مراقب الجهراء لشؤون المستهلكين أعرب عن أمله في تجديد المكاتب لتصبح بمستوى الشركات الخاصة

القطان لـ «الأنباء»: «المحصل» وظيفة طاردة نتمنى دعمها بالحوافز لتغطية النقص

حسن القطان

دارين العلي

أكد مراقب الجهراء لشؤون المستهلكين في وزارة الكهرباء والماء حسن القطان، أن الوزارة لا تقوم بقطع التيار أو المياه عن المتخلفين عن السداد إلا بعد توجيه الانذارات لهم وبشكل موثق.

وقال في لقاء مع «الأنباء» إن مكاتب شؤون المستهلكين في محافظة الجهراء تبذل جهودها وتقوم بما عليها لمتابعة حوالي 44 الفا و500 منشأة متنوعة تابعة للمحافظة.

وقال القطان ان الأمر يختلف من مكتب إلى آخر وفق حجم المرافق التابعة له. ولفت الى أن نسبة التحصيل جيدة في المحافظة. فمنذ بداية العام وحتى اكتوبر الماضي تم تحصيل 16 مليونا و47 ألف دينار، وكمعدل اسبوعي ما يقارب 450 ألف دينار، وهذه أرقام تعتبر جيدة في سلم التحصيل. ولفت الى أن ما ينقص هذه المكاتب هو تطوير المباني لكي نصبح بمستوى مكاتب الشركات الخاصة من حيث التنظيم والتطوير وحتى الترتيب والتأثيث الداخلي، مشيرا الى أن بعض المكاتب غير كافية وصغيرة، معلنا عن خطة مستقبلية لافتتاح مكتب لكل مدينة.

وتمنى القطان أن يعطى المحصل حوافز لكي تصبح هذه الوظيفة جاذبة بهدف تغطية النقص بأعداد المحصلين. صعوبات العمل وعقود القراءة والتعامل المباشر مع المستهلكين كلها قضايا تمت مناقشتها خلال اللقاء، وفيما يلي التفاصيل:

■ التوجه لتكويت مهنة «القارئ» مازال قائماً ونعمل على دراسة إمكانية ذلك في «الجهراء»

حسن القطان متحدثا للزميلة دارين العلي

بداية نود أن نتعرف على أبرز المهام الموكلة إلى مراقبة شؤون المستهلكين في الجهراء؟

● **أبرز المهام الملقاة على عاتقنا هي قراءة العدادات وتحصيل فواتير الكهرباء والماء، وعملنا يبدأ منذ قراءة العداد حتى اصدار الفاتورة وايصالها الى المستهلك ومن ثم تحصيلها.**

وما ابرز العراقيل والصعوبات التي تواجه عملكم؟

● **صعوبة العمل تكمن في كونه عملا ميدانيا يتطلب الوصول والتعامل مباشرة مع المستهلكين، وأحيانا لا تتناسب اوقات العاملين مع ظروف المواطنين للسماح لنا بدخول المنزل وقراءة العداد ما يؤدي الى تأخير العمل، وقد حددنا لذلك جولات بتوقيقات مختلفة لقراءة العدادات ومنها ليلا في بعض الأحيان، وهنا نأمل من جميع المواطنين التعاون مع قراء العدادات الذين يقومون بواجباتهم وبعملهم لما فيه خير المصلحة العامة.**

هناك مشاكل في عقود القراءة في بعض المحافظات فهل الجهراء من ضمنها؟

● **ليست لدينا حاليا مشاكل في عقود القراءة وتقوم شركات القراءات بما عليها من واجبات تجاه الوزارة، والعقد الحالي مازال ساريا ويستمر لاكثر من سنة.**

تكويت مهنة القارئ

كان هناك توجه لتكويت مهنة القارئ أي أن يكون قراء العدادات كويتيين من موظفي الوزارة فهل هذا التوجه مازال ساريا؟

● **هذا التوجه مازال ساريا وذلك بناء على طلب وكيل القطاع رغبة في تكويت القراء الذين يتواصلون مع المواطنين، ونحن بهذا الشأن نقوم باحصاء أعداد الفنيين والعاملين للتمكن من معرفة القدرة على تطبيق هذا التوجه، خصوصا أن ليس كل الموظفين يقبلون بهذا العمل.**

وكم يبلغ عدد المرافق التي تدخل ضمن مسؤولية المراقبة؟

● **جغرافيا تعتبر الجهراء أكبر محافظة ويمتد نطاق عملنا من الصليبية الى العبدلي، ومن السالمي إلى الصبية، وتتميز بتباعد المناطق عن بعضها البعض فهناك مزارع العبدلي ومزارع الدواجن في السالمي، وسكراب النعايم وشاليهات كاظمة ومزارع الصليبية وكلها مناطق تعتبر نائية وبعيدة عن بعضها البعض وهذا ما يزيد من عناء العمل فيها، إلا أننا نعمل بجهد بتوجيهات الوزير والوكيل ووكيل القطاع لتأدية ما علينا من واجبات وهناك ما يقارب الـ 44 ألفا و500 منشأة من مختلف المرافق السكن الخاص والاستثماري والتجاري والصناعي والزراعي، وبالنسبة للتحصيل فالأمور جيدة فمنذ بداية العام حتى اكتوبر الماضي تم تحصيل 16 مليونا و47 ألف دينار، وكمعدل اسبوعي ما يقارب 450 ألف دينار، وهذه أرقام تعتبر جيدة في سلم التحصيل.**

مبالغ متراكمة

هل هناك مبالغ متراكمة في المحافظة وكم حجمها؟

● **نعم بالطبع أجرينا حصرا لهذه المنشآت وهي ليست نسبة تذكر فقليلة جدا المديونية التي تفوق الـ15 ألف دينار، وهي تعود لشركات أو مؤسسات صناعية ونحن نتابع معهم بشكل مستمر ويتم الدفع، أما السكن الخاص فلا توجد هذه المبالغ حاليا بعد تسوية الأوضاع في جميع الحالات، وهناك ما يقارب الـ7 مرافق التي لم نتمكن الى الآن من تسوية أوضاعها لعدم التمكن من الوصول لأصحابها أو لخلافات على القسيمة.**

تحصيل 16 مليوناً و47 ألف دينار منذ بداية العام بمعدل 450 ألف دينار أسبوعياً وهذه أرقام تعتبر جيدة في سلم التحصيل

لا يمكن قطع المياه أو الكهرباء عن المتخلفين عن السداد إلا بإنذار ونوثق ذلك بالمستندات

لدينا نية لتطبيق فكرة «الموظف الشامل» إلا أن المباني والتجهيزات لا تساعدنا

وهل ما زلتم تنفذون أوامر القطع على المتخلفين عن السداد؟

● **نعم نقوم بتوجيه إنذارات للسكن الخاص ونقطع المياه عن المتخلفين أما التجاري والاستثماري فنقوم بعد الانذار بقطع التيار لحين تسوية أوضاعهم.**

القطع دون إنذار

يقول البعض بأن الوزارة تلجأ إلى القطع دون إنذار المستهلك أولا فهل هناك حالات شكاوى بهذا الشأن؟

● **نعم يحصل أن يشتكي المواطنون بحجة عدم وصول إنذار إليهم إلا أننا نقوم باثبات ذلك عبر التصوير وذلك بتوثيق الانذار وتصويره فور وضع الانذار على علبة العداد في حال لم يتم التجاوب مع موظف الوزارة او لم يجد أحدا في المنزل لتسليمه الانذار، هذا ويتم التوقيع من المتسلم لتوثيق التسلم.**

هل لديكم نية لتطبيق الموظف الشامل في المحافظة كما في المحافظات الأخرى؟

● **الى الآن ليس لدينا موظف شامل، وما يحكمنا المباني فالموظف الشامل يحتاج الى مساحة عمل ومكان مناسب وأجهزة معينة ليست متوافرة لدينا حاليا ولكننا في طور العمل على هذا الأمر.**

وهل المباني والمكاتب في منطقة الجهراء قادرة على استيعاب المراجعين أم أن لديكم أزمة في هذا الشأن؟

● **نعم هناك بعض المكاتب غير كافية وصغيرة والأمر يختلف من مكتب إلى آخر وفق حجم المرافق التابعة له، ولدينا خطة مستقبلية أن يكون لكل منطقة جديدة مكتب خاص بها، فمدينة جابر الأحمد لديها مكتب خاص وسيتم افتتاح مكتب آخر وكذلك سيتم افتتاح مكتب لمدينة المطلاع.**

خدمات المحافظة

كم مكتبا في محافظة الجهراء وهل هي كافية لتغطية خدمات المحافظة ككل؟

● **هي كافية نوعا ما، ولكن مثلا مدينة جابر الأحمد تحتاج لأكثر من مكتب فعدد المرافق فيها كبيرة تصل الى 5 آلاف وحدة سكنية بخلاف نظام الشقق ومكتب واحد فقط لن يكون كافيا، وهذا ما نعمل عليه لافتتاح مكتب آخر لتخفيف الضغط على الموظف وكذلك على المراجع.**

وماذا ينقص مكاتب شؤون المستهلكين في المنطقة لتأدية دورها على أكمل وجه؟

● **ما ينقصنا تطوير المباني ونحن نطمح لأن نصل بمكاتبنا الى مستوى مكاتب الشركات الخاصة من حيث التنظيم والتطوير وحتى الترتيب والتأثيث الداخلي، ونحن كمكاتب حكومية من المفترض أن نكون أكثر تطورا.**

نعلم أن مكاتب شؤون المستهلكين عادة ما تعاني ازدحاما فأي المكاتب الاكثر ازدحاما عندكم وكيف يمكن ايجاد حلول سريعة لتخفيض هذا الازدحام؟

● **الازدحام لدينا وقتي أي مع نزول الرواتب للموظفين منذ 22 من كل شهر الى 2 الشهر الذي يليه، ومع رواتب المتقاعدين من 10 الشهر الى 18، وهذا الوضع في كل شهر وهذه هي الاوقات التي يحصل فيها ازدحام شديد ويتم التعامل معه عبر تنظيم الامر ومحاولة السرعة في انجاز العاملات.**

التحصيل بماكينات خاصة

ذكر القطان احدى الوسائل التي تعتبر رائدة في عمليات التحصيل والتي كان قد تم اقتراحها منذ أكثر من 5 سنوات هي باستقدام ماكينات خاصة توضع في المجمعات التجارية والجمعيات التعاونية، كأجهزة شركات الاتصالات وأجهزة وزارة الداخلية، حيث يقوم المستهلك بوضع رقمه المدني ورقم المرفق فتظهر قراءاته وحجم الفاتورة المترتبة عليه ليقوم بإيداع المبلغ وذلك للتسهيل على المستهلكين وعدم الحاجة للتوجه الى مكاتب شؤون المستهلكين إلا أنه لم يتم التفاعل مع هذا المقترح من قبل المعنيين.

■ لا مشاكل في عقود القراءة ونأمل من المواطنين التعاون مع القراء

استقبال المراجعين في مكتب الجهراء (عادل سلامة)

لمشاهدة الفيديو يمكن استخدام QR كود أو

نحن محكومون بجهازين للتحصيل فقط ما يؤدي إلى ازدحام في أوقات ذروة العمل

نأمل تنظيم دورات للمحصل في «التطبيقي» لضمان وجود هذا التخصص

رفع «التعرفة» ساهم في خفض الاستهلاك وزاد من إقبال الناس على استخدام المرشدات

الأمر يقوم الموظف بتسلم المبلغ منه والدفع عبر بطاقته البنكية الشخصية.

وكيف تصفون استجابة المواطنين لواجباتهم في دفع ما يتوجب عليهم من فواتير؟

● **تختلف بين الاشخاص فأكثرهم يعرف أن استهلاكه للكهرباء والماء يتوجب عليه دفع مقابل، أما البعض الآخر فيعترض أحيانا على قيمة الفاتورة ولا يقتنع بأنها تترجم استهلاكه وبالتالي نقوم بواجبنا بالكشف على العداد والتأكد من سلامته ونتابع قراءاته بشكل مستمر لاقناعه بأن فاتورته صحيحة.**

هل لاحظتم انخفاضا بمعدل الاستهلاك بعد رفع التعرفة؟

● **نعم لاحظنا ذلك كما أننا لاحظنا إقبال الناس على المرشدات والأدوات الترشيدية، فبعد رفع التعرفة بات المستهلك يشعر بحجم استهلاكه بسبب ارتفاع قيمة فاتورته، ونحن نتلقى كثيرا من الاستفسارات من قبل المستهلكين حول كيفية الترشيد وامكانية الحصول على المرشدات وأي الأنواع أفضل فنقوم بتوجيههم نحو الشركات المتخصصة.**

ضمن توجه الوزارة لتحويل العدادات إلى ذكية هل تم تركيب عدادات في محافظة الجهراء ضمن البرنامج التجريبي؟

● **نعم لقد تم تركيب 100 عداد في منطقة النسيم وتم ايصالها على النظام الذي تم تركيبه في الوزارة وبعد انتهاء البرنامج التجريبي سيتم توقيع المناقصات وتعميم التجربة.**

عدد المحصلين

وبالنسبة للمحصلين كم عددهم وهل هناك حاجة لزيادة أعداد هؤلاء؟

● **يوجد في كل مكتب 3 أو 4 محصلين، ومع زيادة المستهلكين والمرافق نحن بالتأكيد نحتاج محصلين جددا وخصوصا في أوقات ذروة الدفع حيث نشهد ازدحاما شديدا وتذمرا من الناس بسبب الانتظار، فنحن محكومون بجهازين فقط لانها مرتبطة بأجهزة الكي نت وفق ما فرضت علينا وزارة المالية، حيث تدخل المبالغ في أبواب الاستهلاك والتأمين ورسوم البلدية، وبعد منع تسلم المبالغ نقدا، تم حصر الخدمة بجهازين فقط، ويمكن لشركة الكي نت أن توفر جهازا اضافيا في حال وجود الموظف الشامل وهي فكرة موجودة بحاجة للتطبيق بتوفير الأدوات اللازمة له.**

لماذا إذن لا تتم زيادة أعداد المحصلين ما هي المشكلة؟

● **المشكلة أن وظيفة المحصل وظيفة طاردة وغير جاذبة فهو شخص يتعامل مع مبالغ واي خطأ يتحمله هو شخصيا وإذا لم تكن هناك حوافز فلن يقبل الموظفون عليها، خصوصا وأن معظم المحصلين مسماهم الوظيفي ليس محصلا وبالتالي لا يمكن الضغط عليهم لأنهم يقومون بالعمل لتغطية النقص في هذه الوظيفة، لذلك نحن نقترح إجراء دورات تدريبية للمحصلين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي وتكثيف هذه الدورات بالتعاون مع الوزارة يمنح على أساسها الطالب شهادة تخصص محصل على أن يتمتع من يشغل هذا العمل بالحوافز لكي تصبح هذه الوظيفة جاذبة.**

المنشآت وعدد المناطق الخاضعة لمراقبة الجهراء

ت	المنطقة	الاجمالي
1	الواحة	1846
2	العيون	2019
3	امغرة الصناعية	279
4	المنطقة الصناعية 1	333
5	المنطقة الصناعية 2	368
6	القيروان	1649
7	القصر	2010
8	سعد العبدالله	7441
9	الصليبية	5700
10	جابر الأحمد	4600
11	تيماء	4268
12	النسيم	1579
13	النعيم	1023
14	صناعية الصليبية	438
15	الجهراء	7449
16	العبدلي	2633
17	اسطبلات السالمي	606
المجموع		44241

تنظيم العمل في مكتب الجهراء

كشف بتحصيلات مكاتب الجهراء عن الفترة من 1-1-2018 إلى 8-10-2018

مكتب رئيسي	مكتب تحصيل	اسم المكتب	تحصيلات نقدية	تحصيلات شيكات	تحصيلات ائتمان	تحصيلات KNET	تحصيلات أخرى	الإجمالي
04	01	الجهراء «العيون»		116902,201		2622285,488		2739187,689
04	02	الصليبخات		171453,268		1439923,831		1611377,099
04	03	الجهراء الثاني		719499,286		4834456,090		5553955,376
04	04	الجهراء مول				186914,458		186914,458
04	05	سعد العبدالله		95783,605		1908926,068		2004709,673
04	06	القيروان		285448,433		2799976,719		3085425,152
04	07	سعد العبدالله 2		16750,688		698040,202	150,000	714940,890
04	09	جابر الأحمد				150765,900		150765,900
		الإجمالي		1405837,481	150,000	14641288,756		16047276,237