هيئة كهرباء ومياه دبي
Dubai Electricity & Water Authority

YEAR OF ZAYED
عام زايد

حكومة دبي
GOVERNMENT OF DUBAI

تقرير الاستدامة لهيئة كهرباء ومياه دبي لعام 2017

رؤيتنا

مؤسسة مستدامة مبتكرة على مستوى عالمي.

رسالتنا

نلتزم بتحقيق السعادة لكافة المعنيين وتعزيز رؤية دبي من خلال تقديم خدمات مستدامة للكهرباء والمياه بمستوى عالمي من الاعتمادية والكفاءة والسلامة ضمن بيئة محفزة للابتكار، بكادر مؤهل وشراكات فعالة، داعمين لديمومة الموارد.

شعارنا

لأجيالنا القادمة.

المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه

مؤسس دولة الإمارات العربية المتحدة (1918-2004)

"

إننا نولي بيئتنا جل اهتمامنا لأنها جزء عضوي من بلادنا وتاريخنا وتراثنا، لقد عاش آباؤنا وأجدادنا على هذه الأرض، وتعايشوا مع بيئتها في البر والبحر، وأدركوا بالفطرة وبالحس المرهف الحاجة للمحافظة عليها، وأن يأخذوا منها قدر احتياجهم فقط، ويتركوا فيها ما تجد فيه الأجيال القادمة مصدرا للخير ونبعاً للعطاء.

"

صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان حفظه الله

رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة

"العمل البيئي جهد جماعي يتطلب مشاركة كل من يعيش في بيئتنا الحضارية، بحيث يكون كل فرد سفيراً للبيئة يحرص على نظافتها واستدامتها كما يحافظ على بيئة بيته، فينشر الخضرة، ويعمل على التقليل من انبعاث الغازات الملوثة."

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم رعاه الله

نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة

رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي

"الطاقة النظيفة والمتجددة من القطاعات الأساسية التي تشكل محور التنمية ومفتاح النجاح فيها، والإمارات تقدم للعالم اليوم نموذجاً متطوراً في التحوّل السريع لتبني الحلول المستدامة."

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

تسعى هيئة كهرباء ومياه دبي إلى تحقيق رؤية القيادة الرشيدة لجعل دولة الإمارات العربية المتحدة أفضل دول العالم، انسجاماً مع الاستراتيجيات المحلية والوطنية بما فيها مئوية الإمارات 2071، ورؤية الإمارات 2021، وخطة دبي 2021. وتعد الهيئة أول مؤسسة حكومية تتبنى الاستدامة كجزء من رؤيتها. وقد حدثت الهيئة استراتيجيتها لتشمل الأبعاد الثلاثة للاستدامة: البيئية والاجتماعية والاقتصادية، بما يضمن تبني استراتيجية مستدامة ومتكاملة تشمل جميع مجالات عملها.

وتحرص الهيئة على أن تكون نموذجاً يُحتذى عالمياً في كفاءة الطاقة والاعتمادية ودعم التحول نحو الاقتصاد الأخضر وتعزيز الاستدامة. وتدعم الهيئة استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050، التي أطلقها سيدي صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، لجعل دبي مركزاً عالمياً للطاقة النظيفة والاقتصاد الأخضر، من خلال توفير 75% من إجمالي الطاقة في دبي من مصادر الطاقة النظيفة بحلول 2050. كما نعمل على تحقيق أهداف استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة والمياه، لخفض الطلب على الطاقة والمياه بنسبة 30% بحلول 2030؛ واستراتيجية دبي للحد من الانبعاثات الكربونية لتقليل هذه الانبعاثات بنسبة 16% بحلول 2021.

حققت الهيئة الكثير من الإنجازات المحلية والدولية، وفي مقدمتها تحقيق دولة الإمارات العربية المتحدة، ممثلةً في هيئة كهرباء ومياه دبي، للمرتبة الأولى عالمياً في الحصول على الكهرباء، وفق تقرير ممارسة الأعمال الصادر عن البنك الدولي للعام 2018. كما حصدت الهيئة أرفع جائزة في نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)، لتصبح أول مؤسسة خارج أوروبا تحصل على جائزة تميز المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، وأول مؤسسة في تاريخ الجائزة تحصل عليها من المرة الأولى للترشح. وتم تصنيف الهيئة ضمن الفئة البلاتينية، وهي أعلى مرتبة دولية ضمن مؤشر التميز العالمي.

وأعلنت الهيئة في عام 2017 انضمامها للميثاق العالمي للأمم المتحدة، أكبر مبادرة للاستدامة المؤسسية في العالم، والتي تدعم أهداف التنمية المستدامة الـ 17 التي أعلنتها الأمم المتحدة لعام 2030، وذلك تقديراً منا لدور الأمم المتحدة في رفد مسيرة التنمية المستدامة حول العالم.

وتؤكد إنجازات الهيئة العالمية نجاحها في تبني أفضل الممارسات المستدامة والفعالة لتحسين كفاءة الطاقة في جانبي الطلب والإمداد. فقد حققت الهيئة نتائج مبهرة في الكفاءة والتوافرية والاعتمادية، وبلغ معدل انقطاع الكهرباء لكل مشترك سنوياً 2.68 دقيقة، مقارنة بـ 15 دقيقة مسجلة لدى كبرى المؤسسات الخدمية في الاتحاد الأوروبي وأمريكا. وانخفضت نسبة الفاقد في شبكات نقل وتوزيع الكهرباء لتبلغ 3.3% مقارنة بـ 6-7% في أوروبا وأمريكا. كما انخفضت نسبة الفاقد في شبكات نقل وتوزيع المياه لتصل إلى 7.1% مقارنة بـ 15% في أمريكا الشمالية. كما تم رفع كفاءة استهلاك الوقود إلى نحو 90%، وارتفعت كفاءة الإنتاج بنسبة 28.87% بين عامي 2006 وحتى 2017.

وتواصل الهيئة إصدار تقريرها السنوي حول الاستدامة منذ عام 2013 وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير. وانضمت الهيئة أيضاً إلى المجتمع الذهبي التابع للمبادرة العالمية لإعداد التقارير، كما أنها جزء من برنامج الرواد للمعايير، الذي جعلها ضمن 100 مؤسسة على مستوى العالم كان لها السبق في التطبيق الفوري للمعايير الدولية الجديدة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير، وذلك في تقريرها حول الاستدامة لعام 2016.

ويشكل هذا التقرير مرجعاً شاملاً لكل إنجازاتنا ومسيرتنا نحو تحقيق هدفنا، والإسهام في جعل دولة الإمارات واحدة من أفضل دول العالم بحلول اليوبيل الذهبي للدولة عام 2021، في إطار سعينا طويل المدى لضمان حق الأجيال القادمة في التمتع بحياة مستدامة على هذه الأرض.

A
B

المحتويات

الفصل الأول: نبذة عن هيئة كهرباء ومياه دبي.....14

قصة نجاح: دولة الإمارات العربية المتحدة، مُمثلةً بهيئة كهرباء ومياه دبي الأولى عالمياً في سهولة الحصول على الكهرباء حسب نتائج تقرير البنك الدولي لعام 2018.....36

الفصل الثاني: التنمية المستدامة.....38

قصة نجاح: جهود هيئة كهرباء ومياه دبي في دعم معرض إكسبو دبي 2020.....62

قصة نجاح: الاستدامة في منطقة حتا.....63

الفصل الثالث: الطاقة والتغير المناخي.....64

قصة نجاح: تدشين المرحلة الثانية بقدرة 200 ميجاوات من مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية.....75

قصة نجاح: ألواح شمسية لثلاث محطات تحويل لمعرض إكسبو 2020 دبي.....87

الفصل الرابع: المياه.....88

قصة نجاح: معاً يمكننا إنهاء أزمة المياه.....102

الفصل الخامس: المتعاملون.....104

قصة نجاح: هيئة كهرباء ومياه دبي تكرم المتعاملين المتميزين في كفاءة الطاقة.....118

الفصل السادس: الموظفون.....120

قصة نجاح: برنامج مساعدة الموظفين "استشاراتي".....139

الفصل السابع: المجتمع.....140

قصة نجاح: الهيئة تحصل على ميدالية التميز الذهبية في مجال المسؤولية المجتمعية.....151

الفصل الثامن: المبادرة العالمية لإعداد التقـــارير.....152

الملحق-1 الجوانب المادية و حدودها.....154

محتويات مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير.....155

تقرير الضمان المحدود المستقل.....162

قائمة المختصرات.....164

نبذة عن
هيئة كهرباء ومياه دبي

مقدمة عن التقرير

يتناول تقرير الاستدامة السنوي الخامس لهيئة كهرباء ومياه دبي الحقائق الاقتصادية والبيئية والاجتماعية ذات الصلة، بما يعكس سبل إيفاء الهيئة بالتزاماتها طويلة المدى نحو الاستدامة، ويمّكنها من إطلاع المعنيين بأداء الهيئة فيما يتعلق بالاستدامة، ومن ثمّ تعزيز الحوار معهم.

نطاق التقرير

ترتبط البيانات والإفصاحات الواردة في هذا التقرير بجميع العمليات والإجراءات الأساسية التي تقع في نطاق عمل الهيئة وتشملها، ما لم يرد خلاف ذلك. ولا يحتوي هذا التقرير على أي بيانات تتعلق بالمشاريع المشتركة والمقاولين الفرعيين، ما لم يذكر خلاف ذلك.

تغطي بيانات الأداء الواردة في التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2017. ويتضمن التقرير المبادرات الجارية التي أطلقتها الهيئة خلال السنوات الماضية، كما يحتوي على المعلومات الأساسية المهمة التي وردت في تقارير سابقة، علماً بأنه لا توجد تعديلات جوهرية في أدوات قياس البيانات المستخدمة في هذا التقرير عن تلك المستخدمة في التقرير السابق. وفي حال وجود أي اختلافات، فإنه يشار إليها بوضوح في موضعها.

محتوى التقرير

يقدم تقرير الاستدامة لهيئة كهرباء ومياه دبي 2017 معلومات متعلقة بأداء الاستدامة، ويستهدف جميع فئات المعنيين لدى الهيئة. وتلتزم الهيئة بإعداد تقرير حول أداء الاستدامة بها سنوياً، ويأتي إصدار هذا التقرير - عقب صدور تقرير الاستدامة 2016- وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، حسب المستوى الأساسي. والمبادرة العالمية لإعداد التقارير هي منظمة تعني بإصدار معايير إعداد تقارير الاستدامة المعترف بها عالمياً، وتستخدمها المؤسسات حول العالم للتعريف بأداء الاستدامة وتأثيره على عملها. وقد أجريت عملية تعريف محتوى التقرير بناء على المعايير الجديدة للمبادرة العالمية لإعداد التقارير، بالإضافة إلى إفصاحات قطاع خدمات الكهرباء وفقاً للإصدار الرابع من الإطار الصادر عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير. ويرتكز هذا التقرير على مبادئ الشمولية والواقعية والاستدامة وإشراك المعنيين. كما صممت الهيئة هذا التقرير وفق المبادئ المحددة في معيار المساءلة AA1000 من الشمولية والواقعية والاستجابة.

وإيماناً منا بأن الشفافية هي العامل الأساسي لتقديم نتائج موثوقة، وشاملة، وقابلة للمقارنة، قدمنا تقرير الاستدامة 2017 مرة أخرى لإجراء ضمان خارجي (بمستوى معقول) من قبل مزود ضمان مستقل وفقاً لمعايير الضمان الدولية 3000 (ISAE3000).

الملاحظات والتعليقات

نسعى في هيئة كهرباء ومياه دبي دائماً الى تطوير وتحسين أداء الاستدامة، ونثمن آراء جميع المعنيين لدينا. إذا كانت لديكم أي تعليقات أو استفسارات او اقتراحات للتحسين تتعلق بالإصدار الخامس من تقرير الاستدامة، يرجى التواصل معنا على البريد الالكتروني:
sustainability@dewa.gov.ae

يرجى العلم بأن النسخة الإلكترونية من هذا التقرير متوفرة عبر الموقع الإلكتروني للهيئة:
http://www.dewa.gov.ae

دبي قبل الكهرباء والمياه

خلال خمسينات القرن الماضي وقبل إدخال الكهرباء إلى إمارة دبي، كان سكان الإمارة يعتمدون في إنارة منازلهم على الشموع والفوانيس التي تعمل على مادة الكيروسين والمعروفة محلياً باسم «الفنر». وكانوا يستخدمون أوراق النخيل والطمي وأحجار المرجان في بناء منازلهم. كما اعتمدوا على أبراج الرياح المعروفة محلياً باسم «البراجيل» من أجل التهوية وتبريد الأماكن المغلقة. وقد أصبحت تلك الأبراج سمة مميزة للإمارة حيث سمحت لسكان دبي بتجنب درجات الحرارة العالية خلال أشهر الصيف. كان السكان المحليون أيضاً يعتمدون في الحصول على المياه العذبة على سحب المياه من الآبار المنتشرة في أنحاء دبي. بالإضافة إلى ذلك، شكل الخور مرفأً رئيسياً لسكان دبي حيث يتمتع بموقع استراتيجي يقع على الطريق التجاري القديم الذي يصل بين أوروبا والهند، والذي جعل من دبي محطة لتزويد السفن بالمياه والإمدادات والتي تحولت في نهاية المطاف إلى مراكز تجارية في منطقة الخليج، حيث كانت تتم تجارة الذهب واللؤلؤ والتوابل فيها. وبفضل الازدهار المتنامي للمنطقة ازدادت الحاجة للحصول على المياه والكهرباء من أجل تلبية احتياجات النمو السكاني المتزايد.

نبذة عن هيئة كهرباء ومياه دبي

نظراً للتطور الهائل الذي شهدته مدينة دبي الساحلية في حقبة الخمسينات، بدت الحاجة ماسة إلى إنشاء جهة محددة مسؤولة عن إنتاج المياه الصالحة للشرب وإنتاج الكهرباء. لذلك تم تأسيس شركة كهرباء دبي ودائرة مياه دبي على التوالي خلال عامي 1959 و1961. أسست شركة كهرباء دبي أول محطتين لتوليد الكهرباء المحطة (A) والمحطة (B) بين عامي 1961 و1973 لتزويد سكان دبي بالكهرباء عبر شبكة توزيع بسيطة. اعتمدت هاتان المحطتان على وقود الديزل في تشغيلهما حيث بلغت قدرتهما الإجمالية 60 ميجاوات. و قد أسهم تقديم خدمات الإمداد بالكهرباء والمياه في هذا الوقت المبكر في إيجاد أساس قوي للتطور السريع في دبي. وما زال من الممكن رؤية أحد محركات مولدات الديزل، بقدرة 360 كيلووات من المحطة (A) قائماً في ا لمبنى الرئيس للهيئة.

وفي عام 1992، أصدر المغفور له بإذن الله الشيخ مكتوم بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي حينئذٍ، مرسوم رقم (1) بخصوص إنشاء هيئة كهرباء ومياه دبي، باعتبارها مؤسسة عامة مستقلة مملوكة بالكامل لحكومة دبي، ومسؤولة عن إنتاج الكهرباء والمياه في الإمارة. تجسد هيئة كهرباء ومياه دبي قصة نجاح باهرة بما تتميز به من قدرة وكفاءة عالية في جميع عملياتها. وتتمثل المنهجية التي تتبعها الهيئة في التخطيط المستمر واستشراف المستقبل لتلبية الطلب المتزايد للمستهلكين على الكهرباء والمياه. وبتطبيقها لهذه السياسة، تمكنت الهيئة من المضي قدماً في خدمة المستهلكين، وهي بذلك تؤدي دورها في المساهمة في النمو والازدهار الاقتصادي لإمارة دبي. على مدى نحو 60 عاماً، تواصل الهيئة تقديم خدماتها وفق أعلى معايير التوافرية والكفاءة والاعتمادية؛ وتبلغ القدرة الانتاجية المركبة للهيئة 10،200 ميجاوات من الكهرباء، و 470 مليون جالون من المياه يومياً، ومع استمرارها في التوسع لتلبية الطلب المتزايد على الكهرباء والمياه، تواصل الهيئة جهودها لتعزيز قدراتها ومواصلة أداء دورها الحيوي بالاعتماد على أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا، تواصل بثقة مسيرتها الناجحة في المستقبل.

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

مؤسسة الإمارات لأنظمة التبريد المركزي (إمباو) تمتلك الهيئة 70% منها، وهي المزود الرئيسي لخدمات التبريد المركزي في المنطقة (DCS). وتشمل أنشطتها إدارة وتشغيل وصيانة محطات التبريد المركزية وشبكات التوزيع ذات الصلة.

مركز دبي المتميز لضبط الكربون هي شركة استشارات متخصصة في مشاريع الطاقة، حيث يركز على الطاقة المتجددة و تداول الأرصدة الكربونية، حيث تمتلك الهيئة فيها حصة مؤثرة بواقع 25%.

شركة إنوجي إنترناشونال الشرق الأوسط (المعروفة سابقاً بشركة باور انترناشيونال الشرق الأوسط) هي شركة استشارات متخصصة في مشاريع الطاقة. تملك هيئة كهرباء و مياه دبي 51% من حصصها بينما تعود 49% من حصصها لشركة إنوجي للاستشارات الشركة التابعة لمجموعة إنوجي الألمانية الرائدة في مجال الإمداد بخدمات الكهرباء.

مركز البيانات للحلول المتكاملة وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل للهيئة، أُسست لتوفير خدمات مركز البيانات وحلول الحوسبة السحابية وحلول إدارة الأعمال، وإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات للهيئة وللهيئات الخارجية العامة والخاصة.

شركة نور القابضة للطاقة (1) المملوكة بنسبة 100% لشركة جميرا العالمية للطاقة ذات المسؤولية المحدودة. تم تأسيسها في عام 2017 من أجل استثمار نسبة 51% من شركة نور للطاقة (1) والتي ستتولى إنجاز مشروع الطاقة الشمسية المُركّزة بقدرة 700 ميجاوات.

مشروع حصيان للطاقة (المرحلة الأولى) هي أول محطة في المنطقة لإنتاج الطاقة بتقنية الفحم النظيف. وقد تم إنشاؤها لإنتاج 2,400 ميجاوات من الطاقة لشبكة الهيئة. وتمتلك شركة حصيان القابضة للطاقة 51% من أسهم الشركة بينما تمتلك كل من شركة أكوا باور وهاربين القابضة المحدودة نسبة 49%.

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

شركة ماي دبي هي مصنع تعبئة مياه الشرب المملوكة بالكامل من قبل هيئة كهرباء ومياه دبي، و تتولى الشركة توزيع مياه الشرب المعبأة في أسواق الإمارات العربية المتحدة وأسواق التصدير.

شركة الاتحاد لخدمات الطاقة تقدم خدمات كفاءة الطاقة للمباني، وهي مملوكة بالكامل للهيئة.

شركة جميرا العالمية للطاقة وشركة شعاع القابضة للطاقة (2) وشركة حصيان القابضة للطاقة شركات تأسست لأغراض مشاريع خاصة وهي مملوكة بنسبة 100% لشركة جميرا العالمية للطاقة ذات المسؤولية المحدودة، والتي تعتبر الذراع الاستثماري لهيئة كهرباء ومياه دبي فيما يتعلق بالمشاريع القائمة على أساس نظام المنتج المستقل.

شعاع للطاقة (1) أنشئت الشركة في عام 2015 وفق نظام المنتج المستقل لاستكمال المرحلة الثانية من مجمع محمد بن راشد للطاقة الشمسية بقدرة إنتاجية 200 ميجاوات، حيث تعود نسبة 51% لشركة جميرا العالمية للطاقة و49% لشركة أكوا باور المحدودة للطاقة الشمسية.

شعاع للطاقة (2) محطة توليد الطاقة الشمسية الجديدة بقدرة 800 ميجاوات، حيث تم تأسيسها في عام 2016 بغرض استكمال المرحلة الثالثة من مجمع محمد بن راشد للطاقة الشمسية. وتمتلك شركة شعاع القابضة للطاقة نسبة 60% من أسهم الشركة بينما يمتلك الائتلاف الذي تقوده شركة مصدر 40%.

شركة جميرا العالمية للطاقة – وادي السيليكون هي شركة استثمار تابعة ومملوكة بالكامل للهيئة. وتعمل على البحث بالدرجة الأولى عن الفرص المرتبطة بالبحوث والتطوير والابتكار.

يتم استثناء المصالح التجارية ذات الصلة المذكورة أعلاه من البيانات المبلّغ عنها الواردة ضمن هذا التقرير.

حقائق رئيسية حول هيئة كهرباء ومياه دبي

عدد الموظفين	القدرة الإنتاجية للكهرباء	القدرة الإنتاجية للمياه	عدد المتعاملين (المياه)	عدد المتعاملين (الكهرباء)
11,691	10,200 MW	470 MIGD	705,376	796,764

01 سعادة المعنيين

نلتزم في الهيئة ببذل أقصى الجهد باستمرار وتكريس الموارد المناسبة والكافية لتلبية احتياجات وتوقعات المعنيين وتحليلها والانتقال من مستوى الرضا إلى تحقيق سعادتهم.

02 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.

03 الابتكار

نلتزم بمواصلة تطوير التوجهات الجديدة والبحث عنها باستمرار، والاستفادة من أفكار جميع المعنيين التي تخلق قيم عامة جديدة، عبر منهجيات عمل مرنة وفعالة تحقق الأهداف وتراعي المخاطر ومبادئ المكافآت.

04 التميز

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

05 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

تحرص هيئة كهرباء ومياه دبي على إدارة أعمالها وفق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية للشركات المملوكة للدولة، وذلك تماشياً مع توصيات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لعام 2015. كما قامت الهيئة باعتماد وتبنّي أفضل الممارسات التي وضعها البنك الدولي ومزودي الكهرباء والمياه في جميع أنحاء العالم، ولدينا هيكل حوكمة شامل نلتزم بتطبيقه إلى جانب سياسات الحوكمة وميثاق الحوكمة.

هيئة كهرباء ومياه دبي مملوكة بنسبة 100% لحكومة دبي التي تعّين مجلس إدارتها المكون من تسعة أعضاء بموجب مرسوم يصدره صاحب السمو حاكم إمارة دبي. ويكون ثمانية من أعضاء مجلس الإدارة أعضاء مستقلين وغير تنفيذيين. ويتم تعيين العضو المنتدب والرئيس التنفيذي بموجب المرسوم، ويدير العضو المنتدب الرئيس التنفيذي جميع أنشطة ووظائف هيئة كهرباء ومياه دبي. ويفصح أعضاء مجلس الإدارة عن أي تعارض في المصالح، فيما تحدد اللوائح التنفيذية للمجلس نطاق ومهام عمله. ويجوز للمجلس أيضاً إنشاء لجان دائمة أو مؤقتة كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

ويشمل إطار الحوكمة العناصر الأساسية للحوكمة مثل الرقابة على المجلس، والهيكل التنظيمي الواضح والصلاحيات والاستراتيجية وتفويض للسلطات المالية والإدارية على نحو سليم. كذلك هناك مجموعة كاملة من اللجان على مستوى الإدارة وسياسات شاملة لتغطية جميع المهام، إضافة إلى ميثاق قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل ودليل الموظف والتي تساعد جميعها في نشر عناصر الحوكمة الرشيدة داخل الهيئة. وتماشياً مع المبادئ التوجيهية العالمية، تتبنى هيئة كهرباء ومياه دبي نموذج حماية يتضمن ثلاثة خطوط دفاعية، تكون فيها الإدارة والإشراف في الخط الأول، المخاطر، والامتثال، والشؤون القانونية والحوكمة في الخط الثاني، والتدقيق الداخلي في الخط الثالث. ويوفر مدققو الحسابات الخارجيون وعملية التدقيق الحكومي أيضا نظاماً واسع النطاق للمراجعة.

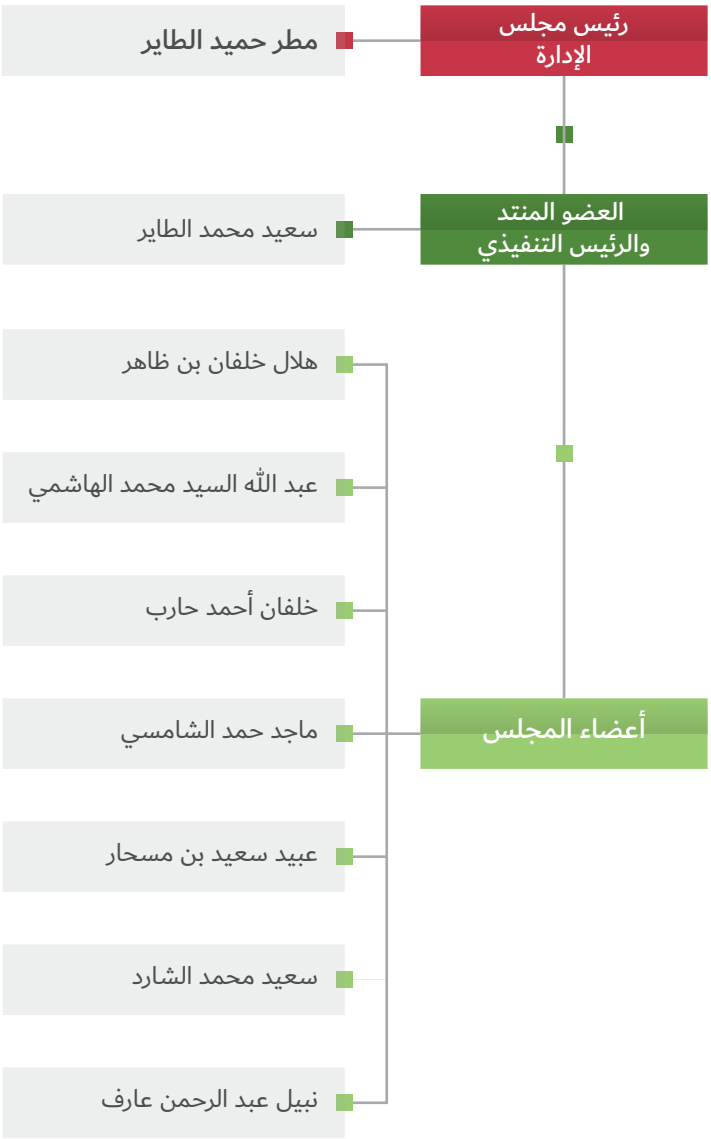
تشمل منظومة الحوكمة في الهيئة الحوكمة التقنية، وحوكمة المشاريع، وحوكمة المشتريات، وحوكمة الاستدامة، وحوكمة المياه. وتعتمد الحوكمة في هيئة كهرباء ومياه دبي على المعايير المتوافقة مع المعايير البريطانية BSi 13500 الخاصة بالحوكمة المؤسسية، وقد حصلت الهيئة على العديد من الجوائز والاعترافات تقديراً لممارسات الحوكمة الرشيدة بها.

مجلس الإدارة

يعمل مجلس الإدارة في هيئة كهرباء و مياه دبي على مراقبة جميع أنشطتها 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. كما يعتمد المجلس الشؤون الإدارية والمالية والتقنية، ويصدر اللوائح التنظيمية. حيث أن الهيئة مملوكة بالكامل لحكومة دبي، فإن مجلس الإدارة و كبار الموظفين الرسميين يتم اختيارهم مباشرة بموجب قرار ومرسوم حكومي.

وقد تم تعيين مجلس الإدارة الحالي عام 2015 ويتألف من 9 أعضاء. يشغل سعادة/ مطر حميد الطاير منصب رئيس المجلس، بينما يشغل سعادة/ سعيد محمد أحمد الطاير، منصب العضو المنتدب والرئيس التنفيذي للهيئة.

مجلس إدارة هيئة كهرباء ومياه دبي



الهيكل التنظيمي لهيئة كهرباء ومياه دبي

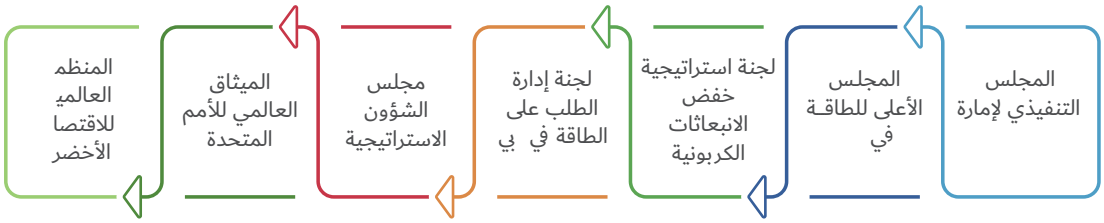
تعمل الهيئة من خلال عدة قطاعات متخصصة أساسية وداعمة، ولدى كل قطاع إداراته وأقسامه ووحداته وهيكله التنظيمي التي تدير عملياته، وفقاً لمؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف والخطط التي تدعم جهود الهيئة في تقديم خدماتها بكفاءة وفعالية.

اللجان

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

الجمعيات والمؤسسات

تعد الهيئة جزءاً من العديد من المؤسسات والمجالس واللجان الوطنية التي تسعى لبناء شراكات قوية في قطاعات الطاقة والصناعة. حيث تهدف هذه العلاقات التعاونية إلى تعزيز أفضل ممارسات الاستدامة. تشمل هذه المؤسسات، على سبيل المثال لا الحصر:



مؤسسة ذات بعد استراتيجي

استراتيجيتنا

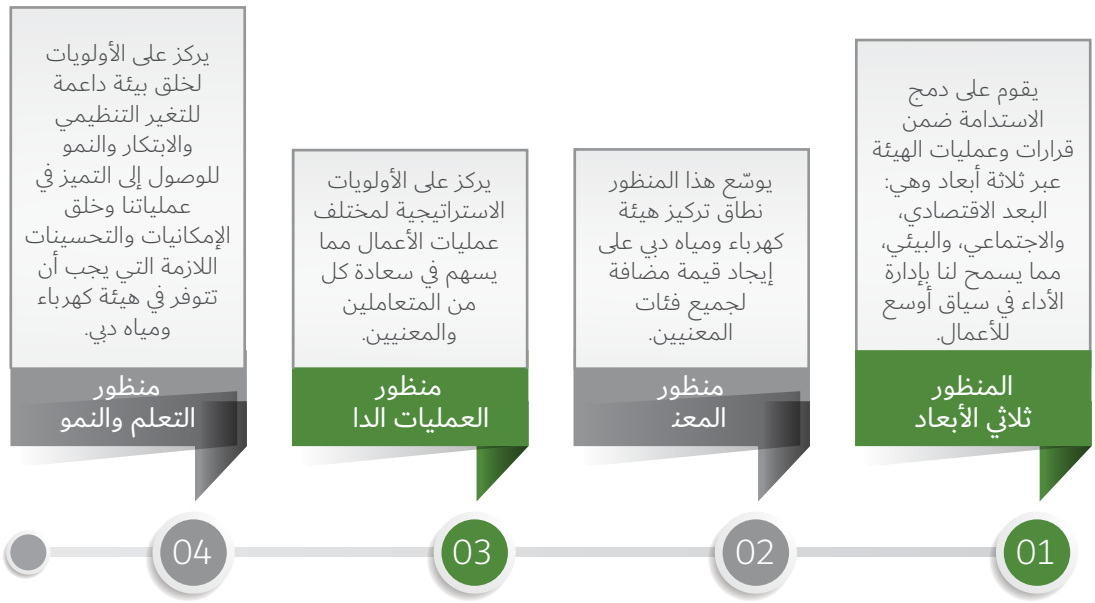
تنفذ الهيئة أعمالها على أساس استراتيجي وتوائم عملياتها باستمرار مع الاستراتيجيات والأهداف الوطنية والدولية. ومع ظهور التوجهات الجديدة في مجال الابتكار والتكنولوجيا وخدمة المتعاملين والتميز، تبقى الاستدامة في صميم أعمالنا، حيث أنها تشكل جوهر استراتيجيتنا ورؤيتنا ورسالتنا. ويتسع مفهومنا للاستدامة خارج نطاق عملياتنا التشغيلية ليشمل سلسلة التوريد ومجتمعاتنا والاقتصاد في إمارة دبي، بما يعكس آراء المعنيين الذين يتوقعون أن تكون الهيئة رائدة في مجال تعزيز الاستدامة باعتبارها مؤسسة مسؤولة مجتمعياً.

ومع تبني الهيئة لاستراتيجية مرنة، نواصل تحديث وتحسين خارطتنا الاستراتيجية من أجل مواكبة التطورات الهائلة التي تشهدها دبي ودولة الإمارات. ولذلك قمنا بمواءمة استراتيجيتنا لتشمل المزيد من التركيز على المرونة والحوكمة والتميز والابتكار لنتمكن من التطلع إلى مستقبل مستدام.

نظام إدارة استراتيجيتنا

ننفذ في هيئة كهرباء ومياه دبي عملية إدارة الاستراتيجية بشكل سنوي، وتقسم إلى الأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء الرئيسية المؤسسية، والمبادرات التي تنقسم بدورها إلى أربعة منظورات. يتم تحديث خارطتنا استراتيجيتنا بشكل سنوي لمواكبة خطط وأهداف دبي المتزايدة والمتنامية. في عام 2017 قمنا بتحسين موضوعاتنا ومنظوراتنا وأهدافنا الاستراتيجية من أجل التحول إلى منظمة مبتكرة تتسم بالمرونة، واعتماد نموذج حماية متكامل، والالتزام بتحقيق سعادة موظفينا والمعنيين مع الحفاظ على التزامنا بتحقيق خطة دبي 2021. كما يتضمن تحديث استراتيجيتنا لعام 2017 نسخة محسنة من بطاقة الأداء المتوازن، والتي تعزز التركيز على قياس التقدم نحو تحقيق أهداف استراتيجية هامة. ونقر في الهيئة بأن 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:

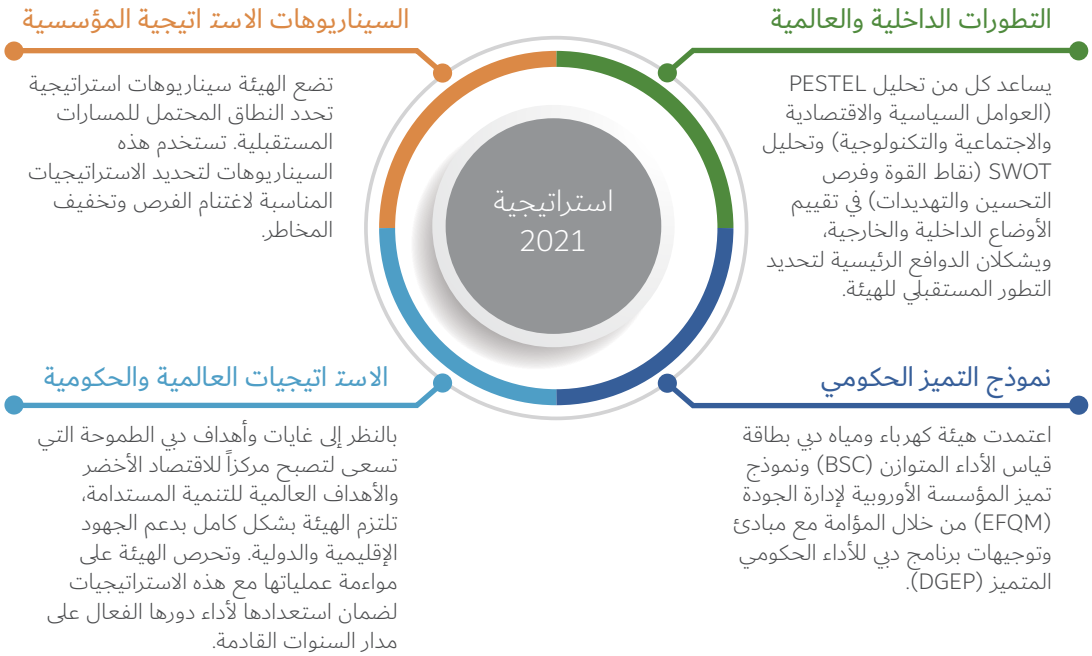


منهج التخطيط الاستراتيجي

ندرك في هيئة كهرباء ومياه دبي أن الاستدامة رحلة وليست وجهة. وكجزء من نهجنا للتخطيط الاستراتيجي، نُجري أبحاث و تحليلات شاملة توفر لنا نظرة شاملة لسياقنا التشغيلي والذي بدوره يوفّر خارطة طريق مستدامة لعمل الهيئة. كما ندرس أيضاً أهم الاتجاهات السياسية والاجتماعية والبيئية والتكنولوجية والقانونية والصناعية والسوقية، بالإضافة إلى أدائنا السابق لتحديد نقاط القوة وفرص التحسين والمخاطر. وننظر في العديد من السيناريوهات استناداً إلى الاتجاهات الناشئة والممكنات، ثم نحدد الآثار الاستراتيجية على الإطار الزمني المحدد.

وهناك عاملان رئيسيان يلعبان دوراً مهماً في صياغة استراتيجيتنا وهما:

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



صياغة الاستراتيجية وإطار التنفيذ

تطبق الهيئة إطار عمل أفضل الممارسات الدولية لتطوير وتحديث وتنفيذ استراتيجيتها. يضمن هذا النهج الامتثال للمبادئ الخمسة للمؤسسات المرتكزة على الاستراتيجية وهي:

01 ترجمة الاستراتيجية إلى أبعاد تشغيلية

02 مواءمة الهيئة مع الاستراتيجية

03 التأكد من قدرة الموظفين على ربط هذه الأهداف الاستراتيجية بعملهم

04 التحسين المستمر للاستراتيجية

05 إحداث التغيير من خلال قيادة قوية وفاعلة

تستخدم هيئة كهرباء ومياه دبي هذه المبادئ كأساس لتطوير العملية الاستراتيجية المعدة خصيصاً لها والتي تتألف من ست مراحل، تشمل عنصرين مبتكرين وهما: السيناريوهات الاستراتيجية و الاستراتيجيات الوظيفية.

الشكل: صياغة الاستراتيجية وإطار التنفيذ

الطموحات الاستراتيجية بحلول 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 الرئيسي الذي 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:** نسعى في الهيئة 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 مستوى عالمي، وتطوير جودة وقيمة الخدمات التي نقدمها.

- **المرونة والحوكمة:** نهدف إلى دعم مسيرة تميز الهيئة لعام 2021 ومسارها الاستراتيجي من خلال الاستفادة من ممارسات الحوكمة الرشيدة لدينا، وتطوير إطار عملنا المؤسسي المرن.

- **مبادرة دبي X10:** تشكل قدرتنا على الابتكار في قطاع الطاقة والمياه سريع التطور عاملاً حاسماً في إعداد الهيئة وإمارة دبي من أجل المستقبل. حيث يحافظ هذا الجانب من استراتيجيتنا على تركيزنا على 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، ونحن ملتزمون بالاستثمار في مواردنا البشرية وضمان بيئة عمل تسودها السعادة والأمان والإنتاجية من أجل دعم نمو ونجاح الهيئة وتعزيز الهوية الوطنية لدولة الإمارات.

مواءمة استراتيجية هيئة كهرباء ومياه دبي

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

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 2030

دخلت أهداف التنمية المستدامة حيز التنفيذ في يناير 2016، وتشكل دعوة عالمية للعمل على القضاء على الفقر، وحماية الأرض، وضمان أن ينعم شعوب العالم بالسلام والازدهار. إن لكل هدف من الأهداف الـ 17 أغراض محددة يجب تحقيقها خلال السنوات الـ 15 المقبلة.

الأجندة الوطنية ورؤية الإمارات 2021

تسعى دولة الإمارات من خلال هذه الرؤية الشاملة إلى أن تكون واحدة من أفضل دول العالم بحلول اليوبيل الذهبي لقيام الاتحاد في عام 2021. ومن أجل تحقيق ذلك، وضعت الدولة مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية الوطنية صنفت ضمن ستة محاور لمتابعة التقدم الذي تم 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. يشكل الابتكار أولوية قصوى للهيئة من أجل تحسين خدماتها ومبادراتها، ويشكل أيضاً الحافز الرئيسي لتطوير استراتيجياتنا وخطط عملنا.

و قد أدرجنا مفهوم الابتكار في رؤية الهيئة ورفعنا أهمية محور الابتكار إلى 40% في خطتنا الاستراتيجية 2021، وأضافت أهدافاً تعنى مباشرةً بالتركيز على استشراف المستقبل والابتكار. ووضعنا استراتيجية ابتكار شاملة وأنشأنا قطاع الابتكار والمستقبل لضمان تطبيق هذه الاستراتيجية. كما نواصل تطوير مركز الابتكار والأبحاث، وتقديم مشاريع ابتكارية تتماشى مع الاستراتيجية الوطنية للابتكار واستراتيجية دبي للابتكار.

مئوية الإمارات 2071

تم إطلاق مئوية الإمارات 2071 لتمثّل خطة استراتيجية طويلة الأمد لضمان مستقبل يسوده النجاح والازدهار. وتركز 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 الاجتماعي 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 وظروف الطوارئ القصوى، بما ينسجم مع تشريعات الدولة والمعايير الدولية الصادرة عن منظمة الصحة العالمية. و تشمل بعض المستهدفات العليا 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

تمثل هذه الاستراتيجية خارطة طريق شاملة تضمن الانتقال بدولة الإمارات إلى الحقبة التالية من التنمية. فقد تم إطلاق الاستراتيجية طويلة الأمد بموجب توجيهات صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة، حفظه الله، من أجل توجيه جهود التنمية عبر تحديد المتطلبات والتحديات المستقبلية والتعامل معها، من خلال خطط فعّالة طويلة الأمد، والاستفادة من الفرص الجديدة من أجل تحقيق التنمية الشاملة. ترتكز الاستراتيجية على ثلاثة محاور رئيسية: آلية عمل جديدة للحكومة، وبناء القدرات الوطنية، ووضع أولويات استراتيجية من أجل المستقبل.

مبادرة دبي الذكية

تهدف مبادرة دبي الذكية الاستراتيجية لتحويل دبي إلى المدينة الأذكى عالمياً بحلول عام 2021 واليوبيل الذهبي للدولة. وتشمل الاستراتيجية 100 مبادرة لتحويل 1000 خدمة حكومية إلى خدمات ذكية. وتشارك الهيئة بفاعلية باعتبارها إحدى المعنيين في تطوير رؤية مدينة دبي الذكية حيث قامت بإطلاق ثلاث مبادرات ذكية، وهي: شمس دبي، والتطبيقات الذكية من خلال عدادات وشبكات ذكية، والشاحن الأخضر لإنشاء البنية التحتية لمحطات شحن السيارات الكهربائية.

استراتيجية دبي للطاقة النظيفة واستراتيجية إدارة الطلب على الطاقة

تهدف استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 إلى توفير 7% من إجمالي الطاقة في دبي من مصادر الطاقة النظيفة بحلول عام 2020، و 25% بحلول عام 2030، و 75% بحلول عام 2050. بينما تهدف استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة 2030 إلى تقليل الطلب على الطاقة والمياه بنسبة 30% بحلول عام 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.

استراتيجية خفض الانبعاثات الكربونية 2021

تحدد هذه الاستراتيجية مسار الإجراءات التي تتبناها حكومة دبي من أجل إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة في دبي حتى عام 2021، وتهدف للحد من الانبعاثات الكربونية بنسبة 16% بحلول عام 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 أوكسيد الكربون.

برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز

يهدف برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز إلى تشجيع القطاع الحكومي على تبني التميز والابتكار والاستجابة للتحديات وتحسين الأداء. وفي إطار سعي الهيئة لتحقيق ذلك، حرصت الهيئة على توفير أرقى الخدمات الحكومية ذات المستوى العالمي واعتماد أفضل الممارسات العالمية، كما فازت الهيئة بخمس جوائز خلال الدورة العشرين من برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز لعام 2017، بما في ذلك جائزة «الجهة الحكومية الرائدة».

مقياس السعادة

أطلقت دولة الإمارات مبادرتها الطموحة بأن تصبح أسعد دولة في العالم. وتنعكس تلك المبادرة الطموحة للسعادة في كل من رؤية الإمارات 2021 وخطة دبي 2021، وتعتبر الهيئة من أوائل الهيئات الحكومية التي تبنت «مقياس السعادة» الذي أطلقه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، من خلال إطلاق 8 مبادرات متنوعة لتعزيز سعادة المعنيين.

خطة دبي 2021

تحدد خطة دبي 2021 مستقبل إمارة دبي من منظور شامل ومتكامل، وتشمل ستة محاور يسلط كل منها الضوء على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسة لدبي، والتي تتواءم معها استراتيجية هيئة كهرباء ومياه دبي 2021.

استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي

تعد هذه الاستراتيجية الأولى من نوعها في المنطقة والعالم، وتهدف إلى تحقيق أهداف مئوية الإمارات2071، والارتقاء بالأداء الحكومي على جميع المستويات، واستخدام نظام رقمي ذكي متكامل يستطيع التغلب على التحديات ويقدم حلول سريعة فعالة، الأمر الذي يجعل دولة الإمارات الأولى في مجال استثمارات الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات، ويقوم بإنشاء سوق حيوي جديد بقيم اقتصادية عالية.

أداؤنا الاقتصادي

تلتزم الهيئة بتحقيق الاستدامة المالية طويلة المدى، وهو ما تظهره جهودها المتواصلة لتحسين التكاليف والاستثمارات وتوليد عائد ثابت لصالح المساهم الوحيد بالهيئة ألا وهو حكومة دبي. أطلقت الهيئة بالتوافق مع رؤية الإمارات 2021 وخطة دبي 2021 عدة مبادرات للاستثمار في الاقتصاد الأخضر وتعزيز بيئة ابتكارية قائمة على المعرفة وتأسيس مدينة ذكية ومترابطة. حققت الهيئة نجاحاً باهراً في جذب الاستثمارات العالمية إلى دبي ضمن مشاريعها للطاقة الشمسية من خلال نموذج المنتج المستقل للطاقة. وتقود الهيئة معاييراً قياسية دولية في القطاعات الفنية والتشغيلية والمالية، وهي من ضمن المؤسسات الخدماتية القليلة المختارة في المنطقة التي تتمتع بتصنيفات استثمارية تتراوح من مؤسسات موديز وستاندرد آند بورز، وذلك إقراراً بوضعها المالي القوي ونهجها الإداري المتقدم، ونموها المتسق وتركيزها على تحسين الكفاءة.

نفقات رأس المال	5,841 مليون درهم إماراتي
عائدات الأسهم	%7.53
مجموع الإيرادات	20,407 مليون درهم إماراتي
نسبة الدين إلى حقوق المساهمين	%11.50
وحدات الكهرباء المباعة	39,942,639,582 كيلووات/ ساعة
وحدات المياه المباعة	109,096,403,325 جالون من المياه المحلاة يومياً

عام الخير

برنامج الخير
في يوم زيد للعمل الإنساني لدعم سبعة مشاريع خيرية

سوق الخير
لبيع منتجات ومشغولات الجمعيات الخيرية في منصات وفعاليات تابعة للهيئة مثل مبادرة "ساعة الأرض" ومعرض "ويتيكس" والأسبوع الأخضر، والموقع الإلكتروني للهيئة

صندوق الخير
وهو عبارة عن برنامج تكافل لموظفي الهيئة

رواد الخير
لمساعدة الطلاب المتفوقين من الأيتام وإعطائهم الأولوية في برنامج المنح الدراسية للهيئة وإشر كهم في برامج تطوعية دولية

محدق الخير
إنشاء بيئة بحرية لتكاثر الأسماك والشعاب المرجانية والتعاون مع المنظمات العاملة في مجال صيد الأسماك والسياحة البحرية فيما يتعلّق بمشاريع الاستدامة

فزعة خير
التعاون مع الجمعيات الخيرية المحلية لدعم العائلات المحتاجة وذوي الاحتياجات الخاصة والأيتام

مسرعات الخير
تشجيع البحوث لتطوير حلول مبتكرة لإنتاج المياه باستخدام الطاقة الشمسية بالتعاون مع مؤسسة سقيا الإمارات لتقديم المساعدات الإنسانية

سالة الخير
لدعم المشروعات الدولية الخاصة ببرامج الإغاثة والتعليم وتطوير البنية التحتية في الدول الفقيرة

غرس الخير
لتوفير صوبات زراعية تعتمد على الزراعة المائية للتقليل من استهلاك المياه مع توجيه ريع المنتجات الزراعية إلى الجمعيات الخيرية، إضافة إلى زراعة أشجار الغاف

طيور الخير
لتشجيع موظفي الهيئة على القيام بأعمال الخير والتطوّع

موفرات الخير
لتوزيع وتركيب أجهزة موفرة للطاقة والمياه

تعليم الخير
تعزيز العمل التطوعي بين الموظفين من خلال نقل معارفهم وخبراتهم للآخرين

27 مبادرة اجتماعية

12 برنامج لعام الخير

الإنجازات الاجتماعية للمؤسسات

- **30** شريك استراتيجي
- شهادة (MV08000) العالمية ي المسؤولية الاجتماعية للشركات
- **40,000** ألف ساعة عمل تطوعية خلال أربع سنوات
- و شات عمل تدريبية منتظمة لمنسقي المسؤولية الاجتماعية للشركات
- الربط بين أربع استراتيجيات حكومية وطنية تتضمن أكثر من 20 معيارا اجتماعيا
- **%89** نسبة سعادة و ضا المجتمع
- توثيق مباد ات المسؤولية الاجتماعية للشركات باستخدام مؤشر المباد ة العالمية لإعداد التقارير
- **30** عضو من أقسام هيئة كهرباء ومياه دبي
- مركز الابتكار ي هيئة كهرباء ومياه دبي
- صفحة على الموقع الالكتروني مخصصة لعمل الموظفين التطوعي
- ساهمت برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات ي تخفيض 714873 طن من ثاني أكسيد الكربون وتوفير 1344 جيجاوات ساعة من الكهرباء و5.6 مليار غالون من المياه
- المركز الاول ي الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
- فازت هيئة كهرباء ومياه دبي بجائزة سيف الشرف ي الصحة والسلامة للمرة الثامنة وجائزة الشرف العالمية للمرة الخامسة على التوالي
- إطار عمل مؤسسي متكامل
- الإطار التنظيمي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات
- **24** فئة اجتماعية مستهدفة

تماشياً مع توجيهات صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة، حفظه الله، بأن يكون عام 2017 في دولة الإمارات «عام الخير»، قامت الهيئة بتبني 12 برنامجاً رئيسياً لتنفيذ 27 مبادرة اجتماعية وإنسانية. يركز عام الخير على ثلاثة محاور أساسية تهدف إلى تعزيز التماسك ضمن المجتمع وتشجيع المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص وتعزيز العمل التطوعي في مختلف قطاعات المجتمع.

تم تأسيس لجنة عليا برئاسة سعادة/ سعيد محمد الطاير، العضو المنتدب الرئيس التنفيذي للهيئة بغرض اعتماد ومراقبة تقدم جميع برامج عام الخير في هيئة كهرباء ومياه دبي.

تم تنفيذ المبادرات بالتعاون مع المنظمات الإنسانية المحلية والدولية البارزة والهيئات الحكومية، وقامت الهيئة بإطلاق موقع إلكتروني يستطيع الموظفون من خلاله الاطلاع على آخر المبادرات وفرص التطوع، وذلك بهدف دعم مبادراتنا وتعزيز العمل التطوعي بين الموظفين، حيث يقدم الموقع صفحة مخصصة لكل متطوع يتم من خلالها حساب عدد ساعاته التطوعية.

تشمل البرامج الاجتماعية والتطوعية: برنامج «رسالة خير» لدعم جهود الإغاثة الدولية، والبرامج التعليمية ومشاريع تطوير البنى التحتية في البلدان الفقيرة؛ ومبادرة «سوق الخير» إلى بيع منتجات الحرف اليدوية التابعة للجمعيات الخيرية في فعاليات وقنوات الهيئة، مثل مبادرة «ساعة الأرض»، ومعرض تكنولوجيا المياه والطاقة والبيئة (ويتيكس)، وفعاليات «الأسبوع الأخضر»، ومن خلال شبكة الموظفين الداخلية. كما تشمل البرامج مبادرة «طيور الخير» لتوزيع أواني لإطعام الطيور على موظفي الهيئة وعلى سكان منطقة حتا؛ ومبادرة «صندوق الخير» وهو صندوق تكافل اجتماعي لموظفي الهيئة.

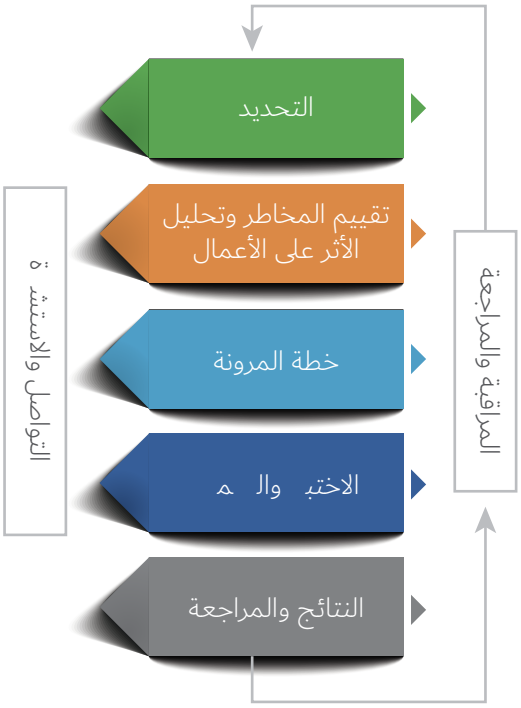
المخاطر و المرونة

تدرك الهيئة أنه يتعين عليها، خلال المواقف الحرجة في قطاع الطاقة والمؤسسات الخدماتية، التكيف مع المخاطر والتحديات لضمان الاستمرار في تحقيق رؤيتها، وهذا هو منهج الهيئة فيما يتعلق بالمرونة.

وبالنظر إلى طبيعة عمليات الهيئة وبيئتها، فقد تم تبني نهج متقارب فيما يتعلق بالمرونة وتطبيقه في جميع قطاعات الهيئة، ويشمل المقاربة بين إدارة المخاطر المؤسسية وإدارة استمرارية العمل وإدارة الأزمات من أجل تحسين قدراتها من حيث المرونة واستيعاب الأنواع الجديدة من المخاطر.

قامت الهيئة بتطوير إطار عمل المرونة الذي يحدد منهجها لتحقيق المرونة على المستوى المؤسسي، وإيجاد منصة تسهم في تنفيذ هذا النهج بشكل مستدام وعلى مستوى عالمي استعداداً لتحديات المستقبل. حيث يؤدي تبني إطار عمل المرونة إلى تمكين القدرات الخمسة الرائدة في المرونة وهي:

الشكل: إطار مرونة هيئة كهرباء ومياه دبي



01 تحديد سياق المخاطر المتقاربة والناشئة.

02 تقييم موا د المرونة وتخصيصها بفاعلية في المناطق الأكثر ضعفاً.

03 التوعية بالأوضاع لرسم صورة تشغيلية مشتركة لصنّاع القرار الرئيسيين على المستوى المؤسسي.

04 ممارسة القدرة على الاستجابة والتعافي القادرة على مواجهة الأزمات التي قد تشكل تهديداً للهيئة.

05 إظهار القدرة على التعافي التي تحفز على التعلم من الأزمات ومحاكاة المخاطر والمعايير القياسية العالمية.

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 المخاطر ISO 31000. 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.

إدارة استمرارية الأعمال

يسعى نظام إدارة استمرارية الأعمال في الهيئة إلى تحديد العمليات الهامة والمخاطر المرتبطة بها وأثرها المحتمل على العمليات الحيوية. يتم تحديد جميع هذه المعلومات عند إجراء تحليل تأثير الأعمال والذي يمثل حجر الأساس الذي يتم من خلاله تطوير خطط استمرارية أعمال القطاعات الفرعية.

تتوافق 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 ISO 22301: 2012، كما أن عملية الاعتماد تسير على المسار الصحيح للسنة الثالثة على التوالي.

إدارة الأزمات

يتواءم نظام إدارة الأزمات في الهيئة بشكل وثيق مع إدارة استمرارية الأعمال. قامت الهيئة بتطوير خطط للطوارئ للتخفيف من عواقب عدة سيناريوهات، حيث يتم إجراء أعمال تدقيق دورية للحسابات وتدريبات وهمية لاختبار الجهد ولتحسين الأداء والعمليات عندما يتطلب الأمر. وتعمل الهيئة حالياً على إبراز امتثالها للمعيار الرائد في ممارسات إدارة الأزمات BS11200.

قطاع الابتكار والمستقبل

تَبَنَّت الهيئة الابتكار كأحد قيمها الأساسية الخمس وقامت بدمجه ضمن رؤيتها ورسالتها، كما قامت في عام 2016 بتأسيس قطاع الابتكار والمستقبل الذي دمج بين فرعين تشغيليين هما إدارة الابداع والابتكار وقطاع تكنولوجيا المعلومات. يتمحور الإبداع والابتكار في الهيئة بشكل رئيسي حول ثلاثة مجالات وظيفية، وهي: تخطيط الابتكار والعلاقات، وتسهيل الابتكار، وإدارة الابتكار.

حصلت الهيئة على شهادة المواصفات الأوربية لنظم إدارة الابتكار (CEN/TS 16555-1-2013) من منظمة لويدز ريجستر البريطانية منذ عام 2016 وذلك لإعداد وتطبيق نظام متكامل لإدارة الابتكار. تعد الهيئة من أوائل الجهات الحكومية تبنياً وحصولاً على هذا الاعتماد، حيث يتضمن الإرشادات لتأسيس نظام لإدارة الابتكار والحفاظ عليه ويزيد من التزام الهيئة بتعزيز الابتكار والإبداع مع التقيد بتوجيهات القيادة الرشيدة و أهدافها الوطنية ورؤيتها الهادفة بأن تكون مؤسسة مستدامة مبتكرة على مستوى عالمي.

أطلقت الهيئة برنامجاً لمدة 10 أسابيع لبناء قدرات داخلية وتدعيم موظفيها بالمهارات الضرورية لتوقع التغيرات في قطاع الطاقة والمياه. يعد هذا البرنامج الأول من نوعه في المنطقة ويتم تقديمه بالتعاون مع شركة إي إكس أو ووركس (ExO-Works). حيث عمل فريق الإدارة العليا في الهيئة خلال هذا البرنامج مع استشاريين من شركة إي إكس أو ووركس لتعزيز فهم التكنولوجيا الإحلالية ولتقييم استخدامها لتطوير خطط واستراتيجيات استباقية.

وقد استلهمت الهيئة خططها من مقولة صاحب السمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي ورئيس مجلس أمناء مؤسسة دبي للمستقبل: "دولة الإمارات ودبي تقدم كل يوم إنجازاً

جديداً للعالم يشكل إضافة نوعية لمسيرة التطور الإنساني، لأنها تسير بخطى استراتيجية ومدروسة لتحقيق رؤيتها، واليوم نحن أمام تحدٍ جديد. تحدٍ لنوجد مفاهيم وآليات عمل جديدة تعيد صياغة منظومات العمل، وتحويل دبي إلى بوابة للعبور نحو المستقبل وتطبيق الأفكار المستقبلية اليوم."

برامج ومبادرات الابتكار الرئيسية

أفكاري

تمثّل هذه المبادرة خطة الابداع والابتكار الرسمية لدى الهيئة حيث تتيح الفرصة أمام جميع الموظفين للمساهمة في نجاح الهيئة من خلال تقديم أفكارهم.

كوادر مبتكرة

مشروع ُشيد بالعقول المبدعة في هيئة ك باء ومياه دبي ويلهم الأخرين للابتكار، وقد تم طرح سلسلة من 5 مقاطع مرئية عن المبتك ين في الهيئة.

محفظة هيئة كهرباء ومياه دبي للابتكار

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

برنامج الالكترونات الحرة

مسرّع الأعمال الدولي للطاقة يهدف ل بط الشركات الناشئة في العالم مع شركات المرافق الرائدة للتعاون في إنشاء مستقبل الطاقة و خلق حلول مبتكرة للمتعاملين.

حديث الابتكار (I-Talk)

تهدف هذه المبادرة إلى خلق بيئة تمكن التفكير الإبداعي وتشجعه، يجري هذه الحديث ضيف مبتكر رفيع المستوى أمام موظفي الهيئة والجمهور بشكل عام. حيث يساهم بنشر ثقافة الابتكار ويقدم خبرات حقيقية في العديد من المجالات مثل العلوم والتكنولوجيا والأعمال والثقافة. تضمن هذه التج بة حصول الموظفين على رؤية عميقة عن كيفية تخطيط وتنفيذ الابتكار.

شمس دبي للسيارت العاملة بالطاقة الشمسية

برنامج تحدي يشجع الطلاب على تصميم وبناء سيارات سباق تعمل بالطاقة الشمسية و يتم التحكم بها عن بعد ، سيعمل هذا البرنامج على نشر مفهوم الطاقة النظيفة بين جيل الشباب بط يقة شيقة للغاية.

كأس الهيئة لخدمات الطاقة والمياه المستقبلية

مسابقة عالمية لتحديد الشركات الناشئة التي توفر حلول مبتكرة للهيئة و سبل التعاون المحتملة و عقد الشراكات.

أدوات الابتكار

قام قطاع الابتكار بإنشاء مقاطع فيديو تعليمية حول مختلف تقنيات العصف الذهني ليتم استخدامها من قبل جميع موظفي الهيئة و الجمهور بهدف جعل الاجتماعات وجلسات العصف الذهني أكثر فعاليةً و متعة.

تحدي هيئة كهرباء ومياه دبي للمبرمجين

مسابقة قائمة على أساس توليد الأفكار. يحصل المشاركون على عدد من الأدوات العملية التي قد ثبتت فعاليتها لدعم الحلول الإبداعية و الابتكارية. تم إطلاق النسخة الأولى من المسابقة لموظفي الهيئة لتشجيعهم على خلق أفكار جديدة لتطوير خدمات هيئة كهرباء ومياه دبي وتحقيق سعادة المتعاملين، أما الهاكاثون الثاني فقد خصص لطلبة الجامعات.

مسابقة هيئة كهرباء ومياه دبي للروبوت

مشروع لبناء الروبوتات باستخدام صندوق أدوات للتركيب الذاتي مخصص للطلاب الذين تتراوح أعمارهم من سنوات 6 و حتى المرحلة الثانوية. تستخدم هذه المجموعات أيضًا في مراكز الابتكار التابعة للهيئة بهدف تدريب الموظفين لأنها تشمل استخدام أجهزة استشعار الضوء والأشعة تحت الحمراء والموجات فوق الصوتية.

منصة ابتكاري

مسابقة مفتوحة عبر الانترنت للمنافسة تدير تحديات محددة ضمن مجالات استراتيجية تهمّ الهيئة. تهدف منصة ابتكاري إلى تشجيع المخترعين والمصممين حول العالم على عرض ابتكاراتهم باستخدام منصتنا الذكية.

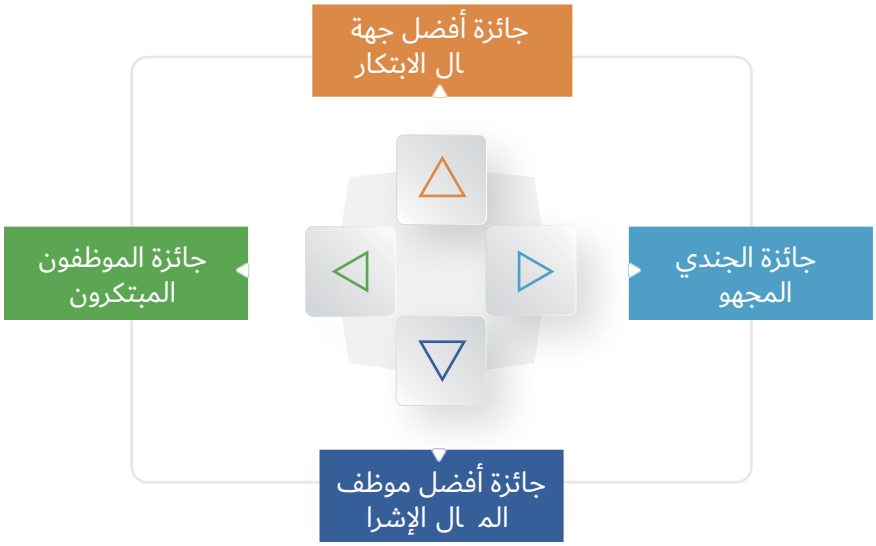
رواد في التميز

تماشياً مع توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، للارتقاء بالأداء الحكومي إلى مستويات أعلى، ودعم رؤيتنا بأن نكون مؤسسة مستدامة مبتكرة على مستوى عالمي. تعمل الهيئة ضمن المحاور الثلاثة الرئيسية للجيل الرابع من برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز لتشجيع موظفيها وتحفيزهم وتأكيد أهمية التميز كأحد أهم طرق التحول الحكومي في المستقبل. قامت الهيئة بتبني بطاقات الأداء المتوازن، ومبادئ وتوجيهات برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، إضافة إلى نهج واضح ومتكامل لترسيخ الابتكار والإبداع وتطوير تقنيات الطاقة المتجددة، والاستفادة من أنجح وأفضل الخبرات الدولية في مجال الطاقة والمياه، الأمر الذي يسهم في تعزيز مكانتنا الرائدة في استخدام التقنيات الإحلالية ومواكبة الثورة الصناعية الرابعة إضافة إلى آخر تطورات إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والروبوتات، حيث تشترك جميعها وترتبط بشكل وثيق بالتنمية المستدامة.

يهدف الجيل الرابع من منظومة التميز الحكومي لدى برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز إلى قياس مستوى النضج الذي وصلت إليه الجهات الحكومية في رحلتها نحو الريادة، وتحديد مجالات التحسين إضافة إلى فرص مساعدتها على تحقيق أهدافها الطموحة. وقد ساعد تطبيق الجيل الرابع على تحفيز الجهات الحكومية وتشجيعها على تبني التميز والإبداع من أجل الارتقاء بالعمل الحكومي في دبي إلى أعلى المعايير الدولية وتحقيق سعادة المتعاملين والمجتمع بشكل عام.

أصبحت إنجازات الهيئة نموذجاً يُحتذى في مجال التميز على المستوى المحلي والإقليمي. حيث أسهمت تلك الإنجازات بحصد الهيئة لأكثر من 170 جائزة وشهادة محلية وعالمية على مدى السنوات الثلاث الماضية.

فازت الهيئة في عام 2017 بجائزة الجهة الحكومية الرائدة خلال حفل جوائز الدورة العشرين من برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز، كما فازت أيضاً بما يلي:



الجوائز والشهادات

- شهادة المعيار الدولي لتميز الخدمات من المعهد الدولي لخدمة المتعاملين (TICSI): ال ا الأولمبية للخدمات
- جوائ التمي الدولية في المسؤولية المجتمعية للشركات: فازت الهيئة بالجا الذهبية والفضية والبرونزية عن ثلاث فئات مختلفة
- الجا العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات لأفضل منظمة في فئة القطاع العام
- الجا البلاتينية في التمي وجودة الأعمال من مؤسسة اتـ اهات مبادرات الأعمال
- شهاد المستثمرون في التمي (III)
- جا نموذج التمي للمؤسسة الأوروبية لإدار ال ودة (EFQM)
- جا ة أفضل مركز مالي عالمي: فازت الهيئة بها عن فئتين
- جا الجهة الحكومية الرائد في برنامج دبي للأداء الحكومي المتمي
- جوائز أفضل الأعمال: فازت بها عن فئتين

قصة نجاح

دولة الإمارات العربية المتحدة، مُمثلةً بهيئة كهرباء ومياه دبي الأولى عالمياً في سهولة الحصول على الكهرباء حسب نتائج تقرير البنك الدولي لعام 2018

حققت دولة الإمارات العربية المتحدة، ممثلة بهيئة كهرباء ومياه دبي، المرتبة الأولى عالمياً في الحصول على الكهرباء حسب نتائج تقرير ممارسة الأعمال الصادر عن البنك الدولي لعام 2018 وقد اعتمد التقرير الموسع على عدة معايير لقياس سهولة إجراء الأعمال في 190 دولة حول العالم.

تم تحقيق هذا الإنجاز غير المسبوق على الصعيدين المحلي والعالمي بفضل اعتمادنا على استراتيجية متكاملة تجعل من استشراف المستقبل محوراً أساسياً للعمل الحكومي من أجل تطوير خدماتنا

ومبادراتنا وجعلها أساساً لتطوير الاستراتيجيات وخطط العمل. قمنا باعتماد الابتكار كركيزة أساسية للتحسينات المتواصلة لتعزيز القدرة التنافسية للهيئة في جميع المجالات بشكل مستمر. حيث تعتمد الهيئة أفضل الممارسات العالمية في مجال البحوث والتطوير لإنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء والمياه وفقاً لأعلى المستويات العالمية من الكفاءة والاعتمادية والتوافرية وذلك بهدف تحقيق رؤيتها بأن تصبح مؤسسة مستدامة مبتكرة على مستوى عالمي. ونسعى إلى تعزيز مفهوم التكامل والشراكة والتعاون بين هيئات ومؤسسات القطاعين العام والخاص في إطار الجهود الحثيثة التي تبذل على جميع المستويات بغية تحقيق أهداف دولة الإمارات العربية المتحدة في أن تتبوأ مكان الصدارة على صعيد المنطقة والعالم.

لقد كان للمقاولين والاستشاريين الذين شاركوا بفعالية في مختبراتنا وندواتنا الإبداعية الخاصة بالاستدامة دوراً أساسياً في اقتراح المبادرات التي أطلقناها بغرض التحسين المستمر، والخروج بتوصيات من أجل التطور المستمر الذي يسهل ويسرّع آلية الحصول على خدمات الكهرباء وفق أفضل المعايير والممارسات الدولية، وقد أسهم كل ما سبق في عملية التقييم لدى البنك الدولي.

وقد أطلقت الهيئة خدمة «الناموس» المصممة خصيصاً للاستشاريين والمقاولين لتوصيل الكهرباء بقدرة تصل إلى 150 كيلووات بخطوتين فقط وفي غضون 10 أيام. حيث أصبحت الخطوة الأولى تستغرق 8 أيام فقط وتتضمن تقديم طلب للحصول على إمداد الكهرباء من خلال كابل منخفض الجهد وتأجيل الدفع إلى ما بعد التشغيل مع إصدار أول فاتورة شهرية، أما الخطوة الثانية فتستغرق يومين فقط وتشمل الفحص الفني وتشغيل الخدمة.

التنميــة المستدامــة

17
12
16
4
15
11
6
9
3
14
7
13

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. وبدمج الاستدامة في صلب أعمالنا، نواصل عملنا بالمواءمة بين خططنا الاستراتيجية ونموذجنا التشغيلي وبين أحدث اتجاهات الصناعة والسوق. كما نستمر بمواءمة استراتيجياتنا وتحديثها لتلبي الخطط والاستراتيجيات المحلية والوطنية مثل استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050، والأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021 وخطة دبي 2021 والاستراتيجية الوطنية للابتكار، والمبادرة الوطنية طويلة المدى التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، تحت شعار "اقتصاد أخضر لتنمية مستدامة". وتضمن الهيئة من خلال التزامها بتحقيق الاستدامة النجاح على المدى البعيد وتحقيق الازدهار في دبي.

ونظراً لكوننا المزود الحصري والوحيد للمياه والكهرباء في دبي، ندرك المسؤولية التي تقع على عاتقنا، ونعمل على دعم جميع استراتيجيات التنمية المحلية والوطنية، إضافة إلى أثر عملياتنا على نجاح تلك الاستراتيجيات، ولذلك 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 وحسب، بل يشكل أيضاً جزءاً لا يتجزأ من التزامنا تجاه المجتمع لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لحكومة دبي.

وكوننا أحد أكبر جهات التوظيف في دبي نلتزم بدعم وتطوير التنمية المستدامة في دولة الإمارات، ولذلك نعمل على زيادة مشاركة المواطنين في الوظائف الحكومية.

وفي 2017 وصلت نسبة التوطين ما يقارب 85.45% من الوظائف الإدارية والقيادية العليا في الهيئة. إضافة إلى ذلك، تقوم الهيئة بتعيين المواطنين وتدريبهم وإدماجهم في جميع مستوياتها الوظيفية، سعياً منها لتعزيز المهارات والكفاءات لدى المواطنين وضمان استمرار تطورهم.

حوكمة الاستدامة

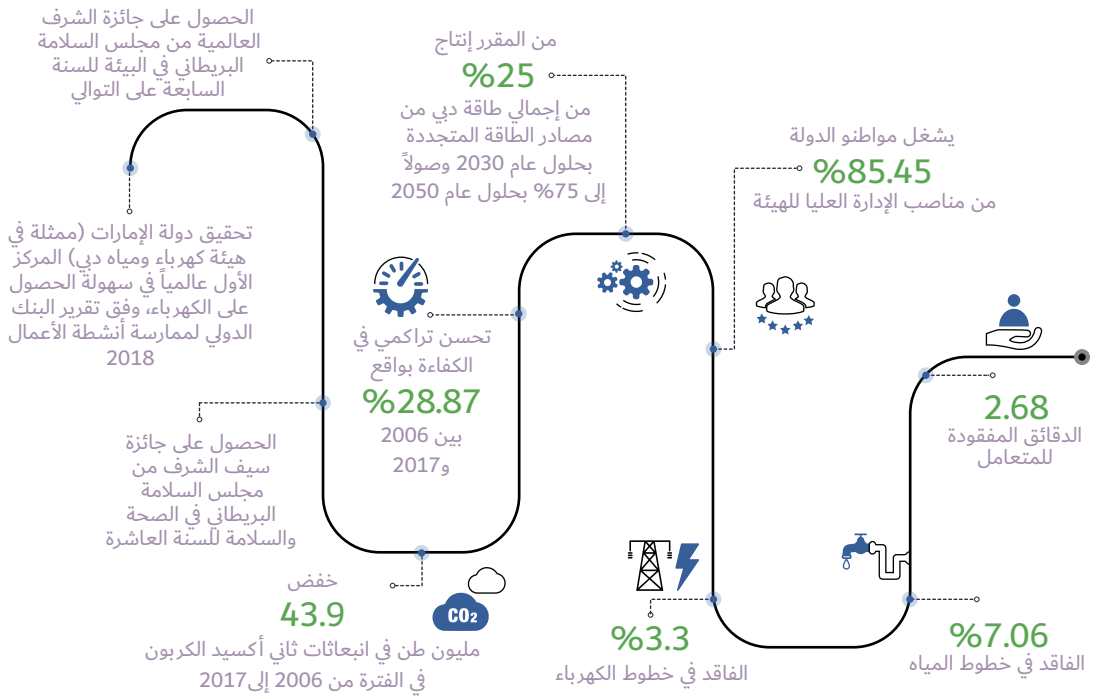
يأتي التزامنا بتحقيق الاستدامة في إطار توجيهات الإدارة العليا للهيئة، حيث تقوم إدارة الاستدامة والتغير المناخي بإدارة برنامج الاستدامة المؤسسي التابع للهيئة تحت إشراف قطاع تطوير الأعمال والتميز. وتعمل الإدارة على المواءمة بين استراتيجية وأهداف الهيئة وبين الأهداف العالمية لتعكس رحلة هيئة كهرباء ومياه دبي نحو تحقيق التنمية المستدامة.

كما تقوم بإدارة وتنفيذ عملية إعداد تقارير الاستدامة لهيئة كهرباء ومياه دبي، وإشراك المعنيين، وإجراء المقارنات المعيارية مع المؤسسات الوطنية والدولية فيما يخص الاستدامة والتغير المناخي، إضافة إلى تنفيذ حملات التوعية وإدارة برنامج الهيئة لخفض الانبعاثات، ومبادلة أرصدة الكربون، ومخاطر التغير المناخي وتأثيراتها على عمليات الهيئة، وخطط التكيف مع التغير المناخي ذات الصلة، وبرامج تقليل المخاطر والتكيف ضمن قطاع الطاقة والمياه، ومعايير مواصفة الأيزو 50001 الخاصة بنظام إدارة الطاقة.

تم تأسيس فريق ريادة الاستدامة في الهيئة عام 2013 للتنسيق مع الإدارات والقطاعات الأخرى، وللحصول على البيانات والمعلومات ومراجعتها والتأكد من صحتها. ويتكون الفريق من ممثلين من كل قطاع من قطاعات الهيئة ويتم ترشيحهم من قبل مديري القطاعات. كما يؤدي الفريق دوراً مكملاً لمهام إدارة الاستدامة والتغير المناخي في زيادة التوعية حول أهمية الاستدامة وآثار التغير المناخي ومشاريعنا الكبرى. يتولى مدير أول الاستدامة والتغير المناخي رئاسة فريق ريادة الاستدامة.

وتتلقى الإدارة العليا بالهيئة أحدث المعلومات فيما يتعلق بقضايا الاستدامة من النائب التنفيذي للرئيس لقطاع تطوير الأعمال والتميز، وهو أحد أعضاء فريق الإدارة العليا بالهيئة.

أبرز ملامح إدارة الاستدامة لعام 2017



سلسلة الموردين

نحن في هيئة كهرباء ومياه دبي ندرك أن تأثيراتنا البيئية والاجتماعية عموماً تتجاوز عملياتنا المباشرة. وعليه، فقد طبقنا سياسة شراء وحدات الإنتاج والأنظمة التي لا تؤثر على البيئة أو تسبب أدنى حد من التأثير والتي تملك كفاءة أكبر. فقد عملنا خلال عام 2017 مع 2597 مورد من ضمنهم 28 مورداً استراتيجياً و229 مورداً رئيسياً و2270 مورد أساسياً، ونحن نحرص باستمرار على إشراك الشركات المحلية في عمليتنا وسلسلة التوريد، الأمر الذي يساعد على بناء القدرات محلياً وتعزيز النمو الاقتصادي في دبي والمنطقة ككل. فخلال عام 2017 قمنا بإجراء 12,178 صفقة محلية تعادل قيمتها ما يقارب 5 مليار درهم إماراتي أي 84% من الانفاق الكلي. تنظر الهيئة إلى الشركات المحلية على أنها شركات تقع فعلياً في الإمارات وتمتلك تراخيص تجارية سارية المفعول.

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. كما نحرص على شراء المنتجات التي تحد من استهلاك الطاقة، وتحتوي على مواد قابلة للتدوير، بأقل التأثيرات السلبية التي تسهم في ترشيد المياه، ومعالجة التأثيرات الإجتماعية.

ونحن بالهيئة ملتزمون بتبني ممارسات الأعمال المتوافقة مع المعايير العالمية. ونقوم بوضع استراتيجيات واضحة وشروط وأحكام تجارية للتخلص من المخاطر المرتبطة بعملية الشراء أو الحد منها أو نقلها. وللتقليل من نقاط الضعف وضمان استمرار الموردين الرئيسيين، طورت الهيئة إطار عمل إدارة المخاطر لسلسلة التوريد، وفقاً لمعايير مواصفة أيزو 31000، التي تحدد وتحلل الأخطار الاستثنائية بالاعتماد على تقييم المخاطر المستمرة.

وحرصنا على أن يصبح 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.

تقوم الهيئة بالتحقق من الموردين الأصدقاء للبيئة بناءً على منتجاتهم الصديقة للبيئة ومفاهيمهم حول توفير الطاقة وفق المعايير التالية:

01
الموردون الذين يتبعون معايير مواصفة يزو 14001

02
الموردون الذين يطبقون نظام إدارة بيئي

03
الموردون الذين يستخدمون إجراءات وأنظمة موفرة للطاقة

ولدى الهيئة أحد مؤشرات الأداء الرئيسية السنوية الذي يعني بتحديد نسبة الموردين الأصدقاء للبيئة إلى مجموع الموردين المسجلين، ورغم أن هدفنا في عام 2017 كان تحقيق 10% إلا أن النسبة الفعلية التي حققناها كانت 6%.

الشراكات الاستراتيجية ضمن منظومة سلسلة القيمة

لطالما شكلت الشراكات دعامة أساسية لنجاح الهيئة في تقديم خدماتها وتحقيق الأهداف الاستراتيجية والمساهمة في تنفيذ خطتنا الاستراتيجية. ولدى الهيئة علاقات استراتيجية مع الموردين والمتعاملين وغيرهم من شركاء العمل من خلال مشاريع مشتركة. تساعد هذه الشراكات الاستراتيجية على خفض تكاليف المعاملات من خلال بناء الثقة، وتمكين اقتصادات الحجم، ودعم إدارة المخاطر، وتعزيز وتبادل المعرفة والتقنيات وأفضل الممارسات. وقد قامت الهيئة بتوقيع أكثر من 27 مذكرة تفاهم خلال عام 2017. إضافة إلى أن متوسط فعالية مذكرات التفاهم الموقعة قد بلغ 93%.

تقسم الهيئة شركائها إلى: شركاء استراتيجيين أو رئيسيين بحسب أهميتهم وشدة تأثيرهم في أنشطة الهيئة. وقمنا بتحسين وتعزيز علاقتنا مع شركائنا من خلال بوابة الهيئة المخصصة للشراكات مع تحقيق التكامل مع الدوائر الحكومية الأخرى في الدولة. وقد ارتفع مؤشر السعادة لدى الشركاء بنسبة 4.8% بالمقارنة مع عام 2016، وهذا يدل على العمل المستمر بإشراك شركائنا من خلال تنظيم عدد من ورش العمل سنوياً.

كما تقوم الهيئة سنوياً بتوقيع مذكرات تفاهم للدخول في شراكات جديدة مع شركات ومؤسسات أكاديمية وغيرها من المؤسسات لتعزيز المسؤولية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والعمليات في الهيئة، وسيتم تطبيق أربع مبادرات جديدة في عام 2018 من أجل مواصلة التحسن الأمر الذي سوف يساهم في تعزيز أداء الشراكة وزيادة سعادة الشركاء.

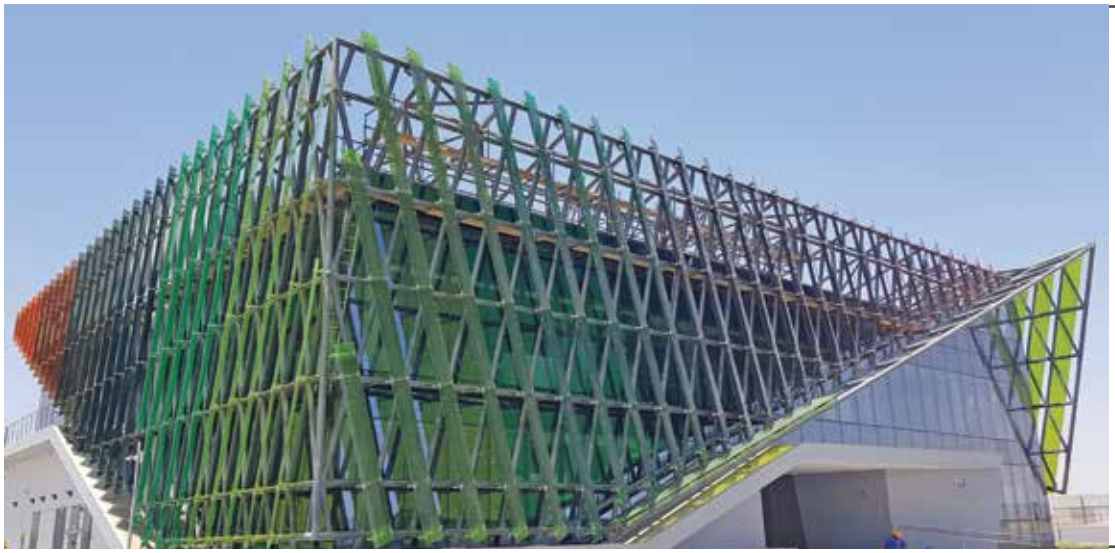
البحوث والتطوير

تعمل الهيئة على تطوير منشآت ومبادرات وقدرات بحثية وتطويرية ذات مستوى عالمي تحقيقاً لرؤيتنا بأن نصبح مؤسسة مستدامة مبتكرة على مستوى عالمي، ولتعزيز كفاءة واعتمادية إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء.

يهدف مركز البحث والتطوير إلى تعزيز رؤية الهيئة في ترسيخ الاستدامة في مجال الطاقة، والتنوع في مصادرها، وإيجاد بيئة عمل تشجع على الابتكار. كما يهدف إلى دعم استراتيجية دبي لبناء اقتصاد قائم على المعرفة عن طريق تحسين كفاءة المعايير ودعم مبادرات الطاقة المتجددة. حيث يسهم المركز في تعزيز موقع دبي كمركز عالمي للبحث والتطوير في مجال الطاقة المتجددة والمبادرات المرتبطة بالتقنيات الخضراء والاستدامة، ويقوم كل من الهيئة ومركز البحث والتطوير بتعزيز القدرات المبنية في تلك المجالات لتمكين دبي من تلبية متطلبات التنمية المستدامة في الإمارة.

ونعمل حالياً على استكمال منشآت مركز البحث والتطوير في مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية بقيمة استثمار إجمالية تبلغ 500 مليون درهم حتى عام 2020. حيث تشمل البنية التحتية مركز بحث وتطوير فائق التطور بمساحة 4000 متر مربع، حيث تقام معظم نشاطات المركز (وسوف يصبح جاهزاً للعمل مع حلول نهاية الربع الأول من عام 2018) كما تضم مرافق اختبار خارجية لدراسة الحلول والمعدات تحت الظروف البيئية الحارة والقاسية لدولة الإمارات (قيد التشغيل منذ عام 2015)، وأول مختبر في دولة الإمارات تتم طباعته باستخدام تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد في مجال الطائرات بدون طيار والروبوتات والذكاء الاصطناعي (تم افتتاحه في الربع الثالث من عام 2017 وهو قيد التشغيل حالياً).

إضافة إلى ذلك، نعمل 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/ ساعة. ونقوم حالياً بمقارنة أداء مختلف أنواع الألواح الكهروضوئية ضمن مرافق اختبارنا



الخارجية (30 لوحة متعددة التقنيات وزوايا الميل الشمسي، ومصنعة من قبل عدة مصنّعين) 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)، وحلول توليد الماء من الهواء الجوي.

تضم إدارة البحث والتطوير بالهيئة فريقاً قوياً ومتنوعاً (يضم علماء ومهندسين دوليين ومحليين) يتسم بتوازن رائع بين التوظيف على أساس الخبرة وخريجي الجامعات من المؤسسات الدولية والإقليمية. وتشتمل محفظة مشاريع الهيئة في مجال البحث والتطوير 5 مجالات وهي (أ) الطاقة الشمسية، و(ب) المياه، و(ج) كفاءة الطاقة، و(د)تكامل الشبكات الذكية وتخزين الطاقة، و(ه) الروبوتات والذكاء الاصطناعي. وقد تم تطوير مجالات البحث والتطوير والبرامج المرتبطة بها بالتوافق مع استراتيجية الهيئة إضافةً للاستراتيجيات الوطنية بما فيها استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 والأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021 واستراتيجية الإمارات للطاقة 2050، وغيرها.

ومن الأمثلة على المشاريع المستمرة: تخفيف التربة عن ألواح الطاقة الشمسية، والنموذج التجريبي لمحطة الطاقة الافتراضية، واختبار مكونات تطبيقات الشبكات الذكية وتطوير واجهات المستخدم، وتطوير الطائرات بدون طيار وحلول الذكاء الاصطناعي التحليلية المتقدمة لتطبيقات المؤسسات الخدمية المتنوعة والطباعة ثلاثية الأبعاد لمكونات ومرافق عملياتنا الأساسية. إضافة إلى ذلك، نعمل على استكشاف فرص المشاركة في نشاطات البحث والتطوير وتقديم الاستشارات الداخلية والخدمات المطلوبة فيما يتعلق بالعديد من المجالات بما فيها الخلايا الشمسية والتحليل الكهربائي للهيدروجين وخلايا الوقود وصولاً إلى الرياح والسيارات ذاتية التحكم، وغيرها.

أخيراً، يقوم مركز البحث والتطوير في الهيئة بتنظيم نسختين من المسابقة العالمية للجامعات لتصميم الأبنية المعتمدة على الطاقة الشمسية في الشرق الأوسط. الأولى عام 2018 والأخرى في عام 2020. وستركز المشاريع على حل مشاكل وتلبية حاجات العيش المستدام في هذه المنطقة.

كما تقوم الهيئة ببناء شبكة قوية من الشراكات المحلية والدولية والعلاقات التعاونية مع الأوساط الصناعية والأكاديمية. وقد حظت جودة عمل الهيئة بالتقدير على المستوى العالمي، من خلال المساهمة في المؤتمرات الدولية، والنشر في الصحف العالمية، والمشاركة في شبكات تعاون ذات

مستوى عالمي. إن توليد المعرفة والبرامج المتكاملة في مجال البحث والتطوير يسهم في استدامة الابتكار والتميز بالهيئة خلال السنوات القادمة، ويمنح دولة الإمارات الفرصة لتحقيق المزيد من التنمية المحلية وتسويق التكنولوجيا إضافة إلى إعداد الأجيال المستقبلية من العلماء والمهندسين.

أسبوع الاستدامة في هيئة كهرباء ومياه دبي 2018

في سبيل تحقيق التحسن والتطور المستمرين، قمنا بتمديد مؤتمر ريادة الاستدامة وتحويله إلى أسبوع للاستدامة. تشمل الأهداف الرئيسية لأسبوع الاستدامة في الهيئة مشاركة المعرفة وبناء الوعي والمشاركة الشاملة لجميع الموظفين، كما يشمل مجموعة مواضيع استدامة شاملة من منظور قطاعات واختصاصات مختلفة إضافة إلى القضايا الرئيسية التي تستوجب إجراءات طارئة على جميع المستويات والتي يغطيها العديد من الخبراء. يتراوح المشاركون بين المدراء التنفيذيين والمتخصصين وموظفي الهيئة والشباب والمتطوعين.

مؤتمر قادة الاستدامة- قمة القادة

بدأ الأسبوع بفعاليات «مؤتمر قادة الاستدامة» الذي نظمته الهيئة بالتعاون مع معهد كامبردج لريادة الاستدامة، واستمر لمدة يومين. خصص اليوم الأول للأولويات والقرارات الاستراتيجية وذلك بمشاركة المديرين التنفيذيين، ورؤساء المؤسسات التعليمية، ورؤساء العمليات، والمشغلين، وتمثل الهدف العام للبرنامج في دعم تبني الممارسات المستدامة والابتكارية في الهيئة والجهات الرئيسية في دبي والمنطقة، وكان «المحركات الجديدة للأمن والاستقرار والازدهار» هو الموضوع الرئيس لهذا العام.

الجلسة التنفيذية: الهيئة وأهداف التنمية المستدامة

خُصص اليوم الثاني من المؤتمر لنواب الرئيس وكبار المسؤولين والمديرين في مختلف قطاعات الهيئة. وقد زود المؤتمر المشاركين برسائل مشتركة ومعارف وأفكار جديدة، حيث تعلم الموظفون المزيد حول الكيفية التي يستطيع قطاعاتهم من خلالها التماشي مع أهداف التنمية المستدامة، وكيفية تطوير وتفعيل الاستراتيجيات من أجل تنفيذها.

منتدى الشباب للاستدامة

شهد هذا اليوم فعاليات أول نسخة من «منتدى الشباب للاستدامة» الذي نظمته الهيئة وخصصته للشباب في كل من القطاع الحكومي والقطاع الخاص، ومن ضمنهم موظفي الهيئة. تم تنظيم المنتدى بالتعاون مع مجلس الهيئة للشباب ومجلس دبي للشباب. واستضاف المنتدى نخبة من الشباب والخبراء البارزين في عدة قطاعات في الدولة لمناقشة مواضيع تتعلق بالتنمية المستدامة والابتكار، إضافة إلى المشاركة في جلسات تفاعلية تهدف إلى إيجاد حلول مستدامة للتحديات العالمية.

يوم مبادرات الاستدامة

خُصص هذا اليوم لأعضاء فريق ريادة الاستدامة، الذين شاركوا في مسابقة أفضل مبادرة لإشراك الموظفين في جهود الاستدامة، حيث طُلب من موظفي الهيئة التصويت لاختيار أفضل مبادرة تسهم في زيادة المعرفة حول الاستدامة والتغير المناخي، وشجعت إشراك الموظفين في جهود الاستدامة داخل القطاع. جاء الفائزون الثلاثة الأوائل من قطاع توزيع الطاقة وقطاع تخطيط الطاقة والمياه وقطاع مياه ومدني.

يوم الهيئة التطوعي

تماشياً مع أهداف عام زايد، خصص آخر يوم من الأسبوع للعمل التطوعي، حيث تطوع موظفو الهيئة في حملة تنظيف شاطئ محمية جبل علي البحرية، واختتمت هذه الحملة أسبوع الاستدامة الأول، حيث قام موظفو الهيئة بجمع القمامة وتنظيف أشجار المانغروف في محمية جبل علي البحرية، وكان الهدف من ذلك تعزيز الوعي البيئي وغرس قيم العمل التطوعي لدى فريق العمل، إضافة إلى تشجيع موظفينا لبذل جهود واعية في الحفاظ على الموارد الطبيعية.

إشراك المعنيين

إننا في هيئة كهرباء ومياه دبي نعتز بالمعنيين ونسعى جاهدين لتوفير أعلى مستويات الرضا لديهم، بدءاً من موظفينا مروراً بالمتعاملين والحكومة والمجتمع وانتهاء بالموردين والشركاء. ويشمل مفهوم المعنيين لدى الهيئة مجموعة الأفراد أو المؤسسات التي تسهم بفعالية في تحقيق رسالة الهيئة. ولذلك نحرص على أن تكون سعادة المعنيين في صميم استراتيجيتنا من حيث توفير البنية التحتية للكهرباء والمياه اللازمة لدعم مسيرة النمو الاقتصادي لإمارة دبي.

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 بشكل دوري لضمان فعالية الاتصال بين الهيئة والمعنين.

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.

تشمل أهدافنا الاستراتيجية الرئيسية المتعلقة بالمعنيين ما يلي:

- استضافة عمل إشراك المعنيين لفئات المعنيين الرئيسي
- تحديد الاقتراحات القيمة والشاملة المناسبة لكل فئة من فئات المعنيين
- إدا ة احتياجات المعنيين توقعاتهم والاستجابة لها
- السعي لإيجاد فرص جديدة من خلال عقد الشراكات مع العديد من فئات المعنيين لدفع مسيرة التنمية المستدامة
- إطلاق المباد ات المجتمعية التي تعود بالنفع على إما ة دبي دولة الإما ات العربية المتحدة

الفئات المعنية لهيئة كهرباء ومياه دبي 2017

تم تحديد الفئات المعنية لهئية كهرباء ومياه دبي على أساس الأولوية، والترتيب من حيث القوة والاهتمام بكل من أنشطة الهيئة. وتعد إدارة استراتيجية في الهيئة هي المسؤولة عن مراجعة القائمة كل عام وتحديثها إذا لزم الأمر. بالأضافة إلى التأكد من أن الخطة الاستراتيجية للهيئة تشمل احتياجات المعنيين وتوقعاتهم مرتبة على أساس الأولوية.

الفئات الرئيسية للمعنيين	الفئات الفرعية للمعنيين
أصحاب رؤوس الأموال / المستثمرون	المؤسسات الاستثما ية المحلية والأجنبية، المصارف، الخدمات المالية
الحكومة	اتحادياً ومحلياً
المجتمع والأجيال المستقبلية	المؤسسات البيئية، الجمهور ، وسائل الإعلام
المتعاملون	سكني، تجاري، صناعي
الشركاء	الشركاء الاستراتيجيون والشركاء الرئيسيون
الموردون / المتعاقدون الفرعيون	الاستراتيجيون ،الأساسيون، الرئيسيون
الم ظفون	الإدارة العليا، والإدارة المتوسطة، الوظائف غير الإشرافية

أنشطة إشراك المعنيين لدى الهيئة

الإعلام
(إجراءات أحادية الاتجاه لتقديم المعلومات المعنيين)

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

الاستشارة
(المعنيون يسألون والمؤسسة تجيب)

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

الإشراك
(إشراك وتثقيف المعنيين عبر إجراءات ثنائية الاتجاه تمكن المعنيين من التصرف باستقلالية)

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

التعاون
(التثقيف المشترك واتخاذ القرار والمبادرة)

- ورشة عمل الاستدامة السنوية للفئات 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. ولذلك، فإننا نحرص على إشراك فئات المعنيين بطرق متنوعة. ويوضح الجدول أدناه أهم الاحتياجات التي تم تحديدها لكل فئة من فئات المعنيين، من خلال أنشطة إشراك المعنيين التي نفذتها الهيئة.

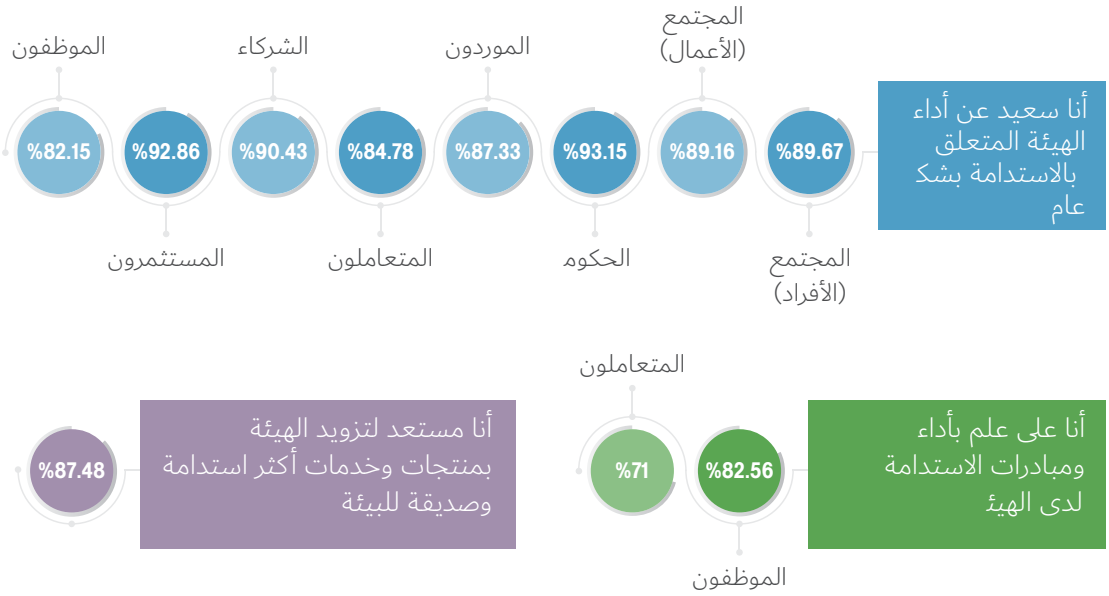
فئـة المعنيين	الاح ياجات والا وقعات
الحكومة	الموا مة مع الخطط والبرامج التنموية الوطنية الالتزام بمفهوم المواطنة الصالحة الالتزام بالتشريعات
المتعاملون	تقديم خدمات تراعي معايير السلامة والجودة والكفاءة الاقتصادية أخلاقيات العمل خفض الأثر البيئي لأنشطة المؤسسة
الموظفون	توفير بيئة عمل أمنة رواتب مجزية السلوك الأخلاقي تحديد المسار الوظيفي وتقدير الموظفين المساواة وإتاحة الفرص للجميع الاستثمار في التطوير المهني
الشركا	مشاركة أفضل الممارسات الحوار والإشتراك المنهجي المستمر مذكرات التفاهم الهادفة للتعاون في مختلف المجالات
المجتمع والأجيال المستقبلية	الشفافية والتواصل الفعال زيادة الوعي بقضايا الاستدامة إدارة الأثر البيئية لأنشطة المؤسسة دعم المبادرات المجتمعية والثقافية
الموردين	تقييم 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

يتناول الاستبيان السنوي الذي تعده الهيئة لقياس نسبة سعادة المعنيين توقعات المعنيين بخصوص العديد من القضايا المتعلقة بالهيئة، وبكل فئة من فئات المعنيين. حيث تشكل سعادة المعنيين جزءاً هاماً من استراتيجيتنا في الهيئة والتي تشكل جزءاً لا يتجزأ من رؤيتنا ورسالتنا وشعارنا وقيمنا المؤسسية. وبناءً عليه، نهدف من خلال استبيان سعادة المعنيين إلى التعرف على فعالية مبادراتنا وجهودنا لزيادة الوعي حول ممارسات الاستدامة. يتناول الاستبيان القضايا الرئيسية المتعلقة بالاستدامة بشكل عام، بما في ذلك الأسئلة المحددة والموجهة إلى كل فئة من فئات المعنيين. يتم استخدام نتائج الاستبيان لتحليل الثغرات في نهجنا لتحقيق سعادة المعنيين، وتقييم المجالات التي تحتاج إلى مزيد من التحسين.

وأظهرت نتائج الاستبيان عام 2017 أن أغلب المعنيين كانوا راضين عن أداء الهيئة فيما يخص الاستدامة، وأن غالبية موردينا على استعداد لتزويد الهيئة بالمزيد من المنتجات الصديقة للبيئة، وذلك نتيجة لتركيز الهيئة على إدارة وتحسين أداء الاستدمة في جميع مراحل سلسلة الإمداد.

استبيان رضا المعنيين بشأن الاستدامة لعام 2017



مؤشر ثقافة الاستدامة

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 الرابعة على التوالي؛ وهو عبارة عن استبيان للموظفين يتم إجراؤه من قبل طرف ثالث، لقياس مدى دمج الاستدامة ضمن ثقافة المؤسسة، بما في ذلك عوامل قياس الممكّنات والسلوكيات المؤسسية والفردية داخل المؤسسة وخارجها.

وأظهرت الهيئة أداءً قوياً وتقدّماً ملحوظاً في نتائج عام 2017 محققةً 88.83%، وهو ما يتجاوز متوسّط المعدّل العالمي للمؤسّسات والجهات الدولية الأخرى التي أكملت الاستبيان في العام نفسه وهو 62%؛ ما يثبت أن لدى موظفي الهيئة معرفة راسخة حول الاستدامة وأنهم يمارسونها فعلياً ضمن العمل وفي مجتمعاتهم. وقد عززت الهيئة هذه المعرفة من خلال حملات التوعية المكثفة التي قام بها فريق الاستدامة والتغير المناخي خلال عام 2017 بدعم من أعضاء فريق ريادة الاستدامة.

وقد شارك في عام 2017 أكثر من 3000 موظف في حملاتنا مقارنة بـ 400 موظف في عام 2014، وتشير هذه الزيادة المستمرة إلى دمج الاستدامة في ثقافة الهيئة بشكل كامل وراسخ.

فيما يلي مواطن القوة الرئيسية للهيئة:

- تفوق واضح في نتائج ممكنات الاستدامة لدى الهيئة على المؤسسات الأخرى
- ازدادت جميع الممكنات بالمقارنة مع نتائج عام 2016 حيث ازداد معظمها إلى حد كبير من الناحية الإحصائية
- زيادة ملحوظة في نسبة إعادة التدوير في العمل وفي المنزل
- حضور دورات تدريبية حول الاستدامة مرتبطة بتحقيق نتائج أعلى على جميع المقاييس
- توجه إيجابي نحو المزيد من إشراك المعنيين وتدريبهم
- زيادة كبيرة في مجالات القيادة والالتزام الاستراتيجي وأنشطة دمج الاستدامة

ورشة عمل إشراك المعنيين حول الاستدامة

يعد إشراك المعنيين عاملاً ضرورياً في نهجنا نحو الاستدامة وحجر أساس في برنامج الاستدامة المؤسسية لدى الهيئة. وقد نظمت إدارة الاستدامة والتغير المناخي بالهيئة في عام 2017 ورش عمل متخصصة لإشراك المعنيين للسنة الخامسة على التوالي.

كما يعد التواصل مع المعنيين أمراً ضرورياً لفهم توقعاتهم وحاجاتهم. ومن هذا المنطلق، قمنا خلال جلسة الاستدامة بطلب آراء المعنيين فيما يخص نهجنا وتقريرنا حول الاستدامة، كما ناقشنا توقعاتهم، وفي الختام قمنا بتصنيف كل موضوع من حيث الأهمية، مع أخذ مجالات التأثير الرئيسية للمعنيين بعين الاعتبار.

تماشياً مع جهودنا المتواصلة لتحسين عملياتنا الداخلية عن طريق تبني التوجهات الجديدة وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، قمنا باستخدام منصة إليكترونية مبتكرة جديدة بعنوان (ThinkTank)، حيث تمكن المشاركون من مناقشة أفكارهم، والتصويت على القضايا الجوهرية، والتفاعل الفوري معها.

وبشكل عام، شملت جلسات إشراك المعنيين النقاط الثلاثة الأساسية التالية:

01 آراء المعنيين حول نهج الاستدامة لدى الهيئة

02 آراء المعنيين حول تقرير الهيئة حول الاستدامة لعام 2016

03 تقييم الأهمية النسبية والنقاش المفتوح

استخدمت آراء المعنيين كأساس لإجراءات تحديد الأهمية النسبية لعام 2017 والقرارات المتعلقة بمراجعة التخطيط السنوي لاستراتيجية الهيئة.

تقييم المادية (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، فقد حرصنا على إشراك المعنيين لدينا لتحديد قائمة بأبرز تلك الموضوعات القضايا لأغراض إعداد هذا التقرير. واستخدمنا في اختيار وترتيب أولوية موضوعات الأهمية النسبية لدى الهيئة إجراءات تفصيلية قائمة على مبادئ مدى الصلة والأهمية والتصنيف حسب الأهمية، كما هو مبين أدناه:

الخطوة الأولى

تحديد وفهم القضايا ذات الأهمية للمعنيين من خلال عمليات البحث ومجموعات التركيز المكونة من الموظفين والحكومة والمجتمع والموردين والشركاء والمتعاملين، وإجراء المقارنة المعيارية في قطاع المؤسسات الخدمية لقطاع الكهرباء، والمواءمة مع أهداف التنمية المستدامة للمؤسسات الاتحادية لدولة الإمارات وإمارة دبي على وجه الخصوص.

الخطوة الثانية

تحديد وفهم القضايا المهمة التي تنشأ عن الاستراتيجية المؤسسية للهيئة، من خلال الإجراءات الداخلية. وهناك طرق متعارف عليها لقياس الأهمية النسبية للقضايا القابلة للقياس من حيث الكمية، مثل انبعاثات غازات الإحتباس الحراري. أما فيما يخص القضايا ذات الطبيعة النوعية، فقد استخدمت العديد من الطرق لتقييم أهميتها النسبية، وذلك من خلال إشراك لمعنيين وعقد المقارنات المعيارية كذلك.

الخطوة الثالثة

تجميع النتائج في مصفوفة، وتقييم كل قضية على أساس أثرها الاجتماعي والاقتصادي والبيئي. وقد تم تقييم كل قضية وتحديد أهميتها النسبية وفقاً لأهميتها للمعنيين وللهيئة. كما تمت مراجعة المصفوفة النهائية واعتمادها من قبل الإدارة العليا للهيئة، مع وضع قضايا الأكثر أهميةً في الركن الأعلى الأيمن من المصفوفة.

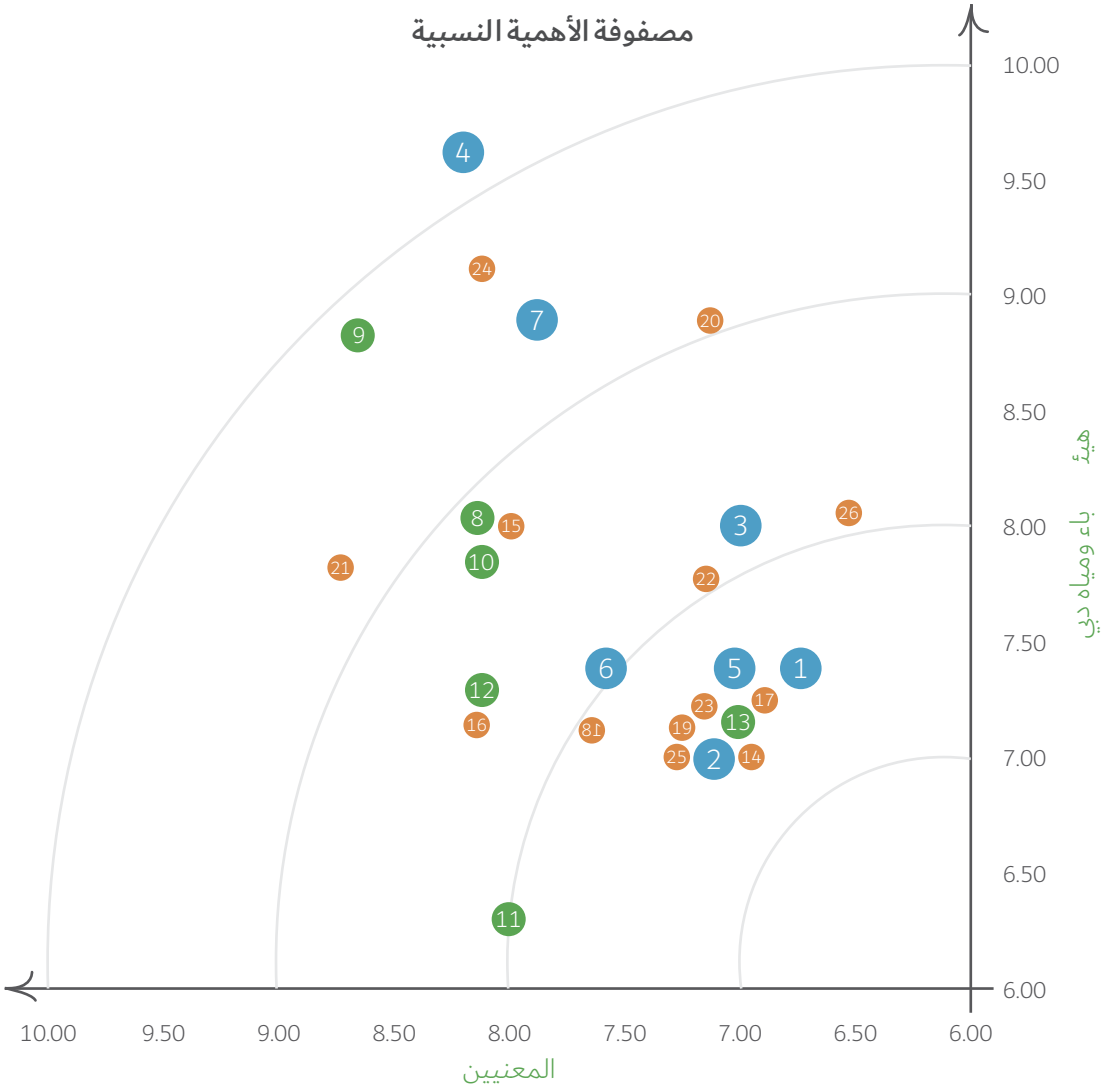
الخطوة الرابعة

يحتوي هذا التقرير على القضايا ذات المستوى الأعلى من الأهمية النسبية. ولا يتناول القضايا ذات المستوى الأدنى من الأهمية النسبية إلا في حال تأثرها بالقضايا ذات المستوى الأعلى أو اعتمادها عليها.

الخطوة الخامسة

حصلت الهيئة على ضمان مستقل محدود من جهة خارجية، وهي شركة كي بي إم جي، والتي قامت بمراجعة بعض نواحي الأداء المختارة في هذا التقرير (الرجاء الرجوع إلى بيان الضمان في نهاية التقرير).

توضح مصفوفة الأهمية النسبية نتائج إجراءات تقييم الأهمية النسبية لدى الهيئة لعام 2017، وكذلك أهمية العلاقة بين أداء الهيئة والمعنين. ويمكنكم الاطلاع على حدود كل جانب من جوانب القضايا ذات الأهمية النسبية في الملحق رقم 1 من هذا التقرير.



اقتصادي

1. الأداء الاقتصادي
2. ممارسات المشتريات
3. الابتكار
4. توافرية واعتمادية الخدمة
5. إدارة الطلب على الطاقة
6. البحث والتطوير
7. كفاءة النظام

بيئـي

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

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

أهداف التنمية المستدامة

الهيئة وأهداف التنمية المستدامة

تشكل أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة استراتيجية عالمية لتحقيق النمو الاقتصادي الذي يتوافق مع قدرة استيعاب كوكب الأرض، والحاجات والأولويات الأساسية للمجتمع، وقدرات الاقتصاد واستقراره. يشكل تحقيق تلك الأهداف فرصة فريدة وتحدياً كبيراً في الوقت ذاته، وفي ظل مساهمة الأعمال بما يقارب 60% من إجمالي الناتج المحلي في العالم، ستكون عملية التحول نحو الاستدامة ضرباً من المستحيل دون مشاركتها الفعالة.

وقد أكد 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 في عام 2017، حيث أكد سموه أن العمل على رؤية ممتدة للأجيال هو أمانة لضمان استمرارية التنمية واستدامة السعادة لعقود طويلة في دولتنا. إن هذه الرؤية طويلة الأمد تضمن تحقيق الدولة لمسار مستدام في جميع جوانب تطورها وتوسعها، وقد تم دمج هذه الرؤية في عدد من الوثائق والخطط ومنها: رؤية الإمارات 2021 وخطة دبي 2021 واستراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050.

تتماشى رؤية الهيئة مع تطلعات أهداف التنمية المستدامة، كما يشمل دعمنا لأهداف التنمية المستدامة دمجها في جميع عمليات وقطاعات الهيئة، وإيصالها إلى المعنيين الأساسيين.

وتحرص الإدارة العليا بالهيئة على إجراء مناقشات داخلية متعمقة تشمل ورشات العمل وحملات التوعية، حيث يتم تثقيف موظفي الهيئة حول أهداف التنمية المستدامة، وأهميتها بالنسبة لعملنا. ولتطبق الهيئة أهداف التنمية المستدامة بنجاح كان علينا أن نعطي الأولوية للأهداف التي تتماشى مع أعمالنا الأساسية دون أن نتجاهل الأهداف الأخرى.

وقد دعونا موظفينا من خلال منصة «أفكاري» الداخلية لتقديم أفكارهم حول أهداف التنمية المستدامة والكيفية التي يمكن للهيئة من خلالها أن تحقق المساهمة الأفضل في تحقيقها، إذ تساعدنا هذه الآراء والتصورات والأفكار في إيجاد طرق جديدة لتحقيق الاستدامة.

وقد ذكرنا في تقريرنا حول الاستدامة لعام 2016 مدى التقدم الذي أحرزناه في مجال الاستدامة والمساهمة التي قدمناها لأهداف التنمية المستدامة. وبدأنا منذ عام 2017 مواءمة الاستراتيجية المؤسسية للهيئة والأهداف الاستراتيجية الأساسية مع الأهداف العالمية، وتحديد أهدافنا على المدى القصير والبعيد ومجالات الفرص.

وبما أن معظم مشاريع ومبادرات الهيئة تتوافق بالفعل مع أهداف التنمية المستدامة، فإننا نعتبر أن جميع أهداف التنمية المستدامة مرتبطة بعمليات الهيئة بدرجات متفاوتة. كما نقوم بالفعل بالإسهام بقوة في تحقيق العديد من تلك الأهداف، وقمنا في عام 2017 بتحديد ستة من الأهداف ذات الأهمية الخاصة والأولوية لدى للهيئة.

تعتبر الأهداف التالية أيضًا أولوية مهمة بالنسبة لنا:

وتتجاوز أولوياتنا ما قد تعتبره أي من المؤسسات الخدمية الأخرى خارج دائرة اهتماماتها، أو ضمن القضايا ذات التأثير المباشر على أعمالها، ولكنها في الوقت ذاته تبرز مكانتنا الرائدة بين أبرز أماكن العمل، وأهم الشركاء في تنمية المجتمع، وأكثرهم تأثيراً في سوق العمل بالدولة والمنطقة.

ويسلط هذا التقرير الضوء على مساهماتنا الرئيسية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

التزامنا نحو المستقبل المستدام

نلتزم في هيئة كهرباء ومياه دبي بتحسين أداء الاستدامة. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، وضعنا الالتزامات التالية من أجل تحقيق التنمية المستدامة:

01 ترسيخ الاستدامة ي استراتيجية العمل بالهيئة.

02 مواءمة استراتيجياتنا للاستراتيجيات الوطنية والدولية وأفضل الممارسات العالمية.

03 زيادة إسهامنا المباشر وغير المباشر ي تعزيز اقتصاد إمارة دبي.

04 الحفاظ على معايير إمدادات الكهرباء والمياه عالمية المستوى وفق أعلى مستويات الجودة والاعتمادية والكفاءة والتوافرية.

05 الاستثمار ي تقنيات الطاقة المتجددة وتطويرها.

06 مواصلة العمل على تعزيز سعادة المعنيين.

07 الحد من بصمتنا البيئية إلى أدنى قدر ممكن، وضمان إيفاء عملياتنا بجميع اللوائح التنظيمية البيئية.

08 زيادة القدرة الإنتاجية للطاقة الشمسية لتصل إلى 7% بحلول 2020، و25% بحلول 2030.

09 الإسهام ي تحقيق استراتيجية الحد من الانبعاثات الكربونية الهادفة إلى تقليل الانبعاثات الكربونية بنسبة 16% بحلول 2021.

10 تعزيز كفاءة المياه ي شبكات الإنتاج والتوزيع لدى الهيئة.

11 تقليل معدل دوران الموظفين وزيادة نسبة مواطني الدولة ي شغل وظائف الهيئة.

12 تبني إجراءات الشراء الخضراء ضمن كامل سلسلة الإمداد الخاصة بالهيئة.

13 تنفيذ المزيد من مشروعات المسؤولية المجتمعية المؤسسية من أجل إيجاد قيمة مشتركة وتقييم التأثير الاجتماعي للهيئة.

14 الإسهام ي تحقيق مبادرة دبي الذكية من خلال المبادرات الذكية التالية:
- شمس دبي: توصيل الطاقة ا لشمسية ي المنازل والمباني.
- التطبيقات الذكية من خلال عدادات وشبكات ذكية.
- إنشاء بنية تحتية ومحطات شحن السيارات الكهربائية.

هيئة كهرباء ومياه دبي والميثاق العالمي للأمم المتحدة
التقدم المُحرز خلال عام 2017

في عام 2017، انضمتْ هيئة كهرباء ومياه دبي إلى مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة، أكبر مبادرة للاستدامة المؤسسية في العالم، حيث تضم 13 ألف مؤسسة من 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.

وفي هذا السياق، تحرص الهيئة على تضمين تقريرها حول الاستدامة لعام 2017 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	المرجع في تقرير الاستدامة أو وصف نهج الإدارة	معايير مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المبدأ 1: يتعين على المؤسسات دعم واحترام حقوق الإنسان المعلنة دولياً	الفصل الأول الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة والاتفاقيات الدولية. سياسة المسؤولية الاجتماعية، وسياسة الحوكمة	8-102 16-102 41-102 1-403
المبدأ 2: يتعين على المؤسسات التأكد من أنها عدم ارتكاب أي انتهاكات لحقوق الإنسان	الفصل الأول الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة والاتفاقيات الدولية. سياسة المسؤولية الاجتماعية، وسياسة الحوكمة	8-102 16-102 18-102
المبدأ 3: يتعين على المؤسسات احترام حرية تكوين الجمعيات والاعتراف بالحق في المساهمة الجماعية	الفصل الأول، الفصل السادس الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة ومعايير العمل الدولية في جميع أنحاء العالم. سياسة المسؤولية الاجتماعية	41-102 1-403
المبدأ 4: يتعين على المؤسسات القضاء على جميع أشكال السخرة والعمل الإجباري	الفصل الأول الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة ومعايير العمل الدولية في جميع أنحاء العالم. سياسة المسؤولية الاجتماعية	1-419
المبدأ 5: يتعين على المؤسسات القضاء على عمالة الأطفال	الفصل الأول الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة ومعايير العمل الدولية في جميع أنحاء العالم. سياسة المسؤولية الاجتماعية	1-419

المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة	المرجع في تقرير الاستدامة أو وصف نهج الإدارة	معايير مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
المبدأ 6: يتعين على المؤسسات القضاء على كافة أنواع التمييز في مجال التوظيف و المهن	الفصل الأول، الفصل السادس الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة ومعايير العمل الدولية في جميع أنحاء العالم. سياسة المسؤولية الاجتماعية	1-404 2-405 1-406	
المبدأ 7: يتعين على المؤسسات التشجيع على اتباع نهج احترازي إزاء جميع التحديات البيئية المحيطة	الفصل الثالث الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة. سياسة الاستدامة	11-102	
المبدأ 8: يتعين على المؤسسات إطلاق مبادرات لتوسيع نطاق المسؤولية البيئية	الفصل الثالث، الفصل الرابع الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة. سياسة الاستدامة	2-201 4-302 3-303 5-305 3-306	5-306 1-307 1-308 2-308
المبدأ 9: يتعين على المؤسسات تشجيع تطوير ونشر التكنولوجيا الصديقة للبيئة	الفصل الثالث، الفصل الرابع الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة. سياسة الاستدامة	2-201 DSM R&D 4-302	3-303 5-305 2-306
المبدأ 10: يتعين على المؤسسات مكافحة الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك الابتزاز والرشوة	الفصل الأول الامتثال الكامل للتشريعات الاتحادية والمحلية ذات الصلة، سياسة الإبلاغ عن المخالفات، تضارب المصالح، اتفاقية عدم الافصاح عن المعلومات، قواعد السلوك	16-102 18-102	

قصة نجاح

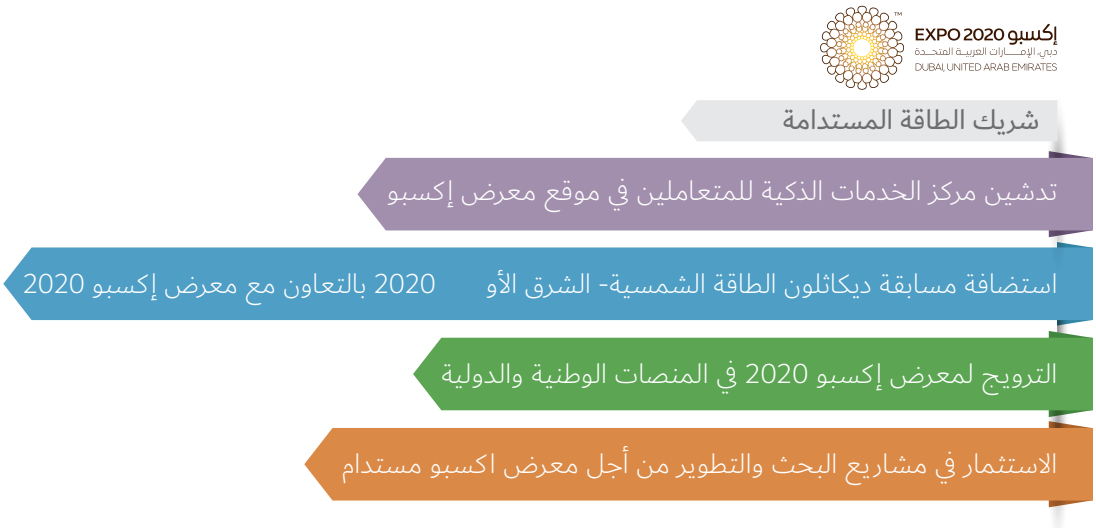
جهود هيئة كهرباء ومياه دبي في دعم معرض إكسبو دبي 2020

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. وكونها شريك الطاقة المستدامة الرسمي للمعرض العالمي، تدعم الهيئة أهداف الاستدامة للمعرض من خلال إنتاج 100% من الطاقة التي اللازمة خلال إكسبو 2020 من مصادر الطاقة المتجددة، ويشمل ذلك بناء شبكة ذكية لتقدّم منظومة كاملة لإنتاج الطاقة وتوزيعها ونقلها.

الشراكة بالأرقام:

- سيمدّ مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية التابع للهيئة معرض إكسبو 2020 دبي بـ 464 ميجاوات من الطاقة المتجددة.
- كما تعمل الهيئة على تأسيس ثلاث محطات فرعية طاقاتها 11/132 كيلوفولت مع خطوط كابلات جهد عالي 132 كيلوفولت بأطوال تصل إلى 45 كيلومتر. وقد أطلقت على هذه المحطات أسماء الموضوعات الفرعية لإكسبو 2020 دبي وهي: الفرص والتنقل والاستدامة.
- تستثمر الهيئة 4.26 مليار درهم في مشروعات البنية التحتية للكهرباء والمياه لدعم إكسبو 2020 دبي.

تعمل هيئة كهرباء ومياه دبي على نحو وثيق مع إكسبو لتدريب وبناء قوة عاملة داخلية من أجل معرض اكسبو 2020 مستدام، انطلاقاً من إيمانها بأن الأفراد هم المحرك الرئيسي للاستدامة. إضافة إلى إطلاق الهيئة عدد من المبادرات والمشاريع لتلبية احتياجات جناح الاستدامة في معرض إكسبو والتي تتضمن:



تدعم هذه الشراكة خطط دبي لتصبح مدينة ذكية ومستدامة، كما أنها تساعد في تحقيق استراتيجية دولة الإمارات لزيادة الاعتماد على الطاقة النظيفة والمتجددة، وكذلك دعم أهداف دبي بأن تكون المدينة الأقل من حيث البصمة الكربونية على مستوى العالم، إلى جانب تعزيز مكانتها كمدينة ذكية وتنافسية ومتكاملة ومتصلة.

قصة نجاح

الاستدامة في منطقة حتا

أطلقت الهيئة عدة مشاريع ومبادرات لدعم خطة التطوير الشاملة لمنطقة حتا، التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله. حيث تشمل مشاريع الهيئة إنشاء أول محطة كهرومائية لإنتاج الكهرباء على مستوى منطقة الخليج؛ وتركيب الألواح الكهروضوئية على أسطح المنازل في حتا لإنتاج الكهرباء من الطاقة الشمسية؛ وتركيب عدادات ذكية في المباني؛ وتركيب محطات لشحن السيارات الكهربائية في حتا.

تهدف الهيئة إلى تنفيذ مبادراتها في حتا من خلال إشراك مواطني المنطقة في تنفيذ المشاريع، وتوفير فرص عمل رائدة ومبتكرة. حيث ستوفر تلك المشروعات نحو 200 وظيفة دائمة في المجالات الفنية والإدارية والتشغيلية. كما يتوقع أن تتوفر 300 وظيفة في مركز الزوار والأنشطة الخارجية الأخرى والمرافق السياحية المرتبطة بالمشروع. إضافة إلى أكثر من 2000 وظيفة أثناء تنفيذ المشروع. كما ستسهم المحطة الكهرومائية في زيادة الاعتماد على الطاقة النظيفة ودعم التنمية المستدامة للمنطقة، وتعزيز موقع حتا كأحد أبرز مناطق الجذب السياحي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

لقد تبنت الهيئة عدة مبادرات نوعية لتحقيق التنمية المستدامة في حتا ولحماية البيئة.

إضافة إلى محطة الطاقة الكهرومائية، ستسهم هيئة كهرباء ومياه دبي في خطة التنمية المستدامة في حتا من خلال مبادراتها الداعمة لمبادرة دبي الذكية، وتشمل مبادرة شمس دبي، والتطبيقات الذكية من خلال شبكات وعدادات ذكية، ومحطات شحن السيارات الكهربائية.

تهدف الخطة التنموية الشاملة لتطوير حتا، والتي تصل قيمتها إلى 1.3 مليار درهم، إلى تعزيز قدرات المنطقة الاجتماعية والاقتصادية، من خلال زيادة جاذبيتها كوجهة سياحية على مستوى عالمي، لا سيما في مجال السياحة البيئية. ترتكز الخطة على ثلاثة محاور رئيسية يتعلق أولها بالاقتصاد والخدمات، ويختص الثاني بالرياضة والسياحة، ويركز الثالث على الثقافة والتعليم. ويتولى مهمة الإشراف على الخطة والتنسيق بين الجهات الحكومية المتعددة مجلس مشكل من أهالي منطقة حتا، كونهم المعنيين الرئيسيين في تطوير الاستدامة في منطقة حتا.

الطاقـــة والتغير المناخي

- 63% نسبة تحسن في مستوى انبعاثات أكسيد النيتروجين في عام 2017 بالمقارنة مع عام 2007
- سيتم تحقيق نسبة 75% من قدرة إنتاج الطاقة النظيفة بحلول عام 2050
- 28.87% نسبة التحسن التراكمي في الكفاءة، أي ما يعادل خفض الانبعاثات الكربونية بنحو 43.9 مليون طن في الفترة ما بين 2006 و 2017
- 10,200 ميجاوات القدرة الانتاجية لعام 2017
- 3.3% معدل الفاقد الكهربائي في عام 2017، أي تحسن بنسبة 30% منذ عام 2007

KILIMANJARO NATIONAL PARK
TANZANIA
LAVA TOWER CAMP
ELEVATION: 4600M
VEGETATION ZONE: ALPINE DESERT
FROM LAVA TOWER CAMP TO:-
هيئة كهرباء ومياه دبي
Dubai Electricity & Water Authority

نهجنا الإداري

اتخذت دولة الإمارات العربية المتحدة خطوات واسعة في مواجهة التغير المناخي والحد من تأثيره على القطاعات البيئية والاقتصادية. وستظل مسألة التغير المناخي ضمن أولويات الأجندة الوطنية لدولة الإمارات، ويتجلى ذلك في إنشاء وزارة التغير المناخي والبيئة في عام 2016 للتأكيد على أهمية حماية البيئة من أثار التغيرات المناخية في العالم.

ولطالما تصدرت دولة الإمارات طليعة العمل من أجل المناخ وذلك كونها واحدة من أولى الدول الداعمة لبروتوكول كيوتو في عام 2005 حيث يهدف البروتوكول للحد من انبعاثات الغازات الدفيئة، وذلك من خلال فرض أهداف لخفض الانبعاثات في البلدان الصناعية.

وكانت دولة الإمارات في عام 2015 واحدة من الأطراف الفاعلة الرئيسية التي شاركت بالمفاوضات المؤدية لتوقيع اتفاق باريس البارز, وذلك خلال الدورة الـ 21 من المؤتمر الدولي للأطراف (COP21) الذي عقد في باريس. يعد هذا الاتفاق التطوعي الأول من نوعه ويُمثل إلتزاماً عالمياً حقيقياً من قبل الدول تجاه العمل المناخي، وتعهداً بإبقاء ارتفاع درجات الحرارة العالمية أقل بدرجتين مئويتين. وبحلول نهاية عام 2017 قامت 174 دولة بالمصادقة على هذه الاتفاقية.

انضمت إمارة دبي في عام 2017 إلى مجموعة المدن الأربعين القيادية في مجال الحد من ظاهرة تغير المناخ «C40» وهي شبكة عالمية رائدة من المدن التي تلتزم بمعالجة التغير المناخي وحماية الكوكب، بما يؤكد مكانة دبي الرائدة في مجال حماية البيئة، كما يشكل إقراراً بخططها وبرامجها لخفض انبعاثات الغازات الدفيئة التي تشكل خطراً على المناخ في جميع أنحاء العالم.

لا يُعدّ التغير المناخي تحدياً بيئياً فحسب، ولكنه ينطوي أيضاً على مخاطر اجتماعية واقتصادية تؤثر بشكل مباشر على التنمية المستدامة.

وتشمل التحديات الثلاثة الرئيسية التي تواجهها دولة الإمارات في الحد من آثار التغير المناخي المتزايدة: النمو السكاني، والتنمية العمرانية والصناعية، والموارد الطبيعية المحدودة. وقد أدت هذه العوامل إلى زيادة انبعاثات الغازات الدفيئة وخاصة غاز ثاني أكسيد الكربون.

تتعرض دولة الإمارات لعدد من المخاطر المتعلقة بالمناخ، بما في ذلك ارتفاع حرارة الطقس وانخفاض منسوب هطول الأمطار إلى أدنى المستويات والجفاف وارتفاع مستوى مياه البحر وحدوث المزيد من العواصف. وبما أن درجة حرارة مياه البحر تُعدُّ عاملاً جوهرياً في تشغيل المرافق الساحلية لإنتاج الطاقة وتحلية مياه البحر التابعة لهيئة كهرباء ومياه دبي، فقد تؤثر هذه الأحداث بشدة على المحطات الساحلية لإنتاج الطاقة والمياه التابعة لهيئة كهرباء ومياه دبي.

في عام 2017 قدمت الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات الخطة الوطنية للتغير المناخي كخارطة طريق للتكيف مع التغير المناخي والحد منه في الدولة حتى عام 2050.

وضعت حكومة دبي استراتيجياتها الطموحة مثل استراتيجية الحد من انبعاثات الكربون بهدف الحد من الانبعاثات الكربونية بنسبة 16% بحلول عام 2021، الأمر الذي يدعم رؤية الإمارات 2021 واستراتيجية دبي لإدارة الطلب على الطاقة للحد من استهلاك الطاقة والمياه بنسبة 30% بحلول عام 2030. كما يدعم استراتيجية دبي للطاقة النظيفة لعام 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.

كما أننا في هيئة كهرباء ومياه دبي ندرك تأثير عمليات الهيئة ونقر بدورنا في تحقيق هذه الأهداف الاستراتيجية عن طريق تقليل الأثار البيئية المترتبة إلى أدنى المستويات مع الحفاظ على تقديم خدمات الكهرباء والمياه الموثوقة لمتعاملينا.

وتجري الهيئة تقييماً للأثر البيئي بالتعاون مع استشاريين مستقلين وفقاً للمعايير الدولية قبل البدء في إنشاء أي من مشاريع الهيئة. كما تطبق الهيئة حلولاً مبتكرة لتحسين كفاءة امداد الطاقة، وخفض الفاقد في خطوط النقل والتوزيع، وتنويع مصادر الطاقة لدعم النمو الاقتصادي المستدام دون الإضرار بالبيئة والموارد الطبيعية.

وتماشياً مع معيار الأيزو لإدارة المخاطر ISO 31000:2011، يتم تحديد و إدارة مخاطر العمل من خلال نظام الحوكمة والمخاطر والمراقبة الخاص بنا على المستوى المؤسسي. ويتم الحفاظ على خطط تخفيف المخاطر والسجلات ذات الصلة بشكل يتوافق مع نهج إدارة المخاطر والطوارئ المطبق لدى الهيئة. ويتم إعداد سجلات الأصول والمعالجة استناداً إلى تقييمات مخاطر الأصول التي تم إجراؤها لجميع أصول الإنتاج الهامة، بما يتماشى مع إطار عمل إدارة المخاطر المؤسسية لدى الهيئة. كما يتم إجراء تحليل تأثير الأعمال على العمليات والأنشطة الرئيسية كجزء من نظام إدارة استمرارية الأعمال الذي تم تطويره وفقا لمعيار الآيزو 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.

كما يتم تطوير خطط الطوارئ وإدارة الأزمات كجزء من عملية التعافي من الكوارث، مع التركيز على تخفيف الأثر على السلامة والاعتمادية والجاهزية وضمان توافر المرافق الاحتياطية المناسبة حيثما أمكن. ويشتمل ذلك على وضع خطة مرنة للتعامل مع التغير المناخي لتقييم وفهم وإظهار حساسية المناخ الحقيقية لأصول وعمليات هيئة كهرباء ومياه دبي. وبذلك تكون الهيئة أول مؤسسة خدمية في المنطقة تشرع بعملية التحول إلى الكربون المنخفض بناءً على التخطيط في مجال القدرة على التكيف مع التغير المناخي.

حماية البيئة والامتثال

نحن في هيئة كهرباء ومياه دبي قمنا بترسيخ التزامنا تجاه البيئة في استراتيجيتنا ونسعى باستمرار نحو التميز البيئي الذي يتجلى في جميع عملياتنا من خلال خفض الانبعاثات والحد من النفايات وامتثالنا للتشريعات والسياسات والأنظمة على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة دبي وبالتالي فإننا نعمل بفاعلية على تخفيف تأثيراتنا البيئية.

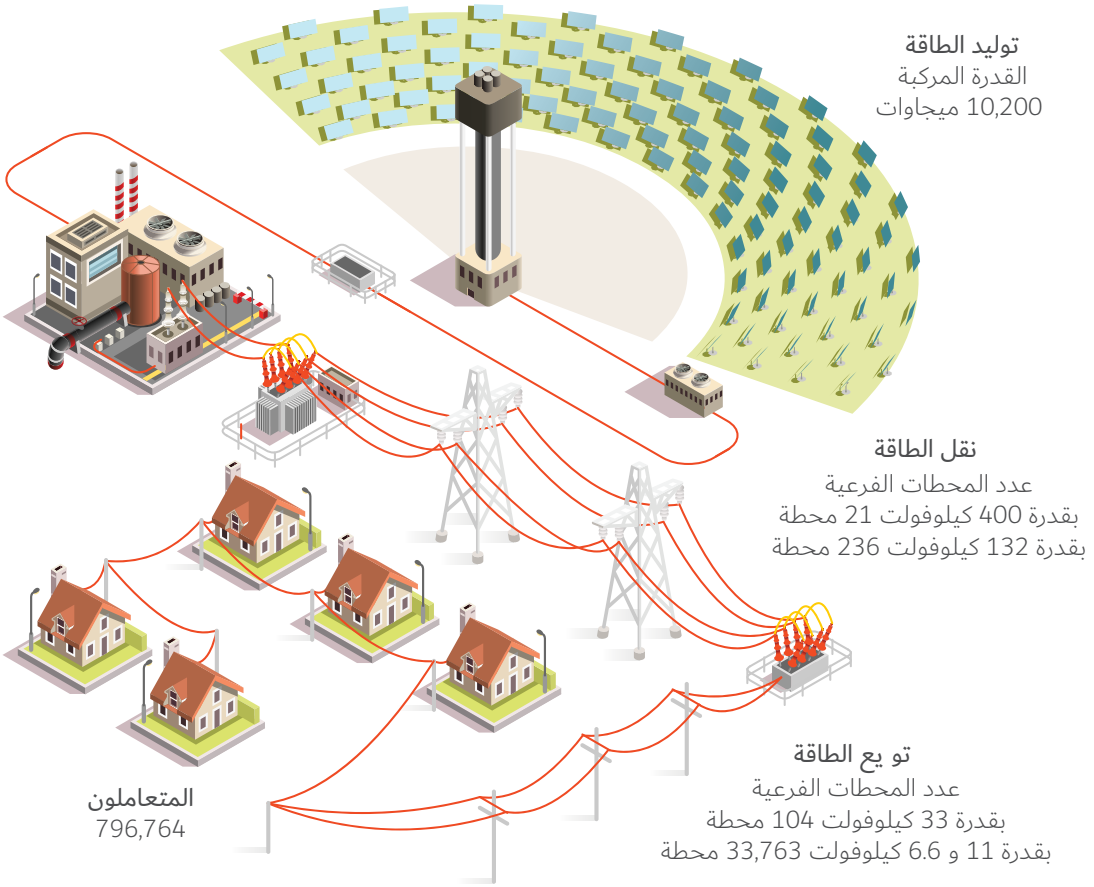
انطلاقاً من نهج الهيئة لاتباع المبادئ الاحترازية فيما يخص قضايا البيئة، قد نفَّذت إجراءات وسياسات على المستوى المؤسسي تُلبي أو تفوق المستويات العالمية، وذلك لضمان المتابعة المستمرة للعمليات والتوجيهات بشأن التدابير الوقائية والإجراءات التصحيحية للقضاء على أي مخالفات مُحتملة أو خلل أو أي حالات أخرى غير مرغوب بها تفادياً لوقوعه أو وقوع أي من آثاره السلبية على البيئة.

وللوفاء بالمعايير الفنية القانونية، طبقنا نظام الإدارة البيئية آيزو (ISO-14001) المعتمد، المطبق في قطاع الإنتاج لدينا منذ عام 1998 وعلى المستوى المؤسسي منذ عام 2006، الأمر الذي يتيح لنا الاستمرار بتحسين أدائنا البيئي وضبط الأثر البيئي لعملياتنا وخدماتنا.

لقد حظيت جهود الهيئة بالتقدير الدولي في المجتمع البيئي حيث حصدت جائزة الخمس نجوم العالمية في التدقيق البيئي من مجلس السلامة البريطاني (BSC) منذ عام 2011، وجائزة الشرف العالمية في البيئة من مجلس السلامة البريطاني عام 2017 للمرة السادسة على التوالي منذ عام 2012، الأمر الذي يجعل هيئة كهرباء ومياه دبي أحد المنظمات العالمية السبع التي فازت بهذه الجائزة المرموقة.

ولا تزال هيئة كهرباء ومياه دبي ملتزمة بجميع اللوائح والقواعد البيئية التي وضعتها حكومة الإمارات الاتحادية وبلدية دبي التي تنص على معايير خاصة بالجوانب التنظيمية للصحة والسلامة والأمن وجودة البيئة، وتفرض عقوبات جزائية ومدنية حيال أية مُخالفات يتم ارتكابها.

خلال عام 2017 لم تسجل ضد الهيئة أي مخالفات لأي من الأنظمة البيئية، كما لم تسجل للهيئة أي شكاوى بخصوص القضايا البيئية.



إنتاج الطاقة

وباعتبارنا 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 لدينا بتشغيل محطات إنتاج الكهرباء وتحلية المياه التابعة لهيئة كهرباء ومياه دبي وفقاً لأعلى معايير الجودة والكفاءة والاعتمادية والسلامة البيئية. كما تمتلك هيئة كهرباء ومياه دبي وتُشغل 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 عام 2017، بلغ مجموع الإنتاج الإجمالي لدينا 45,162,014 ميجاوات للساعة، الذي تم إنتاجه بشكل رئيسي من خلال استخدام الغاز الطبيعي.

جدول: صافي إنتاج الطاقة الموزع حسب مصادر الطاقة الرئيسية

السنة	مجموع الإنتاج الكلي (ميجاوات للساعة)	الغاز الطبيعي		زيت وقود الديزل		زيت الوقود المتوسط		الطاقة الشمسية	
		الإنتاج (ميجاوات للساعة)	النسبة المئوية من إجمالي الإنتاج	الإنتاج (ميجاوات للساعة)	النسبة المئوية من إجمالي الإنتاج	الإنتاج (ميجاوات للساعة)	النسبة المئوية من إجمالي الإنتاج	الإنتاج (ميجاوات للساعة)	النسبة المئوية من إجمالي الإنتاج
2012	36,297,050	36,238,642	99.84	58,242	0.16	167	0.0005	-	-
2013	37,478,845	37,393,705	99.77	79,641	0.21	177	0.0005	5,322	0.01
2014	39,516,459	39,431,699	99.79	56,202	0.14	147	0.0004	28,411	0.07
2015	42,006,335	41,942,125	99.85	36,729	0.09	1	0.00003	27,479	0.07
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

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

القدرة المُركبة للهيئة

جدول: القدرة المُركبة لهيئة كهرباء ومياه دبي 2017

القدرة المركبة لهيئة كهرباء و مياه دبي القدرة		
الموقع	المحطة	القدرة المركبة لإنتاج الطاقة عند درجة حرارة 50 درجة مئوية ورطوبة بنسبة 30%
جبل علي - دبي	دي	1,027
	إي	616
	جي	818
	كي	948
	إل	2,401
	إم	2,185
العوير, دبي	اتش	1,996
سيح الدحل - دبي	مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية	210
المجموع		**10,200**

ادركت الهيئة أن تأمين إمدادات الكهرباء والمياه، وضمان استدامتها على المدى الطويل أمر بالغ الأهمية لتحقيق رؤية القيادة الحكيمة، لذا شرعت في توسيع محطتها إم بإضافة 700 ميغاوات إلى قدرتها الفعلية. والذي من شأنه زيادة الكفاءة الحرارية للمحطة من 82.4% إلى 85.8%، وهي واحدة من أعلى معدلات الكفاءة الحرارية في العالم. وعند الانتهاء من التوسع المخطط له في الربع الثالث من عام 2018، ستصل الطاقة الإجمالية لمحطة إم إلى 2،885 ميغاوات.

نقل الكهرباء وتوزيعها

إننا 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 توافرية خطوط النقل لدى الهيئة 99% مما يعكس المستوى العالمي الذي وصل إليه أداء الهيئة في هذا الخصوص.

جدول: إجمالي عدد محطات النقل والتوزيع لعام 2017

فئة الجهد الكهربائي (كيلوفولت)	عدد محطات التحويل الفرعية
400	21
132	236
33	104
11 & 6.6	33,763

يتجلى التزام هيئة كهرباء ومياه دبي بتلبية الطلب المتزايد على الطاقة في المحطات الفرعية السبع والتسعين الجديدة ذات الجهد الكهربائي من فئة 132/11 كيلو فولت و التي من المخطط أن يتم بناؤها على مدى الأعوام الثلاثة المقبلة وذلك بتكلفة تبلغ 10 مليار درهم، وستوضع هذه المحطات الفرعية الجديدة في منطقة حصيان وفي مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية وفي عدة مواقع أخرى لدعم توسع محطات إنتاج الطاقة الكهربائية الأخرى في جبل علي والعوير.

تعمل هيئة كهرباء ومياه دبي باستمرار على تحسين الكفاءة التشغيلية لشبكة النقل والتوزيع التابعة لها. ومن خلال نظام القياس الذكي والشبكة الذكية لدينا، فقد أثمرت جهودنا المستمرة لتقليل الفاقد في خطوط الكهرباء عام 2017 لتصل إلى 3.3% أي ما يعادل تحسن بنسبة 30% منذ عام 2007.

جدول: أطوال خطوط النقل والتوزيع في عام 2017

النوع	فئة الجهد الكهربائي (كيلوفولت)	طول خطوط النقل والتوزيع (كيلومتر)
خطوط هوائية	400	1,125
	132	413
	33	113
خطوط أرضية	400	23
	132	1,867
	33	2,075
	6.6 & 11	30,917

تعمل هيئة كهرباء و مياه دبي حالياً على إعادة تأهيل وحدات التكييف المجمعة في محطات التحويل التابعة لها وذلك باستبدال كافة الوحدات التي تعمل على مبرد (R-22) بمبرد (R407c) الصديق للبيئة وبصمامات التمدد وزيوت الضاغط وفلاتر المجفف. وقد تم استبدال 117 وحدة مجمعة ضمن مرحلة التخلص التدريجي الكامل من مبرد (R-22)، على أن يتم الانتهاء من عملية استبدال وإعادة التأهيل الكاملة لـ910 وحدة بحلول عام 2027.

ضمان توافرية و اعتمادية طويلة المدى

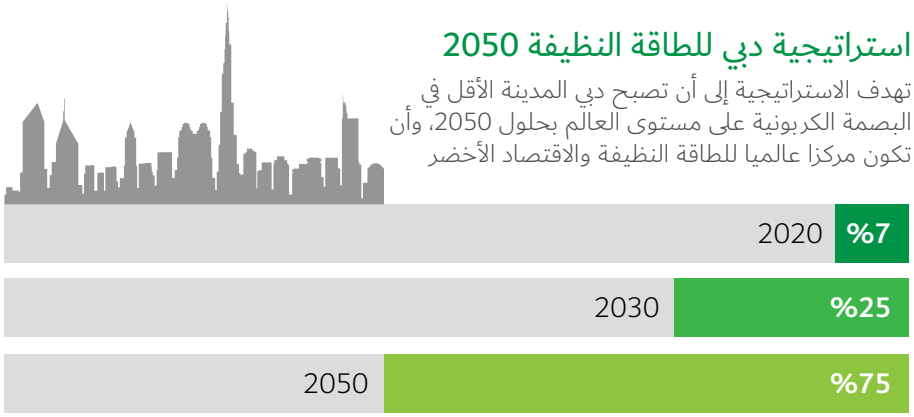
ندرك في الهيئة أن الاعتماد الكبير على الغاز الطبيعي يجعلنا عرضة لنقص الأسعار وتقلبات أسعار السلع الأساسية في المستقبل.

واستجابة للطلب المتزايد في دبي، قامت هيئة كهرباء ومياه دبي بتنويع مصادر الطاقة كجزء من استراتيجيتها طويلة المدى. حيث 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 عام 2020، و 25% بحلول عام 2030، و 75% بحلول عام 2050.

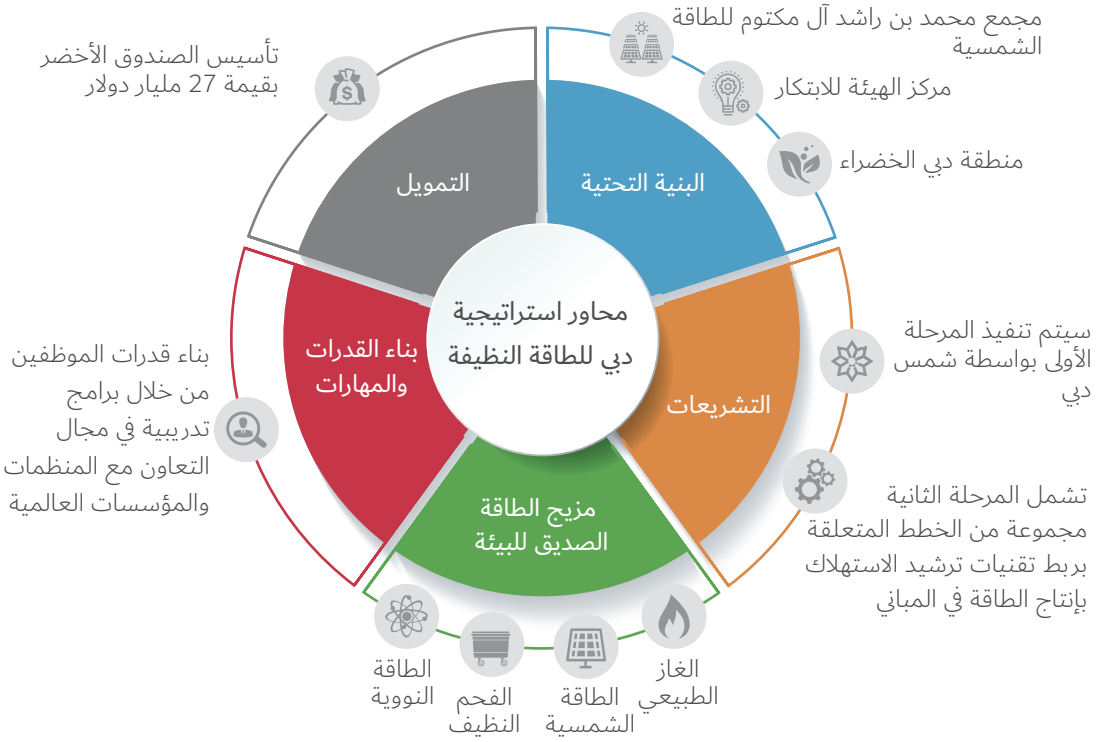
ومن خلال تعزيز قطاع الطاقة المتجددة لتحقيق أهداف استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050، تدعم الهيئة طموحات دولة الإمارات نحو تحقيق التنمية المستدامة لتلبية الطلب المتزايد باستمرار دون تخفيض الموارد الطبيعية مع المحافظة على البيئة.

استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050

تهدف الاستراتيجية إلى أن تصبح دبي المدينة الأقل في البصمة الكربونية على مستوى العالم بحلول 2050، وأن تكون مركزا عالميا للطاقة النظيفة والاقتصاد الأخضر



مصادر الطاقـة النظيفـة في دبـي

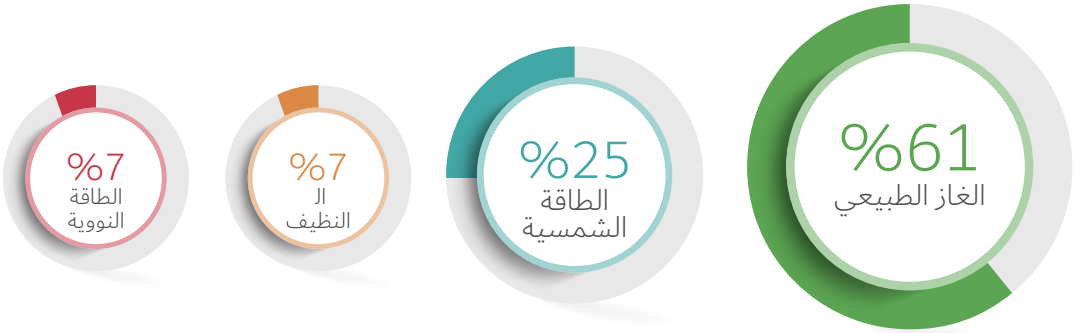


تنويع مزيج الطاقة

تماشياً مع أهداف استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050، تلتزم الهيئة بتنويع مزيج مصادر الطاقة لتلبية الطلب المتزايد في دبي إلى جانب تقليل تأثيرها على البيئة.

وتتضمن مبادراتنا الرئيسية الداعمة لاستراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 مشروع مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية، ومجمع حصيان لإنتاج الطاقة بتقنية الفحم النظيف، والمحطة الكهرومائية في حتا، بالإضافة إلى مبادرة شمس دبي، والمبادرات الناتجة عن استراتيجية إدارة الطلب 2030.

تنويع مزيج الطاقة في دبي بحلول عام 2030



الطاقة الشمسية

يشكل استخدام الطاقة الشمسية ركيزة أساسية في استراتيجية الطاقة النظيفة 2050. ويعتبر مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية واحدا 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 عام 2030. يقع المجمع في سيح الدحل في دبي وسيعمل على تخفيض 6.5 مليون طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون سنوياً بدءاً من العام 2030.

سيضمن هذا المجمع توحيد جهود القطاعين العام والخاص في مجال الطاقة الشمسية، وسيكون موطناً لأكبر مراكز التطوير والبحث في المنطقة متضمنا مرافق اختبار الطاقة الشمسية الكهروضوئية.

وقد بدأ تشغيل المجمع في عام 2013 مع انطلاق المرحلة الأولى للمشروع بقدرة إنتاجية 13 ميجاوات تم إنتاجها باستخدام تقنية الألواح الكهروضوئية.

كان عام 2017 عاماً بارزاً من حيث إنجازات المجمع، حيث تم تدشين المرحلة الثانية منه بنجاح في أبريل 2017 قبل الموعد المحدد بقدرة 200 ميجاوات. وفيما يخص التوسعات المستقبلية، فقد قامت هيئة كهرباء ومياه دبي باختيار الائتلاف الذي تقوده شركة أبو ظبي للطاقة المستقبلية (مصدر) لتنفيذ المرحلة الثالثة من المجمع الطاقة الشمسية بقدرة 800 ميجاوات.

حيث سيتم تنفيذ المرحلة الثالثة على مراحل حتى عام 2020 (200 ميجاوات بحلول عام 2018 و300 ميجاوات بحلول عام 2019 و300 ميجاوات بحلول عام 2020).

في حين تلقت المرحلة الرابعة وهي مرحلة إنشاء محطة الطاقة الشمسية المركزة بقدرة 700 ميجاوات، أقل عرض سعر دولي للكهرباء بسعر 7.3 سنت أمريكي لكل كيلووات للساعة. كما تم منح تنفيذها إلى ائتلاف يضم شركة أكوا باور السعودية وصندوق طريق الحرير وشركة شانغهاي إليكتريك الصينية بصفتها المقاول الرئيسي للإنشاءات والمشتريات والهندسة.

وستضم المرحلة الرابعة تشييد برج للطاقة الشمسية بارتفاع 260 متر وهو الأطول من نوعه في العالم وسيتم تنفيذه على مراحل ابتداءً من الربع الثاني من عام 2021. وسيقوم مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية بإنتاج 1000 ميجاوات باستخدام تقنية الطاقة الشمسية المركزة بحلول عام 2030.

مبادرة شمس دبي

وكجزء من هدف مبادرة دبي الذكية لجعل دبي المدينة الأكثر ذكاء وسعادة في العالم، أطلقت هيئة كهرباء ومياه دبي مبادرة "شمس دبي" لإيصال الطاقة الشمسية إلى المنازل والمباني.

تشجع المبادرة أصحاب المنازل والمباني على تركيب الألواح الكهروضوئية لإنتاج الكهرباء وربطها مع شبكة هيئة كهرباء ومياه دبي. يستخدم المتعاملون الكهرباء داخلياً ويتم تصدير الفائض إلى شبكة الهيئة والتي ستقوم بدورها باقتطاعه من فاتورة المتعاملين المستقبلية.

تدعم شمس دبي استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 وتضع نموذجاً مستداماً لتوفير الطاقة النظيفة ودعم اقتصاد دبي دون إلحاق الضرر بالبيئة والموارد الطبيعية.

في نهاية يناير عام 2018، تم الانتهاء من ربط 613 مبنى بشبكة الهيئة في إطار شمس دبي، بقدرة حوالي 40 ميجاوات في ساعات الذروة.

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 عام 2020، و بحلول عام 2026 سيبلغ إجمالي القدرة القائمة على استخدام الفحم النظيف 3,996 ميجاوات. سيعتمد 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 عام 2030 سوف تُنتج الطاقة النووية 7% من مزيج الطاقة في دبي.

محطة إنتاج الطاقة الكهرومائية في منطقة حتا

ستقوم الهيئة ببناء محطة لإنتاج الطاقة الكهرومائية في حتا للاستفادة من المياه المخزنة في الجبال المجاورة لسد الحتاوي. إنَّ هذا المشروع هو الأول من نوعه في دول مجلس التعاون الخليجي بطاقة إنتاجية 250 ميجاوات وبعمر افتراضي يقدر بـ 60-80 عاماً.

وفي عام 2017، أرست هيئة كهرباء ومياه دبي عقد الاستشارات الخاص بالمشروع على شركة كهرباء فرنسا (EDF) بقيمة 58 مليون درهم، ويشمل دراسات التصميم والدراسات الجيولوجية-المائية والجيولوجية والدراسات البيئية والجيوتقنية، والتنقيب العميق، وقد تم الانتهاء من 14% من الدراسات حتى الآن.

قصة نجاح

تدشين المرحلة الثانية بقدرة 200 ميجاوات من مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية

في أبريل عام 2017، وبالتزامن مع اليوم العالمي للسعادة، قام صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، بتدشين المرحلة الثانية من مشروع مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية بقدرة 200 ميجاوات.

يعكس هذا المشروع حقبة جديدة من الامتياز والريادة في دولة الإمارات فهو يزيد من نسبة الطاقة النظيفة والمتجددة ويدعم هدف استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 لتأمين 75% من إجمالي إنتاج الطاقة في دبي من مصادر نظيفة بحلول عام 2050.

وقد تم إنجاز هذا المشروع عن طريق الشراكة بين هيئة كهرباء ومياه دبي وائتلاف بقيادة شركة أكوا باور السعودية وهي المطور الرئيسي للمشروع وشركة تي اس كي (TSK) الإسبانية وهي المقاول الرئيسي للمشروع باستثمار يبلغ 1.2 مليار درهم.

وسيتم خلال هذه المرحلة إنتاج الطاقة النظيفة لـ50,000 مسكن في دبي مع خفض انبعاثات الكربون بمعدل 214,000 طن سنوياً. وخلال هذه المرحلة، تم تركيب 2.3 مليون لوح شمسي كهروضوئي على مساحة 4.5 كم مربع وذلك خلال 1.5 مليون ساعة عمل دون وقت ضائع ناتج عن الإصابات أثناء تنفيذ المشروع.

وقد قامت هيئة كهرباء ومياه دبي بالشراكة مع الائتلاف بقيادة شركة أكوا باور وشركة تي اس كي (TSK) بإنشاء شركة شعاع للطاقة 1 لإكمال و إدارة المشروع.

تلبية الطلب على الطاقة في المستقبل

إنّنا في هيئة كهرباء ومياه دبي ملتزمون بالحفاظ على مستوى عالمي من الموثوقية والجاهزية في تقديم الكهرباء والمياه للمتعاملين، وذلك ليس لتلبية الاحتياجات الحالية فحسب، بل لتلبية الطلب المستقبلي أيضاً، مع الأخذ بعين الاعتبار النمو والتحضر المتزايد في دبي.

إن قطاع تخطيط الطاقة والمياه في الهيئة مسؤول عن خطط تلبية الطلب على المدى القريب والبعيد والتنبؤ بها حتى عام 2030. ويتولى القطاع مهام تحديث هذه الخطط بشكل سنوي وفقاً لأفضل الممارسات والنماذج العلمية العالمية مع مراعاة النمو السكاني والاقتصادي والتوقعات بشأن الوقود. وهذا يضمن حفاظ الهيئة على مستوى عالمي من الاعتمادية والكفاءة والسلامة وضمان الاستخدام الأمثل لمواردها. وبناء على توقعات الطلب، تقوم الهيئة بتطوير جميع خططها الرئيسية التي تحدد مسار الخطط الفنية لعمليات التوسيع المستقبلية للبنية التحتية الخاصة بأنظمة إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء والمياه، وتشمل الخطط رفع قدرة إنتاج الطاقة وتحلية المياه حتى عام 2030، وتوسيع شبكة نقل المياه والطاقة الكهربائية حتى عشرة أعوام وشبكة توزيع الطاقة الكهربائية حتى خمسة أعوام.

تقوم الهيئة بتحديث هذه الخطط الرئيسية سنوياً لتلبية متطلبات المياه والكهرباء في دبي في الوقت المحدد مع هامش احتياطي بنسبة 15% كحد أدنى. كما وتقوم الهيئة بتحديد أي متطلبات إضافية للموارد من أجل عمليات توسيع البنية التحتية للمياه والكهرباء في المستقبل ورصد ميزانيات لها على أساس سنوي لضمان تنبؤ دقيق للطلب حتى عام 2030.

سم بياني: ذروة الطلب على الطاقة وإضافات القدرة الإنتاجية المخطط لها 2017 - 2030

إدارة الطلب على الطاقة

تواصل هيئة كهرباء ومياه دبي دعم استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة 2030 التي أطلقها المجلس الأعلى للطاقة في دبي عام 2013، مع التركيز على تحسين كفاءة الطاقة والحد من استهلاكها والمساهمة في التنمية المستدامة لإمارة دبي.

وقد قامت هذه الاستراتيجية بتحديد ثمانية برامج رئيسية بما يتفق مع أفضل الممارسات الدولية والبرامج المماثلة المطبقة على الصعيد العالمي وذلك بهدف تخفيف الطلب على المياه والكهرباء في دبي بنسبة 30% في عام 2030 بالمقارنة مع سيناريو العمل المعتاد. وتشمل هذه البرامج قوانين المباني الخضراء، وإعادة تأهيل المباني القائمة، وتبريد المناطق، وإعادة استخدام مياه الصرف الصحي، وإضاءة الشوارع الموفرة للطاقة، ومبادرة شمس دبي التي تمكن أصحاب المباني من تركيب ألواح الطاقة الكهروضوئية لإنتاج الطاقة الكهربائية وربطها مع شبكة هيئة كهرباء ومياه دبي.

مبادرات وبرامج إدارة الطلب على الطاقة

- لوائح المباني
- إعادة تأهيل المباني
- تبريد المناطق
- معايير وملصقات
- إعادة استخدام المياه وتعزيز كفاءة الري
- الإضاءة الخارجية
- معدلات أسعار تعرفة المياه والكهرباء
- شمس دبي

الفعاليات المنضوية تحت إدارة الطلب ى الطاقة

حملات التوعية

تثقيف الجمهور بشأن الترشيد لأفضل ممارسات استهلاك واستخدام الكهرباء والمياه

- برامج للمؤسسات التعليمية والدوائر الحكومية والمؤسسات التجارية والمقيمين، والأحياء، الخ.
- حملات ترشيد متكاملة عبر وسائل الإعلام وورش العمل الخ.
- موقع الهيئة الالكتروني (نصائح ترشيد) وعبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- بث رسائل عبر البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة SMS.
- المنشورات والكتيبات.
- الجوائز التحفيز ية (جائزة المستهلك المثالي، جائزة الترشيد من أجل غداً أفضل).
- جولات في موقع المبنى المستدام في القوز.

معدات شيد استخدام الطاقة

توفير أجهزة لترشيد الطاقة والمياه

- توزيع المنتجات على الجمهور خلال الحملات العامة مثل مصابيح الطاقة التي تعتمد تكنولوجيا التوة عند عدم الحاجة والأجهزة المخصصة لتدفق المياه وأجهزة التكييف.
- توزيع أجهزة منزلية ذكية صديقة للبيئة للفائزين في فعاليات الهيئة البيئية.

تدقيق عمليات الكهرباء والمياه

تعريف المتعاملين بسبل ترشيد استهلاك المياه و الكهرباء

- إجراء تدقيق للكهرباء والمياه في معظم المباني الحكومية والمكاتب والفنادق ومراكز التسوق والمباني السكنية.

تغيير السلوكيات

مساعدة المستهلكين في إدارة وفهم استهلاكهم من الكهرباء والمياه

- تتبع شهري للاستهلاك عن طريق الخدمات الذكية للمتعامل.
- معرفة الاستهلاك الشهري.
- المقارنة المعيارية للبصمة الكربونية المتعلقة باستهلاك الفرد.

إدارة الطاقة في مرافق هيئة كهرباء ومياه دبي

تلتزم الهيئة بإدارة اقتصادية وفعالة لاستخدام الطاقة واستهلاكها، حيث تسعى باستمرار لتطوير كفاءة الطاقة في مبانيها، ففي عام 2017 بلغ استهلاك كل من المقر الرئيسي لهيئة كهرباء ومياه دبي ومراكز إسعاد المتعاملين في الحضيبة وأم رمول والوصل وبرج نهار 10,278,866 كيلووات ساعة من الطاقة الكهربائية.

تماشياً مع سياسة إدارة الطاقة في الهيئة، ومن أجل دعم استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة 2030، تم تنفيذ عدة مبادرات لتعزيز كفاءة استخدام الطاقة في مباني هيئة كهرباء ومياه دبي تحت إشراف لجنة إدارة الطاقة في مباني الهيئة، وتشمل هذه التدابير: تدابير ترشيد الاستهلاك، وإعادة التأهيل، واستبدال المصابيح، وإعادة استخدام مياه الصرف الصحي المعالجة في الري.

إجراءات الترشيد المنفذة في خمسة مبان رئيسية	المقر الرئيسي ومراكز الهيئة في الحضيبة وأم رمول والوصل وبرج نهار.
استبدال مصابيح الإنارة في مشروع شركة خدمات الطاقة (ESCO)	تم إنجاز المرحلتين الأولى والثانية في مجمع محطات جبل علي لإنتاج الطاقة، بينما ما تزال المرحلة الثالثة قيد التنفيذ.
استبدال مصابيح الإنارة الخارجية بأخرى LED	تم إنجاز 75% من المشروع في محطات الضخ والخزانات.
مشروع شركة خدمات الطاقة (ESCO) لإعادة تأهيل سبعة مبان مكتبية	المقر الرئيسي ومراكز الهيئة الحضيبة وأم رمول والوصل وبرج نهار والمباني الإدارية في محطات (إل) و(جي) لإنتاج الطاقة
إعادة تأهيل أربعة مبان قديمة	سكن المحطة (اتش) وا لم ا لمكـ 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 التوفير المحقق من خلال هذه المبادرات في عام 2017 هو 19 جيجاوات للساعة أي نسبة 52% و 6 مليون جالون أي نسبة 39% وهو مايعادل 8.6 مليون درهم كتوفير مالي بالإضافة إلى تقليل بمعدل 8,462 طن من انبعاثات الكربون.

قامت الهيئة بإطلاق مبادرة الريادة في الطاقة والتصميم البيئي LEED تحت إشراف قسم نقل الطاقة التابعة لها لدعم معايير المباني الخضراء لمحطاتها الكهربائية الفرعية والامتثال لها. وتهدف هذه المبادرة إلى زيادة التوفير في استهلاك المياه والكهرباء في محطات الهيئة الفرعية بالتوافق مع متطلبات ومعايير شهادة الريادة في الطاقة والتصميم البيئيLEED.

وتعتبر هذه الشهادة نظاماً لتصنيف المباني الخضراء يُستخدم لقياس الصحة البشرية والبيئية والتنمية المستدامة للمواقع وتوفير المياه وكفاءة الطاقة واختيار المواد وجودة البيئة الداخلية، وما إلى ذلك.

وقد أصبحت الهيئة أول منشأة في الشرق الاوسط تنال شهادة LEED الذهبية لمحطات النقل الفرعية وذلك بعد حصولها على شهادة LEED الذهبية لمحطة التحويل التابعة لها في برج خليفة بقدرة 132/11 كيلوفولت.

مباني هيئة كهرباء ومياه دبي المستدامة

مبنى هيئة كهرباء ومياه دبي المستدام في منطقة القوز

في عام 2013 افتتحت الهيئة مبناها المستدام في القوز، وهو أول مبنى حكومي مستدام في دولة الإمارات وأكبر مبنى حكومي في العالم يحصل على التصنيف البلاتيني الخاص بالمباني الخضراء (LEED). حيث يستهلك المبنى طاقة أقل بنسبة 66% ويشتمل على محطة ميدانية للطاقة الشمسية باستطاعة 660 كيلووات، كما أنه يقلل من استهلاك المياه بنسبة 48% بالإضافة إلى أن 36% من مواد البناء المستخدمة في إنشائه كانت من المواد المعاد تدويرها.

مبنى "الشراع": المقر الرئيس الجديد للهيئة

يجري حالياً إنشاء مبنى الشراع وهو المقر الرئيس الجديد للهيئة والواقع في قلب قرية الثقافة في منطقة الجداف، والذي سيكون عند انجازه أعلى وأضخم وأذكى مبنى في العالم يحقق صفر انبعاثات كربونية. وسيعادل إجمالي الطاقة المستخدمة في المبنى على مدار العام الطاقة المتجددة التي ينتجها المبنى أو يقل عنها، كما سيتضمن أحدث التقنيات مثل إنترنت الأشياء والبيانات الكبيرة والبيانات المفتوحة والذكاء الاصطناعي.

وسيحصل المبنى على شهادة LEED البلاتينية (الريادة في الطاقة والتصميم البيئي)، حيث يعتبر التصنيف البلاتيني الأعلى بين شهادات LEED. إضافة إلى شهادة WELL التي تركز بشكل أساسي على صحة ورفاهية شاغلي المبنى متناولة سبعة محاور تشمل: الهواء والمياه والتغذية والإضاءة واللياقة البدنية والراحة والعقل.

كفاءة الإمداد بالطاقة

تنتج الهيئة الكهرباء و المياه 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 دون اللجوء لاستخدام الوقود. تنتج هذه المولدات طاقة كهربائية إضافية مجانية عن طريق استخدام التوربينات البخارية ذات الضغط الخلفي لتغذية عملية تحلية المياه بالطاقة عبر التقطير الومضي متعدد المراحل. وعلى مدى سنوات، قامت هيئة كهرباء ومياه دبي بالاستثمار في تحسينات الكفاءة، 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 عام 2017، بلغت نسبة كفاءة إجمالي إنتاج الطاقة 42.06%، في حين بلغت كفاءة إنتاج المياه والطاقة المركبة 37.10%. وعلى العموم، فقد حققنا في الفترة بين عامي 2006 و2017 تطوراً في الكفاءة التراكمية بنسبة 28.87%، أي ما يعادل تخفيضا في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 43.9 مليون طن. وتم ذلك من خلال الجمع بين التصميم المثالي لمحطات إنتاج الطاقة وتحسين العمليات والتخطيط الأمثل لمشاكل انقطاع الكهرباء والتحديثات المبتكرة لتوربينات الغاز وزيادة إنتاج الطاقة، بالإضافة إلى أننا نقوم بإنتاج طاقتنا الاحتياطية من الكهرباء التي نستهلكها لدعم عملياتنا الأساسية لإنتاج الكهرباء، ومن خلال تعزيز كفاءة الإمداد بالطاقة فإننا نقوم بخفض متطلبات الطاقة الاحتياطية لدينا وبذلك نقلل من كثافة الكربون الناتج عن إنتاج الطاقة. ونفخر بالتحسن المستمر الذي نحققه سنة تلو الأخرى في تخفيض مستويات الانبعاثات الكربونية عبر تدابير زيادة الكفاءة.

التصميم الأمثل لمحطات إنتاج الطاقة الكهربائية

يعتمد اختيار الهيئة للتصميم الأمثل على مدى الإيفاء بمتطلبات انتاج الطاقة والمياه. وبشكل عام، يتحقق التصميم الأفضل لإنتاج الطاقة والمياه عبر استخدام نظام هجين حيث يتم إنتاج المياه باستخدام عدة تقنيات مثل التحلية عبر التقطير الومضي متعدد المراحل والتناضح العكسي الذي من شأنه أن يحقق تكلفة أدنى و كفاءة أعلى خلال دورة حياة المحطة.

زيادة إنتاج الطاقة الكهربائية

يؤثر ارتفاع درجات الحرارة في دبي التي من الممكن أن تصل خلال أشهر الصيف إلى 45 درجة مئوية على أداء توربينات الغاز، حيث تنخفض قدرة الإنتاج بنسبة 20% تقريباً، مما يقلل من إنتاج الطاقة الكهربائية وكفاءتها ويزيد كثافة الانبعاثات والتكاليف. ويمكن التعويض عن هذه الخسائر في الطاقة والكفاءة عن طريق عدة خيارات مجربة و فعالة من حيث التكلفة لزيادة إنتاج الطاقة. و باستخدام هذه التقنيات، تمكنت هيئة كهرباء و مياه دبي من زيادة الإنتاج على نحو فعال من حيث التكلفة بما يزيد عن 650 ميجاوات بحلول عام 2017 بالمقارنة مع عام 2006 كما حسّنت كفاءة العمليات مما يعني الحد من كثافة الانبعاثات.

ترقيات مبتكرة لتوربينات الغاز

عقب تركيب كل توربين غازي تستمر الهيئة بالمتابعة مع الجهات المصنعة للتجهيزات الأصلية بشأن التحديثات والتقنيات الجديدة والفعالة من حيث التكلفة على مدى دورة حياة التوربين الغازي والتي ستزيد الاستطاعة وتعزز الكفاءة والاعتمادية. ومن الأمثلة على ذلك أحد مشاريعنا الأساسية وهو مشروع تخزين الطاقة الحرارية ومدخل هواء تبريد التوربينات الغازية (TESTIAC) الواقع في منطقة جبل علي في دبي. يعمل هذا المشروع على تحسين كفاءة ثلاثة توربينات غازية من خلال تركيب نظام مدخل هواء التبريد، مما يساعد على إنتاج الطاقة الكهربائية مع تقليل استهلاك الوقود الأحفوري وبالتالي تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة.

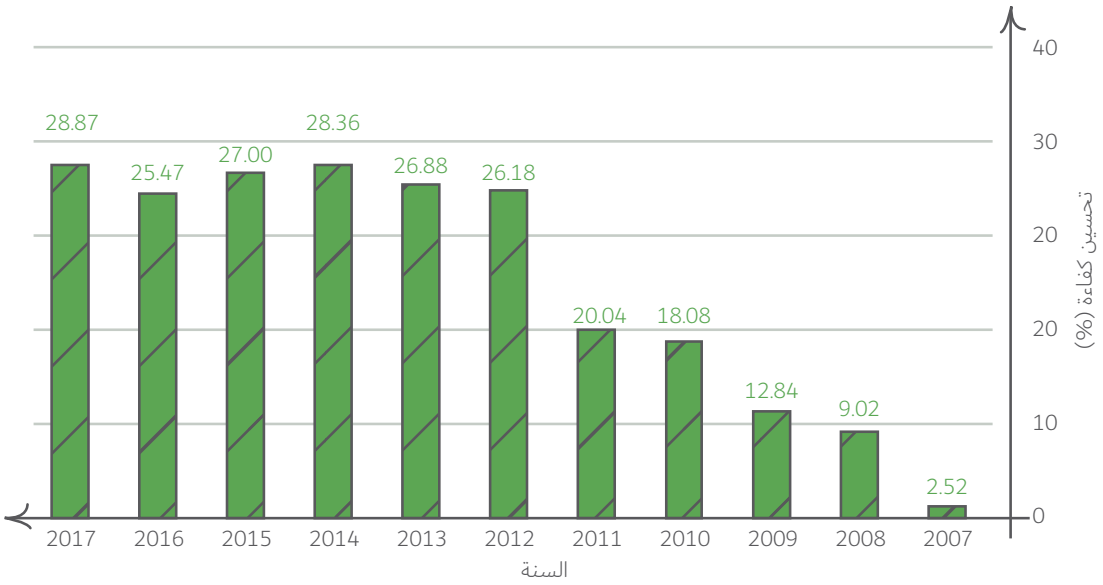
تحسين العمليات

عند انخفاض الطلب على الطاقة يتم إيقاف تشغيل بعض وحدات إنتاج الكهرباء لتجنب التشغيل غير الفعال عند مستويات حمل منخفضة. وتستكمل الهيئة التشغيل الدوري للوحدات الأقل كفاءة أولاً من أجل السماح بتشغيل الوحدات المتبقية بحمولة أعلى وكفاءة أكبر.

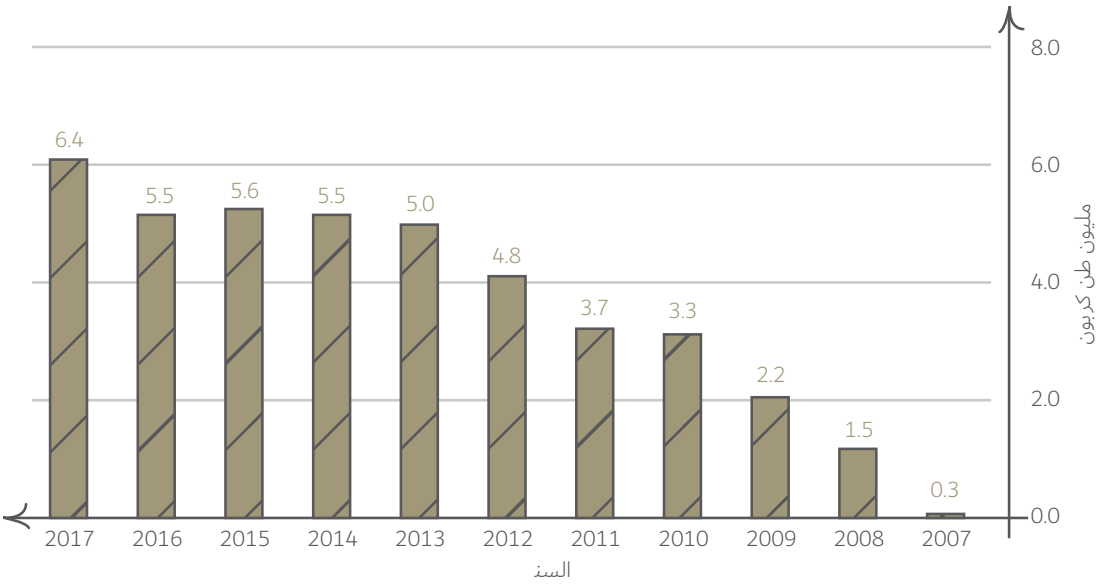
تخطيط الانقطاعات

تلجأ هيئة كهرباء ومياه دبي لاستخدام أداة إدارة تضمن التنسيق بين جميع طلبات الصيانة المتعلقة بانقطاع الكهرباء لتجنب الانقطاعات وتلبية الطلبات بأعلى قدر من الكفاءة و أقل كمية من تكلفة الوقود.

رسم بياني: مزايا تعزيز الكفاء نتيجة تحسين معدل الحرار الكلي في ا بين 2007 و 2017 مقارنة بعام 2006



رسم بياني: معدل انخفاض الانبعاثات الكربونية (بالمليون طن) نتيجة تحسين الكفاءة مقارنة ب 2006



برنامج خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون

أطلقت الهيئة برنامجاً لخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون في 2012 يحدد مسار إجراءات خفض الانبعاثات على المدى القصير والمتوسط والبعيد حتى عام 2030، مع الأخذ في الاعتبار عوامل رئيسية ومنها تصاعد الطلب على المياه والكهرباء في إمارة دبي، ومبادرات الترشيد القائمة، والتحسينات التي تجريها الهيئة لجانب كفاءة الإمداد بالطاقة والتنويع في مزيج الطاقة. ففي عام 2017 حصل برنامج الحد من انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون التابع للهيئة على الجائزة الذهبية في فئة أفضل مبادرة ضمن جوائز التميز الدولية في المسؤولية المجتمعية (CSR). كما طورت إطاراً شاملاً لرصد انبعاثات الغازات الدفيئة وقياسها والتحقق منها. يسمح هذا الإطار بتقديم تقرير عن الانبعاثات عن طريق تقرير البصمة الكربونية الذي نقوم بإعداده بالتوافق مع بروتوكول الغازات الدفيئة والذي يعتبر منهج حساب الكربون الأكثر استخداما في العالم والمطابق لمعيار الأيزو ISO 1–14064 الذي يسمح أيضا بالاندماج مع كافة سجلات الغازات الدفيئة الوطنية والدولية. وقد تم إنهاء تقرير البصمة الكربونية لعام 2017 بالاعتماد على عمليات إدارة البيانات ضمن إطار الرصد والقياس والتحقق في كل قطاعات الهيئة. كما وتعمد الهيئة إلى تقديم نظام إلكتروني لإعداد التقارير من أجل أتمتة عمليات جمع البيانات والتمكن من الرصد المسبق لتوجهات الانبعاثات بغاية التخفيف من تأثيراتها المضرة للبيئة.

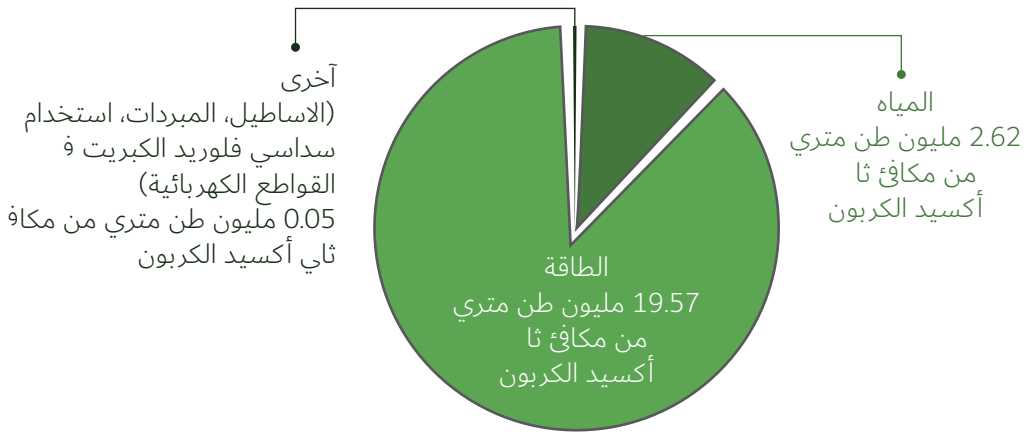
يهدف تقرير البصمة الكربونية إلى تحديد وقياس انبعاثات الغازات الدفيئة السنوية من هيئة كهرباء ومياه دبي ومن ضمنها غاز ثاني أكسيد الكربون والميثان وأكسيد النيتروجين وسداسي فلوريد الكبريت والهيدروفلوروكربون والبرفلوروكربون. كما واتبعت الهيئة منهجاً للرقابة التشغيلية لرصد انبعاثات غازات الدفيئة والإبلاغ عنها وتحديد كميتها من حيث مكافئ ثاني أكسيد الكربون.

بلغ إجمالي انبعاثات الكربون في عام 2017 في محطات الهيئة 22.23 مليون طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون بالمقارنة مع 25.97 طن متري سنوياً حسب التقديرات المعتادة التي تعتمد على أهداف برنامج خفض الانبعاثات لعام 2015.

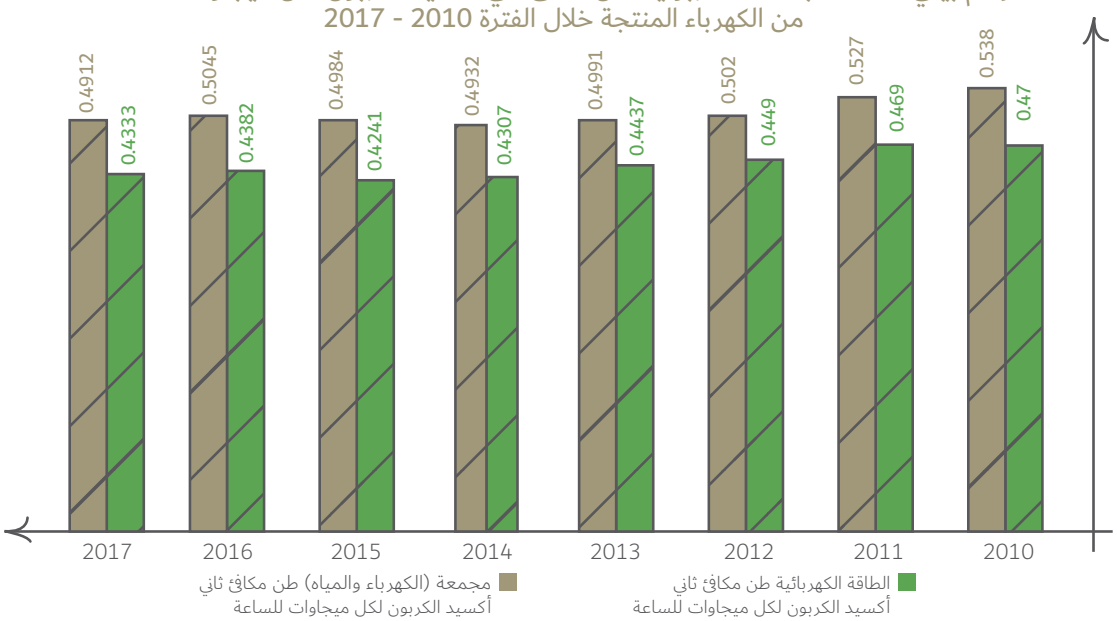
تصدر الغالبية العظمى من الانبعاثات الكربونية عن عملية احتراق الغاز الطبيعي من أجل إنتاج الطاقة وتحلية المياه. كما تنتج انبعاثات الكربون عن المبردات وعن استخدام سداسي فلوريد الكبريت في القواطع الكهربائية واحتراق الوقود في أسطول مركبات الهيئة.

بالإضافة إلى إنتاج الطاقة الكهربائية فإن نقلها وتوزيعها يجب أن يتم اعتباره وسيلة هامة لتقليل الانبعاثات، كما تقوم الهيئة بتلبية أهداف بيئية وتشغيلية من خلال حلول فعالة لضبط استخدام غاز سداسي فلوريد الكبريت في قواطع دارات الجهد العالي والتخلص التدريجي من المبردات المقيدة.

رسم بياني: حجم مكافئ ثا كسيد الكربون بالمليون طن المتري
والنسبة المئوية لانبعاثات ثا كسيد الكربون حسب المصدر خلال عام 2017



رسم بياني: كثافة الانبعاثات الكربونية: طن مكافئ ثاني آكسيد الكربون لكل ميجاوات للساعة
من الكهرباء المنتجة خلال الفترة 2010 - 2017



الحد من الانبعاثات الهوائية

تسبب الانبعاثات الهوائية آثارا عكسية على مناخنا المحلي والأنظمة البيئية وصحة الإنسان ونوعية الهواء. تتقيد الهيئة بتشريعات دبي الخاصة بنوعية الهواء والتي تضع حدوداً لانبعاث الملوثات الجوية الضارة مثل غاز أكسيد النيتروجين وثاني أكسيد الكبريت. وقد حققنا تفوقاً في تخفيض الانبعاثات من خلال التخطيط الاستراتيجي وتحسينات الكفاءة المستمرة لمحطات إنتاج الطاقة. ويتم وضع حدود صارمة لانبعاثات أكسيد النيتروجين من التوربينات الغازية في مرحلة مبكرة من مرحلة التصميم لأي محطة لإنتاج الطاقة والمياه.

ففي عام 2017، بلغ المتوسط السنوي لانبعاثات أكسيد النيتروجين من جميع الوحدات 23.44 جزء في المليون وتشمل كافة أنواع الوقود والتوربينات الغازية والمراجل, وذلك أقل من النسبة التي تطلبها الحكومة الاتحادية في دولة الإمارات وهي 37 جزء في المليون، وأقل من متطلبات الاتحاد الاوروبي (حسب توجيهات عام 2001 لمحطات الاحتراق الكبيرة التي تم بناؤها بعد عام 2003) ألا وهي 27 جزء في المليون.

أما بالنسبة لانبعاثات ثاني أكسيد الكبريت، فقد حافظت الهيئة على نسبة منخفضة جدا من الانبعاثات وذلك بسبب احتراق الغاز الطبيعي. أما بالنسبة لوقود الديزل الاحتياطي فقد بدأت هيئة كهرباء ومياه

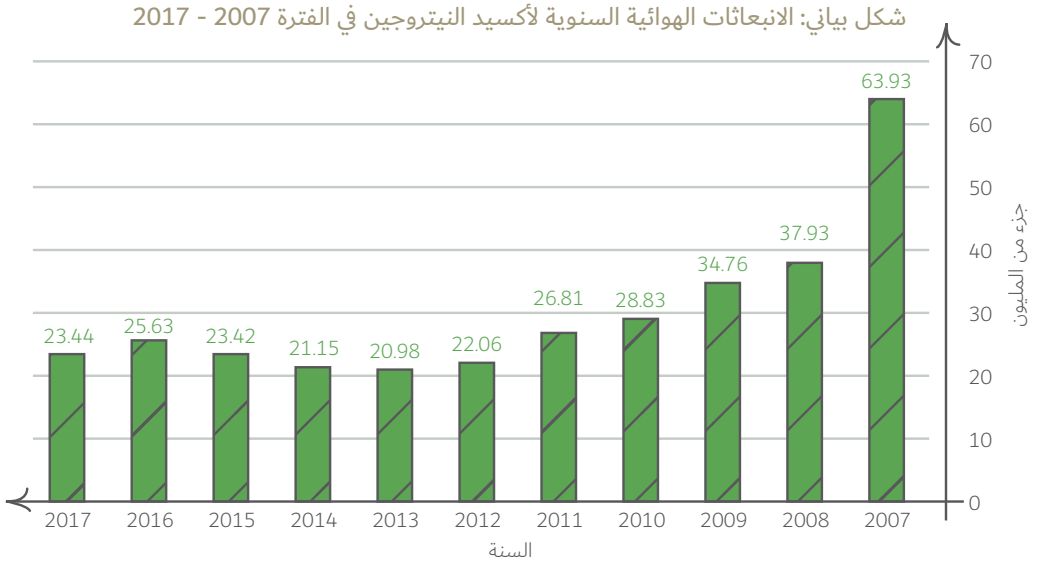
دبي بشراء وقود الديزل الذي يحتوي على كبريت بنسبة (≤ 10 جزء في المليون) بدلا من≤ 500 جزء في المليون، تماشيا مع تشريعات الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة لعام 2014.

ووضعت الهيئة أيضا في عام 2013 خطة للتخلص تدريجياً من جميع المواد المضرة بطبقة الأوزون بحلول عام 2020، ورصدت استثماراً بقيمة 11.66 مليون درهم تقريباً، وذلك بالتوافق مع كل من بروتوكول مونتريال والإرشادات الفنية لبلدية دبي رقم 7 التي تسعى للتخلص الكامل من المواد المضرة بطبقة الأوزون بحلول عام 2030.

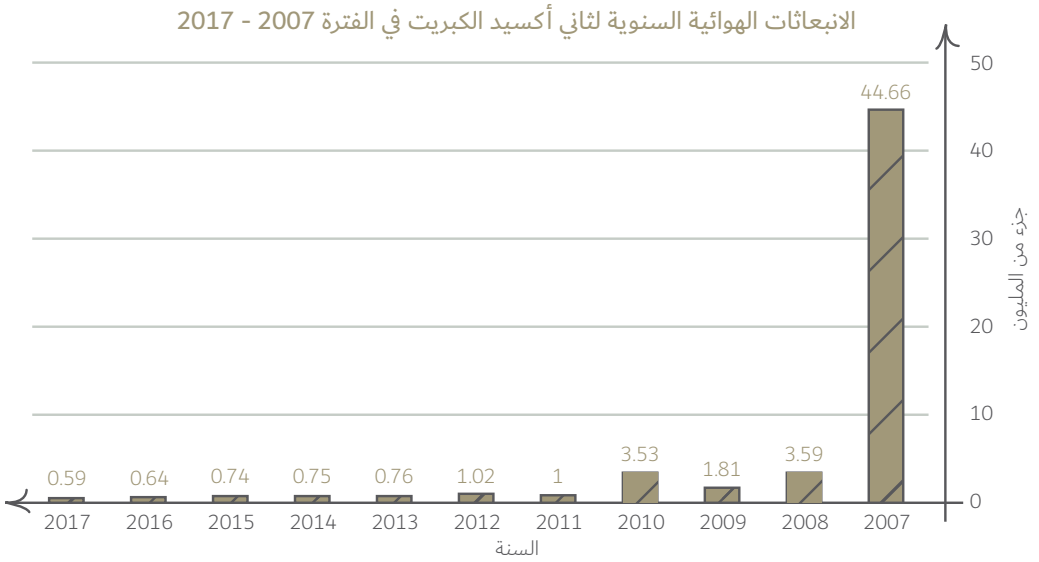
وقد حققت الهيئة منذ بداية تنفيذ هذه الخطة بحلول عام 2017 تخفيفا بنسبة 76.05% من المبرد الكربوني R-22، وبالإضافة إلى المبادرات الضخمة التي اتخذتها الهيئة لتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة من مرافق إنتاج الطاقة الخاصة بها فقد ركزت أيضا على مبادرات أقل نطاقا للحد من تسرب أحد الغازات الدفيئة وهو سداسي فلوريد الكبريت الناتج عن تبديل الغيارات المستخدمة في مراقبة وحماية وعزل المعدات الكهربائية.

يمتلك سداسي فلوريد الكبريت القدرة على التسبب بالاحتباس الحراري بما يعادل 22,800 ضعف ما يسببه ثاني أكسيد الكربون ولذلك فإن أي تسرب يُعتبر تسرباً كبيراً. يستجيب فريق الصيانة لأي تسرب لغاز سداسي فلوريد الكبريت من غيارات التبديل الغازية المعزولة 132 و 400 كيلو فولت بغية إغلاق تسرب الغاز بشكل كامل.

شكل بياني: الانبعاثات الهوائية السنوية لأكسيد النيتروجين في الفترة 2007 - 2017

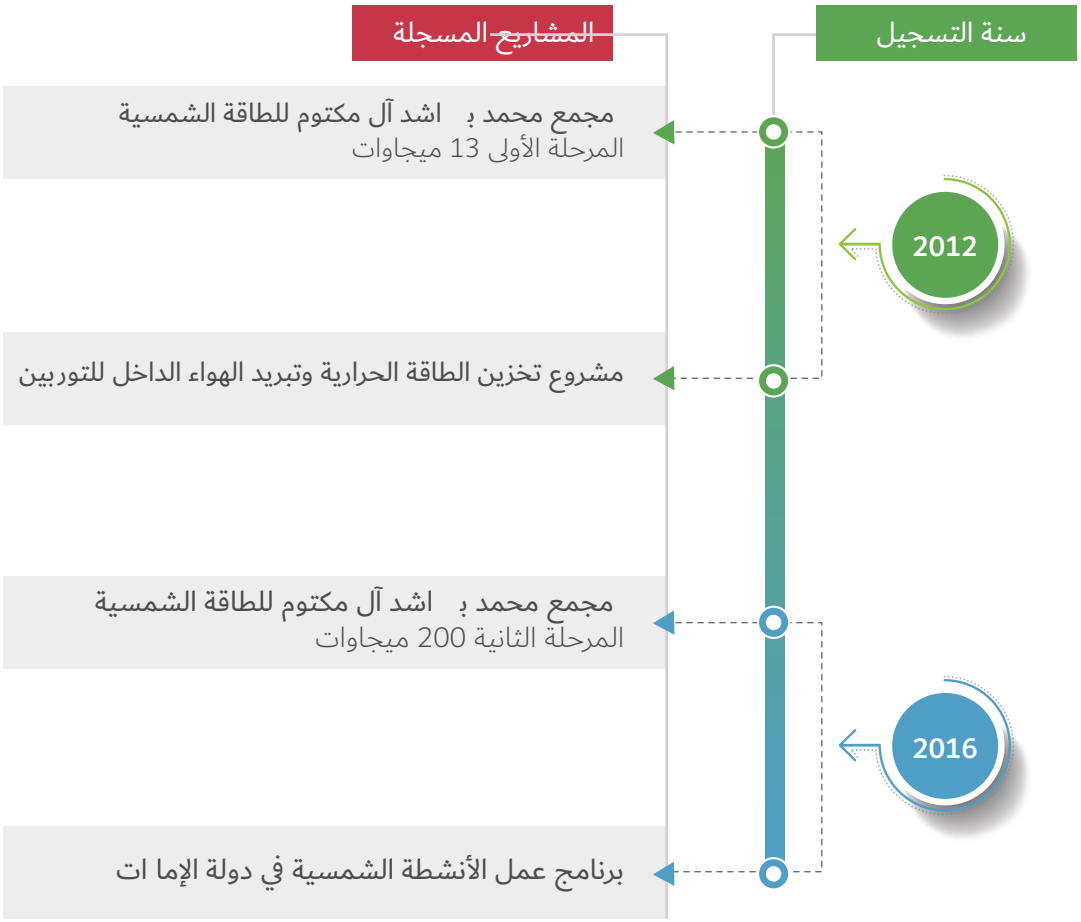


الانبعاثات الهوائية السنوية لثاني أكسيد الكبريت في الفترة 2007 - 2017



أرصدة خفض الانبعاثات المعتمدة وأرصدة الطاقة المتجددة

تلتزم الهيئة بشكل كامل بتحقيق التنمية المستدامة الشاملة بعد أن قامت بتسجيل العديد من مشاريعها باعتبارها مشاريع آليات التنمية النظيفة بموجب اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية حول تغير المناخ (UNFCCC). ويشير تسجيل هذه المشاريع إلى استخدام حلول مبتكرة للطاقة المتجددة وكفاءة استخدام الطاقة. كما أن ذلك يسمح للهيئة بتحويل أرصدة خفض الانبعاثات المعتمدة، المعروفة أيضا باسم أرصدة الكربون، والتي ستعتبر شكلاً إضافياً من الإيرادات خلال الأعوام المقبلة.



قام المجلس التنفيذي لمبادرة آليات التنمية النظيفة الخاص باتفاقية الأمم المتحدة الإطارية حول تغير المناخ بمنح الهيئة أرصدة كربون تقدر بـ 10,635 و95,197 لكل من المرحلة الأولى لمجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية ومشروع تخزين الطاقة وتبريد مداخل الهواء للتوربينات الغازية على التوالي.

وفي إطار عمل مبادرة آليات التنمية النظيفة، قامت الهيئة بإطلاق برنامج عمل الأنشطة الشمسية في دولة الإمارات العربية المتحدة، لتسهيل تمويل المشاريع والبرامج البيئية من خلال اعتماد تخفيضات الانبعاثات من قبل مالكي ومطوري مشاريع الطاقة الشمسية في دولة الإمارات. وسيدعم البرنامج مبادرة "شمس دبي" وهي واحدة من ثمانية برامج تدفع عجلة الاستدامة التي تشكل جزءاً من استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة التي أطلقها مجلس دبي الأعلى للطاقة.

وفي عام 2017، أصبحت الهيئة الجهة الأولى في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا التي تنال أرصدة الطاقة المتجددة العالمية، وهو نظام تطوعي للتجارة العالمية في أرصدة الطاقة المتجددة. وقد أنشئت هذه المنظومة لتشجيع المؤسسات الخدمية حول العالم لرفع معدل الطاقة النظيفة والمتجددة في مزيج الطاقة بالمقارنة مع أنواع الوقود الأحفوري. وتدعم هذه الخطوة التزام الهيئة تجاه البيئة وامتثالها لزيادة نسبة الطاقة النظيفة في تشكيلة إمداداتها، كما تبرز جهود الهيئة المبذولة للحث على استخدام الطاقة النظيفة وتعزز الاستدامة البيئية والاقتصاد الأخضر.

وكانت الهيئة قد تلقت أرصدة الطاقة المتجددة العالمية والتي تعادل 25,000 ميجاوات للساعة كصافي سنوي من الطاقة الكهربائية الموردة في عام 2017 إلى شبكة الهيئة من المرحلة الأولى لمجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية بقدرة 13 ميجاوات.

تسريع وتيرة العمل المناخي

اعتمدت العديد من دول العالم الاتفاق التاريخي للتصدي للتغير المناخي الذي تمّ التوصل اليه خلال المؤتمر الحادي و العشرين للدول الأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ الذي استضافته باريس في ديسمبر 2015.

وقد قدمت دولة الإمارات مساهمتها الوطنية بما يعكس التزامها الشديد بمعالجة قضية تغير المناخ وذلك لتحقيق أهداف مؤتمر باريس بعيدة المدى. وكانت الهيئة جزءاً من وفد دولة الإمارات لكل من المفاوضات السنوية لمؤتمر دول الأطراف والاجتماعات السابقة لها منذ عام 2012، وكانت شريكاً موثوقاً لوزارة البيئة والتغير المناخي لتقوم بقيادة المفاوضات الفنية حول مواضيع تتعلق بآليات التنمية النظيفة والتخفيف من آثار التغير المناخي تماشيا مع بروتوكول كيوتو والمادة السادسة من اتفاقية باريس.

وقد عملت الهيئة، كالكثير من المنظمات العالمية، بشكل منهجي على خفض انبعاثاتها لدعم الهدف العالمي المتمثل في تجنب ارتفاع درجة الحرارة بمعدل 2 درجة مئوية من خلال برنامج الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

مخاطر التغير المناخي والمرونة

إن قطاعي المياه والكهرباء في دولة الإمارات معرضان لآثار التغير المناخي، وتدرك الهيئة أنه قد يكون للتغير المناخي أثر مادي على عملياتها وأثر اقتصادي على أعمالها.

فقد تؤدي ظروف الطقس القاسية التي تتخطى معايير التصميم إلى عرقلة أداء محطات إنتاج الطاقة. ولذلك، فإننا نقوم بتعزيز قدرتنا على التكيف وبتطوير خطة للقدرة على مواجهة التغير المناخي لنتمكن من تقييم وفهم وإدارة حساسية المناخ الحقيقية لأصولنا وعملياتنا.

ستكون إنطلاقة هذا المشروع في الربع الأول من عام 2018 وبذلك ستصبح الهيئة أول مؤسسة مرافق في المنطقة تبادر بالتحول منخفض الكربون من خلال خطط مقاومة التغير المناخي. ومن المتوقع ان يتم الانتهاء من هذه الخطة بحلول نهاية عام 2018 وستقوم بتنبؤ اتجاهات تغير المناخ حتى عام 2050 مما يفسح لنا المجال لترتيب أولويات المخاطر ومواطن الضعف والفرص بالاستفادة من سيناريوهات التغير المناخي المتوقع.

قصة نجاح

ألواح شمسية لثلاث محطات تحويل لمعرض إكسبو 2020 دبي

باعتبارنا الشريك الرسمي للطاقة المستدامة ولنثبت دعمنا للارتقاء بمعرض إكسبو 2020 دبي ليكون أفضل نسخة شهدها العالم من هذا الحدث الكبير. قامت الهيئة باستثمار 140 مليون درهم لبناء ثلاث محطات فرعية بقدرة 132/11 كيلوفولت، حملت أسماء المواضيع الفرعية للمعرض: الفرص والتنقل والاستدامة، بكابلات أطوالها 45 كلم من الجهد العالي وبقدرة (132) كيلو فولت، بما يؤكد التزامنا بتأمين بنى تحتية فريدة للطاقة القادرة على تلبية كافة احتياجات التنمية المستدامة في دبي.

ومن المتوقع أن يتم الانتهاء من بناء هذه المحطات الفرعية بوقت قياسي بحلول بداية العام 2018 موعد يسبق الافتتاح الرسمي للمعرض بسنتين.

سيتم تجهيز كل محطة من محطات التحويل بألواح الطاقة الشمسية التي ستزود ب63 كيلو وات من الطاقة الكهربائية خلال النهار، فيتم بذلك استيعاب المتطلبات الجزئية من متوسط الطاقة النهارية اللازمة لتشغيل وحدات التدفئة والتهوية وتبريد الهواء في المحطات.

وتأتي هذه المبادرة تماشياً مع هدف هيئة كهرباء ومياه دبي في توفير احتياجات معرض إكسبو 2020 باستخدام الطاقة النظيفة والمتجددة من مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية، ولتعزيز الاستدامة التي هي ركيزة أساسية من ركائز المعرض.

المياه

- قمنا خلال عام 2017 بتخفيض الفاقد من المياه إلى 7.06% وهو من أقل مستويات الفقد على مستوى العالم
- نجحت هيئة كهرباء ومياه دبي في تلبية 100% من احتياجات المياه لإمارة دبي في عام 2017
- تم تركيب 489,729 عداد مياه ذكي في دبي حتى نهاية 2017

النهج الإداري

تُعد المياه من أهم الموارد على كوكب الأرض، لذا تلتزم هيئة كهرباء ومياه دبي بتحسين كفاءة استخدام المياه في كافة عملياتها، وحث متعامليها باستمرار على تخفيض استهلاكهم إلى أدنى حد ممكن، من خلال نشر الوعي حول أهمية الاستخدام الرشيد وحماية البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية. ولتخفيض الأثر السلبي على كل من المياه العذبة والبيئة البحرية وتجنب نقص المياه، فقد وضعنا استراتيجيات طويلة الأمد، وتبنينا مبادرات ومشاريع متنوعة، منها حملة «كن مسؤولاً في استخدام المياه» التي تدعم رؤية إمارة دبي واستراتيجية الهيئة. ونحن نسعى باستمرار للحفاظ على جودة المياه المقدّمة لمتعاملينا دون التأثير على موارد المياه العذبة والبحرية.

وفيما يلي ستة جوانب تركز عليها الهيئة في نهجها الإداري للمياه:

01 إنتاج المياه

02 جودة المياه

03 استخدام المتعاملين للمياه

04 منهجية دورة المياه الكاملة

05 إدارة تصريف مياه الصرف الصحي

06 نقل المياه وتوزيعها

سياسات وقوانين المياه

تتبنى الهيئة مجموعة من السياسات والقوانين للحفاظ على جودة المياه وتحقيق أفضل مستوى استهلاك للمياه وترشيد استهلاكها، حيث تُشكل هذه السياسات جزءاً من التزامنا بتحقيق سعادة المعنيين، ودعم رؤية دبي، من خلال توفير خدمات وأنظمة مبتكرة ومستدامة ذات مستوى عالمي.

ونحن ملتزمون في هذا الإطار بتطوير بنية تحتية عالمية المستوى لخدمات الكهرباء والمياه والحفاظ عليها، لتلبية كامل الطلب على المياه والطاقة في دبي على مدار الساعة، وتوفير إمدادات مستدامة للكهرباء والمياه حسب أفضل الممارسات العالمية من حيث الاعتمادية والكفاءة والسلامة، مع الارتقاء بمعايير قياس أداء الخدمات بشكل فعال وموثوق.

وتحرص الهيئة على حماية شبكة المياه من خلال الالتزام بالقوانين الاتحادية والمحلية، بالإضافة للامتثال لمجموعة 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

تبنت هيئة كهرباء ومياه دبي استراتيجيةً واضحةً لضمان إنتاج 100% من المياه المحلاة بحلول عام 2030 من خلال مزيج من الطاقة النظيفة التي تستخدم الطاقة المتجددة والحرارة المهدورة. وبحلول عام 2030، سوف تبلغ القدرة المركبة لنظام التناضح العكسي 41% من إجمالي القدرة المركبة لتحلية المياه، وستبلغ الوفورات التراكمية الناتجة عن محطة التناضح العكسي الجديدة 13 مليار درهم. وتتبنى الهيئة أحدث الابتكارات التقنية الفعّالة من حيث التكلفة في مجال إنتاج المياه. وقد أطلقت الهيئة في عام 2017 مبادرةً مبتكرةً لدراسة إمكانية حقن وتخزين المياه المحلاة في أحواض جوفية وإعادة ضخها إلى شبكة المياه عند الحاجة لها، وقد أظهرت الدراسات أنه من الممكن تخزين 5,100 مليون جالون من المياه واستعادتها عند الحاجة.

في الوقت الحالي، 70% من إنتاج هيئة كهرباء ومياه دبي من المياه لا يعتمد على الوقود، حيث تُستخدم الحرارة المهدرة في محطات الإنتاج المشترك لإنتاج المياه في محطات التحلية باستخدام تقنية التبخير الوميضي متعدد المراحل. وتتم معالجة مياه البحر بالكلور في مجمع محطات جبل علي لإنتاج الطاقة وتحلية المياه واستخدامها لاحقاً إما لإنتاج المياه أو لتبريد معدات محطة توليد الكهرباء. ونحن في هيئة كهرباء ومياه دبي نستخدم بشكل أساسي تقنية التبخير الوميضي متعدد المراحل في معظم محطات إنتاج المياه، إضافة إلى تقنية التناضح العكسي بنسبة قليلة. يتم من خلال عملية التبخير الوميضي متعدد المراحل تصفية مياه البحر من خلال تمرير جزء منه بشكل سريع عبر البخار على عدة مراحل من المبادلات الحرارية المعاكسة. أما التناضح العكسي فهي تقنية تعمل على تنقية المياه تقوم بإزالة الأيونات والجزيئات والجسيمات الكبيرة من مياه الشرب.

وفي عام 2017، بلغت قدرة محطات التحلية لدينا 470 مليون جالون يومياً، وبلغ إجمالي السحب من مياه البحر 5,741.5 مليون متر مكعب بمتوسط سحب يومي بمقدار 3,460.6 مليون جالون. وتتطلب عملية تحلية المياه توفر 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. وقد تمكنا من تلبية متطلبات الذروة اليومية والشهرية لعام 2017، مع توفير احتياطات كبيرة من المياه، حيث وصلت ذروة الطلب اليومي على المياه نحو 372 مليون جالون وذلك في 13 من أغسطس لعام 2017 بزيادة وقدرها 4.33% مقارنة بعام 2016. وقد بلغ متوسط الطلب اليومي 330.987 مليون جالون في عام 2017 مقارنة مع 319.298 مليون جالون في عام 2016، بزيادة وقدرها 3.66%. في حين بلغ متوسط الذروة الشهرية 362 مليون جالون يومياً في شهر أغسطس من عام 2017، بزيادة وقدرها 4.39% مقارنةً بعام 2016.

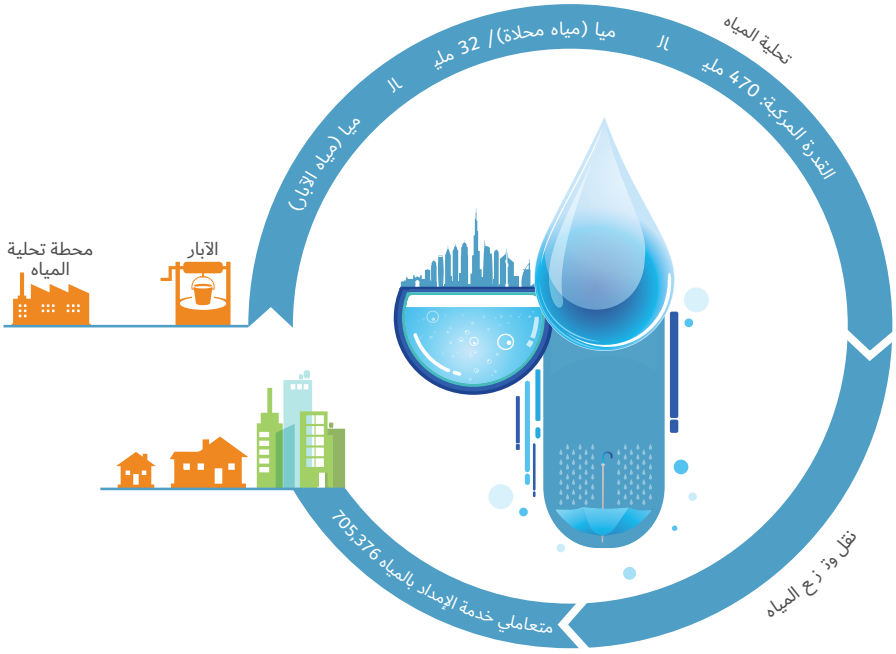
بلغت قدرة الهيئة الإنتاجية من الآبار الجوفية ما يقارب 32 مليون جالون يومياً، ولكنَّ هذا الإنتاج يُحتفظ به لحالات الطوارئ. وقد استخدمنا خلال عام 2017 ما يقارب 1.266 مليون جالون يومياً من مياه الآبار الجوفية، ويقاس إنتاج المياه الجوفية من خلال قراءات العدادات المركبة على كل مضخة.

أما فيما 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. وقد استخدمنا خلال عام 2017 ما يقارب 2.654 مليون جالون. وتستخدم مياه الآبار في حتا لتغذية محطة التناضح العكسي في حتا التي تعتبر مصدر فرعي لمياه الشرب للمجتمعات المحلية، وقد بلغ إجمالي إنتاج المياه المعالجة بالتناضح العكسي 0.546 مليون جالون خلال عام 2017.

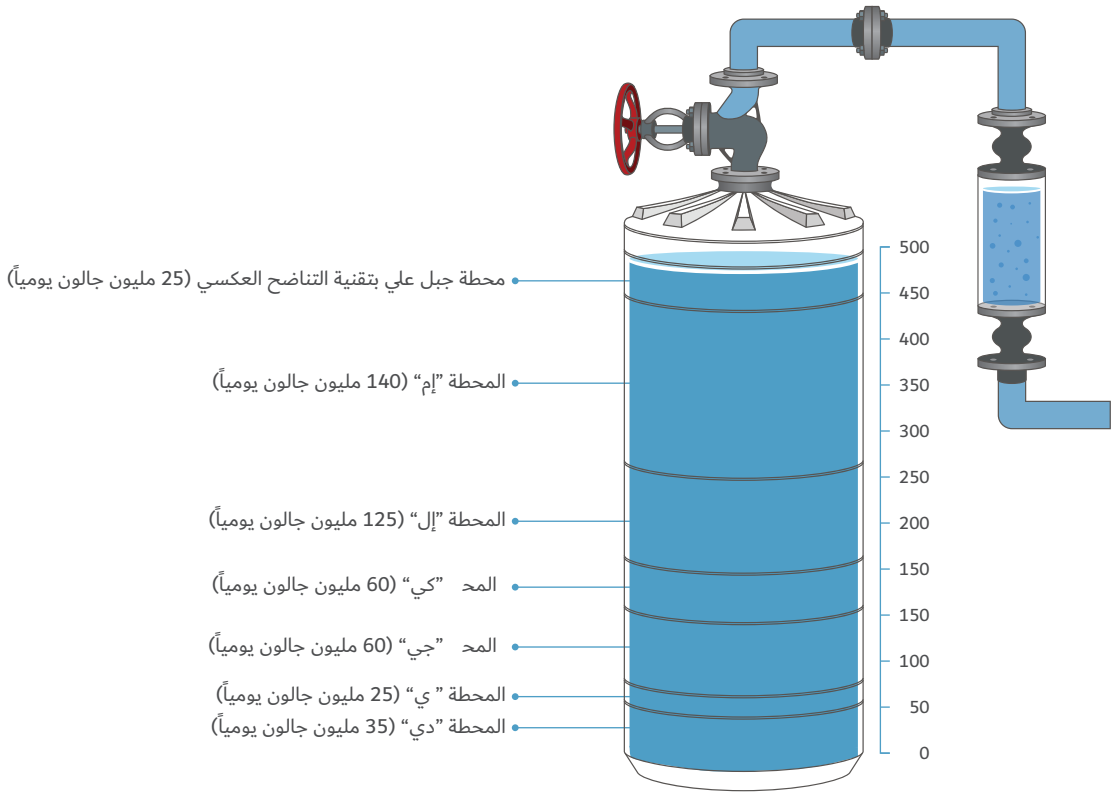
وفي عام 2017، بلغ إجمالي المياه المرفوضة من محطات التناضح العكسي في حتا 2.11 مليون جالون (وهو الفرق بين كمية المياه الجوفية التي تم ضخّها التي بلغت 2.654 مليون جالون وإنتاج المياه المعالجة في محطات التناضح العكسي البالغ 0.546 مليون جالون). ويتم التخلص من هذه المياه المرفوضة من وحدات التناضح العكسي وتحويلها عبر أنابيب لمزارع منطقة حتا لاستخدامها في الري أو الزراعة.

وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، تستخدم المياه المستخرجة من الآبار الجوفية بشكل كبير في الزراعة، وهو ما يؤدي إلى تناقص احتياطات المياه الجوفية، ونحن نعي أنه يجب إدارة استخدام المياه من الآبار الجوفية بحرص بالغ، ولذا فإننا نستخدم مياه الآبار الجوفية بشكلٍ رئيسي أثناء حالات الطوارئ فقط أو عند الحاجة للمياه في المناطق التي لا يتوفر فيها شبكات المياه.

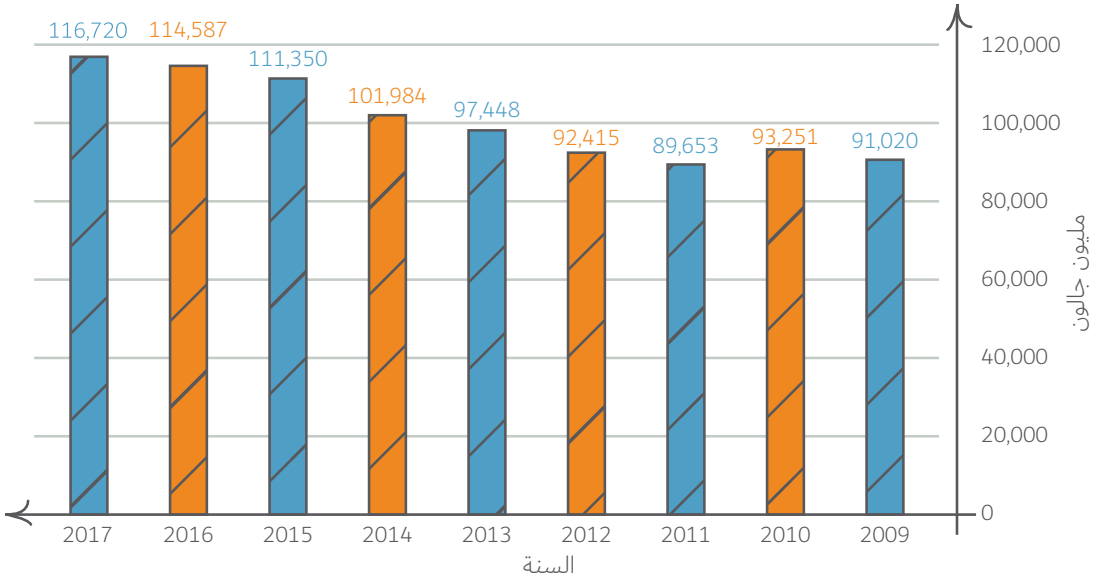
رسم بياني: دورة إنتاج المياه



رسم بياني: إجمالي القدرة الانتاجية للمياه لعام 2017 (بالمليون جالون يومياً)



رسم بياني: إجمالي إنتاج المياه منذ عام 2009 وحتى عام 2017 (مليون جالون)



نقل وتوزيع المياه

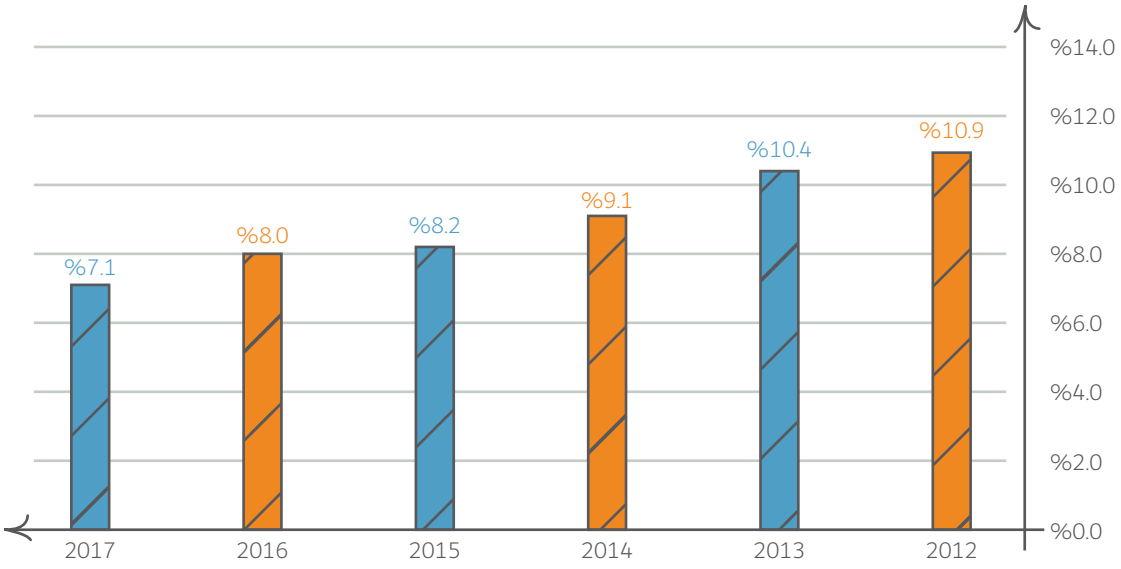
نحن نلتزم في هيئة كهرباء ومياه دبي بتحسين كفاءة واعتمادية شبكة المياه من خلال تلبية احتياجات متعاملينا الأساسية وتوقعاتهم. وقد حققنا في عام 2017 تقدما كبيراً يتمثل بتمديد أنابيب نقل المياه الكبرى عبر المناطق المختلفة في دبي بمقدار 25 كم ما مكننا من التطوير الشامل للكهرباء والمياه حسب خطة دبي 2021. بالإضافة لمواصلة جهودنا في استبدال شبكة مياه دبي بكاملها من خلال استبدال التوصيلات القديمة بأخرى جديدة، واستبدال عدادات المياه، وتطوير شبكة نقل وتوزيع جديدة مطابقة لأفضل المعايير العالمية.

تسعى الهيئة لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتوقع حالات النقص الطارئة في المياه من خلال تخزين المياه في خزانات لتلبية ما يقارب 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). ويسعدنا أن نعلن أنه خلال عام 2017 استطعنا تخفيض الفاقد من المياه إلى 7.06% وتعد تلك النسبة من أقل المعدلات على مستوى العالم مقارنةً بما يقارب 11.95% الذي يمثل العشر الأعلى للمؤسسات الخدماتية في 2016 حسب تقرير «غلوبال ووتر انتيليجانس» و21% في نيويورك حسب تقرير ماكينزي آند كامبوني للاستشارات عام 2016. ويرجع ذلك التحسن إلى إطلاق عدد من المشاريع الكبرى الرامية إلى تحسين شبكاتنا لنقل وتوزيع المياه، ومن أمثلة هذه المشاريع مشروع تخزين واستعادة المياه من مستودعات المياه الجوفية. وتعتبر مسألة أمن مخزون المياه، وخصوصاً عملية تخزين المياه، من أولويات الهيئة وذلك بسبب ندرة موارد المياه، فقد قامت الهيئة ببناء نظام تخزين واستعادة المياه من مستودعات المياه الجوفية ذي كفاءة عالية من حيث التكلفة لتخزين المياه المحلاة في مستودعات جوفية. وتعتبر هذه التكنولوجيا أكثر كفاءة من حيث التكلفة من

تخزين المياه في الخزانات الإسمنتية، حيث سيتم تخزين ما يقارب خمسة مليارات جالوناً من المياه تحت الأرض واستعادتها عند الحاجة لها. سيسهم نظام تخزين واستعادة المياه من المستودعات الجوفية في تعزيز نظام تخزين المياه الاستراتيجي وذلك من خلال توفير 50 مليون جالون يومياً لمدة 75 يوم في حالات الطوارئ، بالإضافة لتوفير المرونة في تحسين نظام توريد المياه بالشكل الأمثل. والعمل جارٍ ضمن المرحلة الأولى لهذا المشروع المعتمد على التكنولوجيا المبتكرة.

إضافةً إلى ذلك، نواصل استخدام نظام التحكم الإشرافي وتجميع البيانات (سكادا) لمسح شبكة المياه وتحديد التسربات المحتملة في النظام وإدارتها عن بعد، كما نستمر في مسح شبكة نقل وتوزيع المياه باستخدام التكنولوجيا الحديثة لمنع التشققات التي تسبب تسرب المياه عبر الأنظمة.

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



جودة المياه وتوافرها

من المتوقع أن يزداد الطلب العالمي على المياه بشكل كبير خلال العقود القادمة. وفي هيئة كهرباء ومياه دبي نولي سلامة وجودة مياه الشرب أهمية قصوى، فنحن مسؤولون عن تلبية جودة المياه التي ننتجها في مرافق إنتاجنا لمواصفات الجودة المطبقة لدى الهيئة، التي تعد أكثر صرامةً من إرشادات منظمة الصحة العالمية لجودة مياه الشرب. وتضمن الهيئة التقيد الكامل بهذه المعايير من خلال تطبيق نظام الإدارة المتكاملة، وهو نظام معتمد من قبل مدققين خارجيين.

وتقوم الهيئة بمراقبة 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 الفحوصات المتقدمة في مختبر الهيئة المركزي لفحص مطابقة جودة المياه مع مواصفات الهيئة. كما حققت الهيئة قفزات نوعية فيما يتعلق بضمان خلو مياه الشرب من البرومات بنسبة 100% تقريباً.

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

م	المكونات	الرمز	وحدة القياس	قيم إرشادات منظمةالصحة العالمية (الحد الأقصى)	إرشادات الهيئة	الرقم النموذجي
1	درجة الحموضة	عند 25 درجة مئوية	ملجم/لتر	8.5~6.5	8.5~7.9	8.29
2	إجمالي المواد الصلبة الذائبة	-	ملجم/لتر	1000	450~100	197
3	كربونات	$CaCO_3$	ملجم/لتر	-	10~0	0.3
4	بيكربونات	HCO_3	ملجم/لتر	-	75~30	58.7
5	إجمالي عسر الماء	$CaCO_3$	ملجم/لتر	500	120~40	62.5
6	كالسيوم	Ca	ملجم/لتر	-	25~10	17.7
7	مغنيزيوم	Mg	ملجم/لتر	-	20~2	4.4
8	كلوريد	Cl	ملجم/لتر	250	250~25	70.6
9	كبريتات	SO_4	ملجم/لتر	250	35~2	7.8
10	فلوريد	F	ملجم/لتر	1.5	≤1.5	0.04
11	صوديوم	Na	ملجم/لتر	200	200~10	42.2
12	نترات	NO3	ملجم/لتر	50	≤50	0.08

ملاحظات: الرقم النموذجي للهيئة هو متوسط المتوسطات الفردية للمحطات خلال عام 2017.
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. نحن نسعى جاهدين في هيئة كهرباء ومياه دبي لتوفير نظام فعال لإدارة مياه الصرف الصحي من خلال اتباع المعايير المناسبة من أجل حماية البيئة والصحة العامة. وتتولى الهيئة مسؤولية إدارة تصريف مياه الصرف الصحي الناتجة من محطات إنتاج الطاقة وتحلية المياه، بينما تقع مسؤولية معالجة مياه الصرف الصحي المحلية في دبي على عاتق بلدية دبي.

وقد بلغ إجمالي كميات مياه الصرف الصحي التي تولينا عملية تصريفها خلال عام 2017 ما مقداره 5,212.9 مليون متر مكعب، تتكون بشكل رئيسي من مياه الصرف الصحي الناتجة من عمليات محطات الطاقة وتحلية المياه التي يتم تصريفها في الخليج العربي. كما أنتجنا أيضاً كميات قليلة من النفايات السائلة من محطات معالجة المياه (80,174 متر مكعب)، ومياه الصرف الصحي المعالجة في الموقع (223,603 متر مكعب)؛ منها 93,362 متر مكعب تم تصريفها لري المسطحات الخضراء داخل المنشآت، وتم تصريف الكمية المتبقية130,241 متر مكعب من مياه الصرف المعالجة في البحر مع مياه الصرف الصحي الأخرى. وبهذا فإن نسبة 87.2% 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.

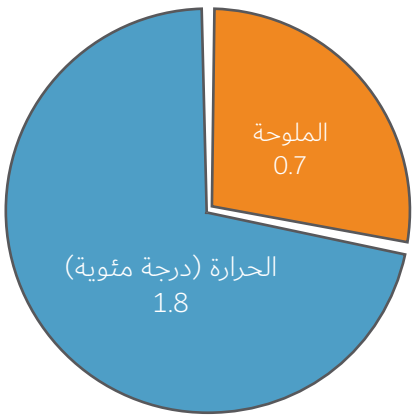
جدول: حجم تصريف مياه الصرف الصحي (مليون متر مكعب) حسب المصدر خلال عام 2017

نوع مياه الصرف الصحي	الحجم الإجمالي (بالمتر المكعب) للتصريف
المياه الناتجة عن عمليات محطات توليد الكهر باء	1,778,970,917
المياه الناتجة عن عمليات محطات تحلية المياه	3,433,625,000
النفايات السائلة الناتجة عن محطات معالجة المياه	80,174
مياه الصرف الصحي المعالجة (في البر)	93,362
مياه الصرف الصحي المعالجة (في البحر)	130,241
مياه الصرف الصحي المعالجة	223,603
مياه الصرف الصحي المصرفة في البحر والبر	5,212,899,694

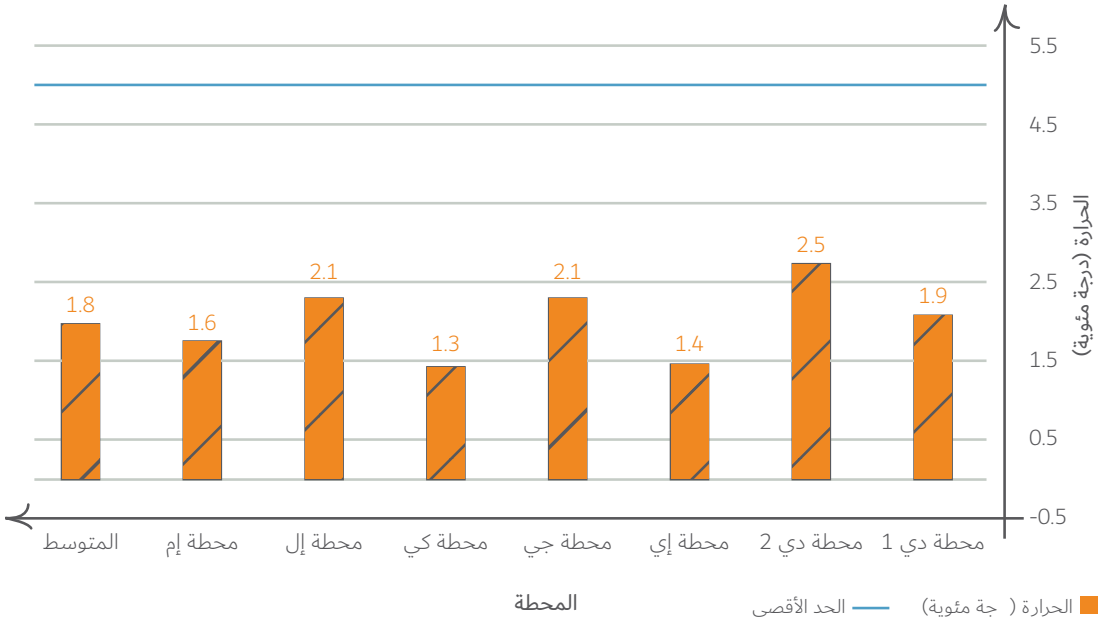
وتدرك الهيئة أن مخرج تصريف المحلول الملحي الناتج قد يؤثر على البيئة. ولذا فإننا نراقب عمليات تصريف مياه الصرف الصحي شهرياً، ونتعاون مع الهيئات التنظيمية للتأكد أننا ملتزمون بالحدود المسموح بها لكميات تصريف مياه الصرف الصحي ونوعيتها من حيث الملوحة ودرجة الحرارة. وقد قامت الهيئة بتركيب نظام المراقبة المستمرة على بعد 500 متر و1 كم و1.5 كم من نقطة التصريف حيث يمكن لبلدية دبي الوصول إلى البيانات المتعلقة بها بشكل فعلي.

كما تجري الهيئة كل شهرين وثلاثة أشهر عمليات تقييم بيئية (تشمل العوالق النباتية والحيوانية، وأحياء قاع البحر، على التوالي) على بعد 300 م و1.5 كم 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 2017 ضمن الحدود المسموح بها والتي تبلغ 5 درجات مئوية و2 جزء في الألف على الترتيب.

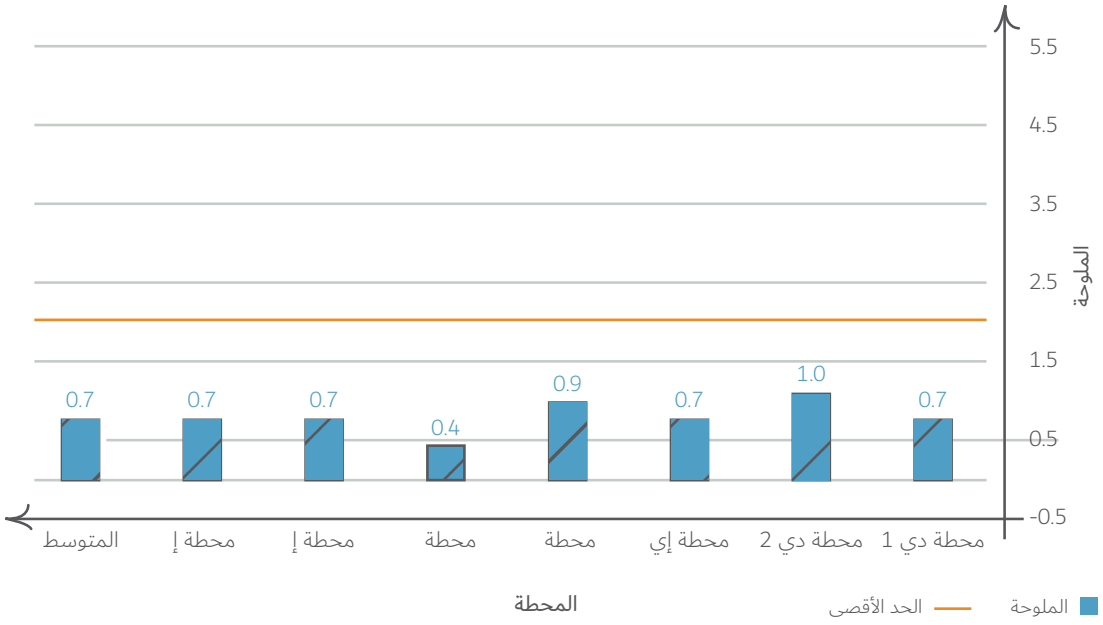
رسم بياني: متوسط درجة الحرارة وفرق الملوحة بين مياه البحر في منطقة الاختلاط ومياه البحر المحيطة خلال عام 2017



رسم بياني: فرق درجة الحرارة بين مياه البحر في منطقة الاختلاط ومياه البحر المحيطة خلال عام 2017



رسم بياني: فرق الملوحة بين مياه البحر في منطقة الاختلاط ومياه البحر المحيطة خلال عام 2017



إدارة النفايات

تختلف إدارة النفايات من منطقةٍ لأخرى ومن بلدٍ لآخر. ونحن في هيئة كهرباء ومياه دبي نسعى لتخفيض كمية النفايات السائلة والصلبة الناتجة من خلال استخدام الموارد بكفاءة ومن ثم إعادة تدويرها أو معالجتها حيثما أمكن. ونفّذت هيئة كهرباء ومياه دبي نظاماً فعالاً لإدارة النفايات يتيح الامتثال التام لجميع الأنظمة والسياسات والإجراءات الوطنية والدولية ذات الصلة. ونقوم في الهيئة بإجراء مقارنات مرجعية بين نظام إدارة النفايات لدينا مع المنظمات الأخرى على الصعيد الدولي، بما في ذلك شركة سويز الفرنسية، وهي شركة رائدة عالمياً في مجال المياه والكهرباء والغاز الطبيعي وإدارة النفايات.

وللتأكد من تبني جميع قطاعات الهيئة لأفضل الممارسات في إدارة النفايات، فقد قامت إدارة البيئة بالهيئة بإجراء مقارناتٍ معيارية داخلية بهدف مقارنة أداء مختلف قطاعات الهيئة في مجال إدارة النفايات. وتستخدم نتائج تلك المقارنات لتحديد أفضل الممارسات والأفكار المبتكرة وإجراءات التشغيل الأكثر فعالية داخل قطاعات الهيئة ليتم تعميمها على جميع القطاعات حيثما أمكن ذلك.

علاوةً على ذلك، فإن تقليل النفايات لا يقلّل فقط من الأثر البيئي للهيئة، بل يحقق كذلك وفورات في التكلفة. ففي عام 2017، حققنا 2,082,714 درهم من بيع خردة نفايات مجمع محطات جبل علي لإنتاج الطاقة. وقد 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 وزيوت المحولات والزيوت الهيدروليكية لاستخدامها في أفران الغلايات عند الحاجة إلى إشعال النيران باستخدام الزيت. في عام 2017، استعدنا 16,900 لتراً من الزيت لإعادة استخدامه، بالإضافة إلى استعادة مياه الصرف الصحي من محطات الطاقة لإعادة الاستخدام مرة أخرى، حيث استعدنا في عام 2017 ما يقارب 195.97 مليون جالون من مياه الصرف الصحي.

جدول: إحصائيات النفايات من مجمع محطات الهيئة لإنتاج الطاقة، 2013-2017

النفايات	الوحدة	العام				
		2013	2014	2015	2016	2017
النفايات العامة المرسلة إلى مكب النفايات	طن	1,534	1,599	2038	1,386	2,341.20
التخلص من النفايات الخطرة	طن	57.9	71.2	264	20.35	138.75
الصناديق الخشبية المعاد استخدامها	قدم مكعب	5,958	5,297	6,608	9,471	14,629.00
مياه الصرف الصحي المستعادة	مليون جالون	209	266	183.4	215.0	195.97
نفايات الزيوت المستعادة لغرض إعادة استخدامها	لتر	126,421	19,143	6,025	4,700	16,900.00
نفايات الورق المعاد تدويرها	طن	-	34	35	36	39
منصات النقل المخصصة للكب والمصنعة من براميل حاويات المواد السائبة	عدد	-	77	137	95	83
لوائح فصل سلات النفايات المصنعة من براميل حاويات المواد السائبة	عدد	-	-	-	54	14
إعادة استخدام النفايات الخطرة من خلال تقليل نفايات براميل البلاستيك المقوى بالزجاج وتحويلها للاستخدام في المزارع	عدد	-	-	-	-	200.00
إيرادات الخردة والنفايات المباعة	درهم إماراتي	1,396,910	830,020	960,146	4,063,158	2,082,713.95
الوفورات الناتجة عن بيع نفايات الزيوت	درهم إماراتي	513,538	228,771	161,866	53,851.2	16,560.00

التحديات في مجال المياه

نحن في هيئة كهرباء ومياه دبي مستمرون بالتزامنا بالتغلب على تحديات المياه، وأهمها الزيادة في استهلاك المياه. حيث وصل عدد مستهلكي المياه في عام 2017 إلى 705,376 مستهلكاً باستهلاك وقدره 120,810 مليون جالون من المياه المحلاة و460 مليون جالون من المياه الجوفية مقارنةً مع 666,430 مستهلك و116,863 مليون جالون و466 مليون جالون على التوالي في عام 2016. ولتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة تدفق المياه لتلبية النمو السريع في الطلب على المياه في مختلف أنحاء دبي، قمنا بتطوير شبكات توزيع المياه في مناطق الخوانيج 2، تكنوبارك، وغيرها من المناطق الجديدة في دبي.

ونسعى إلى تحقيق التخفيض المستهدف باستراتيجية إدارة جانب الطلب في دبي بنسبة 30% مقارنةً بسياق العمل المعتاد بحلول عام 2030. وفي عام 2017، نجحت المبادرات الشاملة لإدارة جانب الطلب على مستوى دبي في تحقيق تخفيض في استهلاك المياه بما يقارب 4 مليار جالون.

استحدثت الهيئة هيكل لتعرفة الشرائح في عام 2008، ونظام احتساب الرسوم الإضافية في عام 2011، حيث تتغير أسعار التعرفة وفقاً لكمية المياه المستهلكة، وهو ما يعد دافعاً لتحقيق المزيد من الترشيد. وباعتبارها جزءاً من مبادرة الشبكة الذكية، بدأنا تنفيذ مشروع العدادات والشبكات الذكية، الذي نعمل من خلاله على استبدال جميع العدادات الميكانيكية والكهروميكانيكية بأحدث العدادات الذكية، وستمد تلك العدادات المتعاملين أيضاً بمعلوماتٍ مفصلة عن استهلاكهم للمياه حتى يتمكنوا من تحديد أفضل السبل للحد من استخدام المياه والطاقة، ومن ثم تقليل قيمة الفواتير.

وأحد التحديات التي تواجه هيئة كهرباء ومياه دبي بسبب التطور الصناعي هي أن جودة مياه البحر الداخلة للمجمع يمكن أن تتأثر سلباً بارتفاع درجة حرارة مياه البحر، وتسرب النفط، وتكاثر الطحالب، والأعشاب البحرية الموسمية، وارتفاع نسبة التعكر. وكلما انخفضت نوعية مياه البحر الداخلة، ارتفعت كمية الطاقة المطلوبة في عمليات ما قبل المعالجة وتحلية المياه. وقد تغلبنا على هذا الأمر من خلال المراقبة المستمرة لجودة المياه الداخلة.

وأخيراً، ندرك في الهيئة تأثير تغير المناخ على مواردنا المائية، ونلتزم بالتوعية المستمرة لهذه القضية من خلال مبادرات متنوعة. في عام 2017، عقدنا ورشة عمل حول التغير المناخي والبحث العلمي في الفجيرة، بالشراكة مع جمعية الإمارات للحياة البرية والصندوق العالمي لحماية الطبيعة حيث شارك بها اثنان وعشرون موظفاً من موظفينا. وتألف البرنامج من بحثٍ علمي حول تأثير تغير المناخ على الأنظمة البيئية للمياه العذبة والتنويع البيولوجي لدولة الإمارات العربية المتحدة من خلال عدد من المحاضرات وحلقات النقاش والأنشطة البحثية الميدانية، تحت إشراف خبراء البيئة.

وتستمر هيئة كهرباء ومياه دبي بتنفيذ العديد من المبادرات لرفع وعي المتعاملين بشأن ترشيد استهلاك المياه؛ منها جائزة المستهلك المثالي، وحملات التوعية في الأحياء السكنية ومبادرة بيتنا مثالي. 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، ومكافئة أفضل الممارسات في الحد من استهلاك الكهرباء والمياه حيث أننا نؤمن بأن المؤسسات التعليمية هي أفضل بيئة لزراعة بذور الترشيد حتى تنمو وتزدهر في المجتمع. ونتيجة لذلك، فقد توصل الطلاب والمؤسسات المشاركة في الجائزة إلى حلول حققت انخفاضاً لا يقل عن 15% في استهلاك المياه.

الابتكار والمياه

يؤدي الابتكار دوراً هاماً في قطاع المياه ويمكنه أن يصنع الفرق في مواجهة التحديات في قطاع المياه. وندرك في هيئة كهرباء ومياه دبي أن الابتكار أمرٌ هامٌ في جميع مراحل التنمية المستدامة. حيث قمنا في نوفمبر 2017 بتنظيم ورشة عمل «اليوم الرقمي» لموظفينا لمناقشة مستقبل التقنيات الرقمية، والذكاء الاصطناعي، والروبوتات في قطاع المياه والطاقة. وشارك في المؤتمر خبراء من منظمات دولية مثل مايكروسوفت، وساب، وإرنست ويونغ، ونافيجانت. ونسعى من خلال هذه الجهود إلى أن نصبح من أبرز المرافق الرقمية في 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

معاً يمكننا إنهاء أزمة المياه

تعد المياه من الحقوق الأساسية للإنسان ومحركاً للنمو والتنمية المستدامين. ومع ذلك، فإن 663 مليون شخص لا يستطيعون الحصول على هذه الحاجة الأساسية. وفي سبيل المساعدة في الاستجابة لأزمة المياه هذه، تم تأسيس مؤسسة سقيا الإمارات، تحت مظلة مؤسسة مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية، لتوفير المساعدات الإنسانية في جميع أنحاء العالم ومساعدة المجتمعات التي تعاني من ندرة وشح المياه عن طريق تزويدهم بمياه الشرب. وقد تم ضم سقيا إلى هيئة كهرباء ومياه دبي لتوفير الدعم اللازم وتلبية أي متطلبات من حيث التمويل والتشغيل. وعلى مدار الأعوام الثلاثة الماضية، أثرت سقيا إيجابياً على حياة أكثر من 8 ملايين شخص في 25 دولة حتى نهاية عام 2017.

أطلقت هيئة كهرباء ومياه دبي مبادرة تطوعية وإنسانية مشتركة بالتعاون مع مؤسسة سقيا الإمارات ومؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم الإنسانية والخيرية بهدف تعزيز التنمية الإنسانية والعمل المستدام خارج دولة الإمارات العربية المتحدة بما يتماشى مع أهداف مبادرة «عام الخير 2017».

في عام 2017، أرسلنا موظفينا للمشاركة في رحلة تطوعية بعنوان «رسالة خير» إلى جمهورية طاجيكستان. وشملت الرحلة العديد من المبادرات الخيرية مثل «شاحنة الخير» لدعم العائلات الفقيرة من خلال تزويدهم بالشاحنات حتى يتمكنوا من الحصول على دخل ثابت. ومبادرة «مناحل الخير» لمساعدة العائلات في إنتاج العسل الطبيعي. بالإضافة إلى توزيع الحقائب المدرسية لمساعدة الطلاب، وآلات الخياطة للأرامل والأيتام. وعلاوة على ذلك، شارك موظفونا في مشاريع مختلفة في تلك المنطقة شملت تأسيس عيادة «زايد الخير» الطبية. وقد استفاد 15,000 شخص من «رسالة خير» في طاجيكستان.

كما نفذت الهيئة ومؤسسة سقيا الإمارات الرحلة التطوعية الثانية في عام 2017 إلى صعيد مصر لمدة 8 أيام، حيث عمل الفريق على تركيب شبكات توزيع المياه النظيفة في محافظات قنا وأسوان والأقصر. كما تضمنت الرحلة العديد من المشاريع التشغيلية قامت بها مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم الإنسانية والخيرية، وشملت توزيع قوارب الصيد والغزل لصيد الأسماك، وكذلك آلات الخياطة والبطانيات لأهالي القرى. وقد استفاد 170,000 شخص من هذه البرامج.

أخيراً، يسعدنا أن نعلن أننا مع نهاية عام 2017 قد حققنا أهداف عام الخير 2017، وسنواصل جهودنا في عام زايد 2018. ونستلهم التزامنا بالمساهمة في كون العالم مكاناً أفضل من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، ومقولة سموه: «الخير الحقيقي هو في إحداث فرق... فرق في حياة إنسان أو حياة مجتمع أو مسيرة وطن». نحن نؤمن أنه من خلال مساعدة الآخرين يمكننا أن نترك أثراً ونعزز روح التطوع بين مختلف شرائح المجتمع.

المتعاملون

- خلال عام 2017 قدمنا خدمات الكهرباء إلى 796,764 متعامل، وخدمات المياه إلى 705,376 متعامل
- حصلت دولة الإمارات العربية المتحدة، ممثلة بهيئة كهرباء ومياه دبي، على المرتبة الأولى في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والمرتبة الأولى على مستوى العالم في سهولة الحصول على الكهرباء، حسب تقرير ممارسة أنشطة الأعمال الصادر عن البنك الدولي لعام 2018
- في عام 2017، بلغ متوسط تكرار انقطاع الخدمة غير المخطط لها 2.68 دقيقة مقارنة بحوالي 14 دقيقة سجلتها المؤسسات الخدماتية المماثلة في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية

النّهج الإداري

نلتزم في هيئة كهرباء ومياه دبي، كوننا المزود الرئيس لخدمات الكهرباء والمياه في إمارة دبي، بتعزيز سعادة المتعاملين من خلال بذل الجهود وتخصيص الموارد الكافية لاستشراف حاجات المتعاملين وتوقّعاتهم وتحليلها وتلبيتها وتجاوزها. وتسعى الهيئة لتحقيق سعادة المتعاملين عبر ثلاثة مجالاتٍ رئيسية وهي:

التميز في خدمة المتعاملين

- توفير رحلة خدماتية محسنة تعزيز سعادة المتعاملين.
- الاستماع لملاحظات المتعاملين واحتياجاتهم وتوقّعاتهم، والاستجابة لها.

توظيف التقنيات الذكية لتعزيز فعالية خدمة المتعاملين

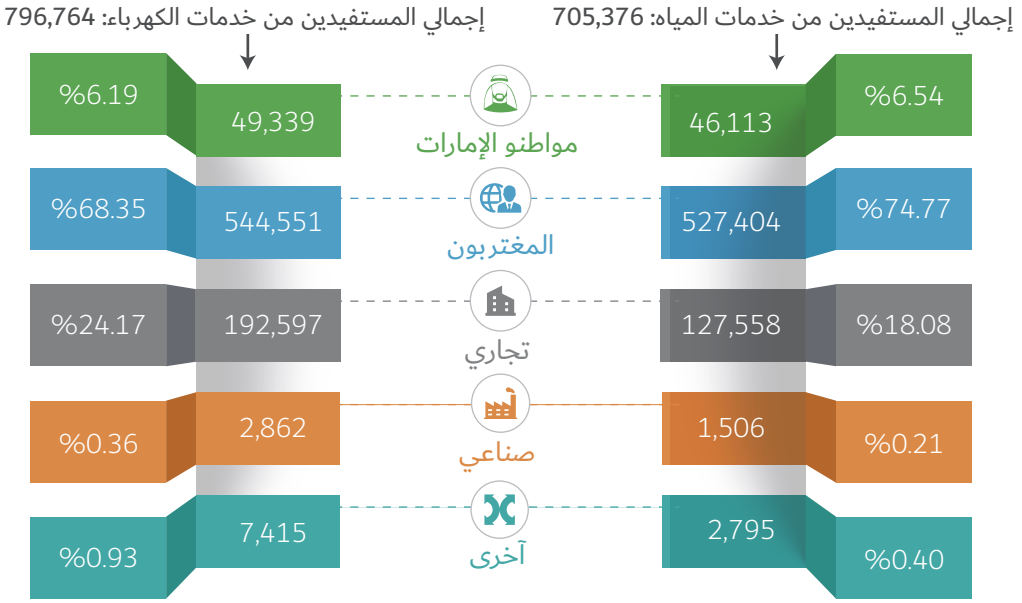
- تزويد المتعاملين بمعلوماتٍ دقيقٍ وحديثة وقابلٍ للمقارنة من خلال الخدمات الإلكترونية والخدمات الذكيّة.
- توفير خدمات ذكيّة مدعومة بالذكاء الاصطناعي.

إمكانية الوصول لخدمات الكهرباء والماء

- تسهيل عمليات التّوصيل.
- تقديم الخدمات للمتعاملين بما يتجاوز الحواجز اللغوية، ويلبي احتياجات أصحاب الهمم من ذوي الإعاقات البدنية.
- الحفاظ على الترتيب العالمي في تقرير ممارسة أنشطة الأعمال الصادر عن البنك الدولي، لاسيما بعد تحقيق دولة الإمارات العربية المتحدة المركز الاول عالمياً ممثلة في الهيئة عام 2018.

متعاملو الهيئة

مع زيادة أعداد المقيمين في دبي ومواصلة النمو الاقتصادي والسكّاني في الإمارة، تزداد أعداد متعاملي الهيئة كذلك. وتضع الهيئة معايير عالية لتجاوز توقعات المتعاملين خلال مسيرة التطوير الشامل التي تشهدها دبي.



التميز التشغيلي

تسعى هيئة كهرباء ومياه دبي لتحسين كفاءة الخدمات والعمليّات باستمرار عبر مواكبة أحدث التطورات التقنية، وهو ما رسخ مكانة الهيئة الرائدة عالمياً من حيث توافر الخدمات واستدامتها واعتماديتها.

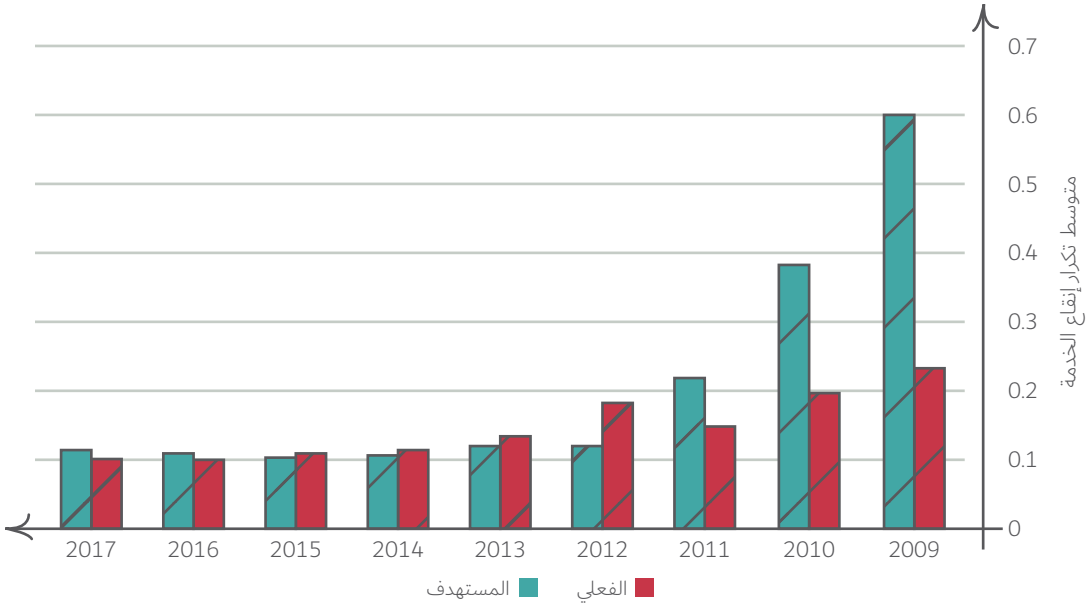
وقد حققت الهيئة في 2017 تحسناً بنسبة 28.87% في الكفاءة مقارنةً بعام 2006 من خلال تحسين تصميم وإدارة محطات توليد الكهرباء والمياه المشتركة، في حين تزيد نسبة التوفر في خطوط النقل عادةً عن 99.9% مما يعكس معايير أداءٍ عالمية. كما تلتزم منهجيات الإدارة التشغيلية بنظام الإدارة المتكاملة المتوافقة مع المعايير العالمية في مجال الصحة والسلامة والبيئة والجودة (الأيزو 9001، والأيزو 14001، و18001 OHASAS).

وتعمل قطاعات الهيئة على تحقيق أهداف الهيئة في مجال التميّز التشغيلي. ولقياس أداء الهيئة العام فيما يخص الإمداد بالطاقة، تستخدم الهيئة ثلاثة مؤشراتٍ رئيسية، هي: مؤشر متوسط تكرار الانقطاع في الخدمة، والدّقائق المفقودة للمتعامل، وعامل التوفر. ويعمل مؤشر متوسط تكرار الانقطاع في الخدمة على قياس متوسط عدد مرات انقطاع الخدمة التي يواجهها المتعامل في كلّ عام. وفي عام 2017، كان مؤشر متوسط انقطاع الخدمة يقارب 0.100 أي أنه مستمر بالاتجاه التنازلي منذ عام 2012.

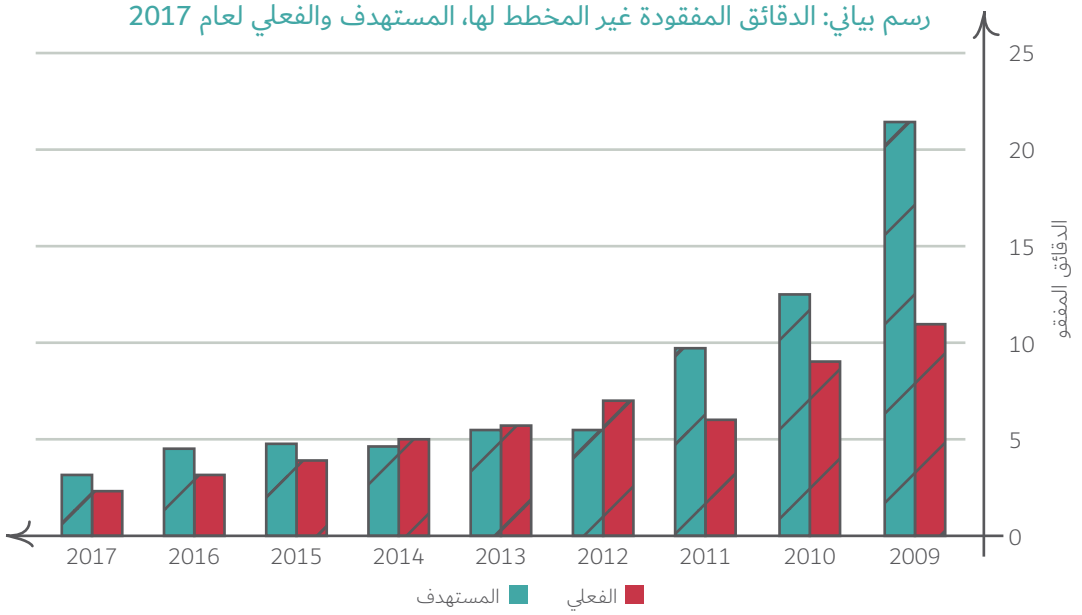
بالإضافة إلى ذلك، يقيس مؤشر الدقائق المفقودة للمتعامل قدرتنا على استرجاع الطاقة في حالة انقطاعها بسبب عطل أو خلال الانقطاعات غير المخطط لها (في حالات الطوارئ). وخلال عام 2017، بلغت نتيجة مؤشر الدقائق المفقودة للمتعامل من الانقطاعات غير المخطط لها 2.68 دقيقة، ما يلبي القيمة المستهدفة للهيئة وهي 3.00 دقيقة، مقارنةً بما يقارب 14 دقيقة سجلتها نظيراتها في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية. أما مؤشر عامل التوفر فيقيس النسبة المئوية للوقت الذي تتوفر خلاله المحطات لإنتاج الطاقة. ويعد مؤشر عامل التوفر أساسياً خلال أشهر الصيف بسبب الزيادة الكبيرة في الطلب على الكهرباء.

ويسعدنا أن نعلن أنه خلال عام 2017 بلغ مؤشر عامل التوفر 99.16% خلال فترة الصيف. في حين بلغ في عام عامل التوفر السنوي 91.29% نظراً لأعمال الصيانة التي أجريت خلال فترة الشتاء.

رسم بياني: مؤشر متوسط تكرار انقطاع الخدمة، المستهدف والفعلي لعام 2017



رسم بياني: الدقائق المفقودة غير المخطط لها، المستهدف والفعلي لعام 2017



جدول: عامل التوفر (فصل الصيف)، المستهدف والفعلي لعام 2017

السنة	عامل التوفر (فصل الصيف) المستهدف	عامل التوفر (فصل الصيف) فعلي
2009	%98.00	%98.75
2010	%98.00	%98.70
2011	%98.00	%98.15
2012	%98.00	%95.63
2013	%98.00	%98.14
2014	%98.00	%99.23
2015	%98.00	%98.61
2016	%98.00	%97.39
2017	%99.16	%98.5

مؤسسة دامجة لأصحاب الهمم

تماشياً مع السياسة الوطنية لتمكين أصحاب الهمم التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، لإيجاد مجتمع دامج يضمن تمكين أصحاب الهمم وتوفير الحياة الكريمة لهم ولأسرهم، ومبادرة «مجتمعي... مكان للجميع» التي أطلقها سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، لتحويل دبي إلى مدينة صديقة لأصحاب الهمم بحلول عام 2020، تلتزم الهيئة ببذل أقصى جهودها لتكون في مقدمة المؤسسات الدامجة، لا سيما وقد بدأت هذه المسيرة عام 2015 وحقّقت الكثير من الإنجازات فيما يخص الوصول للخدمات وتوظيف أصحاب الهمم.

وقمنا في الهيئة بتوظيف وتمكين أصحاب الهمم، وتنفيذ العديد من الخدمات الشاملة بما في ذلك الأجهزة الذكية، والموقع الإلكتروني والوصول إلى التطبيقات الذكية، وسهولة الحضور الشخصي وفقاً لنظام دبي للتصميم الشامل، وذلك لضمان بيئة سلسة تسهم في دمج أصحاب الهمم، بما في ذلك إعادة تصميم مراكز إسعاد المتعاملين بما يسهل وصولهم إليها. وتشمل هذه الخدمات خدمة ركن السيارات المجانية في جميع المراكز، وخدمة الكراسي المتحركة، وأماكن مخصّصة لوقوف السيارات، والأرصفة الدالة على الاتجاه عن طريق اللّمس لأصحاب الهمم من ذوي الإعاقات البصرية، وتوفير موظفين متقنين للغة الإشارة، إلى جانب مكاتب الخدمة الشاملة المخصّصة لأصحاب الهمم، ودليل المتعاملين ونصائح الترشيد بلغة بريل، وغيرها من التسهيلات. وقد بلغت نسبة سعادة أصحاب الهمم عن الهيئة 90.7% بحسب استبيان السعادة الذي أجرته الهيئة عام 2017.

كما نحرص على دعم متعاملينا من أصحاب الهمم باستمرار من خلال خدماتنا الشاملة ومنها مبادرة «أشّر»، وهي خدمة محادثة فورية مرئية باستخدام لغة الإشارة تمكن المتعاملين أصحاب الهمم من ذوي الإعاقة السمعية من التواصل بشكل مباشر مع موظفي الهيئة في مركز الاتصالات من خلال التطبيق الذكي لهيئة كهرباء ومياه دبي. كما تقدّم الهيئة إصدارات بلغة بريل من دليل المتعاملين التي تم توفيرها بالتنسيق مع جمعية الإمارات للمعاقين بصرياً. كما أطلقت هيئة كهرباء ومياه دبي بالتعاون مع هيئة تنمية المجتمع سلسلة من المبادرات للحد من عبء تكاليف الكهرباء على المقيمين من ذوي الدّخل المنخفض، وهذا يشمل أيضاً أصحاب الهمم الذين يشغلون وظائف منخفضة الدّخل أو ينتمون إلى أسر محدودة الدخل. كما تدعم الهيئة حاملي بطاقة سند من هيئة تنمية المجتمع من خلال منح أولويّة تقديم الخدمات لأصحاب الهمم، إلى جانب الخصومات التي تقدمها عند الاشتراك بالخدمات ودفع الفواتير ورسوم معلومات المشترك.

وقد قدّمت الهيئة، بالتعاون مع جمعية الإمارات للصمّ، أجهزة وأدوات إلكترونية لثلاثين عائلة من عائلات أصحاب الهمم لمساعدتهم في حياتهم اليومية. وتشمل هذه الأجهزة الذكيّة أجهزة تنبيه لمساعدتهم على التواصل مع الآخرين، وأجهزة الاهتزاز لمساعدتهم على الاستيقاظ، وأدوات الإشعار والاهتزاز الأخرى التي تستخدم مع أجراس الأبواب والهواتف وأجهزة إنذار الحريق والمعدات الأمنية ورعاية الأطفال وغيرها.

بالنسبة للمتعاملين من الإماراتيين المسنين الذين يبلغون من العمر 60 عاماً فما فوق، لا زالت الهيئة توفر بطاقات خصم «ذخر» على كافة خدمات هيئة كهرباء ومياه دبي.

المبادرات الذكيّة

أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم إمارة دبي، مبادرة دبي الذكية لجعل دبي المدينة الأذكى والأسعد والأكثر استدامة عالمياً. ونسعى في هيئة كهرباء ومياه دبي إلى الارتقاء بالابتكار الرقمي وإشراك المتعاملين في هذه الجهود، من خلال تضمين الخدمات الذكية في جميع عملياتنا لزيادة كفاءة الطاقة والمياه، والارتقاء بالعمل الحكومي لأعلى المستويات، وتعزيز تجربة المتعاملين وتحقيق السعادة للجميع.

كما تحرص الهيئة على مواكبة أحدث التطورات المستدامة، ومتابعة الاستراتيجيات الحديثة في المنطقة. وقد وضعت الهيئة العديد من الاستراتيجيات الفعالة، ومنها إنشاء بنية تحتية ذكيّة للمياه والكهرباء بغرض إحداث ثورة في البنية التحتية المستقبلية لتوزيع الكهرباء والمياه، مع توفير قدرات متطورة وإنجاز أتمتة صناعة القرار وقابلية التشغيل البيني عبر شبكة الكهرباء والماء. في عام 2017، أطلقنا مبادرة التعاملات الرقميّة «البلوك تشين» لخدمة الشاحن الأخضر، تماشياً مع استراتيجية دبي للتعاملات الرقمية «البلوك تشين» الأولى من نوعها على مستوى العالم والهادفة إلى تحقيق قفزة نوعية في دعم التحول التكنولوجي والرقمي في إمارة دبي. وتوفر استراتيجية التعاملات الرقمية لخدمة الشاحن الأخضر خدمات متعددة لمزودي الخدمات وللمتعاملين، مثل تسهيل تسجيل السيارات الكهربائية، وضمان إجراء معاملات أكثر أمناً، وتحديد مواقع محطات شحن السيارات الكهربائية بدقة.

تحدد استراتيجية الشبكة الذكية عشرة برامج ستنفذ على المدى القصير والمتوسط والطويل خلال الفترة 2014-2035:

01 بنية تحتية متطورة لعدادات الكهرباء

02 بنية تحتية متطورة لعدادات المياه

03 إدارة الأصول

04 البيانات الضخمة والتحليلا

05 أتمتة عملية التوزيع

06 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلوما

07 الأمن

08 أتمتة محطات التحويل

09 تكامل النظام

10 الإتصالا

وقد أطلقت الهيئة ثلاث مبادرات ذكيّة لدعم مبادرة دبي الذكيّة:

المبادرة الأولى: شمس دبي

تشجّع مبادرة شمس دبي متعاملي الهيئة على تركيب الألواح الكهروضوئية على أسطح منازلهم لإنتاج الكهرباء من الطاقة الشمسية. يتم استخدام الكهرباء المولدّة داخلياً وتحويل الفائض إلى شبكة الهيئة وإجراء مقاصة بين وحدات الطاقة الكهربائية المنتجة والمستهلكة، وتسوية حساب المتعامل بناءً على هذه المقاصة، ويشار إلى ذلك أيضًا بـ «صافي القياس». وإلى جانب تمكين متعاملي الهيئة من إنتاج الكهرباء النظيفة وتحقيق وفورات في قيمة فواتير الهيئة، فإن مبادرة شمس دبي تدعم عدداً من الأهداف الاستراتيجية ومنها الأجندة الوطنيّة لرؤية الإمارات 2021 المتمثلة بزيادة حصّة الطاقة النظيفة وتحسين جودة الهواء، واستراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 التي تهدف إلى تنويع مزيج الكهرباء والحد من الاعتماد على الغاز، وكذلك استراتيجية إدارة الطلب على الطاقة والمياه 2030 لتقليل استخدام الطاقة والمياه مع ضمان الاستدامة البيئية، واستراتيجية الحد من الانبعاثات الكربونية 2021 في دبي للحد من البصمة الكربونية في الإمارة، إضافة إلى مبادرة «اقتصاد الأخضر لتنمية مستدامة» التي تهدف إلى جعل الإمارات مركزاً عالمياً ونموذجاً ناجحاً للنمو الأخضر.

وقد أظهر المتعاملون اهتماماً كبيراً بمبادرة شمس دبي. وقد تم تركيب الألواح الكهروضوئية، كما في نهاية يناير 2018، فوق أسطح 613 مبنى بقدرة إنتاجية تبلغ 40 ميجاوات، وتم ربطها بشبكة الهيئة، وتعد الهيئة مثالاً يحتذى في هذا المجال: فقد تم تركيب الألواح الكهروضوئية على عدد من أسطح الأبنية ومواقف السيارات في الهيئة، كما قمنا برعاية عدد من مشروعات الطاقة الشمسية للمؤسسات الحكومية الأخرى في دبي، تأكيداً لالتزامنا بهذه المبادرة، وضمان التعاون والدّعم المتبادل في مجال الاستدامة.

وتقدم الهيئة دورات تدريبية معتمدة للاستشاريين والمقاولين المتخصّصين في مجال تركيب الألواح الكهروضوئية، ولدى الهيئة نظام تسجيل لهم لضمان التزامهم بأعلى درجات الجودة والسلامة، والاعتماد على مهنيين مؤهلين متخصصين في مجال تركيب أنظمة الألواح الكهروضوئية. وبحلول نهاية عام 2017، سجلت الهيئة 78 شركة استشارات ومقاولات في مجال الألواح الكهروضوئية، وقد أكمل أكثر من 400 مهندس طاقة شمسية بنجاح الدّورة التدريبية المعتمدة في مجال تركيب الألواح الكهروضوئية، ويوضّح هذا الأمر مساهمة مبادرة شمس دبي في إيجاد وظائف خضراء في الإمارة.

هذا وقد طبّقت الهيئة نظام أهليّة مصنّعي معدّات الألواح الكهروضوئية، استناداً إلى المعايير الفنية الموضوعة لمبادرة شمس دبي. وبنهاية عام 2017، قام أكثر من 100 مصنّع لمعدّات الطاقة الشمسية بتسجيل منتجاتهم لدى الهيئة (مثل الألواح، وعواكس التيار الكهربائي، وجهاز الحماية البينية)، ممّا أسهم في خلق سوقٍ تنافسيٍ للمعدّات في هذا المجال وهو ما يصب في مصلحة المتعاملين بلا أدنى شك.

المبادرة الثانية: التطبيقات الذكيّة من خلال عدّادات وشبكة ذكيّة

تقدّم مبادرة التطبيقات الذكيّة من خلال الأجهزة الذكية العديد من المزايا والتطبيقات الجديدة للمتعاملين، وتتيح لهم إمكانية الحصول على قراءات تفصيلية لاستهلاكهم الحالي والسابق بالإضافة للتحليلات التنبؤية. يمكن للمتعاملين الحصول على تلك المعلومات من خلال الأجهزة الذكية بما يساعدهم في مراقبة ومقارنة أنماط الاستهلاك الفعلي خلال فترة محددة من الزمن، ومن ثم تحقيق الاستدامة. وتتبادل العدّادات الذكية المعلومات عن بعد مع أنظمة الهيئة وتوفّر معلومات عن الاستهلاك خلال فواصل زمنية منتظمة. وقد قامت الهيئة بتركيب أكثر من 300 ألف عدّاد من عدّادات الكهرباء والمياه الذكيّة بحلول ديسمبر من عام 2017، ومن المقرر الانتهاء من تركيب أكثر من مليون و500 ألف عدّاد ذكي بحلول عام 2020.

المبادرة الثالثة: الشاحن الأخضر للمركبات الكهربائية

تمّ إطلاق مبادرة الشاحن الأخضر للمركبات الكهربائية دعماً لرؤية سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم في جعل دبي المدينة الأذكى والأسعد عالمياً، وتشجيع التنقل الأخضر في المدينة. وكان الهدف من هذا المشروع هو إنشاء بنية تحتية لشحن المركبات الكهربائية للجمهور في جميع دبي. في الوقت الذي أطلقت فيه المبادرة، كان وجود السيارات الكهربائية محدوداً في دبي بسبب البنية التحتية المحدودة للشحن. وكان هدف الهيئة هو تشجيع الناس على استخدام وسائل النقل المستدامة التي تشمل مركبات هجينة وكهربائية، مما يسهم في الحد من انبعاثات الكربون في قطاع النقل. ولذلك قامت الهيئة، بصفتها مزوّد الكهرباء في دبي، بدور رائد في إنشاء بنية تحتية للشحن، مساهمةً بذلك في استراتيجية الحد من الانبعاثات الكربونية الهادفة لتخفيض انبعاثات الكربون بنسبة 16% بحلول عام 2021.

نجحت الهيئة بتركيب 100 محطّة شحن كهربائية بحلول ديسمبر 2015 في مناطق مختلفة من دبي مثل المكاتب الحكومية والمطارات ومحطات الوقود ومراكز التسوق والمكاتب التجارية والعيادات والمستشفيات والمجمعات السكنية والمناطق السياحية ضمن مبادرة الشاحن الأخضر. وعلاوة على ذلك، أعلنت الهيئة عن خطتها لزيادة عدد محطّات الشحن إلى 200 محطّة خلال عام 2018 والعديد من المحفزات مثل الشحن المجاني لمالكي السيارات الكهربائية المسجلين في مبادرة الشاحن الأخضر من 1 سبتمبر 2017 إلى 31 ديسمبر 2019.

الخدمات الذكيّة للمتعاملين

تسعى هيئة كهرباء ومياه دبي باستمرار إلى إيجاد السّبل لتحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين التي من شأنها تقليل تكاليف التشغيل وحصول المتعاملين على المعلومات التي يحتاجونها بسهولة وبشكل مباشر.

لقد أعلنت دولة الإمارات العربية المتحدة عن رؤيتها المتمثلة في أن تكون أسعد دولة في العالم، وتحتل دولة الإمارات حالياً المرتبة العشرين في تقرير السعادة على مستوى العالم الصادر عن الأمم المتحدّة لعام 2018. وتولي الهيئة اهتماماً خاصّاً بسعادة العملاء وكانت أول مؤسّسة حكومية تطبق مفهوم مقياس السعادة الذي أطلقه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم منذ بداية عام 2015.

كما بلغ معدل التبني الذكي لدى الهيئة 80% في أغسطس من عام 2017 قبل الموعد النهائي الذي حدده صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رعاه الله، للحد من عدد مراجعي المؤسسات الحكومية بنسبة 80% بحلول عام 2018.

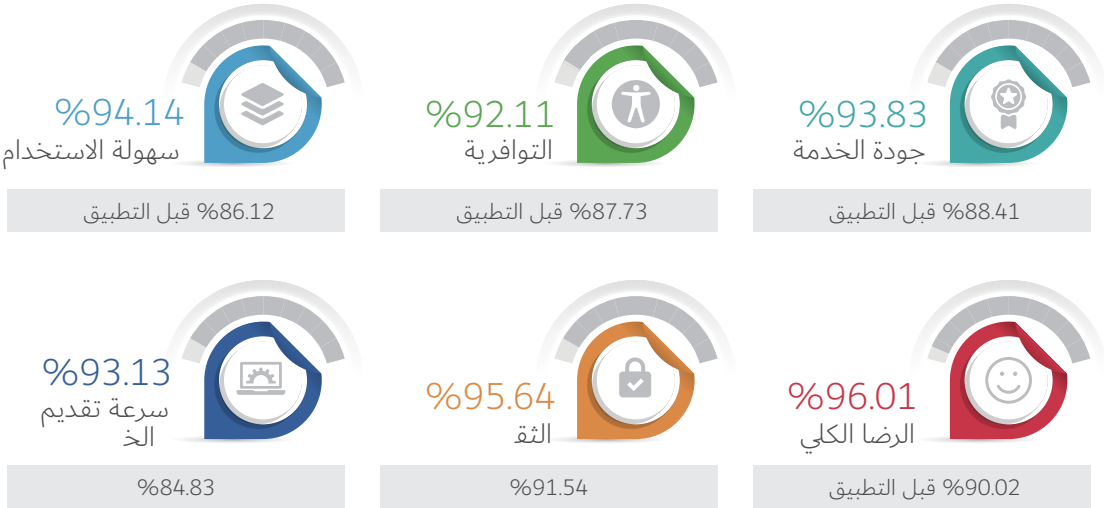
تطبيق الهواتف الذكية

تم إضافة 29 خدمة إلى تطبيق الهواتف الذكية للهيئة للتسهيل على المتعاملين. ويوفر التطبيق الذكي مفهوماً جديداً ومبتكراً، حيث يعرض جميع الخدمات على الصفحة الرئيسية مما يوفّر على المتعاملين عناء البحث والتصفّح. وهذا التطبيق متوافق مع منصتي «أندرويد» و«آي أو إس»، وكذلك مع إنترنت الأشياء، ما يؤكد توجهنا بجعل المتعاملين في مقدمة أولوياتنا وفقاً لأفضل الحلول والممارسات العالمية.

مبادرة خطوة

أطلقت الهيئة مبادرة «خطوة» التي تمكن المتعاملين من تشغيل وإيقاف الكهرباء والمياه ودفع فاتورتهم في خطوة واحدة.

- يمكن للمتعاملين تشغيل الكهرباء والمياه عقب تسجيل عقد الإيجار وبمجرد إصدار وثيقة «إيجاري» لدى أي من شركات العقارات أو مراكز الطباعة المعتمدة وعددها 800 مركز، دون الحاجة إلى زيارة مكاتب الهيئة، حيث قامت الهيئة بربط نظامها مع هيئة التنظيم العقاري مما يوفر الوقت والجهد للمتعاملين.
- يستطيع المتعاملون إيقاف الكهرباء والمياه والحصول على الفاتورة النهائية من خلال التطبيق الذكي لهيئة كهرباء ومياه دبي والموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى طلب رد مبالغ التأمين عن طريق حوالة مصرفية إلى حسابهم عبر رقم IBAN المحلي أو شيك عن طريق البريد داخل الدولة دون الحاجة إلى زيارة مكاتب الهيئة.
- يمكن للمتعاملين دفع الفواتير بسهولة من خلال منصات الدفع الذاتي الذكية المتوفرة في مراكز سعادة المتعاملين. ونتيجة لذلك، ازداد تبني المتعاملين لخدمة تشغيل الكهرباء والمياه عبر الإنترنت من 47% في يونيو 2017 إلى 74% في ديسمبر 2017.



خدمة تحويل الكهرباء والمياه

وهي خدمة جديدة لتسهيل انتقال المتعاملين من عقار إلى آخر داخل دبي (لجميع أنواع الحسابات السكنية والتجارية والصناعية) عن طريق نقل جميع معلومات حساباتهم الحالية إلى حساباتهم الجديدة وتحويل مبالغ التأمين دون الحاجة إلى زيارة مراكز إسعاد المتعاملين التابعة للهيئة.

رماس

رماس هو موظف الهيئة الافتراضي، وتعد الهيئة أول منظمة حكومية تطلق خدمة دردشة فورية بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي باللغتين العربية والإنكليزية للتواصل مع المتعاملين والرد على استفساراتهم. تدعم هذه المبادرة توجيهات القيادة الحكيمة بتقليل عدد زوار مكاتب الهيئة بنسبة 80% في 2018، وتشجيع استخدام الخدمات الذكيّة لدعم مبادرة دبي الذكية، كما إنها تدعم جهود الهيئة في تطوير الذكاء الاصطناعي تماشياً مع استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي. ويتوفر رماس على موقع الهيئة الإلكتروني، والتطبيق الذكي على منصتي «أندرويد» و«آي أو إس»، وفيسبوك وخدمة أليكسا من أمازون.

مركز المستقبل لإسعاد المتعاملين

يعد أول مركز ذكي متكامل لإسعاد المتعاملين في دبي، والذي يعتمد على الذكاء الاصطناعي والروبوتات. ويقدّم المركز خدمات ذكية ومبتكرة لجميع المعنيين. وقد افتتح سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، المركز في سبتمبر 2017. ويسهم المركز في تحقيق سعادة المتعاملين والتحول نحو حكومة خالية تماماً من المعاملات الورقية بحلول عام 2021، مما يسهم في تقديم خدمة سبع نجوم للمتعاملين. ويعتمد المركز على أحدث التقنيات ومنصات الخدمة الذاتية الذكيّة لمساعدة المتعاملين على إنجاز معاملاتهم بكل سهولة.

كما قامت الهيئة بتحويل مركزين في منطقة ديسكفري جاردينز والمنطقة الحرّة في جبل علي إلى مراكز الخدمة الذكية. وقد أسهم ذلك في تحقيق نمو في التبني الذكي حيث بلغ 79.57% في عام 2017، كما بلغ مستوى ثقة المتعاملين الإجمالي نسبة 92.77%. وفيما يلي قائمة الخدمات المقدمة في هذه المراكز:

14 مركز لسعادة المتعاملين

تنتشر مراكز سعادة المتعاملين في جميع أرجاء دبي لضمان راحة المتعاملين وتحقيق سعادتهم.

الفاتورة الخضراء

عبارة عن فاتورة استهلاك إلكترونية ترسل إلى حساب المتعامل للسرعة والحفاظ على الخصوصية وحماية البيئة.

الخدمات الذكية

تتيح بوابة الهيئة الإلكترونية الفرصة للمتعاملين والمعنيين للاستفادة م خدمات الهيئة المختلفة، والخاصة بالمتعاملين وخدمات إدارة الأعمال.

طرق عديدة للدفع

صممت الهيئة طرقاً عديدة لإجراء عمليات السداد وذلك من أجل راحة المتعاملين.

مراكز الاتصال على مدار الساعة (مركز رعاية المتعاملين)

يمكن للمتعاملين الاتصال على هواتف الهيئة للاستفسار عن خدمات الهيئة ومنتجاتها وذلك على مدار الساعة

خدمات الهاتف الذ

مع التطبيق الذكي، أمكن تقديم خدمات المتعاملين وإنجاز المعاملات بشكل أفضل.

الإقتراحات الإلكترونية Suggest

نظام إلكتروني موحّد لامركزي بالتنسيق مع المجلس التنفيذي وحكومة دبي الذكية، يمكّن هيئة كهرباء ومياه دبي من تسليط الضوء على جميع الأفكار المبتكرة المقدمة من المتعاملين، وتنفيذ جميع البرامج الممكنة.

الشكاوي الإلكترونية Complain

نظام موحّد لامركزي بالتنسيق مع المجلس التنفيذي وحكومة دبي الذكية، يمكّن هيئة كهرباء ومياه دبي من التعامل مع المتعاملين، وتتبع شكاويهم وتحويل هذه التعليقات إلى مجالات للتحسين.

مركز رعاية المتعاملين

يتوفّر مركز رعاية المتعاملين لدى هيئة كهرباء ومياه دبي دائماً للإجابة على استفسارات المتعاملين. وفي عام 2017، تلقّى مركز رعاية المتعاملين أكثر من 1.47 مليون مكالمة، تم الرد على 45% منها بواسطة نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية، الذي يمكّن متعاملينا من استخدام خدماتنا بطريقة ذكية وفعّالة (الخدمة الذاتية). كما قام مركز رعاية المتعاملين، بالرد على 704,208 مكالمة بمهنية عالية محققاً زمن تنبيه بواقع 6 ثوانٍ. لقد تلقينا أيضاً أكثر من 134،810 بريد إلكتروني من مختلف المتعاملين بشأن طلبات ومتطلّبات متنوعة. بالإضافة إلى ذلك، تلقينا 21,282 محادثة عبر الإنترنت شملت محادثات صوتية ومرئية ونصية عن طريق خدمة «حياك».

ومع إطلاق أول مركز خدمات المستقبل لإسعاد المتعاملين في هيئة كهرباء ومياه دبي، بدأنا في استخدام حلول الروبوتات التي تنتقل بالتفاعل البشري إلى العالم الافتراضي. ويتحكّم موظفو مركز رعاية المتعاملين في الروبوتات أثناء أوقات دوام المركز، ويساعدون ويوجهون المتعاملين في مركز خدمات المستقبل لإسعاد المتعاملين لاستكمال استفساراتهم أو معاملاتهم عبر الإنترنت.

يعمل مركز رعاية المتعاملين على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، ويوفر العديد من طرق التواصل التي تلبي احتياجات المتعاملين وتشمل:

التميّز في خدمة المتعاملين

تعتبر هيئة كهرباء ومياه دبي التميز رحلة وليس وجهة، ونسعى باستمرار إلى تحقيق أعلى معايير التميز والمهنية والكفاءة في تقديم الخدمات عالمية المستوى، وتعزيز ثقافة التميّز والابتكار في القطاع الحكومي. وقد فزنا في عام 2017 بجائزتي أفضل ابتكار، وأفضل جهة في التركيز على احتياجات المتعاملين، ضمن فعاليات جوائز أفضل الأعمال لعام 2017 في المملكة المتحدّة. وتشير هذه الجوائز إلى إنجازات هيئة كهرباء ومياه دبي في تطبيق أفضل المعايير الدولية لإسعاد المتعاملين عبر التحسين المستمر وتجاوز توقعاتهم. كما حصلنا على أعلى معدّلات شهادة المعيار الدولي لتميز الخدمات (TISSE 2012) من المعهد الدولي لخدمة العملاء، وذلك بعدما حازت سبعة من مراكز إسعاد المتعاملين التابعة للهيئة على تصنيف الخمس نجوم بتقييم 98% الذي يعد أعلى تقييم على مستوى العالم. وحصلت الهيئة على شهادة الأيزو 10001:2007 الخاصة بميثاق خدمة المتعاملين، وقواعد السلوك في المؤسسات، فضلاً عن حصولها على شهادة الأيزو 10002:2004 لنظام معالجة شكاوى العملاء، والأيزو 10004:2012 الخاصة بنظام مراقبة وقياس رضا المتعاملين.

وفي إطار التزام الهيئة بتقديم خدمات تتجاوز توقعات المتعاملين، أطلقت الهيئة المرحلة الخامسة من برنامج «تجاوز تطلعات المتعاملين»، الذي يوفّر إطاراً شاملاً لأعلى مستويات الجودة في تقديم الخدمات للمتعاملين وإسعادهم، شارك فيه 131 موظف من مختلف إدارات وأقسام قطاع الابتكار والمستقبل في الهيئة. يهدف البرنامج إلى تعزيز سعادة المتعاملين من خلال صقل مهارات الموظفين، وغرس ثقافة إسعاد المتعاملين فيما بينهم. ويركز البرنامج على التعامل بمهنية وكفاءة عالية مع المتعاملين، وخدمتهم بشكل آنٍ، إلى جانب تعزيز العمل الجماعي واستراتيجيات التواصل. وقد خضع المشاركون في البرنامج عقب انتهائه لاختبار الحصول على شهادة محترف الأعمال المعتمد. نجح قسم شكاوى المتعاملين في عام 2017 في حل 98% من الشكاوى الواردة خلال 3 أيام عمل من استلامها.

سعادة المتعاملين

نسعى في هيئة كهرباء ومياه دبي باستمرار لتحسين الخدمات المقدّمة إلى المقيمين في دبي وجميع المتعاملين معنا. وقد حازتْ الهيئة في عام 2017 على المرتبة الأولى في مؤشر سعادة المتعاملين لعام 2017 حسب مقياس السعادة لحكومة دبي الذكية .كما حصدتْ الهيئة المركز الأول في سعادة المتعاملين بين الهيئات الكبيرة في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميّز لعام 2018.

هذا وتحرص الهيئة أيضاً الحصول على الآراء الواردة من خلال الدراسات السنوية حول سعادة المتعاملين والمتسّوق السرّي ضمن برنامج دبي للأداء الحكومي المتميّز، والتي تُغّذي «مؤشر سعادة المتعاملين» الخاص بالهيئة. كما تُجري الهيئة استبيانات سنوية لقياس سعادة المتعاملين، مثل مؤشر سعادة المتعاملين اليومي، ودراسات المتسوّق السرّي (تفاعل مباشر ومكالمات سرية)، ودراسات سعادة أصحاب الهمم، ودراسات تجربة المتعامل، ودراسات إدارة الحسابات الرئيسية، إضافة إلى شكاوى واقتراحات المتعاملين، وذلك للوقوف على احتياجات وتوقّعات المتعاملين الحالية والمستقبلية، وإثراء تجربتهم. ولا تقتصر استبيانات سعادة المتعاملين على تحديد النسب والمعدلات فحسب، بل تحرص الهيئة على جمع تعليقات المتعاملين وتعقيباتهم حول كيفية تحسين خدماتنا وإجراءاتنا. وقد قمنا استناداً إلى تعقيبات المتعاملين السابقة بزيادة التركيز على تحسين الوقت اللازم للاستجابة لطلبات المعلومات، وشكاوى واستفسارات المتعاملين، وتحسين إمكانية الوصول إلى المعلومات وتحسين سبل إسعاد المتعاملين.

على صعيد آخر، تلتزم الهيئة بحماية خصوصية بيانات المتعاملين من خلال تبنّي أفضل الممارسات في مجال أمن المعلومات. وقد نفذّتْ الهيئة معايير مقبولة بشكل عام للأمن التكنولوجي والتشغيلي، والتي تضمن سرّية ونزاهة وخصوصية بيانات المتعاملين. وتتناول سياسة الأمن والخصوصية في الهيئة ممارسات الهيئة المتعلقّة بجمع واستخدام المعلومات الشخصية للمتعاملين أثناء استخدام الخدمات الذكية للهيئة. علاوةً على ذلك، يُساعد نظام إدارة أمن المعلومات في الهيئة على تحديد وتنفيذ الضوابط المطلوبة للامتثال لتشريعات حماية البيانات والخصوصية. هذا وتحرص الهيئة على إجراء مراجعة وتدقيق دوريين لممارسات الأمن للتحقّق من الامتثال لسياسة وإجراءات أمن المعلومات في هيئة كهرباء ومياه دبي.

قصة نجاح

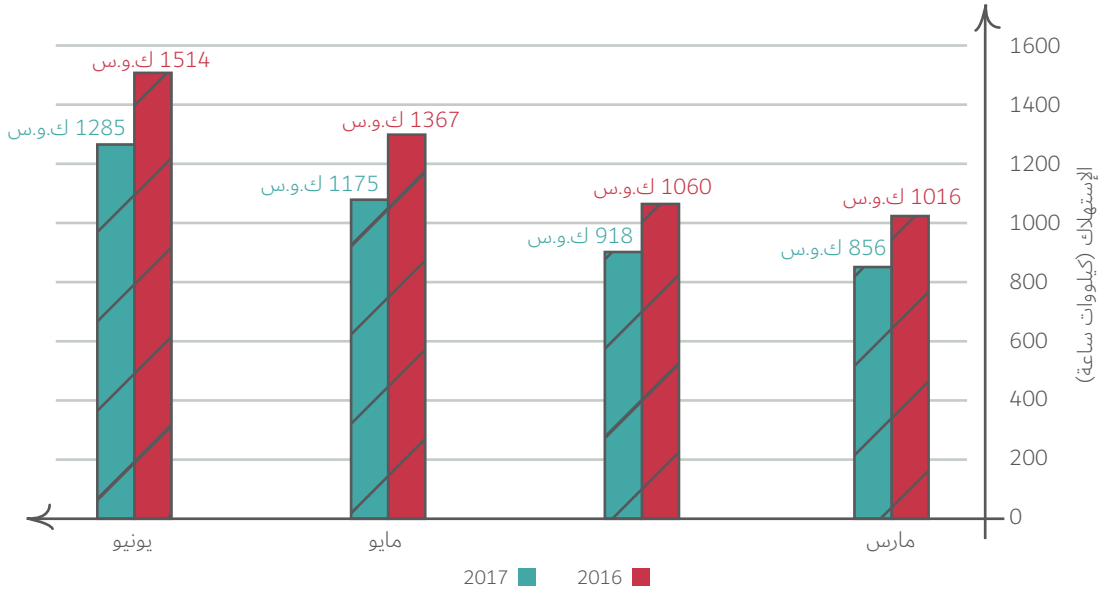
هيئة كهرباء ومياه دبي تكرم المتعاملين المتميزين في كفاءة الطاقة

تماشيا مع استراتيجية دبي لإدارة الطلب على الطاقة والمياه الهادفة لتخفيض الطلب على الطاقة والمياه بنسبة 30% بحلول عام 2030، أطلقت هيئة كهرباء ومياه دبي منصة جديدة لتحسين كفاءة الاستخدام، والتي ترتقي بجهود الهيئة في الابتكار الرقمي وإشراك المتعاملين في جهود الترشيد. وتهدف هذه المنصة إلى تحفيز المتعاملين من فئة الحسابات السكنية على زيادة كفاءة استخدامهم للكهرباء والمياه، من خلال مقارنة استهلاكهم للكهرباء والمياه مع استهلاك المنازل المماثلة، وتزويدهم بنصائح تخفيض الاستهلاك عبر الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني.

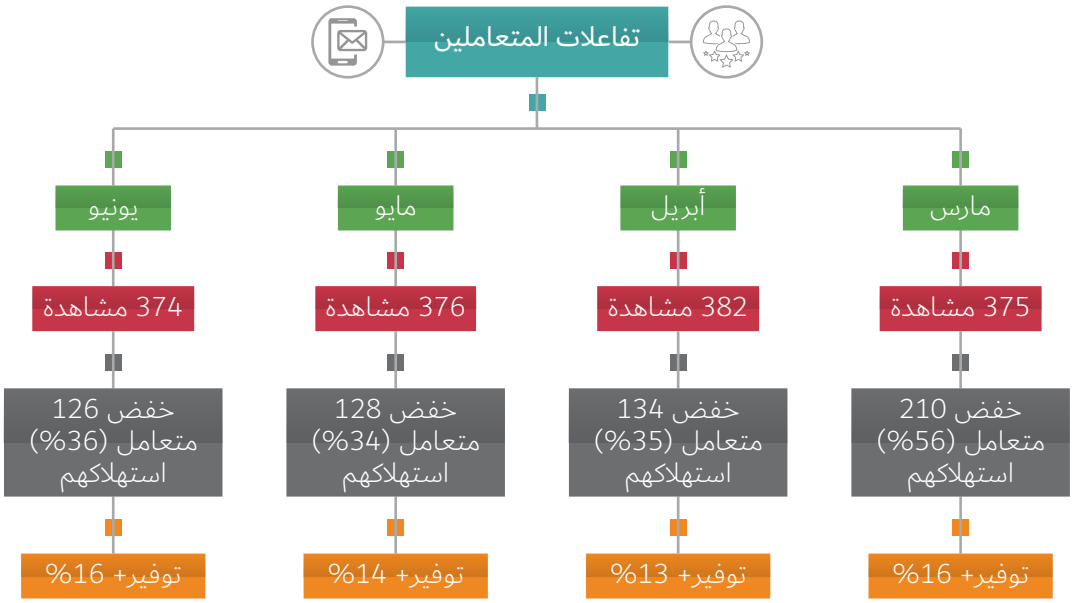
وفي فبراير من عام 2017، بدأت المبادرة كمشروع مبدئي يضم 600 متعامل في مشروعي شروق وغروب السكنيين في منطقة مردف بدبي، لتوفير معلومات حول استهلاك المتعاملين من مارس إلى يونيو من عام 2017. وكانت نتائج هذا المشروع نجاح 152 متعاملاً (25%) في تخفيض استهلاكهم، مقارنة بمعدل تقريبي يبلغ 15% في العام الماضي.

فيما يلي مقارنة بين استهلاك المتعاملين في عامي 2016 و2017:

رسم بياني: متوسط استهلاك الكهرباء لعام 2017 مقارناً مع عام 2016



لاحظنا خلال الفترة بين مارس ويونيو 2017 أن 63% من عملائنا قد تفاعلوا مع المشروع. فيما يلي ملخص لتفاعل المتعاملين واستهلاكهم في كل شهر:



ولتحفيز متعاملينا بشكل أكبر على تقليل استهلاكهم، قام العضو المنتدب والرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي بمكافئة 10 متعاملين ممن شاركوا في المشروع التجريبي، مما يؤكد جهود هيئة كهرباء ومياه دبي لتحويل دبي إلى المدينة الأذكى والأسعد والأكثر استدامة في العالم، بالتعاون مع شركائنا من القطاعين العام والخاص، بما يتماشى مع استراتيجيات ورؤى دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة.

الموظفون

- فازت الهيئة في عام 2017 بجائزة الشرف العالمية في مجال البيئة من مجلس السلامة البريطاني للعام السادس على التوالي
- انخفض معدل الإصابة بالحوادث بنسبة 78.53% في الفترة من عام 2009 حتى عام2017

SUSTAINABLE GROWTH

نهجنا الإداري

حرصت الهيئة باستمرار خلال السنوات الماضية على دعم موظفيها الذين قدموا مستويات أداء عالية ونفذوا أعمالهم بكفاءة وفاعلية، من خلال توفير بيئة عمل صحية وإيجابية، ووضع رفاهيتهم وسعادتهم على رأس أولوياتها. وفي إطار سعيها لتظل الجهة المفضلة والأكبر للعمل في دبي، تلتزم الإدارة العليا في الهيئة بتعزيز نجاح وتطوّر الموظفين حيث تطرح باستمرار برامج ومنصات متنوعة ومبتكرة للاستماع لآرائهم والتعرف عليهم. ونسعى دائماً في الهيئة إلى التعرف على احتياجات موظفينا وتوقعاتهم والاستجابة لها، ويشمل ذلك تحقيق رفاهية الموظفين ومكافأتهم، وتطويرهم وضمان أمنهم، وسعادتهم، وتوفير البيئة الإيجابية للعمل.

وتتمثل الركائز الأساسية لمنهجية الهيئة في إدا ة شؤون الموظفين فيما يلي:

- تعزيز التوطين
- سعادة الموظفين
- صحّ سلام الموظفين
- التدريب والتطوير
- استحقاقات الموظفين

تسعى الهيئة لتوفير بيئة عمل:

01 تقدّر الاختلافات الفردية والتنوّع الثقافي للموظفين

02 توّفر فرص تطور متكافئة بناءً على الأداء

03 عادلة ومنصفة وخالية من التمييز

وتتمسك الهيئة بقيم التنوع والإنصاف تجاه جميع الموظفين 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، وذلك بالتوافق مع الأنظمة والقوانين في دولة الإمارات العربية المتحدة وإمارة دبي، والتوجه الاستراتيجي للهيئة، والمعاهدات والاتفاقيات الدولية.

وقد قمنا بتضمين كل هذه القيم في العديد من سياسات الهيئة، مثل سياسة الهيئة في تقدير وإدارة التنوع في الموارد البشرية، وسياسة الموارد البشرية، بالإضافة إلى سياسة دعم وتمكين المرأة.

كفاءات بمستوى عالمي

وصل إجمالي عدد موظفينا في عام 2017 إلى 11,691 موظفاً، مما يجعل الهيئة واحدة من أكبر الجهات التوظيفية في دبي. وتعد الهيئة مركزاً هاماً لاستقطاب المهندسين في دولة الإمارات، حيث تعد الهندسة من أهم المهن ومصادر الابتكار والإبداع في الهيئة. كما أننا نلتزم باستقطاب مختلف الأفراد لشغل المناصب التي تتطلب مؤهلات عالية في مختلف المجالات، بما في ذلك الإدارية والمالية ونمذجة الأعمال.

يتمتع موظفونا بمجموعة كبيرة من المهارات والمواهب، كما أننا نتخذ إجراءات استراتيجية لنوفر لهم فرص التدريب والتطوير بهدف صقل مهاراتهم وتعزيز مسارهم الوظيفي. ولضمان استدامة الهيئة، تحرص الهيئة على اتخاذ الإجراءات اللازمة لمراقبة معدل تقاعد الموظفين، حتى نتمكن من استبدال الكفاءات المتخصصة بموظفين جدد على درجةٍ عاليةٍ من المهارة والتدريب.

جدول: إجمالي عدد الموظفين حسب نوع عقد التوظيف والمنطقة لعام 2017

العقد	المنطقة							المجموع
	أفريقيا	آسيا	أوروبا	الشرق الأوسط	أمريكا الشمالية	أوقيانوسيا	أمريكا الجنوبية	
دائم	181	7,342	60	3,889	32	6	2	11,512
مؤقت	8	161		10				179
المجموع	**189**	**7,503**	**60**	**3,899**	**32**	**6**	**2**	**11,691**

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

العقد	الجنس		المجموع
	إناث	ذكور	
دائم	1,894	9,618	11,512
مؤقت	22	157	179
المجموع	**1,916**	**9,775**	**11,691**

جدول: إجمالي عدد الموظفين حسب نوع الوظيفة والجنس

نوع الوظيفة	إناث	ذكور	المجموع
دوام كامل	1,916	9,775	11,691
دوام جزئي			
المجموع	**1916**	**9,775**	**11,691**

جدول: الموظفون الجدد حسب الفئة العمرية والجنس والمنطقة خلال 2017

الموظفون الجدد لعام 2017*	
الفئة	عدد الموظفون الجدد
حسب الفئة العمرية	
أقل من 30 سنة	412
من 30 إلى 50 سنة	300
فوق 50 سنة	11
حسب الجنس	
إناث	144
ذكور	579
حسب المنطقة	
أفريقيا	3
آسيا	290
أوروبا	18
أمريكا الجنوبية	
أمريكا الشمالية	8
أوقيانوسيا	
الشرق الأوسط	404
المجموع	**723**

*تم تضمين فئة العقود الخاصة في حسابات عام 2017

جدول: معدل دوران الموظفين حسب الفئة العمرية والجنس والمنطقة خلال 2017

دوران الموظفون لعام 2017**	
الفئة	عدد الموظفون
حسب الفئة العمرية	
أقل من 30 سنة	50
من 30 إلى 50 سنة	214
فوق 50 سنة	29
حسب الجنس	
إناث	245
ذكور	48
حسب المنطقة	
أفريقيا	26
آسيا	182
أستراليا	1
أوروبا	6
أمريكا الشمالية	3
الشرق الأوسط	75
المجموع	**293**

** لم تُضمّن فئة العقود الخاصة في حسابات عام 2017

جدول: نسبة الموظفين المؤهلين للتقاعد خلال الخمس والعشر سنوات المقبلة حسب الفئة الوظيفية والمنطقة خلال عام 2017

المنطقة	التقاعد بعد 5 سنوات			المجموع
	القيادة	الإدارة	غير الإشرافية	
أفريقيا				
آسيا		31	87	118
أوروبا		1		1
الشرق الأوسط	1	11	8	20
أمريكا الشمالية				
المجموع	**1**	**43**	**95**	**139**

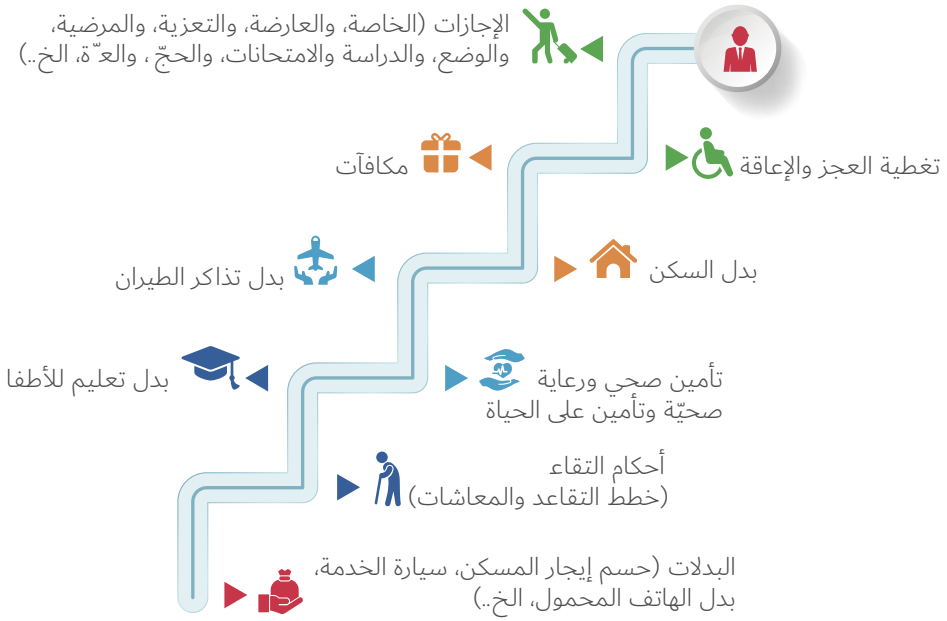
المنطقة	التقاعد بعد 10 سنوات			المجموع
	القيادة	الإدارة	غير الإشرافية	
أفريقيا		1	1	2
آسيا		8	104	112
أوروبا		2		2
الشرق الأوسط	2	13	16	31
أمريكا الشمالية		2	1	3
المجموع	**2**	**26**	**122**	**150**

استحقاقات الموظفين

نحن في هيئة كهرباء ومياه دبي نفتخر بموظفينا ونحرص على مكافئتهم بإنصاف وسخاء حسب أدائهم. ولتحقيق ذلك، تعكف لجنة شؤون الموظفين بالهيئة على مراجعة تقييمات الأداء، والترقيات، وزيادة الرواتب، وغيرها من الأمور الأخرى المتعلقة بالموظفين. كما نجري مراجعة وتحليلاً دورياً للمهام الوظيفية وإتاحتها لذوي المواهب والمهارات والمؤهلات الأكاديمية المناسبة، وتوفير فرص متكافئة لشغل الوظائف حسب المتطلبات.

يمكن لجميع موظفينا من الدرجة السابعة وما بعدها مراجعة أدائهم وتطور مسارهم المهني من خلال نظام «اس ايه بي - SAP» أو عبر بوابة الهيئة الإلكترونية «My Portal». كما يمكنهم أيضاً الإطلاع على التفاصيل المتعلقة بجوائز الأداء والتدريب والتعلّم حول إدارة المعرفة وغيرها.

وتحدد المكافآت وفقاً لسياسات الهيئة على درجة ومنصب الموظف؛ وليس على أساس الجنس. وبناء عليه، لا يوجد فرق في هذا الصدد بين الذكور والإناث. ولتوفير بيئة عمل صحية وسعيدة، ولتعزيز إشراك الموظفين وتحسين مستوى الأداء في الهيئة، نقدم مجموعة كبيرة من المكافآت والاستحقاقات على النحو المذكور أدناه لموظفي الهيئة الذين يعملون بنظام الدوام الكامل، وتتضمن التأمين الصحي والإجازات المختلفة، والبدلات واستحقاقات السكن.



وتحرص الهيئة على مواءمة خطط استحقاقات 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 وعروض تنافسية لموظفي هيئة كهرباء ومياه دبي في العديد من المطاعم والصالات الرياضية والفنادق وغيرها من الخدمات.

مبادرة وصال

ترسل هيئة كهرباء ومياه دبي عبر رسائل نصية قصيرة ورسائل البريد إلكتروني للموظفين للاحتفال بالمناسبات الشخصية مثل التخرج والزواج والمواليد، الخ.

برنامج «تجوري السعادة»

يسهم هذا البرنامج في تحفيز الموظفين من خلال تقدير ومكافأة الأداء والسّلوكيات الاستثنائية التي تعكس قيم الهيئة بمكافآت مثل يوم إجازة أو ركن السيارة لمدة شهر أو وجبة إفطار برفقة رئيس القسم.

صندوق الخير

يقدم الصندوق خدماته حصرياً لموظفي الهيئة، وقد تأسس في عام 2009 تحت اسم «صندوق تكافل» لتقديم الدعم المالي للحالات الطارئة. وقمنا في عام 2017 بإعادة تسميته إلى «صندوق الخير» انسجاماً مع عام الخير 2017. وفي عام 2017 تمكن الصندوق من تقديم مساعدات بأكثر من 5 ملايين درهم استفاد منها نحو 515 موظفا خلال أوقات احتياجهم لها.

برنامج جوائز التميّز وتقدير الموظفين

يهدف هذا البرنامج إلى مكافأة الموظفين (الأفراد أو المجموعات) ممن لديهم انجازات مميزة.

ولدعم موظفينا ذوي المؤهلات العالمية بشكل أكبر، يحق لموظفينا الحصول على إجازات أبوّة والوضع، استفاد منها في عام 2017 نحو 393 موظفاً، واستأنف جميعهم العمل عقب انتهاء تلك الإجازة.

جدول: الإجازات الأبوية للموظفين واستئناف العمل في عام 2017

نوع الإجازة	عدد الموظفين الحاصلين على الإجازة	عدد الموظفين الذين استأنفوا العمل	النسبة المئوية
إجازة أبوّة	393	393	%100
إجازة وضع	164	141	%85.98
المجموع	**557**	**534**	**%95.87**

جدول: إجمالي عدد الموظفين المستحقين لإجازات الأبوية حسب الجنس لعام 2017

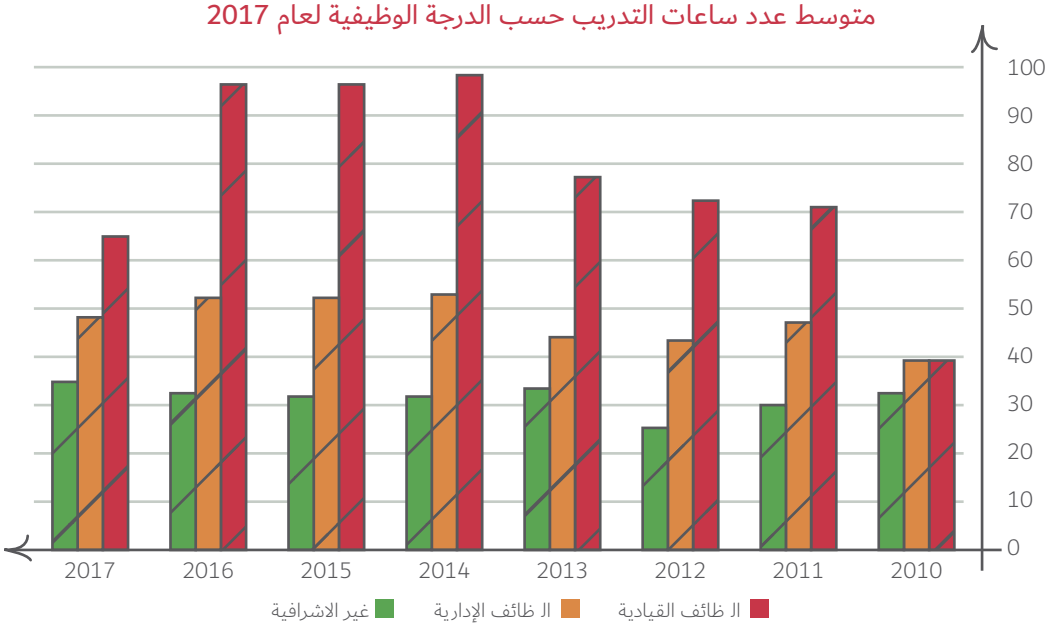
الجنس	المجموع
إناث	1,023
ذكور	7,693
المجموع	**8,716**

التدريب والتطوير

نلتزم في الهيئة بتدريب وتطوير موظفينا ولذلك ندعم باستمرار تطور وتعلم المسؤولين والموظفين من خلال برامج تدريب فعّالة. وقد قمنا في عام 2017 بمراجعة أهداف التدريب وتلبيتها. ولضمان التطوير المستمر لموظفينا ذوي المستوى العالمي والحفاظ عليهم، توفر الهيئة جميع 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 من الدرجة السابعة فما فوق الاطلاع عليه عبر نظام «اس ايه بي - SAP» أو عبر بوابة الهيئة الإلكترونية «My Portal»، أو من خلال «SAP Journey».

في عام 2017، طوّرت الهيئة وحدّثت أُطر عمل الكفاءات السلوكية والفنية. وتعد إدارة التعاقب الوظيفي من القضايا بالغة الأهمية لدينا لضمان استمرارية الأعمال والحفاظ على الثروة المعرفية ورأس المال العقلي وتطويرهما من أجل المستقبل، وتشجيع نمو وتطوير الموظف.

متوسط عدد ساعات التدريب حسب الدرجة الوظيفية لعام 2017



التطوّر المهني

نسعى في هيئة كهرباء ومياه دبي باستمرار إلى ترقية الموظفين وتوظيف الأشخاص الموهوبين والمؤهلين ممن يمكنهم الإسهام في مسيرة نجاح 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. كما تنفذ 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. ونعمل حالياً على بناء قدرات داخلية للتعامل مع الدورة التالية، إذ تستغرق دورة ذلك المشروع من 18 شهراً وحتى ثلاث سنوات.

وتأتي تقييمات الأداء على نفس القدر من الأهمية، فهي تساعدنا على تقييم أداء الموظفين بشكل منظم، وتتيح لنا فهم قدرات موظفينا لنتمكن من تطويرها بشكل أكبر.

صحة الموظفين وسلامتهم

تعد ثقافة الصحة والسلامة والبيئة في الهيئة نهجاً يُحتذى لدمج معايير الجودة والصحة والسلامة والبيئة في الأنظمة الإدارية المتكاملة. وقد أدت هذه الثقافة الإيجابية في مجال الصحة والسلامة والبيئة إلى انعدام حالات الوفاة بسبب مهام العمل، وحصول الهيئة على العديد من الجوائز التي لم يكن من السهل الفوز بها دون النهج الإيجابي الذي يتبعه المعنيون (الداخليون والخارجيون). وفيما يلي أبرز إنجازات الهيئة في هذا المجال:

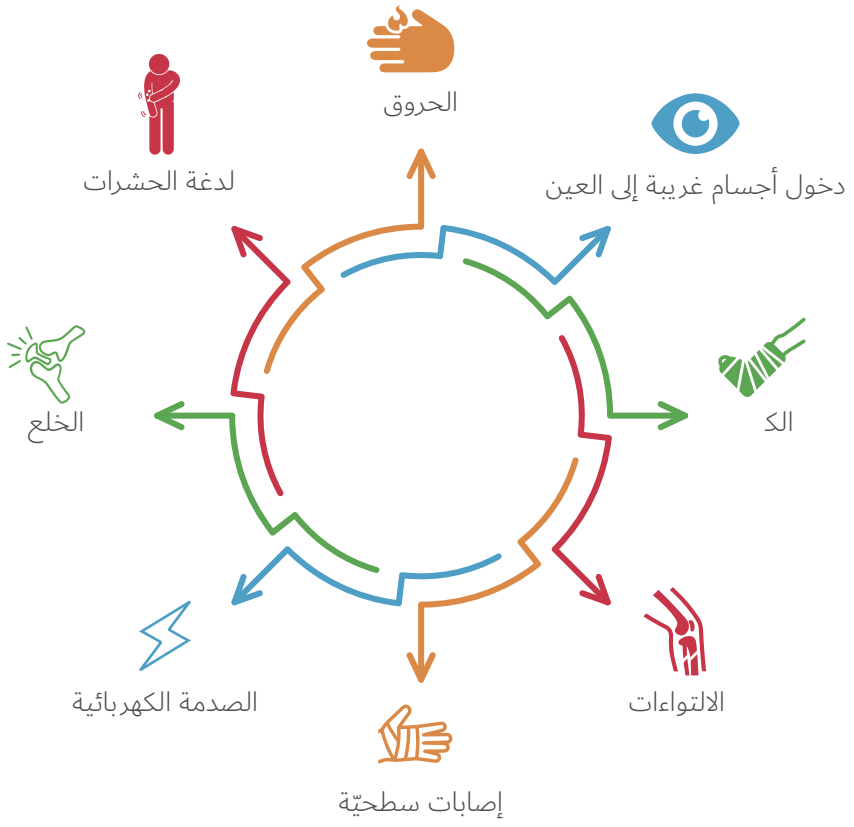
- سياسة الجودة والصحة والسلامة والبيئة المُحكمة والمعتمدة من قبل الإدارة العليا والمفصّلة على مستوى المنهجيات والعمليات والإجراءات ومؤشرات الأداء على بطاقة الأداء المتوازن كما حددها كابلان ونورتن.
- شهادات الأيزو 9001، والأيزو 14001، وشهادة نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001، التي تمكن الهيئة 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%).
- تم تصنيف الهيئة على أنها منظمة آمنة من قبل 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 10 سنوات والست 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.

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 أداء رئيسية تشمل مستويات إنجاز مستهدفة (TAL%)، إضافة إلى المؤشرات الفعلية التي تجعله أكثر قوّة وفعالية. وتضمن 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، فعلى ممثلي السلامة والصحة المهنية الاجتماع كل ثلاثة أشهر على الأقل أو متى اقتضى الأمر ذلك.

كما تلتزم الهيئة بالمحافظة على صحة وسلامة المقاولين والمقاولين الفرعيين والموردين وتتقيد بأسس ومبادئ نظم إدارة السلامة والصحة المهنية 18001 و18002 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 بشكل دوري بتدقيق عملياتنا لتقييم تنفيذ العمل بما يتطابق مع متطلبات الصحة والسلامة. وتحتفل الهيئة سنوياً وللسنة الثامنة ضمن فعاليات أسبوع الصحّة والسلامة الداخلي لحصولنا على تقييم خمس نجوم في معايير السلامة والأمن متجاوزين 98% مع معدل حوادث «غير موجود» في مشاريع الهيئة.

صنفت الصحة والسلامة الإصابات على مستوى المؤسسة ضمن إصابات كبرى وصغرى. 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:



معدّل الإصابات حسب الجنس في عام 2017

معدّل الإصابات=
إجمالي حالات الإصابة للموظفين الذكور x 200,000/ إجمالي ساعات العمل
0.57 = 21,356,250 /200,000 x 61

معدّل الإصابات=
إجمالي حالات الإصابة للموظفات الإناث x 200,000/ إجمالي ساعات العمل
0.03 = 21,356,250 /200,000 x 4

معدّل الأيّام المفقودة حسب الجنس لعام 2017

لغرض حساب معدّل الأيّام المفقودة (يقصد بكلمة «أيام» الأيام التقويمية وتحسب أيام التغيّب بدءاً من اليوم التالي لوقوع الحادثة)

معدّل الأيّام المفقودة =
إجمالي الأيّام المفقودة للموظفين الذكور x 200,000/ إجمالي ساعات العمل
6.32 = 21,356,250 /200,000 x 675

معدّل الأيّام المفقودة =
إجمالي الأيّام المفقودة للموظفات الإناث x 200,000/ إجمالي ساعات العمل
0.19 = 21,356,250 /200,000 x 21

معدّل حالات المرض المرتبطة بالعمل حسب الجنس لعام 2017

معدّل حالات المرض المرتبطة بالعمل خلال فترة التقرير 2017

معدّل حالات المرض المرتبطة بالعمل=
إجمالي حالات المرض المرتبطة بالعمل x 200,000/ إجمالي ساعات العمل
0 = 21,356,250 /200,000 x 0

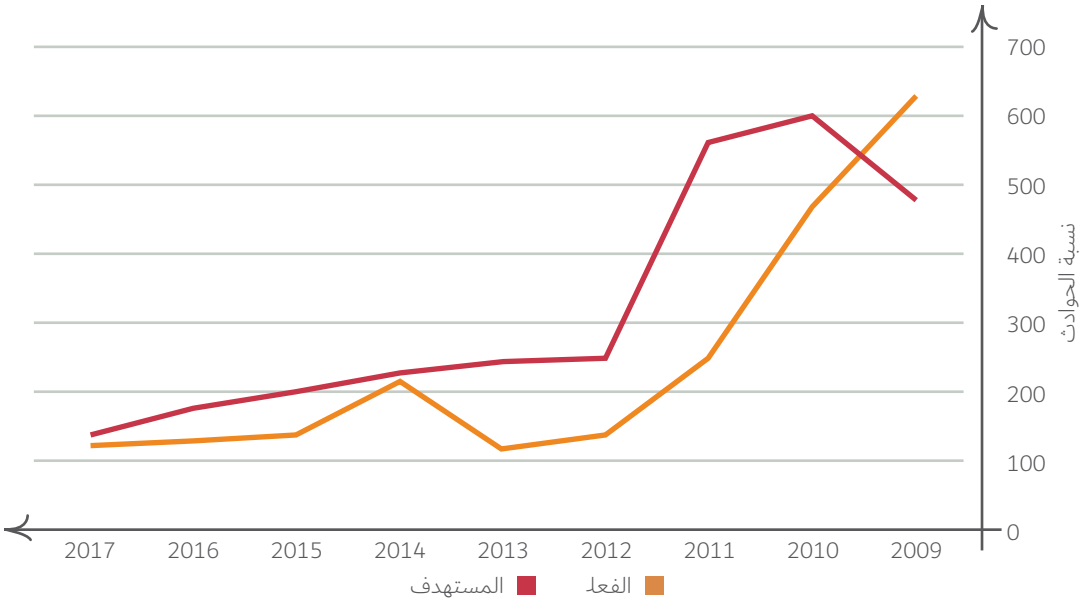
معدّل التغيب عن العمل لعام 2017

معدّل التغيب عن العمل = عدد الغائبين/ متوسط عدد الموظفين
0.32 = 11,399 /3,680

نسبة الغياب لعام 2017				
القطاع	عدد الغائبين	عدد أيام العمل	متوسط عدد الموظفين	متوسط الغياب للموظف الواحد
الفوترة	1,046	251	916	1.14
تطوير الأعمال والتميز	94	251	177	0.53
دعم الأعمال والموارد البشرية	535	251	752	0.71
توزيع الطاقة	435	251	3107	0.14
الإدارة المالية	23	251	132	0.17
الإدارة العامة		251	22	
الإنتاج	242	251	2,117	0.11
الابتكار واستشراف المستقبل	711	251	720	0.99
التدقيق الداخلي	3	251	54	0.06
الشؤون القانونية		251	20	
تخطيط الكهرباء والمياه	3	251	181	0.02
الاستراتيجية والاتصال الحكومي	160	251	131	1.23
نقل الطاقة	165	251	1,647	0.10
المياه والهندسة المدنية	263	251	1,423	0.18
جميع قطاعات الهيئة	**3,680**	**251**	**11,399**	**0.32**

وتعد نسبة الحوادث إحدى المؤشرات الرئيسية لأداء الهيئة في مجال السلامة، والتي انخفضت بنحو 78.53% بين عامي 2009 و2017. كما يسعدنا الإعلان عن عدم وقوع أي حالات وفاة متعلقة بالعمل في الهيئة خلال عام 2017.

نسبة الحوادث لعام 2017



ملاحظة:(عدد الحوادث المبلغ عنها وفق لوائح الإبلاغ عن الإصابات والأمراض والحوادث الخطيرة 100000 x/ إجمالي عدد الموظفين)

معدّل الإصابات خلال عام 2017

معدّل الإصابات=
إجمالي حالات الإصابة للموظفين الذكور x 200,000/ إجمالي ساعات العمل
0.57 = 21,356,250 /200,000 x 61

معدّل الإصابات=
إجمالي حالات الإصابة للموظفات الإناث x 200,000/ إجمالي ساعات العمل
0.03 = 21,356,250 /200,000 x 4

* النسبة المئوية لانخفاض نسبة الحوادث بين عامي 2009 و2017 هي 78.53%

التحديّات والالتزامات الرياضية في الهيئة

في أكتوبر 2017، دعا سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي لحكومة دبي، هيئات حكومة دبي والمنظمات الخاصة للانضمام إلى تحدي دبي 30 30، لتحفيز الجمهور على تعزيز نشاطهم البدني وإيجاد نمط حياة إيجابي وصحّي وجعل دبي واحدة من أكثر المدن نشاطا في العالم. ولدعم توجهات الحكومة وجهودها، أعلنت هيئة كهرباء ومياه دبي عن دعمها الكامل للمبادرة من خلال كونها الشريك الحصري الرئيسي في تحدي اللياقة في دبي. وقد حرصت الهيئة على تشجيع موظفيها على المشاركة الفعالة في التحدي، وقامت بتركيب صالة ألعاب رياضية متنقلة لدعم المبادرة، ونظمت العديد من الأنشطة والفعاليات، والتي تشمل المشي كل صباح لمدة نصف ساعة من الساعة 7:30 صباحاً إلى الساعة 8:00 صباحاً، ودروس رياضية لموظفات الهيئة، ومسابقة التصوير الفوتوغرافي، ومسابقة تنس الطاولة، والملاكمة، وحديقة السعادة، بالإضافة إلى منطقة لعب الأطفال.

كما خصصت الهيئة خمسة محولات كهربائية رئيسية لتوفير الكهرباء لخمسة مهرجانات لياقة بدنية في مواقع مختلفة في أنحاء المدينة خلال عطلات نهاية الأسبوع على مدار الشهر، إلى جانب محولات إضافية لمواكبة العدد الكبير من المشاركين في الفعاليات. كما قمنا بالترويج لهذا الحدث من خلال طباعة إعلان التحدّي والشعار على الفاتورة الخضراء. وحقق هذا نجاحاً كبيراً في جذب العديد من المؤسسات العامة والخاصة لممارسة الرياضة. وبلغ عدد المشاركين منذ بدء التحدي وحتى انتهائه نحو 786 ألف مشارك.

بالإضافة إلى تحدي دبي 30 30، شارك موظفونا في العديد من التحديات والمسابقات الرياضية على مدار العام مثل تحدي ساند ستورم المرموم، وسباق إكس دبي سبارتن في حتا، ودورة الشيخة هند للألعاب الرياضية للسيدات. وتحرص الإدارة العليا في الهيئة على تشجيع هذه الروح التنافسية الإيجابية بين الموظفين بما ينمي قدراتهم البدنية والعقلية، وترسيخ الرياضة كجزء من الثقافة الإماراتية. وقد شارك العديد من موظفينا في هذه التحديات، حيث تم تمثيل الهيئة في خمسين موظفاً في سباق إكس دبي سبارتن، وشاركت 101 موظفة في دورة الشيخة هند للألعاب الرياضية للسيدات.

مجلس هيئة كهرباء ومياه دبي للشباب

لدعم رؤية القيادة الرشيدة لدولة الإمارات العربية المتحدة في تمكين ودعم الشباب أطلقنا مجلس هيئة كهرباء ومياه دبي للشباب في يناير 2017. إننا في الهيئة نؤمن بأهمية الاستثمار في الشباب، لمواكبة المستجدات والتطورات المستقبلية، وإيماناً بدورهم الحيوي في تحقيق أهدافنا ورؤيتنا وخططنا الاستراتيجية. وقد عمل المجلس طوال العام على تحقيق أهدافه ومهامه الرئيسية، مثل تنظيم الحلقة الشبابية الأولى في دار الاتحاد في دبي، تحت شعار "الشباب 10x"، وذلك بحضور سعادة/ شما المزروعي، وزيرة الدولة لشؤون الشباب، وسعادة/ سعيد محمد الطاير، العضو المنتدب الرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي، و150 مستفيد من برنامج المنح الدراسية الذي تقدمه هيئة كهرباء ومياه دبي، إلى جانب عدد من الشباب من موظفي الهيئة.

وتطوّع أعضاء المجلس مع مجموعة من الشباب في الهيئة لتنظيف الألواح الشمسية على أسطح المنازل في حتا. وقد بدأت المبادرة بزيارة المنازل في المنطقة لتنظيف اللوح التي ركبتها الهيئة للمواطنين مجاناً. وقد أبرزت هذه المبادرة حرص الشباب على تعزيز المسؤولية المجتمعية في الهيئة، وعزمهم على حماية البيئة والموارد الطبيعية والحفاظ عليها. بالإضافة إلى ذلك، قام المتطوعون بتوعية المجتمع حول أهمية الحفاظ على نظافة البيئة من أجل مستقبل مستدام.

ونظم مجلس هيئة كهرباء ومياه دبي للشباب حلقة شبابية أخرى لتأسيس علاقة بين هيئة كهرباء ومياه دبي وأصحاب الهمم، كجزء من استراتيجية الهيئة لتمكين أصحاب الهمم. وعمل المجلس طوال العام، لا سيّما خلال أسبوع التوعية، على نشر الوعي وقام بتنظيم أنشطة مختلفة بما في ذلك الزيارات إلى فروع الهيئة حتى يتمكن أعضاء المجلس من التعريف بأنفسهم لموظفي الهيئة وعرض أهداف المجلس وغايته. كما يحرص أعضاء المجلس على الاستماع إلى الشباب والتعرف على التحديات التي يواجهونها، والأحلام التي يريدون تحقيقها في الهيئة والاقتراحات لتعزيز التواصل بين الشباب وإدارة الهيئة من خلال مجلس الشباب، بما يعكس دعمنا المستمر للشباب.

سعادة الموظفين

نسعى في الهيئة دائماً إلى نشر السعادة والإيجابية في بيئة العمل باعتبار الموظفين من أهم الفئات المعنية لدى الهيئة. لذلك فقد أسسنا إدارة إسعاد الموظفين في عام 2014 لدعم أهدافنا الاستراتيجية في تحقيق السعادة لجميع المعنيين ومن ضمنهم الموظفين، وحثّهم على تبني مفهوم البيئة الصحيّة والسعيدة بما يضمن الحفاظ على كفاءة الأداء بالهيئة. وتتمحور المبادئ الإرشادية لاستراتيجية السعادة بالهيئة حول الموظفين، وتركز على تحقيق رضاهم وسعادتهم وتعزيز مشاركتهم، ولذا، تجري الهيئة استبيان السعادة وهو أحد الأدوات لفهم وتلبية تطلعات موظفينا وقياس سعادتهم فيما يخص مجالات العمل المختلفة في الهيئة.

يشكل 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.

ويعد برنامج سعادة الموظفين والتواصل معهم من العوامل الأساسية لإيجاد بيئة عمل تعاونية ومحفِزَة ومنتِجَة ومستدامة. ومن أهم الأدوات التي نستخدمها لفهم احتياجات الموظفين وتلبيتها بشكل أفضل هي «استبيان سعادة الموظفين»، وهو أحد الأدوات لفهم وتلبية تطلعات الموظفين، وقد وصل معدل السعادة الكلي للموظفين في عام 2017 إلى 83.22%. وتتولى الهيئة تحليل نتائج هذا الاستبيان بهدف المقارنة المعيارية لمبادرات الهيئة وإعادة توجيهها لتلبية توقعات الموظفين.

ولدعم وتحسين بيئة العمل، وفرت هيئة كهرباء ومياه دبي لموظفيها مجلس السعادة وقاعات الإبداع لتعزيز بيئة العمل الإيجابية والمحفزة على الإبداع. يقع مجلس السعادة في المقر الرئيسي للهيئة بينما تقع قاعات الإبداع في مركز الهيئة في ورسان، 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. يشمل المشروع 902 موقف للسيارات وتبلغ قدرته الإنتاجية 1,780 كيلو وات.

اليوم العالمي للسعادة

تحتفل إدارة إسعاد الموظفين سنوياً بمناسبة اليوم العالمي للسعادة الموافق للعشرين من مارس من كل عام، من خلال توجيه دعوة مفتوحة لجميع الموظفين للمشاركة في النشاطات المختلفة التي تُقام في هذا الحدث.

استشاراتي (برنامج مساعدة الموظفين)

تنظم إدارة إسعاد الموظفين العديد من جلسات الاستشارية للموظفين لدعم وتلبية متطلبات الموظفين ومكان العمل. وتشمل هذه الجلسات برنامج مساعدة الموظفين الذي يتضمن تعميم استبيان التوتر بين الموظفين، وعقد ورش عمل إدارة التوتر، والجلسات الاستشارية الفردية.

التجمعات السنوية المختلفة

مثل العشاء السنوي وتجمّع برنامج برزتنا وتجمّع السحور في رمضان.

الأعراس الجماعية

تنظم الهيئة حفل زفاف جماعي سنوي لموظفيها في إطار التزامنا باستراتيجيتنا المؤسسية لتحقيق سعادة موظفينا. وقد احتفلنا في عام 2017 بالزفاف الجماعي السنوي العاشر؛ وبذلك نكون قد احتفلنا بزفاف أكثر من 438 موظفًا منذ عام 2007.

إن هيئة كهرباء ومياه دبي مؤسسة حكومية ملتزمة بتطبيق لوائح وتشريعات حكومة دبي، لذلك فإننا نلتزم بتقديم إشعار بمدة كافية في حالات تنفيذ التغييرات التشغيلية الهامة التي تؤثر على الموظفين، وذلك في حالات عدم تضمن عقود التوظيف القياسية على مدة محددة للإشعار. كما تسعى الهيئة 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

تعمل اللجنة على تشجيع الموظفات الإناث على توسعة أدوارهم الإبداعية، ودعم رؤية الموظفات في اتخاذ القرار بهدف تعزيز مستوى رضاهن في عدّة مجالات مثل الرياضة والمجتمع والأزياء.

مراكز رعاية الطفل التابعة للهيئة

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

تعزيز التوطين

حرصت هيئة كهرباء ومياه دبي على دعم التوطين وزيادة أعداد الموظفين من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، ومساعدة الأجيال القادمة في تطوير مسارها المهني، مما يسهم في تحقيق رؤية دولة الإمارات. تركز استراتيجيتنا على الاستثمار في الأجيال الجديدة من الموظفين المواطنين، ونلتزم بزيادة نسبة الموظفين من الشباب المواطن، وتطوير مهاراتهم وبرامج التدريب المقدمة لهم. ففي عام 2017، بلغ عدد الموظفين الجدد من المواطنين نحو 46.71% من إجمالي التعيينات الجديدة. بالإضافة إلى ذلك، بلغت نسبة التوطين خلال العام في مناصب الإدارة العليا والقيادية 85.45%، و49.87% في مناصب الإدارة المتوسطة، و36.21% في الوظائف غير الإشرافية. كما أننا نسعى جاهدين لاستقطاب الكوادر الوطنية المؤهلَة والموهوبة، وتقوية مهاراتهم عبر توفير منح دراسية ودورات تدريبية في الجامعات والكليات والمعاهد الرائدة في جميع أنحاء العالم. ويهدف برنامج المنح الدراسية الذي أطلقته الهيئة إلى تثقيف الطلاب المواطنين في الخارج حول الطاقة المتجددة. كما أسست الهيئة «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 المواطنين في المجالات الهندسية، وذلك لتدريب الجيل القادم من موظفينا، لا سيما في المجالات التقنية ذات الصلة بعمل الهيئة. كما تقدم الهيئة الدعم للمواطنين في مشاريعهم الدراسية والبحثية المرتبطة بطبيعة عمل الهيئة.

تكريم الموظفين ومكافئتهم

تسعى الهيئة دائماً على تقدير ومكافئة 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 وتشجيع التنافسية الإيجابية بين الموظفين. في عام 2017، قامت الهيئة بتكريم 2,428 موظفاً ومكافئة 69 فريق عمل من جميع الإدارات والقطاعات. وبالإضافة إلى ذلك، نظّمت الهيئة جائزة الأعمال الخاصة لتقدير الموظفين الذين ساعدوا في الحفاظ على موارد الهيئة وتحقيق وفورات في التكاليف. وفي عام 2017، تمت مكافأة 482 موظفا على إنجازاتهم على مدار العام، والتي أدت إلى الحفاظ على أصول الهيئة وميزانياتها.

تشجيع الابتكار

تشجع الهيئة الموظفين على تقديم الأفكار المبتكرة لتحسين بيئة العمل والخدمات من خلال منصة «أفكاري» التفاعلية. وقد كان لعدد من الأفكار التي اقترحها موظفونا تأثير على مفهوم البعد الثلاثي للاستدامة. وفي عام 2017، بلغ عدد المشاركين في منصة أفكاري 2,484 موظفاً، في حين بلغ إجمالي عدد الأفكار المقترحة 7,528 فكرة. هذه الأفكار المبتكرة أدت إلى توفير 809 مليون درهم حتى تاريخه، فقد حرصنا على مكافأة 949 من أصحاب الأفكار الإبداعية، علماً بأن هذه المكافآت قد وصلت إلى 1,256,741 درهم هذا العام. إضافة إلى ذلك، قمنا بإطلاق مستكشف التوجه (Trend explorer) حسب المعايير العالمية ودمجه بنجاح في نظام أفكاري حيث يستطيع المشاركون التفكير واقتراح الأفكار حول أحدث التكنولوجيا.

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.

قصة نجاح

برنامج مساعدة الموظفين "استشاراتي"

تلتزم هيئة كهرباء ومياه دبي بالاستثمار في موظفيها وضمان سلامتهم وسعادتهم. ومن هذا المنطلق، أطلقت الهيئة في ديسمبر 2016 برنامج «استشاراتي» لمساعدة الموظفين، والذي يتضمن ورش عمل وجلسات توعية وجلسات دعم نفسي فرديّة يقدّمها متخصصون. بعد نجاح المبادرة ومشاركة الموظفين بشكل كبير، وافقت الإدارة العليا في ديسمبر 2017 على أن تصبح المبادرة فعالية مستمرة لموظفيها.

ويتضمن البرنامج أنشطة مختلفة مثل فحوصات التوتر بالتعاون مع إدارة الصحة، ويحدد الفحص ما إذا كان الموظف بحاجة إلى مساعدة عاجلة. كما يتم من خلال فحص المؤشرات الحيوية المرتبطة بالتوتر مراقبة العوامل المختلفة بما في ذلك ضغط الدم ومعدل النبض، وتدفق الدم، ومؤشر كتلة الجسم وموجات تردد الراديو التي تؤدي إلى تغيرات في مستويات التوتر النفسي، وأخيراً الدعم النفسي للحالات المختلفة مثل الموظفين من أصحاب الهمم، والموظفين الذين تمت إحالتهم من قبل لجنة الانضباط.

وقد استفاد أكثر من 1,466 موظفاً من المبادرة في عام 2017، في حين أظهرت النتائج أن 92% من الموظفين يشعرون بالسعادة والرضا عن الخدمة. كما أجرينا ورش عمل مختلفة حول موضوعات متنوعة على مدار العام، مثل الطلاق وتربية الأطفال والسعادة والتعامل مع الاكتئاب وإدارة التوتر. وقمنا أيضاً بالاحتفال بأحداث عالمية هامة وذات صلة مثل اليوم العالمي للصحة النفسيّة.

بعد نجاح البرنامج والجلسات التي عقدناها، تنوي الهيئة في عام 2018 ربط برنامج استشاراتي مع نظام تقييم الموظفين السنوي، بحيث يتم إحالة الموظفين ذوي نتائج الأداء المتدنية إلى البرنامج للحصول على المساعدة كخطة عمل تصحيحية. وسيتم إحالة الموظفين ذوي الأداء الفائق للتوقعات إلى البرنامج للحصول على تدريب خاص بالمناصب التنفيذية لتطوير كفاءاتهم السلوكية.

المجتمع

- 27 مبادرة اجتماعية وإنسانية في عام 2017
- 45,000 ساعة تطوعية
- أسهمت جهود المسؤولية المجتمعية في الهيئة خلال السنوات الماضية في رفع نسبة رضا وسعادة المجتمع من 82% في عام 2013 إلى 92% في عام 2017
- فازت الهيئة بأربع فئات في جائزة الخليج للاستدامة والمسؤولية المجتمعية المؤسسية

نهجنا الإداري

تلتزم هيئة كهرباء ومياه دبي برد الجميل للمجتمع بشكل عام في إمارة دبي وخارجها. وتبنت 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 لأننا ندرك أن دعمنا ومساهمتنا تجاه المجتمع المحلي أمر أساسي وجوهري. يشمل إطار العمل مبادرات اجتماعية تتماشى مع الأهداف الأساسية لعام زايد، وعام الخير، ورؤية الإمارات 2021، وخطة دبي 2021، واستراتيجية هيئة كهرباء ومياه دبي 2021. ومن أجل تطوير وتنفيذ استراتيجية المسؤولية المجتمعية المؤسسية، فقد قامت الهيئة بوضع خطة عمل قائمة على دراسة الاحتياجات الفعلية للمعنيين والمجتمع المتعلقة برعاية وتنفيذ وتقييم المبادرات الداخلية والخارجية للمسؤولية المجتمعية المؤسسية لضمان تلبيتها لاحتياجات المعنيين والمجتمع. وتعد مبادراتنا للمسؤولية المجتمعية المؤسسية جزءاً لا يتجزأ من خطة استراتيجيتنا والتي تقوم على نهج مؤسسي متكامل لخدمة المجتمع.

وقد أعلن صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة، حفظه الله، حيث يعد الخير من أهم القيم الراسخة في المجتمع الإماراتي، وهو لا يقتصر على العمل الخيري فقط، بل يشمل إحداث فارق إيجابي في المجتمع والأمة ككل. وفي منتصف عام 2017 تم إعلان 2018 كعام زايد بمناسبة مرور 100 عام منذ ميلاد الوالد المؤسس المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، طيب الله ثراه. ومن جانبها اعتمدت هيئة كهرباء ومياه دبي 12 برنامجاً أساسياً يضم 27 مبادرة اجتماعية وإنسانية تعكس جميعها إرث زايد الوطني والإنساني، وقد تم إعداد هذه المبادرات لنشر قيم التسامح والتقدم وحماية البيئة والقيادة والإحسان. ويعتبر العديد من المبادرات التي تم تنفيذها خلال عام زايد امتداداً لمبادرات عام الخير.

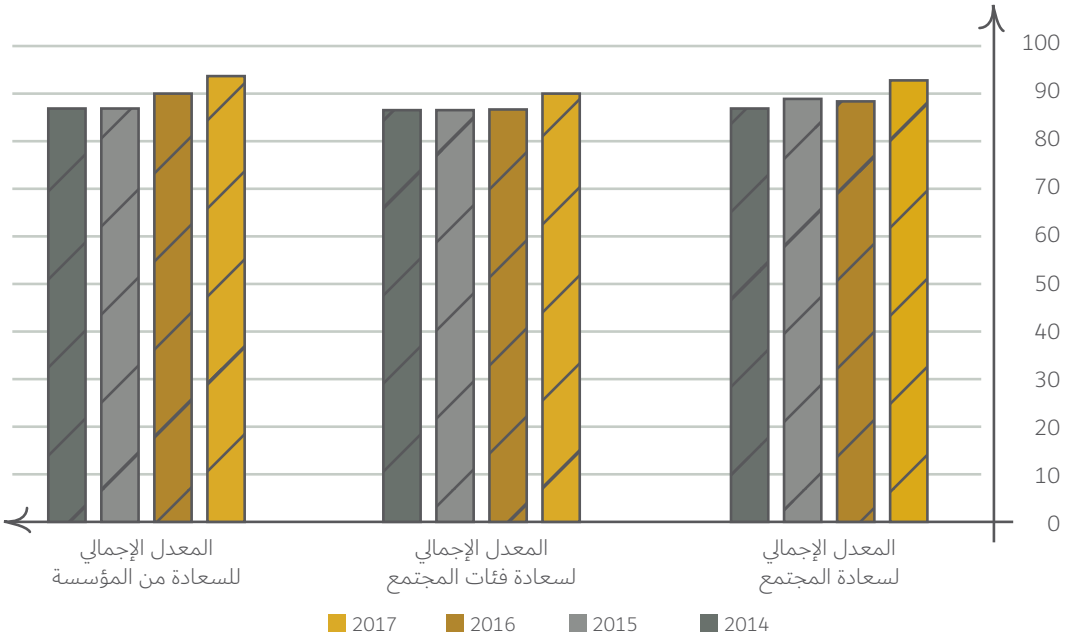
تستخدم هيئة كهرباء ومياه دبي قنوات متنوعة للتواصل وتحديد احتياجات المعنيين فيما يخص مبادراتها من خلال:

بالإضافة إلى ذلك، فإننا نُقّدر آراء المعنيين وخاصة تلك المتعلقة بالمجتمع فهي تساعدنا على تطوير مبادراتنا ومشاريعنا المجتمعية على نحوٍ متواصل. تقوم جميع الإدارات في هيئة كهرباء ومياه دبي بدعم توجيهات الإدارة والمساهمة بتنفيذ البرامج المشتركة المتعلقة بالمجتمع. كما أننا نشجع على المشاركة في التطوع الداخلي ضمن مختلف المبادرات المجتمعية داخل الدولة وخارجها من خلال برامج الحوافز والجوائز المقدمة لجميع موظفي الهيئة.

مبادراتنا

لم تتسبب أي من مشاريعنا الكبرى في عام 2017 في حدوث أي تأثيرات سلبية على المجتمع من الناحية المادية أو الاقتصادية ضمن حدود مناطق عملياتنا التشغيلية. كما يتم إنجاز برنامجنا للمسؤولية المجتمعية بالتنسيق بين 24 ممثلاً من قطاعات الهيئة المختلفة، وهم مسؤولون عن تنسيق المبادرات المجتمعية الخاصة بكل قطاع من قطاعات الهيئة. وتشمل المبادرات برامج تنمية المجتمع مثل حملات التوعية في المدارس، وتوعية أفراد المجتمع، والبرامج الخيرية خارج الدولة، وحملات شهر رمضان المبارك. ونفخر بأن نعلن أننا نفذنا جميع مبادراتنا المجتمعية بنجاح خلال عام 2017 متجاوزين بذلك هدفنا المحدد. وبالإضافة إلى تحقيق أهداف عام الخير ومسؤوليتنا المجتمعية، قامت الهيئة بإعفاء مواطني الدولة من دفع رسوم الكهرباء الخاصة بمجالس العزاء، إلى جانب توفير خزان مياه مجاني كل يوم طيلة فترة العزاء التي تستمر لمدة ثلاثة أيام. وقد أسهمت هذه المبادرات في زيادة رضا وسعادة المجتمع. وتمثل الزيادة في نسبة سعادة المجتمع لدى الهيئة، والتي بلغت 92% في عام 2017، دليلاً واضحاً على النجاح في اختيار خطة المسؤولية المجتمعية لدى الهيئة وتنفيذها على الوجه الأمثل.

سم بياني: سعادة المجتمع



برنامج "المياه: جواز السفر العالمي"

تلتزم هيئة كهرباء ومياه دبي بتثقيف الأجيال المستقبلية حول أزمة المياه العالمية وندرة المياه إضافة إلى تثقيف الشباب حول الاستدامة وترشيد الموارد. وفي إطار هذه الجهود قامت الهيئة ومؤسسة سقيا الإمارات بالتعاون مع مؤسسة «سيرج الشرق الأوسط» بتصميم برنامج «المياه: جواز السفر العالمي». يهدف البرنامج إلى اصطحاب الطلاب في رحلة افتراضية حول العالم للتعرف على مشاكل شح المياه والتحديات التي يواجهها ملايين البشر للحصول على مياه نظيفة. يحصل كل طالب خلال البرنامج على جواز سفر ويتم ختمه بعد إكمال كل منصة في الفعالية، وتشمل الأنشطة فهم البصمة المائية، وسباق المياه، وبذور الأمل وغيرها. نحن فخورون بأن نعلن أن عدد المستفيدين من البرنامج قد وصل إلى 1400 طالب في عام 2017 خلال الفصل الأول من العام الدراسي، ويهدف للوصول إلى 3000 طالب بحلول نهاية العام الدراسي 2018-2017 مقارنة بحوالي 900 طالب في عام 2016، وقد لعب موظفونا دوراً كبيراً في تحقيق هذه النتائج، حيث تطوع 60 متدرباً من الهيئة لتنفيذ البرنامج على مدار العام.

مبادرة ألواح الطاقة الشمسية في حتا

بدعم ورعاية هيئة كهرباء ومياه دبي، قام مجلس دبي للشباب بإطلاق مبادرة تطوعية للشباب لتنظيف ألواح الطاقة الشمسية المثبتة على الأسطح في حتا. وقد شهدت المبادرة مشاركة 50 متطوعاً حيث قاموا بزيارة المنازل في حتا لتنظيف ألوح الطاقة الشمسية المثبتة ضمن مشروع الهيئة لتركيب الألواح الشمسية على أسطح فلل المواطنين في حتا مجاناً وفق لوائح مبادرة شمس دبي. ونتيجة لذلك فقد ازدادت القدرة الانتاجية لألواح الطاقة الشمسية بمعدل أربعة أضعاف بالمقارنة مع قدرتها الانتاجية قبل التنظيف. وقد أسهمت هذه المبادرة بشكل مباشر في تعزيز البيئة المستدامة ودعم مبادرة شمس دبي وخطة حتا التنموية الشاملة.

وكانت الهيئة قد قامت في سبتمبر 2017 بإطلاق مبادرة لتركيب الألواح الشمسية على أسطح 640 فيلا من فلل المواطنين دون أي تكاليف، وتم الانتهاء من تنفيذ المشروع في فبراير 2018.

تشجيع استخدام المصابيح الموفرة للطاقة LED

تعاونت هيئة كهرباء ومياه دبي مع مؤسسة محمد بن راشد للإسكان لاستبدال مصابيح الإضاءة التقليدية بمصابيح LED. وقد كان هذا التعاون بين الهيئة ومؤسسة محمد بن راشد للإسكان بعد توقيع مذكرة تفاهم عام 2015 بين الطرفين. وقد قامت الهيئة، بالتعاون مع شركة الاتحاد لخدمات الطاقة (الاتحاد إسكو)، باستبدال مصابيح الإضاءة التقليدية بمصابيح LED لما يقرب من 1700 فيلا في مناطق البرشاء والورقاء وعود ميثاء.

يهدف المشروع إلى خفض الطلب على الطاقة وزيادة الوعي حول مصابيح LED. حيث قامت الهيئة بتخصيص ستة فرق لاستبدال المصابيح وفقاً لأعلى معايير المسؤولية والموثوقية والأمان. ويدعم ذلك جهود الهيئة لإشراك المجتمع في إنتاج الطاقة النظيفة والمتجددة، مما يمكن أفراد المجتمع من خفض قيمة فواتير الكهرباء، مما يساعد أيضاً على حماية البيئة. كما يشجع هذا المشروع ثقافة التطوع بين موظفينا، حيث تطوع 80 موظفاً من الهيئة لتنفيذ المشروع.

شهر رمضان المبارك

تضاعف الهيئة جهودها لتعزيز معاني الوحدة والإخاء بين موظفيها في ظل بيئة متعددة الجنسيات. وفي هذا الصدد، فإننا نقوم سنوياً بتنظيم نشاطات خيرية وإسلامية متنوعة خلال شهر رمضان المبارك لتعزيز الأخوة وروح العطاء بما يجسد إرث وتقاليد دولة الإمارات والقيم الإسلامية النبيلة.

تعد خيمة رمضان مبادرة سنوية لدعم روح المودة والتلاحم بين موظفينا وأفراد المجتمع، حيث توفر الخيمة وجبة الإفطار الأساسية للموظفين من مختلف الإدارات ممن تبدأ مناوباتهم بعد وقت الإفطار. ووفرت الهيئة خلال عام 2017 أكثر من 2000 وجبة يومياً في مواقع مختلفة بالهيئة، كما توفر وجبات الإفطار للجمهور من جميع الجنسيات. وانسجاماً مع أهداف عام الخير، أطلقت الهيئة مبادرة عمرة خير التي مكنت 70 من موظفينا من زيارة بيت الله الحرام لأداء مناسك العمرة خلال شهر رمضان المبارك.

تدريب الجيل القادم

نلتزم في هيئة كهرباء ومياه دبي بتطوير ودعم المواهب الإماراتية تنفيذاً للأجندة الوطنية لدولة الإمارات، وضمن استراتيجيتنا لإعداد الشباب الإماراتي لتولي القيادة في قطاع الطاقة والمياه. ومن أجل دعم وتطوير المواهب الإماراتية الشابة، فقد قامت الهيئة بتنفيذ برنامج تدريبها الصيفي لهذا العام بحضور 197 من طلاب المدارس والجامعات.

شمل البرنامج عدداً من الدورات التدريبية مثل «حقيبة سند» التي تدرب الطلاب خلالها على كيفية التعامل مع أصحاب الهمم والعمل بروح الفريق. كما قامت الهيئة بتنظيم رحلات ميدانية إلى مرافقها حيث تم تعريف المتدربين بتقنيات إنتاج الكهرباء وتحلية المياه.

الاتصال والتوعية

تسعى الهيئة دائماً إلى توعية المجتمع حول ترشيد استهلاك المياه والكهرباء إيماناً منها بأهمية تخفيض الطلب على الطاقة، وذلك من خلال حملات الاتصال التسويقي المتكاملة والنشاطات المخططة للتواصل مع المجتمع على مدار العام. ولكي نساعد المعنيين في ترشيد الكهرباء والمياه، تنفذ الهيئة عمليات تدقيق لحسابات الكهرباء للعملاء التجاريين من ذوي الاستهلاك المرتفع، حيث تمكننا النتائج من اتخاذ الاجراءات التصحيحية الضرورية لخفض حجم الاستهلاك. كما أننا نشارك في الفعاليات المرتبطة بالمناسبات العالمية مثل ساعة الأرض ويوم البيئة العالمي ويوم المياه العالمي، ويعد شهر رمضان المبارك مناسبة هامة لنا لإيصال رسائلنا حول سلوك الاستهلاك المسؤول للمياه والكهرباء.

وفي صيف عام 2017، أطلقت الهيئة حملة "لنجعل هذا الصيف أخضر" لتقديم نصائح حول الحفاظ على البيئة، بما في ذلك تخفيض استهلاك الطاقة خلال ساعات الذروة (من 12 ظهراً وحتى 6 مساءً) وضبط درجة حرارة مكيف الهواء عند 24 درجة مئوية، وإصلاح تسريبات المياه قبل السفر والعطلة الصيفية. إضافة إلى ذلك وفي إطار جهود الهيئة في خطة التنمية الشاملة في منطقة حتا والتزاماً منها بأسلوب الحياة المستدام لبناء مجتمع مثالي، فقد قامت الهيئة باستضافة ورشة عمل حول مبادرة «بيتنا مثالي»، التي استهدفت أكثر من 300 من سكان حتا بالشراكة مع تسع مؤسسات حكومية.

قامت الهيئة من خلال ورشة العمل بتشجيع سكان حتا على التسجيل والمشاركة في المبادرة، وقامت بتقديم النصائح والإرشادات التي تسهم ببناء مجتمع سعيد ومثالي، كما سعت إلى نشر مفهوم وثقافة الأسرة المثالية وتشجيع الأسر الأخرى على بناء المنازل المستدامة والصديقة للبيئة.

وفي الفترة بين 2009 و2017، حققت حملاتنا التوعوية وعمليات التدقيق توفيراً في استهلاك الكهرباء بمعدل 1.7 تيراوات في الساعة، وتوفيراً في استهلاك المياه بمعدل 6.7 مليار جالون، أي ما يعادل 1.04 مليار درهم إماراتي.

مهندس المستقبل

تنظم الهيئة العديد من الفعاليات والمبادرات للأجيال الشابة من أجل إعدادهم لمستقبل أكثر إشراقاً وازدهاراً، من ضمن هذه المبادرات مخيم «مهندس المستقبل» الذي تنظمه الهيئة مرتين في السنة خلال إجازة الطلاب الشتوية والصيفية.

يوفر المخيم منصة تثقيفية لتطوير الخبرات العلمية للطلاب إضافة إلى التشجيع على الإبداع والابتكار. كما يشمل المخيم الكثير من النشاطات التعليمية للطلاب في مجال البحث الهندسي والعلمي، وأساسيات التصميم واستخدام الروبوتات وتطوير تطبيقات الهواتف الذكية. وقد شهد هذا العام مشاركة 62 طالباً نجحوا في تعلم أساسيات الإلكترونيات والكهرباء، وحقق استبيان سعادة الطلاب خلال المخيم نتائج إجمالية وصلت إلى 100%.

أصحاب الهمم

أسهمت الهيئة بشكل فعال في مختلف المبادرات والبرامج إلى دعم أصحاب الهمم، وهو اللقب الذي منحه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، لذوي الإعاقة في دولة الإمارات.

ونلتزم بدعم مبادئ المسؤولية المجتمعية من خلال إطلاق المبادرات والمشاريع المجتمعية والتنموية لتلبية حاجات جميع أفراد المجتمع وخاصة أصحاب الهمم، حيث قمنا في عام 2017 بإطلاق ست مبادرات وأربع حملات رعاية بقيمة 2.5 مليون درهم.

وتماشياً مع أهداف عام الخير، قدمت الهيئة، بالتعاون مع مؤسسة الإمارات للصم، العديد من الأجهزة الإلكترونية الذكية لعدد 30 من عوائل أصحاب الهمم لمساعدتهم في نشاطات حياتهم اليومية، إضافة إلى توفير أجهزة الإشعارات والاهتزاز لتنبيههم لأجراس الأبواب والهواتف وأجهزة إنذار الحرائق ومعدات الأمن ورعاية الأطفال وغير ذلك. وفقاً لاستبيان السعادة الذي تم إجراؤه في عام 2017 فإن نسبة السعادة لدى أصحاب الهمم عن الهيئة قد بلغت 90.7%.

كما نظمت الهيئة في شهر ديسمبر 2017، بالتزامن مع اليوم العربي للمعاق، ملتقى إسعاد ودمج أصحاب الهمم، بمشاركة عدد من الهيئات العامة ومختلف مراكز أصحاب الهمم من جميع أرجاء الدولة. قام المشاركون خلال الفعالية بعرض حرفهم اليدوية ورسوماتهم وبعض المنتجات المصنوعة يدوياً، بما يدعم مبادرة "مجتمعي...مكان للجميع" التي أطلقها سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، والتي تهدف إلى تحويل دبي بالكامل إلى مدينة صديقة لأصحاب الهمم بحلول العام 2020.

ونظم مجلس هيئة كهرباء ومياه دبي للشباب حلقة شبابية تحت عنوان "نهج زايد في دعم أصحاب الهمم" تقديراً لدور الوالد المؤسس المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، طيب الله ثراه، في تأسيس مسيرة الدولة الإنسانية ودعم أصحاب الهمم.

كما حرصت الهيئة أن تكون جميع مكاتبها صديقة لأصحاب الهمم، بما فيها تسهيل دخول الكراسي المتحركة عبر جميع المداخل الرئيسية، إضافة إلى أن جميع دورات المياه وغرف الاجتماعات ومواقف السيارات وغيرها من المرافق الرئيسية بالهيئة التي تلبي جميع احتياجات أصحاب الهمم.

ديكاثلون الطاقة الشمسية – الشرق الأوسط

تقام مسابقة «ديكاثلون الطاقة الشمسية-الشرق الأوسط» العالمية عبر شراكة بين المجلس الأعلى للطاقة في دبي وهيئة كهرباء ومياه دبي ووزارة الطاقة الأمريكية. حيث تتنافس الجامعات من مختلف دول العالم خلال هذه المسابقة لتصميم وبناء وتشغيل نماذج لبيوت مستدامة تعمل بالطاقة الشمسية ذات كفاءة عالية في التكلفة واستهلاك الطاقة. والتي ستسهم في حماية البيئة، وستكون قادرة على التكيف مع الظروف المناخية السائدة في المنطقة. وتعمل الهيئة على توفير جميع الوسائل لدعم الطلاب وإنجاح المسابقة بما يتوافق مع رؤيتنا وتوجهاتنا الاستراتيجية.

وقد تأهل 18 فريقاً من 13 دولة للمشاركة في المرحلة النهائية من المسابقة، وستحصل الفرق الفائزة على جوائز مالية تتجاوز 10 ملايين درهم إماراتي. وتستضيف دبي أول دورتين من المسابقة لأول مرة في الشرق الأوسط في مجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية، في عامي 2018 و2020 بالتزامن مع معرض إكسبو 2020 دبي.

التعاون مع مجموعة الإمارات للبيئة البحرية

في إطار خطط واستراتيجيات الهيئة، وتعزيز أسس الاستدامة البيئية في دبي، وقعت الهيئة في أكتوبر 2017 مذكرة تفاهم مع مجموعة الإمارات للبيئة البحرية، للتعاون في توعية الموظفين والمجتمع حول أهمية المشاركة في المبادرات البيئية. كما نظمت الهيئة ومجموعة الإمارات للبيئة البحرية مجموعة من المبادرات البيئية في محمية جبل علي البحرية، مثل تنظيف الشواطئ، وزراعة أشجار المنغروف، وحماية السلاحف، وبناء الأعشاش، وفعاليات الهيئة خلال مناسبات يوم الأرض ويوم البيئة الوطني. كما قمنا باستخدام مركبات الهيئة الكهربائية وحافلاتها الخفيفة خلال جميع الفعاليات بهدف تقليل عدد السيارات في المحمية وحمايتها من التلوث.

العمل التطوعي

في إطار برنامجنا للمسؤولية المجتمعية، وتماشياً مع أهداف «عام زايد» و«عام الخير»، قمنا بإطلاق برنامج هيئة كهرباء ومياه دبي للعمل التطوعي لتمكين موظفي الهيئة وأفراد المجتمع من تسجيل بياناتهم في الموقع المخصص للمشاركة في العمل التطوعي. ويحدد النظام قائمة بالمبادرات والحملات المتوفرة للتطوع خلال العام، ويوثق عدد الساعات التطوعية التي نفذها كل موظف.

يهدف البرنامج بشكل أساسي إلى زيادة مشاركة موظفينا في الخدمات المجتمعية والمشاريع الخيرية في دولة الإمارات وخارجها، إضافة إلى تمكين الأفراد من اكتساب الثقة وإحداث تغيير ومقابلة الناس، وأن يكونوا جزءاً من المجتمع. وتعد الهيئة أحد أوائل المؤسسات الخدمية التي خصصت موقعاً إلكترونياً لاحتساب عدد الساعات التطوعية لكل موظف مسجل في الموقع.

وحسب إحصائيات فريق إسعاد المجتمع في الهيئة، فقد بلغ عدد الساعات التطوعية لموظفي الهيئة في عام 2017 ما يقارب 45,000 ساعة. أما مجموع المستفيدين من مبادرات الهيئة الخيرية فقد وصل إلى 3 ملايين شخص حول العالم.

مجموع ساعات العمل التطوعي

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
916	1,320	1,555	8,014	8,039	13,560	12,922	45,000
38	55	64	333	334	565	538	1,847

مجموع يام العمل التطوعي

قصة نجاح

الهيئة تحصل على ميدالية التميز الذهبية في مجال المسؤولية المجتمعية

حصلت هيئة كهرباء ومياه دبي على ميدالية التميز الذهبية في مجال المسؤولية المجتمعية على مستوى الوطن العربي، وذلك تقديراً لدورها في ترسيخ ثقافة المسؤولية المجتمعية على المستوى الإقليمي والعالمي، ودعم مفهوم الاستدامة البيئية والاجتماعية والاقتصادية في دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة.

قدمت الجائزة من قبل المنظمة العربية للمسؤولية المجتمعية في دورتها الـ 12 خلال فعاليات «الملتقى الإقليمي للشخصيات والمؤسسات» التي تتبنى مفاهيم المسؤولية المجتمعية كجزءاً من نشاطها المؤسسي.

المبادرة العالمية
لإعداد التقـــارير

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	√	√	√	√	√	√
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 وسلامة العملاء	خارجية	√			√	√	√
خصوصية العملاء	خارجية	√			√	√	
الالتزام الاقتصادي الاجتماعي	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	18	
	102-2	الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	18، 19	
	102-3	موقع المؤسسة	18	
	102-4	مواقع عمل المؤسسة	17، 18	
	102-5	طبيعة الملكية والشكل القانوني	17	
	102-6	الأسواق التي تخدمها المؤسسة	19، 106	
	102-7	حجم المؤسسة	19، 20، 30	
	102-8	معلومات عن الموظفون و العمال الآخرين	123، 124	8.6;8.5
	102-9	سلسلة الإمداد	42، 43	12.7
	102-10	تغييرات كبيرة في المؤسسة و سلسلة الإمداد	لا توجد تغييرات كبيرة	
	102-11	المبدأ أو النهج الوقائي	67، 68	
	102-12	المبادرات الخارجية	28، 29	
	102-13	العضوية في الجمعيات	24	
	102-14	كلمة العضو المنتدب والرئيس التنفيذي للهيئة	12	
	102-16	القيم، والمبادئ، والمعايير، وقواعد السلوك	20	
	102-18	هيكل حوكمة الهيئة	21-23	16.3
	102-40	قائمة مجموعات المعنيين	49	
	102-41	اتفاقيات المفاوضات الجماعية	غير مطابقة في الإمارات	
	102-42	تحديد و اختيار المعنيين	48، 49	
	102-43	نهج إشراك المعنيين	50	
	102-44	المخاوف و الجوانب الأساسية التي طرحها المعنيون	51	
	102-45	قائمة الكيانات المدرجة في البيانات المالية	16، 19	
	102-46	تحديد محتوى التقرير وحدود جوانبه ذات الأهمية	16، 53-55	
	102-47	لائحة الجوانب ذات الأهمية	56	
	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 وفق معايير إعداد التقارير: المستوى الاساسي	
	102-55	مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير	155-161	
	102-56	سياسة الضمان الخارجية	162، 163	

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاحات	الوصف	الصفحة	ربط أهداف التنمية المستدامة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الكهربائية	EU1	القدرات المركبة وفقاً لمصدر رئيس من مصادر الطاقة طبقاً للوائح التشريعية	70-68	7.2
	EU2	صافي الطاقة المنتجة وفقاً لمصدر رئيسي من مصادر الطاقة وطبقاً للوائح التشريعية	69 ،68	7.2
	EU3	عدد حسابات المتعاملين من المباني السكني والصناعية والمؤسسية والتجارية	106	
	EU4	طول خطوط النقل والتوزيع المعلقة والمخفية تحت الأرض وفقاً للقواعد الناظمة	71 ،70	
	EU5	تعيين الحدود المسموح بها لانبعاثات ثاني أكسيد الكربون أو معادلها وفقاً للإطار التنظيمي لتداول أرصدة الكربون	83	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	8.2;8.1;7a 9.5;9.1
	2-201	الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى نتيجة التغير المناخي	67 ،66 ،33 ،32	13.2 ;13.1
ممارسة الشراء				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	43 ،42	12.7
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	43 ،42	12.7
	3-103	تقييم نهج الإدارة	43 ،42	12.7
GRI 204 ممارسات المشتريات 2016	1-204	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	43 ،42	
الابتكار				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	33	9.5;8.3
	2-103	نهج الإدارة و مكوناته	33	9.5;8.3
	3-103	تقييم نهج الإدارة	33	9.5;8.3
إفصاحات غير متعلقة بمعايير "GRI"		نتائج منصة أفكاري	138	
التوافر و الاعتمادية				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	74-72	7.1
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	74-72	7.1
	3-103	تقييم نهج الإدارة	74-72	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	74-72 76 108 ،107	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	76، 77، 100، 101	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	76، 77، 100، 101	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	76، 77، 100، 101	
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء		نهج الإدارة: برامج إدارة الطلب على الطاقة	76، 77، 100، 101	7.1;7.b; 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، 45	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	44، 45	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	44، 45	
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء		نهج الإدارة: أنشطة البحث والتطوير والنفقات	44، 45	9.5;7.a
كفاءة النظام				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	70، 71، 80، 81	8.4;7.3
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	70، 71، 80، 81	8.4;7.3
	3-103	تقييم نهج الإدارة	70، 71، 80، 81	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	80	8.4;7.1; 13.2;12.2
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء	EU12	الفاقد في النقل والتوزيع في صورة نسبة مئوية من إجمالي الطاقة	70، 71	8.4;7.1; 12.2
بيئي				
الطاقة				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	66-68	8.4
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	66-68	8.4
	3-103	تقييم نهج الإدارة	66-68	8.4
GRI 302 الطاقة 2016	1-302	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	78	7.2;7.a; 8.4;7.b; 12.2;9.4
	4-302	الحد من استهلاك الطاقة	78	7.b;7.a; 7.2; 13.2;12.8
المياه				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	90-92	12.2
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	90-92	12.2
	3-103	تقييم نهج الإدارة	90-92	12.2

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاحات	الوصف	الصفحة	ربط أهداف التنمية المستدامة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
GRI 303 المياه 2016	1-303	مجموع سحب المياه حسب المصدر	91، 92	14.1;6.6;6.4
	2-303	مصادر المياه المتأثرة بشكل أساسي بعملية سحب المياه	91، 92	;6.6;6.3 14.3;14.1
	3-303	حجم المياه المعاد تدويرها واستخدامها	99، 100	;12.5;6.3 14.3
الانبعاثات				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	66-68، 82-84	13.1;3.9
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	66-68، 82-84	13.1;3.9
	3-103	تقييم نهج الإدارة	66-68، 82-84	13.1;3.9
GRI 305 الانبعاثات 2016	305-1	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق1)	66-68، 82-83	12.4;3.9
	2-305	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق2)	لا يوجد مشتريات للطاقة خلال عام 2017	12.4;3.9
	4-305	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	82، 83	12.4;3.9
	5-305	الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	82، 83	;12.4;3.9 13.2
	6-305	انبعاثات الغازات من المواد المسببة لتآكل الأوزون	83، 84	;12.4;3.9 13.2
	7-305	أكاسيد النيتروجين و أكاسيد الكبريت وغيرها من الانبعاثات الأساسية في الهواء	83، 84	;12.4;3.9 13.2
النفايات السائلة و النفايات التقليدية				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	96-100	6.6;6.3
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	96-100	6.6;6.3
	3-103	تقييم نهج الإدارة	96-100	6.6;6.3
GRI 306 النفايات السائلة والنفايات التقليدية 2016	1-306	تصريف المياه من حيث النوعية والوجهة	96-98	;6.3;3.9 14.2;12.4
	2-306	النفايات من حيث النوع وأسلوب التخلص منها	99-100	12.5; 6.3;3.9
	3-306	إجمالي عدد وحجم الكميات المنسكبة	في عام 2017، لم تكن هناك تأثيرات بيئية كبيرة	;12.4;6.3;3.9 15.1:14.1
	5-306	نوعية الكائنات البحرية المتأثرة بصرف المياه	96-100	;14.1;6.3 15.5
الامتثال البيئي				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	67، 68	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	67، 68	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	67، 68	
GRI 307 الامتثال البيئي 2016	1-307	عدم الامتثال للقوانين واللوائح البيئية	67، 68	13.3;13.2
التقييم البيئي للمورد				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	42، 43	
	2-103	نهج الإدارة و مكوناته	42، 43	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	42، 43	
GRI 308 التقييم البيئي للمورد 2016	1-308	الموردون الجدد ممن تم التحقق منهم وفق المعايير البيئية	42، 43	
	2-308	الآثار البيئية الضارة الفعلية والمحتملة في سلسلة الإمداد والإجراءات المتبعة	لم يتم الإبلاغ عن مثل هذه التأثيرات البيئية السلبية في سلسلة التوريد لدينا خلال عام 2017	;13.2;12.4 13.3

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاحات	الوصف	الصفحة	ربط أهداف التنمية المستدامة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
اجتماعي				
التوظيف				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	122، 135-137	8.8
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	122، 135-137	8.8
	3-103	تقييم نهج الإدارة	122، 135-137	8.8
GRI 401 التوظيف 2016	1-401	الموظفون الجدد ودوران الموظفين	124	5.1;5.5; 8.5;8.6
	2-401	المستحقات الممنوحة للموظفين بدوام كامل وغير ممنوحة للموظفين بدوام جزئي أو مؤقت	125، 126	
	3-401	إجازة الأبوة	127	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	124، 125	8.3
الصحة و السلامة المهنية				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	129-133	
	2-103	نهج الإدارة و مكوناته	129-133	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	129-133	
GRI 403 الصحة والسلامة المهنية 2016	1-403	القوى العاملة الممثلة في لجان الصحة والسلامة الرسمية والمشتركة بين الإدارة والعمال	129-133	8.8
	2-403	نوع الإصابة ومعدلات الإصابة والأمراض المهنية، والأيام المفقودة، والتغيب عن العمل، والعدد الإجمالي للوفيات المرتبطة بالعمل	129-133	8.8
التدريب و التعليم				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	128، 138	
	2-103	نهج الإدارة و مكوناته	128، 138	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	128، 138	
GRI 404 التدريب والتعليم 2016	1-404	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف حسب الجنس وفئة الموظف	128	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	128، 138	4.4;8.6
التنوع وتكافؤ الفرص				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	125، 135-137	
	2-103	نهج الإدارة و مكوناته	125، 135-137	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	125، 135-137	
GRI 405 التنوع و تكافؤ الفرص 2016	2-405	نسبة الراتب الأساسي والأجور للنساء بالمقارنة مع الرجال	125	5.1;5.5; 8.5;10.3
عدم التمييز				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	122، 123	
	2-103	نهج الإدارة و مكوناته	122، 123	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	122، 123	

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاحات	الوصف	الصفحة	ربط أهداف التنمية المستدامة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
GRI 406 عدم التمييز 2016	1-406	وقائع التمييز في المعاملة والإجراءات التصحيحية المتخذة	لم يتمّ تسجيل أي حوادث خلال عام 2017	5.5;5.1; 16.3;8.5
المجتمعات المحلية				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	142، 143	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	142، 143	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	142، 143	
GRI 413 المجتمعات المحلية 2016	1-413	العمليات المنجزة مع إشراك المجتمع المحلي، وتقييم الأثر، وبرامج التطوير	142، 143	9.1;1.4; 11.4
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء	EU22	عدد الأشخاص المنتقلين من منازلهم لأسباب مادية أو اقتصادية والتعويضات وفقاً لنوع المشروع	143	1.4
التخطيط و الاستجابة للكوارث/ الطوارئ				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	32، 33	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	32، 33	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	32، 33	
GRI G4 إفصاحات القطاعات 2013 المؤسسات الخدمية المزودة لخدمات الكهرباء		نهج الإدارة	32، 33	1.5; 11.6;11.5
صحة و سلامة المتعامل				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	106-108، 116	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	106-108، 116	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	106-108، 116	
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	لا يوجد أي حوادث خلال 2017	16.3;3.9
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 يسجل لدينا أي حالة وفاة مرتبط بأداء أعمالنا خلال العام2017	3.9
خصوصية المتعامل				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	117	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	117	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	117	
GRI 418 خصوصية المتعامل 2016	1-418	شكاوي جوهرية تتعلق بانتهاك خصوصية المتعامل وخسائر بيانات المتعامل	لم يتمّ تلقّي أي شكاوي بشأن انتهاك خصوصية المتعامل وخسائر بيانات المتعامل خلال عام 2017	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	41 ،21	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	41 ،21	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	41 ،21	
GRI 419 الامتثال الاجتماعي والاقتصادي 2016	1-419	مخالفة اللوائح والقوانين في المجال الاجتماعي والاقتصادي	لا توجد عقوبات نقدية أو غير نقدية كبيرة لعدم الامتثال للوائح و القوانين في المجال الاجتماعي الاقتصادي	16.3
الوصول				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	115-110	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	115-110	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	115-110	
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	115-110	7.1;1.4; 11.1
	EU26	نسبة السكان الذين لا تصلهم الخدمة في مناطق التوزيع المرخصة أو المناطق الموصولة بالخدمة	0%	7.1;1.4; 11.1
	EU28	تكرار انقطاع التيار الكهربائي	108-106	7.1
	EU29	متوسط مدة انقطاع التيار الكهربائي	108-106	7.1
	EU30	متوسط عامل التوفر للمحطات حسب مصدر الطاقة والنظام التنظيمي	108-106	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	149 ،109	7.1;1.4
سعادة المتعاملين				
GRI 103 نهج الإدارة 2016	1-103	شرح للجانب ذي الأهمية وحدوده	117-116 ،107	
	2-103	نهج الإدارة ومكوناته	117-116 ،107	
	3-103	تقييم نهج الإدارة	117-116 ،107	
إفصاحات غير متعلقة بمعايير "GRI"		نتائج استبيان قياس سعادة المتعاملين	117-116	

شركة كي بي إم جي

تقرير الضمان المحدود المستقل لهيئة كهرباء ومياه دبي

الاستنتاج

استناداً إلى الأدلة التي حصلنا عليها من الإجراءات المتبعة، لا توجد أي بيانات مغلوطة جوهرية في مجالات الأداء المحدّدة كما هو موضّح أدناه، والتي تم الإفصاح عنها في تقرير الاستدامة لهيئة كهرباء ومياه دبي المُعدّ وفقاً لمبادئ معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، لتحديد المحتوى والجودة للفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2017.

المعلومات الخاضعة للضمان

تشمل مجالات الأداء المُحدَّدة الواردة في تقرير الاستدامة لهيئة كهرباء ومياه دبي لعام 2017 الخاضعة للضمان ما يلي:

مجال الأداء المحدد	مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الصفحات
توافر واعتمادية الكهرباء	EU10 القدرة المقررة مقارنة بالطلب المتوقع على الكهرباء على المدى الطويل حسب مصدر الطاقة	72-79 و111-112
توافر المياه وجودتها	303-3 المياه المُعاد تدويرها واستخدامها	95-98 و102-103
الوصول إلى الكهرباء	EU28 تكرار انقطاع التيار الكهربائي EU29 متوسط مدّة انقطاع التيار الكهربائي* (إن أمكن)	81 و108-112
كفاءة النظام	EU11 متوسط كفاءة الإنتاج في وحدات الإنتاج الحرارية حسب مصدر الطاقة والنظام التنظيمي	69-71 و80-86
الصحة والسلامة المهنية	403-2 نوع الإصابة ومعدلات الإصابة والأمراض المهنية، والأيام المفقودة، والتغيب عن العمل، والعدد الإجمالي للوفيات المرتبطة بالعمل	129-133

المنهجية المتبعة عند إعداد التقرير

تم اعتماد مبادئ معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير لتحديد المحتوى والجودة (يُشار إليها فيما يلي بـ «المعايير»)، كما نشرتها المبادرة العالمية لإعداد التقارير، لتكون المعايير المتبعة عند إعداد التقارير والتدقيق.

أساس الاستنتاج

أجرينا عملنا وفقاً للمعيار الدولي لالتزامات الضمان ISAE 3000 (يُشار إليه فيما يلي بـ «المعيار»). ووفقاً للمعيار فقد:

- استخدمنا تقييمنا المهني لتخطيط وتنفيذ اتفاق الحصول على الضمان المحدود، حيث لم نجد أي معلومات مغلوطة جوهرية في مجالات الأداء المحدّدة، سواء بسبب الاحتيال أو الخطأ
- أخذنا بعين الاعتبار الضوابط الداخلية ذات الصلة عند تصميم إجراءات ضماننا، إلا أننا لا نقدم أي استنتاج بشأن فعاليتها
- حرصنا على أن يمتلك فريق العمل المعرفة والمهارات والكفاءات المهنية المناسبة.

ملخّص الإجراءات المتبعة

يستند استنتاجنا للضمان المحدود على الأدلة التي تم الحصول عليها من خلال القيام بما يلي:

- توجيه استفسارات إلى إدارة وموظفي هيئة كهرباء ومياه دبي لفهم عمليات الهيئة من أجل تحديد القضايا الجوهرية.
- إجراءات تطوير مجالات الأداء المُحدَّدة في تقرير استدامة هيئة كهرباء ومياه دبي لعام 2017.
- توجيه استفسارات إلى إدارة وموظفي هيئة كهرباء ومياه دبي لفهم الضوابط الداخلية، وهياكل الحوكمة، وإجراءات إعداد التقارير حول مجالات الأداء المُحدَّدة.

- إجراءات تحليلية بشأن مجالات الأداء المُحدَّدة.
- زيارات ميدانية إلى مقر هيئة كهرباء ومياه دبي.
- الاطلاع على مجالات الأداء المحدّدة لتوثيق المصادر.
- تقييم مدى ملاءمة المعايير فيما يتعلق بمجالات الأداء المُحدَّدة.
- التأكد من إعداد التقرير بالمؤشرات المناسبة وفقاً للمستوى الأساسي للإفصاح بما يتوافق مع معايير إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير.
- مراجعة تقرير استدامة هيئة كهرباء ومياه دبي لعام 2017 بالكامل لضمان اتساقه مع معرفتنا الشاملة بنهج الاستدامة لدى شركة الإمارات العالمية للألمنيوم.

كيف يحدد المعيار كلاً من الضمان المحدود والبيانات المغلوطة الجوهرية

تختلف الإجراءات المتبعة في اتفاقات تنفيذ الضمان المحدود من حيث الطبيعة والتوقيت، وهي أقل شموليةً من الإجراءات المتبعة من أجل الضمان المعقول. وبالتالي، فإن مستوى الضمان الذي يتم الحصول عليه بموجب اتفاقات الضمان المحدود أدنى من الضمان الذي كان سيتم الحصول عليه لو تم تنفيذ إجراءات الضمان المعقول.

وتعد البيانات المغلوطة - بما في ذلك الإغفالات - جوهرية إذا كان من المتوقّع بشكل معقول أن تُؤثّر، بشكل مستقل أو إجمالي، على القرارات ذات الصلة الصادرة عن إدارة هيئة كهرباء ومياه دبي.

استخدام تقرير الضمان الحالي

تم إعداد هذا التقرير ليقدم إلى إدارة هيئة كهرباء ومياه دبي بغرض تقديم استنتاج الضمان حول مجالات الأداء المُحدَّدة، وقد لا يكون مناسباً لغرض آخر. ونحن لا نتحمل أي مسؤولية تنتج عن الاعتماد على هذا التقرير تجاه أي شخص آخر بخلاف إدارة هيئة كهرباء ومياه دبي، أو لأي غرض آخر بخلاف ذلك الذي أُعدّ من أجله.

مسؤولية الإدارة

تُعدّ الإدارة مسؤولة عن:

- تحديد المعايير المناسبة لتلبية احتياجاتها.
- إعداد وتقديم «مجالات الأداء المحدّدة» وفقاً للمعايير.
- إنشاء ضوابط داخلية تُمكّن من إعداد وعرض مجالات الأداء المُحدّدة الخالية من البيانات المغلوطة الجوهرية، سواء بسبب الاحتيال أو الخطأ.

مسؤوليتنا

تتمثل مسؤوليتنا في تنفيذ اتفاق الضمان المحدود فيما يتعلق بمجالات الأداء المُحدَّدة للفترة المنتهية في 31 ديسمبر 2017، وإصدار تقرير الضمان الذي يشمل استنتاجنا.

استقلاليتنا ومراقبة الجودة

تم تنفيذ عملنا وفقاً لمتطلبات قواعد سلوك المحاسبين المحترفين الصادرة عن الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC)، والتي تتطلّب، من جملة أمور أخرى، أن يكون أعضاء فريق الضمان (الممارسون) وكذلك شركة التأمين (مزوّد الضمان) مستقلين عن عميل الضمان، فيما يتعلق بنطاق التزام الضمان الحالي، بما في ذلك عدم المشاركة في كتابة التقرير. كما تُطبق الشركة المعيار الدولي لمراقبة الجودة 1، ويتقيّد الممارس بالاستقلالية المعمول بها والمتطلبات الأخلاقية الأخرى وفق لائحة الأخلاقيات للمحاسبين المحترفين الصادرة عن هيئة المعايير الأخلاقية الدولية للمحاسبين (IESBA).

شركة كي بي إم جي

راجيف باترا

شريك

أبو ظبي، 24 يوليو 2018

قائمة المختصرات

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
Android	نظام تشغيل الهواتف المحمولة الذي طورته شركة جوجل
AR	معدّل الغياب
ASN	إشعارات الشحن المسبقة لطلبات الشراء
ASR	تخزين واسترداد المياه الجوفية
BAU	أساليب العمل على النحو المعتاد
BCM	إدارة استمرارية الأعمال
BCP	خطة استمرارية الأعمال
BIA	تحليل التأثير على الأعمال
BIG	مليار غالون إمبراطوري
BIPV	بناء متكامل للخلايا الكهروضوئية
BMI	مؤشر كتلة الجسم
BSC	مجلس السلامة البريطاني
BSI 13500	المعيار البريطاني
BTEC	مجلس تعليم التكنولوجيا وإدارة الأعمال
CAR	خفض درجة برودة الهواء
CBP	محترف الأعمال المعتمد
CC&S	قسم تغير المناخ والاستدامة
CDA	هيئة تنمية المجتمع
CDM	آلية التنمية النظيفة

CEO	الرئيس التنفيذي
CERs	شهادة خفض الانبعاثات المعتمدة
CH4	غاز الميثان
CISL	معهد كامبردج لقيادة الاستدامة
CM	إدارة الأزمات
CML	الدقائق المفقودة للمتعاملين
CO2	ثنائي أكسيد الكربون
COP	مؤتمر الأمم المتحدة للتغير المناخي
COP21	مؤتمر تغير المناخ في باريس 2015
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
DGEP	برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز
DSCE	المجلس الأعلى للطاقة في دبي
DSM	إدارة الطلب على الطاقة
DUCAB-HV	أنظمة حماية خطوط الجهد العالي في دبي
DUSUP	هيئة دبي للتجهيزات
EFQM	المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة
EMEG	مجموعة الإمارات للبيئة البحرية
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
EWS	جمعية الإمارات للحياة الفطرية
GCC	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
GWh	جيجاوات ساعات
H&S	الصحة و السلامة
HFC	المركبات الكربونية الفلورية الهيدروجينية
HH	صاحب السمو
HR	الموارد البشرية
HRSG	غلاية استرجاع الحرارة
HVAC	التدفئة والتهوية وتكييف الهواء
I-RECs	شهادات الطاقة المتجددة الدولية
IMS	نظام إدارة الابتكار
INDCs	المساهمات المعتزمة المحددة وطنياً
IOS	نظام تشغيل مستخدم في الأجهزة المحمولة
IoT	إنترنت الأشياء
IPP	نظام المنتج المستقل للطاقة
IR	معدّل الإصابة
ISAE 3000	معايير الضمان الدولية ISAE 3000
ISO	منظمة المعايير الدولية
IT	تقنية المعلومات
IVR	نظام الرد الصوتي التفاعلي
JAPS	محطة جبل علي لإنتاج الطاقة

JEI Silicon Valley	شركة جميرا العالمية للطاقة- وادي السليكون
KAM	إدارة الحسابات الرئيسية
km	كيلومتر
KPI	مؤشرات الأداء الرئيسية
KV	كيلو فولت
kW	كيلو وات
kWh	كيلو وات/ ساعة
LCOE	التكلفة المستوية للكهرباء
LED	الصمام الثنائي الباعث للضوء
LEED	معيار الريادة في الطاقة والتصميم البيئي
LLC	شركة ذات مسؤولية محدودة
m	متر
M	مليون
m3	متر مكعّب
Masdar	شركة أبوظبي لطاقة المستقبل
MBRCHE	مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال الخيرية والإنسانية
MBRGI	مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية
MBRHE	مؤسسة محمد بن راشد للإسكان
MD	المدير العام
MENA	الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
MIG	مليون جالون إمبراطوري
MIGD	مليون جالون إمبراطوري باليوم
MMBTU	مليون وحدة حرارية بريطانية
MOU	مذكرة تفاهم
MRV	رصد و إعداد التقارير والتحقق منها
MSF	عملية التحلية متعددة المراحل
Mt	أطنان مترية
$MtCO_2e$	أطنان مترية من مكافئ ثاني أكسيد الكربون
MW	ميجاوات
MW/h	ميجاوات ساعات

MWp	ميجاوات وقت الذروة
N2O	أكسيد النيتروس
NCEMA	الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث
NESA	الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني
NOx	أكاسيد النيتروجين
O&M	التشغيل والصيانة
ODS	المواد المستنفدة للأوزون
OECD	منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
OEM	الشركة المصنعة للمعدات الأصلية
OTF	مرفق اختبار في الهواء الطلق
P&WP	التخطيط للطاقة والمياه
PESTEL	التحليل السياسي الاقتصادي الاجتماعي التكنولوجي البيئي القانوني
PFC	المركبات الكربونية الفلورية المشبعة
pH	مقياس لوغاريتمي يستخدم لتحديد حموضة وقاعدية المحلول المائي
PoA	برنامج الأنشطة
POD	أصحاب الهمم
ppm	أجزاء في المليون
PV	ألواح ضوئية
Q2	الربع الثاني
R&D	البحث والتطوير
R22	مبرد 22
R407c	مبرد 407 سي
RERA	هيئة التنظيم العقاري
RH	الرطوبة النسبية
RO	التناضح العكسي
ROE	العائد على حقوق المساهمين
RS	الحركة الدورانية المتضائلة
RWE PI ME	شركة آر دبليو إي باور إنترناشونال الشرق الأوسط
SAIFI	مؤشر معدل تكرار الانقطاع في النظام
SAP	شركة برمجيات أوروبية متعددة الجنسيات مقرّها في ألمانيا

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
SEWA	هيئة كهرباء ومياه الشارقة
SF6	سداسي فلوريد الكبريت
SLT	فريق قيادة الاستدامة
SMEs	المشاريع الصغيرة والمتوسطة
SMS	خدمة الرسائل القصيرة
SO2	ثنائي أكسيد الكبريت
SRM	إدارة علاقات الموردين
SWOT	نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات
T&D	النقل والتوزيع
TESTIAC	تخزين الطاقة الحرارية ومدخل هواء تبريد التوربينات
TICSCI	المعهد الدولي لخدمة العملاء
TISSE	المعيار الدولي لتميّز الخدمات
TSE	معالجة مياه الصرف الصحي
TSK	مشاريع مجموعة شركات إسبانية صناعية متخصصة في الطاقات المتجددة
TWh	تيرا وات ساعة (ساعات)
UAE	دولة الإمارات العربية المتحدة
UFW	الفاقد في شبكات المياه
UNFCCC	اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ
US	الولايات المتحدة الأمريكية
USD	الدولار الأمريكي
VPP	المشروع التجريبي لمحطة الطاقة الافتراضية
W&C	المياه والمدنية
WETEX	معرض تكنولوجيا المياه والطاقة والبيئة (ويتيكس)
WHO	منظمة الصحة العالمية
WWF	الصندوق العالمي للطبيعة
ZEB	بناء صفر الطاقة

تم طباعة هذا التقرير على الورق المعاد تدويره

أبرز ملامح تقرير الاستدامة 2017

رؤيتنـــا
مؤسسة مستدامة مبتكرة على مستوى عالمي
ص.ب. 564، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: 9999 601 4 971+، فاكس: 9995 601 4 971+

إكسبو 2020 دبي
الإمـارات العـربية المتحدة
شريك الطاقة المستدامة الرسمي

DEWAOFFICIAL
customercare@dewa.gov.ae | www.dewa.gov.ae