

DEWA (PJSC) Policy for Managing Customer Suggestions, Comments and Complaints

سياسة إدارة اقتراحات وملاحظات وشكاوى المتعاملين لهيئة كهرباء ومياه دبي (ش.م.ع)

Introduction

Dubai Electricity & Water Authority (PJSC) is committed to deliver exceptional services to its customers by responding to their suggestions and comments as well as resolving their complaints promptly via "04" – The Unified Interactive Platform Between Dubai Government & Its Customers. Moreover, DEWA is dedicated to improving the overall performance that ensures elevating customer happiness, exceeding their expectations, and complying with the Integrated Management System requirements and standards. This policy is aligned with the Unified Guide for managing Customer Feedback developed by Dubai Government, in addition to the requirements of ISO 10002:2018 and ISO 10003:2018.

To ensure continuous improvement, DEWA has established KPIs that are reviewed periodically.

Policy Rules

1. Receive all customer feedback (suggestions, comments, and complaints) through the following available channels: 04 platform, DEWA Customer Care Centre, Email, DEWA social media channels, personal attendance, media (radio & newspapers).
2. Handle and track all feedback via "04" The Unified Interactive Platform Between Dubai Government & Its Customers.
3. Acknowledge to customers the receipt of their feedback.
4. Request additional information from the customers, if required.
5. If the feedback is not related to DEWA, it will be re-directed to the relevant Government entity and customer will be informed of the same within one (1) working day.
6. Respond to customer suggestions and comments within a period of three (3) working days.
7. Resolve customer complaints within a period of three (3) working days.
8. Determine and implement corrective and preventive measures through the provided resolutions.
9. Implement feasible suggestions.
10. Ensure customer happiness on the final responses/resolutions.
11. Customer may request to re-study the outcome of the submitted suggestion, comment or complaint based on additional information provided by the customer.
12. If customer is dissatisfied with DEWA response/resolution, he/she can submit a grievance request within three (3) working days from the date of receiving DEWA's response.
13. DEWA will respond to customer grievances within a period of three (3) working days from receiving it.

مقدمة

تلتزم هيئة كهرباء ومياه دبي (ش.م.ع) بتقديم خدمات متميزة لمتعاملينا من خلال الاستجابة لاقتراحاتهم، وملاحظاتهم، وإيجاد الحلول لشكاواهم بأسرع وقت ممكن عبر "04" المنصة الموحدة للتواصل بين حكومة دبي و متعاملينا بما يحقق سعادة المتعاملين ويتجاوز توقعاتهم ، حيث تسعى الهيئة دوماً لتطوير أدائها عبر الالتزام بالمتطلبات والمعايير الخاصة بسياسة الأنظمة الإدارية. وتتوافق هذه السياسة مع الدليل الموحد لإدارة مشاركات المتعاملين التابع لحكومة دبي ومتطلبات شهادة الجودة العالمية الأيزو ISO 10002:2018 و ISO 10003:2018.

ولضمان تحسين وتطوير الخدمات بشكل مستمر، قامت الهيئة بتحديث مؤشرات أداء رئيسية يتم استعراضها ومراجعتها بشكل دوري.

أحكام السياسة

1. استلام كافة مشاركات المتعاملين (اقتراحات، وملاحظات، وشكاوى) من خلال القنوات المتوفرة وهي: 04 المنصة الموحدة، ومركز رعاية المتعاملين، والبريد الإلكتروني، وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للهيئة، والحضور الشخصي، ووسائل الإعلام (البث المباشر أو الصحف).
2. متابعة كافة المشاركات المستلمة من خلال "04" المنصة الموحدة للتواصل بين حكومة دبي و متعاملينا.
3. إبلاغ المتعاملين عن استلام مشاركتهم.
4. طلب معلومات إضافية من المتعاملين، إذا دعت الحاجة.
5. في حال كانت المشاركات ليست من اختصاص الهيئة، يتم تحويلها إلى الجهة المختصة، مع إعلام المتعامل خلال يوم (1) عمل.
6. الاستجابة لاقتراحات وملاحظات المتعاملين خلال ثلاثة (3) أيام عمل.
7. حل شكاوى المتعاملين خلال ثلاثة (3) أيام عمل.
8. وضع واتخاذ الإجراءات التصحيحية من خلال الحلول المقدمة.
9. الحرص على تطبيق الاقتراحات المجدية.
10. الحرص على تحقيق سعادة المتعاملين من خلال الردود والحلول المقدمة.
11. يمكن للمتعامل طلب إعادة دراسة تقييم أي اقتراح أو ملاحظة أو حل شكوى استناداً على المعلومات الإضافية التي يقدمها المتعامل.
12. في حال عدم رضا المتعامل على التقييم/الحل المقدم من قبل الهيئة، يمكنه رفع طلب تظلم خلال (3) أيام عمل من تاريخ استلامه لرد الهيئة.
13. ستقوم الهيئة بالرد على تظلمات المتعاملين خلال ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ استلام التظلم.

Protection Of Personal Information

All customer feedback is subject to data protection and confidentiality laws. DEWA shall take the necessary measures and precautions to ensure the confidentiality of the information and any related documents submitted by the customer, including the customer's digital data.

Policy Ownership & Review

Customer Happiness Department in The Innovation and The Future Division is the owner of this policy and is responsible for its annual review or when required, as well as the communication and promotion of the policy to all divisions and departments through different channels.

حماية المعلومات الشخصية

تخضع جميع المشاركات لأحكام حماية المعلومات الشخصية وسرية البيانات والتي بموجبها تتولى هيئة كهرباء ومياه دبي اتخاذ جميع التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية المشاركات المقدمة وما يخصها من وثائق ومعلومات، بالإضافة إلى الحفاظ على خصوصية بيانات المستخدم الرقمية

ملكية السياسة ومراجعتها

تعود ملكية هذه السياسة لإدارة إسعاد المتعاملين في قطاع الابتكار والمستقبل والتي تتولى مسؤولية مراجعتها وتحديثها بشكل سنوي أو عند الحاجة. وهي الجهة المسؤولة عن إيصالها والتعريف بها في جميع قطاعات وإدارات الهيئة عبر مختلف القنوات.



Saeed Mohammed Al Tayer
MD & CEO, Dubai Electricity & Water Authority

سعيد محمد الطاير
العضو المنتدب والرئيس التنفيذي، هيئة كهرباء ومياه دبي