

بسمه تعالی

منشور حقوق شهروندی شرکت های برق منطقه ای

مقام معظم رهبری: "روحیه خدمتگزاری، خاکساری، تواضع در مقابل مردم و شناخت عظمت مردم را برای خودتان حفظ کنید، که این نعمت بزرگی است"

ما کارکنان شرکت های برق منطقه ای به عنوان خادمین مردم در صنعت برق با استعانت از الطاف و آموزه های الهی و دین مبین اسلام و تکیه بر ارزشهای نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران و بر اساس منشور حقوق شهروندی جمهوری اسلامی ایران متعهد می شویم ضمن تامین برق مطمئن و پایدار با اعتقاد راسخ به حفظ کرامت انسانی، حقوق ذیل را به عنوان مصادیق حقوق شهروندی سر لوجه کار خویش قرار دهیم.

۱- حق شهروندان در برخورداری از کرامت انسانی و رفتار اسلامی

- رفتار محترمانه بر اساس آموزه های اسلامی
- عدالت و تساوی در دریافت خدمات
- برخورداری از تسهیلات برای دریافت خدمات در چارچوب قوانین و مقررات
- ایجاد تسهیلات فیزیکی در ارائه خدمات به توانخواهان

۲- حق شهروندان در دسترسی آسان، سریع به خدمات صنعت برق با کیفیت مطلوب

- برخورداری از خدمات غیر حضوری و یا خدمات دولت الکترونیک با تضمین کیفیت، سرعت و امنیت طبق ضوابط و مقررات صنعت برق
- شفاف سازی روش های انجام کار و قوانین و مقررات مرتبط با آنها
- تجمیع فرایندهای ارائه خدمات
- برخورداری از حق برابر در فرصتهای اقتصادی در چارچوب برگزاری مناقصه ها و مزایده ها

۳- حق رسیدگی و دریافت پاسخ به موقع و منصفانه

- رسیدگی و پاسخگویی بموقع به درخواستها و مطالبات با رعایت قوانین و مقررات
- بررسی و حل و فصل سریع اختلاف بین مراجعان و متصدیان ارائه خدمت در چهارچوب قوانین و مقررات ذیربط
- جبران خسارت ناشی از قصور یا تقصیر شرکت و کارکنان مطابق قوانین و مقررات
- اعلام نظر، پیشنهاد و انتقاد از نحوه ارائه خدمات

۴- حق برخورداری از محیط زیست سالم، پاک و ایمن

- رعایت استانداردهای صنعت برق و الزامات زیست محیطی

۵- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی افراد

- حفظ و امنیت اطلاعات افراد و رعایت حریم خصوصی آنان طبق قوانین و مقررات