



گزارش مسئولیت اجتماعی شرکت گاز استان تهران

بر اساس استاندارد GRI:۲۰۱۸



آذر ماه ۱۳۹۹

فهرست :

۳	شاخص های عمومی.....
۳	شناسنامه گزارش.....
۳	معرفی شرکت.....
۴	ساختار سازمانی شرکت.....
۵	عضویت در سازمانها و معاهدات.....
۵	چشم انداز (Vision) شرکت گاز استان تهران در حوزه مسئولیت اجتماعی.....
۶	ماموریت (Mission) شرکت گاز استان تهران در حوزه مسئولیت اجتماعی.....
۶	اهداف مسئولیت اجتماعی شرکت گاز استان تهران.....
۶	سازمان.....
۷	محیط زیست.....
۷	مشتریان.....
۷	جامعه.....
۷	استراتژی های تحقق مسئولیت اجتماعی شرکت.....
۹	استانداردهای مدیریتی استقرار یافته مرتبط با مسئولیت اجتماعی شرکت.....
۹	دستورالعملها و آیین نامه های مرتبط با مسئولیت اجتماعی شرکت.....
۱۰	موضوع های اساسی پایداری و محدوده آنها.....
۱۱	ذینفعان.....
۱۱	سازوکار شناسایی و تحلیل ذینفعان شرکت.....
۱۲	حاکمیت شرکت.....
۱۳	اخلاق حرفه ای.....
۱۴	سرفصل های ویژه (شاخص های عملکردی).....
۱۴	شاخص های مسئولیت اجتماعی شرکت در قبال کارکنان.....
۱۹	شاخص های مسئولیت اجتماعی شرکت در قبال مشتریان.....
۱۹	شاخص های مسئولیت اجتماعی شرکت در قبال جوامع محلی.....
۲۰	شاخص های مسئولیت اجتماعی شرکت در قبال محیط زیست.....
۲۲	۱- مواد مصرفی جهت تولید کالا و خدمات.....
۲۲	۲- درصد پسماند مدیریت شده.....
۲۳	۳- میزان مصرف انرژی در سازمان بر حسب ژول، وات /ساعت و... ..
۲۳	۴- کل مصرف انرژی در سازمان.....
۲۳	۵- شدت انرژی سازمان.....
۲۴	۶- میزان کاهش مصرف انرژی در سازمان بر حسب ژول، وات /ساعت.....
۲۵	۷- حجم کل آب برداشتی از منابع مختلف.....
۲۵	۸- واحدهای مصرف کننده آب و روش های کاهش مصرف.....
۲۵	۹- پساب خروجی بر حسب منابع پذیرنده.....
۲۶	۱۰- مقدار کل آب مصرفی.....
۲۶	۱۱- گازهای گلخانه ای (شامل $N_2O, CO_2, CH_4, HFC's, PFC's, SF_6, NF_3$).....
۲۶	۱۲- شدت انتشار گازهای گلخانه ای.....
۲۶	۱۳- مواد کاهنده لایه ازن.....
۲۷	۱۴- انتشار ساکس (SO_x)، ناکس (NO_x) و سایر آلاینده های تاثیرگذار.....
۲۷	۱۵- مدیریت پسماند.....
۲۸	۱۶- دستاوردها.....

شاخص های عمومی:

شناسنامه گزارش:

دوره گزارش: دوره گزارش سالانه

سال موردنظر: سال ۹۸

اطلاعات تماس با مرجع پاسخگویی: کمیته مسئولیت های اجتماعی و روابط عمومی شرکت گاز استان

تهران - تلفن روابط عمومی: ۸۱۹۷۲۰۰۸ - کمیته مسئولیت های اجتماعی: ۸۳۷۳۵۵۰۴

معرفی شرکت:

نام شرکت: گاز استان تهران

تاسیس و بنیان گذاری، پیشینه و زمینه فعالیت: گازرسانی در استان تهران از سال ۱۳۵۴ با احداث یک خط انتقال

فشار قوی به طول ۱۱۱ کیلومتر و قطر ۳۰ اینچ منشعب از خط انتقال سراسری اول در ناحیه کوه نمک شهرستان قم که با احداث و نصب یک ایستگاه ورودی به ظرفیت ۸۰۰۰۰۰ مترمکعب در ساعت در جنوب شهرری آغاز گردید. در خلال سال های ۱۳۵۴ تا پیروزی انقلاب اسلامی با احداث ۴۰۰ کیلومتر شبکه شهری تعداد ۶۰۰۰۰ مشترک خانگی، تجاری و صنعتی از نعمت گاز طبیعی بهره مند شدند. پس از پیروزی شکوهمند انقلاب اسلامی به تبع تغییر رویکرد و سیاست های کلان کشور در بخش انرژی، برنامه ریزی در جهت استفاده بهینه از گاز طبیعی به عنوان یکی از محورهای اساسی توسعه پایدار کشور و همچنین تأمین رفاه و آسایش مردم، رشد صنعت، حفظ محیط زیست مطرح و تلاش در جهت جایگزین نمودن گاز به جای سوختهای میان تقطیری آغاز گردید.

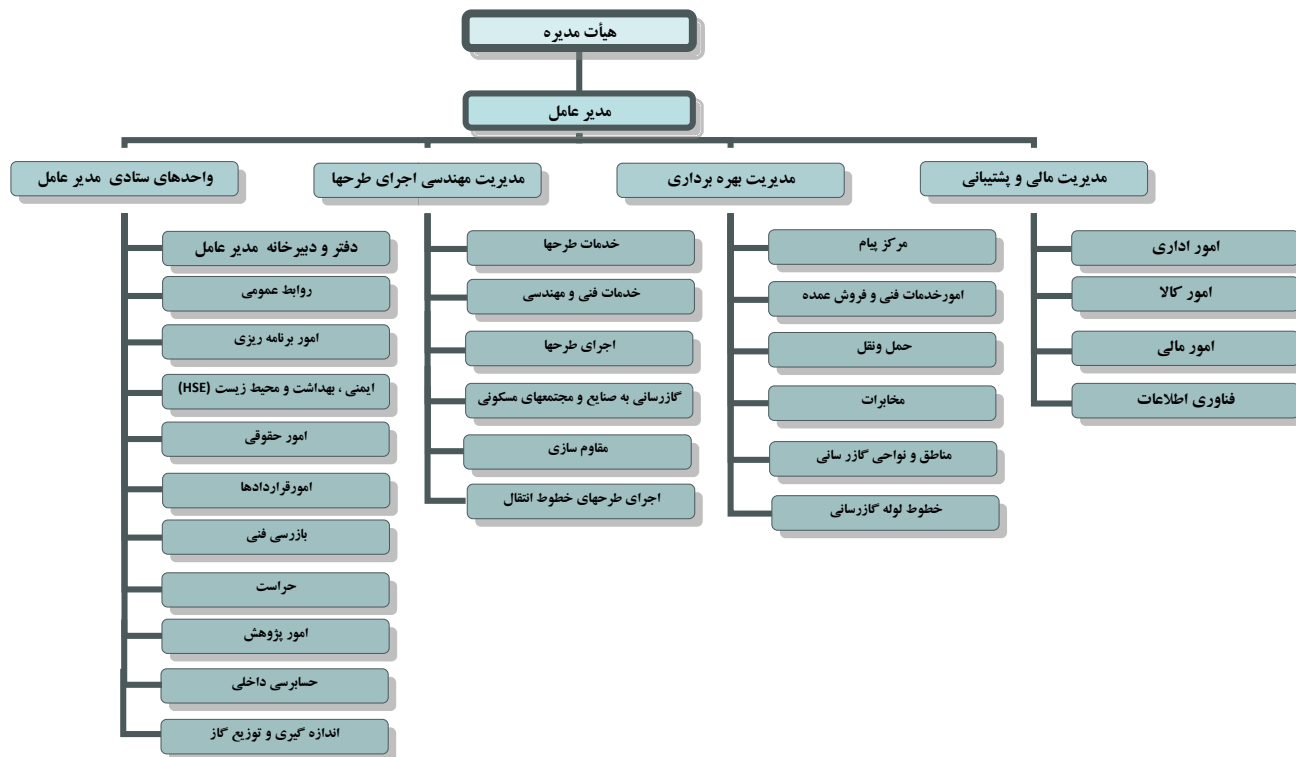
همچنین در سال ۱۳۸۶، بنا بر سیاست های کلی شرکت های بالادستی، شرکت های گاز تهران بزرگ و استان تهران ادغام گردیده و فعالیت های گازرسانی استان تهران در قالب یک شرکت واحد با اساسنامه مجزا و مستقل به فعالیت خود ادامه داد. در سال ۱۳۹۴ نیز، با تشکیل شرکت گاز استان البرز، شهرهای کرج، ساوجبلاغ و طالقان از مجموعه شرکت گاز استان تهران جدا شدند. لذا شرکت با احداث ۲۲۲۱۲ کیلومتر شبکه های تغذیه و توزیع، ۱۱۸۴۲۰۴ انشعاب گاز، با جذب و پذیرش ۳۵۵۳۶۴۰ مشترک، ۵۷۰۳۴۰۹ واحد مسکونی را تحت پوشش گاز قرار داده و بالغ بر ۱۳۵۱۳۸۹۵ جمعیت استان در حال حاضر از گاز طبیعی، این نعمت خدادادی بهره مند می باشند.

حوزه های جغرافیایی فعالیت: حوزه فعالیت کل استان تهران می باشد، هم اکنون در استان تهران، گازرسانی به

کلیه ۴۹ شهر با موفقیت به اتمام رسیده و درحال بهره برداری می باشد. همچنین ۶ نیروگاه دولتی و ۳۷ مولد برق مقیاس کوچک (CHP) درحال بهره برداری و استفاده از گاز طبیعی، ۱۶۶۲۶ مصرف کننده صنعتی جز و عمده، ۴۸۵ روستا در حال بهره برداری از گاز و حدود ۴۸ روستا درحال اجرای پروژه گازرسانی می باشند. بدین ترتیب ضریب پوشش گازرسانی شهری ۱۰۰ درصد و گاز رسانی روستایی ۹۷.۳ درصد می باشد که به نسبت تراکم شهری در نوع خود آماری عظیم و بی نظیر در کشور بشمار می رود.

تعداد کل کارکنان شرکت ۴۱۰۹ نفر می باشد ۱۹ درصد رسمی و ۱۰ درصد قراردادی و ۷۱ درصد پیمانکاری هستند. در بین کارکنان رسمی ۷۷ نفر خانم و ۶۹۶ نفر مرد می باشند. آخرین ساختار سازمانی مصوب در نمودار زیر ارایه شده است:

ساختار سازمانی شرکت:



ساختار سازمانی شرکت تابعی از سیاست ها و برنامه های ابلاغی شرکت ملی گاز ایران می باشد. در این خصوص با تغییراتی که در ماموریت های محوله به شرکت انجام می گیرد و یا استراتژی های جدیدی که ابلاغ می شود ساختار سازمانی نیز تغییر کرده تا انطباق با اهداف استراتژیک را پوشش دهد. به عنوان نمونه، حذف ساختار بازرسی سیستم گازرسانی به مشترکین خانگی با توجه به انتقال این ماموریت به نظام مهندسی، ایجاد واحد مقاوم سازی براساس نیاز راهبردی برای ایمن سازی شبکه توزیع گاز کلان شهرها، ایجاد واحد پدافند غیرعامل در حوزه HSE با توجه به سیاست های امنیتی پایتخت، ایجاد مرکز تعمیرات اضطراری قلهمک (ساختار ویژه گاز استان تهران)، ایجاد واحد سیستم های مدیریتی در امور برنامه ریزی، پیشنهاد ایجاد مرکز تعمیرات اضطراری ری و سمت مسئول نشستیابی در بازرسی فنی و صورت گرفته است. ضمناً در راستای توسعه خدمات و غنی سازی مشاغل، ساختار ادارات گاز مناطق و شهرستان های استان در فرایند بازنگری قرار دارد. همچنین ضمن رعایت ساختار مشاغل مصوب وزارت نفت با هدف اثربخشی بیشتر و به منظور رفاه بیشتر مراجعین و تسریع در پاسخگویی، سازمان اقدام به ایجاد میز خدمت در کلیه ساختمان های اداری نموده است و همچنین برخی رویکردهای عملیاتی تفویض شده تا موجب کاهش هزینه مشترکین برای دریافت خدمات سریع و مطمئن در راستای اجرای مسئولیت های اجتماعی شرکت شود.

سایر اقدامات در حوزه مسئولیت های اجتماعی شرکت گاز استان تهران به شرح ذیل می باشد:

از طریق سیاست برونسپاری، برخی خدمات نظیر طرح راه اندازی دفاتر پیشخوان دولت، واگذاری نظارت پروژه ها به مشاور، برونسپاری خدمات نت در بعضی از فعالیت ها، نصب انشعابات و تجهیزات، امداد ۱۹۴ و ... توسط پیمانکاران واجدالشرايط ارایه می شود، که این سیاست علاوه بر تسریع در امر پاسخگویی و کاهش زمان ارائه خدمات منجر به افزایش رضایت مشترکین شده است. ارزیابی اثربخشی اقدامات انجام شده از طریق نظرسنجی مستمر از مراجعین، مشترکین، جامعه و کارکنان صورت می گیرد. تحلیل نظر سنجی های انجام شده در کمیته های حل مسئله در شرکت انجام شده و اقدامات اصلاحی و پروژه های بهبود تعریف می گردد.

عضویت در سازمان ها و معاهدات:

شرکت با اعتقاد به نقش شهروند مسئول و تحقق هدف استراتژیک توسعه مسئولیتهای اجتماعی و قانونی با تشکیل کمیته مسئولیتهای اجتماعی از سال ۹۳ و تدوین برنامه و دستورالعمل درسه حوزه اقتصادی و اجتماعی و زیست محیطی اقدام به مشارکت با ذینفعان اجتماعی خود نموده است. در این راستا عضویت در انجمن های مختلف، تعامل با استانداری و شرکت در کارگروه های کنترل آلودگی هوای استان، هدفمندی یارانه ها، عقد تفاهم نامه ها با مراکز پژوهشی، دانشگاهی و حمایت از پایان نامه های دانشجویی، اطلاع رسانی و فرهنگ سازی مصرف گاز و موارد ایمنی گاز به جامعه از طریق مصاحبه های رادیو و تلویزیون، چاپ بروشور، برگزاری دوره های آموزشی در مدارس و ...، آموزش HSE پیمانکاران، کمکهای نقدی و انسان دوستانه کارکنان به جامعه از جمله اقدامات شرکت در حوزه مسئولیت اجتماعی می باشد. شرکت گاز استان تهران با ارایه گزارش اقدامات انجام شده سال ۹۷ در حوزه مسئولیت های اجتماعی و تنظیم گزارش پایداری جهانی GRI و حضور در فرایند ارزیابی سومین دوره جایزه مسئولیتهای اجتماعی بنگاه های اقتصادی ایران موفق به اخذ تقدیرنامه CSR و همچنین در سال ۹۸ موفق به دریافت جایزه سرآمدی مسئولیت های اجتماعی شرکتی در حوزه کارکنان گردید.

همچنین در پاسخ به الزامات زیست محیطی و مدیریت پیامدهای گازرسانی، براساس همکاری با سازمان حفاظت از محیط زیست، شرکت موفق به کسب سطح تندیس سیمین واحد خدماتی سبز در سال ۹۶ گردید. در ضمن تعامل با سازمان محیط زیست برای اخذ مجوز ارزیابی اثرات زیست محیطی برای پروژه های انتقال و نیز همکاری با شهرداری، نیروی انتظامی، میراث فرهنگی و ... از مسئولیت های اجتماعی بارز شرکت می باشد. همچنین با استفاده از مدل جشنواره سلامت اداری موفق به کسب رتبه پیشرو در بخش نفت و گاز شده است.

از دیگر مشارکت ها و حمایت ها می توان به عضویت و حمایت سه ساله از انجمن مدیریت کیفیت ایران و نیز انجمن مدیریت خوردگی، انجمن حمایت از سازندگان تجهیزات نفت و گاز، انجمن مقاوم سازی شهرها (جامعه ایمن)، تفاهم نامه با انجمن رفتگران طبیعت تهران و ... اشاره نمود.

چشم انداز (Vision) شرکت گاز استان تهران در حوزه مسئولیت اجتماعی:

تبدیل شدن به برترین شرکت گاز استانی کشور تا سال ۱۴۰۴ با دست یابی به اهداف زیر:



- گسترش پژوهش و به کارگیری فناوری های برتر در تجهیزات و فرآیندهای سازمانی
- افزایش حداکثری ضریب پوشش و سهم جایگزینی و فروش گاز طبیعی در سبد انرژی
- زیباترین تصویردر کیفیت خدمات گازرسانی با کاهش هزینه و زمان ارائه خدمات به جامعه
- بهبود بهره وری و افزایش نوآوری در ارائه خدمات گازرسانی به جامعه
- ایمن ترین عملکرد گازرسانی و بهره برداری و نگهداری و فرهنگسازی مصرف بهینه در جامعه
- نگهداری اعتماد ناشی از رضایتمندی کلیه ذینفعان شرکت در بالاترین سطح

ماموریت (Mission) شرکت گاز استان تهران در حوزه مسئولیت اجتماعی:

شرکت گاز استان تهران به عنوان یکی از شرکت های زیرمجموعه شرکت ملی گاز ایران در زمینه ارائه خدمات مستمر و ایمن توزیع گاز طبیعی، به عنوان سوخت پاک با هدف تأمین رفاه، اطمینان خاطر و رضایت روزافزون مشترکین خانگی، تجاری و صنعتی استان تهران با هدف ارتقاء روز افزون جایگاه خود در راستای تحقق برنامه ها و اهداف مسئولیت های اجتماعی فعالیت می نماید. در این راستا شرکت ضمن رعایت استانداردها، قوانین و مقررات، با تکیه بر کارکنان توانمند مبادرت به مدیریت، طراحی و اجرای پروژه های گازرسانی و بهره برداری و نگهداری بهینه از شبکه ها و تاسیسات می نماید.

اهداف مسئولیت اجتماعی شرکت گاز استان تهران:

- الف) سازمان
- ب) محیط زیست
- ج) مشتریان
- د) جامعه

سازمان:

- ❖ فرهنگ سازی در راستای افزایش تعهد سازمان و کارکنان به جامعه و محیط زیست
- ❖ ایجاد فرصتهای عادلانه برای ارتقای سازمانی مبتنی بر قوانین و مقررات مصوب
- ❖ برطرف کردن موانع تحقق رفتارهای قانونی در درون سازمان و التزام به قانون
- ❖ شناسایی و رفع موانع و مشکلات ایمنی محل کار
- ❖ بهبود شرایط ایمنی و بهداشت جسمی و روانی

محیط زیست:

- ❖ حفظ و صیانت از محیط زیست و تلاش برای پیشگیری از آلودگی آن و توسعه پایدار
- ❖ ارزیابی آثار زیست محیطی کلیه فعالیت ها، طرح ها و پروژه ها با هدف کاهش آثار زیست محیطی
- ❖ کاهش میزان انتشار کربن و گازهای موثر در گرمایش جهانی
- ❖ کاهش مصرف انرژی و سرمایه گذاری در جهت انرژی های تجدیدپذیر و پاک و به کار گیری آن
- ❖ تعامل با سازمان های مردم نهاد فعال در حوزه محیط زیست

مشتریان:

- ❖ رعایت شفافیت در سیاستهای خرید، توزیع و پیمانکاری
- ❖ رعایت حقوق مالکیت مادی و معنوی
- ❖ التزام به قراردادها و اجتناب از حقوق و اختیارات یکجانبه و درج موارد ناعادلانه در تنظیم قراردادها
- ❖ راهنمای مشتریان در استفاده مناسب و بهینه از خدمات و آرایه اطلاعات لازم، صحیح و قابل درک در کلیه ابعاد
- ❖ آرایه اطلاعات شفاف و کافی در باره قیمت و شرایط کاری به مشتریان

جامعه:

- ❖ اطمینان از بهره مندی گروه های آسیب پذیر از منابع حاصل از سرمایه گذاری اجتماعی و فعالیت های توسعه ای
- ❖ در اولویت همکاری و مشارکت قراردادن تامین کنندگان محلی محصولات و خدمات
- ❖ حفظ و حراست از میراث فرهنگی و تاریخی
- ❖ پرهیز از هرگونه اقدامی که منجر به فروپاشی اجتماع محلی شده و مهاجرت های گسترده را موجب میشود.

استراتژی های تحقق مسئولیت اجتماعی شرکت:

استراتژی شرکت گاز استان تهران در راستای تحقق اهداف مسئولیت اجتماعی شرکت شامل تعیین اهداف و برنامه های مسئولیت های اجتماعی و پیگیری اجرای آنها در قالب کمیته و کارگروه مسئولیت های اجتماعی می باشد. این اقدامات از طریق تهیه دستورالعمل مسئولیت اجتماعی جهت وزن دهی به پروژه های مربوطه در این راستا و تعیین پروژه های بهبود می باشد. اقدامات و برنامه های تایید شده با جذب بودجه و از طریق قرار گیری در برنامه OLA شرکت پیگیری و اجرا می گردد.

شایان ذکر است در نقشه استراتژی برای تقویت وجهه اجتماعی شرکت، هدف توسعه مسئولیتهای اجتماعی و قانونی تعیین شده که با رویکردهای مختلفی پشتیبانی می گردد. جلسات ملاقات با مدیریت، ایجاد کمیته های تخصصی برای تعامل با نهادهای اجتماعی، اقدام به ایجاد کمیته حفاری، کمیته هماهنگی شهری، کمیته بحران، کمیته محیط زیست، ستاد هدفمند سازی یارانه ها و مشارکت در برنامه های رسانه ای و مصاحبه ها شده است که اکثریت رویکردهای فوق دارای رویه اجرایی نظام مند می باشند. ارزیابی اثربخشی این رویکردها عمدتاً از طریق نظرسنجی از مشترکین، دستگاه های اجرایی استان، پیمانکاران و ... انجام شده و برنامه های بهبود پیگیری می شوند.

مسئولیت	رویکردها و اقدامات گذشته تا کنون	برنامه های آینده (۱۳۹۷ تا ۱۴۰۰)
اقتصادی	پرداخت الکترونیکی قبوض	تشویق مشترکین خانگی ، سازمانها و اداراتی که مصرف بهینه انرژی دارند
	ممیزی انرژی ساختمانهای اداری	تهیه کتب درسی با همکاری معاونت سوادآموزی آموزش پرورش
	تقسیم گازبهای مشترکین بدهکار و بخشودگی به نیازمندان واقعی و خیریه	مشارکت در تهیه و تولید مستند آموزشی "گاز محور توسعه" با رسانه ملی
	نصب PC POSE ساختمان ایرانشهر و برخی مناطق جهت پرداخت اقساط و حق انشعاب ، خسارت و ...	امکان پرداخت اقساط گازبهاء مشترکین از طریق دستگاه PC POSE در کلیه ادارات گازرسانی جهت رفاه حال مراجعین و مشترکین
	نصب دستگاه ATM در ساختمان ها	بخشودگی صنایع برای جایگزینی سوخت مایع با گاز برای همرتقاضی
اجتماعی	ارایه خدمات بدون مراجعه حضوری (SMS-سایت - تلفن گویا)	حمایت از تشکل های مردم نهاد و انجمنها مرتبط نظیر انجمن شهرهای ایمن و ...
	گازبهای رایگان کلیساها، مساجد، امورخیریه ، محک، آسایشگاهها و مدارس	نصب کنتورهای قرائت از راه دور جهت دقت قرائت و حفظ منافع ملی
	عضویت در انجمنهای تخصصی (نظیر مدیریت کیفیت ایران و ...)	ارتقای فرهنگ عمومی شهروندان نسبت به مصرف بهینه و جایگاه انرژی گاز
	برقراری میز خدمت به جهت رفاه مشترکین در اخذ خدمات در مناطق	ارتقای فرهنگ سازمانی به مسئولیتهای اجتماعی و توزیع سالانه بروشور و جایزه CSR
	ارایه خدمت سرویس پیشخوان دولت	تسری خدمات در پیشخوان دولت در سطح استان
	واگذاری تعمیر کنتور به مراکز بازپروری باهدف ایجاد اشتغال مسئولیت اجتماعی	برگزاری کمپین نه به پلاستیک بامشارکت کارکنان و چاپ و توزیع رایگان کیسه پارچه ای
	راه اندازی و حمایت از صندوق امین برای خانواده های کارکنان غیررسمی	گردآوری و توزیع کمکهای خیریه و داوطلبانه به هم وطنان زلزله کرمانشاه و کهریزک
زیست محیطی	کاهش حجم خروج گاز در حوادث شبکه	طرح تهیه و توزیع تراکتهای مدیریت الگوی مصرف برای مجتمع های مسکونی
	حضور در فرایند ارزیابی خدمات سبز استان و کسب گواهی خدمات سبز	بکارگیری تجهیزات جدید جهت کاهش آلودگی صوتی ایستگاه های تقلیل فشار
	اعمال مدیریت پسماندهای (ویژه ، عادی ، صنعتی)	انعقاد پیمان جداگانه برای بوزدایی بشکه های مرکاپتان و بازیافت المنت فیلترها
	صداسنجی و ایستگاه ها و شبکه های گازدار استان	انجام اقدامات فنی جهت کاهش صدا (مقاوم سازی ایستگاه و مدیریت ظرفیت)
	اندازه گیری آلاینده های هوا در هیتر ایستگاه های تقلیل فشار CGS	اندازه گیری و پایش آلاینده ها و ارائه گزارش به ستاد ملی گاز
	صرفه جویی در مصرف کاغذ جهت پیشگیری از قطع درختان	تشویق کارکنان به صرفه جویی در مصرف کاغذ و توزیع سطل بازیافت کاغذ
	استفاده از انرژیهای پاک (باد و خورشید) درتامین انرژی رادیویی و روشنایی ایستگاه ها	پیگیری اجرای پروژه های نقشه راه مدیریت کربن
	توسعه فضای سبز در محیطهای اداری و عملیاتی	برنامه ریزی گسترش فضای سبز در ساختمان ها و پیش بینی جذب پیمانکار

استانداردهای مدیریتی استقرار یافته مرتبط با همراستا با مسئولیت اجتماعی شرکت:

این شرکت با سابقه استقرار ۱۱ استاندارد از موفق ترین شرکت های گاز استانی در زمینه پیاده سازی استانداردهای مدیریتی محسوب می شود. مهمترین سیستم های استقرار یافته به صورت یکپارچه (IMS)، سیستم مدیریت یکپارچه کیفیت ISO ۹۰۰۱ و به روزرسانی به ۲۰۱۵، ایمنی و بهداشت حرفه ای ISO ۴۵۰۰۱، محیط زیست ISO ۱۴۰۰۱ (بروزرسانی به ۲۰۱۵ با چرخه حیات محصولات)، سیستم کیفیت مختص صنایع نفت و گاز ISO/TS ۲۹۰۰۱، استاندارد نظام تخصصی ایمنی و بهداشت و محیط زیست HSE.MS، استقرار سیستم مدیریت انرژی ISO ۵۰۰۰۱، ISO ۱۰۰۰۲ و ISO ۱۰۰۰۴ (شکایت مشتری و رضایت)، ISO ۳۱۰۰۰ مربوط به سیستم مدیریت ریسک، ISO ۲۱۵۰۰ مربوط به سیستم مدیریت پروژه و ISO ۱۰۰۱۵ سیستم مدیریت آموزش می باشند.

دستورالعمل ها و آیین نامه های مرتبط با مسئولیت اجتماعی شرکت:

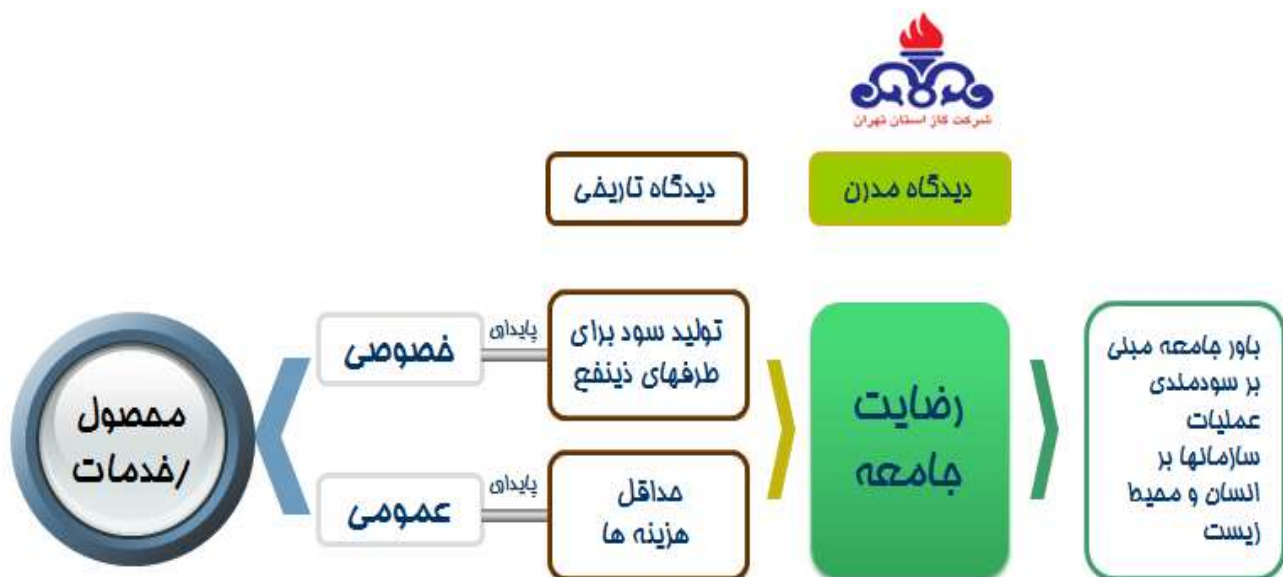
شرکت گاز استان تهران در راستای اجرای برنامه های مسئولیت های اجتماعی خود اقدام به ایجاد و جاری سازی آیین نامه و دستورالعمل هایی به شرح ذیل نموده است:

- ۱- دستورالعمل مسئولیت های اجتماعی شرکت گاز استان تهران IW-۱۱۱-۰۵
- ۲- آیین نامه منشور اخلاقی شرکت گاز استان تهران
- ۳- دستورالعمل تشویق و تقدیر از مشترکین برتر شرکت به شماره IW-۱۰۷-۰۳
- ۴- دستورالعمل آموزش و فرهنگ سازی به شماره IW-۱۰۷-۰۲
- ۵- دستورالعمل نظرسنجی از ذینفعان به شماره IW-۱۰۷-۰۴
- ۶- دستورالعمل شناسایی نیازها و انتظارات مشتریان به شماره IW-۱۰۷-۰۵
- ۷- دستورالعمل رسیدگی به شکایات به شماره IW-۱۰۷-۰۸
- ۸- دستورالعمل انتخاب کارمند برتر IW-۴۰۲-۰۴
- ۹- دستورالعمل تشویق و تقدیر از مشترکین برتر IW-۱۰۷-۰۳

موضوع های اساسی پایداری و محدوده آن ها :

جهت پیاده سازی موضوعات اساسی پایداری شرکت گاز استان تهران با نگاهی به مدل های پیاده سازی مسئولیت های اجتماعی در جهان اقدام به تبیین سیاست های مربوطه در این راستا نموده است. اقدامات آتی تحت عنوان پروژه توسعه پایدار در حال پیگیری می باشد.

دافلی	<u>استانداردهای مدیریت</u>	<u>منشور افلاقی</u>
فارچی	<u>نشان های اجتماعی</u>	<u>گزارشهای غیرمالی</u>
	استاندارد شده	منحطف



ذینفعان:

سازوکار شناسایی و تحلیل ذینفعان شرکت :

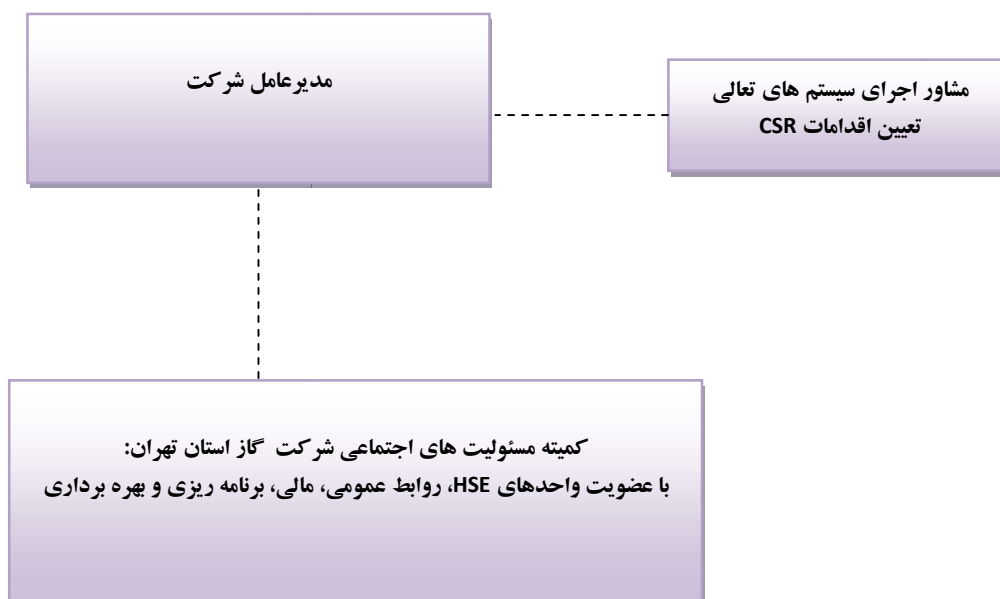
امروزه گاز طبیعی ضرورتی برای روند توسعه ملی محسوب شده و شرکت های توزیع گاز همواره با حجم زیادی از تقاضاهای گازرسانی مواجه هستند. لذا رویکرد تحقیقات بازار (شامل مطالعه و بررسی المانهای متغیر موثر بر تقاضا نظیر رشد خانوار و جمعیت، نرخ توسعه شهری و بافت زیستی مناطق، مقررات ابلاغی در قانون برنامه توسعه کشور، تقاضاهای بالقوه و بالفعل متقاضیان، پروانه های صادره برای فعالیت شرکت ها و صنایع از سوی وزارت صنایع و پیش بینی انواع مصارف که الزامات طراحی می باشد)، توسط امور برنامه ریزی و همچنین واحد مطالعات بازار مهندسی با هدف تعریف و اولویت بندی پروژه های گازرسانی براساس مصوبات برنامه های پنجساله توسعه کشور، برنامه های ابلاغی وزارت نفت و شرکت ملی گاز ایران با هماهنگی دستگاه های اجرایی مرتبط نظیر (وزارت نیرو، سازمان بهینه سازی مصرف سوخت، وزارت نیرو) انجام می شود. پس از بررسی برآوردها و دریافت برنامه های مصوب گازرسانی، سناریوهای گازرسانی به متقاضیان جدید (شبکه گذاری ، CNG ، CHP ، ...) در قالب پکیج های گازرسانی به روستاها یا شهرک های مسکونی و صنعتی تعریف شده و پروژه جهت اجرا به فرآیندهای تامین، مهندسی و اجرا و بهره برداری ارجاع می گردد.

از سوی دیگر رویکردهای ارتباط با مشتری نظیر نظرسنجی و درگاه های ارتباطی فعال موجب شناخت انتظارات مشترکین بالفعل می شود که براین اساس بازنگری در کیفیت یا روش های ارائه خدمات ایجاد می شود. به عنوان نمونه در پاسخ به انتظارات مشترکین خانگی تغییراتی در نظارت بر عملکرد پیمانکاران امداد و کنترخوانی و تعمیرات صورت گرفت و با راه اندازی دفاتر پیشخوان الکترونیک امکان دسترسی آسان و سریع به اکثریت خدمات شرکت را میسر نموده است. از دیگر مصادیق توسعه محصولات متناسب با نیازهای مشتریان مختلف می توان به فروش و تحویل گاز براساس ظرفیت ها و فشارهای مختلف مورد نیاز مصارف صنعتی خاص اشاره نمود. از دیگر ارزش های ایجاد شده برای مشترکین می توان به کاهش زمان قرائت برای جایگاه های CNG ، ایجاد SMS center برای اطلاع رسانی، امکان پرداخت هزینه اشتراک پذیری از طریق ایجاد شناسه و پرداخت قبوض گاز بها از طریق دستگاه pos مستقر در ادارات با بهینه کاوی از شرکت گاز استان گیلان و پیشنهادات جهت ردیابی مبالغ پرداختی و جلوگیری از مفقودی آن ها، نشت یابی آنلاین توسط ابزار مجهز به GPS با سرعت بالا و افزایش ایمنی با بهینه کاوی از شرکت گاز استان اصفهان صورت گرفته که دقت کنترل ها بر این اساس بهبود چشمگیری یافته است.

دستورالعمل اجرایی مرتبط	رویکرد شناسایی نیازها و انتظارات	متقاضیان جز بالقوه گازرسانی (کمتر ۱۰۰ مترمکعب در ساعت)
<ul style="list-style-type: none"> • کتابچه مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی • دستورالعمل اشتراک پذیری • دستورالعمل های اجرایی گازرسانی به صنایع • دستورالعمل های ارتباط با مشتریان CRM 	مراجعه به امور مشترکین مناطق و نواحی گازرسانی	متقاضیان عمده بالقوه گازرسانی (بالای ۱۰۰ مترمکعب در ساعت)
	مراجعه به واحد گازرسانی به صنایع و مکاتبات سازمانهای بالادستی مانند پخش و صنعت و معدن	مشترکین خانگی بالفعل
	دفاتر پیشخوان دولت و طرح تکريم سامانه تلفن گویا و سامانه ۱۹۴	مشترکین صنعتی بالفعل
	و امور مشترکین پورتال و سیستم جامع مشترکین و نظرسنجی	مشترکین عمده (نیروگاه / CNG)
		متقاضیان جز بالقوه گازرسانی (کمتر ۱۰۰ مترمکعب در ساعت)

شایان ذکر است کل مشترکین به شکل های فوق در سیستم جامع دسته بندی شده اند مانند دسته بندی صنایع شامل نیروگاه، CNG، کارخانجات سیمان، CHP و ... و مشترکین جزء به بیشتر از ۱۰ گروه مانند تجاری - خانگی - آموزشی - ورزشی - مذهبی و... هستند.

حاکمیت شرکت



منظور پاسخ دهی شفاف به ذینفعان قانونی و اجتماعی گزارشات سالیانه مجمع به شرکت ملی گاز ایران، گزارشات عملکرد گازرسانی به صورت ماهانه به برنامه ریزی شرکت ملی گاز ایران، آمار گازرسانی به شهرها و روستاها به مرکز آمار ایران، گزارشات پیشرفت مصوبات به استانداری، گزارش صورت های مالی و اظهارنامه مالیاتی به سازمان بازرسی و مالیاتی کشور، گزارشات بیمه به سازمان تأمین اجتماعی و... ارسال می گردد. اثربخشی این اقدامات از طریق کاهش شکایات ذینفعان و مغایرت های حسابرسی بررسی شده که روند مناسبی دارد.

اخلاق حرفه ای

شرکت به منظور توسعه فرهنگ سازمانی متناسب با بیانیه ارزش ها و کتابچه کدهای اخلاقی، از رویکرد ارزیابی و تجلیل از کارکنان نمونه (مسئولیت پذیر، مشتری مدار، پاسخگو و منظم)، رسمی و غیررسمی براساس مقررات ابلاغی (ابلاغیه شماره گ ۵۳۰۲۷/۰۳۰/۳) و مصوبات داخلی (دستورالعمل انتخاب کارمند برتر به شماره ۱۷-۴۰۲-۰۴ و مصوبه انتخاب کارکنان نمونه رسمی) استفاده می نماید. در این راستا افراد منتخب از سوی مدیریت های مختلف به امور اداری معرفی و پس از تایید نهایی توسط واحد حراست و امور اداری براساس شرایط احراز نفرتا منتخب مورد تقدیر قرار می گیرند. با عنایت به مصوبه هیات مدیره، در دو سطح انتخاب کارکنان نمونه صورت می گیرد که شامل: ۱- کارکنان رسمی در سطح داخلی که با توجه به مصوبه هیات مدیره و سهمیه تعیین شده هر مدیریت و شاخص های مربوطه، تعیین و قدردانی می شود (۱۲ نفر). ۲- کارکنان غیررسمی داخلی (۴۰ نفر) که مورد تقدیر قرار می گیرند. دستورالعمل و فرم ارزیابی تاکنون چند بار بازنگری و اصلاح شده است. به منظور افزایش دقت در انتخاب کارمند نمونه سالانه و ارزیابی نفرتا، ایجاد انگیزش و رقابت سالم بین کارکنان و در راستای توسعه عدالت در رویکردی جدید در سال ۹۷، در کمیته راهبری مصوب شد که رویکرد انتخاب کارمند نمونه به صورت ماهانه برگزار شود و ارزیابی عملکرد کارکنان بر اساس نرم افزار مربوط توسط روسا در هرماه انجام و نفرتا برتر هر اداره/ واحد ستادی در سطح کارشناسی از بین کارکنان رسمی و غیررسمی انتخاب و با پرداخت پاداش اضافه کاری (۳۰ ساعت ویژه کارمند رسمی/ ۵۰ ساعت ویژه کارمند غیررسمی) از ایشان تقدیر به عمل آید و براساس نتایج هرماه در هر فصل نفرتا برتر هر مدیریت (مجموعاً ۱۲ نفر) انتخاب و توسط مدیرعامل و با اهداء لوح تقدیر و کارت هدیه مورد تشویق مادی و معنوی قرار گیرند. شایان ذکر است امور اداری با شاخص های سرانه تخلفات کارکنان و سرانه غیبت کارکنان در کارت BSC و شناسنامه فرایند نسبت به بررسی وضعیت نظم و انضباط کارکنان و رعایت قوانین و مقررات اقدام می نماید.

امور برنامه ریزی شرکت در رویکردی خلاقانه در سال گذشته و همسو با بازخوردهای رویکرد فرهنگ سازمانی، اقدام به اجرای رویکرد نظرسنجی واحدها از یکدیگر (به عنوان مشتریان داخلی مرتبط) از طریق یک پرسشنامه

۷ سوالی با موضوعات رضایتمندی از مسئولیت پذیری، مشتری مداری، پاسخگویی مناسب، رفتار اخلاقی و سهولت دسترسی، زمان پاسخگویی، کیفیت همکاری) نمود. گزارش تحلیلی نهایی به عنوان بازخورد در اولین کمیته راهبری سال ۹۷ رایه شد و مقرر شد ضمن تقدیر از واحدهایی که در هر سوال حایز بیشترین امتیاز شدند به سه واحدی که در میانگین آماری حایز بالاترین رتبه هستند نیز پاداش اضافه کاری پرداخت شود. یادگیری خوبی که اجرای این رویکرد برای شرکت به همراه داشته است رقابت سالم همکاران واحدها برای احراز شرایط بهتر در ارزیابی بعدی بوده است که منجر به تقویت فرهنگ سازمانی می شود.

علاوه بر این به منظور ایجاد مکانیزمی برای الگوسازی رفتارهای کارکنان در حمایت از این منشور اخلاقی، در سال ۱۳۹۰ کتابچه کدهای اخلاقی مبتنی بر ارزش های سازمانی با محتوای: تشریح ضرورت و مفهوم ارزش ها، مصادیق رفتاری بارز کارکنان برای حمایت از هریک از این اصول و بیان ریشه های ملی و مذهبی مرتبط با آن ها در قالب سندی تنظیم و با امضای مدیر عامل به کلیه واحدهای سازمانی جهت اطلاع و اقدام ارسال و فرهنگسازی شده است. ارزیابی اثربخشی این رویکردها علاوه بر اجرای مسابقات فرهنگی (طرح ۱۲)، از طریق نظرسنجی سالانه کارکنان و نیز ارزیابی کمیته صیانت از حقوق شهروندی صورت می پذیرد. در بازنگری اخیر این کمیته به سه کارگروه سلامت اداری، تکریم ارباب رجوع و مسئولیت اجتماعی توسعه یافته تا با تمرکز و استقلال بیشتری نسبت به انجام امور تخصصی حوزه های خود اقدام نمایند. همچنین به منظور نهادینه سازی استانداردهای اخلاقی با کارکنانی که مشکلات اخلاقی و انضباطی مغایر ارزشهای سازمانی دارند در کمیته انضباطی برخورد بعمل می آید.

سرفصل های ویژه (شاخص های عملکردی)

شاخص های مسئولیت اجتماعی شرکت در قبال کارکنان

تاثیرات (مثبت و منفی ناشی از فعالیت شرکت بر کارکنان از طریق پیاده سازی سیستم های مدیریت ایمنی و بهداشت ایمنی و بهداشت حرفه ای (ISO ۴۵۰۰۱) صورت گرفته و ارزیابی اثرات ناشی از فعالیت ها بر کارکنان از طریق ارزیابی مخاطرات صورت می گیرد. ریسک های شغلی تمام مشاغل بر اساس روش JHA انجام و اقدامات کنترلی تعیین گردیده و پایش های مربوطه صورت می گیرد. این شرکت با تعریف شاخص هایی از جمله سرانه حوادث شغلی، سرانه بیماری های ناشی از کار و ... اقدام به پایش نموده است.

در خصوص برنامه ریزی و تأمین نیروی انسانی مورد نیاز شرکت، واحد برنامه ریزی و تأمین نیروی انسانی شرکت در پایان هر سال با برآورد نیازهای شغلی واحدهای شرکت و نیز برآوردی از وضعیت بازنشستگی و خروج پرسنل و وضعیت نیروی انسانی شاغل براساس ساختار سازمانی اقدام به تهیه گزارش تراز نیروی انسانی و اعلام کسری نیازها به شرکت ملی گاز ایران نموده که پس از تصویب طرح پیشنهادی شرکت در صورت

رفع منوعیت جذب نیروی انسانی توسط مقام عالی وزارت، از طریق برگزاری آزمون استخدامی نسبت به پذیرش و گزینش کارکنان و تخصص های لازم اقدام شده و افراد واجد شرایط پس از مصاحبه های فنی و انجام تشریفات استخدامی جهت گذراندن دوره های بدو استخدام به شرکت گاز استان تهران معرفی می شوند تا پس از آن تبدیل وضعیت گردند. کلیه مراحل استخدام، انتصاب و ترفیعات بر اساس مجموعه مقررات اداری استخدامی صنعت نفت انجام می پذیرد.

به منظور رشد دانایی های معنوی و فکری کارکنان شرکت از طریق اتخاذ رویکردهای مختلفی اقدام به توانمندسازی و مراقبت می نماید. رویکرد مددکاری با هدف رفع مشکلات مالی، شغلی، خانوادگی، جسمی و روحی کارکنان براساس مقررات موجود، توسط واحد روابط کار و مددکاری اجتماعی دنبال می شود. در این راستا می توان به مصادیقی همچون عیادت از همکاران بستری در بیمارستان، اعطای وام مددکاری، ارجاع موضوع به کمیته های حل اختلاف و انضباطی، تکمیل پوشش بیمه تکمیلی و حوادث و فوت (آتیه) برای کلیه کارکنان رسمی و قراردادی، ... اشاره نمود. استقرار مشاور خانواده (یک روز در هفته) در شرکت برای ارائه مشورت های خانوادگی و شخصی به کارکنان شاغل و خانواده های ایشان، برگزاری سمینارهای اطلاعاتی در موضوعات اجتماعی جهت افزایش آگاهی های همکاران نظیر برگزاری سمینار مبارزه با اعتیاد، کاهش استرس های شغلی، مهارت های خانوادگی، پیشگیری از بیماری های شایع، ... صورت می گیرد. رویکردهای مرتبط با رشد معنوی کارکنان برگزاری دوره های آموزشی انس با قرآن در ماه مبارک، اعزام کاروان های راهیان نور، برگزاری مراسم دعای زیارت عاشورا هفتگی، برگزاری مسابقات بهار در بهار برای کارکنان و خانواده ها، مسابقات فرهنگی مذهبی در مناسبت های مختلف، مراسم نماز جماعت روزانه و ... می باشد.

شرکت برای ترغیب همکاران به مشارکت فردی و گروهی در مسایل سازمانی، از رویکردهای زیر استفاده می نماید.

موضوع اساسی	اهم فعالیت ها/اقدامات
ترغیب همکاران به مشارکت فردی و گروهی در مسایل سازمانی	<ul style="list-style-type: none"> • پرداخت پاداش کارمندان نمونه • پرداخت پاداش به تیم های موفق و برترین های المپیادهای ورزشی • پرداخت پاداش به برترین های دوره های آموزشی • معرفی و تقدیر از پژوهشگران برتر و پیشنهاد دهندگان برتر • پرداخت پاداش سالانه (مراسم ۷مهر) برترین های HSE (پیمانکاران و کارکنان) • ایجاد لینک دانش علمی و تجربی کارکنان در شبکه داخلی • تشویق اساتید داخلی جهت آموزش به سایر همکاران • مشارکت در جلسات بهینه کاوی بین گازهای استانی • تشویق کارکنان به حفظ سلامت (نظیر ترک سیگار و کاهش وزن) • استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان • پرداخت پاداش به کارکنان / فرزندان کارکنان که موفق به کسب مقام در مسابقات ورزشی کشوری و بین المللی شده اند.

رویکردهای فوق عمدتاً در قالب دستورالعمل‌های اجرایی مرتبط به صورت نظام مند اجرا شده و مورد پایش قرار می‌گیرند. شایان ذکر است جهت یکپارچه سازی این رویکردها و اقدامات، استقرار نظام مدیریت دانش از سال ۹۳ در سازمان آغاز گردیده است و در همین راستا برنامه استراتژی دانش تدوین گردیده و در حال حاضر برای اجرای دستورالعمل‌ها و رویکردهای طراحی شده نرم‌افزار تخصصی رای ون راه‌اندازی و اجرا شده است. به منظور جاری سازی بیشتر و استفاده حداکثری از تجربیات کارکنان و مشارکت ایشان در پیش برد اهداف شرکت نسبت به تشکیل انجمن‌های خبرگی و برگزاری جلسات مجازی در نرم افزار اقدام گردیده است. همچنین به منظور ترغیب صاحبان دانش به انتقال دانش و تجارب به سایر کارکنان، واحد آموزش نسبت به جاری‌سازی رویکرد استاد شاگردی به صورت سیستماتیک با تدوین فرم "ثبت آموزش‌های حین کار" و پرداخت حق التدریس به آموزش دهندگان اقدام نمود.

در راستای هدف استراتژیک توسعه مسئولیت‌های اجتماعی، شرکت رویکردهایی را برای احترام به گوناگونی کارکنان اتخاذ و اجرا می‌نماید. حدود ۱۰٪ از کارکنان شرکت پرسنل خانم هستند که در ارتقا و انتصابات سطوح سرپرستی به خانم‌های باتجربه و ساعی فرصت رشد و ارتقا داده شده و محدودیتی وجود ندارد. همچنین از اشتغال کارکنان با مذاهب غیر شیعه ممانعتی به عمل نمی‌آید و به علایق ایشان برای حضور در مراسم ویژه ادیان خود احترام گذاشته می‌شود. ازسوی دیگر با توجه به اینکه نیمی از کارکنان شرکت را کارکنان غیررسمی و ارکان ثالث تشکیل می‌دهند، علیرغم محدودیت‌های قانونی تلاش شده تا براساس عدالت و کرامت انسانی مزایایی برای برخوردارانی مشابه ایشان از تسهیلات و امکانات رفاهی و انگیزشی اتخاذ و اجرا گردد (مانند تجلیل از کارمند نمونه غیر رسمی، تخصیص اماکن رفاهی و اعطای پاداش بهره‌وری به ایشان و ...). همچنین به تمامی رویدادهای فرهنگی تقویمی احترام گذاشته و رویکردهایی برای اقشار ذینفع رویداد در نظر گرفته می‌شود که به عنوان نمونه در روز کارگر به نیروهای غیررسمی که در سازمان حضور یافتند اضافه کاری پرداخت شده است. اهدای کتاب و تجلیل از زنان در مراسم روز زن، تقدیر از مدرسین داخلی در روز معلم توسط مدیریت و نیز صورت می‌پذیرد.

• نرخ مرگ و میر ناشی از حوادث شغلی صفر می‌باشد.

$$\text{نرخ مرگ و میر ناشی از حوادث شغلی} = \frac{\text{موارد مرگ ناشی از حوادث شغلی}}{\text{کل ساعات کار}} \times ۱۰۰۰۰۰۰ = ۰$$

- نرخ صدمات جدی ناشی از حوادث شغلی صفر می باشد.

$$\text{نرخ صدمات جدی ناشی از حوادث شغلی} = \frac{\text{موارد صدمات جدی ناشی از حوادث شغلی}}{\text{کل ساعات کار}} \times ۱۰۰۰۰۰۰ = ۰$$

محدودیت های شغلی در شغل های امداد و تعمیرات دارای بیشترین نرخ است.

اقدامات سازمان در خصوص شیوع بیماری کوئید ۱۹ در قبال کارکنان

- ارسال پیام های آموزشی در خصوص پیشگیری و کنترل کرونا ویروس جدید
- ارسال دستورالعمل ها و راهنماهای بهداشتی در خصوص بهداشت محیط و اماکن عمومی
- آموزش نیروهای خدمات و آبدارچی
- تهیه و توزیع محلول های ضدعفونی کننده دست با پایه الکلی، ماسک و دستکش
- تهیه و توزیع تب سنج های غیر تماسی و لیزری و انجام تب سنجی مراجعین و کارکنان جهت کلیه ادارات
- برگزاری جلسات دوره ای در خصوص کنترل و پیشگیری از شیوع بیماری و تصویب کردن راهکارهای اجرایی در این خصوص
- تهیه لیست افراد پر خطر از نظر ابتلا به بیماری و مد نظر قراردادان آسیب پذیری آنها طی فعالیت های روزانه
- لغو کردن کلیه سمینارهای آموزشی و جلسات غیر ضروری
- به تعویق انداختن مهلت ارسال گزارشات طب کار و سنجش عوامل زیان آور شغلی پیمانکاران به منظور کاهش مراجعه های حضوری شرکت های طب کار و بهداشت حرفه ای و پیمانکاران
- گندزدایی کلیه ساختمان ها، ادارات و اماکن مطابق دستورالعمل های مربوطه
- منع استفاده از ظروف عمومی (بشقاب، قاشق و لیوان) در آبدارخانه ها و رستوران ها
- منع ثبت اثر انگشت در شیفت های کاری
- ارائه مرخصی به متقاضیان و بانوان بدون محدودیت و استفاده از ظرفیت مرخصی
- ثبت و موافقت با پیشنهاد کارکنان در خصوص ضدعفونی کردن میزها بصورت انفرادی (هر کارمند، بصورت شخصی میزش را نظافت کند).

- چاپ پمفلت ها و پوستره‌های آموزشی و نصب آنها در تابلو اعلانات
- بارگذاری ویدیوهای آموزشی شستشوی دست و پیشگیری از ابتلا به ویروس کرونای جدید در وب سایت و نمایشگرهای شرکت
- شرکت در جلسات ستاد بحران، دانشگاه علوم پزشکی و بهداشت و درمان صنعت نفت در خصوص پیشگیری شیوع ویروس کرونای جدید
- منع کردن دست دادن و روبوسی کردن افراد در اداره ها
- تعطیل کردن کلیه کلاس های ورزشی (بدنسازي، شنا و ...)
- تهیه و توزیع محلول های ضد عفونی کننده سطوح
- ارسال پیام های بهداشتی با عنوان کنترل استرس در شرایط بحرانی
- لغو اقامه نماز جماعت و مراسم زیارت عاشورا هفتگی
- ارسال راهنمای تغذیه در خصوص تقویت سیستم ایمنی بدن و نحوه شستشو، گندزدایی و طبخ مواد غذایی در پیشگیری از انتقال ویروس کرونای جدید
- ثبت نام کلیه کارکنان رسمی و قراردادی و پیمانکاری در سامانه غربالگری سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت (www.nocorona.ir)
- اجرای دستورالعمل های دورکاری و حضور نیروها به صورت حداقلی (یک سوم و دو سوم) با شرط انجام کار مطابق دستورالعمل ها و مصوبات ستاد مبارزه با کرونا و وزارتی
- تغییر ساعات کاری طبق مصوبات استانداری
- به تعویق انداختن فرایند قرائت کنتور مشترکین
- تهیه و توزیع بسته های حاوی تجهیزات بهداشتی (ژل ضد عفونی کننده دست، ماسک، پد الکلی و قرص ویتامین D3) برای کلیه کارکنان
- ثبت نام در سامانه سازمان غذا و دارو به آدرس اینترنتی www.ttac.ir اداره کل تجهیزات پزشکی جهت تامین دستکش و ماسک و سایر اقلام بهداشتی جهت پیشگیری از شیوع بیماری کوئید ۱۹ و اخذ مجوز خرید دستکش و ماسک به تعداد ۱۰۰۰۰ عدد به مقدار محدود
- فراهم کردن تسهیلات جهت انجام مکاتبات اداری به صورت مجازی در قالب ایمیل به آدرس dabirkhaneh@nigc-tpgc.ir و یا ارسال فکس به شماره تلفن ۰۲۱۸۱۹۷۲۴۴۴ و اطلاع رسانی آن از طریق درج در وب سایت شرکت و ارسال پیامک برای کلیه پیمانکاران و تامین کنندگان

- تهیه و ابلاغ دستور العمل فاصله گذاری اجتماعی و انجام ممیزی دوره ای در اداره های نواحی و مناطق گازرسانی استان تهران به منظور حصول اطمینان از رعایت موارد مندرج در دستورالعمل ها و مصوبات
- اعلام روزانه موارد مشکوک، مثبت و بهبود یافته بیماری کووید ۱۹ به امور HSE شرکت ملی گاز ایران

شاخص های مسئولیت اجتماعی شرکت در قبال مشتریان

در راستای پیشبرد اهداف سازمان در راستای ایمنی و بهداشت مربوط به کالا و خدمات در قبال مشتریان و جهت مدیریت هر چه بهتر روابط با مشتریان، استانداردهای ISO ۱۰۰۰۲ و ISO ۱۰۰۰۴ (رضایت و شکایت مشتری) جاری شده است. اجرای این سیستم ها بر اساس مفاد خط مشی و نظام نامه یکپارچه با بیش از ۴۰ روش اجرایی و ۱۱۸ دستورالعمل و ۷ کتابچه انجام می شود و مدیریت یکپارچه تمام اسناد با نرم افزار تحت کنترل می باشند. جهت بازنگری و مدیریت فرایندها و پایش مکانیزه شاخص ها، نرم افزار همفار با بهینه کاوی از گاز مازندران استقرار یافت. همچنین ارزیابی اثربخشی رویکردها از طریق ممیزی داخلی و خارجی صورت گرفته و در صورت مشاهده عدم انطباق اقدام اصلاحی صادر می گردد.

شاخص های مسئولیت اجتماعی شرکت در قبال جوامع محلی

اهم اقدامات انجام شده در در قبال جوامع محلی در جدول ذیل قید گردیده است:

کمک به توسعه جوامع محلی

- پروژه های مشارکتی فرهنگسازی در خصوص مصرف بهینه و ایمن گاز طبیعی با همکاری سازمان ها، نهادها و ارگان ها شامل :
- تدوین کتاب نکته های ایمنی استفاده از وسایل گازسوز (مجموعه کبت کاربردی و مهارت آموزی دوره تحکیم سواد برای جامعه کم سواد و بی سواد)
- ایجاد پایگاه های اطلاع رسانی و آموزش همگانی زمستانتان گرم و بی خطر در ایستگاه های مترو و پخش انیمیشن های آموزشی از مانیتورهای ایستگاه ها و واگن های قطار شهری با همکاری شرکت بهره برداری مترو تهران
- فرهنگسازی در فرهنگسراهای استان تهران با همکاری سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران
- همکاری با بیمه کوثر (شرکت بیمه مشترکین گاز طبیعی) در فرهنگسازی پیامکی
- مشارکت و همکاری با کارگروه کاهش مخاطرات گاز CO که با محوریت سازمان آتش نشانی تهران و سایر نهادها (شرکت گاز استان تهران، اورژانس تهران، شبکه ۵ سیما، شهرداری تهران) از ۳ تا ۱۰ آبان ماه سال جاری در تهران به صورت گسترده و با استفاده از ظرفیت این نهادها به آموزش راه های کاهش مخاطرات گاز CO پرداخته

شد.

- ایجاد تفاهم نامه با سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی وزارت آموزش و پرورش (فرهنگسازی در شبکه الکترونیکی و مجلات رشد)
- ایجاد تفاهم نامه با بیمه معلم برای استفاده از ظرفیت مشتریان بیمه و مشترکین گاز استان تهران با هدف فرهنگسازی پیامکی و مجازی
- راه اندازی مرکز جامع مشترکین ۱۷۹۴ با هدف پاسخگویی، راهنمایی و فرهنگسازی مشترکین گاز طبیعی
- ساخت فصل دوم و سوم انیمیشن طنز اسراف و انصافی (مصرف بهینه و ایمن گاز طبیعی)
- فرهنگسازی در نمایشگاه های استانی و منطقه ای، نمازهای جمعه سراسر استان
- ایجاد کمپین نه به پلاستیک و همکاری با NGO در این زمینه
- کمک به زلزله زدگان و سیل زدگان
- تقدیر و تشویق از مشترکین برتر بر اساس دستورالعمل
- برگزاری دوره های آموزشی مرتبط با اخلاق حرفه ای کنتور خوان ها
- شرکت در مسابقات امداد و ارتقای مهارت های حرفه ای امدادگران
- ساخت پیکره نمایشی آقای ایمنی و استفاده در نمایشگاه ها و ...

- ارتباطات جمعی و رسانه ها

- انیمیشن های طنز اسراف و انصافی در سه فصل
- موشن گراف ها و انیمیشن های " آیا میدانیدهای گاز؟! "
- مصاحبه های رادیویی، تلویزیونی و مطبوعاتی (برنامه تلویزیونی در شهر ، رادیو پارک شهر ، ...)
- فیلم های مستند آموزشی - گزارشی

- آموزش و فرهنگسازی در فضای مجازی

- سایت (www.tehrangasco.ir)
- اینستاگرام (tpgc.ir)
- آپارات (tehrangasco)
- سروش (@tehrangasco.ir)
- sms center (۲۰۰۰۱۷۰۱)

شاخص های مسئولیت اجتماعی شرکت در قبال محیط زیست

رویکردهای اصلی شرکت برای مدیریت مخاطرات مرتبط با عملیات و تجهیزات و داراییهای شرکت، موثر بر محیط کار و کیفیت خدمات، بکارگیری الزامات استانداردهای HSE MS و ISO ۱۴۰۰۱ و OHSAS ۱۸۰۰۱ میباشد. با توجه به بروز رسانی استاندارد زیست محیطی ویرایش ۲۰۱۵ شناسایی و ارزیابی جنبه های زیست محیطی با دیدگاه چرخه حیات و تعیین محدوده فعالیت های شرکت از دیگر اقدامات می باشد که منتج به شناسایی پیامدهای

عملیات در چرخه عمر محصول شده است و راهکارهای اجرایی برای کاهش پیامدها تعریف و اجرا شده است. اقدامات متعددی طبق دستورالعمل‌های واحدهای مهندسی و اجرا و مقاوم سازی و HSE و بازرسی فنی صورت می‌گیرد:

محیط زیست

- تخصیص ردیف و بودجه جداگانه پروژه های زیست محیطی
- مدیریت پسماندها و بازیافت طبق دستورالعمل شماره ۰۴-۱۱۴-EW
- صوت سنجی و کاهش آلودگی صوتی از طریق مقاوم سازی و نوسازی ایستگاه ها، نصب سایلنسر در برخی ایستگاه های شهری
- تعریف نقشه راه کربن (تعریف و اجرای پروژه های کاهش انتشار در برنامه ششم با سرفصل جداگانه بودجه)
- برگزاری مانورهای ریزش مواد شیمیایی (مرکاپتان) و آموزش کارکنان جهت اقدامات در زمان ریزش و بوزدایی بر اساس دستورالعمل
- ساماندهی و بازیافت بشکه های خالی مرکاپتان و روغن های ترانس مستعمل
- مدیریت پسماندهای الکترونیک (لامپ و باتری و...)
- نشت یابی آنالاین و رفع نشتی های کلیه تاسیسات گازرسانی
- مدیریت المنت فیلترهای ایستگاه ها بر اساس دستورالعمل
- انعقاد قرارداد با پیمانکار پسماند و دارای مجوز از سازمان حفاظت محیط زیست جهت مدیریت صحیح پسماندها
- مدیریت توزیع کالا از طریق نرم افزار خدمات کالا
- تهیه پیش نویس دستورالعمل خرید سبز جهت جاری سازی
- ممیزی انرژی ساختمانها و مصرف انرژی
- مدیریت و تعیین تکلیف اقلام راکد و مازاد انبارها و پروژه ها
- نصب سیستم اعلام و اطفای حریق در اماکن حساس
- مقاوم سازی و نوسازی ساختمان ها، تاسیسات و ایستگاه تقلیل فشار
- بازنگری طراحی ها و رفع تنگناهای شبکه و BG
- ایجاد امکان قطع گاز به صورت محلی در زمان وقوع زلزله
- احداث ساختمان کنترل مرکزی CCB سیستم SCADA
- تقسیم خطوط تغذیه شهری تهران به دو بلوک شمالی و جنوبی
- احداث ساختمان های تجهیزات شهری و امداد مناطق
- احداث ساختمان پشتیبانی و مدیریت بحران و حوادث غیرمترقبه
- شناسایی و تعویض شبکه و ایستگاه های فرسوده
- استقرار سیستم GIS و بروزرسانی نقشه ازبیلت خطوط گازرسانی
- مدیریت مخاطرات افت فشار با مانیتورینگ ایستگاه ها

- به کارگیری سیستم یکنواخت کالا برای مدیریت تامین و توزیع کالا
- حذف شیرهای حوضچه ای و جایگزینی شیرهای مدفون
- جمع آوری شیرهای پیاده رو جهت کاهش مخاطرات ایمنی شهری
- ضخامت سنجی تاسیسات رو زمینی و اقدامات اصلاحی برای کاهش مخاطرات ایمنی و مقاوم سازی آنها
- طراحی و نصب سیستم شتاب نگار، سیستم قطع اضطراری اتومات راه دور ایستگاه ها، طراحی و تجهیز شیرهای سوپر بلوک به عملگر برقی

۱- مواد مصرفی جهت تولید کالا و خدمات:

با توجه به خدماتی بودن شرکت پروسه تولید وجود نداشته و اقدامات مربوط به ارزیابی خدمات در جداول مربوطه ارزیابی شده است.

مقدار مصرفی برحسب حجم / وزن	درصد تغییرات نسبت به سال پایه (سال اول گزارشدهی)	مواد تجدید پذیر
۷۰/۵۰۰/۰۰۰ ژول	۰	استفاده از انرژی خورشیدی جهت تامین روشنایی ایستگاه های تقلیل فشار گاز
مقدار مصرفی برحسب حجم / وزن	درصد تغییرات نسبت به سال پایه (سال اول گزارشدهی)	مواد تجدید ناپذیر
۱/۴۰۶/۹۷۹ مترمکعب	۱۴٪ عدم صرفه جویی	۱- سوخت گاز
۶/۹۶۴/۹۸۴ کیلو وات ساعت	۴.۶٪ مصرف بهینه	۲- انرژی برق

۲- درصد پسماند مدیریت شده

در شرکت گاز استان تهران، کلیه پسماندها طبق دستورالعمل ابلاغی از وزارت نفت (۰) MOP-HSED-GI۳۰۱ مدیریت می شود.

$$\text{درصد پسماند مدیریت شده} = \frac{۴۱۸۸۳۴.۴}{۴۱۸۸۳۴.۴} \times ۱۰۰$$

۳- میزان مصرف انرژی در سازمان برحسب ژول، وات/ساعت و ...

میزان مصرف در سال مورد نظر (برحسب ژول یا وات-ساعت)	مقدار مصرف در سال پایه (سال اول گزارشدهی)	منابع	تاسیسات/تجهیزات مصرف کننده	نوع سوخت
۷۰/۵۰۰/۰۰۰	۷۰/۵۰۰/۰۰۰	منابع تجدید پذیر(نظیر انرژی خورشیدی) (برحسب ژول)	ایستگاه های تقلیل فشار برون شهری	سلول خورشیدی
۵۳/۰۵۷/۳۷۹/۶۰۰/۰۰۰	۴۹/۰۱۶/۳۵۴/۴۱۳/۷۲۵	منابع تجدید ناپذیر(نظیر سوخت های فسیلی) (برحسب ژول)	کلیه ساختمان های ادارات	گاز
۶/۹۶۴/۹۸۴/۰۰۰	۷/۵۸۱/۶۶۹/۰۰۰	الکتریسیته(برحسب وات/ ساعت)	کلیه ایستگاه ها و ساختمانهای ادارات	برق

۴- کل مصرف انرژی در سازمان برابر است با ۷۸/۰۸۸/۹۱۰/۴۰۰/۰۰۰

مقدار الکتریسیته مصرفی + مقدار انرژی تجدیدپذیر مصرفی + مقدار انرژی تجدیدناپذیر مصرفی = کل مصرف انرژی در سازمان
میزان انرژی فروخته شده (نظیر انرژی الکتریسیته فروخته شده به شبکه) - سایر منابع انرژی مصرفی(الکتریسیته تولید شده در داخل سازمان) +

کل مصرف = ۷۸/۰۸۸/۹۱۰/۴۰۰/۰۰۰ ژول

۵- شدت انرژی سازمان

$$\text{شدت انرژی (۳۲۱)} = \frac{\text{مقدار انرژی مصرف شده (برحسب ژول) (۷۸/۰۸۸/۹۱۰/۴۰۰/۰۰۰)}}{\text{کل محصول تولید شده (برحسب تن یا لیتر) (۲۴/۲۹۲/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰)}}$$

۶- میزان کاهش مصرف انرژی در سازمان برحسب ژول، وات/ساعت و...

منابع	تاسیسات/تجهیزات مصرف کننده	نوع سوخت	میزان کاهش در سال مورد نظر	روش های کاهش
منابع تجدید پذیر (نظیر انرژی خورشیدی) (برحسب ژول)	ایستگاه های تقلیل فشار برون شهری	سولول خورشیدی	.	-----
منابع تجدید ناپذیر (نظیر سوخت های فسیلی) (برحسب ژول)	کلیه ساختمان های ادارات	گاز	۱۴٪ عدم صرفه جویی	اجرای پروژه های بهبود از جمله دوجداره کردن پنجره ها، کنترل رادیویی فن ها و هوشمند کردن موتورخانه ها
الکتریسیته (برحسب وات/ساعت)	کلیه ایستگاه ها و ساختمان های ادارات	برق	۴/۶٪	نصب لاکپ های کم مصرف و تجهیزات دارای رده انرژی A و B
کل انرژی مصرف شده در سازمان (برحسب ژول یا وات-ساعت)				

تجهیز ۴۷ ایستگاه TBS به سولول های خورشیدی

نصب سیستم روشنایی خورشیدی در ایستگاه های تقلیل فشار گاز استان تهران		
سال اجرا	تعداد	نام ایستگاه ها
سال ۹۱	۴	زرد بند-امین آباد-اوشان-رودک
سال ۹۲	۵	میلاذ-۵۱۲-تهرانسر-ویلاشهر-شهرک دانشگاه
سال ۹۳	۲۷	مسکن مهر امام رضا ۲-کبود گنبد-خاوران-محمد آباد-سیاه چشمه-مسکن مهر پیشوا-فاز ۱ نقش جهان-فاز ۲ نقش جهان-محمود آباد نو-حبیب آباد-طارند-محمد آباد-قلعه سین-چالتاسیون-خورشید هشتم-امامزاده ابراهیم-کهنز شهریار-نوآوران شاهد شهر-فدک شهریار-ده بهاء باغستان-مسکن مهر تهرانسر-مهستان-روژان-کوهک-سولقان-فرون آباد-مسکن مهر امام رضا
سال ۹۴	۰	---
سال ۹۵	۱۱	شهر پردیس ایستگاه های: ۹۰۱-۸۰۴-۸۰۳-۸۰۲-۸۰۱-۵۰۱-۱۱۴-۱۱۳-۱۱۲-۱۱۱-۱۰۲
سال ۹۶	۰	
سال ۹۷	۰	
جمع کل	۴۷	-----

۷- حجم کل آب برداشتی از منابع مختلف

میزان برداشت از همه مناطق (m ³)	میزان برداشت از استرس آبی* (m ³)	منابع
۰	۰	آب های سطحی (تالابها، رودخانهها و دریاچهها)
۰	۰	آب های زیرزمینی
۰	۰	آب های آزاد (دریاها و اقیانوس ها)
با طراحی سیستم های بازیابی پساب اقدامات در حال پیگیری می باشد		آب های بازیابی شده در داخل شرکت (مانند پساب های تصفیه شده، آب باران جمع آوری شده یا آب های استحصال از نفت خام)
۰	۴۴۰۶۹.۵	سایر(مانند آب طرف ثالث به معنی آب دریافتی از سایر شرکت ها یا کاربری های خارج شرکت)
۰	۴۴۰۶۹.۵	جمع کل آب برداشتی

۸- واحدهای مصرف کننده آب و روش های کاهش مصرف

نام واحد	مقدار مصرف (m ³)	روش های کاهش مصرف آب (صرفه جویی)	درصد کاهش مصرف نسبت به سال پایه (سال اول گزارش دهی)
کلیه ساختمان های اداری	۷۲/۷۹۸	نصب شیرهای اهرمی-اقدامات نوسازی ساختمان ها و فرهنگ سازی	۱۰٪ عدم صرفه جویی

۹- پساب خروجی بر حسب منابع پذیرنده

پساب خروجی بر حسب منابع پذیرنده		
منابع	حجم کل پساب رهاشده (متر مکعب)	حجم پساب خروجی منطبق با استانداردهای ملی (متر مکعب)
آبهای سطحی (تالابها، رودخانهها و دریاچهها)	۰	۰
آبهای زیرزمینی	۰	۰
آبهای آزاد(دریاها و اقیانوس ها)	۰	۰
سایر(مانند آب ارسالی به سایر شرکت ها یا کاربری های خارج شرکت)	۰	۰
جمع کل پساب خروجی	۰	۰

۱۰- مقدار کل آب مصرفی

۷۲۷۹۸ متر مکعب

۱۱- گازهای گلخانه‌ای (شامل N_2O , CO_2 , CH_4 , $HFC's$, $PFC's$, SF_6 , NF_3)

تغییرات نسبت به سال پایه (سال اول گزارش دهی)	راه های کاهش انتشار			مقدار انتشار بر حسب تُن (معادلسازی شده با CO_2)	واحدهای انتشار دهنده	گازها
	تغییر نوع سوخت و غیره	استفاده از فیلترها	بازطراحی فرآیند			
۳۳۲۲۹ ۶۵۱۴۴۳.۳ ۱۰.۴		المنت فیلترهای ایستگاه ها	۱- کنترل گاز ورودی به هیترها از طریق استفاده از تجهیزاتی کنترلی هوشمند ۲- اجرای پروژه و به کارگیری هیترهای تشعشعی به جای هیترهای حمامی ۳- عایق کاری هیترها و منابع انبساط ۴- اجرای پروژه جمع آوری گازهای حاصل از پرچ ۵- نصب اتصالات مفصلی جهت مشترکین ۶- خرید و نصب تجهیزات میتزینگ بر روی هیترهای ایستگاه های تقلیل فشار	۳۳۰۶۸ ۶۰۱۴۷۵.۸ ۱۰.۷	هیترهای ایستگاه تقلیل فشار	CO_2 CH_4 N_2O
				۶۳۴۵۵۵		جمع

۱۲- شدت انتشار گازهای گلخانه‌ای

تن معادل دی اکسید کربن = ۱۸۴۶۰۰۴

شدت انتشار = ۷۷.۳۵

حجم گاز ورودی (میلیون متر مکعب) = ۲۳۸۶۵

۱۳- مواد کاهنده لایه ازن

تمام سیستم های اطفاء حریق عاری از مواد کاهنده لایه ازن می باشند.
در تمام خرید تجهیزات از جمله یخچال ها و ... برای ساختمان ها این مورد رعایت می گردد.

۱۴- انتشار ساکس (SO_x)، ناکس (NO_x) و سایر آلاینده های تاثیر گذار

تغییرات نسبت به سال پایه (سال اول گزارشدهی)	راه های کاهش انتشار			مقدار انتشار بر حسب تن	واحدهای انتشار دهنده	گاز
	تغییر نوع سوخت و غیره	استفاده از فیلترها	بازطراحی فرآیند			
-			استفاده از هیترهای تشعشعی به جای حمامی	۰.۱۱۳۴	هیترها	ساکس (SO _x)
-				۵۲.۸۹		ناکس (NO _x)
-				۰		مواد آلی پایدار (POP)
-				۱۰.۳۹		ترکیبات آلی فرار (VOC)
-				۰		ذرات معلق (PM)

۱۵- مدیریت پسماند

روش دفع					مقدار تولید شده (تن)	انواع پسماند
سایر روشها	زباله سوز	کمپوست	دفن در لندفیل	بازیافت		
✓	-	-	-	✓	۱۰.۳۳	پسماندهای خطرناک (ویژه):*
✓	-	-	-	✓	۴۰۸.۴۹	پسماندهای غیر خطرناک:

*پسماندهای خطرناک یا ویژه: پسماندهایی که حداقل یکی از خواص خطرناک را از قبیل: سمیت، رادیواکتیویته (پرتوزایی)، قابلیت انفجار، اشتعال، خوردگی و مشابه آنها برخوردار بوده و به مراقبت ویژه نیاز داشته باشد.

دستاوردها:

تندیس سیمین خدمات سبز از سازمان حفاظت محیط زیست سال ۹۶



جایزه مسئولیت های اجتماعی بنگاه های اقتصادی سال ۹۷



جایزه مسئولیت های اجتماعی وزارت نفت سال ۹۸



TPGC PHOTO
Mahdieh zohdi

کسب جایزه سرآمدی مسئولیت های اجتماعی سال ۹۸



TPGC PHOTO
Hamed abdolahmia