

التقرير السنوي

الشركة العُمانية لخدمات المياه والصرف الصحي

2024

نستبق المستقبل



جلالة السلطان هيثم بن طارق
.. حفظه الله ورعاه ..

مراجعة

01 حول التقرير السنوي

- النطاق والتغطية
- معايير وإرشادات إعداد التقارير

02 رسائل الإدارة

- رسالة رئيس مجلس الإدارة
- رسالة الرئيس التنفيذي

03 نظرة إستراتيجية شاملة

- التوافق مع رؤية عمان ٢٠٤٠

04 الأداء المالي والتشغيلي

- الأداء المالي
- أداء خدمات المياه والصرف الصحي
- الإستثمارات الرئيسية والمشاريع المنجزة

05 الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر

- إطار الحوكمة والامتثال
- مجلس الإدارة والقيادة التنفيذية
- التدقيق وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

06 الأمن السيبراني

07 إشراك العملاء والمجتمع

- تجربة العملاء ورضاهم
- المبادرات الرئيسية وبرامج التواصل

08 تطوير المواهب والقوى العاملة

- التعمين وتطوير الموظفين
- التدريب وبناء القدرات

09 أداء الجودة والسلامة والبيئة

- إنجازات ومعايير الصحة والسلامة والبيئة (HSE)
- جهود الاستدامة وخفض الكربون

10 التطلعات المستقبلية لعام 2025

4

5

6

حول التقرير السنوي

يسر الشركة العُمانية لخدمات المياه والصرف الصحي ش.م.ع.م، (ويشار إليها فيما بعد " الشركة ") ، أن تقدم تقريرها السنوي لعام ٢٠٢٤. يقدم هذا التقرير نظرة شاملة حول الأداء التشغيلي والمالي والاستراتيجي للشركة خلال العام، وذلك وفقاً للمعايير التنظيمية ومعايير إعداد التقارير المعمول بها .

يغطي التقرير النطاق الكامل لأنشطة الشركة في جميع أنحاء سلطنة عُمان، باستثناء محافظة ظفار. كما يعرض أهم الإنجازات والتحديات والتطورات في عدة مجالات تشمل تطوير البنية التحتية، وجودة الخدمات، والإدارة البيئية، والحوكمة المؤسسية، وإدارة المخاطر، وتنمية رأس المال البشري .

ويتضمن التقرير بيانات مقارنة ذات صلة من السنوات السابقة لضمان الشفافية وتقديم رؤية واضحة حول اتجاهات الأداء السنوية.

تم إعداد التقرير السنوي لمجموعة واسعة من أصحاب العلاقة، بما في ذلك الجهات التنظيمية والهيئات الحكومية والمساهمين والعملاء والموظفين والمجتمع بصفة عامة. ويعكس التقرير التزام الشركة المستمر بالشفافية والمساءلة والتنمية المستدامة.

في إعداد هذا التقرير، التزمت الشركة نماء لخدمات المياه بأطر ومعايير إعداد التقارير والإرشادات التنظيمية التالية:

إرشادات الإفصاح العام الصادرة عن جهاز الاستثمار العُماني:

(IFRS) المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية
(APSR) إرشادات هيئة تنظيم الخدمات العامة

تم تصميم محتوى وهيكل هذا التقرير ليتوافق مع متطلبات الإفصاح الوطنية ولدعم الأهداف الاستراتيجية طويلة الأجل للسلطنة، تماشيًا مع رؤية عُمان 2040 .

رسالة رئيس مجلس الإدارة

سرني أن أقدم التقرير السنوي للشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2024.

اعتباراً من 31 ديسمبر 2024، بلغ إجمالي حسابات المياه والصرف الصحي المُسجلة لدى الشركة 963,645 حساباً، موزعة بين القطاعات السكنية والتجارية والحكومية. وعلى وجه التحديد، بلغت حسابات المياه 736,993 حساباً، بزيادة قدرها 2.7٪ مقارنة بالعام السابق، وبلغت حسابات الصرف الصحي 226,652 حساباً، بزيادة قدرها 2.6٪. كما استمر عدد المستفيدين من خدمات المياه المُعالجة في النمو، حيث ارتفع بنسبة 23.24٪ في قاعدة العملاء على مدى السنوات الثلاث الماضية، بما في ذلك زيادة صافية بلغت 228 مستفيداً في عام 2024 وحده، وذلك تماشياً مع جهود الشركة لتوسيع الخدمات المستدامة في جميع أنحاء السلطنة.

وفي عام 2024، سجلت الشركة إيرادات تشغيلية بلغت 429 مليون ريال عُمان، بزيادة كبيرة مقارنة بـ 226 مليون ريال عُمان في عام 2023. كما حققت الشركة صافي دخل بلغ 57 مليون ريال عُمان مقارنة بمبلغ 1.93 مليار ريال عُمان خسائر تم تسجيله في العام السابق وذلك بسبب انخفاض قيمة الأصول غير المتداولة المترتبة على تطبيق منهجية التحكم في الأسعار (PCR) بناءً على تعليمات هيئة تنظيم الخدمات العامة بإحتساب الممتلكات والمنشآت والمعدات بواقع 35% من قيمتها الدفترية كما في عام 2024 عوضاً عن يونيو 2021 وفقاً لمنهاج التحويل. بالإضافة إلى ذلك، حققت الشركة إنجازاً مالياً مهماً من خلال إعادة هيكلة الديون وفق متطلبات نقدية حالية بلغت 203 مليون ريال عُمان، وتأمين شروط أفضل تدعم الاستدامة المالية طويلة الأجل. وتعكس هذه النتائج الإيجابية الإدارة المالية المنضبطة، وتحسن الأداء التشغيلي، والدعم المستمر من الحكومة.

وفي ديسمبر 2024، بلغ عدد الموظفين العُمانيين في الشركة 2,003 موظفاً، مما يحافظ على نسبة تعيين مرتفعة تصل إلى 99.6٪. وظل تطوير المواهب أولوية استراتيجية، حيث تم تنفيذ أكثر من 500 برنامج تدريبي خلال العام لتعزيز مهارات الموظفين وكفاءاتهم. كما واصلت الشركة تعزيز التعلم الرقمي، وحققت معدل مشاركة بلغ 71.75٪ على منصة «روافد»، مع دعم مبادرات تطوير القيادة وتوفير فرص التدريب العملي للطلاب.

وخلال عام 2024، أنتجت الشركة 445.57 مليون متر مكعب من المياه الصالحة للشرب. كما تحسّنت مستويات فاقد المياه، حيث تم خفض المعدل إلى 37.10 %، وهو تحسّن إضافي مقارنة بالسنوات السابقة، مما يعكس استثمار الشركة المستمر في الكشف عن التسريبات وتحسين الشبكات وتقصي الوحدات غير المفوترة من قبل واستبدال العدادات العاطلة، وبلغ تدفق مياه الصرف الصحي إلى محطات المعالجة 99.94 مليون متر مكعب، مسجلاً زيادة عن عام 2023، وظل معدل

استخدام المياه المُعالجة مستقرًا عند 50٪. تؤكد هذه الإنجازات التشغيلية التزام الشركة بتقديم خدمات مستدامة وذات كفاءة.

وفي عام 2024، أنجزت الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي إجمالي 97 مشروعاً في قطاعي المياه والصرف الصحي، بقيمة مجتمعة تجاوزت 103.6 مليون ريال عُمان. وقد شكلت مشاريع قطاع المياه ما يقرب من 92.7 مليون ريال عُمان، بينما شكلت مشاريع قطاع الصرف الصحي 10.85 مليون ريال عُمان. وقد أسهمت هذه المشاريع في توسيع نطاق تغطية الخدمات، وتعزيز مرونة البنية التحتية، ودعم الأهداف الوطنية للاستدامة.

وظلّت صحة وسلامة ورفاه الموظفين والمتعاقدين أولوية قصوى لدى الشركة. في عام 2024، لم يتم تسجيل أي وفيات، وتحسّن معدل تكرار الإصابات المضيعة للوقت (LTIFR) بشكل ملحوظ إلى 0.03. وبلغ إجمالي ساعات العمل المسجلة أكثر من 32.8 مليون ساعة. وتم إجراء 54 تمريناً طارئاً وهمياً في مختلف المنشآت لتعزيز الاستعداد لمجموعة متنوعة من السيناريوهات التشغيلية والبيئية. وقد أسهمت مبادرات الشركة الاستباقية في مجال الصحة والسلامة والبيئة في توفير بيئة تشغيلية أكثر أمناً ومرونة.

واصلت الشركة مواصلة عملياتها مع رؤية عُمان 2040 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. في عام 2024، تقدمت الشركة في العديد من مبادرات الاستدامة، بما في ذلك التمهيد لتطوير آليات تتبع الكربون ومبادرات المياه الدائرية، وتعزيز كفاءة استخدام الموارد، ودعم الجهود الوطنية نحو تحقيق حيادية الكربون. وتؤكد هذه الإجراءات على التزام الشركة بحماية البيئة والمسؤولية الاجتماعية.

وبالنظر إلى المستقبل، تظل الشركة ملتزمة بتحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل فاقد المياه، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز دمج الاستدامة في أنشطة الأعمال الأساسية. وستستمر الأهداف السنوية ومؤشرات الأداء في توجيه جهودنا بقياس تقدمنا.

وبالنيابة عن نفسي وأعضاء مجلس الإدارة، أتقدم بخالص الشكر والتقدير لفريق الإدارة التنفيذية وجميع الموظفين على تفانيهم ومهنتهم طوال عام 2024. كما نشكر عملاءنا الكرام، ومساهميننا، وشركاءنا من أصحاب العلاقة، والجهات الحكومية على ثقتهم المستمرة ودعمهم لنا.

تقبلوا منا أسمى آيات الشكر والتقدير

إبراهيم بن سعيد العيسري
رئيس مجلس الإدارة

رسالة الرئيس التنفيذي

يسعدني أن أقدم لمحة شاملة عن الأداء التشغيلي وإنجازاتنا لهذا العام، والتي تعكس تقدمنا الثابت في جميع المجالات الرئيسية لأعمالنا في عام 2024. واصلت الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي تحقيق أولوياتها الاستراتيجية، من خلال تعزيز موثوقية الخدمات، وتحسين الأداء المالي، وتسريع التحول الرقمي، مع الالتزام التام بأهداف التنمية الوطنية لسلطنة عمان.

طوال العام، حافظنا على أعلى معايير الصحة والسلامة والمسؤولية البيئية في جميع مستويات العمليات. ويسرني أن أعلن أننا لم نسجل أي وفيات خلال أكثر من 32.8 مليون ساعة عمل، وهو إنجاز يعكس اليقظة الجماعية لفرقنا ونضج أنظمة الصحة والسلامة والبيئة لدينا. كما تحسّن معدل تكرار الإصابات المضيعة للوقت (LTIFR) بشكل كبير إلى 0.03. وأجرينا 54 تمرينًا طارئًا وهميًا لتعزيز الاستعداد وضمان الجاهزية لمختلف السيناريوهات الحرجة. تؤكد هذه النتائج قوة ثقافة السلامة لدينا والتزامنا بحماية موظفينا ومقاولينا والمجتمعات التي نخدمها.

من الناحية التشغيلية، واصلنا تعزيز مرونة شبكاتنا من خلال تدخلات مستهدفة للكشف عن التسريبات، وإدارة الضغط، وأعمال إعادة تأهيل الشبكات. كما كان للعدادات الذكية دور حاسم في تعزيز الكفاءة والشفافية. وبنهاية عام 2024، حققنا نسبة إنجاز بلغت 90٪ في مشروع تركيب العدادات الذكية، وتم إصدار 95٪ من الفواتير استنادًا إلى القراءات الفعلية، مع انتقال أكثر من 410,000 عميل إلى دورات الفوترة المنتظمة. كما ساهم افتتاح مركز التحكم بالعدادات الذكية في ديسمبر في تعزيز قدرتنا على مراقبة الأداء والاستجابة الاستباقية لمتطلبات الخدمة.

والجدير بالذكر أننا نجحنا في تقليل فاقد المياه إلى 37.10٪ في عام 2024، مقارنة بـ 39.62٪ في عام 2023، نتيجة الجهود المركزة للشركة في مجالات الكشف الذكي عن التسريبات، وإصلاحها السريع، واستبدال العدادات، والمراقبة باستخدام الأقمار الصناعية. والصيانة الاستباقية للشبكة بقيادة فرقنا الفنية والتجارية المختصة.

وخلال عام 2024، نفذنا إجمالي 97 مشروعًا في قطاعي المياه والصرف الصحي، بقيمة إجمالية تجاوزت 103.6 مليون ريال

عُماني. وساهمت هذه المشاريع في تعزيز مرونة الأنظمة، وتوسيع نطاق تغطية الخدمات، وتعزيز موثوقية الخدمة المقدمة للعملاء. وعلى نحو بارز، تجاوزنا أهدافنا الرأسمالية المخططة للعام، حيث تجاوزت قيمة الأعمال المنجزة نسبة 100٪ من الأهداف الموضوعه، وهو إنجاز يعكس فعالية التخطيط، والانضباط في التنفيذ، والتنسيق الميداني القوي.

وفي إطار دعم أهدافنا المالية، نجحنا في تقليل متوسط فترة التحصيل إلى 144 يومًا، متجاوزين بذلك الهدف المحدد، مما أدى إلى تعزيز وضع رأس المال العامل لدينا. ويعكس هذا الإنجاز الرقابة التشغيلية الصارمة وتحسين تفاعل العملاء فيما يتعلق بالفوترة والمدفوعات.

أعلنت شركة نماء لخدمات المياه عن توفير 479 فرصة عمل للشباب العُماني في مجالات العمليات والصيانة عبر مقاوليها الدائمين من خلال منصة "توطين" الرقمية، وتتماشى هذه الوظائف الجديدة مع الأهداف المحددة في رؤية عُمان 2040. وتخطط الشركة لخلق 846 وظيفة دائمة بحلول نهاية عام 2025، ورفع نسبة التعمين لديها من 55٪ إلى 83٪. لا تقتصر هذه الخطوة على خلق فرص العمل فحسب، بل تساهم أيضًا في التنمية المستدامة والازدهار المستقبلي لسلطنة عمان.

داخليًا، واصلنا الاستثمار في موظفينا. وقمنا بتنفيذ مبادرات هامة مثل مشروع إطار الكفاءات، ورحلة التمكين، وبرنامج سفراء الثقافة، والتي هدفت إلى مواءمة قدرات القوى العاملة مع احتياجات العمل المتغيرة. ودُعمت هذه المبادرات ببرامج تدريبية منتظمة، ومنصات التعلم الرقمي، ومبادرات تطوير القيادات التي وصلت إلى كافة موظفي الشركة.

وفي الختام، أود أن أشكر مجلس الإدارة على توجيهاتهم القيمة، وموظفينا على تفانيهم ومهنتهم. كما أعبر عن تقديري وامتناني الخالصين لعملائنا وشركائنا وأصحاب العلاقة كافة على دعمهم وثقتهم المتواصلة بنا بينما نمضي قدمًا نحو المستقبل.

قيس بن سعود الزكواني
الرئيس التنفيذي

تواصل الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي إلتزامها بتأدية دور استراتيجي في تحقيق رؤية عُمان 2040. وباعتبارنا مزوداً وطنياً للخدمات، فقد تم تصميم عملياتنا وإستثماراتنا وأطر خدماتنا لدعم أولويات السلطنة في مجالات الاستدامة البيئية، وتطوير البنية التحتية، وتعزيز مشاركة القطاع الخاص، والنهوض برأس المال البشري.

تتماشى خططنا الإستراتيجية مع مؤشرات الأداء الوطنية المنصوص عليها في رؤية عُمان 2040، والتي تركز على تحسين استمرارية الخدمات، وتعزيز إعادة إستخدام مياه الصرف الصحي المعالجة، وتوسيع تغطية الشبكات، وتخفيض نسبة فاقد المياه. وتسهم هذه الجهود في التنويع الاقتصادي الأوسع، والحفاظ على الموارد، وتحسين جودة حياة المواطنين والمقيمين.

موائمة أهداف الشركة مع أهداف رؤية عمان 2040 :



97.75 %

زيادة نسبة
استمرار تدفق
المياه



37.10 %

خفض نسبة
فاقد المياه



72.40%

توسيع التغطية
بشبكة المياه
الحكومية



29.50 %

توسيع التغطية
بشبكة الصرف
الصحي



50 %

رفع نسبة
الاستفادة من
مياه الصرف
الصحي المعالجة



9 Days

خفض متوسط
الفترة الزمنية
اللازمة لتوصيل
المياه للمسكن



55%

رفع نسبة القوى العاملة
الوطنية في شركات
العقود الدائمة

نظرة إستراتيجية شاملة

تعكس هذه النتائج دور الشركة في توفير بنية تحتية مرنة، والمساهمة في تحقيق أهداف الاستدامة الوطنية، وتمكين الوصول العادل إلى خدمات المياه والصرف الصحي الأساسية.

ومع استمرار السلطنة في انتقالها نحو اقتصاد قائم على المعرفة والتنوع، ستظل الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي عاملاً تمكينياً رئيسياً يدعم النمو الشامل والاستدامة البيئية طويلة الأجل.

الأداء المالي و التشغيلي

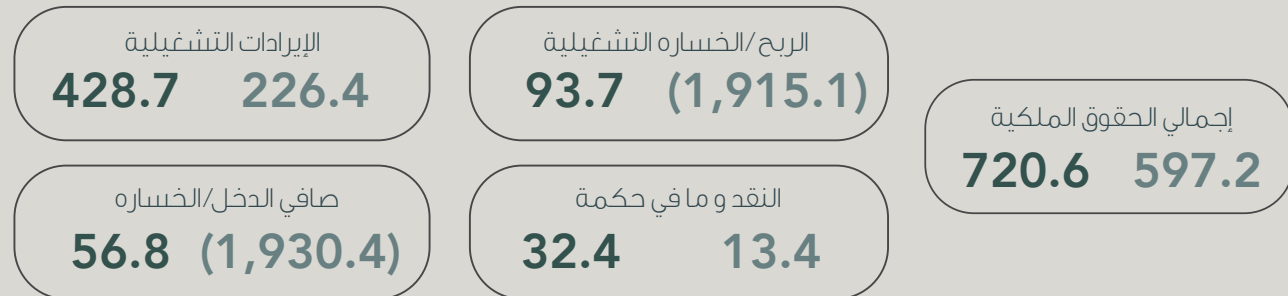
الأداء المالي

في عام 2024، حققت الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي مركزاً مالياً أكثر قوة، مما يعكس عاماً من الإدارة المالية المنضبطة، وتحسين الكفاءة التشغيلية، والدعم المستمر من الحكومة. توضح البيانات المالية المدققة، والمعدة وفقاً للمعايير تعافياً ملحوظاً في الربحية وتحسناً في هيكل رأس المال، حسب المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS)

نتج هذا التحسّن عن نمو الإيرادات التشغيلية، وتطبيق إجراءات حكيمة لضبط التكاليف، والجهود المستمرة لتعزيز الأداء المالي مع الالتزام بتقديم الخدمات العامة في مختلف أنحاء السلطنة التابعة ضمن نطاق عمل الشركة.

أبرز المؤشرات المالية

شهد العام عودة الشركة لتحقيق الربحية، حيث سجلت صافي دخل بلغ 56.8 مليون ريال عُماني، مقارنة بخسارة العام السابق التي بلغت 1.93 مليار ريال عُماني (بعد إعادة التقييم). وتضاعفت الإيرادات التشغيلية لتصل إلى 428.7 مليون ريال عُماني، كما ارتفع إجمالي الأصول إلى 3.7 مليار ريال عُماني. وزادت حقوق المساهمين لتصل إلى 720.6 مليون ريال عُماني بعد مساهمات رأسمالية إضافية وأرباح محتجزة.



جميع الأرقام السابقة بالمليون ريال عماني
■ 2024
■ 2023

تقرير المدقق الخارجي

أصدر المدقق الخارجي، شركة KPMG، تقريراً دون تحفظات، مؤكداً أن القوائم المالية تعكس بصورة صحيحة وعادلة الوضع المالي للشركة كما في 31 ديسمبر 2024.

بيان المركز المالي

ارتفعت الأصول بأكثر من 158 مليون ريال عُماني خلال العام، نتيجة الاستثمارات الرأسمالية المستمرة في البنية التحتية. وظل إجمالي الالتزامات مستقرًا، في حين توسعت قاعدة حقوق الملكية بمساهمة جديدة من المساهمين بلغت 57.6 مليون ريال عُماني.

بيان الربح أو الخسارة والدخل الشامل الآخر

جاء التعافي في الربحية نتيجة تحسن كبير في الهوامش التشغيلية وغياب مخصصات انخفاض القيمة التي أثرت بشكل كبير على نتائج عام 2023.

بيان التغيرات في حقوق الملكية

تم تعزيز حقوق الملكية من خلال احتجاز الأرباح، وتخصيص الاحتياطيّات القانونية، والدعم الاستراتيجي من المساهمين. وتم إلغاء توزيعات الأرباح التي تم الإعلان عنها في 2023 خلال عام 2024، مما ساهم في تعزيز استقرار الأرباح المحتجزة.

بيان التدفقات النقدية

بلغ صافي النقد الناتج من الأنشطة التشغيلية 101.8 مليون ريال عُماني، وهو تحسن كبير مقارنة بالتدفق النقدي المحتجز الذي بلغ 74.8 مليون ريال عُماني في عام 2023. وظلت أنشطة الاستثمار مركزة على تطوير البنية التحتية، بينما دعمت أنشطة التمويل السيولة من خلال القروض قصيرة الأجل وضح رأس المال.

مناقشة الإدارة والتحليل

في عام 2024، جاء نمو الإيرادات نتيجة تطبيق آلية التحكم الجديدة في الأسعار وفق إرشادات هيئة تنظيم الخدمات العامة (APSR)، والتي تضمن استرداد التكاليف بالكامل. كما ساهمت الكفاءة التشغيلية وتدابير ضبط التكاليف في تحقيق ربحية مستدامة. وتمت إدارة المخاطر المتعلقة بالذمم المدينة، وتوقيت الدعم، والنفقات الرأسمالية بعناية، مع دعم السيولة من خلال الدعم القوي من المساهمين.

الامتثال والإفصاح عن الحوكمة المؤسسية

تتوافق البيانات المالية بشكل كامل مع الأطر التنظيمية الصادرة عن جهاز الإستثمار العماني (OIA) ، والهيئة العامة لسوق المال (FSA)، وهيئة تنظيم الخدمات العامة (APSR) تم الإفصاح بشفافية عن عمليات إعادة التقييم لعام 2023، كما ظلت ممارسات الحوكمة متوافقة مع أفضل المعايير الدولية لدعم الإنضباط المالي والشفافية.

الأداء التشغيلي

في عام 2024، حققت الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي تقدمًا ثابتًا في جميع مجالاتها التشغيلية الأساسية، مما يعكس الجهود المستمرة لتعزيز إستراتيجية الإمدادات، وتحسين قدرات البنية التحتية، وتطوير جودة الخدمات في كافة أنحاء السلطنة. وقد سجلت الشركة تحسنًا في عدة مؤشرات أداء رئيسية، حيث تُظهر النتائج التقدم التدريجي وأثر الاستثمارات المستدامة والمبادرات التشغيلية.

نسبة تغطية الشبكات		كمية المياه الصالحة للشرب الموزعة (مليون م³)		نسبة الاستفادة من المياه المعالجة (%)		إجمالي المياه الصالحة للشرب المنتجة (مليون م³)		تدفق مياه الصرف الصحي إلى محطات معالجة مياه الصرف الصحي (مليون م³)		إستمرارية تدفق المياه (%)		نسبة فاقد المياه (%)	
السنة	(%) تغطية مياه الشرب	السنة	القيمة (مليون م³)	السنة	القيمة (%)	السنة	القيمة (مليون م³)	السنة	القيمة (مليون م³)	السنة	القيمة (%)	السنة	القيمة (%)
2022	27.80%	2022	263.65	2022	53.00	2022	444.44	2022	91.19	2022	95.50	2022	40.70
2023	29.20%	2023	269.37	2023	51.00	2023	448.78	2023	98.21	2023	96.71	2023	39.62
2024	29.50%	2024	280.28	2024	50.00	2024	445.57	2024	99.94	2024	97.75	2024	37.10

مؤشرات الأداء التشغيلية

(المستهدف مقابل الأداء لعام ٢٠٢٤)

المؤشر	المستهدف 2024	الأداء الفعلي 2024
إستمرارية تدفق المياه (%)	97.00	97.75
نسبة الاستفادة من المياه المعالجة (%)	55.00	50.00
معدل تكرار الإصابات المؤدية الى فقدان الوقت (LTIFR)	0.03	0.03
نسبة فاقد المياه (%)	35.00	37.10
تغطية مياه الشرب (%)	73.00	72.40
تغطية الصرف الصحي (%)	29.00	29.50
متوسط فترة التحصيل (DSO) لخدمات المياه	170	144

أداء المشاريع الرأسمالية والتطويرية

واصلت شركة نماء لخدمات المياه تنفيذ المشاريع الرأسمالية بما يتماشى مع أهدافها الاستراتيجية للبنية التحتية، لدعم توسعة وتطوير شبكات المياه والصرف الصحي في مختلف أنحاء السلطنة.

مشاريع المياه – العدد والقيمة

السنة	عدد المشاريع	قيمة المشاريع (الريال العُماني)
2022	46	176,987
2023	42	99,019
2024	52	92,702

مشاريع الصرف الصحي – العدد والقيمة

السنة	عدد المشاريع	قيمة المشاريع (الريال العُماني)
2022	37	19,890
2023	21	9,084
2024	45	10,854

515

مليون ريال عُُماني

إجمالي قيمة المشاريع المطروحة خلال عام 2024

408.84

مليون ريال عُُماني

قيمة الأعمال المنجزة خلال 3 سنوات

103.5

مليون ريال عُُماني

243

عدد المشاريع خلال 3 سنوات

120.4

مليون ريال عُُماني
قيمة العقد

التشغيل التجريبي لمشروع تعزيز خط نقل المياه إلى محافظة الشرقية

85.6

مليون ريال عُُماني
قيمة العقد

تعزيز خط نقل المياه إلى محافظة الباطنة

128.2

مليون ريال عُُماني
قيمة العقد

الإكمال الجزئي والتشغيل لتعزيز خط نقل المياه إلى محافظة الداخلية (المرحلة الثانية)

الحوكمة المؤسسية

تحافظ الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي على إطار متكامل للحوكمة المؤسسية يُوجّه عمليات اتخاذ القرار، ويُعزّز ممارسات إدارة المخاطر، ويُرسّخ مبدأ المساءلة الواضحة في جميع مستويات الشركة. ويستند نظام الحوكمة في الشركة إلى مبادئ الشفافية والنزاهة والمساءلة، ويهدف إلى دعم خلق قيمة طويلة الأمد، وتعزيز المرونة التشغيلية، وزيادة ثقة أصحاب العلاقة. ويتمشى نموذج الحوكمة مع ميثاق الحوكمة الصادر عن جهاز الاستثمار والذي يضمن ممارسة الانضباط المالي و أفضل الممارسات الخارجية.

الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر

فلسفة وتطبيق الحوكمة

تعمل الشركة وفق فلسفة حوكمة واضحة تُؤكِّد على الإشراف الاستراتيجي، والسلوك الأخلاقي، والمراقبة الفعّالة للأداء. وتُطبِّق ممارسات الحوكمة في جميع مستويات المؤسسة، لضمان الانسجام بين مداولات مجلس الإدارة والتنفيذ التشغيلي. في عام 2024، واصلت الشركة تعزيز إطار الحوكمة استجابةً للتطورات التنظيمية، بما في ذلك التعاميم الجديدة الصادرة عن جهاز الاستثمار العُماني وتطوُّر الممارسات المؤسسية.

خلال العام، تم تنفيذ مبادرات رئيسية لتعزيز أنظمة الرقابة الداخلية، وتحسين معايير الإفصاح، وتطوير هيكل مجلس الإدارة ولجانه لضمان توزيع متوازن للمسؤوليات، وتبقى الشركة ملتزمة بالمحافظة على النزاهة المهنية والامتثال التنظيمي، مع تعزيز ثقافة الحوكمة عبر التدريب الدوري، وتحديث السياسات، وتقييم الأداء.

مجلس الإدارة

اعتبارًا من 31 ديسمبر 2024، تكوّن مجلس الإدارة من سبعة أعضاء غير تنفيذيين، منهم عضوان مستقلان. يضم المجلس خبرات متعددة في مجالات المالية والهندسة والتخطيط الاستراتيجي والقيادة المؤسسية، وقد ساهمت إعادة الهيكلة التي تمت في أبريل 2024 في تعزيز تركيبة المجلس، مما دعم عملية اتخاذ القرارات الجماعية وقدرات الإشراف.



براكاش جوفيندان
عضو مجلس الإدارة
غير مستقل
6/12
4,200



علاء الدين بن عبدالله بيت فاضل
عضو مجلس الإدارة
غير مستقل
5/12
6,000



نعمة بنت حمد الهاشمية
عضو مجلس الإدارة
مستقلة
8/12
6,000



سعيد بن عامر العبري
عضو مجلس الإدارة
مستقل
7/12
6,000



إبراهيم بن محمد الحارثي
عضو مجلس الإدارة
غير مستقل
9/12
6,000



إبراهيم بن علي الأخزمي
نائب الرئيس
غير مستقل
11/12
6,000



إبراهيم بن سعيد العيسري
رئيس مجلس الإدارة
غير مستقل
12/12
6,000



الإسم
المنصب
حالة الاستقلالية
الحضور (اجتماعات المجلس)
إجمالي المكافآت (الريال العُماني)

تفاصيل عدم الإلتزام

في عام 2024، سجّلت الشركة حالتين من عدم الامتثال التنظيمي:

- غرامة بقيمة 200,000 ريال عُماني فرضتها هيئة تنظيم الخدمات العامة في أغسطس 2024 بسبب مسائل إجرائية.
- غرامة بقيمة 1,000 ريال عُماني فرضتها هيئة البيئة في سبتمبر 2024 بسبب مخالفات للوائح وزارية.

تم التعامل مع كلا الحالتين فورًا ومعالجتهما، حيث أُجريت مراجعات داخلية وأُخذت الإجراءات التصحيحية اللازمة لمنع تكرارها مستقبلاً. ولم تُسجّل أي مخالفات جوهرية أو إجراءات قانونية إضافية خلال السنة المالية.

الإفصاح عن التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة و قنوات التواصل

تحرص الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي على التواصل المستمر والشفاف مع أصحاب العلاقة. وتشمل قنوات التواصل الرئيسية اجتماع الجمعية العامة السنوي، والتحديثات الدورية للمستثمرين، والموقع الإلكتروني الرسمي للشركة، والذي يتيح الوصول إلى إفصاحات الحوكمة والتقارير المالية وغيرها من الوثائق الاستراتيجية.

التدقيق الخارجي و الرسوم

تم تعيين شركة «إرنست ويونغ» كمدقق خارجي للسنة المالية 2024. تمت الموافقة على مهمة التدقيق من قبل لجنة التدقيق وإدارة المخاطر، وأقرّها لاحقاً المساهمون خلال اجتماع الجمعية العامة السنوي. بلغت رسوم التدقيق للسنة المالية 37,700 ريال عُماني، شاملة خدمات التدقيق القانوني ومراجعة البيانات المالية وضمن الامتثال الضريبي.

إدارة المخاطر

تهدف منهجية إدارة المخاطر بالشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي الى تحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف من حدتها لضمان خلق قيمة طويلة الأجل، وذلك بما يتماشى مع المعيار الدولي الخاص بإدارة المخاطر (ISO 31000:2018)، وتوجيهات مجموعة نماء القابضة وجهاز الاستثمار العُماني وأفضل الممارسات العالمية.

يهدف نهج إدارة المخاطر المعتمد ، والمُوضح في الإطار العام، إلى ضمان الإدارة المتسقة للمخاطر على المستويات الإستراتيجية والتشغيلية والتنفيذية للبرامج.

ركّزت مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المخاطر في عام 2024 على:



استخدام بيانات تقييم المخاطر لاتخاذ قرارات عمل مدروسة



التأكد من تنفيذ ضوابط إدارة المخاطر المناسبة لكل خطر تم تحديده



إستخدام بيانات تقييم المخاطر لإتخاذ قرارات عمل مدروسة



إنشاء سجل شامل للمخاطر وفقاً للمنهجية المعتمدة لإدارة المخاطر



المراجعة والتحديث المنتظم لسجلات المخاطر لضمان تقييم جميع أنشطة خدمات نماء لخدمات المياه بشكل صحيح للمخاطر المحتملة

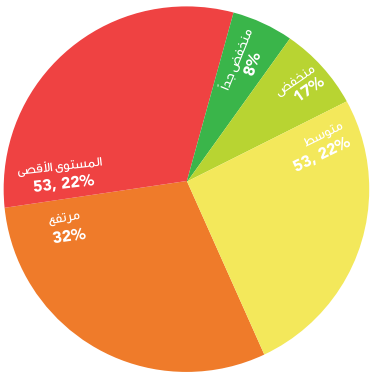
إدارة إستمرارية الأعمال

في إطار سعيها المستمر نحو تعزيز المرونة التشغيلية، واصلت الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي الجهود في تطوير إدارة استمرارية الأعمال (BCM)، بما يتماشى مع معايير ISO 22301. وبناءً على الأسس الأساسية التي تم إعتمادها في عام 2023، والتي شملت السياسات الخاصة باستمرارية الأعمال، وتقييمات المخاطر، وخطط الإستجابة والإستمرارية والتعافي، شهد عام 2024 تقدماً ملموساً في هذا المجال. ومن أبرز الإنجازات تحديث تحليل أثر الأعمال (BIAs)، وتحسين مستوى التوثيق، وتنفيذ مبادرات توعوية مستهدفة، إلى جانب تنفيذ إثني عشر تمريناً إستراتيجياً. وتعكس هذه الجهود النهج الإستباقي الذي تتبعه الشركة لحماية العمليات الحيوية وضمان إستمرارية تقديم الخدمات في مواجهة أي إضطرابات محتملة.

ركزت مؤشرات الأداء الرئيسية لأداء إدارة المخاطر لعام 2024 على تنفيذ اتمتة إدارة المخاطر (RM Automation)، تطوير لوحة معلومات لإدارة المخاطر (RM dashboard)، إعداد سجل المخاطر المؤسسية (Corporate Risk Register) وتعزيز ثقافة إدارة المخاطر داخل المؤسسة.

تهدف الشركة إلى حماية موظفيها وأصولها ومواردها وصورتها وسمعتها، وزيادة فرص تحقيق أهداف الشركة، وتقليل احتمالية الآثار السلبية الناتجة عن المخاطر، وتبني نهج استباقي في إدارة أعمال الشركة، وتعزيز ثقة أصحاب العلاقة.

ويتضح ذلك من نتائج تصنيف المخاطر لعام 2024 كما هو موضح أدناه:



المخاطر المتبقية لعام 2024

المخاطر المتأصلة

	عالي جداً 5.	عالي 4.	متوسط 3.	منخفض 2.	منخفض جداً 1.
شبه مؤكد 5.	1				
محتمل 4.	1	6			
ممكن 3.	8	18	14	5	
غير محتمل 2.	7	35	51	16	1
نادر 1.	4	14	13	14	33

في عام 2025، تتمحور مجالات التركيز في ممارسة إدارة المخاطر على دمج عملية إدارة المخاطر بشكل أكبر في ثقافة المنظمة وإجراء عمليات تدقيق إدارة المخاطر و تطوير سجل إدارة المخاطر المستوى الثاني الخاص بكل محافظة.

المحطات الرئيسية لعام 2024



تحديث خطط وإستراتيجية الأعمال

توحيد وثائق إستراتيجية الأعمال (سياسة وإطار عمل إستراتيجية الأعمال وخطة إدارة الالتزام وخطة التواصل في الأزمات) ضمن نظام الإدارة المتكامل (IMS).



جاهزية الموظفين

تنفيذ 15 دورة تدريبية في مختلف المحافظات، لتأهيل الموظفين وسفرهم إستراتيجية الأعمال للإستجابة الفعالة للطوارئ والأزمات.



مرونة سلسلة التوريد

تقييم جاهزية شركتين رئيسيتين (أملاك و فيوليا) لإستراتيجية الأعمال بإستخدام قوائم تحقق وهيكلية مراجعة تغذوية راجعة.



تمارين ميدانية

تنفيذ 12 تمريناً عملياً، منها تمارين رئيسية في محطة الضخ في بركاء (MPS) ومحطة المعالجة في السيب (STP)، إلى جانب تمارين الطاولة المختصة بجودة المياه في كافة المحافظات.



تحليلات أثر الأعمال (BIAs)

تم إستكمال 103 تحليل لأثر الأعمال في جميع المديريات لتحديد العمليات الحيوية وتحديد أولويات الإسترداد.



مراجعة المخاطر والتهديدات

تم تحديث سجل مخاطر إستراتيجية الأعمال استناداً إلى مدخلات تشغيلية وتقييمات قائمة على السيناريوهات.



تحسين خطط إستراتيجية الأعمال

مراجعة وتطوير خطط إستراتيجية الأعمال (BCPs)، مع إدراج جداول زمنية واضحة للتعاوي ونشرها على منصة

Qlik Sense

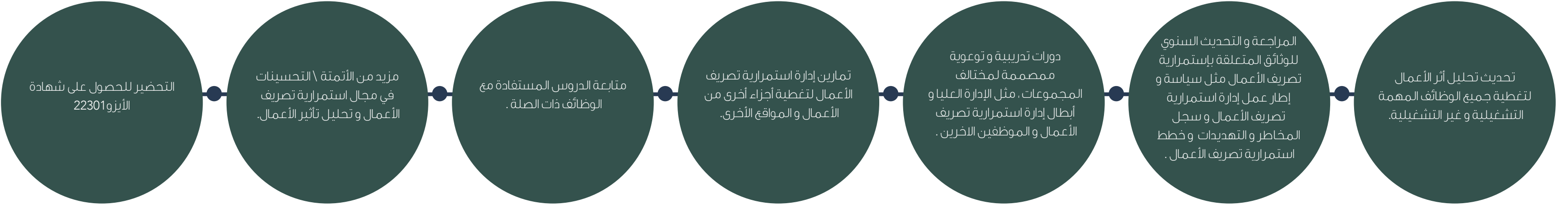
إدارة الأزمات المفعلة

تم تفعيل خطة إدارة الأزمات خلال 8 أحداث خلال عام 2024م، شملت إضطرابات ناتجة عن الأحوال الجوية والانقطاعات المفاجئة. وقد ساهمت آليات الإتصال المنظمة والإستجابات المنسقة في الحفاظ على إستمرارية العمليات وعودتها الى وضعها الطبيعي.

نقطة التحقق من الامتثال

نفذ فريق الجودة والصحة والسلامة والبيئة (QHSE) التدقيق على نظام إستمرارية الأعمال ، للتحقق من إلتزام البرنامج لإستمرارية الأعمال وجاهزيتها. وقد تم تنفيذ جميع التوصيات، مما عزز الحوكمة الداخلية بشكل أكبر.

الطريق إلى الأمام



الأمن السيبراني

تواصل الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي تعزيز الأطر الخاصة بالأمن السيبراني في عام 2024، إدراكًا منها لأهمية الأمن السيبراني كعنصر أساسي في استمرارية الأعمال. وقد شهد الوضع الأمني السيبراني للشركة تقدمًا كبيرًا خلال هذا العام من خلال تنفيذ تدابير وقائية واستباقية من خلال مبادرات الامتثال وزيادة الوعي الأمني المؤسسي بالشركة.

ومن أبرز المبادرات التي تم تنفيذها خلال هذا العام، الاستعداد للحصول على شهادة ISO 27001 وهي من المعايير الدولية لنظم إدارة أمن المعلومات، وقد تقدمت الشركة في تنفيذ المتطلبات بما يتماشى مع معايير الشهادة، مع استهداف الحصول على الاعتماد الكامل خلال عام 2025. وبالتوازي مع ذلك، تم إجراء تدقيق شامل لأدوات وضوابط الأمن السيبراني لتقييم فعاليتها وضمان القدرة على مواجهة التهديدات المتجددة. وقد مكّنت هذه الخطوة الشركة من تحسين عمليات اكتشاف المخاطر وتقوية وتعزيز ضوابط أمان الأنظمة الموجودة والمستخدمة.

تماشيًا مع قانون حماية البيانات الشخصية العماني، أدخلت الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي سياسة خصوصية بيانات بشكل رسمي، وهذه السياسة تهدف إلى حماية المعلومات الحساسة عبر جميع الوظائف والأعمال المرتبطة بها. كما تم تعزيز الوعي بالأمن السيبراني على مستوى المؤسسة من خلال حملات التوعية والبرامج التدريبية وتمارين المحاكاة، مما أسهم في ترسيخ ثقافة المسؤولية المشتركة لحماية الأمن الرقمي والسيبراني.

لم يتم تسجيل أي اختراقات سيبرانية أو حوادث لفقدان البيانات خلال عام 2024، مما يعكس فعالية التدابير المطبقة ويظهر اليقظة التي أبدتها جميع الفرق. وتبقى الشركة ملتزمة بتعزيز قدراتها في الأمن السيبراني باستمرار لمواكبة التهديدات المتجددة والمتغيرة.

التحول الرقمي

واصلت الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي تقدمها في أجندة التحول الرقمي خلال عام 2024، عبر الاستثمار في التقنيات التي تعزز الكفاءة التشغيلية وتحسّن تجربة العملاء. وخلال العام، تم تنفيذ استثمارات استراتيجية في المنصات والحلول الرقمية لتحديث العمليات الأساسية، وتمكين اتخاذ القرار المستند إلى البيانات، ودعم التميز في تقديم الخدمات عبر جميع نقاط التواصل.

تواصل الشركة التركيز على توسيع خارطة طريقها الرقمية لتتوافق مع الأهداف التشغيلية طويلة الأمد وأولويات التحول الرقمي الوطني، مما يضمن تقديم خدمات مبتكرة ومرنة ومتمركزة حول العملاء.



الانتقال إلى السحابة

تحقيق معدل توافر 99.98%، خفض تكاليف التشغيل بنسبة ~40%
التحول إلى Oracle OCI وخدمات البنية التحتية السحابية



إدارة الطوابير رقميًا

توفير بيانات آنية للعملاء وتحسين تخصيص الموارد
تطبيق أنظمة الطوابير الذكية في الفروع



تطبيق ندى للذكاء الاصطناعي

توفير 45,000 ريال عماني؛ تحسين الوصول وتسهيل العمليات
استخدامه من قبل أكثر من 1,500 موظف؛ استبدال أجهزة الحضور وبطاقات العمل



مقارنة الاستهلاك في الوقت الفعلي

زيادة الوعي والتحكم في استخدام المياه
تتبع الاستهلاك (يوميًا، أسبوعيًا، شهريًا) عبر التطبيق



تعبئة عدادات الدفع المسبق إلكترونياً

تفعيل سريع وخدمة دون تلامس
توفير خدمة التعبئة عبر التطبيق الهاتفي



تطبيق الهاتف لسائقي ناقلات المياه

تقليل زيارات الفروع بنسبة 40%؛ تحسين الراحة للعملاء
تفعيل خاصية تعبئة رصيد البطاقات الذكية عبر تقنية

أبرز إنجازات عام
2024



Self Meter Read

Pay Your Bills

Report a Water Leak

My Accounts

Requests

New Connection (One Meter)

New Connection (Two Meters and More)

More

Meter Replacement

Instant Bill Request

Payment Plan Request

Change Tariff

Complaints

Issues related to Bills

Contractor Workmanship

Report on a Loss or Stolen Meter

Disconnection

Illegal Water Connection

Report on Company Vehicles

Report on Water Leaking

More

تعزيز تجربة العملاء من خلال الابتكار الرقمي

تواصل الشركة إلتزامها بتقديم تجربة سلسلة ومتمركزة حول العملاء، عبر الاستفادة من قوة التحول الرقمي. وكجزء من جهودنا المتواصلة لتعزيز إمكانية الوصول للخدمات ورفع الكفاءة التشغيلية، قمنا بتوسيع عروض الخدمات الإلكترونية عبر تطبيق الهاتف لشركة نماء لخدمات المياه.

منذ إنطلاقه في عام 2020، واصل التطبيق الذكي تطوره، حيث توسعت الخدمات المتاحة من ثلاث خدمات إلى ثلاث وثلاثين خدمة أساسية تشمل قطاعي المياه والصرف الصحي. وبحلول عام 2024، بلغ عدد المستخدمين النشطين 314,784 مستخدماً. وتم تنفيذ أكثر من 342,599 معاملة، مما يعكس تزايد تفضيل العملاء للقنوات الرقمية.

من خلال التطبيق الهاتفي، يمكن للعملاء طلب الخدمات الجديدة، وإدارة حساباتهم، والإبلاغ عن الحوادث، وإجراء المدفوعات بسهولة، تجسيداً لرؤية الشركة في تقديم منصة خدمة تتسم بالكفاءة والاستجابة والسهولة في الاستخدام.

وتكمل هذه المبادرة استراتيجية التحول الرقمي الأوسع، بما يتماشى مع رؤية عُمان 2040، ويعزز التزامنا بالتميز التشغيلي ورضا العملاء.

الإنجازات الرئيسية	الأرقام
المستخدمون النشطون	314,784
المعاملات المكتملة	342,599
الخدمات المقدمة	33

الخدمات المتوفرة

عبر تطبيق الهاتف لشركة
نماء لخدمات المياه تشمل:



التوصيلات

توصيل جديد (عداد أو عدادين)،
توصيل إضافي، توصيل/قطع
صرف صحي جديد



الفوترة

طلب فاتورة فورية، طلب
خطة الدفع، إيقاف الفواتير
للعقارات الشاغرة،
المدفوعات العامة، تعبئة



إعادة التوصيل والقطع

إعادة توصيل المياه، القطع
الدائم، القطع المؤقت



خدمات إضافية

حجز المواعيد، القراءة الذاتية
للعداد، خدمات الفحوصات
المخبرية، نقل أصول الصرف
الصحي



خدمات الإبلاغ

الإبلاغ عن تسربات المياه،
بلاغات المركبات، أعمال
المقاولين، فقدان/سرقة العداد،
شكاوى الفواتير، توصيلات غير
قانونية، جودة المياه، مشاكل
ضغط الشبكة، مشاكل
خدمات الصرف الصحي



خدمات العدادات

استبدال العداد، نقل موقع
العداد



إدارة الحسابات

تغيير المالك، تغيير التعرفة



الشهادات

شهادة عدم ممانعة للمياه
والصرف الصحي



الخدمات البيئية

طلب سماد "كلا"، طلب مياه
معالجة، زيارات الأراضي الرطبة
في الأنصب

القراءة المتقدمة للعدادات

في عام 2024، واصلت الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي تعزيز إستراتيجيتها الرقمية المرتكز على العميل من خلال مشروع العدادات الذكية، والذي يهدف إلى استبدال 734,000 عداد تقليدي بعدادات ذكية متطورة في مختلف أنحاء السلطنة.

المؤشر	الإنجاز
نسبة الإنجاز الكلي للمشروع	90%
الفوترة الفعلية (الفواتير بناءً على قراءات حقيقية)	95%
نسبة الفوترة التقديرية	5%
العملاء المنتقلون إلى دورات دفع منتظمة	410,000

وقد ساهم هذا الانتشار الكبير للعدادات في تعزيز دقة الفوترة، وتحسين الشفافية التشغيلية، ورفع مستوى رضا العملاء.

نشر عدادات المياه مسبقة الدفع

الفترة	عدد العملاء الذين تم تفعيل عداداتهم مسبقة الدفع
يوليو 2023	500
مارس 2024	15,000
أبريل 2025 (المستهدف)	23,000

تضمنت الجهود الداعمة تحسين الأنظمة، وتوفير المخزون بشكل أكبر، وحملات توعية العملاء، وبرامج تدريب الموظفين، وتعزيز قدرات مركز الاتصال لضمان دمج الخدمات بسلاسة. كما شملت هذه الجهود مشروع العدادات الذكية، والذي يهدف إلى استبدال 734,000 عداد تقليدي بوحدة ذكية متقدمة في مختلف أنحاء السلطنة.

تدشين مركز التحكم في العدادات الذكية

في ديسمبر 2024، افتتحت الشركة مركز التحكم في العدادات الذكية، ليشكل محطة محورية في رقمنة إدارة الخدمات.

الوظائف الأساسية



تتبع الأداء

مراقبة المياه غير المدرة للدخل، ومستويات الضغط، واستمرارية الخدمة



الإدارة المركزية

إدارة التركيب والتفعيل لأكثر من 3,000 عداد يوميا



المراقبة المستمرة

الإشراف المباشر على كافة مؤشرات أداء العدادات الذكية



التقنيات الناشئة

دمج تقنيات الكشف عن التسرب في التطورات الحضرية المستقبلية



تعزيز التواصل مع العملاء

إرسال التنبيهات الفورية وتحديثات الخدمة للعملاء



الصيانة الاستباقية

التحديد المبكر لمشاكل الشبكة وإشعار العملاء بها

يدعم إنشاء مركز التحكم التزام الشركة بالتميز التشغيلي، وضمان استمرارية الخدمة، وإعداد الشركة لمواكبة متطلبات المدن الذكية المستقبلية.

المسؤولية الاجتماعية للشركة

في الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي ، نؤمن بأن مسؤولياتنا تتجاوز مجرد تقديم الخدمات الأساسية للمياه. وفي عام 2024، واصلت الشركة تعزيز التزامها تجاه المجتمع من خلال مجموعة متنوعة من مبادرات المسؤولية الاجتماعية، والتي شملت دعم قطاعات التعليم، والصحة، وتنمية المجتمع، والبيئة، والثقافة، والرياضة.

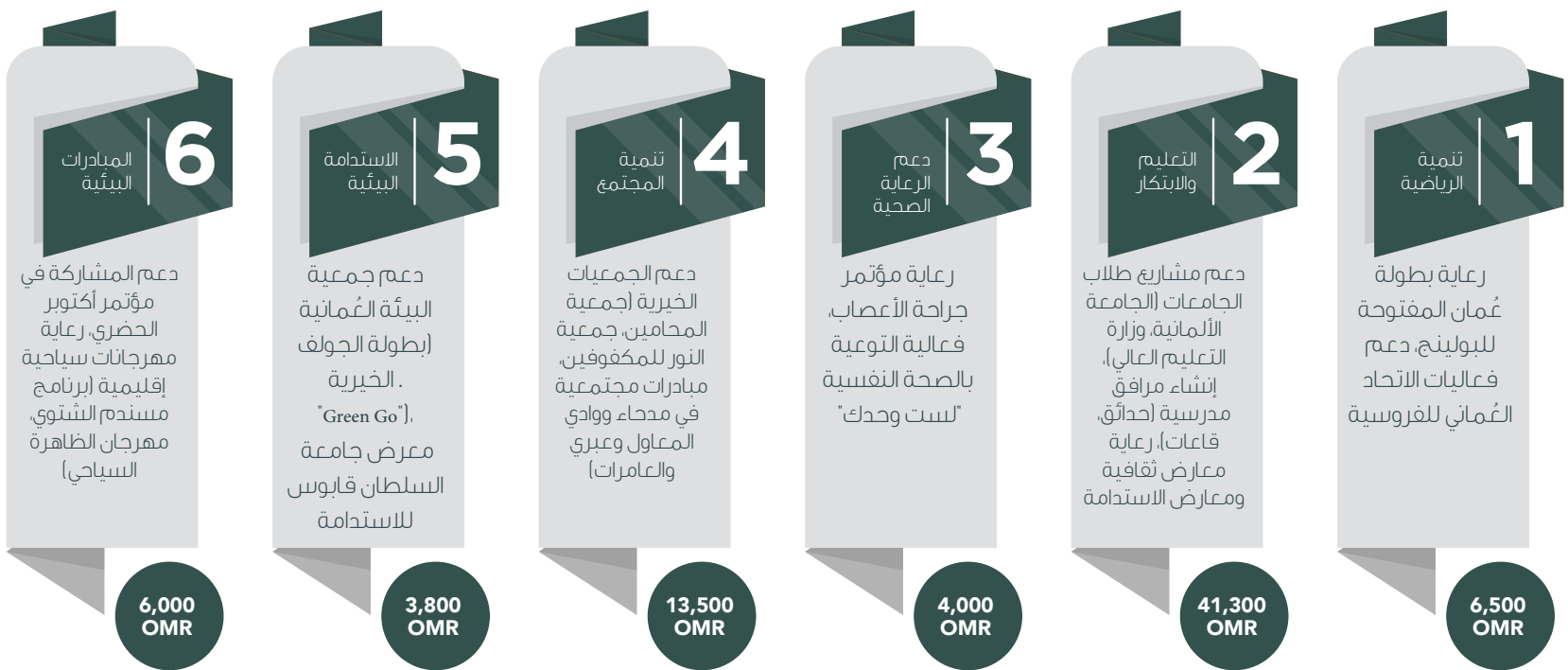
أبرز مبادرات المسؤولية الاجتماعية لعام 2024

وافقت ودعمت الشركة 20 مبادرة في مختلف أنحاء السلطنة، بما يتماشى مع الركائز الاستراتيجية للشركة المتمثلة في إثراء المجتمع، وتعزيز الهوية المؤسسية، والمساهمة في التنمية الوطنية. وبلغ إجمالي قيمة الدعم لمبادرات المسؤولية الاجتماعية 75,100 ريال عُماني، تم تخصيص 45,100 ريال عُماني منها من ميزانية المسؤولية الاجتماعية الخاصة بإدارة الاتصالات، و30,000 ريال عُماني تم اعتمادها بشكل منفصل من قبل الإدارة التنفيذية.

مساهمة ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (مليون ريال عُماني)

السنة	المبلغ (مليون ريال عُماني)
2022	8.669
2023	40.199
2024	52.710

المجالات الرئيسية للدعم



تم اختيار كل مبادرة من مبادرات المسؤولية الاجتماعية لعام 2024 بعناية من أجل:

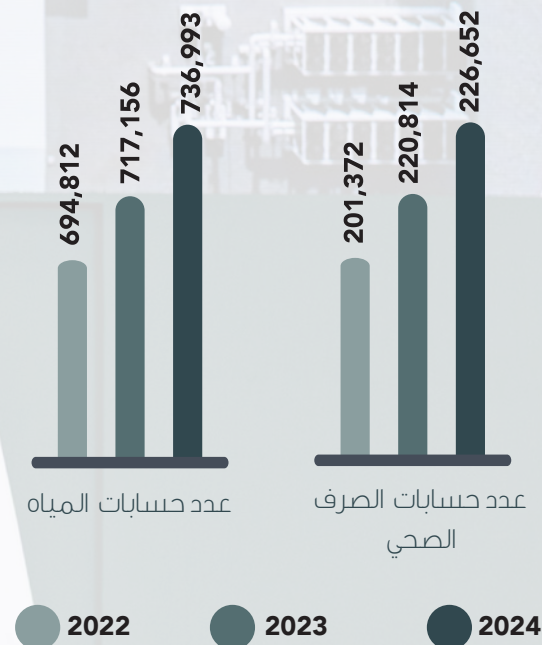
- تعزيز العلامة التجارية للشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي وهويتها المؤسسية.
- خدمة رفاهية المجتمع مباشرة في قطاعات الصحة والتعليم وحماية البيئة والتنمية الاقتصادية.
- تحقيق منافع مستدامة وطويلة الأمد للمجتمعات المدعومة.

تمت مراجعة جميع مقترحات المسؤولية الاجتماعية واعتمادها من قبل لجنة المسؤولية الاجتماعية، مع توافق الموافقات النهائية مع الميزانيات المخصصة والأولويات الاستراتيجية. وتم إخطار الجهات المستفيدة فوراً، ومعالجة جميع المخصصات المالية بشفاافية وكفاءة.

إشراك العملاء والمجتمع

تواصل الشركة العُمانية لخدمات المياه والصرف الصحي التزامها ببناء علاقات قوية و مستدامة مع عملائها ،
تقوم على الثقة ، و الإستجابة الفعالة ، و التميز التشغيلي ، و في عام 2024 ، واصلت الشركة تعزيز ممارساتها في
مجال تفاعل العملاء.

شهد عدد الحسابات النشطة ارتفاعاً خلال العام ، حيث زادت حسابات المياه من 717,156 في عام 2023 إلى
736,993 في عام 2024 ، فيما بلغت حسابات الصرف الصحي 226,652 . و تعكس هذه الأرقام الدور المتنامي الذي
تؤديه الشركة في تقديم خدمات موثوقة للمياه والصرف الصحي للأسر و المجتمعات و المؤسسات في مختلف
أنحاء السلطنة .



يمثل فهم تجربة العميل أولوية رئيسية للشركة العُمانية لخدمات المياه والصرف الصحي، بهدف دفع جهود تحسين الخدمات. وفي عام 2024، واصلت الشركة تعزيز إستجابتها لملاحظات العملاء و أدائها التشغيلي.

تُعد الشكاوى المتعلقة بتدفق المياه و الضغط هي الفئة الأكثر شيوعًا، و قد انخفضت بشكل طفيف إلى 41,934 شكوى، مما يعكس الأثر المستمر لجهود تحسين الشبكة. كما سجلت الشكاوى المتعلقة بالفواتير والأعمال المتعاقد عليها زيادات طفيفة خلال العام، و لا تزال ضمن مجالات التركيز لتحسين الخدمة . ومن الجدير بالذكر ، أن تقارير حوادث فيضانات الصرف الصحي انخفضت إلى النصف العامين الماضيين، مما يبرز فاعلية إستراتيجيات الإستجابة المحسّنة وتحسينات البنية التحتية.

عمليات قطع الخدمة	جودة المياه	الفواتير المرتفعة	أعمال المقاولين	التدفق و الضغط	السنة
204	594	4,160	6,089	44,187	2022
204	806	5,122	4,207	42,086	2023
519	694	5,418	5,142	41,934	2024

حالات فيضان الصرف الصحي	السنة
3,570	2022
1,768	2023
1,224	2024

وفي عام 2024، وسّعت الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي أنشطتها المجتمعية لشمّل ما هو أبعد من معالجة الشكاوى، لتضم مبادرات توعوية و تعاوناً مباشراً مع المجتمع . و قد تم تنفيذ حملات توعية عبر المنصات الرقمية والبرامج المحلية، بهدف تمكين العملاء بالمعلومات حول كيفية الإبلاغ عن المشكلات، وممارسات ترشيد المياه، وحقوقهم في الخدمات.

كما نفذت الشركة مشاورات مجتمعية، ومبادرات تعليمية، وبرامج لتحسين الخدمات، لتعزيز الحضور المؤسسي و ضمان الوصول والمساءلة في جميع المناطق التي تخدمها. ومن خلال هذه الجهود، عززت الشركة علاقاتها مع المجتمعات لدعم ممارسات إدارة المياه التي تتسم بالشمولية والاستجابة والاستدامة.

تطوير المواهب والقوى العاملة

تواصل الشركة التزامها بتطوير قوى عاملة وطنية مؤهلة ومحفزة وشاملة، تماشيًا مع رؤية عُمان 2040. وفي عام 2024، حافظت الشركة على نسبة تعمين مرتفعة بلغت 99.60%، ما يعكس الاستمرار في التركيز على استقطاب المواهب العُمانية والحفاظ عليها وتمكينها على كافة المستويات التنظيمية.

تكوين القوى العاملة ونسبة التعمين

حتى 31 ديسمبر 2024، بلغ عدد الموظفين العُمانيين في شركة نماء لخدمات المياه 2,003 موظفًا، شكلت الموظفات نسبة 23.17% من إجمالي القوى العاملة العُمانية. كما حافظت الشركة على نسبة تعمين 100% في عملياتها الأساسية.

نسبة التعمين	إجمالي عدد الموظفين	إجمالي عدد الموظفين غير العُمانيين	إجمالي عدد الموظفين العُمانيين	الموظفون	الموظفات	السنة
99.39%	2,312	14	2,298	1,818	480	2022
99.37%	2,124	9	2,115	1,646	469	2023
99.60%	2,010	7	2,003	1,539	464	2024

مبادرات تطوير المواهب المحلية

لدعم تطوير القوى العاملة الوطنية، نفذت الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي مجموعة من البرامج المنظمة خلال عام 2024:

التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة:

تم تطبيق مبادرات التنقلات الداخلية وبرامج إعادة التوظيف المستهدفة لضمان شغل المناصب الرئيسية من قبل الكوادر العُمانية المؤهلة. كما تمت إدارة برنامج الخروج الطوعي بعناية للحفاظ على الفرص المتاحة للعُمانيين دون التأثير على كفاءة القوى العاملة.

بناء القدرات وفرص التعلم:

تم تنفيذ 504 برامج للتطوير المهني، شملت التدريب التقني والقيادي والمهارات الشخصية. كما أتيحت للموظفين فرص المشاركة في مؤتمرات دولية وورش عمل تقنية لتعزيز الخبرات.

منصات التعلم الرقمي:

واصلت منصة «روافد» توفير التعلم المرن والذاتي، محققةً نسبة مشاركة بلغت 71.75% من الموظفين.

برامج التدريب العملي والخريجين:

شارك أكثر من 400 طالب في برامج تدريب عملي منظمة في مختلف أقسام الشركة، لدعم تطوير مواهب مؤهلة لمتطلبات المستقبل.

التفاعل مع الموظفين وثقافة بيئة العمل

نفذت الشركة عدة مبادرات خلال عام 2024 لتعزيز ثقافة العمل وزيادة التفاعل:

استطلاع الثقافة المؤسسية وخطط العمل:

تم إجراء استطلاع على مستوى الشركة شارك فيه 1,039 موظفًا. وأدرجت نتائج الاستطلاع في خطط عمل استراتيجية تهدف لتحسين رضا الموظفين وأدائهم.

برنامج سفراء الثقافة:

تم تعيين سفراء إقليميين لتعزيز قيم الشركة والسلوكيات الإيجابية في كافة المناطق.

التكريم من خلال برنامج «أحسننت»:

تم تكريم 132 موظفًا رسميًا تقديرًا لمساهماتهم، مما يعزز ثقافة التقدير والتميز.

تقييم الأداء بزواية 360 درجة:

تم تطبيق أداة تطوير قيادية تعزز التواصل الشفاف والنمو المهني المستمر.

المسؤولية الاجتماعية والتواصل مع المجتمع:

شملت أنشطة الشركة مبادرات مثل تنظيف البيئة، وورش عمل للشباب، وأنشطة تطوعية، ما أسهم في نشر قيم الشركة خارج بيئة العمل.

التنوع والشمولية

تعمل الشركة بنشاط لتعزيز بيئة عمل متنوعة وشاملة

الموظفون من ذوي الإعاقة

ممارسات توظيف شاملة وبيئة عمل ميسرة لضمان تكافؤ الفرص. تم دمج الموظفين من ذوي الإعاقة بشكل كامل في جميع برامج التدريب والتطوير والتكريم.



تطوير الكوادر النسائية

مشاركة الموظفات في برامج القيادة، والمبادرات التدريبية، وأنشطة التكريم لدعم تطورهن الوظيفي. كما تم توسيع برامج التدريب العملي المهيكلة للطالبات.

أداء الجودة والسلامة والبيئة

في عام 2024، حافظت الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي على التزامها القوي بأعلى معايير الصحة والسلامة والأداء البيئي. واصلت الشركة تعزيز إطار عملها المتكامل في مجال الصحة و السلامة البيئية ، لتعزيز ثقافة المسؤولية المشتركة، والوقاية الاستباقية من المخاطر، والمرونة التشغيلية.

على مدار العام، حققت الشركة "صفر وفيات" في جميع عملياتها، مما يعكس نضج ثقافة السلامة لديها وفاعلية ممارسات إدارة المخاطر. وتحسّن معدل تكرار الإصابات المضيعة للوقت (LTIFR) إلى 0.03. وهو انخفاض كبير مقارنة بالسنوات السابقة. وتم تقديم إجمالي 489,712 ساعة تدريبية في مجال الصحة والسلامة والبيئة للموظفين والمقاولين، لدعم التطوير المستمر للوعي بالسلامة والوقاية من الحوادث.

بلغ إجمالي ساعات العمل حوالي 32.81 مليون ساعة، و شهد العام تنفيذ جولات إشرافية من قبل القيادات، و جلسات مراجعة للحوادث في المواقع المختلفة، بهدف تعزيز السلوكيات الآمنة وإدارة المخاطر الخاصة بكل موقع. كما تم تنفيذ 54 تمرين طوارئ وهمي في مختلف المنشآت لاختبار جاهزية التعامل مع الأحداث المتعلقة بجودة المياه، والظروف الجوية القاسية، والانقطاعات التشغيلية.

ظل الحفاظ على البيئة من ضمن الأهداف الاستراتيجية. وقامت الشركة بتنفيذ مبادرات تهدف إلى تقليل بصمتها الكربونية، وترشيد استهلاك الطاقة في عمليات معالجة المياه، وتحسين بروتوكولات إدارة النفايات. كما بدأت الاستعدادات لتعزيز تتبع الأداء البيئي، تماشيًا مع أهداف رؤية عُمان 2040 في مجالات الاستدامة واستخدام الموارد بشكل دائري.

أبرز مؤشرات أداء الصحة والسلامة والبيئة لعام 2024:

المؤشر	2022	2023	2024
إجمالي ساعات تدريب الصحة والسلامة	1,665,189	489,712	489,712
إجمالي ساعات العمل	40,328,82	35,856,00	32,811,98
معدل تكرار الإصابات المضيعة للوقت	0.07	0.08	0.03
الوفيات	2	2	0
البلاغات عن الحوادث الوشيكة	422	1,671	1,215
عمليات تفتيش الصحة والسلامة والبيئة	-	999	1,032
تقارير الحوادث والإصابات	-	241	769
التدريبات الوهمية التي تم تنفيذها	-	62	54
الكيلومترات المقطوعة (مليون كم)	69.4	47.3	56.0

تظل الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي ملتزمة باستمرار تعزيز أدائها في مجال الصحة والسلامة والبيئة، لضمان سلامة موظفيها، وحماية البيئة، واستدامة عملياتها.

جهود تقليل الانبعاثات الكربونية والاستدامة

في عام 2023، إتخذت الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي خطوة مهمة في مسيرتها البيئية بإطلاق أول إستراتيجية لتقليل الانبعاثات الكربونية. تحدد هذه الإستراتيجية ملف الانبعاثات الخاص بالشركة ويرسم مسارًا عمليًا لدعم أهداف الحياد الكربوني لُعمان بحلول عام 2050.

وقد أظهرت التقييمات التفصيلية أن إستهلاك الكهرباء يشكّل 80.8% من إجمالي الانبعاثات المباشرة، يليه وقود المركبات بنسبة 17.4%، ثم عمليات المعالجة بنسبة 1.4%. وتم تحديد كثافة الانبعاثات عند 10×5.45⁴ طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل متر مكعب، مما يضع شركة نماء في موقع تنافسي ضمن القطاع، ويُبرز في الوقت ذاته فرص التحسين المستقبلي.

المبادرات الحالية لمواجهة تغير المناخ

المبادرة	التفاصيل
دمج الطاقة الشمسية	طلب تقديم عروض لتطوير قدرة طاقة شمسية بقوة 20 ميغاواط
كفاءة الطاقة	تحسين العمليات لتقليل هدر الطاقة
تقليل فاقد المياه	تقليل بنسبة 2.25% في المياه غير المحضلة
إستعادة الموارد	استراتيجية إدارة الحمأة
الحلول القائمة على الطبيعة	مساهمة أراضي ألانصب الرطبة كمصارف للكربون

تسعى الشركة من خلال هذه الجهود إلى تحقيق خفض بنسبة 32.4% في الانبعاثات بحلول عام 2030. نتطلع إلى المستقبل بهدف توسيع وتسريع طموحاتنا المناخية من خلال المبادرات التالية:

التوجّه طويل الأمد نحو الحياد الكربوني بحلول عام 2050

المبادرات المستقبلية لمواجهة تغير المناخ	التفاصيل
توسيع الطاقة الشمسية	زيادة القدرة الشمسية بمقدار خمسة أضعاف
التحول الكامل في أسطول المركبات	تحويل الأسطول المتبقي إلى مركبات كهربائية
تبني وقود منخفض الكربون	إستكشاف تقنيات مزج الوقود الحيوي والهيدروجين
تحويل النفايات إلى طاقة	تعظيم إستعادة الطاقة من النفايات العضوية
حلول طبيعية	تنفيذ مشاريع تشجير واسعة النطاق لامتصاص الكربون

تعكس هذه المشاريع إلتزام الشركة بتحقيق تقدم ملموس في الحوكمة البيئية، بما يتماشى مع رؤية عُمان 2040 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

التطلعات المستقبلية لعام 2025

تواصل الشركة العمانية لخدمات المياه والصرف الصحي مواءمة توجهاتها الاستراتيجية مع رؤية عُمان 2040 وأولويات القطاع الوطني. يُقدم المخطط الرئيسي المتكامل (2025–2050) إطاراً شاملاً لتطوير البنية التحتية للمياه والصرف الصحي في السلطنة حتى عام 2050. وتم إعداد هذا المخطط في ضوء رؤية عُمان 2040، والاستراتيجية الوطنية لقطاع المياه، وإستراتيجية الشركة، مما يضمن توافقه مع الأهداف الوطنية العامة والأهداف الخاصة بالقطاع.

يحدد المخطط الرئيسي المتكامل إستثمارات إجمالية تبلغ 11.3 مليار ريال عُماني، منها 2.6 مليار ريال عُماني مخصصة لمشاريع المياه، و8.7 مليار ريال عُماني مخصصة لمشاريع الصرف الصحي والمياه المعالجة.

تُصنّف النفقات الرأسمالية المقترحة (CAPEX) (إلى أربع فئات رئيسية):

الفئات	التفاصيل
مشاريع ذات إطار زمني ثابت	مشاريع إلزامية للحفاظ على مستويات الخدمة الحالية في ظل الطلب
مشاريع تخزين المياه	بناء وإعادة تأهيل الخزانات
مشاريع الصرف الصحي	إنشاء وتوسعة 100 محطة لمعالجة مياه الصرف الصحي، بما في ذلك مرافق جديدة وشبكات تجميع
مشاريع التوسع المتكاملة	توسعة شبكات النقل والتوزيع، وتطوير شبكات مياه وصرف صحي متكاملة لخدمة المناطق ذات النمو المرتفع

في قطاع المياه، يعطي المخطط الرئيسي الأولوية للانتقال بعيدًا عن الاعتماد على حقول الآبار بحلول عام 2030 (على أن تبقى فقط كمصادر طارئة)، وتطوير محطات إستراتيجية جديدة لتحلية المياه في شُناص والمصنعة، وتنفيذ مشاريع تخزين المياه الجوفية واسترجاعها. كما تشمل الإستثمارات المخطط لها تحديث أنظمة النقل (347.7 مليون ريال عُماني)، وتحقيق سعة تخزين تكفي لمدة يومين (339 مليون ريال عُماني)، وإعادة تأهيل واسعة النطاق للشبكات (128.5 مليون ريال عُماني)، تماشياً مع أهداف تقليل فاقد المياه غير المدرة للدخل. ويركز المخطط على تحسين البنية التحتية بدلاً من توسعتها فقط، مع إزالة التوصيلات غير المتوافقة مع المواصفات من خطوط النقل الرئيسية، وتكامل تطوير شبكات المياه والصرف الصحي.

وفي قطاع الصرف الصحي، يقترح المخطط توسعة سعة المعالجة بمقدار 1.5 مليون متر مكعب يومياً، باستثمار يبلغ 1,937 مليون ريال عُماني. كما يشمل المخطط إنشاء نحو 21,000 كيلومتر من شبكات الصرف الصحي الجديدة بتكلفة تصل إلى 4,700 مليون ريال عُماني. ويتضمن تحسين إدارة الحمأة من خلال الهضم اللاهوائي، والتسميد، والحرق، إلى جانب تعزيز استخدام المياه المعالجة. وتهدف هذه الاستراتيجية إلى تحقيق أهداف هيئة تنظيم الخدمات العامة لتغطية الخدمات من خلال تطوير البنية التحتية الاستراتيجية وآليات التمويل البديلة، بما في ذلك الشراكات بين القطاعين العام والخاص.

وفي الختام، يُمثل المخطط الرئيسي المتكامل للمياه والصرف الصحي نقلة نوعية في إدارة الموارد، ويُرسّخ إطاراً طويل الأمد للنمو المستدام الذي يدمج بين أمن المياه، والاستدامة البيئية، والكفاءة الاقتصادية. ومن خلال تبني هذا النهج الموحد والطموح، فإن سلطنة عُمان تضع نفسها في موقع قوي لضمان مرونة المياه، والاستفادة المثلى من الموارد، ودعم النمو السكاني والاقتصادي دون المساس بثرواتها الطبيعية.



 **نماء**
nama
لخدمات المياه
WATER SERVICES