

# سياسة إدارة اقتراحات وملحوظات وشكاوى المتعاملين للهيئة كهرباء ومياه دبي (ش.م.ع)

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

### 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 website, DEWA Smart app, Smart devices at Customer Happiness Centres, and Customer Care Centre (via email or call).
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 within one (1) working day.
6. Respond to customer suggestions and comments within a period of three (3) working days.
7. Ensure the implementation of feasible suggestions.
8. Resolve customer complaints within a period of three (3) working days.
9. Determine and implement corrective and preventive measures.
10. Ensure customer happiness on the submitted responses/resolutions.
11. Customer may request to restudy the final response of the submitted feedback in case dissatisfied with the response/resolution within a period of fifteen (15) days from the date of receiving DEWA's response.
12. DEWA will respond to customers restudy requests within a period of three (3) working days from receiving it.

### مقدمة

تلتزم هيئة كهرباء ومياه دبي (ش.م.ع) بتقديم خدمات متميزة لمتعامليها من خلال الاستجابة لاقتراحاتهم، وملحوظاتهم، وإيجاد الحلول لشكواوهم بأسرع وقت ممكن عبر "04" المنصة الموحدة للتواصل بين حكومة دبي ومتعامليها بما يحقق سعادة المتعاملين ويتجاوز توقعاتهم، حيث تسعى الهيئة دوماً لتطوير أدائها عبر الالتزام بالمتطلبات والمعايير الخاصة بسياسة الأنظمة الإدارية. وتوافق 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، وملحوظات، وشكاوى) من خلال القنوات المتوفرة التالية: 04 المنصة الموحدة، وموقع الهيئة الإلكتروني، وتطبيق الهيئة الذكي، والأجهزة الذكية في مراكز إسعاد المتعاملين، ومركز رعاية المتعاملين (عن طريق البريد الإلكتروني أو الاتصال).
2. متابعة كافة المشاركات المستلمة من خلال "04" المنصة الموحدة للتواصل بين حكومة دبي ومتعامليها.
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 خلال يوم (1) عمل.
6. الاستجابة لاقتراحات وملحوظات المتعاملين خلال ثلاثة (3) أيام عمل.
7. الحرص على تطبيق الاقتراحات المجدية.
8. حل شكاوى المتعاملين خلال ثلاثة (3) أيام عمل.
9. وضع واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
10. الحرص على تحقيق سعادة المتعاملين من خلال الردود والحلول المقدمة.
11. يمكن للمتعامل طلب إعادة دراسة تقييم المشاركة في حال عدم الرضا عن القسم/الحل المقدم، وذلك خلال خمسة عشر (15) يوم من تاريخ استلامه لرد الهيئة.
12. ستقوم الهيئة بالرد على طلبات إعادة الدراسة للمتعاملين خلال ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ استلام الطلب.

## Protection of Personal Information

All customer feedback is subject to the provisions of applicable legislation to data protection and confidentiality. 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 periodic 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

تُخضع جميع مشاركات المتعاملين لأحكام التشريعات المطبقة لحماية المعلومات الشخصية وسرية البيانات والتي بموجبها تتولى هيئة كهرباء ومياه دبي اتخاذ جميع التدابير والاحتياطات الالزامية لضمان سرية المشاركات المقدمة وما يخصها من وثائق ومعلومات، بالإضافة إلى الحفاظ على خصوصية بيانات المستخدم الرقمية.

## ملكية السياسة وراجعتها

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



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

سعید محمد الطایر

العضو المنتدب والرئيس التنفيذي، هيئة كهرباء ومياه دبي