

سياسة معالجة شكاوى المشتركين

تولي المؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء (كهراء) بالغ الاهتمام لشكاوى المشتركين وتعتبرها مصدراً رئيسياً للتحسين والتطوير. وتعتبر أن المشتركين لهم كامل الحق في طلب الخدمات المناسبة وفي تقديم الشكاوى بغض النظر عن محتواها ودرجة أهميتها، إذ أن الشكاوى هي أحد النتائج البديهية المترتبة على تقديم أية خدمة في كافة القطاعات ويجب عدم مقاومتها أو تجاهلها، بل ينبغي الاحتفاظ بعلاقات مستمرة مع المشتركين، وتشجيعهم وإعطاؤهم الفرصة للتعبير عن آرائهم ولتقديم شكاوهم. وبالتالي فإن التميز في تقديم الخدمة يعتمد أساساً على الاستجابة لهم والتواصل معهم والعمل على إرضائهم.

ويلتزم موظفو كهراء باستقبال شكاوى المشتركين عن طريق قنوات الاتصال المتاحة وبأفضل الطرق المهنية، وبإيلائها الأهمية اللازمة واعتبارها فرصة للتطوير والتحسين المستمر. كما يدرك الموظفون أهمية الإنصات إلى مشكلات المشتركين والعمل على احتوائهم في حالة الغضب والتأكيد لهم بأنه ستتخذ الإجراءات اللازمة لعلاج مشكلاتهم بأسرع ما يمكن.

كما ينبغي الحرص على تسجيل كل الشكاوى الواردة على نظام إدارة الشكاوى الموحد بالمؤسسة (Case Management System)، وإعطاؤها رقماً مرجعياً موحداً وشرحها بشكل واضح ودقيق. وفي حال تعذر حلها فوراً، يجب تحويلها إلى الجهة المعنية بالشكاوى لتحليلها وحلها بشكل عاجل ومن ثم القضاء على جذور المشكلة لمنع تكرارها، وذلك من خلال تحديد الأسباب التي أدت إليها، واتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة لإزالتها. ويحرص كل الموظفين على تلبية كافة معايير الجودة في معالجة المشاكل واحترام الإجراءات الموثقة والمعتمدة والمعمول بها وذلك ليتم معالجة جميع الشكاوى بشكل عادل ومتكافئ، مع إفادة المشتركين بما تم في حل المشكلة وعدم الاستعجال في إغلاق الشكاوى إلى حين التأكد من رضاهم.

أما في حالة الشكاوى التي يتقرر رفضها لأسباب وجيهة، فيتم العمل على إفهام المشترك أن رفض الشكاوى ليس راجعاً إلى شخصه ولكنها تتعارض مع نظام المؤسسة ومع القوانين الجاري العمل بها.

وتؤكد المؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء (كهراء) على أهمية آراء وشكاوى المشتركين وتحرص على أن يكون كافة الموظفين على دراية تامة بتلك الأهمية، وعلى ضرورة اتباع النظام المعتمد للتميز في مستوى الخدمات المقدمة وللوصول إلى رضا المشتركين.



عيسى بن هلال الكواري

رئيس المؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء

