



مدينة هيوستن (City of Houston)

نشرة إخبارية

منظمة الأشغال العامة بمدينة هيوستن (Houston Public Works)

بيانات التواصل

إيرين جونز (Erin Jones)

832-395-2530

Erin.Jones@houstontx.gov

للتنشر الفوري

تاريخ النشر

إعلان مدينة هيوستن عن إجراء

خطة تحسين شاملة لفواتير المياه

جهود ضخمة لإعادة الهيكلة تهدف إلى استعادة ثقة المواطنين عن طريق الشفافية

تحت إدارة رئيس البلدية جون ويتير (John Whitmire)، تطبق مدينة هيوستن خطتها لمنع تلقي العملاء فواتير مياه غير دقيقة، بينما تعالج بعض المشكلات الهيكلية بهدف استعادة ثقة المواطنين عن طريق الشفافية.

اعتبارًا من 1 أبريل 2024، سيكون لدى العملاء المقيمين في منازل منفصلة حساب استهلاك محدد، الذي سينعكس في فاتورة مايو الخاصة بهم. سوف يوفر هذا الاستهلاك المحدد فواتير مياه دقيقة للعملاء، وفي الوقت ذاته تتولى منظمة الأشغال العامة بمدينة هيوستن إجراء تحسينات ضرورية لضمان دقة القراءات الشهرية المتعلقة باستخدام المياه لكل عميل:

- لن يتضمن الحساب أي رسوم في فترة انتشار الجفاف أو الجليد في المدينة، أو في حالة تسرب المياه في عمار العميل، أو أي رسوم للفواتير التي يكون فيها الاستهلاك صفر أو الفواتير التي تتضمن قراءة مقدرة.
- سوف يمنع الاستهلاك المحدد المشار إليه تحمل رسوم غير متوقعة في فواتير المياه، حيث تعمل المدينة على تسريع عملية استبدال أجهزة قراءة العدادات عن بُعد التي لا تعمل بكفاءة.
- سوف يتلقى العملاء المقيمين في منازل منفصلة باستمرار فواتير بمعدل استهلاك محدد حتى يُجرى تركيب أجهزة قراءة عن بُعد متطورة في عماراتهم أو يُجرى التحقق من دقة أجهزة القراءة الحالية التي تعمل عن بُعد.
- ومن المقرر أن تبدأ المدينة على الفور في تركيب حوالي 125,000 جهاز قراءة عن بُعد في جميع أنحاء هيوستن، كما ستعمل على تسريع عملية استبدال الأجهزة التي لا تعمل بكفاءة.
- سوف يتلقى العملاء، الذين يمتلكون بالفعل أجهزة قراءة عن بُعد متطورة وفعالة، فاتورة مياه توضح استهلاكهم الفعلي بدءًا من أغسطس 2024. سوف يتلقى هؤلاء العملاء إخطارًا قبل تحويل فاتورتهم إلى شكل الفاتورة الجديد بمدة 60 يومًا.

أوضح رئيس البلدية جون ويتير قائلاً «لقد وعدت سكان مدينة هيوستن بالشفافية والحلول المنطقية في معالجة المشكلات المتعلقة بفواتير المياه التي يعاني منها مواطنونا. واليوم، أفي بهذا الوعد. لقد عملت إداراتي على مدار الشهور القليلة الماضية على تحليل التحديات التي يواجهها العملاء كما أنها وضعت حلاً يُمكنها من فرض رسوم دقيقة مقابل ما يستهلكه الأشخاص من المياه»، وأضاف «لقد تحمل المواطنون، منذ فترة طويلة، تكاليف مثيرة للسخط وغير متناسقة. وأريد إخبار المواطنين أنني أسمعهم وأريد استعادة ثقتهم فيما يتعلق بعملية إعداد الفواتير.»

ستصدر مدينة هيوستن لوحة معلومات إلكترونية لمساعدة العملاء على الاطلاع بوضوح على حسابات المياه الخاصة بهم عبر الموقع التالي improvetwaterbills.org. ستساعد أيضًا لوحة المعلومات العملاء في معرفة ما إذا كان جهاز القراءة عن بُعد المرفق بالعداد الخاص بهم يعمل بشكل جيد أم لا.

يهدف أحد جوانب الخطة الشاملة إلى تعزيز تجربة خدمة العملاء عن طريق اتباع نهج شامل.

- توفير خدمة عملاء شخصية مباشرة. يمكن للعملاء الآن تحديد مقابلات شخصية خلال أيام الثلاثاء أو الأربعاء أو الخميس لطرح الأسئلة الخاصة بفواتيرهم. كما يمكن إجراء هذه المقابلات عبر الإنترنت.
- اتخاذ تدابير جديدة لمراقبة الجودة للتنبيه إلى الفواتير غير الدقيقة المحتملة وإجراء عملية تسوية بسيطة.
- مشاركة أعضاء مجلس المدينة (City Council) لتعزيز إمكانية وصول العملاء.
- تنظيم طلبات الإغاثة في نموذج مركزي واحد.
- تعديل فواتير المرافق بحيث يتمكن العملاء من فهمها بسهولة.
- في 20 مارس 2024، صوت مجلس المدينة على إلغاء مرسوم المدينة [72-47](#) لتسهيل إجراء تعديلات دقيقة في حسابات العملاء.

أوضح رئيس البلدية جون ويتمر قائلاً «تُدرِك إدارتي أن عملية الإصلاح هذه ستتطلب استهلاك موارد إضافية»، «وأطلع إلى إحرار تقدم ملموس، وتقديم تحسينات دائمة لمجتمعنا.»

يجب على العملاء، ممن يرغبون في طرح أسئلة بشأن الفواتير المحدثة الخاصة بهم، الاتصال بالرقم 713.371.1400 أو إرسال رسالة إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي improvewaterbills@houston.tx.gov.

تعريدة @HouPublicWorks: يُرجى الإعجاب بصفحة مجتمع مدينة هيوستن (Houston community) ومشاركتها.

 WATER BILL IMPROVEMENTS: @HoustonTX Mayor Whitmire announced the Houston Water Bill Improvement Plan. Customers will see set usage on their water bills, starting on their May bill. These set usage bills will be blue in color. Learn more at improvewaterbills.org



Tag people
graphic will background image of water with text overlay saying "Water Bill I...

Everyone can reply

نُبذة عن منظمة الأشغال العامة بمدينة هيوستن

تُعد منظمة الأشغال العامة بمدينة هيوستن (www.HoustonPublicWorks.org) أكبر جهة للأشغال العامة والأكثر تنوعاً على مستوى الدولة، وهي مسؤولة عن إرساء أساس قوي لتعزيز ازدهار مدينة هيوستن. منظمة الأشغال العامة بمدينة هيوستن هي المسؤولة عن الشوارع ونظام الصرف الصحي، وإنتاج المياه وتوزيعها، وتجميع مياه الصرف الصحي ومعالجتها، كما أنها هي المسؤولة عن إصدار تصاريح للإنشاءات العامة والخاصة التي تغطي مساحة خدمة تبلغ 671 ميلاً مربعاً، وتنظيم هذه الإنشاءات. جرى اعتماد منظمة الأشغال العامة بمدينة هيوستن من جمعية الأشغال العامة الأمريكية (American Public Works Association).

فيسبوك، ومنصة إكس، وإنستجرام، ونيكستدور: @HouPublicWorks