حكومة دبي
GOVERNMENT OF DUBAI

هيئة كهرباء ومياه دبي
Dubai Electricity & Water Authority

تقرير الاستدامة لهيئة كهرباء ومياه دبي لعام 2018

رؤيتنا

مؤسسة رائدة عالميا مستدامة ومبتكرة

رسالتنا

نلتزم بتوفير خدمات عالمية رائدة وحلول مبتكرة في مجال الطاقة انسجاما مع المبادئ الثمانية لدبي ووثيقة الخمسين والأهداف الاستراتيجية لدولة الإمارات العربية المتحدة، بما يثري حياة الناس ويضمن سعادة المعنيين على نحو مستدام.

شعارنا

لأجيالنا القادمة

المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه
مؤسس دولة الإمارات العربية المتحدة (1918-2004)

الإنسان أساس أي عملية حضارية، واهتمامنا به ضروري لأنه محور كل تقدم حقيقي مستمر، ومهما أقمنا من مبانٍ ومنشآت ومدارس ومستشفيات، ومهما مددنا من جسور، فإن ذلك كله يظل كياناً مادياً لا روح فيه.

صاحب السمو الشيخ خليفة بن زا يد آل نهيان حفظه الله

رئيس دولة الإمارات العر بية المتحدة

نؤكد عزمنا على بذل المزيد من العمل والجهد لتعزيزها وتطويرها (البيئة)، لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وفق رؤية الإمارات ٢٠٢١ وضمان بيئة نظيفة وآمنة تسهم في توفير الرخاء والسعادة لنا جميعاً ولأجيالنا القادمة.

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم رعاه الله

نائب رئيس دولة الإمارات العر بية المتحدة

رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي

تنويع المصادر هي وصية تتوارثها الأسرة الحاكمة، وضمان أن ما وصلنا إليه بعد رحلة الكفاح لا يمكن أن نتخلى عنه بالاعتماد على مصدر واحد فقط للحياة.

سعادة سعيد محمد الطاير
العضو المنتدب الرئيس التنفيذي
هيئة كهرباء ومياه دبي

رسالة العضو المنتدب الرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي في تقرير الاستدامة 2018

يعتمد نجاحنا على المستوى العالمي على الاستدامة باعتبارها ركناً أساسياً في رؤيتنا ومحركاً رئيسياً لاستراتيجية أعمالنا. ونحن فخورون بأن نقدم للمعنيين الرئيسيين تقرير الاستدامة السادس للهيئة، والذي تم إعداده وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، وذلك حرصاً على اعتماد الشفافية في ممارساتنا الإدارية الخاصة بالتنمية المستدامة والطاقة والمياه وتغير المناخ؛ وتعاملاتنا مع المعنيين الرئيسيين بمن فيهم المتعاملين والموظفين والمجتمع.

وتنسجم جهودنا في حماية البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية والتنمية المستدامة، مع تطلعات قيادتنا الرشيدة، إذ نسترشد في جميع استراتيجياتنا وخططنا برؤية وتوجيهات سيدي صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة "حفظه الله"؛ وسيدي صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي "رعاه الله". كما نسعى أيضاً إلى تنفيذ استراتيجيات وخطط وطنية طموحة، مثل "مئوية الإمارات 2071" وهي خطة حكومية طويلة الأمد تهدف لإعداد الشباب الإماراتي للمستقبل؛ و"خطة دبي 2021" التي تهدف إلى الارتقاء بالإمارة كوجهة عالمية على مختلف الأصعدة. ونلتزم بتوفير خدمات عالمية رائدة وحلول مبتكرة في مجال الطاقة انسجاماً مع المبادئ الثمانية لدبي ووثيقة الخمسين والأهداف الاستراتيجية لدولة الإمارات العربية المتحدة، بما يثري حياة الناس ويضمن سعادة المعنيين على نحو مستدام.

وبصفتنا أعضاء في الميثاق العالمي للأمم المتحدة، فإن رؤيتنا بأن نكون "مؤسسة رائدة عالمياً مستدامة ومبتكرة" تنسجم مع أهداف التنمية المستدامة الـ 17 للأمم المتحدة لعام 2030. ومن هنا، نواصل دعمنا لدور الأمم المتحدة في تشجيع التقدم المستدام وتحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال مواءمة خطط أعمالنا، ومبادراتنا، وبرامجنا، ومشاريعنا مع تلك الأهداف.

ولتحقيق ذلك، وضعنا استراتيجية متكاملة لرفع مستوى الوعي بأهمية الحفاظ على الموارد الطبيعية والحد من استهلاكها. وهذا بدوره يدعم جهودنا الرامية لحماية البيئة والحفاظ على مواردها الطبيعية، وخفض بصمتنا الكربونية دعماً لتحقيق أهداف استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 التي تهدف لإنتاج 75 في المائة من احتياجات دبي من الطاقة من مصادر نظيفة بحلول عام 2050، و تحويل دبي إلى المدينة الأقل في البصمة الكربونية في العالم، حيث أننا مستمرون في أعمال بناء مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية، وسينتج 5,000 ميجاوات بحلول عام 2030. كما نساهم في استراتيجية الحد من الانبعاثات الكربونية التي تهدف إلى خفض الانبعاثات بنحو 16% بحلول عام 2021، واستراتيجية إدارة الطلب على الطاقة والمياه لخفض الاستهلاك بنسبة 30% بحلول عام 2030.

ويأتي الابتكار في مقدمة أولويات استراتيجيتنا لدعم التنمية المستدامة، ونحن ملتزمون باستخدام التقنيات الإحلالية للثورة الصناعية الرابعة، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، والطائرات بدون طيار، وتخزين الطاقة، وحماية البيانات، وتقنية البلوك تشين، والبيانات الضخمة. وتتركز استراتيجيتنا للاستدامة والابتكار في مجالات العمليات الرئيسية، ومشاريع الطاقة المتجددة، والبحوث والتطوير، ومبادرات المدينة الذكية، وتنويع مصادر الدخل، والخدمات الرقمية، ودعم الشركات الناشئة في قطاع التكنولوجيا، والأمن السيبراني.

وحققت الهيئة نتائج عالمية في مؤشّر ثقافة الاستدامة المؤسسية بمتوسط 90.17% في 2018، متجاوزة المعدّل العالمي للمؤسّسات. ويستند المؤشّر إلى عدة محاور تشمل الريادة في تحقيق الاستدامة، والالتزام الاستراتيجي بالاستدامة، والابتكار في مجال الاستدامة، وفعالية التدريب، ومدى الوعي بالاستدامة.

كما حققت برامجنا ومبادراتنا للحفاظ على البيئة وموارد الطاقة خلال السنوات العشر الماضية وفورات كبيرة على صعيد استهلاك الكهرباء والمياه لدى جميع أصحاب المصلحة. وبلغت الوفورات التراكمية بين عامي (2009-2018) 2 تيراوات ساعة من الكهرباء، و7.4 مليار جالون من المياه، بما يعادل 1.2 مليار درهم إماراتي. وتم تحقيق هذه الوفورات في القطاعات السكنية والتجارية والصناعية، وكذلك في المنشآت التعليمية والحكومية وشبه حكومية، وساهم ذلك أيضاً في خفض الانبعاثات الكربونية بواقع 1 مليون طن.

لا يقتصر هذا التقرير على استعراض إنجازاتنا على صعيدي الاستدامة والابتكار فحسب، بل يحمل أيضاً رسالة تقدير لجميع المعنيين على دورهم الفاعل في دعم مسيرة هيئة كهرباء ومياه دبي لكي تصبح نموذجاً يُحتذى بها لناحية كفاءة الطاقة وموثوقيتها، وكذلك توفير بنية تحتية متطورة تعزز تحويل دبي إلى قطب عالمي للاقتصاد الأخضر.

المحتويات

الفصل 1

14 نبذة عن هيئة كهرباء ومياه دبي

34 قصة نجاح: التطبيق الذكي للابلاغ عن المخالفات

الفصل 2

36 التنمية المستدامة

60 قصة نجاح: دعماً لمعرض إكسبو: العد التنازلي حتى 2020

الفصل 3

62 الطاقة

74 قصة نجاح: أفضل توربين غازي كفاءةً لدى هيئة كهرباء ومياه دبي

الفصل 4

76 البيئة والتغير المناخي

86 قصة نجاح: دعم استراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية

الفصل 5

88 المياه

103 قصة نجاح: هيئة كهرباء ومياه دبي تُنهي دراسات الأعمال الهندسية لمشروع المحطة الكهرومائية في حتّا

الفصل 6

104 المتعاملون

121 قصة نجاح: هيئة كهرباء ومياه دبي أول هيئة في منطقة الشرق الأوسط تُقدم برنامج نهجي المستدام

الفصل 7

124 الموظفون

144 قصة نجاح: برنامج المكتب الذكي لمساعدة الموظفين

145 قصة نجاح: السفيرات

الفصل 8

146 المجتمع

161 قصة نجاح: التكاتف من أجل المياه الهيئة تدعم مؤسسة سُقيا الإمارات

163 قصة نجاح: العائد الاجتماعي على الاستثمار– مشروع مصابيح LED مع مؤسسة محمد بن راشد للإسكان

164 المبادرة العالمية لإعداد التقـــارير

166 الملحق -1 الجوانب المادية و حدودها

167 محتويات مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير

175 قائمة المختصرات

179 تقرير الضمان المحدود المستقل

نبذة عن
هيئة كهرباء ومياه دبي

مقدمة عن التقرير

يتناول تقرير الاستدامة السنوي السادس لهيئة كهرباء ومياه دبي، الحقائق حول أداء الهيئة الاقتصادي والبيئي والاجتماعي، ويركز على التزاماتها ونتائجها وأهدافها المستقبلية، مما يمكّن المعنيين من الإطلاع على أدائها المستدام.

نطاق التقرير

ترتبط البيانات والإفصاحات الواردة في هذا التقرير، بجميع العمليات والإجراءات الأساسية التي تقع ضمن نطاق عمل الهيئة وتشملها، ما لم يرد خلاف ذلك. ولا يحتوي هذا التقرير على أي بيانات تتعلق بالشركات التابعة أو المشاريع المشتركة أو الموردين، ما لم يذكر خلاف ذلك.

تغطي بيانات الأداء الواردة في هذا التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2018، ويتضمن التقرير المبادرات الجارية التي أطلقتها الهيئة خلال السنوات الماضية، كما يحتوي على المعلومات الأساسية المهمة الواردة في تقارير سابقة، علماً أنه لا توجد تعديلات جوهرية في أدوات قياس البيانات المستخدمة في هذا التقرير عن تلك المستخدمة في التقرير السابق.

محتوى التقرير

يقدّم تقرير الاستدامة لهيئة كهرباء ومياه دبي 2018 معلومات حول أداء الاستدامة في الهيئة، بشكل معقول ومتوازن، مستهدفاً جميع فئات المعنيين لدى الهيئة. وتلتزم الهيئة بإعداد تقريرها حول الاستدامة سنوياً، ويأتي هذا التقرير عقب إصدار تقرير الاستدامة 2017، وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، حسب المستوى الأساسي، حيث توفر المبادرة المعايير الأكثر شيوعاً واستخداماً على مستوى العالم في مجال إعداد تقارير الاستدامة والإفصاحات المتعلقة بها، وهو ما يمكّن المعنيين حول العالم من الإطلاع على أداء الاستدامة في المؤسسات، والآثار المترتبة على ذلك.

ويتوافق التقرير أيضاً مع إفصاحات قطاع خدمات الكهرباء وفقاً للإصدار الرابع لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، وأهداف التنمية المستدامة، كما ينسجم مع متطلبات التقرير السنوي حول مستوى التقدم في الالتزام بالميثاق العالمي للأمم المتحدة. and follows Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD) recommendations. ويرتكز التقرير على مبادئ الشمولية والواقعية والاستدامة والاكتمال، كما ينسجم مع معيار المساءلة AA1000 حول الشمولية والواقعية والاستجابة.

الضمان الخارجي

إيماناً منا بأن تحقيق الشفافية يرتبط بتقديم معلومات شاملة وموثوقة وقابلة للمقارنة، قدّمنا تقرير الاستدامة 2018 مرة أخرى لإجراء ضمان خارجي (بمستوى محدود)، من قبل مزود ضمان خارجي مستقل وفقاً لمعايير الضمان الدولية 3000 (ISAE 3000).

التعليقات

نسعى في هيئة كهرباء ومياه دبي دائماً إلى تطوير وتحسين أداء الاستدامة، ونثمّن تعليقات وآراء جميع المعنيين؛ فإذا كانت لديكم أي تعليقات أو استفسارات أو اقتراحات لتحسين أي جانب يخص الإصدار السادس من تقرير الاستدامة، يرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني: sustainability@dewa.gov.ae

ويرجى العلم أيضًا أن النسخة الإلكترونية من هذا التقرير متوفرة على موقع الهيئة الإلكتروني: www.dewa.gov.ae

تاريخ الهيئة

الهيئة في سطور

هيئة كهرباء ومياه دبي مؤسسة مملوكة بالكامل لحكومة دبي، وهي المزود الوحيد للكهرباء والمياه في إمارة دبي. ويتمثل عمل الهيئة الأساسي في تشغيل وصيانة محطات إنتاج الكهرباء، ومحطات تحلية المياه، وخزانات المياه الجوفية، وخطوط نقل الكهرباء والمياه، وشبكات توزيع الكهرباء والمياه في دبي. وتعتمد محطات إنتاج الطاقة وتحلية المياه التابعة للهيئة بشكل أساسي في عملها على الغاز الطبيعي، حيث تشتري الهيئة الغاز حصرياً من هيئة دبي للتجهيزات (دوسوب)، وهي الجهة المسؤولة عن شراء الغاز الطبيعي، ونقله وتخزينه وتسليمه للعملاء في إمارة دبي. وتعمل هيئة كهرباء ومياه دبي كمؤسسة مستقلة تحت مظلة وإشراف المجلس الأعلى للطاقة في دبي، وهو الجهة المسؤولة عن تطوير سياسة الطاقة والتخطيط والتنسيق لها في دبي، ويتمتع بالصلاحيات التنظيمية الواسعة، بما في ذلك تحديد تعرفة المياه والكهرباء المعمول بها لدى الهيئة.

ورغم أن أنشطة أعمالنا الرئيسية تتمثل في إنتاج وتوفير إمدادات الكهرباء والمياه، إلا أننا نمتلك أيضًا العديد من المصالح التجارية الأخرى ذات الصلة، ومنها ما يلي:

شركة دوكاب لتصنيع كابلات الضغط العالي: الشركة المصنعة والموردة للكابلات ذات الجهد العالي، حيث أنشئت الشركة كمشروع مشترك بين دوكاب (50%) وهيئة كهرباء ومياه دبي (25%) وهيئة مياه وكهرباء أبوظبي (25%).

مركز دبي المتميز لضبط الكربون: شركة استشارات متخصصة في مشاريع الطاقة، تركز على الطاقة المتجددة، وتداول الأرصدة الكربونية، حيث تمتلك هيئة كهرباء ومياه دبي حصة مؤثرة فيها بنسبة 36%.

شركة ماي دبي: وهي مصنع لتعبئة مياه الشرب ومملوكة بالكامل لهيئة كهرباء ومياه دبي، تتولى توزيع مياه الشرب المعبأة في أسواق دولة الإمارات العربية المتحدة وأسواق التصدير.

شركة الاتحاد لخدمات الطاقة: تقدم خدمات كفاءة الطاقة للمباني، وهي مملوكة بالكامل لهيئة كهرباء ومياه دبي.

شركة شعاع للطاقة (1): أنشئت الشركة في العام 2015 وفق نظام المنتج المستقل، لاستكمال المرحلة الثانية من مجمع محمد بن راشد للطاقة الشمسية، بقدرة إنتاجية 200 ميجاواتof solar power. وتعود ملكية 51% منها لشركة جميرا العالمية للطاقة، بينما تملك شركة "أكوا باور المحدودة للطاقة الشمسية" نسبة 49% من أسهمها.

مورو (مركز البيانات للحلول المتكاملة): شركة تابعة مملوكة بالكامل لهيئة كهرباء ومياه دبي، وكان الهدف من تأسيسها توفير خدمات مركز البيانات، وحلول الحوسبة السحابية، وحلول إدارة الأعمال، وخدمات إدارة تقنية المعلومات للهيئة وللهيئات الخارجية العامة والخاصة.

شعاع للطاقة (2): المرحلة الثالثة من مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية، بقدرة 800 ميجاوات، وأنشئت في العام 2016، يعود 60% من ملكيتها إلى شركة شعاع القابضة للطاقة (2)، بينما تملك شركة الإمارات للطاقة الشمسية نسبة 40% منها.

شركة إنوجي إنترناشونال الشرق الأوسط (المعروفة سابقاً بشركة آر دبليو إي باور إنترناشونال الشرق الأوسط): هي شركة استشارات متخصصة في مشاريع الطاقة، تمتلك هيئة كهرباء ومياه دبي منها حصة قدرها 51%، بينما يعود 49% من حصصها إلى "إنوجي للاستشارات"، التابعة لشركة "إنوجي" الألمانية الرائدة في مجال الطاقة.

مشروع حصيان للطاقة (المرحلة الأولى): أول محطة في المنطقة لإنتاج الطاقة بتقنية الفحم النظيف، وفق نظام المنتج المستقل. وقد تم إنشاؤها لإنتاج 2400 ميجاوات من الطاقة لشبكة هيئة كهرباء ومياه دبي، بما يدعم "استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050". تمتلك شركة حصيان القابضة للطاقة 51% من أسهم الشركة، بينما تمتلك شركتا "أكوا باور" و "هاربين القابضة المحدودة" نسبة 49%.

مؤسسة الإمارات لأنظمة التبريد المركزي (إمباور): تمتلك هيئة كهرباء ومياه دبي 70% منها، وهي المزود الرئيسي لخدمات التبريد المركزي في المنطقة، تشمل أنشطتها إدارة وتشغيل وصيانة محطات التبريد المركزية وشبكات التوزيع ذات الصلة.

شركة نور للطاقة (1): أكبر محطة للطاقة الشمسية المركزة في العالم في موقع واحد، تأسست في العام 2018 بقدرة إنتاجية قدرها 950 ميجاوات. تمتلك شركة "نور القابضة للطاقة" 51% من حصصها، بينما تمتلك شركة "أكوا باور القابضة المحدودة" للطاقة الشمسية المركزة النسبة المتبقية والبالغة 49% منها.

استثمارات صندوق دبي الأخضر: شركة مملوكة بالكامل لشركة "جميرا العالمية القابضة للطاقة"، تأسست في العام 2018 للاستثمار في المشروعات والشركات الداعمة للبيئة.

شركة جميرا العالمية للطاقة، وشركة شعاع القابضة للطاقة (2) شركة حصيان القابضة للطاقة Noor Energy 1 and Holdings: شركات تأسست لأغراض خاصة، ومملوكة بالكامل لشركة جميرا العالمية القابضة للطاقة (ذ.م.م.)، وهي الذراع الاستثمارية لهيئة كهرباء ومياه دبي، فيما يتعلق بالمشاريع القائمة على أساس نظام المنتج المستقل.

شركة جميرا العالمية للطاقة - وادي السيليكون: الشركة الممثلة لهيئة كهرباء ومياه دبي في وادي السيليكون، والمملوكة بالكامل لشركة "جميرا العالمية القابضة للطاقة"، الذراع الاستثمارية للهيئة. ويتمثل هدف الشركة الأساسي في البحث عن الفرص الاستثمارية في مجالات البحوث والتطوير والابتكار.

مع ملاحظة أن المصالح التجارية المذكورة أعلاه مستثناة من البيانات المفصح عنها والواردة في هذا التقرير.

حقائق رئيسية حول هيئة كهرباء ومياه دبي

عدد الموظفين	القدرة الإنتاجية للكهرباء	القدرة الإنتاجية للمياه	عدد المتعاملين (المياه)	عدد المتعاملين (الكهرباء)
11,787	11,100 ميجاوات	470 جالون	750,172	844,216

قيمنا

لقد حددنا في هيئة كهرباء ومياه دبي مجموعة من القيم المؤسسية التي تعكس بوضوح المبادئ التي نمثلها، وتشكل هذه القيم خريطة طريق لكيفية تفاعلنا داخلياً وخارجياً مع الآخرين. ويكون لكل قيمة لها تعريف مفصل، وسلوكيات رئيسية، من أجل تمكين موظفينا من دمج هذه القيم في عملهم اليومي. وتنعكس هذه القيم المؤسسية في قواعد السلوك الخاصة بنا، والتي تتم مشاركتها مع جميع الموظفين عند انضمامهم للهيئة، ضمن محتويات كتيِّب الموظفين، والذي يمكن الوصول إليه أيضاً عن طريق البوابة الداخلية للهيئة.

وتؤكد الإدارة العليا في الهيئة باستمرار أهمية تطبيق قيمنا في جميع ممارساتنا العملية، انطلاقاً من إيماننا الراسخ بأن أفضل طريقة للقيادة هي القيادة بالقدوة، وهذا ما تدعمه أيضاً إتاحة العديد من وسائل الاتصال وأنظمة إبداء الآراء والتعليقات، والتي تسهم مجتمعة في تمكين موظفينا من التعبير عن آرائهم، وتقديم تعليقاتهم حول أي مخالفة لقواعد السلوك، وبيئة العمل، وخدمة المتعاملين، وما إلى ذلك.

1 سعادة المعنيين

نلتزم في الهيئة ببذل أقصى جهد دنا باستمرار، وتخصيص الموارد المناسبة والكافية للتنبؤ باحتياجات وتوقعات المعنيين، والعمل على تحليلها وتلبيتها وتجاوزها، للانتقال من مستوى الرضا إلى تحقيق سعادتهم.

2 الاستدامة

نلتزم بتحقيق مصالح المعنيين، مع تحقيق التوازن بين الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية، وممارسة أعمالنا بمسؤولية، للمحافظة على الموارد اللازمة لأجيالنا القادمة على المدى البعيد.

3 الابتكار

نلتزم بمواصلة تطوير التوجهات الجديدة والبحث عنها باستمرار، والاستفادة من أفكار جميع المعنيين التي تخلق قيم عامة جديدة، عبر منهجيات عمل مرنة وفعالة تراعي المخاطر وتقدر المبادئ.

4 التميز

نلتزم بمواصلة رحلة التميز من أجل دفع عجلة التحسين المستمر عن طريق تطبيق أعلى ممارسات الكفاءة والفعالية، لتحقيق نتائج مستدامة للمعنيين في جميع المجالات.

5 الحوكمة الرشيدة

نلتزم بالامتثال لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، والحفاظ على أعلى مستويات الشفافية والنزاهة والعدالة والمشاركة والفعالية والمحاسبة في جميع معاملاتنا مع المعنيين كافة.

الحوكمة المؤسسية

تؤدي هيئة كهرباء ومياه دبي دورين مهمين باعتبارها مؤسسة خدماتية مملوكة بالكامل للحكومة، وتعمل على إنتاج وتوفير إمدادات الكهرباء والمياه في إمارة دبي، فهي تقوم بدور المنتج، ودور الجهة المنظمة للخدمات العامة أيضاً. ولذلك، تشكل الحوكمة الرشيدة عاملاً أساسياً في تعزيز دور الهيئة باعتبارها أبرز المساهمين في قصة نجاح دبي. ودأبت الهيئة على تبني أفضل ممارسات الحوكمة المؤسسية، وذلك في إطار سعيها لتبني أفضل الممارسات في جميع المجالات. وتحرص على إجراء المقارنات المعيارية مع كبرى المؤسسات العالمية، مثل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، والبنك الدولي، والمنظمات التابعة للأمم المتحدة، والمؤسسات الخدماتية على مستوى العالم.

تبنت الهيئة الركائز الأربع المعتادة للحوكمة الرشيدة وهي: الثقة والشفافية والمحاسبة والممارسات العادلة. وبعد ذلك، وبالاستناد إلى تلك الركائز الأربع، تطورت دوافع الحوكمة لدى الهيئة بما يواكب التغيرات المتسارعة التي شهدتها التكنولوجيا، ومن ذلك توقعات المعنيين على مدار الثلاثة عقود الماضية. ويشمل نطاق الحوكمة الرشيدة في الهيئة حاليًا، حوكمة تقنية المعلومات، وحوكمة المشاريع، وحوكمة الاستدامة، وحوكمة المياه، وحوكمة المشتريات، والحوكمة الإلكترونية، ومتطلبات الحوكمة الفعالة للثورة الصناعية الرابعة التي تشمل التحول الرقمي. ومع أن العصر الرقمي يتطلب حوكمة مرنة ومستدامة، إلا أنه يتطلب أيضاً ترسيخ الحوكمة في جميع نواحي عمل الهيئة، لتمكينها من الاستجابة والتكيف مع سرعة العصر الرقمي. ولذلك، فإن الحوكمة لدى الهيئة تستند على الثقة والوعد الذي قدمته الهيئة بتعزيز الاستدامة "لأجيالنا القادمة" كما هو موضح في شعارنا المؤسسي. ورسخ مجلس الإدارة المعين من قبل مساهمنا الوحيد وبموجب قرار رسمي، ممثلاً بسعادة العضو المنتدب الرئيس التنفيذي للهيئة، هذه الثقافة لتكون الهيئة مؤسسة تبنى على معايير أخلاقية، كما يعمل مجلس الإدارة والإدارة العليا في الهيئة على قيادة أفضل ممارسات الحوكمة من خلال مبدأ القدوة الحسنة.

تم تعيين أعضاء مجلس إدارة الهيئة التسعة من قبل مساهمنا الوحيد، ألا وهو حكومة دبي، لفترة مبدئية تستمر ثلاث سنوات (قابلة للتمديد)، وذلك بموجب مرسوم صادر عن حاكم دبي. ويتم اختيار الأعضاء التسعة عقب إجراء عملية تقييم شاملة، مع الأخذ في الاعتبار خبراتهم ومؤهلاتهم في مجالات الهندسة والتكنولوجيا والمحاسبة والمالية والإدارة وإدارة الأعمال، ويتمتع جميع الأعضاء بعضوية مجالس إدارات العديد من المؤسسات والشركات. ويشرف أعضاء مجلس الإدارة بشكل مسؤول على الهيئة وجميع نواحي العمل بها. ويعد إقرار عدم تضارب المصالح، وإفصاحات الأطراف ذات الصلة، وقواعد السلوك، من ممكنات مبادئ حوكمة مجلس إدارة الهيئة. ويتبنى المجلس منهجية تشكيل اللجان، بحيث لا تكون تلك اللجان لجاناً ثابتة أو محددة، بل تكون

لجاناً ديناميكية وفعالة، تهدف إلى التعامل مع أي متطلبات طارئة، مثل المتطلبات المالية والموازنة، والمخاطر والتدقيق، والمشكلات التقنية، وما إلى ذلك. ويتم بذلك تشكيل تلك اللجان بناءً على مهارات ومؤهلات أعضاء مجلس الإدارة، ويجوز لمجلس الإدارة ولتلك اللجان الاستعانة بنصائح الخبراء أو بمصادر خارجية لدعم عملية اتخاذ القرار. ويكون للمجلس أيضًا سكرتير مؤهل، يعمل على ترتيب اجتماعات المجلس، وإعداد جداول أعمال ومحاضر الاجتماعات، حيث يتعين على المجلس الاجتماع لأربع مرات خلال العام على الأقل، ويمكنه عقد المزيد من الاجتماعات عند الضرورة. ويقوم العضو المنتدب الرئيس التنفيذي للهيئة على إطلاع أعضاء المجلس باستمرار حول آخر التطورات، إلى جانب استشارتهم في اتخاذ القرارات الحاسمة، مع أخذ أي اعتراض من قبل المجلس بعين الاعتبار.

وحصلت الهيئة على العديد من جوائز التميز في الحوكمة، تقديراً لمبادئ التميز في الحوكمة المؤسسية التي تنتهجها.

مجلس الإدارة

يعمل مجلس الإدارة في هيئة كهرباء ومياه دبي على مراقبة جميع أنشطتنا المؤسسية، باعتباره أعلى سلطة في الهيئة لاتخاذ القرارات. وتتمثل مهامه الأساسية في اعتماد الميزانية السنوية للهيئة، والموافقة على خدمات إمداد الكهرباء والمياه، واعتماد وإبرام الاتفاقيات مع الأطراف الخارجية. ويعتمد المجلس أيضًا الشؤون الإدارية والمالية والتقنية، ويصدر اللوائح التنظيمية. وبما أن حكومة دبي هي المالك الوحيد للهيئة، فإن مجلس الإدارة وكبار المسؤولين يتم اختيارهم مباشرةً بموجب قرار ومرسوم حكومي.

وتم تعيين مجلس الإدارة الحالي في العام 2018، ويتألف من 9 أعضاء. ويشغل سعادة/ مطر حميد الطاير منصب رئيس المجلس، بينما يشغل سعادة/ سعيد محمد الطاير، منصب العضو المنتدب و الرئيس التنفيذي للهيئة.

الهيكل التنظيمي لهيئة كهرباء ومياه دبي

تعمل الهيئة من خلال عدة قطاعات متخصصة أساسية وداعمة، ويكون لكل قطاع إداراته وأقسامه ووحداته التنظيمية التي تدير عملياته، وفقاً لمؤشرات الأداء الرئيسية، والأهداف والخطط التي تدعم جهود الهيئة في تقديم خدماتها بكفاءة وفعالية.

اللّجان

يدعم مجلس الإدارة في أنشطته مجموعة من اللّجان الأخرى التي تتشكل إما من أعضاء فريق الإدارة، أو أفراد آخرين من قطاعات الهيئة. وهناك عدد من اللّجان الأخرى في الهيئة، مثل: لجنة التظلمات، لجنة شؤون الموظفين، اللجنة النسائية، مجلس الهيئة للشباب، لجنة الاستثمار، لجنة فتح العطاءات، لجنة المشتريات المحلية، لجنة إدارة المخاطر المؤسسية للهيئة، لجنة تكافل وثقة، لجنة المخالفات الإدارية، لجنة التحقق من الخردة، لجنة التعويض عن الأضرار، لجنة جائزة هيئة كهرباء ومياه دبي للتميّز، لجنة إدارة الأزمات واللجنة التشغيلية، اللجنة الهندسية، لجنة إدارة المخاطر المؤسسية، لجنة الحوكمة المؤسسية، لجنة تاصحة والسلامه والبيئة، لجنة الاستجابة لحالات الطوارئ الإلكترونية، نظام إدارة الطاقة ISO 50001، لجنة الإدارة العليا، لجنة الروبوتات والطائرات من غير طيار وغيرها من اللّجان الأخرى.

الجمعيات والمنظمات

تؤدي الهيئة دوراً مهمًا في العديد من المؤسسات والمجالس واللّجان الوطنية والدولية التي تسعى لبناء شراكات ناجحة في قطاعات الطاقة والصناعة، حيث تهدف هذه العلاقات التعاونية إلى ضمان تبني أفضل ممارسات الاستدامة عالمياً. تشمل هذه المؤسسات، على سبيل المثال لا الحصر:

عمل على أساس استراتيجي

استراتيجيتنا

تنفذ الهيئة أعمالها على أساس استراتيجي، وتوائم عملياتها باستمرار مع التطورات العالمية والاستراتيجيات الوطنية، بما يضمن مساهمتها الفعالة في تحقيق ازدهار ورخاء إمارة دبي على المدى الطويل. وتمثّل استراتيجيتنا خريطة طريق توجهنا نحو تحقيق رؤيتنا ورسالتنا وشعارنا وقيمنا، وتتكون من محاور وأهداف استراتيجية. وتهدف استراتيجية الهيئة للعام 2021 إلى تحقيق سعادة المعنيين، وتعزيز التنافسية من خلال تقديم خدمات ذكية ومبتكرة على أعلى مستوى من الكفاءة، مع تبني أفضل الممارسات العالمية. وركزت الهيئة من خلال استراتيجيتها للعام 2021 على المرونة والحوكمة المؤسسية والتميز والابتكار، بما يمكننا من إيجاد مستقبل مستدام. وتظل الاستدامة في صميم أعمالنا واستراتيجيتنا، ويتسع مفهومنا للاستدامة خارج نطاق عملياتنا التشغيلية، ليشمل سلسلة التوريد ومجتمعاتنا والاقتصاد في إمارة دبي.

استراتيجية هيئة كهرباء ومياه دبي لإسعاد المعنيين

تعد هيئة كهرباء ومياه دبي أول مؤسسة خدماتية تضع استراتيجية للسعادة من خلال إطار عمل سعادة المعنيين. وقد صممت الاستراتيجية وفق ثلاثة مبادئ أساسية، لضمان نتائج شاملة ومثالية، وتتمثل تلك المبادئ فيما يلي:

- العمل على تحقيق أهداف السعادة في دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة، وأن تكون الهيئة أفضل مكان للعمل في الدولة، مع ضمان أفضل تجربة للمتعاملين، وتقديم نموذج يحتذى في العمل المجتمعي.
- تعزيز التقييم الحالي ودعم مكانة الهيئة باعتبارها مثالاً يُقتدى به في تجاوز أفضل الممارسات العالمية.
- العمل على أن يكون للاستراتيجية أثر فعال على الأعمال، إذ تتمثل عوامل نجاحها في تحقيق التأثير المنشود، مع سهولة التنفيذ من أجل إيجاد أفضل الحلول المجدية وتمكين الهيئة من تحقيق عائدات مالية.

نظام إدارة استراتيجيتنا

نطبق في هيئة كهرباء ومياه دبي إجراءات إدارة الاستراتيجية بشكل سنوي، وتنقسم إلى الأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء الرئيسية المؤسسية، والمبادرات التي تنقسم بدورها إلى أربعة منظورات. ويتم تحديث خريطة استراتيجيتنا بشكل سنوي لمواكبة خطط وأهداف دبي المتزايدة والمتنامية. وفي العام 2018، قمنا بتنقيح ومراجعة أهدافنا من أجل التحول إلى مؤسسة رائدة عالمياً مستدامة ومبتكرة تسعى إلى تحقيق سعادة موظفيها والمعنيين، مع الحفاظ على التزامنا بتحقيق "خطة دبي 2021". ويتضمن تحديث استراتيجيتنا لعام 2018 نسخة محسنة من بطاقة الأداء المتوازن التي تعزز التركيز على قياس التقدم نحو تحقيق أهداف استراتيجية مهمة. وندرك في الهيئة أن تحقيق أهدافنا الاستراتيجية، يتطلب إدارة استراتيجية مرنة لاتخاذ القرار الأمثل الذي يركز على الأولويات العليا.

المنظورات الأربعة التي تضمن تركيز استراتيجيتنا بشكل متوازن على عوامل التمكين والنتائج هي:

المنظور ثلاثي الأبعاد

يق ى دمج الاستدامة ضمن قرارات وعمليات الهيئة عبر ثلاثة أبعاد وهي: البعد الاقتصادي، والاجتماعي، والبيئي، ما يسمح لنا إدارة الأداء في سياق أوسع للأعمال.

منظور المعن

يوسّع هذا المنظور نطاق تركيز هيئة كهرباء ومياه دبي ى إيجاد قيمة مضافة لجميع فئات المعنيين.

منظور العمليا الداخ

يركز ى الأول يات الاستراتيجية لمختلف عمليات الأعمال، ما يسهم في إرضاء كل من المتعاملين والمعنيين.

منظور التعلم والنمو

يركز ى الأول يات المتعلقة بخلق بيئة داعمة للتغير التنظيمي والابتكار والنمو، لل صول إلى التميز في عملياتنا، وإيجاد الإمكانات والتحسينات اللاّزمة التي يجب أن تتوفر في هيئة كهرباء ومياه دبي.

منهج التخطيط الاستراتيجي

ندرك في هيئة كهرباء ومياه دبي أن الاستدامة رحلة وليست وجهة، وفي إطار نهجنا للتخطيط الاستراتيجي، نُجري أبحاث وتحليلات شاملة توفر لنا نظرة شمولية لسياقنا التشغيلي الذي يوفّر بدوره خريطة طريق مستدامة لعمل الهيئة. وندرس أيضاً أهم الاتجاهات السياسية والاجتماعية والبيئية والتقنية والقانونية والصناعية والسوقية، إضافة إلى سجل أدائنا السابق لتحديد نقاط القوة والضعف والمخاطر والفرص المتاحة لنا. وننظر في العديد من السيناريوهات، استناداً إلى الاتجاهات الناشئة والدوافع الكامنة وراءها، ثم نرصد الآثار الاستراتيجية على الإطار الزمني المحدد.

وهناك عاملان رئيسيان يلعبان دوراً مهماً للغاية في صياغة استراتيجيتنا وهما:

1. المواءمة مع استراتيجيات دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة للإسهام في تحقيق رؤية دبي ودولة الإمارات، إضافة إلى المبادرات الدولية المدعومة من الدولة.
2. المواءمة مع التطورات الخارجية والداخلية لضمان تكيف الهيئة مع التغيرات المستقبلية من أجل تحقيق أهدافها.

صياغة الاستراتيجية وإطار التنفيذ

رسخت الهيئة مكانتها الرائدة في تبني إجراءات التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء، ضمن عملياتها التشغيلية منذ أوائل تسعينيات القرن الماضي، وكانت ولا تزال في طليعة المؤسسات العالمية الرائدة في هذا المجال.

وتطبق الهيئة إطار عمل أفضل الممارسات الدولية لتطوير وتحديث وتنفيذ استراتيجيتها. ويتألف إطار عمل استراتيجية الهيئة من ثلاث مراحل متعاقبة لتعزيز المدخلات الصحيحة من المعلومات الاستراتيجية، مع الاعتماد على الابتكار كركيزة أساسية للنجاح.

الطموحات الاستراتيجية نحو عام 2021

تتضمن استراتيجيتنا لعام 2021 خمسة محاور، تحقق الهيئة من خلالها أهدافها للاستدامة على المدى الطويل:

- **النمو المستدام:** تتمحور استراتيجيتنا حول تعزيز الاستدامة في جميع أنشطة الهيئة، حيث يشكل النمو المستدام هدفنا الأعلى الذي من شأنه أن يمكننا من تعزيز قدراتنا للإسهام في خطط التنمية المحلية والوطنية الطموحة، والحفاظ على الموارد الطبيعية، وضمان ازدهارنا الاقتصادي الدائم.
- **التميز في العمليات التشغيلية والخدمات الذكية:** نهدف إلى تقديم خدمات تفوق توقعات المعنيين، وذلك من خلال التزامنا بتحسين إدارة أصول المؤسسة بشكل مستمر، والعمل الدؤوب على حماية الأفراد، من خلال ممارسات الصحة والسلامة ذات المستوى العالمي، وتطوير جودة وقيمة الخدمات التي نقدمها، بهدف تقديم خدمات تتجاوز توقعات المعنيين.
- **المرونة والحوكمة:** نهدف إلى دعم مسيرة تميز الهيئة لعام 2021 ومسارها الاستراتيجي، وذلك من خلال الاستفادة من ممارسات الحوكمة الرشيدة الراسخة لدينا، وتطوير إطار عملنا المؤسسي المرن.
- **X10 المستقبل:** تشكل قدرتنا على الابتكار في قطاع الطاقة والمياه سريع التطور عاملاً حاسماً في إعداد الهيئة وإمارة دبي من أجل المستقبل. ويحافظ هذا الجانب من استراتيجيتنا على تركيزنا من أجل إيجاد حلول دائمة وأكثر ملاءمة للتحديات الحالية والمستقبلية من خلال الاستثمار في البحث والتطوير والابتكار.
- **ممكنات النجاح:** تعتمد استراتيجيتنا بالكامل على مواردنا البشرية وقدراتنا، فهما الأساس الذي نطبق عليه استراتيجيتنا، كما أننا ملتزمون بالاستثمار في مواردنا البشرية، وضمان بيئة عمل تسودها السعادة والأمان والإنتاجية، من أجل دعم نمو ونجاح الهيئة، وتعزيز الهوية الوطنية لدولة الإمارات، ودعم قادة المستقبل.

مواءمة استراتيجية هيئة كهرباء ومياه دبي

تتواءم استراتيجيتنا وخريطة طريقنا مع الخطط والاستراتيجيات على المستوى الدولي والوطني والمحلي.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

دخلت أهداف التنمية المستدامة حيز التنفيذ في يناير 2016، وتشكل دعوة عالمية لتضافر الجهود بهدف القضاء على الفقر، وحماية كوكب الأرض، وضمان السلام والازدهار لشعوب العالم. ويكون لكل هدف من الأهداف الـ 17 أغراض محددة يجب تحقيقها خلال السنوات الـ 15 المقبلة.

الأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021

تسعى دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال هذه الرؤية الشاملة إلى أن تكون واحدة من أفضل دول العالم بحلول اليوبيل الذهبي لقيام الاتحاد في العام 2021. ولتحقيق ذلك، وضعت الدولة مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية الوطنية صنفت ضمن ستة محاور لمتابعة التقدم الذي يتم إحرازه.

الاستراتيجية الوطنية للابتكار واستراتيجية دبي للابتكار

تركز استراتيجية دبي للابتكار على 10 قطاعات تتماشى مع الاستراتيجية الوطنية للابتكار، وتهدف إلى تحسين المستوى المعيشي في إمارة دبي. ويمثل الابتكار أولوية قصوى للهيئة لتحسين خدماتها ومبادراتها، كما أنه يشكل الحافز الرئيسي لتطوير استراتيجياتنا وخطط عملنا.

مئوية الإمارات 2071

تركز الخطة على التنمية البشرية من خلال البرامج التعليمية مع التركيز على مجالات الهندسة وتكنولوجيا المعلومات، وتعزيز سمعة الدولة وقوتها الناعمة على المستوى العالمي، وتعزيز الاحترام والتلاحم المجتمعي، مع ترسيخ القيم والمبادئ الأخلاقية الإماراتية، وبناء اقتصاد تنافسي ومتنوع.

استراتيجية الأمن المائي لدولة الإمارات 2036

تهدف استراتيجية الأمن المائي 2036 لدولة الإمارات العربية المتحدة إلى ضمان استدامة واستمرارية الوصول إلى المياه خلال الظروف الطبيعية غير العادية وظروف الطوارئ القصوى، بما ينسجم مع تشريعات الدولة والمعايير الدولية الصادرة عن منظمة الصحة العالمية. وتشمل بعض المستهدفات الأساسية للاستراتيجية خفض الطلب على الموارد المائية بنسبة 21%، وزيادة نسبة إعادة استخدام المياه المعالجة إلى 95%، ورفع سعة تخزين المياه إلى يومين.

استراتيجية الإمارات لاستشراف المستقبل

تم إطلاق هذه الاستراتيجية طويلة الأمد استجابة لتوجيهات صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة - "حفظه الله"، بهدف توجيه جهود التنمية الوطنية عبر تحديد المتطلبات والتحديات المستقبلية والتعامل معها، من خلال خطط فعّالة طويلة الأمد، والاستفادة من الفرص الجديدة من أجل تحقيق التنمية الشاملة. وترتكز الاستراتيجية على ثلاثة محاور رئيسية، وهي: آلية عمل جديدة للحكومة، وبناء القدرات الوطنية، ووضع أولويات استراتيجية من أجل المستقبل.

استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي

أطلقت هذه الاستراتيجية في أكتوبر 2017 وتعد الأولى من نوعها في المنطقة والعالم، وتهدف إلى تحقيق أهداف "مئوية الإمارات 2071"، والارتقاء بالأداء الحكومي على جميع المستويات، واستخدام نظام رقمي ذكي متكامل للتغلب على التحديات، وتقديم الحلول السريعة والفعالة، الأمر الذي يجعل دولة الإمارات الأولى في مجال استثمارات الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات، كما يقوم بإنشاء سوق حيوي جديد بقيم اقتصادية عالية.

استراتيجية الإمارات للثورة الصناعية الرابعة

تهدف هذه الاستراتيجية إلى تحقيق سعادة العملاء ووضع دولة الإمارات العربية المتحدة كنموذج للمدن التفاعلية باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحقيق الاستدامة.

استراتيجية الإمارات للتنمية الخضراء

تتمثل هذه الاستراتيجية في المبادرة الوطنية طويلة المدى لبناء اقتصاد أخضر في دولة الإمارات، تحت شعار "اقتصاد أخضر لتنمية مستدامة"، وتهدف إلى الحفاظ على البيئة المستدامة من أجل دعم النمو الاقتصادي على المدى الطويل.

المبادئ الثمانية لدبي

إن المبادئ الثمانية للحكم والحكومة في دبي التي أعلنها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي - "رعاه الله"، تضمن رفاه الشعب وتفوق البلاد والخير للأجيال القادمة. وتضع مبادئ الأساسات القوية لنمو دولة الإمارات والأحوال الاقتصادية والأعمال وغيرها من المجالات.

وثيقة الخمسين

سميت الوثيقة بهذا الاسم تيمناً بمرور خمسين عاماً على تولي صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم - "رعاه الله"، أول مسؤولية له في خدمة هذا الشعب، وتحدد الوثيقة خطط تحسين جودة الحياة للمواطنين والمقيمين في إمارة دبي. وتتضمن الوثيقة المشروعات التي سيتم تنفيذها لتحسين جودة الحياة وتنمية المجتمع وضمان مستقبل مزدهر للأجيال القادمة.

مبادرة دبي الذكية

تهدف مبادرة دبي الذكية الاستراتيجية لتحويل دبي إلى المدينة الأذكى عالمياً بحلول العام 2021. وتشمل الاستراتيجية 100 مبادرة لتحويل 1000 خدمة حكومية إلى خدمات ذكية. وتشارك الهيئة بفاعلية في تطوير رؤية مدينة دبي الذكية باعتبارها إحدى المعنيين الرئيسيين بالمبادرة.

استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 واستراتيجية إدارة الطلب على الطاقة والمياه 2030

تهدف استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 إلى توفير 7% من إجمالي الطاقة في دبي من مصادر الطاقة النظيفة بحلول العام 2020، و25% بحلول العام 2030، و 75% بحلول العام 2050. بينما تهدف استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة والمياه 2030 إلى تقليل الطلب على الطاقة والمياه بنسبة 30% بحلول العام 2030. وتؤدي الهيئة دوراً أساسياً في تحقيق هذه الأهداف من خلال تعزيز قطاع الطاقة المتجددة، والتنويع في مصادر الوقود، لتحقيق أهداف "استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050" التي ترسم إطار عمل قطاع الطاقة في دبي على مدى العقود الثلاثة المقبلة.

مبادرة دبي X10

تهدف هذه المبادرة إلى جعل دبي مدينة المستقبل لتتصدر زمام المبادرة على مدن العالم بواقع عشر سنوات، من خلال الابتكار الحكومي، وإعادة صياغة آليات العمل التقليدية. ودعا صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي - "رعاه الله"، جميع الجهات الحكومية إلى تبني التقنيات الإحلالية المبتكرة، والاستفادة من التقنيات المتاحة، لتوفير الخدمات القائمة أو الجديدة وفق أساليب مختلفة، قائمة على التركيز على المتعاملين وتصميم الخدمات. ومن هذا المنطلق، يتعين على جميع الجهات الحكومية تبني التقنيات الإحلالية المبتكرة، كأساس لعملياتها التشغيلية، وإيجاد طرق دمجها في جميع نواحي العمل.

استراتيجية خفض الانبعاثات الكربونية 2021

تحدد هذه الاستراتيجية مسار الإجراءات التي تتبناها حكومة دبي من أجل إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة في دبي حتى العام 2021، وتهدف للحد من الانبعاثات الكربونية بنسبة 16% بحلول العام 2021. وتغطي الهيئة قطاع الطاقة والمياه الذي يسهم في خفض 8% من إجمالي النسبة المستهدفة بحلول عام 2021 أي ما يعادل 5.15 مليون طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون.

برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز

يهدف برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز إلى إيجاد بيئة محفزة لتشجيع القطاع الحكومي على تبني التميز والابتكار والاستجابة للتحديات وتحسين الأداء. وفي إطار سعي الهيئة لتحقيق ذلك، فقد حرصت على توفير أرقى الخدمات الحكومية ذات المستوى العالمي واعتماد أفضل الممارسات العالمية.

السعادة في دولة الإمارات وإمارة دبي

أطلقت دولة الإمارات مبادرتها الطموحة بأن تصبح أسعد دولة في العالم. واستحدثت وزارة للسعادة، وأطلقت البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية. وتنعكس تلك المبادرات الطموحة للسعادة في كل من "رؤية الإمارات 2021" و"خطة دبي 2021".

خطة دبي 2021

تصف خطة دبي 2021 مستقبل دبي من منظور كلي ومتكامل ينقسم إلى ستة مواضيع، وتبين كل منها مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية لدبي تتماشى مع استراتيجية هيئة كهرباء ومياه دبي لسنة 2021.

استراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية

تهدف "استراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية" إلى توظيف التكنولوجيا المتطورة في بناء منظومة متكاملة للعمل الحكومي الخالي من الأوراق، ووضع الخطط والاستراتيجيات لترسيخ سعادة البشر، وتطوير مجتمعاتهم نحو الأفضل، بما يتواءم مع متطلبات مدن المستقبل. وستسهم الاستراتيجية في التخلص من طباعة أكثر من مليار ورقة في حكومة دبي سنوياً.

أداؤنا الاقتصادي

تلتزم الهيئة بتحقيق الاستدامة المالية طويلة المدى، وهو ما تظهره جهودها المتواصلة لتحسين التكاليف والاستثمارات، وتوليد عائد ثابت لصالح المساهم الوحيد للهيئة، حكومة دبي. وأطلقت الهيئة بالتوافق مع "رؤية الإمارات 2021"، و "خطة دبي 2021"، و"استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050"، عدة مبادرات للاستثمار في الاقتصاد الأخضر، وتعزيز بيئة ابتكارية قائمة على المعرفة، وتأسيس مدينة ذكية ومترابطة. وحققت الهيئة نجاحاً باهراً في جذب الاستثمارات العالمية إلى دبي، ضمن مشاريعها للطاقة الشمسية، من خلال نموذج المنتج المستقل للطاقة. وتقود الهيئة مقارنات معيارية دولية في القطاعات الفنية والتشغيلية والمالية، وهي من ضمن المؤسسات الخدماتية القليلة المختارة في المنطقة التي تتمتع بتصنيفات استثمارية من مؤسسات كبرى ووكالات التصنيف الائتماني العالمية، وذلك إقراراً بوضعها المالي القوي ونهجها الإداري المتقدم، ونموها المتسق وتركيزها على تحسين الكفاءة.

عدد الموظفين	عدد الوحدات المباعة من الكهرباء	عدد الوحدات المباعة من المياه
11,787	40,632,884 ميغاوات ساعة	113,436 جالون من المياه المحلاة يومياً

نفقات رأس المال	عائدات الأسهم	مجموع الإيرادات	نسبة الدين إلى حقوق المساهمين
3,545 مليون درهم إماراتي	7.77%	21,528 مليون درهم إماراتي	6.49%

عام زايد

يتزامن عام 2018 مع مرور 100 عام على ميلاد المغفور له "بإذن الله" الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، الوالد المؤسس لدولة الإمارات العربية المتحدة، الذي انتقل إلى جوار ربه في العام 2004. وللاحتفاء بهذه المناسبة الوطنية التاريخية، أعلن رسمياً صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة - "حفظه الله"، عام 2018 "عام زايد" في دولة الإمارات العربية المتحدة، وارتكزت المبادرة على أربع قيم أساسية، وهي: الحكمة والاحترام والاستدامة والتنمية البشرية.

وتزامناً مع "عام زايد"/ أطلقت الهيئة العديد من البرامج والمبادرات الإنسانية، شملت معرض "زايد الخير"، و "عمرة زايد"، و "عيدية زايد"، و "أجيال زايد الخير". وأسست الهيئة لجنة عليا برئاسة سعادة / سعيد محمد الطاير، العضو المنتدب الرئيس التنفيذي للهيئة، لاعتماد ومتابعة تقدم العمل لبرامج عام زايد.

وفي إطار حرص الهيئة على دعم المبادرات الهادفة، وترسيخ روح التطوع بين الموظفين، أطلقت الهيئة موقعاً إلكترونياً داخلياً للتطوع، حيث يستطيع الموظفون الاطلاع على أحدث المبادرات وفرص التطوع، ويخصص الموقع الإلكتروني صفحة لكل متطوع، يمكنه من خلالها حساب ساعات تطوعه. وسجل في العام 2018 في برنامج الهيئة التطوعي 662 موظفاً، كما وفرت الهيئة قناة أخرى للتطوع من خلال رقم المحمول المخصص للهيئة 911، والذي يتم من خلاله مشاركة الرسائل النصية القصيرة حول الفعاليات المقبلة التي تتضمن أنشطة تطوعية. وسجل في قناة (911) 253 موظفاً في العام 2018.

المرونة المؤسسية

تدرك الهيئة ضرورة تحقيق المرونة المؤسسية والتنبؤ بالتغيرات والتعامل معها، لاسيما في ظل الاضطرابات والتعقيدات التي تسود القطاع في كثير من الأحيان، وذلك لضمان استمرار إمدادات الكهرباء والمياه في إمارة دبي. وتؤدي الهيئة دوراً مهمًا في تعزيز البنية التحتية الوطنية لإمارة دبي، وهو ما يتطلب القدرة على بناء قدرات واعية بمختلف المواقف تتمكن من الاستجابة للتهديدات والأزمات على المستوى المؤسسي.

ويظهر إطار عمل المرونة المؤسسية لدى الهيئة مدى التزامها بترسيخ المرونة في جميع قطاعاتها، وتقع مسؤولية الالتزام بسياسية وإطار عمل المرونة المؤسسية على عاتق جميع قطاعات الهيئة. وتعد المرونة المؤسسية عاملاً أساسياً لتعزيز الحوكمة المؤسسية، ودعم عملية اتخاذ القرار بناءً على المعلومات، وغرس ثقافة المرونة الإيجابية عبر جميع إدارات الهيئة وقطاعاتها. وتدعم إطار عمل المرونة المؤسسية لدى الهيئة إجراءات المرونة المبينة في الشكل التوضيحي التالي:

تشمل المرونة المؤسسية المجالات الثلاثة التالية:

1. إدارة المخاطر المؤسسية

تنطوي إدارة المخاطر المؤسسية على فهم المخاطر بشكل منهجي، بما يتناسب مع أنشطة الهيئة وبيئة عملها. ويتسق هذا النهج مع المبادئ والإرشادات المنصوص عليها في المعيار الدولي لإدارة المخاطرISO 31000:2009. ويتم رفع تقارير حول التقدم المحرز في تطوير وتنفيذ خطة الحد من أبرز المخاطر المؤسسية الاستراتيجية التي تواجهها الهيئة إلى لجنة المخاطر والمرونة مرتين في السنة.

كما تؤكد الهيئة التزامها بالمرونة المؤسسية من خلال تطوير أول معيار لإدارة المخاطر مصمم خصيصًا لقطاع الطاقة والمؤسسات الخدماتية، بالتعاون مع المعهد البريطاني للمعايير. وسيسهم هذا المعيار في تمكين ودعم ممارسات إدارة المخاطر التطبيقية باستمرار في قطاع الطاقة والمؤسسات الخدماتية.

2. إدارة استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات

يسعى نظام إدارة استمرارية الأعمال في الهيئة إلى تحديد العمليات المهمة، والمخاطر المرتبطة بها، وأثرها المحتمل على العمليات الحيوية. وتتوافق هيئة كهرباء ومياه دبي مع معيار الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث 7000:2015 لاستمرارية الأعمال في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتعد الهيئة أول مؤسسة خدمية في قطاع الكهرباء والمياه في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تحصل على اعتماد المعيار الدولي لإدارة استمرارية الأعمال "آيزو 22301:2012".

ويتواءم نظام إدارة الأزمات في الهيئة بشكل وثيق مع إدارة استمرارية الأعمال، حيث يتم وضع خطط شاملة للطوارئ للتخفيف من عواقب أي أزمات أو حوادث، ويتم إجراء أعمال تدقيق دورية وتدريبات وهمية لاختبار مستوى التوتر ولتحسين الأداء والعمليات عندما يتطلب الأمر.

وتغطي قدرات التخطيط للطوارئ لدى الهيئة حالات الطوارئ في مواقع الهيئة أو بعيدة عنها، وذلك من خلال إعداد تحليل تأثيرات الأعمال المفصل الذي يعد الأساس الذي تستند إليه خطط استمرارية الأعمال لدى الهيئة، والتي يتم إعدادها للإجراءات والأنظمة الهامة جداً في جميع قطاعات الهيئة.

إن إمكانيات التخطيط لحالات الطوارئ لدى الهيئة تغطي حالات الطوارئ التي تحدث داخل مواقع الهيئة وخارجها. وتحقيقاً لذلك، تقوم الهيئة بإجراء تحليل مُفصّل لتأثير تلك الحالات على العمل، الأمر الذي يمثل الركيزة الأساسية التي تستند إليها الهيئة في إعداد خطط استمرارية الأعمال، من أجل استمرارية العمليات والأنظمة المهمة، عبر جميع القطاعات لدى الهيئة. وتبين خطط استمرارية الأعمال بالتفصيل طبيعة هذه العمليات والأنظمة المهمة، وكذلك الجهات التي تعود إليها ملكية هذه الخطط، ومسار الاتصالات اللازمة في حالة حدوث الأزمات والسيناريوهات الواجب اتخاذها في حال فشل تلك الخطط والإجراءات الزمنية لاحتواء حالات الطوارئ، وضمان استمرارية تقديم الخدمات المهمة، إلى حين حل المشكلة ذات الصلة. وتعمل خطط استمرارية الأعمال وخطط إدارة الأزمات جنباً إلى جنب لضمان سرعة وفعالية الاستجابة للطوارئ والأزمات، والعمل على احتوائها واستمرارية تقديم الخدمة وإعادة أي انقطاع في توريد الطاقة والمياه لدى الهيئة.

ويوجد لدى هيئة كهرباء ومياه دبي العديد من وسائل التواصل داخل الهيئة وخارجها، وتشمل تلك الوسائل أجهزة TETTRA وSCADA، وتكون هذه الأجهزة منفصلة عن بنية ونظام الاتصالات العادية، ويتم اختبارها بانتظام لضمان جاهزيتها وقدرتها على العمل بكفاءة خلال حالات الطوارئ. وتقوم الهيئة بإشراك الهيئات الأخرى المعنية في فعاليات المحاكاة والتدريب التي تعقدها لضمان الجاهزية والاستعداد في مواقف تشبه المواقف الحقيقية.

يستهدف برنامج التدريب على إدارة الأزمات وإدارة استمرارية الأعمال جميع القطاعات في الهيئة ويقدمه مدربون ومحاضرون معتمدون من المعهد البريطاني للمعايير.

الابتكار والمستقبل

تَبَنَّت الهيئة الابتكار كأحد قيمها الأساسية الخمس، وقامت بدمجه ضمن رؤيتها ورسالتها. وقامت في العام 2016 بتأسيس قطاع الابتكار والمستقبل الذي دمج بين عدة فروع تشغيلية، ومنها: إدارة الإبداع والابتكار وإدارة تكنولوجيا المعلومات والأعمال الرقمية وسعادة المتعاملين وأمن المعلومات.

وقامت الهيئة بإدراج الابتكار الاستراتيجي ضمن رؤيتها ورسالتها وقيمها، وترجع أهميته لإدخاله كموضوع رئيسي في الخريطة الاستراتيجية. وشملت الأهداف الاستراتيجية التركيز على الابتكار في مجال الاستدامة وسعادة المعنيين والعمليات والتقنية، إضافة إلى استخدام الابتكار لإحداث تغييرات في نموذج العمل، واستخدام أدوات ابتكارية لتشجيع الموظفين على الابتكار.

وحصلت الهيئة على شهادة المواصفات الأوروبية لنظم إدارة الابتكار (CEN/TS 16555-1-2013) من منظمة "لويدز ريجستر" البريطانية منذ العام 2016، وذلك لإعداد وتطبيق نظام متكامل لإدارة الابتكار. وتُعد الهيئة من أوائل الجهات الحكومية التي تتبنى وتحصل على هذا الاعتماد، حيث يتضمن الإرشادات الخاصة بتأسيس نظام لإدارة الابتكار والحفاظ عليه، ويزيد من التزام الهيئة بتعزيز الابتكار والإبداع، مع الالتزام بتوجيهات القيادة الرشيدة وأهدافها الوطنية ورؤيتها الهادفة بأن تكون مؤسسة مستدامة مبتكرة على مستوى عالمي.

وعقدت الهيئة شراكة مع "مسرعات دبي المستقبل" لتسهيل الشراكات بين رواد الأعمال ومؤسسات القطاع الخاص، والهيئات الحكومية لابتكار الحلول معًا. وأطلق صاحب السمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس مؤسسة دبي للمستقبل، "مسرعات دبي المستقبل" في 2016، بتوجيهات كريمة من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، حاكم دبي - "رعاه الله".

المبادرات والبرامج الرئيسية في مجال الابتكار

أفكاري

"أفكاري" هي البوابة الا سمية للعاملين في الهيئة التي تهدف إلى تشجيع الابتكار والإبداع في مكان العمل، وتُعد الهيئة أول مؤسسة في المنطقة تستخدم نظام HYPE الذي يسمح للعاملين بالتعاون والتصويت على أفضل الأفكار المقدمة. وتركز المبادرة على تحسين بيئة العمل وتعزيز التواصل بين العاملين.

محفظة هيئة كهرباء ومياه دبي للابتكار

طورت الهيئة أول محفظة ابتكار خاصة بها لمواكبة المشاريع المبتكرة وتحديدها في جميع قطاعات الهيئة.

تحدي هيئة كهرباء ومياه دبي Hackathon

تقوم هذه المسابقة على إنتاج الأفكار، ويكتسب المشاركون عددًا من الأدوات العملية الناجحة لدعم الابتكار وحل المشكلات بإبداع.

"منصة "ابتكاري

منصة مسابقات مفتوحة عبر الإنت نت يُطرح بها تحديات معينة في مجالات است اتيجية للهيئة. تهدف منصة "ابتكاري" إلى تشجيع المخترعين والمصممين حول العالم على عرض ابتكاراتهم باستخدام منصة الهيئة الذكية.

برنامج الإلكترونات الحرة

هذا البـ نامج هو مـ ع أعمال دولي في مجال الطاقة، يهدف لربط الشركات الناشئة في العالم مع شركات الم افق الا ائدة للتعاون في رسم مستقبل الطاقة، وإيجاد الحلول المبتكرة للمتعاملين.

مسابقة هيئة كهرباء ومياه دبي للروبوت

مشروع لبناء الروبوتات باستخدام صندوق أدوات للتركيب الذاتي مخصص للطلاب الذين تتـ اوح أعمارهم بين 6 سنوات وحتى الم حلة الثانوية، حيث تستخدم هذه المجموعات يضًا في مـ اكز الابتكار التابعة للهيئة، بهدف تدريب الموظفين، لأنها تشمل استخدام أجهزة استشعار الضوء والأشعة تحت الحم اء والموجات فوق الصوتية.

قصة نجاح

التطبيق الذكي للابلاغ عن المخالفات

يقدم تطبيق الإبلاغ عن المخالفات الذكي لجميع العاملين وسيلة إضافية لإبلاغ الإدارة عن أي تصرف خاطئ أو مخالفات إدارية أو مالية تتعلق بأعمال الهيئة. ويتمثل الهدف من المبادرة في حماية الحقوق والمصالح المشروعة للهيئة، وكذلك الخاصة بالمعنيين.

أصدرت الهيئة سياسة للإبلاغ عن المخالفات بهدف دعم قيم الهيئة الخاصة بالحوكمة المؤسسية، وذلك عن طريق تقديم إجراءات سرية للتعامل مع المشكلات المتعلقة بعمليات الهيئة ووظائفها وأعمالها. وتم تصميمها على نحو يسمح بوجود مناخ من التواصل المفتوح والثقة التي تخدم مصلحة الهيئة والمعنيين على حدٍ سواءٍ. ووضعت هذه السياسة العديد من وسائل الإبلاغ عن المخالفات، مثل: تقديم خطابات بدون توقيع مجهولة المرسل إلى صندوق البريد الملحق بمكتب العضو المنتدب الرئيس التنفيذي والإبلاغ عن المخالفات دون ذكر اسم المُبلغ عن طريق الخط الساخن أو إبلاغ رؤساء الأقسام أو القطاعات المعنية.

ودشن قسم الشؤون القانونية هذه المبادرة الخاصة بالتطبيق الذكي لتسهيل عملية التبليغ عن المخالفات وجعلها أكثر ذكاءً.

تأتي هذه المبادرة تنفيذاً لمبادئ الحوكمة المؤسسية، وتماشياً مع الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة: السلام والعدل والمؤسسات القوية. ولا يتوقف دور هذه المبادرة على حماية مصلحة الهيئة فحسب، بل يساعد أيضًا في الحفاظ على سرية هوية المُبلغ. وعلاوةً على ذلك، فإنها تساعد بقدر كبير في التعرف على الممارسات المخالفة، وتساهم في مراقبتها والحد من حدوثها. وتعمل آلية التبليغ عن المخالفات، وما يعقبها من تصرفات، على الحد من المخالفات أو الفساد، وتساعد في تعزيز ممارسات العمل الجيدة. وعليه، فإن هذا التطبيق يعد وسيلة مستدامة أيضًا للإبلاغ عن المخالفات، نظراً لعدم اعتماده على الأوراق المطبوعة؛ كما أن التطبيق إلكتروني ويتسم بالفعالية.

وتدرس الهيئة حالياً معالجة الشكاوى المسجلة من خلال التطبيق الذكي لحين إغلاق كل مشكلة، الأمر الذي يساهم في سرعة الإجراء المُتخذ وفعاليته واستدامته.

الشهادات والجوائز التي حصلت عليها الهيئة

فازت الهيئة بالجوائز والشهادات المذكورة أدناه في عام 2018.

جائزة أفضل حوكمة مؤسسية من مجلة وورلد فاي

جائزة شركة المياه الذكية للعام من جوائز المياه العالمية

جوائز الخليج للاستدامة جائزة الاستدامة الخليجية و المسؤولية المجتمعية للمؤسسات
فازت بها في فئتين

جوائز مؤسسة كابيتال فاينانس انترناشيونال
فازت بها في فئتين

جائزة الحوكمة الجيدة العالمية
فازت بها في فئتين

جائزة مبادرة الاستدامة للعام من مجموعة بيزنيس إنتيليجنس

مسابقة أفكار الولايات المتحدة الأمريكية (أيدياز أمريكا)
فازت بها في 17 فئة

جوائز أسيا للطاقة
فازت بها في 3 فئات

جوائز مؤتمر «أسبوع تجربة المتعاملين – الشرق الأوسط»
فازت بها في فئتين

الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
عن أفضل مؤسسة في فئة القطاع العام

جائزة أفضل صفقة للعام في الطاقة المتجددة من مجلة "بروجكت فاينانس انترناشونال"

جوائز التميز في الأعمال العالمية
فازت بها في فئتين

جائزة حمدان بن محمد للحكومة الذكية عن أفضل تطبيق ذكي

التنمية المستدامة

AND WELL-BEING
٤ التعليم الجيد
4 QUALITY EDUCATION
٦ المياه النظيفة والنظافة الصحية
6 CLEAN WATER AND SANITATION
13 CLIMATE ACTION
٧ طاقة نظيفة وبأسعار معقولة
١١ مدن ومجتمعات محلية مستدامة
١٥ الحياة في البرّ
٦ المياه النظيفة والنظافة الصحية
٤ التعليم الجيد

نهجنا الإداري

تشكل الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من هويتنا باعتبارنا مؤسسة خدمية رائدة في المنطقة، حيث تتجسد الاستدامة في عملياتنا واستراتيجيتنا، ونحرص على ترسيخها بين موظفينا، كما نواصل سعينا في تحسين أدائنا في جميع الجوانب المتعلقة بالاستدامة، عن طريق المواءمة بين خططنا الاستراتيجية ونموذجنا التشغيلي من جهة، وبين أحدث اتجاهات الصناعة والسوق. ونحرص دائمًا على تحديث استراتيجياتنا لتتناغم مع الخطط والاستراتيجيات المحلية والوطنية والدولية: مثل، أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وثيقة مئوية الإمارات 2071، استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050، والأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021 وخطة دبي 2021 والاستراتيجية الوطنية للابتكار، ومبادرة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي "رعاه الله"، تحت شعار "اقتصاد أخضر لتنمية مستدامة". وسيؤدي هذا الالتزام إلى تحقيق مؤسستنا لنجاحٍ طويل المدى وازدهار دبي في نهاية المطاف.

وبصفتنا المزود الحصري والوحيد للمياه والكهرباء في دبي، ندرك المسؤولية التي تقع على عاتقنا فيما يتعلق بدعم جميع استراتيجيات التنمية المحلية والوطنية، إضافة إلى أثر عملياتنا على نجاح تلك الاستراتيجيات. لذلك نتخذ جميع الخطوات الضرورية لتعزيز ريادة الهيئة في مجال الطاقة والمياه، عن طريق إيجاد توازن بين نتائجنا المالية وأدائنا البيئي، والتزامنا تجاه رفاهية المجتمع في دبي ودولة الإمارات، بما يحقق قيمة مستدامة للجميع.

ويعد التوطين أحد أهم أهدافنا الاستراتيجية المهمة في الهيئة؛ فهو لا يحقق الأمن الاقتصادي والاجتماعي في دولة الإمارات فحسب، بل يشكل أيضاً جزءاً لا يتجزأ من التزامنا تجاه المجتمع لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لحكومة دبي.

وباعتبارنا إحدى أكبر جهات التوظيف في دبي، نلتزم بدعم وتطوير التنمية المستدامة في دولة الإمارات، ونعمل على زيادة مشاركة المواطنين في الوظائف الحكومية. وفي 2018، وصلت نسبة التوطين ما يقارب 86.44% من الوظائف الإدارية والقيادية العليا في الهيئة. إضافة إلى ذلك، تقوم الهيئة بتعيين المواطنين وتدريبهم وإدماجهم في مختلف مستوياتها الوظيفية، سعياً منها لتعزيز المهارات والكفاءات لدى المواطنين وضمان استمرار تطورهم.

حوكمة الاستدامة

يأتي التزامنا بتحقيق الاستدامة في إطار توجيهات الإدارة العليا للهيئة، حيث تعتبر الإدارة قضايا الاستدامة عنصرًا أساسيًا من الأعمال التي تشرف عليها الإدارة؛ كما تدخل قضايا الاستدامة ضمن الاستراتيجية المؤسسية للهيئة وليست منفصلة عنها. وتعمل إدارة الاستدامة والتغير المناخي تحت إشراف قطاع تطوير الأعمال والتميز، وتتمثل رسالتها على وضع وإعداد وإدارة برنامج للاستدامة المؤسسية في الهيئة، ويهدف إلى تلبية احتياجات الشركاء بطريقة متوازنة، مع إبراز الأعمال والممارسات التي توضح نهج الاستدامة لدى الهيئة.

وتعمل الإدارة على المواءمة بين استراتيجية الهيئة وأهدافها، وبين الأهداف والاتجاهات العالمية، لتعكس رحلة هيئة كهرباء ومياه دبي نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة. وتلتزم الهيئة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة لدى الأمم المتحدة، كما تحرص من خلال الخدمات والابتكارات والمشاريع التي تقدمها على الإسهام في التغلب على بعض التحديات العالمية الكبرى. وعلاوة على ذلك، تتشكل رسالة الهيئة ككيان حكومي في العمل والتصرف باستدامة، من خلال التزامها بتحقيق المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة. كما تقوم إدارة الاستدامة والتغير المناخي بإدارة وتنفيذ عملية إعداد تقارير الاستدامة للهيئة، وإشراك المعنيين، وتنفيذ حملات توعوية كما تشرف على برنامج الهيئة لخفض الانبعاثات الكربونية، كما تعمل على برنامج فريد من نوعه لتحديد مخاطر التغير المناخي وتأثيراتها على عمليات الهيئة، ووضع خطط التكيف مع التغير المناخي ذات الصلة، والعمل على تنفيذ معايير "مواصفة الأيزو 50001" الخاصة بنظام إدارة الطاقة في الهيئة.

وتم تأسيس فريق ريادة الاستدامة في الهيئة عام 2013، للتنسيق مع الإدارات والقطاعات الأخرى للحصول على البيانات والمعلومات ومراجعتها، والتأكد من صحتها. ويتكون الفريق من ممثلين من كل قطاع من قطاعات الهيئة، ويتم ترشيحهم من قبل مديري قطاعاتهم. ويؤدي الفريق أيضًا دوراً مكملاً لمهام إدارة الاستدامة والتغير المناخي في زيادة التوعية حول أهمية الاستدامة وآثار التغير المناخي ومشاريعنا الكبرى. ويتولى مسؤول إدارة التغير المناخي والاستدامة رئاسة فريق ريادة الاستدامة، كما يتلقى فريقنا الإداري أحدث المعلومات المتعلقة بقضايا الاستدامة من النائب التنفيذي للرئيس لقطاع تطوير الأعمال والتميز، وهو أحد أعضاء فريق الإدارة العليا.

أبرز ملامح إدارة الاستدامة لعام 2018

الدقائق المفقودة للمتعامل
2.39

الفاقد في خطوط المياه
%6.5

الفاقد في خطوط الكهرباء
%3.3

يشغل مواطنو الدولة
86.44% من مناصب
الإدارة العليا للهيئة

خفض **50.5** مليون طن من
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون في
الفترة بين 2006 و 2018

تحسن تراكمي في الكفاءة
بواق **%29.68** في الفترة
بين 2006 و2018

يتوقع وصول القدرة الإنتاجية
لمصادر الطاقة المتجددة إ **%25**
بحلول عام 2030 وصولاً إ **%75**
بحلول 2050

الحصول على جائزة سيف
الشرف من مجلس السلامة
البريطاني في الصحة والسلامة
للسنة الحادية عشر على التوالي

الحصول على جائزة الشرف
العالمية من مجلس السلامة
البريطاني في البيئة للسنة
السابعة على التوالي

حققت دولة الإمارات (ممثلةً
بالهيئة) المركز الأول عالمياً في
سهولة الحصول على الكهرباء، وفقًا
لتقرير البنك الدولي عن ممارسة
أنشطة الأعمال لعام
2019

سلسلة الموردين

ندرك في الهيئة أن أثرنا البيئي والاجتماعي إجمالًا يتجاوز عملياتنا المباشرة. وعليه، فقد طبقنا سياسة شراء وحدات الإنتاج والأنظمة التي لا تؤثر على البيئة أو تسبب حد أدنى من التأثير البيئي، والتي تملك كفاءة أكبر. ويبلغ إجمالي عدد الموردين المدرجين على قوائنا 7725 موردًا. وعملنا خلال عام 2018 مع 2,458 موردًا من ضمنهم 28 مورداً استراتيجياً، و 700 مورداً رئيسياً، و 1,730 موردًا أساسياً، ونحرص باستمرار على إشراك الشركات المحلية في عملياتنا وسلسلة التوريد، الأمر الذي يساعد على بناء القدرات محلياً، وتعزيز النمو الاقتصادي في دبي والمنطقة ككل. ونتبنى أيضًا سياسة رعاية رواد الأعمال الشباب والأعمال المحلية، وبلغت المنتجات والخدمات التي تم شراؤها محلياً في 2018 نسبة قدرها 97% من إجمالي قيمة الشراء البالغة 13.2 مليار درهم إماراتي. وشمل هذا الانفاق المحلي جميع مشتريات محطات الطاقة والمحطات الفرعية وشبكات النقل والتوزيع ومقرات الهيئة في دبي، والشركات المحلية وفقًا للهيئة هي الشركات التي تقع فعلياً في الإمارات وتمتلك تراخيص تجارية سارية.

ونسعى إلى تطبيق برنامج المشتريات الخضراء عبر جميع مراحل سلسلة التوريد. ويهدف هذا البرنامج إلى تقييم الآثار البيئية للمنتجات التي تشتريها الهيئة في مراحل متعددة من دورة حياة المنتج، وذلك للمساعدة في التقليل من شراء المنتجات ذات التأثيرات البيئية الضارة. ونحرص على شراء المنتجات التي تحد من استهلاك الطاقة، وتحتوي على مواد قابلة للتدوير، بأقل التأثيرات السلبية التي تسهم في ترشيد المياه، ومعالجة التأثيرات الاجتماعية. وتلتزم الهيئة بتبني ممارسات الأعمال المتوافقة مع المعايير العالمية، ونضع استراتيجيات واضحة

وشروط وأحكام تجارية للتخلص من المخاطر المرتبطة بعملية الشراء أو الحد منها أو نقلها. وللحد من نقاط الضعف وضمان استمرار الموردين الرئيسيين، طورت الهيئة إطار عمل لإدارة مخاطر سلسلة التوريد، وفقاً لمعايير "مواصفة الأيزو 31000"، التي تحدد وتحلل الأخطار الاستثنائية بالاعتماد على تقييم المخاطر المستمرة.

وحرصنا على التواصل مع الموردين عن طريق الأجهزة الذكية، بهدف تسهيل طريقة العمل وتعزيز التواصل معهم، ونورد فيما يلي أمثلة على ذلك:

- تطوير تطبيق ذكي مخصص للموردين لتمكينهم من الوصول الفوري إلى بيانات وخدمات إدارة علاقات الموردين.
- إطلاق مبادرة "بداية" لتأهيل المشاريع الصغيرة والمتوسطة ورفع مستوى أدائها.
- تبني إشعارات الشحن المسبقة واستمارات قيد الخدمة عبر الإنترنت.
- توفير منصة للموردين للتسجيل وتتبع فواتيرهم عبر بوابة إدارة علاقات الموردين التابعة للهيئة.
- الذكاء الاصطناعي من خلال رَّماس: المساعد الافتراضي الذي يقوم بمساعدة موردي وشركاء ومتعاملي الهيئة، والرد على استفساراتهم باللغتين العربية والإنجليزية.

وتقوم الهيئة بالتحقق من الموردين الأصدقاء للبيئة، بناءً على منتجاتهم الصديقة للبيئة، ومفاهيم توفير الطاقة وإجراءات داخلية تقوم على المعايير التالية:

01 اتباع الموردين لمعايير "مواصفة الأيزو 14001"

02 تطبيق نظام الإدارة البيئي

03 إجراءات وأنظمة توفير الطاقة

وطورت الهيئة مؤشر أداء رئيسي سنويًا يعني بتحديد نسبة الموردين الأصدقاء للبيئة إلى مجموع الموردين المسجلين، ورغم أن هدفنا في 2018 كان تحقيق نسبة 10%، إلا أن النسبة الفعلية التي حققناها كانت 7%.

الشراكات الاستراتيجية ضمن منظومة سلسلة القيمة

تُشكل الشراكات واحدة من الدعامات الأساسية التي تسهم في نجاح الهيئة في عدة جوانب، منها: تقديم الخدمات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، والمساهمة في تنفيذ خطتنا الاستراتيجية. وترتبط الهيئة بعلاقات استراتيجية مع الموردين والمتعاملين وغيرهم من شركاء العمل، وقامت بتوقيع أكثر من 29 مذكرة تفاهم خلال 2018، لخفض تكاليف المعاملات من خلال بناء الثقة، وتمكين وفورات الحجم الاقتصادي، وتعزيز تبادل المعرفة والتقنيات وأفضل الممارسات، ودعم إدارة المخاطر.

تُقسم الهيئة شركاءها إلى فئتين رئيستين، وهما: شركاء استراتيجيين أو رئيسيين بناءً على قدر تأثيرهم الإيجابي على عملياتها وكذلك أهمية ذلك الشريك. وقمنا بتنظيم عدة ورش عمل لتعزيز هذه الشراكات وتحسين جودة الحياة والعمل. ونتيجةً لذلك، وصل مؤشر السعادة لدى الشركاء في 2018 إلى 91.42 بالمقارنة مع 89.91% في العام 2017.

تبحث الهيئة باستمرار عن شراكات جديدة مع شركات ومؤسسات أكاديمية وغيرها من المؤسسات لتطوير وتحسين المسؤوليات والعمليات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في الهيئة، وسيتم تنفيذ خمس مبادرات جديدة في العام 2019 من أجل مواصلة التحسن، الأمر الذي سيسهم في تعزيز أداء الشراكة وزيادة معدل سعادة الشركاء.

البحث والتطوير

تأسس مركز البحوث والتطوير لدى الهيئة بناءً على توجيهات كريمة من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي – "رعاه الله"، وتماشياً مع استراتيجية الابتكار الوطني. ويعمل المركز على إدخال أفضل الممارسات الدولية في المرافق العالمية في مجال الطاقة المتجددة، ودعم أهداف استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 لتنويع مصادر الطاقة وتعزيز كفاءتها.

يقع مركز البحوث والتطوير التابع للهيئة في مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية في دبي، ويقود دفة الابتكار والتميز فيها، كما أنه يجسد تعهدنا بإنفاق 500 مليون درهم على البحوث والتطوير والابتكار حتى 2020.

وأطلقنا استراتيجية البحوث والتطوير في العام 2014، ووصلت الآن إلى مرحلة التنفيذ بالكامل. وانتهينا حاليًا من تطوير المرحلة الأولى من مرافق البحث والتطوير في مجمع الطاقة الشمسية، حيث تضم البنية التحتية مركزاً للبحث والتطوير فائق التطور بمساحة 4000 متر مربع، وتُقام هناك معظم أنشطة المركز (يعمل منذ الربع الثاني 2018)، وأول مختبر في الإمارات يتم إنشاؤه باستخدام تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد في مجال الطائرات بدون طيار والروبوتات والذكاء الاصطناعي (يعمل منذ الربع الأخير 2017)، كما تضم مرافق اختبار خارجية لدراسة الحلول والمعدات تحت الظروف البيئية الحارة والقاسية لدولة الإمارات (تعمل منذ 2015).

ونقوم حالياً بمقارنة أداء مختلف أنواع الألواح الكهروضوئية ضمن مرافق الاختبار الخارجية لدينا (30 لوحة متعددة التقنيات وزوايا الميل الشمسي، مصنعة من قبل عدة جهات)، إضافة إلى تقنيات الألواح الكهروضوئية المدمجة، وتحديد إجراءات وحلول ملائمة لكفاءة التشغيل والصيانة في مشروعات ألواح الطاقة الشمسية، ونظام التناضح العكسي لتحلية المياه (بقدرة 100 كيلووات ويعمل بالألواح الكهروضوئية وبطارية احتياطية)، وحلول توليد الماء من الهواء الجوي (بالتعاون مع مؤسسة سُقيا الإمارات). إضافة إلى ذلك، نواصل العمل على تطوير مختبر تكامل الشبكات الذكية، حيث يتم تزويده بجهاز محاكاة شبكي قادر على اختبار ما يصل إلى ستة أنظمة تخزين طاقة بالتوازي وبمعدل طاقة يصل إلى 250 كيلووات.

ويتمتع مركز البحوث والتطوير بالقدرة على استضافة أكثر من 40 باحثًا بحلول 2020، وأكثر من 50 باحثًا بحلول 2030 (وفقًا للخطة الأصلية). وحتى يناير 2019، يعمل 23 باحثًا (منهم 12 باحثًا إماراتيًا، ويحمل باحثان منهم درجة الدكتوراه)، ويعملون بالفعل على تطوير وتنفيذ حقيبة قوية من مشروعات البحوث والتطوير، وبناء العمليات والبنى التحتية والإمكانيات اللازمة. وإجمالاً، يوجد لدينا 7 باحثون يحملون درجة الدكتوراه (وباحث واحد لنيل درجة الدكتوراه)، و 4 حاصلون على درجة الماجستير.

ويشمل ملف مشاريع الهيئة 5 مجالات (4 رأسية وواحد أفقي)، وهي على وجه التحديد الطاقة الشمسية، وكفاءة المياه، وكفاءة الطاقة، وتكامل الشبكات الذكية وتخزين الطاقة، والثورة الصناعية الرابعة (الروبوتات والطائرات بدون طيار والذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة والطباعة ثلاثية الأبعاد والمواد المتقدمة). وتم تطوير مجالات البحث والتطوير المذكورة والبرامج المتعلقة بها بالتماشي مع استراتيجيات الهيئة والاستراتيجيات الوطنية.

وتتضمن بعض الأمثلة على البحوث في المجالات الخمسة المذكورة أعلاه ما يلي:

المجالات الرأسية:

الطاقة الشمسية

إجراء البحوث بالتعاون مع المؤسسات الدولية لدراسة وتطوير واختبار تحويل الطاقة الشمسية إلى كهرباء (اختبار TUV J 30 وحدة من مصنعين مختلفين وبتقنيات مختلفة)، وتقنيات تحويل الطاقة الشمسية إلى حرارة، وتخفيف آثار الأتربة على أداء لوحات الطاقة الشمسية الكهروضوئية، مع اختبار إمكانية الاعتماد عليها على المدى البعيد، وتطوير إجراءات الاختبار في جميع المجالات. ويركز الفريق إلى جانب ذلك على قياسات الإشعاع الشمسي.

المياه

تقييم وتطوير حلول مستدامة لتحلية وتنقية المياه باستخدام الطاقة الشمسية (تقنية التناضح العكسي بألواح الطاقة الشمسية، والتناضح الأمامي)، بالإضافة إلى تطوير تقنيات لإنتاج مياه الشرب من رطوبة البيئة (إنتاج المياه من الغلاف الجوي)، ويتم تطوير هذه التقنيات بالتعاون مع مؤسسة سُقيا الإمارات.

تكامل الشبكات الذكية

تطوير النظم والتقنيات لتسهيل وتحسين تكامل مصادر الطاقة المتجددة في الشبكة، بما في ذلك: التخزين (باستخدام التقنيات الكيميائية والحرارية والميكانيكية) والاختبار وتطوير إجراءات الاختبار نظم تخزين الطاقة، حالياً وفي المستقبل. وعلاوةً على ذلك، يركز الفريق على تطوير واختبار محطات الطاقة الافتراضية وتقنيات وحلول الشبكات الذكية من خلال المشروعات التجريبية.

كفاءة الطاقة

تطوير واختبار الجيل القادم من التقنيات الموفرة للطاقة على مستوى سلسلة القيمة الخاصة بالمرافق، مع التأكيد على كفاءة الطلب على الطاقة.

المشاريع الخاصة

يشمل هذا المجال مشاريع (الفحص اللازم وحاضنات الأعمال والتجارب الأولية والدراسات)، بشأن التقنيات التي لا تقع بالضرورة في المجالات الرأسية الأربعة أعلاه. ويشمل هذا على سبيل المثال تطوير أول مشروع تجريبي لإنتاج الهيدروجين بالطاقة الشمسية من خلال التحليل الكهربائي للماء (مشروع مشترك بين "سيمنز" وإكسبو والهيئة).

المجالات الأفقية (ممكنات البحوث والتطوير: وتدعم المجالات الرأسية الأربعة):

- **الطباعة ثلاثية الأبعاد والمواد المتقدمة**

التركيز على رقمنة المخزون (قطع الغيار) والطباعة ثلاثية الأبعاد في الإنشاءات وكذلك تطوير المواد المتقدمة لتطبيقات مختلفة.

الروبوتات والطائرات بدون طيار

تطوير واختبار حلول للعمليات الذاتية/ بدون مشغل بشري في سلسلة المرفق بالكامل؛ وكذلك النظر في التقنيات لتوسيع مدى/ مواصفات الحمولة الخاصة بالطائرات بدون طيار المتاحة تجاريًا.

الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة

تطوير وتحسين واختبار تقنيات تكامل الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الشبكات.

يقوم قسم البحوث والتطوير في هيئة كهرباء ومياه دبي دائما ببناء نظام بيئي قوي من الشراكات المحلية و الدولية و التعاون مع الجهات الحكومية و الصناعية (الشركات الكبرى والشركات الصغيرة و المتوسطة و الشركات الناشئة) ومع المؤسسات الأكاديمية. تم الاعتراف دوليا بجودة العمل الذي تقدمه هيئة كهرباء و مياه دبي من خلال مساهماتها في المؤتمرات الدولية ومنشوراتها في الصحف العالمية بما فيها 17 منشورا في عام 2018؛ بالاضافة الى مشاركتها في شبكات علمية و تقنية على مستوى عالمي.

ونجح مركز البحوث والتطوير في الهيئة في عقد الإصدار الأول من مسابقة ديكاثلون الطاقة الشمسية - الشرق الأوسط في نوفمبر 2018، ويعمل حاليًا على تطوير الاصدار الثاني في مسابقة 2020. وتمحورت المسابقة حول تطوير منزل مستدام يعمل بالطاقة الشمسية، وتمت استضافة 26 جامعة من 11 دولة على مستوى العالم. وركزت معايير المسابقة بشكل أساسي على حل المشكلات والاحتياجات لحياة مستدامة في هذه المنطقة، وستقام النسخة الثانية منها بالتوازي مع "إكسبو 2020 دبي". وتوضح هذه المسابقة أهمية الاستدامة والالتزام بتطوير حلول تسهم في تقليل الكربون والتخفيف من آثار التغير المناخي وتعزيز نظام حياة أكثر استدامة.

أسبوع الاستدامة في هيئة كهرباء ومياه دبي

أقيمت فعاليات أسبوع الاستدامة الأول لهيئة كهرباء ومياه دبي في مارس 2018 بمشاركة أكثر من 1,000 مشارك في الفعاليات التي تراوحت بين مناقشات حوارية وورش عمل وأنشطة تطوعية واجتماعية، وأسهمت جميعها في تحقيق هدف الهيئة وهو إشراك الجميع في الاستدامة.

وتضمنت أهداف الأسبوع مشاركة المعرفة وبناء الوعي والمشاركة الشاملة لجميع الموظفين لدى الهيئة والذين يقفون وراء نجاح هيئة كهرباء ومياه دبي في تحقيق أهداف الاستدامة خاصتها.

وتمت تغطية مجموعة من موضوعات الاستدامة الشاملة من وجهات نظر مختلف القطاعات والتخصصات، وكذلك القضايا الرئيسية التي تتطلب اتخاذ إجراءات عاجلة على جميع المستويات من قبل خبراء متعددين.

ومن المتوقع أن تُقام فعاليات أسبوع الاستدامة الثاني في الربع الأخير من 2019.

إشراك المعنيين

إننا في هيئة كهرباء ومياه دبي نعتز بالأطراف المعنية بأعمالنا وندرك المزايا الكبرى التي تنشأ عن التواصل والتعاون المستمر معهم، لذلك نحرص على أن تكون سعادة المعنيين في صميم استراتيجيتنا لتحسين أدائنا وخدماتنا ومبادراتنا باستمرار، لتلبية احتياجاتهم والتوافق مع توقعاتهم، وضمان تحقيق أعلى مستوى من الرضا بينهم.

توفر الهيئة العديد من قنوات التواصل مع المعنيين، بما في ذلك استبيانات الرضا والجولات الترويجية، والمشاريع المشتركة والتعاون مع الجهات الحكومية على أساس من الأولويات التنظيمية على النحو المبين في هذا التقرير. ويتم تفعيل هذه القنوات بانتظام لضمان فعالية الاتصال بين الهيئة والمعنين.

ويشارك المعنيون في إجراءات تحليل المادية وفقًا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد تقارير الاستدامة ويُنظر في آرائهم عند مراجعة التخطيط الاستراتيجي المؤسسي سنويًا.

ونهدف من خلال إطار عمل إدارة المعنيين إلى تحديد سبل إشراك المعنيين على النحو الأفضل والأكثر شمولية، بهدف الحصول على مخرجات قيمة، تماشياً مع معيار إشراك المعنيين AA1000 لعام 2015، وإرشادات إعداد تقرير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير. وتشمل أهدافنا الاستراتيجية الرئيسية المتعلقة بالمعنيين ما يلي:

- استضافة ورش عمل إشراك المعنيين لفئات المعنيين الرئيسية.
- تحديد الاقتراحات القيمة والشاملة المناسبة لكل فئة من فئات المعنيين.
- إدارة احتياجات المعنيين وتوقعاتهم والاستجابة لها.
- السعي لإيجاد فرص جديدة من خلال عقد الشراكات مع العديد من فئات المعنيين لدفع مسيرة التنمية المستدامة.
- إطلاق المبادرات المجتمعية التي تعود بالنفع على إمارة دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة.

تحليل الفئات المعنية 2018

تم تحديد الأطراف المعنية للهيئة على أساس الأولوية، والترتيب من حيث "الاعتمادية" (أهمية العلاقة للفئة المعنية) و "التأثير" (أهمية العلاقة للهيئة)، وتعد إدارة الاستراتيجية في الهيئة الجهة المسؤولة عن مراجعة القائمة كل عام وتحديثها إذا لزم الأمر، إضافة إلى التأكد من وفاء الخطة الاستراتيجية للهيئة باحتياجات وتوقعات الأطراف المعنية مرتبةً حسب الأولوية.

أنشطة إشراك المعنيين لدى الهيئة

الإعلام

إجراءات أحادية الاتجاه لتقديم المعلومات للمعنيين

- دورات توعوية
- حملات تسويقية
- فعاليات إعلامية
- جلسات حول الاستراتيجية المؤسسية
- حملات ترويجية
- برامج تحفيزية
- زيارات طلابية

الاستشارة

المعنيون يسألون والمؤسسة تجيب

- استبيانات رضا المعنيين
- اتصالات شفوية وتحريرية
- تفاعل المشرفين
- آراء المتعاملين
- استبيانات حول موضوعات محددة

الإشراك

إشراك وتثقيف المعنيين عبر إجراءات ثنائية الاتجاه تمكن المعنيين من التصرف باستقلالية

- اجتماعات متتالية
- إشراك الموردين
- ندوات
- برنامج اقتراحات المتعاملين
- برامج متنوعة
- المتسوق السري

التعاون

التثقيف المشترك واتخاذ القرار والمبادرة

- ورشة عمل الاستدامة السنوية للأطراف المعنية
- شركاء القطاع العام والخاص
- مشاريع مشتركة

التمكين

دور المعنيين في الحوكمة

- أنشطة دعم السياسات واللوائح الحكومية

احتياجات المعنيين وتوقعاتهم

نهدف في الهيئة إلى اعتماد نهج واضح يتسم بالثبات والشفافية عند إشراك المعنيين في أنشطة الهيئة. لذلك، نحرص على إشراك فئات المعنيين بطرق متنوعة. ويوضح الجدول أدناه أهم الاحتياجات التي تم تحديدها في أثناء أنشطة الإشراك التي نفذتها الهيئة.

فئة المعنيين	الاحتياجات والتوقعات
الحكومة	• المواءمة مع الخطط والبرامج التنموية الوطنية • الالتزام بمفهوم المواطنة الصالحة • الالتزام بالتشريعات
المتعاملون	• تقديم خدمات تراعي معايير السلامة والجودة والكفاءة الاقتصادية • أخلاقيات العمل • خفض الأثر البيئي لأنشطة المؤسسة
الموظفون	• توفير بيئة عمل آمنة • رواتب مجزية • السلوك الأخلاقي • تحديد المسار الوظيفي وتقدير الموظفين • المساواة وإتاحة الفرص للجميع • الاستثمار في التطوير المهني
الشركا	• مشاركة أفضل الممارسات • الحوار والاشتراك المنهجي المستمر • مذكرات التفاهم الهادفة للتعاون في مختلف المجالات
المجتم والأجيال المستقبلية	• الشفافية والتواصل الفعال • زيادة الوعي بقضايا الاستدامة • إدارة الآثار البيئية لأنشطة المؤسسة • دعم المبادرات المجتمعية والثقافية
الموردون	• تأهيل المورد بناءً على التكلفة والجودة بالإضافة إلى التقييم البيئي والاجتماعي • إجراءات شراء تتسم بالشفافية • الربحية
أصحاب رؤوس الأموال/ المستثمرون	• تحقيق المنفعة على المدى القريب والبعيد • الاعتمادية والربحية والشفافية

سعادة المعنيين

تُعد ثقافة السعادة والإيجابية بين المعنيين بأعمال الهيئة أحد أهدافنا الاستراتيجية ومكونًا رئيسيًا في رسالتنا وقيمنا المؤسسية.

ويمثل الاستبيان السنوي الذي تعده الهيئة لقياس نسبة سعادة المعنيين، إحدى أدواتنا الرئيسية لفهم توقعات أصحاب المصلحة، ومساعدتنا في قياس فعالية وتحسين عملنا. ويتناول الاستبيان القضايا الرئيسية المتعلقة

بالاستدامة بشكل عام، بما في ذلك الأسئلة المحددة والموجهة إلى كل فئة من فئات المعنيين، ويتم استخدام نتائج الاستبيان لتحليل الثغرات في نهجنا لتحقيق سعادة المعنيين، وتقييم المجالات التي تحتاج إلى مزيد من التحسين.

أظهرت نتائج الاستبيان لعام 2018 أن غالبية المعنيين أعربوا عن رضاهم إزاء أداء الهيئة فيما يخص الاستدامة، وأن غالبية موردينا على استعداد لتزويد الهيئة بالمزيد من المنتجات الصديقة للبيئة، كما أكد أصحاب رؤوس الأموال/ المستثمرين على أهمية أداء الاستدامة حيث يؤثر على قراراتهم الاستثمارية.

نتائج استبيان رضا المعنيين بشأن الاستدامة لعام 2018

مؤشر ثقافة الاستدامة للعام 2018

في إطار الجهود الرامية لمواصلة التقدم الذي أحرزناه في مجال دمج الاستدامة في ثقافتنا المؤسسية وتقييم فعالية نشاطاتنا المتنوعة، استخدمت الهيئة مؤشر ثقافة الاستدامة للسنة الخامسة على التوالي، وهو عبارة عن استبيان للموظفين يتم إجراؤه من قبل طرف ثالث، لقياس مدى دمج الاستدامة ضمن ثقافة المؤسسة، ويتضمن عوامل تقيس الممكّنات والسلوكيات المؤسسية والفردية داخل المؤسسة وخارجها.

ويساعدنا مؤشر ثقافة الاستدامة على وجه الخصوص في تحقيق ما يلي:

- توجيه جهودنا لمواجهة العوائق الرئيسية التي تمنع الموظفين من تبني الاستدامة.
- تحديد فرص البناء على المستويات الحالية من التزام الاستدامة والإشراك.
- مقارنة مستوى الإشراك في الاستدامة لدى الهيئة بالمؤسسات العالمية الرائدة الأخرى.

وفي 2018، شارك ما يقارب الـ 3000 موظف في استبيان الهيئة، وأظهرت النتائج التقدم المستمر في دمج الاستدامة في ثقافة الهيئة.

ولاحظنا معدلات التقدم الكبرى في مجال السياسات والمعرفة، وكذلك القدر الذي تدعم فيه الإدارة الموظفين من خلال البنية التحتية في الهيئة، ما يبين أن مواصلة الهيئة جهودها في تقديم آليات الدعم المؤسسي للأشخاص لإشراكهم في الاستدامة، باتت تؤتي ثمارها. وازدادت هذه المعرفة بسبب جهود إدارة التغير المناخي والاستدامة وحملات التوعية المكثفة التي يجريها فريق ريادة الاستدامة.

وينعكس الاتجاه الإيجابي للتغير من أجل الاستدامة في الهيئة أيضًا في معدل نسبة الجهود بشكل عام الذي أظهر زيادة واضحة عن 2017، حيث بلغ معدلنا الحالي للجهود الخاصة بالاستدامة 90.17% هذا العام مقارنةً بـ 88.83% العام الماضي، وهو تقدم كبير وأعلى بصفة أساسية من معدل المؤسسات الأخرى التي يصل متوسطها إلى 61%.

فيما يلي مواطن القوة الرئيسية للهيئة:

- تفوق واضح في نتائج ممكنات الاستدامة مقارنةً بنتائج 2017
- أحرز الموظفون الذين يحضرون جلسات التوعية بالاستدامة درجةً أعلى في بنود التمكين من الذين لا يحضرون
- أظهر الموظفون فهمًا معقوً لأهداف التنمية المستدامة ودور الهيئة نحو تحقيقها
- أظهر الموظفون دعمًا قويًا للتطوع
- أظهر الموظفون دعمًا قويًا للحفاظ على البيئة البحرية وحماية البيئة

التزامنا نحو مستقبل مستدام

تلتزم الهيئة بتحسين أداء الاستدامة، وعليه حددنا الالتزامات التالية للتنمية المستدامة:

- ضمان دمج الاستدامة ي استراتيجيتنا بشكل كامل.
- ضمان المواءمة المستمرة مع الاستراتيجيات الوطنية والدولية وأفضل المما سات.
- تقليل الأثر البيئي وضمان استيفاء عمليات الهيئة لجميع الضوابط التنظيمية البيئية.
- الحفاظ على معايير عالمية لجودة وموثوقية وكفاءة توفير الكهرباء والمياه لدبي.
- الاستثمار ي تقنيات الطاقة المتجددة وتطويرها.
- الاستمرار ي تحسين معدل سعادة الأطراف المعنية.
- تحسين كفاءة المياه ي شبكات الإنتاج والتوزيع.
- زيادة مساهمتنا الاقتصادية المباشرة وغير المباشرة ي اقتصاد دبي.
- زيادة سعة الطاقة الشمسية إلى 7% بحلول 2020 و25% بحلول 2030 و 75% بحلول 2050.
- تنفيذ مشروعات خاصة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لإنشاء قيمة مشتركة وتقييم الأثر الاجتماعي.
- خفض معدل استبدال الموظفين وزيادة نسبة المواطنين الإماراتيين القوى العاملة.
- تكامل المشتريات الصديقة للبيئة سلسلة التوريد بالكامل.
- المساهمة ي استراتيجية خفض الكربون ي دبي التي تهدف إلى خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 16% ي 2021.
- المساهمة ي مباد ات مدينة دبي الذكية مع كل مما يلي:
  - "شمس دبي" (توصيل الطاقة الشمسية ي المنازل والمباني)
  - تطبيقات ذكية من خلال البنى التحتية للشبكة الذكية والعدادات الذكية.
  - البنية التحتية ومحطات شحن السيا ات الكهربائية.

تقييم الأهمية النسبية

يعد مفهوم المادية (الأهمية النسبية) أحد أهم الإرشادات الأساسية في المبادرة العالمية لإعداد تقارير الاستدامة، إذ يتعين على المؤسسة إعداد تقرير حول القضايا ذات الأثر الأكبر اقتصادياً وبيئياً واجتماعياً، أو التي يرى المعنيون الداخليون والخارجيون لديها أنها ذات أهمية لهم.

وفي هذا السياق، وفي سبيل تحديد أكثر القضايا أهمية لدينا هذا العام، فقد استخدمنا النتائج التي حصلنا عليها من ورش العمل التي تمت في 2017 بالتماشي مع معايير المبادرة العملية لإعداد تقارير الاستدامة. وتم تقييم المواضيع المصنفة في ثلاث فئات: اقتصادية (بالأزرق) وبيئية (بالأخضر) واجتماعية (بالبرتقالي) على أساس مدى تعلقهم بكل من الأطراف المعنية والهيئة.

توجد نتائج إجراءات تقييم المادية لعام 2017 في مصفوفة المادية (الأهمية النسبية) أدناه، حيث يوضح المحور الرأسي آراء إدارة الهيئة، بينما يوضح المجور الأفقي آراء الأطراف المعنية. ويمكن الاطلاع على حدود كل جانب من جوانب القضايا ذات الأهمية النسبية في الملحق رقم 1.

اقتصادي

1. الأداء الاقتصادي
2. مما سات المشتريات
3. الابتكار
4. توافرية واعتمادية الخدمة
5. إدا ة الطلب على الطاقة
6. البحث والتطوير
7. كفاءة النظام

بيئي

8. الطاقة
9. المياه
10. الانبعاثات
11. النفايات السائلة والنفايات التقليدية
12. الالتزام البيئي
13. التقييم البيئي للمو د

اجتماعي

14. التوظيف
15. الصحة والسلامة المهنية
16. التدريب والتعليم
17. التنوع وتكافؤ الفرص
18. عدم التمييز
19. المجتمعات المحلية
20. التخطيط والاستجابة للطوارئ والكوارث
21. صحة وسلامة المتعاملين
22. خصوصية المتعاملين
23. الامتثال الاجتماعي الاقتصادي
24. إمكانية الوصول
25. توفير المعلومات
26. سعادة المعنيين

هيئة كهرباء ومياه دبي والميثاق العالمي للأمم المتحدة
التقدم المُحرز خلال 2018

في العام 2017، انضمتْ هيئة كهرباء ومياه دبي إلى مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة، أكبر مبادرة للاستدامة المؤسسية في العالم، حيث تضم 13 ألف مؤسسة تمثل أكثر من 170 دولة حول العالم. ويرتكز الميثاق العالمي على عشرة مبادئ أساسية تتعلق بحقوق الإنسان، والعمل، والبيئة، ومكافحة الفساد. ونحن ملتزمون بهذه المبادئ ودمجها في سياسات وعمليات الهيئة. إن الهيئة إذ تحرص على الالتزام بهذه المبادئ، وأن يتضمن تقريرها حول الاستدامة لعام 2018 معلومات حول مدى التقدم في جهود الامتثال لمبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة. ويضم التقرير معلومات تتعلّق بالممارسات الاجتماعية والبيئية التي تُؤكّد على التزامنا بالميثاق العالمي. ويسرد الجدول التالي امتثال الهيئة لمبادئ الميثاق العالمي العشرة، وذلك من خلال الإشارة إلى الفصول ذات الصلة ومؤشرات المبادرة العالمية لإعداد التقارير الخاصة بتقرير الاستدامة.

المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة	أهداف التنمية المستدامة	المواضيع ذات الأهمية النسبية	المرجع في تقرير الاستدامة أو وصف نهج الإدارة	معايير مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير
حقوق الإنسان				
المبدأ 1: يتعين على المؤسسات دعم واحترام حقوق الإنسان المعلنة دولياً	١ القضاء على الفقر ٣ الصحة الجيدة والرفاه ٤ التعليم الجيد ٥ المساواة بين الجنسين ٨ العمل الكريم والنمو الاقتصادي ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة ١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية	الصحة والسلامة المهنية	الفصل 1 الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة والاتفاقيات الدولية، وسياسة المسؤولية الاجتماعية، وسياسة الحوكمة	102-8 102-16 102-41 403-1
المبدأ 2: يتعين على المؤسسات التأكد من عدم ارتكاب أي انتهاكات لحقوق الإنسان			الفصل 1 الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة والاتفاقيات الدولية، وسياسة المسؤولية الاجتماعية، وسياسة الحوكمة	102-8 102-16 102-18 403-1
العمال				
المبدأ 3: يتعين على المؤسسات احترام حرية تكوين الجمعيات والاعتراف بالحق في المساهمة الجماعية	٥ المساواة بين الجنسين ٨ العمل الكريم والنمو الاقتصادي ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة ١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية	الامتثال الإجتماعي الإقتصادي	الفصل 1، 7 الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة ومعايير العمل الدولية في جميع أنحاء العالم، وسياسة المسؤولية الاجتماعية	102-41 403-1
المبدأ 4: يتعين على المؤسسات القضاء على جميع أشكال السخرة والعمل الإجباري		الصحة والسلامة المهنية	الفصل 1، 7 الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة ومعايير العمل الدولية في جميع أنحاء العالم، وسياسة المسؤولية الاجتماعية	419-1
المبدأ 5: يتعين على المؤسسات القضاء على عمالة الأطفال		التدريب والتعليم التنوع وتكافؤ الفرص	الفصل 1، 7 الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة ومعايير العمل الدولية في جميع أنحاء العالم، وسياسة المسؤولية الاجتماعية	419-1
المبدأ 6: يتعين على المؤسسات القضاء على كافة أنواع التمييز في مجال التوظيف و المهن		عدم التمييز	الفصل 1، 7 الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة ومعايير العمل الدولية في جميع أنحاء العالم، وسياسة المسؤولية الاجتماعية	404-1 405-2 406-1

المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة	أهداف التنمية المستدامة	موضوعات المواد	المرجع في تقرير الاستدامة أو وصف نهج الإدارة	معايير مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير
البيئة				
المبدأ 7: يتعين على المؤسسات التشجيع على اتباع نهج احترازي إزاء جميع التحديات البيئية المحيطة		الطاقة الحياه	الفصل 4 الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة، وسياسة الاستدامة	102-11
المبدأ 8: يتعين على المؤسسات إطلاق مبادرات لتوسيع نطاق المسؤولية البيئية	٧ طاقة نظيفة بأسعار معقولة ٦ المياه والصرف الصحي ١١ مدن ومجتمعات محلية مستدامة ٩ الصناعة والإبداع والبنية التحتية ١٣ التغير المناخي ١٢ الاستهلاك والإنتاج بشكل مسؤول ١٥ الحياة في البرّ ١٤ الحياة تحت الماء	الانبعاثات النفايات الامتثال البيئي التقييم البيئي للمورد ممارسات الشراء الابتكار البحث والتطوير	الفصل 3، 4، 5 الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة، وسياسة الاستدامة	201-2 302-4 303-3 303-1 303-2 305-5 306-3 306-5 307-1 308-1 308-2
المبدأ 9: يتعين على المؤسسات تشجيع تطوير ونشر التكنولوجيا الصديقة للبيئة			الفصل 3، 4، 5 الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة، سياسة الاستدامة	الأبحاث والتطوير
مكافحة الفساد				
المبدأ 10: يتعين على المؤسسات مكافحة الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك الابتزاز والرشوة	١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية ١٠ الحدّ من أوجه عدم المساواة	القيم والمبادئ والمعايير والأخلاقيات	الفصل 1 الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة، سياسة الإبلاغ عن المخالفات، تضارب المصالح، اتفاقية عدم الافصاح عن المعلومات، قواعد السلوك	102-16

الهيئة وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

تشكل أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة استراتيجية عالمية لتحقيق الكرامة الإنسانية والسلام والرخاء للأفراد والشعوب، حالياً وفي المستقبل؛ وتتناول التحديات العالمية التي نواجهها، ومنها: الفقر وانعدام المساواة والمناخ والتدهور البيئي والرخاء والسلام والعدالة.

وبعد مضي 3 سنوات على تنفيذ هذه الأجندة، تقوم الدول بترجمة هذه الرؤية المشتركة إلى خطط واستراتيجيات تنمية وطنية، وسيكون تحقيقها فرصة فريدة وتحدياً كبيراً في الوقت ذاته. وفي ظل مساهمة الأعمال والمؤسسات بما يقارب 60% من إجمالي الناتج المحلي في العالم، ستكون عملية التحول نحو الاستدامة ضرباً من المستحيل دون مشاركتها الفعالة.

وأكد صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي – "رعاه الله"، التزام سموه التام بالاستدامة من خلال إطلاق "مئوية الإمارات 2071" ووثيقة الخمسين.

وكما يتضح، فإن هذه الرؤية طويلة الأمد تضمن تحقيق الدولة لمسار مستدام في جميع جوانب تطورها وتوسعها، ودمجت هذه الرؤية في عدد من الوثائق والخطط ومنها: رؤية الإمارات 2021 وخطة دبي 2021 واستراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050.

وكانت الهيئة أول منظمة حكومية تعيد صياغة رؤيتها بناءً على التوجيهات المعلنة مؤخراً، لتصبح مؤسسة رائدة عالميًا مستدامة ومبتكرة، بما يتماشى في الوقت ذاته مع التطلعات الواردة في أهداف التنمية المستدامة.

ويتضمن نهجنا لمواءمة استراتيجياتنا وعملياتنا مع أهداف التنمية المستدامة:

ومنذ العام 2016، نبذل جهودًا كبيرة لاستكشاف سبل زيادة امتثالنا لأهداف التنمية المستدامة بشكل نظامي، وتحسين الوضع لدينا للمساهمة في تحقيقها بصورة فعالة.

وبدءًا من 2017، راجعنا جميع الأهداف البالغ عددها 169 هدفًا لتحديد الأهداف التي نتميز فيها، للمساهمة فيها على المدى القريب (سنة - سنتين) والمتوسط (3-5 سنوات) والبعيد (أكثر من 6 سنوات)، إلى جانب تحديد الأهداف ذات الأولوية العالية أو المتوسطة، باعتبار وضعنا كهيئة للكهرباء والمياه في الإمارات العربية المتحدة. وهنا، يجب ملاحظة أن هذا التخطيط لم يكن لمجرد ربط الأنشطة الموجودة بالفعل بالأهداف، بل أيضاً لتحديد الأهداف التي تعكس رؤيتنا بأن كمؤسسة رائدة عالميًا مستدامة مبتكرة.

ونرى أن الهيئة يمكن أن تترك تأثيراً عظيماً على أهداف التنمية المستدامة الستة الواردة أدناه:

هناك أمثلة على مساهمة هيئة كهرباء ومياه دبي في الأهداف ذات الأولوية وتتضمن:

٦ المياه والصرف الصحي

الهدف 6: ضمان توافر المياه وخدمات الصرف الصحي للجميع

- تدعم هيئة كهرباء ومياه دبي تنفيذ استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة التي تهدف إلى خفض طلبات الكهرباء والمياه بنسبة 30% من المعتاد بحلول 2030. وتم تنفيذ عدة مبادرات لرفع كفاءة الطاقة في مباني الهيئة تحت إشراف لجنة إدارة الطاقة في مباني الهيئة، وتضمنت: تدابير الحفاظ على البيئة والتعديل واستبدال الإضاءة وإعادة استخدام المياه.
- نفذ قطاع خدمات الفواتير مبادرة «رسائل التنبيه بالاستخدام المرتفع للمياه» بالتنسيق مع الهيئة والدفاع المدني، للتحقق عما إذا كان الاستهلاك أعلى بشكل ملحوظ من المتوسط خلال فترة زمنية محددة. وتم تحليل تنبيهات المياه الذكية من خلال نظام إجراءات ضمان الخدمة وإرسال تنبيه للعملاء عن أي تسريب محتمل للمياه في حالة استيفاء المعايير وفقًا لعوامل محددة.
- مؤسسة «سُقيا الإمارات» تندرج تحت مظلة مؤسسة مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية، وملحقة بالهيئة، وتقدم المعونات الإنسانية حول العالم، وتساعد المجتمعات التي تعاني من نُدرة المياه بتزويدها بإمكانية الوصول إلى مياه نظيفة وآمنة.

٧ طاقة نظيفة بأسعار معقولة

الهدف 7: طاقة نظيفة وبأسعار معقولة للجميع

- «شمس دبي»: أول مبادرة ذكية للهيئة لربط الطاقة الشمسية في المباني.
- مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية: أكبر مشروع طاقة شمسية في موقع واحد على مستوى العالم، ومن المقرر أن ينتج 5000 ميجا وات بحلول 2030 بإجمالي استثمارات تبلغ 50 مليار درهم. وعند الانتهاء من المجمع، سيسهم في خفض 6.5 مليون طن من انبعاثات الكربون سنويًا.
- يجري قسم البحث والتطوير دراسات على مصادر الطاقة المتجددة (الشمسية والمياه والذكاء الاصطناعي وكفاءة الطاقة وتكامل الشبكات الذكية وتخزين الطاقة النظيفة). ونساهم بهذه الأبحاث في دعم المجتمع الدولي من خلال:

1. نشر المعرفة من خلال المؤتمرات والمنشورات في المجلات (مثل مؤتمر IEEE Photovoltaic Specialist ومؤتمر European Photovoltaic وغيرهما).
2. الاشتراك مع مؤسسات البحوث والتطوير الدولية في أنشطة بحوث وتطوير مشتركة لحل مشكلات الطاقة المتجددة والتطوير (Stanford Energy 3.0 و NREL وغيرهما).
3. أنشطة التوعية في مجال البحث والتطوير لمصادر الطاقة المتجددة والاستدامة (ديكاثلون الطاقة الشمسية - الشرق الأوسط).

٨ العمل الكريم والنمو الاقتصادي

الهدف 8: تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع

- يوجد لدى الهيئة عدد من الشركات التابعة التي تساهم في تحقيق تنوع اقتصادي أكبر.
- تناولت الهيئة المشكلات في استراتيجياتها الداخلية وسياساتها وإجراءاتها وعملياتها.
- توفير أفضل بيئة عمل تتماشى مع معايير الصحة والسلامة والبيئة.

٩ الصناعة والإبداع والبنية التحتية

الهدف 9: إقامة بنى تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع الشامل للجميع والمستدام، وتشجيع الابتكار

- توفير طاقة يعتمد عليها وتوفير المياه للشركات والمنازل في دبي.
- تم إطلاق أول مشروع هيدروجين صديق للبيئة في مجمع محمد بن راشد للطاقة الشمسية.
- بناء تقنية كهروضوئية متكاملة لمركز البحوث والتطوير.

١٢ الاستهلاك والإنتاج بشكل مسؤول

الهدف 12: ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة

- الأسرة المستدامة هي مسابقة ستسمح للموظفين وأفراد أسرهم بالمشاركة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر. تهدف المسابقة إلى دمج ثقافة الاستدامة في نظام الحياة والعادات اليومية وتوسيع المعرفة بالاستدامة بشكل ابتكاري يسعى إلى إشراك عقلية الأجيال القادمة من خلال أسرهم.
- تقوم الهيئة بإصدار تقرير استدامة سنوي متكامل.
- ترسل الهيئة سنويًا موظفين للمشاركة في برامج سفراء تغير المناخ حول العالم كجزء من برنامج بطل الأمم المتحدة في مواجهة التغير المناخ. منذ 2015، كان 2,000 من الأطراف المعنية على علمٍ بمشكلة التغير المناخي والسلوك المستدام من خلال هذه البطولات.

١٣ التغير المناخي

الهدف 13: اتخاذ إجراءات عاجلة لمواجهة التغير المناخي وآثاره

- تلعب الهيئة دورًا مهمًا في تحقيق الأهداف التي وضعتها استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 بالعمل على إنتاج 75% من ناتج الطاقة الإجمالي لدبي من الطاقة النظيفة بحلول 2050.
- تشارك الهيئة في الاستجابة العالمية للتغير المناخي بخفض أو تجنب انبعاثات الغازات الدفيئة من خلال مبادرات مثل: تنويع خليط الوقود وكفاءة مصادر الطاقة الثانوية وإدارة الطلب على الطاقة وبرنامج خفض انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون.

الأهداف الثانوية للهيئة

تأخذ الهيئة في الحسبان الأهداف 5، 11، 14، 16 و 17، وتضعها ضمن أولوياتها المهمة.

تتخطى هذه الأولويات ما تراه مرافق المياه أو الكهرباء مهمًا وجوهريًا بشكل مباشر، وتعكس وضعنا كمؤسسة كبرى وشريك مجتمعي وكيان مؤثر في الدولة والأسواق التي نعمل فيها.

لطالما شكلت الشراكات دعامة أساسية لنجاح الهيئة في تقديم خدماتها وتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتسهم الآن في تنفيذ أهداف التنمية المستدامة لتعزيز عمليات الهيئة ومسؤوليتها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

إسهامات الهيئة الإجمالية في أهداف التنمية المستدامة

بناءً على نتائج هذا التقرير ومواءمة استراتيجيتنا مع الأهداف السبعة عشر، مع الأخذ في الاعتبار تنوع مشاريعنا، قررنا تخطيط أنشطتنا ومشاريعنا بالكامل وفقًا للغايات الـ 169 لتحديد مساهمتنا الكلية في أهداف التنمية المستدامة. لذا، أنشأنا مجموعة عمل خاصة بأهداف التنمية المستدامة تتكون من ممثلين عن كل القطاعات الثلاثة عشر التي تقع تحت مظلة قسم الاستدامة والتغير المناخي والاستدامة بغرض تخطيط جميع المشاريع / المبادرات/ السياسات المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة وتحديد الأولويات وفقًا لمجالات أهداف التنمية المستدامة الأعلى أولوية.

وتم التحقق من نتائج هذا المشروع من قبل معهد كامبريدج لريادة الاستدامة، وأوضحت أن هناك قدرًا جيداً من النشاط المتعلق بتحقيق أهداف التنمية المستدامة داخل الهيئة، وتساهم مؤشرات الأداء الرئيسية وأنشطة قطاعات الهيئة معًا في 15 من أصل 17 من أهداف التنمية المستدامة. الهدف 2 "القضاء على الجوع" والهدف 15 "الحياة على الأرض"، وهما الهدفان الوحيدان اللذان لم نتمكن من تحديد مستوى ملائم من المساهمة فيهما، بينما غطت الهيئة أهداف التنمية المستدامة الأكثر أهمية بالكامل.

بناء القدرات وإشراك المعنيين

علاوةً على ذلك، لدعم تقدم الهيئة ومكانتها في الاستدامة وأهداف التنمية المستدامة، واصلنا خلال 2018 بناء القدرات من خلال ورش العمل الداخلية وحملات التوعية الإلكترونية.

وفي مارس 2018، في اليوم الثاني من مؤتمر قيادة الاستدامة، نظمنا دورة تنفيذية مخصصة للإدارة العليا للهيئة ونائبي الرئيس والمديرين المسؤولين، لتقديم مقدمة شاملة في سياق أهداف التنمية المستدامة، لتوضيح علاقتها الاستراتيجية بكل قطاع. وقدمت الدورة التدريبية للمشاركين رسائل مشتركة ومعرفة ورؤى جديدة، كما تعرف الموظفون على المزيد حول إمكانية امتثال قطاعاتهم لأهداف التنمية المستدامة وكيفية تطوير وتفعيل الاستراتيجيات لتطبيقها.

وبالنظر إلى منهج الهيئة الاستباقي بشأن أجندة التنمية المستدامة الدولية، أخذنا خطوة أخرى ودعونا كبار المعنيين إلى ورشة عمل حول أهداف التنمية المستدامة من أجل تحقيق ما يلي:

- زيادة الوعي حول أجندة التنمية المستدامة 2030، وإطلاع الأطراف المعنية الخارجية بمبادرات الاستدامة لدى الهيئة.
- التعرف إلى آراء الأطراف المعنية الخارجية حول أهداف التنمية المستدامة الجوهرية لدى الهيئة.
- تحديد فرص شراكات جديدة مع الأطراف المعنية الخارجية فيما يتعلق بتقدم تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

إننا نعدّ من أولى المؤسسات على مستوى العالم في الاشتراك مع الأطراف المعنية للتعرف إلى آرائهم حول ما يعتبرونه مهمًا من أهداف التنمية المستدامة.

نفخر بأن 5 من أصل 6 أهداف للتنمية المستدامة التي حازت على أولوية الأطراف المعنية الخارجية تتماشى مع أولويات الهيئة الداخلية، حيث حددت تلك الأطراف الهدف 11 كهدف مهم آخر للهيئة، وهو أحد الأهداف الثانوية التي تشرف عليها الهيئة وتساهم فيها.

تم تحليل نتائج ورشة العمل واستخدامها في تعزيز خطة الهيئة لتنفيذ أهداف التنمية المستدامة. وبدافع وطني قوي نحو الاستدامة، من الضروري جدًا لنا أن نوضح لجميع الأطراف المعنية أننا نتخذ إجراءات ملموسة لضمان تحقيق هذه الأهداف والتطلعات.

وخلال ذلك الوقت، نوضح التزامنا ومساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة من خلال تقديم تقارير الاستدامة السنوية للهيئة. ومبين في التقرير مدى مساهمتنا الأساسية في تحقيق اهداف التنمية المستدامة أعلاه.

قصة نجاح

دعماً لمعرض إكسبو: العد التنازلي حتى 2020

تواصل هيئة كهرباء ومياه دبي أداء دور داعم وقيادي في رفد مسيرة مدينة دبي نحو التنمية المستدامة. ومع اقتراب العد التنازلي لمعرض إكسبو 2020 دبي، عقدت الهيئة شراكة فعالة مع معرض إكسبو 2020 دبي لضمان أفضل وأحدث الممارسات في مجال الاستدامة.

ولتحقيق ذلك، خصصت الهيئة 4.26 مليار درهم وأطلقت عدة مبادرات وتستمر في العمل بجد لضمان تنفيذ هذه المشاريع الكبرى وتشمل:

- بناء ثلاث محطات فرعية بقدرة 11/132 كيلوفولت بكابلات جهد عالي 132 كيلوفولت بأطوال تصل إلى 45 كيلومترًا. وأطلقت على هذه المحطات أسماء الموضوعات الفرعية لإكسبو 2020 دبي وهي: الفرص والتنقل والاستدامة. وكجزء من التزامنا بالاستدامة، أدخلت الهيئة ألواح الطاقة الشمسية في المحطات الفرعية الثلاث.
- بناء شبكة ذكية لتصبح أول شبكة في العالم تقدم منظومة إنتاج الطاقة وتوزيعها ونقلها بالكامل إلى إكسبو 2020.
- من المقرر أن يمد مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية معرض إكسبو 2020 دبي بسعة 400 ميجاوات من الكهرباء.

كما وقعت الهيئة مذكرة تفاهم مع إكسبو 2020 دبي و "سيمنز" لإنشاء أول مرفق تحليل كهربائي للهيدروجين يعمل بالطاقة الشمسية، وسيتم بناؤه في مرافق الاختبار الخارجية للهيئة في مركز البحوث والتطوير في مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية. ويهدف المرفق إلى اختبار وتقديم محطة طاقة متكاملة بقدرة ميجا وات لإنتاج الهيدروجين باستخدام طاقة شمسية كهروضوئية وتخزين الغاز ثم استخدامه إما في الكهرباء أو النقل أو أي استخدامات أخرى. وسيكون بإمكان زوار إكسبو 2020 دبي زيارة المرافق الرئيسية في مجمع الطاقة الشمسية. وبالإجمال، ستوضح هذه الشراكة جهود دبي في أن تصبح المدينة الأقل بصمة كربونية على مستوى العالم.

DEWA IS THE OFFICIAL SUSTAINABLE ENERGY PARTNER OF EXPO 2020 DUBAI

إكسبو 2020 دبي
الإمارات العربية المتحدة
OFFICIAL SUSTAINABLE ENERGY PARTNER

هيئة كهرباء ومياه دبي
Dubai Electricity & Water Authority

- تدشين مركز خدمات المتعاملين في موقع معرض إكسبو
- استضافة مسابقة ديكاثلون للطاقة الشمسية- الشرق الأوسط 2020 بالتعاون مع معرض إكسبو 2020 دبي
- الترويج لمعرض إكسبو 2020 في المنصات الوطنية والدولية
- التعاون لإنشاء أول محطة تحليل كهربائي للهيدروجين في المنطقة تعمل بالطاقة الشمسية

الطاقة

بحلول 2050، ستكون
نسبة الطاقة النظيفة 75%
من سعة توليد الطاقة

نسبة الخسائر في خطوط
الكهرباء 3.3% لسنة
2018، بتحسن قدره
30% منذ 2017

11,100
ميجا وات
سعة توليد الطاقة
لسنة 2018

حققنا تحسنا تراكميا في
الكفاءة بنسبة 29.68%، أي
ما يعادل انخفاضا قدره 50.5
مليون طن في انبعاثات غاز ثاني
أكسيد الكربون خلال الفترة
من 2006 حتى 2018

نهجنا الإداري

نحرص في هيئة كهرباء ومياه دبي على ضمان استمرارية إمدادات الكهرباء بلا انقطاع في جميع أنحاء دبي، ويمكننا تحقيق ذلك عن طريق الاستثمار في التقنيات الجديدة، إلى جانب تطبيق أفضل الممارسات الدولية، والحرص على التحسين المستمر في مرافق الهيئة لإنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها. وأسهمت جهود الهيئة في حفاظ دولة الإمارات العربية المتحدة على المركز الأول عالمياً في سهولة الحصول على الكهرباء، بحسب تقرير البنك الدولي لسنة 2019 للسنة الثانية على التوالي.

وعلاوة على ذلك، تطبق الهيئة حلولاً مبتكرة لتحسين كفاءة إمدادات الطاقة، وخفض الفاقد في خطوط النقل والتوزيع، وتنويع مصادر الطاقة لدعم النمو الاقتصادي المستدام دون الإضرار بالبيئة والموارد الطبيعية.

وفي هذا الإطار، وضعنا إطارًا صارماً لإدارة المخاطر والتعامل معها لقطاع الإنتاج في الهيئة، مع وضع هدف اعتمادية توريد الطاقة كأساس لها. وتماشياً مع معيار الأيزو لإدارة المخاطر لعام 2011 (ISO 31000:2011)، يتم تحديد وإدارة مخاطر العمل، من خلال اتباعنا نظام الحوكمة والمخاطر والمراقبة على المستوى المؤسسي. ويتم الحفاظ على خطط تخفيف المخاطر، والسجلات ذات الصلة، بشكل يتوافق مع نهج إدارة المخاطر والطوارئ المعمول به في الهيئة. ويتم إعداد سجلات الأصول والمعالجة استناداً إلى تقييمات مخاطر الأصول التي تم إجراؤها لجميع أصول الإنتاج المهمة، بما يتماشى مع إطار عمل إدارة المخاطر المؤسسية لدى الهيئة.

وحدد قطاع الإنتاج عددًا من سيناريوهات الكوارث، ووضعنا خططًا لإدارتها وفق كل حالة، بناءً على تأثيرها على مرافق إنتاج الكهرباء والمياه الذي، واحتمال أن يؤدي ذلك إلى فقدان جزئي أو كلي لإنتاج الكهرباء والمياه. ومن هذه الكوارث الفقدان الجزئي/ الكلي لإنتاج الكهرباء، والحرائق/ الانفجارات في صهاريج تخزين الوقود السائل وأنابيب الغاز الطبيعي بسبب الكسور أو التسربات. وإضافة إلى ذلك، حددنا خططًا للطوارئ، وطورنا سيناريوهات مختلفة، تشمل انقطاع الكهرباء والحرائق وبقع الزيوت وخطط الطوارئ في حالات المد الأحمر.

ويتم إجراء تحليل تأثير الأعمال على العمليات والأنشطة الرئيسية، كجزء من نظام إدارة استمرارية الأعمال الذي تم تطويره وفقا لمعيار الآيزو لعام 2012 (ISO 22301:2012)، ويشمل ذلك تحديد آثار الأعمال التي تغطي الشؤون المالية والعمليات والصحة والسلامة والبيئة، والأهداف والهوية المؤسسية وخدمات تقنية المعلومات وتدفقات الموارد والعمليات.

ويجري تطوير خطط الطوارئ وإدارة الأزمات في إطار عملية التعافي من الكوارث، مع التركيز على تخفيف الآثار المترتبة على السلامة والاعتمادية والجاهزية، وضمان توافر المرافق الاحتياطية المناسبة حيثما أمكن.

إنتاج الكهرباء

باعتبارنا المزود الحصري والوحيد لخدمات الكهرباء والمياه في إمارة دبي، فإن ضمان جاهزية واعتمادية خدمات المياه والكهرباء لمتعاملينا الحاليين والمستقبليين، يأتي على رأس أولوياتنا، حيث يقوم قطاع الإنتاج في الهيئة بتشغيل محطاتنا لإنتاج الكهرباء وتحلية المياه، وفقاً لأعلى معايير الجودة والكفاءة والاعتمادية والسلامة البيئية. وتمتلك الهيئة وتقوم بتشغيل شبكات المياه الجوفية وشبكات توزيع الكهرباء والمياه في دبي، الأمر الذي يضمن توفير الخدمات لمتعاملينا دون انقطاع.

يُعتبر الغاز الطبيعي الوقود الأساسي لعمليات إنتاج الكهرباء وتحلية المياه، حيث تشتري الهيئة الغاز الطبيعي حصراً من هيئة دبي للتجهيزات (دوسوب) التي تُدير البنية التحتية لاستيراد وتوزيع الغاز لإمارة دبي. وفي العام 2018، بلغ إجمالي إنتاجنا 45,960,803 ميجاوات/ ساعة، وتم إنتاج ذلك بشكل رئيسي من خلال استخدام الغاز الطبيعي.

جدول: صافي إنتاج الطاقة الموزع حسب المصدر الرئيسي للطاقة

السنة	مجموع الإنتاج الكلي (ميجاوات/ ساعة)	الغاز الطبيعي		زيت وقود الديزل		زيت الوقود المتوسط		الطاقة الشمسية	
		الإنتاج (ميجاوات/ ساعة)	النسبة المئوية من إجمالي الإنتاج	الإنتاج (ميجاوات/ ساعة)	النسبة المئوية من إجمالي الإنتاج	الإنتاج (ميجاوات/ ساعة)	النسبة المئوية من إجمالي الإنتاج	الإنتاج (ميجاوات/ ساعة)	النسبة المئوية من إجمالي الإنتاج
2016	43,091,953	43,034,528	99.87	28,389	0.07	86	0.0002	28,951	0.07
2017	45,162,014	44,669,687	98.91	30,225	0.07	25	0.0001	462,077	1.02
2018	45,960,803	44,995,189	97.90	27,723	0.06	69	0.0001	937,823	2.040

ملاحظة: يعد زيت وقود الديزل وزيت الوقود المتوسط وقوداً احتياطياً فقط، إذ لا يستخدم إلا في حالات الطوارئ (أي عند انقطاع إمدادات الغاز). كما يكون الاستهلاك على مدار العام لأغراض الاختبار والتجريب فقط.

القدرة المركبة لهيئة كهرباء ومياه دبي

جدول: القدرة المركبة لهيئة كهرباء ومياه دبي لعام 2018

الموقع	المحطة	القدرة المركبة لإنتاج الطاقة عند درجة حرارة 500درجة مئوية ورطوبة بنسبة 30%
جبل ي ي	دي	1027
	إي	616
	جي	818
	كيه	948
	إل	2,401
	إم	2,885
العوير، دي	إتش	1,996
سيح الدحل - ي	مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية	410
المجموع		11,100

وإدراكًا لحقيقة أن توفير إمدادات الكهرباء والمياه وضمان استدامتها على المدى الطويل يعدّ أمرًا مهمًا لتحقيق رؤية القيادة الرشيدة، بدأت هيئة كهرباء ومياه دبي في توسعة المحطة "إم"، بإضافة 700 ميجاوات لقدرتها الحالية، ما سيؤدي إلى زيادة الكفاءة الحرارية للمحطة من 82.4% إلى 85.8%، ليكون ذلك من أعلى معدلات الكفاءة الحرارية على مستوى العالم.

نقل الكهرباء وتوزيعها

تولي هيئة كهرباء ومياه دبي أولوية كبيرة لضمان اعتمادية التوصيلات الكهربائية لدى الهيئة، إذ نسعى جاهدين للتقليل من حالات انقطاع الكهرباء إلى أدنى حد، ونقلها إلى متعاملينا بطريقة موثوقة عبر شبكات النقل والتوزيع التابعة للهيئة، وعادةً ما يتجاوز معدل توافر خطوط النقل لدى الهيئة 99%، ما يعكس المستوى العالمي الذي وصل إليه أداء الهيئة في هذا المجال.

جدول: إجمالي عدد محطات النقل والتوزيع لعام 2018

فئة الجهد الكهربائي (كيلوفولت)	عدد المحطات الفرعية
400	21
132	258
33	101
11 & 6.6	35,500

يتجلى التزام هيئة كهرباء ومياه دبي بتلبية الطلب المتزايد على الطاقة في 1,759 محطة فرعية جديدة بجهد 132/11 و 6.6 كيلو فولت والتي تم تركيبها في 2018.

وتعمل هيئة كهرباء ومياه دبي باستمرار على تحسين الكفاءة التشغيلية لشبكة النقل والتوزيع. ومن خلال نظام القياس الذكي لشبكتها الذكية، فقد أثمرت جهودنا المستمرة في تقليل الفاقد في خطوط الكهرباء للعام 2018، لتصل إلى 3.3%، أي ما يعادل تحسنًا بنسبة 30% منذ العام 2007.

جدول: أطوال خطوط النقل والتوزيع في عام 2018

النوع	فئة الجهد الكهربائي (كيلوفولت)	طول خطوط النقل والتوزيع (كيلومتر)
خطوط هوائية	400	1,125
	132	402
	33	112
	11 & 6.6	628
خطوط أرضية	400	24
	132	2,016
	33	2,076
	11 & 6.6	32,482

تعمل هيئة كهرباء ومياه دبي حالياً على إعادة تأهيل وحدات التكييف المجمعة في محطات التحويل التابعة له،ا وذلك باستبدال كافة الوحدات التي تعمل بجهاز التبريد (22R-) بأخرى صديقة للبيئة (R407c)، وبصمامات التمدد وزيوت الضاغط وفلاتر المجفف. وتم استبدال 214 وحدة مجمعة حتى 2018، ضمن مرحلة التخلص التدريجي الكامل من أجهزة التبريد (22R-)، على أن يتم الانتهاء من عملية إعادة التأهيل الكاملة لـ 910 وحدات بحلول العام 2027.

ضمان توافرية واعتمادية طويلة المدى

في إطار سعي الهيئة لتحقيق الأهداف الوطنية الرامية لتخفيض الاعتماد على الغاز الطبيعي والوقود ومواجهة مخاطر نقصه، والتقلبات المستقبلية في أسعار السلع المرتبطة بالغاز الطبيعي، فقد اتجهت هيئة كهرباء ودبي نحو تنويع مصادر الطاقة منذ 2012، تماشياً مع استراتيجية الهيئة طويلة المدى، لضمان توافرية واعتمادية إنتاجها للطاقة.

وبصفتها المزود الحصري والوحيد للكهرباء، تلعب الهيئة دوراً رئيسياً في تحقيق أهداف "استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050" التي تهدف إلى تحويل دبي إلى مركز عالمي للطاقة النظيفة، وتوفير 7% من إجمالي إنتاج الطاقة في دبي من مصادر الطاقة النظيفة بحلول العام 2020، و 25% بحلول العام 2030، و 75% بحلول العام 2050. وفي إطار مساعيها الرامية إلى تعزيز قطاع الطاقة المتجددة لتحقيق أهداف "استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050"، تقوم الهيئة بدعم طموحات دولة الإمارات لتحقيق التنمية المستدامة، لتلبية الطلب المتزايد باستمرار على الطاقة، من دون التأثير على الموارد الطبيعية مع المحافظة على البيئة.

استراتيجية دبي للطاقة النظيفة

تنويع مزيج الطاقة

تحقيقاً لأهداف "استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050"، تلتزم الهيئة بتنويع مزيج مصادر الطاقة لتلبية الطلب المتزايد في دبي، إلى جانب تقليل تأثيرها على البيئة، ودعم نهج الإمارات الرامي لتنويع مصادر الاقتصاد التي لا تعتمد كثيراً على الغاز الطبيعي.

وتتضمن مبادراتنا الرئيسية الداعمة لتحقيق هذه الاستراتيجية، مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية، ومجمع حصيان لإنتاج الطاقة بتقنية الفحم النظيف، والمحطة الكهرومائية في حتا، بالإضافة إلى مبادرة "شمس دبي"، و "استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة والمياه 2030".

الطاقة الشمسية

يشكل استخدام الطاقة الشمسية ركيزة أساسية في "استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050". ويعتبر مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية واحدًا من المشاريع الرئيسية التي تنفذها الهيئة لتحقيق استراتيجيتها الواعدة إضافة إلى مبادرة شمس دبي.

مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية

يعتبر مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية أكبر مجمع في موقع واحد على مستوى العالم (من حيث القدرة الإنتاجية)، ويعتمد على نموذج المنتج المستقل للطاقة (IPP)، حيث يجمع بين تقنيتي الطاقة الكهروضوئية والطاقة الشمسية المركزة (CSP)، بقدرة إنتاجية إجمالية 5000 ميجاوات بحلول العام 2030. ويقع المجمع في سيح الدحل في دبي وسيعمل على تخفيض 6.5 مليون طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون سنوياً بدءاً من العام 2030.

وفي العام 2018، افتتح صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، "رعاه الله"، القسم الأول بقدرة 200 ميجاوات من المرحلة الثالثة بقدرة 800 ميجاوات من مجمع الطاقة الشمسية، ما أسهم في زيادة إجمالي القدرة الحالية المثبتة من الطاقة الشمسية إلى 410 ميجاوات.

ومن المقرر أن يتم إنجاز المرحلتين الثانية والثالثة بقدرة 300 ميجاوات لكل منهما في العامين 2019 و2020 على التوالي. في حين تلقت المرحلة الرابعة، وهي مرحلة إنشاء محطة الطاقة الشمسية المركزة بقدرة 700 ميجاوات، بأقل سعر تكلفة عالمي للطاقة بلغ 7.3 سنت أمريكي للكيلووات ساعة. وستضم المرحلة الرابعة تشييد برج للطاقة الشمسية بارتفاع 260 مترًا، وهو الأطول من نوعه في العالم، وسيتم تنفيذه على مراحل ابتداءً من الربع الثاني من العام 2021. وسيقوم مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية بإنتاج 1,000 ميجاوات باستخدام تقنية الطاقة الشمسية المركزة بحلول العام 2030.

إنتاج الطاقة من الفحم النظيف

مشروع مجمع حصيان لإنتاج الطاقة بتقنية الفحم النظيف

دشنت الهيئة محطة حصيان لإنتاج الطاقة بتقنية الفحم النظيف، وهي المشروع الأول من نوعه في المنطقة لإنتاج الطاقة الكهربائية باستخدام الفحم النظيف، اعتماداً على نموذج المنتج المستقل للطاقة، وسوف يبدأ تشغيله في العام 2020. وبحلول العام 2026، سيبلغ إجمالي القدرة القائمة على استخدام الفحم النظيف 2,664 ميجاوات. وسيعتمد المجمع على استخدام تقنية فائقة وعالية الدقة في عملياته مع الالتزام الكامل بالمعايير الدولية المحددة؛ كما سيلتزم بحدود انبعاثات غازات المداخن بصورة أكثر صرامة من حدود الانبعاثات التي قررتها تعليمات الاتحاد الأوروبي للانبعاثات الصناعية، وتوجيهات مؤسسة التمويل الدولية.

الطاقة النووية

بحلول العام 2030، سوف تُنتج الطاقة النووية 7% من مزيج الطاقة في دبي.

محطة الطاقة الكهرومائية في منطقة حتا

ستقوم الهيئة ببناء محطة لإنتاج الطاقة الكهرومائية في حتا للاستفادة من المياه المخزنة في الجبال المجاورة لسد حتا. ويعد هذا المشروع الأول من نوعه في دول مجلس التعاون الخليجي، بطاقة إنتاجية قدرها 250 ميجاوات، وبعمر افتراضي يتراوح من 60 إلى 80 عاماً. ويمكن للسد أن يخزن ما يصل إلى 1,716 مليون جالون من المياه. وسيتم بناء خزان علوي على ارتفاع أعلى بسعة تخزينية تزيد على 1,000 مليون جالون من المياه

ضمن المشروع. وخلال الأوقات الأخرى غير ساعات الذروة عندما يقل الطلب على الطاقة نسبيًا، ستستخدم المحطة الطاقة الشمسية النظيفة قليلة التكلفة لضخ المياه من السد المنخفض للخزان العلوي. وخلال ساعات الذروة، أي عندما تكون تكاليف الطلب والإنتاج عالية، سوف تُستخدم طاقة المياه المتدفقة من الخزان العلوي إلى السد السفلي لإنتاج الكهرباء، وسيستفاد منها في تغذية شبكة هيئة كهرباء ومياه دبي. وقد تصل كفاءة المحطة إلى 90%، ويمكنها الاستجابة للتغييرات في الطلب على الكهرباء في غضون 90 ثانية.

وفي العام 2017، أرست هيئة كهرباء ومياه دبي عقد الاستشارات الهندسية الخاص بالمشروع على شركة كهرباء فرنسا (EDF) بقيمة 58 مليون درهم، ويشمل الدراسات الميدانية والتصميم التفصيلي، والمساعدة خلال طرح مناقصة الأعمال الهندسية والمشتريات والإنشاءات، إضافة إلى الدعم الهندسي والإشراف خلال الإنشاءات. وتم الانتهاء من جميع الدراسات الميدانية والدراسات التصميمية حتى الآن، ووصل المشروع حالياً إلى مرحلة طرح مناقصة الأعمال الهندسية والمشتريات والإنشاءات.

كفاءة الإمداد بالطاقة

تنتج الهيئة الكهرباء والمياه غالباً باستخدام تقنية الإنتاج المشترك للطاقة، حيث تقوم مولدات بخار استرداد الحرارة من خلال هذه العملية باستخدام الحرارة المهدورة من حرق الغاز الطبيعي، لإنتاج البخار من دون اللجوء لاستخدام الوقود. وتنتج هذه المولدات طاقة كهربائية إضافية مجانية عن طريق استخدام التوربينات البخارية ذات الضغط الخلفي لتغذية عملية تحلية المياه بالطاقة، وذلك عبر التقطير الومضي متعدد المراحل. وعلى مدار عدة سنوات، استثمرت الهيئة في تسحين كفاءة الطاقة، بما في ذلك تحويل العديد من محطات التوربينات الغازية ذات الدورة البسيطة إلى محطات ذات دورة مركبة أكثر كفاءة، بالإضافة إلى تركيب أنظمة تبريد في توربينات الغاز؛ ففي العام 2018، بلغت نسبة كفاءة إجمالي إنتاج الكهرباء والمياه مجتمعة 42.80% و 37,10 على التوالي. وبوجه عام، حققت الهيئة في الفترة بين عامي 2006 و2018 تطوراً في الكفاءة التراكمية بنسبة 29.68%، أي ما يعادل انخفاضاً في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 50.5 مليون طن. وتم ذلك من خلال الجمع بين التصميم المثالي لمحطات إنتاج الطاقة، وزيادة إنتاج الطاقة، وإدخال تحسينات مبتكرة على توربينات الغاز، وتحسين العمليات وتحسين التخطيط لعمليات انقطاع الطاقة. وعلاوة على ذلك، فقد قمنا بإنتاج طاقتنا المساعدة من الكهرباء التي نستخدمها لدعم العمليات الأساسية لإنتاج الكهرباء. وفي إطار السعي إلى تعزيز كفاءة الإمداد بالطاقة، نقوم بخفض متطلبات الطاقة المساعدة لدينا، وبذلك يمكننا التقليل من كثافة الكربون الناتج عن إنتاج الطاقة. ونفخر بالإعلان سنوياً وبشكل منتظم عن التحسن في تخفيض مستويات الانبعاثات الكربونية عبر تدابير زيادة الكفاءة.

التصميم الأمثل لمحطات إنتاج الطاقة

في إطار حرصنا ع تحقيق أقل تكلفة، وضماناً لأع كفاءة خلال حياة المحطة، يجب أن يكون التصميم الأمثل لمحطات إنتاج الطاقة والمياه عبر استخدام نظام هجين، يتم فيه إنتاج المياه باستخدام عدة تقنيات، مثل التحلية عبر التقطير الومضي متعدد المراحل والتناضح العكسي.

زيادة انتاج الطاقة الكهربائية

يؤثر ارتفاع درجات الحرارة في دبي خلال أشهر الصيف عل أداء توربينات الغاز، حيث تنخفض قدرة الإنتاج بنسبة 20% تقريباً. ومن خلال استخدام عدة خيارات موثوقة وفعالة من حيث التكلفة، تمكنت الهيئة من زيادة الإنتاج عل نحو فعال من حيث التكلفة، بما يزيد عل 750 ميجاوات بحلول العام 2018، مقارنة بالعام 2006؛ كما نجحت في تحسين كفاءة العمليات، ما يعني الحد من كثافة الانبعاثات.

ترقيات مبتكرة لتوربينات الغاز

عقب تركيب أي توربين غازي، تواصل الهيئة المتابعة مع الجهات المصنعة للتجهيزات الأصلية، بشأن التحديثات والتقنيات الجديدة والفعالة من حيث التكلفة، وذلك على مدار دورة حياة التوربين، ما يسهم في زيادة القدرة وتعزيز الكفاءة والاعتمادية.

تحسين العمليات

عند انخفاض الطلب على الطاقة، يتم إيقاف تشغيل بعـ وحدات إنتاج الكهرباء، لتجنب التشغيل غير الفعال عند مستويات حمل منخفضة.

تخطيط عملية انقطاع الطاقة

تقوم هيئة كهرباء ومياه دبي باستخدام أداة إدارة تضمن التنسيق بين جميع طلبات الصيانة المتعلقة بانقطاع الكهرباء، ما يسهم في الحد من انقطاع الطاقة، وتلبية الطب عليها، بأعلى قدر من الكفاءة، وأقل كمية من تكلفة الوقود.

رسم بياني: مزايا تعزيز الكفاءة نتيجة تحسين معدل الحرارة الكلي(2016-2018)

رسم بياني: معدل انخفاض الانبعاثات الكربونية (بالمليون طن) نتيجة تحسين الكفاءة مقارنة بعام(2016-2018)

إدارة الطلب على الطاقة

رغم الجهود الكبيرة التي تبذلها الهيئة لتقليل استهلاك الكهرباء والمياه، من خلال برامج كفاءة التوريد، وذلك باتباع أفضل الممارسات في الانتاج والتحلية، وتنويع مصادر الوقود، تظل إدارة الطلب تشكل عاملاً مهمًا لتحقيق مستهدفات كفاءة الطاقة والاستهلاك.

وفي العام 2013، أطلق المجلس الأعلى للطاقة في دبي "استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة والمياه 2030"، حيث تم التركيز فيها على تحسين كفاءة الطاقة والمياه والحد من استهلاكهما، والإسهام في التنمية المستدامة لإمارة دبي. وتبدي الهيئة التزامًا إزاء دعم جهود دبي، ومن ذلك قيامها بتطوير برامج وصياغة مبادرات تماشياً مع "استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة".

وحددت هذه الاستراتيجية ثمانية برامج رئيسية، بما يتفق مع أفضل الممارسات الدولية والبرامج المماثلة المطبقة على الصعيد العالمي، وذلك بهدف خفض الطلب على المياه والطاقة في دبي بنسبة 30% في العام 2030، مقارنة بسيناريو العمل المعتاد. وتشمل هذه البرامج قوانين المباني الخضراء، وإعادة تأهيل المباني القائمة، وتبريد المناطق، ومعايير وملصقات بيانات الأجهزة والمعدات، وإعادة استخدام مياه الصرف الصحي، وإضاءة الشوارع الموفرة للطاقة، ومراجعة معدلات التعرفة لتعزيز الحفاظ على الطاقة والفعالية الاقتصادية للقرارات المتعلقة بالاستهلاك، ومبادرة "شمس دبي" التي تمكن أصحاب المباني من تركيب ألواح الطاقة الكهروضوئية لإنتاج الطاقة الكهربائية وربطها مع شبكة الهيئة. وقام المجلس الأعلى للطاقة بتحديد هيئة كهرباء ومياه دبي على أنها المالكة لمبادرة "شمس دبي"، والمسؤولة عن معدلات التعرفة. وفي العام 2018، حقق كلا المشروعين وفورات في الكهرباء بمقدار 78 جيجاوات ساعة و 1,047 جيجاوات ساعة، ووفورات في المياه بمقدار 2,576 مليون جالون على التوالي.

مبادرات وبرامج إدارة الطلب على الطاقة

تلبية الطلب في المستقبل

في إطار الجهود التي تبذلها الهيئة لتلبية الطلب في المستقبل، قامت الهيئة بتوقع الطلب على الطاقة والمياه حتى العام 2030. ويضطلع قطاع تخطيط الطاقة والمياه في الهيئة بالمسؤولية عن التنبؤ بالطلب على المدى القريب والمتوسط والبعيد ووضع المخططات الرئيسية. ويتولى قطاع تخطيط الطاقة والمياه تحديث تنبؤات الطلب كل عام، باستخدام الممارسات الدولية المعترف بها وبالاعتماد على أحدث الأدوات، مع الاخذ في الاعتبار النمو السكاني والاقتصادي، ورصد تأثير حالات عدم اليقين المستقبلية، من خلال تخطيط السيناريوهات. وهذا يضمن حفاظ الهيئة على مستوى عالمي من الاعتمادية والكفاءة والسلامة، وضمان الاستخدام الأمثل لمواردها. وبناء على توقعات الطلب هذه، تقوم الهيئة بتطوير جميع خططها الرئيسية التي يتم تحديثها سنويًا من أجل تلبية الطلب على الكهرباء والمياه لإمارة دبي في الوقت المناسب وبصورة فاعلة، مع الحفاظ على هامش احتياطي بنسبة 15%.

تحدد الخطط الرئيسية مسار التخطيط الفني لعمليات التوسع المستقبلية الخاصة بأنظمة إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء والمياه، وتراعي الخطة التطورات المستقبلية في دبي في القطاعات التجارية والصناعية والفعاليات المستقبلية الكبرى مثل "إكسبو 2020 دبي"، إضافة إلى النمو العادي المتوقع في الطلب على الكهرباء والمياه المرتبط بالزيادة السكانية. وتشمل هذه الخطط خططًا لزيادة قدرة إنتاج الكهرباء وتحلية المياه، وخططًا لتوسيع شبكات نقل الكهرباء والمياه حتى عام 2030، وأيضًا شبكة توزيع الكهرباء حتى خمسة أعوام.

رسم بياني: ذروة الطلب على الكهرباء والإضافات المخطط لها للفترة 2018-2030

قصة نجاح

أفضل توربين غازي كفاءةً لدى هيئة كهرباء ومياه دبي

تماشياً مع رؤية الهيئة بأن تكون مؤسسة عالمية رائدة مستدامة ومبتكرة، تم تدشين مشروع وإطلاقه لكسر الرقم العالمي لانقطاع الكهرباء، ليسهم في زيادة عمل توربين الغاز بأعلى كفاءة، الأمر الذي أدى إلى الحد من التأثيرات على البيئة.

وفي العام 2016، شكلت الهيئة فريقًا لكسر الرقم العالمي بحلول 2018 لمدة انقطاع الطاقة في التوربين الغازي طراز (4000F-SGT5)، الذي يُعد الأكبر والأكثر كفاءة لإنتاج الطاقة والمياه. وسيوفر التوربين الغازي مع التوربين البخاري 63.2% من قدرة إنتاج الطاقة في محطات الغاز لدى الهيئة بحلول 2020. علاوة على ذلك،

استطاع التوربينان توفير الحرارة اللازمة لإنتاج ما يقرب من 55% من الطلب على المياه المحلاة في ساعات الذروة لدى الهيئة في العام 2018.

وكانت توربينات الغاز من طراز (4000F-SGT5) الأكبر والأكثر كفاءة بين التوربينات الغازية لدى الهيئة. بالإضافة إلى ذلك، قام فريق الإنتاج في الهيئة بزيادة استخدام التوربينات الغازية في الهيئة لخفض التكاليف التشغيلية والحد من التأثيرات البيئية. وأسهم انخفاض مدد انقطاع الطاقة في تمكين الهيئة من إنجاز أنشطة الصيانة العامة للتوربينات الغازية الآخذة في النمو.

ونتيجةً لذلك، حققت هيئة كهرباء ومياه دبي في أكتوبر 2018 رقمًا عالميًا جديدًا بتقليل مدة انقطاع الطاقة للتوربين الغازي، بفضل استخدامها أفكارًا وتقنيات متعددة ومبتكرة.

وقد وضع هذا الإنجاز معيارًا عاليًا للصناعة لأكثر من 461 وحدة توربينات غازية مركبة في العالم حتى الآن، بقدرة إنتاج كهرباء تبلغ 199 جيجاوات. وأخيرًا، تخطط هيئة كهرباء ومياه دبي لنشر هذه التجربة على مستوى العالم، باعتبارها واحدة من أفضل الممارسات التي يمكن لشركات المرافق وغيرها من المستخدمين اتباعها لتقليل مدد انقطاع الكهرباء بما ينتج عنه تقليل التأثيرات على البيئة.

البيئة والتغير المناخي

استلام 56,473 وحدة من أرصدة الطاقة المتجددة العالمية (i-RECs) في العام 2018

تم توفير 1,100 كيلوجرام من ثاني أكسيد الكربون بفضل نظام الوثائق الذكية في الهيئة

ثاني أكسيد الكربون: بلغ إجمالي انبعاثات الكربون في العام 2018 (22.50) مليون طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون مقارنة بـ 26.43 مليون طن

نهجنا الإداري

حققت دولة الإمارات العربية المتحدة تقدمًا ملحوظًا في مواجهة التغير المناخي والحد من آثاره في القطاعات الاقتصادية والبيئية، وستظل مسألة التغير المناخي ضمن أولويات الأجندة الوطنية لدولة الإمارات.

في العام 2017، طرحت الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات الخطة الوطنية للتغير المناخي كخريطة طريق تهدف إلى التكيف مع التغير المناخي والحد منه في الدولة حتى العام 2050. وقامت حكومة دبي بوضع استراتيجياتها الطموحة، مثل استراتيجية دبي للحد من الكربون، بهدف خفض انبعاثات الكربون بنسبة 16% بحلول العام 2021، الأمر الذي يدعّم "رؤية الإمارات 2021" و"استراتيجية دبي لإدارة الطلب على الطاقة" للحد من استهلاك الكهرباء والمياه بنسبة 30% بحلول العام 2030؛ كما يدعّم "استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050"، ومبادرة "اقتصاد أخضر لتنمية مستدامة" التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي- رعاه الله.

وفي العام 2017، انضمت دبي إلى مجموعة المدن الأربعين القيادية في مجال الحد من ظاهرة التغير المناخي "C40"، وهي شبكة عالمية رائدة من المدن التي تلتزم بالتصدي للتغير المناخي وحماية كوكب الأرض، بما يشكّل إقرارًا باستراتيجية دبي لخفض انبعاثات الغازات الدفيئة التي تشكّل خطرًا على المناخ في جميع أنحاء العالم. وفي شهر سبتمبر 2018، شارك سعادة عبد الله البسطي، الأمين العام للمجلس التنفيذي لإمارة دبي، ممثلاً عن الإمارة، عمداء مدن أخرى حول العالم لأخذ تعهد على مجموعة المدن الأربعين بأن تقوم تلك المدن بوضع خطط تنفيذية مناخية شاملة بحلول نهاية العام 2020، للحد من ارتفاع درجات الحرارة بمقدار 1.5 درجة مئوية والتكيف مع آثار التغير المناخي.

فضلًا عن ذلك، لعبت هيئة كهرباء ومياه دبي دورًا فعّالاً في الفريق المعني بالتغير المناخي التابع لوزارة التغير المناخي والبيئة منذ العام 2012، حيث تمثّل ذلك في مشاركتها في المفاوضات السنوية لمؤتمر دول الأطراف والاجتماعات السابقة لها، وتولّت قيادة المفاوضات الفنية حول مواضيع تتعلق بآليات التنمية النظيفة، والتخفيف من آثار التغير المناخي تماشيًا مع بروتوكول كيوتو والمادة السادسة من اتفاقية باريس.

وعلى غرار العديد من المنظمات العالمية الأخرى، عمِلت هيئة كهرباء ومياه دبي بشكل منهجي على خفض انبعاثاتها، من خلال برنامج الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، لدعم الهدف العالمي المتمثل في تجنب ارتفاع درجة حرارة كوكب الأرض بمعدّل درجتين مئويتين.

في إطار عمل مبادرة آليات التنمية النظيفة، أطلقت الهيئة "برنامج عمل الأنشطة الشمسية في دولة الإمارات العربية المتحدة" في العام 2016 بهدف تسهيل تمويل المشاريع والبرامج البيئية من خلال اعتماد الحد من الانبعاثات من قِبل مالكي ومطوري مشاريع الطاقة الشمسية في دولة الإمارات.

ولا يمثل التغير المناخي تحديًا بيئيًا فحسب، بل تكتنفه مخاطر اجتماعية واقتصادية تؤثر بشكل مباشر على التنمية المستدامة.

وتدرك هيئة كهرباء ومياه دبي تأثير عمليات الهيئة، ونقر بدورنا في الحد من آثار التغير المناخي عن طريق تقليل الآثار البيئية المترتبة إلى أدنى المستويات، مع الحفاظ على تزويد متعاملينا بخدمات الكهرباء والمياه الموثوقة. ووضعنا أيضًا استراتيجيات وسياسات للحد من انبعاثات الهواء، وتقليل النفايات المترتبة على عملياتنا، وضمان الامتثال للتشريعات واللوائح والسياسات الاتحادية في دولة الإمارات بوجه عام وإمارة دبي بوجه خاص.

وانطلاقاً من نهج الهيئة لاتباع المبادئ الاحترازية فيما يخص قضايا البيئة، فقد نفّذت الهيئة إجراءات وسياسات على المستوى المؤسسي بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية وتوجيهاتنا الصارمة، وذلك لضمان المتابعة المستمرة للعمليات والتوجيهات بشأن التدابير الوقائية والإجراءات التصحيحية للحد من أي مخالفات مُحتملة أو خلل أو أي حالات أخرى غير مرغوب بها، تفادياً لوقوعها أو ظهور أي من آثارها السلبية في البيئة.

ويتجلى ذلك في حصول الهيئة على جائزة الخمس نجوم العالمية في مجال البيئة من مجلس السلامة البريطاني منذ العام 2011.

وللتوافق مع المعايير الفنية والقانونية، قمنا بتطبيق نظام الإدارة البيئية المعتمدة بما يتماشى مع مواصفة الآيزو (ISO-14001) المعتمد، المطبق في قطاع الإنتاج لدينا منذ العام 1998 وعلى مستوى المؤسسة منذ العام 2006، الأمر الذي يتيح لنا الاستمرار في تحسين أدائنا البيئي وضبط التأثير البيئي الناشئ عن العمليات والخدمات التي نقوم بتقديمها.

ولا تزال هيئة كهرباء ومياه دبي ملتزمة بجميع اللوائح والقواعد البيئية التي وضعتها حكومة الإمارات الاتحادية وبلدية دبي والتي تشتمل على معايير خاصة بالجوانب الرقابية والتنظيمية للصحة والسلامة والأمن وجودة البيئة، وتفرض عقوبات جزائية ومدنية حيال أي مُخالفات. وتتعاون الهيئة مع مستشارين مستقلين لتقييم الأثر البيئي وفقًا للمعايير الدولية قبل قيامها بإنشاء أي مشروع جديد.

وخلال العام 2018، لم تُسجل ضد الهيئة أي مخالفات من قِبَل أي من الأنظمة البيئية، كما أنها لم تستقبل أي شكاوى تتعلق بالقضايا البيئية.

التغير المناخي والمرونة

يتعرض قطاعا الطاقة والمياه في دولة الإمارات العربية المتحدة لآثار التغير المناخي، وتدرك الهيئة أن التغير المناخي قد يترك أثرًا ماديًا على عملياتها وأثرًا اقتصاديًا على أعمالها. وفي العام 2018، شرعنا في وضع خطة لمواجهة التغير المناخي بهدف تقييم وفهم والتنبؤ بالأثر الحقيقي على عملياتنا، وبالتالي وضع إجراءات التغير المناخي على قائمة أهم أولوياتنا. وتعمل خطة مواجهة التغير المناخي على التنبؤ باتجاهات التغير المناخي، ما يفسح لنا المجال لترتيب أولويات المخاطر ومواطن الضعف والعمليات والإيرادات والفرص، بناءً على سيناريوهات التغير المناخي المتوقع. وعلاوة على ذلك، تتضمن الخطة تفاصيل الآثار المالية وتدابير التخفيف والتكيف المرتبطة بآثار التغير المناخي وفرص لتحسين كفاءة مواردنا، وتعزيز قدرة التكيف، وضمان استمرارية العمل. وتعتبر الهيئة أول مؤسسة خدماتية في المنطقة تبادر بعملية التحول منخفض الكربون من خلال خطط مواجهة التغير المناخي.

برنامج خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون

في العام 2012، أطلقت هيئة كهرباء ومياه دبي، المؤسسة المعروفة بالتفكير الاستراتيجي ونهجها الاستباقي في مواجهة التحديات العالمية، برنامجها لخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. ووضع البرنامج خريطة طريق لإجراءات الحد من الانبعاثات القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل حتى العام 2030. ويسهم هذا البرنامج في استراتيجية الحد من الكربون في دبي، ويدعّمها في إطار أهداف المجلس الأعلى للطاقة في دبي الرامية إلى خفض 16% من الانبعاثات في الإمارة بحلول العام 2021.

ويتميز برنامج خفض الانبعاثات في الهيئة بأنه برنامج شامل يأخذ بالحسبان آثار هذا الخفض من حيث العرض والطلب على حد سواء. ويراعي البرنامج العديد من العوامل الرئيسية: تنامي الطلب على المياه والكهرباء في إمارة دبي، ومبادرات الترشيد الحالية، والتحسينات التي تجريها الهيئة على كفاءة الإمداد بالطاقة والتنويع في مزيج الطاقة.

ومنذ العام 2012، تبوأت الهيئة مكانة الصدارة على مستوى المنطقة في وضع إطار عمل شامل للمراقبة والإبلاغ والتحقق من انبعاثات الغازات الدفيئة الناجمة على عمليات الهيئة. ويتيح هذا الإطار الإبلاغ عن انبعاثات الهيئة من خلال تقرير البصمة الكربونية الذي نقوم بإعداده وفقًا لبروتوكول الغازات الدفيئة، وهي منهجية قياس الكربون الأكثر استخدامًا على مستوى العالم، والمتوافقة مع مواصفة الآيزو (14064-1)، والتي تسمح أيضًا بالتكامل مع سجلات الغازات الدفيئة الوطنية والدولية. وكان بمقدورنا الانتهاء من إعداد تقرير البصمة الكربونية للعام 2018 باستخدام عمليات إدارة بيانات الإنتاجية، في إطار المراقبة والإبلاغ والتحقق في جميع قطاعات هيئة كهرباء ومياه دبي.

ويهدف تقرير البصمة الكربونية إلى تحديد وقياس انبعاثات غازات الدفيئة السنوية المباشرة وغير المباشرة المترتبة على عمليات الهيئة، والتي تشمل ثاني أكسيدي الكربون والميثان، وأكسيد النتروجين وسداسي فلوريد الكبريت، ومركبات الهيدروفلوروكربون، والمركبات الفلوروكربونية المشبعة واستيراد الكهرباء. وتشمل

مصادر الانبعاثات التي يغطيها التقرير احتراق الوقود خلال عمليات توليد الطاقة وتحلية المياه، واستخدام سداسي فلوريد الكبريت (SF_6) في قواطع الدوائر الكهربائية، واحتراق الوقود في المركبات، واستخدام المبردات في عمليات التكييف والصيانة. ويضاف إلى ذلك الانبعاثات من مصادر الانبعاثات الصغيرة، بما في ذلك:

- استخدام ثاني أكسيد الكربون في أنظمة الحماية من الحرائق والمختبرات
- استخدام الديزل في حالات الطوارئ (المولدات الاحتياطية)
- استخدام الأسيتيلين لأنشطة الصيانة
- استخدام غاز البترول المسال في أعمال الكابلات
- الانبعاثات من العمليات نتيجة تحلية المياه
- استخدام الأسيتيلين في المختبرات

وتم تضمين سداسي فلوريد الكبريت (SF_6) والأساطيل والمبردات بسبب أهميتها الإستراتيجية أو ارتفاع القيم المحتملة للاحترار العالمي. (ملاحظة: تم الاعتماد على مصدر عوامل الانبعاثات والقيم المحتملة للاحترار العالمي من المبادئ التوجيهية للجنة الدولية المعنية بتغير المناخ لعام 2006 بشأن قوائم الجرد الوطنية لغازات الدفيئة، المجلد 2، الطاقة). وتتبع الهيئة نهج التحكم التشغيلي في توحيد ورصد والإبلاغ عن انبعاثاتها من الغازات الدفيئة، مع تحديدها من حيث مكافئ ثاني أكسيد الكربون.

وفي العام 2018، بلغ إجمالي انبعاثات الكربون في محطات الهيئة 22,497,851 (22.50) مليون طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون مقارنةً بـ 26.43 مليون طن متري من عمليات ثاني أكسيد الكربون حسب التقديرات المعتادة التي تعتمد على أهداف برنامج خفض الانبعاثات لعام 2018. تصدر الغالبية العظمى من الانبعاثات الكربونية عن عملية احتراق الغاز الطبيعي من أجل إنتاج الطاقة وتحلية المياه. كما تنتج انبعاثات الكربون عن المبردات وعن استخدام سداسي فلوريد الكبريت في القواطع الكهربائية واحتراق الوقود في أسطول مركبات الهيئة. وتحرص الهيئة أيضًا على تلبية الأهداف البيئية والتشغيلية من خلال وضع حلول فعالة من حيث التكاليف لضبط استخدام غاز سداسي فلوريد الكبريت في قواطع دوائر الجهد العالي والتخلص التدريجي من المبردات المحظورة. وتم التحقق من تقرير البصمة الكربونية للعام 2018 خارجيًا وفقًا لمواصفة معيار الآيزو (ISO 14064-3)، للتحقق من صحة بيانات الغازات الدفيئة والتأكد منها.

رسم بياني: مليون طن من ثاني كسيد ال بون ونسبة انبعاثات ثاني كسيد ال بون حسب المصدر، 2018

* العوامل الأخرى تشمل: الأساطيل، المبردات، استخدام غاز سداسي فلوريد الكبريت في قواطع الدوائر، الحماية من الحرائق، الانبعاثات الناتجة عن عملية تحلية المياه، استخدام الأسيتيلين في المختبرات، استخدام الديزل في المولدات الاحتياطية، واستخدام غاز البترول المسال للحام)

رسم بياني: كثافة انبعاثات الكربون، طن مكافئ ثا كسيد الكربون/ ميجاوات في الساعة من الكهرباء المولدة، 2016-2018

الطاقة الكهربائية (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل ميجاوات للساعة)

مجمعة (الكهرباء والمياه))(طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل ميجاوات للساعة)

الحد من الانبعاثات الهوائية

تنطوي الانبعاثات على آثار ضارة بمناخنا المحلي والأنظمة البيئية وصحة الإنسان ونوعية الهواء. تلتزم هيئة كهرباء ومياه دبي بتشريعات حكومة دبي الخاصة بنوعية الهواء والتي تضع حدوداً لانبعاث الملوثات الجوية الضارة، مثل غاز أكسيد النيتروجين وثاني أكسيد الكبريت. وحققنا تقدمًا ملحوظًا في تخفيض الانبعاثات من خلال التخطيط الاستراتيجي وتحسينات الكفاءة المستمرة لمحطات إنتاج الطاقة لدينا، حيث توضع حدود صارمة لانبعاثات أكسيد النيتروجين الناشئ من التوربينات الغازية وذلك في مرحلة مبكرة من مرحلة التصميم لأي محطة لإنتاج الطاقة والمياه. في عام 2018، بلغ المتوسط السنوي لانبعاثات أكسيد النيتروجين من جميع الوحدات 23.06 جزء في المليون، وذلك يشمل جميع أنواع الوقود والتوربينات الغازية والمراجل، وذلك أقل من النسبة التي تقرها الحكومة الوطنية وهي 37 جزءًا في المليون، وأقل من متطلبات الاتحاد الأوروبي (حسب توجيهات عام 2001 لمحطات الاحتراق الضخمة التي تم بناؤها بعد عام 2003) ألا وهي 27 جزءًا في المليون. فيما يتعلق بانبعاثات ثاني أكسيد الكبريت، حافظت الهيئة على نسبة منخفضة للغاية من الانبعاثات وذلك بسبب احتراق الغاز الطبيعي. أما بالنسبة لوقود الديزل الاحتياطي، فقد بدأت الهيئة بشراء وقود الديزل الذي يحتوي على كبريت بنسبة ≤10 جزء في المليون بدلًا من ≤ 500 جزء في المليون، بما يتماشى مع تشريعات الحكومة الوطنية لدولة الإمارات لعام 2014.

وفي العام 2013، وضعت الهيئة أيضًا خطة عمل للتخلص التدريجي من جميع المواد المضرة بطبقة الأوزون بحلول العام 2020، ورصدت استثماراً بقيمة 11.66 مليون درهم إماراتي تقريبًا، وذلك بالتوافق مع كل من بروتوكول مونتريال والإرشادات الفنية لبلدية دبي رقم 7 التي تسعى للتخلص الكامل من المواد المضرة بطبقة الأوزون بحلول العام 2030. وفي العام 2018، حققت الهيئة خفضًا بنسبة 91.2% من المبرد الكربوني R-22. إلى جانب ذلك، قمنا بتنفيذ العديد من المبادرات للحد من تسرب غاز سداسي فلوريد الكبريت الناتج عن تبديل الغيارات المستخدمة في مراقبة وحماية وعزل المعدات الكهربائية. ويتميز سداسي فلوريد الكبريت بمخاطره التي تسبب الاحتباس الحراري بما يعادل 23,500 ضعف ما يسببه ثاني أكسيد الكربون (وفق التقرير الخامس للجنة الدولة للتغير المناخي). لذلك، فإن أي تسرب، مهما كان صغيرًا، يمكن أن يكون له تأثير خطير. ويستجيب فريق الصيانة لأي تسرب لغاز سداسي فلوريد الكبريت من غيارات التبديل الغازية المعزولة 132 و400 كيلو فولت بغية إغلاق تسرب الغاز بشكل كامل.

شكل بياني: كمية الانبعاثات الهوائية السنوية لأكسيد النيتروجين (2016 - 2018)

شكل بياني: كمية الانبعاثات الهوائية السنوية لثاني أكسيد الكبريت (2016 - 2018)

شهادات خفض الانبعاثات والطاقة المتجددة

تلتزم الهيئة بشكل كامل بتحقيق التنمية المستدامة الشاملة عن طريق اعتماد مبادرات من شأنها أن تحد من البصمة البيئية للهيئة مع تنويع المحفظة الاقتصادية للهيئة في ذات الوقت.

ويوجد لدى الهيئة حالياً أكبر محفظة من المشاريع التي تعمل على أساس التنمية النظيفة في دولة الإمارات حيث قامت بتسجيل العديد من مشاريعها باعتبارها مشاريع تعمل وفق آليات التنمية النظيفة بموجب اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية حول التغير المناخي (UNFCCC). ويشير تسجيل هذه المشاريع إلى تبني حلول مبتكرة للطاقة المتجددة وكفاءة استخدام الطاقة، كما يسمح لها بتحويل أرصدة خفض الانبعاثات المعتمدة، المعروفة أيضا باسم "أرصدة الكربون"، والتي تعتبر شكلاً إضافيًا من الإيرادات خلال الأعوام المقبلة.

وفي العام 2017، أصبحت الهيئة المؤسسة الأولى في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا التي تنال أرصدة الطاقة المتجددة العالمية، أو شهادات الطاقة المتجددة العالمية i-RECs، وهي منظومة تطوعية للتجارة العالمية في أرصدة الطاقة المتجددة. وتم إنشاء هذه المنظومة لتشجيع المؤسسات الخدماتية حول العالم لرفع معدل استخدام الطاقة النظيفة والمتجددة في مزيج الطاقة مقارنة بأنواع الوقود الأحفوري. وتدعم هذه الخطوة التزام الهيئة تجاه البيئة وامتثالها لزيادة نسبة الطاقة النظيفة في مزيج إمداداتها، كما تبرز جهود الهيئة المبذولة للحث على استخدام الطاقة النظيفة وتعزز الاستدامة البيئية والاقتصاد الأخضر.

وفي العام 2018، استلمت الهيئة 56,473 وحدة من أرصدة الطاقة المتجددة العالمية (i-RECs) من المرحلة الأولى بقدرة 13 ميجا وات، والمرحلة الثانية بقدرة 200 ميجا وات، من مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية، والتي تغطي إنتاج أعوام 2017، 2018، و2019. وبذلك يرتفع إجمالي محفظة منظومة أرصدة الطاقة المتجددة العالمية (i-RECs) المتعاقد عليها إلى 120,552 بحلول شهر مايو 2019.

المباني المستدامة ذات الكفاءة في استخدام الطاقة

إدارة الطاقة في مباني ومرافق هيئة كهرباء ومياه دبي

تلتزم هيئة كهرباء ومياه دبي بإدارة استخدام واستهلاك الطاقة لديها على نحو يتسم بالاقتصادية والفعالية والكفاءة، حيث تسعى باستمرار لتحسين كفاءة الطاقة في مرافقها ومنشآتها. ففي عام 2018، بلغ استهلاك كل من مقرها الرئيسي ومراكز إسعاد المتعاملين في الحضيبة وأم الرمول والوصل وبرج نهار 8,619,094 كيلو وات ساعة من الطاقة الكهربائية.

وتماشياً مع سياسة إدارة الطاقة في الهيئة، ومن أجل دعم "استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة والمياه 2030"، تم تنفيذ العديد من المبادرات لتعزيز كفاءة استخدام الطاقة في منشآت الهيئة تحت إشراف لجنة إدارة الطاقة في منشآت الهيئة، وتشمل هذه التدابير: تدابير ترشيد الاستهلاك، وإعادة التأهيل، واستبدال المصابيح، وإعادة استخدام مياه الصرف الصحي المعالجة في الري.

إجراءات الترشيد المنفذة في خمسة مبا ئيسية

- المقر ال ئيسي وم اكز الهيئة في الحضيبة وأم رمول والوصل وبرج نهار.

استبدال مصابيح الإنا ة في مشروع شركة خدمات الطاقة (ESCO)

- تم إنجاز ال حلتين الأولى والثانية في مجمع محطات جبل علي لإنتاج الطاقة، بينما ما تزال المرحلة الثالثة قيد التنفيذ.

استبدال مصابيح الإنا ة الخا جية بأخرى LED

- تم إنجاز 100% من المشروع في محطات الضخ والخزانات.

مشروع شركة خدمات الطاقة (ESCO) لإعادة تأهيل سبعة مبا مكتبية

- المقر ال ئيسي وم اكز الهيئة الحضيبة وأم رمول والوصل وبرج نهار والمباني الإدارية في محطات (إل) و(جي) لإنتاج الطاقة

إعادة تأهيل أربعة مبان قديمة

- سكن المحطة (اتش) والمبنى المكتبي والمخزن والسكن والمسجد في مركز الهيئة بالقوز، وصيانة إمدادات المياه والمجد والمخزن في الورقاء 1

توصيل مياه الصرف الصحي المعالجة لأغراض الري

- مخزن ورسان المركزي

بذلك يكون إجمالي الوفر المُحقق من خلال هذه المبادرات في عام 2018 هو 30 جيجا وات للساعة (أي نسبة 57%) و1.0 مليون جالون (أي نسبة 20%)، وهو ما يعادل 13.34 مليون درهم إماراتي وفراً مالياً، بالإضافة إلى خفض بمعدل 13,150 طن من انبعاثات الكربون، مقارنة بالوفر البالغ 8.6 مليون درهم إماراتي و8,462 طن من ثاني أكسيد الكربون على التوالي في عام 2017.

وفي العام 2018، نجحت الهيئة في تنفيذ واعتماد نظام إدارة الطاقة لمبنى المقر الرئيسي وفقًا لمعيار الآيزو 2011:50001. لقد ساعدنا هذا النظام في تحديد الفوائد المحققة وترسخيها، استنادًا إلى أداء الطاقة لدينا، فضلًا عن كونه المشروع النموذجي الذي يبرز الدور الرائد التي تمارسه الهيئة نحو الإدارة الفعالة والاقتصادية لاستخدام الطاقة لديها. وتعمل الهيئة حالياً على توسيع نطاق نظام إدارة الطاقة، ليشمل العمليات الرئيسية التي تضم محطات توليد الطاقة والمحطات الفرعية ومراكز إسعاد العملاء والمباني الإدارية ومحطات توليد الطاقة والمحطات الفرعية والأسطول. ومن شأن هذا النظام أن يفسح لنا المجال لمراجعة أداء الطاقة بشكل دوري، وتحديد وتنفيذ فرص الحفاظ على الطاقة مع فوائد التكلفة.

بالنظر إلى منشآتنا التشغيلية الرئيسية في جبل علي، بلغ إجمالي استهلاك الطاقة المساعدة من توليد الطاقة والمياه ما يلي:

نوع الوقو	الاستهلاك (ميجا وات في الساعة)
الغاز يت وقود الديزل وزيت الوقود المتوسط	3,689,613
الطاقة الشمسية	1,685
المجموع (ميجا وات في الساعة)	3,691,298

وفي العام 2018، حققنا انخفاضًا في الاستهلاك المساعد قدره 413,745 ميجا وات في الساعة مقارنة بالعام 2006. بالإضافة إلى ذلك، حققنا توفيرًا في استهلاك الوقود بلغ 124,713,523 مليون وحدة حرارية بريطانية في العام 2018 مقارنة بالعام 2006 نتيجة تحسين الكفاءة الإجمالية.

المباني المستدامة في هيئة كهرباء ومياه دبي

مبنى هيئة كهرباء ومياه دبي المستدام في منطقة القوز

وفورات الطاقة	وفورات المياه	التصنيف البلاتيني LEED
%66	%48	الأعلى

مبنى الشراع، المقر الرئيسي الجديد لهيئة كهرباء ومياه دبي، والذي سيكون عند إنجازه

- أعلى وأكبر وأذكى مبنى حكومي في العالم يحقق صفر انبعاثات كربونية
- يعتمد على أحدث التقنيات، مثل: البيانات الضخمة والذكاء الاصطناع
- من المستهدف حصول المبنى على شهادة LEED البلاتينية
- من المستهدف حصول المبنى على شهادة WELL

إدارة النفايات

وضعت هيئة كهرباء ومياه دبي إرشادات وسياسات صارمة للحد من الانبعاثات والآثار الناتجة من عملياتنا على البيئة. ولضمان تغطية نهج دورة الحياة الكاملة، فقد وضعنا نظامًا فعالًا لإدارة النفايات، يركز على النفايات الصلبة والسائلة التي يتم إنتاجها في موقع توليد الطاقة لدى الهيئة. ويتمثل هدف النظام في تقليل كمية النفايات الصلبة والسائلة الناتجة، وذلك عن طريق استخدام الموارد بكفاءة أو إعادة التدوير أو الاستعادة، حيثما كان ذلك ممكنًا. ويتوافق هذا النظام بالكامل مع جميع الأنظمة والسياسات والإجراءات الوطنية والدولية ذات الصلة. وللتأكد من اتباعنا أفضل الممارسات والمعايير الدولية، فإننا نعمل باستمرار على تقييم نظامنا لإدارة النفايات بالتنسيق مع المنظمات العالمية الأخرى. وتتقدم الهيئة سنويًا بطلب للحصول على تصريح من بلدية دبي لتصريف مياه الصرف الصحي، الأمر الذي يضمن أن جودة وكمية مياه الصرف الصحي التي يجري تصريفها من مجمع جبل علي لإنتاج الطاقة وتحلية المياه مطابق لجودة وكمية التصريف المسموح بها.

بالإضافة إلى ذلك، حقّق نهجنا في الإدارة البيئية ربحية اقتصادية. ففي العام 2018، حققنا 1,126,817.32 درهم إماراتي من بيع خردة نفايات مجمع محطات جبل علي لإنتاج الطاقة، كما خفضنا استهلاكنا من الزيوت الجديدة والنفايات وكذلك التكاليف المتعلقة بالتخلص من النفايات من خلال استخدام الزيوت المعاد تدويرها في مجمع محطات جبل علي لإنتاج الطاقة، حيث يعاد تدوير مواد التشحيم المستخدمة والمحولات والزيوت الهيدروليكية لاستخدامها في أفران الغلايات عند الحاجة إلى إشعال النيران باستخدام الزيت. في عام 2018، استعدنا 60,566.6 لتراً من الزيت لإعادة استخدامه.

جدول: أرقام النفايات من مجمع محطات الطاقة التابعة لهيئة كهرباء ومياه دبي خلال الفترة من 2016-2018

النفايات	الوحدة	العام		
		2016	2017	2018
النفايات العامة المرسلة إلى مكب النفايات	طن	1,386	2,341.20	2,628.63
التخلص من النفايات الخطرة	طن	20.35	138.75	49.25
الصناديق الخشبية المعاد استخدامها	قدم مكعب	9,471	14,629	16,409
مياه الصرف المستعادة	مليون جالون	215	195.97	226.59
نفايات الزيوت المستعادة لغرض إعادة استخدامها	لتر	4,700	16,900	60,566.6
نفايات الورق المعاد تدويرها	طن	36	39	38.4
منصات النقل المخصصة للكب والمصنعة من براميل حاويات المواد السائبة	عدد	95	83	100
لوائح فصل سلات النفايات المصنعة من براميل حاويات المواد السائبة	عدد	54	14	0
إعادة استخدام النفايات الخطرة عن طريق تقليل نفايات براميل البلاستيك المقوى بالزجاج وتحويلها للاستخدام في المزارع	عدد	-	200	0
إيرادات الخردة والنفايات المباعة	درهم إماراتي	4,063,158	2,082,713.95	1,126,817.32
الوفورات الناتجة عن بيع نفايات الزيوت	درهم إماراتي	53,851.2	16,560	30,432

وعلاوة على ذلك، أطلق قطاع نقل الطاقة في الهيئة في العام 2018 مبادرة لاستخدام طلاء المطاط السيليكوني على هياكل الأبراج المغطاة بالصدأ في خطوط نقل الطاقة العلوية بقدرة 400 كيلو فولت/ 132 كيلو فولت، وذلك من خلال اعتماد أفضل الممارسات في الأساليب التقنية وبما يتوافق مع معايير السلامة والصحة والبيئة. وتولت إدارة صيانة نقل الطاقة تنفيذ المبادرة بنجاح. وبفضل خواص المادة المستخدمة المضادة للماء، فإنها تساعد في الحفاظ على الموثوقية التشغيلية عن طريق منع تكوين الماء على السطح الصدأ لقواعد البرج، ما

يؤدي إلى إيقاف الأكسدة. وتتميز المادة أيضًا بأنها لاصقة أكثر من الدهانات التقليدية لأنها أكثر مقاومة لتغيرات درجة الحرارة. لذلك، لن تُحتجز الرطوبة داخل السطح المعدني. كما أن الخواص الكيميائية للمادة لا تسمح بانتشار الصدأ. وبالتالي، لن يصل الصدأ إلى مرحلة خطيرة تكون فيها تكاليف الإصلاح باهظة إلى جانب الحيلولة دون وقوع مخاطر جسيمة. ويتمتع طلاء المطاط السيليكوني المضاد للتآكل بعمر افتراضي يبلغ 25 عامًا في ظل الظروف القاسية، كما أنه يطمس الأثر البيئي عن طريق تقليل كمية المواد الكيميائية وعلب المعادن الفارغة المستخدمة بعد المواد القياسية المستخدمة سابقًا. ومن المتوقع خفض تكاليف الصيانة عن طريق تجنب طلاء السطح الصدأ بشكل متكرر، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين كفاءة وفعالية العمليات. إن هذه المبادرة عززت من موثوقية الشبكة للأبراج ذات القدرة 400 كيلو فولت/ 132 كيلو فولت، وحققت توفيرًا بنسبة 66.66% من ساعات العمل المقررة لصيانة هياكل البرج بشكل مستمر.

وانطلاقًا من إيماننا الراسخ بأن الأطراف المعنية تلعب دورًا حيويًا في تحقيق الاستدامة والحفاظ على البيئة، قام قطاع نقل الطاقة لدى الهيئة بتطبيق مبادرة لإشراك الاستشاريين والمقاولين، وتشجيعهم على تقليل استهلاك البلاستيك. وقمنا من خلال هذه المبادرة بتقديم إرشادات للحد من استهلاك البلاستيك والنفايات الصلبة البلاستيكية في مواقع العمل، إلى جانب توجيه الاستشاريين والمقاولين لاستخدام صناديق الوجبات الفولاذية بدلاً من الصناديق البلاستيكية للوجبات المقدمة إلى طاقم العمل في الموقع. وبوجه عام، يوجد في موقع إنشاء أي محطة فرعية ما يقرب من 200 عامل في المتوسط، حيث يتم تقديم ثلاث عبوات بلاستيكية لكل منهم. وعليه ومن خلال المشاركة ورفع الوعي وتوضيح فوائد خفض استهلاك البلاستيك، تم توجيه الاستشاريين لتقديم وجبات الطعام في صناديق الوجبات الفولاذية. وتم إطلاق هذه المبادرة في العام 2017، ومنذ ذلك الحين، تم إدخال التغييرات على موقع البناء تحت إشراف قطاع نقل الطاقة بما يستهدف حوالي 6,000 عامل يوميًا.

قصة نجاح

دعم استراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية
نظام الوثائق الذكية في هيئة كهرباء ومياه دبي

تماشياً مع استراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية التي أطلقها سمو الشيخ حمدان بن محمد آل مكتوم في عام 2018، أطلقت هيئة كهرباء ومياه دبي نظاماً ذكيًا لإدارة الوثائق من خلال مبادرة داخلية تهدف إلى إدارة مختلف العمليات القائمة على الوثائق في هيئة كهرباء ومياه دبي. ويتمثل الهدف الرئيسي من نظام الوثائق الذكية في

تقليل استخدام الورق داخل الهيئة، واستبدالها بنظام ذكي يسمح للموظفين بإنشاء ومراجعة وتوقيع وتوزيع وتتبع المذكرات وغيرها من وثائق المراسلات الداخلية.

وفي كل عام، يتم القضاء على ما يقرب من 30 مليون فدان من الغابات لإنتاج الورق، الأمر الذي يتناقض مع حقيقة أن شجرة واحدة تنتج كمية من الأكسجين تكفي لتنفس ثلاثة أشخاص. كما أن إنتاج ورقة واحدة بحجم A4 يتطلب متوسط خمس لترات من الماء. وعليه، يتضح أنه أثناء عملية إنتاج واستهلاك الورق، يوجد تأثير كبير على البيئة، حيث أن كلا العمليتين تنبعث منهما غازات الدفيئة مثل الميثان أو ثاني أكسيد الكربون.

ومنذ إطلاق مبادرة نظام الوثاق الذكية في نوفمبر 2017، قامت الهيئة بتحسين جودة عملها ومن ثم نتائجها. فعلى سبيل المثال، يمكننا الآن منع جميع أنواع تسرب المعلومات المهمة، وتفادي التأخر في إصدار الموافقات والتوقيعات والتأخر في تسليم الوثائق وفقدانها. وبفضل نظام الوثائق الذكية، يمكن لجميع الموظفين الوصول بسهولة إلى جميع الوثائق المطلوبة ومراجعتها وتوقيعها وتسليمها في الوقت المحدد. فضلًا عن ذلك، لا تؤدي مبادرة نظام الوثائق الذكية إلى تحسين جودة العمل فحسب، بل تسهم أيضًا في تحسين جودة البيئة التي نعيش فيها. وفي العام 2018، استطاعت الهيئة تجنب 1100 كيلوجرام من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، وأنقذت 106 أشجار من خلال تقليل الاعتماد على الورق، والبدء في التحول نحو حل صديق للبيئة، وهو نظام الوثائق الذكية. وفي العام 2018، نجحت الهيئة في توفير حوالي 17 مليون درهم إماراتي عن طريق خفض استهلاك الورق، والاعتماد بشكل أكبر على نظام الوثائق الذكية.

وفي شهر يوليو 2019، قامت الهيئة بإجراء جميع معاملاتها دون ورق، وبدأت الاعتماد بالكامل على نظام الوثائق الذكية، حيث يستطيع الموظفون مراجعة الوثائق والمستندات وتعديلها والتعليق عليها وتوقيعها وتوزيعها وتتعبها واسترجاعها باستخدام تطبيق الوثائق الذكية على الهاتف المتحرك أو البوابة الإلكترونية من أي مكان. وعلاوة على ذلك، من المقرر تنفيذ المزيد من عمليات التشغيل الآلي تدريجياً ضمن نظام الوثائق الذكية، بغية إتاحة المزيد من الخيارات التي بدورها ستؤدي إلى خفض العمل اليدوي المتكرر باستخدام الورق، مثل: وثائق التوضيحات قبل المناقصات وبعدها، ووثائق مذكرات التفاهم المبرمة مع شركاء هيئة كهرباء ومياه دبي، وتصاريح الدخول وما إلى ذلك.

ختامًا، ينطوي استبدال الورق بنظام الوثائق الذكية على فوائد جمة لكل من جودة عملنا والبيئة المحيطة بنا.

المياه

قمنا خلال عام 2018 بتخفيض الفاقد من المياه إلى 6.5% وهو من أقل مستويات الفقد على مستوى العالم

تم تركيب 639,992 عداد مياه ذكي في دبي حتى عام 2018

نجحت هيئة كهرباء ومياه دبي في تلبية 100% من احتياجات دبي من المياه في عام 2018

النهج الإداري

تُعد المياه حاجة إنسانية أساسية ومحركًا رئيسياً للنمو المستدام؛ لذا، تلتزم هيئة كهرباء ومياه دبي بأعلى المعايير الدولية للاعتمادية والكفاءة والسلامة في موارد المائية للهيئة، وتعمل على تزويد عملائها باستراتيجيات وخدمات المحافظة على المياه، وتشجعهم باستمرار على تقليل استهلاكهم للمياه. وتسعى الهيئة جاهدة للحفاظ على جودة المياه المقدمة لعملائها دون التأثير على الموارد المائية للإمارة، من خلال وضع استراتيجيات طويلة الأجل، واعتماد مبادرات مختلفة في هذا الصدد. وفي عام 2018، أطلقنا "نظام التنبيه بشأن الاستخدام المرتفع للمياه"، في إطار مبادرة دبي الخضراء التي أطلقتها الهيئة لمساعدة العملاء على اكتشاف التسريبات المحتملة في التوصيلات المائية بعد قراءات العداد. ويعمل النظام عن طريق إرسال إشعارات فورية إلى العميل في حالة وجود أي زيادة غير عادية في الاستهلاك، كي يتسنى له التحقق من التوصيلات الداخلية وإصلاح أي تسرب فيها، ما يساهم في الحد من هدر المياه، وبالتالي تقليل التكاليف نتيجة هذا التسرب. وأطلقت الهيئة أيضًا برنامج "نهجي المستدام" الذي يشجع المنافسة الإيجابية بين العملاء على ترشيد استهلاك المياه.

ومواصلة لجهودنا في مراقبة الموارد المائية بدقة وعلى الفور، في أي وقت وفي أي مكان، من أجل زيادة كفاءة العمليات المائية، وتقليل نسبة هدر الموارد المائية، و فيما يلي ستة جوانب نركز عليها في نهجنا الإداري للمياه:

سياسات وقوانين المياه

تتبنى الهيئة مجموعة من السياسات والقوانين الموضوعة لإدارة الموارد المائية وعمليات الهيئة وخدماتها، وتهدف هذه السياسات والقوانين إلى المساعدة في تخطيط الموارد المائية وتطويرها وتوزيعها وإدارة الاستخدام الأمثل لها، من أجل ضمان توفير أنظمة وخدمات مبتكرة ومستدامة بمستوى عالمي.

ويعتمد سكان دبي على الموارد المائية في تأمين احتياجاتهم من مياه الشرب، وللاستخدام المنزلي والصناعي، لذا تحرص الهيئة على الالتزام بالقوانين الاتحادية والمحلية، بالإضافة إلى اتباع مجموعة من السياسات والقوانين التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر: آلية إدارة الأصول لاستهلاك المياه، وسياسة إمداد الكهرباء والمياه، ومواصفات مياه الشرب الصادرة عن محطة جبل علي للطاقة، والمعيار 2014/149 الصادر عن هيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية حول مواصفات مياه الشرب، ومواصفات مياه الشرب الصادرة عن منظمة الصحة العالمية، والمعايير الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن الالكتروني.

إنتاج المياه

تماشيًا مع "استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050" التي تهدف إلى تقليل البصمة الكربونية في دبي، تعمل الهيئة على زيادة كفاءة محطاتها لإنتاج المياه باستخدام الألواح الكهروضوئية، وغيرها من تقنيات الطاقة الشمسية. ولتحقيق ذلك، تسعى الهيئة إلى توصيل المحطات القائمة على التقطير الومضي متعدد المراحل (MSF) بمصدر مركزي للطاقة الشمسية، مثل مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية. ولضمان خيار مستدام لتحلية المياه، تعتزم الهيئة بناء محطات إنتاج تعتمد على تقنية التناضح العكسي (RO) التي تتطلب طاقة أقل بـ 90% مما تستهلكه المحطات القائمة على التقطير الومضي متعدد المراحل. وتتم تحلية مياه البحر باستخدام تقنية التقطير الومضي متعدد المراحل عن طريق تحويل جزء من الماء إلى بخار على عدة مراحل من المبادلات الحرارية المعاكسة. أما تقنية التناضح العكسي فهي تعمل على إزالة الأيونات والجزيئات الكبيرة من مياه الشرب.

وتلتزم الهيئة بتعزيز كفاءة وموثوقية شبكة المياه، وتلبية الطلب المتزايد على المياه في جميع أنحاء دبي، ورفع حجم احتياطي المياه في الإمارة، ودعم التنمية المستدامة. وفي مارس 2018، أرست الهيئة عقدًا على تحالف شركات بقيمة 871 مليون درهم لبناء محطة لتحلية مياه البحر بتقنية التناضح العكسي (SWRO) بقدرة 40 مليون جالون يوميًا في جبل علي. ويجري حالياً تطوير هذه المحطة الجديدة لتحلية مياه البحر ومنشآتها الملحقة بها. ومن المتوقع أن تدخل هذه المحطة الخدمة بحلول شهر مايو 2020 للوفاء بمعيار هامش الاحتياطي المحدد للطلب الذروي على المياه لعام 2020 وما بعده. ويأتي هذا المشروع تماشيًا مع خطط الهيئة لفصل عملية تحلية المياه عن إنتاج الكهرباء وتحلية المياه باستخدام الطاقة الشمسية.

وأسهمت المشاريع الكبرى التي أطلقتها الهيئة في خفض تكلفة إنتاج الكهرباء بالاعتماد على الطاقة الشمسية بنسب تعتبر الأقل على المستوى العالمي. وتواصل الهيئة كذلك تنفيذ استراتيجيتها لفصل إنتاج الكهرباء عن تحلية المياه، والوصول إلى إنتاج 100% من المياه المحلاة بحلول عام 2030 باستخدام مزيج من الطاقة النظيفة يجمع بين مصادر الطاقة المتجددة والحرارة المفقودة، الأمر الذي سيساعد دبي على تجاوز الهدف المحدد عالمياً، فيما يتعلق باستخدام الطاقة النظيفة في تحلية المياه. ومن المتوقع أن تسهم تقنية التناضح العكسي في الوصول بقدرتنا الإنتاجية إلى 305 ملايين جالون من المياه المحلاة يومياً بحلول العام 2030، لتصل الى 41% مقارنة بنسبة 5% من إجمالي الانتاج الحالي، ما يعني أن الهيئة ستكون قادرة على إنتاج 750 مليون جالون يومياً من المياه المحلاة بحلول العام 2030 مقارنة بـ 470 مليون جالون يومياً حالياً. وستوفر زيادة الكفاءة التشغيلية لفصل عملية تحلية المياه عن إنتاج الكهرباء نحو 13 مليار درهم حتى 2030، مع تخفيض 43 مليون طن من انبعاثات الكربون.

رسم بياني: دورة إنتاج المياه

وفي العام 2018، بلغت قدرة محطات التحلية لدينا 470 مليون جالون يومياً، وبلغ إجمالي السحب من مياه البحر 5,919.1 مليون متر مكعب بمتوسط سحب يومي بمقدار 3,567.7 مليون جالون. وتتطلب عملية تحلية المياه وجود نظام سحب قادر على توفير كمية كافية من مياه البحر النظيفة بأقل تأثير ممكن على البيئة. ويتم احتساب حجم السحب من مياه البحر بالاستناد إلى قدرة الضخ وساعات التشغيل. ونجحنا في تلبية متطلبات الذروة اليومية والشهرية للعام 2018، مع توفير احتياطات كبيرة من المياه، حيث وصلت ذروة الطلب اليومي على المياه نحو 379 مليون جالون، وذلك يوم الخامس من سبتمبر 2018، بزيادة قدرها 1.97%، مقارنة بالعام 2017. وبلغ متوسط الطلب اليومي 341.248 مليون جالون يومياً في عام 2018 مقارنة ب 330.987 مليون جالون يومياً في عام 2017، مسجلًا بذلك زيادة قدرها 3.10%. في حين بلغ متوسط الذروة الشهرية 368 مليون جالون يومياً في سبتمبر 2018، بزيادة قدرها 1.54% مقارنةً بالعام 2017.

بلغت قدرة الهيئة الإنتاجية من الآبار الجوفية ما يقارب 32.35 مليون جالون يومياً، ولكنَّ هذا الإنتاج يُحتفظ به لحالات الطوارئ. واستخدمنا خلال العام 2018 ما يقارب 1.272 مليون جالون يومياً من مياه الآبار الجوفية، ويقاس إنتاج المياه الجوفية من خلال قراءات العدادات المركبة على كل مضخة.

أما ما يخص الآبار الموجودة في منطقة حتا، فقد بلغت قدرتنا الإنتاجية منها ما يقارب 0.35 مليون جالون يومياً ويتم الاحتفاظ بهذا الإنتاج أيضاً لحالات الطوارئ. واستخدمنا خلال 2018 ما يقرب من 2.073 مليون جالون. وتُستخدم مياه الآبار في حتا لتغذية محطة التناضح العكسي في حتا التي تعتبر مصدرًا فرعيًا لمياه الشرب لسكان المنطقة، وبلغ إجمالي إنتاج المياه المعالجة بالتناضح العكسي 0.493 مليون جالون خلال عام 2018.

وفي عام 2018، بلغ إجمالي المياه المرفوضة من محطات التناضح العكسي في حتا 1.58 مليون جالون (وهو الفرق بين كمية المياه الجوفية التي تم ضخّها التي بلغت 2.073 مليون جالون وإنتاج المياه المعالجة في

محطات التناضح العكسي البالغ 0.493 مليون جالون). ويتم التخلص من هذه المياه من وحدات التناضح العكسي وتحويلها عبر أنابيب لمزارع منطقة حتا لاستخدامها في الري أو الأغراض الزراعية الأخرى. وتدرك الهيئة تمامًا مدى أهمية إدارة استخدام مياه الآبار الجوفية ومراقبته بحرص بالغ، لذا فإننا نستخدم مياه الآبار الجوفية بشكلٍ رئيسي لحالات الطوارئ فقط، أو عند الحاجة إلى المياه في المناطق التي لا تتوافر فيها شبكات المياه.

رسم بياني: إجمالي القدرة الإنتاجية للمياه لعام 2018 (بالمليون جالون يومياً)

رسم بياني: إجمالي إنتاج المياه منذ عام 2016 وحتى عام 2018 (مليون جالون)

نقل وتوزيع المياه

تتبنى الهيئة أحدث وأكفأ التقنيات لإنتاج ونقل وتوزيع المياه بأعلى المعايير العالمية، كما واصلت تكثيف جهودها لاستبدال العدادات الكهروميكانيكية بعدادات ذكية جديدة وإنشاء شبكات نقل وتوزيع جديدة تتوافق مع أعلى المعايير العالمية للتوافر والكفاءة والموثوقية، من خلال تنفيذ العديد من الإجراءات الذكية في شبكاتنا المائية، باستخدام أنظمة التحكم الإشرافي وتجميع البيانات (سكادا) وأجهزة المراقبة الذكية، ونظم التحكم والأتمتة.

وفي عام 2018، أطلقت الهيئة مشروع الكشف عن التسرب لتحديد أسباب كمية الهدر الفعلية والظاهرة، والحد من فاقد المياه ووضع التوصيات لاتخاذ إجراءات تصحيحية لمنع فقد المياه. وتقوم تقنية الكشف عن التسرب بفحص شبكات النقل والتوزيع التشغيلية (بطول 1894 كيلومترًا) و (طول 8480 كيلومترًا) لاكتشاف أي تسرب خفي في الشبكة. وقد بلغ إجمالي عدد التسريبات التي تم اكتشافها حتى 31 ديسمبر 2018 حوالي 2,852، فيما بلغت وفورات المياه السنوية 1884 مليون جالون بما يعادل 75.4 مليون درهم. ونتج عن هذا المشروع تحسنًا مستمرًا وخفضًا أسرع لـ "فاقد المياه" (المياه غير المسجلة)، باستخدام تقنيات كشف تعمل على تحديد التسرب بالغاز والأقمار الصناعية. وأدى ذلك ايضًا إلى تقليل الأضرار البيئية وتوفير الطاقة وخفض انبعاثات الكربون، وتشجيع عملائنا على إجراء عمليات فحص دورية لوصلات المياه الداخلية في منازلهم ومبانيهم ومنشآتهم لاكتشاف وإصلاح أي تسرب، وحتى استبدال الوصلات القديمة بأخرى جديدة عند الحاجة.

وتسعى الهيئة لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتوقع حالات النقص الطارئة في المياه من خلال تخزين المياه في خزانات لتلبية ما يقرب يومين من الطلب الذروي. ويتم توزيع المياه المخزنة على المتعاملين عبر شبكة أنابيب، وتقوم الهيئة بإدارة خطوط أنابيب المياه لتقليل الفاقد من المياه، مثل حالات تسرب المياه والعدادات بدون فواتير، التي نقوم بمراقبتها باستخدام جهاز قياس"فاقد المياه" (المياه غير المسجلة). وخلال عام 2018، استطعنا خفض الفاقد من المياه إلى 6.5%، وتعد تلك النسبة من أقل المعدلات على مستوى العالم، مقارنةً بما يقارب 7.16% الذي يمثل العشر الأعلى للمؤسسات الخدماتية في 2017 حسب تقرير غلوبال ووتر إنتيليجانس» و 32% في هونغ كونغ، بحسب التقرير الصادر عن "ماكينزي آند كامبوني للاستشارات" للعام 2017.

وتعتبر مسألة أمن مخزون المياه، وخصوصاً عملية تخزين المياه، من أولويات الهيئة وذلك بسبب ندرة موارد المياه، وهو ما دفع الهيئة إلى الشروع في بناء نظام تخزين واستعادة المياه من مستودعات المياه الجوفية، وهو نظام مبتكر تم تصميمه لتخزين المياه المحلاة في مستودعات جوفية بأمان تام ولمدة طويلة.وتعتبر هذه التكنولوجيا أكثر كفاءة من حيث التكلفة من تخزين المياه في الخزانات الإسمنتية، حيث سيتم تخزين ما يقارب من ستة مليارات جالون من المياه تحت الأرض واستعادتها عند الحاجة لها. وسيسهم نظام تخزين واستعادة المياه من المستودعات الجوفية في تعزيز نظام تخزين المياه الاستراتيجي وذلك من خلال توفير 50 مليون جالون يومياً على مدى فترات زمنية طويلة في حالات الطوارئ، بالإضافة لتوفير المرونة في تحسين نظام إنتاج وتوريد المياه المحلاة بالشكل الأمثل. ولا يزال العمل متواصلاً ضمن المرحلة الأولى لهذا المشروع المعتمد على التكنولوجيا المبتكرة.

إضافةً إلى ذلك، نواصل مسح شبكة المياه، وتحديد التسربات المحتملة في النظام وإدارتها عن بُعد، ومسح شبكة النقل والتوزيع من خلال نظام التحكم الإشرافي وتجميع البيانات (سكادا) الذي يتيح لنا منع التشققات التي تسبب تسرب المياه عبر الأنظمة.

رسم بياني: الفاقد السنوي للمياه كنسبة م ية من إجمالي إمدادات المياه

جودة المياه وتوافرها

في سياق جهودنا لتلبية الطلب المتزايد على المياه في دبي وإسعاد متعاملينا، تولي الهيئة أهمية قصوى لسلامة وجودة مياه الشرب، من خلال تلبية مواصفات جودة المياه المطبقة لديها، والتي تُعد أكثر صرامةً من إرشادات منظمة الصحة العالمية لجودة مياه الشرب. وتضمن الهيئة الالتزام التام بهذه المعايير من خلال تطبيق نظام الإدارة المتكاملة، وهو نظام معتمد من قبل مدققين خارجيين.

وفي عام 2018، وقعت الهيئة مذكرة تفاهم مع الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء لتنفيذ مشروع الربط المائي الاستراتيجي بين الطرفين، بما يتيح تبادل مياه الشرب في حالات الطوارئ ولأي أغراض أخرى. وتأتي هذه الاتفاقية دعمًا لجهودنا في تعزيز الأمن المائي في الإمارات وتحقق أهداف "رؤية الإمارات 2021"، لضمان بيئة مستدامة والحفاظ على الموارد المائية في الدولة.

وتتبنى الهيئة أيضًا أساليب عدة في إدارة مواردها من مياه الشرب، بما في ذلك مراقبة جودة المياه في كل أنحاء الشبكة، وجمع عينات المياه من محطات الضخ والخزانات والآبار في جميع أنحاء إمارة دبي. وتخضع العينات للفحص في الموقع بواسطة معدات متنقلة لقياس درجة الحموضة والتعكر ومخلفات ثاني أكسيد الكلور والتوصيل الكهربائي، بينما يتم إجراء الفحوص المتقدمة في مختبر الهيئة المركزي لفحص مطابقة جودة المياه مع مواصفات الهيئة. وحققت الهيئة أيضًا قفزات نوعية فيما يتعلق بضمان خلو مياه الشرب من مادة البرومات بنسبة 100% تقريباً.

جدول: مواصفات هيئة مياه وكهرباء دبي للمياه الصالحة للشرب مقارنة مع المعايير النموذجية:

م	المكونات	الرمز	وحدة القياس	قيم إرشادات منظمةا لصحة العالمية (الحد الأقصى)	إرشادات الهيئة	الرقم النموذجي
1	درجة الحموضة	عند 25 درجة مئوية	ملجم/لتر	8.5~6.5	8.5~7.9	8.32
2	إجمالي المواد الصلبة الذائبة		ملجم/لتر	1000	450~100	207
3	كربونات	$CaCO_3$	ملجم/لتر	-	10~0	0.5
4	بيكربونات	HCO_3	ملجم/لتر	-	75~30	56.5
5	إجمالي عسر الماء	$CaCO_3$	ملجم/لتر	500	120~40	64.7
6	كالسيوم	Ca	ملجم/لتر	-	25~10	17.2
7	مغنيزيوم	Mg	ملجم/لتر	-	20~2	5.3
8	كلوريد	Cl	ملجم/لتر	250	250~25	78.8
9	كبريتات	SO_4	ملجم/لتر	250	35~2	9.0
10	فلوريد	F	ملجم/لتر	1.5	1.5≤	0.04
11	صوديوم	Na	ملجم/لتر	200	200~10	46.7
12	نترات	as NO_3	ملجم/لتر	50	50≤	0.16

ملاحظات: الرقم النموذجي للهيئة هو متوسط المتوسطات الفردية للمحطات خلال عام 2018
قيم إرشادات منظمة الصحة العالمية مأخوذة عن إرشادات مياه الشرب الصادرة عن منظمة الصحة العالمية الإصدار الرابع مع الملحق 1 لعام 2017

إدارة تصريف مياه الصرف الصحي

عملية تصريف مياه الصرف الصحي هي تصريف النفايات السائلة الناتجة من عمليات محطات الطاقة وتحلية المياه ومحطات معالجة المياه والصرف الصحي المعالج إلى البيئة البحرية والبرية، بموجب تصريح تصريف مياه الصرف الصحي الصادر من بلدية دبي إلى هيئة كهرباء ومياه دبي.

نسعى لتوفير نظامًا فعالًا لإدارة مياه الصرف يحمي البيئة والصحة العامة، وذلك بطلب تصريحات بتفريغ مياه الصرف من بلدية دبي (الهيئة النظامية) سنويًا. وتتحمل مسؤولية إدارة مياه الصرف الناتجة في نطاق قسم الإنتاج في جبل علي، حيث أن جودة وكمية مياه الصرف الناتجة عن مجمع محطات الطاقة والتحلية في جبل علي لا تتخطى جودة وكمية التفريغ المسموح بها.

وبلغ إجمالي كميات مياه الصرف الصحي التي تولينا عملية تصريفها خلال عام 2018 ما 5,371.5 مليون متر مكعب، تتكون بشكل رئيسي من مياه الصرف الصحي الناتجة من عمليات محطات الطاقة وتحلية المياه التي يتم تصريفها في الخليج العربي. وأنتجنا أيضاً كميات قليلة من النفايات السائلة من محطات معالجة المياه (74,318 مترً مكعب)، ومياه الصرف الصحي المعالجة في الموقع (93,376.5 متر مكعب)؛ منها 38,636 متر مكعب تم تصريفها لري المسطحات الخضراء داخل المنشآت، وتم تصريف الكمية المتبقية 54,740.2 متر مكعب من مياه الصرف المعالجة في البحر مع مياه الصرف الصحي الأخرى. وبهذا فإن نسبة 94.4% من إجمالي مياه الصرف الصحي المنتجة (التي تشمل المياه المستعملة في العمليات ومياه الصرف الصحي المعالجة) يعاد استخدامها في مجمع محطات جبل علي لإنتاج الطاقة.

جدول: حجم تصريف مياه الصرف الصحي (مليون متر مكعب) حسب المصدر خلال عام 2018

نوع مياه الصرف الصحي	الحجم الإجمالي (بالمتر المكعب) للتصريف
المياه الناتجة عن عمليات محطات توليد الكهرباء	1,776,251,568
المياه الناتجة عن عمليات محطات تحلية المياه	3,595,084,434
النفايات السائلة الناتجة عن محطات معالجة المياه	74,318
مياه الصرف الصحي المعالجة (في البر)	38,636.3
مياه الصرف الصحي المعالجة (في البحر)	54,740.2
مياه الصرف الصحي المعالجة	93,376.5
مياه الصرف الصحي المصرفة في البحر والبر	5,371,500

وتدرك الهيئة أن مخرج تصريف المحلول الملحي الناتج قد يؤثر على البيئة، لذا نقوم بمراقبة عمليات تصريف مياه الصرف الصحي شهرياً، ونتعاون مع الهيئات التنظيمية للتأكد من التزامنا بالحدود المسموح بها لكميات تصريف مياه الصرف الصحي ونوعيتها. وقامت الهيئة بتركيب نظام المراقبة المستمرة على بعد 500 متر و 1 كيلومتر و1,5 كيلومتر من نقطة التصريف، حيث يمكن لبلدية دبي الوصول إلى البيانات المتعلقة بها بشكل فعلي.

وتجري الهيئة كل شهرين وثلاثة أشهر عمليات تقييم بيئية (تشمل العوالق النباتية والحيوانية، وأحياء قاع البحر، على التوالي) على بعد 300 متر و1,5 كيلومتر من نقاط التصريف تنفذها شركات دولية متخصصة، طبقاً لمتطلبات تصريح تصريف مياه الصرف الصحي الصادر للهيئة من بلدية دبي.

كما تقوم الهيئة بعمليات قياس شهرية لتحديد الفرق في درجة الحرارة والملوحة بين منطقة الاختلاط ومياه البحر المجاورة، وكانت النتائج في عام 2018 ضمن الحدود المسموح بها والتي تبلغ 5 درجة مئوية و2 جزء في الألف على الترتيب.

رسم بياني: متوسط درجة الحرارة و فرق الملوحة بين مياه البحر في منطقة الاختلاط و مياه البحر المحيطة خلال عام 2018

رسم بياني: فرق درجة الحرارة بين مياه البحر ي منطقة الاختلاط ومياه البحر المحيطة خلال عام 2018

رسم بياني: فرق الملوحة بين مياه الـ ي منطقة الاختلاط ومياه البحر المحيطة خلال عام 2018

التحديات في مجال المياه

تتويجًا للجهود التي قمنا بها حيال التحديات التي واجهناها خلال السنوات الماضية، تصدرت هيئة كهرباء ومياه دبي المركز الأول في مؤشر السعادة لعام 2018 في فئة الجهات الحكومية الكبيرة على مستوى حكومة دبي بنسبة 95%، وذلك وفقاً لمقياس مؤشر السعادة اللحظي لدبي الذكية، والذي يهدف إلى رصد مستويات السعادة بين سكان دبي ويسهم في تعزيز كفاءة وقياس جودة الخدمات الذكية المقدمة على مستوى إمارة دبي وسبل رفع كفاءتها لتحقيق أعلى مستويات السعادة للمتعاملين.

وتولي الهيئة أهمية قصوى للتحديات المتعلقة بالمياه كونها تعد واحدةً من بين أكبر خمسة تهديدات عالمية تؤثر على كوكب الأرض خلال السنوات القليلة الماضية، حيث يتمثل الهدف السادس من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة في "ضمان توفير المياه والصرف الصحي للجميع".

إننا نؤمن أن دعم القيادة والإدارة المستدامة لموارد المياه وتنفيذ الاستراتيجيات والسياسات هو ما يضمن الاستدامة طويلة الأجل في قطاع المياه، مع مراعاة النمو السكاني والتوسع الحضري السريع وعوامل تغير المناخ، وتطوير الحلول المبتكرة التي لديها القدرة على تعزيز إمدادات المياه وتحسين كفاءة وجودة خدمات المياه.

النمو السكاني والاقتصادي

نمو التعداد السكاني والنمو الاقتصادي لقد أدى نمو التعداد السكاني والنمو الاقتصادي إلى ضغوطٍ لم تحدث من قبل على المياه، حيث يُعاني 40% من سكان العالم من نُدرة المياه، بينما يفتقر 2 مليار شخص إلى مصدر آمن لمياه الشرب، ومن المتوقع أن يواجه العالم عجزًا بنسبة 40% بين الطلب المتوقع والمياه المتاحة بحلول 2030. لتجنب مواجهة هذا التحدي في المستقبل ولاستيفاء الطلب المتزايد على المياه في جميع أنحاء دبي، أرسينا في نوفمبر 2018 عقدًا بمبلغ 288 مليون درهم لإنشاء خزان مياه في النخالي. ويتضمن المشروع إنشاء خزانين مستطيلين من الخرسانة المسلحة، سعتها 60 مليون جالون، مما سيضيف سعة تخزين مياه قدرها 830 مليون جالون إجمالًا للنسبة الحالية في مدينة دبي. ومن المتوقع أن تزداد سعة التخزين المذكورة إلى 950 مليون جالون بعد الانتهاء من الخزان البالغة سعته 60 مليون جالون في النخالي. بذلك، ستزداد سعة التخزين الإجمالية لهيئة كهرباء ومياه دبي في مدينة دبي بأكملها لتصل إلى 1,010 مليون جالون في السنوات القادمة بعد الانتهاء من المشروعين المذكورين.

وفي سياق جهودها لتأمين إمدادات المياه في دبي، تسعى الهيئة إلى زيادة القدرة الاستيعابية لمحطة ضخ المياه في منطقة اليلايس5، لتصل هذه القدرة إلى 36 مليون جالون من المياه يوميًا من خلال توريد وتركيب مضخات مياه جديدة، ومن ثم اختبارها وتشغيلها، بالإضافة إلى تنفيذ أعمال كهروميكانيكية إضافية. وقمنا أيضًا برفع القدرة الاستيعابية لمحطة ضخ المياه بمنطقة جبل علي لهباب في دبي، واشتمل المشروع على توريد وتركيب واختبار وتدشين مضخات مائية وأعمال كهروميكانيكية مرتبطة بها في أعمال توسعة محطة الضخ.

كما تسعى الهيئة إلى تحقيق أهداف استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة لخفض الاستهلاك بنسبة 30% بحلول عام 2030، مقارنة بأساليب العمل على النحو المعتاد. وفي عام 2018، نجحت المبادرات الشاملة لإدارة جانب الطلب على مستوى دبي في تحقيق تخفيض في استهلاك المياه بما يقارب 6.7 مليار جالون.

قمنا أيضًا بتنفيذ مشروع نظام البنية التحتية المتطور للقياس(AMI)، والذي يعد واحدًا من المبادرات الذكية الثلاث التي تتيح لنا طرح العديد من المزايا والتطبيقات الذكية الجديدة للعملاء. كما نجحت الهيئة في تركيب 639,992 عداد مياه منزليًا بنظام البنية التحتية المتقدمة للقياس حتى 31 ديسمبر 2018، منها 450,385 عداد مياه جاهزًا للتوصيل بالبنية التحتية للاتصالات، بالإضافة إلى 337,975 عداد مياه تتم قراءتها عن بُعد من خلال تطبيق برنامج "ساب". ويسهم مشروع البنية التحتية المتطور للقياس في تحسين دقة قراءة العدادات وإصدار الفواتير، وسعادة العملاء، و تخفيض كمية "المياه غير المسجلة". وتسعى الهيئة حاليًا إلى تحويل عدادات المياه في دبي إلى عدادات ذكية بحلول نهاية عام 2019.

الأمن المائي

لا يمثل الأمن المائي هاجسًا أمنيًا وطنيًا لدولة الإمارات العربية المتحدة فحسب، بل هو أيضًا أحد المحاور الاستراتيجية السبعة للاستراتيجية الوطنية للابتكار، وأحد المحاور الأساسية للأجندة الوطنية لـ "رؤية الإمارات 2021". وفي إطار جهودنا لمواجهة هذا التحدي، تبنت الهيئة حزمة من الاستراتيجيات والسياسات التي تكفل رفع كفاءة استخدام المياه، ودمج إدارة موارد المياه لضمان استدامتها. وتتمثل الركائز الثلاث التي اعتمدتها الهيئة لضمان استدامة إنتاج المياه في استخدام الطاقة الشمسية النظيفة، وتقنية التناضح العكسي، وأنظمة تخزين واستعادة المياه من مستودعات المياه الجوفية. وتعتمد هذه الركائز على استخدام الطاقة الشمسية النظيفة في تحلية مياه البحر باستخدام أحدث تقنيات التناضح العكسي. أما نظام تخزين واستعادة المياه من مستودعات المياه الجوفية فهو يعتمد على تخزين المياه الزائدة في طبقات المياه الجوفية ومن ثم ضخها مرة

أخرى في شبكة المياه عند الحاجة، وهو نظام مبتكر يسهم في حماية البيئة وتحقيق الاستدامة الاقتصادية، فضلًا عن أنه يؤكد قدرة دبي على توقع المستقبل وتشكيله.

ونأخذ في الحسبان الموارد المتاحة، سواء كانت المياه السطحية أو المياه الجوفية أو المياه المحلاة، ونقوم بإعادة تدوير المياه بالكامل باستخدام التقنيات المتاحة.

وتعتزم الهيئة كذلك بناء خزان أرضي لتخزين 6 مليارات جالون من المياه واسترجاعها عند الحاجة، وتوفر هذه التقنية مخزوناً استراتيجياً يمد الإمارة بأكثر من 50 مليون جالون من المياه يومياً في حالات الطوارئ، مع ضمان سلامة المياه المخزنة من التأثيرات الخارجية.

تأثير تغير المناخ على مواردنا المائية

ندرك في الهيئة تأثير تغير المناخ على مواردنا المائية، ونلتزم بالتوعية المستمرة لهذه القضية من خلال مبادرات متنوعة. وتحرص الهيئة في كل عام على تنظيم فعاليات مختلفة احتفاءً بمناسبة "يوم المياه العالمي"،الذي أعلنته الأمم المتحدة، وذلك بالتعاون مع بلدية دبي ومؤسسات المجتمع المدني الأخرى، من أجل رفع مستوى الوعي حول كفاءة استخدام المياه. كما نستهدف جميع المؤسسات التعليمية من خلال «جائزة الترشيد» التي تم إطلاقها لأول مرة في عام 2005 لرفع مستوى الوعي بين الطلاب حول الاستخدام الرشيد للموارد، وذلك انطلاقًا من إيماننا بأن المؤسسات التعليمية هي أفضل بيئة لزراعة بذور الترشيد حتى تنمو وتزدهر في المجتمع.

وأخيرًا، نواصل جهودنا في مراقبة حالة جودة المياه الداخلة بصفة مستمرة، وتنفيذ مشاريع الشبكة الذكية والعدادات الذكية كجزء من مبادرة الشبكة الذكية، وتعديل هيكل تعرفة الشرائح ومكوناتها الإضافية.

التميز والابتكار في المياه

نواصل تحسين خدماتنا وعملياتنا في مجال المياه للاستحواذ على مركز عالمي متميز بين مقدمي الخدمات الرائدين والأكثر تطوراً في العالم، والمساهمة في تحقيق مبادرة دبي الذكية، لجعل دبي المدينة الأذكى والأسعد في العالم.

وتكللت هذه الجهود بفوزنا بجائزة شركة المياه الذكية لعام 2018 ضمن جوائز المياه العالمية، خلال حفل أقيم ضمن فعاليات "القمة العالمية للمياه" التي عُقدت مؤخراً في أبريل من العام 2018 بالعاصمة الفرنسية باريس وحضرها أكثر من 650 من الخبراء والمتخصصين وكبار مسؤولي شركات ومؤسسات المياه من القطاعين العام والخاص في جميع أنحاء العالم.

وجاءت هذه الجائزة تقديراً لجهود الهيئة في تنفيذ أحد أكبر مشاريع البنية التحتية المتقدمة لعدادات المياه الذكية في العالم على الإطلاق، فبحلول نهاية ديسمبر 2018 كانت الهيئة قد انتهت بنجاح من تركيب 639,992 عداد ذكي في وقت قياسي لتتم مراقبة وقراءة 337,975 ألف عداد منها عن بُعد كل 15 دقيقة، ما ساعد على تحسين قراءة العدادات بنسبة 99.9%.

ونسعى جاهدين لجعل الهيئة أول مؤسسة رقمية على مستوى العالم تستخدم أنظمة ذاتية التحكم للطاقة المتجددة وتخزينها، وتوسع في استعمال الذكاء الاصطناعي وتقديم الخدمات الرقمية. ويمثل الذكاء الاصطناعي المرحلة الجديدة بعد الحكومة الذكية، والتي ستعتمد عليها الخدمات، والقطاعات، والبنية التحتية المستقبلية في الدولة. وفي عام 2018 أيضاً، فازت الهيئة بالجائزة الذهبية في المسابقة العالمية لمنتدى التطوير المستمر والابتكار، التي نظمتها مجموعة دبي للجودة، وذلك عن فئة الابتكار عن مشروع «تصميم وتصنيع آلة استبدال أنابيب المياه المضغوطة».

وتواصل الهيئة كذلك جهودها في تطوير الحلول المبتكرة التي تستفيد من التطورات التقنية الهائلة؛ والتكامل بين الطاقة النظيفة وإنتاج المياه؛ ومراعاة الاستهلاك الرشيد للحفاظ على الموارد؛ وإشراك القطاع الخاص في تطوير الابتكارات لتعزيز إمدادات المياه وتحسين الكفاءة وتحسين جودة خدمات المياه. وأسهمت هذه الحلول المبتكرة بالفعل في إحداث فرق ملموس في مواجهة مختلف التحديات المائية التي نواجهها.

وإدراكًا لأهمية الابتكار في جميع مراحل التنمية المستدامة، نظمت الهيئة في عام 2018 لموظفيها المتخصصين في الذكاء الاصطناعي برنامجًا مدته 3 أيام تحت عنوان "برنامج القيادة - الذكاء الاصطناعي"، بمشاركة خبراء من جامعة كاليفورنيا، بيركلي. وتضمن البرنامج آخر التطورات في مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاعات الطاقة والمياه، وتعلم الآلة، وعلوم البيانات وتوظيفها، وغير ذلك من الموضوعات ذات الصلة. ويسهم البرنامج كذلك في دعم جهودنا في توقع المستقبل ومواكبة التطورات التي تمليها الثورة الصناعية الرابعة.

وتسعى الهيئة لدعم استراتيجية الذكاء الاصطناعي لدولة الإمارات العربية المتحدة، من خلال التعاون مع الجامعات ومراكز البحوث العالمية للاطلاع على أحدث التطورات والبحوث في قطاعات الطاقة المتجددة والمياه والأتمتة والذكاء الاصطناعي والمسرعات، وبذلك تصبح الهيئة أول مؤسسة حكومية خدماتية في العالم تدخل في شراكة استراتيجية مع مختبر بيركلي لأبحاث الذكاء الاصطناعي.

ونسعى من خلال هذه الجهود إلى أن تكون الهيئة ضمن أبرز المؤسسات الخدماتية الرقمية على مستوى العالم، بما يتماشى مع الثورة الصناعية الرابعة التي يشهدها العالم. وتتماشى استراتيجياتنا أيضاً مع "مئوية الإمارات 2071" التي تركز على استخدام التكنولوجيا المتقدمة لضمان التنمية المستدامة للمستقبل البعيد في دولة الإمارات العربية المتحدة.

قصة نجاح

هيئة كهرباء ومياه دبي تُنهي دراسات الأعمال الهندسية لمشروع المحطة الكهرومائية في حتّا

بالتناغم مع "استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050"، أطلقنا العديد من المشاريع، بما في ذلك المحطة الكهرومائية لتوليد الطاقة في حتا، التي تعد الأولى من نوعها في منطقة الخليج.

وأكملت الهيئة في عام 2018 الدراسات الهندسية المتعلقة بمحطة توليد الطاقة الكهرومائية في حتا، بقدرة انتاجية تصل إلى 250 ميجاوات، وبعمر افتراضي يصل إلى 80 عامًا، حيث ستستخدم المحطة المياه المخزنة في سد حتا لتوليد الكهرباء. وتضمنت الدراسات كافة الجوانب المتعلقة بالتصميم، والدراسات الهيدروجيولوجية، والجيولوجية، والبيئية، والجيوتقنية، والحفريات العميقة، وتصميم الأنفاق المائية العميقة، والخزان العلوي والمحطة الكهرومائية، وطرح مناقصة تزويد المواد للموقع، والاشراف على الأعمال الانشائية والتركيب والاختبارات في الموقع والتشغيل التجريبي للمحطة.

وتوفر الطاقة الكهرومائية فوائد ومزايا عديدة، كونها مصدرًا للوقود النظيف، مقارنةً بمحطات الطاقة التقليدية التي تستخدم الوقود الأحفوري، مثل الفحم أو الغاز الطبيعي، التي تسبب تلوث الهواء، و تعد الطاقة الكهرومائية أيضًا المصدر الأهم لتخزين الطاقة، حيث تشكل 99% من القدرة التخزينية التشغيلية للكهرباء في العالم. وتوفر أيضًا عدداً من المزايا الأخرى، تشمل أمن المياه، والحماية من الفيضانات، وإدارة الجفاف، والري، مع إمكانية توظيفها لأغراض الاستجمام والترفيه. وعلى الرغم من إنها أكثر مصادر الطاقة المتجددة مرونة واستمرارية لقدرتها على تلبية المتطلبات الأساسية من الطاقة، والطلب خلال فترات ذروة الاستهلاك، عن طريق الطاقة المائية المخزنة، إلا أن التقديرات تشير إلى أن ما يقارب 10,000 تيراوات/ساعة سنوياً من الطاقة الكهرومائية في العالم ما زالت غير مستغلة.

ستولّد محطة الطاقة الكهرومائية كهرباء باستخدام المياه في سد حتا الذي يمكنه تخزين ما يصل إلى 1,716 مليون جالون، إلى جانب خزان علوي سيتم بناؤه في الجبل يمكنه تخزين حتى 880 مليون جالون. سيكون الخزان العلوي على ارتفاع 150 مترًا أعلى من مستوى السد. وخلال فترات الطلب الضعيف، أو توافر فائض في توليد الطاقة بالخلايا الكهروضوئية الشمسية، يمكن تخزين الطاقة واستخدامها في فترات الطلب المرتفع أو أثناء ساعات المساء عندما لا تكون الطاقة المُولّدة من الخلايا الكهروضوئية الشمسية غير متوفرة. ستصل كفاءة إنتاج الطاقة إلى 90% تقريبًا مع سرعة استجابة خلال 90 ثانية لطلب الكهرباء.

المتعاملون

في 2018، قدمنا خدمات الكهرباء إلى 844,216 متعاملا وخدمات المياه إلى 750,172 متعاملا

في العام 2018، حققنا أقل معدل انقطاع الكهرباء للعميل بنسبة 2.39 دقيقة مقارنة بالهدف البالغ 2.55 دقيقة

حافظت دولة الإمارات العربية المتحدة ممثلة في هيئة كهرباء ومياه دبي على المرتبة الأولى عالميا في الحصول على الكهرباء للعام الثاني على التوالي، وفق تقرير البنك الدولي عن سهولة ممارسة أنشطة الأعمال 2019

نهج الإدارة

بما أننا المزود الرئيسي للمياه والكهرباء في دبي، فإننا ملتزمون بتقديم أفضل جهودنا وتخصيص موارد كافية لتلبية حاجات متعاملينا وتوقعاتهم وتحليلها واستيفاءها وتجاوزها لتحقيق سعادة العملاء. ولتحقيق ذلك فإننا نركز على ثلاثة قطاعات رئيسية هي:

التميز في خدمة المتعاملين

- تقديم رحلة خدمية م نة تنعكس في التجربة السعيدة للمتعاملين
- الاستماع والرد على آراء المتعاملين وحاجاتهم وتوقعاتهم

التكنولوجيا الذكية لخدمة المتعاملين بقدر أعلى من الفعالية

- تزويد متعاملينا بمعلومات دقيقة قابلة للمقارنة ومناسبة من خلال خدمات إلكترونية وخدمات ذكية
- خدمات ذكية مدعومة بالذكاء الاصطناعي

إمكانية الا صول إلى خدمات الكهرباء والمياه

- ضمان توصيلات أكثر سهولة
- تزويد المتعاملين ممن يعانون من حواجز اللغة والتحديات الجسدية، بإمكانية الوصول إلى الخدمات
- الحفاظ على مراكز عالمية في تقرير البنك الدولي لممارسة أنشطة الأعمال حيث حققت هيئة كهرباء ومياه دبي المركز الأول عالميا لسنة 2018

عملاء هيئة كهرباء ومياه دبي

تواصل قاعدة متعاملي هيئة كهرباء ومياه دبي في النمو لاستيفاء متطلبات التعداد السكاني المتزايد واقتصاد دبي، وتفخر الهيئة بمعاييرها العالية حيث تتفوق على مستوى رضا العميل.

التميز التشغيلي

تُعد هيئة كهرباء ومياه دبي واحدة من الرواد على مستوى العالم في مجال توافر الأنظمة والاستدامة والموثوقية، عبر جهود مستمرة لتعزيز خدماتها وعملياتها باستخدام أحدث التكنولوجيا.

لقد حققنا تحسنًا بنسبة 29.68% في الكفاءة في 2018 مقارنةً بـ 2006، وهو ما يعادل انخفاضًا في انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون بمقدار 50.5 مليون طن، وذلك من خلال تحسين تصميم محطات توليد الكهرباء والمياه وآليات استخدامها، كما يتجاوز معدل توافر خطوط التوزيع لدينا عادةً 99.9% مما يعكس معايير عالمية للأداء. وتتفق طرق إدارة التشغيل مع نظام إدارة هيئة كهرباء ومياه دبي المتكامل وفقًا للمعايير المعترف بها عالميًا للصحة والسلامة والبيئة والجودة (أيزو 9001، أيزو 14001، نظام إدارة السلامة والصحة المهنية 18001).

ولقياس أدائها الإجمالي في توفير الطاقة، رصدت هيئة كهرباء ومياه دبي ثلاثة مؤشرات رئيسية: مؤشر متوسط تكرار انقطاع النظام، ومعدل انقطاع الكهرباء للعميل ومعامل التوافر. ويُستخدم مؤشر متوسط تكرار انقطاع النظام لقياس متوسط عدد مرات الانقطاع التي يواجهها كل عميل سنويًا. ووصل مؤشر متوسط تكرار الانقطاع في 2018 إلى 0.092 تقريبًا مقابل الهدف 0.095.

من ناحية أخرى، يقيس معدل انقطاع الكهرباء للعميل قدرتنا على استرجاع الطاقة في حالات الطوارئ، عندما يحدث الانقطاع بسبب أخطاء أو انقطاع التيار غير المخطط له. وفي 2018، حققت الهيئة أقل معدل لانطاع الكهرباء للعميل وبلغ 2.39 دقيقة مقارنةً بالهدف البالغ 2.55 دقيقة. وأخيرًا، يقيس مؤشر معامل التوافر النسبة المئوية للوقت الذي تكون فيه محطاتنا متاحة لتوليد الطاقة. ويُعد معامل التوافر مهمًا خاصةً في أثناء فصل الصيف بسبب الطلب المتزايد على الكهرباء، وتفخر الهيئة بتحقيقها معامل توافر قدره 99.46% في صيف 2018، بمعامل توافر سنوي قدره 91.72% بفضل أعمال الصيانة التي تتم خلال فصل الشتاء.

رسم بياني: مؤشر متوسط تكرار انقطاع الخدمة، المستهدف والفعلي لعام 2018

رسم بياني: الدقائق المفقودة غير المخطط لها، المستهدف والفعلي لعام 2018

معامل التوافر (الصيف) الهدف

معامل التوافر (الصيف) الفعلي

التحول إلى مؤسسة دامجة لأصحاب الهمم

وفقًا للسياسة الوطنية لتمكين أصحاب الهمم التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي – "رعاه الله"، لإنشاء مجتمع دامج لتمكين أصحاب الهمم وضمان حياة كريمة لهم ولأسرهم، ومبادرة "مجتمعي.. مدينة للجميع" التي أطلقها سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي ورئيس المجلس التنفيذي، لتحويل دبي إلى مدينة صديقة لأصحاب الهمم بحلول 2020، تلتزم الهيئة ببذل قصارى جهودها لتصبح مؤسسة دامجة.

وبدأت الهيئة رحلتها نحو دمج أصحاب الهمم ضمن المجتمع في 2015، وحققت العديد من المتطلبات الحكومية، لتصبح مؤسسة صديقة لأصحاب الهمم. ووفرنا جميع التسهيلات البدنية والمعلوماتية، مع تعزيز قدرات العاملين في مجال التوعية بالإعاقة، وقمنا بتعيين وتمكين أصحاب الهمم، وأطلقنا العديد من الخدمات المساعدة على دمجهم، بما في ذلك جعل مقراتنا وموقعنا الإلكتروني وتطبيقنا الذكي ملائمًا لهم وفقًا لمعايير حكومة دبي. وفي 2018، بلغت نسبة تسهيل موقعنا الإلكتروني لأصحاب الهمم 80% و10/6 في متوسط التسهيل لتطبيقنا الذكي وفقًا لتقرير تقييم حكومة دبي الذكية.

وشملت الهيئة أصحاب الهمم في استراتيجياتها الداخلية وسياساتها وإجراءاتها وعملياتها، حيث نتبنى ونطبق دليلًا دوليًا شاملًا لدمجهم، لضمان التطبيق الصحيح والدعم والتمكين المستمر ودمج موظفينا من أصحاب الهمم في كل خطوة من تجربة العمل في الهيئة. وتم تدريب موظفينا في مراكز الموارد البشرية وسعادة العملاء ببراعة في كل من لغة الإشارة وآداب التعامل مع الإعاقة، ليكونوا قادرين على مساعدة زملائهم والعملاء من أصحاب الهمم وجميع متطلباتهم، وبدأنا تغيير اللافتات في جميع المرافق الإدارية كجزء من أعمال التسهيلات الجسدية التي تتضمن لافتات منقوشة بلغة بريل، ولافتات خارجية توجيهية، وتمهيد الطرق لمساعدتهم على استخدامها. وتم تطبيق هذه التحسينات حتى الآن في مقرنا الرئيسي وفي فرع الوصل، ونخطط إلى تنفيذ هذه العمليات في جميع مرافقنا بنهاية 2019.

وعلاوةً على ما تقدم، نواصل التعبير عن دعمنا للعملاء من أصحاب الهمم عبر خدمتنا الشاملة مثل مبادرة أشّر، وهي خدمة محادثة فيديو مباشرة باستخدام لغة الإشارة التي تمكن المتعاملين الذين يعانون من إعاقات السمع من التواصل مباشرة مع موظفي مركز الاتصالات من خلال تطبيقنا الذكي. كما نقدم إصدارات بلغة بريل

للكتيبات الإرشادية للمتعاملين والتي صدرت بالتنسيق مع جمعية الإمارات للمعاقين بصريًا. وبالتعاون مع هيئة تنمية المجتمع، أطلقت الهيئة سلسلة من المبادرات لتخفيض تكاليف الكهرباء للمواطنين ذوي الوظائف منخفضة الدخل، بما في ذلك أصحاب الهمم ذوي الوظائف منخفضة الدخل أو من يأتون من الأسر المتعففة.

وواصلت الهيئة تزويد أصحاب الهمم بعدد من الخدمات التي تم إطلاقها منذ 2016، مثل بطاقة سند التي تقدم لهم خدمات الأولوية وخدمات الكرسي المتحرك في جميع فروع الهيئة. وتقدم هذه البطاقة أيضًا خصمًا على تسجيل الخدمات، ودفع الفواتير ورسوم معلومات المشتركين. وفي 2018، أعرب 95% من متعاملينا عن سعادتهم وفق إحصائية السعادة التي أجريناها في العام ذاته.

وبفضل جهودنا الحثيثة والتزامنا الحقيقي في 2018، حققنا المركز الأول في جائزة حكومة دبي للتميز، وحصلنا على لقب "الهيئة الحكومية الصديقة لأصحاب الهمم".

المبادرات الذكية

تُسهم الهيئة بنشاط في تحويل دبي إلى المدينة الأكثر ذكاءً وسعادة واستدامة في العالم، ولدعم هذا الهدف، تسعى إلى دمج الابتكار الرقمي وإشراك المتعاملين بمستويات أعلى، عن طريق إدخال الخدمات الذكية والرقمية في جميع عملياتنا، لزيادة كفاءة الطاقة والمياه، والارتقاء بالعمل الحكومي إلى أعلى المعايير، وتعزيز تجربة المتعاملين وتحقيق السعادة للجميع.

ونلتزم كذلك بمواكبة أحدث التطورات في مجال الاستدامة، واتباع أحدث الاستراتيجيات في المنطقة. ووفقًا لاستراتيجية "بلوك تشين" في دبي لجعلها أول مدينة في العالم تدار بتقنيات البلوك تشين بحلول 2020، تعمل الهيئة حاليًا مع مكتب دبي الذكية استجابة لتوجيهات سمو الشيخ حمدان بن محمد آل مكتوم، ولي عهد إمارة دبي ورئيس المجلس التنفيذي في دبي، لتطبيق سلسلة من مبادرات "البلوك تشين" بالتعاون مع شركاء محليين ودوليين، لتحقيق التحول التقني والرقمي المتقدم في دبي.

وفي العام 2018، تعاونت الهيئة مع شركاء رئيسيين في دبي من القطاعات الحكومية والخاصة، لتأسيس شبكة ثقة ومنصة لتبادل المعلومات على شبكة "البلوك تشين" بين الأطراف المعنية، لرقمنة إجراءات تأجير/ تجديد العقارات في دبي. وستطبق شبكة "البلوك تشين" لتسوية الدفع لإجراء معاملات الدفع الإلكتروني بالتنسيق مع مكتب دبي الذكية ووزارة الشؤون المالية.

وطورت الهيئة استراتيجية شبكة ذكية لتطبيق بنية تحتية ذكية للمياه والكهرباء، وستقدم هذه الاستراتيجية ملامح متقدمة، وتتضمن عملية صناعة القرارات المأتمتة، والعمل المشترك بين شبكة الكهرباء والمياه بأكملها. ويُعد هذا دعمًا لتوجيهات ورؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي – "رعاه الله"، لجعل دبي المدينة الأذكى والأسعد في العالم، إلى جانب دعم استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 وهدفها النهائي المتمثل في إنتاج 75% من الطاقة في دبي من مصادر الطاقة النظيفة والمتجددة بحلول العام 2050.

وتقوم استراتيجية الشبكة الذكية على عشرة برامج سيتم الانتهاء منها على المدى القصير والمتوسط والطويل خلال الفترة من العام 2014 وحتى 2035. هذه البرامج هي:

المبادرة الأولى - "شمس دبي"

أطلقت مبادرة شمس دبي في العام 2015 لدعم رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي – "رعاه الله"، لجعل دبي المدينة الأذكى والأسعد في العالم، كما تدعم المبادرة تنويع مزيج الطاقة، وتقليل انبعاثات الكربون، من خلال تعزيز استخدام مصادر الطاقة النظيفة والمتجددة لبناء مستقبل مستدام للإمارة.

وتشجع "شمس دبي" أصحاب المنازل وملاك المباني لتركيب شبكة من النظم الكهروضوئية لتوليد طاقة نظيفة من لوحات الطاقة الشمسية، وتحويل أي زيادة إلى شبكة الطاقة للهيئة، بموجب خطة مبتكرة لقياس الصافي. وتدعم هذه المبادرة عددًا من الأهداف الاستراتيجية التي تتضمن الأجندة الوطنية للإمارات العربية المتحدة، وعلى وجه التحديد أهداف رؤية الإمارات 2021 لزيادة حصة الطاقة النظيفة وتحسين جودة الهواء، واستراتيجية دبي للطاقة النظيفة التي تهدف إلى تنويع مزيج الكهرباء وخفض الاعتماد على الغاز، واستراتيجية دبي لإدارة الطلب لترشيد استهلاك الطاقة مع ضمان الاستدامة البيئية، واستراتيجية دبي لخفض الكربون لخفض انبعاث الكربون في الإمارة، ومبادرة الاقتصاد الأخضر نحو التنمية المستدامة التي تهدف لجعل الإمارات مركزًا عالميًا ونموذجًا ناجحًا للنمو الأخضر.

وأبدى المتعاملون اهتمامًا قويًا إزاء مبادرة شمس دبي حتى نهاية ديسمبر 2018، حيث تم تركيب 105 ميجا وات تقريبًا من النظم في 1,216 مبنى متصل بالشبكة. وتقدم الهيئة نموذجًا رياديًا في هذا المجال بعد أن تم تركيب لوحات الطاقة الشمسية على الأسطح ومواقف السيارات في عدد من المباني التابعة لها، كما قمنا برعاية عدد من مشاريع الطاقة الشمسية لهيئات حكومية أخرى في دبي ومواطني حتا، لإظهار التزامهم بهذه المبادرة، ولضمان التعاون والدعم المشترك في مجال الاستدامة.

وتقدم الهيئة أيضًا جلسات تدريبية في مجال الطاقة الشمسية، ولديها خطة لإدراج الاستشاريين والمقاولين لضمان التزامهم بمعاييرنا العالية للجودة والسلامة، والحرص على التعامل مع متخصصين مؤهلين في مجال الطاقة الشمسية ومشاريعها ضمن مبادرة "شمس دبي". وبنهاية 2018، انضمت أكثر من 100 شركة استشارات متخصصة في هذا المجال إلى الهيئة، وتمكن أكثر من 500 مهندس من إتمام التدريب المعتمد في هذا المجال بنجاح، ما يظهر مساهمة "شمس دبي" في خلق وظائف خضراء في الإمارة.

وأسست الهيئة خطة كفاءة المعدات الكهروضوئية الخاصة بالمصنعين، بناءً على المعايير الفنية الخاصة بالمبادرة، وفي نهاية العام ذاته، سجل أكثر من 100 مصنع لمعدات الطاقة الشمسية مع الهيئة منتجاتهم (اللوحات والمحولات وأجهزة حماية الواجهات)، ما خلق سوقًا تنافسية للمعدات بمزايا واضحة للعملاء.

المبادرة الثانية - تطبيقات ذكية عبر شبكة وعدادات ذكية

تقدم مبادرة التطبيقات الذكية عبر الأجهزة الذكية مزايا عديدة وجديدة لمتعاملينا، حيث تمكنهم من الحصول على معلومات تفصيلية حول استهلاكهم الحالي وتاريخ استهلاكهم مع تحليل تنبؤي للاستهلاك، وستكون البيانات التي يتم الحصول عليها آليًا من الأجهزة الذكية متاحة للمتعاملين لمراقبة ومقارنة أنماط الاستهلاك الفعلية لفترات محددة، ما يساعدهم على ضمان استهلاك أكثر استدامة. وتتواصل أجهزة القياس الذكية عن بعد مع نظم الهيئة، وتقدم معلومات تخص الاستهلاك على فترات زمنية منتظمة. وقامت الهيئة بتركيب 374,216 عدادًا ذكيًا للكهرباء و644,355 عدادًا ذكيًا للمياه في 2018.

المبادرة الثالثة – مبادرة الشاحن الأخضر للسيارات الكهربائية

أطلقت مبادرة الشاحن الأخضر للسيارات الكهربائية لدعم رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم لجعل دبي المدينة الأذكى والأسعد في العالم، ودعم وسائل المواصلات الخضراء في المدينة، وكان الهدف منها تأسيس بنية تحتية لشحن المركبات الكهربائية للجمهور في شتى أرجاء دبي، مع الأخذ في الاعتبار أفضل الممارسات الدولية والدروس المستفادة من المبادرات المماثلة على مستوى العالم.

وعندما أطلقت هذه المبادرة، كان هناك عدد قليل من السيارات الكهربائية في دبي، لعدم وجود بنية تحتية لشحنها، لذا أخذت الهيئة على عاتقها بصفتها المزود الرئيسي للكهرباء في دبي، تأسيس أول بنية تحتية لشحن السيارات الكهربائية في المنطقة، لتشجيع الناس على التحول من السيارات التي تعمل بالوقود التقليدي، إلى السيارات الكهربائية. وفي 2015، قمنا بتطوير وتركيب 100 مرفق لشحن السيارات الكهربائية في المناطق التي تتردد عليها السيارات في المدينة، مثل الهيئات الحكومية والمطارات ومحطات الوقود ومراكز التسوق والحدائق والمكاتب التجارية والعيادات والمستشفيات والمجمعات السكنية والمعالم السياحية. وفي 2018، ضاعفت الهيئة عدد المحطات من 100 إلى 200 محطة نظرًا لزيادة عدد السيارات الكهربائية في دبي. وللمزيد من التشجيع على هذا التحول في أسلوب التفكير، أعلنت الهيئة عن حافز لتوفير الشحن بالمجان لمالكي السيارات الكهربائية المسجلة في مبادرة الشاحن الأخضر من 1 سبتمبر 2017 وحتى 31 ديسمبر 2019.

خدمات ذكية مبتكرة للمتعاملين

تسعى الهيئة نحو إسعاد المتعاملين من خلال تبني أحدث التقنيات، إضافة إلى تسهيل توفير خدماتها بجودة عالية، بما في ذلك المعاملات والخدمات المعلوماتية والتفاعلية، وتعزيز أعلى معايير الاستدامة. وتضمن الهيئة تقديم خدمات موثوقة شاملة متاحة على مدار الساعة يوميًا. وأطلقت الإمارات العربية المتحدة هدفًا ضمن رؤيتها لتصبح الدولة الأسعد في العالم، علمًا أنها تحتل حاليًا المركز العشرين في تقرير السعادة العالمي للأمم المتحدة لسنة 2018، وكانت الهيئة أول مؤسسة حكومية تطبق مقياس السعادة الذي أطلقه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم في بداية 2015.

كما حققت هيئة كهرباء ومياه دبي معدلًا لتبني التطبيقات قدره 92% في الربع الثالث من 2018 قبل الموعد النهائي المحدد من قبل سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، لخفض عدد مراجعي الدوائر الحكومية بنسبة 80% بحلول 2018، ما يمثل إنجازًا جديدًا يضاف إلى قائمة إنجازاتها التي ساعدت فيه ودعمته عدة مبادرات ابتكارية تستهدف زيادة التبني الذكي وكفاءة الخدمة وسعادة العميل.

وبالإضافة إلى برامجها المصممة لتحسين سعادة المتعاملين، تقدم الهيئة خدمات ذكية عبر مختلف القنوات على مدار الساعة يوميًا، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر على:

التطبيق الذكي للهواتف المتحركة

أطلقت الهيئة التطبيق الذكي للهواتف المتحركة لتقديم خدماتها بسهولة وسلاسة ومن دون أي معوقات. ويقدم التطبيق خدمات عالمية ومؤتمتة وشاملة للمتعاملين، بدءًا من التقديم الإلكتروني وإجراءات الأعمال الشاملة باستخدام آليات سير العمل ومتابعة طلبات الخدمة وتقديم الخدمة، مثل تفعيل وإيقاف خدمات التوريد وشهادات عدم الممانعة والتقدير، وتشمل مساعد الذكاء الاصطناعي الافتراضي. ويتوافر التطبيق على نظامي iOS وأندرويد، وكذلك الأجهزة التي تعمل بتقنية إنترنت الأشياء.

ويلعب تطبيق الهيئة الذكي دورًا رئيسيًا في تحفيز المتعاملين للمساهمة في حماية البيئة بتزويدهم بوسائل لمراقبة استهلاكهم الشخصي من لوحات الإدارة المخصصة الخاصة بهم، ويقدم خدمة أثر الكربون التي تسمح لهم باستعراض أثر انبعاثات الكربون الخاصة بهم على البيئة.

أطلقت الهيئة هذا العام "متجر ديوا" على تطبيقها الذكي لتقديم عروض حصرية وخصومات لمتعامليها بالتعاون مع عدد من شركات القطاعين العام والخاص، في إطار جهودها لتوفير خدمات قيمة لإسعاد متعامليها. ولضمان تقديم خدماتها وعروضها الحصرية بطريقة أسهل، أبرمت الهيئة شراكات مع مختلف الشركات بناءً على آراء المتعاملين والشركاء وأفراد المجتمع.

مبادرة تنبيهات الاستهلاك المرتفع للمياه

في 2018، أطلقت الهيئة مبادرة تنبيهات الاستهلاك المرتفع للمياه، لتنبيه المتعاملين في حال ارتفاع استهلاكهم للمياه، واحتمال وجود تسرب في مبانيهم. ويتم التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني، أو من خلال تطبيقها الذكي، وتضمن تجنب فواتير الاستهلاكات المرتفعة، من خلال تحليل أنماط استهلاك المياه الخاصة بالعمل، باستخدام عدادات ذكية لتحديد المباني التي يفوق استهلاكها المستويات المعتادة. ونتج عن هذا تنبيه أكثر من 18,000 متعامل خلال 2018، أي أن وقت تحديد التسرب قد قلّ بنسبة 95%، ما أدى إلى ارتفاع نسبة الثقة الكلية إلى 90%، ونسبة الرضا الكلية إلى 84% بين المتعاملين.

وأسهمت هذه المبادرة خلال 5 أشهر في الحفاظ على 73.85 مليون جالون من المياه، أي توفير 4.06 مليون درهم للمتعاملين، ما يعادل إنقاذ 71,014 شجرة.

خدمة نقل الكهرباء والمياه

أطلقت الهيئة هذه الخدمة لتمكين المتعاملين من نقل جميع المعلومات الحالية الخاصة بحسابهم إلى حساباتهم الجديدة مع مبلغ التأمين في دبي، من دون الحاجة إلى زيارة مراكز سعادة العملاء، وتكون الخدمة متاحة لجميع أنواع العقارات السكنية والتجارية والصناعية.

رمّاس

رمّاس هو الموظف الافتراضي الذي جعل الهيئة أول مؤسسة حكومية تطلق خدمة المحادثة الإلكترونية باللغتين العربية والإنجليزية للتواصل مع المتعاملين والرد على استفساراتهم. وفي 2018، أطلقنا المرحلة الثانية من "رمّاس" بمزايا وتعزيزات جديدة، حيث دمجنا الذكاء الاصطناعي مع نظام إجراءات ضمان الخدمة الخاص بالهيئة، لتسهيل إجراء المزيد من المعاملات, وبات ممكنًا الآن إجراء دفع الفواتير والاستفسار ومتابعة خدمات تفعيل الكهرباء والمياه، وطلبات التوصيل الجديدة من قبل المقاولين والاستشاريين، وحالة التطبيقات

والاستفسارات عن الوظائف. وتدعم هذه المبادرة توجيهات القيادة الحكيمة لخفض عدد مراجعي المؤسسات الحكومية بنسبة 80% في 2018، وتشجيع استخدام القنوات الذكية لدعم مبادرة دبي الذكية.

ويمكن استخدام "رمّاس" على موقعنا الإلكتروني والتطبيق الذكي والفيسبوك وخدمة "أليكسا أمازون" و "جوجل هوم" والروبوتات.

كما ويخدم رمّاس أكثر من 8 مجموعات من المستخدمين، ويقدم 9 خدمات للمعاملات، إضافة إلى قدرة الرد على أكثر من 2,000 سؤال.

مركز المستقبل لإسعاد المتعاملين في الهيئة

في سبتمبر 2017، افتتح سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي ورئيس المجلس التنفيذي، أول مركز سعادة مستقبلي في دبي، حيث يستخدم أحدث التقنيات وأكشاك الخدمة الذاتية الذكية لمساعدة المتعاملين على إنجاز معاملاتهم بسهولة. ويسهم هذا الحل في إسعاد المتعاملين، والتخلص التام من استهلاك الورق في المؤسسات الحكومية بحلول العام 2021، مع تقديم خدمات بجودة 7 نجوم.

وفي 2017، حولت الهيئة مركزين في حدائق ديسكفري ومنطقة جبل علي الحرة إلى مراكز خدمة ذكية. ولمواصلة نجاح هذه المساعي، فتحت الهيئة فروعًا أخرى في مركز دبي فستيفال سيتي و "دراجون مارت 2"، وحولت مركزيها في برج نهار والطوار إلى مراكز مستقبلية لسعادة العملاء في 2018.

13 مركز لاسعاد المتعاملين

تهدف هذه المراكز الموجودة في جميع أنحاء دبي لضمان راحة متعاملينا.

الفاتورة الخضراء

للحصول على فاتورة استهلاك شهري سريعة ومؤمنة وصديقة للبيئة تُرسل على البريد الإلكتروني المسجل للعميل.

خدمات الهواتف المتحركة

مع توافر الخدمات الذكية، يمكن للمتعاملين التفاعل والعمل مع الهيئة.

عدة سائل للدفع

لزيادة راحة المتعاملين، تم تطوير عدة وسائل للدفع.

الخدمات الذكية

تمثل مدخلاً إلى بوابة الهيئة www.dewa.gov.ae للمتعاملين والمعنيين للاستمتاع بمجموعة من الخدمات العامة والمتعلقة بالمتعاملين والشركاء التجاريين.

مركز خدمة المتعاملين 24/ 7

يمكن لمتعاملينا توجيه استفساراتهم حول خدماتنا على 6019999 وللطوارئ الفنية كذلك على 991.

الإقتراحات الإلكترونية Suggest

نظام إلكتروني موحد لا مركزي بالتنسيق مع المجلس التنفيذي وحكومة دبي الذكية لتمكين الهيئة من تسليط الضوء على الأفكار الابتكارية المقدمة من قبل المتعاملين وضمان تطبيق الأفكار الممكنة منها.

الشكاوي الإلكترونية Complain

نظام إلكتروني موحد لا مركزي بالتنسيق مع المجلس التنفيذي وحكومة دبي الذكية لتمكين الهيئة من التعامل مع شكاوى المتعاملين ومتابعتها وتحويل الآراء إلى مجالات لتحسين العمل.

مركز خدمة العملاء التابع للهيئة

هذا المركز متاح دائمًا للرد على استفسارات المتعاملين، وفي 2018، حقق نسبة 95.02% في مستوى جودة الخدمة، حيث تلقى أكثر من 1.41 مليون اتصال، وتم التعامل مع 40% منها من خلال نظام الرد الصوتي التفاعلي الذي يمكن المتعاملين من استغلال خدماتهم بذكاء وفاعلية. وتعامل المركز أيضًا مع 849,624 اتصال باحترافية، وحقق مدة 13 ثانية من متوسط زمن الاستجابة، وتم الرد على 159,959 رسالة إلكترونية من مختلف المتعاملين تتعلق بطلبات متفاوتة. وإضافةً إلى ذلك، تلقينا 36,515 دردشة عبر الإنترنت من خلال خدمة "حيّاك" وهي خدمة دردشة نصية ومرئية وصوتية عبر الإنترنت لجميع العملاء.

ويوجد لمركز خدمة العملاء العديد من نقاط الاتصال التي تفي باحتياجات العملاء وتتضمن:

التميز في خدمة العملاء

يعد التميز في خدمة العملاء لدى الهيئة رحلة وليس غاية، حيث نسعى باستمرار إلى تحقيق أعلى معايير التميز والاحترافية والكفاءة في مجال الخدمات بمستوى عالمي، والترويج لثقافة التميز والابتكار في القطاع العام. وفي 2018، حققنا أعلى درجة في شهادة المعيار الدولي للخدمة من معهد خدمة العملاء الدولي، بعد أن حصلت مراكزنا على علامة 5 نجوم بنسبة 98.3% (الذي يُعد تحسنًا عن درجة 98% في 2017)، أعلى درجة حتى تاريخه لإسعاد عملائنا. كما حصلنا على شهادة مواصفة الأيزو 10001:2007 لإدارة الجودة في رضا المتعاملين، ومواثيق العمل الخاصة بالمؤسسات، ومواصفة شهادة الأيزو 10002:2004 لإدارة الجودة في إجراءات التعامل مع الشكاوى، وشهادة مواصفة الأيزو 10004:2012 لإدارة الجودة في المراقبة ورضا المتعاملين. وحصلت الهيئة على مواصفة شهادة الأيزو 10003:2007 لإدارة الجودة - رضا المتعاملين - إرشادات وضع إجراءات لحل التظلمات الداخلية وفقًا لنظام الشكاوى الإلكتروني الموحد للمجلس التنفيذي.

وأصدرت الهيئة في 2017 لوائحها الخاصة بكتيبات التركيبات الكهربائية لتزويد الوكلاء والاستشاريين ومهندسي الكهرباء والفنيين بكتيب إرشادي خاص بتركيب وفحص التوصيلات الكهربائية وضمان حمايتها وسلامة المتعاملين. ويعد هذا جانبًا من جهود الهيئة لتسهيل إجراءاتها وتبني أفضل الممارسات الدولية، التزامًا بتوجيهات القيادة الحكيمة، ولتقليل أي أخطار قد تنشأ عن التوصيلات الكهربائية الخاطئة. ويوضح ذلك جهودنا

للالتزام بالمتطلبات الفنية وأحدث إرشادات السلامة لتركيب التوصيلات الكهربائية، لضمان التركيب الكفء للنظم المتكاملة ولضمان أفضل المعايير في الصحة والسلامة.

وتكون جميع التركيبات الكهربائية ملتزمة بمتطلبات اللوائح الخاصة بالمواصفات الفنية الصادرة عن الهيئة، والإصدار الأخير من لوائح توصيل الأسلاك الخاصة بمعهد الهندسة والتكنولوجيا، ولوائح ومواصفات المباني الخضراء (الإصدار الأخير الصادر عن بلدية دبي وهيئة كهرباء ومياه دبي)، وأي لوائح أخرى تصدر عن الهيئة من وقتٍ لآخر. وفي حالة وجود تناقض، تسري لوائح الهيئة على التركيبات الكهربائية.

ونهتم على وجه الخصوص بآراء متعاملينا، ونسعى إلى الحصول عليها عبر مختلف القنوات والمنهجيات بشكل منتظم. ويبدأ هذا بتحديد المتعاملين بالشكل الصحيح، ثم تحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم، وتطوير خطط استراتيجية وتشغيلية لضمان التنفيذ المثالي ومشاركة ذلك معهم باستمرار.

مراكز سعادة المتعاملين

متوسط مدة الانتظار للحصول على الخدمات الأمامية

متوسط مدة الخدمات الأمامية

متوسط مدة الانتظار لدفع الفاتورة

متوسط مدة خدمة دفع الفواتير

في 2018، قام قسم خدمات المتعاملين بحل 97% من شكاوى المتعاملين خلال 3 أيام عمل، و 100% خلال 7 أيام. وتم الرد على 93% من مقترحات العملاء خلال 0-3 يوم عمل، و 100% خلال 15 يوم عمل.

سعادة المتعاملين

نسعى باستمرار إلى تحسين خدماتنا لسكان دبي وجميع متعاملينا الآخرين، ونتيجة لذلك حققنا المركز الأول في سعادة العملاء بين الهيئات الكبرى في برنامج دبي للتميز الحكومي في 2018. وحققنا أيضًا ما نسبته 95% في مستوى السعادة حسب مؤشر سعادة المتعاملين وفق مقياس السعادة لحكومة دبي الذكية.

ولضمان فاعلية إطار إدارة المتعاملين، تقوم الهيئة بتقييم تجارب المتعاملين بشكل منهجي، لمعرفة آرائهم حول الهيئة، ومراقبة مستوى سعادتهم بانتظام على صعيد العلاقة والمعاملات.

وهناك عدد من الوسائل والأدوات لفهم وجهة نظر المتعاملين مع الهيئة، مثل: المؤشر اليومي لسعادة المتعاملين، ودراسات المتسوق السري (تفاعل مباشر واتصال مجهول) ودراسة أصحاب الهمم ودراسة تجارب المتعاملين ودراسة إدارة الحساب الرئيسي، إضافة إلى شكاوى المتعاملين ومقترحاتهم. وتستخدم منهجية تمزج بين هذا كله لفهم عقلية المتعامل بأفضل صورة ممكنة، وذلك من خلال الدمج بين البيانات الكمية والنوعية بصفة أساسية عند كل فحص لكل خدمة/ منتج لكل عميل.

وتلتزم الهيئة بحماية خصوصية بيانات المتعاملين من خلال تطبيق أفضل الممارسات في أمن المعلومات. وطبقت الهيئة المعايير المتعارف عليها للتكنولوجيا والأمن التشغيلي التي تضمن السرية والنزاهة وخصوصية بيانات المتعامل، وتتناول سياسة الهيئة الخاصة بالأمن والسلامة ممارسات الهيئة المتعلقة بتحصيل المعلومات واستخدام معلومات العملاء الشخصية في أثناء استخدام الخدمات الذكية للهيئة. وحصلنا على شهادة مواصفة الأيزو 27001:2013، وهي أعلى معيار دولي في إدارة أمن المعلومات، وتغطي جميع الأقسام والقطاعات والعمليات، إضافة إلى المعايير الدولية التي تتضمن: المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا وأهداف المراقبة الخاصة بالمعلومات وما يتعلق بالتكنولوجيا (كوبيت) ومكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

ويساعد نظام إدارة أمن المعلومات في الهيئة على التعرف إلى الضوابط اللازمة للامتثال بتشريع حماية البيانات والخصوصية وتطبيقها. ويتم إجراء مراجعات منتظمة لممارسات الهيئة الأمنية لفحص امتثالها لسياسة الهيئة الخاصة بأمن المعلومات والإجراءات.

مبادرة الحفاظ على البيئة "بيتنا المثالي"

أطلقت الهيئة عدة برامج ومبادرات وحملات للمتعاملين لاتخاذ قرارات سلوكية قائمة على العلم، وخفض الاستهلاك وحماية البيئة والموارد الطبيعية. وتعد مبادرة بيتنا المثالي إحدى هذه المبادرات.

وتهدف مبادرة بيتنا المثالي إلى ما يلي:

- رفع وتعزيز ودعم وعي المتعاملين ومستويات إشراكهم في أفضل الممارسات في المنازل بشأن مسائل الاستدامة والصحة والسلامة والأمن والبيئة والمسؤولية الاجتماعية والتطبيق الذكي.
- تحقيق أعلى معايير المعيشة المستدامة بجعلها ثقافة مدمجة داخل المنازل.
- تعزيز مستويات الكفاءة بزيادة فرص الشراكة إلى الحد الأقصى بغرض وضع خدمات حكومية موحدة.
- تمكين وتحقيق سعادة العملاء من خلال خدمات ابتكارية.
- دعم رؤية الحكومة بفاعلية.

وأطلقت هذه المبادرة بنجاح للمرة الثالثة هذا العام في دبي بالتعاون مع 9 مؤسسات حكومية، كما تشجع المتعاملين/ المواطنين على التنافس معًا في تطبيق أفضل الممارسات للحفاظ على المرافق والصحة والسلامة والاستدامة بهدف تحقيق منازل سعيدة ومثالية. ونتج عن المبادرة توفير بقدر 901,529 كيلو وات ساعة في الكهرباء، و18 مليون جالون مياه، مع تسجيل خفض بقدر 850 طن في انبعاثات الكربون وتحقيق وفورات مالية قدرها 1.2 مليون درهم تقريبًا.

قصة نجاح

هيئة كهرباء ومياه دبي أول هيئة في منطقة الشرق الأوسط تُقدم برنامج "نهجي المستدام"

نظرًا لنجاح المشروع التجريبي لمنصة تحسين كفاءة استخدام الكهرباء و المياه، أصبحت الهيئة أول مؤسسة حكومية في منطقة الشرق الأوسط تُقدم برنامج للكفاءة السلوكية، وهو برنامج "نهجي المستدام". ويهدف هذا البرنامج إلى تشجيع السكان لزيادة كفاءة استهلاك الكهرباء والمياه ومعدل السعادة الكلي بمقارنة استهلاكهم للكهرباء والمياه بمنازل شبيهة في المنطقة. ويستهدف البرنامج تقريبًا 420,000 متعامل في دبي.

تم تواصل البرنامج للمتعاملين عبر الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة للهيئة.

انضم 150,000 متعامل تقريبًا في مارس 2018 كجزء من المرحلة الأولى، وقد بينت النتائج الأولية معدل تفاعل بنسبة 35% في أول 6 أشهر عندما قام العملاء بالتطلع على البرنامج من خلال البريد الالكتروني والموقع الإلكتروني الخاص بالهيئة. بعد تقييم النتائج الأولية، سيتم تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس نجاح البرنامج.

نصائح الترشيد

خطتي الترشيدية >

ارفع درجة الحرارة!

إرشادات التبريد

من أسهل الطرق لترشيد استهلاك الكهرباء بشكل كبير هو رفع درجة حرارة مكيف الهواء. لم لا تجرب ذلك؟

تعرف أكثر | سأقوم بفعله

أطفئ الأجهزة بدلاً من تركها في وضعية الاستعداد

تستمر الأجهزة في استهلاك الكهرباء، وهي في وضعية الاستعداد. أطفئ الأجهزة للحد من ذلك.

تعرف أكثر | سأقوم بفعله

سارع بتصليح أي تسريب

إرشادات للحنفيات

يمكن أن يهدر الصنبور الذي تتسرّب منه المياه أكثر من 5,500 لتراً من المياه سنوياً.

تعرف أكثر | سأقوم بفعله

استهلاكي

مسار استهلاكي >

المقارنة مع المنازل المماثلة (التقدير الشهري) - سبتمبر 2018

كهرباء

يزيد استهلاكك بنسبة 87% على معدل استهلاك المنازل المماثلة في منطقتك

معدل المنازل المماثلة ذات الكفاءة العالية*

184 kWh

معدل المنازل المماثلة**

524 kWh

منزلك

978 kWh

كيف هو أداؤك؟

ممتاز | جيد | أكثر من المعدل

مياه

يقل استهلاكك بنسبة 2% عن معدل استهلاك المنازل المماثلة ذات الكفاءة العالية في منطقتك

منزلك

1,173 IG

معدل المنازل المماثلة ذات الكفاءة العالية*

1,192 IG

معدل المنازل المماثلة**

2,164 IG

كيف هو أداؤك؟

ممتاز | جيد | أكثر من المعدل

*معدل المنازل المماثلة ذات الكفاءة العالية: معدل أفضل 20% من المنازل المماثلة في منطقتك

**معدل المنازل المماثلة: 100 منزل من المنازل المماثلة في منطقتك

يرجى الملاحظة أن الأرقام أعلاه تستند إلى بيانات الاستهلاك خلال شهر تقويمي،\ وهو ما قد يختلف عن الفترة المشمولة في الفاتورة.

معدل استهلاكي

يرجى الملاحظة أن هذه الرسوم البيانية مستندة إلى بيانات الاستهلاك خلال شهر تقويمي، وهو ما قد يختلف عن الفترة المشمولة في الفاتورة.

الكهرباء

المياه

الموظفون

الحصول على جائزة الشرف العالمية من مجلس السلامة البريطاني في مجال البيئة للسنة السابعة على التوالي في 2018

انخفض معدل وقوع الحوادث بنسبة 79.32% خلال الفترة بين 2009-2018

نهجنا الإداري

في إطار مساعي الهيئة لتظل الجهة المفضلة للعمل في دبي، فقد حرصت طيلة السنوات الماضية على الاستمرار في دعم موظفيها لتحقيق أعلى مستويات الأداء والكفاءة في تنفيذ أعمالهم، وذلك من خلال توفير بيئة عمل صحية وإيجابية، ووضع رفاهيتهم وسعادتهم على رأس أولوياتها. وتأخذ القيادة والإدارة العليا في الهيئة على عاتقها تعزيز نجاح وتطوّر الموظفين، حيث أطلقت العديد من برامج علاقات الموظفين التي تكفل النجاح والتطورلموظفيها. وتواصل الهيئة مساعيها للتعرف إلى احتياجات موظفيها وتوقعاتهم والاستجابة لها، ويشمل ذلك تحقيق رفاهية الموظفين ومكافأتهم، وتطويرهم وضمان أمنهم الوظيفي، وسعادتهم، وتوفير بيئة عمل إيجابية لهم.

وتتمثل الركائز الأساسية لنهجنا في إدارة سعادة الموظفين فيما يلي

وتسعى الهيئة لتوفير بيئة عمل من خلال ما يلي:

فإنها تتمسك بقيم التنوع والإنصاف تجاه جميع الموظفين، من دون التمييز بينهم بأي شكلٍ من الأشكال، سواءً على أساس الجنس أو العرق أو الجنسية أو السن أو المواطنة أو الدين أو العقيدة أو الحالة الاجتماعية أو الطبقة الاجتماعية أو الإعاقة.

وتؤمن الهيئة أن التنوع وتوفير الفرص المتساوية يولدان الإبداع ويدعمان القدرة التنافسية، ويسهمان في نهاية المطاف في تحقيق النمو طويل الأجل والقوي والمستدام. ويتوافق هذا النهج مع الأنظمة والقوانين في دولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة دبي، والتوجه الاستراتيجي للهيئة، والمعاهدات والاتفاقيات الدولية. وقامت الهيئة أيضًا بتضمين كافة هذه القيم في العديد من سياساتها، مثل سياسة الهيئة في تقدير وإدارة التنوع في الموارد البشرية، وسياسة الموارد البشرية، وسياسة دعم وتمكين المرأة، بالإضافة إلى مدونة الهيئة لقواعد السلوك.

كفاءات بمستوى عالمي

وصل إجمالي عدد موظفينا في العام 2018 إلى 11,787 موظف، مما يجعل الهيئة أكبر جهة توظيف في دبي. وتعد الهيئة مركزاً هاماً لاستقطاب المهندسين في دولة الإمارات، حيث تعد الهندسة من أهمّ المهن ومصادر الابتكار والإبداع في الهيئة. وتلتزم الهيئة أيضًا باستقطاب مختلف الأفراد لشغل المناصب التي تتطلب مؤهلات عالية في مختلف المجالات، بما في ذلك الإدارية والمالية ونمذجة الأعمال. ويتمتع موظفونا بمجموعة متنوعة وواسعة من المهارات والمواهب، كما نتخذ الإجراءات الاستراتيجية لنوفر لهم فرص التدريب والتطوير، بهدف صقل مهاراتهم وتعزيز مساراتهم الوظيفية. ولضمان استدامة الهيئة، تحرص الهيئة على اتخاذ الإجراءات اللازمة لمراقبة معدل تقاعد الموظفين، كي يتسنى لها استبدال الكفاءات المتخصصة بكوادر جديدة على درجةٍ عاليةٍ من المهارة والتدريب.

جدول:إجمالي عدد الموظفين حسب نوع عقد التوظيف والمنطقة لعام 2018

حالة العقد	المنطقة							المجموع
	أفريقيا	آسيا	أوروبا	الشرق الأوسط	أمريكا الشمالية	أوقيانوسيا	أمريكا الجنوبية	
دائم	182	7,302	61	4,065	28	7	1	11,646
مؤقت	3	133	-	5	-	-	-	141
المجموع	185	7,435	61	4,070	28	7	1	11,787

جدول: إجمالي عدد الموظفين حسب نوع عقد التوظيف (الدائم والمؤقت) والجنس

حالة العقد	الجنس		المجموع
	إناث	ذكور	
دائم	1,937	9,709	11,646
مؤقت	13	128	141
المجموع	1,950	9,837	11,787

إجمالي عدد الموظفين حسب نوع الوظيفة والجنس

نوع الوظيفة	إناث	ذكور	المجموع
دوام كامل	1,937	9,709	11,646
دوام جزئي	13	128	141
المجموع	1,950	9,837	11,787

الموظفون الجدد لعام 2018 حسب العمر و الجنس و المنطقة

الموظفون الجدد لعام 2018*	
الفئة	عدد الموظفين الجدد
حسب العمر	
أقل من 30 سنة	339
من 30 إلى 50 سنة	245
فوق 50 سنة	11
حسب الجنس	
إناث	94
ذكور	501
حسب المنطقة	
أفريقيا	51
آسيا	536
أوروبا	7
أمريكا الجنوبية	0
أمريكا الشمالية	0
أوقيانوسيا	1
الشرق الأوسط	0
المجموع	595

*تم تضمين فئة العقود الخاصة في حسابات عام 2018

الموظفين حسب العمر و الجنس و المنطقة خلال 2018

دوران الموظفين لعام 2018**	
الفئة	عدد الموظفين
حسب العمر	
أقل من 30 سنة	48
من 30 إلى 50 سنة	219
فوق 50 سنة	32
حسب الجنس	
إناث	39
ذكور	260
حسب المنطقة	
أفريقيا	32
آسيا	201
أستراليا	0
أوروبا	2
أمريكا الشمالية	3
الشرق الأوسط	61
المجموع	299

** لم يتم تضمين فئة العقود الخاصة في حسابات عام 2018

المنطقة خلال عام 2018

المنطقة	التقاعد بعد 5 سنوات				
	الإدارة	غير الإشرافية	وظائف أخرى (الدرجة السادسة وما دونها)	القيادة	المجموع
أفريقيا	-	-	-	-	-
آسيا	20	66	55	-	141
أوروبا	-	-	-	-	-
الشرق الأوسط	9	6	2	2	19
أمريكا الشمالية	1	-	-	-	1
المجموع	30	72	57	2	161

المنطقة	التقاعد بعد 10 سنوات				
	الإدارة	غير الإشرافية	وظائف أخرى (الدرجة السادسة وما دونها)	القيادة	المجموع
أفريقيا	1	3	2	-	6
آسيا	26	74	77	-	177
أوروبا	1	-	-	-	1
الشرق الأوسط	18	12	4	3	37
أمريكا الشمالية	1	-	-	-	1
المجموع	47	89	83	3	222

امتيازات الموظفين

انطلاقًا من كوننا جهة عمل تتبنى معايير ذات مستوى عالمي، فإننا في الهيئة نفتخر بموظفينا، ونحرص على مكافأتهم بعدل وسخاء حسب أدائهم. ولتحقيق ذلك، تعكف لجنة شؤون الموظفين بالهيئة على مراجعة تقييمات الأداء والترقيات وزيادة الرواتب، وغيرها من الأمور الأخرى المتعلقة بالموظفين. ونجري أيضًا مراجعة وتحليلاً دورياً للمهام الوظيفية وإتاحتها لذوي المواهب والمهارات والمؤهلات الأكاديمية المناسبة، وتوفير فرص متكافئة لشغل الوظائف حسب المتطلبات. ويمكن لجميع موظفينا ممن يحملون الدرجة السابعة وما فوق، مراجعة أدائهم وتطور مساراتهم المهنية من خلال نظام اس أيه بي - SAP» عبر بوابة الهيئة الإلكترونية My Portal». كما يمكنهم أيضًا الاطلاع على التفاصيل المتعلقة بجوائز الأداء والتدريب والتعلّم حول إدارة المعرفة وغيرها.

وتُحدد المكافآت وفقاً لسياسات الهيئة بناءً على درجة ومنصب الموظف؛ وليس على أساس الجنس. وبناءً عليه، لا يوجد فرق في هذا الصدد بين الذكور والإناث. وسعياً لتوفير بيئة عمل صحية وسعيدة لموظفينا، وتعزيز مشاركتهم وتحسين مستوى آدائهم في الهيئة، نقدم مجموعة كبيرة من المكافآت والامتيازات على النحو المذكور أدناه لموظفي الهيئة الدائمين، وتتضمن التأمين الصحي والإجازات المختلفة، والبدلات والسكن.

- البدلات (استقطاع إيجار المسكن، سيارة الخد بدل الهاتف المحمول، بدل مناوبات، و الخ..)
- التأمين الصحي والرعاية الصحيّة والتأمين على الحياة
- مخصص التقاعد (المكافأة وأنظمة المعاشات التقاعدية)
- المكافآت
- الإجازات (المستحقة، الخاصة، العارضة، حالات الوفاة، المرضية، الأمومة والأبوّ الدراسة والامتحانات، الحجّ فترة العدّة الخ..)
- تذاكر الاستقدام والعودة إلى الوطن
- بدل السكن/ تذاكر الطيران
- تغطية العجز والإعاقة
- بدل تعليم للأبناء
- تكاليف تأشير ة الإقا للموظفين وعائلاتهم

وتحرص الهيئة كذلك على مواءمة خطط امتيازات الموظفين مع استراتيجيتها الأساسية. ومن هذا المنطلق، أطلقت الهيئة برامج ومبادرات أخرى تصب في مصلحة الموظفين وتزيد تواصلنا معهم، منها:

برنامج وفِّر

يوفّر هذا البرنامج خصومات خاصة لموظفي الهيئة على منتجات وخدمات مختارة في أرقى المتاجر والمطاعم والفنادق ووكالات السفر وغيرها. ويمكن للموظفين تصفح العروض باستخدام تطبيق الموظف الذكي.

برنامج جوائز التميّز وتقدير الموظفين

يهدف هذا البرنامج إلى مكافأة الموظفين (الأفراد أو المجموعات) المتميزين في تحقيق الإنجازات.

صندوق الخير

تأسس الصندوق في العام 2009 لتقديم الدعم المالي لموظفي الهيئة في الحالات الطارئة. وفي العام 2018، قدم الصندوق مساعدات تزيد قيمتها على 500,000 درهم استفاد منها نحو 584 من موظفينا الذين كانوا بحاجة إلى هذا الدعم.

برنامج «تجوري السعادة»

صُمم هذا البرنامج لمنح مكافآت فورية للموظفين تقديرًا لأدائهم وسلوكياتهم التي يمكن ملاحظة أثرها الإيجابي بسهولة، ومكافأتها على الفور بمكافآت مثل يوم إجازة أو ركن السيارة لمدة شهر أو وجبة إفطار برفقة رئيس القسم.

مبادرة وصال

ترسل هيئة كهرباء ومياه دبي الرسائل النصية القصيرة ورسائل البريد الإلكتروني للموظفين للاحتفال بالمناسبات الشخصية، مثل: التخرج والزواج والمواليد، الخ.

ولتقديم المزيد من الدعم لموظفينا ذوي المستوى العالمي، يحق لموظفينا الحصول على إجازات الأبوّة والأمومة، وفي العام 2018 استفاد منها 558 موظفاً، واستأنفت غالبيتهم (99%) العمل مباشرة عقب انتهاء تلك الإجازات.

جدول: الإجازات الأبوية للموظفين واستئناف العمل في عام 2018

نوع الإجازة	إجمالي عدد الموظفين المستفيدين من إجازات الأبوة	الموظفون الذين استأنفوا العمل	نسبة العودة إلى العمل*	عدد الموظفين الباقين في العمل	نسبة البقاء**
إجازة أمومة	185	184	%99	160	%98
إجازة أبوّة	373	373	%100	382	%98
المجموع	558	557	-	542	-

* الفترة المشمولة تأخذ في الاعتبار إجازات الوالدين على النحو الآتي:

- الموظفون الذكور العائدون إلى العمل فورًا من 4 يناير 2018 إلى 4 يناير 2019.
- الموظفات الإناث العائدات إلى العمل فورًا من 1 يناير 2018 إلى 1 مايو 2019. وكانت هناك موظفة واحدة فقط في إجازة أمومة خلال الفترة المذكورة.

** تعبر الأرقام المبلغ عن الموظفين والموظفات الذين استفادوا من إجازة الأمومة والأبوة خلال الفترة من 1 يناير وحتى 31 ديسمبر 2017، ولا يزالون يعملون لدى الهيئة بعد 12 شهرًا من انتهاء الإجازة المذكورة في هذه المدة.

إجمالي عدد الموظفين المستحقين لإجازات الأبوة حسب الجنس لعام 2018

الجنس	المجموع
إناث	1,102
ذكور	7,898
المجموع	9,000

التدريب والتطوير

نلتزم في الهيئة بتدريب وتطوير موظفينا، لذلك ندعم تطور وتعلم المسؤولين والموظفين باستمرار من خلال برامج تدريب فعّالة. وقمنا في العام 2018 بمراجعة أهداف التدريب وتلبيتها، ولاحظنا زيادة في مدة ساعات التدريب. ولضمان التطوير المستمر لموظفينا ذوي المستوى العالمي والحفاظ على مستوى أدائهم، توفر الهيئة كافة سبل الدعم الممكنة في مجال التطوير المهني وصقل المواهب والمهارات، وتعزيز التلاحم الاجتماعي بين صفوفهم. وتتبنى الهيئة برنامج التطوير المهني وتخطيط التعاقب الوظيفي، ويمكن للموظفين ممن يحملون الدرجة السابعة فما فوق الاطلاع عليه عبر نظام «اس ايه بي - SAP» عبر بوابة الهيئة الإلكترونية «My Portal».

وفي العام 2017، قامت الهيئة بإعداد أُطر العمل بشأن الكفاءات السلوكية والفنية وتحديثها. وتعد إدارة التعاقب الوظيفي من القضايا بالغة الأهمية لدينا، لضمان استمرارية الأعمال والحفاظ على الثروة المعرفية ورأس المال الفكري وتطويرهما من أجل المستقبل، وتشجيع نمو وتطوير الموظفين.

جدول: متوسط عدد ساعات التدريب حسب الدرجة الوظيفية لعام 2018

	متوسط ساعات التدريب – حسب الدرجة الوظيفية – 2016	متوسط ساعات التدريب – حسب الدرجة الوظيفية – 2017	متوسط ساعات التدريب – حسب الدرجة الوظيفية – 2018
الوظائف القيادية	97.23	65.24	109.48
الوظائف الإدارية	51.40	47.74	49.31
الوظائف غير الإشرافية	33.39	34.52	41.11

**معدل ساعات التدريب حسب الجنس 2018

* تم تنفيذ متوسط ساعات التدريب حسب الدرجة وفق المعايير والمنهجية المتبعة لدى الهيئة والمقبولة داخليًا. وتندرج ساعات التدريب لموظفي المجموعات القيادية والإدارية وغير الإشرافية في ثلاث فئات. ولا يشتمل متوسط ساعات التدريب لموظفي المجموعة غير الإشرافية على الأرقام الخاصة بأعضاء الهيئة الآخرين، ممن يعملون في مجال الدعم الإداري والدعم الفني من مستوى الأساسي.

** تم إجراء الحسابات لمتوسط ساعات التدريب حسب الجنس، باستخدام النهج المقترح في معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) لهذا الغرض.

صحّة الموظفين وسلامتهم

نظامنا الإداري

تعد ثقافة الصحة والسلامة والبيئة في الهيئة نهجاً نموذجيًا لدمج معايير الجودة والصحة والسلامة والبيئة في الأنظمة الإدارية المتكاملة، بما يتماشى مع مواصفة الآيزو 9001، والآيزو 14001، ومواصفة (OHSAS 18001) لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية.

وتتبنى الهيئة سياسة خاصة للأنظمة الإدارية المتكاملة على مستوى الهيئة، تتوافق مع إجراءات الأنظمة الإدارية المتكاملة وخرائط العمليات المعتمدة لدى الهيئة. وحرصت الهيئة كذلك على تلبية كافة المتطلبات القانونية لحكومة دبي و "رؤية دبي 2030" في جميع أنظمتها الإدارية المتكاملة التي تتوافق مع أحكام القانون الاتحادي رقم (8) لسنة 1980؛ والقرار الوزاري رقم (32) لسنة 1982؛ وقانون البناء لبلدية دبي؛ والمبادئ التوجيهية لبلدية دبي، ومعايير منظومة الجيل الرابع لبرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، بالإضافة إلى استراتيجية 10X ضمن برنامج مسرعات دبي المستقبل.

كما قامت الهيئة بتطبيق نهج معتمد لإدارة المخاطر على مستوى الهيئة وقطاعاتها وإدارتها، وتأخذ في اعتبارها دمج نتائج هذا النهج في نظامها لإدارة الصحة والسلامة المهنية، ويتضمن دليل الهيئة لنظام إدارة الصحة

والسلامة المهنية كافة المعلومات ذات الصلة بنطاق عمل العمال، والأنشطة وأماكن العمل التي تغطيها أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية. وهذا يشمل أيضًا جميع العمال المؤقتين والاستشاريين والمقاولين الذين يعملون في مقرات الهيئة.

تحديد الأخطار وتقييم المخاطر

توجد لدى الهيئة سلسلة من الإجراءات المكتوبة والمفصلة لإدارة المخاطر، إلى جانب سياسة إدارة المخاطر التي تشرف على تطبيقها إدارة المخاطر المؤسسية في الهيئة. ويغطي الإصدار الثالث من إجراءات نظام الإدارة المتكاملة (IMSP-03) كلًا من تحديد المخاطر وإدارتها وتخفيفها من حيث النوع والكم، بالإضافة إلى تحليل تأثيرها على البيئة وكذلك المخاطر الروتينية وغير الروتينية، وفقًا لتوجيهات الوثيقة الإرشادية (HSG 65) بشأن الإدارة الناجحة للصحة والسلامة، الصادرة عن مكتب السلامة والصحة التنفيذى البريطاني.

كما تعمل الهيئة على ضمان كفاءة موظفيها المختصين بالصحة والسلامة، وذلك من خلال عقد مختلف الدورات التدريبية والتدريب التنشيطي داخليًا. وحصلت الهيئة أيضًا على موافقة مجلس السلامة البريطاني الذي تحمل الهيئة عضويته، لتدريب موظفيها وفق المقررات التدريبية المعتمدة من المجلس، حيث تشترط الهيئة على مديريها التنفيذيين ومنسقي الصحة والسلامة والبيئة وجميع موظفي الهيئة حضور هذه الدورات التدريبية على مدار العام.

تستند نتائج أداء الصحة والسلامة إلى العمليات التي يتم تقييمها وفقًا لمنهجية رادار (RADAR)، ويتم عرض النتائج على مستوى إدارات وقطاعات الهيئة في سجل الأداء المتوازن الذي يتاح لجميع الموظفين الاطلاع عليه.

وتشكل سياسات وإجراءات الصحة والسلامة الخاصة بالعمال جزءًا من دليل أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية ونظام الإدارة المتكامل ولوائح الموارد البشرية. وتكفل الهيئة كذلك حماية العمال من الأعمال الانتقامية وفقًا لقانون حكومة دبي، وإجراءات المساءلة المنصوص عليها في لائحة الموارد البشرية للهيئة، والتي تشرف على تطبيقها الإدارة القانونية لهيئة كهرباء ومياه دبي.

وفيما يخص التحقيقات في الحوادث المتعلقة بالعمل، تطبق الهيئة معايير الإجراء (IMSP-10) الذي يحدد التسلسل الهرمي للضوابط، وتتوافق أيضًا مع سياسات إدارة الأزمات المؤسسية والسلطات المحلية المعنية، مثل: شرطة دبي والدفاع المدني في دبي. وتستخدم الهيئة أيضًا الإجراء (IMPS-03) في تحديد المخاطر والأخطار وتدابير التحكم بها، إلى جانب الاحتياطات التي تهدف إلى الحد منها.

خدمات الصحة المهنية

يتولى قسم الصحة المهنية بالهيئة مهمة الإشراف على متطلبات الصحة المهنية والرفاهية في الهيئة، ويعمل هذا القسم عن كثب مع قسم الاستشارات المؤسسية وقسم سعادة ورفاهية الموظفين التابع لإدارة الموارد البشرية.

ويتولى فريق الصحة المهنية إجراء فحوصات دورية للموظفين، وفقًا لإجراءات الصحة المهنية (SP12)، تشمل فحوص الصحة والتغذية وفحص الإجهاد ومستوى الرفاهية الاجتماعية. وفي هذا الإطار، تواظب الهيئة على عقد جلسات توعوية وحلقات العمل ودورات تدريبية في مجال الصحة المهنية.

ويمكن لجميع العمال الحصول على هذه الخدمات بغض النظر عن التسلسل الهرمي في الهيئة.

وعلاوة على ذلك، تتبع الهيئة عددًا من الإجراءات المخصصة لإسداء المشورة للعاملين بشأن حالات الإجهاد وطرق علاجها، والرفاه والنظافة، ومراقبة المواد الخطرة على الصحة، بالإضافة إلى مجموعة من المبادئ التوجيهية التي تُعنى بأصحاب الهمم، وحماية العاملين من مخاطر الاهتزازات، ومواجهة الإصابات العضلية الهيكلية، وتحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة. وتتم مواءمة كل ما سبق مع إجراءات إدارة المخاطر المؤسسية، وتقييم الامتثال، وإدارة الحوادث، وإدارة الأزمات.

ممثلو الصحة والسلامة

تُولي الهيئة أهمية خاصة لمشاركة موظفيها باعتبارها إحدى الركائز الأساسية للمقاصد الاستراتيجية التي تسعى الهيئة إلى تحقيقها ضمن نظام الإدارة المتكاملة وتماشيا مع نظام إدارة السلامة والصحة المهنية (OHSAS 18001) ومنظومة برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز. وتحقيقًا لهذه الغاية، تطبق الهيئة على مستوى قطاعاتها وإدارتها المختلفة إجراءات خاصة لمعالجة الجوانب المتعلقة بمشاركة الموظفين وتطويرهم وتزويدهم بما يحتاجون إليه من استشارات، بما يتوافق مع جميع الإجراءات الوظيفية والتشغيلية.

وتتبع الهيئة أيضًا منهجية الاتصال الداخلي والخارجي بين موظفيها في الإبلاغ عن مسائل الصحة والسلامة، وتحرص كذلك على إشراكهم في تحليل الأداء، وتقييم المخاطر، وتحفيز إشراك العاملين في الإدارة، والدورات التدريبية في مجال الصحة والسلامة. ويمكن لجميع الموظفين أيضًا الاطلاع على محتوى التدريب من خلال الشبكة الداخلية للهيئة وتطبيق الصحة والسلامة والبيئة للهاتف المتحرك.

تضم لجنة الصحة والسلامة في هيئة كهرباء ومياه دبي ممثلين عن الهيئة، ويترأسها نائب الرئيس التنفيذي لقطاع دعم الأعمال والموارد البشرية. وتؤدي اللجنة دوراً حيوياً في منع الحوادث وإصابات العمل في جميع قطاعات الهيئة، والتأكد من تطبيق إجراءات السلامة والصحة المهنية في مكان العمل وفقاً للإجراء (IMSP01 – 16) ومؤشرات الأداء الرئيسية التي تشمل مستويات إنجاز مستهدفة (بالنسبة المئوية)، إضافة إلى المؤشرات الفعلية التي تجعل عمل اللجنة أكثر قوّة وفعالية. وتضمن تلك اللجنة أيضاً تنفيذ جميع التدابير اللازمة لدعم إجراءات ومعايير وقواعد السلامة والصحّة المهنية والتقيد بها. ويجتمع ممثلو اللجنة مرة واحدة على الأقل شهرياً فيما يخص الإدارات ذات المخاطر العالية، وكل شهرين للإدارات ذات المخاطر المتوسطة. أما فيما يخص الإدارات ذات المخاطر المنخفضة، يجتمع ممثلي السلامة والصحة المهنية كل ثلاثة أشهر على الأقل أو متى اقتضى الأمر ذلك.

التدريب على الصحة والسلامة

يقدم موظفو الصحة والسلامة، بالتعاون مع جهات خارجية عند الحاجة، تدريبات مكثفة على جوانب الصحة والسلامة لموظفي الهيئة، فيما تتمثل مهمة قسم التدريب على الصحة والسلامة المهنية ومنسقي الصحة والسلامة بالإدارات في التأكد من إحاطة العاملين بأهمية تحديد المخاطر والإبلاغ عنها، وإطلاعهم على كيفية التعرف على الأفعال والظروف غير الآمنة في مكان العمل والحد منها، بالإضافة إلى غرس المهارات والسلوكيات الضرورية التي تضمن تحقيق أهداف الصحة والسلامة على مستوى قطاعات الهيئة. وفي هذا الصدد، أجرى قسم التدريب على الصحة والسلامة 16 دورة تدريبية شملت المقررات المبينة أدناه:

م	اسم التدريب
1	تدريب توجيهي
2	أساسيات الصحة والسلامة في مكان العمل
3	علامات الصحة والسلامة في مكان العمل
4	التخطيط للطوارئ والاستعداد لها
5	تقييم المخاطر
6	تحديد الأخطار والإبلاغ عنها (باللغتين الأوردو/ الهندية)
7	منع الحوادث والتحقيق فيها وإعداد التقارير ذات الصلة
8	منع إصابات الظهر
9	الإشراف على سلامة الموظفين بأمان في مكان العمل
10	جائزة مجلس السلامة البريطاني للمستوى 1 في الصحة والسلامة في مكان العمل
11	جائزة مجلس السلامة البريطاني للمستوى 2 في الصحة والسلامة في مكان العمل
12	جائزة مجلس السلامة البريطاني للمستوى 2 في تقييم المخاطر
13	جائزة مجلس السلامة البريطاني للمستوى 2 في تقييم مخاطر أجهزة شاشات العرض
14	التعلم الإلكتروني - التدريب على تفادي آلام الظهر
15	التعلم الإلكتروني - أجهزة شاشات العرض

وفي العام 2018، عقدت الهيئة 134 جلسة تدريبية حضرها 1897 موظفًا، وقامت بعد كل دورة تدريبية بإصدار تقرير تقييم يتضمن رسومات بيانية للتعليقات التي أبداها المشاركون الذين سجلوا درجات أقل من المتوسط، والذين يتم استدعاؤهم لحضور التدريب مرة أخرى.

كما يعقد قسم التدريب على الصحة والسلامة المهنية دورة شهرية لتوعية الموظفين حول مختلف جوانب الصحة والسلامة المهنية، ويرسل إلى جميع منسقي الصحة والسلامة والبيئة للمناقشة مع موظفيهم وتوعيتهم لمنع حدوث إصابات أو حوادث العمل.

عدد موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي الذين حضروا تدريب الصحة والسلامة الذي أجراه قسم الصحة والسلامة في الفترة من 2014 - 2018

تعزيز صحة الموظفين

توفر الهيئة لموظفيها خدمات الرعاية الصحية المهنية وغير المهنية من خلال برنامج "عناية" الذي يُعنى بالرعاية الصحية لحكومة دبي، ويغطي المتطلبات الحياتية والصحية لموظفي الهيئة في جميع أنحاء العالم. وتسعى الهيئة إلى رصد وتخفيف الحوادث في أثناء العمل وخارجه على حدٍ سواءٍ، وتحرص على تزويد مقراتها بأعداد كافية من صناديق الإسعافات الأولية ومقاعد الإخلاء ووسائل المساعدة اللازمة لأصحاب الهمم، والتي تشمل الممرات الممهدة بطريقة برايل، وحلقات الاهتزاز والمساعدة الصوتية في مراكز خدمة العملاء.

يتم تقديم الخدمات الصحية التطوعية أيضًا من خلال ورش العمل والحملات وبرامج الموردين ودورات التوعية والمشاركة في الحملات الصحية للعاملين التي تهدف إلى إجراء الفحوصات الأساسية واختبارات العين وما إلى ذلك.

وكجزء من خدمات الصحة والسلامة، يتم التخطيط سنويًا لرسائل البريد الإلكتروني ضمن الشبكة الداخلية والحملات وجلسات الإرشاد من الجهات الخارجية والأنشطة الرياضية، وتقاس وفق معدلات تحدد مدى مشاركة الموظفين بها ورضاهم عنها. كما ينفذ قسم الصحة المهنية حملات في المواعيد التي تحددها منظمة الصحة العالمية وهيئة الصحة بدبي والأمم المتحدة. وتغطي أنشطة تعزيز الصحة لدى الهيئة كلا من الأمراض المزمنة، وضربات الشمس، والإجهاد، والرفاهية، واضطرابات الأيض الغذائي، ومشكلات الدورة الدموية والإصابات العضلية الهيكلية جنبًا إلى جنب مع الحالات غير المرتبطة بالعمل.

التزاماتنا

تُغطي خدمات قسم الصحة والسلامة المهنية جميع العاملين في مقر الهيئة. ومع ذلك، فإننا كمؤسسة رائدة، ندرك حجم المسؤولية الملقاة على عاتقنا من حيث الجهود التي يتعين بذلها لمنع وتخفيف الآثار السلبية لأنشطة الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعملياتنا. وتلتزم الهيئة أيضًا بالمحافظة على صحة وسلامة المقاولين والمقاولين الفرعيين والموردين، وتتقيد بأسس ومبادئ نظم إدارة السلامة والصحة المهنية 18001

و 18002 لضمان تطبيق إجراءات السلامة. وبالإضافة إلى ذلك، تطبق الهيئة إجراء SP06 المخصص لصحة وسلامة المقاولين والاستشاريين لتعزيز ثقافة الصحّة والسلامة وتحسين معاييرنا في كافة المشاريع والأنشطة والعمليات. ونقوم بالتدقيق على عملياتنا دوريًا لتقييم تنفيذ العمل، بما يتطابق مع متطلبات الصحة والسلامة. وفضلاً عن ذلك، تتبنى الهيئة دليلًا عالميًا للمخاطر المؤسسية لتنظيم جوانب الصحة والسلامة في عملياتها ومنتجاتها وخدماتها. وإلى جانب الجودة ومعايير الصحة والسلامة، تتبع إدارة سلسلة التوريد لذات النهج المتبع في إدارة جوانب الصحة والسلامة، بدءاً من طلبات الشراء وانتهاءً بتقديم الخدمات على أكمل وجه. أدى ذلك كله إلى اعتبار الهيئة نفسها مرجعًا عالميًا بين المؤسسات الخدماتية على مستوى العالم، حيث فازت بجائزة سيف الشرف للصحّة والسلامة على مدار الـ 11 سنة الماضية على التوالي، فضلًا عن شهادة نظام الإدارة المتكامل وتصنيف مجلس السلامة البريطاني في فئة الخمس نجوم منذ عام 2002. وفازت الهيئة أيضًا بجائزة أفضل مبادرة في مجال الصحة والسلامة ضمن الجوائز البريطانية للأعمال، وجائزة الشرق الأوسط للكهرباء عن نظام تقييم الاستدامة للمقاولين في مجال الصحة والسلامة. وتُعد الهيئة كذلك أول مؤسسة تطلق تطبيق الصحة والسلامة والبيئة لموظفيها وعملائها، كما فازت في العام 2017 بجائزة التميز في فئة التشريعات الداعمة لأصحاب الهمم في مجال الصحة والسلامة، وحصلت على تصنيف السبع نجوم لشهادة المعيار الدولي لتميز الخدمات (TISSE)

ويصنف قسم الصحة والسلامة الإصابات على مستوى المؤسسة كإصابات كبرى وصغرى، حيث تعرّف الإصابة الكبرى على أنها إصابة غير مميتة، ولا تتسبب في عجز دائم تام أو عجز دائم جزئي، إلّا أنها تؤدي إلى التغيب عن العمل لأكثر من سبعة أيّام عمل. وتتلخص أنواع الإصابات فيما يلي:

وخلال العام 2018، سجلنا 22 إصابة كبرى بين الموظفين، و 15 إصابة بين المتعاقدين. ونفخر بالقول أنه خلال العام 2018، لم تقع أي إصابة بين الموظفين أدت إلى الوفاة.

وتقوم الهيئة برصد الفئات التالية وإعداد تقارير بشأنها، ويتم حساب التكرار على أساس 1,000,000 موظف، ومعدل وقوع الحوادث على أساس 100,000 حيث تم حساب معدل وقوع الحوداث مسبقًا باستخدام نفس الفئة. إننا في الهيئة نعتبر الإصابات المؤدية إلى هدر الوقت على أنها أي إصابة لحقت بالموظف، ونتج عنها هدر في العمل المنتج، إما على شكل تغيب أو تأخير وفقًا لأفضل الممارسات الدولية.

عدد أيام الانقطاع عن العمل بسبب الاصابات – 36 يومًا في 2018

معدّل تكرار الانقطاع عن العمل بسبب الاصابات – 1.65

معدّل تكرار الانقطاع عن العمل بسبب الاصابات = عدد أيام الانقطاع عن العمل بسبب الاصابات/ عامل – ساعة

21,836,250 /1,000,000 x 36

ملاحظة: يرجى الملاحظة أن هذه الإصابات البالغ عددها 36 هي فئة الإصابات المؤدية إلى هدر الوقت، ونجم عنها إجازات مرضية، أو أيام العمل المفقودة من قبل الموظفين الدائمين في الهيئة.

معدل الإصابات المؤ ى هدر الوقت (2016 – 2018)

المعدل الفعلي ل ار الإصابات المضيعة للوقت المعدل المستهدف ل ار الإصابات المضيعة للوقت

ملاحظة: تم الأخذ بالحسبان موظفي الهيئة الدائمين في جميع الحسابات المتعلقة بالإصابات في هذا التقرير. ويتم تحديد الإصابات المتعلقة بعمل المتعاقدين حيثما ينطبق ذلك، كما يستبعد جميع الإصابات الطفيفة (مستوى الإسعافات الأولية) من الإصابات المرتبطة بالعمل.

أيام العمل المفقودة: 1481 يوم عمل

إجمالي عدد ساعات عمل موظفي الهيئة: 21,836,250 ساعة عمل

إجمالي عدد العاملين × 7.5 (متوسط ساعات العمل في اليوم) × 250 (متوسط عدد أيام العمل في السنة)

21,836,250 = 250 x 7.5 x 11,646

يُعد معدل وقوع الحوادث أحد المؤشرات الرئيسية لأداء الهيئة في مجال السلامة، وقد نجحنا في تخفيض هذا المعدل بما يقرب من 79.32% بين عامي 2009 و 2018.

معدل وقوع الحوادث – 128.8

عدد الحوادث المبلغ عنها وفقًا للوائح الإبلاغ عن الإصابات والأمراض والحوادث الخطيرة × 10000/ إجمالي عدد العاملين =

128.8 = 11,646 /100,000 x 15

معدل وقوع الحوادث 2009-2018

معدل وقوع الحوادث هو عدد الحوادث المبلغ عنها وفقًا للوائح الإبلاغ عن الإصابات والأمراض والحوادث الخطيرة × 10000/ إجمالي عدد العاملين

* الحوادث المبلغ عنها وفقًا للوائح الإبلاغ عن الإصابات والأمراض والحوادث الخطيرة: هي أي إصابة ناتجة عن حادث خلال الخدمة، ونجم عنه إجازة مرضية لمدة 7 أيام متتالية أو أكثر (بعيدًا عن العمل)، باستثناء تاريخ الحادث، ولكن تضمين عطلات نهاية الأسبوع وأيام الراحة.

يتم تحديد المخاطر المتعلقة بالعمل والتي قد تؤدي إلى إصابات ذات آثار خطيرة بناءً على عمليات التفتيش الموقعي وتقييم المخاطر وتحليل بيانات الأداء التاريخي وخطوات التخفيف للتحكم في المخاطر أو إزالتها وفقًا للإجراء IMSP03 الذي تطبقه الهيئة.

وتمثلت المخاطر الرئيسية لإصابات العمال في: الانزلاقات والسقوط، وحوادث المرور على الطرق (في الغالب بسبب طرف ثالث)، ودخول أجسام غريبة في العين، والالتواءات والكسور. ويسرنا أن نعلن عن عدم وقوع أي إصابات خطيرة أو حالات وفاة مرتبطة بالعمل خلال عام 2018.

يتم تحديد التسلسل الهرمي للسيطرة على المخاطر بشكل محكم وفقًا للإجراء IMSP03 الذي يغطي أساليب التخلص من مخاطر الاستبدال؟ والضوابط الهندسية والضوابط الإدارية ومعدات الحماية الشخصية. ويتم إصدار توصيات بالإجراءات التصحيحية وبمجرد اتخاذ هذه الإجراءات خلال فترة متفق عليها، يتم تسجيل التصحيحات وإطلاع العاملين عليها.

وفيما يخص الإجراءات المتخذة للتخلص من المخاطر الأخرى المرتبطة بالعمل وتقليل المخاطر باستخدام التسلسل الهرمي، فهي تشمل التخلص من المخاطر، والضوابط الإدارية والاستخدام المنظم لأدوات الحماية الشخصية.

إنجازاتنا

أدت الثقافة الإيجابية في مجال الصحة والسلامة والبيئة إلى انعدام حالات الوفاة بسبب مهام العمل، وحصول الهيئة على العديد من الجوائز التي لم يكن من الممكن الفوز بها دون هذا النهج الإيجابي الذي حرصت الاطراف المعنية على اتباعه وتطبيقه على مستوى الهيئة. وفيما يلي أبرز إنجازات الهيئة في هذا المجال:

- سياسة الجودة والصحة والسلامة والبيئة المُحكمة والمعتمدة من قبل الإدارة العليا والتي شملت المنهجيات والعمليات والإجراءات ومؤشرات الأداء على بطاقة الأداء المتوازن كما حددها كابلان ونورتن.
- شهادات الأيزو رقم 9001، وأيزو رقم 14001، وشهادة نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001، التي تمكن الهيئة من تحسين أنظمتها باستمرار.
- فازت الهيئة مرتين بجائزة أفضل جهة حكومية في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، ولطالما حققت سياسة الصحّة والسلامة والبيئة في تقييمها درجة أعلى من المعيار المطلوب (98%)
- لطالما تم تصنيف الهيئة على أنها مؤسسة آمنة من قبل إدارة الدفاع المدني في دبي من حيث أنظمة إطفاء الحريق وآليات الرقابة لديها.

- تمكّنت الهيئة من الحفاظ على تصنيف 5 نجوم في إدارة الصحّة والسلامة من مجلس السلامة البريطاني منذ عام 2002.
- فازت الهيئة بجائزة سيف الشرف للصحّة والسلامة وجائزة الشرف العالمية للبيئة على مدار الـ 11 سنة والسبع سنوات الماضية على التوالي. وتفتخر الهيئة باعتبارها أول مؤسسة خدماتية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تحصل على هذه الجائزة.
- تطبق الهيئة سياسة إدارة المخاطر التي تم إعدادها وفقاً لمعايير أيزو 31000 وتعتبر هذه السياسة إطاراً لإدارة مخاطر الصحّة والسلامة والبيئة في الهيئة (الديناميكية والاستشارية).
- تعتبر الهيئة من المنظمات الرائدة في مجال إدارة الضغوطات، وتوفير خدمة «استشاراتي» لموظفي الهيئة من أجل تحسين صحتهم وتعزيز سعادتهم.
- حصلت الهيئة على تصنيف 7 نجوم في شهادة المعيار الدولي لتميز الخدمات (TISSE) الممنوحة من المعهد الدولي لخدمة المتعاملين في عام 2018، وجائزة التميز في فئة التشريعات الداعمة لأصحاب الهمم في مجال الصحة والسلامة.

التطوّر المهني

نسعى في هيئة كهرباء ومياه دبي باستمرار إلى ترقية موظفينا، وتوظيف الأشخاص الموهوبين والمؤهلين، ممن يمكنهم الإسهام في نجاح مسيرة الهيئة. ونلتزم بدعم تطور موظفينا على الصعيدين المهني والشخصي، حيث يحظى الموظفون بفرص كبيرة لتطوير مسيرتهم المهنية عبر توفير مجموعة كبيرة ومتنوعة من البرامج التدريبية، بدءاً من برامج التدريب التخصصية، وانتهاءً ببرامج التدريب المتعلقة بالإدارة عموماً. وتنفذ الهيئة أيضاً برامج تدريبية حسب الكفاءات بهدف إدارة المهارات والتعلّم مدى الحياة بناءً على 9 كفاءات سلوكية تم تحديدها خلال مركز التطوير والتقييم الذي أجرى تقييماً لـ 887 موظفاً بناءً على مستويات كفاءتهم في عام 2014. وتأتي تقييمات الأداء على نفس القدر من الأهمية، فهي تساعدنا على تقييم أداء الموظفين بشكلٍ منظم، وتتيح لنا فهم قدرات موظفينا لنتمكن من تطويرها بشكل أكبر.

التحديّات والالتزامات الرياضية في الهيئة

في مارس 2018، أعلنت هيئة كهرباء ومياه دبي عن استعدادها للمشاركة في مبادرة الألعاب الحكومية الأولى التي أطلقها سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي ورئيس المجلس التنفيذي لحكومة دبي، تحت شعار "فريق واحد هدف واحد"، والتي تهدف إلى ضمان المنافسة الإيجابية بين الموظفين، وتعزيز قدراتهم ومهاراتهم العقلية والبدنية بطريقة مبتكرة. وشهدت مبادرة الألعاب الحكومية الأولى مشاركة فرق من الرجال والنساء في الهيئة لاختبار مهاراتهم العقلية وقوتهم البدنية في الفترة من 9 إلى 12 مايو 2018 على شاطئ "كايت بيتش" بدبي.

وشارك خمسون موظفًا من الهيئة في سباق "إكس دبي سبارتان" في مضمار حتا للدراجات في دبي، والذي يعد واحدًا من أكثر سباقات التحمل شعبية في العالم. وتضمن "إكس دبي سبارتن" سباق "سبارتن " الذي امتد لمسافة 5 كيلومترات وأكثر من 20 عائقاً تناسب الرياضيين من مختلف المستويات، وسباق "سوبر" الذي امتد لمسافة تزيد عن 13 كيلومتراً وتضمن أكثر من 25 عائقاً، إضافة إلى سباق مخصص للأطفال. وتزامن سباق "إكس دبي سبارتن" مع تحدي دبي للياقة الذي أطلقه سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم.

ونظمت الهيئة في عام 2018 دورة سباحة لموظفيها من الذكور في نادي النصر بدبي، شارك فيها 82 موظفًا عبر ثلاثة سباقات وتم تكريم الفائزين بالجوائز والميداليات.

وعلى صعيد آخر، أطلقت اللجنة النسائية في هيئة كهرباء ومياه دبي فعالية رياضية تحت شعار "من أجل زايد" احتفاءً بمرور 100 عام على ميلاد الوالد المؤسس المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان – "طيب الله ثراه"، ضمن مشاركة هيئة كهرباء ومياه دبي في فعاليات اليوم الرياضي الوطني لدولة الإمارات 2018. وتهدف

الفعالية إلى تشجيع الموظفات على ممارسة رياضة المشي والركض لمسافة 3 كيلومترات في حديقة ند الشبا للدراجات الهوائية، وتنمية الروح الرياضية لديهن.

وأطلقت الهيئة بطولتها الرياضية الرمضانية لعام 2018 في قاعات الشيخ سعيد بمركز دبي التجاري العالمي؛ وشملت رياضات عدة منها كرة الريشة، وكرة السلة، وكرة الطائرة، وكرة القدم، وتنس الطاولة، والكريكيت. وشارك فريق الهيئة في منافسات كرة السلة على الكراسي المتحركة، المقامة في نادي دبي لأصحاب الهمم، وسباق ند الشبا للدراجات الهوائية، وتحدي ناس» المسائي، ضمن فعاليات منافسات دورة ند الشبا الرياضية 2018.

وفي إطار المشاركات النسائية، شاركت 121 موظفة من موظفات هيئة كهرباء ومياه دبي في ألعاب النسخة السادسة من "دورة الشيخة هند للألعاب الرياضية للسيدات"، وتصدر فريق الهيئة النسائي المركز الأول في سباق الطريق والمركز الثالث في سباق الدرجات.

مجلس هيئة كهرباء ومياه دبي للشباب

في إطار مساعيها لتحقيق الاستدامة في جميع جوانب عمل الهيئة، يلعب مجلس هيئة كهرباء ومياه دبي للشباب دورًا محوريًا وفعالًا في إشراك الشباب في جهود الهيئة.

وتنفيذاً لرؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي – "رعاه الله"، لضمان مستقبل مشرق يقوم على قدرة الشباب على التطوير ومشاركتهم في عملية البناء والتطوير، أطلق مجلس الهيئة للشباب حملة «تعهد الاستدامة للشباب» التي تشكل منصة تفاعلية للاستماع إلى أفكار الشباب وطموحاتهم بشأن تعزيز الاستدامة، ونشر ثقافة الاستدامة باعتبارها إحدى القيم الأساسية التي يستند إليها مجلس الهيئة للشباب. وتأتي هذه الحملة لتبرز جهودنا في دعم رؤية الهيئة بأن تكون مؤسسة مستدامة مبتكرة على مستوى عالمي.

وفي إطار جهود المجلس لتمكين الشباب ودعمهم في جميع المجالات وإشراكهم في المسيرة التنموية بالدولة للتميز والنجاح، نظّم مجلس هيئة كهرباء ومياه دبي للشباب في عام 2018 الجلسة الثالثة من برنامج «حديث الشباب»، تحت عنوان «تصميم المباني والمجتمعات من أجل حياة أكثر صحة وسعادة». وشهدت الجلسة عددًا من المحاضرات التوعوية وورش العمل التحفيزية التي تتواءم مع اهتمامات الشباب وجهود هيئة كهرباء ومياه دبي في تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال نشر الطاقة الإيجابية وإيجاد بيئة عمل سعيدة لموظفيها.

وواصل المجلس على مدار العام تعزيز جهوده الرامية إلى رفع الوعي بأهدافه ومقاصده الرئيسية من خلال تنظيم أنشطة وزيارات مختلفة لفروع الهيئة، كما شارك في مبادرة "سحورهم علينا"، التي نظمها مجلس شباب هيئة تنمية المجتمع لتوزيع وجبات السحور على العمال خلال شهر رمضان.

إسعاد الموظفين

نؤمن في الهيئة بأهمية إسعاد موظفينا، ونضع سعادتهم ضمن أولوياتنا العليا، لأنهم يساهمون في ضمان نجاح الهيئة وكفاءتها وتميزها على الدوام.

وتتمحور المبادئ الإرشادية لاستراتيجية السعادة بالهيئة حول الموظفين، وتركز على تحقيق رضاهم وسعادتهم وتعزيز مشاركتهم، وهو ما دفعنا إلى مواصلة إجراء استبيان السعادة للموظفين للتعرف على آرائهم ومقترحاتهم بشأن المواضيع التي تهمهم، ولقياس مستوى سعادتهم الكلي فيما يخص مجالات العمل المختلفة في الهيئة. وقد وصل معدل السعادة الكلي في عام 2018 إلى 87.75%. وتتولى الهيئة تحليل نتائج هذا الاستبيان، بهدف المقارنة المعيارية لمبادرات الهيئة وإعادة توجيهها لتلبية توقعات الموظفين.

يتألف نموذج السعادة في الهيئة من خمسة محاور رئيسية للسعادة، وهي: الأمان الوظيفي والمالي، والتوافق الوظيفي وتطوير الموظفين، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية والصحة، والاحترام والتقدير، وبيئة العمل المشجعة على الإبداع والمشاركة، بالإضافة إلى العدالة والشفافية.

وتُعد برامج سعادة الموظفين من العوامل الأساسية لإيجاد بيئة عمل تعاونية ومحفِزَة ومنتِجَة ومستدامة. ولدعم وتحسين بيئة العمل، وفرت الهيئة لموظفيها مجلس السعادة وقاعات الإبداع لتعزيز بيئة العمل الإيجابية والمحفزة على الإبداع. ويوجد مجلس السعادة في المقر الرئيسي للهيئة، وقاعات الإبداع في مركز الهيئة في الحضيبة وورسان، وتقدم مجموعة من الخدمات ابتداءً من الحجز عبر الإنترنت لورش عمل وجلسات العصف الذهني، وحتى مختلف الأنشطة التي تشجع الموظفين على تحقيق التميز في ظل بيئة عمل إيجابية عالية الجودة.

وفيما يلي قائمة بالمبادرات الأخرى الهادفة إلى إيجاد بيئة عمل أكثر سعادة للموظفين:

مواقف سيارات مع مظلات من ألواح الطاقة الشمسية

أطلقت الهيئة ضمن مبادرة "شمس دبي"، الهادفة إلى زيادة الاعتماد على الطاقة النظيفة، مشروع تركيب الألواح الكهروضوئية فوق مواقف السيارات في مقرها الرئيسي في عام 2017. ويشمل المشروع توفير 902 موقفًا للسيارات، وتبلغ قدرته الإنتاجية 1,780 كيلووات.

اليوم العالمي للسعادة

تحتفل إدارة إسعاد الموظفين سنوياً بمناسبة اليوم العالمي للسعادة، من خلال توجيه دعوة مفتوحة لجميع الموظفين للمشاركة في الأنشطة المختلفة التي تُقام في مقر الهيئة الرئيسي وفروعها المختلفة.

التجمعات السنوية المختلفة

تنظم الهيئة العديد من الفعاليات، مثل تجمع برنامج برزتنا، وحفل العشاء السنوي، وتجمع السحور خلال شهر رمضان، للجمع بين موظفيها كعائلة واحدة.

الأعراس الجماعية

تنظم الهيئة حفل زفاف جماعيًا سنويًا لموظفيها، في إطار التزامنا باستراتيجيتنا المؤسسية لتحقيق سعادة موظفينا. واحتفلنا في عام 2018 بالزفاف الجماعي السنوي الحادي عشر؛ وبذلك نكون قد احتفلنا بزفاف أكثر من 509 موظف منذ العام 2007.

استشاراتي (برنامج مساعدة الموظفين)

يهدف البرنامج إلى مساعدة موظفي الهيئة عن طريق تقديم الاستشارات، وتوفير طرق فعالة لحل المشكلات التي قد تواجههم، بما يحقق سعادتهم ويخفف عنهم من ضغوط الحياة.

اللجنة الرياضية في هيئة كهرباء ومياه دبي

تسعى اللجنة إلى تعزيز رفاهية الموظفين ولياقتهم البدنية من خلال الأنشطة الرياضية. وهذا يشمل المسابقات الرياضية الداخلية والخارجية، والإجازات الترفيهية القصيرة للموظفين.

وتعتبر هيئة كهرباء ومياه دبي مؤسسة حكومية ملتزمة بتطبيق لوائح وتشريعات حكومة دبي. لذلك، فإننا نلتزم بتقديم إشعار بمدة كافية في حالات تنفيذ التغييرات التشغيلية المهمة التي تؤثر على الموظفين، وذلك في حالات عدم تضمن عقود التوظيف القياسية على مدة محددة للإشعار. وتسعى الهيئة أيضًا إلى إيجاد بيئة داعمة لأسلوب حياة الموظفين، وتعتمد في تحقيق نسبة كبيرة من هذا الهدف على توظيف الأفراد من الجنسين. وقد أطلقنا المبادرات التالية من أجل تحقيق هذا الهدف:

اللجنة النسائية

أنشئت بهدف تمكين موظفات الهيئة وتوفير بيئة عمل إيجابية ومحفزة لهن؛ ومساعدتهم على تحقيق التوازن بين حياتهم المهنية والاجتماعية.

وفي العام 2018، نظمت اللجنة النسائية العديد من الفعاليات والأنشطة، مثل: يوم الصحة المفتوح الذي أسهم في رفع الوعي حول سرطان الثدي والأمراض المزمنة الأخرى مثل مرض السكري وأمراض القلب، بالإضافة إلى المشاكل الصحية المتعلقة بالتغذية والجلد.

وبهدف تطوير الروح الرياضية بين موظفات الهيئة، أطلقت اللجنة حملة "من أجل زايد" لجميع الموظفات في إطار مشاركة هيئة كهرباء ومياه دبي في اليوم الرياضي الوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة للعام 2018. وأطلقت اللجنة النسائية أيضًا مبادرة "فصول اللياقة البدنية المجانية" لتحفيز موظفات الهيئة على ممارسة الرياضة ثلاث مرات في الأسبوع بعد ساعات العمل الرسمية، تحت إشراف مدربة متخصصة. وتهدف المبادرة إلى تحقيق رضا موظفات الهيئة واستقرارهن النفسي، وتحفيزهن على العمل في بيئة صحية وفريدة من نوعها.

ونظمت اللجنة أيضًا منتدى يوم المرأة الإماراتية الرابع تحت شعار "المرأة على نهج زايد"، الذي يحتفي بإنجازات المرأة الإماراتية ودورها في المسيرة التنموية لدولة الإمارات العربية المتحدة في مختلف المجالات.

مراكز رعاية الطفل التابعة للهيئة

تقدم مراكز رعاية الطفل التابعة للهيئة والكائنة في المقر الرئيسي، ومبنى الهيئة في القوز وورسان، الرعاية لأطفال الموظفين أثناء ساعات العمل. ونجحت هذه المبادرة الرائدة في مساعدة الموظفين على تحقيق التوازن بين الأسرة وواجبات العمل.

تعزيز التوطين

حرصت الهيئة على دعم التوطين وزيادة أعداد الموظفين من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، ومساعدة الأجيال القادمة في تطوير مساراتها المهنية، مما يساهم في تحقيق رؤية دولة الإمارات. وتتركز استراتيجيتنا على الاستثمار في الأجيال الجديدة من الموظفين المواطنين، ونلتزم بزيادة نسبة الموظفين من الشباب المواطنين،

وتطوير مهاراتهم وبرامج التدريب المقدمة لهم. ففي عام 2018، بلغ عدد الموظفين الجدد من المواطنين نحو 26.70% من إجمالي التعيينات الجديدة. بالإضافة إلى ذلك، بلغت نسبة التوطين خلال العام في مناصب الإدارة العليا والقيادية 86.44%، 51.98% في مناصب الإدارة المتوسطة، 37.06% في الوظائف غير الإشرافية.

وتضع الهيئة مسألة التطوير المستمر لمهارات موظفيها وفقًا لأعلى معايير التعليم والتدريب الدولية ضمن أولوياتها الاستراتيجية والتزاماتها تجاه موظفيها، حيث أطلقت الهيئة لهذا الغرض برنامج للمنح الدراسية لدعم الطلاب الإماراتيين بالخارج. وتبذل الهيئة كذلك جهودًا حثيثة لاستقطاب الكوادر الوطنية المؤهلَة والموهوبة، وتقوية مهاراتهم عبر توفير منح دراسية ودورات تدريبية لهم في الجامعات والكليات والمعاهد الرائدة في جميع أنحاء العالم. وفي العام 2018، أتاحت الهيئة لموظفيها فرصة الانضمام إلى برنامج الماجستير الْمُصغر (Micro Master) عبر الإنترنت في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا (MIT) بالولايات المتحدة الأمريكية، كما أسست أكاديمية هيئة كهرباء ومياه دبي» المعتمدة من قبل المجلس البريطاني للتكنولوجيا وإدارة الأعمال في بريطانيا، والتي تهدف إلى تنشئة جيل جديد من المواطنين المؤهلين أكاديمياً ومهنياً، بالإضافة إلى توفير العديد من برامج المنح الدراسية لطلاب المدارس الثانوية من المواطنين من أجل إعداد الجيل القادم وتدريبه على طبيعة عمل هيئة كهرباء ومياه دبي وعملياتها اليومية.

تقدير الموظفين ومكافئتهم

تحرص الهيئة دائماً على تقدير ومكافأة الموظفين المتميزين وتكريمهم خلال الحفل السنوي لـ جائزة التميز الداخلي» و برنامج تقدير الموظفين». ويتم تقديم هذه الجائزة لفرق العمل والأفراد المتميزين تقديراً لأدائهم وإنجازاتهم أثناء تنفيذ مهامهم خلال العام، فضلاً عن غرس ثقافة التميّز وتشجع التنافسية الإيجابية بين الموظفين. وفي العام 2018، قامت الهيئة بتكريم 5,171 موظفاً ومكافأة 54 فريق عمل من كافة إدارات وقطاعات الهيئة. وبالإضافة إلى ذلك، نظّمت الهيئة جائزة الأعمال الخاصة لتقدير الموظفين الذين يساهمون في الحفاظ على موارد الهيئة وتحقيق وفورات في التكاليف. و كذلك في عام 2018 كافأت الهيئة 3,517 موظفًا على إنجازاتهم المتميزة على مدار العام، والتي أدت إلى فوز الهيئة بجوائز محلية ودولية، وتوفير النفقات، وإنجاز مشروعاتها المختلفة.

تشجيع الابتكار

تشجع الهيئة الموظفين على تقديم الأفكار المبتكرة لتحسين بيئة العمل والخدمات من خلال منصة «أفكاري» التفاعلية. وحقق عدد من الأفكار التي اقترحها موظفونا تأثيرًا على المحور ثلاثي الابعاد للاستدامة. وفي عام 2018، بلغ عدد المشاركين في منصة "أفكاري" 2639 موظفاً، في حين بلغ إجمالي عدد الأفكار المقترحة 7,064 فكرة. ونظراً لتأثير هذه الأفكار المبتكرة في توفير 849 مليون درهم حتى تاريخه، لقد قمنا بمكافأة 536 من أصحاب الأفكار الابداعية حيث بلغت قيمة الجوائز 739,900 درهم هذا العام. ويمكن لموظفي الهيئة الدخول لمنصة "أفكاري" من خلال تطبيق «المكتب الذكي» على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، الذي يمكنهم من إرسال أفكارهم والتفاعل والتعاون مع بعضهم من أجل تطويرها وتنفيذها على أرض الواقع.

قصة نجاح

برنامج المكتب الذكي لمساعدة الموظفين

أطلقت الهيئة تطبيق «المكتب الذكي» ليكون بمثابة مقر عمل رقمي لموظفيها، ويتضمن كافة المتطلبات المؤسيسة في حل واحد متعدد المنصات على الهاتف المتحرك، وذلك بهدف تحسين إنتاجية الموظفين وسعادتهم ودعم أصحاب الهمم وحماية البيئة.

ويعمل التطبيق على تسهيل المهام اليومية للموظفين وأدائهم بشكل آمن، من خلال تصميم يسهل استخدامه في أي مكان وفي أي وقت. ويأتي ذلك تماشيًا مع "استراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية" التي أطلقها سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي ورئيس المجلس التنفيذي لحكومة دبي، وانسجامًا

مع توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، للارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية إلى أعلى المعايير العالمية.

وأسهم تطبيق المكتب الذكي الذي تم تشغيله منذ يناير 2016 في رقمنة أكثر 150 من عمليات/ خدمات الهيئة، الأمر الذي أدى إلى خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بواقع 19.35 طن حتى نهاية عام 2018. وبلغت نسبة رضا الموظفين عن التطبيق 79.3% بحسب استبيان سعادة الموظفين.

ويبلغ عدد مستخدمي التطبيق حاليًا أكثر من 9,500 مستخدم، ما يعني أنه يوفر 35,965,531 درهمًا و 105,925 ساعة.

قصة نجاح

السفيرات

إننا في الهيئة نقدر ونثمن الدور الفعال للمرأة في تنمية المجتمع وبناء دولة الإمارات العربية المتحدة. ولهذا نولي أهمية كبرى لتمكين المرأة في مكان العمل، باعتبارها من المؤسسات الحكومية الرائدة في تمكين المرأة في حياتها الشخصية والمهنية من خلال توفير بيئة إيجابية ومحفزة، تدعم المرأة العاملة، وتساعدها على تحقيق التوازن بين حياتها المهنية والاجتماعية. وفي نوفمبر 2017، أطلقت إدارة التعلم والتطوير، بالتنسيق مع اللجنة النسائية، برنامج "من أجلها" لتزويد الموظفات في فئة الإدارة بالمعرفة والمهارات اللازمة لتحقيق تأثير أكبر وأوسع داخل هيئة كهرباء ومياه دبي. وتشمل الأنشطة الرئيسية لهذه المبادرة التوجيه والتدريب من خلال تطوير السلوك والمهارات اللازمة لتعزيز كفاءة الموظفات على المستويين الشخصي والمهني باعتبارهن سفيرات لهيئة كهرباء ومياه دبي.

وتسهم هذه المبادرة في جذب المواهب النسائية وتوظيفها في الهيئة، وإعداد النساء بشكل أفضل لتولي مناصب قيادية، وخلق ثقافة تكافؤ الفرص والتنوع داخل الهيئة. ويهدف البرنامج أيضًا إلى تدريب الموظفات على إدارة النزاعات وحلها، وبناء فرق عمل من الكفاءات، وتطوير ذكائهن العاطفي ومهاراتهن في التواصل. وبلغ عدد المشاركات في البرنامج حتى نهاية عام 2018 حوالي 20 موظفة.

المجتمع

أسهمت جهود المسؤولية المجتمعية في الهيئة خلال السنوات الماضية في رفع نسبة رضا وسعادة المجتمع من 89.01% في عام 2016 إلى 90.04% في عام 2018

14,813
ساعة تطوعية

إطلاق 40 مبادرة اجتماعية وإنسانية في عام 2018

نهجنا الإداري

تلتزم هيئة كهرباء ومياه دبي برد الجميل للمجتمع بشكل عام والمجتمعات المحلية في إمارة دبي وخارجها. وتبنّت الهيئة منذ البداية سياسة واضحة تتعلق بالمسؤولية المجتمعية المؤسسية التي تتوافق مع أفضل الممارسات العالمية؛ كما قمنا بوضع إطار عمل متكامل يلبي معايير ومتطلبات المسؤولية المجتمعية المؤسسية.

ويشمل إطار العمل هذا مبادرات اجتماعية تتماشى مع "رؤية الإمارات 2021" و "خطة دبي 2021" و "استراتيجية هيئة كهرباء ومياه دبي 2021" والأهداف الأساسية لعام زايد. وقبل تنفيذ استراتيجية المسؤولية المجتمعية المؤسسية، قامت الهيئة بوضع خطة عمل قائمة على دراسة الاحتياجات الفعلية للمعنيين والمجتمع المتعلقة برعاية وتنفيذ وتقييم المبادرات الداخلية والخارجية للمسؤولية المجتمعية المؤسسية لضمان تلبيتها لاحتياجاتهم وتحقيق أعلى مستوى من الرضا. وتعد مبادراتنا للمسؤولية المجتمعية المؤسسية جزءاً لا يتجزأ من خطة استراتيجيتنا التي تتضمن خدمة جميع قطاعات المجتمع.

وكان صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة – "حفظه الله"، قد اعلن عام 2018 "عام زايد"، بمناسبة مرور 100 عام على ميلاد الوالد المؤسس "المغفور له بإذن الله" الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان – "طيب الله ثراه". وتماشيًا مع أهداف "عام زايد"، أطلقت الهيئة 12 برنامجاً أساسياً يضم 27 مبادرة اجتماعية وإنسانية، تعكس جميعها إرث زايد الوطني والإنساني، وتهدف بصفة أساسية إلى نشر قيم التسامح والتقدم وحماية البيئة والقيادة والإحسان.

وتستخدم الهيئة قنوات متنوعة للتواصل وتحديد احتياجات المعنيين، فيما يخص مبادرات المسؤولية المجتمعية المؤسسية من خلال:

علاوةً على ذلك، تسهم جميع الإدارات في الهيئة في تنفيذ البرامج المشتركة المتعلقة بالمجتمع، كما تقدم الدعم بشتى الطرق كالمشاركة في التطوع في عدة مبادرات للمسؤولية المجتمعية المؤسسية داخل الدولة وخارجها.

مبادراتنا في عام زايد

لم يكن للمشاريع الكبرى التي قمنا بها في عام 2018 أي تأثيرات سلبية على المجتمع من الناحية المادية أو الاقتصادية في حدود عملياتنا التشغيلية. كما يعمل برنامجنا للمسؤولية المجتمعية المؤسسية على تنسيق شبكة تضم 24 ممثلاً من قطاعات الهيئة المختلفة، ويتولون مسؤولية تنسيق المبادرات المجتمعية الخاصة بالقطاعات التي يعملون بها. وتشمل المبادرات برامج مختلفة لتنمية المجتمع، مثل حملات التوعية في المدارس، والبرامج الخيرية والإنسانية داخل الدولة وخارجها. وتم تنفيذ 97% من مبادراتنا الاجتماعية بنجاح في 2018 مقارنةً بنسبة 100% في العام الماضي. ودعمًا منا لأهداف عام زايد واستراتيجيتنا الخاصة بالمسؤولية المجتمعية، نفذنا العديد من المبادرات الخاصة بالمسؤولية المجتمعية المؤسسية:

عام زايد

YEAR OF ZAYED

عمرة زايد

أطلقت هذه المبادرة لتمكين الموظفين في الدرجات غير الإشرافية لزيارة مكة المكرمة وأداء شعائر العمرة خلال شهر رمضان الكريم، ومكنت هذه المبادرة 100 موظف من المشاركة في هذه الشعائر المقدسة.

عيدية زايد

ساهم موظفو الهيئة بالتعاون مع جمعية الإحسان الخيرية، في تعبئة الصناديق بملابس للعيد لـ 300 يتيم.

يوم زايد الإنساني

يقوم موظفو الهيئة سنويًا بجمع تبرعات ليوم زايد الإنساني لدعم ونشر التنمية الإنسانية المستدامة للمجتمعات الفقيرة في الخارج، وبلغت التبرعات هذا العام 50,000 درهم، واستخدمت لبناء مركز إسلامي لتحفيظ القرآن في مصر. ولا يزال المبنى قيد الإنشاء، وسيساهم في تعليم 40 طالبًا تقريبًا عند الانتهاء منه.

الخيمة الرمضانية

تقوم الهيئة بتنظيم واستضافة خيمة رمضانية سنوية لتقديم وجبات الإفطار للموظفين وزوار الخيمة. ويعزز ذلك روح العطاء والوحدة في بيئة تعكس قيمنا الإسلامية وقيم الإمارات العربية المتحدة وإرثها وعاداتها. وفي 2018 قدمنا ما يقارب 2,300 وجبة بشكل يومي في مواقع مختلفة في أفرع هيئة كهرباء ومياه دبي.

يوم العمال العالمي

نحتفل بهذا اليوم في الهيئة في جميع فروعنا للتعبير عن تقديرنا لموظفينا. وأثناء الاحتفال تسلّم 4,150 عاملًا وجبات مجانية وقسائم شرائية بمبلغ 500 درهم.

مبادرات عبايتي وكندورتي

يقوم الموظفون وفاعلو الخير بالتبرع بملابس إماراتية للأسر الفقيرة في الإمارات العربية المتحدة، وتولى 24 متطوعًا من متطوعي المسؤولية المجتمعية المؤسسية جمع وتعبئة وتسليم الكنادير (أثواب للرجال) إلى 400 أسرة وعباءات (أثواب للنساء) إلى 3000 امرأة محتاجة في الإمارات العربية المتحدة. وتم تنفيذ المبادرتين بالتعاون مع هيئة الأعمال الخيرية.

دعم ومساندة لتوصيلات الكهرباء

بالتعاون مع هيئة تنمية المجتمع، تم إعفاء المواطنين محدودي الدخل من تكاليف توصيل الكهرباء في مبادرة "دعم"، كما نفذنا مبادرة "مساندة" للسماح للمواطني ذوي الدخل المحدود بدفع تكاليف توصيلات الكهرباء على أقساط سهلة.

توصيل الكهرباء مجانًا لخيام العزاء

منذ 2017، أعفت الهيئة المواطنين من دفع أي رسوم لتوصيل الكهرباء إلى خيام العزاء، إلى جانب توفير خزان مياه مجاني لمدة ثلاثة أيام طيلة فترة الحداد.

وتهدف الهيئة دائمًا إلى زيادة نسبة الرضا والسعادة العامة في المجتمع بتنفيذ عدة مبادرات وترك أثر إيجابي. وحققنا في 2018 نسبة 90% في معدّل سعادة المجتمع، ما يعدّ دليلاً واضحًا على اختيار خطة المسؤولية المجتمعية المؤسسية وتنفيذها على الوجه الأمثل.

أصحاب الهمم

تضع الهيئة دعم أصحاب الهمم من أهم أولوياتها وذلك باتخاذ خطوات هائلة لدعم وتمكين أصحاب الهمم بإطلاقها العديد من المبادرات والبرامج. وذلك وفقًا لخطط واستراتيجيات واضحة المعالم تتواءم مع أفضل الممارسات والمعايير العالمية. مما يساعد في دمج أصحاب الهمم وإسعادهم عن طريق خلق بيئة صديقة تساعدهم على إطلاق العنان لقدراتهم وإمكاناتهم، وتعزيز دمجهم في المجتمع كأفراد قادرين مبدعين. وأسهمت هذه الجهود في الحفاظ على معدل سعادة المجتمع ورضاه عن دور الهيئة كمؤسسة تدعم أصحاب الهمم لتصل النسبة إلى 90% في 2018.

وشاركت هيئة كهرباء ومياه دبي باعتبارها هيئة حكومية صديقة لأصحاب الهمم، في عقد جلسة نظمتها شرطة دبي، بالتعاون مع المجلس التنفيذي لإمارة دبي وغيره من الشركاء الحكوميين، للموافقة على إشراك أصحاب الهمم في خطط إدارة الأزمات والكوارث في دبي. وقدم المشاركون عددًا من التوصيات والأفكار والمقترحات لحماية أصحاب الهمم في أثناء الأزمات والكوارث، بتوفير أعلى مستويات السلامة والأمان لهم، وإعدادهم لمواجهة المشكلات قبل الأزمات وخلالها وبعدها.

وقمنا أيضًا بتصميم وإطلاق العديد من المبادرات وتنفيذها لدعم أصحاب الهمم، وتشمل:

مزرعة زايد

مزرعة زايد هي ورشة عمل أنشأها مركز راشد لأصحاب الهمم وقد أعيد افتتاحه في ديسمبر 2018. وقمنا في الهيئة برعاية عملية صيانة و تطوير الورشة ويشمل ذلك: إضافة البيوت البلاستيكية للزراعة العضوية، واستبدال التربة لتناسب طبيعة المناخ، وتحسين شبكة الري، وإدخال نظام الزراعة المائية، وكذلك إعداد المنافذ لبيع محاصيل الطلاب. وتهدف المزرعة إلى تعزيز مهارات الطلاب من ذوي الهمم، بتوفير فرص تعلّمهم المهن المختلفة، وتمكنهم من التفاعل مع المجتمع. ويمكن الحصول على منتجات المزرعة من أفرع جمعية الاتحاد التعاونية وسوق راشد وبعض مراكز التسوق.

عدد الطلاب المسجلين في البرنامج	25 طالب
عدد الطلاب المستفيدين من الجلسات الزراعية اليومية	أكثر من 150 طالب

الجوائز والتكريمات

حازت هيئة كهرباء ومياه دبي على العديد من الجوائز المحلية والدولية في مجال المسؤولية المجتمعية المؤسسية، بما في ذلك جائزة الأميرة هيا للتربية الخاصة. وأطلقت سمو الأميرة هيا بنت الحسين زوجة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي – "رعاه الله"، هذه الجائزة لإنشاء بيئة تنافسية تقدم أفضل الممارسات في تعليم وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، وفقًا لأعلى المعايير الدولية وبرامج الجودة المتميزة التي تضمن نتائج ناجحة. وتلقت الهيئة أيضًا جائزة MVO8000 في مجال المسؤولية المجتمعية المؤسسية، لتصبح أول مؤسسة حكومية في دبي تحصل على هذا التكريم العالمي. وعلاوةً على ذلك، فازت الهيئة بجائزة الجهة الحكومية الصديقة لأصحاب الهمم في برنامج التميز الحكومي الحادي والعشرين في إمارة دبي 2018.

ويتكس 2018

على هامش "ويتكس 2018"، وبالتعاون مع المجلس الاستشاري لأصحاب الهمم في الهيئة، نظمنا بعض الجلسات المتخصصة لأصحاب الهمم والتي تبرز ابتكاراتهم وأفكارهم. وكجزء من أنشطة جناح الهيئة، استضفنا محمد الغافلي، وهو أحد أصحاب الهمم وموظف حكومي، ليشارك قصة نجاحه. وقدّم الغافلي موجزًا عن كتابه "للحياة مذاق آخر" الذي يتناول تجارب حياته بالتفصيل، وغيرها من الأنشطة وقصص النجاح الأخرى.

وتعتبر مكاتبنا أيضًا صديقة لأصحاب الهمم، حيث نوفر الكراسي المتحركة في مداخلنا الرئيسية؛ ودورات المياه وغرف الاجتماعات ومواقف السيارات، وغيرها من المرافق الرئيسية، حيث تكون جميعها مزودة بالتجهيزات المناسبة لذوي الهمم. وتوجد لدينا طرق مشي ممهدة للعصي في المناطق الرئيسية في مكتبنا لمساعدة ذوي الإعاقات البصرية.

التواصل والتوعية

تسعى الهيئة دائماً إلى توعية المجتمع حول ترشيد استهلاك المياه والكهرباء إيماناً منها بأهمية تخفيض الطلب على الطاقة، كما تهدف إلى زيادة المعرفة بمواضيع الاستدامة، وذلك من خلال حملات الاتصال التسويقي المتكاملة والنشاطات المخططة جيدًا للتواصل مع المجتمع على مدار العام. منذ 2011، بدأنا بإجراء عمليات تدقيق للطاقة لعملائنا مجانًا، وبمرور السنوات شملت المبادرة القطاعات الحكومية والتجارية والصناعية بهدف خفض استخدام المياه والكهرباء، وحماية البيئة، وتشجيع استخدام التقنيات عالية الكفاءة. وتقوم أفرقتنا المتخصصة من الهيئة بالزيارات الميدانية والتي تستهدف 50 مبنى سنويًا، وتشمل عملية التدقيق فحص معدات الإضاءة والتكييف ووصلات المياه، وفرص لتقليل استهلاك الكهرباء والمياه. نقوم أيضاً في الهيئة بالمشاركة في العديد من الفعاليات التوعوية مثل ساعة الأرض ويوم البيئة العالمي ويوم المياه العالمي ويوم الطاقة العالمي وويتكس والأسبوع الأخضر، ونشجع خلال هذه الفعاليات المؤسسات التعليمية وأفراد المجتمع للمشاركة فيها.

"لنجعل هذا الصيف أخضر"

تصر الهيئة على مواصلة العمل على تثقيف المجتمع من خلال حملاتها التوعوية و أهمها "لنجعل هذا الصيف أخضر" التي تتضمن إرشادات حول خفض استخدام الكهرباء والمياه. خلال هذه الحملة، نشجع العملاء على تقليل استخدام الأجهزة التي تستهلك قدرًا كبيرًا من الطاقة في ساعات الذروة من الساعة 12 مساءً حتى 6 مساءً، وأن يضبطوا أجهزة التكييف على 24 درجة مئوية، إلى جانب إصلاح تسريبات المياه قبل السفر وفي أثناء إجازة الصيف. وتتضمن برامجنا أيضاً محاضرات توعية في المؤسسات الحكومية والشركات الخاصة ومراكز التسوق والجمعيات التعاونية وخيام الإفطار في رمضان، وغيرها من التجمعات الأخرى، ويمكن الاطلاع على الإرشادات عبر تطبيق الهاتف المتحرك أو موقعنا الإلكتروني.

وفي الفترة ما بين 2009 و2018، حققت حملاتنا التوعوية ومراجعات الكفاءة انخفاضًا في استهلاك الكهرباء قدره 2 تيرا وات ساعة، وانخفاضًا في استهلاك المياه قدره 7.4 مليار جالون وهو ما يعادل 1.2 مليار درهم إماراتي.

جائزة الترشيد 2018

في 2005، أطلقنا جائزة الترشيد التي تستهدف المؤسسات التعليمية في دبي، بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم وهيئة المعرفة والتنمية البشرية. وتواصل الهيئة جهودها من أجل تعليم أجيال المستقبل وتوعيتهم حول أهمية ترشيد استهلاك الكهرباء والمياه، وذلك من خلال تبني أسلوب حياة مستدام، وزيادة المعرفة بشأن الحفاظ على الموارد الطبيعية. وبمرور السنوات، طورت الهيئة برنامجًا يتفاعل مع القطاع التعليمي بأكمله، ليشمل المدارس والكليات والجامعات ومراكز التعلم الخاصة من خلال برنامج توعوي مطور، وحملات مستمرة خلال العام. وقام هذا البرنامج بزيارات ميدانية لتقييم ومراجعة الإجراءات المطبقة من قبل المؤسسات التعليمية المشاركة في فئات الجائزة الثلاث: المنشئة التعليمية المتميزة في الترشيد، قائد الترشيد المتميز وفريق الترشيد المتميز.

خلال الدورة الحالية من الجائزة، بذلت 443 مؤسسة تعليمية جهودًا استثنائية، وقدمت مشاريع ابتكارية وإبداعية تخدم الغرض الأساسي من الجائزة، والتي توضح وعي الطلاب والهيئة التدريسية والإدارية إزاء مسؤوليتهم للحفاظ على الموارد الطبيعية. وتضمنت النتائج الإجمالية الناشئة عن جائزة خلال السنوات الـ 12 الأخيرة انخفاضًا في استهلاك الكهرباء قدره 249 جيجا وات ساعة، وأكثر من 1.5 مليار جالون في استهلاك المياه، كما حققت انخفاضًا بلغ 133,000 طن في انبعاثات الكربون، أدى كل ذلك إلى تحقيق وفورات مالية بلغت 168 مليون درهم.

المشاركة في جائزة الت شيد

برنامج "المياه: جواز السفر العالمي"

تلتزم هيئة كهرباء ومياه دبي بتثقيف الأجيال المستقبلية حول أزمة المياه العالمية وندرة المياه، إضافة إلى توعية الشباب حول الاستدامة وترشيد الموارد. وفي إطار هذه الجهود قامت الهيئة ومؤسسة سُقيا الإمارات بالتعاون مع مؤسسة "سيرج الشرق الأوسط" بتصميم وتنفيذ برنامج "المياه: جواز السفر العالمي". يهدف البرنامج إلى اشراك وزيادة وعي الطلاب في المدارس الابتدائية من سن 8 سنوات حتى 11 سنة. حيث يغرس البرنامج الشعور بالمسؤولية عن استخدام المياه، ويشجع المواطنة الجيدة والسلوك المستدام، كما يرسخ التعاطف لدى الشباب، مما سيؤدي إلى زيادة الجهود في الحفاظ على المياه في دبي. وتتضمن الأنشطة بصمة المياه ومسابقات المياه وبذور الأمل وغيرها. قمنا بزيارة 28 مدرسة خلال السنة الدراسية 2017-2018، وبلغنا عدد 4077 طالبًا في المدارس الحكومية والخاصة. ونظمنا نسخة مصغرة من البرنامج في أيام المرح التي تقوم بها الهيئة في حديقة زعبيل وفي "ويتكس"، ووصلنا إلى 990 طالبًا إضافياً. وقد تم تدريب حوالي 140 موظفًا متطوعًا للمساعدة في البرنامج طيلة العام مع موظفي "سيرج".

مهندس المستقبل 2018

متابعةً لجهودنا في إعداد جيل الشباب لمستقبل زاهر، يُقام مخيم "مهندس المستقبل" مرتين سنويًا خلال فترة إجازة الشتاء وإجازة الصيف المدرسية. نظمنا المخيم هذا العام بالتعاون مع مركز الجليلة الثقافي للأطفال في دبي، ويتضمن برنامج المخيم أنشطة علمية تسهم في تطوير مهارات الاتصال والعمل الجماعي ومهارات البحث العلمي، إلى جانب توفير فرصة تعلم أساسيات الإلكترونيات والكهرباء من خلال ورش عمل ومحاضرات مختلفة. في 2018، شارك 40 طالبًا في المخيم، وتم تسجيل نسبة 99.86% في معدل السعادة بين المشاركين. ويتناغم هذا البرنامج مع رؤية الإمارات العربية المتحدة 2021 التي تهدف إلى جعل الإمارات العربية المتحدة واحدة من أفضل الدول في العالم بتدريب الأجيال الناشئة بروح القيادة والابتكار والمسؤولية والطموح.

الترويج لاستخدام الأجهزة عالية الكفاءة

قامت الهيئة بالتعاون مع مؤسسة محمد بن راشد للإسكان وشركة الاتحاد لخدمات الطاقة "اتحاد اسكو" باستبدال مصابيح الإضاءة العادية بمصابيح "LED" في مناطق مختلفة في إمارة دبي. في 2017، قام فريق من الهيئة بإتمام هذه المهمة في 1700 فيلا تقع في البرشاء والورقاء وعود ميثاء. ونظرًا لنجاح المرحلة الأولى من المشروع، وبعد إعلان وثيقة الخمسين من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي - "رعاه الله"، قمنا بتكوين فريق خاص من جميع القطاعات المعنية لتطوير خطة متكاملة لتنفيذ أوامر سموه، لتحقيق الاكتفاء الذاتي في مجال الطاقة في 10% من منازل المواطنين، وتغيير نمط حياتهم وحماية البيئة. ونتيجةً لذلك، أطلقنا عدة مبادرات ومشاريع لتحقيق هذه الأهداف التي تتضمن تركيب لوحات طاقة شمسية في 5,000 منزل (10% من منازل المواطنين)، وربطها بشبكة الهيئة، مع استبدال مصابيح الإضاءة التقليدية بمصابيح "LED" موفرة للطاقة، بالإضافة إلى تركيب أجهزة موفرة للطاقة في المنازل المستهدفة.

المبادرات البيئية

ساعة الأرض

في إطار التزامنا بالتنمية المستدامة، أكملت الهيئة 11عاماً من تنظيم فعالية ساعة الأرض في إمارة دبي محققةً نتائج قياسية في تقليل استخدام الكهرباء وانبعاثات الكربون أثناء الحدث. أستطعنا توفير 323 ميجا وات في استهلاك الكهرباء في دبي، وتسجيل انخفاض آخر بنسبة 32% مقارنةً بالسنة الماضية، وهو ما يعادل انخفاضًا قدره 140 طن في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. وانضم الناس في إمارة دبي والجهات الحكومية إلى ملايين الأفراد حول العالم للتعبير عن تضامنهم مع الجهود التي تعالج التهديدات الناشئة عن الاحتباس الحراري وتغير المناخ، وكذلك رفع الوعي بالمشكلات البيئية المُلحة. نقوم من خلال الفعالية بتشجيع افراد المجتمع على إطفاء جميع الأضواء والأجهزة غير الأساسية لمدة ساعة واحدة إبتداءً من 8:30 مساءً حتى 9:30 مساءً. وتلقت هيئة كهرباء ومياه دبي، للسنة الثالثة على التوالي، شهادة رسمية معتمدة بشأن انخفاض الانبعاثات صادرة بموجب اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن التغير المناخي، تقديراً لإنخفاض معدل الانبعاثات بنجاح خلال ساعة الأرض في 2018.

مجموعة الإمارات للبيئة البحرية

واصلنا دعمنا وتعاوننا مع مجموعة الإمارات للبيئة البحرية في 2018، وأشركنا موظفينا وأسرهم بنجاحٍ في مختلف الأنشطة والمبادرات البيئية.

ديكاثلون الطاقة الشمسية - الشرق الأوسط

تحت رعاية سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي ورئيس المجلس التنفيذي لإمارة دبي، نظمت هيئة كهرباء ومياه دبي مسابقة ديكاثلون الطاقة الشمسية - الشرق الأوسط في نوفمبر 2018. وقد تحقق هذا الإنجاز بموجب اتفاقية بين المجلس الأعلى للطاقة في دبي وهيئة كهرباء ومياه دبي ووزارة الطاقة في الولايات المتحدة الأمريكية. وتعتبر مسابقة ديكاثلون الطاقة الشمسية - الشرق الأوسط واحدة من أكبر المسابقات العالمية وأكثرها تنافسية، حيث تتنافس فيها الجامعات من جميع أنحاء العالم لتصميم وبناء منازل ذكية تُدار بالطاقة الشمسية، التي بإمكنها التأقلم مع الحرارة والغبار والرطوبة العالية في هذه المنطقة. وبالتعاون مع الهيئات الحكومية والرعاة الرسمين، قدمنا جميع الوسائل اللازمة لتنظيم هذه المسابقة العالمية بنجاح. شارك في المسابقة أكثر من 1000 طالب، ووصل 15 فريقًا إلى المرحلة النهائية ممثلين 26 جامعة من 11 دولة. وحقق فريق فرجينيا تك من الولايات المتحدة المركز الأول، بينما حصل فريق "ديزيرت روز" من جامعة ولونغونغ - أستراليا ودبي ومعهد التدريب التقني في نيو ساوث ويلز على المركز الثاني. وحصل على المركز الثالث فريق "بيتي كول" من جامعة بوردو - فرنسا، المدرسة الوطنية للهندسة المعمارية والمسطحات الخضراء في بوردو - فرنسا، باريس التقني للآداب والعلوم، معهد نوباتك INEF4، جامعة النجاح- فلسطين، جامعة أميتي – دبي. وسلّم سمو الشيخ منصور بن محمد بن راشد آل مكتوم الجوائز للفائزين، بحضور سعادة سعيد محمد الطاير، العضو المنتدب الرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي. وقد بلغ إجمالي قيمة الجوائز 10 ملايين درهم بين الفرق الفائزة التي شاركت في مسابقة ديكاثلون الطاقة الشمسية - الشرق الأوسط 2018 والتي استوفت الشروط التالية:

- إكمال جميع المنجازات للمسابقة
- إتمام تجميع المنزل في حي الطاقة الشمسية
- اجتياز الفحوصات والمشاركة في مسابقات ديكاثلون الطاقة الشمسية - الشرق الأوسط

عدد المتطوعين

53 مهندس من شباب وشابات هيئة كهرباء ومياه دبي في ديكاثلون الطاقة الشمسية - الشرق الأوسط

المركز الأول: فريق فرجينيا تك من فرجينيا تك - الولايات المتحدة الأمريكية

المركز الثاني: فريق ديزيرت روز من جامعة ولونغونغ - أستراليا ودبي ومعهد التدريب المهني تي آي إف إي في نيو ساوث ويلز

المركز الثالث: فريق بيتي كول من جامعة بوردو - فرنسا، المدرسة الوطنية للهندسة المعمارية والمسطحات الخضراء في بوردو - فرنسا، كلية بوردو للفنون والحرف، معهد نوباتك INEF4، جامعة النجاح الوطنية، جامعة أميتي - دبي

التطوع

تشجع الهيئة ثقافة التطوع بين موظفينها وأسرهم، حيث نرى أن التطوع له أثر كبير على حياتهم، ويمنحهم فرصةً لبناء الثقة، وترك بصمة إيجابية والتفاعل مع الناس فيصبحوا جزءًا مؤثرًا في المجتمع.

قمنا أيضًا بتطوير "برنامج هيئة كهرباء ومياه دبي للعمل التطوعي" الذي أُطلق في 2017، حيث يسمح البرنامج للعاملين في الهيئة وغيرهم من أفراد المجتمع للانضمام وتسجيل بياناتهم في الموقع، والمشاركة في أي أعمال أو فعاليات تطوعية. يدرج النظام قائمةً بالمبادرات والحملات المتاحة مع التواريخ القائمة للمشاركة فيها؛ كما يسجل عدد ساعات التطوع التي يقوم بها كل موظف. هدف البرنامج الأساسي هو حث التطوع بالوقت والجهد في الخدمات المجتمعية والعمل الخيري. ووفقًا للحسبة التي قام بها فريق المسؤولية المجتمعية المؤسسية في الهيئة في 2018، فقد بلغ عدد ساعات التطوع لموظفو الهيئة 14,813 ساعة تقريبًا بينما بلغ إجمالي المستفيدين من مبادرات الهيئة الخيرية 4,720,656 فرداً حول العالم.

إجمالي ساعات التطوع

قصة نجاح

التكاتف من أجل المياه: الهيئة تدعم مؤسسة سُقيا الإمارات

إيمانًا بأهمية المياه، تواصل هيئة كهرباء ومياه دبي تقديم الدعم السنوي لمؤسسة سُقيا الإمارات تحت مظلة مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية. تتمثل مهمة سقيا في دعم وإسعاد الفقراء والمنكوبين، من خلال تعزيز والاستثمار في مياه الشرب، وذلك بالاعتماد على الأجهزة المبتكرة والمستدامة، وتوفير حلول للمياه تعمل بالطاقة الشمسية. كل ذلك من خلال توثيق علاقات و شراكات فعالة، وتوظيف أفضل الممارسات الدولية. حيث نجحت سقيا الإمارات بتوفير المياه ل 34 دولة لأكثر من 9 ملايين شخص حول العالم.

وتماشيًا مع قيم عام زايد المتمثلة في الاستدامة والتسامح والاحترام والتنمية البشرية، تطوع موظفو الهيئة بوقتهم وجهودهم لدعم بعض مبادرات سقيا الإمارات خلال عام زايد، بما في ذلك مبادرة 100 متطوع، و 100 رسالة إلى زايد، إضافة إلى المبادرات الدولية و"سقيا زايد". وتعكس هذه المبادرات القيم والمبادئ النبيلة للعمل الخيري والحكمة التي غرسها المغفور له الشيخ زايد في قلوب الشعب الإماراتي.

مبادرة 100 متطوع

تهدف هذه المبادرة لجذب 100 متطوع من هيئة كهرباء ومياه دبي للعمل على مختلف مبادرات المسؤولية المجتمعية خلال العام. وتم إنجاز المبادرة بنجاح بعد أن تجاوز عدد المتطوعين 123 متطوعًا. شارك جميع المتطوعين بفعالية في مبادرات سقيا الإمارات التي تضمنت تنظيم برنامج تعليمي حول المياه لطلاب المرحلتين الابتدائية والمتوسطة في دبي، بالتعاون بين الهيئة ومؤسسة سقيا الإمارات و بالتعاون مع مؤسسة "سيرج الشرق الأوسط "، إلى جانب إطلاق حملات مختلفة خلال شهر رمضان المبارك لتوزيع المياه على المساجد والخيام الرمضانية، وتنظيم رحلات ميدانية تطوعية خارج الدولة مع مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال الإنسانية والخيرية. وكان الغرض الرئيسي من المبادرة تشجيع ثقافة العمل التطوعي والإنساني بين موظفي الهيئة.

المبادرة الدولية

تشمل هذه المبادرة زيارات ميدانية تطوعية تجريها مؤسسة سُقيا الإمارات بالتعاون مع هيئة كهرباء ومياه دبي ومؤسسة محمد بن راشد للأعمال الخيرية والإنسانية لتنفيذ مشاريع مستدامة لتلبية احتياجات الأسر الفقيرة، وإشراك المجتمعات المستهدفة في إيجاد حلول مناسبة لمشكلات المياه ورفع الوعي بالاستخدام الصحيح للمياه.

100 رسالة إلى زايد

هذه المبادرة المبتكرة تهدف إلى جمع رسائل حب موجهة إلى المغفور له بإذن الله الشيخ زايد من المتطوعين والعاملين في الهيئة، وتتيح لأفراد المجتمع وطلاب المدارس والمستفيدين من مشاريع مؤسسة سُقيا الإمارات التعبير عن حبهم وامتنانهم للمغفور له بإذن الله الشيخ زايد خلال العام.

سُقيا زايد

وفرت المؤسسة من خلال هذه الحملة أكثر من 8 مليون كوب مياه بالشراكة مع ماي دبي، وبالتعاون مع 14 جمعية ومؤسسة خيرية في الإمارات بما في ذلك هيئة كهرباء ومياه دبي.

قصة نجاح

العائد الاجتماعي على الاستثمار– مشروع مصابيح LED مع مؤسسة محمد بن راشد للإسكان

تعاونت الهيئة في أوائل العام 2016 مع مؤسسة محمد بن راشد للإسكان لتحديث نظم الإضاءة التقليدية باستخدام مصابيح "LED الموفرة للطاقة في مناطق مختلفة من إمارة دبي.

وفي العام 2017، قام فريقنا بإتمام هذه المهمة في 1700 فيلا بمناطق البرشاء والورقاء والخوانيج والقوز وعود المطينة. وكان الهدف من المشروع زيادة الوعي إزاء العناصر المتعلقة بكفاءة الطاقة، وتقليل الطلب على الطاقة، وخفض تكاليف الكهرباء للعملاء على المدى الطويل والمتوسط.

وفي العام 2018، قامت الهيئة بإجراء دراسات لقياس العائد الاجتماعي على الاستثمار، وتحديد القيمة الاجتماعية التي تحققت في المرحلة الأولى من مبادرة التحول إلى مصابيح "LED" بالتعاون مع مؤسسة محمد بن راشد للإسكان. ويساعد هذا التحليل في تحديد فعالية المشروع من خلال دراسة إجمالي القيمة الاجتماعية والبيئية المحققة، ومقارنتها بالقيمة الإجمالية المخصصة للاستثمار في المبادرة.

وتعتبر هيئة كهرباء ومياه دبي محركًا رئيسيًا للاستراتيجيات الوطنية والإقليمية المتعلقة بالتعامل مع انبعاثات الكربون والاقتصاد الأخضر وكفاءة الطاقة. ويحلل التقرير ذاته مشروع التحول إلى مصابيح "LED" واستخدامها في عدد من المناطق السكنية في الإمارة تناغمًا مع مساعي الهيئة لتحسين إدارة الطلب، كما يسهم في توفير إضاءة تمتاز بانخفاض كثافة للكربون، إلى جانب دور المبادرة في زيادة الوعي إزاء كفاءة الطاقة في المنازل، وتعزيز الثقة في الهيئة كمؤسسة تحرص على صحة ورفاهية الأطراف ذات الصلة.

وتظهر نتيجة الدراسة تحقيق عائد اجتماعي قدره 2.87 درهم لكل درهم تم استثماره في المشروع، وهذا يعني أن المبادرة قد حققت ما يقرب من 2.87 ضعف المبلغ كقيمة اجتماعية مقارنة بإجمالي استثمارات في المشروع. وتم اعتماد النتيجة من قبل مؤسسة (Social Value UK)، وهي طرف ثالث تعمل في مجال قياس واعتماد العائد الاجتماعي على الاستثمار. وتعد الهيئة واحدة من أوائل المؤسسات الحكومية في المنطقة التي تستخدم هذا النهج، كما أنها أول مؤسسة حكومية في المنطقة تصدر تقريرًا معتمدًا يعكس القيمة البيئية والاجتماعية للاستثمارات، والتي لا تدرج في الحسابات المالية التقليدية.

الاستثمار	العائد الاجتماعي على نسبة الاستثمار
1درهم	2.87 درهم

وكان المشروع الذي تم تنفيذه خلال الفترة من أغسطس 2016 وحتى يناير 2017 فعالًا في تحقيق هدفه المتمثل في خفض تكاليف الكهرباء على المدى المتوسط والطويل، ويقصد بالمدى المتوسط فترة تصل قرابة 3 سنوات، وطويلة الأجل على اعتباره أن صلاحية مصباح "LED" تصل إلى 8 سنوات، إلى جانب زيادة الوعي حول كفاءة الطاقة.

ويظهر التقييم أن برامج كفاءة استخدام الطاقة المنزلية تضمن الفوائد المشتركة، بما في ذلك القيمة الاجتماعية والمالية. وتشير النتائج التي لمسها السكان إلى أن الاستجابة لتغير المناخ تمثل فرصة لدعم أهداف اجتماعية على نطاق أوسع، كما أن البرامج تلك تحقق الفوائد للمؤسسات المشاركة، وخاصة ما يتعلق بمشاركة الموظفين وقيمة العلامة التجارية.

GRI Community
Dubai Electricity and Water Authority (DEWA)
2019

الملحق -1 الجوانب المادية و حدودها

الجوانب المادية	الجوانب داخل الهيئة وخارجها	المعنيون الخارجيون					
		المتعاملون	الموردون	الشركاء	المجتمع	الحكومة	المستثمرون
الاقتصاد							
الأداء الاقتصادي	كلاهما	√	√	√	√	√	√
ممارسات المشتريات	كلاهما		√	√	√	√	√
الابتكار	كلاهما	√	√	√	v	√	√
التوافر والاعتمادية	كلاهما	√	√	√	√	√	√
إدارة الطلب على الطاقة	كلاهما	√			√	√	√
البحث والتطوير	داخلية						
كفاءة النظام	داخلية						
البيئة							
الطاقة	كلاهما	√	√	√	√	√	√
المياه	كلاهما	√	√	√	√	√	√
الانبعاثات	كلاهما				√	√	√
النفايات السائلة والتقليدية	كلاهما				√	√	√
الامتثال البيئي	كلاهما				√	√	√
التقييم البيئي للمورد	كلاهما	√	√	√	√	√	√
المجتمع							
التوظيف	كلاهما				√	√	
الصحة والسلامة المهنية	كلاهما		√	√		√	√
التدريب والتعليم	داخلية						
التنوع وتكافؤ الفرص	داخلية						
عدم التمييز	كلاهما		√	√	√	√	
المجتمعات المحلية	كلاهما				√	√	
التخطيط والاستجابة للكوارث/ الطوارئ	كلاهما	√	√	√	√	√	√
صحة و سلامة العملاء	خارجية	√			√	√	√
خصوصية العملاء	خارجية	√			√	√	
الالتزام الاقتصادي والاجتماعي	كلاهما				√	√	√
الوصول	كلاهما	√				√	√
توفير المعلومات	كلاهما	√	√	√	√	√	√
سعادة المعنيين	كلاهما	√	√	√	√	√	√

محتويات مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاحات	الوصف	الصفحة	ربط أهداف التنمية المستدامة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
GRI 101: المؤسسة 2016				
الإفصاحات العامة				
GRI 102 الإفصاحات العامة 2016	102-1	اسم المؤسسة	17	
	102-2	الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	18-17	
	102-3	موقع المؤسسة	17	
	102-4	مواقع عمل المؤسسة	18-17	
	102-5	طبيعة الملكية والشكل القانوني	17	
	102-6	الأسواق التي تخدمها المؤسسة	106, 18	
	102-7	حجم المؤسسة	30, 19-18	
	102-8	ومات عن الموظفين و العمال الآخرين	128-127	8.6;8.5
	102-9	معلومات	41-40	12.7
	102-10	تغيرات كبيرة في المؤسسة و سلسلة الإمداد	لا توجد تغيرات كبيرة	
	102-11	المبدأ أو النهج الوقائي	78	
	102-12	المبادرات الخارجية	29-28	
	102-13	العضوية في الجمعيات	23	
	102-14	كلمة صناع القرار الرئيسيين	11	
	102-16	القيم، والمبادئ، والمعايير، وقواعد السلوك	19	
	102-18	هيكل حوكمة الهيئة	23-20	16.3
	102-40	قائمة مجموعات المعنيين	46	
	102-41	اتفاقيات المفاوضات الجماعية	غير مطابقة في الإمارات	
	102-42	تحديد و اختيار المعنيين	46-45	
	102-43	نهج إشراك المعنيين	47	
	102-44	المخاوف و الجوانب الأساسية التي طرحها المعنيون	48-47	
	102-45	قائمة الكيانات المدرجة في البيانات المالية الموحدة	18-16	
	102-46	تحديد محتوى التقرير وحدود جوانبه ذات الأهمية	52, 16	
	102-47	لائحة الجوانب ذات الأهمية	52	
	102-48	إعادة صياغة المعلومات	16	
	102-49	التغيرات في إعداد التقرير	لا توجد تغيرات كبيرة	
	102-50	الفترة المشمولة بالتقرير	16	
	102-51	تاريخ أحدث تقرير	16	
	102-52	دورة إعداد التقارير	16	12.6
	102-53	جهة الاتصال في حالة الاستفسار عن التقرير أو محتوياته	16	
	102-54	الإفصاحات حول تقديم التقارير وفق معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	تم إعداد هذا التقرير وفقًا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير: المستوى الأساسي	
	102-55	مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير	174-167	
	102-56	سياسة الضمان الخارجية	180-179, 16	

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاحات	الوصف	الصفحة	ربط أهداف التنمية المستدامة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء	EU1	القدرات المركبة وفقاً لمصدر رئيس من مصادر الطاقة طبقاً للوائح التشريعية	66-65	7.2
	EU2	صافي الطاقة المنتجة وفقاً لمصدر رئيسي من مصادر الطاقة وطبقاً للوائح التشريعية	66-65	7.2
	EU3	عدد حسابات المتعاملين من المباني السكنية والصناعية والمؤسسية والتجارية	106	
	EU4	طول خطوط النقل والتوزيع المعلقة والمخفية تحت الأرض وفقاً للقواعد الناظمة	67-66	
	EU5	تعيين الحدود المسموح بها لانبعاثات ثاني كسيد الكربون أو معادلها وفقاً للإطار التنظيمي لتداول أرصدة الكربون	80	13.2
الجوانب ذات الأهمية				
الاقتصادية				
الأداء الاقتصادي				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذو الأهمية و حدوده	30	
	2-103	نهج الإدارة و مكوناته	30	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	30	
GRI 201 الأداء الاقتصادي 2016	1-201	القيمة الاقتصادية المباشرة الناتجة والموزعة	30	9.5;9.1 8.2;8.1;7a
	2-201	الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى نتيجة التغير المناخي	32-31 79-78	13.2;13.1
ممارسة الشراء				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	41-40	12.7
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	41-40	12.7
	3-103	تقييم نهج الإدارة	41-40	12.7
GRI 204 ممارسات المشتريات 2016	1-204	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	41-40	
الابتكار				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	33-32	9.5;8.3
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	33-32	9.5;8.3
	3-103	تقييم نهج الإدارة	33-32	9.5;8.3
إفصاحات غير متعلقة بمعايير "GRI"		نتائج منصة أفكاري	144	
التوافر و الاعتمادية				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	74-68	7.1
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	74-68	7.1
	3-103	تقييم نهج الإدارة	74-68	7.1
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء	EU10	القدرة المقررة مقارنة بالطلب المتوقع على الكهرباء على المدى الطويل من حسب مصدر الطاقة	74-68 107-106	9.4;9.1;7.1

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاحات	الوصف	الصفحة	ربط أهداف التنمية المستدامة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
إدارة الطلب على الطاقة				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	74-73	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	74-73	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	74-73	
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء		نهج الإدارة: برامج إدارة الطلب على الطاقة	74-73 112-111	7.1;7b;8.4; 9.4;12.8; 13.2;13.3
البحث و التطوير				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	44-42	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	44-42	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	44-42	
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء		نهج الإدارة: أنشطة البحث والتطوير والنفقات	44-42	9.5;7a
كفاءة النظام				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	72-71, 66-65	8.4;7.3
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	72-71, 66-65	8.4;7.3
	3-103	تقييم نهج الإدارة	72-71, 66-65	8.4;7.3
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء	EU11	متوسط كفاءة توليد الكهرباء في المحطات الحرارية وفقاً لمصادر الطاقة و اللوائح التنظيمية	72-71	7.1;8.4; 12.2;13.2
	EU12	الفاقد في النقل والتوزيع في صورة نسبة مئوية من إجمالي الطاقة	67-66	7.1;8.4; 12.2
بيئي				
الطاقة				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	65-64	8.4
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	65-64	8.4
	3-103	تقييم نهج الإدارة	65-64	8.4
GRI 302 الطاقة 2016	1-302	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	84-82	7.2;7a;7b; 8.4;9.4; 12.2
	4-302	الحد من استهلاك الطاقة	84-82	7.2;7a;7b; 12.8;13.2

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاحات	الوصف	الصفحة	ربط أهداف التنمية المستدامة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
المياه والنفايات السائلة				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	93-90	6.4;6.5; 12.2
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	93-90	6.4;6.5; 12.2
	3-103	تقييم نهج الإدارة	93-90	6.4;6.5; 12.2
GRI 303 المياه والنفايات السائلة 2018	1-303	التعامل مع المياه كمصدر مشترك	92-90 95-94 99-97	6.4;6.5; 12.2
	2-303	إدارة التأثيرات المتعلقة بتصريف المياه	98-97	3.9;6.3; 12.4
	3-303	سحب المياه	93-91	6.4;6.6; 14.3
	4-303	تصريف المياه	98-97	3.9;6.3; 12.4
	5-303	استهلاك المياه	106 94	12.2;6.1; 6.4
الانبعاثات				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	80-78	3.9;13.1
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	80-78	3.9;13.1
	3-103	تقييم نهج الإدارة	80-78	3.9;13.1
GRI 305 الانبعاثات 2016	1-305	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق1)	80-79	3.9;12.4
	2-305	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق2)	لا يوجد مشتريات للطاقة خلال عام 2018	3.9;12.4
	4-305	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	81-79	3.9;12.4
	5-305	الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	81-79	3.9;12.4; 13.2
	6-305	انبعاثات الغازات من المواد المسببة لتآكل الأوزون	82-81	3.9;12.4; 13.2
	7-305	أكاسيد النيتروجين و أكاسيد الكبريت وغيرها من الانبعاثات الأساسية في الهواء	82-81	3.9;12.4; 13.2
النفايات السائلة والنفايات التقليدية				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	86-85 98-97	6.3;6.6
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	86-85 98-97	6.3;6.6
	3-103	تقييم نهج الإدارة	86-85 98-97	6.3;6.6
GRI 306 النفايات السائلة والنفايات التقليدية 2016	1-306	تصريف المياه من حيث النوعية والوجهة	98-97	3.9;6.3; 12.4;14.2
	2-306	النفايات من حيث النوع وأسلوب التخلص منها	86-85	3.9;6.3; 12.5
	3-306	إجمالي عدد وحجم الكميات المنسكبة	لم يكن هناك أي تأثيرات بيئية كبيرة في 2018	3.9;6.3; 12.4;14.1
	5-306	نوعية الكائنات البحرية المتأثرة بصرف المياه	86-85 98-97	6.3;14.1

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاحات	الوصف	الصفحة	ربط أهداف التنمية المستدامة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
الامتثال البيئي				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	79-78	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	79-78	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	79-78	
GRI 307 الامتثال البيئي 2016	1-307	عدم الامتثال للقوانين واللوائح البيئية	79-78	13.2;13.3
التقييم البيئي للمورد				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	41-40	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	41-40	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	41-40	
GRI 308 التقييم البيئي للمورد 2016	1-308	الموردون الجدد ممن تم التحقق منهم وفق المعايير البيئية	41-40	
	2-308	الآثار البيئية الضارة الفعلية والمحتملة في سلسلة الإمداد والإجراءات المتبعة	لم يتم الإبلاغ عن وجود آثار بيئية ضارة لدينا في 2018	12.4;13.2; 13.3
اجتماعي				
التوظيف				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	127-126 141	8.8
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	127-126 141	8.8
	3-103	تقييم نهج الإدارة	127-126 141	8.8
GRI 401 التوظيف 2016	1-401	الموظفون الجدد ودوران الموظفين	128	5.1;5.5;8.5; 8.6
	2-401	المستحقات الممنوحة للموظفين بدوام كامل وغير ممنوحة للموظفين بدوام جزئي أو مؤقت	131-129	
	3-401	إجازة الأبوة	131	5.1;5.5
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء	EU15	نسبة الموظفين المشرفين على التقاعد خلال الخمس أو العشر سنوات المقبلة مقسمة على أساس فئة الوظيفة والمنطقة	129	8.3

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاحات	الوصف	الصفحة	ربط أهداف التنمية المستدامة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
الصحة و السلامة المهنية				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	139-132	8.8
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	139-132	8.8
	3-103	تقييم نهج الإدارة	139-132	8.8
GRI 403 الصحة والسلامة المهنية	1-403	نظام إدارة الصحة والسلامة	132	8.8
	2-403	تحديد المخاطر وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	133	8.8
	3-403	خدمات الصحة المهنية	133	3.7;3.8
	4-403	مشاركة العمال واستشارتهم والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	134-133	8.8
	5-403	تدريب العمال على نظام الصحة والسلامة المهنية	134-133	
	6-403	تعزيز صحة العمال	135	3.7
	7-403	الوقاية من آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة بشكل مباشر بعلاقات العمل والتخفيف من آثارها	136-135	8.8
	9-403	الإصابات المتعلقة بالعمل	138-136	8.8
التدريب و التعليم				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	132 144	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	132 144	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	132 144	
GRI 404 التدريب والتعليم 2016	1-404	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف حسب الجنس وفئة الموظف	132	4.3;5.1;5.5; 8.6
	2-404	برامج لإدارة المهارات والتعلم مدى الحياة التي تدعم استمرار توظيف العاملين ومساعدتهم في إدارة اختتام الحياة المهنية	132 144	4.4;8.6
التنوع وتكافؤ الفرص				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	127-126	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	127-126	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	127-126	
GRI 405 التنوع و تكافؤ الفرص 2016	2-405	نسبة الراتب الأساسي والأجور للنساء بالمقارنة مع الرجال	129	5.1;5.5;8.5; 10.3
عدم التمييز				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	127-126	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	127-126	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	127-126	
GRI 406 عدم التمييز 2016	1-406	وقائع التمييز في المعاملة والإجراءات التصحيحية المتخذة	لم يتم تسجيل أي حوادث في 2018	5.1;5.5;8.5; 16.3

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاحات	الوصف	الصفحة	ربط أهداف التنمية المستدامة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
المجتمعات المحلية				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	149-148	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	149-148	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	149-148	
GRI 413 المجتمعات المحلية 2016	1-413	العمليات المنجزة مع إشراك المجتمع المحلي، وتقييم الأثر، وبرامج التطوير	149-148	1.4;9.1; 12.4
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء	EU22	عدد الأشخاص المنتقلين من منازلهم لأسباب مادية أو اقتصادية والتعويضات وفقاً لنوع المشروع	149	1.4
التخطيط و الاستجابة للكوارث/ الطوارئ				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	32-31	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	32-31	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	32-31	
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء		نهج الإدارة	32-31	1.5;11.5; 11.6
صحة و سلامة المتعامل				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	108-106 118-117	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	108-106 118-117	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	108-106 118-117	
GRI 416 صحة و سلامة المتعامل 2016	2-416	إجمالي عدد حالات عدم الالتزام باللوائح والقواعد التطوعية بشأن آثار صحة وسلامة المنتجات والخدمات خلال دورة حياة المنتج بحسب نوع النتائج المتحصلة	لم يتم الإبلاغ بأي حالات عدم إمتثال في 2018	11.1
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء	EU25	عدد حالات الإصابة أو الوفاة للجمهور الناتجة عن أعمال الهيئة، بما في ذلك الأحكام القانونية، والتسويات، وقضايا التسبب في الأمراض غير المفصول فيها	لم تقع حالات وفاة متعلقة بالعمل في 2018	11.1
خصوصية المتعامل				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	119	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	119	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	119	
GRI 418 خصوصية المتعامل 2016	1-418	شكاوي جوهرية تتعلق بانتهاك خصوصية المتعامل وخسائر بيانات المتعامل	لم نتلقى شكاوى بخصوص انتهاك خصوصية المتعامل وفقدان بيانات المتعامل في 2018	16.3

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاحات	الوصف	الصفحة	ربط أهداف التنمية المستدامة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
الامتثال الاجتماعي و الاقتصادي				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	20 39	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	20 39	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	20 39	
GRI 419 الامتثال الاجتماعي و الاقتصادي 2016	1-419	مخالفة اللوائح والقوانين في المجال الاجتماعي والاقتصادي	لا توجد جزاءات مالية أو غير مالية كبيرة بشأن عدم الامتثال للقوانين واللوائح في المجال الاجتماعي والاقتصادي	16.3
الوصول				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	117-110	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	117-110	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	117-110	
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء		نهج الإدارة: البرامج بما في ذلك البرامج المشتركة مع الجهات الحكومية، لتعزيز الوصول لخدمات الكهرباء وخدمات دعم المتعاملين	117-110	1.4;7.1; 11.1
	EU26	نسبة السكان الذين لا تصلهم الخدمة في مناطق التوزيع المرخصة أو المناطق الموصولة بالخدمة	0%	1.4;7.1; 11.1
	EU28	تكرار انقطاع التيار الكهربائي	108-107	7.1
	EU29	متوسط مدة انقطاع التيار الكهربائي	108-107	7.1
	EU30	متوسط عامل التوفر للمحطات حسب مصدر الطاقة والنظام التنظيمي	108-107	7.1
توفير المعلومات				
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء		نهج الإدارة: ممارسات تخطي حواجز اللغة والثقافة، ونقص المعرفة، والإعاقة، من أجل الوصول أو الاستخدام الآمن لخدمات الكهرباء ودعم المتعاملين	110-108 153-151	1.4;7.1
سعادة المتعاملين				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	107 119-117	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	107 119-117	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	107 119-117	
إفصاحات غير متعلقة بمعايير إعداد التقارير		نتائج استبيان قياس سعادة المتعاملين	107 119-117	

قائمة المختصرات

3DP	الطباعة ثلاثية الأبعاد
4G	الجيل الرابع
ACWA	ائتلاف من المملكة العربية السعودية
ADWEA	هيئة مياه وكهرباء أبوظبي
AED	الدرهم الإماراتي
AF	عامل التوفر
AI	الذكاء الاصطناعي
AIR	نسبة الحوادث
AJCCC	مركز الجليلة لثقافة الطفل
AMI	البنية التحتية المتقدمة لأجهزة القياس
Android	نظام تشغيل الهواتف المحمولة | الذي طورته شركة جوجل
ASN	إشعارات الشحن المسبقة لطلبات الشراء
ASR	تخزين واسترداد المياه الجوفية
AWG	توليد المياه من الغلاف الجوي
BAIR	مختبر بيركلي لأبحاث الذكاء الاصطناعي
BAU	أساليب العمل علي النحو المعتاد
BCM	إدارة استمرارية الأعمال
BCP	خطة استمرارية الاعمال
BIA	تحليل استمرارية الاعمال
BIG	مليار غالون إمبراطوري
BIPV	بناء متكامل للخلايا الكهروضوئية
BSC	مجلس السلامة الوطني
BSC	بطاقة الأداء المتوازن
BSI	المعيار البريطاني

BTEC	مجلس تعليم التكنولوجيا وادارة الاعمال
CC&S	قسم تغير المناخ والاستدامة
CDA	هيئة تنمية المجتمع
CDM	آلية التنمية النظيفة
CEO	الرئيس التنفيذي
CERs	شهادة خفض الانبعاثات المعتمدة
CEN	لجنة المعايير الأوروبية
CFI	كابيتال فاينانس انترناشونال
CH4	غاز الميثان
CML	الدقائق المفقودة للمتعاملين
CO_2	ثنائي أكسيد الكربون
COBIT	هداف التحكم في المعلومات والتكنولوجيا ذات الصلة
COP	مؤتمر الأمم المتحدة للتغير المناخي
CSP	أنظمة الطاقة الشمسية المركزة
CSR	المسؤولية الاجتماعية للشركات
DCCE	مركز دبي المتميز لضبط الكربون
DCES	استراتيجية دبي للطاقة النظيفة
DCS	خدمات تبريد المناطق
DEWA	هيئة كهرباء و مياه دبي
DFO	زيت وقود الديزل
DGEP	برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز
DM	بلدية دبي
DSM	إدارة الطلب على الطاقة
DUCAB-HV	أنظمة حماية خطوط الجهد العالي في دبي

DUSUP	هيئة دبي للتجهيزات
DVP	برنامج التطوع لدى هيئة كهرباء ومياه دبي
EMPOWER	مؤسسة الإمارات لأنظمة التبريد المركزي
EMS	نظام الإدارة البيئية
ENMS	نظام إدارة الطاقة
EPC	الهندسة والمشتريات والبناء
ERM	إدارة المخاطر المؤسسية
ESCO	شركة خدمات الطاقة
ETIHAD ESCO	شركة الاتحاد لخدمات الطاقة
EV	مركبة كهربائية
FEWA	الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء
GCC	مجلس التعاون الخليجي
GCIIS	مجلس التعاون الخليجي
GDP	إجمالي الناتج المحلي
GHG	الغازات الدفيئة
GIS	المفاتيح الكهربائية المعزولة باستخدام الغاز
GRI	المبادرة العالمية لإعداد التقارير
GSO	هيئة التقييس لدول مجلس التعاون الخليجي
GW	جيجا وات
GWh	جيجاوات ساعات
H&S	الصحة و السلامة
HACCP	نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة
HFC	المركبات الكربونية الفلورية الهيدروجينية
HH	صاحب السمو
HRSG	غلاية استرجاع الحرارة

HR	الموارد البشرية
HSE	ةئيبلاو ةملاسلاو ةحصلا
HVAC	التدفئة والتهوية وتكييف الهواء
IBC	ةطيسولا بئلوسلا ةيواح
IEEE	معهد مهندسي الكهرباء والإلكترونيات
IMS	نظام إدارة الابتكار
INDCs	المساهمات المعتزمة المحددة وطنياً
IOS	نظام تشغيل مستخدم في الأجهزة المحمولة
IoT	إنترنت الأشياء
IPP	نظام المنتج المستقل للطاقة
I-RECs	المعيار الدولي للضمان 3000
ISAE 3000	معايير الضمان الدولية ISAE 3000
ISO	منظمة المعايير الدولية
IT	تقنية المعلومات
ITIL	مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
IVR	نظام الرد الصوتي التفاعلي
JAPS	محطة جبل علي لإنتاج الطاقة
KAM	إدارة الحسابات الرئيسية
km	كيلومتر
KPI	مؤشرات الأداء الرئيسية
kV	كيلو فولت
kW	كيلو وات
kWh	كيلو وات ساعة
LCOE	التكلفة المستوية للكهرباء
L&D	التعلم والتطوير

LED	الصمام الثنائي الباعث للضوء
LEED	معيار الريادة في الطاقة والتصميم البيئي
LLC	شركة ذات مسؤولية محدودة
LTIFR	معدل تكرار الإصابات المضيعة للوقت
m^3	متر مكعب
m	متر
M	مليون
MBR	محمد بن راشد آل مكتوم
MBRGI	مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية
MBRHE	مؤسسة محمد بن راشد للإسكان
MD	المدير العام
MENA	الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
MFO	زيت الوقود المتوسط
MIT	معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا
MIG	مليون جالون إمبراطوري
MIGD	مليون جالون إمبراطوري باليوم
MMBTU	مليون وحدة حرارية بريطانية
MORO	مركز البيانات للحلول المتكاملة
MOU	مذكرة تفاهم
MRV	رصد و إعداد التقارير والتحقق منها
MSF	عملية التحلية متعددة المراحل
Mt	أطنان مترية
$MtCO_2e$	أطنان مترية من مكان ثاني أكسيد الكربون
MW	ميجاوات
MWh	ميجاوات ساعات

MWp	ميجاوات وقت الذروة
N_2O	أكسيد النيتروس
NAS	ميجاوات ساعة
NCEMA	الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث
NESA	الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني
NIST	المعهد الوطني للمعايير والتقنية
NOx	أكاسيد النيتروجين
NOC	شهادة عدم الممانعة
ODS	المواد المستنفدة للأوزون
OECD	منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
OH&S	الصحة والسلامة المهنية
O&M	التشغيل والصيانة
OTF	مرفق اختبار في الهواء الطلق
PFC	المركبات الكربونية الفلورية المشبعة
PFI	بروجكت فاينانس إنترناشيونال
pH	مقياس لوغاريتمي يستخدم لتحديد حموضة و قاعدية المحلول المائى
PHASE	جائزة الأميرة هيا للتربية الخاصة
PoA	برنامج الأنشطة
POD	أصحاب الهمم
PPT	أجزاء في الألف
ppm	أجزاء في المليون
PV	ألواح ضوئية
PVRO	تقنية التناضح العكسي باستخدام الخلايا الشمسية
P&WP	تخطيط الطاقة والمياه
Q2	الربع الثاني

Q3	الربع الثالث
Q4	الربع الأخير
QHSE	الجودة، الصحة، السلامة، البيئة
R-22	مبرد 22
R407c	مبرد 1407 سي
RO	التناضح العكسي
R&D	البحث والتطوير
RIDDOR	لوائح الإبلاغ عن الإصابات والأمراض والحوادث الخطرة
ROE	العائد على حقوق المساهمين
RWE PI ME	شركة آر دبليو إي باور إنترناشونال الشرق الأوسط
SAIFI	مؤشر معدل تكرار الانقطاع في النظام
SAP	برنامج خاصالأنظمة والتطبيقات والمنتجات
SCADA	نظام التحكم الإشرافي وتحصيل البيانات
SCI	مؤشر ثقافة الاستدامة
SDGs	أهداف التنمية المستدامة
SDME	مسابقة العشاري الشمسية في الشرق الأوسط
SE	الدخول في الخدمة
SF_6	سداسي فلوريد الكبريت
SLT	فريق قيادة الاستدامة
SMEs	المشاريع الصغيرة والمتوسطة

SMS	خدمة الرسائل القصيرة
SO_2	ثنائي أكسيد الكبريت
SRM	إدارة علاقات الموردين
SWOT	نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات
SWRO	تقنية التناضح العكسي لتحلية مياه البحر
TAL	ةفدهتسملا زاجنلإا تايوتسم
T&D	النقل والتوزيع
TICSI	المعهد الدولي لخدمة العملاء
TISSE	المعيار الدولي لتميز الخدمات
TSE	معالجة مياه الصرف الصحي
TWh	تيرا وات ساعة (ساعات)
UAE	دولة الإمارات العربية المتحدة
UFW	الفاقد في شبكات المياه
UN	الأمم المتحدة
UNFCCC	اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ
UNGC	الميثاق العالمي للأمم المتحدة
US	الولايات المتحدة الأمريكية
USD	الدولار الأمريكى
WETEX	معرض تكنولوجيا المياه والطاقة والبيئة (ويتيكس)
WHO	منظمة الصحة العالمية

إرنست و يونغ
صندوق بريد ٩٢٦٧
الطابق ٢٨، برج الصقر للأعمال
شارع الشيخ زايد
دبي، الإمارات العربية المتحدة

هاتف: ٤٠٠٠ ٣٣٢ ٤ ٩٧١+
فاكس: ٤٠٠٤ ٣٣٢ ٤ ٩٧١+
dubai@ae.ey.com
ey.com/mena

بيان التوكيد المستقل لتقرير الاستدامة لعام ٢٠١٨

إلى السادة إدارة هيئة كهرباء ومياه دبي

دبي، الإمارات العربية المتحدة

أعدت إدارة هيئة كهرباء ومياه دبي تقرير الاستدامة لعام ٢٠١٨ (يشار إليه فيما يلي بـ «التقرير») باعتبارها الجهة المسؤولة عن جمع وعرض المعلومات الواردة بالتقرير. تتمثل مسؤوليتنا، وفقًا لتعليمات إدارة هيئة كهرباء ومياه دبي، في تقديم توكيد "محدود المستوى" بشأن معلومات محددة عن الاستدامة الواردة في التقرير. يقتصر نطاق مسؤوليتنا في تنفيذ الأنشطة المتعلقة بهذا التوكيد على إدارة الهيئة فقط، حيث لا نقبل ولا نتحمل أية مسؤولية تجاه أي غرض آخر أو لأي شخص أو مؤسسة أخرى. وبناء عليه، فإن الاعتماد على محتوى هذا التقرير من قبل أي طرف ثالث سيكون على مسؤوليته الخاصة، ولا ينبغي أن يؤخذ بيان التوكيد كأساس لتفسير أداء الاستدامة العام للهيئة، باستثناء الجوانب الموضحة في النطاق أدناه.

نطاق التوكيد

يشمل نطاق التوكيد ما يلي:

- البيانات والمعلومات المتعلقة بأداء الهيئة في مجال الاستدامة خلال الفترة من ١ يناير ٢٠١٨ إلى ٣١ ديسمبر ٢٠١٨، وبالتحديد الإفصاحات المذكورة أدناه والتي تم تحديدها في فهرس معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI):

الإفصاح ٣٠٥-١	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق ١)
الإفصاح ٣٠٦-١	تصريف المياه حسب الجودة والوجهة
الإفصاح ٤٠١-٣	اجازة رعاية الطفل
الإفصاح ٤٠٣-٩	الإصابات المرتبطة بالعمل
الإفصاح ٤٠٤-١	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف

- إجراءات الهيئة وضوابطها الداخلية المتعلقة بجمع والافصاح عن معلومات أداء الاستدامة المذكورة أعلاه.

مستوى التوكيد

تم تخطيط وتنفيذ هذا العمل وفقاً للمعيار الدولي لمهام التوكيد بخلاف تدقيق أو مراجعة المعلومات المالية التاريخية (ISAE 3000) الصادر عن الاتحاد الدولي للمحاسبين. بغرض التوصل الى استنتاجاتنا، حددنا آلية جمع المعلومات والأدلة للحصول على توكيد "محدود المستوى" (وفقاً لـ ISAE 3000). ان مدى إجراءات جمع الأدلة التي تم تنفيذها أقل من إجراءات مهمة التوكيد المعقولة (على سبيل المثال: التدقيق المالي)، وبالتالي تم تقديم مستوى أقل من التوكيد للإفصاحات الموضحة في نطاق العمل.

أسلوبنا ومنهجيتنا

من أجل فهم الإجراءات التي تستخدمها هيئة كهرباء ومياه دبي في التحقق من المسائل والآثار الرئيسية المتعلقة بالاستدامة، قمنا بمراجعة إجراءات إعداد تقرير الاستدامة التي نفذتها الهيئة وعمليات إشراك الاطراف المعنيين. كما قام فريق العمل بزيارة مقر هيئة كهرباء ومياه دبي في مدينة دبي (الإمارات العربية المتحدة) لمراجعة الإفصاحات المذكورة في نطاق العمل المذكور أعلاه لمراجعة أنظمة والإجراءات المستخدمة في جمع بيانات الاستدامة ومقارنتها والإفصاح عنها. تم فحص الأدلة الداعمة للمعايير المذكورة في التقرير، كما تم طلب توضيحات كلما دعت الحاجة لذلك. وتمثلت خطواتنا الرئيسية فيما يلي:

- التواصل مع الموظفين الرئيسيين الذين تم اختيارهم (المدراء وأصحاب البيانات في مقر الهيئة ومكاتب محطة الإنتاج في جبل علي) لفهم الإجراءات والضوابط الحالية لأنشطة الاستدامة ذات الصلة؛
- التواصل مع أخصائي الاستدامة وفريق الاستدامة لفهم الوضع الحالي لأنشطة الاستدامة؛
- مراجعة البيانات المحددة ذات الصلة وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير المذكورة في نطاق العمل؛
- مراجعة والتحقق من الأدلة الداعمة لجميع الإفصاحات المحددة ضمن نطاق التوكيد.

فريق التوكيد

يتكون فريق التوكيد من مهنيين متعددي التخصصات في مجال خدمات التغير المناخي والاستدامة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، حيث قاموا بتنفيذ مشاريع مماثلة مع عدد من الشركات الإقليمية والعالمية الأخرى.

استقلاليتنا

هذه هي السنة الثانية التي تقدم فيها إرنست ويونغ (الشرق الأوسط) خدمات توكيد مستقلة فيما يتعلق بتقرير الاستدامة الصادر عن الهيئة. ولم نقدم أي خدمات أخرى تتعلق بمنهج الهيئة في إعداد تقارير الاستدامة.

حدود التوكيد

لا يشمل نطاق التوكيد ما يلي:

- جوانب التقرير والبيانات او المعلومات الأخرى خلاف تلك المذكورة في نطاق التأكيد؛
- بيانات هيئة كهرباء ومياه دبي التي تتضمن التعبير عن الرأي والمعتقدات والطموحات والتوقعات والخطط المستقبلية؛ و
- لم يتضمن عملنا إجراء عمليات تحقق ميدانية لأي من الأصول التشغيلية، كما أننا لم نتحقق من دقة مصادر البيانات. فقد اقتصرت عملية المراجعة على مكاتب المقر الرئيسي لهيئة كهرباء ومياه دبي ومكاتب محطة الإنتاج في جبل علي. شملت أنشطة التوكيد المتعلقة بتصريف المياه واستهلاك الوقود والانبعاثات البيئية وانبعاثات غازات الدفيئة، تقييم لعملية تجميع البيانات ودقة تحويلها.

الملاحظات

مبين أدناه الملاحظات التي أبديناها ومجالات التحسين الرئيسية المتعلقة بالتقرير :

- من خلال حصول الهيئة على توكيد مستقل بشأن معلومات الاستدامة الواردة في تقاريرها بشكل سنوي، لاحظنا ان عملية جمع البيانات منظّمة فيما يتعلق بالموضوعات المذكورة أعلاه. ولدى الإدارات المعنية تدابير رقابية داخلية لضمان بيانات ذات جودة عالية.
- تستخدم الهيئة مقاييسها الخاصة في الإبلاغ عن بعض الإفصاحات الاجتماعية. نوصي الهيئة بأن تتماشى مع توصيات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، خاصة عندما يتعلق بتجميع المعلومات والإبلاغ عن متوسط ساعات التدريب للموظفين بحسب الفئة.
- يمكن لهيئة كهرباء ومياه دبي النظر في تنفيذ إجراءات تأكيد داخلية بين الإدارات وفريق الاستدامة لتجنب حدوث أي أخطاء ولضمان جاهزية الإدارات للخضوع لإجراءات تأكيد الاستدامة الخارجية قبل بدئها في السنة التالية.
- نوصي بإجراء دراسة جدوى لاستخدام برنامج متكامل لإدارة بيانات الاستدامة، والذي يمكن أن يسهل من عملية جمع البيانات.
- نوصي الهيئة بتقديم ورشة عمل تدريبية لأصحاب مصادر البيانات حول المتطلبات الجديدة في معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) وكيفية تحديث البيانات.

استنتاجنا

استناداً إلى مراجعتنا ووفقاً لصلاحيات عملنا، لم يرد إلى علمنا أي شيء يمنعنا من الاعتقاد بأن التقرير يستعرض الأداء الفعلي لهيئة كهرباء ومياه دبي، ويغطي المجالات الرئيسية المذكورة في نطاق التوكيد.

إرنست ويونغ (الشرق الأوسط)
دبي، الإمارات العربية المتحدة
١٥ يوليو ٢٠١٩