

ميثاق المواطن

حرصاً منا على توفير خدمات متميزة وذات جودة تحقق رضاكم وتستجيب لحاجياتكم وتطلّعاتكم، نتعهد ولنلتزم تجاهكم بالعمل على :

1 تأمين خدمات حسنة في مجال الإستقبال والتفاعل مع طلباتكم بمهنية

- فضاءات إستقبال مباشر وفق المعايير المعمول بها
- إستقبال هاتفي مستمر 7/24 و 24/24
- معالجة في الآجال للبريد العادي والإلكتروني
- بوابة إلكترونية باللغتين العربية والفرنسية
- صفحات رسمية لشبكات التواصل الإجتماعي
- أعوان مدربين في المجال

2 إستمرارية تزويدكم بالكهرباء والغاز والتدخل الفعّال والسريع عند الإنقطاعات الطارئة

- إنجاز عمليات الربط الجديدة
- التدخل عند انخفاض الجهد أو الضغط
- إرجاع الطاقة إثر الإنقطاعات الطارئة

3 تطوير وتنويع الخدمات عن بعد

- خلاص الفواتير عبر البوابة الإلكترونية للشركة
- خلاص الفواتير عبر الهاتف الجوّال
- خلاص الفواتير عبر المنصات الإلكترونية
- توجيه إرساليات قصيرة مجانية للإعلام بصدور الفاتورة ومبلغ الإستهلاك وتاريخ الخلاص وخدمات أخرى
- قراءة ذاتية لأرقام الإستهلاك لتعويض الفاتورة التقديرية أو الوقتية.

4 مساعدتكم على ترشيد إستهلاك الطاقة، وإستعمال الطاقات النظيفة والمتجددة

- تنظيم حملات توعوية وتحسيسية
- تطوير نقاط الإعلام حول ترشيد إستهلاك الطاقة
- تمكين المنتفعين من قروض يتم خلاصها عبر الفاتورة لتمويل: إنجاز الشبكة الداخلية للغاز والترؤد بالغاز الطبيعي، إقتناء سخان ماء شمسي، تركيز لاقطات شمسية للإنتاج الذاتي للكهرباء.

5 تكريس مبادئ النزاهة والشفافية ومقاومة الفساد

- إعتقاد ونشر آليات تطوير النزاهة في الأعمال
- نشر إجراءات وشروط وآليات تقديم الخدمات
- ضمان حقّ النفاذ إلى المعلومة
- إعتقاد ونشر آليات التبليغ عن شبهات الفساد
- حماية المعطيات الشخصية

الإدارة العامة



بإمكانكم التواصل معنا عبر :