

CS-CCCC-P6/G2

دليل إدارة شكاوى المشتركين كهرماء – دليل
المشارك



جدول المحتويات

المحتويات

3	الغرض	1.
3	النطاق	2.
4	التعريفات	3.
4	إدارة الشكاوى	4.
4	قنوات تقديم الشكاوى	1.4
5	إدارة ومعالجة الشكاوى – الموظفون المسؤولون	2.4
5	من يتولى معالجة شكاواك؟	1.2.4
5	نظرة عامة عملية معالجة الشكاوى	2.2.4
5	عملية معالجة الشكاوي – التفاصيل:	5.
5	استقبال الشكاوى	1.5
6	تسجيل الشكاوى	2.5
6	تصنيف الشكاوى	3.5
6	معالجة الشكاوى	4.5
6	إغلاق الشكاوى	5.5
6	الأسئلة الشائعة	6.
7	الملخص:	7.
7	تصنيفات الشكاوى، قنوات تقديمها، والمتطلبات الوثائقية	1.7

1. الغرض

في كهرماء، نلتزم بتقديم خدمات الكهرباء والمياه بجودة عالية تلبي احتياجات عملائنا المتغيرة. وقد تم إعداد هذا الدليل لتمكين العملاء من الوصول إلى معلومات واضحة، سهلة، وشفافة حول كيفية تقديم الشكاوى، وفهم الإجراءات، ومعرفة حقوقهم.

أهداف هذا الدليل:

- دعم رؤية كهرماء من خلال تحسين جودة الخدمة وتعزيز تفاعل العملاء.
- تعزيز رضا العملاء من خلال ضمان معالجة جميع الشكاوى بعدالة، وسرعة، ومهنية.
- توفير تعليمات واضحة حول كيفية وأماكن تقديم الشكاوى، والمستندات المطلوبة، وأنواع المشكلات التي يمكن الإبلاغ عنها.
- ضمان الشفافية من خلال توضيح كل خطوة في عملية الشكاوى، من التقديم وحتى الحل والإغلاق.
- تشجيع مشاركة العملاء عبر إعلامهم بحقوقهم في رفع الشكاوى والمساهمة في تحسين الخدمات.
- دعم التحسين المستمر باستخدام ملاحظات العملاء والشكاوى كأدوات فعالة لتحديد الثغرات وتحسين الأداء.
- الحفاظ على السرية والكفاءة في معالجة الشكاوى، وضمان التعامل مع جميع الحالات بعناية وفي إطار زمني محدد.
- الالتزام بأفضل الممارسات العالمية في إدارة الشكاوى لضمان تجربة عملاء متميزة.

هذا الدليل هو جزء من التزام كهرماء بالتميز، ويهدف إلى بناء الثقة، وتعزيز التواصل، وضمان أن كل تفاعل مع المشترك يسهم في تحسين الخدمات وتقوية العلاقة مع المجتمع.

في المؤسسة العامة للكهرباء والماء (كهرماء)، نلتزم بتقديم خدمات كهرباء ومياه عالية الجودة تلبي تطلعات واحتياجات مشتركينا المتجددة. وقد تم إعداد هذا الدليل بهدف تمكين المشتركين من فهم آليات تقديم الشكاوى، والتعرف على حقوقهم، وضمان الشفافية في جميع مراحل التعامل مع الشكاوى.

2. النطاق

ينطبق هذا الدليل على جميع التفاعلات المتعلقة بشكاوى العملاء حول خدمات الكهرباء والمياه المقدمة من كهرماء. وقد تم تصميمه لمساعدة العملاء على فهم كيفية تقديم الشكاوى، وما يمكن توقعه خلال العملية، وكيف سيتم التعامل مع ملاحظاتهم. يشمل هذا الدليل ما يلي:

- جميع أنواع العملاء: سواء كنت مشتركاً سكنياً، تجارياً، أو صناعياً، فإن هذا الدليل ينطبق على تواصلك مع إدارة خدمات العملاء في كهرماء.
- جميع قنوات التواصل: بما في ذلك مركز الاتصال، مراكز الخدمة، تطبيقات الهاتف المحمول، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، وجميع المنصات الرسمية المعتمدة لتلقي الشكاوى والرد عليها.
- تصنيفات الشكاوى: يوضح الدليل كيفية تصنيف الشكاوى حسب طبيعتها (مثل الفواتير، جودة الخدمة، المشكلات الفنية) لضمان المعالجة المناسبة.
- إجراءات معالجة الشكاوى: من استقبال وتسجيل الشكاوى إلى التحقيق فيها وحلها وإغلاقها، يشرح الدليل كل خطوة في العملية.
- مراقبة الأداء: يتضمن معلومات حول كيفية قياس كهرماء لفعالية وسرعة معالجة الشكاوى لضمان تحقيق أعلى معايير رضا العملاء.

- **تدريب وتطوير الموظفين:** يعكس الدليل التزام كهراء المستمر بتطوير مهارات موظفيها في التعامل مع الشكاوى وتحسين جودة الخدمة.
- الاستثناءات:** لا يشمل هذا الدليل:
 - الشكاوى التي تقع خارج نطاق اختصاص كهراء.
 - الطلبات الخدمية الاعتيادية (مثل طلبات التوصيل أو الفصل، أو الاستفسارات العامة غير المرتبطة بعدم الرضا أو فشل الخدمة).

3. التعريفات

المصطلح	التعريف
موظفو الصفوف الأمامية	هم موظفو ومسؤولو خدمات المشتركين، إضافة إلى الموظفين الذين يتلقون الشكاوى والذين يقومون بتقديم الخدمات للمشاركين عبر قنوات الاتصال المختلفة.
تطبيق كهراء	هو احد قنوات الخدمة المعتمدة يعمل من خلال تطبيقات الهواتف الذكية ويمكن من خلاله تقديم الخدمات للمشاركين بالإضافة إلى تقديم شكاوى العادات والانقطاعات
موظفو مكتب الدعم	الموظفون الذين يتلقون الشكاوى الواردة من موظفي الصفوف الأمامية ويقومون بتحليلها والرد عليها أو تحويلها للجهات المعنية لمعالجتها وإغلاقها.
مقدم الشكاوى	فرد، مجموعة من الأفراد، الشركات، أو الجهات ذات الصلة، -المسجلة ببياناتهم على نظام كهراء- وهم المشاركون الذين يقدمون الشكاوى بشأن خدمات المؤسسة وكل ما يرتبط بها.
المشارك	يقصد بذلك المنظمة أو الشخص الذي يتلقى خدمة (مثال: المشارك، المشترك، الإدارة الطالبة، تاجر التجزئة، المستفيد، المشتري)، وقد يكون المشارك داخل المؤسسة أو خارجها.
الشكاوى	يقصد بذلك تعبير المشارك عن عدم الرضا بشأن الخدمة التي يتلقاها من المؤسسة سواء كان ذلك شفهيًا أو كتابيًا من مشترك داخلي أو خارجي.
البلاغ	البلاغ هو حدث غير مخطط له يتسبب في تعطيل خدمة إدارة المعرفة أو تلف الممتلكات أو ينطوي على مخاطر كبيرة على المشاركين / المقاولين / الجمهور.
الطلب	هو رغبة المشارك للحصول على خدمة معينة ويتطلب القيام بإجراء من قبل القسم / الإدارة المعنية/ة.
نظام إدارة الشكاوى	يقصد بذلك النظام الحالي المستخدم في تسجيل ومعالجة وتتبع شكاوى المشاركين.
الرقم المرجعي للتذكرة	يقصد بذلك النظام الآلي الذي تم إنشاؤه بواسطة إدارة خدمات المشاركين والذي يعد رقم مرجعي للشكاوى يتم إرساله إلى المشارك للرصد والمتابعة.

4. إدارة الشكاوى

1.4 قنوات تقديم الشكاوى

يمكن تقديم الشكاوى من خلال إحدى القنوات التالية:

- مراكز خدمة العملاء: متوفرة في مواقع متعددة لتقديم الدعم المباشر .
- تطبيق كهراء الذكي: متاح على الهواتف الذكية لتقديم الشكاوى ومتابعتها بسهولة .
- الموقع الإلكتروني - www.km.qa : لتقديم الطلبات والشكاوى إلكترونياً .

- مركز الاتصال :عبر الرقم (991) متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
 - البريد الإلكتروني – contactus@km.qa: للتواصل الرسمي وتقديم الشكاوى .
 - الفاكس – +974-44845496: لإرسال المستندات أو الملاحظات .
 - واتساب – 30303991: للتواصل السريع والمباشر .
- منصات التواصل الاجتماعي الرسمية: فيسبوك، إنستغرام، X(تويتر سابقًا)، وسناب شات – لمتابعة آخر المستجدات والتفاعل مع الجمهور.

2.4 إدارة ومعالجة الشكاوى – الموظفون المسؤولون

في كهرماء، نلتزم بالتعامل مع جميع الشكاوى الواردة من العملاء بطريقة مهنية ومحترمة. يتم تدريب موظفينا على الاستجابة لملاحظاتكم، وتوضيح الإجراءات، وتقديم الحلول التي تعكس التزامنا بالتميز في الخدمة.

1.2.4 من يتولى معالجة شكاوك؟

- قد يتم التعامل مع شكاوك من قبل أحد أو أكثر من الفرق التالية:
- الموظفون في الخط الأمامي: موظفو مركز الاتصال وممثلو خدمة العملاء الذين يستقبلون الشكاوى ويردون عليها.
 - مسؤولو الشكاوى: مختصون في أقسام الشكاوى يتولون التحقيق والمتابعة.
 - فرق الدعم: موظفو المكاتب الخلفية، وممثلو ضمان الجودة، ومحللو رضا العملاء الذين يراقبون ويطورون عملية معالجة الشكاوى.
 - الإدارة العليا: المشرفون ورؤساء الأقسام الذين يشرفون على الأداء ويقومون بمراجعة التقارير لضمان التحسين المستمر.

2.2.4 نظرة عامة عملية معالجة الشكاوى

تمر عملية معالجة الشكاوى بالمراحل التالية:

1. الاستقبال: يتم استلام شكاوك عبر القناة التي تفضلها.
2. التسجيل: تُسجل الشكاوى في النظام وتُمنح رقم مرجعي.
3. التصنيف: تُصنف الشكاوى حسب نوعها وطبيعتها.
4. المعالجة: يتم التحقيق في المشكلة وحلها، مع إمكانية التصعيد إذا لزم الأمر.
5. الإغلاق: يتم إعلامك بنتيجة المعالجة، وقياس مدى رضاك.

تضمن هذه العملية:

- التعامل العادل والحيادي
- تقديم تحديثات في الوقت المناسب
- الحفاظ على سرية معلوماتك
- التحسين المستمر بناءً على ملاحظاتك

5. عملية معالجة الشكاوى – التفاصيل:

1.5 استقبال الشكاوى

عند تقديم شكاوك عبر أي من قنواتنا، سنتلقى إشعارًا بالاستلام يتضمن رقمًا مرجعيًا لمتابعة الحالة.

2.5 تسجيل الشكوى

تُسجل الشكوى في النظام مع كافة التفاصيل ذات الصلة، مثل:

- معلومات الاتصال الخاصة بك
- نوع الخدمة (كهرباء أو مياه)
- وصف المشكلة
- المستندات الداعمة (إن وجدت)

3.5 تصنيف الشكاوى

تُصنف الشكاوى حسب:

- نوع الخدمة (كهرباء/مياه)
- طبيعة المشكلة (مثل الفواتير، الانقطاع، الجودة، السلامة)
- درجة الاستعجال والتأثير

4.5 معالجة الشكوى

يقوم فريقنا بالتحقيق في المشكلة، وقد يتم التواصل معك للحصول على توضيحات إضافية. ونسعى لحل:

- المشكلات البسيطة خلال 3-5 أيام عمل
- المشكلات المعقدة خلال 10-15 يوم عمل

5.5 إغلاق الشكوى

بعد حل المشكلة، سنتلقى:

- ملخصاً للحل
- تأكيداً بإغلاق الشكوى
- خياراً لتقديم ملاحظاتك حول العملية

6. الأسئلة الشائعة

س1: أين يمكنني تقديم شكوى؟

عبر الموقع الإلكتروني، التطبيق، مركز الاتصال، أو شخصياً في مراكز الخدمة.

س2: ما هي المستندات المطلوبة؟

حسب نوع المشكلة، قد تحتاج إلى:

- نسخة من آخر فاتورة
- رقم حساب الخدمة
- صور أو فيديو هات (للمشكلات الفنية)
- إثبات الهوية (للمشكلات المتعلقة بالحساب)

س3: ما أنواع المشكلات التي يمكن الإبلاغ عنها؟

بإمكانك الإبلاغ عن:

- أخطاء في الفواتير
- انقطاع الخدمة
- ضعف جودة الخدمة
- مخاوف تتعلق بالسلامة
- تأخير في التوصيل أو الفصل

- أي عدم رضا عن خدمات الكهرباء أو المياه
س4: ما خطوات معالجة الشكوى؟
عملية معالجة الشكوى تتضمن الخطوات التالية:

1. تقديم الشكوى
2. إشعار بالاستلام ورقم مرجعي
3. التحقيق والتواصل
4. الحل وتقديم الملاحظات
5. الإغلاق

7. الملخص:

1.7 تصنيفات الشكاوى، قنوات تقديمها، والمتطلبات الوثائقية

تصنيف الشكوى	نوع الخدمة	طبيعة المشكلة	قنوات التقديم المتاحة	المستندات المطلوبة
انقطاع الخدمة	كهرباء / مياه	انقطاع	الموقع الإلكتروني، تطبيق الهاتف، مركز الاتصال	صور / فيديو هات، رقم حساب الخدمة
أخطاء في الفواتير	كهرباء / مياه	الفواتير	مركز الاتصال	آخر فاتورة، رقم حساب الخدمة
ضعف جودة الخدمة	كهرباء / مياه	الجودة	مركز الاتصال	صور / فيديو هات، رقم حساب الخدمة
مخاوف تتعلق بالسلامة	كهرباء / مياه	السلامة	مركز الاتصال	صور / فيديو هات، رقم حساب الخدمة
تأخير في التوصيل أو الفصل	كهرباء / مياه	تقديم الخدمة	مركز الاتصال	إثبات الهوية، رقم حساب الخدمة
عدم رضا عام	كهرباء / مياه	متنوع	مركز الاتصال	تختلف حسب نوع المشكلة