

مطالعه و مقایسه طرق موثر در وصول مطالبات در بالابردن

()

استان با شیوه نمونه گیری خوشه‌ای انتخاب گردیده‌اند. اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه‌ها، به کمک آزمون «کای اسکویر» مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

گردش کار وصول مطالبات

باتوجه اینکه کلیه هزینه‌های شرکت از محل منابع درآمدی حاصل از فروش انرژی برق تامین اعتبار می‌گردد، لذا وصول این درآمدها از اهمیت ویژه‌ای در شرکت‌های برق منطقه‌ای برخوردار است. در حال حاضر فروش برق بصورت نسیه انجام می‌شود. یعنی ابتدا انرژی فروخته می‌شود و سپس صورتحساب صادر و جهت مشترکین ارسال می‌گردد و آنان بعد از دریافت صورتحساب، بدهی خود را پرداخت می‌کنند. هر چه فاصله میان فروش انرژی و پرداخت بدهی کمتر باشد طبعاً وضعیت ایده‌آل تر خواهد بود. اما چنانچه دوره وصول مطالبات طولانی‌تر شود نه تنها شرکت در پرداخت هزینه‌های خود در تنگنا قرار می‌گیرد، که حتی انتظار کاهش ارزش درآمدهای خود را نیز با توجه به روند رشد نرخ تورم باید داشته باشد.

گردش کار وصول مطالبات باید بگونه‌ای طراحی شود که اولاً بدهی مشترکین برق همیشه به روز محاسبه و نگهداری شود، ثانیاً بموقع اقدام به وصول گردد. جهت تحقق این منظور باید برخی وظایف مرتبط با هم، بدرستی و بموقع صورت گیرد. مثلاً بموقع اقدام به تشخیص مصرف نمود و صورتحساب در زمان خودش صادر و به مصرف‌کننده برسد. بعلاوه صورتحسابهای پرداخت شده نیز بموقع از بانکها جمع‌آوری و در حسابهای مربوطه اعمال گردد. هرگونه تعللی در مسیر این فعالیت‌ها می‌تواند وصول مطالبات را به تعویق بیاندازد و

نظر به اینکه هزینه‌های شرکت برق اعم از هزینه‌های عمومی، اداری، تولید انرژی برق و تعمیر و نگهداری تاسیسات از محل منابع درآمدی حاصل از فروش انرژی برق تامین می‌گردد، لذا وصول این درآمدها در راستای ارائه خدمات مطلوب به مشتریان و برآورده نمودن خواسته‌ها و نیازهای کارکنان صنعت برق، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. محاسبات و آمارهای موجود در شرکت برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان نشان می‌دهد که مبلغ وصولی همواره کمتر از فروش برق می‌باشد، به این ترتیب هر ساله بر حجم مطالبات شرکت برق از مشترکین افزوده می‌شود. ادامه این روند وضعیت ناپه‌نجماری ایجاد می‌نماید که باید هر چه سریعتر با برنامه‌ریزی و بسیج تمامی امکانات درون سازمان، راه حل مناسبی به دست آورده و وضعیت نقدینگی شرکت را بهبود بخشید.

هدف این تحقیق مطالعه و مقایسه طرق موثر در وصول مطالبات در بالابردن درآمد شرکت توزیع نیروی برق است که مطالعه بصورت موردی در امور برق شهرستان زابل صورت گرفته است. برای دستیابی به این هدف پنج عامل بصورت سؤال پژوهشی ارائه گردیده که عبارتند از: تاثیر روش قطع برق، تاثیر برقراری ارتباط با مشترکین بدهکار، تاثیر آموزش همگانی و تاثیر افزایش تعرفه‌های برق در وصول مطالبات و نیز مقایسه مشکلات اجرایی قطع برق بدهکاران.

برای اجرای این پژوهش از روش توصیفی - پیمایشی استفاده گردید، نمونه‌های آماری این تحقیق شامل ۳۰۰ مشترک خانگی و ۱۰۰ مشترک تجاری در شهر زابل و نیز ۸۵ نفر از مدیران و کارشناسان حوزه ستادی و شهرستانهای

سرعت آنرا کند نماید. در این راستا بهره‌گیری از سیستم‌های مکانیزه را که تقریباً در تمامی شرکتها وجود دارد باید به واحدهای زیرمجموعه گسترش داده و پس از آموزش های لازم به کارکنان، بطور فراگیر مورد استفاده قرار گیرد.

پیمانکاری در وصول مطالبات

شرکتهای برق و از جمله شرکت برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان چه از لحاظ تعداد و چه از لحاظ مبلغ با حجم عظیمی از مطالبات روبروست که وصول این حجم از مطالبات نیاز به پیگیری و اقدامات فراوان روزمره دارد. با در نظر گرفتن تعداد نیروهای موجود که بدین منظور اختصاص یافته نمی‌توان این بخش از وظایف را بطور موثر سر و سامان داد. لذا تعدادی از شرکتها ناگزیر از استفاده از بخش خصوصی بعنوان پیمانکار شده‌اند. این شرکتها با عقد قرارداد با پیمانکاران بمنظور قطع و وصل انشعابات بدهکار از حجم فعالیت‌های اجرایی خود کاسته و به ابعاد دیگر انجام وظایف از لحاظ برنامه‌ریزی و مدیریتی توسعه بخشیده‌اند.

استفاده از پیمانکاران در قطع و وصل می‌بایست با مطالعه کافی مسائل و مشکلاتی که ممکن است احياناً بار آورد در دستور کار قرار گیرد.

اولاً در ابتدا آموزش کافی به پیمانکار و مأمورین وی داده شود، چه از لحاظ انجام وظایف و چه از لحاظ نحوه ارتباط و رفتار با مشترکین برق.

ثانیاً باید سیستم نظارتی قوی بر انجام وظایف اعمال گردد تا نتیجه مطلوب بدست آید. البته نحوه گزارش‌دهی و تهیه صورت وضعیت و نحوه رسیدگی به آن توسط ناظرین مربوطه بمنظور جلوگیری از هر نوع سوء استفاده احتمالی بسیار حائز اهمیت است.

گذشته از این باید مشکلات کار را بخصوص در شناسایی محل انشعابات بدهکار با روش‌های موثری برطرف نمود تا بتوان راندمان لازم و مورد انتظار را بدست آورد. در صورت واگذاری کار به پیمانکار حتی‌الامکان از هزینه‌هایی که

پیمانکار متحمل می‌شود برآورد نسبتاً واقعی داشت تا در عقد قرارداد و تعیین هزینه‌های آن احياناً پیمانکار مواجه با مشکلات مالی نگردد چرا که این وضعیت می‌تواند راه را برای سوءاستفاده‌های احتمالی باز نماید. بخصوص قطع و وصل زمینه‌ای است که می‌تواند بخودی خود موجب نارسایی‌ها شود.

نظر سنجی

به استناد بررسی‌های بعمل آمده و نظرخواهی از کارشناسان و متخصصان خدمات مشترکین و مدیران برق حوزه ستادی و شهرستانها تعداد ۵ سؤال که تاکید زیادتري شده و با شرایط بومی منطقه سازگاری بیشتری دارد جهت نظرسنجی انتخاب و مورد پژوهش قرار گرفت:

-

۲- آیا با پیگیری از طریق ایجاد ارتباط با مشترکین بدهکار به هدف افزایش درآمد از طریق وصول بدهی‌ها نایل خواهیم شد؟

۳- آموزش همگانی خصوصاً از بعد مسائل فرهنگی منطقه در پرداخت بموقع قبوض برق مصرفی چه نقشی دارد؟

۴- افزایش تعرفه‌های برق چه تاثیری در وصول مطالبات دارد؟

۵- مشکلات اجرایی قطع برق مشترکین بدهکار کدامند؟

«

جامعه آماری

هر مجموعه ای از اشیاء یا افراد را که لااقل دارای یک صفت مشترک باشند جامعه آماری می‌نامیم. جامعه آماری در این نظرسنجی شامل دو بخش است :

۱- کلیه مشترکین برق واقع در شهر زابل که دارای اشتراک برق تجاری یا خانگی هستند، در حوزه خدمات دهی امور برق زابل تا پایان سال ۸۰، تعداد ۴۶۲۵ اشتراک تجاری و ۲۰۶۰۴ اشتراک خانگی موجود بوده که جامعه آماری یا چارچوب نمونه گیری این نظرسنجی را تشکیل می‌دهند.

۲- کلیه مدیران و کارشناسان حوزه ستادی برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان و کارشناسان و روسای واحدها و روسای برق شهرستانها که در سطح شهرستانهای زاهدان، زابل، خاش، سراوان، ایرانشهر، نیکشهر، چابهار و کنارک مشغول انجام وظیفه می‌باشند که براساس آمار موجود تا پایان سال ۸۰ جمعاً ۸۵ نفر بوده‌اند.

تعیین حجم نمونه

از آنجا که در بعضی موارد جامعه آماری وسیع است و مطالعه ویژگی‌های آنها میسر نیست، در این صورت بخشی از جامعه را با روش‌های مورد قبول انتخاب کرده تا روی آنها مطالعه گردد. حجم نمونه در این تحقیق شامل ۸۵ نفر از مدیران و کارشناسان شاغل در برق منطقه‌ای سیستان و بلوچستان و نیز تعداد ۱۰۰ مشترک تجاری و ۳۰۰ مشترک خانگی واقع در شهر زابل متناسب با نسبت جامعه آماری می‌باشد.

نتیجه گیری

»

۲- به استناد تحقیقات بعمل آمده براساس این سوال پژوهشی که «آیا با پیگیری از طریق ایجاد ارتباط با مشترکین بدهکار به هدف افزایش درآمد از طریق وصول بدهی نایل خواهیم شد؟» می‌توان چنین استنباط نمود که برقراری ارتباط با مشترکین بدهکار روش موثر در وصول بدهی آنها خواهد بود.

-

»

«

۴- به استناد تحقیقات بعمل آمده براساس این سوال پژوهشی که «افزایش تعرفه‌های برق چه تاثیری در وصول مطالبات دارد؟» می‌توان چنین استنباط کرد که افزایش تعرفه‌های برق باعث کاهش وصول مطالبات می‌گردد.

۵- به استناد تحقیقات بعمل آمده براساس این سوال پژوهشی که «مشکلات اجرایی قطع برق مشترکین بدهکار کدامند؟» مشکلات اجرایی قطع برق مشترکین به ترتیب اولویت عبارتند از:

- اعتراض به مبلغ قبض صادره توسط مشترک

- استفاده غیرمجاز از برق پس از قطع بعلت بدهی

-

-

- درگیری ناخواسته با مامورین برق در زمان قطع برق به

علت بدهی

پیشنهادهات

الف- در خصوص تاثیر قطع برق در وصول بدهی ، پیشنهاد می شود عملیات اجرایی قطع و وصل برق بدهکاران، بطور مستمر پیگیری گردد و چنانچه شرکت نمی تواند تداوم آن را حفظ کند می بایست از طریق واگذاری کار به پیمانکاران بخش خصوصی این مهم را پیگیری نماید.

ب- در خصوص برقراری ارتباط با مشترکین و پاسخگویی درست و بموقع به کلیه مراجعه کنندگان، پیشنهاد می گردد در جهت رفع مشکلات مربوط به صورتحسابهای صادره که از عوامل تاثیر گذار در پرداخت بموقع بدهی برق بوده، افراد مسئول و پاسخگوی این قسمت از میان کارکنان با تجربه ، با حوصله و توانمند انتخاب شوند.

ج- امر آموزش در راس برنامه های اجرایی روابط عمومی ها و واحدهای وصول مطالبات شرکت برق قرار گیرد.

د- با توجه به تاثیر منفی افزایش تعرفه های برق در وصول مطالبات، ملاحظه می گردد افزایش نرخ های برق نمی تواند تاثیر چندانی در افزایش وصول مطالبات و حجم نقدینگی ناشی از آن وکلاً درآمد شرکت داشته باشد، زیرا افزایش نامعقول نرخ برق باعث کاهش در مصرف برق در نتیجه کاهش درآمد و یا افزایش بدهی مشترکین و یا تاخیر در پرداختها و یا موجب سوءاستفاده و دستکاری لوازم اندازه گیری (کتورها) می شود. بنابراین پیشنهاد می گردد جهت هر نوع افزایش در هزینه های برق مصرفی وضعیت اقتصادی و درآمد مشترکان در نظر گرفته شود.

ه- پیشنهاد می گردد که مشکلات اجرایی اشاره شده در برنامه قطع و وصل برق بدهکاران قبل از اجرا، هم زمان با اجرا و بعد از آن با نظارت و کنترل دقیق ، مدنظر قرار گیرد.

و- در حال حاضر وصول مطالبات، سازمان مدیریتی و اجرایی مشخصی ندارد، در حالیکه با توجه به اهمیت موضوع می بایست سازمان کار مستقل و در عین حال مدیریتی مشخص و توانمند داشته باشد. در این رابطه می توان کمیته ای عالی جهت تصمیم گیری و برنامه ریزی مشتمل بر کلیه مدیران دست اندرکار و کارشناسان متخصص این امر تعیین نمود بطوریکه مدیر عامل و معاونین شرکت نیز از اعضای آن باشند. سازمان مدیریتی وصول مطالبات مشتمل بر کمیته های تصمیم گیری و برنامه ریزی شهرستانهاست که زیر نظر کمیته عالی استان انجام وظیفه می کنند.

سیاست گذاری و روش مند ساختن وصول در این کمیته ها صورت می گیرد. سازمان اجرایی وصول کلیه کارکنانی را شامل می شود که کار قطع و وصل، اخطار و پیگیری وصول را بر عهده دارند. این سازمان زیر نظر حوزه ستادی که می تواند در رده معاونین قرار گیرد انجام وظیفه خواهد نمود و فعالیت های روزمره وصول را برنامه ریزی و پیگیری و نظارت می نماید، در واقع وجود معاونتی بنام معاونت درآمد و وصول از ضروریات تشکیلات فعلی برق در استانها می باشد. کمیته عالی و کمیته های تصمیم گیری شهرستانها هر از چندگاه با تشکیل جلساتی در جریان روند کار قرار گرفته و تصمیمات اساسی و کلان را اخذ و جهت اجرا ابلاغ می کنند. سازمان اجرایی وصول زیر نظر معاونت وصول مطالبات اجرای تصمیمات را عهده دار خواهد بود. این تشکیلات باید به گونه ای در نظر گرفته شود که بتواند فارغ از هر مشغله دیگری تمامی وقت و توان نیروی انسانی و امکانات خود را صرف وصول مطالبات نماید. ■

۱- این مقاله توسط دفتر بررسیهای مالی بصورت خلاصه ای از پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی آقای جلیل خسروی تهیه شده است. استاد راهنمای این پایان نامه آقای دکتر سیدمرتضی افقه و استاد مشاور آن آقای مهندس محمدعلی بهنود می باشند.

