

جل ما يتماشى اي مراجع لأي جهة حكومية ان ينجز معاملته سريعاً دون تعقيد أو تأخير في هذه الصفحة نصف الشهرية ستكون لنا زيارة إلى إحدى الجهات لتبسيط الضوء على سبل خدمة المراجعين، ونقل أي مقترحات أو معوقات إلى المسؤولين.

للتواصل مع الصفحة:
g.hospitality@alanba.com.kw

في ضيافة جهة حكومية



«الأنباء» رصدت سير العمل في مكتب الفحيحيل لشؤون المستهلكين الكوويين

العازمي: مكتب الفحيحيل يستقبل 150 مراجعاً يومياً.. وحصلنا مليوناً و200 ألف دينار منذ بداية يوليو



العمل في المكتب يتم بسهولة ويسر

جدولة مديونيات أصحاب المبالغ المتراكمة من السكن الخاص على أن يتم دفع نصف المبلغ وتقسيط الباقي



المشرف الفني يخفف الكثير من مشاكل المراجعين (أحمد علي)



أحد الموظفين يشرح للمراجع خالد الفيكايل سير عمل معاملته بحضور العازمي والزيمية دارين العلي



رئيس مكتب الفحيحيل ناصر العازمي

دارين العلي

تعتبر وزارة الكهرباء والماء من أكثر الجهات الخدمية التي تواصلت مع الجمهور لأنها توضع على عاتقها تقديم أكثر الخدمات حيوية وأهمية، إذ تؤمن خدمتي الكهرباء والماء وهما من أكثر متطلبات الإنسان في حياته.

ويتخذ التواصل بين الوزارة والمستهلك قنوات متعددة على اختلاف نوعية الخدمة، فمن تقديم طلبات إيصال التيار في شبكات التوزيع وصولاً إلى دفع الرسوم لدى الشؤون المالية، بالإضافة إلى غيرها من الخدمات التي يعتبر أبرزها ما تقدمه مكاتب شؤون المستهلكين التابعة لقطاع شؤون المستهلكين المنتشرة في جميع المحافظات والتي تتنوع خدماتها بين أخذ القراءات وإصدار الفواتير وتحصيلها، إضافة إلى عدد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالعدادات وإيصال الخدمة كما يجب.

وعلى الرغم من ابتكار عدد من الخدمات لتبسيط فواتير الكهرباء عبر الإنترنت، إلا أن المستهلك لا يزال يفضل التوجه إلى مكاتب شؤون المستهلكين التي نشط عملها في الفترة الأخيرة مع حملة التحصيل الواسعة التي تقوم بها الوزارة منذ نحو العامين.

ماذا يحصل في هذه المكاتب؟ وما آلية العمل بها؟ وهل يعاني المستهلك من أي مشاكل لحصوله على الخدمة؟ أسئلة توجهت بها «الأنباء» إلى مكتب شؤون المستهلكين في الفحيحيل الذي يغطي 4 مناطق وهي الصباحية، وفهد الأحمد (95/ سكن خاص)، والمنقف والفحيحيل (80/ قطاع استثماري وتجاري) ليشكل نموذجاً لتبسيط الخدمة في مختلف المناطق الأخرى.

ورافق «الأنباء» خلال الزيارة رئيس المكتب ناصر العازمي، والذي تحدث عن سير عمل المكتب ومهامه والخدمات التي يقدمها للمستهلكين والمراجعين ونسب التحصيل والعقبات التي تواجه هذه العملية وكيفية التغلب عليها.

خدمات المكتب

في البداية تحدث العازمي عن الخدمات التي يقدمها المكتب، مبيناً أنها تتلخص في قراءة العدادات وإصدار الفواتير وتحصيلها وتبديل العدادات المعطلة وصرف العدادات للمباني الجديدة وعمل تأمين على المحلات الاستثمارية (نقل الخدمة من شخص إلى آخر)، بالإضافة إلى الخدمة الشاملة التي إيصال المياه، موضحاً أن المكتب يستقبل 150 مراجعاً

خلال اليوم.

التحصيل وجدية الإنذارات

وأشار العازمي إلى أبرز الملاحظات خلال عمليات التحصيل، موضحاً أن البعض يعتقد عدم جدية الإنذارات ما يؤدي إلى قطع الخدمة عنه فيبادر بالدفع ويحذو حذوه أصحاب المحلات المجاورة له بعد أن يلاحظوا الجديدة في التحصيل، وهذا ما يحصل غالباً مع القطاع الاستثماري والتجاري، أما السكن الخاص فتوجد مبالغ متراكمة على أصحابها منذ سنين والبعض لم يدفع منذ الثمانينيات أو ما قبل، وبالتالي تتم جدولة مديونيات من لا يستطيع دفعها كاملة بعد دفع نصف المبلغ وتقسيط الباقي بموجب إقرار دين من وزارة العدل، وخلال عام 2014 تم التعامل مع 416 إقرار دين في مكتب الفحيحيل من أصل 1480 إقراراً في محافظة الأحمدى بأكملها، وتصل نسبة الاستجابة مع التسديد إلى 80٪ من قبل المستهلكين إذ إن 9 إقرارات فقط تم تحويلها إلى المحكمة لتخلف أصحابها عن دفع

الأقساط لمكتب الفحيحيل.

عقبات التحصيل

أما أبرز العقبات التي تواجه عملية تحصيل الفواتير، فأوضح العازمي أنها تكمن في صعوبة الوصول إلى العنوان أو الشخص المطلوب بسبب عدم اكتمال بياناته وأغلبها المتعلقة بعنوان السكن وقدمه، ويتم العمل حالياً على التغلب على هذه العقبة بالاستعانة ببرنامج «كوبت فايندر» التابع لهيئة العامة للمعلومات المدنية الذي ساهم كثيراً في حل هذا الأمر، وذلك عن طريق العداد ورقمه مع الرقم المدني، كما أن المكتب أيضاً بدأ منذ فترة باختيار أجزاء عشوائية من المناطق حيث تمت قراءة عداداتهم منذ 5 سنوات، وحالياً يتم تحديث بيانات المستهلكين بأكملها، وإضافة الرقم الآلي على أجهزة الوزارة ويستطيع الفني من خلال برنامج «كوبت فايندر» ان يعرف العنوان عبر ادخال اسم المنطقة والرقم الآلي ليظهر العنوان مباشرة.

ازدحام أمام الصندوق

وخلال الجولة على أقسام

المركز لوظف ازدحام طفيف أمام الصندوق، أعاده العازمي إلى أن كون المكتب يستقبل عدداً كبيراً من المراجعين يصل يومياً إلى 150 مراجعاً يتم التعامل مع الجميع بسلاسة ويسر، ولكن يحصل بعض الازدحام أمام الصندوق يتم التعامل معها مباشرة بسبب كثرة عدد المراجعين وحرصاً من الموظف على التدقيق بالبيانات وعدم وجود أي خطأ وذلك لضمان تادية الخدمة على أكمل وجه.

آراء المراجعين

«الأنباء» تحدثت إلى بعض المراجعين خلال انتهاء معاملاتهم وتراوحت مواقفهم ما بين المقتدر لخدمات المكتب وسهولة الاجراءات، وما بين المعترض على طول الدورة المستندية والروتين الإداري الذي يتطلب إنهاء بعض المعاملات ما يؤدي إلى إضاعة الوقت دون جدوى، فيما اتفق البعض على خدمات قسم الخدمة الشاملة الذي يوفره المكتب والذي ساعد على تخفيف الكثير من الجهد والوقت.

المراجع مبارك الرويس من قاطني مدينة صباح الأحمد

تواجد في المكتب لإنهاء معاملات طلب توصيل المياه في قسم الخدمة الشاملة، مثنياً على هذه الخدمة التي وفرت الكثير من الوقت، متمنياً في المستقبل أن تعم الخدمة الشاملة ليس فقط على إيصال المياه بل الكهرباء أيضاً لأن طلبات إيصال الكهرباء تتطلب الكثير من الإخذ والرد والذهاب لأكثر من مكان وأكثر من إدارة، وهذا ما تمنى الانتهاء منه وتحويل الأمر إلى مكان واحد كما حصل في الخدمة الشاملة بالنسبة للمياه في مكتب الفحيحيل.

طول الدورة المستندية

أحد المراجعين ويدي خالد الفيكايل وخلال وجودنا في المكتب كان يتذمر من العمل الروتيني وطول الدورة المستندية المطلوبة من المراجع لإتمام عمله، وتلخص مشكلته بعدم تسجيل بيانات عده في المكتب ووجودها فقط في الشبكات، وأتفق على عمل الموظفين في المكتب الذين حاولوا مساعدته، إلا ان الدورة المستندية أخذت وقتها لإنهاء معاملته.

الرقم الموحد

وتذمر أحد المراجعين من طلب الرقم الموحد خلال الدفع عن طريق الإنترنت، وبسبب جهله هذا الرقم يضطر للجوء إلى المكتب للدفع، فما كان من العازمي، إلا أن شرح له أسباب وضع الرقم الموحد للعداد، إذ أن هناك عدداً من المستهلكين لديهم على أسمائهم وأرقامهم المدنية أكثر من قسيمة وبالتالي أكثر من عداد والرقم الموحد يسمح باظهار فاتورة كل منها.

سهولة ويسر

المراجع مبارك العازمي الذي كان ينتظر أمام صندوق التحصيل لفت السي أنه من المواطنين على السداد، وأن اجراءاته عادة ما تنتهي بسهولة ويسر، والانتظار أمام الصندوق لا يتعدى خمس دقائق وينتهي الأمر.

الإسبيلات والجواخير

ومن الخدمات التي ما زالت غير موجودة في مكاتب شؤون المستهلكين خدمة تحصيل فواتير استهلاك المزارع والجواخير والأسبيلات والشاليهات التي تتم في الوزارة وهي من ضمن المطالبات التي طالب بها بعض المراجعين، إذ يضطر مثلاً أصحاب المزارع في الوفرة وأسبيلات الاحمدي والشاليهات الموجودة في تلك المنطقة الذهاب للوزارة لدفع الفواتير بدلا من أن يقصدوا مكاتب شؤون المستهلكين القريبة.

قطع التيار في المنقف

أعلن رئيس مكتب الفحيحيل لشؤون المستهلكين ناصر العازمي أن المتخلفين عن السداد في منطقة المنقف على موعد هذا الاسبوع مع قطع التيار لعدم استجابتهم لإنذارات الوزارة. ولفت إلى أن هذا القطع سيطول أياً من المتخلفين عن السداد ممن بلغت فاتورة استهلاكهم للكهرباء والماء 1000 دينار للقطاع الاستثماري والتجاري من محلات تجارية صغيرة (صالونات بقالات محال الطويات...) والشقق الاستثمارية لعدم استجابة أصحابها للإنذارات التي وجهت اليهم منذ الاسبوع الماضي.

90-150 ألف دينار أسبوعياً

تتفاوت مبالغ التحصيل في مكتب الفحيحيل، إذ تتراوح ما بين 90 و150 ألف دينار في الاسبوع، وتم تحصيل مبلغ مليون و200 ألف دينار منذ بداية شهر يوليو حتى نهاية شهر سبتمبر الماضيين وهي مبالغ كبيرة جداً.

الموظف الشامل

هي خدمة جديدة توجد في مكتب الفحيحيل ويطلق عليها أيضاً «المحصل الجوال»، إذ لديه القدرة والخبرة والصلاحيه للقيام بقراءة العداد ومن ثم إدخال البيانات واستصدار الفاتورة وتحصيل المبلغ وهو أمر يقوم به 4 موظفين عادة في أي من المكاتب، وهذا الموظف مخول باصطحاب جهاز «كي نت» وجهاز «لابتوب» لتادية عمله في أي موقع وفي أي وقت تم طلبه، وأكثر المستفيدين من هذه الخدمة هم ذوو الاحتياجات الخاصة وكبار السن والمرضى.

إعادة التيار خلال ساعة

يتم أخذ القراءات من قبل الفني التابع للمكتب، وبعد التأكد من صحتها يتم ادخال البيانات وأرشفتها وإصدار فواتير ثم تحصيلها، ويتم قطع الكهرباء عن المتخلفين عن السداد بعد توجيه إنذارات لهم خلال مدة تتراوح بين 3 و7 أيام، وبعد دفع الفواتير تتم اعادة التيار الكهربائي خلال ساعة، أما المياه فيتم ارجاعها في مدة تتراوح بين 2 و4 ساعات لأنها تتطلب مراسلة ادارة شبكات المياه عبر الربط المباشر معهم للقيام بالعمل.