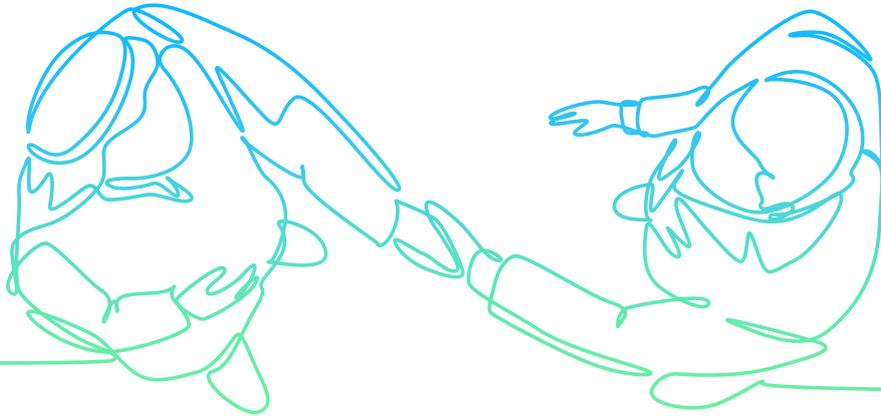


# ميثاق خدمة المتعاملين لدبي



الوثيقة رقم:	النسخة 1.0
عنوان الوثيقة:	ميثاق خدمة المتعاملين
الجهة المالكة:	تسليم للقياس وتحصيل الرسوم – شركة الشخص الواحد ذ م م
جهة الاعتماد:	مكتب التنظيم والرقابة بدبي
النسخة المعتمدة رقم:	1.0
التاريخ:	15 مايو 2023

3	<u>المقدمة</u>	1
3	<u>الغرض</u>	2
3	<u>الجهة المسؤولة عن التنفيذ</u>	3
3	<u>الإستشارات</u>	4
3	<u>التعديلات</u>	5
4	<u>التعريفات و المصطلحات</u>	6
5	<u>السرية</u>	7
5	<u>سهولة الإستخدام</u>	8
5	<u>تسجيل جهات إتصال العميل</u>	9
5	<u>الإستجابة</u>	10
5	<u>المسؤولية</u>	11
5	<u>نهج التركيز على العميل</u>	12
6	<u>التحسين المستمر</u>	13
6	<u>الرسوم</u>	14
6	<u>عملية الإستجابة للشكاوى</u>	15
6	<u>تقديم الشكاوى</u>	15.1
6	<u>إستلام الشكاوى و الإقرار بها</u>	15.2
6	<u>أنواع الشكاوى و التعريفات و الأمثلة</u>	15.3
7	<u>الإستجابة للشكاوى بعد التصعيد</u>	15.4
8	<u>مخطط سير عملية الإستجابة للشكاوى</u>	15.5
8	<u>إمكانية الوصول إلى الشكاوى</u>	15.6
9	<u>مؤشرات الأداء الرئيسية</u>	16
10	<u>لوحات المتابعة و رفع التقارير</u>	17
10	<u>المراجع</u>	18

## 1- المقدمة

تُعدّ شركة تسليم للقياس وتحصيل الرسوم – شركة الشخص الواحد ذ م م (تسليم) الشريك الأمثل للقطاعين العام والخاص في دول مجلس التعاون الخليجي، حيث أنها تقدم قيمة ممتازة لقياس الإستهلاك عبر توفير خدمات الفوترة والتحصيل وقياس إستهلاك العميل. و تلتزم تسليم كلياً بتميزها التشغيلي في كل نواحي عمل الشركة، كما أنها تعمل بإستمرار على تطوير أدوات وطرق خدمة المتعاملين لتفي بالالتزاماتها وتعهداتها، وتحسينها بإستمرار.

تملك تسليم تصريح لتوفير خدمات الفوترة والتحصيل وقياس الإستهلاك داخل إمارة دبي.

تنطبق هذه الوثيقة على حامل التصريح السالف ذكره.

## 2- الغرض

توضح هذه الوثيقة المُحددة إلتزامات حامل التصريح تجاه المتعاملين بما يتوافق مع مكتب التنظيم والرقابة لقطاع الكهرباء والمياه لإمارة دبي.

## 3- الجهة المسؤولة عن التنفيذ

يُعدّ حامل التصريح هو المسؤول عن تنفيذ ميثاق المتعاملين والإلتزام بلوائح تبريد المناطق.

## 4- الإستشارات

تم إعداد هذه الوثيقة باستشارة مكتب التنظيم والرقابة لقطاع الكهرباء والمياه لإمارة دبي.

## 5- التعديلات

قد يقوم مكتب التنظيم والرقابة بتعديل الإجراءات المذكورة في هذه الوثيقة، والتي تحفظ الحق في تحديث هذه الإجراءات من وقت لآخر، بما يخضع لموافقة المجلس الأعلى للطاقة.

## 6- التعريفات والمصطلحات

المصطلح	التعريف
خدمات الفوترة	هي نشاط تركيب العدادات والفوترة وتحصيل رسوم خدمات تبريد المناطق، بناءً على الكميات المزودة للعميل. يمكن توفير خدمات الفوترة مباشرة عن طريق مقدم الخدمة أو مسؤول الفوترة.
اللجنة	تعني اللجنة التي ينظمها المجلس الأعلى للطاقة بغرض تسوية النزاعات التي لم يتم حلها بين حامل التصريح والعميل أو بين حاملي التصريح حسب الأحوال.
الشكوى	عدم الرضا فيما يتعلق بأمر بعينه.
إدارة العلاقة مع المتعاملين	هو نظام لإدارة جميع علاقات الشركة وتفاعلاتها مع المتعاملين القائمين والمحتملين.
العميل	المستفيد من خدمة تبريد المناطق الذي أبرمت معه اتفاقية الخدمة ذات الصلة.
ميثاق خدمة المتعاملين	وثيقة يقوم حامل التصريح بإعدادها لتضم هذه اللوائح، والتي تنص على التزامات حامل التصريح تجاه متعامليه، وتشمل مستويات الخدمة المتوقع تقديمها.
خدمات تبريد المناطق	النشاط المتعلق بتوليد طاقة التبريد أو توزيعها، أو بيعها، أو فوترتها.
الإمارة	إمارة دبي.
المستخدم النهائي	مالك أو ساكن الوحدة السكنية.
المنظمة الدولية للمعايير	اتحاد عالمي لهيئات المعايير الوطنية.
مؤشرات الأداء الرئيسية	مؤشرات الأداء الرئيسية
مكتب التنظيم والرقابة بدبي	مكتب التنظيم والرقابة لقطاع الكهرباء والمياه لإمارة دبي.

## 7- السرية

تستخدم جميع البيانات التي تم جمعها فقط لتسوية الطلبات أو التساؤلات أو الشكاوى. ستقوم تسليم بحفظ كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالمتعامل وستمنع إساءة استخدامها.

## 8- سهولة الاستخدام

يمكن للمستخدمين فئة الأفراد والفئة التجارية تقديم الشكاوى من خلال الإتصال بمركز إتصال تسليم على الرقم **800 Tasleem (8275336)**، أو إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى [customerservice@tasleem.ae](mailto:customerservice@tasleem.ae)، أو زيارة الموقع الإلكتروني لتسليم: [www.tasleem.ae](http://www.tasleem.ae)

## 9- تسجيل جهات إتصال المتعامل

يتم توثيق جميع المعاملات والإتصالات مع المتعاملين في نظام إدارة علاقات المتعامل، والذي يُستخدم لإدارة تساؤلات المتعامل و شكواه، وللتأكد من حلها بطريقة فعّالة.

## 10- الإستجابة

يتم وضع شكاوى المتعاملين في الإعتبار والرد عليها بصورة عادلة ومعقولة في وقت مناسب. يتم إخبار متعاملينا بالتقدم المحرز في التحقق من شكواهم، وإبلاغهم بالنتيجة التي تم التوصل إليها، والأسباب وراء قرار الشركة، وأي خيارات مراجعة متاحة. يتم تسجيل جميع شكاوى المتعاملين وتتبعها، ويتم رصد الأطر الزمنية للحلول.

## 11- المسؤولية

تكون المسؤولية واضحة من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية، والسياسة، والإجراءات، وبرامج التدريب المصاحبة لذلك.

## 12- نهج التركيز على العميل

تتمتع تسليم بإلتزامها القوي في حل المشاكل التي قد تطرأ خلال إطار زمني محدد. يحق لجميع المتعاملين تقديم شكوى، ويسعى نهجنا الإستباقي لإستلام ملاحظات المتعاملين. وسيتم التعامل مع جميع الشكاوى بإحترام، كما نسعى لحل الشكاوى بكفاءة عالية، حيث يكمن هدفنا الأسمى في رضا المتعاملين.

## 13- التحسين المستمر

تقرّر تسليم أن الرد على الشكاوى والتعلّم منها أمر ضروري للتحسين المستمر في تقديم الخدمات والعلاقات مع المتعاملين، كما تتم متابعة الشكاوى بشكل يومي.

توفر التقارير الداخلية الدورية تحليلاً شاملاً للشكاوى الواردة، ويتم مراجعتها لضمان تفعيل التحسينات في الخدمات المقدمة إلى عملائنا.

وبالإضافة إلى ذلك، تجري تسليم عمليات تدقيق داخلية وخارجية، لضمان إلتزام الشركة بأعلى المعايير الممكنة في خدمة المتعاملين، كما نقوم بطلب ملاحظات المتعاملين من خلال إستطلاع رضا المتعاملين.

## 14- الرسوم

لا تُفرض رسوم على حل الشكاوى.

## 15- عملية معالجة الشكاوى

### 15.1 تقديم الشكاوى

يمكن للعميل تقديم الشكاوى من خلال الإتصال بمركز إتصال تسليم على الرقم (8275336) 800 Tasleem أو إرسال رسالة بريد إلكترونية إلى [customerservice@tasleem.ae](mailto:customerservice@tasleem.ae)، أو زيارة الموقع الإلكتروني لتسليم: [www.tasleem.ae](http://www.tasleem.ae).

يقوم مشرف خدمة المتعاملين بإسناد وتتبع الشكاوي من خلال فتح شكوى في نظام إدارة خدمة المتعاملين والذي يتيح للموظف اختيار نوع الشكاوى وتسجيلها. ويتم أدرج جميع الشكاوى ضمن تقرير الشكاوى.

### 15.2 إستلام الشكاوى والإقرار بها

بعد تقديم العميل للشكاوى يتم التواصل معه من خلال مكالمة هاتفية أو من خلال البريد الإلكتروني للتأكيد على إستلام شكوى العميل في ذات يوم العمل الذي تقدم العميل بالشكاوى فيه أو في يوم العمل التالي في حال تقديم الشكاوى كان خلال يوم عطلة.

### 15.3 أنواع الشكاوى والتعريفات والأمثلة

لتحديد إحتياجات المتعاملين وسرعة خدمتهم تم تحديد سبعة أنواع من الشكاوى، كما يلي أدناه:

نوع الشكاوى	التعريف	أمثلة
الشكاوى - الفوترة	الشكاوى المتعلقة بدقة الفاتورة و صحة العداد و تحصيل الفاتورة و قيمة الدفعات المسددة	<ul style="list-style-type: none"><li>• يشتكي المتعامل من عدم تحديث بيانات الدفعات المسددة.</li><li>• يشتكي المتعامل من عدم تخصيص الدفعات المسددة عن طريق التحويل البنكي.</li><li>• يشتكي المتعامل من ارتفاع قيمة الفواتير أو الرسوم.</li></ul>
الشكاوى - الإجراءات	الشكاوى المتعلقة بإجراء حلّ الشكاوى	<ul style="list-style-type: none"><li>• يشتكي المتعامل من إجراءات التعامل مع الشكاوى.</li><li>• يشتكي المتعامل من المستندات المطلوبة لإصدار شهادة براءة الذمة.</li></ul>

نوع الشكاوى	التعريف	أمثلة
الشكاوى – التأخير في تقديم خدمة جديدة	الشكاوى المتعلقة بالتأخير في تقديم خدمة جديدة بما في ذلك خدمات التفعيل	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يشتكي المتعامل من التأخير في إجراء عملية إعادة توصيل خدمة التبريد.</li> </ul>
الشكاوى – خدمة المتعاملين	تندرج جميع الشكاوى المتعلقة بفريق خدمة المتعاملين تحت هذه الفئة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يشتكي المتعامل من سلوك موظف خدمة المتعاملين.</li> </ul>
الشكاوى – الخدمة الإلكترونية	الشكاوى المتعلقة بالخدمات الإلكترونية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يشتكي المتعامل من خصم مبلغ الدفع التلقائي مرتين.</li> <li>• يشتكي المتعامل من تأخير تخصيص المدفوعات في النظام.</li> <li>• يشتكي المتعامل من عدم نجاح عملية الدفع الإلكتروني.</li> </ul>
الشكاوى – المقاول الخارجي	الشكاوى المتعلقة بالمقاولين الخارجيين.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يشتكي المتعامل من العمل المنجز من قبل المقاول.</li> </ul>

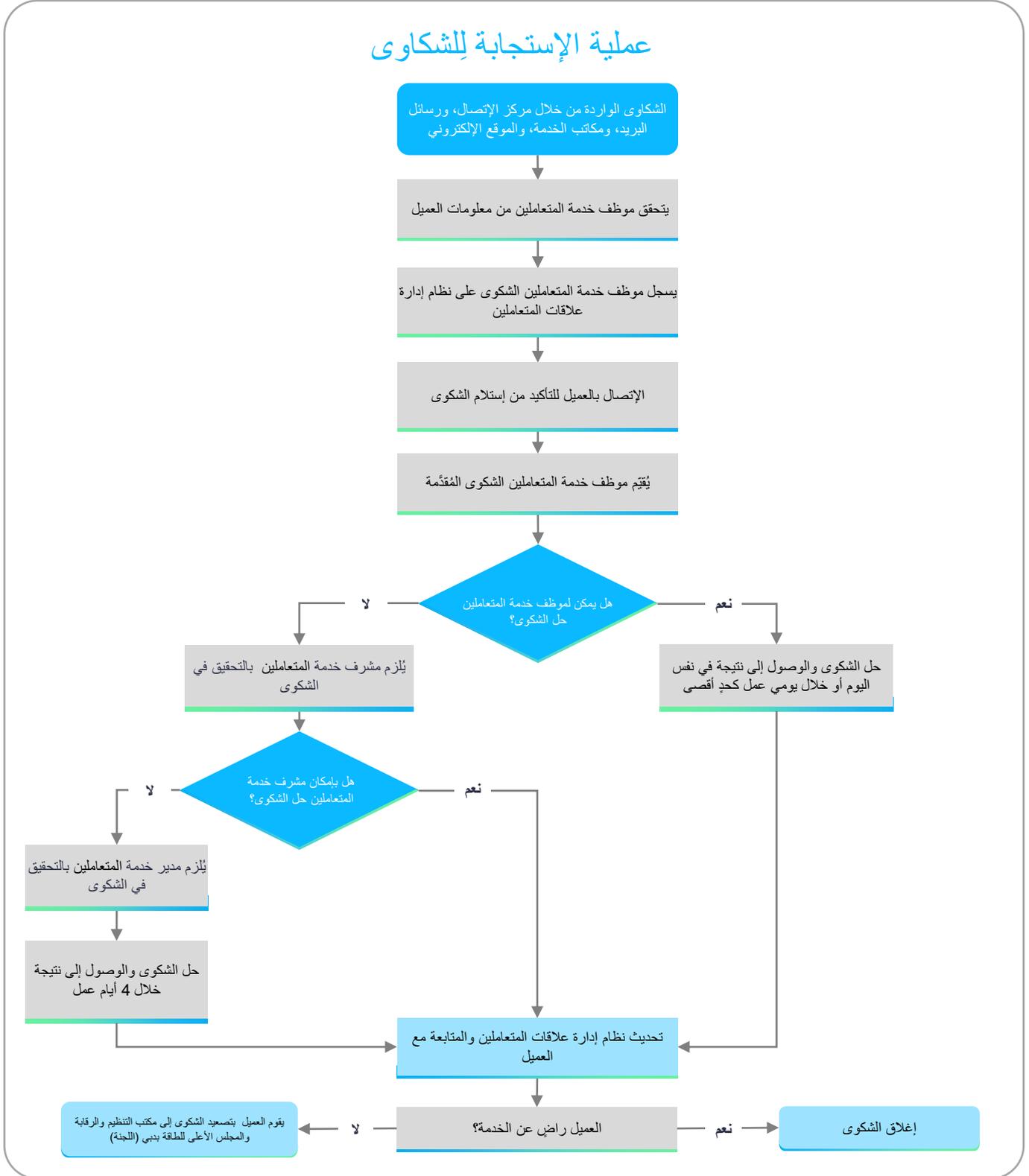
#### 15.4 الإستجابة للشكاوى بعد التصعيد

يقوم فريق خدمة المتعاملين بإدارة جميع الشكاوى والعمل على إيجاد حلول مناسبة لها، وتتم عملية تصعيد الشكاوى كالتالي:

- المستجيب الأول للشكاوى هو موظف خدمة المتعاملين.
- المستجيب الثاني للشكاوى، حسب الحاجة، هو مشرف خدمة المتعاملين.
- يقوم مشرف خدمة المتعاملين بتصعيد الشكاوى إلى مدير خدمة المتعاملين.

## 15.5 مخطط سير عملية الاستجابة للشكاوى

يقدم مخطط سير العملية الموضح أدناه توضيحاً بسيطاً لعملية الاستجابة للشكاوى



## 15.6 إمكانية الوصول إلى الشكاوى

يمكن لمتعاملي تسليم طلب نسخه من الشكاوى الخاصة بهم عن طريق إرسال رسالة بريد إلكترونية إلى مركز إتصال تسليم عبر [customerservice@tasleem.ae](mailto:customerservice@tasleem.ae) أو الإتصال على الرقم (8275336) **800 Tasleem** خلال ساعات العمل المعتادة.

## 16- مؤشرات الأداء الرئيسية

يتم قياس مؤشرات الأداء الرئيسية التالية لتمكيننا من مراقبة جودة خدمة المتعاملين وأدائها:

1. درجة الخدمة - نسبة المكالمات التي يتم الرد عليها ضمن مستوى الخدمة المحدد.
2. متوسط وقت الإنتظار/سرعة الرد - الوقت المستغرق بدءًا من توصيل العميل بموظف خدمة العملاء وحتى يتم الرد على العميل، ومتوسط جميع المكالمات التي يتم الرد عليها خلال 60 ثانية.
3. المكالمات التي لم يتم الرد عليها - عندما يختار العميل أن يتم توصيله بموظف خدمة العملاء ، ثم ينهي المكالمة.
4. الحل من المكالمة الأولى - نسبة الإستفسارات التي يتم حلها من أول تواصل، أي أن حل الإستفسار يتطلب مكالمة واحدة.
5. توفر الموظفين - توافر الموظفين في مكاتب الخدمة خلال ساعات العمل المعتادة.
6. معالجة الشكاوى/النزاعات - الشكاوى والنزاعات التي يتم حلها وتسجيلها بشكلٍ صحيح على نظام إدارة علاقات المتعاملين.
7. بوابة الخدمة الذاتية الإلكترونية - الوقت المستغرق للرد على استفسار العميل الوارد من خلال بوابة الخدمة الذاتية الإلكترونية.
8. ضمان الجودة - جودة خدمة المتعاملين والملاحظات الواردة بشأنها.

جدول توضيحي لمستويات الخدمة المرتبطة بمؤشرات الأداء الرئيسية:

مكان تقديم الخدمة	مؤشر الأداء الرئيسي	مستوى الخدمة
مركز الإتصال	درجة الخدمة	إذا تم الرد على 80% من المكالمات خلال 30 ثانية يحصل الموظف على 3 نقاط، وإذا تم الرد على 98% منها يحصل على 5 نقاط
مركز الإتصال	متوسط وقت الإنتظار/ سرعة الرد	إذا كان متوسط الرد على جميع المكالمات أقل من أو يساوي 30 ثانية يحصل الموظف على 3 نقاط، وإذا كان أقل من 10 ثوانٍ يحصل على 5 نقاط
مركز الإتصال	المكالمات التي لم يتم الرد عليها	إذا كان متوسط جميع المكالمات التي لم يتم الرد عليها أقل من أو يساوي 5% يحصل الموظف على 3 نقاط، وإذا كان أقل من 1% يحصل على 5 نقاط
مركز الإتصال/ مكاتب خدمة المتعاملين	الحل من المكالمة الأولى	إذا تم حل 85% من الإستفسارات خلال أول إتصال يحصل الموظف على 3 نقاط، وإذا تم حل 90% منها يحصل على 5%

مكان تقديم الخدمة	مؤشر الأداء الرئيسي	مستوى الخدمة
مكاتب خدمة المتعاملين	توافر الموظفين	يجب أن تغطي قوائم الموظفين أوقات عمل مكاتب الخدمة وأن تضمن سير عملياتها بنسبة 100%
مركز الإتصال / مكاتب خدمة المتعاملين	معالجة الشكاوى	إغلاق الشكاوى بنسبة 100%
مركز الإتصال / مكاتب خدمة المتعاملين	معالجة النزاعات	إغلاق الشكاوى بنسبة 100%
مركز الإتصال	الخدمة الذاتية الإلكترونية	1. أقل من أو تساوي 95% خلال 24 ساعة 2. 100% خلال 48 ساعة
مركز الإتصال / مكاتب خدمة المتعاملين	ضمان الجودة	توفير الملاحظات شهرياً لكل موظف من فريق خدمة المتعاملين، بناءً على مكالمات مع المتعاملين يتم اختيارها عشوائياً.

## 17- لوحات المتابعة ورفع التقارير

يلتزم حامل التصريح بآليات رفع التقارير المناسبة، بما في ذلك وقت بدء الشكوى ونهايتها ونوع الشكوى والموظفين الذين عملوا على حلها والملاحظات المتعلقة بالمكالمة والنتيجة التي تم تحقيقها، وتوضح لوحة متابعة الشكاوى جميع الشكاوى الواردة، ويتولى قسم خدمة المتعاملين مراقبة حالتها (سواء مفتوحة/مغلقة) يومياً، ويمكن رفع التقارير بشأن لوحة المتابعة إلى مكتب التنظيم والرقابة حسب طلبه، إضافةً إلى ذلك، يقدم حامل التصريح تقريراً سنوياً بشأن أدائه مقارنةً بالتوقعات والطموحات المتعلقة به، من حيث جوانب التحسين خلال السنة المقبلة.

## 18- المراجع

- شهادة الأيزو 10001:2018: إدارة الجودة - رضا المتعاملين - إرشادات لقواعد السلوك للمنظمات.
- شهادة الأيزو 10002:2018: إدارة الجودة - رضا متعاملين - إرشادات للتعامل مع الشكاوى في المنظمات.
- شهادة الأيزو 10003:2018: إدارة الجودة - رضا متعاملين - إرشادات حل النزاعات خارج المنظمات.
- قرار المجلس التنفيذي رقم (6) لسنة 2021 بشأن تنظيم تقديم خدمة تبريد المناطق في إمارة دبي.
- الوثيقة التنظيمية رقم 5 الصادرة عن مجلس التنظيم والرقابة (RD05 ميثاق خدمة متعاملين).