



دليل برنامج صفور

تقييم أداء الاستشاريين
والمقاولين وتكريمهم





صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان
رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله



سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم
ولي عهد دبي، نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الدفاع



رسالة العضو المنتدب الرئيس التنفيذي

تسير هيئة كهرباء ومياه دبي وفق نهج قيادتنا الرشيدة، ولا تكتفي الهيئة بتحقيق التميز، بل تسعى لأن تكون سبّاقة في توفير قيمة مضافة وإحداث الفرق في نوعية وجودة خدماتها، لتحقيق أعلى مستويات سعادة المتعاملين؛ كما نعمل باستمرار على إشراك المعنيين في مبادراتنا ومشاريعنا الرائدة.

وأطلقت الهيئة مبادرة "صقور" التي تعتبر الأولى من نوعها على مستوى المؤسسات الحكومية، لتقييم أداء الاستشاريين والمقاولين من حيث امتثالهم لمتطلبات الهيئة ومعاييرها وشروطها وإرشاداتها أثناء تقديم طلبات الخدمة والعمليات الميدانية لمشاريعهم.

تساعد مبادرة "صقور" الاستشاريين والمقاولين على زيادة فرصهم في الحصول على موافقة الهيئة على طلبات تقديم الخدمة من المرة الأولى للتقديم، وذلك لتفادي عملية إعادة التقديم، وتجنب ارتكاب المخالفات وإلحاق أي ضرر بأصول وخدمات هيئة كهرباء ومياه دبي. سيتسلّم الاستشاريون والمقاولون الذين يقدمون أفضل أداء في مختلف فئات المشاريع على جائزة "صقور" وذلك ضمن حفل توزيع جوائز البرنامج.

وتعمل مبادرة "صقور" على تشجيع الاستشاريين والمقاولين على تحسين جودة طلبات تقديم الخدمة والعمليات الميدانية.

معالي سعيد محمد الطاير

العضو المنتدب الرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي

التوجه الاستراتيجي للهيئة

غايئنا

توفير خدمات رائدة عالمياً من الكهرباء والمياه وفق أعلى معايير الاعتمادية والاستدامة والكفاءة، وتطوير أفضل الحلول الذكية والمبتكرة، بهدف تحقيق مستقبل الحياد الكربوني

رؤيتنا

مؤسسة رائدة عالمياً مستدامة ومبتكرة ملتزمة بتحقيق الحياد الكربوني بحلول عام 2050.

رسالتنا

نلتزم بتوفير خدمات عالمية رائدة وحلول مبتكرة في مجال الطاقة ومياه الشرب، انسجاماً مع المبادئ الثمانية لدي ووثيقة الخمسين والأهداف الاستراتيجية لدولة الإمارات العربية المتحدة، بما يثري حياة الناس ويضمن سعادة المعنيين نحو الحياد الكربوني المستدام بحلول 2050.

شعارنا

لأجيالنا القادمة.

قيمنا

- إسعاد المعنيين
- الاستدامة
- الابتكار
- التميز
- الحوكمة الرشيدة

فهرس المحتويات

8	تعريفات
9	مقدمة
10	القوانين واللوائح
11	العوامل الاستراتيجية
12	مبادئ برنامج "صقور"
13	تقييم أداء طلبات الخدمة
15	تقييم أداء العمليات الميدانية
16	التقييم العام
17	فئات جائزة برنامج "صقور"
18	قياس الأداء
18	المستثنون من جائزة "صقور"
18	مسؤوليات هيئة كهرباء ومياه دبي
19	إخلاء المسؤولية
19	مسؤوليات المتعاملين
21	آلية الاعتراض على نتائج تقييم الأداء
21	جهات الاتصال
22	الملحق أ: آلية تقييم طلب الخدمة
22	الملحق ب: آلية حساب نتيجة التقييم النهائي لأداء للمتعامل

تعريفات

النقاط السوداء

النقاط الجزائية الصادرة بحق المقاولين المخالفين

المتعامل

أي شركة خاصة أو مؤسسة حكومية أو مطور عقاري يقوم بالتسجيل لدى الهيئة ويتقدم بطلب للحصول على الخدمات المتاحة، ويشمل ذلك الاستشاريين والمقاولين.

الهيئة

هيئة كهرباء ومياه دبي.

النقاط الخضراء

النقاط الإيجابية المعطاة للمقاولين وفقاً لمعايير هيئة كهرباء ومياه دبي المتعلقة بتحسين الأداء الميداني.

صقور

برنامج لتقييم الأداء وتكريم الاستشاريين والمقاولين الذين يمثلون لمتطلبات هيئة كهرباء ومياه دبي الخاصة بطلبات الخدمة والعمليات الميدانية في مشاريع غير تابعة لهيئة كهرباء ومياه دبي

المورد

استشاري أو مقاول ينفذ مشاريع هيئة كهرباء ومياه دبي

مقدمة

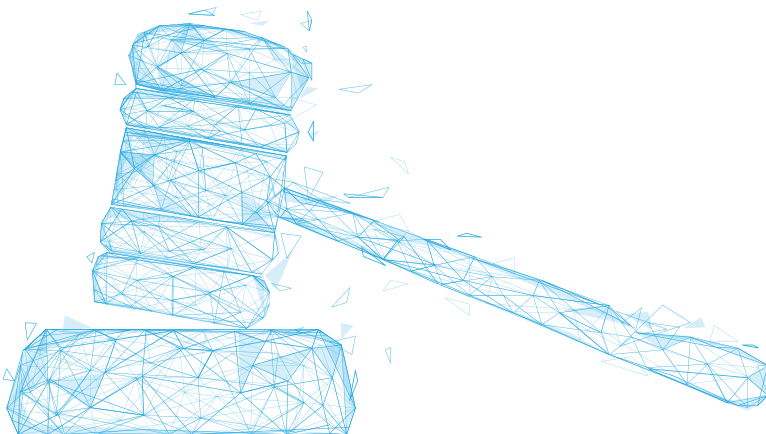
أطلقت هيئة كهرباء ومياه دبي برنامج صقور لتقييم مدى جودة أداء المقاولين والاستشاريين وسير العمليات التشغيلية. ويعد برنامج "صقور" برنامجاً خاصاً بالأداء المؤسسي، يستخدم معايير محددة مثل جودة وثائق التقديم، وحماية أصول وممتلكات الهيئة.

يساعد برنامج صقور المتعاملين من خلال إطلاعهم على المعايير الفنية والإرشادية للهيئة، لتحسين جودة طلباتهم، وتجنب عدم امتثالهم لشروط الهيئة، مما يجعل العمليات الميدانية أكثر أماناً. كما يساعد البرنامج المتعاملين في الحصول على الموافقات من المرة الأولى لتقديم الطلب، لتفادي إعادة التقديم، وتقليل التجاوزات والأضرار والغرامات أو تجنبها. ويساعد البرنامج الاستشاريين والمقاولين في تبسيط أعمالهم، مما يفيدهم في تسريع إنجاز المشاريع، وتعزيز مرتبة المتعاملين، وتحسين قدرتهم التسويقية، ورفع مستوى سعادة المتعاملين والمعنيين، مما يساهم في تحقيق أهداف مبادرة دبي الذكية وزيادة القدرة التنافسية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

سيتم تسليم الاستشاريين والمقاولون الذين يقدمون أفضل أداء في مختلف فئات المشاريع جائزة صقور وذلك ضمن حفل توزيع جوائز البرنامج.

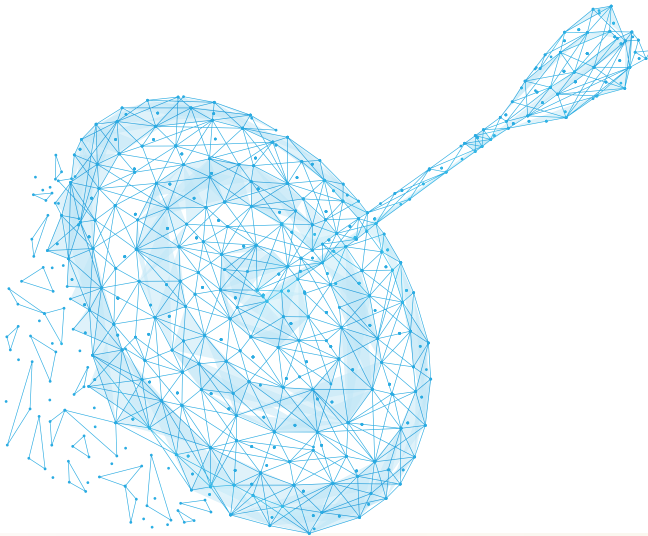
القوانين واللوائح

- صدر القانون رقم (6) لسنة 2015 بشأن حماية الشبكة العامة للكهرباء والمياه في إمارة دبي في الجريدة الرسمية، ودخل حيز التنفيذ اعتباراً من 24 أبريل 2015.
- يشتمل هذا القانون على قواعد مهمة تهدف إلى حماية الشبكة العامة لهيئة كهرباء ومياه دبي، ويتطلب القانون التزام المقاولين والاستشاريين بها وذلك في مجال عملهم وتخصصهم.
- لدعم وتسهيل تنفيذ هذا القانون، أعدت إدارة الشؤون القانونية في الهيئة دليل المقاولين والاستشاريين.
- تعتبر مخالفة هذا القانون ومخالفة "دليل المقاولين والاستشاريين" عملاً غير قانوني، ويخضع المخالفون لإجراءات قانونية وتترتب على مخالفاتهم غرامات مالية.
- يتعين على الاستشاريين والمقاولين تقديم طلبات الخدمة لتصميم وبناء مشاريعهم، وفقاً لهذا القانون ووفقاً لدليل المقاولين والاستشاريين.
- إذا كان طلب تقديم الخدمة لا يمثل لمعايير التقديم والمتطلبات الفنية لهيئة كهرباء ومياه دبي، فلن توافق الهيئة على الطلب وستبلغ المتعامل بذلك. وإن كان ممتثلًا للمعايير والمتطلبات، ستصدر الهيئة موافقة سارية لمدة ستة أشهر، تتطلب التجديد بعد انقضائها.
- في حال باشر المتعاملون العمل دون الحصول على موافقة سارية وعدم امتثالهم لشروط ومعايير الموافقة، يعتبر هذا التصرف غير قانوني، ويخضع لإجراءات قانونية وتترتب عليه غرامات مالية.
- سيصدر مأمورو الضبط القضائي في الهيئة تقارير ضبط المخالفات بحق الاستشاريين والمقاولين المخالفين.



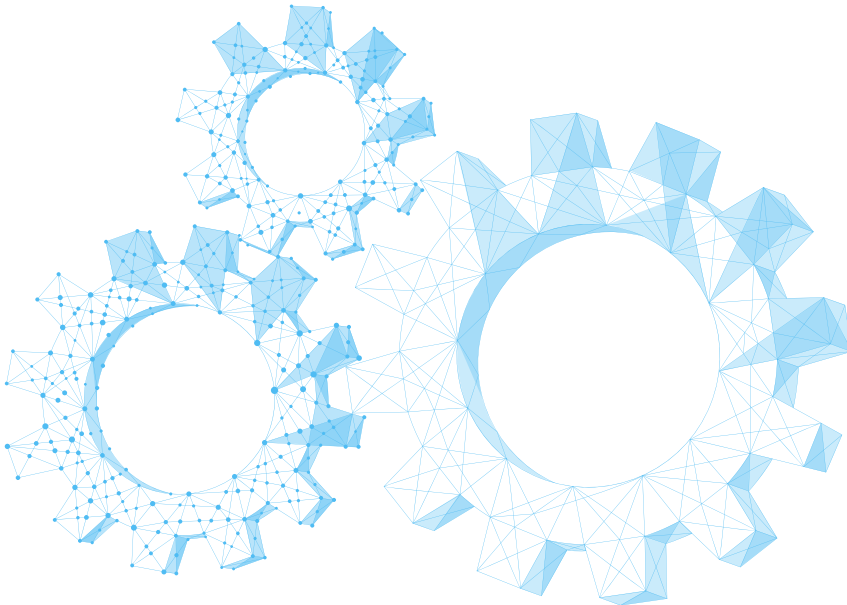
العوامل الاستراتيجية

- تعتبر هيئة كهرباء ومياه دبي إشراك المعنيين وتحقيق سعادتهم أحد أهدافها الاستراتيجية وخصوصاً المتعاملين. ويمثل الاستشاريون والمقاولون شريحة مهمة من متعاملي الهيئة حيث أنهم الجهة التي تقوم بتقديم طلبات الخدمة.
- تتعاون الهيئة مع متعاملها من خلال الورش التوعوية والدورات التدريبية والاستبيانات السنوية وتأخذ أفكارهم بعين الاعتبار أثناء التخطيط لإجراء التحسينات المستمرة، لتقديم خدمات رائدة تحقق سعادتهم.
- يحتاج الاستشاريون والمقاولون إلى الحصول على موافقة الهيئة على تقديم طلبات الخدمة في المرة الأولى، لتسليم مشاريعهم في الوقت المناسب بما يلبي توقعات مُلاك المشاريع.
- لتلبية متطلبات المتعاملين، نشرت الهيئة المتطلبات الفنية ومتطلباتها الخاصة بتقديم الطلبات، لتكون متاحة للمتعاملين على مدار الساعة.
- علاوة على ذلك، تنظم الهيئة دورات تدريبية وورش توعوية لمتعاملها لتقديم المزيد من الشروح حول هذه المتطلبات.
- لمراقبة مدى امتثال المتعاملين للمتطلبات الفنية ومتطلباتها الخاصة بتقديم الطلبات، قامت هيئة كهرباء ومياه دبي بتحليل قاعدة بيانات طلبات الخدمة، ووجدت أن جزءاً كبيراً من طلبات الخدمة لم تتم الموافقة عليها من المرة الأولى لتقديم الطلبات. وأظهر التحليل أن الطلبات التي تم تقديمها لأكثر من مرة قد خضعت لمراجعات عديدة، مما يهدر وقت وجهد المتعاملين.
- لمراقبة مدى امتثال الاستشاريين والمقاولين للشروط التي تمكنهم من الحصول على موافقة الهيئة، قامت الهيئة بتحليل قاعدة بيانات تقارير ضبط المخالفات الصادرة بحق المتعاملين، ووجدت أن بعض المتعاملين خالفوا شروط الهيئة وألحقوا الضرر بأصول وسمعة هيئة كهرباء ومياه دبي.



مبادئ برنامج صقور

- ستقوم هيئة كهرباء ومياه دبي بتقييم أداء الاستشاريين المسجلين لديها اعتماداً على مقياس تقييم أداء طلبات الخدمة.
- يشتمل التقييم العام للمقاولين المسجلين على مقياسين متساويين من حيث الأهمية:
 - (1) تقييم أداء طلب الخدمة.
 - (2) تقييم أداء العمليات الميدانية.
- سيتم نشر نتائج تقييم أداء المتعاملين على الإنترنت. ويمكن للاستشاريين والمقاولين المسجلين لدى الهيئة، والهيئات الحكومية، والمطورين، الاطلاع عليها.
- سيتم تقديم جائزة صقور للاستشاريين والمقاولين ممن يحققون أفضل أداء في مختلف فئات المشاريع.
- يرمي برنامج صقور إلى تعزيز التنافس الإيجابي بين الاستشاريين والمقاولين، ليواصلوا التزامهم بمتطلبات الهيئة بشكل مستمر.



تقييم أداء طلبات الخدمة

- يقوم المتعاملون المسجلون لدى هيئة كهرباء ومياه دبي بإرسال طلباتهم الخاصة بتقديم الخدمة.
- يتم تقييم كل تقديم طلب خدمة بشكل منفصل من أجل احتساب نتيجة تقييم الطلب.
- إذا كان الطلب كاملاً ويمثل لمعايير التقديم والمتطلبات الفنية لهيئة كهرباء ومياه دبي، فسوف يحصل الطلب على علامة كاملة 10/10، وستكون نتيجة تقييم الطلبات 10.
- إذا كان الطلب غير مكتمل، ولا يمثل لمعايير التقديم والمتطلبات الفنية، فسوف يتلقى الطلب ملاحظات ويحصل على علامة أقل. سيتم احتساب ذلك وفقاً لعدد المراجعات اللازمة للحصول على الموافقة على الطلب، وستكون نتيجة تقييم الطلبات أقل من 10 كما هو موضح في الملحق أ.
- قد تكون هناك حالات خاصة يتم فيها تحديد متطلبات جديدة أو غير متوقعة بعد أن يقدم المتعامل طلب الخدمة أو بعد إعادة التقديم، وفي مثل هذه الحالات، ستطلب الهيئة من المتعامل إعادة تقديم الطلب كما هو موضح في الملحق أ. بالنسبة إلى هذه المراجعة أو إعادة التقديم، إذا امتثل المتعامل للمتطلبات الجديدة، سيحصل على علامة كاملة، وستكون نتيجة تقييم الطلبات 10.
- يساعد احتساب متوسط نتيجة تقييم الطلبات المقدمة في احتساب النتيجة الأولية لتقييم أداء لكل متعامل (ICPAR*).
- سيقوم برنامج صقور بتقييم جميع الطلبات المقدمة من جميع الاستشاريين والمقاولين المسجلين لدى هيئة كهرباء ومياه دبي.

• يغطي برنامج صقور الخدمات التالية:

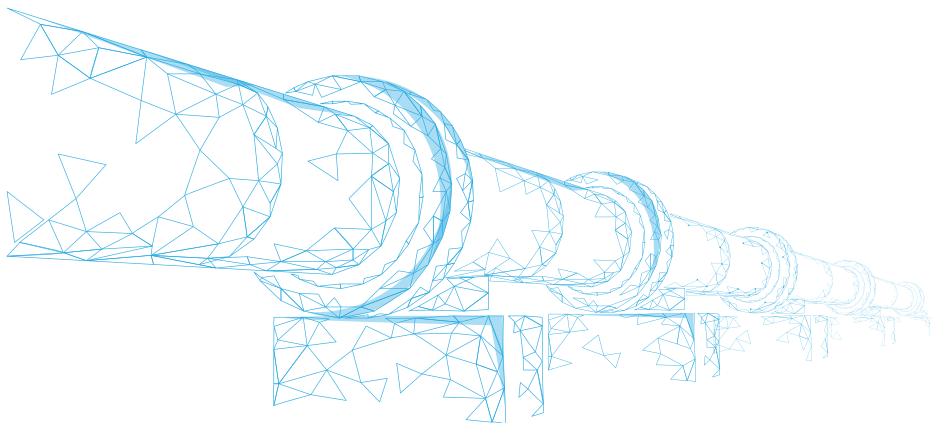
1. خدمات شهادات عدم الممانعة وتتضمن: طلب شهادة عدم الممانعة لمشاريع البنية التحتية، طلب شهادة عدم الممانعة للبناء - كهرباء، طلب شهادة عدم الممانعة للبناء - مياه، طلب شهادة عدم الممانعة للهدم - كهرباء، طلب شهادة عدم الممانعة للهدم - مياه بالإضافة إلى طلب شهادة عدم الممانعة لتوصيلات الطاقة الشمسية للمباني.

2. خدمات شبكة الكهرباء وتتضمن: الحصول على توصيلات الكهرباء، خدمة الناموس "خطوة واحدة" للحصول على الكهرباء بالإضافة إلى الحصول على توصيلات الطاقة الشمسية للمباني.

3. خدمات شبكة المياه وتتضمن: الحصول على توصيلات المياه.

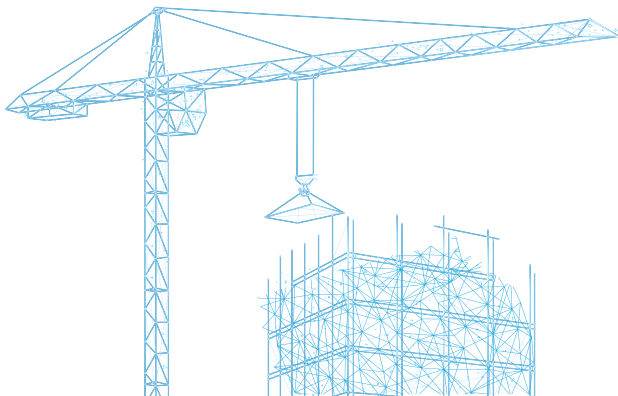
• يتعين على الاستشاريين والمقاولين تقديم طلبات لفئة واحدة على الأقل من فئات الخدمة الرئيسية هذه ليكونوا مؤهلين للحصول على جائزة صقور لتكريم المتعاملين.

• قد تكون هناك حالة يتم فيها رفض طلب الخدمة إذا كان نطاق عمله يؤدي إلى إلحاق الضرر بأصول الهيئة. لا يتم أخذ طلبات الخدمة المرفوضة هذه في عين الاعتبار عند تقييم أداء الاستشاريين والمقاولين لأنها كانت خارجة عن إرادتهم.



تقييم أداء العمليات الميدانية

- يتم احتساب نتيجة تقييم أداء العمليات الميدانية من خلال احتساب النقاط السوداء والخضراء المرتبطة بالتجاوزات التي يرتكبها المتعامل في الموقع.
- في الوقت الحالي، يصدر مأمورو الضبط القضائي في هيئة كهرباء ومياه دبي تقارير ضبط المخالفات بحق المقاولين الذين يخالفون القوانين، وليس بحق الاستشاريين المشرفين على التنفيذ.
- تجتمع إدارات الصيانة المعنية في الهيئة بالمقاولين المخالفين، وتتفق معهم على الإجراءات التصحيحية والوقائية، لا سيما فيما يتعلق بالتجاوزات التي ألحقت أضراراً بأصول هيئة كهرباء ومياه دبي.
- تقوم إدارة الشؤون القانونية في هيئة كهرباء ومياه دبي مع المقاول المعني بإنهاء التسويات المالية المتعلقة بغرامات تقارير ضبط المخالفات لكل مخالفة على حدة.
- تقوم الهيئة بتحليل تقارير ضبط المخالفات وتحديد القيم الخاصة بالنقاط السوداء لكل مخالفة. سيتم منح النقاط الخضراء وفقاً لمعايير إدارة الصيانة.
- يتم احتساب مجموع النقاط السوداء والخضراء لكل مقاول، ومن ثمة يتم استخدام هذه النتائج لحساب نتيجة تقييم أداء العمليات الميدانية لكل مقاول، والتي تسمى نتائج تقييم الأداء الميداني للمتعاملين (CSAR*).
- المعادلة المستخدمة لحساب نتائج تقييم الأداء الميداني للمتعاملين (CSAR*) هي $10 - (60 / 10 * X)$ ، حيث في الوقت الحاضر، تشير X إلى الفرق بين قيمة النقاط السوداء وقيمة النقاط الخضراء.
- إذا لم يرتكب المقاول أي مخالفة، فسيحصل على الدرجة الكاملة 10/10 وستكون نتيجة تقييم الأداء الميداني للمتعاملين 10.
- إذا حصل المقاول على 60 نقطة سوداء وليس في رصيده أي نقطة خضراء، فسيفقد الدرجة الكاملة لنتيجة تقييم الأداء الميداني للمتعاملين



التقييم العام

- بالنسبة للاستشاريين، سيكون التقييم العام وفقاً للنتيجة الأولية لتقييم أداء المتعاملين (ICPAR*).
- بالنسبة للمقاولين، سيكون التقييم العام وفقاً للنتائج النهائية لتقييم أداء المتعاملين (FCPAR**) الذي يتم احتسابه من خلال متوسط النتائج الأولية لتقييم أداء المتعاملين (ICPAR*)، ونتائج تقييم الأداء الميداني للمتعاملين (CSAR***).

فئات جائزة صقور

- تعطي فئات جائزة صقور فئات المشاريع والخدمات مثل خدمات شهادة عدم الممانعة وخدمات شبكة الكهرباء وخدمات شبكة المياه، وتصنيف المشاريع إلى نوعين: هيئة الطرق والمواصلات، ونظام دبي لتراخيص البناء.
- خصصت الهيئة جائزة لكل نوع من فئات المشاريع وفئات تصنيف المتعاملين، وسيفوز بالجائزة المتعامل الذي يحصل على المركز الأول في النتائج النهائية لتقييم أداء المتعاملين (FCPAR**)، كما يلي وكما هو معروض في الملحق ب:
 - o بالنسبة للاستشاريين، سيكون التقييم العام وفقاً للنتيجة الأولية لتقييم أداء المتعاملين (ICPAR*)، في حال تساوت نتائج التقييم لأكثر من استشاري، ستأخذ الهيئة بعين الاعتبار عدد طلبات الخدمات بوصفها معياراً ثانياً. إن حدث وتساووا في عدد طلبات الخدمات، ستأخذ الهيئة بعين الاعتبار عدد المشاريع المقدمة تحت فئة المشاريع، بوصفها معياراً ثالثاً.
 - o بالنسبة للمقاولين، سيكون التقييم العام وفقاً للنتائج النهائية لتقييم أداء المتعاملين (FCPAR**)، في حال تساوت نتائج التقييم لأكثر من مقاول، ستأخذ الهيئة بعين الاعتبار عدد طلبات الخدمات بوصفها معياراً ثانياً. إن حدث وتساووا في عدد طلبات الخدمات، ستأخذ الهيئة بعين الاعتبار عدد المشاريع المقدمة تحت فئة المشاريع، بوصفها معياراً ثالثاً.
- إذا كان الاستشاري أو المقاول يعمل على فئات مشاريع مختلفة، فإن غالبية مشاريعهم هي التي تحدد فئة الجائزة (أ/ب/ج). غالبية الطلبات المقدمة لواحدة من هذه الفئات هي معيار تصنيف جائزة صقور لتكريم المتعاملين.

فئات الجائزة			فئة المشروع
الفئة ج	الفئة ب	الفئة أ	
المشاريع العامة	شبكات الخدمات	مشاريع الطرق	البنية التحتية
أرضي + طابق 1	أرضي + 4 طوابق	أرضي + غير محدد الطوابق	الكهرباء
			المياه

قياس الأداء

- تنظم الهيئة الجائزة سنوياً

المستثنون من جائزة "صقور"

- يتم استبعاد نتائج تقييم مشاريع الموردين الذين ينفذون مشاريع الهيئة من المشاركة في جائزة صقور

مسؤوليات هيئة كهرباء ومياه دبي

- الهيئة مسؤولة عن مراجعة طلبات الخدمة والرد على المتعاملين وفق المستهدفات المعلنة.
- الهيئة مسؤولة عن إصدار تقارير ضبط المخالفات بحق المتعاملين المخالفين.
- الهيئة مسؤولة عن التطوير والتحسين المستمرين للنظام المتعلق بالأداء، لقياس أداء الاستشاريين والمقاولين من حيث امثالهم لمعايير الهيئة وإرشاداتها الخاصة بتقديم الطلبات والعمليات الميدانية.
- الهيئة مسؤولة عن نشر نتائج تقييم أداء الاستشاريين والمقاولين للمتعاملين المسجلين على موقعها الإلكتروني.
- الهيئة مسؤولة عن رفع وعي الاستشاريين والمقاولين.
- الهيئة مسؤولة عن الإعلان عن أسماء الفائزين في كل دورة.
- الهيئة مسؤولة عن الرد على الاستفسارات والاعتراضات المتعلقة ببرنامج صقور.

إخلاء المسؤولية

هيئة كهرباء ومياه دبي غير مسؤولة عن أي آثار سلبية قد تترتب عن برنامج صقور على المتعاملين

مسؤوليات المتعاملين

- الاستشاريون والمقاولون مسؤولون عن تقديم طلبات الخدمة لمشاريعهم، ويجب ألا يباشروا التنفيذ قبل استلام الموافقات والتراخيص المطلوبة.
- يلتزم الاستشاريون والمقاولون بالامتثال لجميع الالتزامات المنصوص عليها من طرف إدارة الشؤون القانونية للهيئة ضمن دليل المقاولين والاستشاريين، وذلك بموجب القانون رقم (6) لسنة 2015 الخاص بحماية الشبكة العامة للكهرباء والمياه في إمارة دبي، وخاصة فيما يتعلق بالنقاط التالية:
 - الشروط والأحكام المنصوص عليها في الموافقة / الترخيص.
 - توفير وثائق الموافقة / التصريح في موقع العمل.
 - اتخاذ جميع الوسائل والتدابير اللازمة لضمان حماية وسلامة الشبكة العامة وفقاً للمعايير التي تعتمد عليها هيئة كهرباء ومياه دبي.
 - أي التزامات أخرى تحددها هيئة كهرباء ومياه دبي عملاً بالقرارات الصادرة عن الهيئة في هذا الصدد.
 - الامتثال لقوانين هيئة كهرباء ومياه دبي الخاصة بالتوصيلات الكهربائية.
- الاستشاريون والمقاولون مسؤولون عن الامتناع عن ارتكاب أي من الأفعال المحظورة المدرجة في الدليل الفني.

- الاستشاريون والمقاولون مسؤولون عن الامتناع عن ارتكاب أي من الأعمال المحظورة المدرجة في دليل التقديم.
- الاستشاريون والمقاولون مسؤولون عن عدم ارتكاب أي من الأعمال المحظورة المدرجة في الوثائق الخاصة بالموافقة على طلب الخدمة وشروطها ومعاييرها.
- الاستشاريون والمقاولون مسؤولون عن تجنب أي من الأعمال المحظورة المدرجة بموجب المادة 8 من القانون رقم (6) لسنة 2015، ودليل المقاولين والاستشاريين الصادر عن إدارة الشؤون القانونية في الهيئة.
- أيضاً، الاستشاريون والمقاولون مسؤولون عن تجنب القيام بأي أعمال محظورة أخرى قد تحددها هيئة كهرباء ومياه دبي في المستقبل وتتواصل معهم بشأنها.
- الاستشاريون والمقاولون مسؤولون عن إبلاغ هيئة كهرباء ومياه دبي على الفور بالتجاوزات والأضرار والاحتفاظ بالسجلات والوثائق المطلوبة.
- الاستشاريون والمقاولون مسؤولون عن اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية بالتنسيق مع هيئة كهرباء ومياه دبي، لإصلاح الأضرار وتجنب التجاوزات والأضرار التي لحقت أو قد تلحق بأصول وخدمات الهيئة.
- الاستشاريون والمقاولون مسؤولون عن الاتصال بإدارة الشؤون القانونية في هيئة كهرباء ومياه دبي خلال 72 ساعة، على النحو المنصوص عليه في نموذج تقارير ضبط المخالفات لإنهاء التسويات المالية للغرامات المترتبة عن هذه التقارير.

آلية الاعتراض على نتائج تقييم الأداء

- يحق للمتعامل الاعتراض على نتائج تقييم الأداء من خلال إرسال بريد إلكتروني إلى العنوان البريدي المذكور أدناه، موضحاً أرقام الطلبات وأسباب الاعتراض خلال 7 أيام عمل من تاريخ إعلان النتائج.
- لا يجوز الاعتراض على نتائج التكريم.

جهات الاتصال

لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بمركز رعاية المتعاملين على:

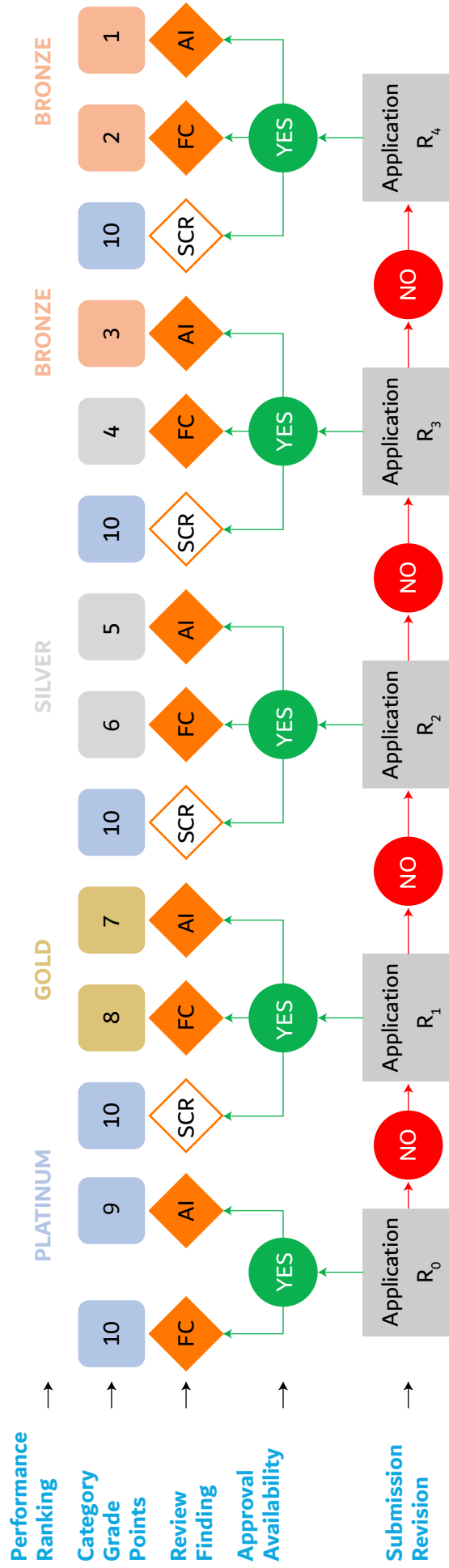
هاتف: +971 4 601 9999

البريد الإلكتروني: SOQOOR@dewa.gov.ae

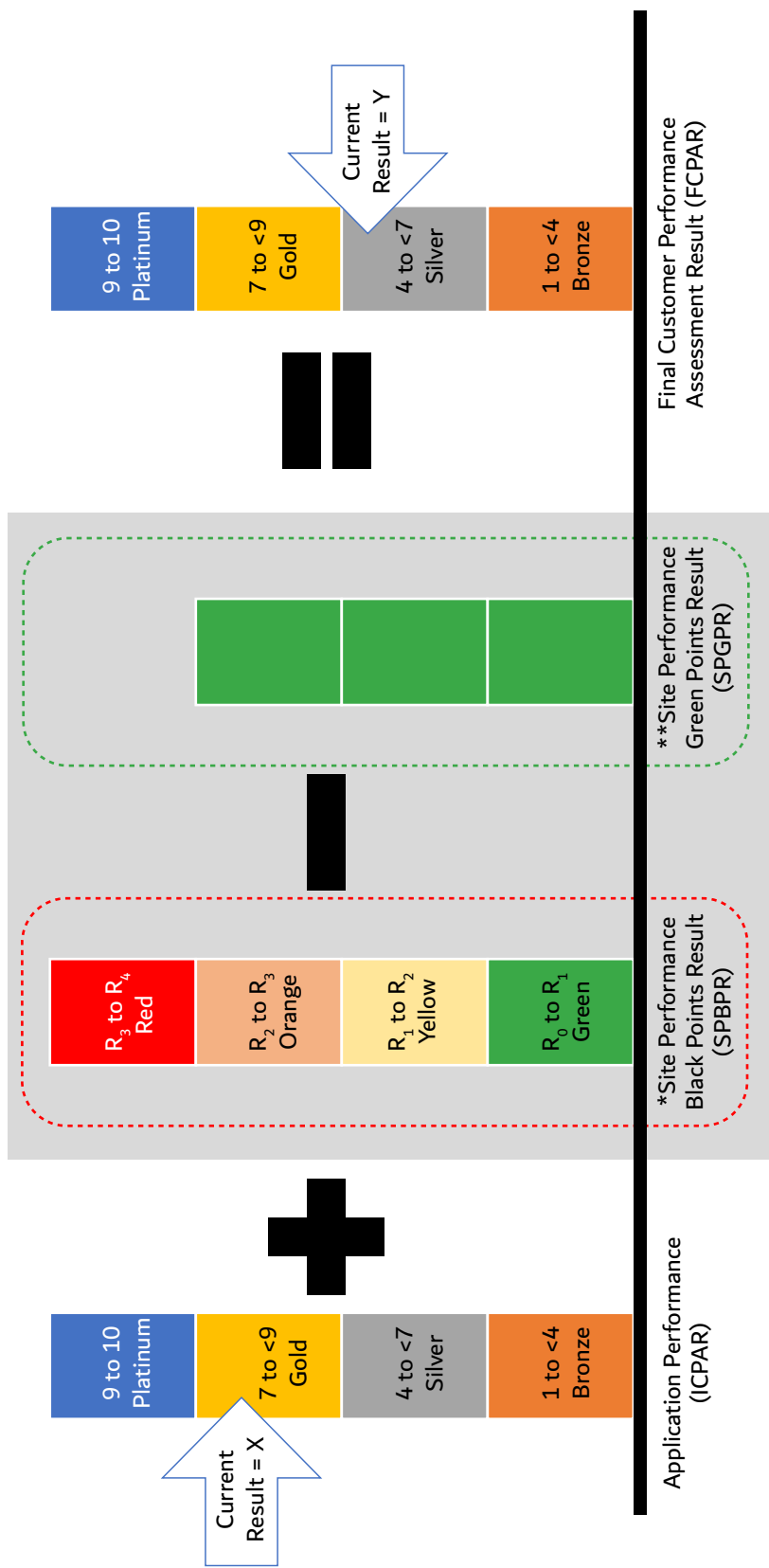
الموقع الإلكتروني: www.dewa.gov.ae

الملحق أ

آلية تقييم طلب الخدمة



الملحق ب: آلية حساب نتيجة التقييم النهائي لأداء للمتعامل



- $CSPAR = 10 - (10 \cdot X / 60)$, where $X = SPBPR - SPGPR$
- For a Contractor, $FCPAR = (ICPAR + CSPAR) / 2$
- For a Consultant, $FCPAR = ICPAR$

