

ديام 49

العيد الوطني المجيد

عطاء مستدام لرخاء عُمان





سعادة / محمد بن عبدالله المحروقي رئيس الهيئة العامة للمياه

(ومن المخطط الإنتهاء من التنفيذ في الربع الأخير لعام ٢٠٢٢ . وسيعمل الخط الجديد كريدف لخط نقل المياه الحالي من محطة تحلية المياه بولاية صور الى محافظة شمال الشرقية. وفي محافظة الداخلية يتواصل العمل في مشروع تعزيز خط نقل المياه لمحافظة الداخلية لرفع كفاءة وتعزيز منظومة نقل المياه على المدى القصير بهدف ضخ كميات أكبر من المياه للمحافظة من خلال تعزيز محطات الضخ الموجودة وإنشاء خط نقل مرادف للخط الحالي ومن المؤمل الإنتهاء من المشروع خلال العام ٢٠٢٣ .

ولتحقيق رضا المشتركين وتعزيز فاعلية الخدمات الالكترونية تعمل الهيئة على خطط استراتيجية للتوجه الالكتروني في تقديم منظومة متكاملة من الخدمات الالكترونية حيث تركز منظومة الخدمات الالكترونية لمشتري ديم على الموقع الالكتروني والذي يشتمل على بوابة الخدمات الالكترونية و تعتمد سياسة ديم على تقديم خدمات ذات جودة عالية بهدف تعزيز مكانتها وريادتها على نطاق السلطنة، وهي تلتزم بتقديم خدمات للمشاركين لتحقيق هذا الهدف بالاعتماد على مفهوم (التركيز على العملاء) ومن هذا المنطلق تشمل باقة الخدمات الالكترونية حزمة من الخدمات عبر البوابة الالكترونية والدفع عبر الموقع الالكتروني والقراءة الذاتية للعدادات وتحديث بيانات المشتركين والدفع عبر أجهزة الدفع الالكتروني ومشروع العدادات الذكية ومشروع الفرع الالكتروني الذي سيتم تشييده خلال الفترة المقبلة والذي يقدم كافة الخدمات التي تقدمها صالات خدمات المشتركين .

وفي الختام نؤكد ان جميع التحديات التي تواجه ديم في قطاع المياه تضعها أمام مسؤولية كبيرة للوفاء بالتزاماتها، وهي ماضية بعون الله بخطى حثيثة نحو بناء استراتيجي لقطاع المياه في السلطنة وبخطى وثيقة في بناء قدراتها الداخلية والاستثمار في الشباب العماني وتأهيله في الجوانب الفنية والتخصصية، كما هو الحال أيضا في استكمال الجوانب المتعلقة برفع الاعتماد على محطات التحلية في إمداد المياه وزيادة الكفاءة التشغيلية و الارتقاء أكثر بالخدمات التي تقدمها لمشتريها والمتعاملين معها .

ألف متر مكعب يوميا والتي من المؤمل ان يتم التشغيل التجاري لها في عام ٢٠٢٣ م. وفي عام ٢٠٢٢ م سيتم افتتاح محطة التحلية بإنتاج يومي يبلغ ١٦ ألف متر مكعب في محافظة مسندم وبالتحديد في ولاية خصب كما سيتم افتتاح محطة تنقية المياه بسد وادي ضيقة بسعة إنتاجية تبلغ ١٢٥ ألف متر مكعب يوميا يتم تخصيص ٦٧ ألف متر مكعب يوميا منها لـ(ديم) و تخصيص ٢٣ ألف متر مكعب يوميا للأغراض الزراعية وسيتم افتتاح محطة التحلية الجديدة في الغبرة بإنتاجية تبلغ ٣٠٠ ألف متر مكعب يوميا وفي العام الذي يليه وتحديدًا في عام ٢٠٢٣ م سيتم افتتاح محطة التحلية في محافظة شمال الباطنة بقدرة إنتاجية تبلغ ١٥٠ ألف متر مكعب يوميا.

كما تعمل الهيئة وبجهود متواصلة على ربط محطات التحلية عبر المشاريع الاستراتيجية لنقل المياه، ومن أبرز المشاريع الاستراتيجية التي تقوم الهيئة بتنفيذها لتعزيز الأمن المائي مشروع خط نقل المياه بوشر السيب والذي يغذي ولاية بوشر والسبب بالإضافة الى محافظة الداخلية ومحافظة شمال وجنوب الباطنة في حالات الطوارئ ، ومشروع نقل المياه من محطة تحلية المياه بصحار الى محافظة الظاهرة وقد باشرت الهيئة أعمال تنفيذ المشروع بنهاية شهر يوليو من العام الماضي ٢٠١٨ ويشتمل المشروع على إنشاء خطوط نقل مياه رئيسية بطول إجمالي (٢٢٥ كم) ومن المتوقع الإنتهاء من المشروع خلال العام ٢٠٢١ . إضافة الى ذلك تم إسناد مشروع تعزيز نظام نقل المياه بين محطات تحلية المياه في كل من بركاء وصحار ويهدف المشروع الاستراتيجي إلى تغطية الطلب المتنامي على المياه في محافظتي شمال وجنوب الباطنة ورفع بعض المشاريع التنوية الكبيرة في المحافظتين كالمدينة اللوجستية وجامعة عمان والمدينة الطبية بالإضافة الى الربط التبادلي مع محافظتي مسقط والداخلية . كما تم إسناد مشروع تعزيز نظام نقل المياه بين محطة تحلية الشرقية ببنابة الاشخرة بمحافظة جنوب الشرقية (قيد الإنشاء) وصولاً إلى ولاية المضبي بمحافظة شمال الشرقية ويتضمن المشروع مد خطوط من الأنابيب يبلغ إجمالي أطوالها حوالي (٣١٠ كيلومترات

من ٣٨٪ في ٢٠٠٧ الى ٦٢٪ في ٢٠١٨ إضافة الى ذلك حافظت الهيئة في ٢٠١٨ على أدائها في تحقيق نسبة ١٠٠٪ لمؤشر قياس ضمان الامدادات بتوفير السعات الإنتاجية اللازمة لتلبية طلب المشتركين على المياه بالإضافة الى الاحتياطات اللازمة للتعامل مع حالات عدم الثبات في الطلب والعرض على المياه.

وسعى منها لتحقيق الامن المائي فقد عملت ديم على انشاء وتنفيذ محطات تحلية المياه وهي الخيار الاستراتيجي لتوفير المياه الصالحة وبجودة عالية ومن المحطات القائمة والتي تعتمد عليها ديم في انتاج المياه محطة الغبرة الجديدة في محافظة مسقط والتي تبلغ قدرتها الانتاجية ١٩١ ألف متر مكعب ومحطة التحلية في صحار التي تعمل على انتاج ١٥٠ ألف متر مكعب من المياه يوميا وعدد من سعات التحلية في بركاء والتي يبلغ اجمالي انتاج المياه منها ٣١٣ ألف متر مكعب يوميا توفر الاحتياجات المائية لمحافظة جنوب الباطنة والداخلية و اجزاء من محافظة مسقط وفي محافظة جنوب الشرقية تنتج محطة التحلية في صور ١٣١ ألف متر مكعب من المياه يوميا، واطافة الى منظومة محطات التحلية الحالية ستدخل الخدمة محطات اخرى والتي ستغطي الطلب المستقبلي إضافة الى احلالها محل المحطات التي ستخرج من الخدمة ومن ابرز المحطات الجديدة محطة التحلية في قريات بقدرة إنتاجية تبلغ ٢٠٠ ألف متر مكعب في اليوم والتي بدأ تشغيلها في العام الماضي ٢٠١٨، كما تم خلال العام الماضي أيضا التشغيل التجاري لمحطة التحلية الرابعة في بركاء بسعة إنتاجية تبلغ ٢٨١ ألف متر مكعب في اليوم . و تم في العام الحالي ٢٠١٩ التشغيل التجاري لمحطة التحلية الجديدة في صحار والتي تبلغ قدرتها الإنتاجية ٢٥٠ ألف متر مكعب يوميا كما تم التشغيل التجاري لمحطة تقنية المياه في حوض المسرات بمحافظة الظاهرة بإنتاج يومي يبلغ ٤٠ ألف متر مكعب يوميا، إضافة لذلك سيتم في ٢٠٢١ افتتاح محطات تحلية جديدة في كل من محافظة جنوب الشرقية في ولاية جعلان بني بو علي بسعة إنتاجية تبلغ ٨٠ ألف متر مكعب يوميا بالإضافة إلى محطة تحلية المياه في جزيرة مصيرة بسعة إنتاجية تبلغ ١٠

تجدد عمان اليوم الولاء والوفاء لقائد مجدها الزاهي بكل اعتزاز وفخر بما تحقق من إنجازات تنموية ونهضة متكاملة في جميع المجالات التي تسمو بالوطن والمواطن إلى أعلى درجات التقدم والنماء منذ عام ١٩٧٠ وهي شامخة بين الامم، واليوم عمان تسير في مسيرة ٤٩ عاما من العطاء، تواصل الهيئة العامة للمياه (ديم) مسيرتها لتحقيق الوعد السامي الذي أطلقه صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم لأبناء عمان في ١٩٧٠ حين قال في البيان الذي سطره التاريخ « سأعمل بأسرع ما يمكن لجعلكم تعيشون سُعداء لمستقبل أفضل» حيث أكتب ديم ومنذ إنشائها في ٢٠٠٧ الانجازات التي تحققتها الحكومة في كافة المجالات و التي تستلهم الحكمة والطموح من قائدها المفدى وتجاوبا من متطلبات العيش الكريم للمواطن والمقيم على ارض عمان.

وتحرص الهيئة العامة للمياه (ديم) على تطوير الاستراتيجيات والخطط الرئيسية في قطاع المياه لضمان تنفيذ رؤيتها الطموحة الرامية إلى «أن تكون مؤسسة خدمية رائدة تطبق أفضل الممارسات العالمية للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة لسلطنة عمان» ومن أجل تحقيق هذه الرؤية تعمل الهيئة وفق الخطة الرئيسية لقطاع المياه ٢٠٤٠ والتي تضمن تغطية ٩٨٪ من السلطنة بشبكات المياه ذات الجودة والكفاءة العالية وفق منظومة القيم التي تسير عليها والتطوير المستمر في خدماتها لتكون مؤسسة من الطراز العالمي تركز على خدمات المشتركين وتحقيق كفاءة تشغيلية عالية وتطوير وتنمية الموارد البشرية ، وتعمل ديم جاهدة للتوسع في خدماتها لتشمل كافة المدن والقرى التي تتطلع إلى تقديم خدمات المياه لها وذلك بهدف استكمال البنية الأساسية لقطاع المياه وفي اطار هذا التوسع ارتفع عدد المشتركين من ١٦٩ ألف مشترك في ٢٠٠٧ عند انشاء الهيئة الى ما يقارب ٥٢٥ ألف مشترك بنهاية ٢٠١٨ إضافة الى ذلك ارتفعت كمية المياه التي يتم انتاجها من ١٢٢ مليون متر مكعب في ٢٠٠٧ الى اكثر من ٣٦٤ مليون متر مكعب يوميا في ٢٠١٨ وقد وكب هذا الارتفاع في عدد المشتركين والكميات التي يتم انتاجها من المياه ارتفاعا في نسبة التغطية بالشبكات

استراتيجيات ديم تهدف لتطوير الخدمات ورفع جودة الأداء

مساهمته في وتحقيق الأهداف وتطوير الخدمة المقدمة، ثانيا : (الجاهزية): المتطلبات القانونية و المساهمة في التوعية وجميع الإجراءات التي تسهل تحقيق الأهداف ، كذلك تم عمل وثيقة لكل مشروع تحتوي على عنوان المشروع وأهدافه والمعنيين فيه ومكوناته مع الجدول الزمني والموارد المطلوبة بما فيها الموازنة والمخاطر.

بلغت نسبة الإنجاز الإجمالية للبرنامج ٤٢٪، أما فيما يخص نسب الإنجاز لركائز البرنامج وفق الآتي:

حاليا يقوم مكتب متابعة تنفيذ الاستراتيجيات بمراجعة جميع المشاريع الاستراتيجية المنبثقة من مبادرات وأهداف استراتيجية ديم ٢٠١٨-٢٠٢٢ وذلك للتأكد من مواعيتها مع سياسات وخطط الشركات المعتمد إنشاءها وفق مخرجات مشروع إعادة هيكلة قطاع المياه، وسيتم إعداد التقرير النهائي للخطة الاستراتيجية وذلك بعد الانتهاء من عقد ورشة العمل مع جميع المعنيين بتنفيذ الخطة.

هدفا في شتى المجالات التي تخدم الأهداف الاستراتيجية. إضافة الى ذلك يتم العمل على ١٣ مبادرة وتشتمل تطوير وتطبيق إطار عمل إدارة الأصول وتحسين البنية الأساسية وإدارة شبكة المياه وتحسين إدارة فاقد المياه وتحسين إدارة الإيرادات و تطوير تجربة المشتركين وتحسين إدارة التكاليف وتحديد وتطبيق إطار عمل لإدارة المخاطر وتطوير وتطبيق مسار الابتكار و إدارة التنمية وتحسين كفاءة الهيكل التنظيمي وتحسين تبادل المعلومات والتوعية وتطوير الجودة والسلامة والصحة والبيئة و الوصول إلى متطلبات السياسات والتنظيم وتحسين كفاءة الطاقة.

ولتحقيق المراحل الأساسية لاستراتيجيات ديم، قامت الإدارة التنفيذية بتحديد سبعين مشروعا لخدم المبادرات الاستراتيجية في مختلف المجالات كما تم تحديد أولويات تنفيذ هذه المشاريع وفق عدد من الأسس وهي: أولا : (السهولة): وجود الكفاءات و توفر الوقت و توفر الموازنة ورفع مساهمة ذلك في الأرباح و



تعمل ديم على تطبيق مجموعة من الاستراتيجيات للمساهمة في تطوير الخدمات لتحقيق الاستدامة المائية وتنمية مواردها البشرية حيث تعتمد هذه الاستراتيجيات على الابتكار والتقنيات، خدمات المشتركين والاتصالات، الكفاءة التشغيلية، التخطيط الاستراتيجي، كفاءة إدارة رأس المال وكفاءة الهيكل التنظيمي حيث تتكون الاستراتيجية بتحديد مسار ورسم خط ثابت لها من خلال تحديد رؤيتها ورسالتها وقيمتها . وتعتمد استراتيجيات ديم على أربع ركائز أساسية وهي التركيز على خدمة المشتركين و التميز في إدارة الأصول والتشغيل و الاستدامة المالية و تطوير الموارد البشرية اضافة الى ركيزتين مشتركتين بين هذه الركائز الأربع وتشمل الكفاءة التشغيلية واستخدام التقنيات الحديثة، كما أن الأهداف المتوخاة من هذه الاستراتيجيات هي: رفع رضا الموظفين والمشاركين والوصول إلى الاستدامة المالية وزيادة تغطية شبكة المياه حول السلطنة. كما تتواصل الجهود لتحقيق ١٤

تعزيز الاستدامة المائية



نظام المحاكاة الهيدروليكية

ضمن الاستراتيجيات التي تعمل عليها ديم في رفع الكفاءة التشغيلية لشبكات مياه الشرب بما يضمن عدم وجود مشاكل فنية وتشغيلية في شبكات المياه ادخلت ديم نظام المحاكاة الهيدروليكي لشبكات المياه والذي يستخدم في بناء نموذج محاكاة هيدروليكي لتصميم شبكات المياه. وتسعى ديم الى الاستفادة من الميزات والامكانات العالية لهذا البرنامج في تحليل وتصميم شبكات المياه من خلال استخدام هذا البرنامج وتطبيقه في اعمال لهذا البرنامج في تنفيذ وتشغيل شبكات مياه الشرب ويسهم النظام في تنفيذ المشاريع بالشكل الصحيح والوصول الى كفاءة تشغيلية عالية أثناء تشغيل شبكات المياه، وفي حالة الحاجة الى توسيع الشبكات القائمة لتغطية مناطق جديدة او ظهور عدد من المشاكل والتحديات الفنية فإن النظام يساعد بشكل صحيح على حل تلك المشاكل وعلى تنفيذ الخطوط الإضافية بالشكل الصحيح، ويمكن حل بعض المشاكل التشغيلية عند الحاجة الى تغيير استراتيجية التشغيل او تغيير مسار أحد خطوط المياه .

نظام إدارة الصيانة

لضمان إدارة متكاملة لعمليات الصيانة وفق معايير الجودة العالمية تعمل ديم على برنامج خاص لإدارة وصيانة الأصول حيث يعمل البرنامج على تسجيل جميع الأصول التابعة لـ ديم بالإضافة الى وضع جدول زمني لصيانتها والتي بدورها تعزز العمل الإشرافي ومراقبة اعمال الصيانة. حيث تنقسم انواع الصيانة الى صيانة وقائية والتي تهدف إلى وقاية الأصل من الخراب أو التوقف عن العمل ويتم العمل عليها بشكل دوري عن طريق برنامج إدارة الصيانة المحوسب المتكامل الى وجود الصيانة التصحيحية وهي عند تعطل الأصل أو نقل كفاءته وهي تختلف عن الصيانة الوقائية بحيث لا تصدر بشكل دوري. كما ان هناك صيانة تنبؤية وهي التي يتم العمل عليها عندما تحدث تغييرات في الأصل ويتوقع بأن هذه التغييرات سوف تؤدي إلى عطل الأصل ، كما ان هناك الصيانة الاستباقية والتي تهدف الى تجنب الأصل العطل أو الخراب وتشمل الصيانة الوقائية و الصيانة التنبؤية ومنظومة عمل إدارة الصيانة حيث تتم عمليات الصيانة عن طريقة أجهزة لوحية لتسهيل إدارة الصيانة ورفع كفاءة العمل والتقليل من الجهد كما تم ربط شركات الصيانة بالنظام وأصبحت جميع الاعمال إلكترونية تتلقاها شركات الصيانة المتعاقدة مع ديم لحظة رفع التقرير لتمكنهم من مباشرة العمل دون أي تأخير.

أنابيب نقل المياه الرئيسية

كما ان ديم تقوم بجهود كبيرة لتعزيز منظومة نقل المياه والربط التبادلي من خلال تعزيز خطوط النقل القائمة بخطوط مياه جديدة لتكامل منظومة النقل الاستراتيجي للمياه في السلطنة وتعمل ديم حالياً على طرح مناقصات وتحليل عروض لعدد من المناقصات بالإضافة الى تنفيذ عدد من المشاريع الاستراتيجية لنقل المياه في كل من محافظات مسقط وشمال وجنوب الباطنة وجنوب وشمال الشرقية والداخلية.

حيث ان الاعمال الانشائية لمشروع خط نقل المياه بوشر السبب في المرحلة الاخيره حيث يبلغ طول الخط (٣٠ كم) وقطر يبلغ (١٦٠٠ مم) ويصل الى خزانات التجميع الرئيسية في الخوض حيث يغذي المشروع ولاية بوشر والسبب بالإضافة الى محافظة الداخلية ومحافظة شمال وجنوب الباطنة في حالات الطوارئ ويعتبر هذا المشروع من المشاريع الحيوية لنقل المياه من محطة تحلية المياه بالغبرة لیساع في تغذية الطلب المتزايد على المياه في ولاية السبب كما سيعمل الخط كحلقة وصل في نظام إمدادات المياه والربط التبادلي بين محطات التحلية من خلال نقل المياه بين محافظات مسقط والباطنة والداخلية حيث يمكن وبسهولة تحويل المياه من محافظة الى محافظة أخرى إلكترونياً . كما ان العمل يجري ويؤثره منتظمة على المشروع الاستراتيجي والحيوي لنقل مياه التحلية من محطة تحلية المياه بصحار الى محافظة الظاهرة بطول ٢٢٥ كم وتسعى ديم من خلال تنفيذ المشروع وصول مياه التحلية الى المحافظة وسيكون المشروع بمسار أنابيب مواز لمسار خط ناقل المياه الحالي من صحار إلى البريمي بحيث يتم الاستفادة من هذا المسار لتلبية الاحتياجات المائية المستقبلية أيضاً لمحافظة البريمي عن طريق ربط نظامي نقل المياه معاً في عدد من المحطات لاستكمال ربط منظومة نقل المياه بين محافظات الباطنة والظاهرة والبريمي.

كما انه تم مؤخراً إسناد مشروع تعزيز نظام نقل المياه الحيوي بين محطات تحلية المياه في كل من بركاء وصحار ويهدف المشروع الاستراتيجي إلى تغطية الطلب المتنامي على المياه في محافظتي شمال وجنوب الباطنة الناتج ويعمل المشروع على مد شبكة من خطوط نقل المياه بين محطتي بركاء وصحار بالإضافة الى الربط التبادلي مع محافظتي مسقط والداخلية ، ويشتمل المشروع على مد خطوط من الأنابيب يبلغ إجمالي أطوالها حوالي (١٤٠ كم) كما ان العمل جار على المراحل الأخيرة من إسناد مشروع تعزيز نظام نقل المياه بين محطة تحلية الشرقية (قيد الانشاء) بمنطقة أصيلة بمحافظة جنوب الشرقية وصولاً إلى ولاية المضبيي بمحافظة شمال الشرقية وسيعمل الخط الجديد كجذب لخط نقل المياه الحالي من محطة تحلية المياه بولاية صور الى محافظة شمال الشرقية ، يأتي هذا المشروع لرفع قدرة البنية الاساسية القائمة وتطویرها لتواكب الزيادة في حجم الطلب ونقل كميات المياه المنتجة من محطة تحلية المياه الجديدة في اصيلة (قيد الانشاء) بمحافظة جنوب الشرقية وصولاً إلى خزانات التوزيع بمحافظة شمال الشرقية لرفع مستوى الاستدامة المائية لهتين المحافظتين .

كما ان العمل جار على المرحلة الاولى من مشروع تعزيز خط نقل المياه لمحافظة الداخلية لرفع كفاءة ولتعزيز منظومة نقل المياه على المدى القصير بهدف ضخ كميات أكبر من المياه للمحافظة من خلال تعزيز محطات الضخ الموجودة وتنفيذ بعض أجزاء خط المياه الجديد في مرحلة تنفيذ المشروع ومن المخطط الانتهاء من تنفيذ المرحلة الاولى خلال الربع الأول لعام ٢٠٢٠ فيما ستكون المرحلة الثانية من المشروع في وضع حلول طويلة المدى والتي تتضمن مد الخط الرئيسي وإنشاء محطات ضخ جديدة وخزانات مياه، وتهدف هذه المرحلة إلى تعزيز منظومة نقل المياه الى المحافظة على المدى الطويل حيث ان هذه المرحلة حالياً في مرحلة طرح المناقصة ومن المخطط الإنتهاء من التنفيذ خلال العام ٢٠٢٣ .

تعزيز الاستدامة المائية

تحرص ديم على تطوير الاستراتيجيات والخطط الرئيسية لتحقيق الاستدامة المائية للسلطنة من خلال تنفيذ رؤيتها الطموحة والرامية إلى توفير مياه صالحة للشرب عالية الجودة وتعمل ديم جاهدة للتوسع في خدماتها لتشمل كافة المدن والقرى في إطار استكمال البنية الأساسية من خلال وضع الاستراتيجيات والخطط نظراً لما تشهد السلطنة من توسع سكاني وعمراني كبير من خلال تنفيذ المشاريع الاستراتيجية والمتظلة في الاستثمار في إنشاء محطات تحلية مياه البحر وبناء منظومة متكاملة من خطوط النقل الرئيسية لتعزيز عملية نقل المياه وتعزيز الربط التبادلي بين محطات تحلية المياه المنتشرة في محافظات السلطنة . وتعتبر محطات التحلية هي المصدر الرئيسي لتوفير المياه الصالحة للشرب في الوقت الراهن بما يشكل أكثر من ٨٠ ٪ من المياه الموزعة ومن المحطات القائمة والتي تعتمد عليها ديم في تعزيز الاستدامة المائية محطة الغبرة الجديدة في محافظة مسقط والتي تبلغ قدرتها الإنتاجية ١٩١ ألف متر مكعب ومحطة التحلية في صحار التي تعمل على إنتاج ١٥٠ ألف متر مكعب من المياه يوميا وعدد من ساعات التحلية ببركاء والتي يبلغ إجمالي إنتاج المياه منها ٣١٣ ألف متر مكعب يوميا ومحطة التحلية في صور وتنتج ١٣١ ألف متر مكعب من المياه يوميا ومحطة التحلية في قريات بقدرة إنتاجية تبلغ ٢٠٠ ألف متر مكعب في اليوم كما تم خلال العام الحالي أيضا التشغيل التجاري لمحطة التحلية الرابعة في بركاء بسعة إنتاجية تبلغ ٢٨١ ألف متر مكعب في اليوم . كما تم خلال العام الحالي التشغيل التجاري لمحطة التحلية الجديدة في صحار والتي تبلغ قدرتها الإنتاجية ٢٥٠ ألف متر مكعب يوميا كما تم التشغيل التجاري لمحطة تحلية المياه في حوض المسرات بمحافظة الظاهرة بإنتاج يومي يبلغ ٤٠ ألف متر مكعب ، كما ان العمل جار على إنشاء محطة تحلية جديدة في ولاية جعلان بني بو علي بسعة إنتاجية تبلغ ٨٠ ألف متر مكعب يوميا والمقرر الانتهاء من الاعمال الانشائية في ٢٠٢١ بالإضافة إلى محطة تحلية المياه في جزيرة مصيرة بسعة إنتاجية تبلغ ١٠ آلاف متر مكعب يوميا والتي من المؤمل ان يتم التشغيل التجاري لها في عام ٢٠٢٣م. وفي عام ٢٠٢٠ م سيتم افتتاح محطة التحلية بإنتاج يومي يبلغ ١٠ آلاف متر مكعب في محافظة مسندم وبالتحديد في ولاية خصب كما سيتم افتتاح محطة التحلية الجديدة في الغبرة بقدرة إنتاجية تبلغ ٣٠٠ ألف متر مكعب يوميا وفي العام الذي يليه وتحديدًا في عام ٢٠٢٣ م سيتم افتتاح محطة التحلية في محافظة شمال الباطنة بقدرة إنتاجية تبلغ ١٥٠ ألف متر مكعب يوميا.

نظام المعلومات الجغرافية

كما قامت ديم بإدخال نظام المعلومات الجغرافي وهو نظام إلكتروني يحتوي على قاعدة بيانات كبيرة ومتخصصة، تعمل على جمع وتحليل وإخراج وتوزيع البيانات المرتبطة بالعنصر المكاني، بالدرجة الأولى، بالإضافة الى قراءة الصور الجوية والبنى التحتية عند تقسيمها الى طبقات محددة حسب النوع ويحتوي النظام على بيانات دقيقة حول شبكات المياه الموزعة في مختلف محافظات السلطنة ومكونات الأصول الخاصة بديم وموقعها بكل دقة مما يساعد في سهولة تشغيلها وصيانتها وبالتالي وتحقيق الاستدامة في أدائها ، كما يعتبر نظام المعلومات الجغرافي أداة فاعلة للتخطيط الاستراتيجي، حيث يمكن الاطلاع على مواقع تغطية شبكات المياه حسب المناطق المراد التوصيل لها، كما يساعد في اتخاذ قرارات التوسع في الشبكات من خلال احوال البيانات الجغرافية في نظام (المحاكاة الهيدروليكية) والذي يقوم بدوره بقياس قدرة الشبكات على التوسع حسب المعطيات الفنية المتوافرة.

استثمارات في مشاريع خطوط النقل وشبكات التوزيع

خطط طويلة المدى لتحقيق الاستدامة في قطاع المياه



من منطلق رؤية ديم والتي تتمثل في ان تكون مؤسسة خدمية رائدة تطبق افضل الممارسات العالمية للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة للسلطنة تعمل ديم على تحقيق الأمن المائي وضمان استمرارية امدادات المياه عبر تنفيذ مشاريع شبكات توزيع المياه.

مشاريع إمداد شبكات المياه

مشروع بوشر الحزمة الأولى وصل مشروع إنشاء شبكات توزيع المياه بولاية بوشر الحزمة الأولى الى مراحلها الأخيرة من التنفيذ حيث يشمل المشروع المخططات السكنية القائمة والمخططة وذلك لمواكبة التوسع العمراني الكبير الذي تشهده الولاية حيث يخدم المشروع أكثر من (٢٤٠٠) مستفيد ويشتمل المشروع على إنشاء شبكات توزيع للمياه بطول ١٤٠ كم وإنشاء خزانات ومحطات لتقوية الضخ ومحطات لتعبئة ناقلات المياه. حيث يغذي المشروع مناطق بوشر (منطقة جامع محمد الأمين وغلاء الصناعية وفلج الشام والعوابي والسويدفي وحمام والعذبية الجنوبية منطقة الابراج والمنطقة القريبة من دوار غلاء الصناعية ومرتفعات بوشر (٦).

ولاية السيب

كما ان العمل جار على تنفيذ مشروع إنشاء شبكات ولاية السيب باطوال تتراوح حوالي ٢٦٠ كم تشمل إنشاء شبكات مياه في مناطق المعبيلة الرابعة والمعبيلة السادسة والمعبيلة الثامنة وحلبان والخوض السابعة والموالح ١١ ، حيث يخدم المشروع أكثر من ٢٣٧٠٠ ألف مستفيد في هذه المناطق .

ولاية بدبد

وصل مشروع إنشاء شبكات ولاية بدبد مرحلة الأخيرة من التنفيذ حيث يخدم المشروع أكثر من (٤٧٠٠) مستفيد لمناطق بدبد ، فنجاء، السيج الأحمر، سيج المعيدن، سعال، المغرة، حميم، ثميد، الوغلة، الرفارة، الملتقى، نفعا، البويرد، الخوي، المزروع، مزرع بنت سعد، وادي نجوم، العمقات، الملينة، المنقل ، ويتكون المشروع على إنشاء شبكات المياه بطول يصل الى (٢٧٥ كم) . و إنشاء خزانات للتوزيع في كل من السيج الأحمر بسعة ١١,٠٠٠ متر مكعب وخزان في بدبد بسعة ٧,٠٠٠ متر مكعب وخزان في الرفارة بسعة ٢٠٠ متر مكعب إضافة الى إنشاء مضختين لمحطة الضخ رقم (١) .

ولاية خصب

كما ان العمل مستمر في مشروع إمداد المياه إلى ولاية خصب والقرى المجاورة لها . ويتكون المشروع من إنشاء خطوط نقل المياه بطول (٥ كم) بالإضافة إلى إنشاء خطوط توزيع بطول (٧٠كم) حيث بلغ عددالمستفيدين من المشروع أكثر من (١٢٠٠٠) مستفيد ويخدم المشروع مركز ولاية خصب بالإضافة الى قرى وادي موه والشريه والسليلان وروبيه التابعة لها . كما يشتمل المشروع أيضا على إنشاء محطة ضخ رئيسية للمياه بموقع خزان خصب وإنشاء محطة ضخ فرعية لمناطق وادي موه والشريه والسليلان وروبيه وإنشاء خزان تجميعي وتوزيعي بسعة (٣٠٠٠٠)

ولايات نخل والعوابي ووادي المعاول

كما أن العمل جار على مشروع إنشاء شبكات المياه في كل من ولاية نخل والعوابي ووادي المعاول بطول يبلغ (٢٥٤ كم) ليشمل ثمانى مناطق وهي الالجال والأبيض وستال والمهاني وطو وحبراء مع مركزي ولايتي العوابي و نخل بالإضافة الى إنشاء عدد ثمانى مضخات في المناطق التي يشملها المشروع وبرغم من التحديات والصعوبات الطبيعية المتمثلة في الطبيعة الجغرافية والتضاريس حيث يستفيد من المشروع حوالي (٣١٥٠٠) مستفيد .

ولاية الرستاق

تعمل ديم حاليا على مشروع إنشاء شبكات توزيع المياه بولاية الرستاق بمحافظة جنوب الباطنة والذي يخدم المشروع عدد من المناطق في الولاية والتي تشمل : الحزم – جما – أجزاء من مدينة الرستاق – خفدي – الطباقه (حي السرح) وأكثر من (٢٠٠٠) مستفيد ويشتمل المشروع على عدد من المكونات ليكتمل بصورته النهائية في تقديم خدمات المياه حيث يشمل المشروع شبكة توزيع مياه بطول ٨٩ كم مع المرفقات (محابس تحكم- محابس تفريغ الهواء- فوهات الحريق) ويعتبر المشروع امتدادا للمشروع السابق و تغطية المناطق القريبة من شبكة المياه القائمة بالجيوب والتي لم يشملها المشروع السابق بالولاية كما أن مصادر المياه لهذا المشروع من شبكة المياه القائمة والتي تتغذى من الخزانات العلوية القائمة.

ولاية بدية

كما أن العمل جار في تنفيذ مشروع إنشاء شبكات توزيع المياه في ولاية بدية والذي يسير بخطى متسارعة لتشمل المخططات السكنية القائمة والمخططة وذلك لمواكبة التوسع العمراني الكبير الذي تشهده الولاية حيث يخدم المشروع أكثر من (١٧٠٠٠) مستفيد ويشتمل المشروع على إنشاء شبكات توزيع للمياه بطول ٤٤٠ كم وإنشاء خزانات ومحطات لتقوية الضخ ومحطات لتعبئة ناقلات المياه .



مضابي وهيماء. بالإضافة إلى خط نقل مياه من الدقم إلى العجائن بطول (٦٢ كم)، وخط نقل من العجائن إلى أبو مضابي لمسافة (٦١ كم)، وخط نقل آخر من أبو مضابي إلى هيماء لمسافة (٥١ كم) . كما يتم إنشاء شبكة لتوزيع المياه في كل من هيماء والعجائن بطول أكثر من (٩٣ كم) وإنشاء خزان أرضي في العجائن بسعة قدرها (١٠٠٠ م٣) وخزان علوي بسعة ٢٠٠ متر مكعب وإنشاء خزان أرضي في أبو مضابي. بسعة وقدرها (١٠٠٠ م٣) وإنشاء خزانات مياه أرضي بسعة (٥٠٠٠ م٣) و علوي بسعة (٣٦٠٠ م٣) في هيماء.

متر مكعب بالإضافة إلى إنشاء وحده جديدة لتعقيم المياه بالكور وإنشاء محطة لتعبئة ناقلات المياه .

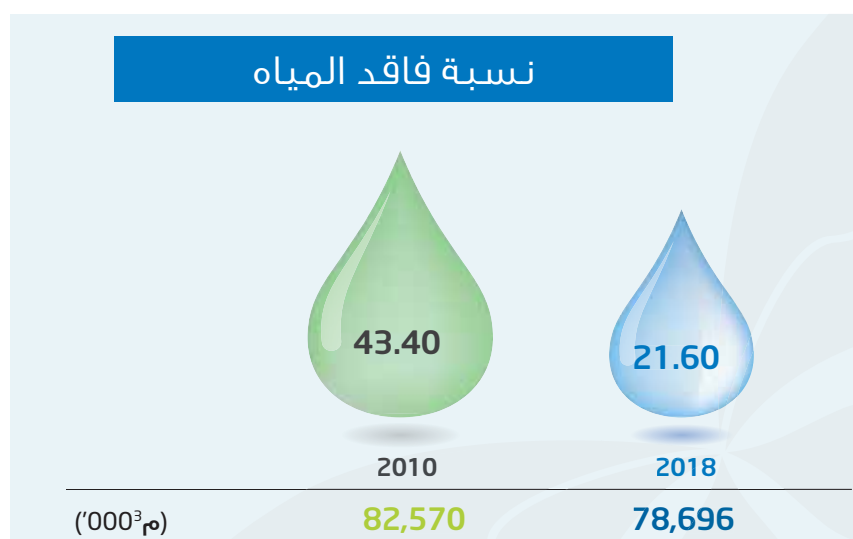
ولاية هيماء ومناطق العجائن وأبومظابي

يشتمل مشروع إنشاء خط نقل المياه وشبكات التوزيع بمناطق العجائن وأبومظابي وهيماء على إنشاء شبكة لتوزيع المياه لكل من هيماء والعجائن بالإضافة إلى إنشاء عدد (٤) محطات متكاملة لضخ المياه في كل من الدقم، والعجائن، و أبو



منظومة نقل

وتوزيع المياه



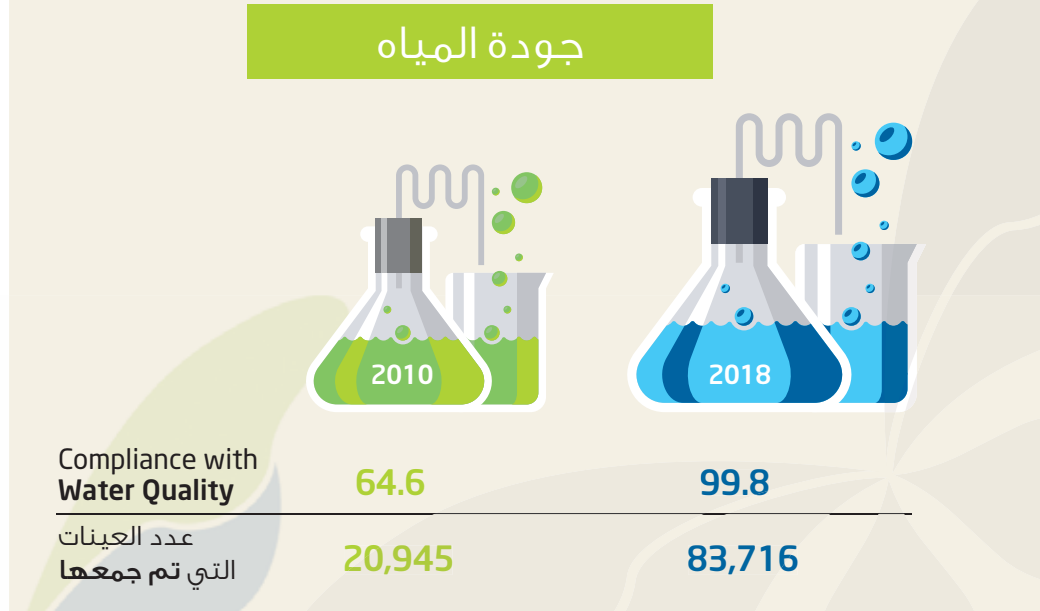
حيث تساهم هذه الأجهزة وبشكل كبير في تخفيض فاقد المياه الفني والتجاري حيث يقوم الجهاز الجديد بتسجيل جميع العمليات بمحطات الناقلات .

جودة المياه

تعتبر جودة المياه أبرز مرتكزات ديم في إنتاج المياه الصالحة للشرب بجودة عالية والتي تتوافق والمعايير العالمية والدولية المعتمدة في إنتاج مياه الشرب وتولي ديم أولوية قصوى لضمان وسلامة المياه التي يتم توصيلها للمشتريين من خلال التركيز على الفحوصات المخبرية الدورية وقياس نسبة الكلور في المياه من خلال جمع العينات وفحصها من مختلف المحافظات وتعتمد ديم مواصفات مياه الشرب غير المعبأة رقم. (٢٠١٢/٨ م) والتي تم اعتمادها وفقاً للمواصفات القياسية الخليجية ومنظمة الصحة العالمية لعام ٢٠١١ م ويأتي هذا في إطار سعي ديم الحديث على أن تكون مؤسسة من الطراز العالمي في كافة عملياتها وممارساتها وتوفير مياه صالحة للشرب ذات جودة عالية بما يضمن صحة وسلامة المستهلكين، حيث حصلت ديم مؤخراً على شهادة الإيزو العالمية ١٧٠٢٥ لنظام إدارة اعتماد المختبرات وتعد هذه الشهادة من المعايير المعترف بها دولياً لمختبرات الفحص والمعايرة والتي تهدف إلى تحسين قدرة المختبرات على إصدار نتائج دقيقة ومضمونة حيث يأتي هذا الإنجاز توافقا مع رؤية ديم أن تكون مؤسسة خدمية رائدة تطبق أفضل الممارسات العالمية والتزاماً منها بتطبيق أفضل المعايير والممارسات في جميع أعمالها من أجل ضمان جودة وسلامة المياه الموزعة .

و تعتمد ديم على المواصفات والمقاييس التي أقرتها منظمة الصحة العالمية والتي تحتوي على الخصائص الفيزيائية والكيميائية وغيرها، وتأتي هذه المواصفات بما يتوافق مع الواقع العلمي والعلي في إطار حماية صحة وسلامة المستهلك مع رفع الجودة باستخدام أحدث ما وصلت إليه التقنيات الحديثة في مجال فحص ومراقبة جودة المياه بحيث تكون المياه المنتجة بجودة عالية وصالحة للاستهلاك الآدمي بشكل أكثر أماناً وهذا يلعب دوراً في بناء الثقة لدى المستهلك في جودة المياه التي تنتجها محطات التحلية . ويتم إضافة مادة الكلور بكميات معينة ومحددة لدى مختبرات ديم بحيث يعتبر الكلور مؤشراً مهماً لصحة وسلامة جودة المياه من ناحية التخلص والقضاء على أنواع البكتيريا والطفيليات. ومن أهم طرق تعقيم المياه الموجودة بالسلطنة إضافة مركب صوديوم هيبوكلورايت أو كالكسيوم هيبوكلورايت للماء كما أدخلت تقنية الفصل الكهربائي للملح الطعام الذي ينتج عنه مادة الكلور المستخدمة في التعقيم.

وحسب المواصفة القياسية المعمانية ومنظمة الصحة العالمية فإنه يجب أن تكون نسبة تركيز الكلور الحر في مياه الشرب بين ٠,٢ - ٠,٥ ملغم / لتر وهو المعمول به في ديم. ولما تمثله جودة المياه أولوية كبيرة لديم تم إنشاء ١٧ مختبراً موزعة على مختلف محافظات السلطنة تم تجهيزها بمختلف الأجهزة التحليلية لضمان جودة وسلامة المياه المنتجة كما تم ربط جميع المختبرات بنظام إدارة أنظمة المختبرات LIMS وتم تدريب فنيي المختبرات على استخدام الأجهزة التحليلية لتشغيل الأجهزة بكفاءة عالية وذلك للحصول على نتائج أكثر دقة. ويعمل في هذه المختبرات طاقم متكامل من الكوادر البشرية المعانية والمؤهلة للتعامل مع هذه الأجهزة، كما يعمل بشكل مستمر على تنمية وتطوير الأداء المهني لهذه الكوادر وهذا في إطار القيم التي تعمل عليها ديم والتي من ضمنها تنمية وتطوير الموارد البشرية.



التسربات المرحئية وغير المرحئية وتتبع التسربات لكل منطقة قياس. ولضمان دقة الأجهزة تقوم الفرق الميدانية بالعمل ليلاً لضمان عدم تأثر الأجهزة بالإزعاج المنبعث من السيارات وغيرها، كما أن ضغط المياه بشبكات المياه يكون أعلى مستوى ليلاً مما يساعد على كشف التسربات بسهولة. وتعمل ديم وفق استراتيجية واضحة تهدف إلى خفض نسبة فاقد المياه إلى أدنى مستوى وفي فترة قياسية ، حيث تستند ديم على إنشاء وحدات توزيع صغيرة (مناطق القياس) حيث تزيد عدد مناطق القياس المنتوزعة على جميع خطوط النقل والتوزيع إلى أكثر من ٣٠٠ منطقة قياس خلال العام ٢٠١٩ م. تعمل على تحليل البيانات ومتابعتها عبر أنظمة الكترونية متطورة حيث يتم من خلالها مراقبة تدفق المياه وضغطها باستمرار ومقارنته ببيانات الفواتير لتقييم مستوى الفاقد الفنية والقيام بالإجراءات التصحيحية ويدعم الاستراتيجية عمليات التقييم اليومية التي تقوم بها الفرق التشغيلية فيما يتعلق بالتدفق الأدنى الليلي بالإضافة إلى تركيب نظام العدادات المغطاة بمحطات ناقلات المياه المحتسبة في النظام.

وتواجه ديم تحدياً كبيراً في وجود بعض التسربات غير المرئية بالعين المجردة والتي تحتاج إلى أجهزة ذات تقنيات متطورة تساعد على اكتشاف هذه التسربات ، وهذا ما تحقق خلال الفترة القليلة الماضية حيث استطاعت ديم تقليل الفاقد في المياه بمعدل ٢٢ ٪ في ٢٠١٨ مقارنة ٤٣ ٪ في العام ٢٠١٠ م من خلال الاستعانة بأفضل الممارسات والتجارب العالمية للحد من فاقد المياه وإدخال أحدث الأجهزة الحديثة للكشف عن التسربات ومنها أجهزة قياس شدة الضوضاء وتعمل على تحليل شدة الأصوات باستخدام المجسات وربطها بنظام تتبع الكتروني لتحديد مناطق التسربات بالإضافة إلى لوجود ١٢ فريقاً من الكوادر المعانية المتخصصة والمدرّبة على أعلى المستويات حيث يعمل الفريق طوال الليل لفحص جميع الخطوط الرئيسية وشبكات المياه التابعة لديم في مختلف محافظات السلطنة باستخدام أحدث الأجهزة والمعدات المستخدمة على مستوى العالم في الكشف عن التسربات والتي تساعد على كشف



في إطار مساعي الهيئة العامة للمياه لتوفير خدمة مياه لكافة مشتركيها بجودة عالية وبصفة مستدامة فقد ارتفع إنتاج المياه بنهاية عام ٢٠١٨م ليصل إلى ٣٦٤ مليون متر مكعب مقارنة ٣٤٧ مليون متر مكعب عن العام ٢٠١٧ م حيث جاء إنتاج محطات التحلية الكبيرة والصغيرة ما يمثل ٨٦ ٪ من الإنتاج الكلي للمياه فيما جاءت إنتاج الآبار ما يمثل ١٤ ٪ من كمية المياه المنتجة . فيما سجلت الإستراتيجية المتبعة لفاقد المياه بانخفاض معدل الفاقد من ٢٢ ٪ في ٢٠١٨ مقارنة ٢٤ ٪ في العام ٢٠١٧ م مما ساهم في تقليل فاقد المياه . وتعمل ديم وبشكل مستمر لتوفير امدادات المياه للمشتريين بجهود كبيرة لضمان الاستدامة المائية وإدارة منظومة كبيرة من السعات المائية المنتجة من خلال توفير الامدادات بما يتوافق مع الطلب مما يشكل تحدياً لـ ديم خلال ارتفاع الطلب وهذا ما يتطلب العمل المستمر والجهد المضاعف لضمان توصيل الخدمة للمشتريين بجودة عالية. وتعمل الفرق التشغيلية بديم بجهود كبيرة ومتواصلة وعلى مدار الساعة لإدارة منظومة ضخمة من كميات المياه وضمان وصولها إلى المشتريين بكل سهولة ويسر كما تعمل الفرق التشغيلية بأدوار رئيسية في مراقبة مصادر المياه وعمليات الضخ ومستويات المياه في الخزانات الرئيسية بالإضافة إلى التحكم في ضخ المياه في خزانات وشبكات التوزيع إضافة إلى ذلك جمع البيانات المتعلقة بكميات المياه المنتجة من مصادر المياه الرئيسية ومستويات ضخ المياه في الخزانات وتوزيع المياه عبر الشبكات ومراقبة جودة المياه.

كما قامت ديم بعملية ربط مراكز المراقبة والتحكم بالمياه في المحافظات بنظام تحكم ومراقبة مركزي (سكادا) بالمركز الوطني للمراقبة والتحكم بالمياه في مسقط بحيث أن كل البيانات تكون متاحة وبشكل دقيق وتشمل هذه البيانات إنتاج المياه وضخها والكسورات و فاقد المياه وجودة المياه والتوصيلات حيث يتم جمع كل هذه البيانات بطرق إلكترونية ذكية عن طريق نظام سكادا مركزي حيث يتم ادخال البيانات القادمة من مختلف المواقع بالمحافظات والتي تصل للمركز الوطني للمراقبة والتحكم بالمياه في مسقط حيث تكون هذه البيانات متاحة وفق المطلوب سواء بشكل شهري او يومي او كل ساعة وبدقة أكثر بحيث لا يمكن أن يكون هناك خطأ والذي من الممكن أن يحدث في النظام التقليدي والمعتمد على الجهد اليدوي في إدخال كل هذه البيانات وسيتم هذا الربط بعد ربط سيرفرات «ديم» مع سكادا بمستوى أمان إلكتروني قوي وهذا لضمان عدم اختراق هذه السيرفرات.

وقد تم فعليا ربط محافظة الوسطى والتي بها اربع ولايات وهي ولاية محوت وهيما والجازر والدقم ويوجد في هذه الولايات أنظمة التحكم سكادا وقد تم ربطها بمحطة الضخ الرئيسية في الدقم وتم ربط محطة الدقم بمسقط ويتم حالياً مراقبة كميات وضخ المياه في الوسطى من بوشر إضافة إلى ذلك تم ربط جزيرة مصيرة ومحافظة الداخلية بالمركز الوطني للمراقبة والتحكم بالمياه في مسقط خلال هذا العام .

وقد ساهم المركز الوطني للمراقبة والتحكم بالمياه في تقليل الكسورات وانخفاض عدد الشكاوى إضافة إلى انخفاض فاقد المياه وتخفيض التكلفة التشغيلية للطاقة بحيث يتم تشغيل المضخات إلكترونياً في غير أوقات الذروة مع تقليل التشغيل في أوقات الذروة وهو ما يحقق استهلاكاً أقل للطاقة الكهربائية إضافة إلى ذلك يساهم في تحقيق كفاءة تشغيلية عالية بالحصول على البيانات بشكل لحظي وبدقة تصل إلى ١٠٠ ٪

كما تم مؤخراً تشغيل النظام الجديد لتعبئة الناقلات وربط هذا النظام بالمركز الوطني للمراقبة والتحكم بالمياه حيث يعمل النظام على مراقبة كميات المياه المنقولة من الشبكة عبر الناقلات ومعرفة نوعية الناقلات وكمية المياه المستهلكة من كل نقطة ناقلات و تحديد كميات المياه ناقله وفي حال ملاحظة أي تجاوز في تعبئة الناقلات فإنه يتم فوراً إيقاف عمل النظام في بطاقة الناقله بأي محافظة من المركز الوطني للمراقبة والتحكم بالمياه في مسقط ولا يمكن تعبئة الناقله ببساطة أخرى غير المحددة لها وكذلك لا يمكن تعبئة أي ناقله في محطة غير المحطة المسجلة في النظام وهذا ما يضمن الانتظام في تعبئة الناقلات وعدد الناقلات لكل محطة مما يجنب الإزدحام في محطات تعبئة ناقلات المياه .

استراتيجية فاقد المياه

ومع توسع شبكات المياه والتي قابلها ارتفاع في عدد المشتريين أصبح من اهم اهداف ديم رفع الكفاءة التشغيلية وتطوير جودة خدمات المياه المقدمة لهذا العدد من المشتريين ولتحقيق ذلك كان لا بد من تقليل نسبة الفاقد من المياه غير



خدمات المشتركين ركيزة استراتيجية

تلقى مركز الاتصال منذ بداية العام ٢٠١٩ م وحتى نهاية شهر أكتوبر الماضي أكثر من (٢٨٢) ألف مكالمة تنوعت بين إستفسارات وملاحظات وطلبات تحديث بيانات شخصية تم التعامل واغلاق مجملها وفق انظمة الخاصة بعلاقات المشتركين ونظام ضمان جودة الخدمة المقدمة وفقا لمدة محددة لكل موضوع على حدة.

صالات خدمات المشتركين

كما تعمل صالات خدمات المشتركين والمتنشرة في معظم محافظات السلطنة على خدمة المشتركين وتسجيل وتنظيم كل ما يتعلق بتقديم خدمات المشركين وذلك لما تحويه هذه الصالات الخدمية من التجهيزات الادارية والفنية المدعومة بموظفين ذوي قدرات وكفاءات مؤهلة ومخصصة في مجال خدمات المشتركين. وقد أخذت بالاعتبار عدة معايير لتحديد مواقع صالات خدمات المشتركين من أهمها القرب من المشتركين والكثافة السكانية ونوعية خدمة المياه المتوفرة بتلك المواقع وبما يحقق خدمة أكبر عدد ممكن من المشتركين. وقد اسفر ذلك عن تحديد عدد (٣٥) موقعا بواقع (٤) صالات بمحافظة مسقط و(٥) صالات بمحافظة شمال الباطنة و (٣) بمحافظة جنوب الباطنة و(٣) بمحافظة جنوب الشرقية و(٢) بمحافظة شمال الشرقية و(٥) بمحافظة الداخلية و(٢) بمحافظة البريمي و(٣) بمحافظة الظاهرة و(٤) بمحافظة مسندم و(٤) بمحافظة الوسطى حيث تم تهيئة هذه الصالات واجراء كافة التجهيزات اللازمة والتي من شأنها رفع كفاءة الخدمات المقدمة بها .

ونظام الفوترة بعد بالتزامن مع حزمة الخدمات الإلكترونية التي اطلقتها ديم مؤخراً عبر موقعها الإلكتروني WWW.daim.om حيث تم ربط النظام الجديد ببوابة ديم للخدمات الإلكترونية والتي تعتبر فرع إلكتروني متكاملًا للمتعاملين حيث يتم يقدم الفرع عددا من الخدمات الإلكترونية والتي تسهل على المتعامل الوقت والجهد حيث يمكنه إنهاء المعاملات المتعلقة بخدمات المياه عن طريق البوابة الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان ومنها إصدار وتحديث الفواتير بشكل شهري وخدمة القراءة الذاتية للعدادات وكشوفات الحسابات لكل معاملة في حساب المشترك من ناحية عمليات الدفع والفوترة والتسويات، اضافة الى ذلك ان لكل مشترك حساب خاص به في البوابة الإلكترونية بحيث يتمكن من الحصول على المعلومة المتعلقة بخدمة المياه اولا بأول كما يمكن له ايضا تقديم الشكوى والبلاغات .

ولتحسين نوعية الخدمة المقدمة والتقليل من الأوراق المستخدمة وتحسين جودة الأداء بخدمات المشتركين يتم العمل على نظام إدارة علاقات المشتركين (CRM) والذي ساعد في التحول من العمل الورقي إلى العمل الإلكتروني .

مركز الاتصالات

كما يعمل مركز اتصالات ديم على مدار ٢٤ ساعة لتلقي الاستفسارات المتعلقة بخدمات المياه من مختلف المشتركين والرد عليها وتقديم الإيضاحات الوافية لهم من خلال التواصل على رقم (١٤٤٢) الخاص بمركز الاتصالات وفق آلية منظمة ودقيقة ونقلها مباشرة إلى الجهة المختصة حيث

مسقط مع بداية العام الحالي ٢٠١٩ تليها باقي المحافظات حيث يعمل النظام الجديد على قراءة عدادات المياه عن بعد عن طريق انترنت الاشياء حيث تعتبر ديم من اوائل المؤسسات في السلطنة التي تطبيق هذه التقنية الحديثة حيث يقوم عداد المياه الذكي بقراءة الاستهلاك عن بعد بدون اي تدخل بشري بالاضافة الى ارسال قراءات حقيقية كل ساعة بعدها يتم اصدار الفاتورة الإلكترونية بناء على قراءة حقيقية حيث تصل الفاتورة الى المشترك عبر البريد الإلكتروني او حسابه في بوابة الخدمات الإلكترونية بالموقع الإلكتروني لديم اضافة الى ذلك يساهم المشروع في ترشيد الاستهلاك بحيث يتمكن المشترك من الحصول على معلومات الاستهلاك لكل ساعة حيث يقوم النظام بتحديث كمية الاستهلاك لكل ساعة مما يمكن للمشارك من مقارنة الاستهلاك في حال ارتفاع الاستهلاك او حدوث تسرب داخلي كما يساعد النظام الجديد من التقليل في فاقد المياه بحيث يتمكن المشترك من معرفة كمية المياه المنتجة والموزعة وبالتالي تحديد مواقع التسربات وكشف مواقع الفاقد ومعالجتها عن طريق حساب كمية المياه التي يوزها العداد الرئيسي للمنطقة مقارنة بكمية المياه الاجمالية التي استقبلتها عدادات المنازل في المنطقة وسيت ربط عدادات المياه الذكية بنظام الفوترة الجديد، والذي يعمل على تقديم أفضل الخدمات للمتعاملين ويتمتع النظام الجديد بدقة في قراءة العدادات، وإصدار ومتابعة جميع الفواتير والإشراف الكامل على وصول الفواتير إلى المستهلكين يأتي تدشين العدادات الذكية

ارتفاع أعداد المشتركين

بنسبة زيادة بلغت ٢٤ ٪ زادت أعداد المشتركين في خدمة المياه حيث وصل عدد المشتركين بنهاية شهر أكتوبر من العام الحالي حوالي ٦٠٦,٧٤١ ألف حساب مقارنة بـ ٤٨٨,٣٧٧ ألف حساب في العام ٢٠١٧م حيث سجلت محافظة مسقط حوال ٤٩٪ من اعدد المشتركين المسجلين بديم في جاءت باقي محافظات السلطنة باستثناء محافظة ظفار بحوالي ٥١٪ حيث سجلت الحسابات الجديدة نمواً وذلك بافتتاح عدد كبير من مشاريع شبكات المياه حيث ارتفعت عدد الحسابات المسجلة خلال العام الحالي بأكثر من ١٥٠ ألف حساب أي بمعدل ١٥ ألف حساب جديد في كل شهر .

الأنظمة الإلكترونية لخدمة المشتركين

«الفرع الإلكتروني»

وتعمل ديم جاهدة للتوسع في خدماتها لتشمل كافة المدن والقرى في السلطنة لضمان تقديم خدمة مياه الشرب لهم بكل سهولة ويسر وبطريقة منظمة وذلك تأكيدا لما تصبو إليه من وضع مفهوم التركيز على المشتركين محور الاهتمام الابرز من خلال تعزيز وتحقيق رضاهم عن الخدمات التي تقدمها بالإضافة الى الالتزام باستمرارية توفير خدمة مياه الشرب للجميع كما تعمل ديم جاهدة على تطوير خدماتها الإلكترونية من خلال مجموعة من الانظمة التكنولوجية للاستفادة في تسهيل وتقليل الجهد والوقت على المشتركين لتمثل نقلة نوعية في مفهوم الخدمات الإلكترونية . حيث انتهت ديم من المرحلة الأولى لتركيب أجهزة العدادات الذكية بمحافظة مسندم وبدأت المرحلة الثانية لتركيب العدادات الذكية بمحافظة





١٨٠٥ موظفين وموظفات من الكوادر الوطنية في إدارة هذه المنظومة متوزعين على محافظات السلطنة المشموله بخدمات ديم ، هذا ما يترجم اهتمام ديم بموظفيها من خلال إشراكهم ببرامج تدريبية وفق خطط سنوية مدروسة، لتنمية قدرات هذه الموارد البشرية، والتي عن طريقها ستحقق الكوادر كافة الأعمال المنوطة بها وزيادة إنتاجيتها تجاه تحقيق أهداف ديم.

تعمل ديم وفق منظومة متكاملة لتنمية وتطوير الموارد البشرية وذلك من خلال تطبيق أفضل الأنظمة والممارسات التي تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي وتحقيق الهدف الرئيسي وهو إيصال خدمة المياه الصالحة للشرب لجميع القاطنين على أرض السلطنة ولتحقيق هذا الهدف لابد من أن يكون هناك كوادر مؤهلة ومدربة لإدارة هذا القطاع الحيوي حيث يقوم

نحن نستطيع العمل وسنعمل

الدفعة الثانية من برنامج الخريجين

وفي إطار الجهود والتطوير المستمر للموارد البشرية تم خلال العام الحالي استقبال الدفعة الثانية من برنامج الخريجين الجدد وتمثل فكرة البرنامج في استقطاب الخريجين الجدد من الجامعات والكليات وتزويدهم بالتدريب المقرون بالعمل في ديم، حيث تم تقليص مدة البرنامج الى سنة واحدة وذلك من واقع تجربة النسخة الأولى والتي استمرت لمدة سنتين الى جانب ذلك تم زيادة عدد المتدربين في النسخة الثانية الى ١٠ خريجين بدلا من ٨ في النسخة الأولى، ويتيح البرنامج للمتدربين فرصة اكتساب خبرة عملية هائلة من خلال تدريبهم في عدد من المديريات بما يضمن وصولهم للمستوى المطلوب بشكل أسرع في المجالات المرتبطة بعملهم وأيضا من خلال تزويدهم بالبرامج التطويرية العامة والتخصصية.

البرامج التعريفية للموظفين الجدد

تعمل ديم على تهيئة الموظفين الجدد والمتدربين حديثاً من إشراكهم في برامج تعريفية لمساعدتهم للانخراط في العمل من خلال تعريفهم بطبيعة عمل التقسيمات الإدارية من مديريات عامة ودوائر وأقسام وطبيعة عملها لمساعدتهم على القيام بالمهام الموكلة إليهم بما ينسجم مع المتطلبات الوظيفية كذلك يتم تعريف الموظفين الجدد بالحقوق والواجبات والمسؤوليات لخلق بيئة تسودها الأمانة والشفافية والمشاركة البناءة في تقديم الخدمات للمواطنين والمجتمع .

الفرص التدريبية والتأهيلية للموارد البشرية

يتم تدريب وتأهيل الموظفين في ديم وفق برامج تدريبية تحدد من خلالها الاحتياجات التدريبية لكل موظف من موظفي ديم حيث يتم بداية كل عام عرض الفرص التدريبية للموظفين لعام كامل ومن خلالها يمكن للموظف تحديد احتياجاته التدريبية خلال العام والتي من خلالها يتمكن الموظف من تطوير ادائه الوظيفي وصقل المهارات والاستفادة من الخبرات ويقوم المختصون في البرامج التدريبية بتوفير الاحتياجات لكل موظف مع مراعاة تحقيق اهداف البرنامج التدريبي وذلك من خلال التقييم بعد كل برنامج تدريبي حيث تم تنفيذ ٢٥٠٠ برنامج تدريبي للموظفين بنهاية العام ٢٠١٨ م. مما يعكس الاهتمام الكبير الذي توليه ديم لموظفيها .

الموارد البشرية

2010



عدد الموظفين

1,057

عدد الموظفين لكل
1,000

4.5

2018



1,805

3.4

التواصل الفعال

الحملات التوعوية

الاستهلاك لدى الجميع ، كما تأتي لبيان طرق وأساليب الترشيد التي تؤدي إلى تغيير أنماط وعادات استهلاك المياه في ظل ارتفاع معدل الاستهلاك اليومي لمياه الشرب بتقليل الاستخدام وفق الحاجة الفعلية سواء للفرد أو المؤسسة . كما تواصل ديم وللعام الثاني على التوالي حملتها التوعوية للتعريف بخدماتها الإلكترونية « خلي فاتورك خضراء » والتي تهدف الى رفع عدد المسجلين والمستفيدين من بوابة ديم للخدمات الإلكترونية وتشمل اعمال الحملة عددا من الأنشطة الاعلامية والتوعوية للحث على استخدام البوابة الالكترونية واستعراض أبرز الخدمات المتاحة في البوابة.

تعمل ديم على عدد من المشاريع الاستراتيجية في تعزيز العملية الاتصالية التي تستهدف المجتمع ووسائل الاعلام والجمهور الخارجي والمشاركين . وفي إطار الجهود التي تعمل عليها ديم قامت بإطلاق مجموعة من الحملات التوعوية تنوعت بين الحث على ترشيد استهلاك المياه والتعريف بخدمات ديم الإلكترونية ، حيث تواصل الحملة التوعوية لترشيد استهلاك المياه «أنا التزم» و للعام الثالث على التوالي لغرس ثقافة الترشيد لجميع افراد المجتمع والتعريف بالطرق المثلى في استخدام المياه التي تعتبر أساس الحياة وبيان أهمية ترشيد الاستهلاك و بث الوعي بأهمية الترشيد في

الملتقى الإعلامي السنوي

يستعرض الملتقى خطط ديم الطموحة التي ستعمل على تنفيذها وأهدافها في مجال المشاريع وأطوالها والمناطق التي ستشملها، كما يجري التطرق إلى خطط ديم لتحقيق الأمن المائي من خلال إنشاء عدد من محطات التحلية الجديدة وشبكات النقل والتوزيع ، ويقدم عدد من مسؤولي ديم عروضاً مرئية حول المواضيع المتعلقة بالخطط والمشاريع وخدمات المشتركين والتشغيل والصيانة إضافة إلى الرد على جميع استفسارات الإعلاميين، وتقديم الاستيضاح لكل ما يتعلق بأعمال ديم .

الهوية

ولتعزيز هويتها، قامت ديم بتنفيذ اللوحات الاعلانية لهوية ديم في الأصول التابعة لها كخزانات المياه و في بعض المواقع التابعة لها. ويأتي ذلك ضمن تحقيق أهدافها الرامية إلى تكوين صورة ذهنية واضحة لدى الجمهور تربط (ديم) بقطاع المياه في السلطنة، كما سيحقق سهولة واضحة في التواصل مع الجمهور الخارجي.



حيث ان حسابات ديم في وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة الى حسابها في « يوتيوب » تشهد تفاعلاً كبيراً من قبل الجمهور حيث أصبحت هناك منصة قريبة لتواصل الجمهور مع « ديم » والرد على جميع استفساراتهم بالإضافة الى التنويه بشكل سريع عن اي حدث بالإضافة الى الاستفادة من وسائل التواصل في نشر الوعي حول المحافظة على المياه والترشيد في الاستهلاك ومعرفة أهم أخبار المشاريع والفعاليات التي تنفذها ديم في مختلف محافظات السلطنة .

البرنامج اليوتيوبي الأسبوعي «ديم شو»

برنامج ديم شو هو برنامج يوتيوبي أسبوعي على قناة ديم على موقع (YouTube)، ينشر كل سبت ويضم عدداً من أبرز المواضيع والفعاليات تحليل شبكة الاتصال وفجواتها وتقييم قنواتها المختلفة وتتبع مراحل تطورها وقد لاقى البرنامج منذ إنطلاقه على قناة اليوتيوب إقبالاً كبيراً على متابعته ومشاركته على قنوات التواصل الاجتماعي المختلفة .

أسبوع ديم

كما تنظم ديم سنوياً فعالية على مدى اسبوع كامل تشتمل عدد من من الأنشطة والفعاليات الهادفة للكار والصغار حيث يكون تنظيمها في احد الاماكن العامة كالمجمعات التجارية او الحدائق العامة حيث تهدف الفعالية الى خلق حلقة وصل بينها وبين المجتمع والتعريف بالدور الكبير التي تقوم به في قطاع المياه ودورها في ترسيخ التوعية بأهمية الترشيد في استهلاك المياه. وإبراز الجهود الكبيرة في ايصال خدمة المياه الصالحة للشرب الى جميع محافظات السلطنة بجودة عالية وبصفة مستدامة ويصاحب الفعالية عدد من الأنشطة والفعاليات مثل ركن الأطفال والمواضيع الأخرى المتعلقة بالمياه وتركيب اللوحات والتلوين وفقرات للأسئلة وفقرات العلوم المرحلة.

وسائل التواصل الاجتماعي

ولمواكبة الطفرة الكبيرة التي تشهدها وسائل الاتصال تعمل « ديم » دائماً على الاستفادة من التقنيات الحديثة لتسهيل عملية التواصل بين ديم والمجتمع من خلال توظيف وسائل التواصل الحديثة لالارتقاء بالخدمات التي تقدمها للمواطنين والمقيمين ، تماشياً مع أهدافها المرتكزة على تقديم أفضل الخدمات للمتعاملين معها ومناقشة لأهم القضايا خصوصاً تلك المتعلقة بخدمات المياه .

الملتقى

يأتي تنظيم فعالية الملتقى للموظفين مع القيادة التنفيذية حيث تتم مناقشة المقترحات والحلول لمواجهة التحديات التي تواجه الموظف في العمل وإنشاء شراكة فعالة في تطوير العمل بجانب الإدارة التنفيذية .

المجلس

كما يتم تنظيم فعالية المجلس مع عدد من الموظفين في جو شبه رسمي وودي بين الموظفين وسعادة رئيس الهيئة والاستماع لمقترحاتهم في تطوير العمل وتعريف الموظفين بمجريات الأحداث ومستقبل الموظفين المهني.

النشرة الإلكترونية الشهرية «رؤى»

كما تصدر ديم نشرة شهرية إلكترونية تحت اسم رؤى حيث تركز النشرة على إبراز الأحداث الداخلية خلال الشهر بالإضافة الى إطلاع الموظفين بأهم المعلومات من مختلف الجهات داخل المؤسسة . كذلك إبراز جهود الموظفين من خلال عمل مقابلات صحفية شهرية.

النشرة النصف سنوية «ديم»

كما تصدر ديم إصدار نشرة نصف سنوية مطبوعة تُركز على أبرز المشاريع خلال النصف من العام، يتم فيها تسليط الضوء على أهم المشاريع المنجزة وكذلك يتم عرض إحصائيات مختلف التقسيمات في ديم مثل : إحصائيات التدريب ، والتوظيف .

اللقاءات المجتمعية والزيارات الإعلامية

وللوقوف على تحديات المشاريع ونسب الانجاز تنفذ ديم زيارات ميدانية لوسائل الاعلام لمشاريعها الاستراتيجية وقد جاءت خطة الزيارات الميدانية للصحفيين وممثلي وسائل الاعلام بهدف اطلاع الاعلاميين على المشاريع التي تنفذها ديم وليكونوا وسط الحدث للاطلاع على آليات وخطط التنفيذ بكل مصداقية وشفافية إضافة الى الاطلاع على الجهود التي تبذل لتنفيذ المشاريع المائية في المناطق ذات التضاريس الصعبة، والتي لا تتضح الا بالوقوف عليها على ارض الواقع ،من جانب اخر تستمر ديم في تنفيذ لقاءات مجتمعية مع ممثلي المجتمع المحلي في عدد من المحافظات والتي تنفذ فيه مشاريع شبكات ونقل وتوزيع المياه وذلك لاستعراض جهود ديم في توصيل المياه والتحديات بالإضافة الى الرد على إستفسارات المواطنين حول مراحل تنفيذ المشاريع .

التواصل الداخلي للموظفين

كما تعمل ديم من خلال التواصل الداخلي مع الموظفين على تعزيز مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار وتعزيز تبادل الآراء والأفكار البناءة لصياغة ممارسات وظيفية تساهم في تحسين وتطوير الأداء العام للمؤسسة من خلال إقامة عدد من الأنشطة والنشرات الداخلية الموجهة للموظفين حيث تتنوع الأنشطة المقدمة للموظفين .