مخابرات استان تهران است که بصورت معاونت اداره کل مخابرات استان تهران - شهرستان کرج ،اداره می گردد که سه اداره مالی اداری ، اداره نگهداری بهرهبرداری ارتباطات شهری ، اداره نگهداری بهرهبرداری ارتباطات راه دور و مراکز واحدهای مخابرات تابعه را تحت نظارت و سرپرستی خود دارد . (شکل ۵)

۱-ساختار تشکیلاتی اداره شامل سه قسمت به شرح زیر می باشد (شکل ۶) .

الف:بخش حسابداری و آبونمان که کلیه عملیات مالی و کنترل دریافتها و پرداختها را به عهدهدارد .

ب:بخش خدمات عمومی که کلیه عملیاتی اداری و دفتری و خدماتی ، تدارکاتی را به عهدهدارد .

که شرح مفصل فعالیت بندهای الف و پ در فصل «۴» ارائه خواهد شد .

۲-ساختار تشکیلاتی اداره نگهداری بهرهبرداری ارتباطات شهری به شرح زیر می باشد (شکل ۷)

الف:مراکز تلفن شهری که وظیفه نگهداری و بهرهبرداری سوئیچ شهری و تأمین ارتباط مشترکین را به عهدهدارد .

ب:اطلاعات تلفن ۱۱۸ که وظیفه دادن اطلاعات در خصوص شماره مشترکین اعم از خصوصی و دولتی به درخواست کنندگان را به عهدهدارد .

ج:نگهداری و پشتیبانی فنی نیرو که وظیفه نگهداری و تأمین نیرو مورد نیاز مراکز فنی ، سیستم های مخابرتی را به عهدهدارد .

ح:پشتیبانی فنی شبکه کابل و هوایی وظیفه پشتیبانی و تهیه و تدارکات لوازم مورد نیاز شبکه های کابل و هوایی مراکز تلفنی را به عهدهدارد .

خ: واگذاری خطوط که وظیفه بررسی و واگذاری خطوط تبفی را جهت برقراری تلفن متقاضیان و مشترکین به عهدهدارد.

د: پشتیبانی فنی مراکز الکترونیک که وظیفه پشتیبانی و تهیه لوازم و قطعات مورد نیاز مراکز را به عهدهدارد.

ذ: کنترل و نظارت بر تلفن‌های همگانی.

۳- ساختار تشکیلاتی اداره نگهداری و بهره‌برداری ارتباطات بین شهری به شرح زیر می‌باشد. (شکل ۸)

الف: مرکز نگهداری سوئیچ راه دور که وظیفه تأمین و برقراری ارتباط بین شهری و بین‌الملل مشترکین تلفن خودکار را به عهدهدارد.

ب: تلفن راه دور که وظیفه تأمین و برقراری ارتباط بین شهری و بین‌الملل متقاضیان فاقد تلفن در شهرها و روستاهای را به عهدهدارد.

پ: واحد تلگراف که وظیفه مخابره و ارسال تلگراف متقاضیان را به اقصی نقاط دنیا به عهدهدارد.

ح: واحد خطوط راه دور که وظیفه نگهداری خطوط بین شهری را به عهدهدارد.

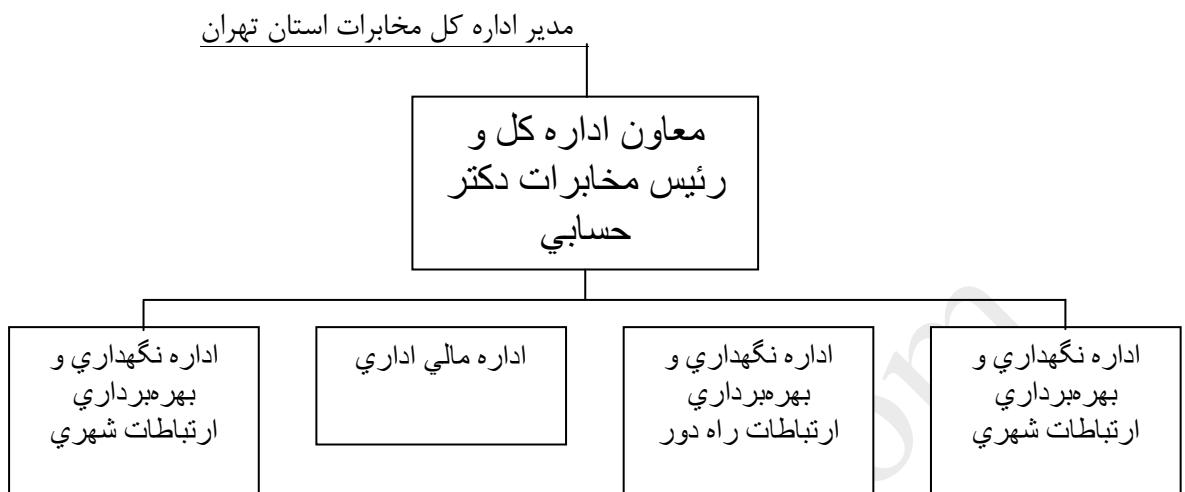
خ: کنترل و نظارت بر واحدهای مخابراتی که وظیفه کنترل و نظارت و تأمین ارتباط واحدهای مخابراتی در محدوده حوزه مربوطه را به عهدهدارد.

که شرح مفصل فعالیت بندهای الف، ب و خ در فصل «۶۶» ارائه خواهد شد.

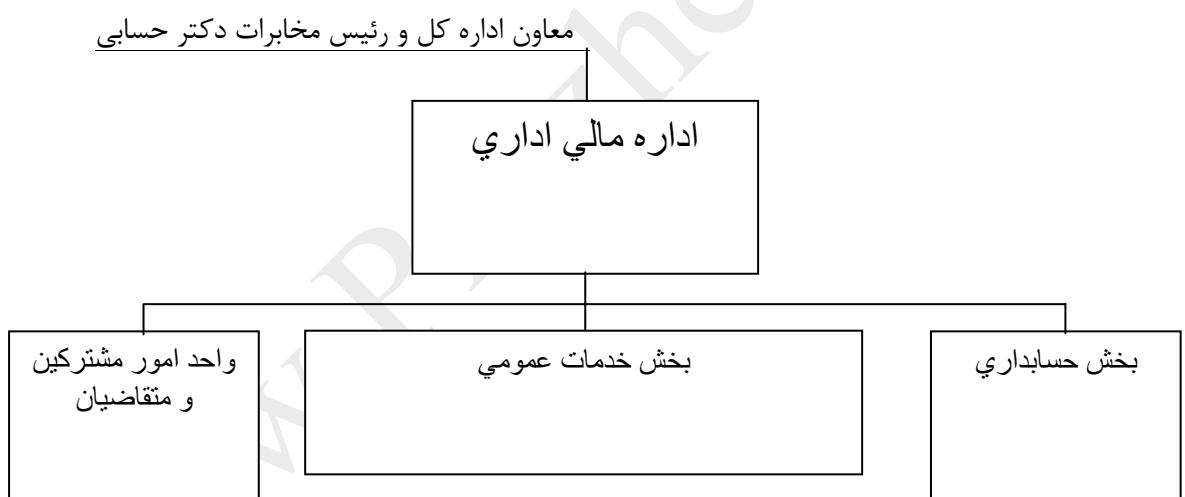
از آنجائیکه تعیین چارت سازمانی هر اداره ای توسط امور تشکیلات و بهبود روش‌های شرکت مخابرات ایران در تهران بر اساس اگوهایی که در اختیار دارند صورت می‌گیرد نمی‌تواند در برگیرنده همه نیازهای سازمانی باشد .

به عنوان مثال : تعداد نفراتی که جهت واحد نگهداری و نوسازی خطوط در نظر گرفته می‌شود بر اساس میزان کیلومتر خطوطی است که بایستی نگهداری و نوسازی شود . در صورتیکه جهت تعیین تعداد نفرات با باکس سازمانی واحد مذکور در هر شهرستانی بایستی با در نظر گرفتن موقعیت جغرافیایی و مسیرهای خطوطی که بایستی نگهداری شوند تعیین گردد .

ساختار تشکیلاتی معاونت اداره کل مخابرات استان تهران - مخابرات دکتر حسابی^(۱)

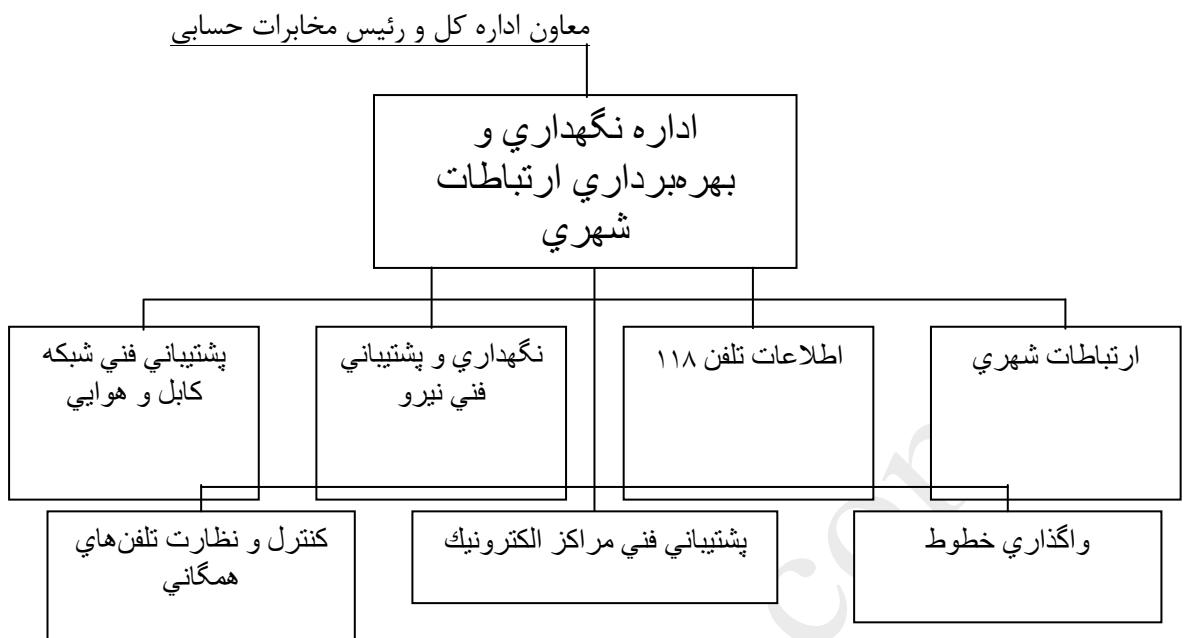


(شکل-۵)

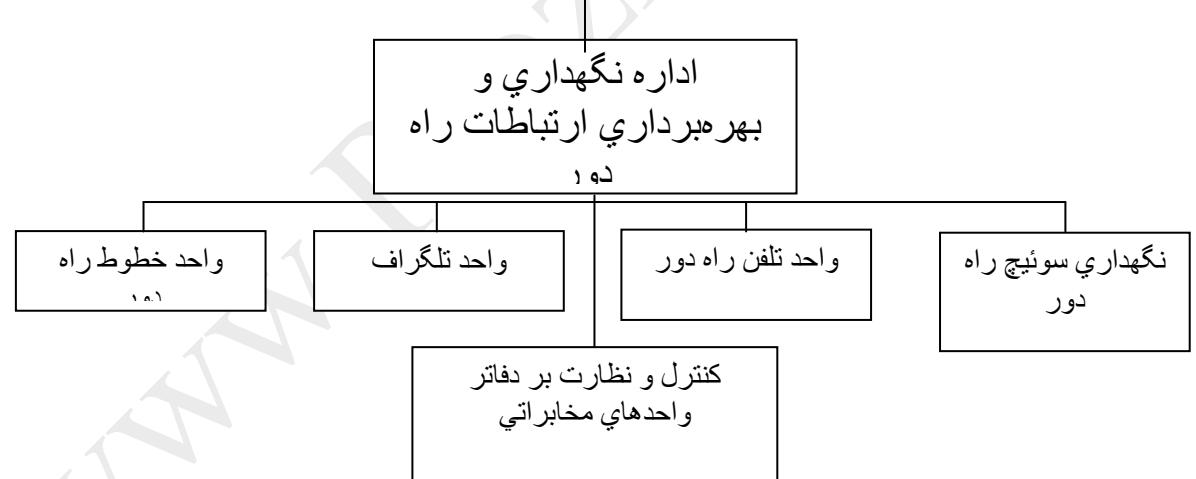


(شکل-۶)

(1) مصوبه هیئت مدیره شرکت مخابرات ایران به تاریخ ۷۱/۷/۱۳ طی شماره ۲۴۶۹ مورخ ۷۱/۷/۱ امور تشکیلات و روشها.



(شکل ۷) معاون اداره کل و رئیس مخابرات دکتر حسابی



(شکل ۸) ^(۱)

فصل سوم

معاونت اداره کل مخابرات استان تهران – مخابرات دکتر حسابی

مخابرات دکتر حسابی که تا تاریخ ۷۱/۹/۴ بصورت یک اداره مستقل زیر نظر اداره کل مخابرات استان

تهران فعالیت می‌نمود به لحاظ حجم و گستردگی سطح فعالیت و موقعیت شهرستان کرج از نظر

جغرافیایی ، جمعیتی و سیاسی ، اجتماعی و ... از تاریخ مذکور بر اساس گزارش شماره ۲۴۶۹ - ۷۱/۷/۱

و تصویب آن در تاریخ ۷۱/۷/۱۳ توسط هیئت مدیره مخابرات ایران به معاونت اداره کل مخابرات استان

تهران – دکتر حسابی ارتقاء پیدا نمود .

با توجه به رشد سریع شهر و شهرک‌های همجوار و افزایش سرسام آور جمعیت در این شهر بیلاقی نزدیک تهران، طالب ارائه خدمات بیشتر و تأمین نیازمندیهای شهر بود فلذا جهت تأمین و ارائه خدمات می‌بایستی فعالیت‌ها سرعت بیشتری به خود می‌گرفت و بدون وقفه ادامه می‌یافتد ولی باز پاسخگوی نیازمندیهای شهرستان نبود لذا مسئولین مربوطه شهر را به آن داشت تا فکر اساسی جهت رفع این مشکل بنمایند که با نظر موافق مقام محترم ریاست جمهوری و دستور رسیدگی ایشان به سازمان امور استخدامی کشور مقرر گردید که با همکاری و هماهنگی سازمانها و وزارت خانه‌های مربوطه، چارت سازمانی این نهادها در شهرستان کرج مورد بررسی و تجدید نظر قرار گیرد و در ساختار سازمانی آنها تغییراتی داده شود که در این راستا تعدادی از ادارات به اداره کل ارتقاء پیدا نمودند ولی بعضی از سازمانها به علت مخالفت‌های درون سازمانی از تغییر در ساختار سازمان و تشکیلات ادارات خود در شهرستان کرج امتناء نموده و یا اینکه به اداره آنها بصورت معاونت اداره کل تن دادند که مخابرات شهرستان کرج نیز از آن نمونه است.

در صورتیکه شهرستان کرج هم از نظر جمعیت بالغ بر ۱۰۳۱/۶۴۷^(۱) و هم از نظر تعداد شماره تلفن‌های منصوبه ۹۲۶۵۶^(۲) شماره و هم از نظر تعداد متقارضیان تلفن و هم از نظر تعداد پرسنل ۵۸۱ نفر^(۳) و ... در مقایسه با بسیاری از ادارات کل مستقر در تهران و استانها در ردء بالاتری قرار دارند و استحقاق

(1) بر اساس سر شماری جمعیت توسط سازمان آمار ایران تاریخچه شهرستان کرج صفحه ۷.

(2) نگرشی بر تلاش پانزده ساله مخابرات استان تهران

(3) سازمان پرسنلی مخابرات دکتر حسابی مصوبه هیئت مدیره شرکت مخابرات به تاریخ ۷۱/۷/۱۳ طی شماره $\frac{2469}{71/7/1}$ امور تشکیلات.

بیشتری برای اداره کل شدن را دارا می‌باشد و این حجم فعالیت‌ها ایجاب می‌نماید که با ارتقاء سطح اداره و

تعویض اختیار و داشتن اختیارات مشابه ادارات کل، بتوان پاسخگوی نیازهای شهر شد.

در صورتیکه شهرستان مخابرات با ارتقاء سیستم سازمان مخابرات دکتر حسابی مخالفت نموده و

بالاجبار جهت اداره آن بصورت معاونت اداره کل مخابرات استان تهران تن داده اند آن هم معاونتی که حتی

به اندازه معاونت‌های دیگر اداره کل اختیارات ندارد و یا اینکه معاونت مذکور از اختیارات خود استفاده

نمی‌نماید و بصورت یک کارمند معاونت‌های دیگر و بصورت زیر مجموعه آنها با اختیارات محدودتر نسبت به

هدایت زیر مجموعه‌خود ادامه می‌دهد و در نتیجه بازده کار نسبت به گذشته کمتر شده و در صورتیکه توقع

و انتظارات مردم و شهر نسبت به حالت گذشته بیشتر شده است که این تضاد موجب نگرانی و نارضایتی

مردم و مسئولین شهر گشته است.

با توجه به اینکه مسئولین هر شهر که از نزدیک با نیازمندی‌ها و مشکلات و تجهیزاتی که در اختیار

دارند آشنایی بیشتری نسبت به مسئولین رده بالاتر خود که در مرکز مستقر هستند دارند در چنین

شرایطی مدیران یکه قویترند و با فن مدیریت اشتایی کامل دارند و با اعمال فشار و با استفاده از اختیارات

قانونی خود و گرفتن اختیارات بیشتر از رده‌های بالاتر سازمان جهت پیش برد اهداف سازمان و ارائه

خدمات بیشتر و جلب رضایت مردم موفقیت بیشتری را نسبت به مدیری که آشنایی با سیستم مدیریت

ندارد و یا حتی نمی‌تواند از اختیارات قانونی خود هم استفاده نماید کسب کند که این امر ممکن است با

یک نگاه به نمودار فعالیت‌های مخابرات دکتر حسابی که در بخش‌های مختلف ارائه می‌شود در مقاطع

مختلف مشهود می‌باشند. لذا با دادن توضیحی انجام یک مدیریت صحیح در زیر ارائه می‌شود.

امروزه شاید بیش از همیشه تولید کنندگان و مصرف کنندگان سرویس‌های مخابراتی و سیاست گزاران دولت‌ها مجازوم رشد سرسام آور سرویس‌ها و تسهیلات مخابراتی گردیده اند. در حالیکه بهای واحد (قیمت تمام شده) برای تأمین سرویس‌ها و در نتیجه توسعه غیر قابل تصور تکنولوژی، پائین آمده، تقاضا برای سرویس خیلی بیش از کل سرمایه لازم برای این بخش که رو به افزایش می‌باشد رشد داشته است. از طرف دیگر، سرویس‌های جدیدی ایجاد شده که مشترکین بدون در نظر گرفتن موقعیت جغرافیائی خود مقاضی این سرویس‌ها می‌باشند چون اموزه در تکنولوژی مخابرات فاصله و دوری راه، دیگر مانع بحساب نمی‌آید. دشوارترین انتخاب برای سیاست گذاران مخابرات در کشور قبل از آنکه قادر باشند سرویس‌های ابتدائی ضروری را برای اکثریت مردم خود فراهم نمایند با تقاضای مشترکین بزرگ برای سرویس‌های پیچیده و متنوع روبرو هستند.

به عنوان نمونه این سرویس‌ها عبارتند از پیچینگ، موبایل، امکان کنفرانس چند نفره با تلفن و فیچرهای مختلف. این وظیفه شرکت مخابرات است که موازنۀ صحیحی را که برای کشورمان و محیطمان مناسب باشد ایجاد نماید.

مناسب بودن سیستم مدیریت متخذ و شدت عمل آن کلید اصلی فراهم ساختن سرویس سوردمند و رضایتبخش می‌باشد.

در حقیقت، سودمندی و کارایی در مدیریت برای تولید سرویس رضایتبخش به همان مهم است که دسترسی به منابع برای سرمایه گذاری. بهر حال شرکت مخابرات برای پاسخگویی به نیازهای مشترکین خود باید معمولاً توجه خود را به «نوع مدیریت» معطوف سازد برای مثال، تمایلی آشکار برای تغییر

مخابرات از «شکل یک اداره مرکزی دولتی» به یک نهال مستقل و خود مختار ولی در مالکیت دولت وجود دارد . می‌دانیم که اداره‌هه یک شبکه مخابراتی تا چه حد پیچیده است و برای اینکار باید تکنولوژی ، امور مالی برنامه ریزی ، تدارکات ، امور پرسنلی و آموزش را در نظر داشت که البته اینها فقط چند مورد از موارد قابل ذکر است . اگر بخواهند مخابرات را بصورت یک شرکت مستقل خود کفاء دایر و بصورت انتفاعی مورد بهره‌برداری قرار دهند تجربه نشان می‌دهد که بالاخره مدیریت بهره‌برداری و مالی و یا سایر وظایف و مسئولیت‌های مشابه آن باید کاملاً جدا از ساختار و ابزار مالی دولت مرکزی باشد . دولت باید دخالت خود را بیشتر به موضوعات استراتژیک دراز مدت محدود نمایند . مثلاً اینکه آیا بهره‌برداری شرکت مخابرات فقط باید در حد برابری و توزان بین دخل و خرج باشد یا اینکه جنبه انتفاعی هم داشته باشد ؟ و در حالت دوم میزان سود و نرخ رشد سیستم چه باید باشد . برای مثال : از جنبه اقتصادی کلان ، دولت ممکنست بخواهد معیاری را برای سرمایه گذاری در مخابرات تصویح نماید و بدلیل اقتصاد اجتماعی ، دولت ممکنست این قبیل سیاستها هر جا که مصلحت ایجاب کند باید به وضوح تعریف شده و از سوی دولت و نه از طرف شرکت مخابرات به آگاهی عموم رسانده شود . و اگر مخابرات از نظر مالی به عنوان یک شرکت مستقل تلقی شود اینگونه مطالب بصورت اطلاعیه‌های درست و منظم به آگاهی عموم رسانده شود .

برنامه ریزی

مدیریت یک شرکت مخابراتی باید همه عوامل را در نظر داشته و دخالت دهد برای مثل نرخ رشد برنامه ریزی شده برای شبکه و بهبود سیستم‌ها باید با برنامه‌های مربوط به تأمین سرمایه‌های لازم ، و استخدام و آموزش کارمند اضافی لازم مطابقت داشته باشد . باین دلیل است که شرکت بهره‌برداری کننده باید برنامه جامعی برای بهره‌برداری‌ها ، در آمدها ، قیمت‌ها ، هزینه‌های بهره‌برداری ، رشد شبکه و . تعداد خطوط و ارتباطات ، قابلیت سودرسانی ، سرمایه ثابت ، نیروی انسانی ، نیازهای آموزشی و غیره وغیره بطور جمعی تهیه و تنظیم نمایند .

این برنامه‌های برای اینکه از ارزش واقعی برخوردار باشند باید یک برنامه سرمایه گذاری مثلاً ۵ تا ۷ ساله و یک برنامه دراز مدت مثلاً ۱۵ تا ۲۰ ساله را شامل شود .

البته هر دو این برنامه‌ها می‌باید به طور مرتباً بازنگری شوند . این بازنگری اجازه خواهد داد که در بخش‌هایی از فعالیت که عواملی تکنولوژی قیمت ، یا تقاضا تغییر کرده و یا از حالت تعادل خارج شده تجدید نظر به عمل اید و هر نوع تغییری در خطمشی دولت نیز باید در چنین موقعی مورد توجه قرار گیرد .

این برنامه برای کار هر متخصصی در رابطه با کاری که باید در آینده انجام دهد سرمشقی تعیین می‌کند

برنامه ریزان نیروی انسانی باید بدانند که چند کارمند استخدام کنند ، مدیران آموزش باید بدانند که چند کارمند را باید آموزش دهند ، برنامه ریزان شبکه باید بدانند که چه ظرفیتی را باید پیش‌بینی کرده و تدارک ببینند ، برنامه ریزان مالی باید بدانند که چقدر سرمایه باید فراهم کنند و غیره .

بسیار حائز اهمیت است که همه این مراحل بتوانند همگام و پابپای هم عمل شوند و این عمل توسط مدیران هر شهر که به مسائل اشراف کامل دارند امکان پذیر است نه مدیران سطوح بالاتر که در مراکز استانها و شرکت مستقر هستند و فقط مدیران سطوح بالاتر و در نهایت بالاترین مقام مدیریت بتوانند بر چگونگی آنها نظارت و کنترل داشته باشد .

قوانين عمومی مدیریت

همه مدیران در هر سطحی از سازمان باید تعریف کاملی از مسئولیت‌های خد داشته و بطور سیستماتیک مسئول و پاسخگوئی عملکرد خود بحساب آیند . اطلاعات آماری تهیه شده توسط سیستم اطلاعاتی مدیریت در هر جا که ممکن باشد باید برای تعیین اهداف کمی‌متغیرهای کلیدی مورد استفاده مدیران تا زیر اولین ردۀ سطح سوپروایزری قرار می‌گیرد . باید رسماً از مدیران خواسته شود که در آخر هر سال پاسخگوئی عملکرد خود در قبال این اهداف باشند . در صورت وجود کمبودهایی نسبت به این اهداف ، مدیر مربوطه باید وادار شود که دلایل را تجزیه و تحلیل کرده و با کمک و پشتیبانی متخصصین ادارات مرکزی این کمبودها را بر طرف سازد . برای خرابی‌های دائمی باید فکری شود و برای کمبودها و نقایص دائمی باید تنبیه‌هایی در نظر گرفته شود هم چنانکه برای عملکردهای بالاتر از حد تعیین شده می‌باید پاداش‌هایی منظور گردد .

به عنوان یک مثال واقعی ، تأسیسات خارج از مراکز (یعنی کابلها ، خطوط هوایی و غیره که مراکز را به مشترکین متصل می‌سازند) در بسیاری از شهرها ، قدیمی و یا معیوب می‌باشند . از هر مدیری که مسئول نگهداری و تعمیر چنین تأسیساتی می‌باشد باید خواسته شود که در پایان هر سال در خصوص فرکانسی که در ناحیه مربوط به وی ، خرابی خطوط را باعی شده و سرعت عملی که موجب برگرداندن سروبس به حالت اولیه گردیده گزارش دهد . متخصصان اداره مرکزی باید روش‌هایی را برای شناسائی علل زیر ابداع ن مایند :

نصب و اتصال اولیه کابلها بصورت بد و نامطلوب ، خرابی ناشی از عمر تأسیسات ، خرابی‌های فیزیکی ناشی از کارهای ساختمانی مقاطعه کاران و غیره .

مسائل پرسنلی

اگرچه مخابرات یک سرمایه گذاری می‌باشد ولیکن نقش برنامه ریزی و روشهای صحیح پرسنلی برای اداره آن بصورت خوب و کارآمد، غیر قابل انکار است.

هر سازمانی الزاماً متکی به مهارت و استعداد مدیران خود می‌باشد، انتصاب و بکار گیری تعداد کافی از مدیران که دارای که از استعداد خوبی برخوردار هستند باید در داخل سازمان شناسائی شده و بطور شایسته ارتقاء یابند. اگر مدیران و یا کارشناسان اجرائی خوب را نشود در داخل سازمان پیدا کرد در آن صورت باید از خارج از سازمان آورده شوند.

سازمان مخابرات باید آماده باشد تا با ایجاد انگیزه‌های کافی (مثل حقوق، شرایط کاری، و غیره) موجبات جذب و حفظ مدیران و متخصصین اجرائی با صلاحیت را بصورت نیروی دائمی فراهم نماید اهمیت استعداد برای اولین و دومین رده سوپر وایزری به همان اندازه است که اهمیت آن برای مدیریت‌رده بالاتر یکی از مشخصه‌های مخابرات، متکی بودن به عملیات تعداد زیادی از پرسنل می‌باشد که در گروههای کوچک و اغلب سیار در نقاط مختلف پراکنده شده و کیفیت و سودمندی کار آنها در سطح وسیعی تعیین کننده موقیت شرکت می‌باشد. در چنین شرایطی، اولین رده سوپر وایزری، شغلی را به عهده دارد که انجام آن مشکل و از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است انتخاب سوپر وایزرهای نه تنها باید بر اساس مهارت آنها در تخصصهای لازم برای انجام کاری باشد که سوپر وایزری آنرا به عهده دارند بلکه باید استعداد ذاتی آنها برای رهبری و سازماندهی کارها نیز در نظر گرفته شود. در اوضاع و احوال کنونی که شرکت در حال توسعه می‌باشد، وجود تسهیلات کاملاً مناسب و کافی برای آموزش هر سطحی از کارکنان در کاری که عهده‌دار انجامش هستند ضروری می‌باشد. مدیران لازمست که نسبت به تکنیک‌های کاری مهم مدرن،

تواناییهای بالقوه این تکنیک‌ها ، و دامنه بسیاری وسیع مسائلی که از آنها ناشی می‌شود بصیرت کامل داشته باشند .

سوپروایزرها باید مهارت‌های مدیریت و سازماندهی را فرآگیرند ، پرسنل فنی باید در زمینه تخصصهای آموزش ببیند که متناسب با نوع کاری باشد که آنها عهدهدار انجامش خواهند بود (مثل نگهداری دستگاههای با تکنولوژی پیشرفته ، نصب و نگهداری خطوط انتقال و غیره) .

مطلوب مهم اینست که نرخ افزایش تعداد کارکنان باید پایین از نرخ رشد کار نگهداشته شود بطوریکه نیروی تولید پوسته در جهت بهبود باشد . هزینه‌های پرسنلی بخش وسیعی از مخارج بهره‌برداری مخابرات را تشکیل می‌دهد . و اگر مخابرات بخواهد که به خوبی اداره شود و موجودیت و توسعه مالی و اقتصادیش حفظ شود باید که نیروی تولید به عنوان هدف اساسی خطمنشی تلقی شود .

بایستی با استفاده از تکنولوژی و اتوماسیون میزان کارایی و بازده کار و حجم فعالیت را بالا برد و با کاهش نیروی انسانی و بکار گیری پرسنل در فعالیت‌های دیگر و کاهش هزینه‌های پرسنلی و بهه برداری نسبت به افزایش و توسعه اقتصادی و مالی شرکت اقدام نمود که این عمل در شرکت مخابرات در دست اجرا است ولی متسفانه با مقاومت پرسنلی مواجه است از این تعديل نیرووی انسانی به کندی در حال انجام است .

در پایان لیست هزینه‌های بهره‌برداری ، مالی اداری و هزینه‌های پرسنلی مالی اداری، بهره‌برداری در سالهای ۶۸، ۷۰، ۷۲ جهت مقایسه و درصد افزایش آنها جهت اطلاع ارائه می‌گردد .

هزینه‌های بهره‌برداری موضوع سال	هزینه‌های بهره‌برداری و پرسنلی سال نسبت به ۷۰	هزینه‌های بهره‌برداری و پرسنلی سال نسبت به ۶۸	هزینه‌های بهره‌برداری و پرسنل سال نسبت به ۵۴	سال ۷۲	سال ۷۰	سال ۶۸
هزینه‌های بهره‌برداری	%۳۴۳	%۱۲۴/۷	%۹۷/۷	۱۶۳۷۵۸۹۱	۷۲۸۵۱۰۳۴	۳۶۹۶۶۸۳۳
هزینه‌های پرسنلی بهره‌برداری	%۳۲۹/۷	%۱۲۰	%۹۹/۴۸	۱۳۵۱۹۱۳۱	۶۱۴۴۶۴۲۵	۳۰۷۴۲۹۱۴
هزینه‌های مالی اداری	%۵۶۳/۶	%۲۶۷/۸	%۱۴۷/۷	۵۴۹۴۵۳۸۷	۲۰۵۱۳۴۴۶	۸۲۷۸۹۹۲۳
هزینه‌های پرسنلی مالی اداری	%۴۹۳/۹	%۳۱۴/۳	%۴۳/۳	۳۹۵۲۷۵۴۲	۹۵۳۹۹۶۰۱	۶۶۵۵۲۹۱۵

شماره گذاری و اجرای پروژه

هدف دراز مدت شرکت مخابرات نه تنها خود کفایی مالی بوده بلکه ایجاد در امدی معقول و عادلانه نسبت به سرمایه نیز می‌باشد . برای نیل به این هدف ، منابع سرمایه گذاری و شرایط وابسته به آنها باید مورد بررسی دقیق قرار گیرد . در انتخاب سرمایه (که ترجیحاً می‌بایستی متنوع و ترکیبی از منابع مختلف باشد) همیشه باید منابع شربکت در دراز مدت در نظر گرفته شود .

شرکت مخابرات باید یک خطمშی قیمت گذاری و تعریف بندی اتخاذ نماید که منطبق بر اهداف ملی مقرره توسط دولت بوده و با هزینه تأمین سرویس مطابقت داشته باشد . طبیعی است که درآمد حاصله از بخشی از شبکه باید به رفع کمبودهایی کمک کند که ممکن است در سایر بخشها (مثل مناطق زوستایی) پیش آید . بعلاوه ، وجود مکانیسمها برای تشخیص نیاز به پروژه‌های سرمایه گذاری ، ارزیابی آنها ، پیش‌بینی صحیح هزینه‌ای که در بر خواهند داشت ، و تعیین الیت آنها برای اجرا ضروری می‌باشد . برای اجرای یک پروژه باید برنامه‌ای تهیه و بر اجرای ان از نزدیک نظارت شود تا پیشرفت مراحل پروژه در ظرف مدت تعیین شده و در حیطه منابع مقرره میر گردد . در مواردی که کار توسط پیمانکاران اجرا می‌شود ، مخابرات باید تعداد کافی از کارکنان آموزش دیده را برای پیگیری و نظارت بر پیشرفت کار در اختیار داشته باشد . این افراد در ارتباط با پیمانکاران می‌توانند مراقب باشند که کار به درستی اجرا و استانداردهای کاری به خوبی رعایت شود . به هر حال به عنوان یک خطمშی ، حداقل برخی از پروژه‌های اصلی باید توسط کارکنان خود مخابرات به اجرا در آید چون این بهترین راه برای آموزش کارکنان بوده و ضمناً نگهداری صحیح سیستم را در آینده فراهم می‌نماید . به عبارتی دیگر ، باید شیوه‌های مناسبی وجود داشته باشد تا

تمام شدن پروژه ، امکان ادعای خسارت از پیمانمکار در صورت عدم اجرای صحیح و به موقع کار ، یا امکان اعمال فشار بر کارکنان خود شرکت در صورت عدم اجرای صحیح کار را تضمین نماید .

خرید و تدارکات

روشهای تدارکاتی باید به گونه ای باشد که توازن بھینه ای را بین هزینه اولیه پایین ، قابلیت اطمینان و هزینه های جاری مثل هزینه نگهداری و نیرو حفظ نماید .

وجود خطمنشی ها و روشهای تدارکاتی خوب تعریف شده الزامی و غیر قابل انکار است . اگر مناقصه ها کاملاً با مشخصات فنی مطابقت نداشته باشد قضاوت در مورد حد و مرز قابل قبول این جدایی ، کاری بسیار مشکل است .

انجام معاملات تجاری با تهیه کنندگان باید مسئولیت گروه متخصصین تدارکات را از سایر مظائف « مثل مهندسی و دادن گزارش به بالاتر مقام سازمان » جدا سازد . تا حد امکان ، خریدها و تدارکات باید از طریق مناقصه رقابتی و با تعیین معیارها و اعلام آن در روزنامه ها صورت پذیرد . ارزیابی مناقصه ها باید به روش عینی و توسط گروههایی از متخصصین رشته هاس مختلف (مثل مهندسی ، بهره برداری ، امور مالی ، و خود تدارکات) انجام شود . تصمیم گیری نهائی نسبت به تدارکات مربوط به پروژه ها و یا خریدها (با هر حجمی) باید توسط مقامات بلند پایه شرکت و بر مبنای گذارشات رسیده از گروههای ارزیابی صورت گیرد . دلایلی که منجر به اتخاذ این تصمیمات شده باید به طور صحیح و کامل ثبت شود و قابل ارائه به همه مدیران بلند پایه شرکت باشد . تصمیم گیری برای پیروی از روشهای غیر رقابتی به دلیل خطرهای آشکار وضعیتی که در آن تولید کننده از بی رقیب بودن خود آگاه است . باید منظور به بررسی های ویژه و دقیقی باشد . در مواردی که علت اتخاذ روش خرید و تدارکات غیر رقابتی به دلیل فنی و یا اجرائی باشد (که غالباً نیز چنین است) مراتب باید مستقل از کار تدارکات به تأیید گروه مهندسی و اجرائی برسد .

همه مراحل خرید و تدارکات باید به طور مستقل و رسمی بازرسی شده و گزارشات بازرسی به مدیران

بلند پایه تسلیم و قابل دسترسی دولت نیز باشد . همه پرسنل مربوطه باید اگاه باشند که مورد بازپرسی

قرار خواهد گرفت .

www.Prozhe.com

سیستم‌های اطلاعاتی مالی و مدیریت

پیروی از روش‌های محاسباتی مالی و مدیریت تجاری مدرن برای شرکت مخابرات بسیار ضرورت دارد.

در اغاز هر سال باید برای درآمد، حساب‌جاري هزینه سرمایه ای و سایر متغیرهای مالی مهم بودجه ای برای کل شرکت و بودجه ای تفکیکی نیز برای واحدهای سازمانی مختلف پیش‌بینی شود. قطعی شدن این بودجه‌ها باید مستلزم تصویب رسمی مقامات ذیصلاح سازمان باشد.

پس از معلوم شدن بازده سالیانه، هر مدیری باید پاسخ‌گوی عملکرد خود نسبت به بودجه تعیین شده برای واحدش باشد. مکانیسم‌های باید وجود داشته باشد که به مدیر ارشد امکان دهد تا بر روند عملکردهای مالی شرکت مخابرات در قبال بودجه تعیینی نظارت و کنترل دائمی در طول سال داشته باشد.

در وضع موجود برآورد میزان مورد نیاز جهت سال آتی بدین صورت عمل می‌گردد که با جمع آوری درخواست بودجه مورد نیاز واحدها توسط مسئولین واحدها بصورت تخمینی و حدسی صورت می‌گیرد و با حدس، بودجه مورد نیاز جهت اجرای طرح‌ها درخواست می‌گردد و از آنجائیکه در واحدهای زیر مجموعه از روش‌های کلاسیک و موجود آماری جهت این تاخمین‌ها استفاده نمی‌گردد برآوردها هم دقیق نمی‌باشد و همه ساله شاهد کسر بودجه و در بعضی مقاطع و طرح‌ها با اضافه بودجه مواجه می‌گردیم و طرح‌های فاقد بودجه نیم تمام و بودجه اضافی طرح‌های دیگر به خزانه برگشت داده می‌شود.

به عنوان مثال: جهت رنگ آمیزی و نصب شیشه کیوسک تلفن‌های همگانی منصوب در سطح شهرستان کرج مبلغ ۶۷۸۰۰۰ ریال پیش‌بینی اعتبار گردیده ولی مبلغ ۶۴۷۱۳۵۵ ریال هزینه شده که مبلغ ۳۰۸۷۴۵ ریال اضافه پیش‌بینی شده بود که به حساب خزانه برگشت داده شد^(۱): و جهت تأمین و

(۱) دفتر معین سرمایه ای سال ۷۳ مخابرات دکتر حسابی صفحه ۹۵.

برقراری ارتباط دستگاه کاربر سه کانله ۵۰۱ ۴۲۲۰۰۰ ریال پیش‌بینی اعتبار گردیده که مبلغ ۵۴۲۱۹۹ ریال هزینه شده که مبلغ ۱۲۰۱۹۹ ریال کسر بودجه داشته است که جهت تأمین کسری اقدام مجدد صورت گرفته است^(۲).

وجود سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بصورت موازی با سیستم‌های تهیه گزارش مالی، برای رسیدگی به سایر جنبه‌های اصلی بهره‌برداری ضرورت دارد. سیستم‌های آماری باید در سرتاسر شرکت یکنواخت باشند. هر سوپروایزری از اولین ردء سوپروایزری گرفته تا به بالا برای کار واحدی که مسئولیت آنرا به عهده‌دارد باید آمار اصلی و پایه داشته باشد. اطلاعات واحدهای فرعی و کوچکتر باید بر اساس تشخیص صحیح جمع آوری و مرتبأً ارائه شوند تا مدیریت بلند پایه تصویر کاملی از وضعیت کلی مالی و بهره‌برداری کار داشته باشند. ضمناً گزارشی سالانه ای مشتمل بر صورت حسابهای رسمی مالی و اطلاعات فنی و آماری نیز باید به چاپ برسد تا منعکس کننده وضعیت موجود شرکت باشد.

در یک نگاه گذرا در صورت حساب سود و زیان سالهای ۶۸ الی ۷۲ به یک سیر سعودی در تمامی جوانب چه از لحاظ هزینه‌های اداری مالی و هزینه‌های بهره‌برداری و چه در سود و زیان و چه از لحاظ درآمد بر می‌خوریم.

البته در تجزیه و تحلیل در مورد هر یک از این بخشها عملی را می‌توان مورد بحث قرار داد. مسئله اصلی گسترش در امکانات تلفنی در سطح وسیع را می‌توان نام برد. البته از کنار پژوهه‌های انجام شده در سطح شهر نیز نباید بی تفاوت گذشت حال تک تک به اینالیز صورتهای سود و زیان سالهای ۶۸ تا ۷۲ می‌پردازیم: ضمناً صود حاصله نقد است.

(2) دفتر معین سرمایه ای سال ۷۳ مخابرات دکتر حسابی صفحه ۸۹.

در خاطمه همانطور که در آخر فصل یک عنوان گردید مراتب مورد بررسی از طریق مصاحبه و بازنگرس استناد و مشاهده انجام گرفته که نتایج حاصله در فصل‌های مربوطه ارائه می‌گردد . بطور خلاصه شرایط لازمه و اصلی مدیریت را برای ارائه سرویسهای بهینه در یک سازمان مخابراتی را جمعاً بیان می‌کنیم .

-اداره کردن مخابرات با مدیریت مستقل و با راهنمایی از سوی دولت در زمینه‌های استراتژیک .

-تهیه طرح کار بصورت جزء به جزء و مقایسه این طرح با ارقام واقعی

-مسئولیت هر مدیری باید به وضوح تعریف شده و مدیران باید پاسخگوی عملکرد خود باشند .

-استخدام و آموزش پرسنل خوب و تضمین اینکه برای حفظ آنها پاداش مناسبی داده شود .

-انتخاب دقیق منابع سرمایه‌ه ثابت و استفاده از یک سیستم کنترل پروژه از شروع تا اجراء و تکمیل پروژه .

-منصب نمودن گروه مخصوص تدارکات برای تنظیم و هدایت تصمیماتی که باید توسط تیمی در سطح بالای مدیریت اتخاذ شود تصمیمات و تائید درستی آنها باید به ثبت رسیده موکول به بازرگانی باشند .

-برقراری یک سیستم اطلاعات مدیریت و مالی که باید بصورت ساده ولی تا حد امکان کامل نگهداشته شود تا همه موارد بحرانی کار مخابرات را دربرگیرد .

فصل چهارم

اداره نگهداری و بهره‌برداری ارتباط شهری

اداره نگهداری و بهره‌برداری ارتباطات شهری وظیفه نگهداری سوئیچ شهری و شبکه کابل و هوایی هر شهر را جها تأمین ارتباط مشترکین تلفنی را به عهده‌دارد که واحدهای مختلف زیر مجموعه ای این اداره با هماهنگی و پشتیبانی جهت ارائه خدمات مطلوب به مشترکین فعالیت می‌نمینند بعضی از این واحدها به تنها‌ی خدماتی را ارائه می‌نمایند و بعضی از واحدها مکمل فعالیت واحدهای دیگر می‌باشند و توأمً باعث ارائه خدمات می‌گردند که در این فصل فعالیت هر یک به تفکیک شرح داده خواهد شد مسائل و مشکلات هر واحد نیز شرح داده خواهد شد.

شبکه کابل و هوایی

برای اتصال مشترکین تلفنی با مراکز سوئیچ از شبکه کابل و هوایی استفاده می‌شود شبکه کابل که قسمت اعظم هزینه‌های مخابرات را تشکیل می‌دهد در سطح شهرها تمام کوچه‌ها و خیابانها را به مراکز تلفن متصل می‌نماید که اصطلاحاً از دو قسمت کابل‌های مرکزی و آبونه تشکیل می‌گردد کابل‌های مرکزی معمولاً کارفرما که با توجه به ظرفیت انها و نیاز هر محله نصب می‌گردد را به مراکز متصل می‌نمایند و معمولاً بصورت کanalی کشیده می‌شود و کابل‌های آبونه کابل‌هایی هستند که صندوق‌های کافو هر محله را به انشعابات مختلف تقسیم می‌نمایند یعنی به صورت پست‌های ده زوجی بر روی دیوار کوی و بزن نصب می‌گردد که معمولاً اینگونه کابلها بصورت خاکی کشیده می‌شود و ارتباط مشترکین تلفنی از طریق همین پست‌ها بوسیله سیمه‌ها و کابل‌های کم زوج هوایی به داخل منازل و مکانهای مورد نظر مشترکین کشیده می‌شود.

شرکت مخابرات قبل از کابل کشی در سطح خیابانها و کوچه‌های هر شهر از شهرباری‌ها و سازمانهای زیربُط جهت تایین حریم و امکانات موجود در زیر زمین استعلام می‌نماید که هم کابلکشی بصورت استاندارد کشیده شود و به آسانی در حریم اجرای طرحها و تأسیسات دیگر قرار نگیرد و هم از امکانات موجود سازمانهای دیگر در زیر زمین و مسیر کابلکش متصل گردد تا در هنگام اجرای طرح به آنها صدمه وارد نگردد ولی متأسفانه طرحهای اجرایی شهرداریها و ... در کوتاه مدت تغییر می‌نماید و مدام دستخوش تغییرات است و از ثبات نسبی نیز برخوردار نمی‌باشد و پس از کابلکشی طرحهای مختلف، تعویض کوچه‌ها و خیابانها انجام می‌شود و امکانات موجود در زیر زمین از دسترس خارج می‌شود و در صورت وجود خرابی جهت رفع آن با مشکلات عدیده ای مواجه می‌گردد که این امر موجب وارد شدن

خساراتی سنگین به شبکه کابل و تأسیسات مخابرات می‌گردد و یا بر اثر تغییرات قسمتی از آنها از رده خارج و یا بصورت مقطعی تغییر و یا تفویض می‌گردد که از حالت استاندارد خارج گشته و موجب تقلیل عمر شبکه می‌شود و مانند لبایکه وصله دار شده است هیچگاه بهای اولیه و کیفیت مطلوب خود را نخواهد داشت لذا مخابرات باستی علاوه بر هزینه سنگین احداث شبکه مخابراتی، امکانات وسیعتری را برای نگهداری از آن بسیج نماید.

ضمناً جهت برآورد اینگونه خسارتها به عنوان نمونه به لحاظ اینکه مشخص نمی‌باشد که در کابلی که وسط خیابان قرار گرفته چند بار ممکن است خرابی حادث شود و یا اینکه زمان بروز خرابی چه موقع می‌باشد نمی‌توان برآورد دقیقی و یا درستی از برآورد خسارتها داشت و یا اینکه اگر حدسی هم در مورد تخمین میزان خسارتها زده شود قابل اعتماد نمی‌باشد و یا اینکه برآورد هزینه تعویض کل کابل که از دسترس خارج شده است را در نظر بگیریم این برآورد نیز قابل اعتماد نمی‌باشد چراکه کابلهای فوق پس از بروز اولین خرابی به کلی تعویض می‌گردند و سعی در رفع خرابی و استفاده حداکثر از امکانات موجود می‌باشد مگر اینکه هزینه رفع خرابی بیش از هزینه تعویض کابل گردد که این نیز قابل پیش‌بینی نمی‌باشد.

لذا باید ترتیبی اتخاذ گردد که توسعه تلفن متناسب با نیازها و هماهنگ و همراه با سایر خدمات و اطلاع از وضعیت مسیرها و تغییرات و عقب نشینی و حتی المقدور طرحهای درازمدت در شبکه کابل اجراء گردد و از انجام کارهای دوباره و چند باره که باعث افزایش کمیت و کاهش کیفیت می‌گردد و جلوگیری بعمل آید.

در اغلب مراکز تلفن شهری منجمله مرکز تلفن کرج از کابلهای قدیمی که از بدو تأسیس مرکز کشیده شده کماکان استفاده می‌شود و عملیات بازسازی و نوسازی روی آن انجام نگرفته به عنوان مثال کابلهایی که حدوداً بیست و پنج سال پیش از نوع سربی و کاغذی کشیده شده و اکنون از رده خارج شده استفاده می‌شود و هیچگونه پیش‌بینی جهت تعویض و جایگزین آنها بعمل نیامده و اگر اینگونه کابلها به هر دلیلی دارای نقص و خرابی گردد امکان نگهداری از آنها ممکن مخواهد بود و چون در جوار آنها توسعه شبکه کابل صورت نگرفته زمان بسیار زیادی طول خواهد کشید تا مجدد رفع عیب و راه اندازی گردد در این صورت خسارت زیادی متوجه شرکت مخابرات و ایجاد نارضایتی در مشترکین تلفنی ایجاد خواهد شد لذا ایجاب می‌نماید که خیلی سریعتر نسبت به تأمین متریال مورد نیاز و تعویض تدریجی آنها اقدام گردد . یک رشته کابل باستی از نظر پیوستگی خطها کاملاً سالم باشد یعنی پارگی نداشته باشد . مقاومت عایقی کابل برای یک کیلومتر باید حدود ۵۰۰۰ مگا اهم باشد که هر چه فاصله زیادتر شود مقدار مقاومت کم می‌شود . مقاومت رفع و برگشت خط باید طبق استاندارد برای سیم ۰۴ در هر کیلومتر ۲۸۴ اهم و برای سیم ۰۶ در هر کیلومتر ۱۲۸ اهم در هر کیلومتر ۵۶ اهم باشد . و تضعیف فرکанс برای سیم ۰۹ در هر کیلومتر ۱/۸۴ دسی بل و برای سیم ۰۶ در هر کیلومتر ۱/۲۰ دسی بل و برای سیم ۰۹ در هر کیلومتر ۰/۸۶ دسی بل باشد . در ضمن باید تعادل بین مقاومت خط وجود داشته باشد یعنی اگر مقاومت رفت و برگشت یک زوج سیم ۲۸۴ اهم است مقاومت یک رشته آن باید ۱۴۲ یا حدود دو درصد اختلاف داشته باشد .

پیوستگی شیلد کابل بایستی برقرار باشد یعنی نوار آلومینیوم روپوش کابل در سرتاسر کابل بهم متصل باشد .

بطور کلی در هر کابل تا دو درصد خرابی قابل قبولی است چنانچه خرابی اعم از اتصال و یا پارگی بیشتر از ۲٪ باشد آن کابل معیوب محسوب می‌گردد و بایستی نسبت به رفع خرابی آن اقدام نمود.

لذا با توجه به حجم زیاد کابلهای سطح شهرستان کرج و در نتیجه حجم گسترده اطلاعات خرابی‌ها اطلاعات مربوط به خرابی یکی از کافوهای مرکز تلفن کرج به عنوان نمونه (Sample) ارائه می‌گردد.

توسعه شبکه کابل هیچ گاه با نیاز واقعی شهرها همراه نبوده و اقلب طراحی شبکه با نقطه گذاری محله‌ای وجود تقاضا و به نسبت آن همراه بوده است که در سالهای اخیر این مشکل صد چندان گردیده

است به عنوان مثال چون احداث ساختمانهای مراکز تلفنی از محل خودیاری مردمی بوده است شرکت مخابرات به اعضای مخابرات هیئت امناء‌ها که مسئولیت احداث ساختمانهای مذکور را به عهده گرفته اند

اجازه قبول تعداد محدودی و دیعه و فروش فیش را داده اند تا از محل اخذ خودیاری از مقاضیان نسبت به ساخت مرکز تلفن اقدام نمایند. و بدون در نظر گرفتن اینکه مرکز ساخته شده دارای ظرفیت

اسمی می‌باشد نسبت به فیش فروخته شده شبکه کابل آن طراحی و اجرا می‌شود که با صرف امکانات و پرداخت هزینه اسفالت به شهرداری و هزینه حفاری و خاکبرداری و خاکریزی و ضرر و زیان به شهروندان

در اندک مدتی امکان واگذاری ظرفیت رسمی مرکز بروی شبکه کابل وجود نخواهد داشت و مجدداً نیاز است که همه کارها تکرار گردد که اینبار علاوه بر عملیات و هزینه‌های مذکور موجب فرسایش شبکه کابل

قبلی نیز می‌گردد و به لحاظ آسیبهایی که می‌بیند از حالت استاندارد خارج گشته و کیفیت مطلوب خود را از دست می‌دهد.

لذا باید سعی شود که توسعه شبکه همگام با بافت و نیاز شهرها باشد و با توجه به ظرفیت اسمی مرکز و با فروش فیش تلفن توسعه شبکه کابل به طور کامل انجام شود تا هم از حفاری‌های بی مورد جلوگیری به

عمل آید و در هزینه‌ها صرفه جویی گردد و در نتیجه به تأسیسات موجود کلیه سازمانها در زیر زمین آسیب وارد نگردد و موجب آسایش و رضایت شهروندان فراهم گردد . باید ترتیبی اتخاذ گردد تا فروش فیش با نیازها هماهنگی داشته باشد و با وضع قوانین و دستورالعمل‌ها از جابجایی تلفن‌هایی که ممکن است موجب به هدر رفتن امکانات گردد ممانعت به عمل و حتی الامکان تلفن‌ها بعد از دائمی برای مدتی در محل اولیه وصل باشد و یا اگر نیاز به تغییر مکان و جابجایی باشد به گونه‌ای باشد که موجب آن نشود تا در محلهایی که هزینه‌های زیادی جهت توسعه شبکه کابل آن بکار رفته به کلی از ارتباط خالی شود چرا که کابلی که فاقد بار باشد و فعال نباشد قابل نگهداری نمی‌باشد و بعد از مدتی فرسوده و از بین می‌رود به عنوان مثال در شهر کرج مناطقی وجود دارد که از زمان طراحی فیش زیادی در آن مناطق فروخته شده و بعد از وصل تلفن‌ها به لحاظ عدم تمکن مالی مردم کلیه تلفن‌های آن خرید و فروش و تغییر مکان یافته و کابل آن منطقه به طور کامل تخلیه گردیده است . در اینگونه محل‌ها در صورت انجام عملیات ساختمانی ، برق زدگی ، حفاری‌های سازمانهای مختلف و ... امکان وارد شدن خسارت به شبکه کابل وجود دارد و چون روی کابل ، تلفن کارکن وجود ندارد خرابی مذکور مشخص نمی‌گردد و بعد از مدتی آب به داخل کابل نفوذ کرده و موجب اکسیده شدن و از بین رفتن کابل می‌گردد و ضمن از دست دادن کیفیت از عمر مفید آن نیز کاسته خواهد شد .

در اقلب مسیرهایی که شبکه کابل در پیاده روها احداث گردیده در زمان درختکاری و نصب تیرهای برق با مشکل مواجه می‌گردد و موجب آسیب به شبکه می‌شود و یا بر اثر مرور زمان که درختان مسیر پیاده رو در مجاورت کابلها و کانالهای کابل قرار دارند تنومند می‌گردند باعث کشیدگی کابل و مفصل آنها و یا انحراف کانلهای مسدود نمودن آنها می‌گردد که در صفحه شهر کرج بسیار زیاد یافت می‌شود که باید

نصبت به باز سازی و تغییر مسیر ان اقدام نمود که این خود موجب تقلیل کیفیت و عمر مفدو کابل می‌گردد و در صورت نیاز به تقویت شبکه مذکور با مشکل روبرو می‌باشد.

از دیگر مشکلات شبکه کابل مخابرات توسعه سریع و یک جانبه آن در قسمت سوئیچ می‌باشد که این توسعه در یک مرحله در سال ۶۸ تعداد ۲۳۵۰۰ شماره و در مرحله بعدی در سال ۷۱ تعداد ۵۰۰۰۰ شماره شماره دیگر به شبکه سوئیچ شهری اضافه گردید. عدم هماهنگی با توسعه شبکه کابل موجود می‌گردد که شبکه کابل بدون در نظر گرفتن کیفیت در اجرای طرح‌ها، خود را به طرح‌های دیگر برساند در صورتیکه بایستی بین نصب سوئیچ و شبکه کابل هماهنگی به وجود اید ولی متاستفانه اغلب مشاهده می‌گردد که نصب سوئیچ یک سال قبل از نصب شبکه صورت گرفته و در جایی دیگر نصب شبکه کابل انجام گردیده و سوئیچ آن آماده نیست که این خود ضررهای زیادی برای شرکت مخابرات دارد و عملاً نیرو و امکانات به طور مثبت به کار گرفته نمی‌شود و یا هر دوی آنها آماده است ولی ملزمومات واگزاری تلفن موجود نیست و یا سعی می‌شود تمام فشارهای کار شبکه و سوئیچ واگزاری منطقه گردد که به لحاظ عدم امکانات واگزاری از آنها استفاده نمی‌شود و موجب تأخیر در استفاده از امکانات و نارضایتی در مردم می‌گردد.

در زمان طراحی شبکه نیاز واقعی مورد بررسی قرار نمی‌گیرد و موجب می‌شود توسعه متناسب با نیاز باشد یا آنقدر افراط می‌گردد که امکانات سالها مورد استفاده قرار نمی‌گیرد و در بخشهايی از شهر که مردم از تمكن مالی برخوردارند ساخت و ساز زمینها سریع انجام می‌شود ولی از نظر پیش‌بینی و رزرو امکانات برای این مناطق کاری صورت نگرفته و دارای کم بود می‌شوند و در حداقل زمان مجدداً نیاز به واگزاری و یا تغییر مکان تلفن‌ها پیدا می‌شود که شبکه قادر امکانات است و باید مجدداً روی شبکه حفاری گردد که

در نهایت باز اسیب به شبکه قدیمی و کاهش امر مفید کابل می‌گردد و به عنوان نمونه^(۱) کافوهای مرکز فردیس ۲ به شرح زیر فاقد امکانات هستند و مشترکین در نوبتمنتظر فراهم آمدند . امکانات جهت برقراری تلن خود هستند و یا بعضی از کافوهای دارای امکانات هستند ولی در آن مناطق متقاضی تلفن نمی‌باشد .

(۱) بر اساس دفاتر موجود واحد واگزاری خطوط مخابرات دکتر حسابی مورخ ۷۳/۱۲/۲۵

بایستی همزمان با توسعه شبکه ابزار و لزومات آن به همراه نصب تحويل نگهداری گردد ولی متأسفانه بعد از نصب آماده واگذاری می‌شود ولی هیچگونه ابزاری جهت واگذاری و نگهداری آن تحويل نمی‌شود و یا وسایل کم و ناقص تحويل می‌گردد و در نتیجه واگذاری و نگهداری با مشکل مواجه می‌گردد.

حدوداً ۷۰٪ از سرمایه گذاری شرکت مخابرات صرف تأمین و تجهیز و نصب شبکه می‌گردد و بایستی جهت نگهداری از آن اهمیت بیشتری قائل شد در صورتیکه با توجه به سرعت توسعه و واگزاری تلفن و بکار گیری پرسنل به امر توسعه، نگهداری را تحت تاثیر خود قرار دادن و از آنجائیکه مردم نیازمند برقراری اطباط تلفنی خود هستند و مسئولین شرکت هم سعی دارند که میزان تعداد تلفن‌های دائم شده را افزایش دهند و فعالیت در دائم تلفن هم راحت‌تر از نگهداری و رفع خرابی از شبکه کابل و نگهداری مطلوب آن در سطح استانداردها را دارد چراکه استاندارد دائم تلفن‌ها روزانه جمع آوری می‌گردد و فعالیت در این بخش محسوس‌تر است تا اینکه رفع خرابی تلفن که فقط در بخش رفع خرابی ثبت می‌گردد ضمناً در پایان هر سال با توجه به حجم دائم تلفن‌های جدید نصبت به تخصیص درصد حق تخصص پرسنل اقدام می‌گردد و از طرفی دائم تلفن متقاضیان تلفن جدید که تا آن لحظه فاقد تلفن و مدت‌ها چشم انتظار وصل تلفن خود بوده اند از نظر ظاهری مشهود‌تر است تا نگهداری خطوط موجود در حد استانداردها و رضایت خاطر بیشتری را از نظر جو عمومی ایجاد می‌نماید. پرسنل نیز راغب‌تر هستند که در امر توسعه فعالیت بیشتری نمایند تا اینکه به نگهداری سیستم بپردازنند و آنها را در حد استاندارد حفظ نمایند و فقط به اینکه تلفنی کار نماید حتی در حد استاندارد و با کیفیت مطلوب هم نبود اکتفا می‌نماید. نیروی انسانی مورد استفاده در شبکه مراکز از کارآیی لازم برخوردار نمی‌باشد و انگیزه ایی بر کار ندارند ماهیت شبکه کابل ایجاب می‌نماید که نسبت به واحدهای دیگر از پرسنل بیشتری برخوردار باشند به همین لحاظ پرسنل واحدهای دیگر که در واحد خود نمی‌توانند کارآیی لازم را داشته باشند به لحاظ اینکه کار در آن واحد با وقفه مواجه نباشد فرد دیگری را جایگزین او نموده و او را راهی شبکه می‌نمایند.

کارکنان شبکه اکثرآ افراد کم سواد و یا زیر دیپلم می‌باشند.

البته قابل ذکر است که شرکت مخابرات ایران در سال ۱۳۷۰ جهت بالابردن سطحی علمی کارکنان

نسبت به فعال نمودن آموزش اقدام نموده و از استخدام افراد زیر فوق دیپلم ممانعت بعمل آورده و شرط

ادامه خدمت کارکنان قراردادی شرکت را ارائه نمد مدرک تحصیلی بالاتر در هر سال جهت تمدید قرارداد

خدمت برقرار نموده است^(۱) و از سال ۱۳۷۲ نسبت به تشویق کارکنان زیر دیپلم برای باخرید نمودن

خود اقدام نموده است که عوامل یاد شده بالا باعث تغییر در حالت ذکر شده بالا گردیده است و روزبروز

افراد تحصیل کرده واحد مذکور افزایش می‌یابد و در حال حاضر از ۱۸۶ نفر پرسنل موجود شبکه ۱۱۰ نفر

زیر دیپلم و ۷۶ نفر بالای دیپلم می‌باشند.^(۱) از طرفی افراد تحصیل کرده هم به لحاظ عدم جاذبه کافی

جذب شبکه کابل نمی‌شود و یا اگر شدند کامی لازم را نخواهند داشت چرا که رغبتی به رفتن داخل

حوضچه‌های کابل و پوشیدن لباس کار و ظاهر شدن در سطح شهر را ندارند به لحاظ اینکه پرسنل این

منطقه را همانگونه که گفته شده از پرسنل مازاد و ترد شده از واحدهای دیگر تشکیل می‌دهد، و در ایشان

عدم ثبات شغلی محسوس است و سعی بر این دارند که در فرصت‌های مناسب به واحدهای دیگر منتقل به

شوند در نتیجه رغبتی هم به آموزش دیدن در این واحد را نشان نمی‌دهند و از طرفی عدم تعادل در

آموزش افراد و نیاز واحدها بعضی موقع پرسنل در واحدهایی که آموزش لازم آن واحد را فرا گرفته اند بکار

گرفته نشود به عنوان مثال فردی که مدت ۲ سال دوره‌تکنیکی و تأسیسات را طی نموده به لحاظ فقدان

ردیف مناسب جذب شبکه کابل گردیده است.

(۱) مراجعه شود به ضمیمه (۱)، فرم قرارداد خرید خدمت.

(۱) بر اساس مدارک موجود در پرونده پرسنلی کارکنان در کارگزینی مخابرات شهرستان کرج استخراج مورخ ۷۳/۹/۵.

بخش اطلاعات ۱۱۸ از قسمتهای مهم و حساس مخابرات می‌باشد به عبارتی می‌توان گفت که ویترین

مخابرات می‌باشد معمولاً قسمتهاییکه در تماس مستقیم با مردم هستند آئینه مخابرات می‌باشند و بایستی

به آن توجه بیشتری نمود که هم از نظر کمیت و کیفیت و هم از نظر اجتماعی در حد مطلوب ، پاسخگوی

نیازهای مردم

باشد.

اپراتوری از مشاغلی است که اثرات نا مطلوبی بر روی شخص می‌گذارد و شخص را از نظر اعصاب و روان

دچار مشکل می‌نماید و بدین لحاظ افرادی که مدت پنج سال در این شغل انجام وظیفه نمایند بایستی بعد

از این مدت تغیر شکل دهند .

وظیفه اطلاعات ۱۱۸ همانطور که همگان اطلاع دارند در اختیار قرار دادن شماره تلفن‌های مشترکین

اعم از دولتی ، خصوصی ، منازل مسکونی و شماره‌های ضروری و ... بجز مواردی که به درخواست مشترک

از لیست مربوطه حذف گردیده است را جهت مشترکین و مردم به عهدهدارد .

معمولًاً هر چند سال یک بار و یا بعد از هر توسعه تلفن و تغییرات در شماره تلفن مشترکین کتابچه

راهنمای تلفن چاپ و در اختیار متقاضیان قرار داده می‌شود .

تا سال ۶۵ سیستم اطلاعات ۱۱۸ شهرستان کرج دستی و با استفاده از گردونه نسبت به پاسخگوی نیاز

مردم اقدام می‌نمود از آنجاییکه کرج شهری در نزدیکی تهران می‌باشد و محل مناسبی جهت آزمایش

ابداعات و دستگاههای ساخت مرکز تحقیقات مخابرات می‌باشد در سال ۶۵ به لحاظ تست و آزمایش

کامپیوترهای لاله ساخت داخل کشور سیستم اطلاعات ۱۱۸ شهرستان کرج کامپیوترا گردید که

خوشبختانه موفقیت آمیز بد و تا امروز نیز از همین سیستم استفاده می‌شود یکی از مهمترین مزایای این

سیستم سرعت عمل و دقت کار بیشتر نسبت به سیستم دستی گردونه می‌باشد.

تعیین تعداد پاسخگوهای ۱۱۸ براساس تعداد شماره تلفن‌های منصوبه و واگذار شده هر مرکز تعیین

می‌گردد که این تعداد نیز با تغییر سیستم و مکانیزه شدن آن نیز تغییر می‌نماید با بررسی که به عمل آمده

این عمل صحیح و اصولی به نظر نمی‌رسد زیرا هر شهری که تمایل بیشتر به استفاده کردن از دفترچه

تلفن دارند بار ترافیکی کمتری برای اطلاعات دارند تا شهری با همان امکانات مخابراتی که مردمش تمایل

به تأمین نیاز خود از طریق ۱۱۸، با اینکه در شهری که به موقع کتابچه راهنمای تلفن را تهیه و در اختیار

مردم قرار می‌دهند ترافیک کمتری برای اطلاعات دارند تا اینکه شهری که دستخوش توسعه نیز باشد و

فاقد کتابچه راهنمای تلفن.

متاستفانه در شهرستان کرج که با ۱۴۰۰۰ شماره تلفن تا سال ۶۸ به ۹۰۰۰۰ شماره تلفن تا سال ۷۳

توسعه یافته به جز اطلاعات ۱۱۸ هیچ گونه امکانات راهنمای تلفن که تغییرات حاصل را بصورت اطلاعیه و

یا دفترچه راهنمای تلفن و ... در اختیار مردم قرار دهد تهیه نگردیده است و باز ترافیکی بسیار زیادی

برای اپراتورهای واحد فوق ایجاد نموده است و از طرفی بر روی هر میز اطلاعاتی به جای یک خط ورودی

۴ خط ورودی دائر گردیده است که اکثرًا به علت ترافیک بالا در ک زمان هر چهار زنگ (چراغ) به صدا در

می‌آیند و نیازمند به پاسخ می‌باشد اپراتور مربوطه با دلهوره اینکه نمی‌داند کدام یک ممکن است نیازمند

ارزانسی باشد بایستی تک، تک پاسخگوی آنان گردد و در زمانی که پاسخگوی یکی از آنان باشد مراجعین

دیگر بایستی در انتظار بماند و با هزار سالی که در ذهنشان بوجود می‌آید که چرا کسی پاسخ نمی‌گوید؟

پس کجاهستند؟ و یا اگر پاسخ داده شده است چرا با این همه تأخیر و اعتراض شروع می‌شود و درگیری

در پی در گیری در نتیجه اپراتور مجدداً بایستی با روحی آشفته نگران از پاسخگویی نفرات بعدی به کار

روزانه خود ادامه دهد و نیمی از وقت مسئولین صرف شکایات و اعتراضات این قبیل مراجعین باشد .

به همین علت اکثر کارکنان این قسمت متقاضی انتقال به واحدهای دیگر می‌باشند و از طرفی کس

دیگری قادر به فعالیت در این قسمت نبوده و اپراتورهای قبلی با توجه به در آمدن مدت ۵ سال کماکان

بایستی در همان قسمت به کار خود ادامه دهند .

یکی از مشکلات دیگری که در این قسمت و واحدهای مشابه وجود دارند این است که ساعت کار

اپراتورخا بیش از ساعت کار اپراتورهای شهر تهران می‌باشد و بایستی ۳۰ ساعت بیشتر از آنان در ماه کار

کنند .

این عوامل باعث گردیده است که اکثر مراجعین تلفنی این واحد از نحوه کار و برخورد اپراتور اعلام عدم

رضایت نماید .

جهت رفع این مشکل بایستی نسبت به کاهش خطوط پاسخ گویی جهت هر (نفر یک خط) در صورت

نیاز افزایش امکانات و پرسنل کاهش و هماهنگ نماند ساعت کار واحدهای مشابه در شهرهای مختلف ،

تهیه و تکثیر دفترچه راهنمای تلفن در مقاطع مختلف مورد نیاز و تغیر مشاقل افراد پس از محدودیت

تعیین شده اقدام نمود .

واحد تعمیر و نگهداری تلفن‌های همگانی

این واحد مسئولیت بررسی و نصب و تعمیر ئو نگهداری تلفن‌های همگانی شهری و بین شهری را دارد

تلفن همگانی جهت کسانی که فاقد تلفن می‌باشند و یا قادر به خرید تلفن نمی‌باشند و یا در مکانی قرار

گرفته اند که نیاز دارند از تلفن استفاده نمایند نصب می‌گردد و برای شرکت مخابرات جنبه‌های ارائه خدمات

دارد نه درآمد . ولی با توجه به نیاز مردم به تلفن‌های عمومی بیشتر و محدودیت امکانات و گسترش این

خدمات که رد اکثر نقاط شهر با تلفن‌های عمومی خراب مواجه هستیم باز مشاهده می‌گردد که نرخ رشد

درآمد تلفن‌های همگانی برای شرکتهای مخابرات بیشتر از نرخ رشد نصب تلفن‌های همگانی می‌باشد در

نتیجه می‌توان دریافت که تلفن‌های همگانی موجود جوابگوی نیازهای مردم نمی‌باشد .

واحد واگذاری خطوط شهری

واحد واگذاری خطوط شهری همانطور که از اسم آن مشخص است وظیفه تعیین و واگذاری خط تلفن

به مشترکین را به عهده دارد در این واحد کلیه مشخصات فنی مربوط به یک خط تلفن تعیین و سپس

جهت اجراء به واحدهای مربوطه در مراکز تلفن شهری ارسال می‌گردد.

اهم فعالیت‌های این واحد به شرح ذیل می‌باشد.

۱- بررسی امکانات فنی - پس از دریافت فرم بررسی امکانات فنی، مامورین بازدید این واحد از محل

موردنظر بازدید بعمل آورده و امکانات فنی را از نزدیک مورد بررسی قرار داده و در فرم مربوطه درج و به

مسئول مربوطه درج و به مسئول مربوطه تحويل می‌دهد و مسئول واحد پس از تمکمیل و امضاء فرم به

امور مشترکین جهت اقدام بعدی ارسال می‌دارد.

۲- تعیین بوخت و مشخصات فنی یک خط تلفن - هر شماره تلفن یک مشخصات فنی جداگانه

دارد که به این مشخصات بوخت می‌گویند لذا پس از بررسی هر فرم مشخصات به وقت کابل که مسیر هر

مشترک را از مراکز تلفن تا محل مورد نظر مشترک متصل می‌نماید جهت سالن M.D.F^(۱) مشخص

می‌نماید.

۳- تغییر مکانهای تلفن‌های مشترکین - در خواست هر گونه تغییر مکان تلفن به تقاضای مشترک

با تکمیل فرم مربوطه در امور مشترکین جهت بررسی امکانات محل جدید به این واحد ارسال می‌گردد و

پس از تائید به و اعلام وجود امکانات فنی و یا عدم وجود امکانات فنی به واحد امور مشترکین جهت اقدام

بعدی ارسال می‌گردد.

(۱) محل ترمینال‌های مرکزی متصل کننده کابل به مرکز تلفن = M.D.F

که در سال ۷۲ به تعداد ۹۴۷ فقره و در سال ۷۳ به تعداد ۱۵۱۶ فقره تغییر نام تلفن در مخابرات شهرستان کرج انجام گرفته است.

۴-تغییر نام و مکان تلفن – مشترک در صورت در خواست فروش تلفن خود بصورت درجا با ملک و یا بصورت جداگانه با مراجعه به امور مشترکین و ارائه برگ استعلام از محضر درخواست خود را اعلام می‌دارد و امور مشترکین فرم مربوطه را جهت اقدام به واحد واحد واگذاری خطوط شهری ارسال می‌دارد واحد فوق در صورتیکه انتقال تلفن بصورت تغییر نام و مکان باشد مراحل بند ۳ را اجرا می‌نماید ولی در صورتیکه انتقال بصورت درجا باشد پس از انتقال رسمی تلفن نسبت به تغییر و اصلاح مشخصات فرد جدید (خریدار) در کارت‌های مربوطه اقدام می‌نماید.

که در سال ۷۲ به تعداد ۲۳۱۲ مورد و در سال ۷۳ به تعداد ۲۰۴۶ مورد تغییر مکان تلفن انجام گرفته است.

۵-لیست بندی کافوها – در هر منطقه‌ای که مرکز تلفن وجود داشته باشد محدوده فنی آن مرزبندی شده که به آن نقشه مرزی گفته می‌شود در داخل این مرزبندی، تقسیمات کابلی صورت گرفته که هر یک از این تقسیمات فنی به یک کافو متصل می‌شود که به آن محدوده یک کافو می‌گویند. کابل‌های مرکزی، کافوهای مذکور را به مراکز تلفن متصل می‌کنند و کابل‌های منشعب شده از کافوها بصورت پستهای ده زوجی بر روی دیوار منازل و ... در سطح شهر جهت استفاده مشترکین نصب گردیده است که هر یک از زوچهای این کابلها دارای شماره و مشخصات جداگانه می‌باشند که جهت استفاده و تسريع در موقع رفع خرابی‌ها؟ و تعیین امکانات بصورت لیست درآمد و در واحی مذکور موجود می‌باشد.

۶-نگهداری نقشه‌های فنی و ثبت کلیه اطلاعات - کلیه کابل‌های کشیده شده در محدوده هر مرکز

تلفن تماماً دارای نقشه می‌باشد که هم مشخص کننده نوع کابل و ظرفیت کابل و محل مفصلها و هم

مشخص کننده مسیر کابل می‌باشد چنانچه خرابی در کابل پیش بیآید مأمورین اصلاح خرابی باب استفاده

از نقشه‌ها که اطلاعات آن بروز می‌باشد اقدام به رفع خرابی می‌نمایند. چنانچه مأمورین مجبور به تعویض و

یا تغییر مسیر و یا ... کابل گردند مراتب را بایستی در نقشه‌ها ثبت و درج نمایند تا در موقع مورد لزوم

اطلاعات دقیقی در مورد موقعیت و وضعیت کابل وجود داشته باشد.

۷-تعیین دفتر و دیعه - جهت فیشهای متقاضیان تلفن توسط امور مشترکین ردیف و دیعه تعیین

می‌گردد و در موقع واگذاری تلفن به واحد واگذاری خطوط ارسال می‌گردد و این واحد بر اساس ردیف

ودیعه نوبت متقاضیان را در رفتر ثبت مب نمایند و جهت اجرای بررسی امکانات و سیمکشی و دائمی تلفن

براساس نوبت تعیین شده اقدام می‌نماید که در جدول زیل آمار تعداد متقاضیان هر مرکز به تفکیک تا پایان

سال ۷۲ و همچنین تعداد تلفن‌های دائم شده تا پایان سال ۷۲ و تعداد فیشهای باقی مانده و دائم نشده به

تفکیک به شرح ذیل مشخص گردیده است.

ردیف	نام مرکز	تعداد متقارضیان تا پایان سال ۷۲	تعداد تلفن دائم شده تا پایان سال ۷۲	تعداد فیش دائم شده تا پایان سال ۷۲
۱	مرکز کرج	۲۴۵۰۷	۱۳۹۸۷	۱۰۵۲۰
۲	مرکز رجائی شهر	۱۸۹۸۳	۱۷۰۴۲	۱۹۴۱
۳	مرکز حصارک	۱۱۹۸۱	۱۰۱۳۵	۱۸۴۱
۴	مرکز فردیس ۱	۱۰۶۰۰	۹۰۲۳	۱۵۷۷

۴۵۵	۸۰۸۹	۸۵۴۴	مرکز فردیس ۲	۵
۱۳۷۳	۵۹۸۶	۷۳۵۹	مرکز مهر شهر	۶
۷۱	۲۴۴۱	۲۵۱۲	مرکز محمد آباد	۷
۱۰۰	۱۸۶۰	۱۹۶۰	مرکز ماهدشت	۸
۲۴۰	۶۷۰	۹۱۰	مرکز اشتهرار	۹
-	۲۳۰	۲۳۰	مرکز کمال آباد	۱۰
-	۳۲۷	۳۲۷	مرکز رضوانیه	۱۱
۱۸۱۲۳	۶۹۷۹۰	۸۷۹۱۳		جمع

۸- دفتر حق تقدیم - در بعضی از مناطقی که امکانات فنی موجود نیست و متقاضیان درخواست

انتقال تلفن خود به آن مناطق را دارند پس از بررسی امکانات فنی و مشخص شدن عدم وجود امکانات فنی

، درخواست آنان به نوبت در دفتر حق تقدیم ثبت می‌گردد تا پس از حصول امکانات به ترتیب نوبت به آنان

امکانات داده و اقدام مقتضی معمول گردد .

کانو	متقاضی در نوبت	ردیف	متقاض در نوبت
۰۲	۳۹	۱	۸۲
۰۶	۱۰	۲	۷۹
۰۸	۲۹	۳	۷۵
۰۹	۷۹	۴	۷۴
۱۰	۴۵	۵	۷۳
۱۲	۷۵	۶	۵۰
۱۳	۳۷	۷	۴۸
۱۴	۲۱	۸	۴۸
۱۶	۷۴	۹	۴۸
۱۹	۲۵	۱۰	۴۶
۲۰	۸۲	۱۱	۴۶
۲۲	۴۸	۱۲	۴۵
۲۳	۴۸	۱۳	۳۹
۲۶	۱۸	۱۴	۳۷
۲۷	۴۶	۱۵	۲۹
۳۰	۲۰	۱۶	۲۹
۳۳	۲۹	۱۷	۲۵
۳۴	۱۳	۱۸	۲۱
۳۵	۷۳	۱۹	۲۰
۳۸	۴۸	۲	۱۸
۳۹	۵۰	۲۱	۱۳
۴۰	۴۶	۲۲	۱۰
۲۲	۹۵۵		

فصل پنجم

اداره نگهداری و بهره برداری ارتباطات راه دور

اداره نگهداری و برهبرداری ارتباطات راه دور وظیفه نگهداری از ارتباط بین شهری و بینالملل مشترکسین تلفنی و تأمین و نگهداری ارتباط مناطق فاقد ارتباط و اتصال آنان به شهرهای مختلف و همچنین انتقال پیام کتبی مشترکین تلگرافی به مقاصد مورد نظر را به عهده دارد . همچنین تأمین و برقراری ارتباط مشترکین فاقد تلفن اعم از شهری ، بین شهری ، بینالمللی به عهده این اداره می باشد که در طول شباهه روز در اقصی نقاط محدوده زیر پیشش خود آمده برقراری ارتباط هموطنان عزیز با مناطق مختلف می باشدند .

که این مراکز عبارتند از ۶۵ دفتر مخابرات شهری و روستائی در سطح شهرستان کرج و یک مرکز برهبرداری و اپراتوری مرکزی که علاوه بر پاسخگویی به مراجعین نقد و نسیه شهر کرج ۶۵ دفتر مذکور به کلیه مراکز و دفاتر برهبرداری شهری و روستایی شهرستانهای همجوار (شهرستان شهریار و ساوجبلاغ) نیز ارائه خدمات می نماید .

واحد تلفن راه دور و بین‌المللی

واحد تلفن راه دور و بین‌المللی واحدی است که جهت سهولت و تسريع در برقراری ارتباط شهروندان

قدم بر می‌دارد و مشترکین تلفنی که از طریق تلفن نمی‌توانند با نقاطی که فاقد ارتباط بین شهری تماس و ارتباط برقرار نمایند مشکل تأمین ارتباط خود را از طریق همین واحد بر طرف می‌نمایند و مشترکینی که فاقد تلفن می‌باشند با مراجعه به مرکز برهداری و با استفاده از امکانات این مرکز نسبت به تأمین ارتباط خود اقدام می‌نمایند و یا مشترکین که از نقاط مختلف با مشترک مورد نظر خود موفق به ارتباط نمی‌شوند از طریق این واحد خدمات می‌گیرند که همه موارد مشروحا در ذیل شرح داده می‌شود .

۱- ارتباط نقدی - ابتدا متقاضی ارتباط به سالن برهداری مراجعه و در خواست برقراری ارتباط با

شماره تلفن مورد نظر خود را می‌نماید بهره برداران ضمن صدور قبض درخواست مکالمه مبلغی ره به عنوان علی الحساب از متقاضی دریافت و در قبض ثبت می‌نمایند و از طریق کانالهای ارتباطی شماره مشترک را به سالن اپراتوری اعلام نموده و اپراتورها پس از ثبت شماره تلفن بر روی کارنامه اپراتوری اقدام به شماره گیری می‌نمایند در زمان برقراری ارتباط به س حالت زیر مواجه شوند اولاً تلفن مخاطب اشغال باشد و یا مخاطب گوشی را برندارد که در این حالت اپراتور موظف است مراتب را به اطلاع متقاضی برساند و در صورت موافقت یا به ابطال قبض اقدام نماید و یا پس از چند دقیقه مجدد شماره مورد نظر را انتحان نماید

شاید ارتباط برقرار گردد . دوماً حالتی است که مخاطب گوشی را بردارد در این حالت اپراتور شماره تلفن گرفته شده را با مخاطب کنترل و پس از صحبت و درست بودن ، مخاطب را با اطلاعا در پشت خط نگه

داشته و متقاضی را از طریق بلندگو منصوبه در سالن برهداری به کابین هدایت و ارتباط را برقرار می‌نمایند

در زمان برقراری ارتباط کرنومتر زمان سنج کانال شروع به کار می‌نماید و پس از خاتمه مکالمه موقف می‌شود و زمان شروع و خاتمه مکالمه بر روی کارنامه اپراتوری ثبت و جمع را بهره برداران جهت تسويه حساب اعلام می‌نمایند.

حالت سوم حالتی است که پس از برقراری ارتباط مشترک متقارضی ارتباط در سالن حضور نداشته باشد و یا اینکه از برقراری ارتباط منصرف شده باشد که در این حالت ارتباط قطع و با اخذ هزینه یک دقیقه مکالمه از متقارضی قبض مربوطه باطل می‌گردد.

پس از خاتمه هر شیفت قبوض بهره برداران و کارنامه اپرانوری توسط سرکشیک‌ها دسته بندی و کنترل می‌شود و در صورت وجود هر گونه مغایرت و اشتباه موارد را ضمن اطلاع اصلاح می‌نمایند و پس از ردیف و تنظیم نمودن قبوض به همراه فیش واریزی در آمد به بانک را جهت اقدام متقارضی به حسابداری تحويل می‌نمینند.

۲- ارتباط نسیه - ارتباطات نسیه توسط متقارضی از طریق ۱۱۶ به واحد اپراتوری اطلاع و در خواست می‌گردد و اپراتور شیفت نسبت به ثبت در خواست در قبوض مربوطه و رزرو آن اقدام نموده و به ترتیب تقاضا نسبت به شماره گیری اقدام و ارتباطات را برقرار می‌نماید و در صورت اشغال و یا پاسخ ندادن مخاطب مراتب به اطلاع متقارضی می‌رسد و قبض مربوطه باطل می‌گردد و در صورت برقراری ارتباط و خاتمه آن نسبت به درج مدت زمان مکالمه بر روی قبض نسیه اقدام و ضمن ثبت کد و امضاء خود بر روی قبض و مجموع قبوض را در پایان شیفت تحويل سرکشیک‌ها پس از کنترل و دسته بندی و تنظیم صورتجلسه آنها را جهت محاسبه مبلغ ریالی به حسابداری ارسال می‌دارند و حسابداری نیز پس از

تعیین مبالغ هر مکالمه آنها را به واحد آبونمان جهت ثبت بر روی قبوض برگ تشخیص مشترکین ارسال می‌دارد.

۳- ارتباط واردہ - اینگونه ارتباطها از طریق کانهای ورودی به سالن اپراتوری اطلاع داده می‌شود و اپراتور ضمن برقراری ارتباط خود با اپراتوری طرف مقابل شماره‌مورد نظر را گرفته و ارتباط را برای طرف مقابل برقرار می‌نمایند را بر روی کارنامه‌های اپراتوری واردہ ثبت نموده و درباره مدت زمان مکالمه و بار مالی آن هیچ نقشی ندارد. این حساب‌ها توسط اپراتور طرف مقابل کنترل و محاسبه و اخذ می‌گردد.

واحد تلفن بین‌الملل

برقراری ارتباط بین‌الملل نیز مراحل ارتباط بین شهری را دارا می‌باشد و فقط اختلاف جزئی دارد که به

طور خلاصه شرح داده می‌شود.

۱- تعیین زمان برقراری مکالکه به درخواست مشترک با توافق اپراتور با توجه به قبض در انتظار برقراری

مکالمه تعیین می‌گردد و حتی الامکان سعی می‌گردد در زمان تعیین شد خ ارتباط برقرار شود.

۲- در ارتباط بین‌الملل چنانچه متقاضی، در خواست ارتباط با شخص خاصی را داشته باشد هزینه

مکالمه باضافه یک دقیقه اخذ می‌گردد چراکه ممکن است مخاطب حضور نداشته باشد هزینه مکالمه اضافه

یک دقیقه اخذ می‌گردد چرا که ممکن است مخاطب حضور نداشته باشد و متقاضی مایل به صحبت با

دیگری نباشد و اگر متقاضی در خواست ارتباط با هر کسی که گوشی را بردارد داشته باشد دقیقاً هزینه

زمان مکالمه انجام شده اخذ می‌گردد.

۳- واحد تلفن بین‌الملل ارتباط خارج از کشور کلیه شهرستان‌های تابعه و اطراف خد را که قادر ارتباط

بین‌الملل باشد را تأمین می‌نماید و کلیه درخواست‌های مکالمه شهرستانها را ضمن تبادل شماره‌قبض

مربوطه در کارنامه‌های اپراتوری بین‌الملل ثبت می‌نماید که این کارنامه‌ها جهت کمتری به واحدهای

مربوطه شهرها و شهرستانهای

درخواست کننده ارتباط ارسال می‌گردد.

مسائل و مشکلاتی که در این واحد محسوس است که بایستی توسط مسئولین مورد بررسی و بر طرف

گردند به شرح زیل می‌باشد:

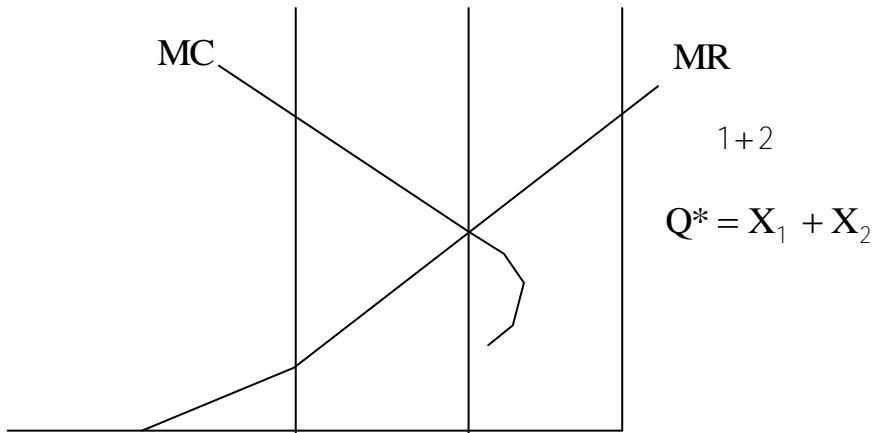
۱- به علت فقدان امکانات کافی و کمبود پرسنل به علت در نظر گرفته نشدن مسائل جنبی با ترافیک روبرو است.

۲- نیم بها شدن مکالمات در شبها و روزهای جمعه در موقع مذکور باعث ترافیک زیادی شده است که یا متقاضیان در زمان مورد نظر موفق به تأمین ارتباط خود نمی‌گردند و یا به علت ازدیاد تقاضاً اصلاً موفق به ارتباط نمی‌گردند که جهت اپراتورهای مربوطه نیز مشکلاتی را فراهم می‌نماید. در جدول ذیل آمار مکالمات نقوی تلفن بین‌الملل مرکز بربرداری کرج در شهریور سال ۷۳ به عنوان نمونه آورده شده است که با نگاهی به جدول فوق بوضوح مشاهده می‌گردد که آمار برقراری مکالمات در روزهای جمعه که نیم بها می‌باشد در مقایسه با روزهای دیگر هفتگه که هزینه مکالمات تمام بها می‌باشد دارای اختلاف بسیار زیادی می‌باشد از آن رو فوق استنباط می‌گردد که متقاضیان تلفن بین‌الملل تمایل بیشتری دارند که مکالمات خود را در روزهای تعطیل انجام دهند تا بتوانند از مزایای نیم بهای آن استفاده نمایند ولی امکانات فنی که بر اساس میانگین امار مکالمات در اختیار واحد فوق قرار گرفته و نه براساس آمار روزهای پر ترافیک، بسیار محدود می‌باشد چنان‌که نیاز در مقاطع پر ترافیک باشد در نتیجه عده‌ای که در چنین موقعي موفق به تأمین ارتباط نمی‌شوند گله و شکایت دارند و اگر این عمل بخاطر توزیع ترافیک روزهای دیگر به روزهای جمعه صورت گرفته است پس چرا به درخواست انان پاسخ مثبت داده نمی‌شود.

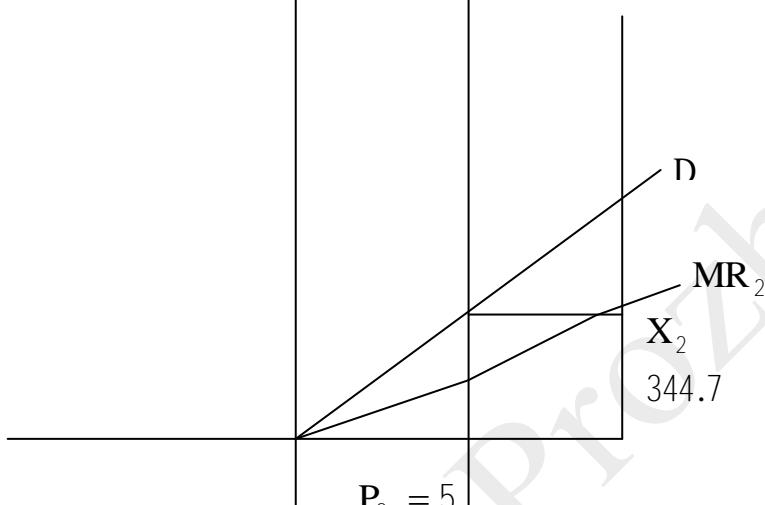
با نگاهی دیگر به امار فوق مشاهده می‌گردد که روزهای یکشنبه نیز که مصادف با روز تعطیل در کشورهای دیگر می‌باشد مردم تمایل بیشتری به تأمین ارتباط با دوستان و اقوام خود در کشورهای دیگر دارند. لذا لازم است جهت تقسیم ترافیک به کلیه روزها و با استفاده از حداکثر از امکانات وجود یک بررسی جامع و کارشناسانه به عمل آیدو تعديل نرخ در اوقات مختلف شبانه روز اعمال گردد که هم بتواند به نیازها

پاسخ مثبت داد و هم امکانات موجود بطور یکنواخت زیر بار باشد . جهت انجام این کار بایستی ابتدا در کلیه ساعت و روزها نرخ ثابتی اعمال گردد و با جمع آوری آمار و اطلاعات زمانهای پر ترافیک را مشخص نمود و با اعمال نرخ‌های مختلف در اوقات مختلف ترافیک حاصله را تقسیم نمود نه اینکه با تعیین یک روز یا یک زمان جهت کم کردن ترافیک باعث ایجاد یک ترافیک سنگینتری گردیم که نه تنها مشکل قبلی را حل نکرده بلکه مشکلی به مشکلات قبلی اضافه نموده باشیم فلذا لازم است ضمن اعمال نرخ‌های مختلف در اوقات مختلف مراتب به نحوی به سمع و نظر عموم برسد که مردم ارتباطهای غیر ضروری خد را در زمانهای کم ترافیک برقرار نموده و از مزایای نیم‌بها استفاده نمایند و کسانی که ارتباط خود را در زمانهای پر ترافیک انجام می‌دهند بهای بیشتری را بپردازنند . در مورد زمانهای مکالمت نیم بها و تمام بهای ارتباط بین شهری داخل کشور نیز اکثر بی اطلاع هستند و توزیع مکالمات در ساعات مختلف شبانه روز موفق نبوده است و مردم حتی ارتباطهای غیر ضروری خود را در ساعات پر ترافیک انجام می‌دهند که لازم است این مورد هم به نحو مقتضی به سمع و نظر عموم برسد .

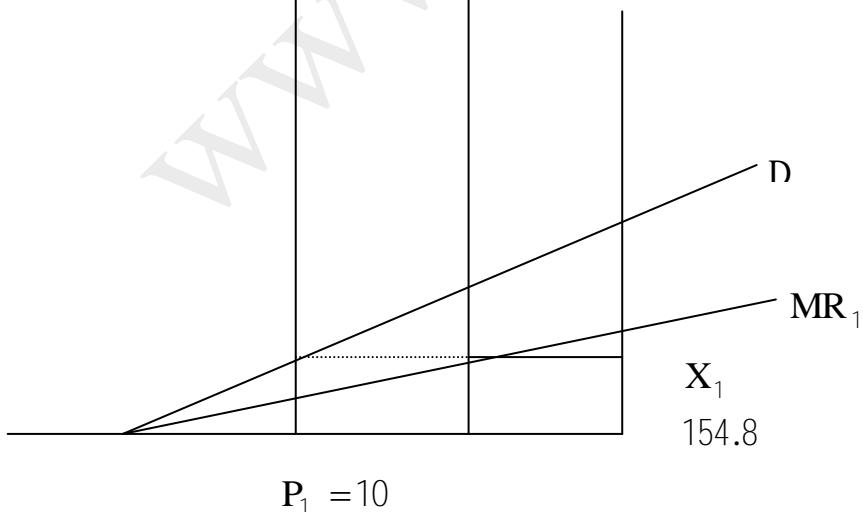
چون تقاضاها دارای کشش مختلف می‌باشد و تلفن‌های هنگام روز که در اوقات ساعات اداری اتفاق می‌افتد می‌بایستی در روز انجام پذیرد و احتمال انجام آن در ساعت غیر اداری امکان پذیر نیست لذا مکالمت اداری در زمان سرویس اداری جایگزین خوبی ندارد (نمی‌توان مکالمات ساعات اداری را مثلاً در شب انجام داد) بنابر این برای زدن تلفن در اوقات سرویس اداری بطور نسبی بی کشش تر از تقاضا برای تلفن در خارج از اوقات سرویس اداری می‌باشد .



منحنی تقاضا بینه



منحنی تقاضای مکالمه در شب



منحنی تقاضای مکالمه در روز

اطاق دستگاه کاربر

بطور خلاصه کلیه ارتباط شرکتها و ارگانهای دولتی و خصوصی که خارج از محدوده شهرها قرار گرفته

اند دستگاههای کابر تأمین می‌گردد.

با درخواست تلفن از طرف متقاضیان و بررسی امکانات فنی و فقدان برقراری ارتباطات شهری و انجام

مراحل اداری و موافقت با واگذاری تلفن ضمن عقد قرارداد از طریق دستگاههای کابر نسبت به تأمین ارتباط

متقضی اقدام می‌شود و در صورت فقدان امکانات بین شهری و وجود متقاضیان متعدد جهت ایجا امکانات

فنی با توجه به صرفه و صلاح شرکت با نصب دستگاههای کابر در دو سمت ابتدا و انتهای محل مورد نظر (

ابتدا در محل مخابرات و انتهای در محل مناسبی در نزدیکی شرکت‌های متقضی) اقدام خواهد شد

دستگاههای ابتدایی و توسط خطوط فیزیکی به یکدیگر متصل می‌گردند که شرح کامل آن در بخش مربوطه

داده خواهد شد.

کلیه کانالهای دستگاههای کابر هر روز صبح اول وقت اداری تست و آزمایش می‌گردند و در صورت

وجود خرابی نسبت به اعزام مأمور جهت بررسی و رفع خرابی در اسرع وقت اقدام می‌گردد.

مؤخره و نتیجه گیری :

در فصل اول مجموعه به بررسی و تجزیه و تحلیل سیستم‌های اطلاعاتی که شامل شناخت سیستم و ورودی به سیستم که بصورت تجهیزات و امکانات سیستم تلفن شهری و بین شهری می‌باشد و خروجی سیستم که واگذاری انواع و اقسام امکانات و خدمات مخابراتی از قبیل تلفن و تلکس و تلگراف و ایجاد دفاتر مخابراتی و نصب تلفن‌های همگانی و ... و پردازش ورودی سیستم و تبدیل آن به خروجی با در نظر گرفتن عوامل محیطی و باز خور آن اعم از داخلی و خارجی پرداخته شده است .

جهت شناخت سیستم اطلاعاتی به بررسی روابط‌های غیر رسمی و اتصالات بحرانی و افراد وظایف کلیدی سازمان با در نظر گرفتن انواع سیستم‌های اطلاعاتی توجه گردیده است .

در فصل دوم برای شناخت اولیه سیستم مورد بحث چارت سازمانی مخابرات دکتر حسابی که در این ساختار به عنوان معاونت اداره کل مخابرات استان تهران - شهرستان کرج می‌باشد به همراه موقعیت اداره مالی اداری ، اداره نگهداری و برهبرداری ارتباطات شهری و اداره نگهداری و برهبرداری ارتباطات بین شهری به عنوان یه اداره زیر مجموعه این معاونت با واحدها و بخش‌های مربوطه مورد تحلیل و بررسی قرار گرفته اند . که در این بررسی نتیجه گرفته شد که تعیین چارت سازمانی جهت ادارات و واحدهای مختلف در شهرهای مختلف کشور با استفاده از الگوهای یکسان معقول به نظر نمی‌رسد و بایستی این الگوها متاثر از واقعیت‌ها و موقعیت‌های محلی نیز قرار گیرند تا در برگیرنده همه نیازهای سازمانی باشد تا بتواند جامع باشد .

در فصل سوم به بعضی از مسائلی که مدیریت بایستی به آنها توجه داشته باشد اشاره و مورد بحث قرار گرفته است این عوامل عبارتند از برنامه ریزی ، قوانین عمومی مدیریت ، مسائل پرسنلی و سرمایه گذاری و

اجرای پروژه ، خرید و تدارکات و بررسی در خصوص هزینه‌های برهبرداری و مالی اداری و هزینه‌های پرسنلی این دو بخش و مقایسه و محاسبه افزایش هر یک در سالهای ۶۸ و ۷۰ و ۷۲ و بررسی سیستم‌های اطلاعاتی مالی و مدیریت شامل بررسی هزینه‌های برهبرداری ، هزینه‌های مالی اداری ، درآمدها و سود ویژه جهت سالهای ۶۸ تا ۷۲ و محاسبه نرخ رشد هر یک در سال ۷۲ نسبت به سال ۶۸ که سال پایه منظور شده است . در این بررسی نتیجه گرفته می‌شود با توجه به رشد و توسعه خدمات مخابراتی به میزان ۳۰۰٪ ، در آمد رشد متناسبی نداشته و این رشد فقط در حدود ۵۷٪ می‌باشد که هزینه‌های برهبرداری و مالی اداری نیز رشدی معادل ۵۲/۵٪ داشته‌اند .

در فصل چهارم بحث و بررسی به دو واحد از زیر مجموعه اداره مالی اداری مخابرات دکتر حسابی اختصاص داده شده است . واحد اول امور متقاضیان و امور مشترکین که کارهای جاری مربوط به ثبت نام ، تغییر نام فیش ، تعویض آدرس فیش ، تغییر نام تلفن ، تغییر مکان تلفن ، تعویض شماره تلفن ، قطع و وصل تلفن ، مزاحمت‌های تلفنی و ... را انجام می‌دهد که ضمن بررسی اجمالی هر یک در آمد و حجم فعالیت آنها در سالهای ۶۸ و ۷۰ و ۷۲ مورد بررسی قرار گرفته است .

واحد مورد بعدی واحد آبونمان می‌باشد که با جمع آوری اطلاعات کارکرد خدماتی که به مشترکین ارائه می‌گردد نسبت به صدور قبوض مصرفی و اخذ مبالغ صورت حساب مشترکین و کنترل و نگهداری حسابهای درآمد شرکت اقدام می‌نماید . منابع در آمدی شرکت مخابرات با توجه با ارائه خدمات گوناگونی که ارائه می‌دهد متفاوت می‌باشد در این بخش به بحث و بررسی بعضی از این منابع اشاره شده است . نرخ ارائه بعضی از خدمات که در سالهای ۶۸، ۷۰ و ۷۲ مورد بررسی قرار گرفته است ثابت بوده است که فقط نسبت به تفاوت در آمد در سالهای فوق اکتفا گردیده است و جهت آن دسته از خدماتی که نرخ آنها در سالهای

مذکور متفاوت بوده است محاسباتی در خصوص تعیین در آمد واقعی صورت گرفته است که در بررسی مسائل مالی و محاسبات معلوم گردیده با توجه به اینکه در آمدها رشد قابل توجه ای را نشان می‌دهد این رشد بخاطر تغییرات در نرخ بوده است و در آمد ولقوعی کمتر از حدی است که رد آمد اسمی به ما نشان داده است.

در فصل پنجم بخش‌هایی از زیر مجموعه اداره نگهداری و برهبرداری ارتباطات شهری مورد بحث و بررسی قرار گرفته اند، ابتدا بخش شبکه کابل و هوایی که وظیفه نگهداری از خطوط شهری مشترکین و کابلها و تأسیسات زیرزمینی که همانند ریشه‌ای در سطح شهر و کوچه‌های شهر گسترش پیدا نموده است و مشترکین را به مراکز تلفنی متصل نموده را به عهدهدارد با توجه به مشکلاتی که از نظر کاری و پرسنلی دارد مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

بخش بعدی اطلاعات ۱۱۸ که وظیفه پاسخگویی و اعلام شماره و تلفن‌های ضروری و مورد نیاز مشترکین و مردم را به عهدهدارد مورد بررسی قرار گرفته است.

واحد تعمیر و نگهداری تلفن‌های همگانی بخش دیگری است که با ارائه خدمات تلفنی در سطح شهر و معابر و اماكن فعالیت می‌نماید که با بررسی به عمل آمده میزان فعالیت و گسترش تلفن‌های همگانی و در آمد آن به خوبی می‌توان به میزان آن پی برد.

یکی دیگر از بخش‌های مورد بحث واحد واگذاری خطوط شهری می‌باشد که وظیفه بررسی امکانات فنی متقارضیان تلفن و تعیین خط جهت هریک و انجام تغییر امکانات برای تغییر مکان تلفن متقارضیان و انجام تغییر نام و مکان بر اساس لیست بندی کافوها و نگهداری نقشه‌های فنی و ثبت کایه تغییرات و اطلاعات و تعیین دفتر و دیجه نوبت متقارضیان و ثبت دفاتر حق تقدیم را بر عهدهدارد.

که در این بررسی نتیجه گرفته شد با توجه به توسعه سریع شبکه‌های مخابراتی و اهمیت ویژه ای که به کمیت این امکانات داده شده است باعث کاهش کیفیت خدمات مخابراتی گردیده است یکی دیگر از دلایل کاهش کیفیت این است که کارهای توسعه را بخش نگهداری و بهده برداری انجام می‌دهند و زمانی را که این عوامل بایستی صرف نگهداری سیستم بنمایند تا در کیفیت مطلوب باقی بمانند صرف انجام عملات توسعه نموده و در نتیجه کیفیت فدای کمیت گردیده است.

و از طرفی این توسعه‌ها بر اساس پیش‌بینی‌های درستی انجام نشده لذا در بعضی موارد مکامهایی که نیازمند ارائه خدمات می‌باشند به آن دسترسی ندارند و در بعضی نقاط که متقاضی این خدمات نمی‌باشند امکانات فراهم گردیده و بلااستفاده مانده است.

فصل ششم به اداره نگهداری و برهبرداری ارتباطات راه دور اختصاص داده شده است در این فصل فعالیت واحد تلفن راه دور و بین‌الملل که وظیفه برقراری ارتباط نقدی و نسیه متقاضیان و مشترکین را به عهده‌دارد. توجه سپس معطوف به واحد کاربر گردیده است که:

اطاق دستگاه کاربر واحد دیگری است که وظیفه نگهداری دستگاه‌های کاربر که ارتباط تلفنی را به نقاط فاقد ارتباط انتقال می‌دهند را به عهده‌دارد.

بخش دفاتر و باجهه‌ای مخابراتی واحد دیگری است که وظیفه ایجاد دفاتر مخابراتی و برقراری ارتباط تلفنی روستاهای. نقاط فاقد تلفن با دیگر را به عهده‌دارد با بررسی و افزایش این واحدها در طول سالهای متتمادی میزان فعالیت در این بخش به خوبی مشهود است.

مرکز تلفن بین شهری آخرین بخشی است که در این مجموعه که وظیفه تأمین و برقراری ارتباط بین شهری و بین‌الملل مراکز تلفنی را به عهده‌دارد مورد بحث قرار گرفته است.

در این فصل نیز نتیجه می‌گیریم که تعیین دو نرخ جهت ارائه یک خدمت در زمانهای مختلف با بررسی لازم انجام نگرفته چراکه بار ترافیک را متعادل ننموده بلکه در ساعتی از شبانه روز باعث ترافیک بیشتری گردیده است لذا بایستی تعیین زمانهای استفاده از خدمات با نرخ نیم بها طوری تعیین گردند که بار ترافیکی در طول شبانه روز متعادل گردند . از طرفی رشد در آمد تلفن بین شهری که سیر سعودی سریعی را نشان می‌دهد رشدی کاذب است چراکه با محاسبه در آمد واقعی آن مشاهده می‌گرد که با توجه به افزایش امکانات خدمات مخابراتی درآمد واقعی نیز رشد معقولی داشته است ولی در آمد اسمی با سرعت بیشتری رشد نموده است که این رشد در اثر افزایش نرخ بوده است .

منابع و مأخذ :

- ۱ - بولتن گزارش فعالیت‌های مخابرات (تاریخچه مخابرات کشور)
- ۲ - تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌های اطلاعاتی تالیف جیمز - آ - سن
- ۳ - تصویبات هیئت مدیره شرکت مخابرات ایران
- ۴ - نگرشی بر تلاش پانزده ساله مخابرات استان تهران
- ۵ - آمار سر شماری جمعیت سازمان آمار ایران
- ۶ - چارت سازمانی مخابرات دکتر حسابی
- ۷ - صورتحساب‌های مالی ، ترازنامه و صورتحسابهای سود و زیان مخابرات دکتر حسابی
- ۸ - مجموعه مقررات و آئین نامه‌ها و دستور العمل‌ها و تعریفه‌های خدمات مخابراتی کشور
- ۹ - دفاتر واحد واگزاری خطوط مخابرات دکتر حسابی
- ۱۰ - مدارک و اطلاعات موجود در واحدهای مختلف مخابرات دکتر حسابی .