



## الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

ش . م . ق . م

شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة

الإدارة العامة للإعلام والتوعية وخدمة المواطنين

### **التوعية الداخلية (حلقات النقاش مع العاملين بالشركة) - محطة الحوامدية**

إيماءً لتوجيهات السيد المهندس/ حنفي محمد حنفي رئيس مجلس إدارة شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة وحرصاً من الإدارة العامة للإعلام وتوعية وخدمة العملاء على تقديم المساعدة لصناع القرار بالشركة للوقوف عن قرب على الصعوبات التي يعانيها عمال الشركة بصفة خاصة حيث يمثل أداء العامل ومدى مساهمة العاملين في إنجاز الأعمال التي توكل إليه ركيزة أساسية لدي الشركة، يقوم فريق من إدارة التوعية بعمل حلقات نقاشية مع العاملين بكافة مواقع الشركة وقطاعاتها ، وذلك بالتركيز قدر الإمكان على فئات العمال الأكثر تعاملًا مع جمهور العملاء للتعرف على المعوقات التي قد تحول دون تقديم خدمة متميزة من جانب الشركة بهدف السعي نحو تحقيق أحد أهداف الشركة الإستراتيجية وهي تحقيق عنصر الرضا للعميل تجاه الخدمات التي تقدمها له الشركة ، ومن ناحية أخرى حرص الشركة على تكريس روح الانتماء لدي العاملين، الأمر الذي ينعكس بدوره على رفع أداء وإنتاجية العامل عندما يجد ليس فقط شكواه تصل إلى الإدارة العليا وإنما تتجاوب الشركة معه وتجد الحلول لإزالة هذه المعوقات إيماناً من القيادة العليا بضرورة الاهتمام بالعنصر البشري الذي من خلاله تتحقق نهضة الشركة ورضا العميل

**وفي هذا الإطار قام فريق من إدارة التوعية بعمل حلقة نقاشية مع عمال :**

▪ محطة الحوامدية لمياه الشرب التابعة لقطاع جنوب لمياه الشرب.



## الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

ش . م . ق . م

شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة

الإدارة العامة للإعلام والتوعية وخدمة المواطنين

وتم التعرف على عدد من المشكلات التي تواجههم ويمكن رصدها على النحو التالي:

### الهدف العام:

- التعرف على الصعوبات التي تعوق العمال من أداء واجباتهم أملاً في تحقيق رضا العملاء وتعزيز روح الانتماء لدي العاملين.

### الأهداف التفصيلية

- مدى العلم بالقرارات التي تتخذها الشركة .
- الصعوبات التي تواجه في العمل.
- مدى توفير الشركة المعدات والاحتياجات اللازمة لإنهاء العمل.
- متطلبات تحسين العمل.
- مدى المشاركة في أحد أنشطة الترفية التي تقوم بها الشركة.
- المزايا المأمول توفيرها من الشركة.

### نتائج حلقة النقاش مع العاملين كيانة شبكات صرف الحوامدية





## الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

ش . م . ق . م

شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة

الإدارة العامة للإعلام والتوعية وخدمة المواطنين

### متطلبات تحسين العمل

١. عدم وجود محطة مركزية لخدمة عملاء المنطقة على الرغم من وجود ارض تم تخصيصها لهذا الغرض.
٢. الحاجة إلى إعادة تأهيل مبنى الإدارة حيث انه لا تنطبق عليه شروط الأمن والسلامة حرصا على العاملين.
٣. الحاجة الى الحماية من الشؤون القانونية نتيجة تصرف العملاء بدون احترام في كثير من المواقف والاستجابة الفورية لشكاوي العاملين من المسؤولين بالشركة في حال تعرض العاملين لاعتداءات من الجمهور.
٤. عدم توافر دفاتر الحضور والانصراف ودفاتر الاجازات
٥. حاجة سور المحطة للبناء لتهالكه وكذلك للحفاظ على ممتلكات الشركة من أجهزة



٦. حاجة الإدارة للأثاث والأدوات المكتبية ( ٢ دولاب + شانون + أرشيف للدفاتر)
٧. الحاجة لبناء غرفة وتخصيصها كأرشيف للدفاتر الخاصة بالعملاء وكذلك غرفة للخزينة.
٨. توفير سيارة شفط للمياه
٩. عدم وجود لجنة دائمة تتولى أعمال الخلسة
١٠. ارتفاع تسعيرة المياه بشكل يؤثر على التحصيل لكون المنطقة تعتبر ضمن القطاع الريفي
١١. إيجاد بدائل لحث العملاء على الدفع والتصالح بدلا رفضهم سداد الفواتير لارتفاعها
١٢. عمل لجنة لتسوية مشكلات العملاء الخاصة بأقساط العدادات والتحصيل
١٣. تهالك لوحة كهرباء المحطة والحاجة للإصلاح العاجل حفاظا على أجهزة ومعدات الشركة من فقدان أو التلف بالإضافة إلى تسببها في انقطاع الكهرباء عن المحطة ومن ثم





شركة مياه الشرب  
والصرف الصحي بالجيزة

## الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

ش . م . ق . م

### شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة

الإدارة العامة للإعلام والتوعية وخدمة المواطنين

انقطاع المياه النقية عن العملاء

- ١٤ . ضرورة العمل على توفير المياه للعملاء للمساعدة في تحصيل الفواتير حيث أن منطقة الحوامدية تعتمد في تغذيتها على خط من محطة البدرشين
- ١٥ . ضرورة تدخل الإدارة العامة للشئون القانونية للمساعدة في حث المواطنين على تسوية مبالغ المديونية لدي المواطنين واتخاذ إجراءات قانونية من شأنها حماية مصالح الشركة.

### ▪ شكوى العاملين

- ١ . إعادة النظر في مسألة صرف الأرباح السنوية بنظام الشرائح (أ-ب-ج) لعدم تحقيقها العدالة.
- ٢ . العدالة في توزيع الحوافز الشهرية ومكافأة التحصيل.