

Doing Business 2018

انجام کسب و کار 2018

نماگر سهولت استفاده از برق



مدیریت راهبردی بهبود مستمر محیط کسب و کار اتاق اصفهان



مهر ماه 1397

انجام کسب و کار 2018 پانزدهمین دوره گزارش های سالیانه است که به بررسی آیین نامه هایی می پردازد که باعث افزایش و یا محدودیت فعالیتهای تجاری می شود. انجام کسب و کار شاخصهای کمی قابل مقایسه ای در زمینه آیین نامه های کسب و کار و حمایت از حقوق مالکیت در 190 کشور جهان - از افغانستان تا زیمبابوه - را در طول زمان ارائه می دهد.

1- انجام کسب و کار جنبه هایی از آیین نامه ها را می سنجد که 11 حوزه از حیات یک کسب و کار را تحت تأثیر قرار می دهد. ده مورد از این حوزه ها در رتبه بندی امسال انجام کسب و کار قرار دارد که عبارتند از: راه اندازی کسب و کار، اخذ مجوزهای ساخت و ساز، دریافت انشعاب برق، ثبت دارایی ها، اخذ اعتبارات، حمایت از سرمایه گذاران خرد، پرداخت مالیات، تجارت خارج از مرزها، اجرای قراردادهای حل و فصل و شکستگی ها. انجام کسب و کار ویژگی های آیین نامه بازار کار را نیز می سنجد که در رتبه بندی امسال قرار نمی گیرد.

2- داده های انجام کسب و کار 2018 به تاریخ اول ژوئن 2017 مربوط می شود. این نماگر ها به منظور تجزیه و تحلیل نتایج اقتصادی و مشخص کردن این که کدام یک از اصلاحات آیین نامه های کسب و کار در کجا و چرا ثمربخش بوده است مورد استفاده قرار می گیرد.

3- به منظور سنجش جنبه های آیین نامه های تجاری از 11 مجموعه شاخص استفاده می شود.

4- شیوه های خوب نظارتی در اقتصادهای پردرآمد سازمان توسعه و همکاری اقتصادی (OECD) و اقتصاد اروپا و آسیای مرکزی متداول تر است.

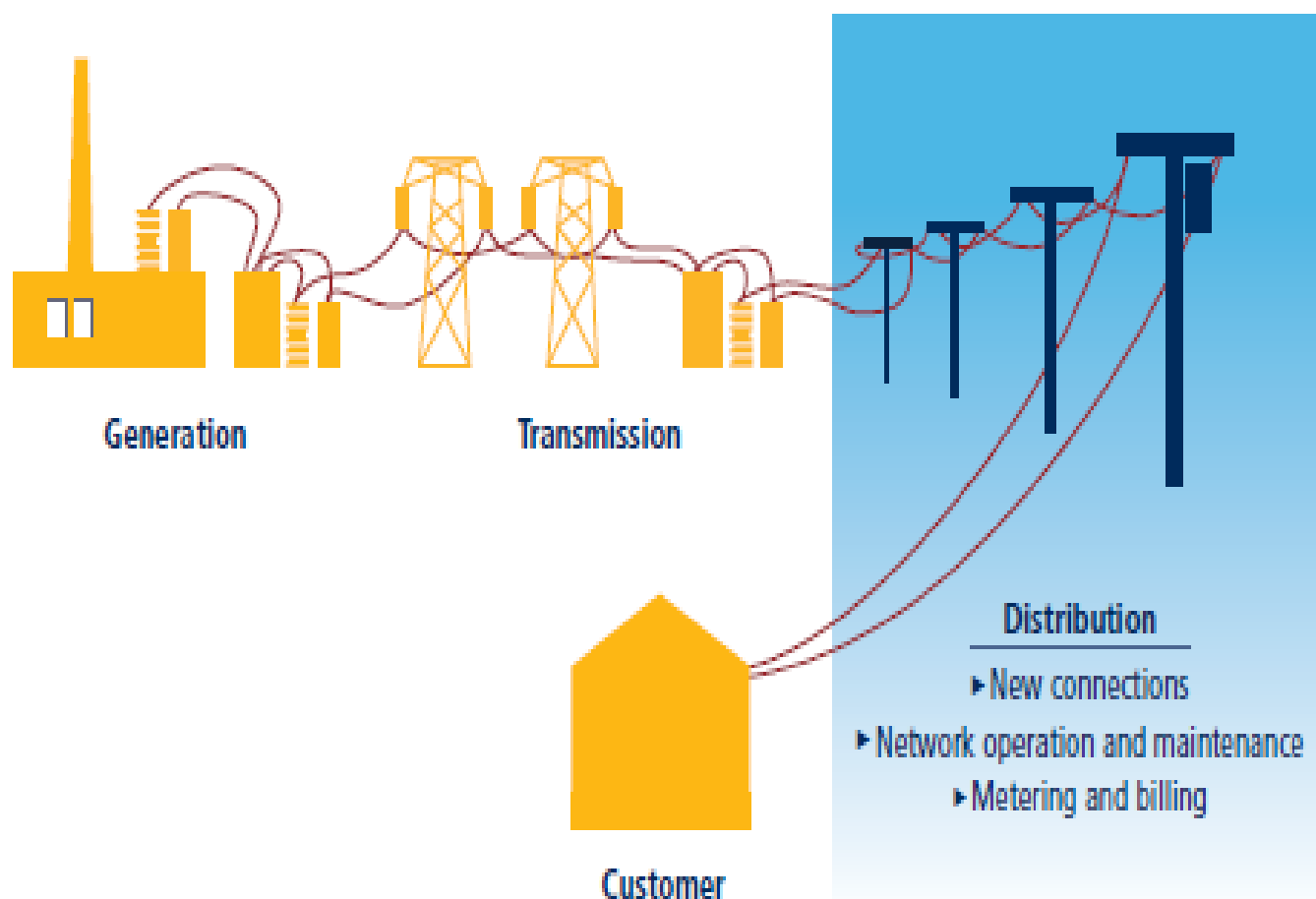
5- در بین مناطقی که مورد سنجش انجام کسب و کار قرار گرفته اند کشورهای جنوب صحرای آفریقا بیشترین تنوع را در عملکرد دارند. موریس در رده 25 ام و سومالی در رده 190 ام قرار می گیرد.

منطقه جنوب آسیا در بین 50 رتبه برتر جهان در سهولت انجام کسب و کار نماینده ایی ندارد ولی با این وجود هندوستان از 10 اقتصادی است که پیشرفت بسیاری در مناطق انجام کسب و کار داشته است. اروپا، آسیای مرکزی، آسیای جنوبی و کشورهای جنوب صحرای آفریقا کشورهایی هستند که بیشترین سهم را در اصلاحات اقتصادی انجام کسب و کار 2018 دارا هستند. بحران ها فرصت هایی برای اصلاحات هستند و همواره مناطقی که مورد سنجش انجام کسب و کار قرار می گیرند، زمان که نابسامانی مالی در آن ها به وجود می آید، اقتصاد آن مناطق تمایل بیشتری به انجام اصلاحات نظارتی دارند. انجام کسب و کار 11 حوزه از آیین نامه های کسب و کار را در 190 کشور جهان مورد سنجش قرار می دهد. ده مورد از این حوزه ها - راه اندازی کسب و کار، اخذ مجوزهای ساخت و ساز، دریافت انشعاب برق، ثبت دارایی ها، اخذ اعتبارات، حمایت از سرمایه گذاران خرد، پرداخت مالیات، تجارت خارج از مرزها، اجرای قراردادهای حل و فصل و شکستگی ها - در نمره فاصله تا مرز (DTF) و رتبه بندی سهولت انجام کسب و کار قرار می گیرند. انجام کسب و کار ویژگی هایی از آیین نامه های بازار کار را نیز می سنجد که در این دو سنجش قرار نمی گیرد. انجام کسب و کار به چهار منبع اصلی اطلاعات وابسته است: قوانین و مقررات مربوط، پاسخگویان انجام کسب و کار، اقتصادهای تحت پوشش و کارکنان منطقه ای گروه بانک جهانی. در 15 سال اخیر بیش از 43000 متخصص در 190 کشور جهان به اطلاعاتی که نماگرهای انجام کسب و کار ارائه می دهند کمک کرده اند.

دریافت انشعاب برق

انجام کسب و کار کلیه روندهایی که به منظور به دست آوردن یک اتصال دائمی و تأمین برق برای یک انبار استاندارد نیاز است را ثبت می کند. این روندها عبارتند از درخواست و قرارداد با اداره برق، تمامی بازدیدها و گواهی های لازم از شرکت توزیع و نهادهای دیگر، محل اتصال خارجی و نهایی. به علاوه انجام کسب و کار شاخص اطمینان از تأمین برق و شفافیت تعرفه ها و قیمت برق را مورد سنجش قرار می دهد. شاخص اطمینان از تأمین برق و شفافیت تعرفه ها داده های کمی مانند مدت زمان و فراوانی قطعی برق و اطلاعات کیفی در خصوص ساز و کارهایی که توسط اداره برق صورت می گیرد و رابطه بین گزارش دهی قطعی برق بین اداره و شرکت توزیع برق و غیره را در بر می گیرد.

تولید ← انتقال ← مشتری



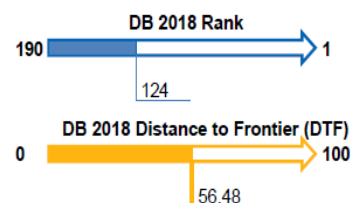
جایگاه ایران در سهولت انجام کسب و کار در سال 2018:

نمره فاصله تا مرز (DTF) ایران از 100 نمره، 56/48 می باشد. که (DTF) یا همان مقیاس فاصله تا مرز فاصله هر کشور تا مرز را نشان می دهد که نمره 0 بدترین عملکرد و 100 بهترین عملکرد یا مرز را نشان می دهد در نماگر رتبه بندی در انجام کسب و کار ایران شاخص دسترسی به برق امتیاز 99 و در امتیاز - فاصله تا مرز (DTF) شاخص دسترسی به برق 68/43 می باشد.

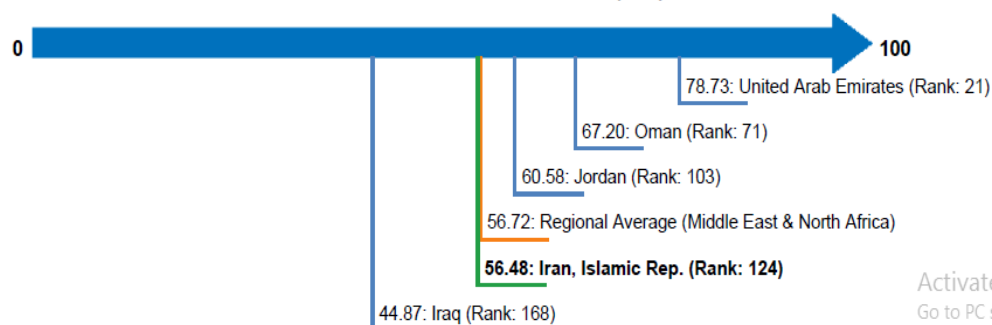
Ease of Doing Business in Iran, Islamic Rep.



Region	Middle East & North Africa
Income Category	Upper middle income
Population	80,277,428
GNI Per Capita (US\$)	4,683
City Covered	Tehran



DB 2018 Distance to Frontier (DTF)



Activate Windows
Go to PC settings to activate W



مقایسه رتبه کشورهای منطقه خاور میانه و جهان

رتبه در منطقه منا	نام کشور	رتبه در جهان	بهترین رتبه جهانی
1	امارات	1	امارات
2	اردن	40	کره جنوبی
3	تونس	48	تایوان
4	عربستان سعودی	59	هنگ کنگ
5	عمان	61	آلمان
6	قطر	65	سوئد
7	مراکش	72	سوئیس
8	مالت	78	مالزی
9	بحرین	79	انگلستان
10	وست بانک و غزه	87	روسیه
11	مصر	89	ایسلند
12	کویت	97	سنگاپور
13	ایران	99	تایلند
14	عراق	116	سان ماریو
15	الجزایر	120	چک
16	لبنان	123	دانمارک
17	لیبی	130	ژاپن
18	سوریه	153	پاناما
19	یمن	187	سومالی

ایران در نماگر سهولت دسترسی به برق در منطقه خاورمیانه جایگاه 13 و در کل جهان جایگاه 99 را داراست.

توزیع برق

اتصالات جدید

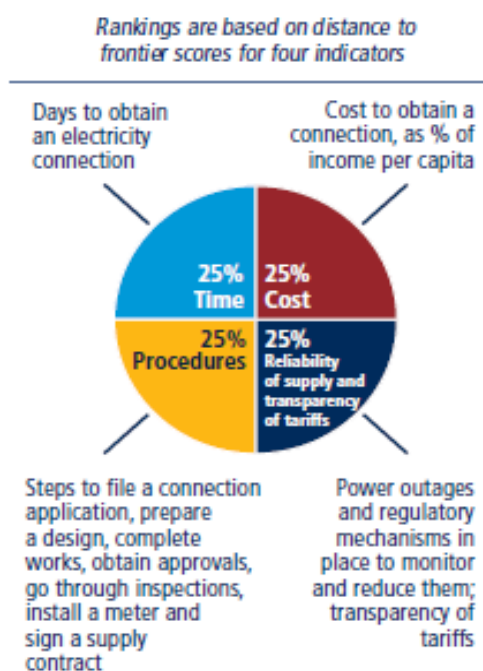
عملکرد و نگهداری شبکه

اندازه گیری و صدور قبض

به علاوه، در انجام کسب و کار 2016 دو واحد سنجش جدید به مجموعه شاخصهای دریافت انشعاب برق اضافه شد: یعنی شاخص اطمینان از تأمین برق و شفافیت تعرفه ها (که در نمره کلی فاصله تا مرز و رتبه بندی سهولت انجام کسب و کار لحاظ می شود) و قیمت برق (که از این نمره های کلی حذف می شود). شاخص اطمینان از تأمین برق و شفافیت تعرفه ها داده های کمی در خصوص مدت زمان و فراوانی قطع برق و همچنین اطلاعات کیفی در خصوص سازوکارهایی را که توسط اداره برق به منظور نظارت بر قطع برق و وصل شدن مجدد آن صورت می گیرد، رابطه گزارش دهی قطع برق بین اداره برق و شرکت توزیع برق، شفافیت و در دسترس بودن تعرفه ها و اینکه آیا اداره برق با موانع مالی بازدارنده با هدف محدود کردن قطع برق مواجه است یا خیر (مانند نیازمندی های لازم برای جبران کردن خسارت مشتریان یا پرداخت جرایم در زمانی که قطع برق از یک حد معین بیشتر می شود) را دربر می گیرد.

رتبه بندی اقتصادها در زمینه سهولت دریافت انشعاب برق بوسیله مرتب کردن نمره فاصله تا مرز آنها در دریافت انشعاب برق مشخص می شود. این نمره ها میانگین ساده نمره های فاصله تا مرز برای همه زیرشاخص ها بجز قیمت برق است.

دریافت انشعاب برق، بهره وری، قابلیت اطمینان و شفافیت رتبه بندی ها بر اساس نمره فاصله تا مرز برای چهار زیر شاخص می باشد. که شامل 25٪ روند، 25٪ زمان، 25٪ هزینه و 25٪ اطمینان از تأمین برق و شفافیت تعرفه ها می باشد. لازم به ذکر است که قیمت برق هم مورد سنجش قرار می گیرد اما در این رتبه بندی حساب نمی شود.



Note: The price of electricity is measured but does not count for the rankings.

وضعیت مقایسه ای ایران در شاخص دریافت برق

زیرشاخص	ضریب اهمیت (درصد)	کشور پیشرو	ضعیف ترین کشور	ایران	امتیاز فاصله از اقتصاد پیشرو
مراحل به تعداد	25	3	9	6	50
زمان به روز	25	18	248	77	74,3
هزینه (درصدی از درآمد سرانه)	25	0	8100	1064,9	86,8
اطمینان از تأمین و شفافیت شاخص تعرفه	25	8	0	5	62,5
میانگین یا امتیاز کل					68,43

منبع داده ها : <http://www.doingbusiness.org/data/distance-to-frontier>

ضعیف ترین کشور : یمن با کسب امتیاز 04 و رتبه 187، کشور پیشرو : امارات متحده عربی با کسب امتیاز 92,99 و رتبه یک

اقدامات مثبت کشورهای پیشتاز در زمینه دریافت انشعاب برق

- ساده و مؤثرتر کردن فرآیندهای دریافت تأییدیه
 - تنظیم مقررات برای حرفه برق
 - افزایش شفافیت هزینه ها و فرآیندهای اتصال
 - کاستن سنگینی بار مبلغ ودیعه
 - بکارگیری سامانه های خودکار به منظور نظارت بر قطع برق و وصل مجدد آن
 - افزایش شفافیت و در دسترس بودن تعرفه های کنونی و جدید
 - اطلاع رسانی قبلی به مشتریان در خصوص قطعی برق برنامه ریزی شده
- در طول سالها چندین کشور اقدامات مثبتی را در زمینه دریافت انشعاب برق انجام داده اند. این اقدامات به فرآیند اتصال برق کارآمدتر کمک می کند و عبارتند از: ساده و مؤثرتر کردن روندها با نهادهای دولتی و یا در درون اداره برق؛ تنظیم مقررات برای حرفه برق به منظور اطمینان از کیفیت سیم کشی داخلی؛ افزایش شفافیت هزینه اتصال و کاستن سنگینی بار مبلغ ودیعه. چندین اقدام ابتکاری نیز به منظور اصلاح کردن اطمینان از تأمین انرژی برق صورت گرفت که برای نمونه می توان از تحمیل کردن موانع مالی با هدف محدود کردن قطع برق، و نظارت بر قطع برق و وصل مجدد آن با استفاده از سامانه های خودکار نام برد. اصلاح دسترسی به اطلاعات یکی دیگر از جنبه های بهبود خدمات برق است؛ بنابراین بسیاری از کشورها تعرفه های برق و تغییرات در تعرفه ها را در رسانه های مختلف (وبسایت ها، روزنامه ها و غیره) منتشر کردند و همزمان مشتریان را پیشاپیش از قطع برق باخبر می کردند.

- ساده و مؤثرتر کردن فرآیندهای دریافت تأییدیه

یکی از متداول ترین روندهایی که به مشتریان واگذار می شود درخواست مجوز حفاری و حق عبور از شهرداری و سازمان جاده ها و حمل و نقل است به منظور اینکه اداره برق یا پیمانکار خصوصی اداره برق بتواند کابلهای برق را در زیر زمین قرار دهند و سیمها را برای اتصال گسترش دهند. در 35 کشور مشتریانی که به دنبال اتصال برق هستند چنین روندهایی را متحمل می شوند. مدت زمان انتظار برای این

روندها از 4 روز در بولیوینا 90 روز در ونزوئلا می باشد. در برخی کشورها، یک کارآفرین که به دنبال اتصال برق است باید چندین گواهی و مجوز را از چندین نهاد دریافت کند. در داکای بنگلادش، اتصال برق علاوه بر دریافت مجوز حفاری از شهرداری و دادن اطلاع به اداره پلیس نیازمند دو گواهی از دفتر بازرسی کل وزارت انرژی می باشد. در عین حال، یک کارآفرین در تایوان برای دریافت انشعاب برق، تنها لازم است به اداره برق درخواست دهد که مسئول گرفتن مجوز حفاری و انجام دادن کارهای تأسیساتی اتصالات برای مشتری است. در سال 2014- 2015 شرکت انرژی تایوان که اتصالات برق در تاییه را تأمین می کند و مدیریت اجرایی شهری فرآیندهای اجرایی داخلی خود را اصلاح کردند و زمان لازم جهت دریافت مجوز حفاری را تسریع کردند و بنابراین زمان مورد نیاز برای اتصال به شبکه برق را کاهش دادند. کم کردن تعداد تعاملات با سازمانهای مختلف یک راه مؤثر برای آسان کردن فرآیند اتصال به شبکه برق است. بویژه گرفتن مجوز حفاری یا حق عبور توسط اداره برق که مسئول دریافت این اسناد است یک راه آسان برای برداشتن بار از دوش کارآفرین می باشد. مضاف بر این، وجود گواهی ها و تأییدیه های زیاد برای اتصال جدید برق، دشواری مراجعه به هر یک از این نهادها و انتظار دریافت تأییدیه از آنها را به کارآفرین تحمیل می کند. بنابراین ساده و مؤثرتر کردن فرآیند دریافت تأییدیه ها می تواند کمک بزرگی به سهولت دریافت انشعاب برق باشد.

- تنظیم مقررات برای حرفه برق

ایمینی نصب سیم کشی داخلی نه تنها برای کسانی که از ساختمان استفاده می کنند بلکه برای اداره برق نیز یک نگرانی محسوب می شود. سیم کشی داخلی معیوب یک مشتری می تواند به قطع برق منجر شود که اتصال سایر مشتریان به آن شبکه را تحت تأثیر قرار می دهد. بنابراین در اکثر کشورها لازم است تا مشتریان خود را با روندهایی تطبیق دهند که هدفشان اطمینان از ایمینی و کیفیت است. با این وجود، رویکردهای متفاوتی برای پرداختن به موارد ایمینی مورد توجه قرار می گیرد. برخی کشورها با تنظیم مقررات برای حرفه برق و احراز تعهدات واضح مسئولیتی برای پیمانکاران برق به موارد ایمینی می پردازند. در لتونی و پاراگوئه کیفیت سیم کشی داخلی، مسئولیت پیمانکار برق است که سیم کشی داخلی را انجام می دهد. اداره برق صرفاً درخواست صدور گواهینامه توسط پیمانکار برق را صادر می کند که سیم کشی برق را مطابق با استانداردهای غالب انجام می دهد و این استانداردها توسط انجمنهای حرفه ای مربوطه ابلاغ می شود. در سنگاپور و امارات متحده عربی، متخصص برق مسئول سیم کشی داخلی باید توسط نهادهای مرتبطی ثبت و تأیید شود که مسئول ایمینی نصب سیم کشی داخلی هستند. در هر دو کشور، ممکن است اداره برق تقاضای اتصال جدید را رد کنند اگر با متخصص برقی سروکار داشته باشند که مورد وثوق نباشد. در کشورهایی که پیمانکاران مسئول انجام بیشتر کارهای تأسیسات خارجی هستند، یک اقدام خوب داشتن بانک اطلاعاتی رسمی از متخصصان تأیید شده ای است که شایسته اجرای اتصالات برق هستند. این موضوع به مشتریان بالقوه کمک می کند تا پیمانکاران دارای تخصص و تجربه را شناسایی کنند. در سال 2016، کمیسیون انرژی قنا یک برنامه کاربردی با نام "متخصصان تأیید شده" راه اندازی کرد که به کارآفرینان این امکان را می دهد تا متخصصان شایسته را پیدا کنند و به آنها دسترسی داشته باشند. سایر کشورها قبل از دادن اجازه اتصال جدید، مقررات فرآیند اتصال را با ملزم کردن مشتری به دریافت گواهی ها و بازدیدهای اضافی از اداره برق یا نهادهای بیرونی تنظیم می کنند. این رویکرد در مقایسه با تنظیم مقررات برای حرفه برق، به تحمیل بار سنگین تر بر دوش مشتری و تأخیر بیشتر در اتصال به شبکه برق منجر می شود. کشورها می توانند در اولین قدم برای ایجاد یک چارچوب سازمانی حمایتی به منظور اطمینان از ایمینی برق، مقرراتی را برای این حرفه تنظیم کنند. با این وجود، اگر استانداردهای حرفه ای ضعیف باشند و به متخصصان شایسته برق به خوبی رسیدگی نشود، ممکن است تنظیم مقررات برای حرفه برق کافی نباشد. با این حال، چنین خطراتی در چندین کشور در مناطق خاورمیانه، شمال آفریقا و جنوب صحرای آفریقا بیشتر است که در آنها بازرسی های ایمینی لازم انجام نمی شود. حالت افراطی دیگر مربوط به دولتهایی است که بازرسی های متعدد را لازم می دانند و بار اضافی را بر دوش مشتریانی تحمیل می کنند که به دنبال اتصال برق هستند. برای مثال در برخی از کشورهای اروپای شرقی و آسیای مرکزی، سیم کشی داخلی باید دو بار بررسی شود. بنابراین لازم است اقداماتی را به انجام برسانیم که برای یک وضعیت خاص مناسب است؛ برای نمونه دریافت گواهی از اداره برق یا نهادهای بیرونی ممکن است تا زمانی ضروری باشد که

استانداردهای حرفه ای برق اعمال می شوند و به خوبی تنظیم شده اند به گونه ای که این استانداردها می توانند ایمنی نصب تأسیسات برق را تضمین کنند.

افزایش شفافیت هزینه ها و فرآیند های اتصال

انواع کارهای اتصالات بسته به ظرفیت شبکه متفاوت است. اگر ظرفیت شبکه محدود باشد، ممکن است یک اتصال پیچیده تر برای توسعه دادن شبکه توزیع برق نیاز باشد. و ممکن است هزینه های مورد نیاز (مثلاً هزینه نصب ترانسفورماتور توزیع) توسط مشتری های جدید تأمین می شود. این تعهد تضامنی که بیشتر در کشورهای کم درآمد رایج است اساساً هزینه های کلی اتصال را بالا می برد. هزینه های اتصال باید تا حد امکان شفاف باشد تا به مشتریان اجازه دهد نسبت به پرداخت بیش از حد هزینه ها اعتراض کنند. همانطور که اداره های برق هزینه های اتصال جدید را بین مشتریان کنونی و مشتریان آتی تقسیم می کنند، باید ملاحظات مختلف بهره وری اقتصادی و انصاف را نیز در نظر بگیرند. برای مثال کارهای حیاتی لازم برای متصل کردن مشتریان خاص با کارهای مورد نیاز برای تدارک پیشرفت برنامه ریزی شده شبکه توزیع یا ارتقای ایمنی و اطمینان از شبکه توزیع متفاوت است. با این وجود، از آنجایی که تفاوت قائل شدن بین انواع مختلف کارهای حیاتی دشوار است، بستری ایجاد می کند که مشتریان جدید هزینه سرمایه گذاری در شبکه را بپردازند. در بسیاری از کشورها هزینه های اتصال کاملاً شفاف نیستند. اداره های برق بجای اینکه هزینه های شفاف تنظیم شده که با هدف نمایش هزینه های ثابت توسعه شبکه توزیع برق منتشر می شوند را ارائه دهند، صرفاً به مشتریان یک مبلغ ارائه می کنند. معمولاً هزینه ها به دو دسته تقسیم می شوند: هزینه اتصال منظم دوره ای که بر اساس یک فرمول است به عنوان قیمت ثابت، و هزینه های متغیر اتصال که برای کار و مخارج لازم محاسبه می شوند. ایسلند و شیلی کشورهایی هستند که هزینه های تنظیم شده شفاف را ارائه می کنند. برای یک اتصال 140 کیلو وات آمپر (kVA) که مفروض مطالعه موردی است، هزینه ها ثابت هستند و بر اساس یک میانگین برای پروژه های مشابه در منطقه می باشد. اطلاعات در خصوص هزینه ها در کشورهای پر درآمد - از طریق آیین نامه های وبسایت یا بروشورها و یا تابلوی اعلانات در دفاتر خدمات مشتریان - بیشتر در دسترس می باشد. زمانی که صحبت از تعرفه های برق می شود، برخی از اداره ها چیزی بیشتر از قیمت بر حسب کیلووات ساعت را ارائه می دهند. مثلاً اداره برق شهر دارالسلام برونئی از یک ابزار تعاملی به منظور تشویق رفتارهای صرفه جویی انرژی استفاده می کند؛ مشتری می تواند یک الگوی مصرف انرژی مطابق با تعداد لوازم برقی مورد استفاده ایجاد کند. این ابزارها می توانند علاوه بر ترویج درک قبوض برق به تحلیل مصرف برق نیز کمک کنند. ظرفیت کم یک شبکه الزاماً به معنی هزینه های بیشتر برای مشتریان نیست. در جایی که یک اتصال جدید به تأسیسات پیچیده تر از جمله نصب ترانسفورماتورهای توزیع برق نیاز پیدا می کند، اداره های برق هنوز هم می توانند هزینه ها را تنظیم کنند. در گینو نو برای یک اتصال جدید، ابتدا مشتری هزینه های مرتبط با توسعه شبکه برق را می پردازد و سپس اداره برق از طریق کسورات هزینه های قبوض برق آن را جبران می کند. همچنین مشابه رویکرد شفافیت در هزینه ها، اداره های برق می توانند تمام اطلاعات لازم درباره روندها و تشریفات اداری برای اتصال جدید را در وبسایت خود، در دفاتر خود و یا در دفاتر عمومی منتشر کنند. آنها می توانند استانداردهای عملکردی خود مانند مدت زمان انجام درخواست را نیز منتشر کنند. در کشور فرانسه اداره توزیع برق ENEDIS مستندات دقیقی در وبسایت خود دارد که در آن طرحهای متفاوت اتصال و فرمولهای مورد استفاده برای محاسبه هزینه های اتصال را توضیح می دهد.

- کاستن سنگینی بار مبلغ ودیعه

در سال 2016-2017 حدود نیمی از 190 کشور مورد مطالعه از مشتریان خود مبلغ ودیعه مطالبه می کنند که به عنوان تضمینی برای عدم پرداخت قبوض آینده برق می باشد. مبلغ ودیعه خصوصاً در کشورهای آمریکای لاتین، کشورهای حوزه دریای کارائیب و کشورهای جنوب صحرائی آفریقا رایج است. در سطح جهانی، متوسط میزان مبلغ ودیعه تقریباً (3) است. از آنجایی که اکثر اداره های برق مبلغ ودیعه را تا پایان قرارداد نگه می دارند و بدون سود پس می دهند، این الزام نشانگر یک بار مالی قابل توجه بروی کسب و کارهای کوچک و متوسط می باشد خصوصاً آنهایی که با محدودیتهای اعتباری روبرو هستند. در جمهوری آفریقای مرکزی یک شرکت متوسط، اعتبار بدون بهره در

حدود 600٪ درآمد سرانه را به اداره برق می پردازد - در ضمن از سرمایه گذاری این پول برای استفاده های پربارتر محروم می شود. با توجه به این که مبالغ ودیعه قرار است از اداره های برق در برابر خطر عدم پرداخت محافظت کنند، جای تعجب نیست که به احتمال زیاد این مبالغ در کشورهایی مطالبه می شوند که اداره های برق نمی توانند روی کارایی دستگاه قضایی حساب کنند. اما ممکن است اداره های برق مبالغ ودیعه را نه تنها به منظور محافظت از خودشان در برابر ضررهای مالی از جانب مشتریان متخلف، بلکه به منظور بالا بردن جریان نقدینه مطالبه کنند. در سال 2010 یک تجزیه و تحلیل نمونه ای از 24 اداره برق در کشورهای جنوب صحرای آفریقا نشان داد که اداره های برق با نسبت کمتر استرداد هزینه به احتمال زیاد مبالغ ودیعه را مطالبه می کنند. اداره های برق در کشورهای جنوب صحرای آفریقا با نسبت کمتر استرداد هزینه به احتمال زیاد مبالغ ودیعه را مطالبه می کنند. میانگین نرخ استرداد هزینه اداره های برق (٪) اداره های برقی که مبلغ ودیعه را تحمیل می کنند اداره های برقی که مبلغ ودیعه را تحمیل نمی کنند. 14 اداره برق

10 اداره برق

تذکر: رابطه ها در سطح 5٪ پس از کنترل درآمد سرانه معنادار می باشند. نمونه داده ها 24 اداره برق در کشورهای جنوب صحرای آفریقا را دربر می گیرد.

در جایی که ملاحظات جریان نقدینه انگیزه ای برای مطالبه مبالغ ودیعه نیست اما اداره های برق هنوز هم احساس می کنند که باید به منظور ممانعت از عدم پرداخت بر آن اتکا کنند، می بایست حداقل کاستن بار مالی مبالغ ودیعه را در نظر بگیرند. آغاز این کار می تواند بازگرداندن دادن مبالغ ودیعه پس از 1 یا 2 سال باشد و نه در پایان قرارداد اتصال. یک راهکار دیگر، بازگرداندن مبالغ ودیعه همراه با سود یک اقدام مثبت است که برخی از اداره های برق به دنبال آن هستند. همچنین در 19 کشور اداره های برق به مشتریان اجازه می دهند تا مبالغ ودیعه را بجای سپردن کل مبلغ در اداره برق، آن را به صورت تضمین بانکی یا سند قرضه درآورند. هزینه این خدمت برای چنین تضمین های بانکی معمولاً کمتر از سودی است که مشتری در ازای مبلغ ودیعه از دست می دهد. از همه مهمتر، تضمین های بانکی به مشتریان اجازه می دهد تا بر دارایی های مالی خود نظارت داشته باشند و جریان نقدینه خود را بالا ببرند.

- بکارگیری سامانه های خودکار به منظور نظارت بر قطع برق و وصل مجدد آن

تغییرات مثبت در کیفیت تأمین انرژی برق با سرمایه گذاری اساسی و یک رویکرد بلند مدت بدست می آید که باعث کاهش دادن اتلاف انتقال انرژی و ظرفیت ناکافی تولید شود. برخی از این موارد اغلب از اختیار اداره های برق خارج می باشند. با این حال، شرکت های اداره برق ابزارهایی کاربردی را در اختیار دارند که منبع اتلاف انرژی را شناسایی کنند و زمانی که قطع برق اتفاق می افتد مجدداً آن را وصل کنند. قطع برق برنامه ریزی شده باشد یا نباشد، سرعت و کارایی که می توان آن را مجدداً وصل نمود تا حد زیادی به نوع سامانه های نظارتی و ابزارهای در دسترس اداره های توزیع برق بستگی دارد. روش قدیمی برای وصل کردن مجدد برق که اداره های برق از آن استفاده می کنند، اعزام مأموران نگهداری به محل خرابی پس از تماسهای مشتری است. استفاده از این روش ممکن است چند ساعت طول بکشد که به سرعت عمل مشتریان در گزارش قطع برق و عملکرد مأموران نگهداری در مکان یابی و حل مشکل بستگی دارد. در عوض ساعات بدون برق خطرات مالی را برای کسب و کارها در قالب خسارت و خرابی تجهیزات و موجودی کالاها ایجاد می کند. اداره های برق بجای تکیه کردن بر مراکز تماس برای پیگیری قطعی های برق می توانند از طریق سامانه های الکترونیکی مانند کنترل نظارتی و استفاده از داده ها (SCADA) و سامانه مدیریت حوادث (IMS) مدت زمان وصل مجدد برق و خسارات تجهیزات را کاهش دهند. سامانه جدید SCADA یکی از مقرون به صرفه ترین راه حل هایی است که نه تنها به افزایش اطمینان از اداره برق بوسیله دستگاه های خودکار کمک می کند بلکه به پایین آوردن هزینه ها نیز کمک می کند و این امکان را ایجاد می کند که مناطق دارای مشکل بطور خودکار و از راه دور شناسایی و رفع عیب شوند. انجام کسب و کار دریافت که در بیش از 130 کشور، اداره های برق از این سامانه های خودکار به منظور نظارت بر قطع برق بهره می برند و مجدداً برق را وصل می کنند که باعث می شود خدمات مطمئن تری را به مشتریان خود ارائه دهند. بخش در حال افزایشی از کشورها نیز

از فناوری شبکه هوشمند برای مدیریت بهتر تقاضاها و نیازهای برق استفاده می کنند. برای نمونه مکزیک و جامائیکا از سال 2016 در پایتختهای خود کنتورهای هوشمند را به منظور بهبود توزیع برق به مشتریان نهایی نصب کرده اند.

- افزایش شفافیت و در دسترس بودن تعرفه های کنونی و جدید

قیمت گذاری کارآمد برای بخش انرژی دارای عملکرد خوب یک عامل اساسی به حساب می آید. اداره های برق باید بتوانند پولهایی که خرج کرده اند را دوباره بدست بیاورند و از طریق اعمال تعرفه های معقول برای مشتریان خود کسب سود کنند. در عین حال بخش خصوصی هزینه های انرژی را در زمان تصمیم گیری برای سرمایه گذاری در نظر می گیرد و بدین وسیله پیاده سازی اقدامات بهره وری انرژی با هدف کاهش هزینه های انرژی را تشویق می کند. تعرفه ها و همچنین هرگونه تغییری در آنها باید به وضوح به مشتریان نهایی اعلام گردد. تعرفه ها و تغییرات در آنها را می توان به مصرف کنندگان به صورت آنلاین، از طریق جراید، بروشورها در دفاتر اداره برق، رسانه های شنیداری و غیره اطلاع رسانی کرد. این اطلاع رسانی برای مصرف کنندگان مهم است زیرا می توانند برای مخارج خود برنامه ریزی کنند، سامانه صدور صورتحساب را بهتر درک کنند و همچنین در صورت نیاز نسبت به هزینه ها اعتراض کنند. کسب و کارها می خواهند هرگونه تغییر در هزینه های قبوض مصرفی را از قبل بدانند تا بتوانند منابع مالی خود را طبق آن وفق دهند. در برخی از کشورها قانون اداره های برق را ملزم می کند تا تغییرات در هزینه ها را از چند دوره قبل از صدور صورتحساب اعلام کنند. در کشورهای دیگر، نهاد نظارتی به اطمینان از انتشار تغییرات تعرفه ها در رسانه های مختلف و ارائه اطلاعات کافی درباره جزئیات صورتحساب کمک می کند تا مشتریان بتوانند هزینه برق مصرفی خود را محاسبه کنند.

- قرار دادن موانع مالی بازدارنده برای محدود کردن قطع برق

بسیاری از کشورها یک چارچوب قانونی مستقل قوی با نظارت درست و با انگیزه به منظور ارتقای اطمینان از تأمین انرژی برق را ایجاد کرده اند. نهادهای نظارتی در برخی کشورها، راهبردی به منظور کاهش دادن قطع برق با قرار دادن محدودیت برای فراوانی و مدت زمان قطع برق اتخاذ کرده اند که اداره های برق را ملزم به پرداخت غرامت به مشتریان می کند اگر قطع برق از حد مشخصی فراتر رود. در اسپانیا اداره های برق پیرو مصوبه RD1955/2000 متعهد به پرداخت خسارت به مشتریان هستند اگر قطع برق برنامه ریزی نشده بیش از 3 دقیقه طول بکشد. در راهکاری دیگر، ممکن است نهادهای نظارتی جرایمی را برای اداره های برق تحمیل کنند. در گرجستان، اگر فراوانی و مدت زمان قطع برق در سال جاری بدتر از سال قبل باشد، و اگر اداره برق کمتر از 2 روز پیش از قطع برق برنامه ریزی شده در خصوص قطع برق به مشتریان اطلاع ندهد، نهادهای نظارتی جرایمی را بر اداره های برق تحمیل می کنند. هفتاد و نه کشور از 84 کشوری که در آنها موانع مالی بازدارنده برای قطع برق وجود دارد (یعنی اداره های توزیع برق به مشتریان غرامت می دهند یا ملزم به پرداخت جرایم می شوند اگر قطع برق از حد مشخصی که توسط نهاد نظارتی تعیین شده فراتر رود) نهادهای نظارتی مستقل دارند. میزان چنین جرایمی بین کشورها متفاوت است. بعلاوه، کشورهایی که از چنین سازوکارهای جبران خسارتی استفاده می کنند، بطور میانگین 10 مورد قطع برق دارند؛ در حالی که کشورهایی که موانع مالی بازدارنده برای محدود کردن قطع برق ندارند، نه برابر بیشتر قطع برق دارند.

- اطلاع رسانی قبلی به مشتریان در خصوص قطع برق برنامه ریزی شده

مشتریان می توانند برای قطع برق برنامه ریزی کنند و اگر پیشاپیش از وقوع قطع برق باخبر باشند احتمالاً خسارات خود را کاهش می دهند. تعداد زیادی از اداره های برق به مشتریان درباره زمان و مدت قطع برق برنامه ریزی شده اطلاع می دهند. اطلاع رسانی درباره قطع برق از طریق تلویزیون، روزنامه و رسانه های اجتماعی متداول است. حتی برخی از اداره های برق در سوئیس به مشتریان شخصاً بوسیله ایمیل اطلاع رسانی می کنند، و یا حتی در عربستان سعودی به مشتریان با ظرفیت اعلام شده بیشتر با تلفن اطلاع رسانی می شود. بعلاوه در بوتسوانا و لبنان که قطع برق مکرر به دلیل افت بار اتفاق می افتد، اداره های برق جدول زمان بندی افت بار که بطور منظم بروز رسانی می شود را در وبسایت خود منتشر می کنند.

1- راهکارهای قانونی و مقرراتی :

1-1 : محاسبه کلیه هزینه های انشعاب برق به متقاضی در بدو درخواست و واقعی نمودن نرخ های حق انشعاب با توجه به نرخ تورم و رشد اقتصادی و بهای تمام شده (در نقاط مختلف کشور) صورت پذیرد. (تعیین نرخ در حال حاضر طبق مواد 7 و 9 قانون برق ایران مصوبه 1346 و برخی مواقع توسط شورای اقتصاد تعیین می گردد که به نظر می رسد تدوین قانون ، نرخ و محاسبات آن را از بلاتکلیفی و انتظار خارج می نماید)

2-1 : به جهت تکمیل زیرساخت های تولید تا توزیع برق و توسعه شبکه های مربوطه هر ساله بودجه لازم تخصیص یابد تا شکاف بین بهای تمام شده و مبالغ دریافت شده (درآمد) شرکت های توزیع برق به حداقل رسیده و نهایتاً به کاهش قطعی و تلفات برق بینجامد.

3-1 : ایجاد و استقرار سامانه یکپارچه و متمرکز در کل کشور با هدف کاهش روند و زمان و هزینه و اطمینان بخشی به مشترکین و ایجاد محدودیت زمانی برای هر مرحله .

4-1 : ایجاد ارتباط و هماهنگی دستگاههای مرتبط با انشعاب برق (شهری و صنعتی) قبل از صدور مجوز با هدف امکان سنجی لازم (بطور مثال : وزارت نیرو، وزارت صمت، وزارت جهاد کشاورزی ، شهرداری ها، سازمان نظام مهندسی و ...)

5-1 : اصلاح و بازنگری در قراردادهای فی ما بین شرکت توزیع برق و متقاضی

2- راه کارهای اجرایی:

1-2 : تدوین تفاهم نامه همکاری بین دستگاهی برای تسریع در امور بویژه حفاری با هدف کاهش زمان و هزینه مربوطه و رفع مشکلات بین سازمانی

2-2 : بازنگری و کاهش فرآیندهای اضافی در خصوص درخواست انشعاب برق و کنترل نیروی انسانی مرتبط با هدف رضایتمندی مشترکین

3-2 : ایجاد امکان تسریع در ارائه خدمات از طریق پیشخوان دولت و سامانه های مرتبط در سراسر کشور

امیرحسین زمانی

دفتر مدیریت راهبردی بهبود کسب و کار