



**מיהה הגליל מי הגליל**

شركة المياه والصرف الصحي م.ض.

תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

## ميثاق الخدمة

طاقم شركة مياه الجليل المتمثل بمديره العام، إدارته والموظفات والموظفين في الشركة يرحبون بقدومك للشركة من أجل تلقي الخدمات فيها أو من أجل تسديد الفواتير والمستحقات المختلفة.

هنا يتواجد العديد من المهنيين والاختصاصيين بانتظارك، من أجل تقديم الخدمة لك. موظفو الشركة يقدمون الخدمة عبر استقبال حسن وتفهم كبير لمطالبك واحتياجاتك، بهدف تزويدك بالأجوبة المطلوبة لكافة أسئلتك واستفساراتك التي تريد استيضاحها والحصول على أجوبة بشأنها. مديرو الأقسام المختلفة في الشركة وموظفوها بالإضافة إلى المنسقين الميدانيين على استعداد دائم لتقديم الخدمة المناسبة والملائمة لك على أكمل وجه، بمهنية عالية، أمانة ومصداقية كبيرة.

الرجاء الانتباه إلى أنه من حقك الإطلاع على كافة التطورات والتفاصيل التي تتعلق بطلبك بما يتعلق بقضايا الدفع، استهلاك المياه، رسوم الإنشاء وأمور أخرى. عليه لا تتردد بتوجيه السؤال للأطراف المعنية التي تقدم لك الخدمة لأنه سيصغي لك ويجاوب على كافة الأسئلة التي ستطرحها عليه بمهنية ومصداقية عالية.

في حال لم تقتنع بالأجوبة التي حصلت عليها، من حقك تحديد موعد آخر عن طريق السكرتيرة من أجل اللقاء بمدير القسم واستيضاح القضايا العالقة.

نحن في شركة مياه الجليل ملتزمين بأن تحصل على أفضل أنواع الخدمة وأكثرها مهنية وضمن جدول زمني محدد ومعقول يتلاءم مع معايير الخدمات التي حددتها سلطة المياه القطرية.

في حال أنك حصلت على خدمة أو تعامل لا يتلاءم مع ما جاء في هذا الميثاق، ما عليك إلا أن ترفع شكوى في صندوق شكاوى الجمهور وتحديد المعضلة والإشارة إلى القسم الذي ينبغي أن يقدم الخدمات لك وعليه سيقوم مدير عام الشركة والأجسام المسؤولة بفحص فحوى الشكوى والعمل من أجل تجنب تكرار ذلك وإصلاح العطب الناجم عن ذلك.

كما أنه في حال حصلت على خدمة جيدة وأردت الإشارة للموظف أو القسم الذي عالج مشكلتك وقدم الحلول بشأنها ما عليك إلا أن تضع رسالة تشير بها إلى ذلك لكي نقوم بمكافئة الموظفين والأقسام التي تعمل بشكلٍ دؤوب. نحن مهتمون ومنفتحون لتبني ملاحظات واقتراحات عملية تهدف إلى تطوير عمل الشركة.

أما إذا كنت تريد الإبلاغ عن عطب هندسي أو الاستفسار بشأن أمر ما، عليك أن تقوم بالاتصال إلى الهاتف المجاني:

339 – 800 – 1800 ومندوبو الشركة سيعالجون الإشكالية أيًا كانت.

تذكر، خدمتكم غايتنا، المهنية رايتنا ونحن منك وإليكم نعمل على مدار اليوم طيلة أيام الأسبوع 24\7.

باحترام

بهاء عثمانة ابوريا

رئيسة مجلس إدارة الشركة

مصطفى أبوريا

مدير عام شركة مياه الجليل

