

الآلة استقبال الشكاوي والرد عليها

شركة كهرباء محافظة اردب

2011

Date		ERC Council Directive
2011/7/27	Initial approval	114/2011
	Amendment 1:	

مادة رقم (1) تعريفات

يكون للكلمات والعبارات التالية اينما وردت المعنى ادناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك :

- الشركة : شركة كهرباء محافظة اربد .
- الهيئة: هيئة تنظيم قطاع الكهرباء والمنشأة بموجب قانون الكهرباء العام رقم 64 لسنة 2002.
- رخصة التوزيع والتزويد بالتجزئة: الاذن الممنوح من الهيئة لممارسة نشاط التوزيع والتزويد بالتجزئة ضمن المنطقة المصرح بها في الرخصة.
- المكتب المعني: لغايات هذه الآلية يعرف المكتب المعني حسب ما ذكر في الملحق الثاني من هذه الآلية.
- الآلية : اجراءات استقبال الشكاوي والرد عليها المعتمدة في الشركة.
- المشتكي : الشخص الطبيعي او الاعتباري الذي يتقدم بشكوى الى الشركة- سواء كان هذا الشخص مشتركاً لدى الشركة او غير مشترك- وكان موضوع شكواه يتعلق باي من اعمال التوزيع والتزويد بالتجزئة ضمن منطقة التوزيع والتزويد بالتجزئة للشركة .
- الشكوى الخطية: الشكوى المكتوبة التي تقدم من المشتكي مباشرة في حال حضوره الشخصي للشركة أو الشكوى المكتوبة التي ترسل الى الشركة في حال عدم حضور المشتكي الى الشركة.
- الشكوى الالكترونية: الشكوى التي تسجل على موقع الشركة الالكتروني /من خلال النافذة المخصصة لذلك.
- الشكوى الهاتفية: الشكوى التي ترد من خلال الاتصال بمركز الاتصال على الأرقام المعلنة والمخصصة لاستقبال الشكاوي الهاتفية.
- ساعات العمل الرسمية: لغايات هذه الآلية فقط تعرف ساعات العمل الرسمية بدءاً من الساعة 7:30 صباحاً ولغاية الساعة 14:00 خلال اوقات عمل موظفي الادارة في الشركة.
- يوم عمل: يعني أي يوم غير أيام الجمعة والسبت وغير العطل الرسمية في الاردن، وذلك في أيام عمل البنوك في الاردن.

مادة رقم (2) أهداف الآلية:

تهدف الآلية إلى:

1. تعريف المشتكي بكيفية تقديم شكوى لدى الشركة والالية التي يمكن من خلالها تقديم الشكوى والمدة اللازمة للرد عليها من قبل الوحدات التنظيمية المعنية في الشركة.
2. وضع اجراءات مناسبة لاستقبال الشكاوي والرد عليها من قبل الشركة بما يتفق مع شروط و أحكام رخصة التوزيع و التزويد بالتجزئة بالإضافة إلى كود معايير الأداء الممنوح لشركات التوزيع.

مادة رقم (3) مجال التطبيق

تطبق هذه الآلية على جميع موظفي الشركة المعنيين بما يلي:

1. استقبال الشكاوي و تحويلها إلى الجهات المختصة.
2. دراسة الشكاوي المقدمة و تحديد فيما إذا كانت الشكوى المقدمة تستدعي القبول لغايات الدراسة أو عدم القبول.
3. معالجة الشكاوي التي يتم قبولها سواء كانت ضمن اختصاص وحداتهم التنظيمية أو ضمن اختصاص وحدات تنظيمية أخرى داخل الشركة أو خارجها.
4. بيان اسباب عدم قبول الشكاوي التي صنفتم على انها (لم تقبل).

مادة رقم (4) مسؤولية تطبيق الآلية

- 1- مساعدو المدير العام .
- 2- مديرو الدوائر.
- 3- دائرة التنظيم.
- 4- الموظفون المعنيون بتلقي الشكاوي و/أو دراستها و/أو الرد عليها و/أو معالجتها.

مادة رقم (5) وسائل تلقي الشكوى

تُعتمد الوسائل التالية لغايات تلقي الشكاوي ضمن منطقة التوزيع والتزويد بالتجزئة لشركة كهرباء محافظة اربد :

أولاً:- الشكاوى الخطية

أ- عدم حضور المشتكي شخصيا لتقديم الشكاوى:

لغايات هذا البند تعامل اي شكاوى مقدمة من قبل المشتكي نتيجة عدم حضوره شخصيا الى الشركة سواء كانت على شكل مخاطبة من قبل المشتكي او بالبريد او عن طريق كتاب رسمي خلال ساعات العمل الرسمية. على النحو التالي:

1. يقوم الموظف المعني //متلقي الشكاوى بإدخال الشكاوى المقدمة على نظام سير اجراءات العمل (Workflow) وتحويلها إلى القسم المعني بدراسة الشكاوى.

2. يقوم القسم المعني بدراسة الشكاوى والرد عليها بالقبول أو عدم القبول مع ضرورة احتواء كتاب الرد على الشكاوى على المعلومات الضرورية والمنصوص عليها ضمن كود معايير الأداء كما هو موضح في المادة (6) من هذه الآلية.

3. بعد ذلك يتم تحويل كتاب الرد على الشكاوى للتوقيع ليصار إلى تحويله للديوان المركزي خلال مدة زمنية أقصاها 12 يوم عمل ليقوم الديوان المعني بإصدار كتاب الرد على الشكاوى وإرساله إلى المكتب المعني به خلال 3 ايام عمل من تاريخ الرد على الشكاوى كحد أقصى..

في حال قام المشتكي بإرسال شكواه عن طريق البريد، يتم إرسال الرد على الشكاوى إلى المشتكي على عنوانه البريدي المعتمد في الشكاوى ويعتمد تاريخ الرد على الشكاوى هو تاريخ إرسال الشكاوى الى مكتب البريد .

في حال قام المشتكي بتوجيه كتاب رسمي للشركة، يتم إرسال الرد على عنوان المشتكي المعتمد في مراسلاته الرسمية، ويعتمد تاريخ الرد على الشكاوى هو تاريخ إرسال الشكاوى الى عنوان المشتكي المعتمد في مراسلاته .

في حال قام المشتكي بإرسال شكواه عن طريق جهة رسمية، يتم إرسال الرد على الشكاوى إلى الجهة الرسمية على العنوان البريدي لهذه الجهة ويعتمد تاريخ الرد على الشكاوى هو تاريخ إرسال الشكاوى الى عنوان الجهة الرسمية.

في حال قام المشتكي بمخاطبة الشركة عن طريق استدعاء بدون عنوان، فيلتزم المشتكي بمراجعة الديوان المعني الذي قام بتقديم الاستدعاء له بعد 15 يوم عمل. وفي حال لم يقم المشتكي بمراجعة مكتب الشركة المعني والذي قدم من خلاله الشكاوى بعد مضي المدة المحددة يقوم الديوان المعني أو المكتب المعني بحفظ كتاب الرد لحين مراجعة المشتكي.

ب- حضور المشتكي شخصيا لتقديم شكاوى:

1. تقوم الشركة بتوفير نموذج تلقي الشكاوي الخطية ضمن مكاتب الشركة المعنية في منطقة التوزيع والتزويد الخاصة بها.

الآلية استقبال الشكاوي والرد عليها

2. في حال حضور المشتكي شخصياً خلال ساعات العمل الرسمية لمكتب الشركة المعني بتلقي الشكاوي للإبلاغ عن شكوى يطلب منه تعبئة النموذج المعد للشكاوي والمعتد لهذه الغاية حسب المرفق رقم (1) بعد ذلك يقوم الموظف المعني بإدخال الشكاوي بإعطاء المشتكي رقم الشكاوي المقدمة مع إعلام المشتكي بضرورة متابعة الشكاوي بعد 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الشكاوي وذلك لاستلام كتاب الرد على الشكاوي.
 3. يقوم الموظف المعني باستقبال الشكاوي بإدخال الشكاوي على نظام سير إجراءات العمل (Workflow) وتحويلها للقسم المعني لدراساتها.
 4. يقوم القسم المعني بدراسة الشكاوي والرد عليها بالقبول أو لم تقبل مع ضرورة احتواء كتاب الرد على الشكاوي على المعلومات الضرورية والمنصوص عليها ضمن كود معايير الأداء.
 5. بعد ذلك يتم تحويل كتاب الرد على الشكاوي للتوقيع ليصار إلى تحويله للديوان المركزي خلال مدة زمنية أقصاها 12 يوم عمل ليقوم الديوان المعني بإصدار كتاب الرد على الشكاوي وإرساله إلى المكتب المعني به خلال 3 أيام عمل من تاريخ الرد على الشكاوي كحد أقصى.
 6. في حال لم يتم المشتكي بمراجعة مكتب الشركة المعني والذي قدم من خلاله الشكاوي بعد مضي المدة المحددة يقوم الديوان المعني أو المكتب المعني بحفظ كتاب الرد لحين مراجعة المشتكي.
- لغايات هذه الآلية يعتمد تاريخ تقديم الشكاوي الواردة ضمن الشكاوي الخطية للشركة بعد ساعات العمل الرسمية ولغاية الساعة 15:00 من نفس اليوم، هو تاريخ يوم العمل التالي. ويسجل تاريخ يوم العمل التالي على الشكاوي المقدمة.

معلومات الشكاوي الخطية

- في حال تقدم المشتكي الى الشركة بشكاوي خطية لا تحتوي على هذه المعلومات بحد ادنى فان الشركة لن تنتظر بهذه الشكاوي ولن يتم اعتبارها كشكاوي :
- اسم المشتكي كاملاً .
 - عنوان المشتكي ورقم هاتفه الارضي او الخليوي .
 - تاريخ تقديم الشكاوي
 - رقم الاشتراك ان وجد في حال كان المشتكي مشتركاً لدى الشركة.
 - وصف للشكاوي.

ثانياً:- تقديم شكوى عبر الموقع الالكتروني للشركة

1. تقوم الشركة بتصميم وإنشاء نافذة للشكاوي على موقع الشركة الالكتروني بالتنسيق مع دائرة التنظيم.
2. يقوم الموظف المعني في قسم الديوان المركزي باستقبال الشكاوي الالكترونية الواردة عبر موقع الشركة الالكتروني // النافذة المخصصة لذلك خلال ساعات العمل الرسمي ومن ثم يقوم بإدخال تلك الشكاوي على نظام سير اجراءات العمل (Workflow) المعمول به في الشركة وتحويلها للقسم المعني لدراستها.
3. يقوم القسم المعني بدراسة الشكاوي والرد عليها بالقبول أو لم تقبل مع ضرورة احتواء كتاب الرد على الشكاوي على المعلومات الضرورية والمنصوص عليها ضمن كود معايير الأداء كما هو موضح في المادة (6) من هذه الآلية.
4. بعد ذلك يتم تحويل كتاب الرد على الشكاوي للتوقيع ليصار إلى تحويله للديوان المركزي خلال مدة زمنية أقصاها 12 يوم عمل ليقوم الديوان المعني بإصدار كتاب الرد على الشكاوي وإرساله إلى المكتب المعني به خلال 3 ايام عمل من تاريخ الرد على الشكاوي كحد اقصى.
5. يقوم الديوان المركزي بتأمين الرد على الشكاوي على البريد الالكتروني للمشتكي.
6. لغايات هذه الآلية يعتمد تاريخ تقديم الشكاوي الواردة عبر الموقع الالكتروني للشركة بعد ساعات العمل الرسمية ولغاية الساعة 00:00 من نفس اليوم، هو تاريخ يوم العمل التالي.

ثالثاً:- تلقي الشكاوي الهاتفية

يتم تخصيص رقم مجاني وأرقام مدفوعة الأجر لغايات تمكين المشتكي من الاتصال مع مركز الاتصال الخاص بالشركة لتقديم شكاوي هاتفية.

يتم التعامل مع الشكاوي الهاتفية الواردة على النحو الآتي:

• الشكاوي المتضمنة الإبلاغ عن أعطال كهربائية:

1. في حال تلقي شكاوي هاتفية، يقوم موظف مركز الاتصال باستقبال الشكاوي وتسجيلها على نظام التذاكر (Ticketing System).

الآلية استقبال الشكاوي والرد عليها

2. يتم تحويل الشكاوى الى قسم الطوارئ حيث يقوم كاتب الطوارئ بتوجيه ورشة فنية للمشتكي .
3. في حال قام قسم الطوارئ بمعالجة شكاوى المشتكي يتم اغلاق الشكاوى على نظام التذاكر (Ticketing System) بحيث يعتبر تاريخ الرد على الشكاوى هو تاريخ اغلاق التذكرة (Ticket) وان اعلام المشتكي بمعالجة شكواه قد تم مباشرة من خلال الورشة في الموقع.

• الشكاوى التي لا يمكن معالجتها في الموقع:

1. في حال وجدت الورشة ان الشكاوى المقدمة من قبل المشتكي لا يمكن معالجتها في الموقع تقوم الورشة بإعلام المشتكي في الموقع بأنه سيتم تحويل شكواه الى الجهة المختصة وعليه مراجعة ديوان الشركة المعني بعد 15 يوم عمل لاستلام الرد على الشكاوى خطيا.
2. يقوم قسم الطوارئ باغلاق التذكرة (Ticket) وإرسال الشكاوى (التي ستصنف على انها خطية) للديوان المركزي الالكتروني حيث يعتبر تاريخ استقبال الشكاوى هو تاريخ ادخال الشكاوى من قبل قسم الطوارئ .
3. يتم متابعة الإجراءات من قبل الديوان المركزي كما ورد أعلاه بخصوص الشكاوى الخطية بند (ب) ولحين ورود الرد على الشكاوى من الجهة المعنية بها.

• الشكاوى الاخرى

- لغايات هذا البند تعرف الشكاوي الاخرى على انها الشكاوي الواردة لمركز الاتصال ولا تتعلق باعطال كهربائية لدى المشتكي والتي بحاجة الى ارسال ورشة طوارئ له.
- 1- يقوم مركز الاتصال باستقبال الشكاوي الهاتفية الواردة وتسجيلها الكترونيا وإرسالها للديوان المركزي ويتم إعلام المشتكي بأنه سيتم تحويل شكواه إلى الجهة المختصة وعليه إعادة الاتصال بمركز الاتصال بعد 15 يوم عمل لاستلام الرد على الشكاوى هاتفيا، او خطيا من خلال الديوان المركزي في حال رغبته بذلك
 - 2- يتم متابعة الإجراءات من قبل الديوان المركزي كما ورد أعلاه بخصوص الشكاوى الخطية بند (ب) ولحين ورود الرد على الشكاوى من الجهة المعنية بها حيث يتم ارسال نسخة من الرد الى مركز الاتصال للرد على المشتكي في حال اتصاله.

مادة رقم (6) الرد على الشكاوى:

1. يجب أن يحتوي كتاب الرد على المعلومات التالية بحد ادنى:
 - أ. إشعاراً واضحاً فيما اذا كانت الشكاوى قد تم قبولها أو لم يتم قبولها.
 - ب. في حال قبول الشكاوى ، شرحاً واضحاً عن الاجراءات التي تم اتخاذها او التي سيتم اتخاذها لمعالجة الشكاوى.
 - ت. في حال عدم قبول الشكاوى ، تبرير أسباب عدم القبول.
 - ث. جميع المعلومات الأخرى اللازمة حتى يتمكن المشتكي من تقييم الوضع القائم بصورة واضحة)
2. تلتزم الجهة المعنية بالرد في حال رفض الشكاوى بعمل سجل خاص للشكاوي التي لم تقبل بحيث يحتوي السجل على اسباب عدم القبول بشكل واضح ومدعمة بتقرير فني حول سبب عدم القبول، بحيث تقوم الادارة المعنية بتزويد دائرة التنظيم بتقرير شهري مفصل مدعم بجميع الوثائق اللازمة للشكاوي التي لم تقبل.

مادة رقم (7) معالجة الشكاوى:

تلتزم جميع الوحدات التنظيمية في الشركة والمعنية بمعالجة الشكاوي المقبولة، بمتابعة معالجة هذه الشكاوي والتأكد من أن جميع الشكاوي قد تم معالجتها والانتهاؤها منها.

مادة رقم (8) حل النزاع:

في حال لم يقتنع المشتكي بقرار الشركة، فيحق للمشتكي اللجوء الى هيئة تنظيم قطاع الكهرباء، وتقديم شكاوى الى الهيئة.

مادة (9) مراجعة الالية

يتم مراجعة هذه الالية بشكل دوري أو عندما تقتضي الحاجة لذلك أو في حال تقدم الهيئة بطلب ذلك.

مادة (10) تاريخ التطبيق

يعمل بهذه الآلية من تاريخ اقرارها من قبل هيئة تنظيم قطاع الكهرباء .

شركة كهرباء محافظة اربد المساهمة العامة

الآة استقبال الشكاوي والرد عليها

مرفق رقم (1)

IDECO LOGO	المملكة الأردنية الهاشمية شركة كهرباء محافظة اربد المساهمة العامة
رقم الشكوى: W.F	
نموذج شكوى	
التاريخ :	
رقم الهاتف :	اسم المشتكي :
رقم الإشتراك:	العنوان :
فئة المشترك : • إعتيادي • تجاري • صناعي صغير • صناعي متوسط • زراعي • ضخ مياه • فنادق	
نوع الشكوى :	
أ - جودة التزويد	
تتمثل بـ : ☐ انقطاعات الجهد المنخفض ☐ انقطاعات الجهد المتوسط	
ب - جودة الطاقة	
تتمثل بـ : ☐ ارتفاع الجهد ☐ هبوط الجهد ☐ التردد ☐ الارتعاش ☐ التوافقيات	
ج - جودة خدمات المشتركين	
تتمثل بـ : ☐ تكاليف التوصيل لمشارك اعتيادي ☐ تكاليف التوصيل لكبار المشتركين ☐ احتساب الفواتير ☐ التوصيلات الجديدة ☐ شكوى على موظف ☐ شكاي المباني و الخدمات المساندة ☐ منشآت كهربائية - ضغط متوسط ☐ منشآت كهربائية - ضغط منخفض	
د - العدادات و التلاعب	
ز - أخرى: تتمثل بالشكاوي التي لم تُذكر أعلاه	
وصف دقيق للشكوى المقدمة :	

اسم الموظف:	اسم المشتكي :
توقيع:	الرقم الوطني :
	التوقيع :

مرفق رقم (2)
عناوين الشركة لتلقي الشكاوي

1. الشكاوي الخطية

- يتم تلقي الشكاوي الخطية في مكاتب الشركة التالية:

اسم المكتب / المكتب المعني	العنوان
الديوان المركزي	مبنى الإدارة
الديوان الفني	مبنى الأقسام الفنية / المحطة الشمالية
القسم الإداري / منطقة المفرق	دائرة منطقة المفرق
القسم الإداري / منطقة جرش	دائرة منطقة جرش
القسم الإداري / منطقة عجلون	دائرة منطقة عجلون
مكتب الرمثا	الرمثا
مكتب الكوره	دير ابي سعيد

- يتم استقبال الشكاوي الخطية عبر البريد على العنوان التالي:

شركة كهرباء محافظة اربد
ص.ب (46) 21110
اربـد - الاردن

2. الشكاوي الالكترونية

يتم تلقي الشكاوي الالكترونية عبر النافذة المخصصة لذلك على موقع الشركة الالكتروني
www.ideco.com.jo

3. الشكاوي الهاتفية

يتم تلقي الشكاوي الهاتفية من خلال الارقام التالية:

الرقم المجاني	080022005
الارقام مدفوعة الاجر	02-7201555