

بسمه تعالی

منشور حقوق شهروندی شرکت توانیر

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 توانیر به عنوان خادمین مردم درصنعت برق با استعانت از الطاف و آموزه‌های 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 لوحه 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 و 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
- 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 ارایه 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 و رعایت حریم خصوصی افراد طبق قوانین و مقررات