

«كهرباء الشارقة» تطور إجراءات العمل وتستحدث رقم موحد للاتصال»



هيئة كهرباء ومياه الشارقة

Sharjah Electricity & Water Authority

«الشارقة»: «الخليج»

كشفت هيئة كهرباء ومياه وغاز الشارقة، عن تطوير شامل للبنية التحتية لإدارة مركز الاتصال التابع للهيئة بأحدث الأنظمة والمدعمة بالأنظمة الذكية وأتمتة العمليات ليستقبل كافة اتصالات الجمهور على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع بما فيها العطلات الرسمية والإجازات الأسبوعية وفق أفضل الممارسات من خلال توحيد رقم التواصل بالهيئة على الرقم الجديد 600566665 وإلغاء كافة الأرقام الأخرى مع الاحتفاظ بالرقم 991 للمكالمات الطارئة فقط.

وأوضح محمد عبدالله، مدير إدارة مركز الاتصال بالهيئة، أن هذا التغيير الكبير يأتي ضمن رؤية صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى حاكم إمارة الشارقة، وتوجيهات سعيد سلطان السويدي رئيس الهيئة، للارتقاء بخدمة عملاء الهيئة والتميز في تقديم الخدمات بمستوى السبع نجوم، ويعتبر المركز الركيزة الأساسية في التواصل مع المتعاملين وتعمل الهيئة باستمرار على تطويره وفق أفضل المواصفات للتيسير على المشتركين وتوفير أفضل الخدمات.

وأوضح أن المركز سيقدم على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع مجموعة من الخدمات للجمهور على الرقم الجديد (600566665) تتضمن الاستفسارات المتعلقة بالفواتير واستقبال الشكاوى والتعاون مع الإدارات المختصة لمعالجتها وطلب تحديث بيانات المتعاملين وتزويد المتعاملين بالمعلومات والإجراءات المتبعة بالهيئة والتنسيق مع الإدارات المختصة لتسهيل إجراءات ومتطلبات العملاء.

والجدير بالذكر أن الرقم 991 مخصص للحالات الطارئة فقط ويعمل على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع مثل أعطال تسريبات المياه وأعطال الكهرباء في الأماكن العامة وبلاغات الحرائق.

وأضاف أن مركز الاتصال التابع للهيئة، استقبل 102328 مكالمة ورسالة من بداية العام الجاري حتى نهاية شهر يونيو 2022 بمعدل رضا متعاملين بنسبة 93% عن الخدمات التي يقدمها المركز والإجراءات الخاصة بتوصيل الخدمات وتقديم المقترحات والبلاغات وتم التعامل مع المكالمات بالتنسيق والمتابعة مع مراكز طوارئ الكهرباء والمياه من خلال فريق عمل مؤهل ومتخصص.