

نفخر بخدمتكم أينما كنتم
Proud to serve you wherever you are



أداءٌ يروي نجاحاتنا

لإمدادكم بخدمات مياه
ذكية سهلة وسريعة

بداياتنا: معاملات ورقية وتقليدية

اليوم: معاملات إلكترونية عبر بوابة

ديم الإلكترونية وتطبيق E-Diam

الأربعاء: ٨ يوليو ٢٠٢٠

ملحق خاص تصدره

AL WATAN
VOICE OF QATAR IN THE ARAB WORLD

بالتعاون مع

ديام Diam

العدد الأول

@diam_om



الفهرس

فعالية:

أنا ألتزم، تهدف لبث الوعي المجتمعي بأهمية ترشيد المياه والاستفادة من أساليب الترشيح الحديثة



8

مشاريع استراتيجية: تقنيات متطورة لكشف تسربات المياه بالأقمار الصناعية



6

حوار صحفي:

ديم: إجراءات تنظيمية لضمان سلامة عودة الموظفين تدريباً خلال جائحة كورونا....



5

منوعات:



10

رؤي: خدمات إلكترونية متكاملة علي الذهلي



9

رؤي: الوعي مسؤولية و حياة سعود المحرزي



9

تصميم وإخراج



حمود الروشدي
فهد العبري

عادل الهاشمي
سعود المحرزي

فريق
العمل

نفخر بخدمتكم أينما كنتم
Proud to serve you wherever you are

ديام Diam

أداءً يروي نجاحاتنا
لإمدادكم بمياه ذات جودة عالية

بداياتنا:

٢٠,٩٤٥

عدد العينات التي تم جمعها

اليوم:

٧٠,١١٧

عدد العينات التي تم جمعها

@diam_om



نتائج محققة خلال العام ٢٠١٩م

تعمل ديم بخطة ثابتة لرفع نسبة تغطية شبكات المياه حيث بلغت نسبة التغطية خلال العام ٢٠١٩م الى (٦٩ ٪) بالرغم من وجود تحديات كبيرة من اهمها الطبيعة الجغرافية للسلطنة ونقص الإعتمادات المالية ، كما شهدت المياه المنتجة زيادة بلغت ٦٪ في ٢٠١٩ لتبلغ ٣٨٦ مليون متر مكعب مقارنة مع ٣٦٤,٥ مليون متر مكعب في العام ٢٠١٨ وقد بلغ اجمالي انتاج المياه من محطات التحلية الكبيرة في ٢٠١٩م ٣٢٢,٩ مليون متر مكعب حيث سجل اجمالي الانتاج ارتفاعاً مقارنة بعام ٢٠١٨ والذي بلغ اجمالي الانتاج فيه ٣٠٢,١ مليون متر مكعب كما انخفضت كمية المياه المنتجة من حقول الآبار خلال العام ٢٠١٩ الى ٤٨,٥ مليون متر مكعب مقارنة مع ٤٩,٤ مليون متر مكعب في العام ٢٠١٨.

وتخضع المياه التي توفرها ديم لمعايير صارمة لجودة المياه لضمان حماية الصحة العامة . ولغرض التأكد من الامتثال لهذه المعايير أجرينا عدد (٥٩١,٣٤٧ الف) اختبار لجودة المياه على العينات التي تم جمعها من المصادر كمحطات التحلية والأنابيب والخزانات وغيرها من الأصول تم الحفاظ على معدل التطابق مع المواصفات العمانية لمياه الشرب بنسبة ٩٩٪ وتحقق تحسن في الجودة الفيزيائية من ٩٨٪ الى ٩٩٪ .

كما حصلت ديم خلال العام ٢٠١٩ على الاعتماد الخارجي لنظام الإدارة المتكاملة من خلال حصولها على

شهادة أنظمة إدارة الجودة أيزو ٩٠٠١ : ٢٠١٥ وشهادة أنظمة الإدارة البيئية أيزو ١٤٠٠١ : ٢٠١٥ وشهادة أنظمة إدارة الصحة والسلامة أيزو ٤٥٠٠١ : ٢٠١٨ وهذا يعكس الأهمية التي توليها لمبادئ إدارة الجودة لتمكين اتخاذ القرار الفعال لبناء بيانات موثوقة . تم الاستفادة من السعات الجديدة لتحلية المياه في كل من بركاء وصحار وهي سعات كبيرة لتعزيز الأمن المائي لاعتماد عدد من المشاريع الاستراتيجية لتطوير خطوط نقل المياه مما سيعزز من قدرة ديم على نقل المياه إلى جميع أنحاء السلطنة. وتواجه ديم تحديا كبيرا في وجود بعض التسريبات غير المرئية بالعين المجردة والتي تحتاج الى أجهزة ذات تقنيات متطورة تساعد على اكتشاف هذه التسريبات، وهذا ما تحقق خلال الفترة القليلة الماضية حيث استطاعت ديم تقليل الفاقد في المياه بمعدل ٢٢ ٪ في ٢٠١٩ مقارنة مع ٤٣٪ في العام ٢٠١٠.

كما تعمل ديم جاهدة للتوسع في خدماتها لتشمل كافة المدن والقرى في السلطنة لضمان تقديم خدمة مياه الشرب لهم بكل سهولة ويسر وبطريقة منظمة والالتزام باستمرارية توفير خدمة المياه الصالحة للشرب حيث زادت نسبة اعداد المشتركين مع نهاية العام ٢٠١٩ بنسبة ١٧ ٪ ليصل الى ٦١١,٨٠٧ ألف مشترك مقارنة بـ ٥٢٤,٨٨٧ ألف مشترك في العام ٢٠١٨.

كما تعمل ديم وفق منظومة متكاملة لتنمية وتطوير الموارد البشرية وذلك من خلال تطبيق أفضل الأنظمة والممارسات التي تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي حيث ارتفع عدد العاملين بديم مع نهاية العام ٢٠١٩ الى ١٨١٥ ألف موظف مقارنة بـ ١٨٠٥ ألف موظف في العام ٢٠١٨ .

وتستمر ديم في النتائج الايجابية التي حققتها في عام ٢٠١٩م من خلال تحسين عمليات الفوترة لضمان تحسين دقة الفواتير وانتظامها والتي ستمكن المشتركين من إدارة الاستهلاك وتجنب الفواتير غير المتوقعة.

ديم - في لمحة



إجراءات تنظيمية لضمان سلامة عودة

الموظفين تدريجياً خلال جائحة كورونا....



أحمد الخيسي :

تفعيل العديد من الاجراءات

الاحترازية لضمان سلامة

الموظفين والمشاركين مع

استمرارية تقديم الخدمات

والتسهيلات إلكترونياً

«جدول العمل» المعتمد مسبقاً. حيث تم تقسيم جميع الموظفين في مختلف المديرية إلى منابتين مع تغيير المناوبات كل أسبوعين كما ان هناك استثناءات للحالات الخاصة مثل الموظفين الحوامل والموظفين المصابين بأمراض مزمنة والموظفين الذين لديهم ظروف صحية أخرى ويوجد بها خطورة على صحة وسلامة الموظفين

ماهي الاجراءات الاحترازية التي تقوم بها فرق الامن والسلامة بديم لضمان سلامة الموظفين؟

كانت هناك العديد من الإجراءات الاحترازية التي اتخذتها ديم في مواقع العمل المختلفة وذلك لضمان سلامة موظفيها وكذلك للحد من انتشار الفيروس في مكان العمل ومن اهم هذه الإجراءات القيام بتعقيم وتنظيف المباني الإدارية والتشغيلية قبل استئناف العمل مع توفير نقاط لتعقيم اليدين في جميع المباني والاستمرار

وكذلك ضمان الحد الأدنى من تعرض الموظفين للمخاطر المتعلقة بكوفيد - ١٩. وقد شملت هذه الإجراءات تحديث خطة الطوارئ الخاصة بديم بما يخص جائحة كورونا - كوفيد ١٩ والتي تعتمد بشكل أساسي على جاهزية وخبرة فريق إدارة الازمات , والأدوات والوسائل المتوفرة للتعامل مع الحالات الطارئة والاستجابة السريعة ومن اجل اتخاذ التدابير الوقائية الصحيحة للحد من انتشار الخطر وتقليل الخسائر تم إعداد خطط استمرارية الأعمال ووضع خطة استباقيه واكثر من سيناريو لقرار العودة للعمل بما يخص جائحة كورونا وعندما قررت اللجنة العليا المكلفة ببحث آلية التعامل مع التطورات الناتجة عن انتشار فيروس كورونا بالسلطنة رفع الحظر وأعطت تعليمات بضرورة عودة الموظفين الى مقار عملهم لما لا يقل عن ٥٠ ٪ من موظفي كل مؤسسة حكومية و٥٠٪ من الموظفين سوف يعملون من منازلهم وفقاً لـ

في ظل الظروف الراهنة التي يمر بها العالم بشكل عام والسلطنة بشكل خاص من تداعيات جائحة انتشار فيروس كورونا «كوفيد ١٩» قامت ديم بتنفيذ وتفعيل العديد من الإجراءات الاحترازية لضمان سلامة الموظفين والمراجعين والمقاولين بما يتوافق مع قرارات اللجنة العليا المكلفة ببحث آلية التعامل مع التطورات الناتجة عن انتشار فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) مما أسهمت تلك الإجراءات في استمرارية الخدمات والاعمال لجميع المستفيدين وتفعيل جميع الخدمات الالكترونية وذلك لمواكبة الظروف الراهنة والعمل معا للحد من انتشار الفيروس في مواقع العمل المختلفة وذلك لايجاد بيئة عمل آمنة للموظفين والمتعاقدين .

وحول أبرز الضوابط الاحترازية التي تم تنفيذها لضمان سلامة الموظفين مع العودة التدريجية لمواقع العمل كان لنا هذا الحوار مع المهندس احمد بن راشد الخيسي مدير اول دائرة الجودة والسلامة والصحة والأمن وإدارة المخاطر والتخوير بـ «ديم»

بداية ما هي الاجراءات والضوابط التنظيمية لعودة الموظفين؟

كان بداية ديم بالتعامل مع هذه الجائحة منذ فترة طويلة وبإجراءات استباقية سبقت الإعلان عن إيقاف القدوم الى مقرات العمل المختلفة نظراً لأن خدمة توصيل وإمداد المياه مهمة ويجب استمرارها على مدار الساعة فمن الضروري ضمان استمرارية العمل



في توفير القفازات والكمادات والحفاظ على مسافات الأمان بين الموظفين والمتعاقدين كما تم تنظيم جداول العمل لكافة الدوائر والمديريات وفق التعليمات الصادرة من الجهات المعنية وذلك لتقليل الاختلاط وفرص انتقال العدوى بالإضافة الى تفعيل استخدام التقنيات الحديثة والذكى في قياس درجات الحرارة بالمداخل لبعض المباني الرئيسية وكذلك نظام الدخول الالكتروني والكاميرات الذكية كما تم تقليل استخدام الأوراق قدر الإمكان وزيادة الوعي من خلال التدريب عن بعد باستخدام التقنيات الحديثة للتواصل مع المقاولين والموردين .

ماهي الاجراءات المتبعة في حالة اكتشاف إصابة احد الموظفين ؟

نود اعلامكم بأنه يوجد نظام متبع وفعال في الرصد والابلاغ وتسجيل حالات الإصابة لدى الموظفين او المقاولين ويتم اصدار نشرة أسبوعية بهذا الخصوص لجميع الحالات المؤكدة أصابتها بفيروس كورونا من خلال أتباع تعليمات وزارة الصحة والإجراءات الطبية ذات الصلة حيث يتم التعامل معها وفق خطة الطوارئ المعتمدة لذلك حيث تم وضع خطة متكاملة للتعامل مع الموظفين والمقاولين الذين يصابون بفيروس كورونا او في حالة ظهور الاعراض الاولية تعمل الفرق المختصة على مدار الساعة على تلقي البلاغات والعمل على التحقيق فيها والتقصي وتصنيفها وتحديث السجل الخاص

الذاتية للعدادات وكشوفات الحساب لكل معاملة في حساب المشترك من ناحية عمليات الدفع والفوترة والتسويات ، بالإضافة إلى مركز الاتصال على الرقم ١٤٤٢ والذي يعمل على مدار الساعة ٧/٢٤ ويتعامل مع كافة المشتركين بكل سلاسة .

كلمة اخيرة في نهاية هذا الحوار ؟

ندعو الله العزيز القدير ان يرفع هذه الجائحة عن سلطنتنا الحبيبة وجميع بلدان العالم اجمع كما ارجو من الجميع التقيد بتعليمات وزارة الصحة من خلال الاستمرار بالتباعد الجسدي والمواظبة على غسل اليدين لسلامة الجميع وارتداء أدوات الوقاية الشخصية كما يجب أن تستمر جميع عمليات إدارة قطاع المياه بما في ذلك الإمداد والتوزيع بشكل مستمر ودون أي انقطاع فمن الضروري ضمان استمرارية العمل وكذلك ضمان الحد الأدنى من تعرض الموظفين المشاركين في تنفيذ جميع الاعمال التشغيلية والانشائية للمؤسسة للمخاطر المتعلقة بكوفيد - ١٩. والله الموفق والمستعان .

بحالات الإصابة والتواصل المستمر مع الجهة المختصة وتتبع حالات الشفاء وإجراءات العودة للعمل في حالة التعافي وفي حالة وجود الاعراض فقط يتطلب من أي موظف يعاني من أعراض كوفيد - ١٩ على الفور مغادرة المبنى مع اعلام واخذ الموافقة من المسؤول المباشر ويتم إعطاؤه إجازة مرضية فورية وفقاً للقوانين المعمول بها في الموارد البشرية والتعاميم المنظمة لهذا الشأن.

ما هي الاجراءات المتبعة في حالة وجود مشترك تظهر عليه اعراض المرض ؟

قامت ديم بإغلاق جميع صالات خدمات المشتركين بالتزامن مع توجيهات اللجنة العليا المكلفة ببحث آلية التعامل مع التطورات الناتجة عن انتشار فيروس كورونا حيث يتم انجاز جميع المعاملات عبر بوابة ديم للخدمات الالكترونية www.diam.om والتطبيق الخاص بالهواتف المتحركة حيث تعتبر فرعاً إلكترونياً متكاملًا تشمل العديد من الخدمات مثل اصدار وتحديث الفواتير بشكل شهري ودفع المستحقات إلكترونياً وخدمة القراءة

تقنيات متطورة لكشف تسربات المياه بالأقمار الصناعية

تقنيات الأقمار الصناعية تقنية جديدة بدأت ديم العمل عليها للكشف عن تسربات المياه من العام ٢٠١٨م وتعمل تقنية الأقمار الصناعية على اخذ صور من الأقمار الصناعية للمناطق بشكل عام مشابهة لتكوين خرائط (Google Map) والاستعانة بمواقع خطوط شبكات المياه المتوفرة بديم واسقاطها على تلك الخرائط وتحليلها لتظهر آثار وجود رطوبة في التربة في مواقع تسربات المياه، ليقوم بعدها فريق الفاقد بتقصي المواقع المشتبه بوجود تسرب بها بالاستعانة بالأجهزة الأرضية المتوفرة لديهم وتوجيه المختصين لعمل الصيانة اللازمة لها وتأخذ هذه التقنية الانعكاسات (تقنيات ريموت سينس) التي تصدرها الأقمار الصناعية وهناك معايير وألوان معينة لكل معايير المياه بديم (نسبة الكلور وغيرها من المعايير) فكل معيار من معايير هذه المياه له معيار إشعاعي بأكثر من صورة لتحليل وجود المياه الفاقدة وفرزها عن المياه الجوفية أو مياه السقي، ويعتمد تحليل البيانات على مواقع الشبكات.

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 التسربات المرئية وغير المرئية وتتبع التسربات لكل منطقة قياس . وساهم إدخال تقنيات الأقمار الصناعية في الكشف عن التسربات تحت الأرض، مساهمة كبيرة في الكشف بشكل أكبر عن أماكن التسربات غير المرئية مما ساهم في التقليل من الفاقد بشكل عام وتعتبر



مع توسع شبكات المياه والتي قابلها ارتفاع في عدد المشتركين أصبح من اهم اهداف ديم رفع الكفاءة التشغيلية وتطوير جودة خدمات المياه المقدمة لهذا العدد من المشتركين ولتحقيق ذلك كان لا بد من تقليل نسبة الفاقد من المياه غير المحتسبة في النظام. وتواجه ديم تحديا كبيرا في وجود بعض التسربات غير المرئية بالعين المجردة والتي تحتاج الى أجهزة ذات تقنيات متطورة تساعد على اكتشاف هذه التسربات ، وهذا ما تحقق خلال الفترة القليلة الماضية حيث استطاعت ديم تقليل الفاقد في المياه إلى ٢٢٪ خلال العام ٢٠١٩م مقارنة بالعام ٢٠١٠م من خلال الاستعانة بأفضل الممارسات والتجارب العالمية للحد من فاقد المياه وادخال أحدث الأجهزة الحديثة للكشف عن التسربات ومنها تقنية الأقمار الصناعية للكشف عن الفاقد واجهزة قياس شدة الضوء وربطها بنظام تتبع الكتروني لتحديد مناطق التسربات غير المرئية بالإضافة الى وجود ١٢ فريقا من الكوادر المدربة على اعلى المستويات لفحص جميع



إلكترونية 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 الى تركيب نظام العدادات الممغنطة بمحطات ناقلات المياه حيث تساهم هذه الأجهزة وبشكل كبير في تخفيض فاقد المياه الفني والتجاري حيث يقوم الجهاز الجديد بتسجيل جميع العمليات بمحطات الناقلات.

الصناعية مع الأجهزة الكشف عن الفاقد والمستخدمة من عمليات البحث والتقصي وبشكل كبير في كشف التسربات في مناطق بعيدة من الصعب الوصول إليها. وتعمل ديم وفق استراتيجية واضحة تهدف الى خفض نسبة فاقد المياه الى ادنى مستوى وفي فترة قياسية حيث تستند ديم على إنشاء وحدات توزيع صغيرة (مناطق القياس) حيث تزيد عدد مناطق القياس المتوزعة على جميع خطوط النقل والتوزيع الى اكثر من ٣٠٠ منطقة قياس خلال العام ٢٠١٩م والتي تعمل على تحليل البيانات ومتابعتها عبر أنظمة

بدأت هذه التقنية تعطي نتائج ملموسة ليس فقط عن امكان التسربات وانما الكشف عن شبكات غير مسجلة في الخرائط وتسجيلها ، كما تعطي هذه التقنيات فحصا شاملا لأعمال الشركات المقولة وجودة عملها بفحص مناطق واسعة بعد تأهيلها، وبناء على هذه الفحوصات تم إصدار العديد من التوجيهات لإعادة تأهيل مناطق وأعمال صيانة لشبكات في مناطق أخرى، إضافة إلى أن هذه التقنيات توفر الوقت والجهد على فرق كشف التسربات بتحديد المواقع المشتبهة بوجود فاقد للمياه وساهمت تقنيات الأقمار

ديم : بناءً على نجاحاتها المحققة حملة «أنا ألتزم» تُدشن للعام الرابع تواليًا

تهدف لبث الوعي المجتمعي بأهمية ترشيد المياه والاستفادة من أساليب الترشيد الحديثة

العمانية للغاز الطبيعي المسال حيث تهدف المبادرة الى الاستفادة من مياه الوضوء في ري المزروعات بحيث يتم إعادة استخدام مياه الوضوء للري بعد تجميعها في خزان ارضي ومعالجتها عبر فلتر خاصة تضمن إمكانية إعادة استخدامها على ان يتم الاستفادة من هذه المبادرة في عدد اكبر من المساجد في السلطنة خلال الفترة القادمة . كما خصصت الحملة لهذا العام مبادرة تستهدف اصحاب الاعاقات السمعية والبصرية بالتعاون مع مدرسة الامل للصم وجمعية النور للمكفوفين لتعزيز الوعي لأصحاب الاعاقة السمعية والبصرية من خلال نشر ثقافتها التوعوية بأهمية المياه وزيادة الوعي حول المحافظة عليها وطرق ترشيد الاستهلاك.

أهم الاساليب للمحافظة على المياه والحد من هدرها . حيث اطلقت ديم بداية شهر يونيو حملة «أنا ألتزم» متضمنة عددا من المبادرات التي تستهدف فئات مختلفة من المجتمع لايصال رسالتها بشكل اوسع واشمل ومن ابرز هذه المبادرات مشروع إعادة تدوير المياه المستخدمة للوضوء في المساجد بالتعاون مع الشركة

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 عبر نشر الإعلانات التوعوية في مختلف وسائل الإعلام المرئية والمسموعة ومن خلال الاعلانات ووسائل التواصل الاجتماعي والمبادرات المجتمعية لتسليط الضوء على

تواصل ديم حملتها التوعوية لترشيد استهلاك المياه «أنا ألتزم» و للعام الرابع على التوالي لخرس 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 الاستهلاك لدى الجميع ، كما تأتي لبيان طرق وأساليب



خدمات إلكترونية متكاملة علي الذهلي



إننا نعيش في حاضرتنا المعاصر زماناً متسارع التغيير بعالم الأعمال والتطورات والتحولات في خدمة العملاء وتحقيق رضاهم وكل هذه التغييرات وغيرها نقلة نوعية في استخدام البرمجيات الإلكترونية، الأمر الذي جعل منها وسيلة في غاية الأهمية لتقديم الخدمات العامة إلكترونياً حيث تعمل ديم علي التكيف السريع مع المتغيرات التكنولوجية الكبيرة التي يشهدها العالم بشكل عام والسلطنة بشكل خاص مع دخول برامج ذكية تسهل القيام بكافة الأعمال بطرق أسرع وبشمولية أكبر تتوافق مع

التطور الذي طرأ على تقديم الخدمات وسير المعاملات على كافة المستويات مما ساهم في تقليل الجهد والوقت والمال، وتعتبر ديم ضمن المؤسسات التي تسعى للارتقاء بخدماتها إلكترونياً حيث جاءت ثمرة الجهود المتواصلة لتطوير الخدمات الإلكترونية باطلاق ديم تطبيقها الخاص بخدماتها الإلكترونية E-diam في مناجر التطبيقات للهواتف الذكية اندرويد وأبل، ويتدشين هذا التطبيق تعزز ديم منظومة خدماتها لمستخدميها في بوابة ديم للخدمات الإلكترونية والتي تم تدشينها الفترة السابقة في الموقع الإلكتروني لديم www.diam.om حيث أتى التطبيق بالوان الحياة وهي الأزرق والذي يمثل الماء والأخضر الذي يمثل الطبيعة والحياة ومع دخول التطبيق تجد السهولة في الاستخدام والتصفح بين الخدمات بكل يسر وبشمول التطبيق على عدد من الخدمات والتي تغني المشترك من مراجعة صالات خدمات المشتركين حيث يمكن للمشارك الحصول على الكثير من خدمات المياه — تقديم الطلبات الجديدة لتوصيل خدمة المياه كذلك يمكن للمشارك الحصول على فواتير المياه الشهرية ودفع المستحقات بالإضافة الى وجو خدمة رفع القراءة الذاتية للعدادات حيث يمكن للمشارك رفع قراءة عداد المياه للحسابات الخاصة بالمشارك مع إرفاق صورة من العداد توضح القراءة ورقم العداد واعتمادها لإصدار فاتورة الاستهلاك الحقيقي بناء على البيانات التي قام المشترك بالموافقة بها ويتم إصدار الفواتير نهاية كل شهر بناء على ما يتم رفعه من المشارك، ويمكن للمشارك أيضاً إدارة حسابات المياه التابعة له في حال امتلاكه أكثر من حساب والاستفادة من الخدمات المتاحة في التطبيق كل حساب بشكل منفصل كما توجد خدمة في التطبيق وهي خدمة الإبلاغ عن تسربات المياه حيث يمكن للمشارك الإبلاغ عن تسربات المياه حيث يطلب التطبيق في ايقونة الإبلاغ عن التسربات تحديد موقع التسرب عبر الفتح المباشر لنظام تحديد المواقع GPS إضافة الى خانة لكتابة تفاصيل موقع التسرب كما يتيح أيضاً إمكانية الدخول الى الكاميرا وإرفاق صورة لموقع التسرب وبعد ارسال البلاغ يقوم فريق الصيانة بمباشرة اجراءات الصيانة لموقع التسرب . كما يشمل التطبيق على خانة عامة يمكن من خلالها ارسال الملاحظات والتعليقات المتعلقة بالتطبيق والخدمات المتاحة ويتم التعامل مع الملاحظات إضافة الى معلومات عامة تشمل التعريف بتعرفة استهلاك المياه لكافة الشرائح والتي تشمل السكني والتجاري والحكومي والصناعي كما تعرض المعلومات العامة الآلية المتبعة في دفع المستحقات، إضافة الى ذلك تتيح خانة المعلومات العامة ايقونة خاصة بالأسئلة الشائعة وتوضيح الردود حولها مما يسهل على المشارك الحصول على المعلومة المطلوبة . يمكن القول ان ديم سخرت كافة إمكانياتها لتسهيل وانجاز المعاملات في شتى مجالات العمل لديها بطرق ذكية وباستخدام أحدث التقنيات والأنظمة المتطورة وكذلك إتاحة فرص للتواصل مع الجمهور وإمكانية الحصول على المعلومة وصولاً إلى تحقيق خدمة مميزة وبالتالي تخفيف أعباء الجهد والوقت والسعي للمحافظة على مستويات عالية في جودة الخدمات. إن مدى نجاح أي مؤسسة يعتمد بصورة كبيرة على استراتيجيتها الموضوعية وآلية تطبيقها بالشكل الصحيح وإننا نجد أن مثل هذه الخدمات الإلكترونية في - ديم - بنموذجها الجديد تساهم في خدمة المواطن والمقيم على أرض السلطنة.

الوعي مسؤولية وحياة سعود المحرزي



الوعي ركيزة أساسية في المجتمع وبناء الفكر الواعي مسؤولية مشتركة بين الفرد والمؤسسات فالأفراد مطالبون بضرورة الوعي بمسؤوليتهم تجاه أنفسهم ومجتمعهم والمؤسسات مسؤولية أيضاً لنشر الوعي حول جهودها وبث ما هو

مطلوب من المجتمع تجاه الجهود التي تبذلها لتحقيق الاستدامة والاهداف المشتركة

وقد جاء في الذكر الحكيم ان الماء هو أساس الحياة فيقول المولى عز وجل في سورة الأنبياء (وَجَعَلْنَا مِنَ الْمَاءِ كُلَّ شَيْءٍ حَيٍّ) وهنا يقف الكلام حول معنى الماء وأيضاً لذات المعنى قيل الكثير والكثير من الاقوال المأثورة وان كانت الاقوال ليس لها معنى بعد ما ذكر إلا انني اذكر ما قاله محمود درويش حين قال (صوت الماء مرايا لعروق الارض الحية صوت الماء هو الحرية صوت الماء هو الإنسانية)

وبعد هذا كله نؤكد ان على أهمية الوعي بأن الماء ثروة ومن يملكها يملك الحياة ومن مسؤوليتنا كأفراد ان نحافظ على هذه النعمة وتطبيق عدد من اللاءات الواجبة علينا فلا لإسراف في استهلاك المياه، ولا لاستخدام الماء في غير الغرض المخصص له مثال على ذلك استخدام المياه الصالحة للشرب في غسيل السيارات، ولا لترك المياه للأطفال دون رقابة، ولا لعدم المبالاة في حال وجود تسربات وهدر للمياه دون فائدة، ولا لتلويث مصادر المياه الطبيعية، ولا لاستنزاف الزائد للمياه الجوفية لأنها حياة للمستقبل.

ومن هذا المنطلق تبذل ديم جهوداً كبيرة في مجال التوعية بأهمية ترشيد استهلاك المياه من خلال الحملات التوعوية التي تطلقها ديم ومن بينها حملة أنا التزم والتي اطلقتها ديم خلال الفترة الأخيرة وللعام الرابع على التوالي حيث تأتي الحملة كل عام بمبادرات وأنشطة جديدة تهدف جميعها الى تعزيز الفكر والتوعوي ونشر أهمية ترشيد استهلاك المياه إضافة الى حملة أنا التزم تشارك ديم في حملة الترشيد الخليجي اقتصد لتدوم . وقد أثبتت الاحصائيات التي نشرتها ديم نجاح الحملات التوعوية لترشيد الاستهلاك بين الفئات المستهدفة فعند مقارنة كمية الاستهلاك قبل الحملات وبعدها تبين ان هناك انخفاضاً في كمية المياه المستهلكة وهذا يؤكد نجاح الحملات بتحقيق أهدافها ونشر الوعي بين المستهلكين.

رؤيتنا

أن نكون مؤسسة
خدمية رائدة تطبق
أفضل الممارسات
العالمية
للمساهمة في
تحقيق التنمية
المستدامة
لسلطنة عُمان

نفخر بخدمتكم أينما كنتم
Proud to serve you wherever you are



أداءً يروي نجاحاتنا

لإمدادكم بخدمات مياه مستدامة
تلبى احتياجاتكم



توزيع المياه (مليون م^٣)

محطات التحلية الكبيرة

بداياتنا: ١٤٢,٤
٥ محطات تحلية

اليوم: ٣٢٢,٩
١٠ محطات تحلية



أداءً يروي نجاحاتنا

لإمدادكم بخدمات
مياه مستدامة
تلبى احتياجاتكم.

السعة الإنتاجية

بداياتنا:

٦٣١,٠٠٠ م^٣/اليوم

اليوم:

١,٠٩٣,٨١٧ م^٣/اليوم

رسالتنا

الحرص على توفير
خدمات موثوقة
ومستدامة وذات
جودة عالية للمياه
الصالحة للشرب
في السلطنة



Features

نفتخر بخدمتكم أينما كنتم
Proud to serve you wherever you are



Performance that narrates our success story!
To provide you with sustainable water services to meet your growing needs.

Water Production (Million m³)
Large Desalination Plants

We start:	142,4 5 Desalination Plants
Today:	322,9 10 Desalination Plants

@diam.om
00000000

Vision

To be world-class utility contributing to the sustainable development of Oman

Mission

To ensure the provision of high - quality sustainable and reliable potable water services to all the people of the Sultanate of Oman

نفتخر بخدمتكم أينما كنتم
Proud to serve you wherever you are



Performance that narrates our success story!
To provide you with sustainable water services that meet your needs.

Production capacity

We start:	631,000 m ³ /day
Today:	1,593,817 m ³ /day

@diam.om
00000000

Awareness is responsibility and life

By: Saud Al Mehrzi

Awareness is an essential pillar of society and building conscious thought is a shared responsibility between the individual and the institutions. Individuals are required to be aware of their responsibility towards themselves and their society. The institutions are also

responsible for spreading awareness about their efforts, and what is required from the society members towards their efforts to achieve sustainability and common goals.

It has been come in the Holy Qur'an that the water is the basis of life and also for the same meaning, many and many sayings have been said, I remember what Mahmoud Darwish said when he said (the sound of water is a mirror for the veins of the living earth. The voice of water is freedom; the voice of water is humanity)

After all this, I affirm that the importance of awareness that the water is a wealth and who owns the water owns life. Our responsibility as individuals to preserve this water for the future. There are a number of unacceptable behaviors and we have to say no to these behavior, no for wasteful consumption of water, no for using water for purposes other than those specified for it, for example the use of drinking water In car washing, no for leave water for children without supervision, no for indifference in the case of water leaks without interest, no for polluting natural water sources, no for excessive depletion of groundwater because it is life for the future.

From this standpoint, Diam is making great efforts in the field of awareness of the importance of rationalizing water consumption through the awareness campaigns launched by Diam, One of this campaign is (I Commit) campaign which was launched by Diam during the last period and for the fourth year. The campaign comes every year with new initiatives and activities, all of the activities aim to enhance thought and awareness and spread the importance of rationalizing water consumption, in addition to the campaign "I Commit" Diam is involved in the GCC campaigns.

The statistics published by Diam have proven the success of the awareness campaigns to rationalize consumption among the targeted groups. When comparing the amount of consumption before and after the campaigns, it was found that there is a decrease for water consumed, and this confirms the success of the campaigns by achieving their goals and spreading awareness among society.



Integrated E service

By: Ali Al Thehli

We are living in our contemporary present in accelerated time of changes in the world of customer service business and the achieving of their satisfaction around all these changes need to use of electronic software, which made it a very important way to provide public services electronically

Diam works on rapid adaptation to this large technological changes Which the world is witnessing in general and the Sultanate in particular with the entry of smart programs that facilitate doing all the works in a faster and more comprehensive way that are compatible with the development in the providing of services and the achievings of dealings at all levels which contributed to reducing effort, time and money

Diam is a one of the institutions that seek to upgrade the services electronically As a result of the continuous efforts to develop electronic services Diam launching its electronic application (E-diam) in the application stores of smartphones for Android and Apple, by the launching of this application, Diam strengthens its system of E services providing to its customer in the Diam portal for electronic services, which was launched in the previous period at the Diam website www.diam.om

where the application came with the colors of life which are blue, which represents water and green a Who represents nature and life and with the entry of the application you find ease in the use and browsing between services with ease. The application includes a number of services that help the customer to achieve it without need of the visiting of customer services halls

The customer can get a lot of water services in E-diam such as submitting new requests to connect the water service as well as the customer can get On monthly water bills and payment of dues, in addition to the existence of a self-reading service for meters, where the customer can upload the water meter's readings for his water accounts, along with attaching a photo of the meter that give details of the reading and the meter number and approving it to issue the actual consumption bill based on the data that the customer provided , and the customer can also manage his water accounts if he has more than one account ,as there is a service in the application which is a service for reporting water leaks where the customer can report Water leaks

where the application requests in the leakage notification icon the location of the leak through direct opening of the GPS system . It also provides access to the camera and attach a picture of the leakage location. After sending the notification, the maintenance team will initiate maintenance procedures for the leakage site.





Diam :launched "I Commit" campaign for the fourth year

Diam continues its awareness campaign to reduce water consumption "I commit" and for the fourth year in a row to spread the culture of rationalization for all members of society and to define the optimal ways to use water that is the basis of life and to explain the importance of rationalization of consumption among all members of society, as well as to show ways and methods of rationalization that lead to Changing patterns and habits of water consumption in light of the high daily consumption rate.

Diam launched in the month of June "I Commit" campaign,

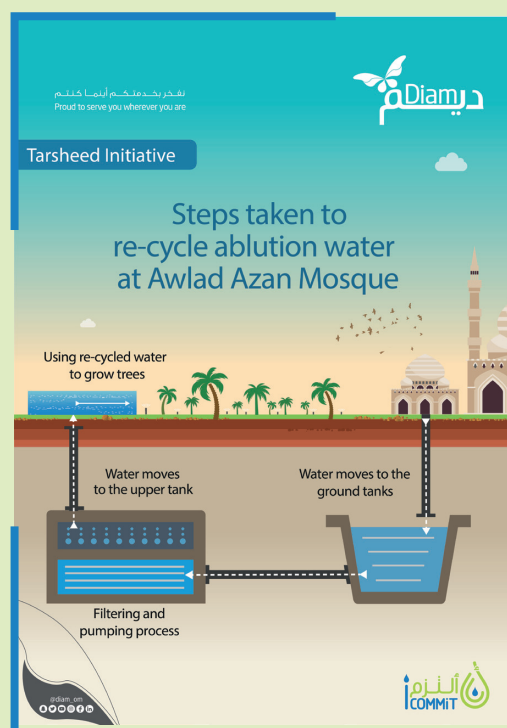
which included a number of initiatives targeting different groups of society to transfer its message in a broader way for all member of society,

One of these initiatives is reuse the water that use for ablution in the Masjeds with cooperation with the Oman Liquefied Natural Gas company where the

initiative aims to take advantage of ablution water to irrigate crops so that ablution water will be reused for irrigation after being collected in a ground tank and treated through special filters. These filters guarantee the reuse of water, provided that this initiative is used in other Masjeds in the Sultanate during

the campaign.

The campaign for this year also devoted an initiative targeting audiovisual disabled people, in cooperation with al-amal school for deaf and the Al-Nour Association for the Blind, to increase awareness of audiovisual disabled people by spreading their culture.





detection and registration of unregistered networks in the maps. These technologies also give a comprehensive examination of the work of the contracting companies and the quality of their work by examining large areas after their rehabilitation, in addition, these technologies save time and effort of the leak detection teams by locating the expected locations of water losses. The satellite technology with the devices contributed to the detection of losses and leaks in the remote areas which

difficult to reach.

Diam works according to a clear strategy that aims to reduce the rate of water loss to the lowest level where Diam is based on the establishment of small distribution units (measurement areas) where the number of measurement areas distributed on all transport and distribution lines increases to more than 300 measurement areas during the year 2019 which works to analyze and follow data through advanced electronic systems to monitor

water flow and pressure of water and compare it with billing data to assess the level of technical losses and take corrective measures

the strategy is supported by daily assessments carried out by operational teams with regard to the minimum night flow in addition to installing a magnetic meter system in water tanker stations, these devices contribute significantly to reducing technical and commercial water losses. Where the new device records all operations in the tanker filling stations.

Advanced technologies to detect leaks by satellite

With the expansion of water networks, which have been offset by a rise in the number of customers to more than 600,000, it has become one of the most important goals for Diam to raise operational efficiency and develop the quality of water services provided to this number of customers.

Diam faces challenges in the invisible leaks witch need advanced technology devices that help to detect these leaks, and this is what has been achieved by reduce water losses to 22% during the year 2019 compared to the year 2010 through Use the best international practices and experiences to reduce water, Among of the techniques that were used in this field are satellite technology to detect water losses and noise intensity measuring devices and link this technology's with electronic tracking system to identify areas of invisible leaks in addition to 12 teams of trained cadres with the highest levels to examine

all the main water lines and networks in all governorates The Sultanate. These teams use the latest devices used worldwide to detect water leaks.

The introduction of satellite technologies in the detection of underground leaks contributed to detection of the places of invisible leaks, which contributed to reducing losses in general, The satellite technologies are considered a new technology that Diam began using to detect water leaks from the year 2018.

The satellite technology is working to take Pictures by

the satellites of the regions in general are similar to the formation of maps (Google Map) and the use of the locations of the available water lines in Diam data, dropping them on those maps and analyzing them to show the effects of soil moisture in the sites of water leaks, after which the loss team investigates the sites expected to occur with the help of the ground devices They have available to them and directing the specialists to do the necessary maintenance for them, and this technology takes the reflections (remote sensing technologies) issued by the satellites, and there are certain criteria and colors for all the water standards in the dim (chlorine ratio and other standards). The presence of lost water and its separation from ground water or watering water, and the analysis of data depends on the locations of the networks.

This technology began to give tangible results not only about the possibility of leaks area, but also the



masks and maintaining safety distances between employees and contractors. It also organizes work schedules for all departments and directorates according to instructions issued by the relevant authorities in order to decrease mixing and transmission opportunities in addition to activating the use of modern technologies And smart in measuring the temperatures at the entrances to some of the main buildings, as well as the electronic entry system and smart cameras. The use of papers was reduced as much as possible and awareness was increased through distance training using modern technologies to communicate with contractors and suppliers

What are the procedures followed in the event that an employee is injured?

We would like to draw your attention that there is an effective system in monitoring, reporting and recording cases of infection with employees or contractors and a weekly bulletin is issued with this limitation for all sure cases of infection with Corona virus through following the instructions of the Ministry of Health and related medical procedures where they are dealt regarding to the approved emergency plan for that where they were Setting an integrated plan for dealing with employees and contractors who contract Corona virus or in the event of the appearance of the initial symptoms . The specialized teams work around the clock to receive reports and work to investigate, investigate and classify them, update the record of cases of infection and continuous communication with the



competent authority and follow recovery and recovery procedures to work in Recovery and in case of symptoms only , any employee suffering from symptoms of Covid-19 is required immediately to leave the building with informations and to obtain approval from the direct official and to be given immediate sick leave in accordance with the laws in force in human resources and circulars joined in this regard

What are the procedures followed in the case of a customer showing symptoms of the disease?

Diam closed all the halls of the customer services in conjunction with the directives of the Supreme Committee entrusted with studying scopes for a mechanism to handle developments resulting from coronavirus, so all transactions are completed through the Diam portal for electronic services www.diam.om and the mobile application where it is considered an integrated electronic branch that includes many Services such as issuing and updating bills on a monthly basis, paying dues electronically, self-reading services

for counters and account statements for each transaction in the customer 's account in terms of payment, billing and settlement operations, in addition to the call center on the number 1442, which works around the clock 24/7 and deals with all customer smoothly.

A final word at the end of this interview?

We ask the God Almighty to relieve this pandemic from our beloved Sultanate and all the countries of the world as a whole. I also hope that everyone adheres with the instructions of the Ministry of Health by continuing with social distancing and persevering in washing hands for the safety of everyone and wearing personal protection tools. Also, all water sector management operations should continue, including That supply and distribution continuously and without any interruption, it is necessary to ensure works continuity, As well as ensuring the minimum exposure of employees involved in the implementation of all operational and construction works in Diam from risks related to Covid-19..

Diam ...organizational measures to ensure the safety of the gradual return of employees during the Corona pandemic

Under existing circumstances that generally world facing and particularly Sultanate, repercussions outbreak pandemic virus covid spread. Diam performed and activated many precautionary measures to ensure the safety of employees, visitors and contractors in accordance with the decisions of the Supreme Committee entrusted with studying scopes for a mechanism to handle developments resulting from coronavirus (Covid-19) which contributed to the continuity of services and business for all beneficiaries and the activation of all electronic services in order to keep pace with the current conditions and work together to limit the spread of the virus in various work sites in order to create a safe work environment for employees and contractors. On the most important precautionary controls that were implemented to ensure the safety of employees with the gradual return to work sites, we had this dialogue with Eng. Ahmed bin Rashid Al-Khamisi, Senior Director of Quality, Safety, Health and Security and Risk and Change Management Department at Diam.

First of all, what are the procedures and organizational controls for the return of employees

Diam was beginning to deal with this pandemic long ago and with proactive measures that preceded the announcement of stopping various arrivals, given that the water delivery and supply service is significant and must be continued around the clock, it is necessary to ensure business



Ahmed AlKhamisi:

Many Precautionary procedures have been activited to ensure the safety of employees and customer while continuing to provide services and facilities electronically.

continuity as well as to ensure the minimum exposure of employees to the risks regared to Covid 19.

These procedures involved the updating that regarding to Daim emergency plan for the Corona -Covid 19 pandemic, which certainly depends on the preparedness and experience of the crisis management team and the tools and means available to deal with emergencies and rapid response and to take the correct preventive measures to limit the spread of risk and decrease losses. Business continuity plans were prepared, a proactive plan was prepared, and more than one scenario for the decision to return to work with related to the covied 19 pandemic

When the Supreme Committee in charge of discussing a mechanism to deal with developments resulting from the spread of the Corona virus in the Sultanate decided to raise the urban and have been given instructions on the need to return the employees to their workplaces for at least 50% Of the employees of each government institution and 50% of the security

of the employees will work from their homes according to the pre-approved work schedule. All employees in the various directorates have been divided into two shifts with shifts shifted every two weeks. There are exceptions for special conditions such as pregnant employees and employees with chronic diseases and employees Those who have other health conditions and are dangerous to the health and safety of employees.

What is the precautionary measure that the security and safety teams take to the safety of employees?

There are many precautionary measures have been taken by Diam in the various workplaces in order to ensure the safety of their employees and also to decrease the spread of the virus in the workplace and one of the most important of these procedures is to sterilize and clean the administrative and operational buildings before Resuming work with providing points for sterilizing hands in all buildings and continuing to provide gloves and

Results and numbers achieved in 2019

With great challenges facing the Sultanate in the water sector, such as the geographical nature of the Sultanate and the lack of financial funds, however, development in the sector continues. Diam is working to raise the proportion of water coverage in the Sultanate, where the coverage rate during the year 2019 increased to (69%). In addition, the amount of water produced annually increased by 6% in 2019 to 386 million cubic meters, compared to 364.5 million cubic meters in the year 2018.

The total water production from large desalination plants in 2019 increased to 322.9 million cubic meters compared to 2018, in which the total production reached 302.1 million cubic meters, and the amount of water produced from well fields decreased during the year 2019 to 48.5 million cubic meters, compared to 49.4 in 2018.

The water produced by Diam is to coincide water quality standards to ensure public health protection. Where water is checked annually in water quality laboratories, 591.347 samples was tested in 2019. The water samples collecting from sources of water such as desalination plants, pipes, tanks and other assets. The rate of conformity with the Omani drinking water specifications was maintained at a rate of 99% and an improvement was achieved in physical specifications quality

from 98% to 99%.

During the year 2019, Diam obtained the certification for the integrated management system by obtaining a certificate of quality management systems ISO 9001: 2015 and the certificate of environmental management systems ISO 14001: 2015 and the certificate of health and safety management systems ISO 45001: 2018. This reflects the efforts of Diam to apply to the principles of quality management.

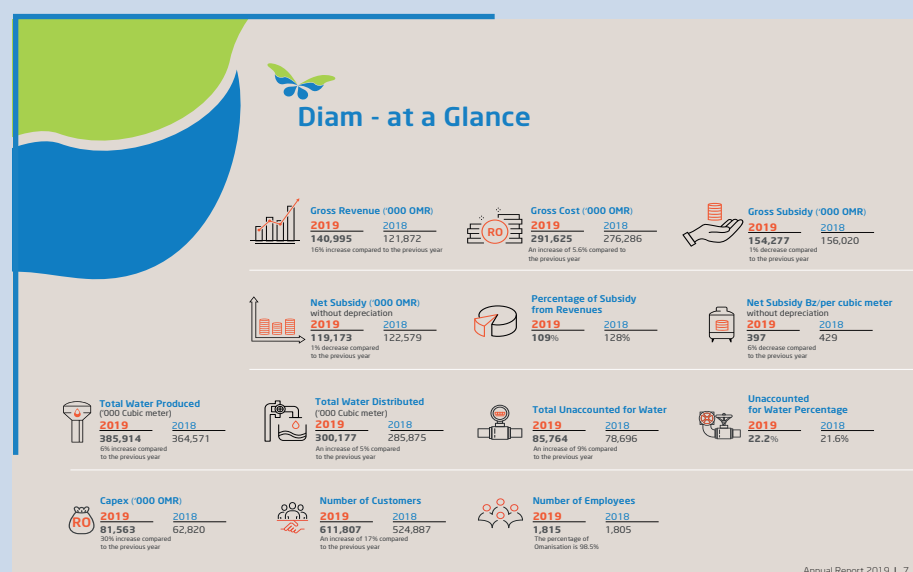
New water desalination capacities have been utilized in Barka and Sohar to enhance water security to adopt a number of strategic projects to develop water transmission lines, and this will enhance the ability of Diam to transport water in all of the country.

Diam faces a challenge in invisible leaks with the naked eye that need devices with advanced technologies that help in detecting

these leaks, and this was achieved during the last period, as Diam can reduce water losses by 22% in 2019 compared to 43% in the year 2010.

Diam is also working hard to expand its services in all cities and villages in the Sultanate to ensure the provision of drinking water easily and in an organized manner and commitment to the continuity of providing drinking water service. The number of customers increased by the end of the year 2019 by 17%, bringing the number to 611.807 customers compared to 524.887 customers in the year 2018.

Diam continues in the positive results achieved in 2019 through improving billing operations to ensure improvement in the accuracy and regularity of bills that will enable customers to manage consumption and avoid unexpected bills



Index

interview:
Diam organizational measures
to ensure the safety of the
gradual return of employees
during the Corona pandemic



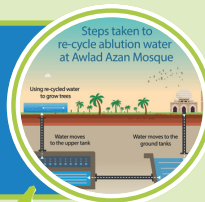
4

Strategic projects:
Advanced
technologies to
detect leaks by
satellite



6

Activity
launched "I Com-
mit" campaign for
the fourth year



8

Visions:
Awareness is
responsibility and life
By: Saud Al Mehrzi



9

Visions:
Integrated E service
By: Ali Al Thehli



9

Features



10

Team
work

Adil Al Hashmi
Saud Al Mahrezi

Hamood Al Roshdi
Fahad Al Abri

Design



نفخر بخدمتكم أينما كنتم
Proud to serve you wherever you are



**Performance that narrates
our success story!**

To provide you with
high-quality potable water.

We start:

20,945

Number of samples
tested

Today:

70,117

Number of samples
tested

@diam_om



نفخر بخدمتكم أينما كنتم
Proud to serve you wherever you are



**Performance that narrates
our success story!**

To provide you with smart,
easy and fast water services.

We start: Paper and traditional
transactions

Today: Electronic transactions
through our portal
and e-Diam app

WEDNESDAY 8 July 2020

*Special Supplement
Published by*

الوطن
AL WATAN
VOICE OF OMAN IN THE ARAB WORLD
In coordination with



The first ISSUE

@diam_om

