

# قواعد العمل للتعامل مع شكاوي المشتركين

أكتوبر ٢٠٢٤م

## المقدمة

تحدد هذه المدونة الطريقة التي تدير بها شركة نماء للتزويد الشكاوى الواردة من العملاء الذين لا يشعرون بالرضا عن الخدمات المقدمة من الشركة. نهدف من خلال هذه القواعد إلى:

- الشفافية، وسهولة الوصول للعملاء
- معالجة الشكاوى بسرعة وفاعلية
- تحسين خدماتنا بناءً على ملاحظات العملاء

## كيف تقدّم الشكاوى؟

في حال عدم رضاك عن خدماتنا، يرجى إبلاغنا عما تواجهه من خلال تقديم شكاوى عبر:

- 📱 التطبيق الهاتفي «خدمات نماء»
- 📠 البوابة الإلكترونية «خدمات نماء»
- ☎ الإلتصال بمركز الإتصالات عبر الرقم ١١١
- 💬 التواصل عبر منصات التواصل الإجتماعي الخاصة بالشركة.
- 🏠 الزيارة الشخصية لمكاتب خدمات نماء

عند قيامك بتقديم شكاوى، يرجى تقديم القدر الكافي من البيانات حتى تتمكن من فهم ومتابعة شكاوك وحلها. يعتبر رقم حسابك، ورقم بطاقتك الشخصية، ورقم هاتفك، من أهم البيانات الضرورية التي يجب تقديمها، وتأكد أن تقدم البيانات المتعلقة بالشكاوى فقط.

عند تقديمك للشكاوى، هذا ما سنفعله:

- ✓ نؤكد الاستلام
- ✓ نزودك بالرقم المرجعي للشكاوى
- ✓ نستفسر عن أي بيانات إضافية عند الحاجة
- ✓ نبلغك بالخطوة التالية والفترة الزمنية المتوقعة للتحقيق في الشكاوى

## المرحلة الأولى اتصل بنا

فور استلامنا الشكاوى، سيقوم الفريق المختص بالتعامل مع الشكاوى ببدء الفحص الداخلي للتأكد من التعامل مع كل شكاوى بشكل مسؤول وجاد

خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكاوى، سنقوم بإبلاغك بما توصلنا إليه من نتائج، وتوضيح الخطوات التي سننخذها لحل المشكلة

## المرحلة الثانية رفع الشكاوى إلى مدير شكاوى العملاء

في حال عدم رضاك عن كيفية تعاملنا مع الشكاوى أو الحل المقترح، يُرجى إعلامنا بذلك، لنقوم برفع الشكاوى إلى مدير شكاوى العملاء للتحقق بشكل أدق.

سيقوم المدير بإجراء تحقيق شامل لفهم الشكاوى، وعمل فحص وتدقيق إضافي للمشكلة، وقد يقترح حلًا بديلًا لمعالجتها. تستغرق هذه العملية ٥ أيام عمل، حيث أننا نهدف لحل الشكاوى بصورة تامة خلال ١٥ يوم عمل للمرحلتين ١ و ٢

### الحالات الاستثنائية

قد تستغرق بعض الشكاوى أكثر من ١٥ يوم عمل لحلها نظرًا للحاجة إلى تحليل أعمق أو طلب تدخل الخبراء والمختصين الخارجيين.

إذا كانت شكاوك تتطلب أكثر من ١٥ يوم عمل، سنقوم بإبلاغك بالسبب وسنوافيك بالتحديثات عند توافرها. في مثل هذه الحالات الاستثنائية، نضمن لك الرد خلال ٣٠ يوم عمل من استلام الشكاوى.

## المعايير المضمونة للخدمة

نحن نبذل كل الجهد لمعالجة شكاوي مشتركيينا ضمن الأطر الزمنية المحددة، ولكن في حال عدم تمكننا من الرد ومعالجة الشكوى ضمن هذه الأطر الزمنية، سيتم تطبيق المعايير المضمونة للخدمة (GS-3 و GS-4).

المعيار	الشرط	التعويض
GS-3	الشكوى لم تُحل ضمن الإطار الزمني المحدد في المرحلة ١	٥ ريال عماني
GS-4	الشكوى لم تُحل ضمن الإطار الزمني المحدد في المرحلة ٢	٢٠ ريال عماني

## المرحلة الثالثة الاستئناف في المحكمة

ستقوم هيئة الخدمات العامة بمراجعة شكاوك، وتقييم استجابة شركة التزويد والحل الذي تم تقديمه، وإصدار قرارها وفقاً لذلك. في حال عدم رضاك عن قرار الهيئة، لديك الحق في استئناف القرار في المحكمة بموجب المادة ١٢٥ من قانون القطاع.

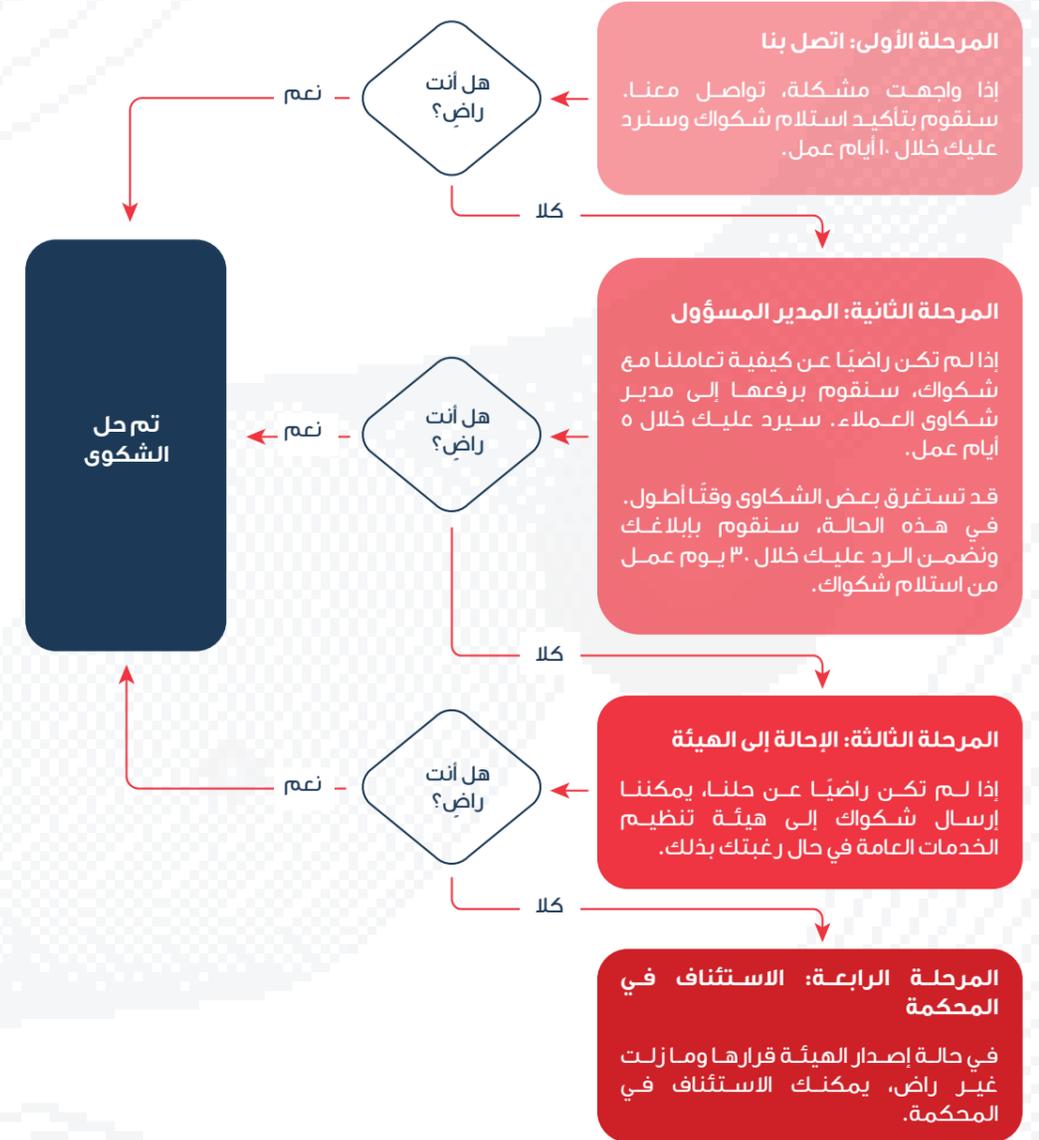
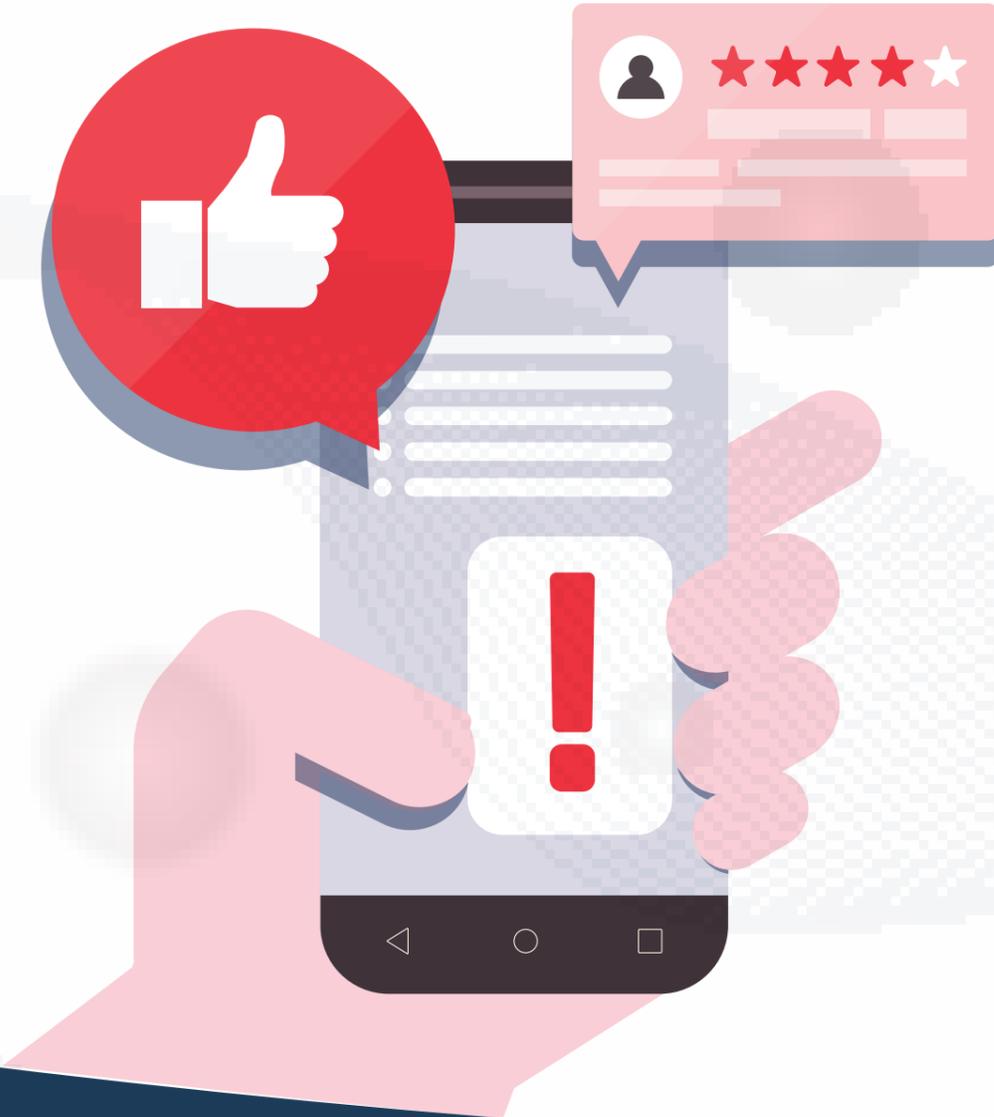
تم اعتماد هذا الإجراء من قبل هيئة تنظيم الخدمات العامة بموجب الشرط ٢٤ من رخصة التزويد الخاصة بنا.

## المرحلة الثالثة إحالة الشكوى إلى الهيئة

في حال عدم تمكننا من حل شكاوك، أو تقديم المساعدة المرصية لك، أو الرد ضمن الإطار الزمني المحدد، سيساعدك فريقنا في تسجيل شكاوك في نظام معالجة الشكاوى لدى هيئة تنظيم الخدمات العامة (نظام حاصل) في حال رغبتك بذلك.

إذا كنت تفضل التواصل مباشرة مع هيئة تنظيم الخدمات العامة، ستجد تفاصيل التواصل الخاصة بهم في نهاية هذا الملف.

# ملخص مراحل التعامل مع شكاوي المشتركين





# 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

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

الموقع الإلكتروني: [www.supply.nama.om](http://www.supply.nama.om)

البريد الإلكتروني: [info@supply.nama.om](mailto:info@supply.nama.om)



## طرق التواصل مع هيئة تنظيم الخدمات العامة:

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

الموقع الإلكتروني: [www.apsr.om](http://www.apsr.om)

البريد الإلكتروني: [customers@apsr.om](mailto:customers@apsr.om)

مركز الاتصال: ١٦١٦

هاتف: ٢٤٦٠٩٧٠٠

