

دليل الزوار والمشاركين

مقدمة

بناء على التزام شركة كهرباء محافظة إربد بالارتقاء وتحسين جودة الخدمة التي تقدمها للمشاركين وحفاظاً على سلامة زوارها وتلبية احتياجاتهم بسرعة ودقة ، واستمراراً للنهج الدائم في التطوير المستمر للخدمات المقدمة إضافة الى السعي الدائم للريادة في تقديم المبادرات والخدمات المتميزة فقد تم إعداد الدليل ليكون مرجعية واضحة لجميع مشركي شركة كهرباء محافظة إربد والذي يتم من خلاله .

1. تمكين المشاركين من معرفة الخدمات المقدمة لهم عند قيامهم بالتعامل مع الشركة أو مراجعتها .
2. توفير الوقت والجهد على المشاركين من خلال تعريفهم بجميع متطلبات إنجاز معاملاتهم .
3. التعرف بحقوق المشاركين وحمايتهم والرفق بها لأعلى المستويات .
4. التواصل مع المشاركين من خلال قنوات التواصل المتاحة ، وتوضيح طرق تقديم الاستفسارات والاقتراحات الشكاوى وآلية الحصول على الرد ضمن مؤشرات الأداء المحددة من قبل هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن .
5. توضيح المتطلبات المتوقعة من المشاركين من أجل تقديم الخدمة المتميزة لهم .

شركة كهرباء محافظة إربد Irbid District Electricity Co

❖ رؤيتنا،

ان تصبح الشركة انموذجاً رائداً بتقديم خدمة كهربائية ذات جودة ومواصفات عالية مميزة تتوافق مع المعايير الدولية الفضلى في منطقة الشرق الاوسط.

❖ رسالتنا،

المساهمة في دعم وضمان استمرارية عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تقديم خدمات كهربائية متميزة ذات جودة عالية بمواصفات عالية، مرتكزة على أحدث التطبيقات التكنولوجية الخاصة بمجال الطاقة، إضافة الى التزام الشركة بالاستثمار في تطوير العنصر البشري من اجل رفع كفاءته وتنمية قدراته.

❖ قيمنا،

العدالة والانتماء والشفافية والمصداقية.
رضا وراحة العملاء.
التميز بالأداء والابداع، ومواجهة التحدي.
العمل بروح الفريق الواحد.
ايجابية التفكير وتناقل المعرفة.
ابراز الانتماء والتواصل الاجتماعي بين العاملين في الشركة اعتماداً على الموروث الايجابي من القيم (عشيرة الكهريداوية).
الاحترام. الاخلاص. الامانة.
تعزيز التزام الشركة بالمسؤولية المجتمعية.

لقد كانت شركة كهرباء محافظة إربد حريصة على تقديم ما هو أفضل في حال تقديم الخدمات لمستخدميها وتلبية متطلباتهم الحالية والمستقبلية من خلال :

1. تعهد شركة كهرباء محافظة إربد بمواصلة إلزامها بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015) ونظام إدارة البيئة (ISO 14001:2015) ونظام إدارة السلامة والصحة المهنية (OHSAS 18001:2007) من خلال معايير الشهادات الممنوحة للشركة .
2. خدمات الانترنت على موقع الشركة الالكتروني ليتمكن المشترك من (الاستعلام عن الفواتير، تقديم الشكاوي، الاعلانات والعطاءات، تقديم طلبات التوظيف، الإعلان عن الانقطاعات المبرمجة ، نشر المعلومات حول طلبات الطاقة المتجددة ، تعليمات السلامة ، وتعليمات ترشيد الطاقة الكهربائية ، توضيح الأوراق المطلوبة لكل خدمة مقدمة من الشركة مع تحديد الرسوم اللازمة لكل الخدمة) .
3. إنشاء مركز الإتصال (call center) لإستقبال مكالمات المشتركين لمعالجة الشكاوي المتعلقة بالانقطاعات الكهربائية الطارئة وتحويلها للجهات المعنية بالرد عليها.
4. إتباع منهجية واضحة وموثقة لشكاوي المشتركين والعمل على الالتزام بمتابعة وحل جميع الشكاوي حسب مؤشرات الأداء المحددة من هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن .
5. إجراء استقصاء لبيان نسبة رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من الشركة وتحليلها ومعرفة نقاط الضعف وحلها وتعزيز نقاط القوة .
6. نشر جميع الوثائق المطلوبة من المشترك لكل خدمة على قارمات في مكاتب خدمة الجمهور.
7. إبراز جميع المباني والمكاتب العائدة للشركة بوضع القارمات بإسم الشركة .

السلامة العامة للزوار والمشاركين

تمثل إرشادات الأمن والسلامة بشكل عام في .-

1. توفير كوادر متخصصة داخل الشركة لمتابعة إجراءات الأمن والسلامة داخلها .
2. إتباع أحدث النظم المتبعة في الأمن والسلامة .
3. تحديث التعليمات اللازمة للحفاظ على الموظفين والمشاركين ..
5. نشر اللوحات الإرشادية والتحذيرية في مختلف مواقع الشركة .
6. توفير معدات الحرائق والتأكد من سلامتها .
7. عمل سجل للمشاركين والزوار قبل دخول أي مبنى للشركة .

الخدمات المقدمة من الشركة

الخدمات	الأوراق المطلوبة	الخدمات	الأوراق المطلوبة
تقديم طلب اشتراك 1 فاز و3 فاز	1) اذن اشغال اصلي ساري المفعول عند تقديم الطلب او صورة مصدقة عنه بالختم والتوقيع الحي ، أو كتاب عدم مانعة من البلدية - اذا كان داخل التنظيم أو من هندسة البلديات - اذا كان خارج التنظيم. 2) مخطط موقع وترسيم اصلي ساري المفعول عند تقديم الطلب . صادر عن البلدية - اذا كان داخل التنظيم أو من هندسة البلديات - اذا كان خارج التنظيم . 3) صورة عن مخطط الاراضي . 4) صورة عن سند تسجيل ملكية مطابق لاذن الاشغال ومخطط الموقع والترسيم من حيث (رقم القطعة ، الحوض ، اللوحة) 5) اثبات الشخصية : (صورة عن الهوية الشخصية او شهادة التعيين للمعسكريين) للأردنيين (صورة عن جواز السفر أو دفتر الإقامة) لغير الأردنيين 6) في حال تقديم طلب الاشتراك من شخص اخر غير المشترك نفسه يطلب تقديم تفويض خطي من المشترك الى مقدم الطلب (يفوضه به تقديم الطلب نيابة عنه) . مع أرفاق صورة عن اثبات الشخصية لكل من المشترك والمفوض (مقدم الطلب) 7) اذا كان صاحب الاشتراك مستأجر يطلب تقديم صورة عن عقد الايجار . 8) اذا كان مقدم الاشتراك احد الورثة (اذا كان المالك للعقار متوفي) يطلب اثبات احقيقته بالميراث بتقديم حجة حصل ارث . 9) فاتورة كهرباء ، او رقم اشتراك لأقرب مجاور للبناء المراد خدمته . 10) صورة عن رخصة المهن في حال كان الاشتراك لمصلحة غير تجارية . 11) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته 12) في حالة كان المشترك من سكان المخيمات الفلسطينية : يطلب منه ما يلي فقط: 1- كتاب عدم مانعة من دائرة الشؤون الفلسطينية. 2- صورة عن الهوية الشخصية او شهادة التعيين للمعسكريين	1) اذن اشغال اصلي ساري المفعول عند تقديم الطلب او صورة مصدقة عنه بالختم والتوقيع الحي ، أو كتاب عدم مانعة من البلدية - اذا كان داخل التنظيم أو من هندسة البلديات - اذا كان خارج التنظيم. 2) مخطط موقع وترسيم اصلي ساري المفعول عند تقديم الطلب . صادر عن البلدية - اذا كان داخل التنظيم أو من هندسة البلديات - اذا كان خارج التنظيم . 3) صورة عن مخطط الاراضي . 4) صورة عن سند تسجيل ملكية مطابق لاذن الاشغال ومخطط الموقع والترسيم من حيث (البلدية، رقم القطعة ، الحوض ، اللوحة) 5) اثبات الشخصية : (صورة عن الهوية الشخصية او شهادة التعيين للمعسكريين) للأردنيين (صورة عن جواز السفر أو دفتر الإقامة) لغير الاردنيين. 6) في حال تقديم طلب الاشتراك من شخص اخر غير المشترك نفسه يطلب تقديم تفويض خطي من المشترك الى مقدم الطلب (يفوضه به تقديم الطلب نيابة عنه) . مع أرفاق صورة عن اثبات الشخصية لكل من المشترك والمفوض (مقدم الطلب) 7) اذا كان صاحب الاشتراك مستأجر يطلب تقديم صورة عن عقد الايجار . 8) اذا كان مقدم الاشتراك احد الورثة (اذا كان المالك للعقار متوفي) يطلب اثبات احقيقته بالميراث بتقديم حجة حصل ارث . 9) فاتورة كهرباء ، او رقم اشتراك لأقرب مجاور للبناء المراد خدمته . 10) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته 11) في حالة كان المشترك من سكان المخيمات الفلسطينية : يطلب منه ما يلي فقط: 1- كتاب عدم مانعة من دائرة الشؤون الفلسطينية. 2- صورة عن الهوية الشخصية او شهادة التعيين للمعسكريين	

شركة كهرباء محافظة إربد

Irbid District Electricity Co

<p>3- فاتورة كهرباء ، او رقم اشتراك لأقرب مجاور للبناء المراد خدمته . صورة عن جواز السفر أو دفتر الإقامة لغير الأردنيين.</p>		<p>للأردنيين . صورة عن جواز السفر أو دفتر الإقامة لغير الأردنيين. 3- فاتورة كهرباء ، او رقم اشتراك لأقرب مجاور للبناء المراد خدمته</p>	
<p>(1) رخصة انشاءات حديثة سارية المفعول عند تقديم الطلب او كتاب عدم ممانعة من البلدية - اذا كان داخل التنظيم او من هندسة البلديات - اذا كان خارج التنظيم. (2) مخطط موقع وترسيم اصلي ساري المفعول عند تقديم الطلب . صادر عن البلدية - اذا كان داخل التنظيم او من هندسة البلديات - اذا كان خارج التنظيم. (3) صورة عن مخطط الاراضي . (4) صورة عن سند تسجيل ملكية مطابق لاذن الأشغال ومخطط الموقع والترسيم من حيث (رقم القطعة ، الحوض ، اللوحة (5) اثبات الشخصية : (صورة عن الهوية الشخصية او شهادة التعيين للعسكريين) للأردنيين . تفويض خطي من المشترك الى مقدم الطلب مع أرفاق صورة عن الهوية الشخصية للمفوض (مقدم الطلب) . (6) السجل التجاري (صورة من السجل التجاري للشركات والمؤسسات) مع كتاب تفويض مقدم الطلب وصوره عن هويته . (7) عقد ايجار: اذا كان صاحب الاشتراك مستأجر . (8) اذا كان مقدم الاشتراك احد الورثة (اذا كان المالك للعقار متوفي) يطلب اثبات احقيته بالميراث بتقديم حجة حصل ارث . فاتورة كهرباء ، او رقم اشتراك لأقرب مجاور للبناء المراد خدمته . (9) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>طلب اشتراك (1 فاز و3 فاز) عداد مؤقت</p>	<p>(1) اذن اشغال اصلي ساري المفعول عند تقديم الطلب او صورة مصدقة عنه بالختم والتوقيع الجي ، او كتاب عدم ممانعة من البلدية - اذا كان داخل التنظيم او من هندسة البلديات - اذا كان خارج التنظيم او كتاب من مؤسسة المدن الصناعية أو المنطقة التنموية في حال كانت الشركة او المؤسسة تقع داخل حدود المدينة الصناعية او المنطقة التنموية . (2) مخطط موقع وترسيم اصلي ساري المفعول عند تقديم الطلب صادر عن البلدية - اذا كان داخل التنظيم او من هندسة البلديات - اذا كان خارج التنظيم . (3) صورة عن مخطط الاراضي . (4) صورة عن سند تسجيل ملكية مطابق لاذن الأشغال ومخطط الموقع والترسيم من حيث (رقم القطعة ، الحوض ، اللوحة) (5) في حال تقديم طلب الاشتراك من شخص اخر غير المفوض بموجب السجل التجاري يطلب تقديم تفويض خطي من الشركة الى مقدم الطلب (يفوض به بتقديم الطلب نيابة الشركة) . مع أرفاق صورة عن اثبات الشخصية للمفوض (مقدم الطلب)) (6) السجل التجاري (صورة عن السجل التجاري للشركات والمؤسسات) . (7) اذا كان صاحب الاشتراك مستأجر يطلب تقديم صورة عن عقد الايجار . (8) فاتورة كهرباء ، او رقم اشتراك لأقرب مجاور للبناء المراد خدمته (9) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>طلب اشتراك (1 فاز و3 فاز) اشتراك للشركات والمؤسسات والمصانع</p>
<p>إحضار رخصة الإنشاء للموقع المراد إيصال التيار الكهربائي له مخطط موقع وترسيم حديث ومصديق ساري المفعول لمدة عام من تاريخ اصداره مخطط أراض سند تسجيل ملكية صورة عن عقد الإيجار في حال تسجيل الاشتراك باسم المستأجر تحديد القدرة المطلوبة وثيقة إثبات الشخصية فاتورة كهرباء لأقرب مشترك الرسوم حسب النظام 35 دينار رسوم اشتراك 1 فاز منزلي أو جاري والتأمينات حسب النظام 60 دينار رسوم اشتراك 3 فاز منزلي أو تجاري والتأمينات حسب النظام تقدم الطلبات إلى أقسام المشتركين كل ضمن منطقة سكنه (إربد، المفرق، جرش، عجلون، الرمثا، الكورة) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته .</p>	<p>طلب اشتراك عداد مؤقت</p>	<p>(1) مخطط موقع وترسيم اصلي ساري المفعول عند تقديم الطلب . صادر عن البلدية - اذا كان داخل التنظيم او من هندسة البلديات - اذا كان خارج التنظيم . (2) صورة عن مخطط الاراضي . (3) صورة عن سند تسجيل ملكية مطابق من حيث (رقم القطعة ، الحوض ، اللوحة) لكتاب عدم الممانعة لإيصال التيار الصادر عن وزارة الزراعة والري ، ومطابق ايضاً لمخطط الموقع والترسيم . (4) اثبات الشخصية : (صورة عن الهوية الشخصية او شهادة التعيين للعسكريين) للأردنيين . تفويض خطي من المشترك الى مقدم الطلب مع أرفاق صورة عن الهوية الشخصية للمفوض (مقدم الطلب) . (5) اذا كان صاحب الاشتراك مستأجر يطلب تقديم صورة عن عقد الايجار . (6) فاتورة كهرباء ، او رقم اشتراك لأقرب مجاور للبناء المراد خدمته . (7) صورة عن رخصة البئر . (8) كتاب عدم ممانعة لإيصال التيار الكهربائي للبئر صادر عن وزارة الزراعة والري . (9) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>طلب اشتراك (1 فاز و3 فاز) اشتراك بئر ماء</p>

شركة كهرباء محافظة إربد

Irbid District Electricity Co

<p>(1) كتاب من الجهة المالكة للاشتراك /يسجل في الدبوان المركزي</p> <p>(2) احضار كتاب من الدائرة المعنية</p> <p>(3) احضار فاتورة للاشتراك</p> <p>(4) احضار قراءة العداد</p> <p>(5) تبرئة ذمة الاشتراك</p>	<p>فصل مؤقت لاشتراكات الدوائر الرسمية</p>	<p>(1) كتاب من الوزارة او الجهة الرسمية طالبة الاشتراك .</p> <p>(2) صورته عن مخطط موقع وترسيم للقطعة المراد خدمتها.</p> <p>(3) صورته عن مخطط اراضي .</p> <p>(4) صورته عن سند التسجيل مطابق لمخطط الموقع والترسيم من</p> <p>(5) حيث (رقم القطعة ، الحوض ، اللوحة).</p> <p>(6) في حال كان البناء المراد خدمته مستأجر لدائرة حكومية يطلب</p> <p>(7) كامل الاوراق المطلوبة من المشترك الاعتيادي .</p> <p>(8) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقتة</p>	<p>طلب اشتراك (1 فاز و 3 فاز) للدوائر الحكومية</p>
<p>(1) إحضار فاتورة كهرباء للاشتراك</p> <p>(2) تسديد الرسوم حسب النظام</p> <p>(3) كتاب من دائرة الشؤون الفلسطينية لقاطني المخيمات</p> <p>(4) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقتة .</p>	<p>نقل عداد من مكان لاخر</p>	<p>(1) تقديم طلب من مالك الاشتراك شخصيا او بموجب وكالة رسمي</p> <p>(2) إحضار فاتورة للاشتراك</p> <p>(3) إحضار قراءة العداد</p> <p>(4) تبرئة ذمة الاشتراك</p> <p>(5) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقتة</p>	<p>فصل مؤقت للتيار الكهربائي بناء على طلب المشترك</p>
<p>(1) إحضار كتاب رسمي من الجهة المعنية بالتحويل ، وتسجيله بالدبوان.</p> <p>(2) إحضار قراءة العداد</p> <p>(3) إحضار فاتورة للاشتراك</p> <p>(4) تبرئة ذمة الاشتراك</p> <p>(5) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقتة</p>	<p>تحويل ملكية الاشتراك من اعتيادي الى حكومي او العكس</p>	<p>(1) تقديم طلب بالاجراء المطلوب</p> <p>(2) إحضار فاتورة الاشتراك</p> <p>(3) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقتة</p>	<p>تعديل تعرفية الاشتراك (فئات الاستهلاك) حسب نوع التغذية</p>
<p>(1) تقديم طلب بالإجراء المطلوب</p> <p>(2) إحضار فاتورة للاشتراك</p> <p>(3) احضار صورة عن مخطط موقع وترسيم حديث ومصدق لنقل الأعمدة ومصدر التغذية</p> <p>(4) تسديد الرسوم حسب النظام</p> <p>(5) تسديد التكاليف حسب (نتائج الكشف)</p> <p>(6) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقتة</p>	<p>نقل التغذية واستبدالها (المواسير والأعمدة والأسلاك)</p>	<p>(1) تقديم طلب التحويل</p> <p>(2) حضور الشخص المحول والمحول إليه مع وثيقة إثبات الشخصية أو حضور المفوض رسميًا لأي طرف منهما</p> <p>(3) فاتورة كهرباء للاشتراك</p> <p>(4) تسديد رسوم التحويل وفرق التامين</p> <p>(5) تبرئة ذمة الاشتراك</p> <p>(6) في حال تملك العقار سند تسجيل باسم المالك الجديد</p> <p>(7) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقتة</p> <p>(8) في حال كان الاشتراك باسم المستأجر ويريد تحويله الى مستأجر اخر يجب إحضار المحول والمحول اليه بالإضافة لعقد الأيجار القديم والجديد مع وثيقة اثبات الشخصية للطرفين</p> <p>(9) في حال كان الاشتراك باسم المستأجر ويريد نقله الى المالك يجب احضار عقد الأيجار وحضور المالك والمستأجر مع اثبات الشخصية</p>	<p>تحويل ملكية الاشتراك من مشترك إلى آخر</p>
<p>(1) تقديم طلب بالإجراء المطلوب</p> <p>(2) إحضار فاتورة للاشتراك</p> <p>(3) تسديد الرسوم حسب النظام</p> <p>(4) تسديد التكاليف حسب (نتائج الكشف)</p> <p>(5) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقتة</p>	<p>نقل الصناديق والخزائن</p>	<p>(1) إحضار كتاب من البلدية بالإجراء المطلوب</p> <p>(2) يتم مراجعة قسم الدبوان المركزي ت: +96227201500 فري (2008,2009,2015)</p>	<p>إعادة الرسوم المدفوعة: رفع الرسوم عن الاشتراك (رسوم النفايات)</p>

شركة كهرباء محافظة إربد

Irbid District Electricity Co

<p>(1) تبرئة ذمة الاشتراك</p> <p>(2) تسديد رسوم الإعادة حسب النظام</p> <p>(3) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>إعادة التيار الكهربائي للاشتراك المفصول بسبب الذمم</p>	<p>(1) تقديم طلب فحص العداد</p> <p>(2) إحضار فاتورة للاشتراك</p> <p>(3) تسديد رسوم الفحص حسب النظام</p> <p>(4) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>فحص العدادات</p>
<p>(1) تقديم طلب</p> <p>(2) إحضار قراءة العداد</p> <p>(3) تبرئة ذمة الاشتراك</p> <p>(4) تسديد الرسوم حسب النظام</p> <p>(5) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>إعادة اشتراك مفصول بسبب الإغلاق لمدة طويلة</p>	<p>(1) احضار كتاب من البلدية معزز بمخطط موقع وترسيم حديث ومصدق ، يسجل في الديوان المركزي.</p> <p>(2) تسديد التكاليف حسب نتائج الكشف</p> <p>(3) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>خطوط الإنارة</p>
<p>(1) تقديم طلب من مالك الاشتراك شخصياً أو بموجب وكالة رسمية</p> <p>(2) إحضار فاتورة للاشتراك</p> <p>(3) إحضار قراءة العداد تبرئة ذمة الاشتراك</p> <p>(4) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>خلع العدادات ولوازمها (إلغاء الاشتراك)</p>	<p>(1) إحضار كتاب من البلدية يسجل في الديوان المركزي.</p> <p>(2) تسديد التكاليف.</p>	<p>وحدات الإنارة</p>
<p>(1) رديات التأمين لإشتراك يراد الغاؤه (عامل)</p> <p>(2) رديات التأمين اشتراك جديد لم يركب (غير عامل)</p> <p>(3) رديات تأمين عداد مؤقت</p> <p>(4) رديات رسوم 3 فاز ركب بدلاً منه 1 فاز</p> <p>(5) رديات تأمين اشتراك تم نقل ملكيته</p> <p>(6) ثمن مواد مرتجعة لم يتم تركيبها</p> <p>(7) تقديم طلب بالأجراءء المطلوب</p> <p>(8) تبرئة ذمة الاشتراك</p> <p>(9) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>الرديات</p>	<p>(1) حيث يعود ذلك للأسباب التالية</p> <p>(2) الاشتراك بسبب الإغلاق</p> <p>(3) عدم تمكن القارئ من قراءة العداد كون البيت مغلق</p> <p>(4) حصول خطأ بالقراءة في الشهر السابق</p> <p>(5) عدم صلاحية آل لبيبل الخاص بالعداد</p> <p>(6) حيث تتم معالجة كل حالة على حدى</p> <p>(7) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>عدم إصدار فاتورة للمشارك</p>
<p>إحضار كتاب من البلدية بالإجراءء المطلوب وتسجيله بالديوان المركزي.</p> <p>معاملات الشبكات وتوابعها (البلديات)</p> <p>يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>طلب بيان أعداد المشتركين وكشف حساب البلديات</p>	<p>(1) تقديم طلب</p> <p>(2) إحضار إذن أشغال للبناء المخدوم من العداد المؤقت</p> <p>(3) إحضار فاتورة الاشتراك</p> <p>(4) دفع رسوم نقل عداد</p> <p>(5) تسديد التكاليف حسب نتائج الكشف</p> <p>(6) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>تحويل عداد مؤقت الى دائم</p>
<p>(1) إحضار كتاب من الدائرة المعنية وتسجيله بالديوان المركزي.</p> <p>(2) إحضار مخطط موقع وترسيم حديث ومصدق</p> <p>(3) تسديد التكاليف حسب نتائج الكشف</p> <p>(4) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>تصويب وضع أعمدة للدوائر الحكومية والبلديات</p>	<p>(1) إحضار كتاب من الجهة المعنية</p> <p>(2) إحضار مخطط موقع وترسيم</p> <p>(3) إحضار تعهد البلدية بتخصيص موقع لمحطة تحويل إذا لزم الأمر</p> <p>(4) تسديد التكاليف حسب نتائج الكشف</p> <p>(5) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقته</p>	<p>الاشتراكات الجديدة للدوائر والمؤسسات الحكومية</p>

شركة كهرباء محافظة إربد

Irbid District Electricity Co

تركيب أعمدة جديدة للدوائر الحكومية والبلديات	(1) إحضار كتاب من الدائرة المعنية (2) إحضار مخطط موقع وترسيم حديث ومصديق (3) تسديد التكاليف حسب نتائج الكشف (4) يتم مراجعة قسم الاشتراكات كل ضمن منطقتيه	رفع أو خفض قدرة العدادات المشتركين الاعتياديين	(1) تقديم طلب بين الحمل الكهربائي المراد رفع أو خفض القدرة له وإحضار فاتورة للاشتراك (2) إحضار وثيقة إثبات الشخصية (3) إحضار موافقة المالك على خلع العداد القديم في حال طلب تركيب العداد الجديد باسم آخر (المستأجر) (4) إحضار عقد إيجار لمستأجري العقارات (5) تقديم تعهد برفع قدرة العداد أو خفضه (6) تسديد الرسوم حسب النظام (7) تسديد التكاليف حسب نتائج الكشف
--	---	--	--

عناوين مباني الشركة والخدمات المقدمة

مبنى المحطة الجنوبية الحصن غرب مجمع عمان الجديد- إربد

الادارات	الدوائر	الاقسام	الخدمات المقدمة	الطابق	
إدارة الشؤون الفنية	الكشف والتصميم	الكشف و التصميم لشبكات الجهد المتوسط	<ul style="list-style-type: none"> لمعرفة موعد الكشف على اشتراكات الجهد المتوسط ومتابعتها احضار متطلبات اشتراك الجهد المتوسط معرفة خط سير معاملة الاشتراك 	الاول	
		كشفت شبكات الجهد المنخفض 1 فاز	<ul style="list-style-type: none"> لمعرفة موعد الكشف على اشتراكات 1 فاز احضار متطلبات اشتراك 1 فاز 	الاول	
		كشفت شبكات الجهد المنخفض 3 فاز	<ul style="list-style-type: none"> لمعرفة موعد الكشف على اشتراكات 3 فاز احضار متطلبات اشتراك 3 فاز معرفة خط سير معاملة الاشتراك 	الثاني	
	التنفيذ	الارتفاع والرصد / شبكات الجهد المتوسط	متابعة جميع المعاملات المقدمة بخصوص خطوط الجهد المتوسط (انشاء، تركيب، خلع)	الثالث	
		التغذيات المباشرة	متابعة معاملات تركيب ونقل عدادات 1 فاز	الاول	
		الشبكات الهوائية جهد منخفض	<ul style="list-style-type: none"> المراجعة لتركيب الأعمدة والكوابل للجهد المنخفض 	الاول	
		الشبكات و المحطات الهوائية جهد متوسط	<ul style="list-style-type: none"> المراجعة لتركيب شبكات الجهد المتوسط والمحولات 	الاول	
		الشبكات و المحطات الارضية جهد متوسط	<ul style="list-style-type: none"> المراجعة لتركيب المحولات والكوابل الأرضية و عدادات 3 فاز و خزائن العدادات 	الاول	
		الدراسات جهد منخفض	دراسات شكاوي جودة الطاقة	متابعة الشكاوي المقدمة بخصوص ضعف الفولتية	الثالث
			دراسات ضعف الجهد	-	-

شركة كهرباء محافظة إربد Irbid District Electricity Co

	-	تنفيذ دراسات شبكة الجهد المنخفض		
	-	الرصد / شبكات الجهد المنخفض		
الثاني	• متابعة جميع المعاملات التي تخص فلس الريف	مشاريع الريف		
الاول	• استلام المناقصات وتسليم العروض	المشتريات المحلية		
الاول	• استلام نسخة من العطاءات ومراجعاتها	العطاءات	اللوازم والمستودعات	
	-	المراجعة ومراقبة المخزون		
الاول	• الموردين الحاصلين على موافقة لتوريد مواد الى الشركة	المستودعات الفرعية الأولى		
	-	التخطيط الفني	التخطيط الفني	
	-	ادارة الاحمال		
الثاني	• المراجعة لإيصال التيار الكهربائي بعد الفصل بسبب الذمم • رفع قدرة محوّل • التبليغ عن أي مشكلة تخص شبكات الجهد المتوسط	صيانة شبكات الجهد المتوسط الارضية و المحطات الرئيسية صيانة شبكات الجهد المتوسط الهوائية و المحطات الفرعية	الصيانة	إدارة الصيانة والتشغيل (م. بشار التميمي)
الاول	• المراجعة لإيصال التيار الكهربائي بعد الفصل بسبب الذمم • التبليغ عن أي مشكلة تخص الشبكة • المراجعة لاستبدال لوازم المشتركين	الطوارئ المركزي		
الثاني	• اجتماعات المقاولين المنفذين للمشاريع	المشاريع	التشغيل والمراقبة	
	-	المراقبة والتحكم		
	-	التشغيل		
الثاني	• الرد على جميع استفسارات المشتركين وارشادهم الى المكان المحدد لتلبية احتياجاتهم	مركز الاتصال	الجودة والتدريب	
الثاني	• استقبال كتب من الدوائر الحكومية والبلديات (تركيب اعمدة جديدة) • استقبال شكاوي المشتركين • تقديم استدعاءات من المواطنين • جميع الكتب الواردة من الجهات الرسمية	الديوان الفني	الخدمات المؤسسية	الشؤون الادارية (طارق نصير)
الاول	• موردين العدد والأدوات المعزولة وملابس السلامة لتقديم العطاءات واحضار العينات)	التدقيق الفني	التدقيق الفني	ادارة التنظيم والتدقيق الفني والسلامة العامة (عطا الشيباب)
الاول	• المراجعين والزوار الخارجيين من الدفاع المدني وأنظمة الانذار والإطفاء	البيئة والسلامة العامة		

شركة كهرباء محافظة إربد Irbid District Electricity Co

مبنى المحطة الشمالية – إربد – شارع حكما

الإدارات	الدوائر	الإقسام	الخدمات المقدمة	الطابق
إدارة خدمات المشتركين (خالد ذينات)	دائرة منطقة إربد (مالك صمادي)	الاشتراكات	<ul style="list-style-type: none"> تقديم طلبات الاشتراكات الجديدة تقديم طلبات اي معامله تخص الاشتراك من فصل مؤقت او فصل رسمي او الغاء الاشتراك دفع الفواتير قراءة العدادات 	الاول
		خدمات المشتركين/ إربد	<ul style="list-style-type: none"> تقديم طلبات الاشتراكات الجديدة تقديم طلبات اي معامله تخص الاشتراك من فصل مؤقت او فصل رسمي او الغاء الاشتراك دفع الفواتير، تصويبها، عدم إصدارها قراءة العدادات وفحصها و تحويل عداد مؤقت الى دائم تحويل ملكية الاشتراك من مشترك إلى آخر معاملات رفع قدرة الاشتراك من 1 فاز الى 3 فاز 	الاول المبنى القديم
إدارة الشؤون الفنية	خدمات المشتركين المركزية	الفصل و الوصل	<ul style="list-style-type: none"> المراجعة لإيصال التيار الكهربائي بعد الفصل بسبب الذمم 	الارضي
		القراءة الفنية	-	
		المراجعة والتفتيش	-	
إدارة الشؤون الإدارية	الخدمات المؤسسية	التحصيل	<ul style="list-style-type: none"> دفع الفواتير للمشاركين الكبار ايصال التيار الكهربائي بعد الفصل للمشاركين الكبار 	الثاني
		المستودعات الفرعية الثانية	<ul style="list-style-type: none"> الموردين الحاصلين على موافقة لتوريد مواد الى الشركة 	الارضي
إدارة الشؤون الإدارية	الخدمات المؤسسية	الخدمات المساندة	-	
		ديوان المناطق	<ul style="list-style-type: none"> استقبال كتب من الدوائر الحكومية والبلديات (تركيب اعمدة جديدة) استقبال شكاوي المشتركين تقديم استدعاءات من المواطنين جميع الكتب الواردة من الجهات الرسمية 	الاول
		صيانة المباني	-	
إدارة الشؤون الإدارية	النقلات	ادارة المركبات	<ul style="list-style-type: none"> تسجيل سيارات الأجرة والسائقين الخارجيين 	مبنى الحركة
		صيانة المركبات	<ul style="list-style-type: none"> المراجعين الداخليين من السائقين 	

شركة كهرباء محافظة إربد Irbid District Electricity Co

الأول	• التبليغ عن أي عطل يخص خطوط الإنارة	إنارة الشوارع	الصيانة	إدارة الصيانة والتشغيل
-------	--------------------------------------	---------------	---------	------------------------

شركة كهرباء إربد

شركة كهرباء محافظة إربد

Irbid District Electricity Co

الادارات	الدوائر	الاقسام	الخدمات المقدمة	الطابق	
الشؤون الادارية (طارق نصير)	الجودة	الجودة	-	-	
	التدريب (عبد المهدي البطايه)	التدريب	تدريب المجتمع المحلي (الطلاب والخريجين من الجامعات الرسمية ،متدربين من المراكز التدريبية)	الاول	
	الموارد البشرية (محمد فواز ملكاوي)	التخطيط والتنظيم الاداري	تقديم طلبات التوظيف والتعديل على الطلبات المقدمة	الثالث	
	الخدمات المؤسسية (ثائر ارشيدات)	شؤون الموظفين	-	-	-
		الرواتب والمنافع	-	-	-
		التأمين الصحي	• استقبال طلبات اعتماد الاطباء والصيديات والمختبرات الطبية لاعتمادها من قبل الشركة • استقبال المندوبين فيما يخص المطالبات المالية	الثالث	
	العلاقات العامة	الديوان المركزي	• استقبال كتب من الدوائر الحكومية والبلديات (تركيب اعمدة جديدة) • استقبال شكاوي المشتركين • تقديم استدعاءات من المواطنين • جميع الكتب الواردة من الجهات الرسمية	الثالث	
		العلاقات العامة	• استقبال مندوبي شركات الاتصال لكل ما يخص خطوط الهاتف الخليوية والانترنت • استقبال مطالبات المطاعم عند الطلب لبعض المناسبات	الخامس	
	قسم المراجعة الادارية				
	الشؤون المالية (فايز قواسمة)	الدائرة المالية (احمد حوراني)	التخطيط المالي والموازنة	-	-
الحسابات العامة (منتصر شرايري)		شؤون المساهمين و الافصاح	جميع ما يلزم مساهمين الشركة (الاسهم)	الثاني	
		ادارة النقدية و التقارير	دفع فواتير كبار العملاء(مشركين 3 فاز ، كبار المشتركين)	الثاني	
قسم مصاريف والحسابات العامة		قسم محاسبة المشاريع	-	-	-
		قسم المصاريف والحسابات العامة	• رديات المشتركين (عند تغيير تعرفه الاستهلاك) • مطالبات البلديات والمحامين	الثاني	
		قسم محاسبة الموردين	• المطالبات المالية وفواتير الموردين • العطاءات ومرفقاتها • التأمين بأنواعه	الثاني	
دائرة الاصدار و محاسبة المشركين (محمد نصيرات)		قسم محاسبة المستودعات	-	-	-
		قسم الاصدار المركزي	• تعديل تعرفه الاشتراك • إعادة الرسوم المدفوعة (رفع الرسوم عن الاشتراك - رسوم النفايات) • الاستفسار عن عدادات وفواتير الطاقة المتجددة • العدادات العاطلة عن العمل (المتوقفة) • اصدار وتصويب الفواتير الخاصة بالمشركين • استكمال اجراءات التسوية القانونية لتلاعبات الكهرباء ومحاسبة المشتركين المتلاعبين بالتيار الكهربائي • طباعة كشوفات الخاصة بفواتير الاستهلاك الشهري للمشركين	الاول	
		قسم تكاليف التوصيل	• محاسبة المشتركين عن كلف التوصيل وفقاً للمطالبات • تجهيز مطالبات الدوائر الحكومية • اصدار المطالبات المالية للمشركين الكبار	الثاني	
قسم المراجعة المالية					

شركة كهرباء محافظة إربد Irbid District Electricity Co

الخامس	● استقبال شكاوي المشتركين	الشكاوي و الدراسات التنظيمية	دائرة التنظيم	التنظيم والتدقيق الفني والسلامة العامة (عطا الشيايب)
	-	المعايير و الرقابة التنظيمية	(هدى هزايمة)	
الخامس	● استقبال طلبات للاشتراك بالطاقة المتجددة	الطاقة المتجددة و كفاءة الطاقة	دائرة مركز الحاسوب (محمد نور الجبعي)	
	-	قسم المتابعة و الدعم الفني		
	-	قسم تطوير الانظمة		
	-	قسم تحليل و تطوير العمليات		
	-	قسم التشغيل و الشبكات		
	-	التدقيق المالي و الاداري	دائرة التدقيق الداخلي	
	-	قسم تدقيق الاعمال الفنية		
	-	قسم التدقيق الاداري		
الخامس	● توقيع التعهدات القانونية ،كف الطلب ● مراجعة القضايا والمطالبات ● تلاعبات سرقة الكهرباء والتسويات الخاصة بها ● المراجعين بخصوص احتراق الاجهزة			

التعرفة الكهربائية ورسوم التوصيل

التعرفة	الشريحة	القطاع
0.033	0 - 160	اعتياديين منزلي
0.072	161 - 300	
0.086	301 - 500	
0.114	501 - 600	
0.158	601 - 750	
0.188	751 - 1000	
0.256	9999999 - 1001	

شركة كهرباء محافظة اربد Irbid District Electricity Co

0.042	0 - 160	اعتيادي غير منزلي
0.092	161 - 300	
0.109	301 - 500	
0.145	501 - 600	
0.169	601 - 750	
0.190	751 - 1000	
0.256	9999999 - 1001	
0.042	0 - 160	جمعيات خيرية
0.092	161 - 300	خصم 25%
0.109	301 - 500	
0.145	501 - 600	
0.169	601 - 750	
0.190	751 - 1000	
0.256	9999999 - 1001	
0.042	0 - 160	دوائر حكومية بدون
0.092	161 - 300	خصم
0.109	301 - 500	
0.145	501 - 600	
0.169	601 - 750	
0.190	751 - 1000	
0.256	9999999 - 1001	

شركة كهرباء محافظة إربد Irbid District Electricity Co

ماذا تتوقعوا من شركة كهرباء إربد

- التعامل معكم بطريقة مهنية وودية ومهذبة .
- التحلي بالأمانة والعدالة والمساواة والحيادية في الخدمة المقدمة لكم .
- توفير البيئة الصحية والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم خدمة متميزة لكم بدقة وجودة عالية .
- التطوير المستمر للأنظمة والإجراءات والخدمات بما يتناسب مع احتياجاتكم .
- سرية التعامل مع المعلومات المقدمة من قبلكم .
- التأكيد على إعلامكم باستلام طلبكم والرد عليه خلال المدة المحددة من هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن.
- الرد على الشكاوى المقدمة منكم وخلال المدة المحددة في كود معايير الأداء المقرر من هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن.
- معالجة الشكاوى لتطوير خدمات الشركة .
- رفع كفاءة عمل الموظفين لمساعدتكم وتلبية احتياجاتكم .
- حماية المعلومات المتعلقة بكم .
- التواجد خلال أوقات الدوام الرسمي من يوم الاحد الى يوم الخميس من الساعة السابعة والنصف صباحاً ولغاية الساعة الرابعة مساءً ، بالإضافة الى استقبال مكالماتكم على مدى 24 ساعة متواصلة.

ما نتوقعه منكم

- التعامل مع الموظفين بطريقة مهذبة .
- التحلي بالصراحة والصدق عند الإفصاح عن المعلومات المطلوبة .
- تحديث البيانات الشخصية إذا طرأ عليها أي تغيير للاحتفاظ بسجلات دقيقة لدى الشركة .
- تقديم الآراء الايجابية والسلبية من خلال الشكاوى والإطراءات ليتم تطوير الخدمات المقدمة .
- الالتزام بكافة المتطلبات القانونية والمالية .
- الالتزام بجميع متطلبات الصحة والسلامة والأمان .

شركة كهرباء محافظة إربد

Irbid District Electricity Co

- عدم استخدام أملاك الشركة بطريقة غير قانونية .

المسؤولية المجتمعية

إلتزاماً من شركة كهرباء محافظة إربد برؤيتها ورسالتها فقد استمرت بالتهوض بمسؤوليتها الاجتماعية حسب إمكانياتها ودراتها تجاه :

- المجتمع المحلي

عملت الشركة على الإسهام في التنمية الاقتصادية الشاملة في مناطق عملها من خلال تقديم خدمات كهربائية موثوقة للمواطنين ، المحافظة على البيئة ، دعم ورعاية أنشطة اجتماعية متنوعة، دعم جهات وبرامج خيرية ، الإسهام في دعم القضايا المتعلقة بالكهرباء والأمن والسلامة العامة .

الرقم	اسم البرنامج	المحتوى	الجهة المسؤولة عنه	عنوان البرنامج
1	موقع الشركة الإلكتروني IDECO website	موقع الشركة الرسمي ويحتوي (التعريف بالشركة، خدمات المشتركين مثل الاستعلام عن الفواتير، شكاوى المواطنين، الاعلانات والعطاءات، خدمات الموظفين، اخبار ومقالات ، طلبات توظيف ، الانقطاعات المبرمجة ، التقارير السنوية ، معلومات الطاقة المتجددة ، تعليمات السلامة و استخدام الطاقة الكهربائية)	دائرة مركز الحاسوب	http://ideco.com.jo
2	مركز الإتصال (Call Center)	استقبال مكالمات المشتركين لمعالجة الشكاوى المتعلقة بالانقطاعات الكهربائية الطارئة وتحويلها للجهات المعنية للرد عليها والرد على استفسارات المشتركين المالية المتعلقة بالفواتير والامانات والاشتراكات .	قسم مركز الاتصال	080022005 02/7201830

شركة كهرباء محافظة اربد Irbid District Electricity Co

https://web.facebook.com/IDECO.Electiricity/?ref=aymt_homepage_panel	قسم العلاقات العامة		موقع الشركة على الفيسبوك	3
---	---------------------	--	--------------------------	---

شركة كهرباء إربد