

خطة العمل 2013-2017

تخطيط للمستقبل





شركة مياة الاردن - مياهنا
هاتف: ١١-٦٦-٦٥٦-٦٦٢+٩٦٢، فاكس: ٢٦٤٢-٥٦٨-٩٦٢+
ص. ب. ٩٢٢٩١٨ عمان ١١١٩٠ الاردن
www.miyahuna.com.jo



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

تم اصدار هذه الوثيقة بدعم من برنامج الدعم المؤسسي
والمساعدات الفنية (ISSP) الممول من الوكالة الامريكية للتنمية
الدولية (USAID)

خطة العمل
لشركة مياهنا
للسنوات (2013 - 2017)



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



كلمة الرئيس التنفيذي

باشرت شركة مياها العمل على إعداد خطتها الإستراتيجية إعتباراً من كانون أول 2012، حيث عقدت الإدارة العليا سلسلة من الإجتماعات بدعم من وكالة الإنماء الأمريكي (USAID) - برنامج الدعم المؤسسي لقطاع المياه (ISSP)، وخرجت الإجتماعات باعتماد ستة محاور أساسية للعمل حددت كأهداف إستراتيجية لشركة مياها للسنوات (2013-2017). ولتحقيق هذه الأهداف تم تحديد (26) من العناصر الاستراتيجية (المشاريع) والتي ستؤدي بدورها لتحقيق الأهداف على مدى السنوات الخمس القادمة.

وتمهيداً للبدء بالتنفيذ، تم تنفيذ برنامج تدريبي مكثف من قبل شركة تدريبية متميزة لضمان تطبيق أفضل الممارسات والمعايير العالمية بإدارة المشاريع.

نفخر بما تم إنجازه مع أصدقائنا لإطلاق خطة عملنا للأعوام (2013-2017)، متطلعين نحو تحقيق المزيد من الإنجازات في تنفيذ المشاريع على أرض الواقع بجهود العاملين من أبناء الشركة المخلصين تجمعهم الرؤية المشتركة والعمل بروح الفريق الواحد.

المهندس منير عويس
2013/04



ملخص عام

شركة مياه الاردن - مياهنا مسؤولة عن توصيل مياه الشرب وتجميع مياه الصرف الصحي لمنطقة عمان العاصمة. حيث انها توفر مياه الشرب لـ (98%) من سكان العاصمة عمان لما يقارب (2.5) مليون مواطن بتغطية جغرافية لحوالي (7,579) كم²، أما بالنسبة لخدمات الصرف الصحي فتغطي (80%) من مشركي المياه.

في نهاية عام 2012 قرر وزير المياه والري اعتبار منطقة مادبا كجزء من منطقة الخدمة التابعة لشركة مياهنا ومن المتوقع البدء باستلام شركة مياه مادبا بنهاية عام 2013.

يعمل موظفي خدمات الزبائن على خدمة (500,000) زبون ويبلغ عدد موظفي شركة مياهنا حوالي (1500) موظف يعملون في مجالات الإدارة والتخطيط وتكنولوجيا المعلومات والمالية والموارد البشرية والخدمات الفنية والعمليات. تقوم شركة مياهنا بتشغيل وصيانة محطتي معالجة المياه الرئيسيتان وهما زي والزارا ماعين بأعلى المواصفات العالمية لمياه الشرب.

يبلغ طول شبكات المياه (8,600) كم² وشبكات الصرف الصحي (2,800) كم²، بالإضافة إلى خمسة محطات صغيرة لمعالجة مياه الصرف الصحي ويتم معالجة معظم كميات مياه الصرف الصحي بمحطة السمرا والتي تدار من قبل مقال متعاقد مع سلطة المياه.

في منتصف عام 2013 يتوقع أن يتم تزويد شركة مياهنا بكميات مياه إضافية من مشروع الديسي مما سيكون له انعكاس ملموس على كميات المياه الموزعة في عمان، هذه الكميات الإضافية من المياه تستدعي العمل على تحسين كل من شبكات المياه والصرف الصحي لتلائم هذا التغير في أنماط التوزيع.

إن الهدف الرئيسي لخطة العمل للأعوام (2013-2017) هو إعداد وثيقة تستخدم من قبل الرئيس التنفيذي ومدراء الإدارات لتحديد الأهداف وتركيز الجهود للسنوات الخمس القادمة ولجعلها وثيقة حية سيتم تحديثها مرتان سنويا.

خطة العمل لمياهنا تتضمن البيئة التشغيلية والتحديات المستقبلية وتستعرض بشكل تفصيلي الأهداف الاستراتيجية والمشاريع المنبثقة منها. تم تحديد الأهداف الاستراتيجية للشركة والتي سيتم التركيز عليها في فترة (2013-2017) كما يلي للتحسين المستمر لأداء الشركة وهي:

- 1- توفير المياه لجميع مواطني محافظة العاصمة.
- 2- توفير خدمات تجميع ومعالجة مياه الصرف الصحي.
- 3- الإعداد لاستقبال كميات المياه الإضافية من مشروع الديسي.
- 4- إدارة العلاقات مع الزبائن.
- 5- تحسين العمليات الداخلية.
- 6- الالتزام بالقوانين والأنظمة والسياسات المعمول بها.

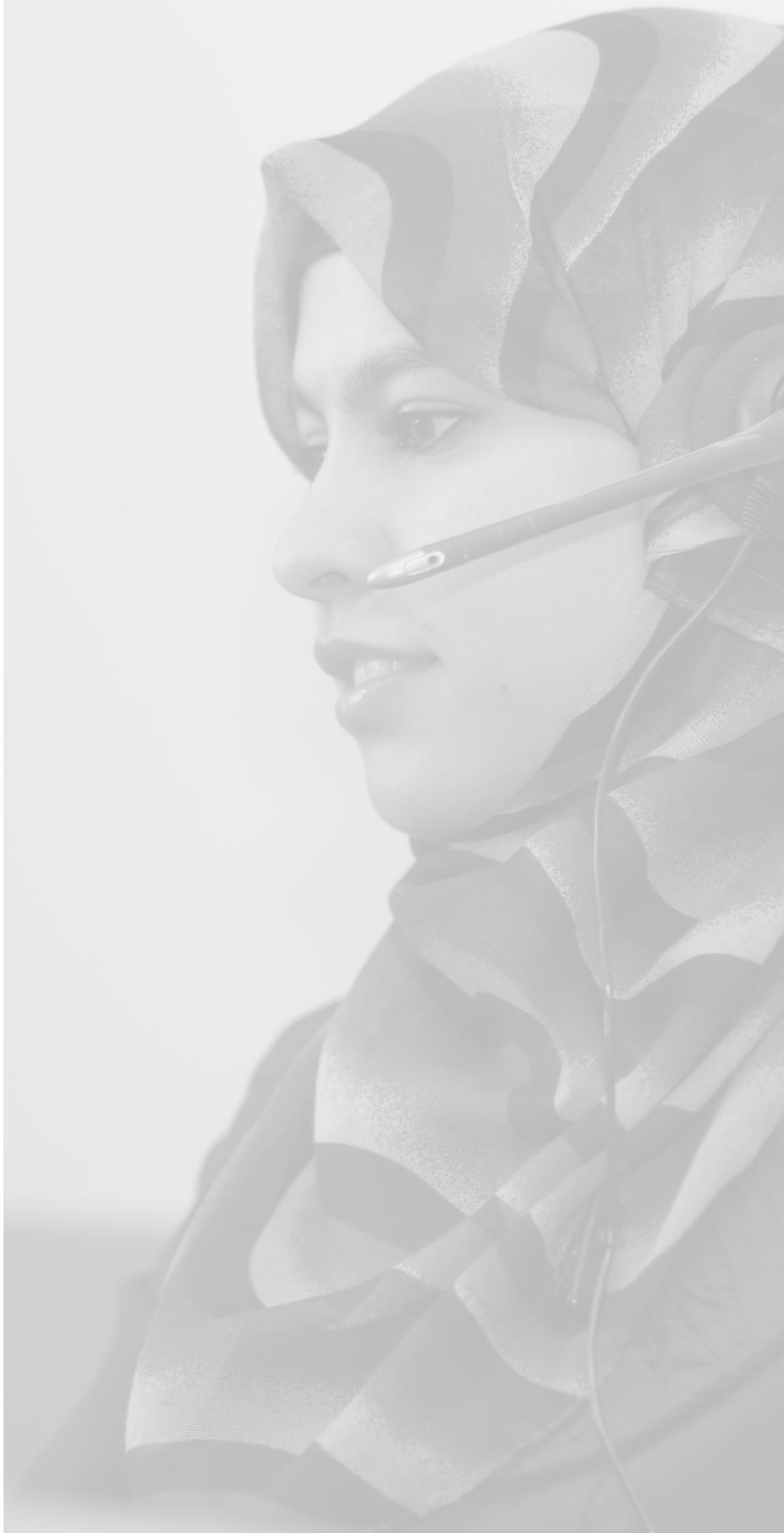
#	الهدف الاستراتيجي	العنصر الاستراتيجي
1.0	توفير المياه لجميع مواطني محافظة العاصمة	1.1 إيصال المياه للزبائن 1.2 تخفيض نسبة الفاقد الإداري والفيزيائي بنسبة (15%) 1.3 تنفيذ وصلات المياه لطالبي الخدمة
2.0	توفير خدمات تجميع ومعالجة مياه الصرف الصحي	2.1 تخفيض أعطال شبكة الصرف الصحي 2.2 تقليل الاستعمالات غير المشروعة (مشروع المسح الشامل) 2.3 إعادة استخدام المياه المعالجة من مياه الصرف الصحي 2.4 توسعة شبكات مياه الصرف الصحي ورفع كفاءتها
3.0	الإعداد لاستقبال كميات المياه الإضافية من مشروع الديسي	3.1 تحسين نظام شبكات المياه 3.2 تحسين نظام شبكات مياه الصرف الصحي 3.3 دراسة استبدال العدادات الحالية بعدادات مناسبة 3.4 تطبيق برنامج توعية الزبائن للكميات الإضافية من مشروع الديسي
4.0	إدارة علاقات الزبائن	4.1 إيصال فاتورة صحيحة لجميع الزبائن في الوقت المناسب 4.2 رفع نسبة التحصيل 4.3 رفع نسبة رضی الزبائن
5.0	تحسين العمليات الداخلية	5.1 تحسين بيانات نظم المعلومات الجغرافية لشبكات المياه 5.2 تحسين بيانات نظم المعلومات الجغرافية لشبكات الصرف الصحي 5.3 تخفيض استخدام الطاقة 5.4 تحسين إجراءات سلسلة التوريد والمواصفات 5.5 تطبيق خطة شاملة لتخطيط موارد الشركة (IT_ERP) 5.6 تنفيذ المرحلة (2) من نظام سكاذا 5.7 مبنى الإدارة العامة للشركة 5.8 توسعة مستودع زي
6.0	الالتزام بالقوانين والأنظمة والسياسات المعمول بها	6.1 الإبقاء على نوعية المياه ضمن المعايير الأردنية 6.2 الإبقاء على نوعية مياه الصرف الصحي ضمن المعايير الأردنية 6.3 مراجعة اتفاقية التفويض والتطوير 6.4 توفير بيئة آمنة لموظفي الشركة 6.5 الالتزام بقانون العمل

تم دمج العنصر الاستراتيجي رقم 6.1 مع 6.2 لتصبح 6.1 الإبقاء على نوعية المياه و الصرف الصحي ضمن المعايير الأردنية



قائمة المحتويات

١ - مقدمة	
14	الغرض من خطة العمل
14	الهدف من خطة العمل
14	خطة عمل شركة مياها
14	حالة التخطيط الرئيسي
٢ - الإطار القانوني والتعاقدى	
15	التأسيس والرخصة التجارية
16	الأنشطة الرئيسية للشركة وفقاً للنظام الأساسي وشهادة التسجيل
17	اتفاقية التفويض والتطوير
18	مؤشرات الأداء
18	التعديلات على اتفاقية التفويض والتطوير
19	قانون سلطة المياه رقم (18)
19	القوانين الأردنية
٣ - الهيكل التنظيمي لشركة مياها	
22	الإدارة العامة
23	إدارة العمليات
24	إدارة الإنتاج والنوعية
25	إدارة خدمات الزبائن
26	إدارة الخدمات الفنية
27	إدارة تكنولوجيا المعلومات
28	إدارة الموارد البشرية
29	إدارة الشؤون المالية
30	محطة الزارا ماعين لمعالجة المياه
30	إدارة التدقيق والرقابة الداخلية
30	كادر موظفي شركة مياها
٤ - مصادر الإيرادات	
31	التعرفة
31	مسؤولية تحديد التعرفة
32	التعرفة الحالية
32	توصيل خدمة المياه
33	رسوم توصيل الصرف الصحي
33	توصيل خدمات الصرف الصحي
33	الضرائب
٥ - الطلب على المياه، التزويد المائي، تجميع مياه الصرف الصحي	
35	التعداد السكاني
36	زبائن المياه
37	قاعدة بيانات الزبائن- الصرف الصحي
38	التزويد المائي
40	المخاطر المترتبة على تطبيق التزويد المستمر
41	تجميع الصرف الصحي
٦ - عملية تخطيط العمل في شركة مياها	
43	الأهداف الاستراتيجية لشركة مياها
44	العناصر الاستراتيجية لشركة مياها
45	الملخص المالي لخطة العمل
٧ - التوقعات المالية	
50	الإيرادات
51	ميزانية النفقات التشغيلية
53	النفقات الرأسمالية
53	أولويات تمويل المشاريع





مقدمة

تعتبر شركة مياهنا، والمسجلة باسم شركة مياه الأردن - مياهنا ذ.م.م، مسؤولة عن تقديم خدمات المياه والصرف الصحي لمحافظة العاصمة وبعض المناطق خارج حدود أمانة عمان، منذ كانون ثاني لعام 2007 تولت شركة مياهنا تقديم خدمات مياه الشرب والصرف الصحي من شركة ليما، والتي كانت قد تعاقدت مع سلطة المياه بعقد إدارة لتشغيل أنظمة المياه والصرف الصحي عام 1999. وفي وقت لاحق من عام 2007 وقعت شركة مياهنا اتفاقية تفويض وتطوير مع سلطة المياه فوضت بموجبها سلطة المياه شركة مياهنا صلاحيتها في إدارة وتشغيل مرافق المياه والصرف الصحي لمدة (99) عام بما فيها محطتي زي والزارا ماعين لمعالجة المياه، بالإضافة إلى تشغيل وصيانة شبكات المياه، وتشغيل وصيانة شبكات تجميع مياه الصرف الصحي، وتشغيل عدة محطات صغيرة لمعالجة مياه الصرف الصحي.

وقد أنشأت شركة مياهنا وفقاً لأحكام قوانين المملكة الأردنية الهاشمية كشركة محدودة المسؤولية، ويرأسها الرئيس التنفيذي المُعين من هيئة مديرين، ويعمل لدى الشركة في الوقت الراهن ما يقارب (1,500) موظف، موزعين على ثمانية إدارات بالإضافة إلى إدارة التدقيق والرقابة الداخلية التابعة إدارياً للرئيس التنفيذي وفنياً لهيئة المديرين وعدد من الوحدات المركزية.

وتقوم شركة مياهنا بتشغيل محطتين رئيسيتين لمعالجة مياه الشرب: محطة زي وطاققتها التصميمية (90) مليون متر مكعب سنوياً، ويتم تزويدها بالمياه الخام من قناة الملك عبدالله ومحطة تحلية آبار أبو الزيفان، وتستخدم أساليب المعالجة التقليدية. والمحطة الثانية هي محطة الزارا ماعين وطاققتها التصميمية (48) مليون متر مكعب تقع في وادي الأردن وتستخدم نظام التناضح العكسي لمعالجة المياه.

وتخدم شبكة التوزيع (98%) من سكان محافظة العاصمة والبالغ عددهم ما يقارب (2.6) مليون نسمة، وتتألف من (8,600) كيلو متر من خطوط الأنابيب الأولية والثانوية والفرعية، حيث يصل معدل التزويد الأسبوعي بالمياه (32) ساعة. ومن المقرر أن تبدأ الشركة التركيب القائمة على تنفيذ مشروع الديسي (GAMA) في إيصال المياه من حوض الديسي، الواقع بالقرب من مدينة العقبة، في منتصف عام 2013، مما سيوفر الموارد المائية التي ستمكن شركة مياهنا من رفع معدل التزويد الأسبوعي في منطقة الخدمة.

أما نظام تجميع مياه الصرف الصحي فيخدم (80%) من مشتركي المياه، ويتألف من (2,800) كم من أنابيب التجميع، حيث يتم جمع أكثر من (90%) من مياه الصرف الصحي ونقلها إلى محطة السمره للتنقية، الواقعة في محافظة الزرقاء. وتقوم سلطة المياه من خلال شركة عالمية بتشغيل هذه المحطة.

الغرض من خطة العمل

- قامت شركة مياها بإعداد هذه الخطة لفترة السنوات الخمس من (2013-2017)، وذلك للأغراض التالية:
- تحديد الأنشطة والموارد المتاحة لشركة مياها في ظل نظامها الأساسي وعقد التأسيس والقوانين والأنظمة والاتفاقيات المبرمة مع الشركة.
- توقعات النمو السكاني في الفترة (2013-2017)، ومقدار الطلب المتوقع على المياه، والمصادر المائية، ومقدار زيادة مياه الصرف الصحي لنفس الفترة.
- تحديد العناصر الاستراتيجية للشركة للفترة من (2013-2017)، ووضع الخطوط العريضة لخطط العمل.
- التنبؤ بالأثر المالي لتنفيذ خطط العمل على شركة مياها.
- تزويد فريق الإدارة التنفيذية بالمعلومات ذات الصلة لاتخاذ القرارات اللازمة لتنفيذ الأولويات.

الهدف من خطة العمل

تهدف خطة العمل إلى وضع وثيقة تسهل على متخذي القرار تركيز أنشطة شركة مياها وطاقاتها على مدى السنوات الخمس المقبلة ابتداءً من عام 2013، وخصوصاً في ظل حصولها على موارد مائية إضافية متوقعة من خط أنابيب الديسي الذي سيمنحها من تحسين التزويد المائي ومواجهة زيادة الطلب على المياه، مما يعد تغييراً كبيراً في طريقة توزيع المياه.

خطة عمل شركة مياها

تتلخص أهمية خطة العمل في استخدامها من قبل القائمين على إدارة الشركة دليلاً مرجعياً لعمليات الشركة مع الأخذ في الاعتبار الأنشطة والفعاليات المتوقعة حدوثها على مدى السنوات الخمس المقبلة. وعلى الرغم من أن خطة العمل تغطي مدة خمس سنوات، فإنها ستكون وثيقة مرنة حيث سيتم تحديثها مرتين سنوياً في ضوء تغير المستجدات وكما هو الحال في جميع خطط الأعمال.

تشمل خطة الأعمال سبعة فصول هي:

- المقدمة
- الإطار القانوني والتعاقد
- الهيكل التنظيمي للشركة
- مصادر الإيرادات والتمويل
- الطلب على المياه، والتزويد بالمياه، وتجميع مياه الصرف الصحي
- قاعدة بيانات الزبائن (مياه وصرف صحي)
- عملية تخطيط الأعمال والتوقعات المالية

حالة التخطيط الرئيسي

- إن التحدي الأكبر المتوقع أن تواجهه شركة مياها يتمثل في الانتقال إلى التزويد المستمر للمياه - في حال وصول مياه الديسي - مما يستدعي ما يلي:
- فنياً: الحاجة إلى تأهيل الشبكات، ويشمل ذلك تغيير العدادات لتلائم التزويد المستمر
- تشغيلياً: الحفاظ على التزويد المستمر للزبائن
- مؤسسياً: القدرة على التطوير
- استدامة المياه: توفير مقدار كافٍ من المياه ليتم خلطه مع مياه الديسي لتكون ضمن المواصفات القياسية لمياه الشرب



الإطار القانوني والتعاقدى

يقدم هذا الفصل لمحة عامة للأطر القانونية والتعاقدية الملزمة لشركة مياها في ممارسة أنشطتها.

إن المهمة الأساسية لشركة مياها هي إدارة وتقديم وتشغيل خدمات مياه الشرب وشبكات تجميع مياه الصرف الصحي ضمن نطاق اختصاصها المكاني. وحيث أن شركة مياها لا تملك الأصول الثابتة التي تديرها، فإنها تقدم خدمات التشغيل والإدامة لتزويد السكان بالمياه والتخلص من مياه الصرف الصحي.

وتخضع شركة مياها في ممارسة أنشطتها وعملياتها للقوانين والأنظمة والتعليمات التي تتعلق مرافق المياه والصرف الصحي، وكشركة محدودة المسؤولية منشأة وفقاً لأحكام قانون الشركات الأردني، كما يمتد الإطار القانوني للشركة ليشمل الاتفاقيات التي تبرمها الشركة مع الأطراف الخارجية بما فيها الحكومة الأردنية، وهي بهذا الصدد تطبق ما يلي:

- قانون الشركات الأردني رقم (22) لعام 1997، النظام الأساسي وعقد التأسيس
- قانون سلطة المياه رقم (18) لسنة 1988
- نظام الاشتراك في مياه الشرب رقم (67) لسنة 1994
- نظام الصرف الصحي رقم (66) لسنة 1994
- اتفاقية التفويض والتطوير المبرمة مع سلطة المياه
- اتفاقية بيع المياه بالجملة
- القوانين الأردنية التي تؤثر مباشرة على شركة مياها

التأسيس والرخصة التجارية

تأسست شركة مياها في تشرين أول 2006 كشركة ذات مسؤولية محدودة وفقاً لأحكام قانون الشركات الأردني رقم (22) لعام 1997 مملوكة بالكامل لسلطة المياه الأردنية (100%) التي تشكل الهيئة العامة للشركة ممثلة بمجلس إدارة سلطة المياه، والمحددة مهامه وفقاً لأحكام النظام الأساسي وقانون الشركات مما يضع مياها على أنها وحدة حكومية باعتبارها شركة مملوكة للحكومة مما أدى إلى إخضاعها إلى مجموعة من القوانين التي تنطبق على الشركات المملوكة للحكومة.

تتكون هيئة مديري الشركة من سبعة أعضاء، أربعة من الوظائف الحكومية تحكّمهم مسمياتهم الوظيفية، واثنان من جهات رسمية و/أو أمانة عمان وواحد من القطاع الخاص، ويتم تعيينهم من قبل وزير المياه والري / رئيس مجلس إدارة السلطة / الهيئة العامة، ويتم تعيين الهيئة لمدة أقصاها أربع سنوات وفقاً لأحكام النظام الأساسي.

في الجدول رقم (1) أسماء الأعضاء الحاليين لهيئة المديرين:

جدول رقم (1) - أعضاء هيئة المديرين لشركة مياهنا

الاسم	المنصب - هيئة المديرين	القطاع	المنصب
عطوفة المهندس عبد الرحمن الخطيب	رئيس	القطاع الخاص	مستشار تجاري
المهندس توفيق الحباشنة	نائب الرئيس	العام	الأمين العام لسلطة المياه
المهندس سعد ابو حمور	عضو	العام	الأمين العام لسلطة وادي الأردن
الدكتور صالح الخرابشة	عضو	العام	الأمين العام لوزارة التخطيط والتعاون الدولي
المهندس مروان بشناق	عضو	القطاع الخاص	المدير العام لشركة الكهرباء الأردنية
معالي باسم خليل السالم	عضو	القطاع الخاص	رئيس جمعية البنوك في الأردن
السيد زياد الحمصي	عضو	القطاع الخاص	رئيس، مجلس إدارة غرفة صناعة عمان

وتعطي وثائق التأسيس هيئة المديرين الصلاحيات والمسؤوليات التالية:

- السلطة الكاملة لإدارة الشركة ضمن حدود نظامها الداخلي.
- إعداد الموازنة السنوية والحسابات الختامية للشركة، بما في ذلك حساب الأرباح والخسائر والإيضاحات اللازمة.
- إعداد التقرير السنوي وتقديمه إلى الهيئة العمومية للشركة في اجتماعها السنوي الاعتيادي، بما في ذلك تقارير مراجعة الحسابات.
- تفويض الرئيس التنفيذي بإدارة الشركة وتمثيلها والتوقيع بالنيابة عنها واقتراض الأموال لممارسة نشاطاتها.
- إجراء مراجعة شاملة للوحدات الرئيسية للشركة، والأداء المالي، والإجراءات التنفيذية من قبل الرئيس التنفيذي والإدارة العليا.
- تحليل المخاطر الرئيسية والفرص التي تواجه الشركة.
- مراجعة المذكرات الصادرة من قبل الرئيس التنفيذي حول أداء الشركة.
- مراجعة تقارير مدققي المحاسبين الخارجيين المعدة كتقارير سيولة رأس المال، وكفايته.
- مراجعة أدوار ومسؤوليات مدراء الإدارات والمسؤولين وفقاً للقوانين المعمول بها، وتقييم أداء الإدارات.
- تشكيل اللجان، كلجنة التدقيق الداخلي، ولجنة المشتريات.
- تعيين الرئيس التنفيذي ومدراء الإدارات، والاستغناء عن خدماتهم.
- تحديد سلطات ومسؤوليات مدراء الإدارات والمسؤولين على النحو الذي تم تحديده في الوصف الوظيفي والذي يتم إعداده من قبل هيئة المديرين.

الأنشطة الرئيسية للشركة وفقاً للنظام الأساسي وشهادة التسجيل

- توزيع المياه
- تجميع مياه الصرف الصحي
- التخلص من مياه الصرف الصحي المعالجة
- تزويد المياه
- الحصول على مصادر المياه

اتفاقية التفويض والتطوير

في كانون ثاني 2007، وقعت كل من شركة مياها وسلطة مياه الأردن اتفاقية تفويض وتطوير، والتي بموجبها أحالت سلطة المياه إلى شركة مياها: أعمال الصيانة والتشغيل لشبكات المياه وشبكات الصرف الصحي، وتشغيل محطتي زي والزارا ماعين لمعالجة المياه، وبعض محطات تنقية مياه الصرف الصحي، بالإضافة لخدمات أخرى ضمن إدارة وتشغيل مرافق المياه والصرف الصحي. مدة اتفاقية التفويض والتطوير (99) عاماً. وقد تمت وفقاً لأحكام قانون سلطة مياه الأردن. وتشمل الاتفاقية ملحقاً بالتفاصيل الفنية للاتفاقية.

الأحكام الرئيسية لاتفاقية التفويض والتطوير:

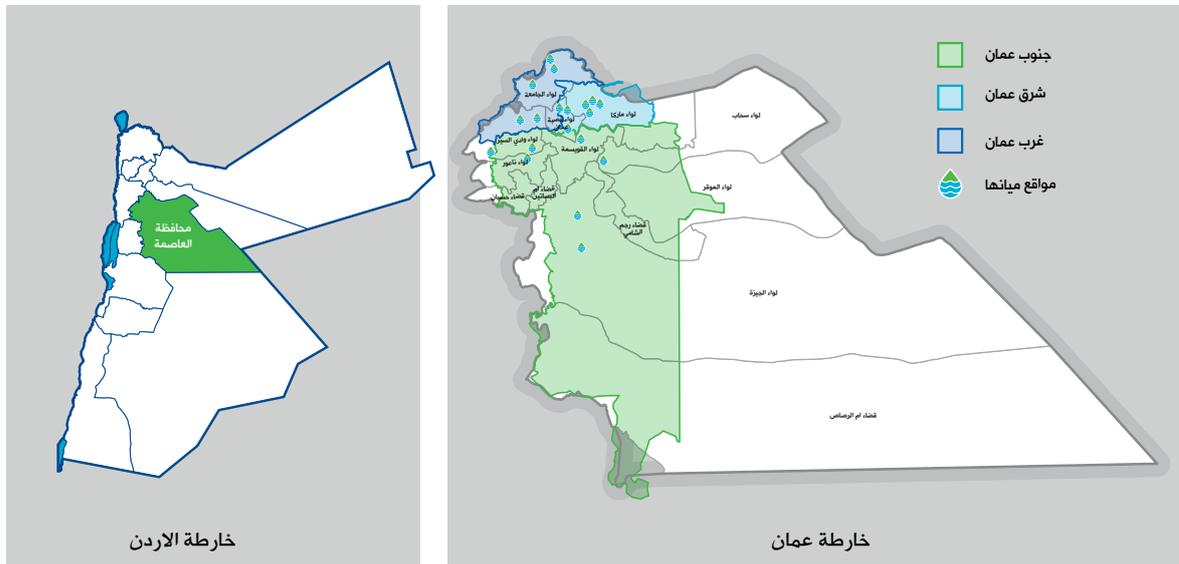
الملحق رقم (4.1) الخدمات - عام

- يجب على شركة مياها أن تقوم بما يلي في منطقة خدمتها:
- تشغيل وصيانة ومراقبة المرافق القائمة والمستقبلية وتلك التي قيد الإنشاء من أجل استخراج وضخ ومعالجة ونقل المياه من الآبار ومن نظام زي/ قناة الملك عبدالله لإيصال ومعالجة المياه، ومن محطتي الزارا ماعين وأبو الزيغان.
 - تشغيل وصيانة ومراقبة محطات تنقية الصرف الصحي القائمة والمستقبلية وتلك التي تحت الإنشاء الواقعة في أبو نصير ووادي السير، وأية محطات تنقية معالجة أخرى مستقبلية.
 - تشغيل وصيانة ومراقبة أنظمة توزيع وتخزين مياه الشرب ونظام تجميع الصرف الصحي القائمة والمستقبلية وتلك التي قيد الإنشاء.
 - توفير عدادات المياه للزبائن والحفاظ عليها، وإرسال الفواتير، وتحصيلها، وخدمة الزبائن.
 - التخطيط والتمويل وتنفيذ الاستثمارات الرأسمالية العادية وخطط التوسع الرامية إلى زيادة نطاق توزيع المياه وتجميع مياه الصرف الصحي من أجل تلبية الطلب في الوقت المناسب.
 - التأكد من أن المرافق تتفق دائماً مع معايير الجودة المعيارية.
 - التنسيق مع سلطة مياه الأردن لتوفير المياه في الوقت المناسب وتطوير مرافق وشبكات المياه والصرف الصحي تزامناً مع زيادة الكميات والزبائن لتلبية الطلب المتزايد.

الملحق رقم (6.1) - منطقة الخدمات، أمانة عمان الكبرى

هذا القسم يحدد منطقة الخدمة لشركة مياها، والتي تقع ضمن حدود محافظة العاصمة - عمان، ومساحتها تقارب (7,579) كم مربع، بالإضافة إلى منطقة آبار القطرانة. ويبين الشكل رقم (1) منطقة الخدمة لشركة مياها.

الشكل رقم (1) - منطقة خدمات شركة مياها



خدمة شركة مياهنا تصل مأدبا
في عام 2012، قام وزير المياه والري بإدراج مدينة مأدبا ضمن منطقة الخدمة لشركة مياهنا. من خلال عقد إدارة وتشغيل يمكن شركة مياهنا من إدارة وتشغيل مياه محافظة مادبا.

الملحق (6.2) - الموارد المائية المتاحة لشركة مياهنا

تتلقى شركة مياهنا المياه من المصادر التالية والواقعة خارج منطقة الخدمة:

- قناة الملك عبدالله
- الوالة
- اللجون
- محطة ضخ خو
- محطة الزارا ماعين لمعالجة المياه
- أبو الزيغان

متوقع أن يتاح لمياهنا استخدام مياه الديسي في منتصف عام 2013.

الملحق (6.3) - محطات تنقية مياه الصرف الصحي المدارة من قبل شركة مياهنا

- أبو نصير
- وادي السير

القسم (2.4) الإيرادات

فوضت سلطة المياه إلى شركة مياهنا ما يلي:

- فرض وجباية الرسوم ودمم المياه وبدلات الانتفاع بشبكات الصرف الصحي من الزبائن والاحتفاظ بها وبأية إيرادات أخرى في مقابل تقديم الخدمات.
- جميع العائدات الناتجة من تجميع الصرف الصحي داخل منطقة الخدمة.
- رسوم المجاري والبالغة (3%) من ضريبة الأبنية والأراضي (المسقفات).

القسم (2.4) (ب) الأصول

- إن قيم الأصول الثابتة والمتنقلة المسجلة في الملحقين (1) و (2) ليست شمولية، وتمثل:
- أ- الأصول الثابتة التي تملكها سلطة المياه والتي لن يتم نقل ملكيتها إلى شركة مياهنا، لكنها ستُسلم لها بالكامل و/أو ستُتاح لها لكي يتم استخدامها وتشغيلها بموجب اتفاقية التفويض والتطوير.
- ب- الأصول المتحركة المملوكة من قبل سلطة المياه والتي سيتم إحالتها بالكامل إلى شركة مياهنا.

القسم (2.5) قبض الحسابات (ذمم مدينة)

تفويض شركة مياهنا بتحصيل وقبض الذمم المدينة وتعود لشركة مياهنا.

مؤشرات الأداء

كجزء من اتفاقية التفويض والتطوير، فإن شركة مياهنا مطالبة بالحفاظ على المستوى المتفق عليه من الأداء. ويتم تقييم شركة مياهنا من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية التي تقوم الشركة بتقديمها دورياً لسلطة المياه من خلال وحدة التخطيط والإدارة (PMU) لتقييم تلك المؤشرات.

التعديلات على اتفاقية التفويض والتطوير

ينص التعديل على اتفاقية التفويض والتطوير على أن تسدد شركة مياها إلى سلطة المياه «بدلات الانتفاع»، والذي يمثل تكلفة استخدام الشركة للبنية التحتية المملوكة للسلطة. وقد تم تحديد هذه المساهمة السنوية بما لا يقل عن (95%) من صافي الدخل قبل خصم مبلغ تكلفة الاستخدام للبنية التحتية وقبل توزيعات الأرباح والمخصصات.

قانون سلطة المياه رقم (18)

حيث أن أنشطة شركة مياها ومسؤولياتها تتمثل في إدارة وتشغيل مرفق المياه والصرف الصحي وفقاً للصلاحيات التي تم تفويضها من قبل سلطة المياه، وكما ذكر آنفاً فإن قانون سلطة المياه ينطبق على العمليات التي تجريها شركة مياها بما لا يتعارض مع نظامها الأساسي وقانون الشركات.

القوانين الأردنية

من القوانين الأردنية التي تخضع لها شركة مياها؛ قانون الفوائض المالية رقم (2007/30)، وقانون ديوان المحاسبة رقم (1952/28). فيما يلي موجز للأحكام الرئيسية لهذه القوانين:

قانون الفوائض المالية:

رقم (2007/30) ينطبق على الشركات المملوكة للحكومة بالكامل. الأحكام الرئيسية التي لها تأثير على شركة مياها هي:

- الميزانية السنوية لشركة مياها يجب أن تُعرض على مكتب الموازنة العامة لدى وزارة المالية من أجل النظر فيها، وذلك في موعد أقصاه (15) تشرين الثاني من كل عام.
- على شركة مياها أن تقوم بإعداد البيانات المالية المدققة في موعد أقصاه (30) نيسان من كل عام.
- توريد أي فائض مالي إلى وزارة المالية.

قانون ديوان المحاسبة:

رقم (1952/28) يعطي الحق لديوان المحاسبة في الرقابة المالية والإدارية على أي شركة تملك الحكومة (51%) من أسهمها أو أكثر. وحيث أن شركة مياها مملوكة بالكامل من قبل سلطة المياه فإنها خاضعة لأحكام هذا القانون.

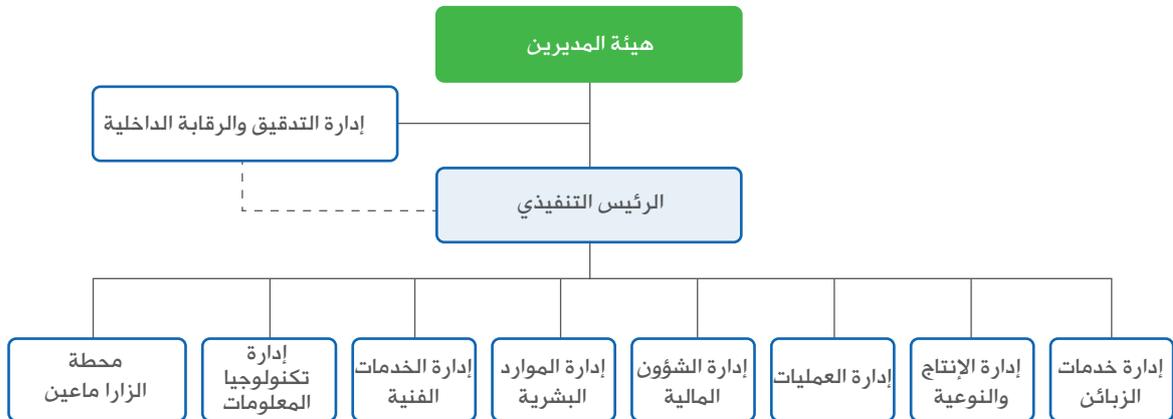




الهيكل التنظيمي لشركة مياهنا

يتأأس شركة مياهنا الرئيس التنفيذي المعين من قبل هيئة المديرين. وحالياً، فإن الرئيس التنفيذي للشركة هو المهندس منير عويس، والذي تم تعيينه من قبل هيئة المديرين في عام 2011 لمدة ثلاث سنوات. ويرأس الرئيس التنفيذي ثمانية مدراء، يتم تعيينهم من قبل هيئة المديرين بتنسيب من الرئيس التنفيذي، وهم مسؤولون عن إداراتهم. كما أن مدير محطة الزارا ماعين لمعالجة المياه يقدم تقاريره للرئيس التنفيذي. ويبين الشكل رقم (2) التنظيم الإداري لشركة مياهنا.

الشكل رقم (2) - الهيكل التنظيمي الرئيسي لشركة مياهنا

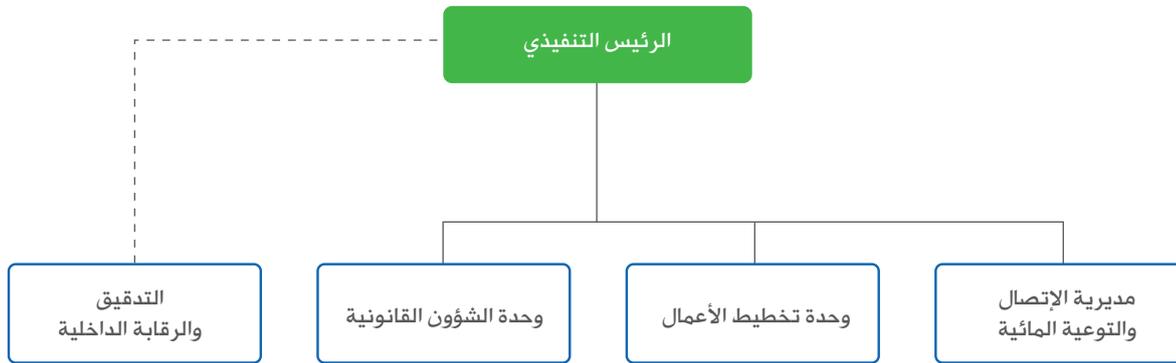


والإدارات مسؤولة عن الأنشطة التالية:

الإدارة العامة

يُشرف الرئيس التنفيذي على مدراء إدارات بالإضافة إلى مدير محطة الزارا ماعين لمعالجة المياه، كما يشرف على مدير إدارة الاتصال والنوعية المائية، ووحدة تخطيط الأعمال، ووحدة الشؤون القانونية. كما هو مبين بالشكل التالي:

الشكل رقم (3) – الهيكل التنظيمي للإدارة العامة



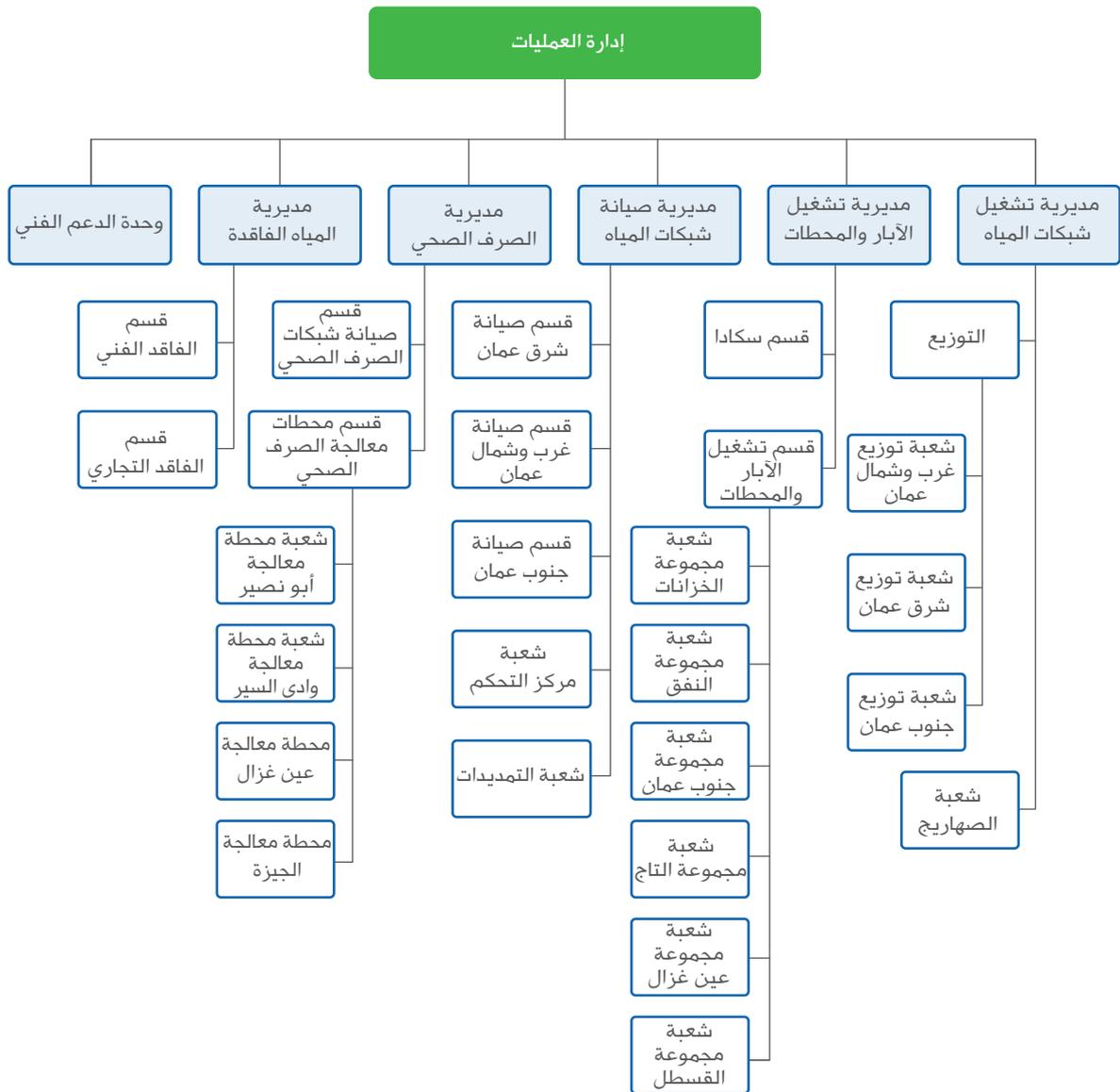
هذه الوحدات مسؤولة عن الأنشطة التالية:

- مديرية الاتصال والتوعية المائية:
- تسهم هذه المديرية بدعم مهمة شركة مياهنا من خلال الاتصال الداخلي والخارجي، والتواصل مع المجتمع والبرامج التعليمية.
- وحدة تخطيط الأعمال:
- تطوير خطط العمل.
- تحديد المؤشرات الرئيسية للأداء، الداخلية والخارجية.
- إعداد التقرير السنوي لشركة مياهنا.
- إعداد التقرير الشهري حول مشاريع المياه والصرف الصحي وتقديمها إلى سلطة المياه.
- تؤدي واجبات أخرى بحسب ما تكلف به.
- وحدة الشؤون القانونية:
- تقديم الاستشارات القانونية.
- إدارة النشاط القانوني.

إدارة العمليات

إدارة العمليات مسؤولة عن توزيع مياه الشرب لزبائن شركة مياها، بالإضافة إلى تجميع مياه الصرف الصحي وعمل جزء من المعالجة لها وصيانة شبكة المياه، تقليل الفاقد من المياه. كما أن إدارة العمليات مسؤولة عن تشغيل وصيانة جميع محطات الضخ في عمان، وشبكات التوزيع، ومحطات معالجة تنقية مياه الصرف الصحي، والمباني والمعدات. كما هو مبين بالشكل التالي:

الشكل رقم (4) - الهيكل التنظيمي لإدارة العمليات



وتتألف إدارة العمليات من المديريات الخمس التالية:

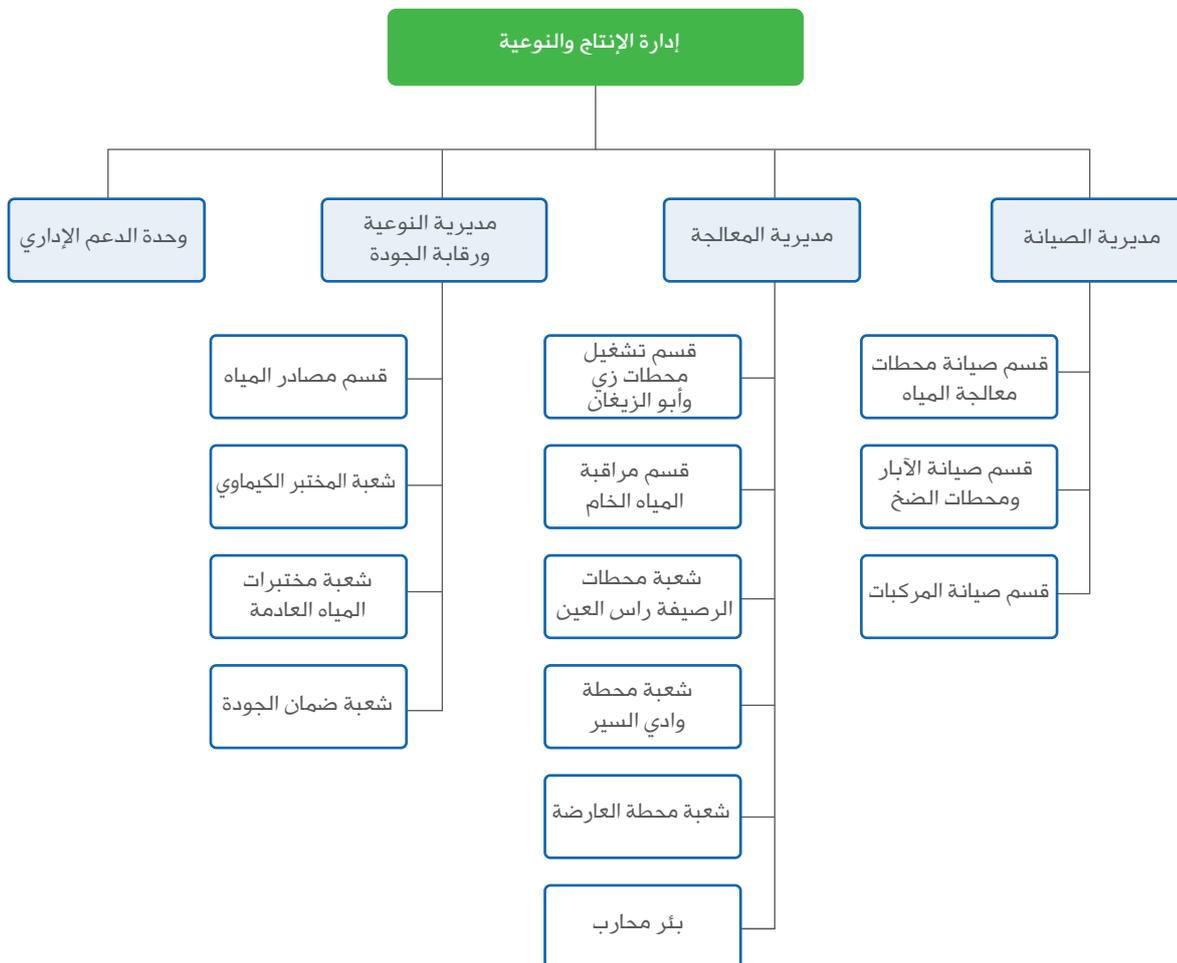
- مديرية تشغيل شبكات المياه: مسؤولة عن العمليات المتعلقة بشبكات توزيع المياه.
- مديرية تشغيل الآبار والمحطات: مسؤولة عن استخراج المياه من الآبار المحلية، وعمليات محطات الضخ، كما تدير شبكة السكادا لمنطقة عمان.
- مديرية صيانة شبكات المياه: مسؤولة عن صيانة شبكات المياه.
- مديرية الصرف الصحي: مسؤولة عن إدارة مياه الصرف الصحي وتشغيل محطات تنقية مياه الصرف الصحي.
- مديرية فاقد المياه: مسؤولة عن التحقيق في فاقد المياه في الشبكات والحد منها.
- وحدة الدعم الفني.

إدارة الإنتاج والنوعية

إدارة الإنتاج والنوعية مسؤولة عن تزويد محافظة العاصمة بمياه الشرب بما يتوافق مع المواصفات والمعايير الأردنية لمياه الشرب، والحفاظ على جميع المرافق والمركبات التابعة للشركة، كما هو مبين بالشكل أدناه. وتهدف إدارة الإنتاج والنوعية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- معالجة مياه الشرب فيزيائياً وكيميائياً.
- صيانة مرافق إنتاج المياه ومعدات شركة مياها، باستثناء محطة الزارا ماعين.
- مراقبة نوعية مياه الشرب ابتداءً من المصدر وحتى عدادات الزبائن.
- مراقبة مياه الصرف الصحي المتدفقة من محطات تنقية الصرف الصحي لضمان مطابقتها للمواصفات والمعايير.

الشكل رقم (5) – الميكل التنظيمي لإدارة الإنتاج والنوعية



مسؤوليات مديريات إدارة الإنتاج والنوعية كما يلي:

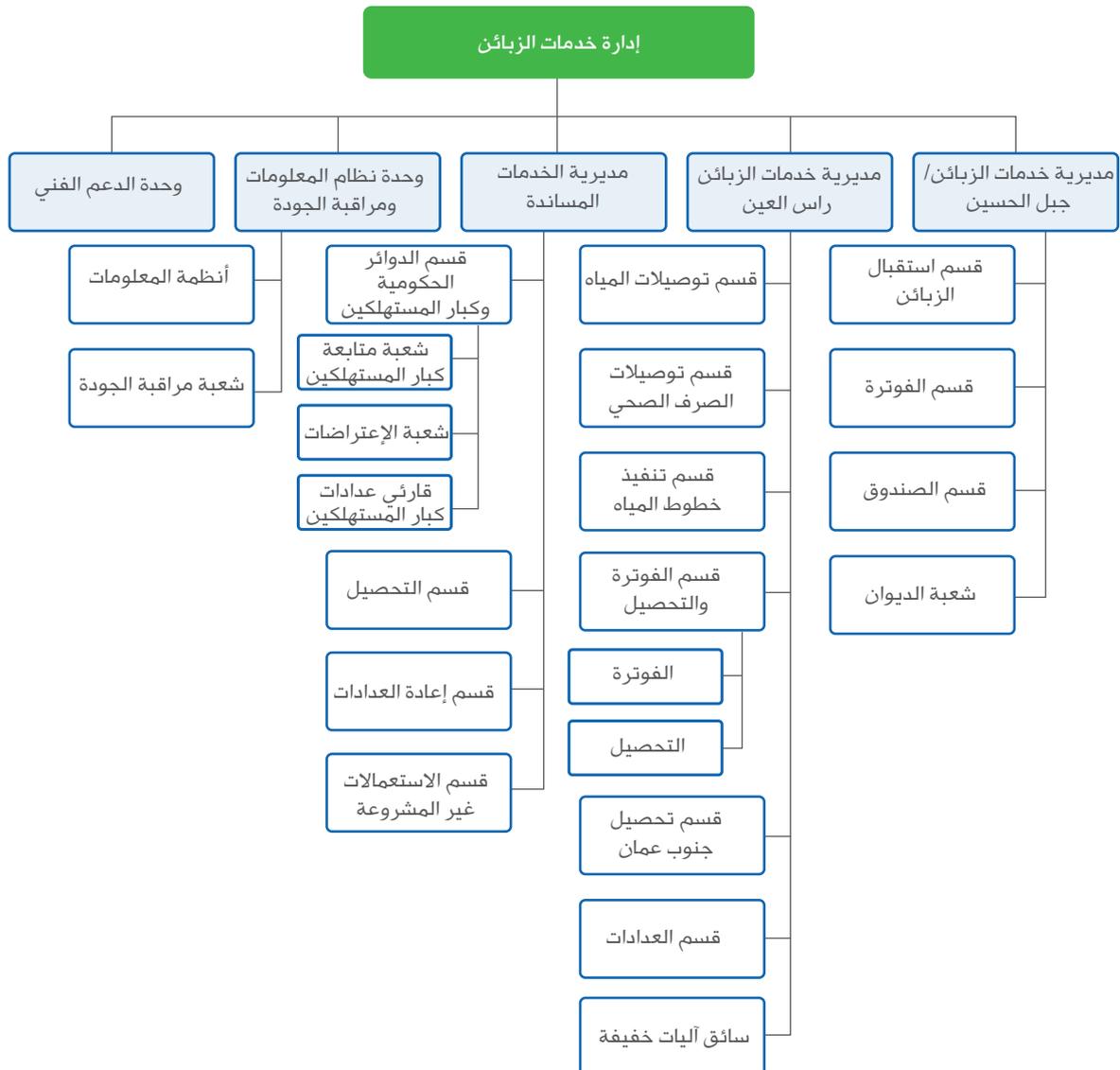
- مديرية المعالجة: مسؤولة عن تشغيل الخطوط الناقلة الرئيسية من قناة الملك عبدالله إلى محطة زي لمعالجة المياه، كما أنها مسؤولة عن عمليات محطة زي، والخط الناقل من محطة زي إلى خزان دابوق. سعة محطة زي هي (90) مليون متر مكعب سنوياً.
- مديرية الصيانة: مسؤولة عن أعمال صيانة الخطوط الناقلة من قناة الملك عبدالله إلى محطة زي لمعالجة المياه، كما أنها مسؤولة عن صيانة عمليات محطة زي، الخط الناقل من محطة زي إلى خزان دابوق، وصيانة الآبار ومحطات الضخ. كما أنها مسؤولة عن صيانة أسطول مركبات شركة مياها.

- مديرية النوعية ورقابة الجودة: مسؤولة عن إجراء فحوصات الجودة للمياه لكل من محطة زي ومحطة الزارا ماعين لمعالجة المياه، ومحطات تنقية مياه الصرف الصحي، وشبكات النقل والتوزيع لضمان المطابقة للمواصفات المذكورة ضمن التراخيص البيئية. كما تجري الفحوصات اللازمة للتحليل الداخلي.
- بالإضافة إلى الدعم الإداري المسؤول عن المهام الإدارية في محطة زي لمعالجة المياه.

إدارة خدمات الزبائن

إدارة خدمات الزبائن مسؤولة عن تقديم الخدمات للزبائن في محافظة العاصمة. هناك موقعان رئيسيان لخدمة الزبائن، وتسعة مكاتب فرعية منتشرة في جميع أنحاء عمان. وهذه الإدارة مسؤولة عن تقديم الفواتير للزبائن وتحصيلها، وعن تركيب وصلات المياه ما عدا تلك الوصلات التي تبعد أكثر من (500) متر عن نقطة الاتصال، ووصلات مياه الصرف الصحي أيضاً. بالإضافة إلى مسؤولية هذه الإدارة عن الفاقد التجاري للمياه. كما هو مبين بالشكل التالي:

الشكل رقم (6). الهيكل التنظيمي لإدارة خدمات الزبائن



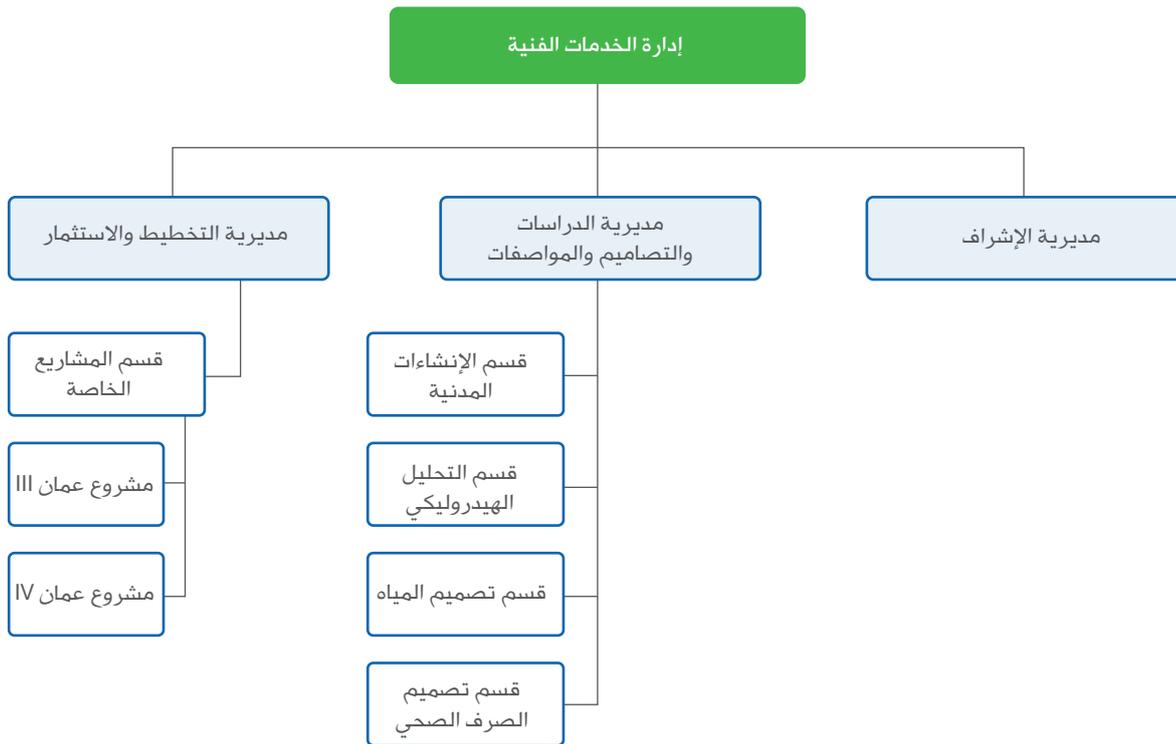
مسؤوليات إدارة خدمات الزبائن كما يلي:

- مديرية خدمات الزبائن - جبل الحسين: مسؤولة عن الفوترة والتحصيل وإدارة حسابات الزبائن.
- مديرية خدمات الزبائن - رأس العين: مسؤولة عن الفوترة والتحصيل وإدارة حسابات الزبائن وتوصيلات المياه الصرف الصحي.
- مديرية الخدمات المساندة: مسؤولة عن الفوترة والتحصيل من كبار المستهلكين والدوائر الحكومية، بالإضافة إلى التعامل مع الاعتراضات، والاستخدامات غير المشروعة، وتحصيل الذمم، وإعادة التوصيل.
- وحدة نظام المعلومات ومراقبة الجودة: مسؤولة عن إدارة نظام معلومات الزبائن (برنامج X7 لعمل الفواتير)، وضمان الجودة.
- وحدة الدعم الفني: توفير المساعدة التقنية في مجال خدمة الزبائن.

إدارة الخدمات الفنية

إدارة الخدمات الفنية مسؤولة عن تصميم منشآت شركة مياهنا، والتخطيط لها وإنشائها، وما يتصل بذلك من دعم. كما هو مبين بالشكل التالي:

الشكل رقم (7) - الهيكل التنظيمي لإدارة الخدمات الفنية



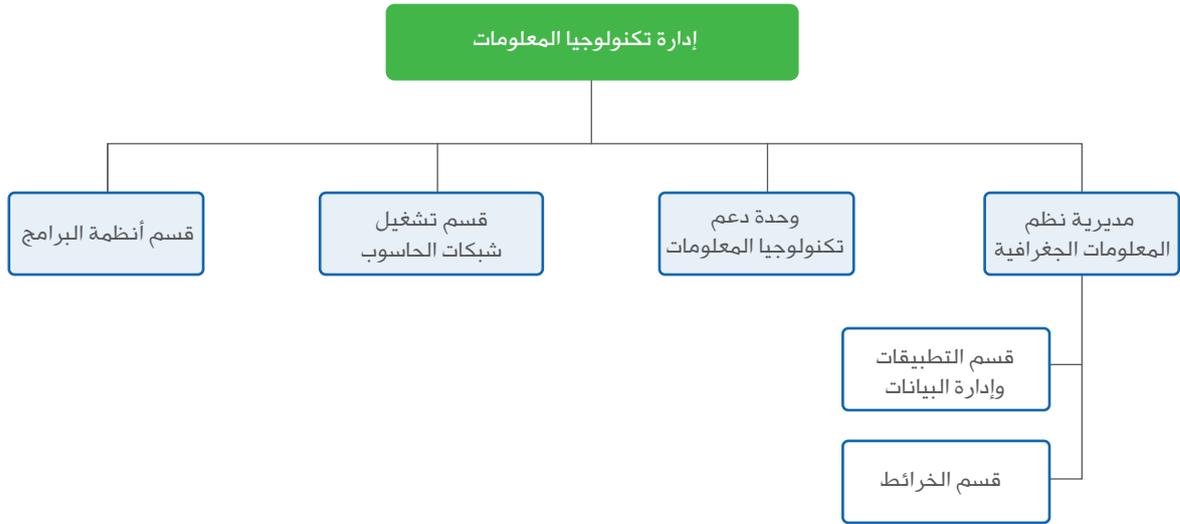
المديريات ومسؤولياتها:

- مديرية الإشراف: مسؤولة عن العمل مع الاستشاريين والمقاولين للتأكد من أن العمل يتم تنفيذه على نحو يتفق مع معايير شركة مياهنا.
- مديرية الدراسات والتصاميم والمواصفات: تصميم ودراسة، وإعطاء الأولوية لطلبات توصيل شبكات المياه والصرف الصحي الصادرة من قبل إدارات مياهنا وطلبات الزبائن، وإعداد وثائق عطاءات المشاريع، وإدارة الخدمات المقدمة من المستشارين والمتعهدين.
- مديرية التخطيط والاستثمار: يدير برنامج النفقات الرأسمالية (CAPEX)، ويخطط البنية التحتية اللازمة لتوسيع شبكة المياه والصرف الصحي.

إدارة تكنولوجيا المعلومات

إدارة تكنولوجيا المعلومات مسؤولة عن نظم المعلومات الجغرافية وتشغيل وصيانة وتطوير أتمتة العمليات، وشبكة الـ (LAN)، وقاعدة البيانات، وأرشفتها. كما هو مبين بالشكل التالي:

الشكل رقم (8) – الهيكل التنظيمي لإدارة تكنولوجيا المعلومات



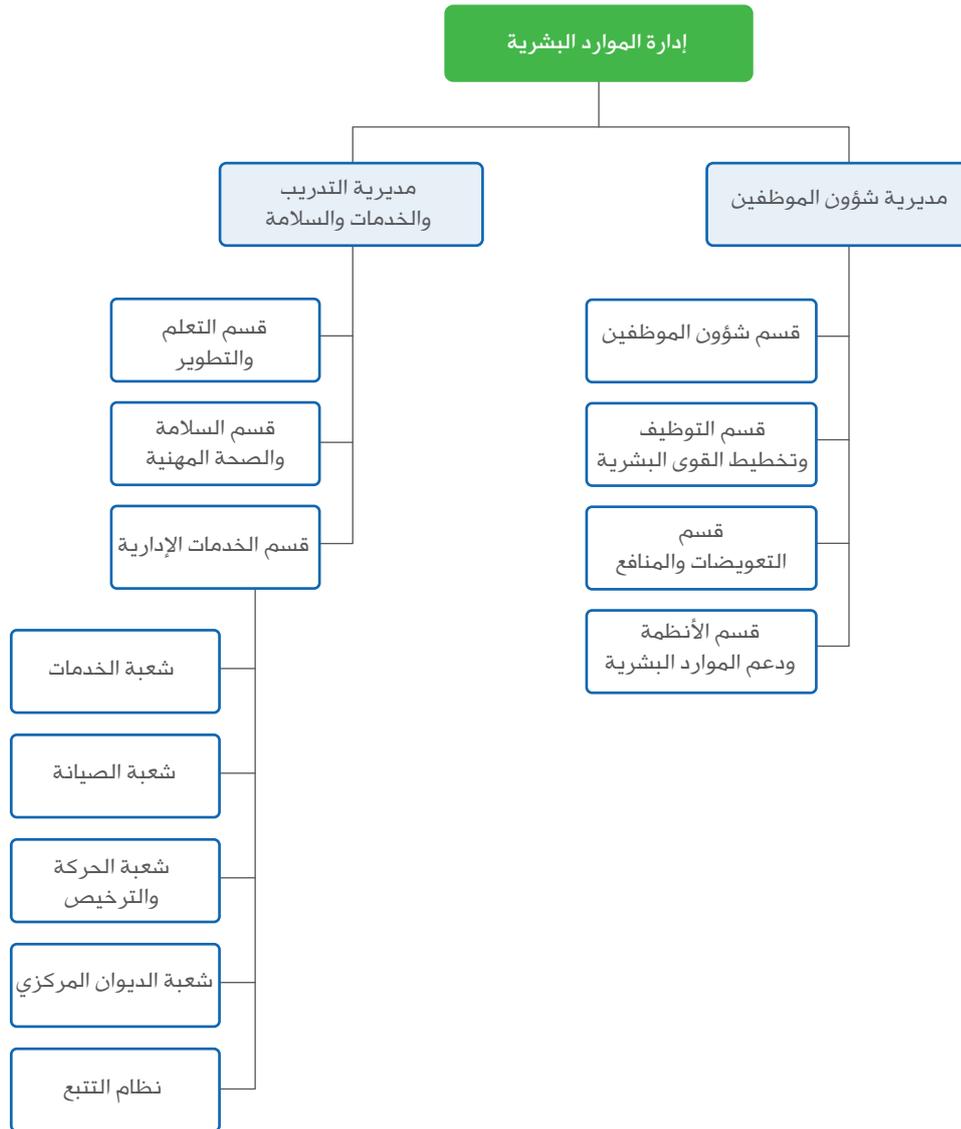
مسؤوليات مديريات وأقسام إدارة تكنولوجيا المعلومات على النحو التالي:

- مديرية نظم المعلومات الجغرافية: مسؤولة عن تشغيل وصيانة برمجيات نظم المعلومات الجغرافية، ورسم الخرائط، وصيانة قاعدة بيانات نظم المعلومات الجغرافية.
- قسم أنظمة البرامج: مسؤول عن صيانة برمجيات مياها وأنظمة التشغيل.
- قسم تشغيل شبكات الحاسوب: مسؤول عن صيانة وتشغيل أجهزة الكمبيوتر، وعن تشغيل الشبكة الداخلية (LAN) لدى شركة مياها.
- وحدة دعم تكنولوجيا المعلومات: توفر خدمات «مكتب المساعدة» إلى إدارات شركة مياها الأخرى.

إدارة الموارد البشرية

تقوم إدارة الموارد البشرية بالمحافظة على سجلات الموظفين، وتتولى عمليات التوظيف وتوجيه الموظفين، وتدير استحقاقاتهم، وتشرف على التدريب. كما هو مبين بالشكل التالي:

الشكل رقم (9) – الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية



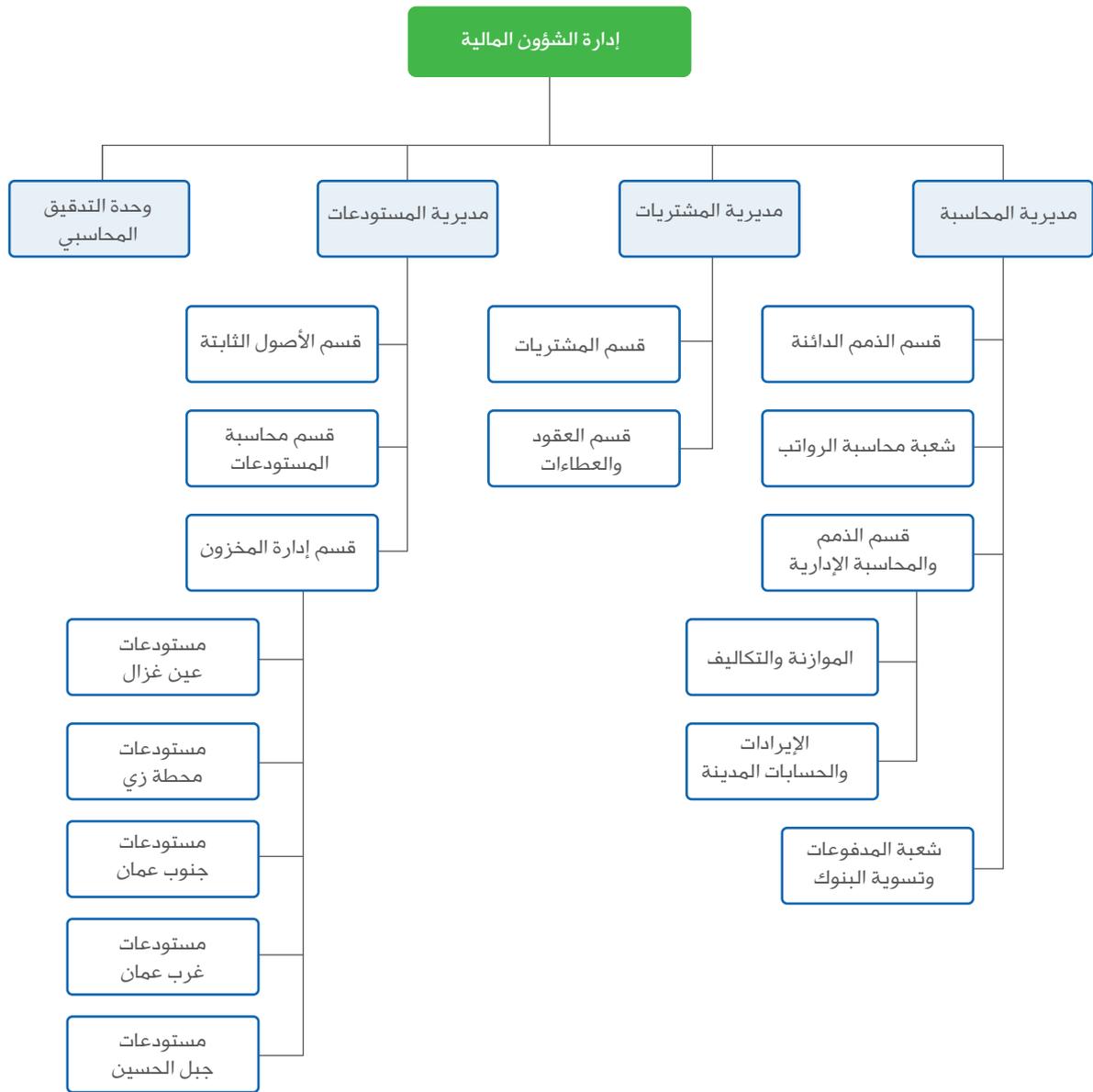
المديريات ومسؤولياتها على النحو التالي:

- مديرية شؤون الموظفين: مسؤولة عن شؤون الموظفين، والتوظيف وتخطيط القوى البشرية، والتعويضات والمنافع، وحساب الرواتب.
- مديرية التدريب والخدمات والسلامة: مسؤولة عن التدريب وتطوير الموظفين، والسلامة المهنية والخدمات الإدارية، بما في ذلك استقبال الهاتف، والنقل، وصيانة المباني.

إدارة الشؤون المالية

إدارة الشؤون المالية مسؤولة عن الأنشطة المالية لشركة مياها. كما أنها مسؤولة عن وضع الميزانية، والمحاسبة، واستثمار فائض الأموال، والمشتريات (بما في ذلك توفير المواد والمناقصات)، مستودعات التخزين. كما هو مبين بالشكل التالي:

الشكل رقم (10) – الهيكل التنظيمي لإدارة الشؤون المالية



مديريات إدارة الشؤون المالية:

- مديرية المحاسبة: مسؤولة عن المهام الإدارية والمالية بما في ذلك التقارير المالية والميزانية والمدفوعات النقدية، وتجهيز كشوف الرواتب.
- مديرية المشتريات: مسؤولة عن شراء وتأجير واستئجار وتوفير السلع والخدمات. وتدير هذه الشعبة أيضاً العلاقات مع الموردين، والتخلص من الممتلكات الفائضة.
- مديرية المستودعات: مسؤولة عن عمليات المستودعات في شركة مياها.
- وحدة التدقيق المحاسبي: مسؤولة عن التدقيق في المعاملات المالية والدعم من الضوابط المالية.

محطة الزارا ماعين لمعالجة المياه

تقع محطة الزارا ماعين لمعالجة المياه في وادي الأردن، وهي عبارة عن محطة للتناضح العكسي (RO) توفر لشركة مياها (38) مليون متر مكعب سنوياً. وقدرة المحطة التصميمية (48) مليون متر مكعب. ومدير المحطة يقدم تقاريره مباشرة للرئيس التنفيذي.

إدارة التدقيق والرقابة الداخلية

إدارة التدقيق والرقابة مسؤولة عن التدقيق الداخلي في شركة مياها. ومدير الإدارة مسؤول أمام هيئة المديرين عن عمل هذه الإدارة. إدارياً، يقدم تقاريره للرئيس التنفيذي. وتقوم بفحص السجلات وعمل الإجراءات اللازمة للحد من مخاطر الاحتيال وضمان تنفيذ سياسات الإدارة بشكل صحيح.

كادر موظفي شركة مياها

يوجد لدى شركة مياها (1,571) وظيفة، حسب الهيكل التنظيمي الموافق عليه، منهم (1,465) وظيفة تم إشغالها و(106) وظيفة شاغرة. ويبين الجدول التالي كادر الموظفين مع الشواغر في كل إدارة حتى نهاية 2013/04/30:

جدول رقم (2): كادر الموظفين مع الشواغر

الإدارة	المناصب حسب الهيكل التنظيمي	مناصب تم إشغالها	مناصب شاغرة
الإدارة العامة	12	8	4
العمليات	590	556	34
الإنتاج والنوعية	216	200	16
خدمات الزبائن	448	432	16
تكنولوجيا المعلومات	28	22	6
الخدمات الفنية	59	51	8
الموارد البشرية	63	48	15
الشؤون المالية	50	50	0
محطة الزارا ماعين	100	93	7
الرقابة والتدقيق الداخلي	5	5	0
المجموع	1,571	1,465	106



مصادر الإيرادات

تحصل شركة مياهنا على إيراداتها من المصادر التالية:

- أثمان المياه وأجور الانتفاع بالصرف الصحي (حسب التعرفة المقررة من مجلس الوزراء).
- رسوم الاشتراكات بالمياه والصرف الصحي (حسب التعرفة المقررة من مجلس الوزراء).
- رسوم المجاري ونسبتها (3%) من ضريبة الأبنية والأراضي (المسقفات).
- أجور خدمات أخرى متفرقة.
- المنح في حال توفرها.
- القروض.

التعرفة

مسؤولية تحديد التعرفة

في الأردن تقع مسؤولية إقرار التعرفة على عاتق مجلس الوزراء بناءً على تنسيب الوزير. يوجد حالياً نوعان من التعرفة، تعرفة الشركات ، والأخرى تعرفرة السلطة (للمحافظات) تخص بقية مناطق المملكة. ويتم اقتراح أي تغيير على التعرفة من قبل وزير المياه والري الذي يقوم بالتنسيب بذلك إلى مجلس الوزراء. وتقوم سلطة المياه باعتبارها الهيئة المسؤولة عن توصيل المياه باستعراض تكاليف تقديم الخدمة ثم إعداد طلب زيادة التعرفة للوزير. وليس لشركة مياهنا أي مسؤولية محددة متعلقة بهذه العملية.

التعرفة الحالية

في أيار 2012، قام مجلس الوزراء بزيادة التعرفة علي الطبقات الاستهلاكية الثلاثة العليا، ولم يطرأ تعديل على الطبقة الأولى. حيث تمت زيادة التعرفة التجارية أيضاً.

وتتألف الفاتورة من ثلاثة أجزاء:

- مبلغ ثابت لتغطية التكاليف الإدارية غير المتعلقة باستهلاك المياه.
- بدلات استهلاك المياه
- بدلات الانتفاع بالصرف الصحي

ويبين الجدول رقم (3) التعرفة السكنية الحالية للمياه وللصرف الصحي:

جدول رقم (3) - التعرفة السكنية الحالية للمياه وللصرف الصحي

تعرفة المياه والصرف الصحي - سكني					
العامل	سعر وحدة الصرف الصحي (دينار أردني)	سعر وحدة المياه (دينار أردني)	رسوم ثابتة (دينار أردني)	معدل الاستهلاك الربعي (م ³)	طبقة الاستهلاك
1.00	*0.600	*2.130	2.430	18 - 0	1
1.00	0.040	0.145	4.080	36-19	2
1.00	0.250	0.500	5.730	54-37	3
1.10	0.450	0.850	5.730	72-55	4
1.15	0.600	1.000	5.730	90-72	5
1.15	0.700	1.400	5.730	126-91	6
2.00	0.800	1.600	5.730	126 <	7

*رسوم ثابتة

ويبين الجدول رقم (4) التعرفة الحالية لإشتركات المياه والصرف الصحي

جدول رقم (4) - التعرفة الحالية لإشتركات المياه والصرف الصحي

تعرفة المياه والصرف الصحي - غير سكني				
سعر وحدة الصرف الصحي (دينار أردني)	سعر وحدة المياه (دينار أردني)	رسوم ثابتة (دينار أردني)	معدل الاستهلاك الربعي (م ³)	طبقة الاستهلاك
* 4.200	* 7.800	* 6.000	6-0	1
0.750	1.300	7.800	6 <	2

رسوم التوصيلات الجديدة

توصيل خدمة المياه

تبدأ كلفة الوصلة المنزلية الجديدة من (245) دينار أردني كحد أدنى للاستخدام السكني و(325) دينار أردني كحد أدنى للاستخدام غير السكني. ويعتمد المبلغ المستحق على مساحة العقار وعلى نوع الاستخدام (سكني أو غير سكني).

رسوم توصيل الصرف الصحي

- توصيل خدمات الصرف الصحي:
- رسوم توصيل خدمات الصرف الصحي تختلف باختلاف نوع الاستخدام (سكني، غير سكني) وتحدد ضمن المعايير التالية:
- مساحة العقار.
 - نوع الإستخدام.
 - تصنيف الحي (فئة الإستخدام السكني).
 - طول شبكة الصرف الصحي.

الضرائب

أعطت سلطة المياه لشركة مياها الحق في تحصيل ضريبة المجاري البالغة (3%) من قيمة الإيجار السنوي للعقارات التي يتم جمعها في منطقة الخدمة. وتقوم أمانة عمان الكبرى بتحصيل هذه الضريبة ضمن ضريبة المسقفات وتوريدها إلى شركة مياها.



الطلب على المياه، التزويد المائي، تجميع مياه الصرف الصحي

يبلغ معدل النمو السكاني السنوي لمحافظة العاصمة حوالي (4٪) والذي بدوره يؤدي إلى زيادة عدد الزبائن بمياه الشرب بمعدل تقريبي (25,000) اشتراك سنوياً. وتمثل التوصيلات غير السكنية ما نسبته (6٪) من مجموع الزبائن، وبالتالي فإن الزبائن غير السكنيين يمثلون نسبة ضئيلة من إجمالي الزبائن.

في الوقت الراهن، فإن الطلب على المياه يزيد عن التزويد المائي المتوفر، ولكن مع وصول مياه الديسي في منتصف عام 2013، واحتمال تطبيق التزويد المستمر للزبائن السكنيين فإن الوضع سينعكس. وسيتم تغيير تخصيص المياه من المصادر الحالية مع وصول مصدر المياه الجديد. غير أنه وبسبب الحاجة إلى مزج المياه من المصادر الحالية بمياه الديسي، فإن استخدام المصادر الحالية سيستمر.

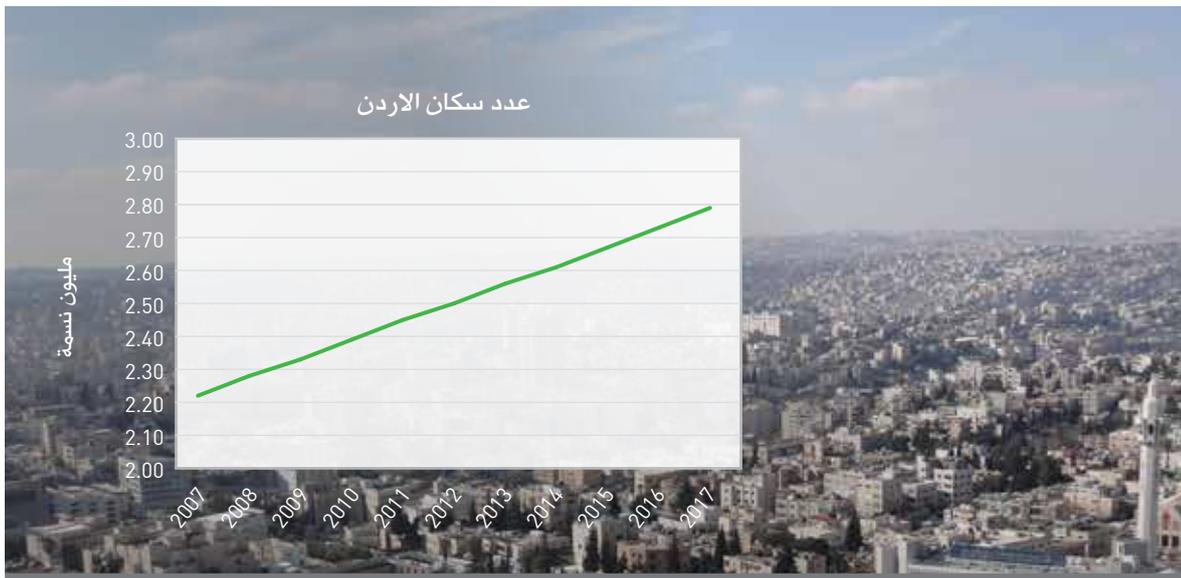
التعداد السكاني

قامت الوكالة الأمريكية للإنماء الدولي (USAID) بتمويل دراسة مدتها ثلاث سنوات أجراها مكتب سي دي إم سميث (CDM) حول التخطيط المتعلق بالمياه وبالصرف الصحي. في هذا التقرير، قام الاستشاري بتقدير عدد السكان لعدة فترات مدة كل منها خمس سنوات، ابتداءً من عام 2010 وحتى عام 2035. من أجل تقدير عدد السكان على مدى السنوات الخمس (2013-2017)، استفاد فريق تخطيط الأعمال من التوقعات الواردة في التقرير للأعوام (2010 و 2015 و 2020)، واستخدم أسلوب الخط البياني المستقيم لتقدير عدد السكان للسنوات (2013-2017). باستخدام أعداد السكان الواردة في التقرير، فإن عدد السكان يقدر بحسب ما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (5) - تقديرات عدد السكان

2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	عدد سكان - عمان (مليون نسمة)
2.79	2.73	2.67	2.61	2.56	2.50	2.45	2.39	2.33	2.28	2.22	

الشكل رقم (11) - رسم بياني لعدد السكان



خلال السنوات الخمس الماضية أدى هذا النمو السكاني إلى توصيل (25,000) وصلة جديدة سنوياً، تمت إضافتها إلى قاعدة بيانات الزبائن.

وقد يتسبب تدفق اللاجئين عند الاضطرابات في الدول المجاورة كحرب العراق، وكما يجري حالياً في سوريا، إلى زيادة تقديرات عدد السكان.

زبائن المياه

خلال السنوات (2007-2011)، ازداد عدد التوصيلات بمعدل (5%) للزبائن السكنيين وغير السكنيين على حد سواء. ومن المتوقع أن يستمر هذا في المستقبل بحيث تشير التقديرات إلى أن شركة مياهنا سيكون لديها ما يقارب من (700,000) مشترك بحلول عام 2017. ويبين الجدول رقم (6) توقعات عدد زبائن المياه.

جدول رقم (6) - توقعات عدد زبائن المياه

حسابات الزبائن											
2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	نوع الإستخدام
639,421	608,973	579,974	552,356	526,053	501,003	477,146	447,167	423,939	401,838	376,170	سكني
30,449	28,999	27,618	26,303	25,050	23,857	29,979	23,228	22,101	25,668		الزيادة
5%	5%	5%	5%	5%	5%	7%	5%	5%	7%		النسبة المئوية للزيادة
أنواع أخرى											
988	941	896	853	813	774	737	736	729	716	713	الزبائن الكبار
4,918	4,684	4,461	4,248	4,046	3,854	3,670	3,946	3,817	3,640	3,483	الزبائن الحكوميون
33,937	32,321	30,781	29,316	27,920	26,590	25,324	24,243	23,041	22,013	20,847	غير سكني
39,842	37,945	36,138	34,417	32,778	31,218	29,731	28,925	27,587	26,369	25,043	المجموع
1,897	1,807	1,721	1,639	1,561	1,487	806	1,338	1,218	1,326		الزيادة
5%	5%	5%	5%	5%	5%	3%	5%	5%	5%		النسبة المئوية للزيادة
679,264	646,918	616,112	586,773	558,832	532,221	506,877	476,092	451,526	428,207	401,213	مجموع الزبائن

الشكل رقم (12) - رسم بياني للعدد المتوقع للزبائن



يشكل الزبائن من فئة الإستخدام السكني (94%) من مجموع زبائن شركة مياها.

قاعدة بيانات الزبائن- الصرف الصحي

تغطي خدمات الصرف الصحي ما يقارب (80%) من عدد مشتركى المياه، وتعادل كمية مياه الصرف الصحي ما يقارب (82%) من كمية المياه المتوفرة.

الطلب على المياه

من أجل تقدير الطلب على المياه استخدم فريق تخطيط العمل تقديرات الطلب على المياه للأعوام (2010 و2015 و2020) الواردة في المرحلة 2 من مسودة تقرير مشروع «برنامج الدعم التشغيلي لمياهنا» الممول من قبل بنك الاستثمار الأوروبي. وتم تقدير الطلب للسنوات (2007-2017) عن طريق الاستفادة من توقعات مشروع الدعم التشغيلي لمياهنا لنفس الفترة الزمنية.

التزويد المائي

- في الوقت الراهن، فإن زبائن محافظة العاصمة يحصلون على المياه من ستة مصادر رئيسية:
- محطة زي لمعالجة المياه: المياه السطحية من قناة الملك عبدالله، حيث يتم خلط المياه القادمة من مدخل دير علا مع المياه المعالجة من محطة تحلية أبو الزيجان ثم ضخها في الخط الناقل إلى محطة زي للمعالجة. ثم يتم ضخ المياه المعالجة من محطة زي إلى خزان دابوق. قدرة المحطة الاستيعابية هي (90) مليون متر مكعب سنوياً.
 - محطة الزارا ماعين لمعالجة المياه: تستقبل المياه من سد الموجب وسد الوالة، وينابيع الزارا، ووادي الزارا ماعين. وتستخدم المحطة تقنية التناضح العكسي (RO) لمعالجة المياه. ويتم نقل المياه المعالجة من وادي الأردن عن طريق ستة محطات ضخ إلى خزان المنتزه. القدرة الاستيعابية لمحطة الزارا ماعين هي (48) مليون متر مكعب سنوياً.
 - الينابيع والآبار المحلية تشمل:
 - رأس العين
 - وادي السير
 - القطرانة
 - سواقة
 - الموقر
 - التاج
 - الرصيفة
 - مصادر المياه خارج أمانة عمان الكبرى:
 - الخط الناقل - خو (الزرقاء)
 - الخط الناقل - الوالة (مأدبا)
 - آبار اللجون (محافظة الكرك)

وعندما تصبح مياه الديسي متوفرة في منتصف عام 2013 فإن شركة مياهنا ستحصل على المياه في خزاناتها لكي يتم خلطها. وفي عام 2013، فإنه من المتوقع أن تستقبل شركة مياهنا ما يقارب من (40) مليون متر مكعب. أما بعد عام 2013، فإنه سيتم تخصيص ما يقدر بـ (60) مليون متر مكعب سنوياً من مياه الديسي لشركة مياهنا، ولكن لم يتم تخصيص هذا المقدار بشكل رسمي بعد. وسيؤدي ذلك إلى تغيير مصدر التزويد الحالي على النحو التالي:

- التوقف عن استخدام خط الناقل - خو
- التوقف عن استخدام آبار الوالة
- التوقف عن استخدام آبار اللجون
- سيتم استخدام الينابيع والآبار المحلية لاستكمال التزويد لتلبية الطلب على المياه

بالإضافة إلى ذلك، فقد قررت وزارة المياه والري أن نسبة خلط مياه الديسي إلى المياه المحلية ينبغي أن تكون (1:1) إذا تم إيصال (90) مليون متر مكعب من مياه الديسي إلى عمان، فإن ذلك سيؤثر على شركة مياهنا بحيث سيستمر تشغيل محطتي زي والزارا ماعين بمعدلات الإنتاج الحالية لتوفير ما يكفي من المياه لكي يتم خلطها بمياه الديسي. وسيؤدي الحد من استعمال مياه الآبار المحلية مع مرور الوقت إلى تجدد طبقات المياه الجوفية.

ويبين الجدول رقم (7) التوزيع السابق للمياه من مختلف المصادر، بالإضافة إلى المخصصات المستقبلية المتوقعة:

جدول رقم (7) - إمدادات المياه والمخصصات بالمقارنة مع الطلب على المياه

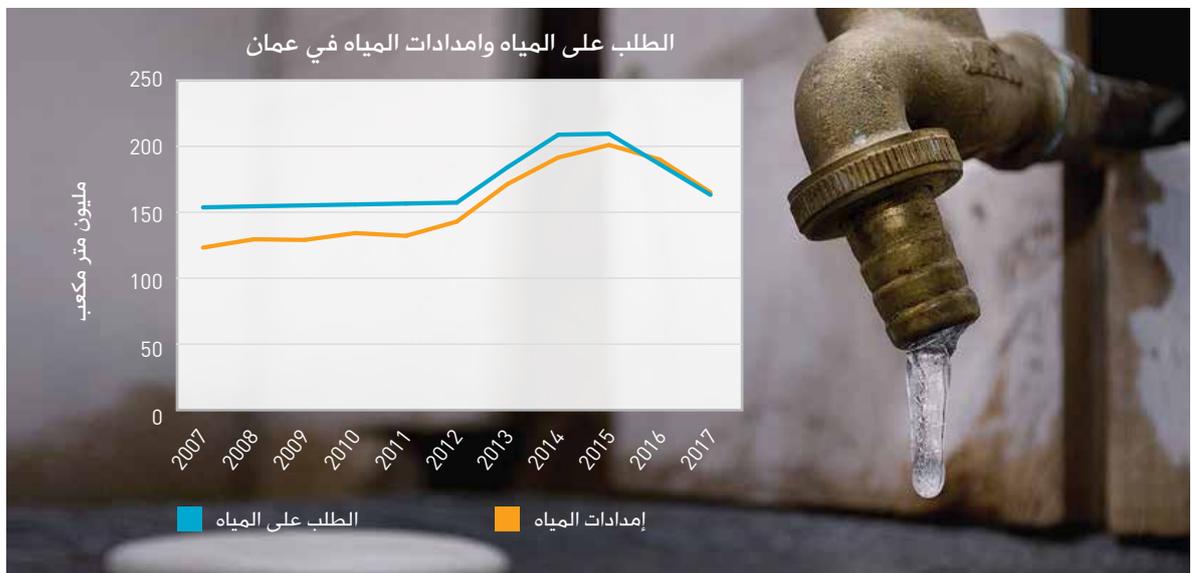
إمدادات المياه والمخصصات بالمقارنة مع الطلب على المياه

ملاحظات	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	مصادر خارجية
	تقديري	تقديري	تقديري	تقديري	تقديري	تقديري	فعلي	فعلي	فعلي	فعلي	فعلي	
محطة زي	57.0	57.0	57.0	57.0	61.8	68.4	61.2	59.1	54.4	49.2	46.7	
محطة الزارا ماعين	38.0	38.0	38.0	38.0	38.1	38.1	38.7	38.2	36.7	35.5	31.2	
محطة خو	-	-	-	-	2.2	4.4	4.8	4.8	5.3	7.0	7.7	
أبار الوالة	-	-	-	-	2.2	4.4	4.3	4.3	4.3	6.0	5.0	
أبار اللجون	-	-	-	-	0.8	1.8	0.9	1.5	1.9	3.5	6.0	
أبار حسان	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
مصادر خارجية أخرى	-	-	7.0	-	-	-	-	-	-	-	-	
المجموع	95.0	95.0	102.0	95.0	105.1	116.6	109.9	107.9	102.6	101.2	96.6	
مياه الديسي												
مياه الديسي الموصلة	90.0	90.0	86.0	82.0	40.3							
الديسي - مياها	60.0	60.0	60.0	60.0	40.3							
مصادر داخلية	10.0	40.0	39.0	36.5	38.6	38.9	34.5	38.9	37.2	37.1	36.9	
موازنة الإنتاج	165.0	195.0	201.0	191.5	184.4	155.5	144.4	146.8	139.8	138.3	133.5	
مبيعات المياه	-	-	-	-	13.0	12.6	12.3	12.6	10.8	8.8	10.3	
التزويد المائي - عمان	165.0	190.0	201.0	191.0	171.4	142.9	132.1	134.2	129.0	129.5	123.2	
الطلب على - عمان (بما فيها المياه الفاقد)	163.2	161.4	159.5	158.8	158.1	157.3	156.6	155.9	155.2	154.5	153.7	
فائض الفاقد من المياه	-	25.0	50.0	50.0	26.0							
المجموع	163.2	186.4	209.5	208.8	184.1	157.3	156.6	155.9	155.2	154.5	153.7	
الفارق	1.8	3.6	(8.5)	(13.3)	(12.7)	(14.4)	(24.5)	(21.7)	(26.2)	(25.0)	(30.5)	

الكميات بملليون متر مكعب

فيما يلي رسم بياني يقارن بين الطلب على المياه والتزويد المائي:

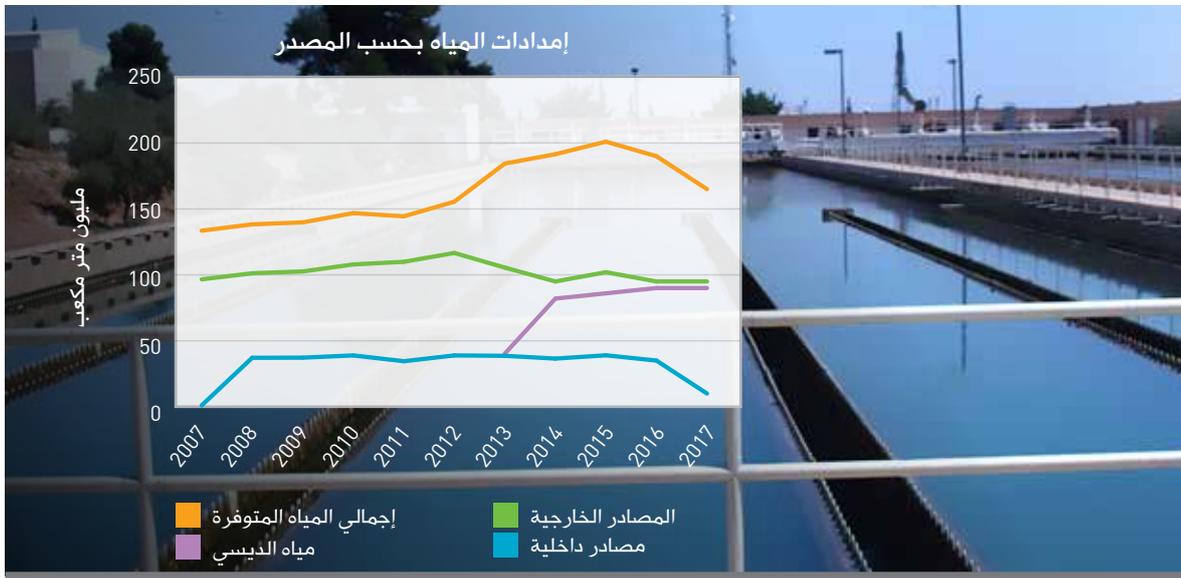
الشكل رقم (13) - الطلب على المياه وإمدادات المياه



بسبب كمية الفاقد من المياه الناتجة عن التسرب في شبكة التوزيع، فإن شركة مياهنا لن تتمكن من تلبية الطلب على المياه إلى أن يتم تقليل كمية الفاقد من المياه. وعند توفر مياه الديسي ستتقلص الفجوة بين العرض والطلب، وبالتالي ستمكن شركة مياهنا من تقديم خدمة أفضل وأكثر استدامة، ولكن في البداية لن تكون الشركة قادرة على توفير خدمة مستمرة.

لن تقل الحاجة إلى المصادر المائية إلا عند تخفيض كمية الفاقد من المياه، والتي يتوقع أن تزداد في الأعوام 2013 و 2014. وعن طريق عمل الصيانة اللازمة للنظام، واستبدال عدادات الزبائن الفئة (ب) بعددات أحدث، فإنه سيتم تخفيض كميات الفاقد من المياه، وبالتالي تخفيض الحاجة إلى المصادر الداخلية والخارجية. الشكل رقم (14) يبين التزويد المائي المتاح:

الشكل رقم (14) – إمدادات المياه حسب المصدر



المخاطر المترتبة من زيادة كميات التزويد

عند الإنتهاء من خط أنابيب الديسي في منتصف عام 2013، وعند إمكانية إيصال المياه للزبائن اعتباراً من منتصف عام 2013، فإن شركة مياهنا ستحصل، وللمرة الأولى منذ عقود، على كميات إضافية من المياه مما سيعكس تحسن ملحوظ في توزيع المياه. وإذا أضيف إلى ذلك تخفيض كميات فاقد المياه فإن شركة مياهنا ستمكن من تزويد الزبائن بالمياه بشكل مستمر، مما يحتم على الشركة ضمان قدرة شبكة توزيع المياه وشبكة تجميع الصرف الصحي على التعامل مع زيادة كميات المياه المتوقعة. كذلك، ولأن معظم الزبائن لديهم خزانات مياه على أسطح المنازل، فإن مفاتيح التحكم بالتدفق (العوامات) الموجودة على تلك الخزانات ستقلل من التدفق عبر العدادات الحالية، وبالتالي لا يمكن قراءتها من قبل العدادات. لذلك فإنه ينبغي استبدال العدادات بأخرى ذات تصنيف مختلف، أو أن يتم تركيب صمامات لتخفيض التدفق غير المقروء بعد عدادات الزبائن.

تجميع الصرف الصحي

تغطي خدمة الصرف الصحي حالياً الزبائن السكنيين وغير السكنيين بنسبة (80%) من إجمالي الزبائن بشبكة مياه الشرب.

وقد بلغ متوسط كميات الصرف الصحي حوالي (64.5) مليون متر مكعب سنوياً. وفي الوقت الحالي فإن شركة مياها تدير خمس محطات صغيرة لتنقية مياه الصرف الصحي:

- وادي السير
- أبو نصير
- الجيزة
- البقعة
- الفحيص

ويبلغ معدل كميات مياه الصرف الصحي المعالجة في هذه المحطات الخمس أقل من (3.0) مليون متر مكعب سنوياً.

في محطة السمرة للتنقية الموجودة في محافظة الزرقاء، والتي تديرها سلطة المياه بنظام إنشاء- تشغيل- نقل (BOT)، فإن حوالي (62) مليون متر مكعب من مياه الصرف الصحي يتم تجميعها ومعالجتها من عمان. وحالياً يجري توسيع هذه المحطة لتلقي مياه الصرف الصحي الإضافية التي سيتم جمعها مستقبلاً.

أما محطة تنقية مياه الصرف الصحي السادسة، فهي محطة جنوب عمان، وهي قيد الإنشاء، ويتوقع أن يبدأ تشغيلها في عام 2016، حيث سيقوم المتعهد بتشغيلها للسنة الأولى، ثم تبدأ شركة مياها بتشغيلها في عام 2017. إن نقطة تجميع مياه الصرف الصحي الرئيسية في عمان هي محطة عين غزال، ومحطة رفع الزرقاء. وسيتم ضخ مياه الصرف الصحي من هذه المحطات إلى محطة السمرة لتنقية مياه الصرف الصحي، والتي تديرها سلطة المياه لمعالجة ما يقارب (85%) من مياه الصرف الصحي التي يتم جمعها في عمان.

ومن المتوقع زيادة هذا المقدار حينما تصل مياه الديسي لأن كميات الصرف الصحي ستزيد مع زيادة التزويد المائي المتوقع. وسيتم توجيه الزيادة إلى محطة السمرة لمعالجة مياه الصرف الصحي، كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (8) - مقدار مياه الصرف الصحي التي يتم جمعها سنوياً

مياه الصرف الصحي المجموعه											
2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	
					56.4	55.8	56.6	55.5	55.8	53.6	محطة عين غزال
					6.5	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5	محطة الزرقاء
104.2	101.6	94.2	89.4	89.8	62.9	62.3	63.1	62.0	62.3	60.1	المجموع - إلى محطة السمرة
1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.2	1.1	محطة وادي السير
0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	محطة أبو نصير
0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3				محطة الجيزة
0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	محطة البقعة
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	محطة الفحيص
19.0	19.0										محطة جنوب عمان
104.3	101.9	99.6	97.5	65.4	65.4	64.8	65.7	64.3	64.5	62.2	المجموع

الكمية مليون متر مكعب

الشكل رقم (15) - مياه الصرف الصحي المجموعة مقارنة بإمدادات المياه





عملية تخطيط العمل في شركة مياهنا

في 2012، اجتمعت هيئة المديرين لشركة مياهنا مع الرئيس التنفيذي بهدف تحديد خدمات الشركة وتطوير الأهداف والعناصر الاستراتيجية للأعوام (2013-2017). وكانت الخطوة الأولى هي الاتفاق على الخدمات التي توفرها الشركة لعملائها. وقد قام فريق إدارة شركة مياهنا ممثلاً بالرئيس التنفيذي ومدراء الإدارات؛ بتعريف الخدمات المقدمة على النحو التالي:

- إيصال المياه
- التخلص من مياه الصرف الصحي

الأهداف الاستراتيجية لشركة مياهنا

بعد تحديد الخدمات، قام فريق إدارة شركة مياهنا بتحديد الأهداف الاستراتيجية للشركة والتي سيتم التركيز عليها في فترة (2013-2017). وهي كما يلي:

- ١- توفير المياه لجميع مواطني محافظة العاصمة
- ٢- توفير خدمات تجميع ومعالجة مياه الصرف الصحي
- ٣- الإعداد لاستقبال كميات المياه الإضافية من مشروع الديسي
- ٤- إدارة علاقات الزبائن
- ٥- تحسين العمليات الداخلية
- ٦- الالتزام بالقوانين والأنظمة والسياسات المعمول بها

العناصر الاستراتيجية لشركة مياهنا

بعد أن تم الاتفاق على الأهداف الاستراتيجية من قبل فريق إدارة شركة مياهنا تم وضع العناصر الاستراتيجية، بحيث يرتبط كل عنصر من العناصر الاستراتيجية مع أحد الأهداف الاستراتيجية، كما ينبغي أن يكون العنصر الاستراتيجي قابلاً للقياس. وقد تم استخدام منهجية (SMART) لتحديد أهداف العناصر الاستراتيجية، وهي:

- Specific** : محدد
- Measurable** : قابل للقياس
- Attainable** : قابل للتحقيق
- Realistic** : واقعي
- Timely** : في وقت مناسب

ليتم بعد ذلك تحديد الإدارات المتأثرة بكل عنصر من العناصر الاستراتيجية، وتعيين منسق كحلقة وصل في حال تشارك أكثر من إدارة في تحقيق عنصر استراتيجي واحد من أجل تطوير خطة العمل. (مدير المشروع مسؤول عن تقديم تقرير تفصيلي)

الجدول رقم (9) يبين الأهداف والعناصر الاستراتيجية:

جدول رقم (9) - الأهداف والعناصر الاستراتيجية

#	الهدف الاستراتيجي	العنصر الاستراتيجي	الإدارة المعنية	مؤشر القياس	الهدف في بداية الخطة 2012	الهدف بعد 5 سنوات 2017
1	توفير المياه لجميع مواطني محافظة العاصمة	1.1 إيصال المياه للزبائن	العمليات	ساعات التزويد	32 ساعة أسبوعياً	72 ساعة أسبوعياً
		1.2 تخفيض نسبة الفاقد الإداري والفيزيائي بنسبة (15%)	العمليات الخدمات الفنية خدمات الزبائن	نسبة الفاقد	31%	16%
		1.3 تنفيذ وصلات المياه لطالبي الخدمة	الخدمات الفنية خدمات الزبائن	عدادات إضافية-3 أيام الوصلات العرضية-10 أيام خطوط المياه لغاية 500م-30 يوم	97% 70% 70%	التزام بنسبة 100% التزام بنسبة 100% التزام بنسبة 100%
2	توفير خدمات تجميع ومعالجة مياه الصرف الصحي	2.1 تخفيض أعطال شبكة الصرف الصحي	العمليات	عدد الأعطال / كم سنوياً	11 / كم	8.5 / كم
		2.2 تقليل الاستعمالات غير المشروعة (مشروع المسح الشامل)	خدمات الزبائن تكنولوجيا المعلومات	نسبة الاستعمالات غير المشروعة	معلومات غير متوفرة بانتظار نتائج (مشروع المسح الشامل)	يحدد لاحقاً بعد الانتهاء من المشروع
		2.3 إعادة استخدام المياه المعالجة من مياه الصرف الصحي	العمليات الإنتاج والنوعية	نسبة إعادة استخدام المياه	إعادة استخدام بنسبة 0%	إعادة استخدام بنسبة 100%
		2.4 توسعة شبكات مياه الصرف الصحي ورفع كفاءتها	خدمات الزبائن الخدمات الفنية	نسبة تغطية زبائن المياه	نسبة تغطية 81%	نسبة تغطية 90%
3	الإعداد لاستقبال كميات المياه الإضافية من مشروع الديسي	3.1 تحسين نظام شبكات المياه	العمليات الخدمات الفنية	التحليل الهيدروليكي لمدينة عمان (CDM) (Smith)	جديد	تطبيق بنسبة 100%
		3.2 تحسين نظام شبكات مياه الصرف الصحي	العمليات الخدمات الفنية	التحليل الهيدروليكي لمدينة عمان (CDM) (Smith)	جديد	تطبيق بنسبة 100%
		3.3 دراسة استبدال العدادات الحالية بعدادات مناسبة	خدمات الزبائن	(%) من العدادات المستبدلة	تحت الدراسة	يحدد لاحقاً
		3.4 تطبيق برنامج توعية الزبائن للكميات الإضافية من مشروع الديسي	مديرية الاتصال والتوعية المائية خدمات الزبائن	خطة الاتصال	جديد	تطبيق بنسبة 100%

# الهدف الاستراتيجي	العنصر الاستراتيجي	الإدارة المعنية	مؤشر القياس	الهدف في بداية الخطة 2012	الهدف بعد 5 سنوات 2017	
4	إدارة علاقات الزبائن	4.1 إيصال فاتورة صحيحة لجميع الزبائن في الوقت المناسب	خدمات الزبائن	نسبة إرسال الفواتير للزبائن	94%	100%
		4.2 رفع نسبة التحصيل	خدمات الزبائن	نسبة التحصيل	99%	100+%
		4.3 رفع نسبة رضی الزبائن	الجميع	نسبة رضی الزبائن	73%	85%
5	تحسين العمليات الداخلية	5.1 تحسين بيانات نظم المعلومات الجغرافية لشبكات المياه	تكنولوجيا المعلومات العمليات الخدمات الفنية خدمات الزبائن	نسبة البيانات المحسنة	65%-75%	100%
		5.2 تحسين بيانات نظم المعلومات الجغرافية لشبكات الصرف الصحي	تكنولوجيا المعلومات العمليات الخدمات الفنية خدمات الزبائن	نسبة البيانات المحسنة	50%	100%
		5.3 تخفيض استخدام الطاقة	الجميع	كيلو واط ساعة/ م ³	4.7	تخفيض بنسبة 5% تخفيض بنسبة 10%
		5.4 تحسين إجراءات سلسلة التوريد والمواد	الجميع	تقليل الزمن اللازم لتوفير المواد وتقديم الخدمات نوعية المواد والخدمات	يحدد لاحقاً	يحدد لاحقاً
		5.5 تطبيق خطة شاملة لتخطيط موارد الشركة (IT_ERP)	تكنولوجيا المعلومات	خطة تطوير وتطبيق أنظمة المعلومات	يحدد لاحقاً	تنفيذ للخطة بنسبة 100%
		5.6 تنفيذ المرحلة (2) من نظام سكاذا	العمليات	التحكم في شبكة المياه الأساسية والثانوية	يحدد لاحقاً	تنفيذ بنسبة 100%
		5.7 مبنى الإدارة العامة للشركة	الموارد البشرية الخدمات الفنية	مبنى جديد	جديد	مقر دائم للشركة
6	الالتزام بالقوانين والأنظمة والسياسات المعمول بها	6.1 الإبقاء على نوعية المياه و نوعية مياه الصرف الصحي ضمن المعايير الأردنية	الإنتاج والنوعية	معايير نوعية المياه	التزام بنسبة 99+%	التزام بنسبة 99+%
6	الالتزام بالقوانين والأنظمة والسياسات المعمول بها	6.2 مراجعة اتفاقية التفويض والتطوير	الجميع	التعديلات المحتملة	لا ينطبق	مراجعة سنوية مع سلطة المياه
		6.3 توفير بيئة آمنة لموظفي الشركة	الجميع	تقليل تقارير الإصابة في العمل		تقليل عن السنة السابقة بنسبة 5%
		6.4 الالتزام بقانون العمل	الموارد البشرية	يحدد لاحقاً		التزام بنسبة 100%

** تم دمج كل من 6.1 الإبقاء على نوعية المياه ضمن المعايير الأردنية مع 2.6 الإبقاء على نوعية مياه الصرف الصحي ضمن المعايير الأردنية في 6.1

الملخص المالي لخطة العمل

قام كل مدير مشروع بتقديم تقديره للموارد اللازمة لتنفيذ خطته، والتي تتعلق بـ:

- المستخدمين (الكوادر البشرية)

- المواد

- المعدات

- الموارد الأخرى

أما المستخدمين فالهدف منه هو تحديد الحاجة للكوادر البشرية، وفئاتهم وأعدادهم. وأما بالنسبة للمواد والمعدات المطلوبة، فقد تم تقديم كلفة تقديرية إما من قبل مدير المشروع تكلفتها أو قسم المشتريات. وتحديد تكلفة الاحتياجات من الموارد الأخرى.

وفي الجدول رقم (10) موجز للأثر المالي.
جدول رقم (10) - موجز للأثر المالي

المجموع	2017		2016		2015		2014		2013			
	نفقات رأسمالية	نفقات تشغيلية										
0	328,893	0	74,571	0	69,889	0	65,502	0	61,391	0	57,540	1 توفير المياه لمواطني محافظة العاصمة
5185000	750,505	70000	0	120000	128,820	245000	121,445	4750000	257,040	243,200	243,200	2.1 تخفيض نسبة الفاقد الإداري والفيزيائي بنسبة (51٪)
2080000	0	500,000	0	500,000	0	500,000	0	500,000	0	80000	0	3.1 تنفيذ وصلات المياه لطالبي الخدمة
0	0											2 توفير خدمات تجميع ومعالجة مياه الصرف الصحي
505000	404,790	10000	96,023	10000	91,002	60000	86,255	425000	81,670	49,840	49,840	1.2 تخفيض أعمال شبكة الصرف الصحي
96000	0	0	0	0	0	48,000		48,000				2.2 تقليل الاستعمالات غير المشروعة مشروع المسح الشامل
189891	175,649	36,667	35,863	36,667	34,364	36,557	74132	80,000	31,290	0	0	3.2 إعادة استخدام المياه المعالجة من مياه الصرف الصحي
24000000	0	6000000	0	6000000	0	6000000	0	6000000	0	0	0	4.2 توسعة شبكات مياه الصرف الصحي ورفع كفاءتها
0	0											3 الإعداد لاستقبال كميات المياه الإضافية من مشروع الديسي
30800000	0	0	0	0	0	5,500,000	0	14,300,000	0	11,000,000	0	1.3 تحسين نظام شبكات المياه
31600000	0	0	0	0	0	6,600,000	0	11,000,000	0	14,000,000	0	2.3 تحسين نظام شبكات مياه الصرف الصحي
50000000	0	0	0	12,500,000	0	25,000,000	0	12,500,000	0		0	3.3 دراسة استبدال العدادات الحالية بعدادات مناسبة
0	420,200	0	0	0	0	0	0	0	83,600	0	336,600	4.3 تطبيق برنامج توعية الزبائن للكميات الإضافية من مشروع الديسي
0	0											4 إدارة علاقات الزبائن
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.4 إيصال فائترة صحية لجميع الزبائن في الوقت المناسب
2800	216,000	0	0	0	0	0	72,000	0	72,000	2,800	72,000	2.4 رفع نسبة التحصيل
0	70,000	0	14,000	0	14,000	0	14,000	0	14,000	0	14,000	3.4 رفع نسبة رضی الزبائن

المجموع	2017		2016		2015		2014		2013		تفاصيل
	نفقات تشغيلية	نفقات رأسمالية									
0	0										5 تحسين العمليات الداخلية
35000	217,576	10000	49,558	10000	46,331	10000	40,501	5000	37,870		5.1 تحسين بيانات نظم المعلومات الجغرافية لشبكات المياه
90000	263,597	20000	59,573	20000	56,026	20000	49,264	10000	46,200		5.2 تحسين بيانات نظم المعلومات الجغرافية لشبكات الصرف الصحي
		-	-	-	-	-	-	-	-		5.3 تخفيض استخدام الطاقة
40000	0	0	0	0	0	40,000	0	0	0		5.4 تحسين إجراءات سلسلة التوريد والمواردات
220000	482,938	40000	111,995	60000	103,699	60000	88,906	0	82,320		5.5 تطبيق خطة شاملة لتخطيط موارد الشركة (IT_ERP)
4932500	71,771	0	8,120	0	14,231	0	19,950		16,170		5.6 تنفيذ المرحلة (2) من نظام سكادا
5000000	0	0	0	0	0	3000000	0	1000000	0		5.7 مبنى الإدارة العامة للشركة
500000	0	0	0	0	0	500,000	0	0	0		5.8 توسعة مستودع زي
0	0										6 الالتزام بالعوانين والسياسات المعمول بها
374000	150,000	0	30,000	0	30,000	56000	30,000	30,000	30,000		6.1 الإبقاء على نوعية المياه ضمن المعايير الأردنية
0	22,500	0	4,500	0	4,500	0	4,500	0	4,500		6.2 الإبقاء على نوعية مياه الصرف الصحي ضمن المعايير الأردنية
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		6.3 مراجعة اتفاقية التفويض والتطوير
376800	735,475	50000	183,100	50000	188,100	100000	75,000	76,800	70,000		6.4 توفير بيئة آمنة لموظفي الشركة
33000	66,000	0	33,000	0	33,000	0	33,000	0	0		6.5 الالتزام بقانون العمل





التوقعات المالية

تستخدم شركة مياهنا ميزانيات النفقات التشغيلية والنفقات الرأسمالية من أجل التنبؤ بوضعها المالي، وذلك بدلاً من استخدام البيانات المالية التقليدية التي تستخدم الميزانيات العمومية وبيانات الدخل الشامل وبيانات التدفقات النقدية. وتظهر ميزانيات النفقات التشغيلية والنفقات الرأسمالية مصادر الأموال واستخداماتها، وليس الغرض منها أن تظهر أنشطة شركة مياهنا المالية على أساس الاستحقاق.

وتبين ميزانية النفقات التشغيلية مصادر تشغيل واستخدامات الأموال. تقدر الإيرادات التشغيلية من النفقات التشغيلية، ويتم حسم النفقات التشغيلية من هذه الإيرادات. ويتم تحويل أي فائض في الإيرادات التشغيلية إلى ميزانية النفقات الرأسمالية لاستخدامها في النفقات التشغيلية.

يتم استخدام الميزانية الرأسمالية في الإنفاق على بنود رأس المال. البنود المدرجة في ميزانية النفقات الرأسمالية هي العناصر الملموسة التي لها عمر إنتاجي أكبر من سنة واحدة، وتتكون مصادر الأموال للنفقات الرأسمالية مما يلي:

- فائض الإيرادات التشغيلية بعد حسم نفقات التشغيل
- مساهمات سلطة المياه
- المنح والقروض من الجهات المانحة

يتم احتساب التوقعات المالية للسنوات الخمس (2013-2017)، استناداً إلى معلومات الدخل والنفقات المعينة للسنوات السابقة. أما للفترة (2008-2011) فإن بيانات السنوات السابقة تستخدم البيانات المالية السنوية التي تمت مراجعتها. والتوقعات عام 2012-2013، تم استخدام النفقات التشغيلية وميزانيات النفقات الرأسمالية لشركة مياهنا. لسنوات 2013-2017 تستخدم التوقعات المجهزة من قبل إدارة الشؤون المالية.

الإيرادات

تم تقسيم الإيرادات إلى ثلاثة أقسام، وهي على النحو التالي:

- الإيرادات من تعرفه المياه (85% من إجمالي الإيرادات):

- الإيرادات من الفواتير

- رسوم الوصلات الجديدة

- إيرادات أخرى للمياه

- إيرادات ضريبة الدخل (14% من إجمالي الإيرادات)

- إيرادات (3%) من ضريبة الإيجار السنوية (ضريبة المجاري)

- إيرادات أخرى (1% من إجمالي الإيرادات)

الإيرادات من الفواتير

تنتج عائدات فواتير المياه من بيع خدمات المياه إما للمشاركين (الزبائن) أو إلى المحافظات الأخرى. بالنسبة للزبائن شركة مياهنا، فإن خدمات المياه المقدمة هي:

- إنتاج المياه

- إيصال المياه

- تجميع مياه الصرف الصحي

- معالجة مياه الصرف الصحي

الرسوم الرئيسية لخدمات المياه هي كما يلي:

- رسوم المياه (بما في ذلك الجزء الثابت من فواتير الماء)

- رسوم الصرف الصحي

- رسم ثابت لتغطية التكاليف الإدارية

ويتم إقرار التعرفة من قبل مجلس الوزراء، ويتم تطبيق هذه التعرفة على كل إشتراك مياه (عداد) على حدة، ويتم إرسال الفواتير للمشاركين ضمن فترة ربع سنوية، أي كل ثلاثة أشهر. كبار العملاء يتم إرسال الفواتير لهم بشكل شهري. تعرفه المياه والصرف الصحي مبينة في الجدول (3). لا يوجد زيادة مستقبلية على التعرفة في الفترة من 2013-2017.

إيرادات الوصلات الجديدة

بالإضافة إلى رسوم خدمة توفير المياه، فإن شركة مياهنا وضعت رسوماً لتوصيل خدمة جديدة للمياه وللصرف الصحي. ويتم إضافة تلك الرسوم مقابل ربط التوصيلات الجديدة بشبكة المياه القائمة. كما توفر شركة مياهنا توصيلات جديدة من أجل خدمة الزبائن بالصرف الصحي. وتقوم الشركة بتصميم الوصلات عن طريق موظفيها أو المقاولين المستقلين من أجل تركيب الوصلات بين الشبكة القائمة والعقار المراد خدمته.

التعرفة الحالية لرسوم المياه مبينة في قسم مصادر الإيرادات.

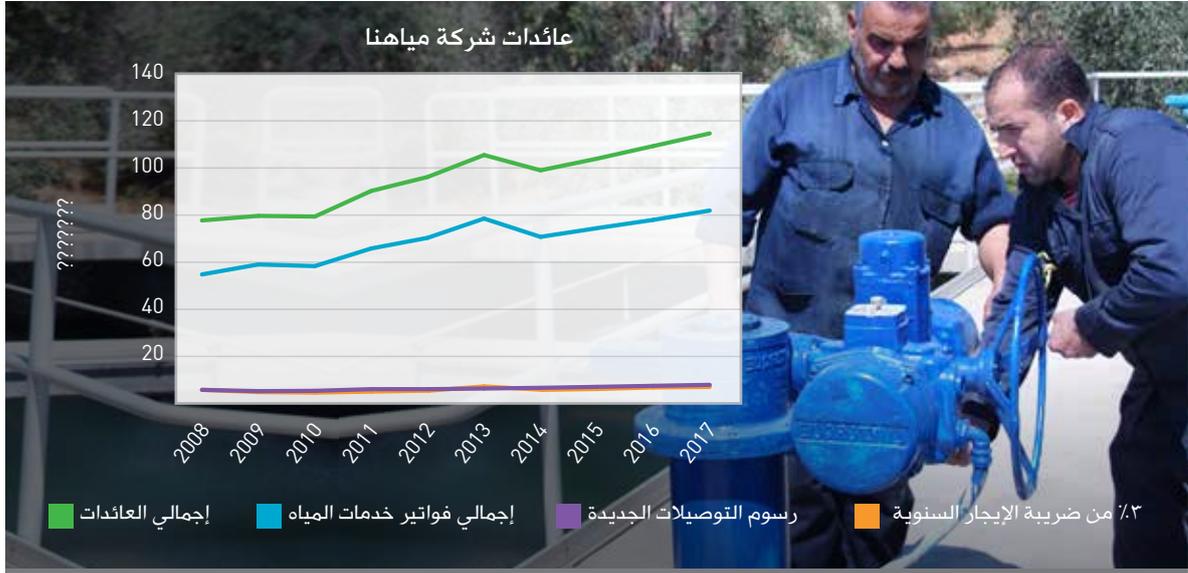
(3%) من ضريبة الإيجار السنوية من أمانة عمان الكبرى (ضريبة الأبنية والأراضي المسقفات)

تتلقى شركة مياهنا من أمانة عمان الكبرى (3%) قيمة ضريبة المجاري ضمن مناطق أمانة عمان الكبرى.

إجمالي الإيرادات المتوقعة

يتم إعداد إيرادات الفواتير المتوقعة لعام 2012-2015 بالإشتراك مع خدمات الزبائن والمالية أساس التعرفة الحالية وكميات الفواتير المقدرة وتقدير الـ (NRW). لسنوات 2016 و 2017 تزداد بنسبة (5%) سنوياً على أساس توقعات 2015. الإيرادات مبينة في الشكل (16)

الشكل رقم (16) - عائدات شركة مياها



المخاطر

إذا لم يتم استبدال عدادات الزبائن من الفئة (ب) فإن ذلك سيؤدي إلى نقص في الإيرادات. وعلى الرغم من صعوبة تحديد هذا النقص، فإن هذا النقص المحتمل يقدر بـ (20) مليون دينار سنوياً للسنوات (2014-2017).

ميزانية النفقات التشغيلية

تستند ميزانية نفقات التشغيل إلى النقد وإلى تقديرات الإيرادات التشغيلية ونفقات التشغيل. أما المصاريف غير النقدية والتي لا تظهر في ميزانية النفقات التشغيلية فهي:

- الإستهلاكات
- الحق في استخدام البنية التحتية لسلطة المياه
- كل إدارة تقدر إحتياجات التشغيل المطلوبة للفترة من (2013-2017) مع إستثناء بعض العناصر إستناداً إلى كميات المياه. وهذه البنود هي شراء المياه وأجور نقل ومعالجة الصرف الصحي.

النفقات التشغيلية هي أعمال التشغيل والصيانة المتعلقة بأنشطة إنتاج المياه، وتجميع مياه الصرف الصحي. وتلك النفقات التشغيلية الرئيسية هي:

- تكلفة المياه
- الكهرباء
- معالجة مياه الصرف الصحي
- الرواتب (الأجور والنفقات ذات الصلة)

ولم تحدد وزارة المياه والري سعر نقل المياه، وبالتالي فإن تكلفة مياه الديسي التي سيتم تسليمها لشركة مياها غير معروفة. والكلفة المقدرة لمياه الديسي هي (0.83) دينار لكل متر مكعب. وليس من المعروف بعد ما إن كان سيكون هناك أي دعم حكومي أم لا. ويظهر المبلغ الكامل للتكلفة المحتملة لمياه الديسي على شركة مياها في تكلفة المياه، وتظهر زيادة التعرفة والدعم الحكومي على أنها إيرادات.

كلفة الكهرباء على شركة مياها تشكل ما يقارب (50%) من مجموع النفقات. وذلك لأن مصادر المياه تقع في وادي الأردن، ولا بد من ضخ المياه إلى عمان الأكثر ارتفاعاً.

وتشغل شركة مياها عدة محطات صغيرة لمعالجة مياه الصرف الصحي، ومع ذلك، فإن ما يزيد على (90%) من مياه الصرف الصحي تتم معالجتها في محطة السمرة والتي يشغلها مقالول على أساس بناء - تشغيل - نقل (BOT) لسلطة المياه.

وتشكل الأجور في الشركة مياها والمزايا الإضافية ذات الصلة حوالي (17٪) من مجموع النفقات. ومن المتوقع أن تنخفض هذه النسبة في السنوات المقبلة عندما تصبح الشركة أكثر كفاءة. إيرادات ومصاريف توصيلات الشبكات لا يتم إظهارها في ميزانية النفقات التشغيلية وهذه البنود يتم شملها في ميزانية النفقات الرأسمالية. وتظهر ميزانية النفقات التشغيلية المالية لشركة مياها، دون زيادة التعرفة أو الدعم الحكومي في الجدول رقم (11). وتتضمن النفقات التشغيلية زيادة تعرفه الكهرباء بنسبة (22٪) والتي تم تفعيلها في حزيران 2012.

الجدول رقم (11) - ميزانية النفقات التشغيلية المالية لشركة مياها

زيادة التعرفة/ الدعم الحكومي بنسبة الصفر

2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	
تقديري	تقديري	تقديري	تقديري	تقديري	الميزانية	فعلي	فعلي	فعلي	فعلي	
										إيرادات التشغيل
110.2	108.2	84.8	80.9	79.2	70.2	63.6	58.2	55.1	53.9	الفواتير
15.1	14.4	13.7	13.1	12.5	11.9	12.9	10.5	10.6	12.2	رسوم الوصلات الجديدة
18.9	17.8	16.7	15.6	14.5	13.5	12.3	11.4	9.7	9.3	(3٪) ضريبة المجاري (أمانة عمان الكبرى)
1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.3	1.4	1.5	2.4	2.1	أخرى
145.3	141.5	116.3	110.6	107.2	95.9	90.2	81.6	77.7	77.5	الإيرادات
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	زيادة التعرفة/ الدعم الحكومي
145.3	141.5	116.3	110.6	107.2	95.9	90.2	81.6	77.7	77.5	إجمالي إيرادات التشغيل
										النفقات التشغيلية
50.3	50.3	50.3	51.2	37.0	3.5	3.0	2.2	2.6	3.8	شراء المياه
										التشغيل والصيانة
										العمليات
49.8	47.5	45.2	43.1	41.0	38.0	32.5	28.1	25.7	27.5	الكهرباء
										وقود المولدات
3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.7	3.2	2.3	2.2	1.9	لكيماويات
1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	0.6	0.7	متعهد الصرف الصحي
0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	-	0.0	نقل الرواسب
54.0	51.7	49.4	47.3	45.2	41.9	37.0	31.6	28.5	30.2	مجموع التشغيلية
18.0	17.3	16.0	15.2	15.3	10.5	12.2	11.0	10.5	10.5	نقل المجاري
10.0	9.5	9.1	8.6	8.2	7.8	7.0	6.2	8.5	9.9	الصيانة
82.0	78.5	74.5	71.1	68.7	60.2	56.1	48.8	47.5	50.5	إجمالي التشغيل والصيانة
										الأجور والرواتب والنفقات ذات الصلة
21.6	20.2	19.1	17.8	16.7	15.1	14.2	12.3	11.5	9.7	
7.9	7.5	7.1	6.8	6.5	6.2	4.5	5.2	4.6	5.2	نفقات أخرى
161.8	156.5	151.0	146.9	128.9	85.0	77.8	68.5	66.3	69.2	إجمالي النفقات التشغيلية
(16.5)	(15.1)	(34.7)	(36.2)	(21.7)	10.9	12.4	13.1	11.4	8.3	فائض إيرادات التشغيل على نفقات التشغيل

مليون دينار أردني

المخاطر المالية - النفقات التشغيلية

تُظهر النفقات التشغيلية فائض إيرادات يزيد عن النفقات، لكن سيحصل العجز عند وصول مياه الديسي. تفترض شركة مياها أن تكلفة إيصال مياه الديسي إليها هو (0.83) دينار لكل متر مكعب.

ومن المتوقع أن تستخدم الشركة (40) مليون متر مكعب من مياه الديسي في عام 2013 وبداية عام 2014، وسيتم تخصيص (60) مليون متر مكعب من مياه الديسي لشركة مياها سنوياً. وبما أن التعرفة الحالية ولم تأخذ بعين الاعتبار كلفة مياه الديسي، فإن شركة مياها ستحتاج إما إلى طلب زيادة على التعرفة الحالية أو زيادة الدعم الحكومي عندما تبدأ في استخدام مياه الديسي.

النفقات الرأسمالية

كل إدارة تعد/تجهز احتياجاتها من النفقات الرأسمالية المتوقعة للسنوات (2013-2017) نتيجة لزيادة الكهرباء في السنوات الماضية دون زيادة مقابلة في تعرفة المياه وهذا قد قلل من مبلغ مياها الذي من الممكن أن تساهم فيه في النفقات الرأسمالية إلى الصفر. تدعم سلطة المياه شركة مياها في مشاريع عمان الثالث والرابع الممولة من بنك التعمير الألماني (KfW). توفر شركة مياها الخدمات العينية لتلبية متطلبات التمويل المشترك.

إحتياجات رأس مال لمشاريع مياها ستكون 162.7 مليون دينار للسنوات الخمس المقبلة وتظهر إحتياجات النفقات الرأسمالية في الجدول (11).

جدول رقم (11) - إحتياجات النفقات الرأسمالية

	2013	2014	2015	2016	2017
Carry forward from prior year	3.2	(9.1)	(71.4)	(115.1)	(141.8)
Source of Funds					
Amount available from OPEX	6.2				
Asset owner responsibility					
Donor contributions					
Amount available for Action Plans and CAPEX	9.3	(9.1)	(71.4)	(115.1)	(141.8)
Use of funds					
CAPEX	18.4	62.3	43.7	26.7	20.9
Carry forward	(9.1)	(71.4)	(115.1)	(141.8)	(162.7)

المخاطر المالية - النفقات الرأسمالية

لأن سلطة المياه هي مالكة الأصول من المحطات وشبكات تشغيل مياها، سلطة المياه المسؤولة عن الإستثمار وإستبدال العناصر الرأسمالية الكبرى. لأن سلطة المياه تعاني لإجهاد مالي شديد ولم تقدم الحكومة الأردنية إستثمارات رأسمالية للسنوات الثلاث الماضية، و بسبب العجز المالي الذي تواجهه سلطة المياه في الوقت الحالي أدى الى عدم قدرتها في المساهمة في المشاريع الإستثمارية في مياها. وهذا يتطلب من سلطة المياه ومياها البحث عن التمويل للمشاريع الاستثمارية من الجهات المانحة. وذلك للقدرة على المضي في الأعمال المطلوبة منها.

أولويات تمويل المشاريع

إن وصول مياه الديسي سيتيح لشركة مياها رفع سوية الخدمة المقدمة وساعات التزويد المائي، وسيرفع مستوى رضى الزبائن وسيخفف من النقص المائي الذي تعانيه شركة مياها في مصادر المياه في الصيف. ومع ذلك، فإن مياه الديسي مكلفة جداً، وإذا لم تقم الحكومة برفع التعرفة أو تقديم الدعم، فإن شركة مياها ستصبح في ضائقة مالية شديدة.

ومع ارتفاع أسعار الطاقة وندرة الأموال المتاحة للنفقات الرأسمالية، فإن على شركة مياها عمل أولوية لخطة العمل التي سيتم تمويلها، كما عليها تحليل كل مشروع من أجل تحديد ما إذا كان يمكن تخفيض التكاليف عن طريق اتخاذ الإجراءات التالية:

الجدول رقم (12) – أولويات شركة مياها

رقم الأولوية	العمل
١	زيادة الإيرادات
٢	الإعداد لخدمة التوريد المستمر
٣	العمليات
٤	تحسين العمليات التجارية
٥	تحسين علاقات الزبائن
٦	الواجبات القانونية (حسب العقود)

تحديد ما إذا كان يمكن تغيير نطاق المشروع أو تخفيضه
البحث في إمكانية تأجيل المشروع لحين توفر التمويل اللازم

وقد وضعت شركة مياها الأولويات التالية في اختيارها لمشاريع خطة العمل:

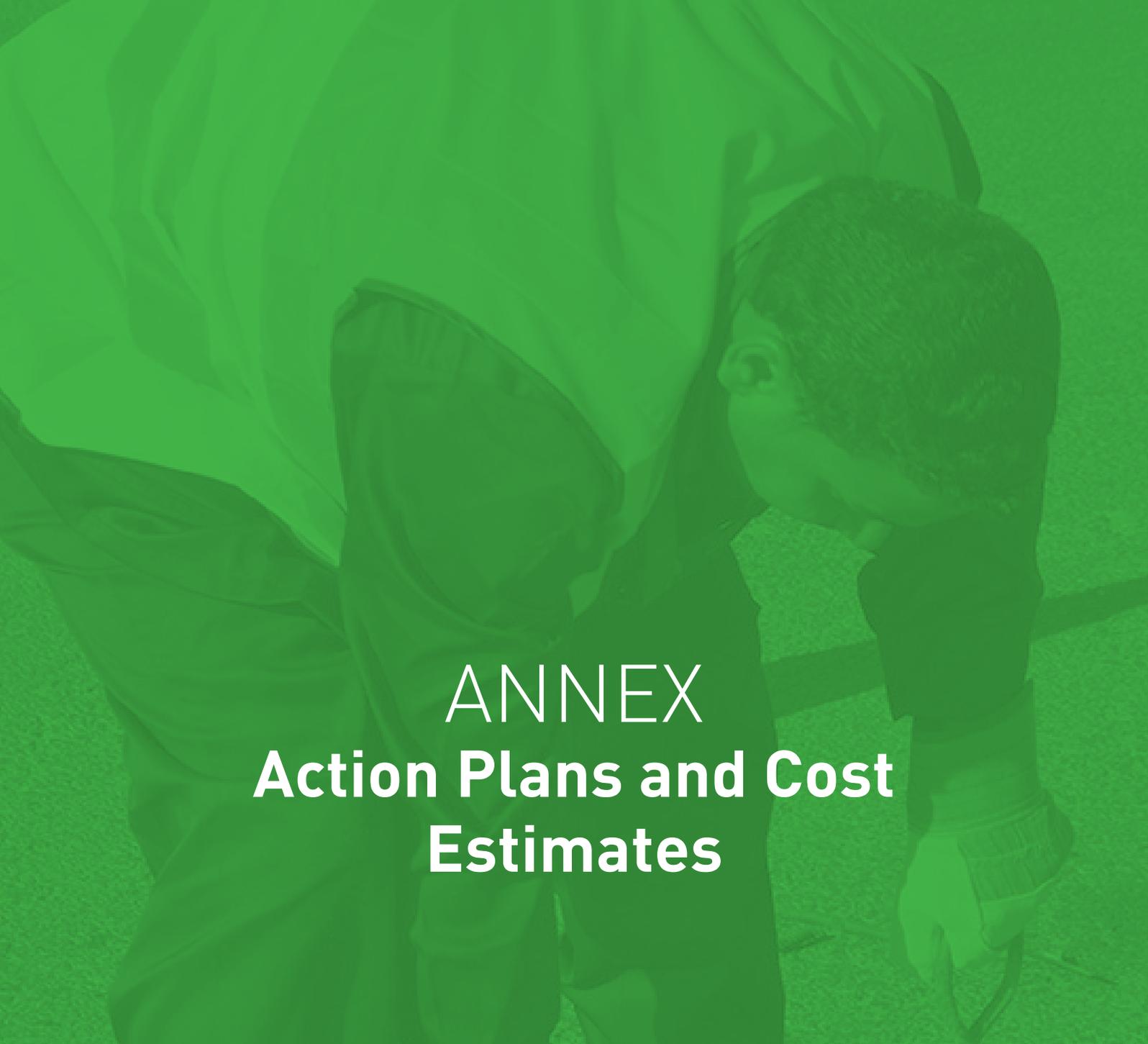
باستخدام هذه الأولويات فإنه يصبح بالإمكان تصنيف خطط العمل إلى فئات ذات الأولوية. وبيّن الجدول رقم (13) المجموعات ذات الأولوية.

وتعمل شركة مياها على تطوير نظام إدارة للأصول من أجل تعزيز عملية تحديد الأولويات. وسيتم تعزيز نظام تحديد الأولويات مع تنفيذ نظام إدارة الأصول.

الجدول رقم (13) - خطط العمل مرتبة حسب الأولوية (2013-2017)

Cost covered from OPEX Projects	Proposed	2013		2014		2015		2016		2017		Total	
		OPEX	CAPEX	OPEX	CAPEX	OPEX	CAPEX	OPEX	CAPEX	OPEX	CAPEX	OPEX	CAPEX
Miyahuna Responsibility													
No cost													
6.3	Review Assignment Agreement annually for potential revisions	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Revenue generating-Priority 1													
4.1	Each customer receives a timely accurate invoice	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.2	Improve amounts collected	x	72,000	2,800	72,000	-	72,000	-	-	-	-	-	216,000
Preparation for continuous service-Priority 1													
3.4	Implement customer awareness program for continuous service		336,600	-	83,600	-	-	-	-	-	-	-	420,200
Operations-Priority 2													
1.1	Deliver water to customers		57,540	36,000	61,391	-	65,502	-	69,889	-	74,571	-	328,893
1.2	Reduce physical and commercial NRW to 15%		242,200	92,500	257,040	-	121,445	-	128,820	-	-	-	749,506
1.3	Provide water connections for all requests		-	500,000	-	500,000	-	500,000	-	500,000	-	500,000	2,500,000
2.1	Reduce blockages		49,840	108,000	81,670	300,000	86,255	-	91,002	-	96,023	-	404,790
2.2	Reduce illegal inflow (quantity & quality)		48,000	11,600	48,000	-	48,000	-	-	-	-	-	144,000
2.3	Implement wastewater reuse		-	-	31,290	80,000	32,741	36,667	34,264	36,667	35,863	36,667	134,158
2.4	Construct wastewater network connections and expansion		-	5,000,000	-	5,200,000	-	5,200,000	-	5,200,000	-	5,200,000	25,800,000
5.1	Complete GIS system-water delivery		37,870	91,100	40,501	-	43,316	-	46,331	-	49,558	-	217,575
5.2	Complete GIS System-Wastewater Collection		46,200	91,100	49,264	-	52,534	-	56,026	-	59,753	-	263,777
5.3	Reduce energy usage		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.6	Implement SCADA, Phase 2		16,170	40,050	19,950	4,932,500	13,300	-	14,231	-	8,120	-	71,771
6.1	Keep water quality within Jordanian standards	x	30,000	27,000	30,000	-	30,000	-	30,000	-	30,000	-	150,000
6.1	Keep wastewater quality within Jordanian standards	x	4,500	-	4,500	-	4,500	-	4,500	-	4,500	-	22,500

	Cost covered from OPEX	Proposed Projects	2013		2014		2015		2016		2017		Total	
			OPEX	CAPEX	OPEX	CAPEX	OPEX	CAPEX	OPEX	CAPEX	OPEX	CAPEX		
Miyahuna Responsibility														
Enhance business operations-Priority 3														
5.4 Implement supply chain improvements	x		-	40,000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40,000
5.5 Implement a comprehensive ERP			82,320	-	88,906	-	96,018	-	103,699	-	111,995	-	482,939	-
5.7 Purchase Headquarters Building			-	1,500,000	-	2,400,000	-	-	-	-	-	-	-	3,900,000
5.8 Construct Zai Warehouse			-	-	-	500,000	-	1,000,000	-	1,000,000	-	-	-	2,500,000
Improve Customer relations-Priority 4														
4.3 Optimize customer satisfaction			14,000	-	14,000	-	14,000	-	14,000	-	14,000	-	70,000	-
Legal Mandates-Priority 5														
6.4 Ensure a safe environment for Miyahuna employees			70,000	76,800	75,000	17,500	219,975	17,500	188,100	147,500	183,100	17,500	736,175	276,800
6.5 Comply with employment laws			-	-	33,000	6,600	33,000	-	33,000	-	33,000	-	132,000	6,600
Total			1,107,240	7,616,950	990,112	13,936,600	932,587	6,754,167	813,862	6,884,167	700,483	5,754,167	4,544,284	40,946,050
WAJ Responsibility														
Implement improvements to water network system														
3.1 Implement improvements to water network system			-	11,000,000	-	14,300,000	-	5,500,000	-	-	-	-	-	30,800,000
Implement improvements to wastewater network system														
3.2 Replace current meters with appropriate meters			-	14,000,000	-	11,000,000	-	6,600,000	-	-	-	-	-	31,600,000
Replace current meters with appropriate meters														
3.3 Total			-	37,500,000	-	50,300,000	-	24,600,000	-	-	-	-	-	112,400,000
Total			1,107,240	45,116,950	990,112	64,236,600	932,587	31,354,167	813,862	6,884,167	700,483	5,754,167	4,544,284	153,346,050



ANNEX

Action Plans and Cost Estimates

Summary of Action Plans

This section contains the action plans developed by the individual coordinators. The action plans contain a description of the plan and the activities associated with each action plan. Also included are estimates and timing of the resources needed and a projection of the costs.

ملاحظة: الملحق باللغة الانجليزية فقط، ويبدأ عند الصفحة 53 من الجزء الانجليزي

