

مياھنا
miyahuña



20



12



التقرير السنوي
٢٠١٢





**حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم**



كلمة الرئيس التنفيذي | المهندس منير عويس

بخطى ثابتة تستمر مسيرتنا نحو أهداف واضحة وبرامج محددة رسمناها كفريق عمل متناغم مدعم بالكفاءة والخبرة ووضوح الرؤية، ساعين للإرتقاء بمستوى خدماتنا للمياه والصرف الصحي لنكون أهل لثقة أهلنا في العاصمة.

ورغم ما تواجهه الشركة من تحديات، واتساع لقاعدة المشتركين الذين يشكلون ما نسبته ٥١٪ من سكان المملكة بالإضافة إلى الزيادة السنوية المطردة في عدد المشتركين إلا أن الشركة تمكنت في عام ٢٠١٢ من تزويد مواطني العاصمة بكميات مناسبة من المياه، كما عملت على تحسين إدارة الفاقد المائي واعتماد آلية أكثر فعالية لمعالجة كسور الشبكات كمتطلبات رئيسية ضمن الإستعدادات لاستقبال مياه الديسي في العام المقبل.

إن الإنجازات التي يبينها هذا التقرير هي ثمرة جهود العاملين المخلصين من أبناء هذه الشركة، معرباً عن تقديري واعتزازي بكل زميل وزميلة وبما قدموه من عطاء ملتزم وجهد مميز، يدعمهم هيئة مديرين من ذوي الخبرة والكفاءة.

وفقنا الله جميعاً لما فيه خير أردننا أولاً وشركتنا ثانياً تحت ظل قيادة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين حفظه الله ورعاه.

الرؤية ...

أن نلتزم بالتميز بخدمة المستهلك والفعالية في إدارة المياه والصرف الصحي

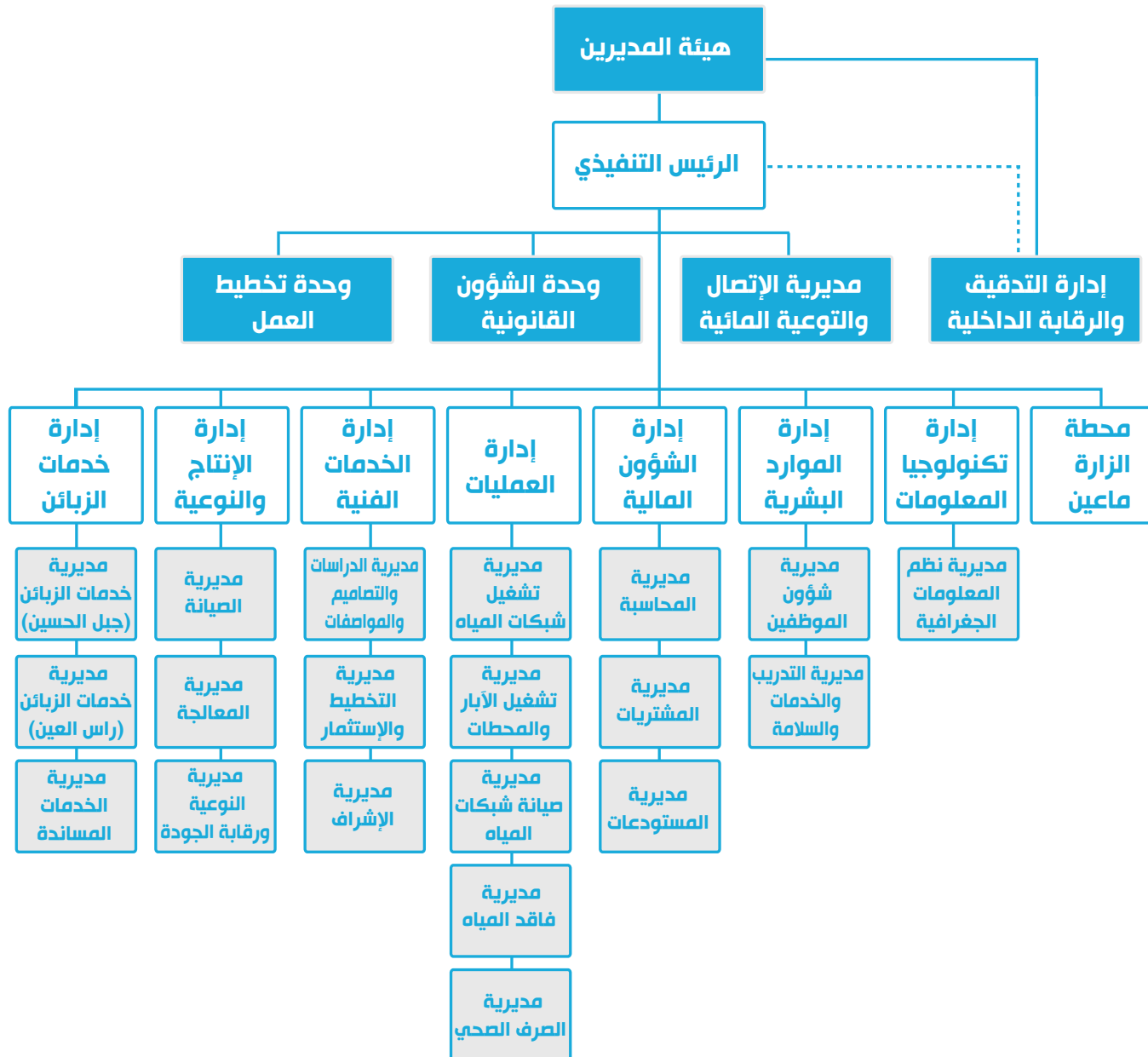
الرسالة ...

نسعى لنرتقي بنوعية الحياه بتزويد جميع المستهلكين بمياه نقية وخدمة مستدامة وفعالة ومعالجة مياه الصرف الصحي بأساليب حديثة ليتم المحافظة على البيئة بالأسلوب الأمثل.

القيم ...

الجودة، العمل بروح الفريق، الإنتماء، الابتكار والإبداع، المصداقية والشفافية .





معالي العين الدكتور حاتم الحلواني رئيس هيئة المديرين (٢٠١٢/١/١ - ٢٠١٢/١٠/٣١)

يحمل معالي د. حاتم الحلواني درجة الدكتوراة في الإدارة الصناعية وإدارة الطاقة ، جامعة ستيرلنغ، سكوتلندا. حمل عدة حقائب وزارية وترأس العديد من مجالس إدارة الشركات.



المهندس عبدالرحمن الخطيب | رئيس هيئة المديرين من تاريخ (٢٠١٢/١٠/٣١) | عضو (٢٠١٢/١٠/٣١ - ٢٠١٢/١/١)

حاصل على بكالوريوس هندسة إلكترونية و ماجستير هندسة اتصالات و ماجستير دراسات استراتيجية، عمل لسنوات طويلة في مجالات الأنظمة الإلكترونية وأمن الإتصالات والأنظمة الإلكترونية الدفاعية في سلاح الجو الملكي، شارك و ترأس العديد من مجالس إدارة الشركات .



معالي السيد باسم خليل السالم | عضو

حاصل على بكالوريوس هندسة كيميائية (مع مرتبة الشرف) من imperial college في بريطانيا، له خبرة طويلة في القطاع العام، حمل عدة حقائب وزارية وترأس العديد من مجالس إدارة الشركات في القطاع الخاص.



المهندس صالح الخرابشة | عضو

حاصل على درجة الدكتوراه في الهندسة الميكانيكية - الطاقة المتجددة / فلوريدا، عمل في مواقع مختلفة منها مديرا لمديرية المشاريع ومديرية الدراسات في وزارة التخطيط والتعاون الدولي وأستاذا مساعدا في الجامعة الهاشمية وسكرتاريا الأمم المتحدة للتغير المناخي ويحوز على عضوية عدد من مجالس الإدارة.



المهندس فايز البطاينه | عضو

حاصل على درجة البكالوريوس / يوغسلافيا والدبلوم العالي في الهندسة الصحية من هولندا، التحق بالعمل في سلطة المياه والمجاري عام ١٩٧٥ ، ثم تدرج في مواقع عدة، ثم عين أميناً عاما لسلطة المياه منذ آب ٢٠١١ ويشغل رئيساً و عضواً لهيئات مديري شركات المياه و عدد من مجالس الإدارة.



المهندس سعد أبو حمور | عضو

حاصل على درجة البكالوريوس في هندسة الميكانيك من باكستان، وعلى درجة الماجستير في الهندسة الصحية من هولندا، شغل مواقع متعددة في سلطة المياه وشركة مياهنا، حصل على وسام الاستقلال الملكي من الدرجة الثالثة لأدائه المتميز في خدمات قطاع المياه في الأردن، وهو خبير معتمد في مجال المياه والصرف الصحي والهندسة الميكانيكية.



المهندس مروان بشناق | عضو

حاصل على درجة البكالوريوس في الهندسة الكهربائية من كلية فرادي هاوس في لندن عام ١٩٦١، تدرج في مناصب متعددة في شركة الكهرباء الأردنية كان آخرها نائبا لمديرعام الشركة. ويحوز على عضوية عدد من مجالس الإدارة.



- تم انتخاب المهندس عبد الرحمن الخطيب رئيساً لهيئة المديرين اعتباراً من تاريخ ٢٠١٢/١٠/٣١.
- باشر السيد زياد الحمصي | رئيس غرفة صناعة عمان كعضو في هيئة المديرين اعتباراً من تاريخ ٢٠١٢/١٠/٣١ بسبب تعيين معالي الدكتور حاتم الحلواني وزيراً للصناعة والتجارة ووزيراً للإتصالات.
- باشر المهندس خيري عماري أمين عام سلطة وادي الأردن بالوكالة مهامه كعضو في هيئة المديرين منذ بداية العام ولغاية شهر حزيران ٢٠١٢ ثم أصبح المهندس سعد أبو حمور أمين عام سلطة وادي الأردن عضواً في هيئة المديرين بعد ذلك.

تعتبر شركة مياهنا، والمسجلة باسم شركة مياه الأردن - مياهنا ذ.م.م.، مسؤولة عن تقديم خدمات المياه والصرف الصحي لمحافظة العاصمة وبعض المناطق خارج حدود أمانة عمان، حيث باشرت عملها منذ بداية عام ٢٠٠٧ بعد انتهاء عقد الإدارة الموقع ما بين سلطة المياه وشركة ليما لتشغيل أنظمة المياه والصرف الصحي خلال الفترة الواقعة ما بين ١٩٩٩ - ٢٠٠٦ . وفي وقت لاحق من عام ٢٠٠٧ وقعت شركة مياهنا اتفاقية تفويض وتطوير مع سلطة المياه فوضت بموجبها سلطة المياه شركة مياهنا صلاحيتها في إدارة وتشغيل مرفق المياه والصرف الصحي لمدة (٩٩) عام بما فيها محطتي زي والزارا ماعين لمعالجة المياه، بالإضافة إلى تشغيل وصيانة شبكات المياه، وتشغيل وصيانة شبكات تجميع مياه الصرف الصحي، وتشغيل عدة محطات صغيرة لمعالجة مياه الصرف الصحي.

أنشأت شركة مياهنا وفقاً لأحكام قوانين المملكة الأردنية الهاشمية كشركة محدودة المسؤولية، ويرأسها الرئيس التنفيذي المُعين من قبل هيئة مديرين أصولية، ويبلغ عدد موظفي شركة مياهنا حوالي (١٥٠٠) موظف يعملون في مجالات الإدارة والتخطيط وتكنولوجيا المعلومات والمالية والموارد البشرية والخدمات الفنية والعمليات وخدمات الزبائن وتقدم شركة مياهنا خدماتها إلى ما يزيد عن (٥٠٠,٠٠٠) مشترك، كما تقوم بضخ المياه وفق أعلى المواصفات العالمية لمياه الشرب من خلال تشغيل وصيانة محطتي معالجة المياه الرئيسيتان وهما محطة معالجة مياه زي التي تتزود بالمياه الخام من قناة الملك عبدالله ومحطة تحلية أبار أبو الزيان وبطاقة تصميمية تبلغ (٩٠) مليون متر مكعب سنوياً وتعتمد أساليب المعالجة التقليدية ومحطة تحلية مياه الزارا ماعين الواقعة في وادي الأردن وتعمل بطاقة تصميمية تبلغ (٤٨) مليون متر مكعب وتستخدم نظام التناضح العكسي لمعالجة المياه، وبأعلى المواصفات العالمية لمياه الشرب.

تخدم شبكة التوزيع (٩٩٪) من سكان محافظة العاصمة والبالغ عددهم ما يقارب (٢,٦) مليون نسمة، ويبلغ طول شبكات المياه (٨,٦٠٠) كيلو متر، في حين يصل معدل التزويد الأسبوعي بالمياه (٣٢) ساعة ومن المؤمل أن يتم تزويد شركة مياهنا في عام ٢٠١٣ بكميات مياه إضافية من مشروع الديسي والمتوقع أن ينعكس بشكل ملموس على كميات المياه الموزعة في عمان، مما يتطلب تحسين شبكات المياه والصرف الصحي لتلائم مع التغير المتوقع في أنماط التوزيع بعد المباشرة من قبل الشركة التركية القائمة على تنفيذ مشروع الديسي (جاما)، في إيصال المياه لعمان من حوض الديسي الواقع بالقرب من مدينة العقبة في منتصف عام ٢٠١٣، مما سيوفر الموارد المائية التي ستمكن شركة مياهنا من رفع معدل التزويد الأسبوعي في منطقة الخدمة.

أما نظام تجميع مياه الصرف الصحي فيخدم (٨١٪) من مشركي المياه، ويبلغ طول شبكات الصرف الصحي (٢,٨٠٠) كم من أنابيب التجميع، حيث يتم جمع أكثر من (٩٠٪) من مياه الصرف الصحي ونقلها إلى محطة السمرة للتقنية، الواقعة في محافظة الزرقاء حيث تقوم سلطة المياه من خلال شركة عالمية بتشغيل هذه المحطة.

في نهاية عام ٢٠١٢ قرر وزير المياه والري اعتبار منطقة مادبا كجزء من منطقة الخدمة التابعة لشركة مياهنا ومن المتوقع أن تباشر شركة مياهنا بإدارة مياه محافظة مادبا بنهاية عام ٢٠١٣.

ولذلك تم تحديد الأهداف الإستراتيجية لخطة عمل مياهنا والمشاريع المنبثقة عنها لتلائم مع البيئة التشغيلية والتحديات المستقبلية لتحقيق رؤى مياهنا.



أهدافنا الاستراتيجية :- ١ | توفير المياه لجميع مواطني محافظة العاصمة

تسعى شركة مياهنا لتوفير المياه لجميع مواطني العاصمة حيث يعتبر هذا الهدف الشاغل الرئيسي لكافة العاملين اخذين بعين الاعتبار الزيادة السنوية في عدد الزبائن وقاطني العاصمة عمان حيث تم تنفيذ وصلات مياه منزلية عدد ٣٩٩٥ في عام ٢٠١٢ في مختلف مناطق العاصمة و تنفيذ ٢٢٨٦٦ طلب إيصال لخدمة المياه بزيادة سنوية بلغت ٤٪ بحيث أصبح عدد المشتركين حوالي ٥٢٢ ألف مشترك .
تجاوبا مع الزيادة المطردة في عدد المشتركين قامت الشركة بزيادة كميات المياه المزودة للعاصمة سنويا من خلال توفير كميات مياه اضافية من المصادر المتاحة كما عملت على تحسين ادارة الفاقد المائي واعتماد آلية أكثر فعالية لمعالجة الكسور حيث سعت مياهنا الى تحقيق ما يلي :-

١,١ تحسين وضع التزويد المائي في مناطق مختلفة في العاصمة من خلال :

احالة عطاء تنفيذ خطوط في مناطق متفرقه بقيمة ١,١٦٧,٤٠٠ دينار لتحسين الوضع المائي خلال صيف ٢٠١٢ في المناطق التي شهدت ارتفاعا ملحوظا في عدد شكاوي عدم وصول مياه خلال صيف عام ٢٠١١.

جدول رقم (١) - تنفيذ وتشغيل خطوط مياه

تشغيل عدة خطوط وبأقطار مختلفة	تنفيذ عدة خطوط مياه وبأقطار مختلفة
خط ٤٠٠ ملم من خزان طارق لتحسين وضع التزويد المائي للمناطق العالية في طبربور	خط ١٠٠ ملم في الياودة و بطول ١,٣ كم
خط ٢٠٠ ملم من خزان خلدا لتحسين وضع التزويد المائي للمناطق العالية في خلدا	خط ١٥٠ ملم في ابو علندا و بطول ٨٠٠ م
تم تحسين وضع التزويد المائي في أم أذينة من خلال شبكها على خط ٨٠٠ ملم الناقل	خط ٤٠٠ ملم من سحاب الى محطة ضخ الفيصلية لخدمة الموقر و الذهبيات و سوف يتم تشغيل الخط قريبا
	خط ١٥٠ ملم لخدمة منطقة السهل و الصناعة و وادي السير





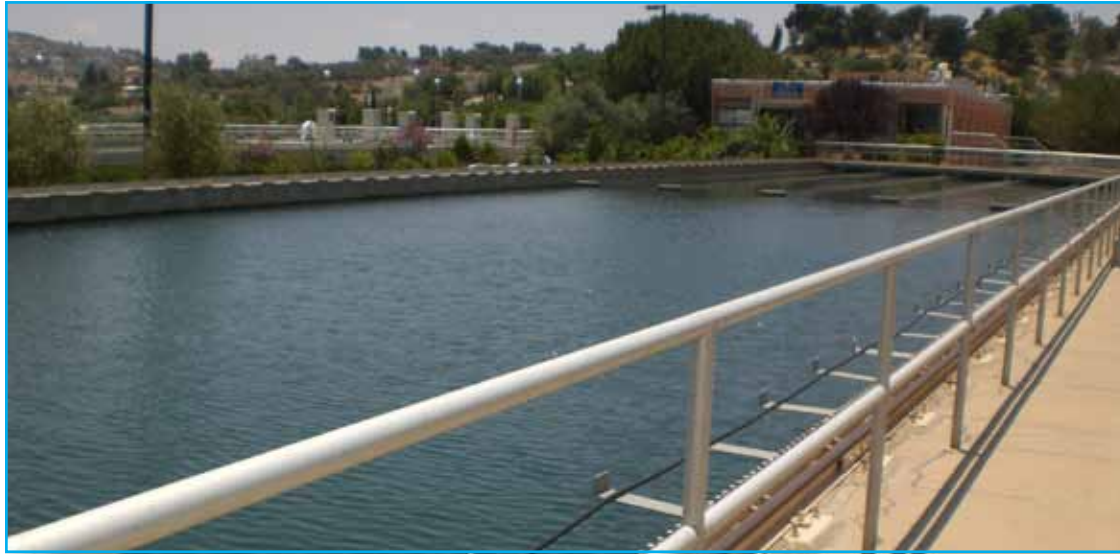
و لتتمكن مياها من زيادة كميات المياه المزودة لمواكبة زيادة الطلب من قبل مواطني العاصمة فقد تم زيادة الكميات المنتجة من المصادر الداخلية بنسبة ٣,٧٪ و من المصادر الخارجية بنسبة ٣,١٪ مما أدى الى زيادة في مجمل توزيع المياه بنسبة ٣,٢٪ لعام ٢٠١٢

جدول رقم (٢) - كميات المياه المنتجة من المصادر المختلفة لعامي ٢٠١٢/٢٠١١

المصدر	٢٠١٢	٢٠١١
قناة الملك عبد الله و آبار أبو الزيجان من خلال محطة زي	٦٨,٣٦٥,٧٥٠	٦١,٢٠٣,٢٧٣
مياه خو - محافظة الزرقاء	٣,٦١٦,٧٩٠	٤,٨٤٢,٠٧٤
مياه الوالة و الهيدان - محافظة مادبا	٢,٩٥٠,٥٢٠	٤,٣١٦,٨٨٧
مياه اللجون - محافظة الكرك	٢٨,٨٢١	٥١٩,٣٠٩
مياه الموجب و الزارة - ماعين من خلال محطة معالجة الزارة	٣٧,٧٧٥,٠٢٤	٣٨,٦٣٠,٣٥٢
الى محطة دير علا	٦٥٧,٥٨٠	٣٧٣,٦٧٧
مجمل المياه من المصادر الخارجية	١١٣,٣٨٥,٦٩٢	١٠٩,٨٨٥,٥٧٢
مجمل المياه من المصادر الداخلية	٣٥,٧٧٥,٣٦٥	٣٤,٤٥٤,٣١١
مجمل المياه المنتجة	١٤٩,١٦١,٠٥٧	١٤٤,٣٣٩,٨٨٣
مجمل المياه للمحافظات الاخرى	١٢,٧٣٦,٤٤٤	١٢,٢٥٧,٤٤٩
مجمل توزيع المياه (م/٣/سنة)	١٣٦,٤٣٣,٤١٠	١٣٢,٠٨٢,٤٣٤

بلغت الكميات المنتجة من محطات المعالجة الرئيسية في ادارة الانتاج والنوعية في عام ٢٠١٢ ما مجموعه ٨٠,٦٨٦,٤٧١ م٣ موزعه كالتالي:

جدول رقم (٣) - كميات المياه المنتجة من محطات المعالجة الرئيسية



المحطة	الكمية (م٣) ٢٠١١	الكمية (م٣) ٢٠١٢
زي	٦١,٢٠٣,٢٧٣	٦٨,٤٥٦,٧٥٠
رأس العين	٤,١١٧,٠٨٠	٥,٢٦٢,٦٤٢
وادي السير	٢,٨٧٠,١٤٠	٣,٥٠٥,٦٣٥
الرصيفة	٣,٠٧٧,٤٨٠	٣,٤٦٠,٩٢٠
رابية محارب	-	٥٢٤
المجموع	٧١,٢٦٧,٩٧٣	٨٠,٦٨٦,٤٧١

في حين بلغت كميات المياه المعالجة في محطة الزارة- ماعين ٣٧,٧٧٥,٠٢٤ م٣ في العام ٢٠١٢. وتقع محطة الزارة ماعين في منطقة البحر الميت وعلى انخفاض ٣٤٢ م تحت مستوى سطح البحر، وقد تم الانتهاء من بناء المحطة في عام ٢٠٠٦ وبكلفة ١٢٥ مليون دولار تم تمويل الجزء الاعظم منها بموجب منحة من وكالة الانماء الامريكية USAID ، تم تشغيل المحطة لمدة سنتين من قبل ائتلاف شركة مورجننتي و ديجرمونت وفي عام ٢٠٠٩ انضمت المحطة بكادرها البالغ عددهم ٩٠ موظفاً الى شركة مياهنا.

تعتمد المحطة تكنولوجيا التناضح العكسي لتحلية المياه الواردة اليها وبمعدل انتاج يومي يبلغ ١١٠,٠٠٠ مترمكعب من مياه الشرب، اي ما يعادل ٣٠٪ تقريباً من استهلاك العاصمة، وتعتبر نوعية المياه المنتجة من محطة الزارة ماعين من اجود انواع المياه المنتجة وفق المواصفات العالمية والاردنية.

جدول رقم (٤) - أهم مؤشرات أداء محطة الزارا ماعين



أهم مؤشرات أداء محطة الزارا ماعين	٢٠١١	٢٠١٢
كمية المياه الخام	٤٣,٩٨٣,٦٤٤	٤٢,٩٢١,٢١٦
كمية المياه المعالجة	٣٨,٦٣٠,٣٥٢	٣٧,٧٧٥,٠٢٤
حصة المتر المكعب من الكهرباء (Kwh/m ^٣)	٥,٩٦٧	٦,١٠٣
مجموع كمية المياه التراكمية التي تم إنتاجها حتى نهاية	١٨٥,٧١٨,٤٨٠	٢٢٣,٤٩٣,٥٠٤

٢,١ ادارة الفاقد المائي :

• انشاء مناطق توزيع فرعية عدد (٦) تخدم ٣,٠٠٠ مشترك استكمالاً لخطة العمل التي بدأت بها الشركة لتطبيق الفلسفة التي قامت عليها مشاريع البرنامج الاستثماري CIP و التي تتلخص في تقسيم العاصمة الى ٤٤ منطقة توزيع رئيسية تشمل ٣٢٥ منطقة فرعية كل منها يتزود من خزان بالانسياب الطبيعي وذلك لغايات تطبيق مفهوم ادارة مناطق التوزيع بالاضافة الى زيارة ٣٠,٠٠٠ مشترك (عداد) ضمن المسوحات الادارية.

• تنفيذ عدة مشاريع لتقليل الفاقد ممولة من بنك الاعمار الالمانى KFW لتبديل الوصلات المنزلية :

- مشروع عمان III : تم الانتهاء من تنفيذ الحزمة الاولى بتاريخ ٢٠١٢/٣/١٥ والحزمة الثانية بتاريخ ٢٠١٢/٢/١٥، كما تم انجاز ٩٨٪ من اعمال الحزمة الثالثة و ٧٨٪ من اعمال الحزمة الرابعة.

- مشروع عمان IV : تم البدء بمرحلة الاشراف والتنفيذ للعطاءات الثلاثة الاولى، التاريخ المتوقع للانتهاء من كامل اعمال التنفيذ للحزم (١,٢,٣) هو ٢٠١٤/٢/٢٠

• مشاريع مكملة لمشاريع تقليل الفاقد : تم مخاطبة الممول KFW لاستغلال متبقيات مشروع عمان III في مشاريع داعمة لمشاريع تقليل الفاقد مثل (عطاء دراسة لاختيار النوع المناسب لعدادات المواطنين الملائمة للتزويد المستمر و عطاء توريد ورشات صيانة متحركة ومركبات الكشف عن التسرب).

• يبين الجدول رقم (٥) ملخص مشاريع استبدال خطوط التوزيع والوصلات المنزلية للمشاريع الممولة من الخارج.

جدول رقم (٥) - ملخص مشاريع استبدال خطوط التوزيع والوصلات المنزلية للمشاريع الممولة من الخارج

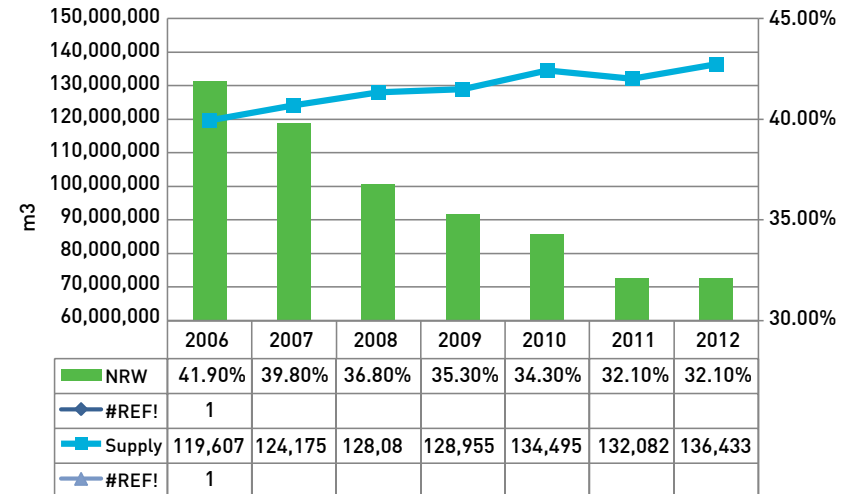
وصف المشروع	كلفة المشروع	الانجاز (مالي و فيزيائي)	المتبقى (زمني و مراحل)
مشروع ممول بنسبة ٥٩,٨٥٪ من بنك الاعمار الالمانى KFW و ٤٠,١٥٪ من مياهننا، ويشمل اعادة تأهيل شبكة المياه الثانوية (٢٠٠ ملم فما دون) وتغيير الوصلات المنزلية التالفة في مناطق DZ٢٢ الياسمين و DZ٢٤ ام اذينه حيث تم اختيارها على اساس محددة تساهم في تحقيق اهداف المشروع. *عدد الوصلات المتوقع استبدالها حوالي ٢٠٠٠ وصلة منزلية.	القيمة الاجمالية المخصصة للقرض مع المساهمة المحلية (٢٠) مليون يورو (تشمل قيمة عقد الاستشاري الذي تم طرحه بقيمة (٢,٥٣٣) مليون يورو وما تبقى حوالي (١٥,٥) مليون يورو كعطاءات تنفيذ (عدد ٤)	تم صرف المبالغ التالية على العطاءات: * عطاء C-T-١٠-٢١ على السادة الشركة العمريه ٤,٨٢٧,٨٢٧ دينار * عطاء C-T-١٠-٢٢ على السادة شركة فرحان ابو حمدان ٣٢٦,٨٨٣,١٩٣ دينار * عطاء C-T-١٠-٢٣ على السادة شركة فرحان ابو حمدان ٩٥٢,٨٠٧,٥٢٨ دينار * عطاء C-T-١٠-٢٤ على السادة الشركة العمريه ١,٢٥٧,٧٦٧ دينار	مدة المشروع الاستشاري ٤٣ شهر تبدأ بمرحلة التصميم ومدتها ١٦ شهر وانتهت ومرحلة الاشراف على التنفيذ مدتها ٢٧ شهر بدأت بتاريخ ٢٠١٠/١٠/٦، مع وجود تقاطع بين المرحلتين. مدة التنفيذ للعطاءات ١٨ شهر باستثناء العطاء C-T-١٠-٢٢ فمدته ١٢ شهر من تاريخ امر المباشرة، تم الانتهاء من مشروع الحزمة الاولى والثانية اما الحزمتين الثالثة والرابعة فما زالت مستمرة.
مشروع ممول ٨٠٪ من بنك الاعمار الالمانى KFW و ٢٠٪ مياهننا، ويشمل اعادة تأهيل جزء من شبكة المياه الثانوية (٢٠٠ ملم فما دون) وتغيير الوصلات المنزلية التالفة في مناطق DZ١٩ الرشيد، DZ٢١ الشميساني، DZ١٣ خلدا، حيث تم اختيارها على اساس محددة تساهم في تحقيق الهدف من المشروع. *عدد الوصلات المنزلية التي سيتم استبدالها حوالي ٩٥٠٠ وصلة منزلية	القيمة الاجمالية المخصصة (١٧) مليون يورو (تشمل قيمة عقد الاستشاري الذي تم طرحه بقيمة (٢,٠٤٥) مليون يورو وما تبقى (١٥) حوالي مليون يورو سيتم طرحها كاعمال تنفيذ وبعده عطاءات).	تم انهاء دراسة واحالة ثلاث حزم /عطاءات التنفيذ من قبل الاستشاري : ائتلاف Gauff Ingenieure GmbH- SETEC Engineering مع شركة ENGICON المحلية، تم الايعاز للاستشاري بدراسة الحزمة الرابعة بما يتناسب مع متبقيات مشروع عمان III. تم انجاز ٩٥٪ من متطلبات مرحلة التصميم وتم دفع ما يقارب ٩٥٪ من مخصصات الاستشاري على هذه المرحلة بقيمة ٦٧١٠٦٠ يورو. تم احالة الحزمة الاولى على السادة شركة المشاريع المتحدة وتم صرف الدفعة المقدمة بقيمة ٤٦١٨١٩ دينار ونسبة الانجاز ١٠٪. والحزمة الثانية على السادة شركة نمر اللوزي وشركاه للمقاولات وتم صرف الدفعة المقدمة بقيمة ٣٤٤٥٧٦ دينار ونسبة الانجاز ١٠٪.. والحزمة الثالثة على السادة شركة العيسى ونفاع للهندسة والتعهدات) وتم صرف الدفعة المقدمة بقيمة ٤٧٤١١٥ دينار ونسبة الانجاز ١٠٪..	مدة المشروع حسب عقد الاستشاري ٤٠ شهر تبدأ بمرحلة التصميم ومدتها ١٦ شهر ومرحلة التنفيذ مدتها ٢٨ شهر مع وجود تقاطع بين المرحلتين، علما بأن خدمات الاستشاري مددت على مرحلة التصميم . تم البدء بمرحلة الاشراف والتنفيذ للعطاءات الثلاثة الاولى، التاريخ المتوقع لانتهاء من كامل اعمال التنفيذ للحزم (١,٢,٣) هو ٢٠١٤/٢/٢٠ متوقع طرح الحزمة الاخيرة قريبا و تحتاج ٢٢ شهر للتنفيذ.



٣,١ تحسين كفاءة شبكة المياه وخفض الكسور :

- تخفيض الكسور على الخطوط الرئيسية و الوصلات المنزلية من ٣,٦٣ كسر/كم الى ٣,٥٣ كسر/كم من طول الشبكة و بنسبة ٢,٧٥ ٪ ، و بمعدل زمن إستجابة ٣,٣ ساعة لكل شكوى.
- طرح عطاءين لمساندة فرق الصيانة لتمديد خطوط مياه جديدة بدلا من الخطوط التالفة بقيمة (٦٤٠,٤٢٥) دينار.
- تم التعامل مع حوالي (٢٢,٦٠٥) شكوى اصلاح لخطوط المياه المكسورة، وحوالي (٩١,٨٩٧) شكوى عدم وصول مياه لمنازل المواطنين.
- تم دعم فرق صيانة شبكات المياه بالآليات والمعدات اللازمة، حيث تم طرح عطاء استئجار باكوهات بمبلغ (٣٠٠,٠٠٠) دينار، وعطاءين لاستئجار كمبريسرات بمبلغ (٥٠,٠٠٠) لكل منهما.
- نتيجة لتكثيف حملات التفتيش تم إكتشاف ٤٥٤٣ حالة إستعمال غير مشروع للمياه بلغت كمية المياه المقدرة منها ١,١ مليون متر مكعب.

و يبين الشكل أدناه تطور الزيادة السنوية في التزويد المائي للعاصمة و منحى الانخفاض في نسبة الفاقد المائي التي وصلت في عام ٢٠١٢ الى حوالي ٣٢,١ ٪ .



٤,١ رفع كفاءة خدمات المياه والصرف الصحي المقدمة للمواطنين في العاصمة وذلك عن طريق:

١. إعداد العطاءات لخطوط المياه والصرف الصحي والانشاءات حسب المواصفات والشروط العامة والخاصة بشركة مياهنا وسلطة المياه.
٢. إعداد الدراسات الخاصة بتحسين الخدمات بما يخص مشاكل المياه والصرف الصحي وكذلك الأمور المتعلقة بتحسين بيئة العمل او طلبات المساهمة للمواطنين في خطوط الصرف الصحي اونقل الخطوط.

جدول رقم(٦) - وثائق العطاءات المعدة من قبل مديرية التصميم والدراسات

الوصف/ السنة	٢٠١٢		٢٠١١	
	القيمة التقديرية للعطاءات (دينار)	عدد العطاءات	القيمة التقديرية للعطاءات (دينار)	عدد العطاءات
مياه	٥,١٥٦,٤٧٠	٣٥	٤,٩٣٥,٠٠٠	٣٥
صرف صحي	٥٢٧,٤٠٩	٤	٩٨٠,٠٠٠	٦
انشاءات	٦٩١,١٦٣	٣	٢٨٢,٠٠٠	٣
المجموع	٦,٣٧٥,٠٤٢	٤٢	٦,١٩٧,٠٠٠	٤٤





جدول رقم (٧) - عدد المعاملات الواردة الى مديرية التصميم والدراسات

السنة	انواع المعاملات	عدد المعاملات المستلمة	عدد المعاملات المنتهية	النسبة المئوية للمعاملات المنجزة (%)	اطوال المعاملات (متر طولي)
٢٠١١	مياه	١,٧٣٦	١,٧٠٨	%٩٨,٣٩	٣٣٤,٣٩٦
	صرف صحي	٥٧٧	٥٤٨	%٩٤,٩٧	٦١,٧٣٧
٢٠١٢	مياه	٢,٥٣	٢,٢٧	%٩٨,٧٣	١٩٨,١٥٥
	صرف صحي	٥٠,٨	٤٩٧	%٩٧,٨٣	٣٦,٠٩٠

تقوم مياها ومن خلال كادرها الداخلي بالاشراف المباشر أو غير المباشر على تنفيذ مشاريع المياه والوصلات المنزليه ومشاريع الصرف الصحي ومشاريع الأبنية تلبية لاحتياجات المواطنين لايصال الخدمة و/أو تلبية لطلبات إدارات الشركة المختلفة بالإضافة إلى المتابعة الإدارية والتعاقدية لهذه المشاريع والتنسيق بالمصادقة على الأوامر التغيرية كما تعنى بالموافقة على المواد المقدمة من المقاولين (materials & submittals) والمصادقة على الوثائق والبيانات ومتابعة الفواتير ومراسلات المقاولين ومتابعة الخلافات التعاقدية وحسابات التعويضات.

مرفق أدناه جدول رقم (٨) يبين المشاريع المختلفة وقيمتها وتقدم سير عملها للأعوام ٢٠١١ و ٢٠١٢، مع الأخذ بعين الاعتبار وجود مشاريع ما زالت مستمرة.

جدول رقم (٨) - المشاريع المختلفة وقيمتها وتقدم سير عملها للأعوام ٢٠١١ و ٢٠١٢

السنة	نوع المشروع	عدد العطاءات	قيمة العطاء الاصيلي	الاورام التغييرية	قيمة العطاء بعد التغيير	مجموع الانفاق	% نسبة الانجاز المالي
٢٠١١	متفرقات	١٤	٣٧١,٤٥٥	٤٦,٦٢٧	٤١٨,٠٨٢	٢٦٠,٤٥٧,٧٨	%٦٢
	مياه	٣٢	٨,٦٥٥,٣٣٢	٢١٢,٥٥٦	٨,٨٦٧,٨٨٨	٦,٧٦٨,٦١٢	%٧٦
	صرف صحي	٥٩	٩,٢٩٤,٤٥١	٢٤١,٠٧٣	٩,٥٣٥,٥٢٥	٣,٩٠٣,٤١١	%٤١
	المجموع	١٠٥	١٨,٣٢١,٢٣٨	٥٠٠,٢٥٦	١٨,٨٢١,٤٩٤	١٠,٩٣٢,٤٨٠	
٢٠١٢	متفرقات	٦	٥٥٢,٣٠٩	٧,٨٠٠	٥٦٠,١٠٩	١٥٤,٧٣٤	%٢٨
	مياه	١٩	٦,٠٩٨,٧٢٥	٢٣٦,٢٦٠	٦,٣٣٤,٩٨٥	٥,٣٥٨,٠٤٥	%٨٤
	صرف صحي	٢٨	٣,٦٠٠,٩٧١	٣٧,٦٢٢	٣,٦٣٨,٦٣٣	٢,٦٢٠,٧٩٢	%٧٢
	المجموع	٥٣	١٠,٢٥٢,٠٠٥	٢٨١,٦٨٢	١٠,٥٣٣,٧٢٧	٨,١٣٣,٥٧١	



١. التحضير لاستقبال مياه الديسي والمحافظة على نسبة الفاقد و التي ستتأثر بشكل كبير نسبياً بسبب التحول من التزويد الأسبوعي المتقطع للمياه إلى التزويد اليومي الدائم عند وصول مياه الديسي ، وتأمل إدارة الشركة السيطرة على هذه الزيادة مع نهاية العام .
٢. إستكمال الدراسة الشاملة التي تهدف الى الوقوف على دقة عدادات الآبار التابعه لشركة مياهانا وعددها (٨٠) بئر موزعة في مناطق مختلفة (مجموعة الموقر، مجموعة سواقة، مجموعة الرصيفة،مجموعة القطرانة ومجموعة نادي السباق).
٣. الإنتهاء من تجهيز وتفعيل برنامج قواعد البيانات الخاصة بمعلومات المسوحات الادارية (الميدانية) الذي يهدف الى انشاء قاعدة بيانات يسهل الوصول اليها والتعامل معها من حيث اصدار التقارير وعمل المقارنات مع قواعد البيانات الحالية في شركة مياهانا (X٧) وتصويب الأوضاع.
٤. طرح عطاء تصريف مياه فيضان الخزان ل ٤ خزانات بقيمة إجمالية تقدر ١٥٠,٠٠٠ دينار.
٥. الحد من مشكلة الإستعمالات الغير مشروعة والسرقات خاصة في جنوب عمان
٦. تنفيذ مشروع توسعة مستودعات المواد الكيماوية في محطة زي والتخلص من تخزينها في الأماكن المكشوفة والحفاظ على المخزون الآمن لمدة لا تقل عن ٤ شهور
٧. نقل إدارة وتشغيل محطة رأس العين إلى مديرية المعالجة وذلك بعد انتهاء عقد المشغل الحالي جبل طارق بتاريخ ٢٠١٣/٦/١
٨. تزويد جميع محطات معالجة المياه بأجهزة حاسوب وربطها على الشبكة الداخلية في محطة زي وذلك لتوفير الوقت والجهد.
٩. تحسين مستوى الخدمة المقدمة والتي تتمثل بما يلي:
 - خدمة الأفراد والجماعات والمشاريع الاستثمارية السكنية والصناعية والتجارية من خلال توسعة شبكات المياه وتحضير وثائق العطاءات والإستجابة لطلبات المواطنين.
 - خدمة التجمعات السكنية الغير مخدومة بالصرف الصحي للوصول الى بيئة نظيفة والمحافظة على مصادر المياه الجوفية والينابيع واستكمال الشبكات القائمة وتلبية طلبات واحتياجات المواطنين من خلال دراسة وتنفيذ المعاملات وفق جدول الأولويات.
 - إعداد قائمة بأولويات المشاريع ذات الأهمية القصوى وتحضير وثائق العطاءات ليتم تمويلها من خلال المنحة الخليجية.

أهدافنا الاستراتيجية :- ٢ | توفير خدمات تجميع ومعالجة مياه الصرف الصحي

• نفذت مياھنا ٢٢٨٦٦ طلب إیصال لخدمة الصرف الصحي خلال عام ٢٠١٢
• تم إكتشاف (٢٤٩٦) حالة إیصال غير قانوني على شبكة الصرف الصحي وبقیمة ٢,٨ مليون دينار ويتوقع أن يرتفع عدد الوصلات الغير قانونية المكتشفة بعد البدء بتنفيذ مشروع المسح الميداني الشامل.

• تمكنت مياھنا من تخفيض شكاوى سدد خطوط الصرف الصحي لكل كم من ٩,٦ الى ٧,٩ بنسبة تحسن وصلت الى ١٨٪ بالإضافة الى تخفيض معدل زمن الاستجابة خلال الأشهر التسعة الأولى من عام ٢٠١٢ لتصل الى ١,٦ ساعة/شكوى من خلال برنامج الصيانة الوقائية حيث يتم الحفاظ على ديمومة تشغيل حوض عمان الزرقاء المائي و نبع راس العين ووادي السير من خلال الكشف يوميا على مسارات خطوط الصرف الصحي في الوديان بالإضافة الى تنظيف وتصوير خطوط الصرف الصحي كما ان معدل زمن الاستجابة ٢,٢ ساعة /شكوى..

• إعادة استعمال مياه الصرف الصحي المعالجة في مجال الزراعة المقيدة حيث تم زراعة ٢,٠٠٠ شجرة زيتون في محطات وادي السير، الجيزة وابو نصير وموقع عين غزال.



تطلعات ٢٠١٣

١. التوسع في إعادة استعمال مياه الصرف الصحي المعالجة في مجال الزراعة المقيدة و ذلك بزراعة حوالي ٢,٠٠٠ شجرة إضافية في محطات وادي السير والجيزة .
٢. رفد قسم صيانة شبكات الصرف الصحي بأجهزة متطورة ككاميرات تلفزيونية لتصوير خطوط الصرف الصحي من الداخل لمعرفة أماكن الإنسدادات وشراء آليات حديثة لمعالجة الإنسدادات.
٣. البحث عن ممولين لتمويل مشاريع الصرف الصحي الخاصة بمشروع الديسي
٤. التحضير لتشغيل وصيانة شبكات صرف صحي جنوب عمان بالإضافة الى محطة صرف صحي جنوب عمان.
٥. إيجاد حلول جذرية لمعالجة مشاكل الطعم فوق خطوط الصرف الصحي بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة كسلطة المياه وأمانة عمان الكبرى .
٦. المحافظة على زمن استجابة بحدود ١,٦ ساعة /شكوى من خلال برامج الصيانة الوقائية لشبكة الصرف الصحي .

أهدافنا الاستراتيجية :- ٣ | الإعداد لاستقبال كميات المياه الإضافية من مشروع الديسي

- الانتهاء من مشروع دراسة مناطق التاج و الجوفة ٤, DZ٠٥, و التي تتمتع بتزويد مستمر لاستكشاف تأثير نظام التزويد المستمر على مسببات الفاقد الإدارية والفيزيائية في العاصمة عمان والحصول على تقارير فنية توضح انعكاسات الإنتقال الى التزويد المستمر على الفاقد الفيزيائي والإداري (الشبكة وقراءات عدادات المستهلكين).
- إنهاء المسح الميداني لمناهل مناطق التوزيع الفرعية Districts وعددها ٣٢٥ (متضمنة ٣٦٧ عداد) لبيان حالة عدادات المياه ومخفضات الضغوط (PRVs) عدد (٢٠٢) والحصول على التقرير النهائي الذي تم رفعه للإدارة تمهيداً لإعداد العطاءات الخاصة بإصلاح وإستبدال العدادات والمخفضات المعطلة والتالفة وذلك استعداداً لاستقبال مياه الديسي وما يتبع ذلك من التحول من التزويد المتقطع إلى زيادة كميات التزويد والمتوقع أن يصل الى ٧٢ ساعة في الاسبوع.
- مشروع «Adaptation of primary distribution of DISI-Amman Conveyor» (القرض الفرنسي) : تحضير مقترح المشروع (Project proposal) ومخاطبة الحكومة الفرنسية من خلال وزارة المياه والري للحصول على التمويل .

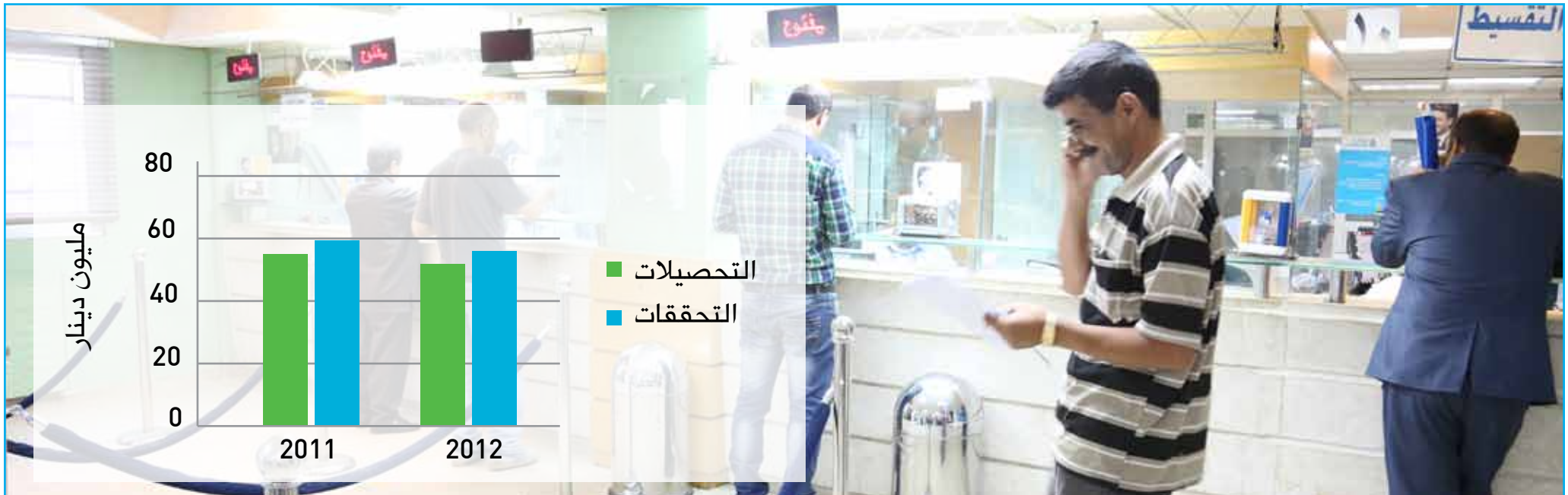
تطلعات ٢٠١٣

١. التقليل من نسبة فاقد المياه حيث أن وصول مياه الديسي أصبح وشيكاً وبالتالي فإن التحضيرات لاستقبال مياه الديسي وكذلك المحافظة على المياه الجوفية تشكل أهم التحديات التي تواجه شركة مياه الاردن- مياها، وعليه سوف يتم :
 ١. إحالة عطاء الدراسة «اختيار نوع عدادات المواطنين المناسب للتزويد المستمر» / (ملحق على مشروع عمان III).
 ٢. إحالة عطاء توريد ورشات الصيانة المتحركة ومركبات الكشف عن التسرب.
 ٣. إستكمال طرح عطاءات إستبدال الوصلات المنزلية الممولة خارجياً ومتابعة الإشراف على تنفيذها.
 ٤. إستكمال المباحثات والمراسلات للحصول على تمويل القرض الفرنسي.
 ٥. الإستجابة إلى تقارير دراسات مشاريع البرنامج الإستثماري بإعادة مراجعة وضع الشبكة لتكون جاهزة قبل عام ٢٠١٥.



أهدافنا الاستراتيجية :- ٤ | إدارة العلاقات مع الزبائن

- العلاقة مع الزبائن وتطوير الخدمات المقدمة لهم تشكل أولويات العمل في مياها وبناءً عليه تم ايجاد ٩ مراكز خدمة منتشرة في عمان لتسهيل على الزبائن الحصول على الخدمات المختلفة المتعلقة بالمياه والصرف الصحي .
- إستحداث طرق جديدة لدفع الفواتير حيث تم في هذا العام توقيع إتفاقيتين مع كبرى شركات الإتصالات (شركة أورانج وشركة زين) لتقديم خدمة تسديد الفواتير عن طريق الهاتف الجوال إنطلاقاً من سياسة الشركة بالإرتقاء بمستوى خدماتها لمشتركيها وسعيها الدائم لتوفير ما أمكن من الطرق العملية و السهلة لتسديد الفواتير.
- ولتمكين مياها من تقديم أفضل الخدمات باشرت الشركة بتنفيذ مشروع تحصيل الديون القديمة والتي مر عليها أكثر من ثلاث سنوات للإستفادة من هذه الأموال المحصلة في المشاريع الإستثمارية لمياها ويتوقع أن يتم تحصيل ما يقارب ٦ مليون دينار من هذه الذمم، حيث بدأ تطبيق المشروع في شهر أيلول من هذا العام و مدته ٣ سنوات.
- تحرص مياها على دراسة ومتابعة جميع الشكاوى والإعتراضات الواردة من الزبائن ففي عام ٢٠١٢ تم متابعة ٨٨٠٤ إعتراض و معالجة ٧٩٪ منها خلال ٣٠ يوم.
- بلغت قيمة التحققات من فواتير المياه هذا العام ٦٢,٠٩٠,١٥٧ دينار كما بلغت قيمة التحصيلات ٥٧,٢٥٠,١٥٢ دينار.
- تحرص الشركة على التواصل مع المواطنين وتعريفهم بالمستجدات والأمر الواجب مراعاتها والتغير المتوقع في كميات المياه المزودة بعد وصول مياه الديسي، وبشكل خاص في مجال استخدام المياه بكفاءة داخل المنزل والدور المطلوب من المواطنين لضمان عدم وجود هدر للمياه وتوعيتهم بأهمية صيانة شبكة المياه الداخلية والخزانات والعوامات وذلك من خلال وسائل الإعلام المختلفة بالإضافة إلى تنفيذ أيام مفتوحة ولقاءات مباشرة مع المواطنين في مكتب خدمة الزبائن في مركز الشركة الرئيسي، كما يقوم قراء العدادات والجبه الميدانيين بتوزيع نشرات إرشادية للمواطنين مع فاتورة المياه تتضمن معلومات ونقاط أساسية لترشيد الإستهلاك وبالتالي المحافظة على قيمة معقولة لفاتورة المياه .

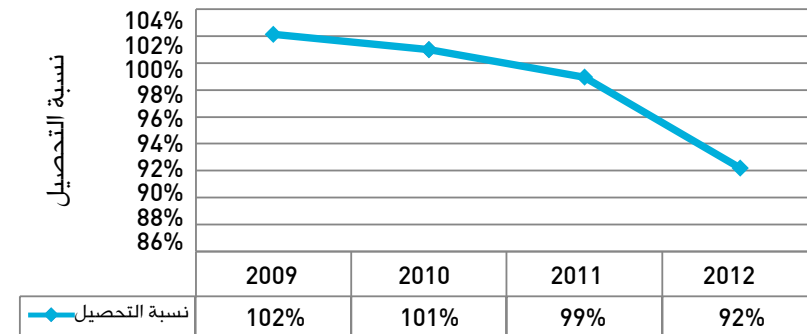




أثر تقلبات نظام الفوترة منذ ٢٠١١ على نسب التحصيل وبالتالي تأثر العلاقة مع الزبائن :-

- في الربع الثاني من السنة بدأت التحضيرات للعودة تدريجياً إلى نظام الفاتورة الربعية حسب القرار الصادر من مجلس الوزراء و ذلك بعد تطبيق نظام الفاتورة الشهرية لمدة ١٤ شهر تقريباً.
- العودة إلى النظام الربعي إستلزم إعادة النظر بالموظفين الإضافيين البالغ عددهم ١٠٤ موظف، الذين تم تعيينهم لأغراض الفاتورة الشهرية، الأمر الذي استدعى إجراء دراسات من قبل إدارة خدمات الزبائن لإستحداث مشاريع وبرامج عمل لهؤلاء الموظفين، نتج عنها تنفيذ مشروعين ضخمين، أحدهما مشروع تحصيل الديون القديمة والثاني مشروع المسح الميداني الشامل لتحديث بيانات المياه والصرف الصحي.
- تم تركيز الجهود في سنة ٢٠١٢ على رفع نسبة الفوترة التي تأثرت سلباً بالتغييرات المتكررة على نظام الفوترة وما سببه ذلك من إرباك النمط الطبيعي للأعمال، فقد تم بنجاح رفع النسبة المسجلة في عام ٢٠١١ (٩٣,٢%) إلى (٩٧,٩%) بنهاية السنة و مازالت الجهود مستمرة للعودة بنسبة الفوترة لمعدلاتها الطبيعية و هي ٩٩,٥%.
- خلافاً لنسبة الفوترة تراجعت نسبة التحصيل في هذا العام و سجلت ٩٢,٢% فالتغييرات وما صاحبها من إرباك للمواطنين أدت إلى إنخفاض قابليتهم لتسديد فواتيرهم وتمثل ذلك في إرتفاع نسبة الاعتراضات في هذا العام مقارنة بالعام السابق حيث بلغت نسبة الاعتراضات حوالي ٠,٢٥% من عدد إجمالي عدد الفواتير في عام ٢٠١٢ بينما كانت هذه النسبة لا تتجاوز ٠,٢% في عام ٢٠١١.

أثر تقلبات نظام الفوترة منذ 2011 على نسب التحصيل



تطلعات ٢٠١٣

- تتطلع ميانها الى زيادة عدد مراكز الخدمة المنتشرة في عمان لما لذلك من تسهيل على الزبائن في إتمام معاملاتهم ودفع فواتيرهم ومن المتوقع أن يتم تجهيز وافتتاح مكاتبين جديدين في كل من طبربور وتلاع العلي منتصف العام القادم.
- ارسال رسائل نصية للزبائن على هواتفهم الخلوية لإعلامهم بقيمة الفاتورة المستحقة عليهم وموعد التسديد.



- تم البدء باستلام أعمال مشروع نظام سكاذا للتحكم والمراقبة لمجموعة آبار الموقر وعددها ٨ آبار و بقيمه إجمالية للمشروع تقدر بحوالي ٩٠,٠٠٠ دينار.
- تم البدء باستلام أعمال مشروع نظام سكاذا لمشروع C١٥ و الذي يضم التحكم والمراقبة ب ١٨ خزان منتشرة في العاصمة و بقيمه إجمالية للمشروع تقدر بحوالي ١٨٥,٠٠٠ دينار
- تم البدء باستلام أعمال نظام كاميرات عين غزال لمراقبة ٦ مواقع هي (عين غزال ، خزان دابوق، خزان الهاشمي السفلي، خزان الهاشمي العلوي، خزان ماركا، خزان طبربور) ويتم من خلال هذه الكاميرات مراقبة حرم هذه المواقع والمساعدة على الحفاظ على سلامتها ووصلت القيمة الإجمالية للمشروع الى ١٥٧,٠٠٠ دينار .
- مشروع المسح الميداني الشامل بدأ العمل بهذا المشروع في شهر آب من هذا العام وسيستمر لمدة ٥ سنوات، ويهدف إلى تصحيح و تحديث بيانات المشتركين من خلال إجراء مسوحات ميدانية لحوالي ٥٥٠ ألف مشترك ومطابقتها مع البيانات الموجودة على قواعد البيانات المختلفة من قاعدة بيانات المشتركين وقاعدة البيانات الجغرافية، بالإضافة إلى الأرشفة الإلكترونية لجميع ملفات إشتراكات المياه والصرف الصحي الورقية القديمة والجديدة البالغ عددها ٨٠٠ ألف ملف تحوي معلومات ووثائق مهمة.
- كما و سيكون أحد أهم مخرجات هذا المشروع تصويب أوضاع وصلات المياه والصرف الصحي وتصريف مياه الأمطار المنفذه بطريقة مخالفة للقوانين والتعليمات والتي سيتم إكتشافها خلال المسح الميداني.
- تم إصدار ١١,٠٥٩ أمر عمل لإجراء الصيانة الوقائية المبرمجة وذلك بموجب خطة الصيانة المقررة ، بينما تم إصدار ١,١٨١ أمر عمل لإصلاحات غير مبرمجة في المحطات و الآبار و ٢,٥٤٩ أمر للمركبات مما ساهم في تحقيق جاهزية تشغيلية عالية.
- بلغت جاهزية وحدات الضخ هذه السنة ٩٩,٤٢% و جاهزية الآبار ٩٩,١% .
- الإستمرار في تقديم الدعم الفني لمحطات الموجب، الزارة ، والزرقاء ماعين المزودة لمحطة تحلية الزارة ماعين، مما ساهم في ضمان تزويد مائي متواصل وبلغت كمية المياه الخام المضخوخة خلال هذا العام ٤٤,١٢٧,٥٠٢ م٣



• تم استحداث قسم لغير الزيوت والفلاتر داخل كراج الصيانة بتاريخ ٢٠١٢/٠٧/٢١ وقد تم إصدار ٨٩٥ أمر عمل لغير الزيوت والفلاتر وتزويد الزيوت حتى نهاية العام مما حقق وفراً يقدر بحوالي ٢٣٪.

- تطبيق البيئة الافتراضية في الأجهزة الرئيسية.
- تطوير أنظمة التشغيل المستخدمة في الشركة.
- العمل على إستحداث برنامج أتمتة الصندوق.
- إستكمال أعمال أتمتة المشاريع القائمة (المسح الشامل وفاقد المياه).
- تطوير الأنظمة الفعالة وربطها مع الأنظمة الموجودة.
- إستكمال أعمال مشروع التتبع.
- تطوير أداء نظام الشكاوي.
- الإستمرار في تحديث بيانات شبكات المياه والصرف الصحي.
- اعتماد طرق العمل القياسية المكتوبة SOP's في محطة الزارا ماعين للقيام بمهام التشغيل المختلفة .
- اعتماد نظام الصيانة المحوسب CMMS لتنظيم أعمال الصيانة الوقائية لما يزيد عن ستة آلاف جهاز ومعدة موجودة في محطة الزارا ماعين وبمعدل ٢٥٠٠ أمر عمل شهرياً.
- السعي الدائم لأن يكون جميع العاملين حاصلين على شهادات ممارسة المهنة وفقاً لنظام ABC الأمريكي في مجال التشغيل والصيانة ومختبرات المياه.

ولتحسين العمليات الداخلية سعت مياها الى التركيز على الكوادر البشرية باعتبارها راس المال الحقيقي لأي شركة تسعى للتميز والإبداع وذلك من خلال :-

• تطبيق نظام الموارد البشرية المحوسب (HRMS) على معظم عمليات الموارد البشرية ومن أهمها الرواتب ، بالإضافة إلى إيصال المعلومات المتعلقة بالأمر المالي والإدارية إلى العاملين بصورة إلكترونية، كما تمت أرشفة ملفات العاملين وتحويلها إلى نسخ إلكترونية للحفاظ على ديمومتها وسهولة إسترجاعها، مما يدعم توجه المجتمع المحلي والعالمي في الحفاظ على البيئة والتقليل من النفايات وترشيد الإستهلاك للمصادر.

• تم تعديل سلم الرواتب للوظائف الفنية بما يتناسب مع سوق العمل وخصوصية الخبرات الداخلية للعاملين في الشركة، كما تم عمل دراسة شاملة لرواتب العاملين للتأكد من مطابقتها للأسس المعتمدة في احتساب الرواتب، وتقييم الشذوذ الحاصل في الرواتب بالإضافة إلى توزيع الزيادة السنوية المرتبطة بمعدل التضخم للسنة الفائتة.

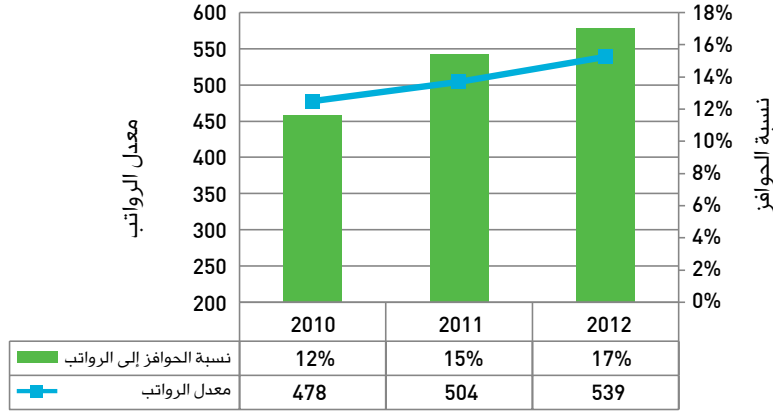
• إستحداث سياسة الموظف المثالي لتحفيز العاملين ومكافأتهم على مبادراتهم الفعالة وتكريم المتميزين في مجال العمل.

• إستحداث علاوة بدل منافع للعاملين غير المخولين للإستفادة من بعض المنافع كالتأمين الصحي وذلك من باب المساواة والإنصاف، كما تم توسيع مظلة المشمولين بعلاوة بدل العدوى لتضم كافة العاملين ممن هم على تماس مباشر مع مياه الصرف الصحي الخام، وإضافة علاوات أخرى تتناسب وحساسية عمل الشركة كعلاوة الخطورة وغيرها.

• بلغ معدل الحفاظ على العاملين خلال السنة الأولى لتعيينهم نسبة (٨٩٪) لعام ٢٠١٢ مقارنة مع (٨٧٪) لعام ٢٠١١، ومعدل الأعمار (٣٨) عام.

• في مجال تخطيط القوى البشرية عمدت مياها إلى تفعيل كوادرها الحالية بحيث يتم تلبية احتياجات الإدارات وتعبئة الشواغر من الوظائف العليا داخليا مما كان له الأثر الكبير على تحفيز المميزين والاحتفاظ بالكفاءات، وقد بلغت نسبة تعبئة الشواغر داخليا (٥٠٪) موزعة ما بين ترفيعات (١٥٪) وتنقلات (٣٤٪) وتنزيلات (٢٪).

مقارنة المزايا



• أظهر مؤشر معدل الدوران إرتفاعاً عن العام السابق، حيث بلغ نسبة (٣,٤٥٪) للإستقالات عام ٢٠١٢ مقارنة بنسبة (٢,٩٩٪) للعام ٢٠١١، علماً أن عتبة الإحتفاظ بالعاملين والتي تعتبر الوقت الحرج لإنهاء خدمة العامل تطوعياً ٦ سنوات، وقد كان تحليل الإستقالات حسب المستوى الوظيفي كما هو مبين في الرسم البياني علماً أن المؤهلات العلمية للمستويات (٦-٣) هي بكالوريوس، والمستويات (٧-٨) دبلوم كلية مجتمع، والمستويات (٩-١٠) تلمذة مهنية أو ثانوية عامة.

• أظهر مؤشر معدل الدوران إرتفاعاً عن العام السابق، حيث بلغ نسبة (٣,٤٥٪) للإستقالات عام ٢٠١٢ مقارنة بنسبة (٢,٩٩٪) للعام ٢٠١١، وكان معظمها بسبب البدء بأعمال مشروع جر مياه الديسي في الأردن والذي يعد من المشاريع الإستراتيجية على مستوى المملكة حيث تم استقطاب الكفاءات النادرة من شركة مياها للعمل بالمشروع، وكان معدل خبرات العاملين المستقبليين ٦ سنوات والتي تسمى عتبة الإحتفاظ بالعاملين، هذا وتسعى مياها دوماً للاحتفاظ ما أمكن بجميع الموظفين وبخاصة الكفوئين منهم.

• تؤمن مياها بأن التدريب المستمر والمميز ينعكس بالضرورة على مستوى الأداء الفني والإداري لذلك يتم سنوياً رصد ميزانية للتدريب تبلغ (٢٠٠,٠٠٠) ألف دينار حيث تشكل ما نسبته (٢٠,٢٠٪) من الميزانية العامة للشركة ، بمعدل تدريب (١١,٣٦) ساعة/ موظف، حيث تم تنفيذ (١٧,٢١٣) ساعة تدريبية موزعة ما بين تدريب عملي ومحاضرات، وبلغ عدد المتدربين (٩٦٥) متدرب بتكلفة كلية (٩٨٦٩٦) ديناراً.



- لم تغفل مياهنا عن توفير بيئة عمل مناسبة للموظفين لإيمانها بأن بيئة العمل تحسن من إنتاجية الموظفين فحرصت على توفير الانارة اللازمة و النظافة والتكييف والتدفئة والاتصالات الأرضية والخلوية والمحروقات واستئجار وتأهيل مباني و الحركة والديوان، وتم إنجاز ما يلي:
١. إعادة تأهيل مبنى غرب عمان ويشمل مكتب خدمات الزبائن ومكتب الصيانة.
 ٢. تجهيز مستودعات جديدة للأرشيف في مبنى الصرف الصحي في عين غزال وإعادة تأهيل مستودع أرشيف صويلح.
 ٣. إستبدال كاونترات مبنى راس العين بكاونترات من الجرانيت.
 ٤. عمل صيانة لمكاتب المستودعات الرئيسية في عين غزال مع استبدال الأثاث.

تطلعات ٢٠١٣

- العمل على شبك نظام سكاذا لمجموعة آبار الموقر ومشروع سكاذا C١٥ على سكاذا عمان.
- الإستمرار في تحديث مواصفات المواد التي تدخل في صلب اعمال الشركة.

- لضمان استمرارية تشغيل محطة زي بطاقتها القصوى سيتم إجراء ما يلي:

- تبديل كافة محابس التحكم، الردادات، ومحابس العزل في محطات رفع زي من خلال المنحة الخليجية.
- صيانة شاملة لمضخات ايبارا السطحية عدد (٤) في محطات الرفع بهدف رفع كفاءتها.
- تركيب مغذي كربون منشط إحتياطي لمحطة معالجة زي.
- تحسين متطلبات السلامة العامة في محطة زي وذلك من خلال ربط غرف أجهزة الكلورة للمرحلة القديمة بنظام الشفط الخاص بالكلور (Scrubber) القائم .
- تطوير نظام الصيانة المحوسب وذلك لرفع كفاءة إدارة الصيانة وفقا لأحدث الأساليب المتبعة وضمن المفهوم الحديث لإدارة الأصول وتكامل الأنظمة المحوسبة على مستوى الشركة.



أهدافنا الاستراتيجية :- ٦ | الإلتزام بالقوانين والأنظمة والسياسات المعمول بها

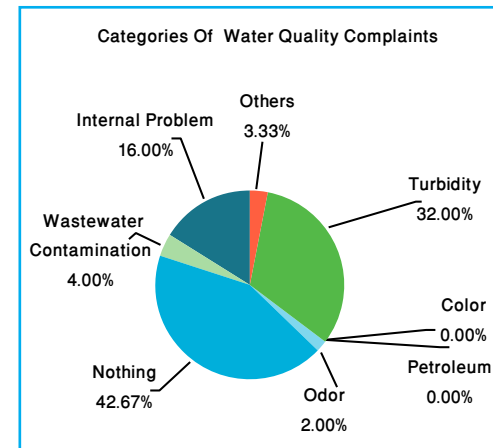
• تم تنفيذ البرامج الرقابية والتشغيلية لمياه الشرب للتأكد من نوعية المياه من المصدر وحتى الشبكة حيث تم جمع ٩٢,٣٦٣ عينة خضعت ل ٤١٨,٦٩٦ فحص خلال العام ٢٠١٢ .

• كما تم فحص ٦,٠٨٧ عينة في مختبرات المياه العادمة وفقاً للبرنامج الرقابي والتشغيلي لمحطة وادي السير و أبو نصير والجيزة والمصانع الرابطة على شبكة الصرف الصحي وخضعت هذه العينات الى ٢٥,٥٢٠ فحص بارتفاع مقداره ٢٢ ٪ بسبب تطبيق البرنامج التشغيلي لمحطة الجيزة.

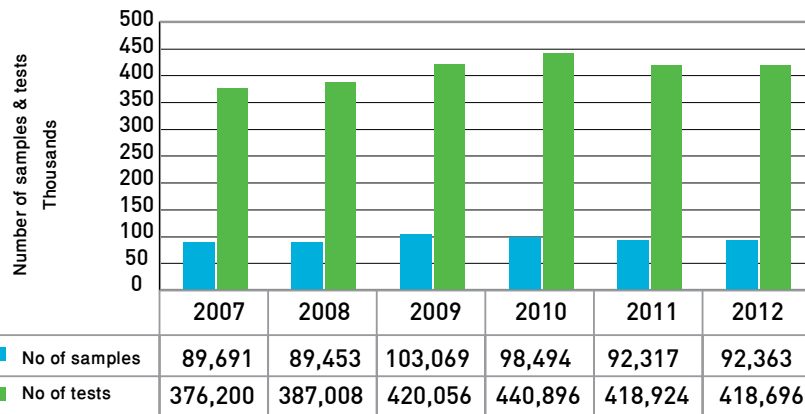
• بلغت نسبة مطابقة العينات الجرثومية للمياه المعالجة في محطة زي ١٠٠ ٪ و كذلك لعينات المصادر المكورة ٩٩,٩٦ ٪ و الشبكات ٩٩,٩٩ ٪ وهي أعلى من المواصفة المطلوبة والتي حددت بـ ٩٥ ٪ .

• بلغ مجموع شكاوى نوعية المياه ١٥٠ شكوى خلال عام ٢٠١٢ بإرتفاع نسبته ٩,٥ ٪ بالمقارنة مع عام ٢٠١١ كان معظمها غير حقيقي حيث تبين بعد الكشف الميداني لا وجود لمشكلة نوعية، تلتها الشكاوى بسبب العكارة ، و تمت الاستجابة للشكاوى بمتوسط زمني مقداره ٢٩,٦ دقيقة .

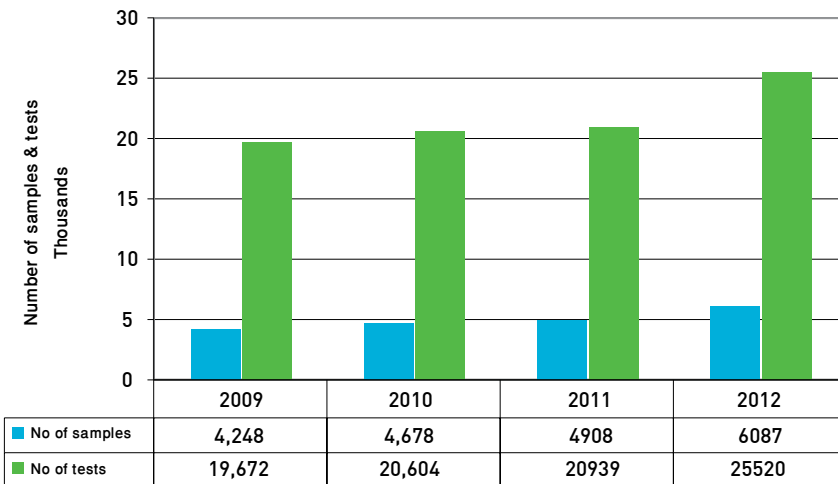
- الرسم البياني التالي يبين النسبة المئوية للشكاوى حسب مصدرها وسببها :



• تم فحص ما مجموعه ١٣١,٤١٨ م من الخطوط متعددة الأقطار والأنواع التي تم انشاؤها حديثاً من قبل متعهدين حيث تم فحص ٤٢٧ عينة جرثومياً و ٨٦٥ فحص ميداني .



Number of samples & tests performed for wastewater (2009 - 2012)



و حرصاً على أهمية المحافظة على نوعية مياه مطابقة لأعلى المواصفات، فقد تم ما يلي:

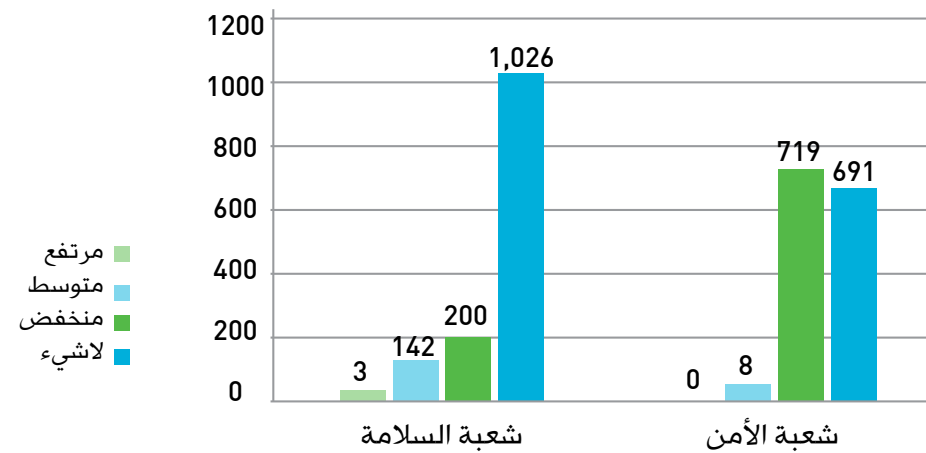
١. توسيع مجال الإعتماد الأردني بإدخال ٦ فحوصات كيميائية ومايكروبيولوجية للمياه العادمة (ولأول مره) هي: (pH, Temperature, TSS, TDS, Total coliform & Es. Coli) وبالتالي أصبح العدد الكلي للفحوصات المعتمده ٥٢ فحص معتمد من قبل وحدة الإعتماد/ مؤسسة المواصفات والمقاييس بتاريخ ٢٠١٢/٩/١٨ وقد تم إستلام النسخ الورقية للشهادة بتاريخ ٢٠١٢/١٢/٦.
٢. توسيع مجال الإعتماد الدولي من هيئة الإعتماد البريطاني (UKAS) بإضافة ٣ فحوصات كيميائية جديدة إلى مجال الإعتماد وهي (Cl, TOC & SO٤) وذلك بتاريخ ٢٠١٢/٣/٨ ليصبح بذلك العدد الكلي للفحوصات المعتمده ١٦ فحص.
٣. المشاركة في عدة اختبارات مهارة مع شركات ومؤسسات مختلفة (WAJ, LGC, ERA/USA, FAPAS) حيث تم فحص ٤٧ عينة مهارة وبلغت نسبة المطابقة للعينات المفحوصه في هذه الإختبارات ٩٦٪ كما و قد تم فحص عينات QC ل ١٧ محدد غير معتمده لمختبر الكيماوي للمياه العادمة.
٤. مراجعه و تطوير تعليمات العمل و كما يلي :
 - انشاء تعليمات عمل خاصة بمديرية النوعية و ضبط الجودة.
 - تم التطوير على بعض تعليمات العمل الخاصة قسم مصادر المياه.
 - مراجعة شاملة و التعديل على اجراءات العمل وكتيب الجودة.
٥. مشاركة مديرية الإتصال والتوعية المائية وإدارة خدمات الزبائن بفعاليات أيام النوعية في لقاء مفتوح وإتصال مباشر مع المواطنين في مكاتب خدمة الجمهور في الشركة في جبل الحسين خلال الفترة ٢٠١٢/٥/٢٢، بهدف تعزيز الإتصال والتفاعل مع المواطنين بنوعية مياه الشرب والتعريف بجودتها.
٦. تحسين و تطوير المختبرات من خلال إضافه الفحوصات التالية لمجال عمل مختبرات مياه الشرب و المياه العادمة و هي :
 - إدخال فحص السترانشيوم Sr إلى مجال عمل مختبرات مياه الشرب.
 - اضافة فحصي (T-N&SAR) الى مجال عمل مختبرات مياهنا المركزية للمياه العادمة حيث كان ينفذ هذا الفحص في مختبرات خارجيه.
 - إستحداث طريقة جديدة لفحص NO٣ في المختبرات الكيماوية للمياه العادمة.
- اصبح العدد الكلي للفحوصات المنفذه في مختبرات مياهنا المركزية ٩٢ فحص مقسمه الى ٦١ فحص لمياه الشرب و ٣١ فحص للمياه العادمة و تنفذ ب ١١٨ طريقة فحص.
٧. تخضع شركة مياهنا لقانون العمل الأردني كونها شركة خاصة وقانون مؤسسة الضمان الإجتماعي وتعمل وفق أفضل الممارسات العالمية، حيث تطبق الإجازات المعتمده في قانون العمل وبدل العمل الإضافي وما إلى ذلك من مزايا وحقوق وظيفية، هذا وتعمل مياهنا على تحديث سياسة الاجازات لتشجيع العاملين على الاستفاده من إجازاتهم السنوية باعتبارها ظاهرة صحية، وكذلك اعتماد طبيب في الشركة لمتابعة الإجازات المرضية للموظفين.
٨. تؤمن مياهنا بأهمية عمل المرأة باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من المجتمع لذلك حرصت على تأمين مناخ مناسب لعمل المرأة مراعية خصوصية عملها وحققها في الحصول على اجازة الأمومة حيث حصلت ما نسبته (١٥٪) من موظفات الشركة خلال عام ٢٠١٢ على اجازة امومة لمدة ٧٠ يوماً مدفوعة الأجر ، علماً أنه بدأ العمل بقانون الضمان الإجتماعي الجديد الخاص باستحقاق الأمومة في أيلول ٢٠١٢، وقد استغلت هذه الاجازات في تدريب ودوران الموظفين مما يثري وجود الموظف ويحافظ على ديمومه العمل بالشكل الأمثل.
٩. للتأكد من تطبيق سياسة السلامة والصحة المهنية الخاصة بالشركة والوقوف على كافة الاحتياجات الخاصة بذلك ومعالجتها بشكل سريع ودراسة وتحليل مخاطر العمل التي يمكن التعرض لها وتوفير كافة السبل وفقاً للمعايير الدولية للحد من إصابات العمل والتقليل منها، سعياً للوصول إلى صفرية الحوادث سنوياً كان لابد من عمل زيارات ميدانية دورية ومفاجئة لكافة المواقع
١٠. حضر موظفي مياهنا دورة السلامة التأسيسية بما مجموعه (٧٩) موظف بواقع (٤٧٤) ساعة تدريبية.

تفتيشات السلامة والأمن للعام ٢٠١٢

تصنيف المخاطر				عدد الزيارات	الجهة التي قامت بالتفتيش
لا شيء	منخفض	متوسط	مرتفع		
١,٠٢٦	٢٠٦	١٤٢	٣	١,٣٧٧	شعبة السلامة
٦٩١	٧١٩	٨	٠	١,٤١٨	شعبة الأمن
١,٧١٧	٩٢٥	١٥٠	٣	٢,٧٩٥	الجهة التي قامت بالتفتيش



زيارات التفتيش





تطلعات ٢٠١٣

- استمرارية إنتاج مياه مطابقة لمواصفة مياه الشرب الأردنية كما ونوعاً
- الإلتزام بمتابعه شكاوى النوعية وفق الوقت المحدد (Response Time) وتثبيت الحد الأقصى لسرعة الإستجابة بـ ٤٥ دقيقة.
- تثبيت مجال الإعتماد الدولي لمختبرات مياه الشرب والإعتماد الوطني لمختبرات مياه الشرب والمياه العادمة.
- اضافة فحصين جديدين لمجال الإعتماد الوطني وهي (BOD & COD) في مختبرات المياه العادمة.
- الإستمرار بتحسين و تطوير المختبرات من خلال إضافة الفحوصات التالية إلى مجال عمل المختبرات :
 - * مختبرات مياه الشرب / الكيماوي
 - فحص فوسفات على طريقة DR .٥٠٠٠.
 - فحص Chlorinated Pesticides.
 - * مختبرات مياه الشرب/ المايكرو.
 - Iron bacteria
 - * مختبرات المياه العادمة
 - فحص الفلورايد بطريقه بديله
 - فحص البورون
- تتطلع شركة مياها إلى التفعيل الكامل لنظام الموارد البشرية HRMS وخصوصاً فيما يخص باقي إدارات الشركة ونظام الخدمات الإلكترونية للعاملين.
- تأهيل أكبر عدد ممكن من الكوادر بحصولها على شهادات الإعتماد الدولية على الصعيدين الإداري والفني.
- فتح عيادة طبية للشركة مع تعيين كادر طبي متكامل لتلبية لمتطلبات قانون العمل والعمال.