

قواعد العمل لخدمة المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة

المحتويات

١- المقدمة

٢- تعريف فئات المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة

٣- الخدمات المميزة لفئة ذوي الإحتياجات الخاصة

٤- كيف يمكن للمشارك التسجيل في فئة ذوي الاحتياجات الخاصة

٥- مسؤولية المشترك

٦- قواعد العمل للاستخدام الأمثل للكهرباء

٧- إجراءات التعامل مع الشكاوى

٨- الإعاقة البصرية

٩- إرشادات عامة

١٠- قنوات التواصل معنا

١. المقدمة

قامت الشركة بإعداد قواعد العمل لخدمة المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك للتعريف بنطاق الخدمات الخاصة التي تقدمها الشركة للمشاركين من الفئة السكنية، والذين هم بحاجة ماسة لاستمرارية خدمة الكهرباء وخاصة في أشهر الصيف. كما تم إعداد هذه القواعد بغرض توفير الأمان والرفاهية وراحة البال للمشارك، وتم إعدادها بموجب الشروط ذات الصلة في رخصة التزويد التي تعمل الشركة بموجبها، والمعتمدة من قبل هيئة تنظيم الخدمات العامة.

٢. تعريف فئات المشاركين من ذوي الاحتياجات الخاصة

الحالات التي يمكن أن تستفيد من الخدمات الموضحة في قواعد العمل لخدمة المشاركين من ذوي الاحتياجات الخاصة هي:

● الأفراد من ذوي الاحتياجات الطبية:

- المشاركين الذين يعتمدون على الأجهزة الطبية التي تتطلب تزويد مستمر بالكهرباء.
- الأمراض المزمنة التي تستدعي استمرارية الكهرباء (مع وجود تقرير طبي معتمد من مستشفى حكومي)

● الأفراد من ذوي الرعاية الاجتماعية:

- كبار السن (٧٠ سنة فأكثر)
- المشاركين من ذوي الإعاقة البصرية

٣. الخدمات المميزة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة

التواصل مع المشارك بشكل مستمر لتحديث البيانات الخاصة بالحالة المسجلة.

تسجيل حسابات الكهرباء التابعة لذوي الاحتياجات الخاصة لإعطائهم الأولوية في التواصل والرد على استفساراتهم وطلباتهم.

عرض بدائل مختلفة لسداد المستحقات المتعلقة بالفواتير بما يتناسب مع الظروف الخاصة بالمشارك منها خدمة التقسيط والسداد الثابت.

وضع ضوابط خاصة لتفادي قطع خدمة الكهرباء متى ما أمكن ذلك

توفير نصائح وإرشادات فيما يتعلق بترشيد استهلاك الكهرباء والاستخدام الأمثل للطاقة الكهربائية.

إعطاء الأولوية في تقديم الخدمات عند زيارة مكاتب الشركة.

التواصل مع المشارك بشكل مستمر لإشعاره بأي ارتفاع في الفواتير أو بوجود مبالغ مستحقة لتفادي أي انقطاع في الخدمة.

زيارات لعقار المشارك إذا تطلب الأمر، في حال عدم وجود من يعيله في المنزل وذلك لمساعدة المشارك لتحديث البيانات، وفهم الفواتير، واختيار التعرفة المناسبة وغيرها من خدمات نماء للتزويد.

٤. كيف يمكن للمشارك التسجيل في فئة ذوي الاحتياجات الخاصة

سجل المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة هو المرجع لشركة نماء للتزويد الذي يساعد الشركة ومقاوليها في التعرف على أية ظروف أو احتياجات خاصة قد تكون لدى المشترك. وإذا كنت تعتقد أنك أو أي فرد من أفراد أسرتك من ذوي الاحتياجات الخاصة وتنطبق عليك الشروط المذكورة أعلاه فإننا ندعوك لاتباع الخطوات التالية:

- تقديم طلب تسجيل في فئة الاحتياجات الخاصة من خلال الموقع الإلكتروني لخدمات نماء:

namaservices.om

إرفاق المستندات المطلوبة:

- نسخة من البطاقة الشخصية للشخص الذي ينوب عن المريض
- نسخة من البطاقة الشخصية للمريض
- التقرير الطبي
- صورة من الأجهزة الطبية

ستقوم الشركة في بعض الحالات المعينة بالتواصل مع الجهات المختصة كوزارة التنمية الاجتماعية أو وزارة الصحة للتأكد من المعلومات الواردة في استمارة التقييم والتي تتعلق باحتياجاتك الخاصة للتزويد بالكهرباء.

٥. مسؤولية المشترك

- تحديث البيانات في حالة تغيير بيانات التواصل أو مكان الإقامة.
- توفير أي بيانات يتم طلبها من قبل الشركة بعد مراجعة الطلب.
- التواصل مع الشركة في حال حدث تغيير أو مستجدات في وضع الحالة المسجلة.
- ضمان استمرارية سداد المستحقات.

٦. قواعد العمل للاستخدام الأمثل للكهرباء

إن طريقة استخدامك للأجهزة الكهربائية له أثر مباشر على قيمة فاتورة الكهرباء، وعليه فإن ثقافة الاستخدام الأمثل للأجهزة الكهربائية يعد من أساسيات الاقتصاد الكهربائي في المنزل. ولمزيد من الإرشادات حول قواعد العمل للاستخدام الأمثل للكهرباء يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

٩. إرشادات عامة

لخدمتكم بشكل فعال نرفق لكم أدناه بعض الإرشادات التي ستساعدنا في التواصل معكم في الحالات الإستثنائية.

في حال انقطاع الخدمة:



يرجى التواصل معنا على الرقم المجاني ١٠١٠ للإفادتكم بسبب انقطاع التيار الكهربائي وسيتم توجيهكم بالإجراءات المتبعة بحسب نوع الانقطاع. ولسلامتكم يرجى إطفاء جميع الأجهزة الكهربائية إلى حين رجوع التيار الكهربائي.

في حال تغيير البيانات:



توفر شركة نماء للتزويد خدمة تحديث البيانات إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني لخدمات نماء وذلك في حال تم تغيير بياناتكم الخاصة كرقم الهاتف أو تغيير عقاركم لضمان الحصول على البيانات الصحيحة للتواصل معكم.

في حال مواجهة صعوبة في سداد المستحقات:



في حال واجهتم صعوبة في سداد المستحقات، يمكنكم الاستفادة من خطة السداد الميسرة الخاصة بفئة "ذوي الاحتياجات الخاصة"، عليه يرجى التواصل معنا فوراً عبر مركز التواصل أو عبر موقعنا الإلكتروني لتقديم طلب تقسيط المستحقات وذلك لتفادي تراكم المستحقات. كما يمكن للمشارك التقدّم لخدمة الفاتورة الثابتة عبر موقع خدمات نماء وذلك لإدارة الدفعات السابقة لفواتير الكهرباء من خلال سداد قيمة ثابتة في كل شهر.

٧. إجراءات التعامل مع الشكاوى

يحق للمشارك التقدّم بشكاوى تتعلق بالخدمات التي تقدمها شركة نماء للتزويد عبر قنوات التواصل الموضحة في هذا المنشور.

كما يحق للمشارك حسب "إجراءات النظر في شكاوى المشاركين" أن يتقدّم بطلب إعادة النظر في الشكاوى بعد حصوله على الرد الأولي للشكاوى. وعليه يتم رفع الشكاوى إلى مدير العناية بالمشاركين للبت في الشكاوى.

ويحق للمشارك أيضاً في حال عدم رضاه عن الرد النهائي من الشركة أن يتقدّم بطلب رفع الشكاوى إلى هيئة تنظيم الخدمات العامة أو رفعها مباشرة إلى الهيئة عبر القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى.

كما يمكن للمشارك الاطلاع على تفاصيل "إجراءات النظر في شكاوى المشاركين" المعتمدة وذلك عبر الموقع الإلكتروني للشركة.

٨. الإعاقة البصرية

توفر الشركة خدمة التواصل مع المشاركين من ذوي الإعاقة البصرية - في حال طلب المشارك - وذلك بغرض شرح الفاتورة الشهرية، وأي مستجدات في التعرفة، والنظر في إمكانية المساعدة في طريقة دفع المستحقات.



١. قنوات التواصل معنا

يمكن للمشارك التواصل معنا للتسجيل وتحديث البيانات أو الاستفسار عبر القنوات التالية:

طرق التواصل مع شركة نماء لتزويد الكهرباء:

مركز الاتصال: ١١١

الموقع الإلكتروني: www.supply.nama.om

البريد الإلكتروني: info@supply.nama.om

البريد: ص.ب: ١٢٣٩ - الرمز البريدي ١٣١، سلطنة عمان



طرق التواصل مع هيئة تنظيم الخدمات العامة:

مركز الاتصال: ١٦١٦

هاتف: ٢٤٦٠٩٧٠٠

الموقع الإلكتروني: www.apsr.om

البريد الإلكتروني: customers@apsr.om

البريد: ص.ب: ٩٥٤ - الرمز البريدي ١٣٣ الخوير، سلطنة عمان

