



Managing  
**OUR  
WATER**

2007-2011 Business Plan Summary



Managing

# OUR WATER

2007-2011 Business Plan Summary



## رسالة من الرئيس التنفيذي

### عزيزي صاحب الاهتمام

الفاقد داخل منازلهم أو لاستخدام المياه بشكل أكثر فعالية. ستقوم طواقم مختصة ومجهزة تجهيزاً أفضل بالاستجابة الفورية للشكاوي. وسيتم أيضاً القيام بالأشغال العامة الخاصة بنا بشكل أكثر فعالية وبحيث تفي بالمعايير الحديثة الآمنة. ستكون مياهاً في وضع أقوى مع الأنظمة الجديدة للتمويل والحاسبة ونظام GIS حديث الذي سيحدد كافة المشاكل في الشبكة ونظام معلومات حديث بين الدوائر الذي سيقبل من الأخطاء والنفقات

سوف تؤدي كل هذه الميزات إلى خدمة أفضل لكافة العملاء ومياهاً إلى وضع أقوى. يرجى الاطلاع على افكارنا وخططنا لمستقبل أفضل.

المهندس كمال الزعبي  
الرئيس التنفيذي

إن خطة العمل هي التزام من قبل مياهاً إلى ذوي الاهتمام الخاصين بها ودليل لعملنا وأيضاً أداة لمراقبة أدائنا. قام تنفيذيو ومدراء مياهاً ببحث أفضل طريقة للوصول للأهداف التي تم وضعها من قبل هيئة المديرين واقترحوا المشاريع المشمولة في هذه الوثيقة. لقد تم القيام بتطوير اضافي لهذه المشاريع من قبل المدراء ورؤساء الأقسام بحيث أصبح ذلك التزاماً مشتركاً من قبل كافة الموظفين التنفيذيين للوقوف على تنفيذها الناجح.

ومع خطة العمل هذه. يكون لدى عمان نظاماً أفضل لإدارة المياه. سوف تتمكن من تحسين السيطرة على الفاقد من المياه باستخدام تكنولوجيا إدارة المقاطع. ومع الدعم من المجتمع الدولي. سوف نقوم باستبدال معظم الشبكات القريبة من منازلكم متممين جهداً بدأ قبل عدة سنوات لتجديد الشبكة في عمان.

سيتم خدمة العملاء بشكل أفضل وسيتم تحسين نظام قراءة العدادات وسيتم تحديث مركز الشكاوي وسيقوم العملاء باستلام معلومات بشكل ثابت حول الخدمة ويكون لهم مواقع أكثر وأفضل للتعامل مع الشركة. سيتم تقديم خدمات أخرى لتحسين العلاقات مع العملاء مثل برامج لمساعدة العملاء على تخفيض

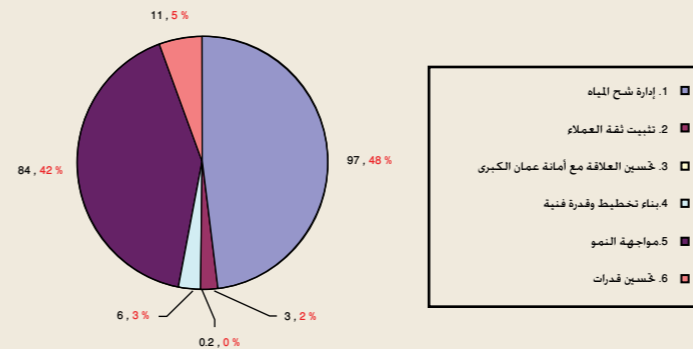
بدأت مياهاً بالعمل في شهر كانون ثاني ٢٠٠٧ بتوزيع مياه الشرب وجميع مياه الصرف الصحي في عمان الكبرى بعدد سكان ٢ مليون نسمة على مساحة ٤٤٤٤ كيلومتر مربع. تتولى الشركة المسؤولية عن ٤٤٤٤ كيلومتر من أنابيب المياه و ٤٤٤٤ كيلومتر من أنابيب المجاري.

خلال الأعوام ٢٠٠٧ ولغاية ٢٠١١. سوف تقوم مياهاً باستثمار مبلغ ٢٠٠ مليون دينار أردني في ثلاث مجالات أولوية رئيسية: ادارة شح المياه بتخفيض الفاقد وتوسيع التزويد وتحسين خدمات العملاء وتوسيع الخدمة خدمة عملاء اضافيين.

## سوف تصل استثمارات مياهاً خلال الخمس سنوات القادمة ٢٠٠ مليون دينار أردني.



استثمارات خطة العمل  
(بملايين الدنانير الأردنية و % 2007-2011)



## الاستماع الى ذوي الاهتمام لتقديم رؤية مشتركة

قامت مياهانا بإجراء مقابلات ومجموعات تركيز لاكتشاف ما الذي يريده ذوو الاهتمام الرئيسيين من الشركة. قام العملاء بإيصال توقعاتهم لخدمة أفضل بما في ذلك توزيع مياه يعتمد عليه أكثر وبأسعار عادلة. إن الأهداف الوطنية للأردن الواردة في الأجندة الوطنية تدعو الى ادارة ممتازة لمصادر المياه الشحيحة ولتخطيط أفضل للمستقبل. وبناء على هذه التوقعات. قامت هيئة المديرين بتبني المبادئ الاستراتيجية التالية:

### رؤية مياهانا

«أن تتميز بالتزاماتها نحو المستهلك وفعاليتها في ادارة المياه ومياه الصرف الصحي.

### الرسالة

رسالة مياهانا أن ترتقي بنوعية الحياة بتزويد جميع المستهلكين بخدمات مستدامه وفعالة يعول عليها للمياه ومياه الصرف الصحي.

### قيم مياهانا

- الجودة
- الخبرة الفنية
- المصداقية
- الوعي الاجتماعي

سيتم تحقيق رؤية مياهانا الطويلة المدى من خلال 6 مبادرات استراتيجية التي تغطي الأنشطة الداخلية وكذلك الخارجية. إن كل مبادرة مدعومة بمشاريع محددة التي سيتم تنفيذها وفقا لترتيب الأولوية. وسيتم مراقبة المشاريع بشكل مستمر وتعديلها في كل سنة.

أما المبادرات الست فهي مدرجة أدناه:

- 1- ادارة شح المياه
- 2- تثبيت ثقة العملاء
- 3- مواجهة النمو في الطلب
- 4- بناء طاقة تخطيطية وفنية
- 5- التشارك مع امانة عمان الكبرى
- 6- تحسين قدرات مياهانا

فمن الرؤية الاستراتيجية الى المبادرات الاستراتيجية وتطوير المشاريع. كانت عملية معايرة دقيقة مع العملاء وذوي مصالح آخرين التي تم معالجتها وعلى نطاق الشركة داخليا بمشاركة الموظفين والتنفيذيين الرئيسيين بتفاعل وثيق مع هيئة المديرين (مجلس الادارة).

الرؤية، المهمة  
القيم

المبادرات الاستراتيجية

مشاريع محددة

تم تأسيس مياهانا كمنفعة مفوضة  
ومسؤولة وبارعة فنيا برؤية طويلة  
المدى.

## إدارة شح المياه: أولويتنا الرئيسية

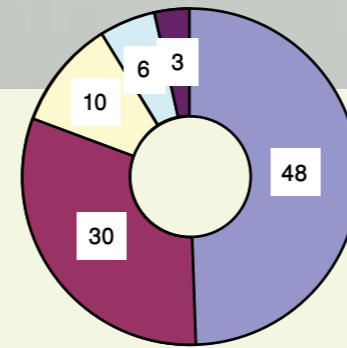
إن الأردن بلد يعاني من شح المياه وأن معظم مصادر المياه الخاصة به قد تم استخدامها بشكل تام. تقوم الدولة باستثمارات ضخمة لتطوير مصادر إضافية لخدمة النمو السكاني والاقتصادي. لذا، فإنه من الأهمية بمكان لياهنا بأن تدير مصادر توزيع المياه بشكل فعال وأن تقوم بتخفيض عمليات فقدان المياه بشكل كبير.

إن معظم عمليات فقدان المياه حدثت في الشبكة الأقرب إلى المنازل. ستقوم مياهانا باستبدال هذا الجزء من الشبكة خلال الخمس سنوات القادمة كجزء من برنامج السيطرة على عمليات فقدان المياه.

كما سيتم القيام باستثمارات أخرى لإعادة تأهيل شبكات جنوب عمان واستبدال العدادات وأن إنشاء خزانات جديدة في زارة ماعين سوف توفر مياه إضافية للمدينة.

باستثمار يبلغ 97 مليون دينار من قبل مياهانا بحلول العام 2011، فإن عمليات فقدان المياه سوف تنخفض من 43% إلى 32% على الأقل وستنعم نصف مدينة عمان بتزويد مستمر للمياه.

إدارة شح المياه  
استثمارات خلال الأعوام 2007-2011 بملايين الدنانير الأردنية



■ استبدال التوصيلات المنزلية  
■ خزانات  
■ إدارة المناطق  
■ إعادة تأهيل جنوب عمان  
■ استبدال العدادات

سيتم تأسيس 44 قطاع توزيع في عمان مع عدادات مستقلة وغرفة تحكم مركزية. وبمجرد اتمام عملية عزل مقاطع التوزيع وتركيب نظام SCADA، سوف يتم تأسيس نظام سيطرة حي لإدارة المياه ومراقبة عمليات الفقدان بمعلومات مفصلة حول كيفية واين يتم فقدان المياه في عمان لكي تقوم مياهانا بالتصرف على الفور.

### الأعمال المربحة للاستثمار في برنامج تخفيض فقدان المياه.

إن أفضل الخيارات لاستثمارات مربحة لياهنا هي في تخفيض عمليات فقدان المياه. وبدرجات متفاوتة من الأنشطة والمواقع. يوجد لدى مياهانا القدرة الكبيرة على تحسين عمليات تمويلها إذا خصصت مصادر لأنشطتها التي سوف تخفض من المياه التي لا تأتي بمرود.

فعلى سبيل المثال، فإن استثمار يبلغ 18.7 مليون دينار أردني في تخفيض فقدان المياه من خلال برامج ثلاثية لاعادة تأهيل الشبكة واستبدال التوصيلات واستبدال العدادات سوف يكون له المردود النسبي التالي:

السنوات 1 إلى 5	السنوات 1 إلى 5	السنوات 1 إلى 5	
25% - - 43%	30% - - 43%	35% - - 43%	NRW
25%	18%	16%	IRR
73 مليون دينار أردني	40 مليون دينار أردني	30 مليون دينار أردني	NPV

حيث:  
NRW: مياه بدون مردود  
IRR: نسبة العوائد الداخلية  
NPV: القيمة الحالية الصافية



## تثبيت ثقة العملاء

إن مياهنا ملتزمة بتثبيت الثقة مع عملائها . سوف تقوم الشركة بإجراء برنامج مكثف بتواصل متبادل مع عملائها بسؤالهم حول مسائل مختلفة واعلامهم حول مسائل حاسمة تتعلق بالخدمة. سيتم تقديم تكنولوجيا و اجراءات جديدة لزيادة دقة قراءة العدادات وأنظمة رفع الفواتير. سيتم توفير مواقع أكثر لتسهيل عمليات دفع الفواتير والاستجابة لطلبات العملاء. سيتمكن مركز اتصال مركزي للعملاء من التعامل مع طلبات العملاء بتسهيل الاتصالات وتبسيط الجهد المبذول من قبل العملاء للاتصال بالشركة.

## تواصل متبادل مع العملاء

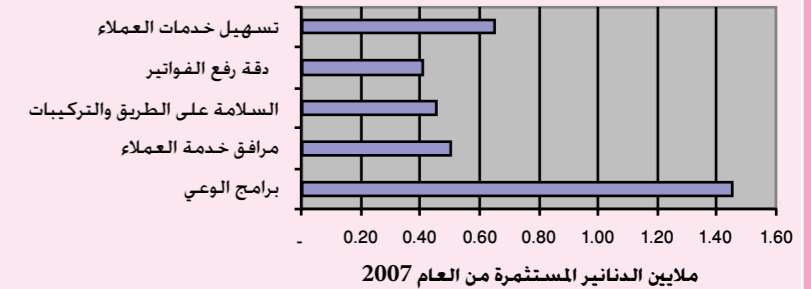
سيتم استثمار حوالي ١٥ مليون دينار أردني خلال الخمس سنوات القادمة لتزويد خدمة عملاء أفضل مبنية على تواصل متبادل مكثف بشكل أكبر بين الشركة وعملائها. سيتم إجراء مسح مفصل على كامل نطاق المدينة خلال الثلاث سنوات الاستهلاكية لتحديث قواعد معلومات العملاء مع إجراء مسوحات دورية جنباً إلى جنب مع مجموعات تركيز لادراك أكبر حول اهتمامات العملاء. كما سيتم وضع برنامج توعية على مستوى عام وكذلك على مستوى المدارس أو مؤسسات أخرى.

## قراءات أكثر دقة وطرق أسهل للدفع

ستقوم مياهنا بتطبيق تكنولوجيا حديثة ليكون لديها عمليات قراءة أكثر دقة وسوف تطبق نظام رفع فواتير شهرية. سوف تباشر مياهنا ببرامج لتحفيز الدفع الفوري أو لجدولة تسديد الديون حسب موارد العميل المالية. بحلول نهاية العام ٢٠١١، فإن مياهنا تخطط بأن يقوم جميع عملائها بدفع الفواتير في الموعد أو تزويد كافة عملائها المدينين ببرامج تسديد مالية مرضية.

سيكون لدى العملاء طرقاً أكثر وأسهل لدفع فواتيرهم دون الحاجة للذهاب إلى مكاتب مياهنا أو إلى البنوك. سوف تتيح الشركة إمكانية دفع الفواتير لدى أماكن تسوق رئيسية.

التحسينات في خدمة العملاء



## مواجهة النمو في عمليات الطلب

تواجه عمان الكبرى دورة غير مسبوقة من النمو الاقتصادي ونمو المدينة، تحتاج مياهانا العمل مع (واج) (س و ا) والمطورين لإيجاد طرق مقبولة للاستجابة في الوقت المناسب للطلب المتنامي وتحسين فعالية الاستثمار الرأسمالي لتخفيض الزمن لدمج بنى تحتية جديدة في العمليات.

سيتم استثمار أكثر من ٨٥ مليون دينار خلال الخمس سنوات القادمة لتوسيع خدمات المياه ومياه الصرف الصحي على كامل نطاق المدينة ولتمويل تعديلات على الشبكة داخل المدينة للتكيف مع نمو عمان الجوهري كواحدة من المراكز الرئيسية للشرق الأوسط.

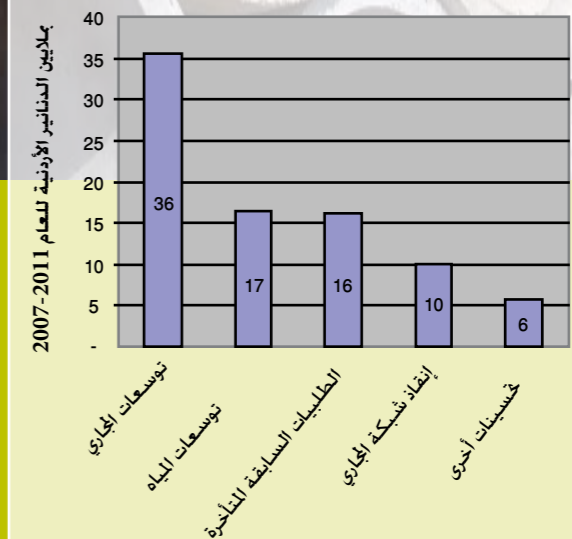
### التشارك مع المطورين

إن النمو الجوهري المتوقع في المجالات السكنية وكذلك مجالات الأعمال أو المجالات الصناعية في عمان الكبرى ولا سيما في الجنوب، سوف يكون له تأثيرا كبيرا على نمو المدينة الاقتصادي وفرص العمل المحتملة لسكانها. سوف تتشارك مياهانا مع المطورين لتنفيذ برامج التي سوف تسرع من عملية تزويد الخدمات في تلك المناطق وكذلك تطوير خطط اقتصادية بحيث تكون الكلفة على المستهلكين النهائيين معقولة من خلال برامج تسديد طويلة المدى.

هناك حاجة لمبلغ ٨٤ مليون دينار أردني لمواجهة الطلبات بشكل ملائم للمياه ومياه الصرف الصحي في عمان الكبرى

إن طلبات إنشاءات المياه ومياه الصرف الصحي قيد النظر سوف تكمل خلال السنوات القليلة الأولى وهذا بحاجة الى ١٦ مليون دينار أردني كما أن مقاطع تالفة من شبكة المجاري بسبب فتح طرق جديدة سوف تحتاج الى اموال اضافية.

مواجهة النمو في الطلب



## بناء قدرة تخطيطية وفنية

لكي تدير برنامج استثمارها الرأسمالي بفعالية، تحتاج مياها لتعزيز ادارتها الفنية وادارة المشاريع وطاقاتها التشغيلية. لذا، فهي تحتاج الى خلق اطار عمل تنظيمي جديد الذي يشجع على التخطيط والادارة بشكل فعال.

وكجزء من هذا الجهد، سيتم تطوير برنامج رئيسي ونموذج هيدروليكي كأداة مركزية للتخطيط لاعادة تأهيل كافة الشبكات والتوسع. تم توفير أدوات اضافية من خلال دمج أنظمة مثل GIS و XV لخدمة العملاء ونظام التمويل والحاسبة الجديد ونظام ادارة الموجودات الجديد.



## تحسين قدرات مياها

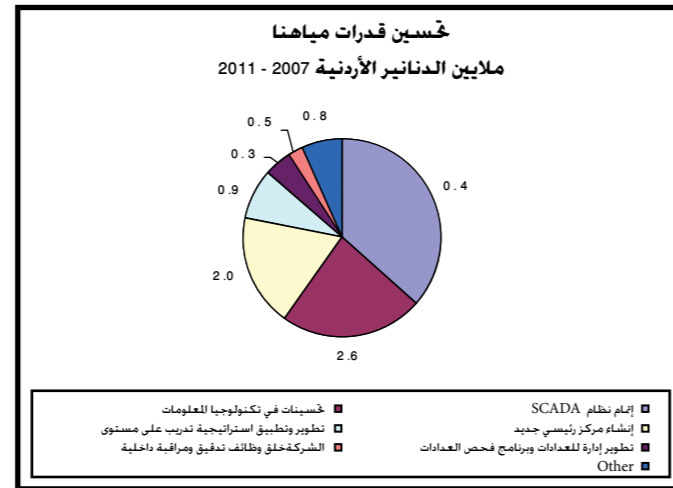
خلال فترة الخمس سنوات الاستهلالية، سيتم القيام بجهود معتبرة من قبل ادارة مياها لتحسين قدرة الشركة على تقديم الخدمات. وعلى أية حال، هناك عدة مجالات تحتاج الى عمليات تطوير وتعزيز اضافية. تستلزم تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية والادارة المالية وصيانة البنى التحتية عناية فورية. لذا، فإن مياها تحتاج الى تعزيز هذه المجالات لكي تضع الأساس لنمو ثابت في المستقبل.

سوف تعتمد مياها على نظام SCADA تام الذي يستطيع السيطرة على توزيع مياه الجملة ولقياس والسيطرة عن بعد على الصمامات على مستوى القطاع.

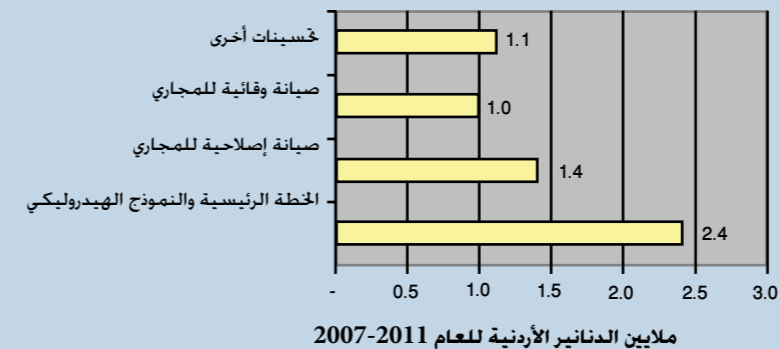
سوف تبين غرفة حكم مركزية مزودة بتكنولوجيا GIS معلومات حول الشبكة ويكون لديها مؤشرات حاسمة لتحديد مواقع فقدان المياه بشكل دقيق.

مع الأنظمة الجديدة والمحدثة لتكنولوجيا المعلومات و GIS والتمويل والحاسبة والموارد البشرية ومركز العملاء، سوف تتمكن مياها من تعزيز الفعالية وتخفيض النفقات وبنفس الوقت تحسين نوعية الخدمة لعملائها.

سوف تقوم مياها بمضاعفة عدد ساعات التدريب لموظفيها بشكل رئيسي في مجالي التكنولوجيا وخدمات العملاء.



### القدرة التخطيطية والفنية



سوف تتيح الخطة الرئيسية الجديدة للشركة ادارة توزيع المياه في مدينة معقدة كمدينة عمان بـ 7 جبال رئيسية وبارتفاعات مختلفة تساوي 300 متر في بعض المناطق. إن نموذج المياه الهيدروليكي سوف يتمكن من السيطرة على الضغط وتوزيع المياه بشكل أكثر فعالية.



## تمويل خطة العمل

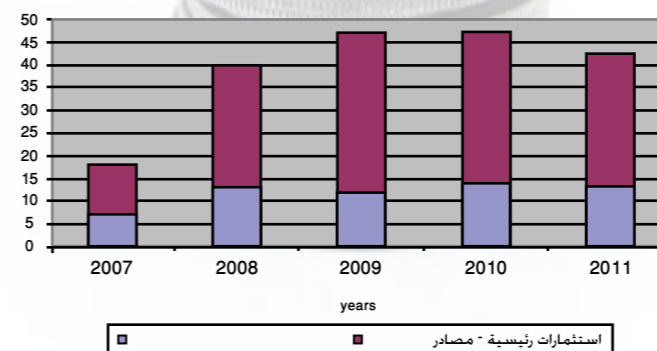
يتوقع من مياها أن تحقق أرباح وتكون قادرة على تمويل مشاريع خطة العمل بحوالي ٥٠٩ مليون دينار أردني من أصل مبلغ ٢٠١٣ مليون دينار. سوف تحتاج الى مصادر تمويل اضافية لتمويل مبلغ ١٥٠٤ مليون دينار المتبقي.

سوف تتمكن مياها من دفع المصاريف المتزايدة في معالجة مياه الصرف الصحي في محطة السمرام الجديدة وكذلك لمصادر مياه مكلفة محطة خلية زارة ماعين. سوف تفرض مياها ميزانية متزايدة لصيانة شبكتها بما يكون أقرب الى معايير الصناعة والمضي قدما بسرعة باستثمارات للعناية بعمليات التوسع اليومية في الخدمة («الاستثمارات الاعتيادية»).

وعلى أية حال، فإن خدمات المياه والجاري المزودة في عمان أدت الى تراكم المشاكل على مر السنين نتيجة لقلّة الاستثمار في الصيانة والتوسع؛ إن معظم هذه المشاريع معرفة بأنها «استثمارات رئيسية» باجمالي مبلغ يعادل ١٣٠ مليون دينار أردني تقريبا حيث سيتم تمويلها من مصادر خارجية.



برامج مياها للاستثمار الرأسمالي



## مراقبة التحسن في الأداء

إن مياها ملتزمة بعملية تحسين مستمرة للأداء والتي يمكن قياسها بشكل موضوعي ومقارنتها مع معايير دولية. مدرج أدناه خمسة عشر مؤشر أداء رئيسي مع الأهداف للعام ٢٠١١: يتم مراقبة هذه المؤشرات مع ٥٠ أخرى كجزء من الخطة التنظيمية التي يتم تنفيذها من خلال اتفاقية التفويض.

مؤشر الأداء الرئيسي (2) في اتفاقية التفويض والتطوير	الهدف في العام 2011	معيّار الصناعة	الأساس في العام 2006 (1)	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
✓	99%	100%	96%	نسبة مئوية	العمليات
✓	85%	100%	75%	نسبة مئوية	1 السكان الخدميين بالمياه
	32	<20	42	نسبة مئوية	2 السكان الخدميين بمياه الصرف الصحي
	300	<20	750	كلم #/100	3 مياه بدون عوائد
	300	<10	900	كلم #/100	4 عمليات الكسر في الأنابيب بالسنة في نظام التوزيع
✓	3	غير متوفر	3.87	كيلوواط ساعة/م3	5 عمليات الانسداد في الجاري بالسنة في شبكة التجمع
					6 معدل استهلاك وحدة الطاقة لكل م3 من المياه المنتجة
					عملية التركيز على العملاء
✓	50%	100	13%	نسبة مئوية	7 حسابات الخدمة بخدمة مستمرة
✓	100%	100%	100%	نسبة مئوية	8 عينات المياه المتوافقة مع المعايير الصحية
	10%	<2	30%	نسبة مئوية	9 شكاوي من الخدمة بالسنة لكل مشترك
	2%	2% - 5%	<2%	نسبة مئوية	10 معدل الفاتورة السنوية كنسبة من تقدير دخل الأسرة
✓	3%	غير متوفر	6%	نسبة مئوية	11 شكاوي الفواتير كنسبة مئوية من اجمالي العملاء
	18	غير متوفر	13	م/شهر	12 المعدل الشهري لاستخدام المياه للعميل
					الأمور المالية
	150%	150%+	122%	نسبة مئوية	13 نسبة التشغيل
	98%	98%	97%	نسبة مئوية	14 نسبة التحصيل
✓	2.7	<2.00	3.17		15 اجمالي عدد الموظفين لكل 1000 مشترك

مراقبة التحسن في الأداء

إن مياها ملتزمة بعملية تحسين مستمرة للأداء والتي يمكن قياسها بشكل موضوعي ومقارنتها مع معايير دولية. مدرج أدناه خمسة عشر مؤشر أداء رئيسي مع الأهداف للعام ٢٠١١: يتم مراقبة هذه المؤشرات مع ٥٠ أخرى كجزء من الخطة التنظيمية التي يتم تنفيذها من خلال اتفاقية التفويض.

سيتم تمويل الاستثمارات الرئيسية اعتمادا على نوع الاستثمار

من قبل أي من النماذج المختلفة المدرجة أدناه:

- تعديلات على التعريف
- منح من المتبرعين
- تحويلات حكومية

