

كهرباء دبي «تحقق نتائج استثنائية في سعادة المتعاملين خلال 2023»





دبي: «الخليج»

حققت هيئة كهرباء ومياه دبي، نتائج عالمية في العديد من مؤشرات سعادة المتعاملين، ففي عام 2023، بلغ مؤشر السعادة اللحظي عن خدمات الهيئة، 98.3%، وبلغت نسبة سعادة المتعاملين من أصحاب الهمم عن الخدمات 97.48%، كما بلغت نسبة سعادة المتعاملين التي يقيسها برنامج دبي للتميز الحكومي، 96.7%. وتم ترشيح الهيئة من قبل مركز نموذج دبي التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة دبي، ضمن القائمة النهائية لأفضل الجهات الرائدة في تطبيق سياسة «خدمات 360».

وأكد سعيد الطائر، العضو المنتدب الرئيس التنفيذي للهيئة، أن الهيئة تضع سعادة المتعاملين على رأس قائمة أولوياتها، بهدف تعزيز إشراك المعنيين من خلال تبني أفضل الممارسات وتوفير حلول مبتكرة وذكية تحقق سعادتهم. كما أكد الحرص على تعزيز تجربة المتعاملين من خلال خدمات رقمية متطورة متاحة على مدار الساعة عبر العديد من القنوات والمنصات الرقمية، إضافة لمواصلة توفير خدمات الكهرباء والمياه وفق أعلى معايير الجودة والتوافرية والاعتمادية والكفاءة.

وأسهمت جهود الهيئة في تحقيق أقل نسبة انقطاع للكهرباء على مستوى العالم، حيث سجلت دبي خلال عام 2023 متوسط 1.06 دقيقة انقطاع فقط لكل مشترك على مدى عام كامل، مقارنة مع 15 دقيقة لدى نخبة من شركات الكهرباء في دول الاتحاد الأوروبي.

كما تقدم الهيئة الخدمات الرقمية المبتكرة التي تسهم في تسهيل حياة المتعاملين مثل تشغيل وتحويل وإيقاف الكهرباء والمياه ودفع الفواتير، وخدمات الشاحن الأخضر للمركبات الكهربائية، وتوفير خدمات ذات قيمة مضافة تسهم في تعزيز كفاءة استهلاك الكهرباء والمياه ومن بينها خدمة إشعار باستهلاك مرتفع للمياه والتي تندرج ضمن مبادرة «الحياة الذكية»، لمساعدة المتعاملين على اكتشاف أية تسريبات في توصيلات المياه بعد العداد.

كما تتضمن مبادرة «الحياة الذكية» عدة خصائص منها لوحة بيانات «الحياة الذكية» التي تتيح للمتعاملين مراقبة استهلاكهم والحصول على تقارير استهلاك سنوية وشهرية ويومية؛ كما تتضمن المبادرة برنامج «نهجي المستدام» لمقارنة الاستهلاك مع استهلاك المنازل المماثلة ذات الكفاءة العالية؛ وخاصية «خارج المنزل» التي تتيح استلام تقارير يومية أو أسبوعية عبر البريد الإلكتروني أثناء التواجد خارج المنزل أو أثناء السفر.

وتقدم الهيئة لمتعاملينها من خلال «متجر ديوا» باقة من العروض والخصومات الحصرية بالتعاون مع العديد من شركات القطاعين الحكومي والخاص، لتشجيعهم على اتباع نمط حياة ذكي ومستدام. إضافة إلى ذلك، تعمل الهيئة على إثراء خدماتها بتقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي، وكانت أول مؤسسة خدمتية على مستوى العالم وأول مؤسسة حكومية في الإمارات تستخدم تقنية «تشات جي بي تي» لتحسين خدماتها عبر موقعها الإلكتروني وموظفيها الافتراضي «رماس».

وتعتمد الهيئة قنوات متعددة للتواصل مع الجمهور، تشمل منصة (04)، والموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي للهيئة، واستطلاعات الرأي ومجموعات التركيز، ومختبرات الإبداع وغيرها.