



تقرير الاستدامة

2022





حَسْبُكَ الْمَلِكُ عَبْدُ اللَّهِ السَّامِيُّ ابْنُ الْحُسَيْنِ





وَلِيُّ الْعَهْدِ الْحُسَيْنِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ الثَّانِي



مقدمة

جدول المحتويات

9	الإطار العام للتقرير
11	كلمة رئيس مجلس إدارة شركة كهرباء إربد
13	كلمة المدير العام لشركة كهرباء إربد
14	حول شركة كهرباء محافظة إربد

03
إدارة الجانب البيئي 45

02
الطاقة في الأردن 26

01
شركة كهرباء إربد والاستدامة 19

05
إدارة جانب الحوكمة 69

04
إدارة الجانب المجتمعي 51

77	إدارة المخاطر
85	الإتصال والتواصل
89	الملاحق
90	ملحق 1: منهجية الحساب
91	ملحق 2: مؤشرات أداء الاستدامة
102	ملحق 1.3: التواصل مع الأطراف ذات العلاقة
108	ملحق 2.3: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

الإطار العام للتقرير

فقد اشتمل هذا التقرير على إصاحاتٍ شاملةٍ من قطاع المرافق الكهربائية وفقاً لمبادرة **GRI, G.4** واستعرض جميع الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي تعنى بها عمليات الشركة بشكلٍ مباشرٍ أو غير مباشرٍ، كما أظهر أهمية الاستدامة للشركة واستراتيجيتها في تطبيقها على المستويين الداخلي والخارجي، بالإضافة إلى تسليط الضوء على أداء الشركة وسعيها نحو تحقيق الطموحات المستقبلية في مختلف قضايا الاستدامة التي تهم الشركة والأطراف ذات العلاقة كما تم تحديدها في فصول هذا التقرير. فقد قامت الشركة بإشراك جميع الأطراف ذات العلاقة، بما في ذلك شركاء العمل والعملاء والموردين والمساهمين والموظفين والمجتمع. حيث أنه لم يقتصر دور الشركة على إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة فحسب، بل تعدى إلى إشراك كافة الأطراف ذات العلاقة لتحديد احتياجاتهم ومتطلباتهم من أجل تلبية الاستجابة لتوقعاتهم وطموحاتهم المستقبلية.

أيضاً، من ضمن جهود الشركة لتحقيق الاستدامة، فقد تم تشكيل لجنةٍ داخليةٍ للاستدامة في الشركة لتقييم ومتابعة مبادرات الاستدامة المختلفة وتسليط الضوء على أبرزها، وتتألف هذه اللجنة من مجموعة متنوعة من الموظفين ذوي الخبرة والمعرفة في مختلف المستويات والكفاءات المهنية. تجدر الإشارة هنا أيضاً إلى أن الشركة تعمل حالياً على تطوير "مؤشر أداء الاستدامة" والذي يعد الأول على المستوى الوطني والمنطقة في تقرير 2024 وذلك تأكيداً منها على تطبيق أعلى معايير الإفصاح والشفافية في تقييم أداء الاستدامة للشركة وتحديد نقاط القوة والعمل على تعزيزها بشكلٍ يضمن التطور المستمر لأداء الاستدامة بأبعاده المختلفة وذلك حسب أفضل الممارسات العالمية.

لآرائكم وملاحظاتكم حول نهج الشركة نحو الاستدامة وأدائها المستدام، وحول أي من المعلومات الواردة في هذا التقرير يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني التالي:



Sustainability@ideco.com.jo

تتجه معظم الشركات والمنظمات في العالم اليوم نحو السعي إلى تنمية واستدامة نشاطاتها وعملياتها من خلال التفاعل القوي والمرن مع كافة الاستراتيجيات والآليات الإدارية الحديثة التي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها واستراتيجياتها وبما يضمن استدامة أعمالها ونشاطاتها على المدى الطويل. فقد أصبح موضوع الاستدامة يشكل أهمية كبيرةً ومن الأولويات الاستراتيجية لدى الشركات ومنظمات الأعمال في العصر الحالي، وذلك لما له من آثارٍ إيجابيةٍ طويلة المدى والتي تساهم في نجاح المؤسسة وتحقيق التوافق مع متطلبات البيئة التي تعمل بها، سواء كانت البيئة الخارجية أو الداخلية، حيث أصبح نجاح المؤسسة اليوم يقاس بمدى مساهمتها في تطوير وتحسين المجتمع المحيط والمحافظة عليه ومدى قدرتها على إنتاج السلع والخدمات الخضراء الصديقة للبيئة والتي تتلائم مع حاجات ورغبات العملاء.

وعليه، يأتي تقرير الاستدامة **لشركة كهرباء محافظة إربد** استجابةً للتطورات الحاصلة في بيئة الأعمال ومتطلباً لمواكبة التطورات والتغيرات وذلك لمواجهة المخاطر والتحديات التي تفرضها الظروف المتغيرة في العصر الحالي والتي أصبحت تشكل دافعاً لدى العديد من القادة والمدراء نحو تحقيق أفضل النتائج والخدمات وتحقيق مسار يتوافق ومعايير الاستدامة والحوكمة ومصلحة الجميع.

فقد قامت **شركة كهرباء إربد** بجهود مثمرة لإعداد تقرير استدامة سنوي شفافٍ وشاملٍ وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للإبلاغ (GRI) ويغطي الفترة ما بين 1 كانون الثاني 2022 إلى 31 كانون الأول 2022. حيث يعكس هذا التقرير التزام الشركة بالاستدامة والتنمية المستدامة، وقد تم اعتماد أهداف التنمية المستدامة (SDGs) كمرشدٍ لأعمال الشركة، كما حرصت الشركة على أن ترتبط البيانات والاحصائيات الموجودة في تقرير الاستدامة لعام 2022 ارتباطاً كلياً بالنظام والعمليات والأنشطة الأساسية وغير الأساسية في **شركة كهرباء محافظة إربد**.

وبهدف توفير رؤيةٍ فاعلةٍ حول مختلف الجوانب البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركة (ESG) في قطاع الكهرباء،



رؤية الإدارة العليا



كلمة رئيس مجلس إدارة شركة كهرباء إربد

وتعظيم حقوق المساهمين وخاصة المجتمع المحلي واعتماد سياسة الإفصاح والشفافية الخاصة بالشركة، قام مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بوضع خطة استراتيجية للشركة والتي تركز على عدة مسارات رئيسية، بما في ذلك الخطط المستقبلية من خلال تطبيق الممارسات الفضلى في إدارة المخاطر حسب المعايير الدولية وتعزيز الإبداع والابتكار، والتوجه نحو التحول الرقمي، وتوجيه الجهود نحو تلبية احتياجات المشتركين الحالية والمستقبلية. وتجدر الإشارة الى ان الاستدامة تقع ضمن اولويات الشركة في الخطة والأهداف الاستراتيجية لضمان موثوقية النظام الكهربائي وخفض نسبة الفاقد الكهربائي الفني وغير الفني الرئيسية بالإضافة الى دراسة وتنفيذ عددا من الأنشطة والمشاريع غير الأساسية بما يضمن استدامة أعمال وأنشطة الشركة واستمرار نموها الاقتصادي الذي ينعكس إيجاباً على الاقتصاد المحلي ويضمن ثباتها وقوتها في وجه التحديات والمتغيرات وخلق مستقبل مستدام يحقق عوائد بيئية واجتماعية واقتصادية مستدامة.

كما تقوم الشركة بتبني مجموعة من المبادرات والمشاريع الرئيسية التي تنسجم مع توجهات الشركة الاستراتيجية نحو تحقيق الاستدامة بشكل فعال. من خلال قيامها بدعم وتعزيز وتبسيط الإجراءات المتعلقة بالطاقة المتجددة والتحول الرقمي والتوسع في العدادات الذكية على سبيل الذكر وليس الحصر، بهدف خلق مستقبل مستدام يحقق عوائد بيئية واجتماعية واقتصادية مستدامة.

شركة كهرباء محافظة إربد ممثلة بمجلس ادارتها وادارتها التنفيذية كانت ولا زالت من الشركات الرائدة في قطاع الطاقة محلياً وإقليمياً، وانطلاقاً من هنا كان لابد لنا من السعي وراء التطور والتحسين عن طريق التأكيد على التزامنا الراسخ بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في أداء أعمالنا، حيث اننا ندرك أن الاستدامة ليست مجرد غاية، بل هي جزء اساسي من رؤيتنا الاستراتيجية لضمان تحقيق توازن فعال بين احتياجاتنا الحالية واحتياجات الأجيال القادمة، بل هي جزء أساسي من رؤيتنا للمستقبل والتي تنبثق من رؤية التحديث الاقتصادي الوطنية والبرنامج التنفيذي المرتبط بها واستراتيجية قطاع الطاقة (2020-2030).

وانطلاقاً من إيماننا الراسخ بأن نجاح أي مؤسسة لا يُقاس فقط بأدائها المالي، بل يتطلب أيضاً المساهمة الفعالة في تحسين المجتمع والحفاظ على البيئة التي تتواجد فيها، ومن هنا ينبع التزامنا الطويل الأمد بمواصلة العمل على دمج معايير الاستدامة في استراتيجية أعمالنا وعملياتنا اليومية من اجل تعزيز النمو الأخضر وتحقيق الاستدامة بجوانبها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، لذا فإننا وضعنا أمامنا الهدف الأساس بالتميز في تقديم خدمات كهربائية ذكية ومستدامة.

والتزاماً منا بمعايير حوكمة الشركات المساهمة العامة وفق أفضل الممارسات من وضع الاستراتيجيات والسياسات والخطط والاجراءات التي من شأنها تحقيق مصلحة الشركة وأهدافها

كلمة رئيس مجلس إدارة شركة كهرباء إربد

تتعلق بسلامة وصحة العاملين والتحقيق فيها بهدف تجنب حدوثها مستقبلاً، بالإضافة الى وضع خطة لإدارة المخاطر واستمرارية الاعمال حسب المعايير الدولية وتطبيق آليات الضوابط الداخلية بشكل فعال.

بالإضافة إلى ذلك، تولي الشركة اهتماماً خاصاً لدعم وتطوير مهارات وقدرات موظفيها من خلال الايمان المطلق بالاستثمار في راس المال البشري، وذلك من خلال التدريب المستمر للموظفين وخلق بيئة عمل محفزة وترسيخ مشاعر الألفة وقيم الولاء والانتماء للشركة من خلال بعض المبادرات الداخلية للعاملين في الشركة والإيمان الراسخ بواجبها تجاه أبناء المجتمع المحلي. تأتي هذه الجهود في إطار رؤيتنا الاستراتيجية لتحقيق التميز في مجال صناعة الكهرباء بطرق مستدامة وصديقة للبيئة والمجتمع المحلي.

واسمحوا لي في النهاية ان أشكر جميع الفرق العاملة في الشركة على جهودهم المستمرة والملموسة في تحقيق رؤية الاستدامة مؤكداً إن العمل الجماعي والتفاني يشكلان الركيزة الأساسية لنجاحنا في هذا المجال.

في الختام، أود أن أعرب عن تفاؤلي وثقتي في قدرتنا على تحقيق المزيد من التقدم والتطور نحو مستقبل مستدام ومبتكر.

تحرص **شركة كهرباء إربد** على الاهتمام بعملية إدارة الشراكات والعلاقات مع أصحاب المصلحة وتوليهم عناية فائقة كأحد أهم الركائز الرئيسية في تحقيق رؤية الشركة ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية بما يساهم في تحقيق القيمة المضافة والاستفادة من القدرات والموارد والمعارف المشتركة والذي ينعكس بصورة إيجابية على مشاريع ومبادرات التحسين والتطوير المستمر وتحقيق المصالح المتبادلة وتوفير قيمة مضافة من خلال العمل المشترك مع شركائنا لتحسين الأداء التنظيمي.

نحن في **شركة كهرباء إربد** ندرك تماماً أن أولويات عملياتنا يجب أن تكون بتحسين العمليات الداخلية والخطط التشغيلية الخضراء، ولذلك فإننا نلتزم بتقليل الأثر البيئي والاقتصادي والمجتمعي لهذه العمليات، بالإضافة إلى تعزيز الممارسات المستدامة داخل الشركة وخارجها، من خلال اعتمادنا أساليب فعالة لوضع خطط لإدارة النفايات وتحسين كفاءة استهلاك الطاقة، كما نعمل على تطبيق تقنيات وعمليات تكنولوجية متقدمة للمساهمة في حماية البيئة والمحافظة على الموارد الطبيعية بتطبيق نظام الجودة (ISO 14001).

ولأن سلامة وصحة العاملين هي إحدى القيم الأساسية للشركة وموضع تركيز شديد لدى إدارة الشركة لتعزيزها باستمرار لتكون الأفضل في مجال قطاع الطاقة محلياً وإقليمياً قمنا بتطبيق أنظمة الجودة المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية (ISO 45001) وفرض الإجراءات المتبعة للإبلاغ عن أي حادثة أو إصابة

رؤية الإدارة العليا



كلمة المدير العام لشركة كهرباء إربد

مؤشرات ومبادرات مجتمعية تخدم القطاع الأكبر في منطقة لامتياز ودعم كل ما هو متعلق بالأنشطة البيئية والمجتمعية للوطن والمواطن.

ونظراً لأهمية رضى المشتركين والتزاماً بتطبيق نظام إدارة الجودة المتعلق بالشكاوى ورضا العملاء (ISO20001) تم البدء بتنفيذ خطة شاملة تستهدف تحسين وتطوير إجراءات تقديم الخدمات لعملائنا وطالبي الاشتراك الجدد وتطوير نظام خدمة المشتركين. إذ تتمثل هذه الخطة باستخدام الحلول التقنية والبوابات الرقمية والتطبيقات الذكية، بهدف تعزيز التواصل الرقمي مع المشتركين وتسهيل وتسريع إجراءات الخدمة، ومعالجة الملاحظات والشكاوى والاعتراضات وحسب الآلية المحددة لهذه الغاية من قبل هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن. بهدف تحسين تجربة العملاء وتعزيز الإبداع في تقديم الخدمات، هذه الخطوات تعكس التزامنا بتلبية احتياجات المشتركين بشكل أفضل وتحسين تجربتهم، وتعزيز التكنولوجيا لتحقيق فعالية أكبر في تقديم الخدمات وتعزيز الربط بين الشركة وعملائها.

نحن نفخر بما وصلنا اليه من تقدم وبما حققناه في مسارنا نحو الاستدامة، ونتعهد بمواصلة التميز والابتكار حيث قمنا بتحديد مؤشرات أداء واضحة تسهم في تقييم وتتبع تأثيرنا الاجتماعي والبيئي لنشاطاتنا وديمومة أعمالنا، ونتطلع إلى مشاركتكم الفاعلة في رحلتنا نحو مستقبل أكثر استدامة.

المهندس بشار التميمي

المدير العام لشركة كهرباء إربد

عندما نتحدث عن الاستدامة في **شركة كهرباء إربد** فإننا ندرك أن الموضوع يركز على إحداث توازن فعال في تحقيق عوائد اقتصادية لمساهمي الشركة والقيم والمنفعة التي تتحقق من خلال أنشطة وخدمات الشركة لعملائها من جهة، ومن جهة أخرى التقليل أو الحد من الآثار البيئية والاجتماعية السلبية، وهدفنا من ذلك بناء صرح كبير ذات أهداف إنسانية وبيئية واقتصادية على المدى الطويل، وأود أن أؤكد عن التزامنا الراسخ بالمسؤولية لتحقيق هذه الأهداف في أداء أعمالنا، وحيث أننا ندرك بأن الاستدامة ليست مجرد نظرية بل هي رؤية نعني بها لضمان تحقيق توازن فعال بين عملياتنا ونتائجنا لتحقيق مستقبل أفضل بالحفاظ على الحاضر سليماً من الأخطار والعقبات التي نواجهها في هذا الوقت العصيب.

لذا وفي ظل التحديات البيئية والاقتصادية الراهنة، اتخذنا خطوات فاعلة نحو تعزيز الأثر الإيجابي لشركتنا، حيث إننا قمنا بتبني استراتيجيات تعزز الاستدامة في كل جوانب أعمالنا بدءاً من تحسين رضى المشتركين ونظام الفوترة وتحسين كفاءة استخدام الطاقة وانتقالنا نحو مصادر الطاقة المتجددة وصولاً إلى دعم المجتمع المحلي وتحفيز الابتكار في كل مرحلة من عملياتنا.

وانطلاقاً من إحساسنا العالي بالمسؤولية تجاه المجتمع والبيئة، والدور الذي يقع على عاتقنا في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة، تسعى **شركة كهرباء إربد** نحو ترجمة أهدافها الاستراتيجية إلى

حول شركة كهرباء محافظة إربد

تسجيل الشركة

1957

وتوزيع وبيع الطاقة الكهربائية للمستهلكين في لواء عجلون.

شركة مساهمة عامة سجلت عام 1957 لدى وزارة الاقتصاد الوطني تحت مسمى: "شركة كهرباء لواء عجلون"، بحيث تكون مهمتها الرئيسية توليد ونقل

1959

تأسيس الشركة

شمال المملكة الاربعة (عجلون واربد والمفرق وجرش) وأجزاء محدودة من محافظة البلقاء ولمدة 50 عاماً.

في عام 1959 تم تأسيسها كشركة وتسجيلها وفقاً لقانون الشركات وحصلت على حق إمتياز نقل وتوزيع وبيع الطاقة الكهربائية للمستهلكين في محافظات

مناطق الامتياز

1966

والتي تعمل بموجب قانون امتياز يتيح لها حق نقل وتوزيع وبيع الطاقة الكهربائية لمحافظة شمال المملكة الاربعة.

وفي عام 1966 وبعد صدور نظام التقسيمات الإدارية وقرار الهيئة العامة لمساهمي الشركة، تم تعديل اسم الشركة ليصبح "شركة كهرباء محافظة إربد"،

1967

النشاط السابق للشركة

مهمة توليد الطاقة الكهربائية في المملكة الاردنية الهاشمية.

ومع صدور قانون الكهرباء العام رقم 31 لسنة 1967 وتأسيس سلطة الكهرباء الأردنية التي أوكلت لها

النشاط الحالي والاساسي للشركة

1997

حاجتها من الطاقة الكهربائية من الشبكة الوطنية الخاصة بشركة الكهرباء الوطنية.

فقد توقفت الشركة عام 1997 عن توليد الطاقة الكهربائية وأصبح عمل الشركة محصور في نقل وتوزيع الطاقة الكهربائية ضمن منطقة الإمتياز، وتستجر

2008

خصخصة الشركة

كهرباء المملكة لإستثمارات الطاقة وأصبحت الشركة تعمل بموجب رخصة التوزيع والتزويد بالتجزئة لمدة 25 عاماً من تاريخ صدور هذه الرخصة.

أما في عام 2008 وتنفيذاً للتوجهات الحكومية في إعادة هيكلة وخصخصة قطاع الكهرباء، فقد تم خصخصة شركة كهرباء محافظة إربد ونقل ما نسبته (55,4%) من رأس مال شركة كهرباء محافظة إربد الى شركة

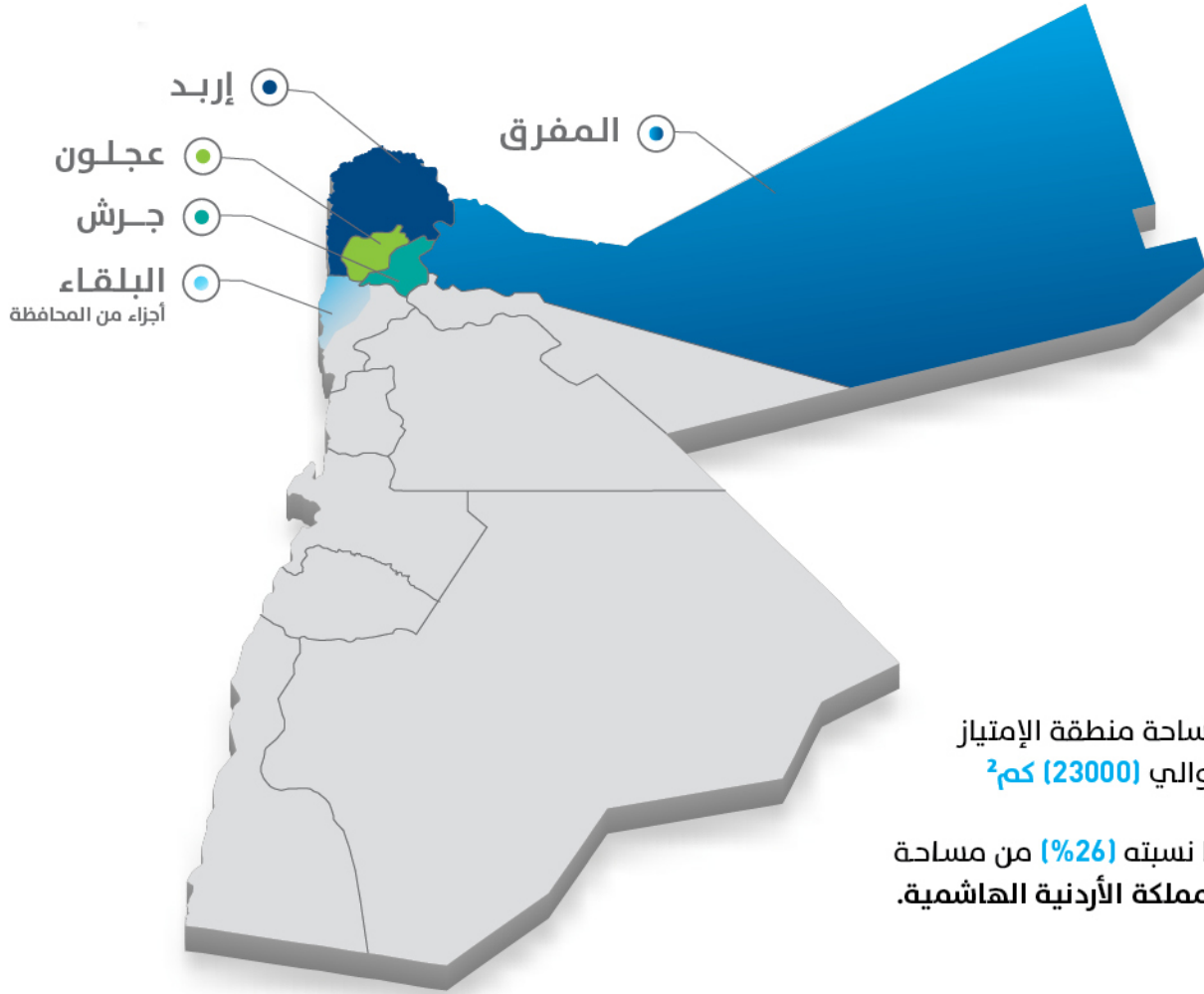
حول شركة كهرباء محافظة إربد <<<

وتستخدم الشركة في تنفيذ أعمالها وخدماتها نخبة من الموظفين الأكفاء المميزين والمؤهلين والمدربين، وأيضاً تستخدم أحدث الأجهزة الحاسوبية المتطورة في تنظيم الأعمال الإدارية والمالية والدراسات الفنية، كما يستخدم في هذا الإطار مركزاً حديثاً للمراقبة والتحكم، ومركز لفحص العدادات وصيانتها وإبرائها، وتم تفعيل نظام تتبع المركبات (Tracking System) وبدء العمل عليه خلال العام 2022، كما ويتم تدريب الفنيين ومقل مهاراتهم ورفع كفاءاتهم من خلال تدريبهم على الكهرباء الحية ومنحهم شهادات بالكفاءة والتحويل، وذلك من قبل مدربين داخليين من الشركة.

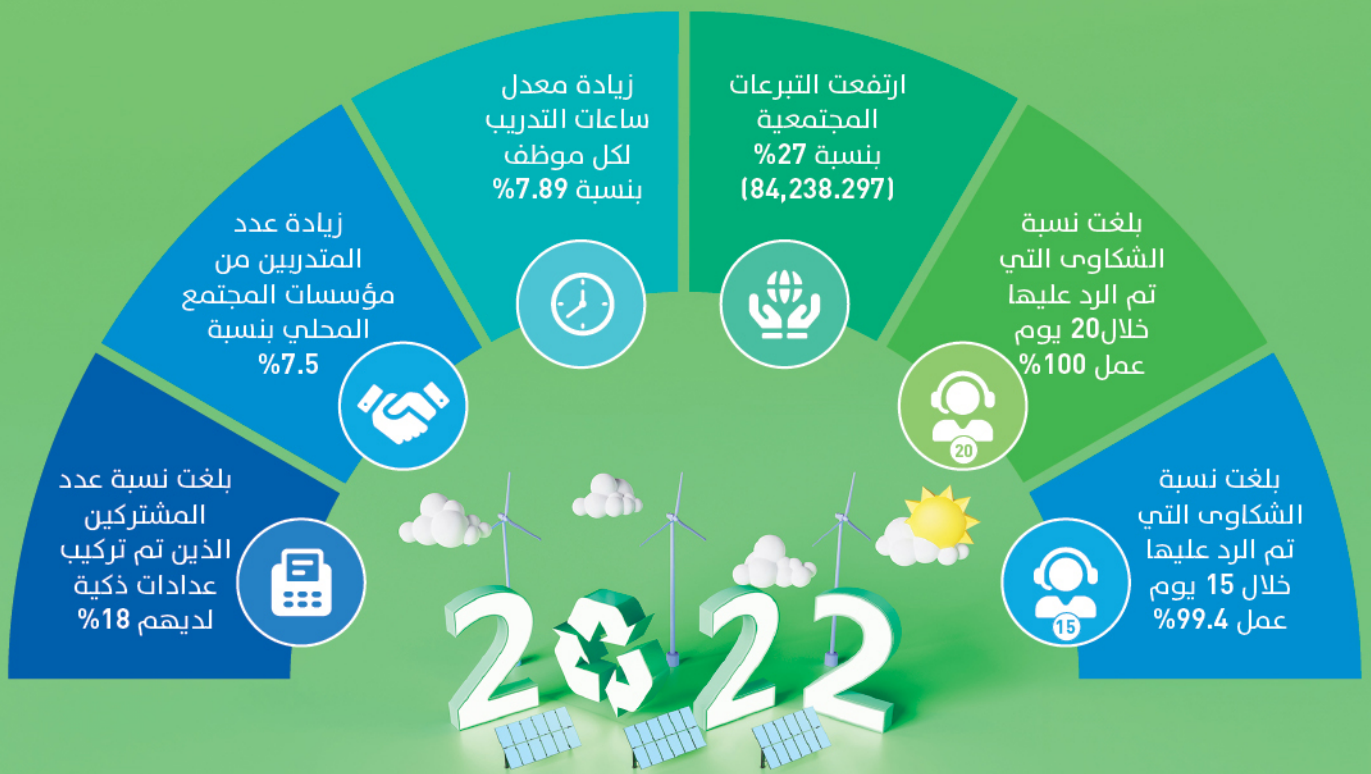


منطقة امتياز الشركة

تشمل منطقة إمتياز الشركة محافظات إربد والمفرق وجرش وعجلون وبعض أجزاء من محافظة البلقاء حيث تبلغ مساحة منطقة الإمتياز حوالي (23000) كم² تشكل ما نسبته (26%) من مساحة المملكة الأردنية الهاشمية.



أهم الإنجازات في شركة كهرباء إربد لعام 2022







شركة كهرباء إربد والاستدامة

شركة كهرباء إربد والاستدامة

تدرك شركة كهرباء إربد التحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي يشهدها الأردن و الدول المجاورة والتي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على الشركة. ومن هذا المنطلق بدأت رحلة الشركة نحو الاستدامة من خلال فهم هذه التحديات والتي قد تشكل مخاطراً أو فرصاً لعمل الشركة، مع فهم بيئة الأعمال المتغيرة التي تعمل فيها الشركة، "قطاع الكهرباء"، كونه قطاع إستراتيجي يرتبط بمجموعة كبيرة من المتغيرات والأطراف الأخرى ذات العلاقة.

عملت الشركة على تحديد أهم هذه التحديات آخذةً بعين الاعتبار ما يشهده قطاع الطاقة الكهربائية من متغيرات على المستويات العالمية والإقليمية والمحلية، وأطلقت عليها اسم دوافع الاستدامة حيث تعتبر الشركة هذه التحديات وفهمها نقطة الارتكاز والانطلاق لتطبيق الاستدامة بشكل صحيح يساعد على مواجهة هذه التحديات وتحقيق أهداف التنمية الوطنية. كما عملت الشركة على تحديد الأطراف ذات العلاقة – المؤثرة و/أو المتأثرة بأعمال الشركة – والتوصل الى مجموعة من مواضيع الاستدامة ذات الأولوية.

دوافع الاستدامة

من خلال دراسة التجارب الوطنية والعالمية في مجال قطاع الكهرباء، ومن خلال البحث في قصص النجاح لبعض الشركات، قامت شركة كهرباء إربد بتحديد دوافع الاستدامة لقطاع الكهرباء على المستوى الوطني والمتمثلة فيما يلي:

- ◀ المساهمة في تخفيض فاتورة الطاقة في الأردن من خلال تطبيق برامج كفاءة الطاقة وتقليل الاعتماد على مصادر الطاقة المستوردة.
- ◀ الحد من ظاهرة الاسترجار غير المشروع للطاقة الكهربائية في الأردن.
- ◀ المساهمة في تزويد الأردن بالطاقة الكهربائية الآمنة والموثوقة اللازمة لدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- ◀ تقليل الآثار البيئية الناجمة عن عمليات الشركة.
- ◀ جذب الموارد البشرية والمحافظة عليها.
- ◀ الاهتمام والعناية بصحة وسلامة كادر الشركة، وموظفي المقاولين المتعاقدين معها وأفراد المجتمع المحلي.
- ◀ التوفير بالتكاليف من خلال زيادة الاهتمام بكفاءة الطاقة والموارد وإدارة النفايات.
- ◀ تعزيز سمعة الشركة من خلال أخذ زمام المبادرة بتطبيق وقيادة الاستدامة.
- ◀ كسب ثقة المساهمين من خلال تبني الشفافية والمسؤولية في الإدارة.

الاستمرارية في تزويد طاقة كهربائية موثوقة



كما وشاركت الشركة في تدريب درج الأمان وبالتنسيق مع المركز الوطني لإدارة الأزمات للتأكد من جاهزية الشركة في مواجهة الزلازل ولضمان استمرارية إيصال التيار الكهربائي في مثل هذه الحالات.

وحصلت الشركة على شهادة ISO 22301 كأول شركة في العالم تعمل في مجال توزيع الكهرباء والتي تختص بضمان استمرارية أعمال الشركة أثناء الأزمات والكوارث - لا قدر الله - وذلك لمعرفة المخاطر التي من الممكن أن تواجه منطقة الامتياز في حال فقدان خدمات الشركة.

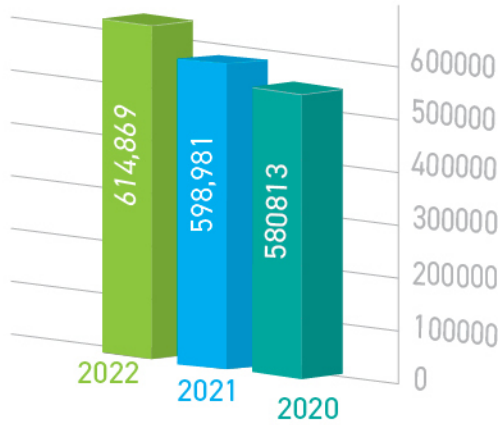
انطلاقاً من رؤية الشركة في التميز في تقديم خدمات ذكية ومستدامة تحقق توقعات أصحاب العلاقة، توفر الشركة كافة الاجراءات والموارد والتقنيات اللازمة لضمان الاستمرارية في تزويد طاقة كهربائية موثوقة لمشاركتيها دون انقطاع ضمن منطقة الامتياز.

حيث أن الشركة تدرك أهمية الكهرباء كسلعة إستراتيجية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما وتساهم الشركة في تحسين الخدمة من خلال أتمتة العمليات وأتمتة الشبكة الكهربائية ورفع جودة البنية التحتية.

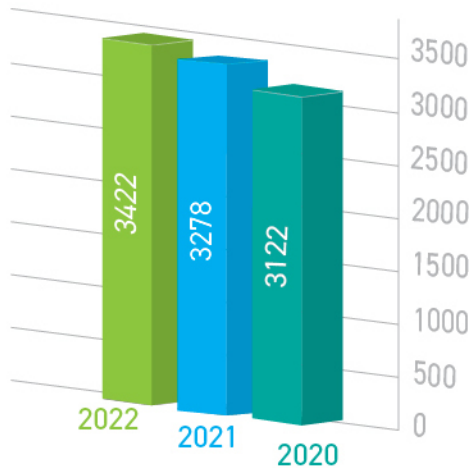
الزيادة في الطلب على الكهرباء

614,869 مشترك، بزيادة مقدارها 2.7% مقارنة مع عام 2021. كما بلغت كمية الطاقة المباعة 3,421.8 ج.و.س، بزيادة نسبتها 4.4% عن العام 2021، بالرغم من السماح للمشاركين بتركيب أنظمة طاقة متجددة لتغطية استهلاكهم.

يشكل عدد المشتركين أحد مؤشرات القوة المالية للشركة، وفي نفس الوقت فإن زيادة عدد المشتركين يعني زيادة الطلب على الكهرباء وبالتالي زيادة المسؤولية الواقعة على الشركة لتلبية هذا الطلب بتوفير طاقة مستمرة وذات موثوقية عالية. حيث بلغ عدد المشتركين في نهاية عام 2022 ما يقارب



عدد المشتركين



كمية الطاقة المباعة ج.وس

الكهرباء سيؤدي إلى الزيادة في استيراد الوقود وزيادة الاستثمارات اللازمة لزيادة القدرة التوليدية لشركات توليد الكهرباء لتلبية هذا الطلب. (تساهم الشركة في مواجهة الطلب المتزايد على الكهرباء من خلال مجموعة من البرامج والمشاريع بالشراكة مع شركاءها في القطاع لتخفيض الاستهلاك والطلب على الطاقة الكهربائية، كما يظهر في قسم (أمن الطاقة الكهربائية في الأردن).

نوع الاشتراك

707,535	منزلي	
435	القوات المسلحة	
151,65	تجاري	
589,4	صناعي صغير	
942	صناعي متوسط	
54	مضخات ري تجاري	
443	مضخات مياه شرب	
2,089	مضخات مياه ري / زراعي	
721	فنادق	
8	إذاعة وتلفزيون	
769,1	إتصالات	
191	بنوك	
346,3	إنارة الشوارع	
852	زراعي ثنائي التعرّف	
598,7	إعتيادي غير منزلي	
554	عدادات مؤقتة	
51	شحن المركبات	
15	المستشفيات الخاصة	
56	عدادات شحن المركبات - منازل	

عدد المشتركين للعام 2022

614,869

المجموع

يعتبر تقليل استهلاك الكهرباء عن طريق توعية المشتركين بكيفية الترشيد في استخدام الكهرباء، وتقليل فقد الكهرباء من أفضل الوسائل لمواجهة الطلب المتزايد على الكهرباء، كما يترتب على الشركة - نتيجة لهذا الطلب المتزايد - الاستثمار بشكل أوسع في شبكة التوزيع التابعة لها.

على المستوى الوطني، فإن الزيادة في الطلب على

جودة البنية التحتية

الهوائية والأرضية، كما أضافت ما يقارب (217) محطة تحويل فرعية جديدة، وقدرة مركبة بلغت ما يقارب (110,770) ك.ف.أ.

مع وجود بعض أجزاء من الشبكة والتي لا تزال في الخدمة لمدة تزيد عن عشرين عاماً، يبرز خطر تأثر موثوقية الطاقة الكهربائية التي توزعها الشركة مما قد يؤثر على رضى المشتركين. وبالتالي، تعمل الشركة بشكل متواصل وبالتنسيق مع هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن على الاستثمار في البنية التحتية لتحسين كفاءة الشبكة.

تعتبر جودة البنية التحتية للشركة من أهم العناصر التي تساهم في تزويد مشتركيها بطاقة كهربائية ذات موثوقية عالية، حيث أنها تساعد على استمرارية التيار الكهربائي، وتقليل الانقطاعات، وزيادة كفاءة الطاقة.

واصلت الشركة في العام 2022 العمل على إنشاء وصيانة الشبكات الكهربائية ومحطات التحويل في المناطق التابعة لها، حيث قامت بإضافة ما يقارب 113 كم من شبكات الجهد المتوسط الهوائية والأرضية، وإضافة ما يقارب 510 كم من كبلات الجهد المنخفض

أتمتة الشبكة الكهربائية (شبكة كهربائية ذكية)

كما أن الشركة مستمرة بأتمتة مكونات الشبكة المختلفة وربطها مع مركز المراقبة والتحكم وبالتالي التحكم بها لتقليل أثر الانقطاعات الكهربائية الناتجة عن الأعطال الكهربائية من خلال إعادة التيار الكهربائي لأكبر عدد ممكن من المشتركين والتمكن من حصر منطقة العطل وبالتالي زيادة موثوقية الطاقة الكهربائية المقدمة من الشركة.

تدرك الشركة بأن من العوامل التي تعتمد عليها موثوقية الطاقة الكهربائية هي وجود شبكة كهربائية ذكية، حيث انه بتطور طرق التوليد للطاقة الكهربائية وتنوع طرق استهلاكها بالإضافة إلى التوسع الذي تشهده الشبكة الكهربائية ودخول أنظمة الطاقة المتجددة على الشبكة الكهربائية، أصبح العمل على تطوير الشبكة التقليدية للوصول إلى شبكة كهربائية مؤتمتة وذكية ومتكاملة ضرورة ملحة.

وتعد الشبكة الذكية أحد الحلول المهمة في مستقبل الطاقة وتحسين موثوقيتها وستسمح مستقبلاً بالتوسع الآمن للشبكة الكهربائية مع ضمان التوازن السليم ما بين المستهلكين والمنتجين وتخفيض تكلفة الطاقة وتقليل الأعطال. قامت الشركة بأتمتة الشبكة الكهربائية للتمكن من التحكم بها وبالتالي الوصول إلى موثوقية عالية في تزويد الطاقة الكهربائية، ويتجلى ذلك من خلال المشاريع التي قامت بها متمثلة باستحداث مركز المراقبة والتحكم على شبكة الجهد المتوسط واستبدال العدادات التقليدية بعدادات ذكية. كما قامت الشركة بالتنسيق مع هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن بادخال العدادات الذكية لدى المشتركين حيث بلغ عدد العدادات الذكية التي تم تركيبها خلال عام 2022 ما يقارب (44,099) عداد، وكانت نسبة عدد المشتركين الذين تم تركيب عدادات ذكية لديهم من إجمالي عدد المشتركين في مناطق امتياز الشركة لنهاية عام 2022 ما يقارب (18%).



أداء الشركة في الانقطاعات الكهربائية

يتم قياس أداء الشركة من خلال عدة محاور ومعايير للانقطاعات الكهربائية، حيث صُنِّف كود معايير الأداء الصادر عن هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن للانقطاعات الكهربائية التي تحدث على شبكة التوزيع الكهربائية إلى أربعة انقطاعات وهي:



حيث حددت هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن مسؤولية الشركة عن الانقطاعات غير المبرمجة والمبرمجة.

أنواع الإنقطاعات

وفقاً لمعايير الأداء المحددة من قبل هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن، تصنف الانقطاعات الكهربائية التي تحصل على الشبكة الكهربائية إلى أربعة أنواع:

1 الانقطاعات الكهربائية المبرمجة: انقطاع التيار عن المشترك بقرار من الشركة من أجل القيام بأعمال الصيانة والتركيبات، ويعتبر مبرمجاً إذا تم إعلام المشتركين المتأثرين بهذه الانقطاعات قبل 72 ساعة على الأقل من وقت حصولها.

2 الانقطاعات غير المبرمجة: أي انقطاع في تزويد الطاقة الكهربائية عن المشتركين دون إبلاغهم بهذا الانقطاع قبل 72 ساعة من حدوثه، وبحيث لا تكون هذه الانقطاعات مبرمجة، أو مؤقتة، أو خارجية، أو بسبب طرف ثالث، بصرف النظر عن السبب والمدة.

3 الانقطاعات الخارجية: انقطاع مبرمج أو غير مبرمج، الناتج عن نقص في التوليد أو زيادة تحميل خطوط النقل، أو أن سبب حصوله يعود في الأساس إلى مرافق يمتلكها ويقوم بتشغيلها مشغلون آخرون من المرخص لهم بالعمل في قطاع الكهرباء، أو بناءً على طلب أحد المرخص لهم الآخرون أو بسبب مرفق توليد لا يملكه المرخص له (الشركة).

4 الانقطاعات بسبب طرف ثالث: أي انقطاع للتيار غير مبرمج، والناتج عن فعل "من غير المرخص له (الشركة)" والذي يؤدي إلى خروج مرفق واحد أو أكثر من نظام التوزيع العائد للشركة.

وهذا المعدل لمدة الانقطاعات المبرمجة جاء نتيجة لزيادة وتكثيف جهود الشركة لاجراء عمليات الصيانة والانشاءات على الشبكة الكهربائية لتقليل الانقطاعات الكهربائية المفاجئة على الشبكة الكهربائية والتي من الممكن ان يكون لها آثار سلبية على المشتركين وهذا ظهر جلياً بتقليل مدة الانقطاعات غير المبرمجة خلال عام 2022 والتي بلغت 01:04:06 (ساعة/مشترك).

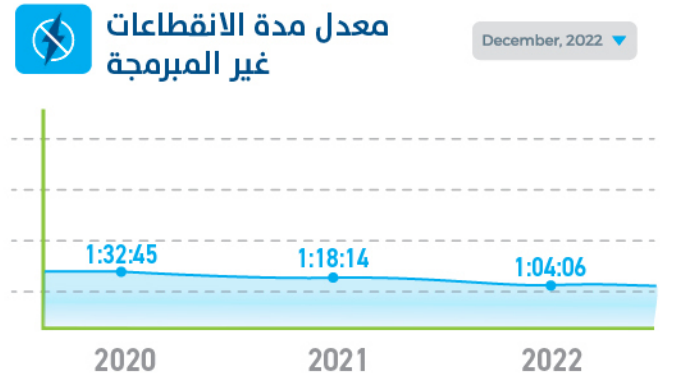


الانقطاعات غير المبرمجة حيث بلغ 2.402 (انقطاع/مشترك) ونسبة انخفاض (22.6%) مقارنة مع العام السابق 2021.

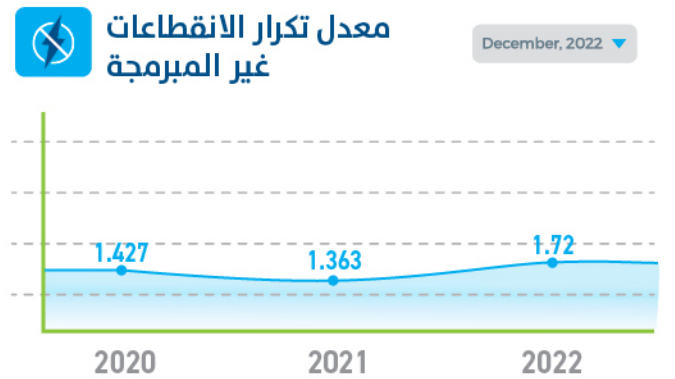


الصيانة والعمل على تقليل منطقة الفصل المتأثرة بالانقطاع وذلك من خلال نقاط الفصل والوصل. وتفعيل دور مركز المراقبة والتحكم في حصر مناطق الانقطاعات الكهربائية لتقليل المدة الزمنية التي يتأثر بها المشتركين، وتظهر جهود الشركة جليةً من خلال نسبة استمرارية تزويد المشتركين بالتيار الكهربائي لعام 2022 والتي بلغت ما يقارب (99.94%).

من المؤشرات التي يتم قياس موثوقية الطاقة الكهربائية من خلالها: "معدل مدة الانقطاعات" و"معدل تكرار الانقطاعات". المؤشر الأول الذي يتم قياسه في الشركة هو "معدل مدة الانقطاعات" (SAIDI) والمتمثل بمعدل الفترة الزمنية الذي تأثر فيها المستهلك العادي لانقطاع الخدمة عنه خلال مدة محددة. وفي نهاية عام 2022 بلغ معدل مدة الانقطاعات المبرمجة 04:22:51 (ساعة/مشترك)،



أما المؤشر الثاني هو "معدل تكرار الانقطاعات" (SAIFI) والذي يشير إلى عدد المرات التي تعرض فيها المستهلك العادي لتعطيل الخدمة عنه خلال مدة محددة. شهد عام 2022 تحسن في مؤشر معدل تكرار



يُعزى التحسن في أداء شركة كهرباء إربد فيما يتعلق بالانقطاعات غير المبرمجة إلى تفعيل العمل على الكهرباء الحية وإعداد خطط الصيانة الوقائية (تتمثل بتقنية كاشفات الاعطال وإجراء غسيل العوازل على الشبكة الكهربائية واستخدام التصوير الحراري وتجديد الشبكات وصيانتها)، بالإضافة إلى استغلال الانقطاعات المبرمجة الناتجة عن التركيبات في أعمال

الطاقة في الأردن



الطاقة في الأردن

يتألف قطاع الكهرباء في المملكة الأردنية الهاشمية من عدة جوانب أساسية، بدءاً بتوليد الكهرباء، ومن ثم نقلها وتوزيعها. يمتاز نظام الكهرباء في الأردن باعتماده على المشتري الواحد المنفرد، حيث توجد شركة واحدة تقوم بشراء الكهرباء من محطات التوليد وتقوم بتوزيعها لشركات التوزيع المحلية.

من خلال مراحل قطاع الكهرباء في الأردن، يمكن تلخيص النظام بالشكل التالي:

- ◀ **توليد الكهرباء:** يتم إنتاج الكهرباء من مصادر متنوعة مثل الطاقة الشمسية، والرياح، والطاقة الحرارية، والنووية. هذه العمليات تهدف إلى تحقيق التنوع في مصادر التوليد وتعزيز استدامة إمدادات الكهرباء.
- ◀ **نقل الكهرباء:** تم نقل الكهرباء من محطات التوليد إلى نقاط التوزيع عبر شبكة نقل كهربائية متقدمة. يتم تحويل الكهرباء إلى جهد عالٍ لضمان فاعلية عمليات النقل.
- ◀ **توزيع الكهرباء:** تقوم شركات التوزيع بتسليم الكهرباء إلى المنازل والمؤسسات، حيث تتولى تصميم وصيانة الشبكات الكهربائية المحلية وتضمن توزيعاً آمناً وفعالاً للكهرباء.

في ظل التحولات الاقتصادية والتنموية التي تشهدها المملكة الأردنية الهاشمية، تكتسب قضية الطاقة والتحول نحو مصادرها المستدامة أهمية كبيرة، حيث تشكل الطاقة الكهربائية أساساً حيويًا للتنمية الاقتصادية والحياة اليومية. هذا ويواجه الأردن تحديات كبيرة في قطاع الطاقة نتيجة للتبعية الشديدة للإستيراد وتقلبات أسعار النفط والغاز الطبيعي، إذ تسعى الحكومة الأردنية إلى تعزيز استدامة وتنويع مصادر الطاقة الكهربائي من أجل التغلب على هذه التحديات.

تعتبر الطاقة الشمسية والرياح من الركائز الرئيسية لاستراتيجية الأردن لتوليد الكهرباء، كما يتسم الأردن بوفرة الموارد الطبيعية في مجال الطاقة الشمسية. بالإضافة إلى ذلك، يتمتع الأردن بمواقع مختلفة ومناسبة لتوليد طاقة الرياح، مما يسهم في تحقيق التوازن في استخدامات الطاقة وتقليل الاعتماد على الوقود التقليدي. و تتخذ الحكومة إجراءات عديدة لتعزيز قدرتها على توليد الكهرباء وتوفيرها بشكل فعال، وتشمل هذه الإجراءات تحسينات في بنية الشبكة الكهربائية، وتعزيز كفاءة الاستهلاك، ودعم المشاريع البيئية لتوليد الطاقة، مما يعكس التركيز المستمر على الابتكار في التكنولوجيا و التزام الأردن بالتحول نحو مستقبل طاقي أكثر استدامة واستقلالية.

اللوائح المناسبة. وتعتبر هيئة تنظيم قطاع الكهرباء هيئة حكومية مستقلة وجهة رقابية ترعى مصالح المستهلكين والمستثمرين، وتعنى بتنظيم وتطوير قطاع الكهرباء ليعمل بكفاءة عالية ويقدم خدمة متميزة وفقاً للمعايير الدولية. وتنظم الهيئة عمل شركة توزيع الكهرباء من خلال رخصة التوزيع والتي تعتبر المرجع الأول للشركة، حيث تحتوي هذه الرخصة على الشروط والأحكام التي يجب على الشركة الالتزام بها وتحقيقها.

يعتبر هذا النظام المركب والمتكامل ضماناً لاستدامة واستقرار قطاع الكهرباء في الأردن، ويعكس التفاعل الفعال بين جميع الجهات المعنية.

يتم تنظيم قطاع الكهرباء في الأردن وإدارته من قبل الجهات الحكومية التالية: رئاسة الوزراء، وزارة الطاقة والثروة والمعدنية، وهيئة تنظيم قطاع الكهرباء، حيث تعمل هذه الجهات على إصدار التراخيص وتحديد المعايير وتحديد تعرفه شراء وبيع الكهرباء، وإصدار



بتزويد شركات التوزيع الثلاثة بالكهرباء. وبالتالي فإن شركة كهرباء محافظة إربد تعمل ضمن قطاع يتكون من مجموعة من الشركات التي تعمل في فريق واحد وتحت تشريعات واحدة تضمن استمرارية قيام هذا القطاع الاستراتيجي.

يبين الشكل السابق جميع الشركات المكوّنة لقطاع الكهرباء في الأردن والمرخص لها بالعمل فيه، حيث يظهر شركات التوليد التي تعمل على توليد الكهرباء والتي يتم بيعها إلى شركة النقل الوحيدة العاملة في القطاع في جزئية النقل، والتي تقوم بدورها

تأمين مستقبل الأردن بالطاقة الكهربائية

ومن أجل تعزيز أمن الطاقة الكهربائية وتنويع مصادرها والتغلب على تحديات أمن الطاقة الكهربائية، اتخذ الأردن عدة إجراءات من أهمها:

◀ تعزيز التنوع في مصادر الطاقة: يسعى الأردن إلى تحقيق تنوع في مصادر الطاقة المستخدمة في توليد الكهرباء، بما في ذلك زيادة الاعتماد على الطاقة المتجددة مثل الطاقة الشمسية والرياح، وزيادة مساهمة مصادر الطاقة المحلية.

◀ تحسين كفاءة الطاقة: يعمل الأردن على تشجيع تطبيق تقنيات التوفير في استهلاك الكهرباء في القطاعات المختلفة، بما في ذلك القطاع الصناعي والمنازل والمؤسسات. وتشمل هذه التقنيات استخدام المعدات الكهربائية ذات الكفاءة العالية وتحسين أساليب الاستخدام وتعزيز الوعي بأهمية ترشيد الطاقة.

◀ تطوير البنية التحتية للكهرباء: يتم العمل على تحديث وتطوير شبكات النقل والتوزيع للكهرباء، بما في ذلك إنشاء محطات تحويل وشبكات جديدة، وتطوير نظام التحكم والتشغيل. هذا يهدف إلى زيادة الكفاءة والمرونة في نقل وتوزيع الكهرباء وتقليل فاقد الطاقة، وتعزيز القدرات التوليدية والتخزينية للكهرباء.

◀ العمل على خفض كلفة الطاقة على الاقتصاد الوطني وتحقيق توافره بأسعار مقبولة.

يعتبر أمن الطاقة الكهربائية في الأردن أحد أهم التحديات الرئيسية التي تواجهه، ويعتمد الأردن بشكل كبير على واردات الطاقة لتلبية احتياجاته، حيث يعتمد على الغاز الطبيعي والنفط المستورد من الدول المجاورة لتوليد الكهرباء، ويعاني الأردن من نقص في الموارد المحلية للطاقة، لذلك كان الأردن من أوائل الدول في المنطقة التي قامت بإعداد وتطبيق البرامج والسياسات الكفيلة لتحقيق أمن واستدامة التزود بالطاقة واستغلال الموارد الطبيعية.

يواجه الأردن أزمة طاقة كهربائية حقيقية نتيجة للزيادة المضطردة في أعداد السكان والتنمية الاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها، والذي أدى بدوره إلى زيادة الطلب على الكهرباء. وقد شهد العالم تغيرات سياسية واجتماعية كبيرة انعكست آثارها على زيادة حاجة الأردن للحصول على الوقود اللازم لتوليد الكهرباء، الأمر الذي أدى إلى تفاقم تحديات توليد الطاقة الكهربائية وتوفيرها. كما أن اعتماد الأردن على الدول الأخرى للحصول على الوقود لتوليد الكهرباء يشكل تحدياً اقتصادياً وبيئياً لقطاع الكهرباء في الأردن، مما دفع الأردن إلى القيام بتحديث السياسات والتشريعات اللازمة لتحقيق أمن الطاقة واستدامتها وذلك من خلال العديد من البرامج والاستراتيجيات والخطط ومنها الخطة الوطنية للطاقة، والاستراتيجية الشاملة لقطاع الطاقة، بالإضافة إلى قانون الطاقة المتجددة والدليل الإرشادي للطاقة المتجددة والتي بدورها نظمت قطاع الطاقة المتجددة الذي يشكل جزءاً مهماً في تأمين مستقبل الأردن من الطاقة.

وتسعى الشركة بدورها كشريك أساسي في قطاع الطاقة إلى تأمين مستقبل مستخدميها عن طريق تلبية طلبهم على الطاقة الكهربائية بشكل مستدام اقتصادياً وبيئياً. ولتحقيق هذا الالتزام، لا بد من العمل على تقليل اعتماد الأردن على مصادر خارجية للوقود اللازم لتوليد الكهرباء دون الحد من التنمية الوطنية. كما يجب العمل على تقليل تكلفة البنية التحتية وتكلفة الوقود، وتنويع مصادر الطاقة. لذا، فقد اعتمدت الشركة نهجاً ثلاثي الأبعاد لتحقيق هذه الهدف، يتمثل في:



تقليل الفاقد الكهربائي

الفاقد الكهربائي هو الفرق بين إجمالي الطاقة المشتراة من قبل الشركة من المرخص لها بالتزويد بالجملة ومن المولدات المربوطة بالتوزيع، وإجمالي الطاقة المباعة للمستهلكين، والفاقد الكهربائي يشكل قضية ملحة للشركة حيث أنه يشكل عبئاً على الشركة وعلى المشتركين، ومع التطور المستمر والمتزايد في الطلب على الطاقة الكهربائية تظهر الحاجة إلى بذل الجهد لمتابعة معدلات النمو في الطلب على الكهرباء ومتابعة مدى استقرار الشبكة الكهربائية وتأمينها للتغذية الكهربائية في شتى مناطق الإقليم للسيطرة على خفض نسبة الفاقد الكهربائي في شبكات التوزيع.

أنواع الفاقد الكهربائي

أولاً: الفاقد غير الفني

المستورد، حيث أن الاستهلاك الفعلي للمستهلكين الذين يقومون بالعبث والاستمرار غير المشروع للطاقة لا يتم قياسه فعلياً وبالتالي لا تتم المحاسبة على كمية الطاقة الكهربائية الفعلية المستهلكة وبالتالي زيادة قيمة الفاقد الكهربائي على الشبكة الكهربائية. كما أن عمليات الاستمرار غير المشروع للطاقة والعبث بمكونات الشبكة تشكل خطورة على السلامة لما يرتبط بها من مخاطر الصعق الكهربائي، بالإضافة إلى المخاطر المالية المتمثلة في الغرامات التي قد تفرض على المخالفين في حال اكتشاف مخالفاتهم.

ويعزى هذا النوع بشكل رئيسي إلى ظاهرة الاستمرار غير المشروع للطاقة والعبث في مكونات الشبكة الكهربائية من قبل المشتركين وذلك من خلال التوصيلات غير المشروعة على الشبكة. حيث أن هذا التلاعب في مكونات الشبكة الكهربائية ومنها عدادات المشتركين يساهم في زيادة الفاقد غير الفني وبالتالي زيادة الفاقد الكهربائي الكلي.

تشكل ظاهرة الاستمرار غير المشروع للطاقة والعبث في مكونات الشبكة عبئاً على فاتورة الكهرباء الوطنية لما تتضمنه من سوء استعمال للوقود

عدد حالات الاسترجار غير المشروع المكتشفة والمعالجة

عام 2020	عام 2021	عام 2022
3,013	4,331	4,330
إن هنالك العديد من المخاطر المالية والبيئية ومخاطر على السلامة العامة التي تهدد المجتمع نتيجة لظاهرة الاسترجار غير المشروع للكهرباء، حيث تعتبر قضية ذات أولوية وأهمية كبرى للشركة، ولذلك فإن الشركة تأخذ على عاتقها مسؤولية إيجاد سياسات وإجراءات تكافح ظاهرة الاسترجار غير المشروع للطاقة الكهربائية، ومن أبرز هذه السياسات: - تفعيل الكوادر الفنية وتدريبها بشكل مستمر لاكتشاف حالات العبث والاسترجار غير المشروع للطاقة الكهربائية. - التنسيق مع الضابطة العدلية والجهات الأمنية لتكثيف حملات التفتيش على حالات العبث والاسترجار غير المشروع للطاقة.	العمل على استبدال توصيلات المشتركين القديمة التي يسهل العبث بها واسترجار الطاقة الكهربائية بطريقة غير مشروعة من خلالها والعمل على استبدال العدادات القديمة التي يحتمل عدم احتسابها للطاقة بشكل سليم (عطل العداد) بعدادات ذكية والتوسع في مشروع استبدال العدادات لدى المشتركين بعدادات ذكية لما لها من أثر في اكتشاف عمليات الاسترجار غير المشروع للطاقة حيث إن الشركة وضعت وبالتعاون مع هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن خطة لاستبدال العدادات لدى المشتركين بعدادات ذكية ضمن العمل في هذا المشروع بشكل مستمر.	

ثانياً: الفقد الفني

الجهد المنخفض من خلال تركيب كوابل جهد منخفض جديدة، تركيب محطات تحويل فرعية جديدة وبقدرة إجمالية بلغت (4.06) ميغافولت أمبير. - تنفيذ دراسات تحسين لمغذيات 33 ك.ف قائمة وإنشاء مغذيات جديدة. - استبدال موصلات الجهد المتوسط لأنواع موصلات جديدة بمساحات مقطع أكبر. إن تحقيق الكفاءة العالية في شبكة التوزيع وتقليل الفقد الكهربائي الفني يساهم في تحسين استدامة النظام الكهربائي وتقديم خدمة موثوقة وفعالة للمستهلكين، والشركة مستمرة بتنفيذ المشاريع والدراسات التي لها الدور الرئيسي في تقليل الفقد الكهربائي الفني.	هو الفقد الذي يحصل بسبب تدفق التيار الكهربائي في نظام التوزيع بما في ذلك الفقد في الموصلات والفقد في قلب المحولات، تسعى الشركة وبشكل مستمر إلى تحسين أدائها بما يتعلق بالفقد الكهربائي الفني من خلال المشاريع والخطط المستمرة على الشبكة الكهربائية حيث إنها تقوم بإجراء الدراسات المستمرة وتنفيذ العديد من المشاريع على شبكتي الجهد المنخفض والجهد المتوسط لتقليل الفقد الكهربائي الفني. وتهدف الشركة إلى الحد من الفقد الكهربائي الفني من خلال قيامها خلال عام 2022 باتخاذ إجراءات مختلفة أهمها: تنفيذ ما يقارب (94) مشروع للتحسين على شبكة
---	---

كفاءة الطاقة وإدارة جانب الطلب

إربد بتوعية المستهلكين حول أهمية كفاءة الطاقة وتوجههم نحو سلوكيات الاستدامة. يتضمن ذلك توفير المعلومات حول الطرق المبتكرة لتوفير الطاقة وتشجيع المستهلكين على اتخاذ إجراءات لتحسين كفاءة استهلاك الطاقة في منازلهم ومنشأتهم، وشمول أكبر عدد من المشتركين في حملات التوعية من خلال ادخال قنوات الاتصال الحديثة ومواقع التواصل الاجتماعي الحديثة في حملات التوعية والتثقيف للمستهلكين.

▶ **تطبيق أنظمة القياس الذكية:** تقوم الشركة بتطبيق نظم القياس الذكي التي تسمح للمستهلكين بمراقبة استهلاكهم للكهرباء بشكل دقيق وفهم أنماط استخدامهم للطاقة بحيث يمكن ذلك للمستهلكين أن يتابعوا استهلاكهم، وذلك من خلال التطبيق الذكي للشركة والذي يوفر العديد من الخيارات التي من شأنها أن تساعد المشتركين على مراقبة استهلاكهم وبالتالي مساهمتهم في ادارة جانب الطلب وكفاءة الطاقة.

▶ **استخدام التكنولوجيا المتقدمة:** من خلال استخدام التكنولوجيا المتقدمة مثل أنظمة الشبكات الذكية والتحكم الآلي لتحسين كفاءة نظام التوزيع. تلك التقنيات تسمح برصد وتحكم أكثر دقة في تدفق الطاقة وتحسين استجابة الشبكة للتحميل وتوزيع الكهرباء بشكل أكثر فعالية.

▶ **المساهمة في المشاريع التي من شأنها المساهمة في التقليل من استهلاكات الطاقة وتحسين كفاءة الطاقة على الشبكة الكهربائية** ومثال ذلك مشروع استبدال مصابيح (LED) الموفرة للطاقة بمثيلاتها من مصابيح الفلورسنت التوهجية في المنازل وذلك بالتعاون مع صندوق تشجيع الطاقة المتجددة وترشيد الطاقة (JREEF) في الفترة من عام 2019 ولغاية عام 2022.

▶ **بالإضافة إلى مشروع استبدال وتركيب وتشغيل وصيانة وحدات انارة الشوارع التقليدية في البلديات الواقعة ضمن امتياز الشركة.**

تعتبر كفاءة الطاقة وإدارة جانب الطلب مبادرتان أساسيتان تدعمان هدف الشركة في المساهمة في تقليل الاعتماد على مصادر خارجية للحصول على الوقود اللازم لتوليد الكهرباء. حيث تساعد مبادرة كفاءة الطاقة على تقليل الاستهلاك الكلي للكهرباء بينما تعمل مبادرة إدارة جانب الطلب على تقليل استهلاك الكهرباء في وقت الذروة بالإضافة إلى خفض الاستهلاك الكلي للكهرباء. هذه المبادرات من شأنها أن تساعد على تقليل كمية الوقود المستوردة بالإضافة إلى تقليل الأثر البيئي للأردن والناتج عن قطاع الكهرباء.

يواجه تطبيق مبادرتي كفاءة الطاقة وإدارة جانب الطلب تحديات تنظيمية واقتصادية متمثلة بشكل رئيسي بعدم وجود نظام حوافز لتطبيقها، وفق متطلبات الحصول على موافقات هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن. كما يشكل قلة وعي المشتركين وأفراد المجتمع بفوائد كفاءة الطاقة وإدارة جانب الطلب إحدى التحديات في تطبيق هذه المبادرات.

لمواجهة هذه التحديات والعمل على تشجيع تطبيق كفاءة الطاقة وإدارة جانب الطلب، تهدف الشركة لعمل الآتي:

▶ **توفير البنية التحتية الكهربائية:** تقوم شركة كهرباء إربد بتطوير وصيانة البنية التحتية لتوزيع الكهرباء في منطقة الامتياز التابعة لها، ويتضمن ذلك تحديث وتحسين الشبكات الكهربائية والمحطات الفرعية لضمان توزيع الكهرباء بكفاءة عالية وتقليل الفقد الكهربائي.

▶ **تعزيز استخدام الطاقة المتجددة والمستدامة:** تعمل الشركة على دعم وتشجيع استخدام الطاقة المتجددة في المنطقة، ويتضمن ذلك اعطاء الموافقات لتثبيت وتشغيل محطات توليد الكهرباء من مصادر متجددة مثل الطاقة الشمسية والرياح على أسس فنية تتوافق مع متطلبات الشبكة الكهربائية، وتشجيع المستهلكين على تبني أنظمة توليد الطاقة الشمسية.

▶ **تثقيف وتوعية المستهلكين:** تقوم شركة كهرباء

الطاقة المتجددة

◀ استخدام العروض المباشرة حيث انه ولغاية نهاية عام 2022 تم تشغيل مشروعين باستخدام العروض المباشرة وهما: مشروع شركة البادية لتوليد الطاقة الكهربائية وتوسعته حيث بلغت القدرة الكلية للمشروع (13) ميغا واط (AC).

◀ ومشروع قيادة سلاح الجو الملكي، باستطاعة كهربائية تبلغ (10) ميغا واط (AC).

وتعمل الشركة بشكل مستمر على توقيع اتفاقيات خاصة لمشاريع الطاقة المتجددة والتي بدورها تساهم في زيادة انتاج الاردن للطاقة من خلال مصادر الطاقة المتجددة وتقليل اعتماده على الوقود لإنتاج الطاقة الكهربائية.

تعتبر مصادر الطاقة المتجددة مصادر غير ملوثة للبيئة وتتجدد بفعل الطبيعة وذات أثر بيئي أقل بكثير من مصادر الطاقة التقليدية. وبالتالي يعتبر استخدام مصادر الطاقة المتجددة من أفضل الطرق التي تؤدي إلى تلبية الزيادة في الطلب على الكهرباء بصورة غير مضرّة بالبيئة. ويهدف تنظيم قطاع الطاقة المتجددة فإن المملكة ممثلة بوزارة الطاقة والثروة المعدنية وبشراكة مع هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن عملت على اصدار القوانين والتشريعات المنظمة لهذا القطاع ومنها قانون الطاقة المتجددة وترشيد الاستهلاك رقم 13 لسنة 2012، والأدلة الإرشادية والتعليمات الأخرى المنظمة لقطاع الطاقة المتجددة.

ويسعى الأردن إلى رفع مساهمة الطاقة المتجددة في توليد الكهرباء إلى 31% خلال عام 2030، والذي يسعى إليه الأردن من خلال العمل ضمن الاستراتيجية الشاملة لقطاع الطاقة، ويأتي دور الشركة من خلال العمل ضمن الاستراتيجية الوطنية ومن خلال العمل ضمن القوانين والأنظمة والتشريعات النازمة لهذا القطاع، وذلك من خلال اعطاء الموافقات لتكريب وتشغيل أنظمة الطاقة المتجددة المختلفة وفق هذه التعليمات الصادرة. حيث قامت الشركة خلال عام 2022 بإعطاء الموافقات لما يقارب (5,665) طلب على نظام عدادات صافي القياس، أم بالنسبة لطلبات نظام العبور، فقد تم اعطاء الموافقة لما يقارب (12) طلب، اما بما يتعلق بطلبات العروض المباشرة لم يتم اعطاء أي موافقة لأي نظام.

وبما يتعلق بأنظمة الطاقة المتجددة التي تم تشغيلها خلال عام 2022 فإنها على النحو التالي وحسب طريقة ربط نظم مصادر الطاقة المتجددة:

◀ استخدام عدادات صافي القياس: حيث بلغ العدد الاجمالي لأنظمة مصادر الطاقة المتجددة التي تم تشغيلها لنهاية عام 2022 نحو (23,598) نظام باستطاعة توليدية إجمالية تبلغ (217.679) ميغا واط.

◀ استخدام نظام توزيع الطاقة بالعبور: حيث تم ربط وتشغيل (52) نظام بقدرة توليدية بلغت (38,123.2) كيلوواط. لنهاية عام (2022)



المواضيع الجوهرية

اتبعت شركة كهرباء إربد العديد من الخطوات لتحديد المواضيع الجوهرية لديها وهي كالتالي:

◀ تحديد وتحليل الآثار الفعلية والمحتملة للشركة:

في هذه الخطوة، تم تحديد آثار الشركة الفعلية والمحتملة على الاقتصاد، والبيئة، والأفراد، وعلى مدى نشاطات الشركة وعلاقات العمل الخاصة بها. حيث تم دراسة الآثار الفعلية التي حدثت بالفعل، والآثار المحتملة التي يمكن أن تحدث.

تتضمن هذه الآثار السلبية والإيجابية منها، والآثار القصيرة وطويلة المدى.

◀ تحديد أولوية أكثر الآثار أهمية:

في هذه الخطوة، حددت الشركة أكثر الآثار أهمية ضمن أولويتها، وذلك حتى تحدد أولوية موضوعاتها الجوهرية، من خلال إشراك الهيئة الإدارية والاستفادة من التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة. تم تحديد المواضيع الجوهرية ذات الأهمية القصوى وكما هي موضحة بالرسم البياني صفحة 37.

◀ فهم سياق المنظومة وتحديد نطاق التقرير:

تم تحديد نطاق التقرير بشكل واضح من قبل لجنة الاستدامة في الشركة، مع تحديد المكونات الاقتصادية والمؤشرات البيئية والاجتماعية ذات الصلة. كما تم عمل مناقشة لمحة عامة عالية المستوى عن أنشطة الشركة وعلاقاتها التجارية والاقتصادية والعملية وسياق الاستدامة فيها، ونظرة عامة عن أصحاب المصلحة. حيث أن هذا التحليل يوفر معلومات رئيسية لتحديد آثار الشركة الفعلية والمحتملة.

قامت شركة كهرباء إربد بتحديد أصحاب المصلحة لضمان تماشيها مع أعمال الشركة من خلال تنفيذ عملية تقييم متكاملة. يعتمد هذا التقييم على درجة ارتباط كل صاحب مصلحة وتأثيره على أعمال الشركة. يهدف هذا النهج إلى تحديث العلاقات مع الأطراف المعنية وضمان استمرارية التفاعل الفعال.

مواضيع الاستدامة ذات الأولوية بالنسبة للشركة

تتخذ شركة كهرباء إربد دورًا حيويًا في توفير الخدمات الكهربائية للمجتمع، حيث تعمل على نقل وتوزيع الطاقة الكهربائية. يتعين على الشركة النظر إلى عدة جوانب أساسية تشمل الأمان والكفاءة والاستدامة لضمان تقديم خدمات موثوقة وفعالة.

بعد أن عملت شركة كهرباء إربد على دراسة دوافع الاستدامة في الشركة، وبعد تحديد الأطراف الرئيسية ذات العلاقة وتحديد أولوياتهم وكيفية التواصل معهم، خلصت الشركة إلى تحديد سبعة مواضيع في الاستدامة بحيث تعتبر هذه المواضيع ذات الأولوية للشركة والتي ستركز عليها خلال رحلتها في الاستدامة. تؤمن الشركة أن هذه المواضيع تشكل دمجًا وتوازنًا بين الأمور الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي تعنيها والتي ستساعد الشركة في تحسين أدائها في الاستدامة. لخصت الشركة المواضيع الجوهرية التالية:

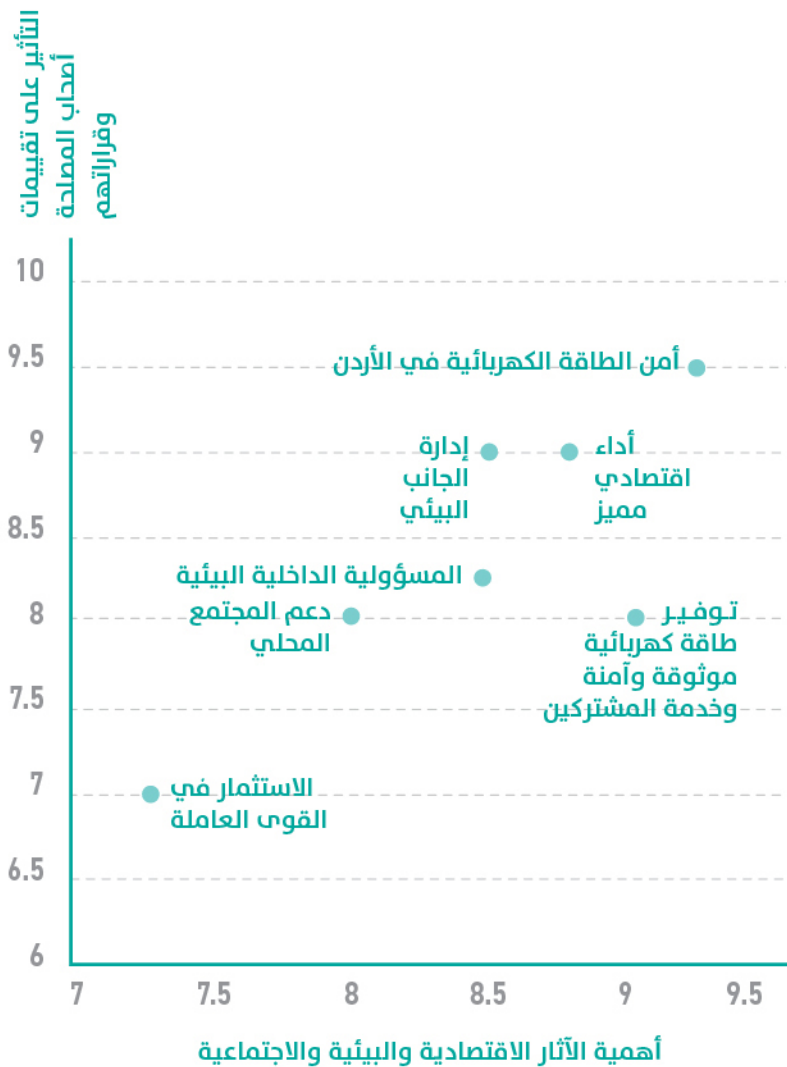
إطار عمل الاستدامة

يبين الرسم البياني إطار عمل الاستدامة في شركة كهرباء إربد والذي يتضمن مواضيع الاستدامة ذات الأولوية للشركة وكيفية تفاعلها.



نظرتنا	مواضيع الاستدامة ذات الأولوية
تحرص الشركة على المساهمة في تحقيق رؤية التحديث الاقتصادي التي أطلقها جلاله الملك عبد الله الثاني (حفظه الله) بهدف إبراز الجهود التي تقوم بها المملكة في تعزيز العمل الجماعي المحلي والإقليمي والدولي لمعالجة تحديات الاستدامة، ودورها في البحث عن حلول مبتكرة يستفيد منها الجميع على الساحتين المحلية والدولية. وتشمل رؤية الشركة في هذا المجال دمج الممارسات المستدامة في عملياته التشغيلية، والرقابية، بما يتماشى مع الجهود العالمية لحماية البيئة.	1. إدارة الجانب البيئي والاستدامة في العمليات التشغيلية والرقابية
وهذا الموضوع يحتل الأهمية الكبرى لدى الشركة وهي ملتزمة بتزويد مشتركيها بطاقة كهربائية مستمرة بأقل مدة وتكرار من الانقطاعات السنوية وتوفير أقصى درجات السلامة للعاملين وأفراد المجتمع والممتلكات وتقديم أعلى مستويات الخدمة للمشتريين، ولتحقيق ذلك يتطلب منا تحقيق مجموعة من الإجراءات والممارسات التي تهدف الى ضمان جودة الخدمة وسلامة العمليات: • الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة. • الامتثال للمعايير والتشريعات. • الاستثمار في النية التحتية الآمنة. • التدريب والتأهيل الشامل للموظفين. • التواصل مع العملاء والمجتمع المحلي. • التركيز على رضا المشتريين للحصول على نتائج إيجابية.	2. توفير طاقة كهربائية موثوقة وأمنة وخدمة المشتريين
إن الشركة ملتزمة بتقليل اعتماد الأردن على مصادر الطاقة الخارجية وتأمين الطلب المستقبلي على الطاقة بصورة بيئية واقتصادية.	3. أمن الطاقة الكهربائية في الاردن
وذلك من خلال تقديم مبادرات نوعية وجديدة تخدم أهداف الاستدامة المجتمعية لدعم الكفاءات أو الثقافات المختلفة لدى الفئات المتنوعة من المجتمع، وتعزيز العمل الريادي لديهم.	4. دعم المجتمع المحلي
تركز طموحات الشركة المستدامة على التواصل مع موظفيها وإشراكهم وبناء مهاراتهم وتطوير المسار الوظيفي لهم من خلال بيئة العمل الآمنة والاستقرار الوظيفي، بالإضافة الى تقديم البرامج التدريبية المتخصصة والمهنية.	5. الاستثمار في القوى العاملة

مواضيع الاستدامة ذات الأولوية	نظرتنا
6. المسؤولية البيئية الداخلية	تلتزم الشركة بأن تكون مثلاً يحتذى به وذلك بتقليل الآثار البيئية السلبية الناتجة عن نشاطاتها من خلال تطبيق أفضل الممارسات البيئية في مجال إدارة المواد واستهلاك الطاقة.
7. أداء اقتصادي متميز	تلتزم الشركة بأداء عمليات التحسين المستمر وذلك لتحسين الأداء الاقتصادي باعتباره نقطة ارتكاز ودعم لعملياتها وأهدافها.



لمحة عن أداء الاستدامة

فيما يلي لمحة عن أداء الاستدامة للشركة من خلال عرض النتائج لمجموعة من مؤشرات الأداء المتعلقة بمواضيع الاستدامة ذات الأولوية. يمكن الحصول على تفاصيل أكثر حول هذا الأداء في الأقسام ذات الصلة في التقرير.

توفير طاقة كهربائية موثوقة وخدمة المشتركين			
2022	2021	2020	مؤشرات الأداء الرئيسية
04:22:51	38:18:03	03:28:25	معدل مدة الانقطاع – الانقطاعات المبرمجة (ساعة/مشترك)
01:04:06	01:18:14	01:32:45	معدل مدة الانقطاع – الانقطاعات غير المبرمجة (ساعة/مشترك)
1.72	1.363	1.427	معدل تكرار الانقطاع – الانقطاعات المبرمجة (مرة/مشترك)
2.402	3.102	2.922	معدل تكرار الانقطاع – الانقطاعات غير المبرمجة (مرة/مشترك)
2959	1675	2027	عدد الشكاوي التي تلقتها الشركة
%99.44	%99.84	%99.94	نسبة الشكاوي التي تم الرد عليها خلال 15 يوم عمل (غير شامله لشكاوي جودة الطاقة)
%100	%100	%99	نسبة الشكاوي التي تم الرد عليها خلال 20 يوم عمل
%74.37	غير متوفر	75.6%	معدل رضا المشتركين

أمن الطاقة الكهربائية في الأردن			
2022	2021	2020	مؤشرات الأداء الرئيسية
%11.94	10.99%	11.68%	الفقد الكهربائي - كنسبة من الطاقة الكلية
4330	4331	3013	عدد حالات العبث بالتيار التي تم اكتشافها ومعالجتها
الطاقة الموفرة نتيجة لتطبيق كفاءة الطاقة			

دعم المجتمع المحلي			
2022	2021	2020	مؤشرات الأداء الرئيسية
84,238,297	66,255,652	286,430,462	التبرعات المجتمعية (د.أ)
412	383	353	عدد المتدربين من مؤسسات المجتمع المحلي
26,938,652	25,210,516	21,976,168	مجموع الأجور والمزايا المقدمة للموظفين (د.أ)
14,201,130	9,665,561	16,188,735	المبلغ المدفوع للموردين المحليين (د.أ)

الاستثمار في القوى العاملة

مؤشرات الأداء الرئيسية

2022	2021	2020	
73	65	57	عدد إجمالي الحوادث المسجلة للموظفين
70	60	57	معدل الحوادث الموقفة للعمل للموظفين
0	0	1	عدد الوفيات للموظفين
غير متوفر			معدل الحوادث المسجلة للمقاولين
1326	1307	1281	عدد الموظفين الكلي
104	101	84	عدد الإناث ◀ الموظفين الدائمين
15	15	14	الإدارة الوسطى ◀
3	3	3	الإدارة العليا ◀
0.66	1.41	1.01	معدل ساعات التدريب لكل موظف/ (إجمالي الساعات التدريبية / إجمالي القوى العاملة)
%5.42	%3.50	%1.56	معدل دوران العمالة
%74.37	غير متوفر	%75.6	معدل رضا الموظفين

توفير طاقة كهربائية موثوقة وخدمة المشتركين

مؤشرات الأداء الرئيسية

2022	2021	2020	
غير متوفر			مصاريف واستثمارات حماية البيئة (د.أ)
2,427	2,331	2,200	انبعاثات الغازات الدفيئة (طن)
2,300,141	2,134,520	2220,755	استهلاك الطاقة (ك.و.س)
38,286.54	40,585.177	39,302.834	استهلاك البنزين للنقل (لتر)
525,645.6914	512,536.174	452,686.237	استهلاك الديزل للنقل (لتر)
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	استهلاك الديزل للتدفئة (لتر)
5,890	5,668	900	استهلاك المياه (م3)
			نسبة التخفيض في الاستهلاك الداخلي للطاقة
0	0	0	إجمالي النفايات الصلبة/ السكراب المعاد تدويرها (طن)

لمحة عن أداء الاستدامة

أداء اقتصادي متميز

مؤشرات الأداء الرئيسية

2022	2021	2020	
298,473,026	274,998,196	262,238,855	الإيرادات (د.أ)
20,701,648	6,902,243	7,755,236	صافي الربح (د.أ)

الحوكمة الرشيدة

مؤشرات الأداء الرئيسية

2022	2021	2020	
27%	27%	27%	نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين



التحول الرقمي والثورة الصناعية الرابعة

الطاقة وتقليل الأعطال. كما قامت الشركة بأتمتة الشبكة الكهربائية للتمكن من التحكم بها وبالتالي الوصول إلى موثوقية عالية في تزويد الطاقة الكهربائية، ويتجلى ذلك من خلال المشاريع التي قامت بها متمثلة باستحداث مركز المراقبة والتحكم على شبكة الجهد المتوسط واستبدال العدادات بعدادات ذكية.

حيث أن الشركة قامت وبالتنسيق مع هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن بادخال العدادات الذكية لدى المشتركين حيث بلغ عدد العدادات الذكية التي تم تركيبها خلال عام 2022 ما يقارب (44,099) عداد، وكانت نسبة عدد المشتركين الذين تم تركيب عدادات ذكية لديهم من إجمالي عدد المشتركين في مناطق امتياز الشركة لنهاية عام 2022 ما يقارب (18%).

كما أن الشركة مستمرة بأتمتة مكونات الشبكة المختلفة وربطها مع مركز المراقبة والتحكم وبالتالي التحكم بها لتقليل أثر الانقطاعات الكهربائية الناتجة عن الأعطال الكهربائية من خلال إعادة التيار الكهربائي لأكبر عدد ممكن من المشتركين والتمكن من حصر منطقة العطل وبالتالي زيادة موثوقية الطاقة الكهربائية المقدمة من الشركة.

وفيما يتعلق بكفاءة الطاقة يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة مثل أنظمة الشبكات الذكية والتحكم الآلي لتحسين كفاءة نظام التوزيع. تلك التقنيات تسمح برصد وتحكم أكثر دقة في تدفق الطاقة وتحسين استجابة الشبكة للتحميل وتوزيع الكهرباء بشكل أكثر فعالية. وتساهم جميع هذه العمليات في التقليل من الانبعاثات الضارة وتوفير نظام صديق للبيئة حيث تقلل اجراءات التحكم في الشبكة عن بعد من حركة مركبات الشركة ويقلل الدفع عن بعد من تنقل مركبات المشتركين.

في ضوء حرص الشركة على تحسين جودة الخدمات الالكترونية وتحقيق أهداف الاستدامة وتطبيق المعايير الأمنية لضمان أمن البيانات و تحسين تجربة العملاء وتعزيز قيمة العملاء و تخفيض التكلفة من خلال تحسين استخدام الأصول وتخطيط القدرات، قامت الشركة بوضع استراتيجية التحول الرقمي لتطوير البنية التحتية التكنولوجية الرئيسية لرفع كفاءتها ومرونتها وتنفيذ عدة مشاريع لتطوير أنظمتها العاملة مثل (تطوير نظام البريد الالكتروني و نظام سير المعاملات) و تطوير نظام حفظ البيانات وإنشاء موقع التعافي من الكوارث (DR Site) للنشاطات التكنولوجية الأساسية، كما قامت الشركة بتطبيق سياسات متعلقة بالأمن السيبراني و أمن المعلومات و تشغيل أنظمة لمراقبة أداء البنية التحتية التكنولوجية بشكل مستمر والحصول على شهادة (ISO 27001:2013).

وعملت الشركة على توفير بدائل كثيرة للمشارك لتحسين أداء التحصيل من خلال مواكبة الطرق التكنولوجية الحديثة للدفع الالكتروني من خلال توقيع اتفاقية شراكة مع البنك المركزي الأردني تتيح من خلالها الفرصة لمشاركي الشركة بالدفع من خلال حساباتهم البنكية في البنوك الأردنية عن طريق نظام الدفع الالكتروني (E.Fawateer.com) وبدون أي عمولة تدفع من المشترك، من خلال التطبيقات الذكية على الهواتف الشخصية للمشارك، وتم التعاقد مع شركات الدفع عن طريق الفيزا (VISA). وتم إطلاق خدمة الرسائل SMS / الإتصال من خلال الـ Call Centre مع المشتركين الذين ترتب على اشتراكاتهم ذمم وإبلاغهم بضرورة التحصيل.

وتعد الشبكة الذكية أحد الحلول المهمة في مستقبل الطاقة وتحسين موثوقيتها وستسمح مستقبلاً بالتوسع الآمن للشبكة الكهربائية مع ضمان التوازن السليم ما بين المستهلكين والمنتجين وتخفيض تكلفة

العدادات الذكية

حيث بلغ مجمل ما تم تركيبه من عدادات ذكية لدى كافة المشتركين بمختلف القطاعات وحتى نهاية عام 2022 (46633) عداد ليصبح العدد الكلي للعدادات الذكية (614869) من مجموع العدادات لدى المشتركين حتى نهاية 2022 بنسبة زيادة (7.58%) بالمئة مقارنة بالعام 2021.

واصلت الشركة تنفيذ مشروع استبدال العدادات التقليدية بالعدادات الذكية لدى المشتركين لتطوير الشبكة لتصبح شبكة كهربائية ذكية تماشياً مع رؤية ورسالة الشركة بتقديم خدمات كهربائية ذكية ومستدامة وتحقيقاً لاهداف الشركة الاستراتيجية بتطوير شبكة كهربائية ذكية وبنية تحتية وتطبيقات وانظمة تتماشى مع التحول الرقمي الذي يشهده العالم.



الفوترة والتحصيل

1. تحديث البرامج الخاصة بالقراءة وإصدار الفواتير والأجهزة الخاصة بها.
2. التدريب الدائم للقراء.
3. زيادة عدد القراء بما يتوافق مع الزيادة الطردية لأعداد المشتركين.
4. تسهيل عملية القراءة من خلال ادخال نظام ال GPS على أجهزة القراء لتسهيل مهمة القارئ بالوصول إلى الاشتراكات والمناطق الجديدة.
5. ضرورة المحافظة على إصدار الفواتير بشكل شهري للمشارك
6. قامت الشركة باتخاذ عدة تدابير لضمان دقة وصحة الفوترة حيث تم السماح للمشارك بإرسال قرائته (صورة العداد) عبر رسائل التواصل الاجتماعي

تشكل عملية الفوترة تحدياً مستمراً للشركة والمشاركين على حد سواء، حيث تبرز صعوبات في أخذ قراءات العدادات بسبب انتشار المشتركين في مناطق واسعة ومتراصة وبسبب وجود العدادات في أماكن في المنازل يصعب الوصول إليها عند بعض المشتركين، الأمر الذي يؤدي إلى تقدير كمية الاستهلاك بدلاً من القراءة الفعلية. إن الفوترة المبنية على التقدير يمكن أن تشكل عبئاً مالياً على المشارك في حالة أن التقدير كان أعلى من الاستهلاك الفعلي، كما يمكن أن تشكل عبئاً على الشركة في حالة أن التقدير كان أقل من الاستهلاك الفعلي.

لقد قامت الشركة بجهود كبيرة في مجال الفوترة بهدف تقليل عمليات تقدير الفواتير وزيادة دقة القراءات وسرعة إنجازها من خلال:

الفوترة والتحصيل

وعلى الأرقام المحددة من قبل الشركة وبالإضافة إلى ذلك تم إصدار تطبيق خاص للشركة يسمح للمشارك بطلب إصدار فاتورة بعد أن يتم إدخال قراءة العداد من قبل المشارك.

7. قامت الشركة بإنشاء ما يقارب اثنا عشر مركزاً لخدمات المشاركين موزعة ضمن مناطق متعددة لعملها وذلك لتسهيل عملية التحصيل و تسعى الشركة دوماً لتحسين أدائها من خلال متابعة المشاركين وتوفير الوسائل لهم لتسديد قيمة استهلاكاتهم الشهرية حيث عملت الشركة على توفير بدائل كثيرة للمشارك لتحسين أداء التحصيل



ومواكبة الطرق التكنولوجية الحديثة للدفع الإلكتروني من خلال توقيع اتفاقية شراكة مع البنك المركزي الأردني تتيح من خلالها الفرصة لمشارك الشركة بالدفع من خلال حساباتهم البنكية في البنوك الأردنية عن طريق نظام الدفع الإلكتروني (E.Fawateer.com) وبدون أي عمولة تدفع من المشارك، من خلال التطبيقات الذكية على الهواتف الشخصية للمشارك، كما تم التعاقد مع شركات الدفع عن طريق الفيزا (VISA). وتم إطلاق خدمة الرسائل SMS / الإتصال من خلال الـ Call Center مع المشاركين الذين ترتب على إشتراكاتهم ذمم وإبلاغهم بضرورة التحصيل.



إدارة الجانب البيئي

إدارة الجانب البيئي والاستدامة

ومراقبة عمليات جميع الإدارات. يقوم قسم السلامة والبيئة بإعداد تقرير شامل عن الأداء البيئي للشركة والذي يتم إرساله إلى الإدارة العليا. والقيام بعمل اجتماعات لمراجعة مدى كفاءة نظام إدارة البيئة والمخاطر التي تواجهها الشركة وفرص التحسين في المجالات البيئية وذلك لإحداث التغييرات اللازمة لأهداف وأولويات الشركة البيئية. كما يقوم قسم السلامة والبيئة باستكمال قاعدة بيانات تحتوي على جميع المعايير البيئية التي تلتزم بها الشركة، مثل أنظمة وزارة البيئة.

إن التزام الشركة البيئي يشكل جزءاً رئيسياً من عملها، والذي يجب ترجمته إلى سياسات وأهداف عملية. وفي هذا السياق قامت الشركة ببناء نظام متكامل لإدارة البيئة بما يتوافق مع متطلبات نظام إدارة البيئة 14001ISO. تهدف الشركة من خلال إنشاء هذا النظام إلى مراقبة أداؤها والعمل على تحسينه في جميع النواحي البيئية، ويشمل ذلك: **استهلاك الموارد والمواد، وإدارة النفايات، والأثر البيئي للسلع والخدمات التي تقدمها الشركة.** ويقوم قسم السلامة والبيئة باستخدام نظام الإدارة البيئية لتقييم



استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة

المباشر للبنزين بنسبة 6% عام 2022 مقارنة بعام 2021. أما استهلاك الطاقة غير المباشر فيشمل الكهرباء المستخدمة في مباني الشركة حيث شهد ارتفاعاً بالاستهلاك بنسبة 7.7% لعام 2022 مقارنة بعام 2021.

أهم مصادر الغازات الدفيئة تتولد من استهلاك الطاقة المباشر وغير المباشرة داخلياً للقيام بأعمال الشركة. ويشمل استهلاك الطاقة المباشر للشركة الوقود المستخدم لنقل الموظفين للقيام بأعمال الشركة المختلفة حيث حققت الشركة انخفاضاً بالاستهلاك

استهلاك الطاقة			
استهلاك مباشر			
2022	2021	2020	
38,286	40,585	39,302	النقل - بنزين (لتر)
2022	2021	2020	
525,645	512,536	452,686	النقل - بنزين (لتر)
استهلاك غير مباشر			
2022	2021	2020	
2,300,141	2,134,520	2,220,755	الكهرباء (ك.و.س)

جاري العمل على وضع خطة تهدف لزراعة ما يقارب 2850 شجرة سنويا لمكافئة 5% من هذه الانبعاثات ليصبح مساهمة الشركة في هذه الغازات صفرا بعد مرور 20 عشرون سنة. والتحول بشكل تام الى مصادر الطاقة الكهربائية المتجددة الصديقة بالبيئة.

بلغت كمية الغازات الدفيئة الناتجة عن العمليات الداخلية ما يقارب 2427 طن من ثاني أكسيد الكربون (CO₂) في نهاية العام 2022. إن غالبية هذه الانبعاثات جاءت جراء عمليات النقل في الشركة، بنسبة 58%. لتعويض الغازات الدفيئة المنبعثة عن عمليات النقل

استهلاك المياه:

في العام 2022 ازداد استهلاك المياه في مكاتب الشركة بنسبة 4% مقارنة مع العام 2021. وتسعى الشركة جاهدة لتقليل استهلاك المياه، وتهدف لتخفيض استهلاك المياه في مكاتب الشركة في عام 2023. وقد تم تركيب وتشغيل محطة تنقية وفلترية مياه لتوفير مياه الشرب للموظفين. أما فيما يخص المياه المستخدمة في غسل العوازل، فيتم شراؤها من آبار محلية ويتم التخلص منها بسيلاها إلى التربة، الأمر الذي لا يشكل أي أخطار بيئية كونها تحتوي على رواسب أتربة فقط.

فيما يتعلق باستخدامات المياه في الشركة فإن هناك ثلاثة أنواع من الاستخدام:

◀ استخدام المياه في المكاتب

◀ استخدام المياه لغسل العوازل

◀ استخدام المياه للشرب

التأثير على النظام البيئي المحلي (تقييم الأعمال اليومية):

إدارة النفايات

بيعها للمقاولين، مما يقلل من كمية النفايات المرسلة إلى المكبات ويولد أيضا إيرادات إضافية للشركة.

قامت الشركة منذ عام 2019 ولغاية نهاية عام 2022 ببيع ما قيمته 1,963,000 دينار وتعمل الشركة على حصر المخلفات تمهيدا لبيعها للمقاولين خلال عام 2023 وبناء نظام لإعادة تدوير النفايات الكهربائية والإلكترونية.

قامت الشركة ببناء نظام شامل لإدارة النفايات والسكراب الناتج عن أنشطة الشركة المختلفة بشكل يحافظ على البيئة والسلامة العامة والصحة المهنية.

لذلك فإن الشركة تقوم بجهود متواصلة لتقليل كمية المواد التي يتم إرسالها إلى مكبات النفايات. وفي هذا السياق تقوم الشركة باسترجاع وإعادة تدوير المواد التالفة عن طريق إعادة استخدامها في الشركة أو

حجم المخلفات المتواجدة في الشركة

نوع المخلفات	الكمية	نوع المخلفات	الكمية
موصلات الألمنيوم العارية أسلاك الألمنيوم	250 طن	كوابل نحاسية معزول	700 طن
كيبيل المنيوم مجدول	500 طن	كيبيل المنيوم مسلح	45 طن
كوابل نحاسية معزول	70 طن	سلك المنيوم مكشوف مع خط فولاذ	10 طن
		سلك نحاسي وباسبار نحاسي	17 طن

التأثير على النظام البيئي المحلي (تقييم الأعمال اليومية): <<

إدارة الموارد

امتياز الشركة، حيث تستهلك هذه الأنشطة كميات كبيرة من أعمدة الكهرباء والمحولات والمواد الأخرى المتعلقة بتوصيل الكهرباء في الشبكة. المصدر الآخر لاستهلاك المواد في الشركة يأتي من مكاتبها للقيام بالأمور الإدارية. وتقوم الشركة بتقليل كمية الورق المستخدم عن طريق أتمتة بعض الأعمال. كما تقوم الشركة بإعادة تدوير النفايات الورقية بشكل دوري.

يشكل التخفيض المدروس لاستخدام الموارد - عن طريق كفاءة إدارة واستخدام الموارد هدفاً مهماً للشركة حيث يساهم في توليد مكاسب بيئية واقتصادية للشركة وذلك عن طريق تقليل الأثر البيئي للشركة وخفض تكلفة العمليات. تعتبر الأنشطة الأساسية للشركة المستهلك الأكبر للمواد، وتتضمن تركيب وتشغيل وصيانة نظام التوزيع ضمن منطقة



ممارسات الشراء

مواد خطرة وغير خطرة وتطبيق نظام بيانات السلامة للمواد (MSDS). إن نظام بيانات السلامة للمواد يوفر المعلومات والبيانات اللازمة عن طريقة النقل والتحميل والتنزيل والتخزين للمواد الخطرة والتعامل مع انسكابتها.

إن الشركة ملتزمة بالقوانين والأنظمة الأردنية التي تحظر شراء المواد الخطرة المحرمة دولياً ولهذا الغرض فإن نظام المشتريات يشير إلى أن الشركة لن تقوم بشراء مواد لا تتوافق مع الأنظمة البيئية الأردنية. تقوم الشركة بتطبيق نظام للمشتريات بحيث يراعي هذا النظام تصنيف المواد والأجهزة والمعدات إلى

المبادرات البيئية

كهرباء إربد تنفذ مشروع عزل شبكة الجهد المتوسط في منطقة الأكيدر:

من الصعق الكهربائي التي تشكل تهديدا خطيرا لعدد من أنواع الطيور. حيث قامت الجمعية بتحديد منطقة الأكيدر كم منطقة خطرة لتكهرب الطيور بخطوط الضغط المتوسط من خلال مسوحات ميدانية قامت بها على المستوى الوطني، والتي تبين أن تلك الطيور تتخذ من هذه المناطق مكانا للاستراحة والتزود بالغذاء، كما تقوم ببناء أعشاشها على أعمدة الكهرباء وتستخدم الأقطاب كمكان للراحة، مما شكل خطرا على عدد من الطيور خصوصا اللقلق والطيور الجارحة.

بدأت شركة كهرباء إربد وبالتعاون مع الجمعية الملكية لحماية الطبيعة بتنفيذ مشروع عزل شبكات الجهد المتوسط KV33 في منطقة الأكيدر وذلك قبل بدء موسم هجرة الخريف لتفادي نفوق أعداد كبيرة من طائر اللقلق الأبيض المهدد بالانقراض عالميا وتقليل تذبذب أو انقطاع التيار الكهربائي غير المبرمج عن تلك المناطق بسبب تلك الطيور حيث ان الحملة خصص لها فرق طوارئ وكوادر فنية متخصصة بدأت لعزل ما يقارب 250 عامود كهرباء كإجراء عاجل لحماية الطيور



إنارة الشوارع:

في حين تم خلال عام 2021 تركيب 47 وحدة إنارة جديدة واجراء عمليات غيار ونقل ل 1,701 وحدة إنارة وكما هو مبين في الجدول أدناه.

كما تم إجراء 982 عملية صيانة لوحدة الإنارة خلال عام 2022 مقارنة مع صيانة 410 وحدة إنارة خلال عام 2021.

تم خلال عام 2022 تركيب (53) وحدة إنارة جديدة واجراء عمليات غيار ونقل 40,090 وحدة إنارة ضمن مشروع استبدال وتركيب وتشغيل وصيانة وحدات إنارة الشوارع التقليدية في البلديات الواقعة ضمن امتياز شركة كهرباء إربد بوحدات إنارة موفرة للطاقة LED.

2022	2021	وحدات إنارة غيار ونقل
40,090	1,701	

2022	2021	وحدات إنارة تركيب جديد
53	47	





إدارة الجانب المجتمعي

إدارة الجانب المجتمعي

2022 والتي هدفت من خلالها الشركة إلى تأسيس عملها في مجال المسؤولية المجتمعية حيث وضحت الاستراتيجية أهداف الشركة العامة التي تسعى إلى تحقيقها من خلال تنفيذ نشاطات المسؤولية المجتمعية والتي تتلخص في تعزيز سمعة ومكانة الشركة في اذهان مشركيها وجميع المتعاملين معها وتعزيز مفاهيم العمل الخيري والاجتماعي ومد يد العون لبعض الفئات الأقل حظاً في مجتمعها المحلي، حيث دعمت الشركة العديد من القطاعات والجهات كالمؤسسات والجمعيات الخيرية ودور رعاية الايتام والأندية والأعمال والمنشآت التطوعية والجهات الرسمية والأهلية التي تعمل على توفير البيئة التعليمية والتدريبية والتنمية لأبناء المجتمع الأردني بالإضافة إلى دعم الريادة والرياديين من أبناء المجتمع وقد بلغ مجموع ما تم إنفاقه على مشاريع المسؤولية المجتمعية خلال العام (2022) 84,238.297 دينار.

تتسم الشركة بالتفاني في إدارة الموظفين وتعزيز مهارات وكفاءات فريق العمل. كما نحرص على توفير بيئة عمل إيجابية وداعمة، حيث يتم تشجيع الموظفين على تطوير مهاراتهم وتحقيق أقصى إمكاناتهم وتوفير بيئة عمل لائقة وأمنة بأقصى ممارسات الصحة والسلامة المهنية.

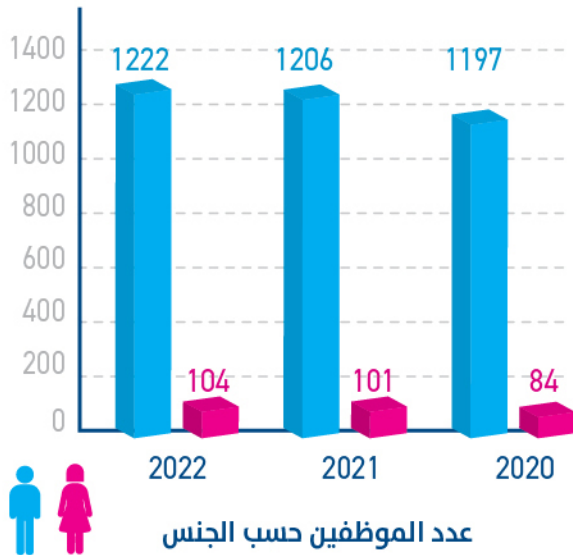
بالإضافة إلى ذلك، تركز الشركة جهوداً فعالة للمساهمة في الجانب المجتمعي، من خلال مبادرات مستدامة وبرامج تطوعية. يعكس التزام الشركة بالمسؤولية الاجتماعية قيمنا الأخلاقية والاجتماعية، وسعيها دائماً إلى تحقيق التوازن بين تحقيق الأهداف التجارية وتأثيرها الإيجابي على المجتمع.

وانطلاقاً من رسالة الشركة وقيمها الهادفة إلى تعزيز التزامها اتجاه مجتمعها المحلي جاء إقرار إدارة الشركة لإستراتيجية المسؤولية المجتمعية خلال العام

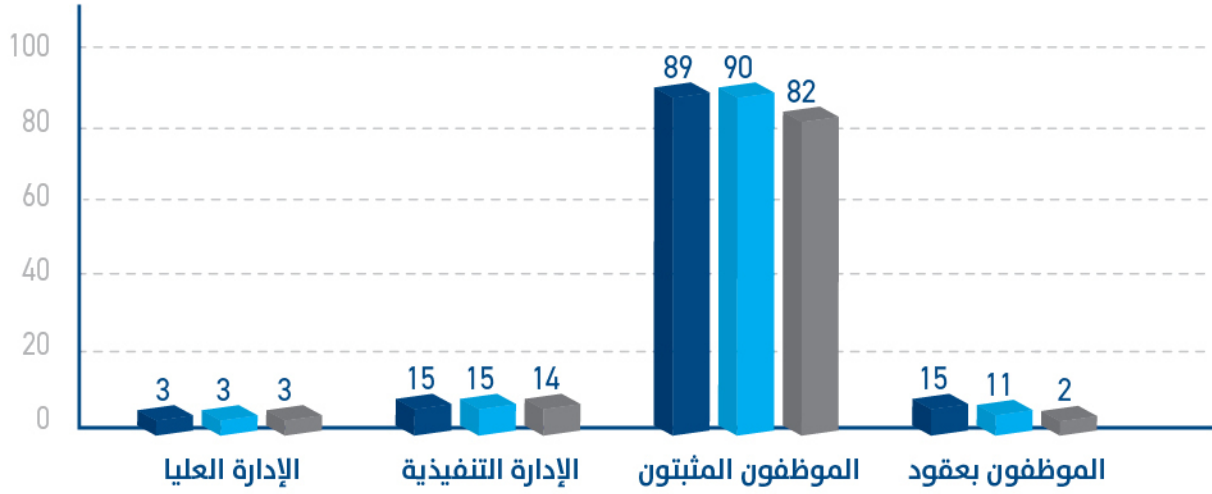
التنوع المجتمعي والشمولية

على الرغم من التزام الشركة بسياسة المساواة وتكافؤ الفرص، إلا أن نسبة الذكور العاملين في الشركة تجاوزت نسبة الإناث وذلك نتيجة لطبيعة العمل الميداني وتقاليده المجتمعات المحلية، حيث بلغت نسبة الذكور العاملين في الشركة 92.15% في نهاية عام 2022.

تضمن الشركة تكافؤ الفرص وعدم التمييز لديها من خلال نظام التعيين المبني على الشفافية واختيار الشخص الأنسب بناءً على قدراته. كما تحتفظ الشركة بموقف حاسم ضد التمييز حيث تخضع اللوائح وقوانين العمل الأردنية التي تحظر التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين أو الرأي السياسي، حيث لم يتم تسجيل أية حالة تمييز في الشركة خلال السنوات الثلاثة الماضية.



تمثيل الإناث في الشركة

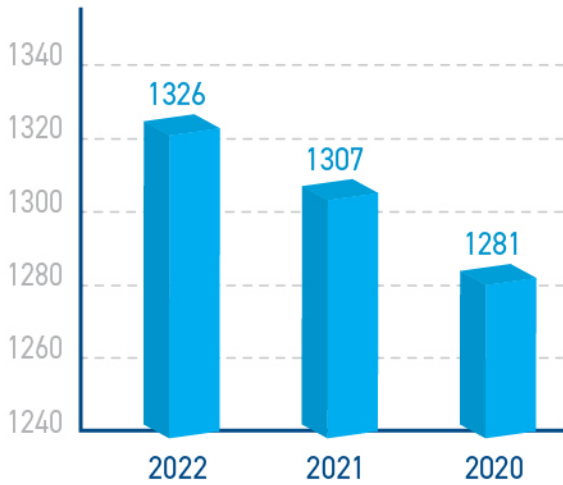


2022 2021 2020

مشاركة الاناث في العمل وإدارة الشركة



استثمار القوى العاملة

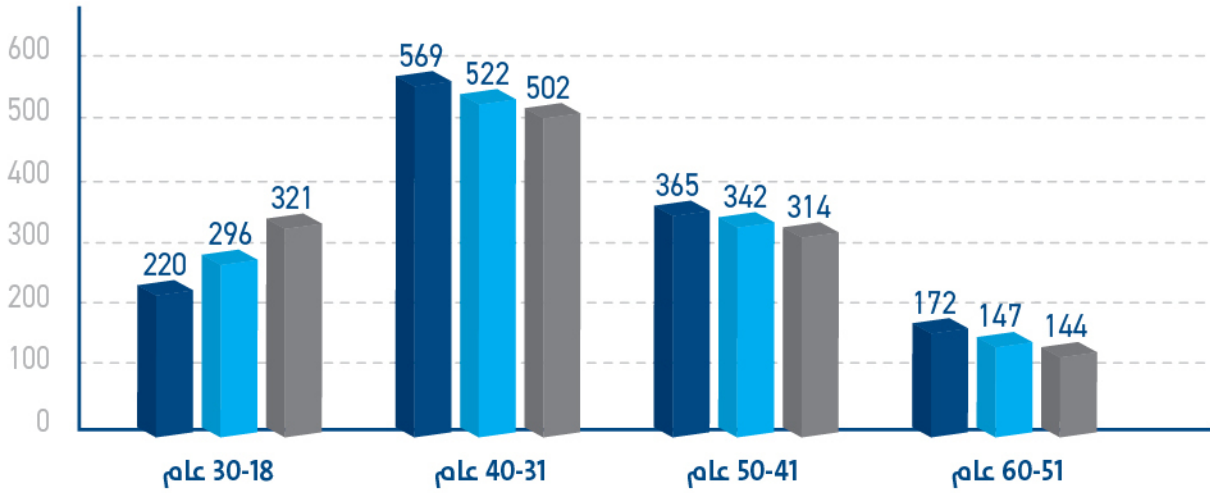


عدد الموظفين الكلي

بلغ عدد العاملين في الشركة 1,326 موظفاً في نهاية العام 2022 بزيادة مقدارها 1.5% عن السنة السابقة، وذلك نتيجة لتعيين عدد من الموظفين ذوي الخبرة لتتمكن الشركة من تنفيذ أعمالها المختلفة بالاعتماد على كوادرها الذاتية.

إدارة الجانب المجتمعي

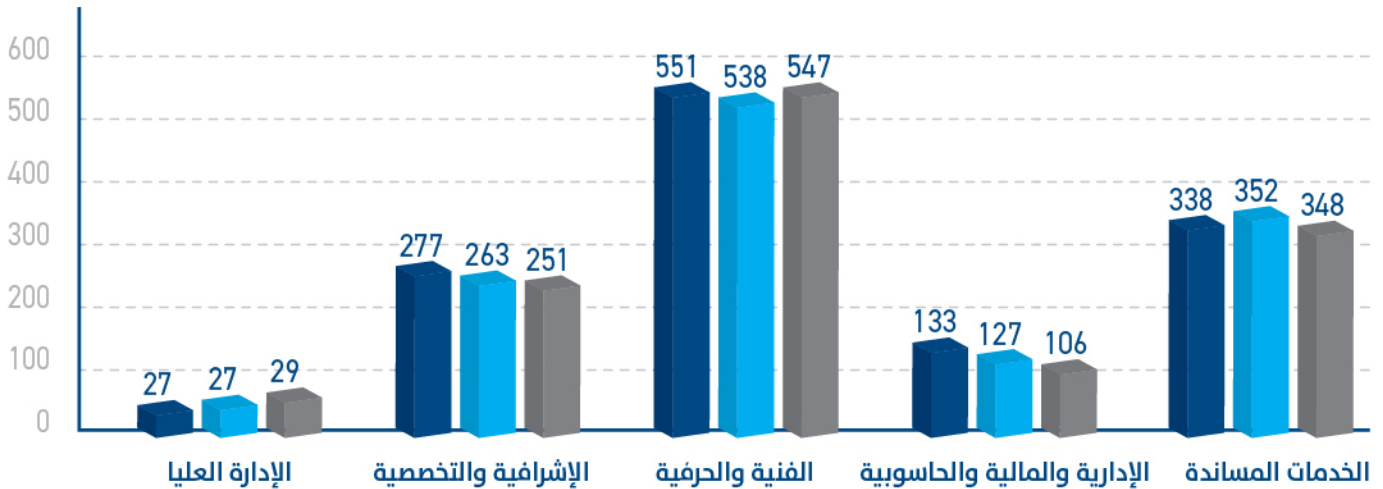
الموظفين حسب الفئة العمرية



2022 2021 2020

عدد الموظفين حسب الفئات العمرية

الموظفين حسب المجموعة الوظيفية



2022 2021 2020

عدد الموظفين حسب المجموعات الوظيفية

إدارة الجانب المجتمعي

الموظفين حسب الجنسية

عدد الموظفين الأردنيين	2022	2021	2020
	1,305	1,305	1,278
عدد الموظفين الأجانب	2022	2021	2021
	2	2	3

إيماناً من الشركة بدعم العمالة المحلية والاقتصاد الوطني فقد تم اشتراط أن يكون المتقدم للعمل لدى الشركة أردني الجنسية طالما تنطبق عليه الشروط الأخرى وتتوفر فيه المؤهلات المطلوبة. ونتيجة لهذه السياسة فقد تم توظيف ما يقارب 100% من الموظفين من الأردنيين.

المزايا في الشركة

أبرز الأنشطة للموظفين

أقامت شركة كهرباء إربد العديد من الأنشطة على مستوى المجتمع الداخلي للشركة (الموظفين)، من ضمنها ما يلي:

- إقامة احتفال بمناسبة يوم المرأة العالمي وعيد الأم تقديراً من الشركة لجهود موظفاتنا المميزة.
- إقامة مأدبة إفطار رمضانية لموظفي الشركة تكريماً لجهودهم وإنجازاتهم المتميزة.
- الاستمرار بتحفيز الابداع والابتكار ورفع كفاءة الأداء للموظفين والاستمرار بالالتزام بمبادئ وقيم أخلاقيات العمل (مدونة السلوك الوظيفي) لتقديم الخدمة الأمثل والأكمل لعملاء الشركة.
- تكريم أبناء العاملين الناجحين في الثانوية العامة.
- تقديم منح دراسية للاوائل في الثانوية العامة من أبناء الموظفين وتكريم أبناء الموظفين أصحاب المبادرات المميزة.
- قامت إدارة الشركة بالتعاون مع نقابة العاملين بالكهرباء-فرع إربد بتسيير رحلة عمرة لموظفي الشركة الى الديار المقدسة بالإضافة الى تنظيم عدد من الرحلات الترفيهية لموظفي وموظفات الشركة داخل وخارج المملكة.



احتفال بمناسبة يوم المرأة العالمي وعيد الأم



مأدبة إفطار رمضان لموظفي الشركة



رحلة العمرة



تكریم أبناء العاملين الناجدين
في الثانوية العامة

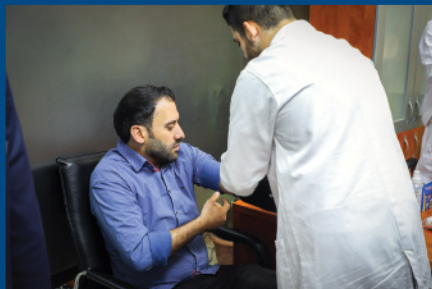


إدارة الجانب المجتمعي

التأمين الصحي

فتح المجال أمام الموظفين لإشراك ذويهم ببرنامج رعاية بأقساط شهرية ميسرة. بالإضافة الى ذلك، في عام 2022 تم عمل يوم طبي شامل لموظفي الشركة بالتعاون مع الشركة الوطنية لإدارة التأمين الصحي (نات هيلث). وسعيًا من إدارة شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة العامة المحدودة لتقديم خدمات التأمين الصحي لموظفيها وعائلاتهم بأعلى معايير الجودة وبكفاءة عالية تم اعتماد الشركة الوطنية لإدارة التأمين الصحي (نات هيلث) كونها شركة متخصصة في مجال إدارة النفقات والخدمات الطبية اعتباراً من شهر يناير 2022.

تحرص الشركة على تقديم الرعاية الصحية المتميزة لموظفيها وعائلاتهم وذلك من خلال استمرارها في توفير شبكة طبية ذات جودة عالية لمعالجة موظفيها في كافة مناطق امتياز عملها وبناء علاقات طبية مع الجهات الطبية و إبرام اتفاقيات منافسة معهم، كما حرصت الشركة على الاستمرار بتقديم خدمة التأمين الصحي للموظفين بعد التقاعد وزوجاتهم من خلال شمولهم بنظام التأمين الصحي بعد التقاعد، واستمراراً لنهج إدارة الشركة في رعاية موظفيها قامت الشركة بتوقيع اتفاقية مع مركز الحسين للسرطان عام 2021 لشمول الموظفين في برنامج رعاية لعلاج مرضى السرطان و



دعم المجتمع المحلي

انطلاقاً من رسالة الشركة وقيمها الهادفة الى تعزيز إلتزامها اتجاه مجتمعها المحلي جاء إقرار إدارة الشركة لإستراتيجية المسؤولية المجتمعية خلال العام 2022 والتي هدفت من خلالها الشركة إلى تأسيس عملها في مجال المسؤولية المجتمعية، حيث وضحت الاستراتيجية أهداف الشركة العامة التي تسعى إلى تحقيقها من خلال تنفيذ أنشطة المسؤولية المجتمعية والتي تتلخص في تعزيز سمعة ومكانة الشركة في اذهان مشركيها وجميع المتعاملين معها وتعزيز مفاهيم العمل الخيري والاجتماعي ومد يد العون لبعض الفئات الاقل حظاً في مجتمعها المحلي. و دعمت الشركة العديد من القطاعات والجهات كالمؤسسات والجمعيات الخيرية ودور رعاية الايتام والأندية والأعمال والمنشآت التطوعية والجهات الرسمية والأهلية التي تعمل على توفير البيئة التعليمية والتدريبية والتنموية لأبناء المجتمع الأردني بالإضافة إلى دعم الريادة والرياديين من أبناء المجتمع، حيث بلغت قيمة التبرعات التي قدمتها الشركة لمؤسسات المجتمع المحلي والجامعات والأندية والجمعيات ما مجموعه 84,238 دينار أردني.

أبرز أنشطة المسؤولية المجتمعية

ومن أبرز أنشطة المسؤولية المجتمعية التي نفذتها الشركة خلال عام 2022 ما يلي:

- ▶ تنفيذ حملة توزيع طرود الخير الرمضانية وكسوة العيد خلال شهر رمضان المبارك للأسر المحتاجة في منطقة امتياز الشركة حيث تم تنفيذ الحملة بالتعاون مع منصة نوى المنصة التابعة لمؤسسة سمو ولي العهد والمتخصصه في مجال العمل الخيري.
- ▶ دعم قرى الاطفال (SOS) حيث تم تنفيذ أكثر من مبادرة لدعم قرى الاطفال (SOS) منها إقامة حفل تكريم للطلاب الناجحين في امتحان شهادة الثانوية العامة التوجيهي من طلبة قرى الاطفال فرع إربد، بالإضافة الى دعم اليوم المفتوح الذي اقامته قرى الاطفال (SOS) فرع إربد لأطفال القرية.
- ▶ تكريم الطالب "حمزة المومني" الحاصل على المركز الأول في بطولة العالم في الحساب الذهني.
- ▶ تكريم الطالب "راشد الخطيب" من طلاب مدرسة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين للتميز في محافظة إربد الحاصل على المركز الثالث في مسابقة تحدي القراءة العربي الدولي.
- ▶ تكريم الطالب "محمد نوح العنانزة" الحاصل على المركز الاول في مسابقة اثيوبيا الدولية لحفظ القرآن الكريم بمشاركة متسابقين من (50) دولة حول العالم.
- ▶ انشاء مداخل خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة، و تقديم تسهيلات متعلقة بالانظمة من خلال موظفيها.



تكريم الطالب "راشد الخطيب"



تكريم الطالب "حمزة المومني"



تكريم الطالب "محمد نوح العنانزة"



اليوم المفتوح
قرى الاطفال (SOS)
فرع إربد



تكریم طلاب الناجحين في امتحان الثانوية العامة من طلبة قرى الاطفال (SOS) فرع إربد



حملة توزيع طرود الخير الرمضانية وكسوة العيد خلال شهر رمضان المبارك

دعم المجتمع المحلي

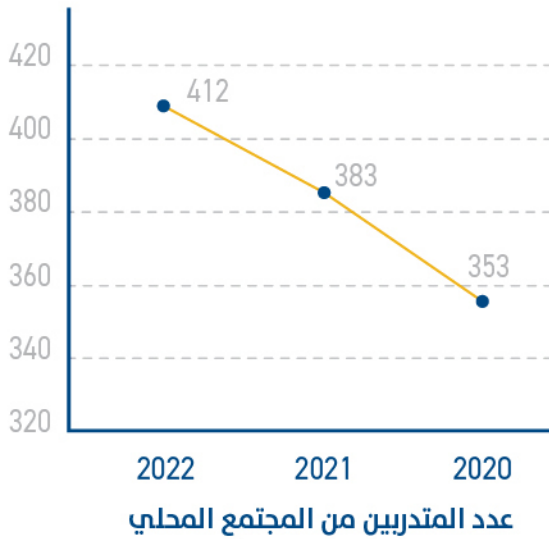
تنمية الموارد البشرية في المجتمع

المتوسطة كما هو موضح في الجدول التالي الذي يبين عدد المتدربين حديثي التخرج الموفدين من:

1. وزارة الاشغال العامة
2. نقابة المهندسين
3. إرادته
4. غرفة تجارة إربد
5. غرفة صناعة إربد
6. جامعات وكليات المجتمع
7. مراكز التدريب المهني

تستثمر شركة كهرباء إربد في برامج تنمية الموارد البشرية والتعليم التي تتجاوز صفوف القوى البشرية لديها، حيث ساهمت الشركة في تدريب وتأهيل الشباب حديثي التخرج لإثرائهم بالمعرفة والخبرة في مجال تخصصاتهم وتدريب العديد من طلبة الجامعات وكليات المجتمع من مختلف التخصصات لغايات التخرج.

فقد قامت الشركة بتدريب 276 طالباً على مقاعد الدراسة و 17 طالباً من مراكز مهنية و 119 متدرب لغايات اكتساب الخبرة من خريجي الجامعات والكليات



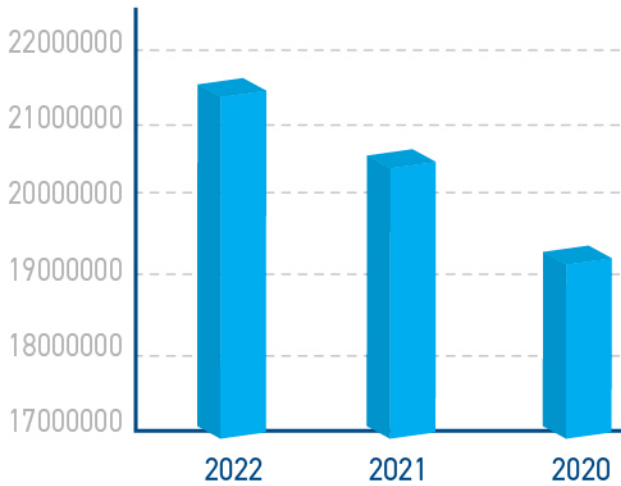
عدد الموظفين الأردنيين	2021	2022
متدربين حديثي التخرج	86	106
طلاب جامعات وكليات المجتمع	275	276
مراكز تدريب مهنية	22	30
المجموع	383	412



دعم المجتمع المحلي

مشروع كهرباء الريف الاردني

في عام 2022، ومن خلال مشروع كهرباء الريف بإيصال التيار الكهربائي إلى ما يقارب 45 تجمع ريفي جديد وإنشاء (41.858) كم من شبكات الجهد المتوسط وتركيب 48 محطة تحويل بقدرة 9,310 ك.ف.أ. بالإضافة إلى تركيب شبكات جهد منخفض بطول يبلغ (150.025) كم وغرز اعمدة جهد منخفض يبلغ عددها (4478) عمود جديد.



مجموع الرواتب الاجمالية للموظفين وملحقاتها

عملت وزارة الطاقة والثروة المعدنية على إيجاد مشروع كهرباء الريف بهدف توفير الدعم المالي لإنشاء البنية التحتية اللازمة لتوفير الطاقة الكهربائية في المناطق الريفية والمناطق الأقل نموًا، بحيث يتم جمع فلس يدعى "فلس الريف" لكل كيلو واط ساعة من الكهرباء يتم استهلاكه. وعليه، فقد قامت الشركة

التوظيف المحلي

تمنح الشركة الأولوية في التوظيف للأردنيين طالما تتوفر فيهم جميع المتطلبات والشروط. ونفتخر بتحقيق نسبة عمالة محلية بلغت ما يقارب 100% في عام 2022.

كما بلغ مجموع ما تم دفعه للموظفين على شكل رواتب ومزايا ما يقارب 21.7 مليون دينار أردني للعام نفسه.

الموردون

بلغت مشتريات الشركة من الموردين المحليين ما يقارب (14,201,130.901) مليون دينار أردني في عام 2022. وتلتزم الشركة بالشراء من موردين محليين طالما تنطبق عليهم الشروط لما في ذلك من فوائد على المجتمع المحلي وعلى الشركة وذلك من خلال الاستفادة من الإعفاء الضريبي والجمركي. كما هدفت الشركة إلى تقييم أداء مورديها في الاستدامة وفيما يتعلق بالصحة والسلامة وحقوق الإنسان وذلك خلال عام 2022.

التبرعات والمنح

تعمل الشركة على دعم المجتمع المحلي بشكلٍ واسعٍ، حيث تم تقديم العديد من التبرعات والمنح للمجتمع المحلي، كما تمت المشاركة في إحتفالات المملكة الاردنية بالأعياد الرسمية. الجدير بالذكر انه بلغت قيمة التبرعات التي قدمتها الشركة خلال عام 2022 مقارنة مع عام 2021.

دعم المجتمع المحلي

الصحة والسلامة المهنية

تشكل حماية أفراد المجتمع من المخاطر المحتملة للشبكة هدفاً أساسياً للشركة، وبالتالي فإن الشركة تلتزم بكافة إجراءات ومعايير السلامة والصحة للمجتمع المحلي التي تهدف إلى تقليل عدد الإصابات السنوية بين المواطنين الناتجة عن النقاط والتقاطعات الخطرة في الشبكة الكهربائية.

تتمحور الإجراءات التي إتخذتها الشركة لتقليل مخاطر الشبكة على أفراد المجتمع في تقليل نسبة العبث أو سوء الإستعمال من أفراد المجتمع، لذلك تقوم الشركة حالياً بتحديد النقاط والتقاطعات الخطرة التي تشكلها الشبكة على المواطنين، حيث تم اعتماد آلية عمل ممنهجة لحصر هذه النقاط. كما تم إنشاء سجل محوسب لجمع المعلومات الواردة من شكاوى المواطنين وفرق التفتيش والسلامة العامة وتخصيص مبلغ محدد سنوياً للصيانة الدورية والتجديد. إضافة إلى ذلك، تحرص الشركة على تطبيق تعليمات وأنظمة هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن فيما يتعلق بمسافة السماح الكهربائي وذلك بتوفير مسافة آمنة ما بين الخطوط الكهربائية والمنشآت السكنية والتجارية.

أما في مجال العبث وسوء الإستعمال، فقد قامت الشركة بتركيب إشارات تحذير للحد من دخول أفراد المجتمع إلى محطات التحويل، وذلك لتقليل احتمالية دخول أشخاص غير مخولين وخاصة الأطفال إلى محطات التحويل. بالرغم من اتخاذ الشركة لجميع الإجراءات واستخدامها لجميع معدات السلامة في المناطق التي توجد فيها مكونات الشبكة على مقربة من أفراد المجتمع، إلا أنها لا تملك السيطرة الكاملة



نظام إدارة الصحة والسلامة العام في شركة كهرباء إربد

على أفراد المجتمع لمنعهم من الاقتراب من الشبكة وتجاوز المساحة الآمنة. حيث انه في عام 2022 كانت هناك حالة وفاة واحدة في المجتمع ناجمة عن الصعق الكهربائي بسبب عدم الالتزام بمسافة الأمان واللوحات التحذيرية التوعوية مما أدى إلى التعرض للصعق من شبكة الجهد المتوسط ذات 33 ك.ف.، كما تم تسجيل ست حالات من الصعق الكهربائي جراء التعرض لشبكة الجهد المتوسط في نفس العام و 33 حالة من الصعق الكهربائي جراء التعرض لشبكة الجهد المنخفض.

دعم المجتمع المحلي

صحة وسلامة الموظفين والمقاولين

3. توضيح إجراءات تحديد المخاطر والتعامل معها - يقوم قسم السلامة العامة بصياغة وتحديث إجراءات الصحة والسلامة بشكل مستمر وبمعدد الدورات التدريبية اللازمة للفنيين والموظفين لتدريبهم عليها.
4. قامت الشركة بتجهيز واعتماد مواصفات فنية واضحة تشمل اعمال تركيب وصيانة كل عنص من عناصر الشبكة الكهربائية، ووضع تعليمات عمل لتوضيح جميع خطوات العمل والمخاطر المحتملة ومعدات السلامة الشخصية الواجب استخدامها لضمان سلامة العاملين.
5. تم اعداد عدد من الاختصاصيين في مجال السلامة والصحة المهنية من الاقسام المختلفة.
6. تدريب وتأهيل موظفين وتشكيل لجان تدقيق داخلي للشركة في مجال السلامة والصحة المهنية،
7. اجراء قياسات دورية للمخاطر الناتجة عن الضوضاء، الاضاءة،
8. خلق بيئة خالية من التدخين، وايجاد مواقع مخصصة للمدخنين.

تؤمن الشركة بأن سلامة وصحة العاملين في الشركة والمجتمع المحلي تقع على قمة سلم الأولويات لديها، حيث أبدت الشركة اهتماماً ملحوظاً بحماية العاملين في الشركة والمستفيدين من خدماتها على حد سواء. فقد تم تحديث نظام إدارة السلامة والصحة المهنية **ISO45001** في عام 2019، ويحدد هذا المعيار الدولي المتطلبات اللازمة لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية لتمكين الشركة من وضع وتنفيذ السياسات والأهداف المتعلقة بالسلامة العامة والصحة المهنية. كما قامت لجنة السلامة العامة في الشركة و التي يرأسها المدير العام بمراجعة تقارير إصابات العمل ووضع الإجراءات الوقائية التي تضمن عدم تكرار حدوث مثل هذه الإصابات. كما يقوم قسم السلامة العامة وبشكل دوري بالتفتيش على المواقع والتأكد من تطبيق تعليمات السلامة العامة في جميع مستويات العمل في الشركة والتأكد من مواصفات معدات السلامة.

كما قامت الشركة بوضع العديد من الإجراءات التي تركزت في ثلاثة محاور رئيسية:

1. كفاءة الفنيين للتعامل مع الشبكة - حيث سعت الشركة لإصدار تعليمات تنص على خضوع جميع الفنيين الجدد للتدريب التأسيسي قبل إنخراطهم في العمل، وعقد دورات مشتركة مع مؤسسة التدريب المهني لعقد دورات مشتركة على الشبكات الكهربائية الحية للفنيين. كما توصلت الشركة لأبعد من ذلك بإخضاع كل من يعمل على الشبكة الكهربائية لإمتحان كفاءة، والذي يتم من خلاله منح الفني شهادة تسمح له بالعمل.
2. تحسين معدات السلامة للعمال - تدرك الشركة بأن توفير العمالة المدربة أمر أساسي إلا أنه ليس كافياً لضمان عدم حدوث إصابات بين الموظفين. بناءً على ذلك تقوم الشركة بتوفير ملابس ومعدات السلامة الشخصية ومعدات سلامة الورش للموظفين والفنيين بمواصفات عالية وتحديثها باستمرار لمواكبة المواصفات العالمية، وقد تم شراء معدات سلامة بقيمة تتراوح 85,000 د.أ في عام 2022.



دعم المجتمع المحلي

قياس أداء الشركة

دعم قدرات الموظفين (تدريب الموظفين)

بذلت الشركة جهوداً ملحوظة لتطوير وتنفيذ البرامج والخطط التدريبية التي تهدف إلى رفع كفاءة وأداء الموظفين إنطلاقاً من إيمانها بأن القوى العاملة الماهرة من الأمور الأساسية التي تساهم في تحقيق أهدافها الفنية والمالية والإدارية. خلال العام 2022، شارك 412 موظفاً في 42 دورة تدريبية، وبلغ عدد ساعات التدريب التي تلقاها الموظفون نحو 33,971 ساعة، بكلفة إجمالية بلغت 75,500 دينار أردني.

ولتعزيز رسالة الشركة بالتزامها بالاستثمار في تطوير العنصر البشري من أجل رفع كفاءته وتنمية قدراته، وحرصاً من دائرة التطوير المؤسسي في الشركة على النهوض بالعملية التدريبية فقد قامت بما يلي:

تنفيذ مجموعة من البرامج والدورات التدريبية المختلفة لكافة المستويات الإدارية وفئات الموظفين وشملت برامج فنية وإدارية ومالية وحاسوبية وقد بلغت.

السنة	2022	نسبة الارتفاع
عدد الساعات لكل موظف	26.23	7.89%
عدد المتدربين	412	1.75%

اعتماد عدد من الموظفين كمدرسين، ضمن مجالات اختصاصهم وفق منهجية أعدت لهذا الغرض.

تشكيل لجان تدقيق داخلية من موظفي الشركة من خلال تدريبهم وتأهيلهم في مجالات الجودة، السلامة والصحة المهنية.

تدريب وتأهيل الشباب حديثي التخرج وإثرائهم بالمعرفة والخبرة العملية في مجال تخصصاتهم، وكذلك تدريب طلبة الجامعات وكليات المجتمع من مختلف التخصصات لغايات التخرج، حيث يبين الجدول التالي عدد المتدربين بالتعاون مع مختلف المؤسسات:

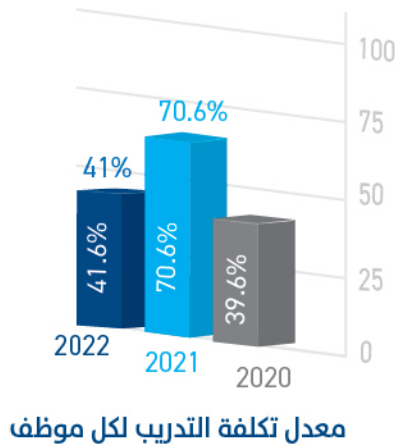
تقوم الشركة بقياس وتتبع أداء السلامة المهنية في الشركة من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء، وأحد المؤشرات الرئيسية المستخدمة لتتبع وقياس سلامة موظفي الشركة هو "معدل التغيب" والذي يبين متوسط أيام التغيب للإصابات التي أدت إلى توقف الموظف عن العمل بسبب الإصابة أو الإعاقة أو الوفاة.

تفتخر الشركة بعدم حدوث أية وفيات بين الموظفين في عام 2022 حيث تؤمن الشركة أن عدد الوفيات المسموح فيه لديها هو صفر، وستعمل جاهدة للمحافظة على هذا الإنجاز.

مؤشرات إصابات العمال	2020	2021	2022
معدل التغيب	135	29.7	30.2
عدد الإصابات	57	56	73
عدد أيام الغياب والإصابات	7,710	1,695	2,206
عدد الوفيات	1	0	0

تطبق إجراءات السلامة في الشركة على المقاولين المتعاقدين أيضاً حيث يخضع هؤلاء المقاولون والمتعاقدون لإجراءات وتعليمات السلامة المتبعة في الشركة و يتم التشارك في هذه المؤشرات ومناقشة الطرق المتبعة للحد من الإصابات مع موظفي الشركة ممثلين بلجان إدارة الصحة والسلامة المشتركة بين العمال والإدارة وذلك لتحقيق فهم أفضل لاحتياجات واهتمامات القوى العاملة لديها.

كما قد حصلت الشركة في عام 2022 على جائزة التميز في السلامة والصحة المهنية من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.



ومن الأمثلة على ذلك، قامت الشركة بعقد اتفاقية تعاون مع مؤسسة التدريب المهني لتدريب 100 من موظفي الشركة الذين حصلوا على دورات تدريبية نوعية في مجال العمل على الكهرباء الحية - شبكات الجهد المنخفض - وكذلك في مجال السلامة والصحة المهنية (مشرف وأخصائي سلامة وصحة مهنية).

رضا الموظف ومشاركته:

عملت الشركة على تبني العديد من البرامج والجراءات لضمان رضا الموظفين لديها، وجذب العمال المهرة الجدد. ومنها الزيادة السنوية وطريقة احتسابها، وصندوق الادخار، بالإضافة إلى التأمين الصحي للموظف وافراد عائلته والتأمين على الحياة، وبوليصة التأمين ضد الحوادث، و خصم 75% على فاتورة الكهرباء، وإخضاع الموظفين لأحكام قانون الضمان الاجتماعي.

وتقوم الشركة أيضاً بتقييم أداء الموظفين بشكل سنوي بناءً على الوصف الوظيفي المحدد لهم والذي يحدد المسؤوليات والواجبات، ويعتبر هذا التقييم الأساس لتحديد الترفيعات والزيادات والحوافز.

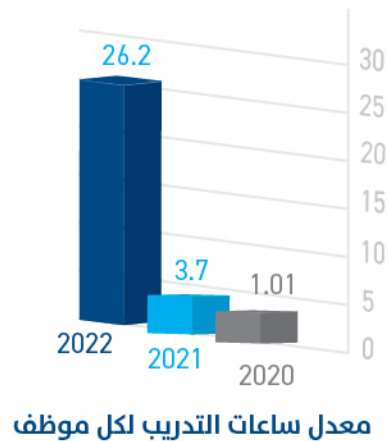
كما تضمن الشركة للموظفين حرية الإنضمام للنقابات العمالية، حيث أن جميع موظفي الشركة منتسبون إلى نقابة العاملين في قطاع الكهرباء أو نقابة المهندسين.

كما تحرص الشركة على التواصل مع النقابات العمالية من خلال عقد اجتماعات دورية مع الموظفين الممثلين للنقابات العمالية والمهنية المختلفة ومناقشة القضايا التي تهم موظفي الشركة.

دعم قدرات الموظفين (تدريب الموظفين)

السنة	2022
متدربين حديثي التخرج	106
طلاب جامعات وكليات المجتمع	276
مراكز تدريب مهنية	30
المجموع	412

وعملت الشركة على إبرام العديد من الاتفاقيات التدريبية مع بعض المؤسسات والمراكز التدريبية ذات الكفاءة والخبرة؛ لتوفير التدريب اللازم لموظفيها وتنفيذ خطط التدريب، وتوفير التكاليف اللازمة، الامر الذي ساهم برفع معدل ساعات التدريب لكل موظف كما يبين الشكل البياني ادناه.



معدل دوران الموظفين

غالبًا ما يُعتبر انخفاض معدل دوران الموظفين مؤشرًا على مدى رضاهم الوظيفي. مما يحقق فوائد أخرى للشركة من حيث خلق قوى عاملة مستقرة وانخفاض تكاليف التدريب والتوظيف وبالتالي زيادة الإنتاجية.

النسبة المئوية لدوران الموظفين		
2022	2021	2020
5.42%	3.50%	1.56%

عدد الموظفين الذين غادروا الشركة		
2022	2021	2020
72	46	20

عدد الموظفين الذين غادروا الشركة حسب الفئة العمرية			
2022	2021	2020	الفئة العمرية
9	0	0	30 - 18
5	8	4	40 - 31
18	5	0	50 - 41
40	33	16	60 - 51

عدد الموظفين الذين غادروا الشركة حسب الجنس			
2022	2021	2020	الجنس
69	46	19	ذكر
3	0	1	انثى

مستوى رضا المشتركين

تم تحديد آلية لقياس رضى المشتركين ممنهجة وواضحة تضمن الوصول لأكبر شرائح من المشتركين ومتابعة الخطط والتوصيات التي تضمن زيادة نسبة الرضا وتحقيق متطلبات المشترك. فيما يخص الخدمات المقدمة في مكاتب الشركة، يتم ارسال رسالة نصية على الهاتف المحمول لكل مشترك قام بمراجعة مكاتب خدمات المشتركين وتقديم المعاملات تحتوي على رابط الاستبيان الالكتروني يقوم المشترك من خلاله بتقييم مستوى الخدمات المقدمة من قبل مكتب خدمات المشتركين. بلغ العدد الكلي للمشاركين الذين قاموا بإجراء عملية التقييم عن الخدمات المقدمة في مكاتب الشركة عن عام 2022 (3528) مشترك وبلغت نسبة الرضا 68.9%.



24.5%

غير راضٍ



12.8%

محايد



62.7%

راضٍ

وتم وضع اجهزة لوحية (تابليت) لقياس رضا المشتركين عند زيارة مراكز خدمة المشتركين بلغ العدد الكلي للمشاركين الذين قاموا بإجراء عملية التقييم عن الخدمات المقدمة في مكاتب الشركة عن عام 2022 (3682) مشترك وبلغت نسبة الرضا 62.7%.

ويتم مناقشة نتائج الاستبانات في اجتماعات مراجعة الإدارة واتخاذ التوصيات التي من شأنها زيادة نسبة الرضا للمشاركين وتلبية متطلباتهم الحالية والمستقبلية.





إدارة جانب الحوكمة

الرؤية والرسالة والقيم

رؤية الشركة



تسعى شركة كهرباء إربد الى التميز في تقديم خدمات كهربائية ذكية ومستدامة

رسالة الشركة



تحرص شركة كهرباء إربد على المساهمة في دعم وضمان استمرارية عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تقديم خدمات كهربائية ذكية ومستدامة.

تتبنى شركة كهرباء إربد العديد من القيم المؤسسية وتحرص على تجسيدها مما يضمن تواصلًا مستمرًا لهذه القيم مع جميع الأشخاص المعنيين. وتشمل هذه القيم ما يلي:



الحوكمة الرشيدة

تلتزم شركة كهرباء إربد بتطبيق جميع تعليمات حوكمة الشركات المساهمة المدرجة لعام 2017 والصادرة عن مجلس مفوضي هيئة الأوراق المالية بقرارها رقم 2017/146 تاريخ 2017/5/22، ويشمل ذلك تشكيلة واجتماعات مجلس إدارة الشركة واللجان المنبثقة عنه بالإضافة إلى اجتماعات الهيئة العامة وحقوق أصحاب المصالح وأمور الإفصاح والشفافية واختيار مدقق الحسابات وتعاملات الأطراف ذوي العلاقة وإصدار تقرير الحوكمة وتضمنه للتقرير السنوي. كما قامت الشركة ومن خلال لجنة الحوكمة بمتابعة التعاميم الصادرة عن هيئة الأوراق المالية الخاصة بتعليمات حوكمة الشركات والتعديل على سياسات الإفصاح والشفافية وسياسة تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح لأعضاء مجلس الإدارة والعاملين بالشركة بالإضافة إلى عمل إجراءات للشركة للتنظيم شؤون الإفصاح عن المعلومات، وإعداد سياسة إدارة المخاطر من قبل لجنة إدارة المخاطر واعتمادها من قبل مجلس الإدارة وتطبيقها ومتابعتها.

تشكيل مجلس الإدارة

يتولى إدارة شركة كهرباء إربد مجلس إدارة مكون من إحدى عشر عضواً يتم انتخابهم وفق أسلوب التصويت التراكمي من قبل الهيئة العامة، ويمثل مجلس الإدارة كافة المساهمين ويعمل بكل نزاهة وشفافية بما يحقق مصلحة الشركة وأهدافها وغاياتها ويتمتع جميع أعضاء مجلس الإدارة بالمؤهلات العلمية والخبرة الكافية بالأمور الإدارية والمالية ولديهم المعرفة التامة بحقوق وواجبات مجلس الإدارة.

مهام ومسؤوليات مجلس الإدارة

يلتزم مجلس إدارة شركة كهرباء إربد بمعايير حوكمة الشركات المساهمة العامة وفق أفضل الممارسات من وضع الاستراتيجيات والسياسات والخطط والإجراءات التي من شأنها تحقيق مصلحة الشركة وأهدافها وتعظيم حقوق المساهمين وخاصة المجتمع المحلي واعتماد سياسة الإفصاح والشفافية الخاصة بالشركة والسياسات الأخرى وإعداد تقرير الشركة السنوي والربعي ومتابعة تطبيقها وفقاً لمتطلبات الجهات الرقابية والتشريعات النافذة.

ويعتبر مجلس الإدارة السلطة الأعلى في الشركة، ويتكون المجلس من 11 عضواً غير مستقلين وغير تنفيذيين.

يقوم المجلس بمتابعة أعمال الشركة في كافة عملياتها وأنشطتها ومتابعة نتائج أعمالها لضمان انتظامها مع السياسات والاستراتيجيات وتنظيم الأمور المالية والمحاسبية والإدارية للشركة بموجب أنظمة داخلية. ويتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة من قبل الهيئة العامة للشركة بالاقتراع السري وفقاً لأحكام قانون الشركات الأردني وتعليمات حوكمة الشركات لسنة 2017، حيث يقوم المجلس بمهامه ومسؤولياته في إدارة أعمال الشركة لمدة أربع سنوات. كما يتم انتخاب رئيس مجلس الإدارة ونائبه من قبل السادة أعضاء مجلس الإدارة حسب أحكام قانون الشركات.

مجلس الإدارة

سعادة الدكتور المحامي
جودت محمد عبد الكريم مساعده
عضو مجلس إدارة



سعادة المهندس
ناصر عواد محمد الخالدي
عضو مجلس إدارة



سعادة السيد
"محمد خير" هشام حسن الصباغ
عضو مجلس إدارة



سعادة السيد
جمال عبدالله جاسم السليم
عضو مجلس إدارة



عطوفة الأستاذ الدكتور
إسلام "محمد صلاح الدين" بشير مساد
عضو مجلس إدارة



عطوفة الدكتور المهندس
نبيل أحمد مجلي الكوفحي
عضو مجلس إدارة



عطوفة السيد
أحمد هاشم محمد الشبلي
عضو مجلس إدارة



عطوفة السيد
أحمد محمد كريم الخزعلي
عضو مجلس إدارة



عطوفة السيد
ناصر الدين عبدالله محمد أخو رشيد
عضو مجلس إدارة



معالي السيد
سمير إبراهيم محمد المبيضين
رئيس مجلس الإدارة



معالي السيد
عبد الكريم عبدالرحمن سلامة الملاحمة
نائب رئيس مجلس الإدارة

اللجان التي يشكلها مجلس الإدارة

يلتزم مجلس إدارة شركة كهرباء إربد بتشكيل كافة اللجان الدائمة والمنصوص عليها في تعليمات حوكمة الشركات وهي: **اللجنة المالية والإدارية والترشيحات والمكافآت، لجنة الحوكمة، لجنة إدارة المخاطر، ولجنة التدقيق**، بحيث لا تقل اجتماعات اللجان عن اجتماعين اثنين في السنة باستثناء لجنة التدقيق أن لا يقل عن أربعة اجتماعات حيث وتتمتع كل من اللجان بمهام معينة بالإضافة إلى صلاحياتها في طلب المشورة المالية والإدارية والقانونية وأي إيضاحات أخرى.

حقوق أصحاب المصالح

أ. **الحقوق العامة للمساهمين**
تلتزم شركة كهرباء إربد بكافة البنود الواردة بتعليمات الحوكمة والتشريعات النافذة.

ب. **الحقوق ضمن صلاحيات الهيئة العامة**
تتمتع الهيئة العامة لشركة كهرباء إربد بكافة البنود الواردة بتعليمات الحوكمة والمتعلقة بصلاحياتها.

اجتماعات مجلس الإدارة

يتبع مجلس إدارة شركة كهرباء إربد أحكام المادة (155) من قانون أحكام الشركات، والذي حدد عدد مرات انعقاد المجلس بحيث لا تقل عن ستة اجتماعات خلال السنة المالية ويناقش خلالها نتائج أعمال الشركة وتقارير الإنجاز الفني والمالي والإداري ويتخذ بشأنها القرارات اللازمة لدفع مسيرة الشركة للأفضل. وتصدر قرارات مجلس الإدارة بالأكثرية المطلقة للأعضاء الحاضرين وفي حال تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه رئيس الاجتماع، ويتولى أمين سر مجلس الإدارة تدوين محاضر اجتماعات المجلس وقراراته في سجل خاص مرقم بالتسلسل ويبين الأعضاء الحاضرين وأية تحفظات يبدونها. وقد عقد مجلس الإدارة تسعة اجتماعات في عام 2022.

الشفافية والمسؤولية

من أبرز سمات الحوكمة الرشيدة الإفصاح والشفافية والتي تهدف إلى تحقيق أهداف الشركة من خلال تمكين مساهمين الشركة من الحصول على المعلومات المطلوبة بشفافية وعدالة حيث تم تنظيم إجراءات عمل للشركة لتنظيم شؤون الإفصاح عن المعلومات استناداً إلى المادة (14) من تعليمات حوكمة الشركة المساهمة المدرجة لعام 2017 والصادرة عن مجلس مفوضي هيئة الأوراق المالية.

اجتماعات الهيئة العامة

تلتزم شركة كهرباء إربد بكافة الإجراءات المتعلقة باجتماعات الهيئة العامة السنوية العادية وغير العادية المنصوص عليها في تعليمات الحوكمة وقانون الشركات.

تعاملات الأطراف ذات العلاقة

تلتزم شركة كهرباء إربد بتعليمات الحوكمة والتشريعات النافذة بالتعامل مع الأطراف ذات العلاقة.

التعامل مع الشكاوى والامتثال القانوني

تبذل شركة كهرباء إربد قصارى جهدها من أجل تحقيق أعلى مستوى في خدمة مشتركيها، كما تبذل جهوداً كبيرة للاستجابة لشكاوى المشتركين في أقل فترة ممكنة، مع الأخذ بعين الاعتبار معايير هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن. وتقوم الشركة بتتبع الشكاوى الواردة إليها مفصلة حسب النوع وحسب الرد بحيث يتم تتبع عدد الشكاوى التي تم الرد عليها ضمن المدد المحددة لكل شكوى والشكاوى التي لم يتم الرد عليها خلال هذه الفترة، حيث تعتمد فترة الرد على الشكاوى على تصنيفها حيث أن شكاوى جودة الطاقة يتم الرد عليها خلال 20 يوم عمل، في حين أن الشكاوى الأخرى يتم الرد عليها خلال 15 يوم عمل. وبلغت نسبة شكاوى جودة الطاقة التي تم الرد عليها خلال الفترة المحددة لها (20 يوم عمل) خلال عام 2022 ما يقارب (100%) في حين بلغت نسبة الشكاوى الأخرى التي تم الرد عليها خلال الفترة المحددة لها (15 يوم عمل) خلال عام 2022 ما يقارب (99.4%) من مجموع الشكاوى في عام 2022 وتعمل الشركة بشكل مستمر على زيادة هذه النسبة.

تقوم الشركة باستقبال الشكاوى الواردة من قبل المواطنين في جميع المناطق الواقعة ضمن منطقة التوزيع والتزويد بالتجزئة التابعة للشركة من خلال ثلاث وسائل تتمثل بـ: الشكاوى الخطية (الحضور شخصياً أو من خلال البريد العادي)، الشكاوى الهاتفية (من خلال مركز الاتصال) و شكاوى البريد الإلكتروني، حيث يبين الجدول أدناه تصنيفاً للشكاوى الواردة خلال عام 2022 حسب آلية التقديم:

الشكاوى الواردة خلال 2022 حسب آلية التقديم	
آلية تقديم الشكاوى	النسبة المؤوية
شكاوى خطية	12%
شكاوى هاتفية	35%
شكاوى بالبريد الإلكتروني	53%

السياسات

تتبنى شركة كهرباء إربد العديد من السياسات ومنها:

1. الإفصاح والشفافية الخاصة.
2. منهجية إدارة المخاطر.
3. سياسة تجنب تعارض المصالح من أجل منع الأشخاص المطلعين في الشركة من استغلال المعلومات الداخلية السرية لتحقيق مكاسب مادية أو معنوية.
4. سياسة تنظم العلاقة مع أصحاب المصالح لضمان تنفيذ التزامات الشركة تجاه أصحاب المصالح وحفظ حقوقهم.
5. سياسة تفويض واضحة في الشركة يحدد بموجبها الأشخاص المفوضين وحدود الصلاحيات المفوضة لهم.
6. مدونة السلوك المهني لمجلس الإدارة.
7. مدونة السلوك المهني للإدارة التنفيذية والعاملين في الشركة.
8. منهجية استقبال الشكاوى والرد عليها.

مكافحة الفساد وتجنب تضارب المصالح

تلتزم شركة كهرباء إربد بمكافحة الفساد بجميع أشكاله وفي جميع عمليات وأقسام الشركة، حيث قامت الشركة باعتماد مبادئ وقيم وأخلاقيات العمل المنصوص عليها في مدونة السلوك الوظيفي، كما تضمنت تعليمات حوكمة الشركات وقانون الشركات الأردني مجموعة من الأحكام من شأنها أن تؤدي إلى تجنب تضارب المصالح على مستوى مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية للشركة، ومن ذلك الأحكام التي تضبط تضارب المصالح في العقود والمشاريع التي تعقدتها الشركة وغيرها. وفي حال العثور على أي حالة فساد يتم التعامل معها بما يتناسب مع نظام الشركة والقوانين التي تحكم عملها، كما يتم تحويلها إلى السلطات القضائية المناسبة إن لزم الأمر. ومما يدعو للفخر أن شركة كهرباء إربد لم تُسجل لديها أية حالة فساد في عام 2022.

الاهتمام بلجنة الاستدامة

تحرص شركة كهرباء إربد على امتلاك أعضاء لجنة الاستدامة المهارات والخبرات الكافية لمتابعة معايير الاستدامة المختلفة التي تمكنهم من إعداد ومتابعة وتدقيق مخرجات تقرير الاستدامة السنوي بالإضافة إلى تمكين الموظفين من تطبيق أبعاد الاستدامة المختلفة على جميع أنشطة الشركة. وقد عملت الشركة على تطوير مهارات موظفيها من خلال تقديم العديد من الدورات التأهيلية والتدريبية، بهدف تعزيز كفاءتهم في إعداد تقارير الاستدامة، منذ وضعها لخطة تطبيق معايير الاستدامة.



إدارة المخاطر

الطوارئ والطاقة الاستيعابية والدعم

حرصاً من إدارة شركة كهرباء إربد للحفاظ على استقرار واعتمادية وأمن الشبكة الكهربائية وديمومة وصول التيار الكهربائي لكافة مشتركي الشركة ما أمكن فقد عمدت الشركة إلى إعداد خطة الطوارئ الشاملة من أجل مواجهة مختلف الحالات الطارئة القصوى والأزمات والكوارث الطبيعية مثل: (الزلازل، الأزمات الصحية، الظروف الجوية الصعبة..) التي يمكن التعرض لها والتي قد تؤدي إلى فصل التيار الكهربائي عن المشتركين أو التأثير على موجودات الشركة (الشبكة الكهربائية)، حيث تضمنت هذه الخطة الإجراءات الواجب اتباعها أثناء الحالة الطارئة القصوى ومجموعة المهام والمسؤوليات والإجراءات الواجب تنفيذها من قبل الإدارات واللجان والكوادر عند إعلان حالة الطوارئ القصوى.

تُعنى هذه الخطة بتنظيم إجراءات مواجهة الحالات الطارئة القصوى والأزمات والكوارث الطبيعية من خلال الاستعداد والمراجعة وضمان التنسيق الأمثل بين كافة الوحدات الداخلية للشركة والجهات الخارجية المعنية مثل الحكام الإداريين وهيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن والأشغال العامة والقوات المسلحة والأجهزة الأمنية وغيرها.

وتُقسم خطة الطوارئ الشاملة إلى جزأين أساسيين:

1. **خطط الصيانة الوقائية:** حيث يتم من خلال هذه الخطة عمل صيانة وقائية يتم تنفيذها للتقليل من الأعطال قبل حدوث الأزمات (حالة الطوارئ القصوى).

2. **خطط الطوارئ المساندة (الفرعية):** هي الإجراءات والمهام المطلوبة من كل جهة حسب طبيعة عملها أثناء حدوث الأزمات (حالة الطوارئ القصوى).

كما تم تحديد الأركان الأساسية لخطة الطوارئ بحيث تتكون من:

1. لجنة القيادة العليا متمثلةً بالمدير العام (رئيساً للجنة) ونائب المدير العام ومساعد المدير العام ورؤساء الإدارات للشؤون الفنية والصيانة والتشغيل والناطق الإعلامي.

2. لجنة تنفيذية متمثلةً برئيس إدارة شؤون الصيانة والتشغيل كرئيس للجنة ورؤساء الإدارات الفنية وخدمات المشتركين ومدراء الدوائر.

3. لجان فرعية (لجنة لكل محافظة) لمتابعة التنفيذ.

4. ورش فنية.

أهداف خطة الطوارئ الشاملة

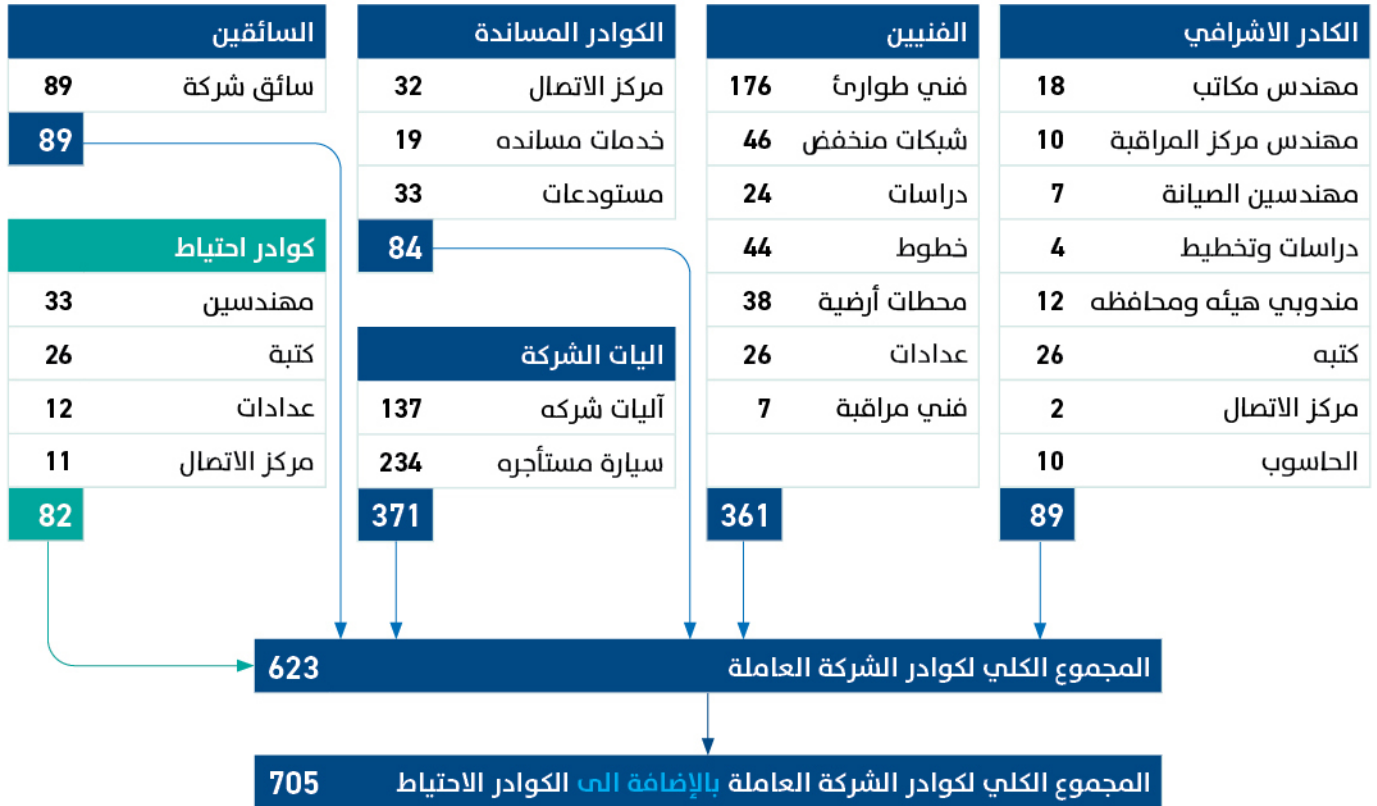
تم إعداد خطة الطوارئ الشاملة في شركة كهرباء محافظة إربد لتحقيق عدة أهداف رئيسية أهمها:

1. وجود خطة شاملة تضمن تحرك مرن وممنهج وتلقائي لجميع كوادر الشركة (فنية ولوجستية) من حيث الواجبات والمسؤوليات لمواجهة أي ظرف طارئ أو كارثة لا سمح الله وذلك لضمان استقرارية واعتمادية وأمن الشبكة الكهربائية وديمومة وصول التيار الكهربائي لكافة مشتركي الشركة ما أمكن.

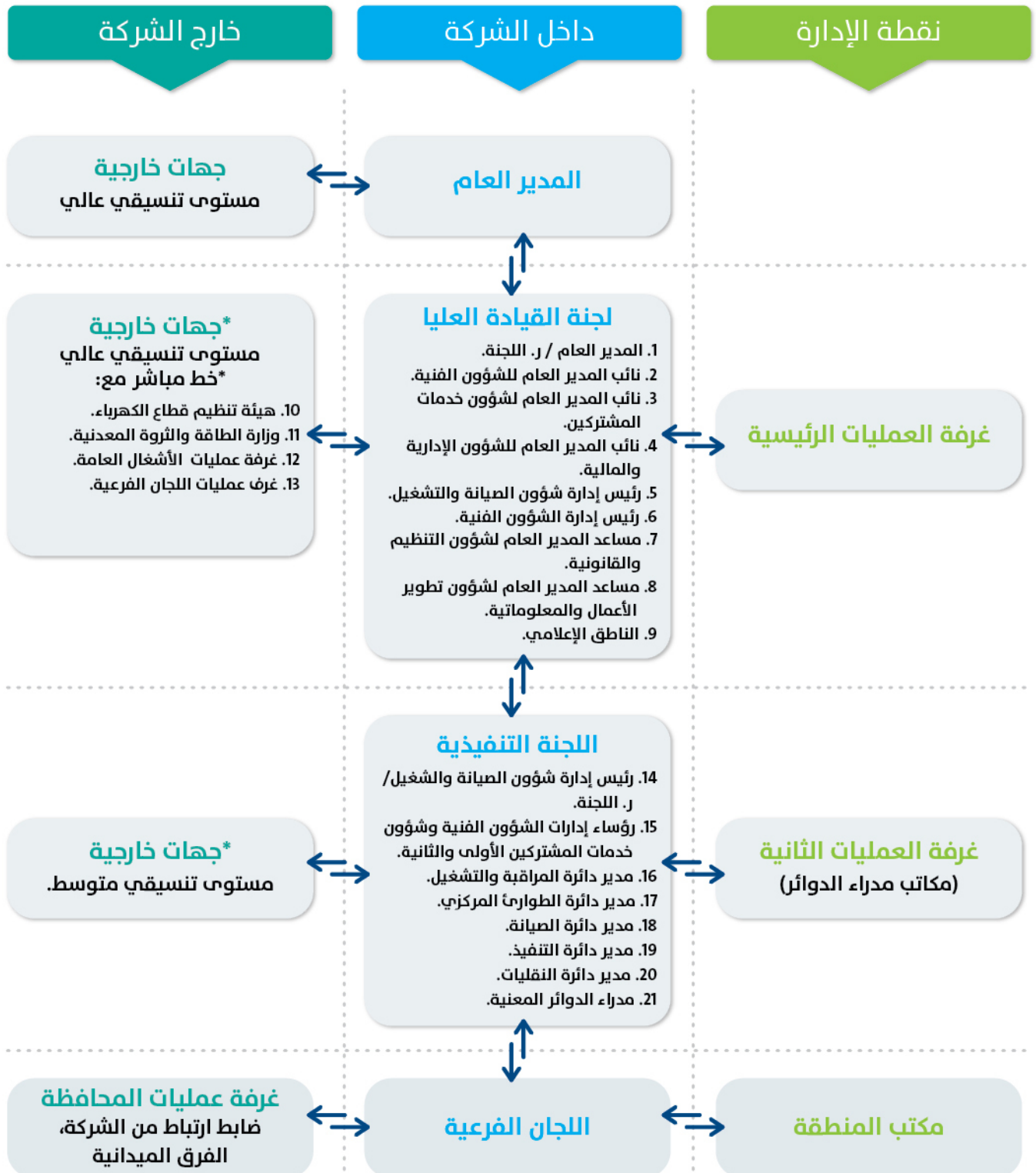
2. ضرورة إشراك جميع إدارات الشركة وبكافة المستويات الإدارية في خطط متكاملة وشاملة تنطوي ضمن خطة واحدة، بما يكفل سهولة اتخاذ وتوجيه وتنفيذ أي قرار بخطة الطوارئ الشاملة وضمن كافة المستويات الإدارية العاملة.

3. تأسيس آلية ممنهجة من أجل تفادي الأخطاء المرتكبة وأخذ الدروس والعبر المستفادة بشكل مستمر بما يكفل تطوير آليات مواجهة المخاطر والكوارث.

ملخص الكوادر العاملة في خطة الطوارئ القصوى



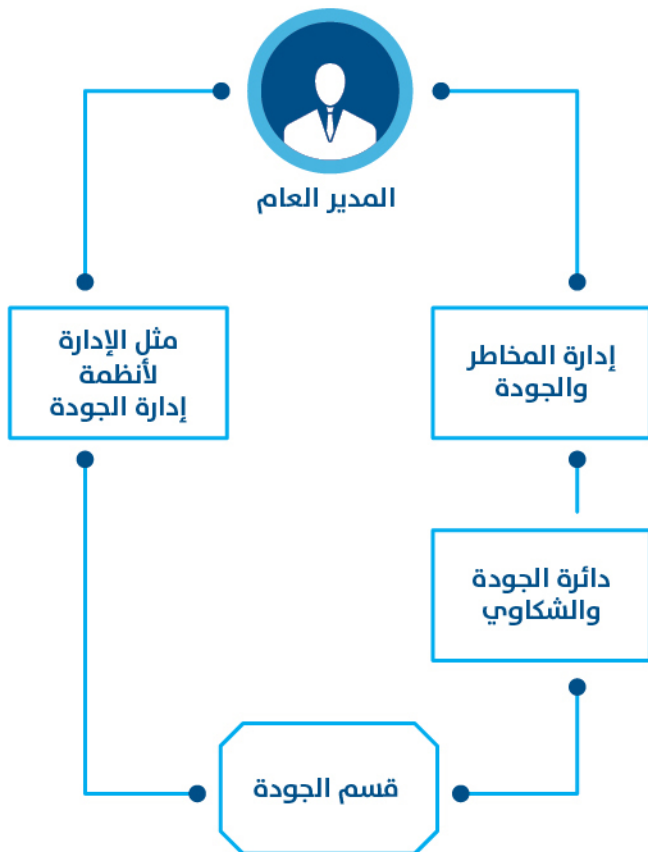
مخطط عمليات حالة الطوارئ القصوى



أنظمة الإدارة المتكاملة

◀ أنظمة إدارة الجودة

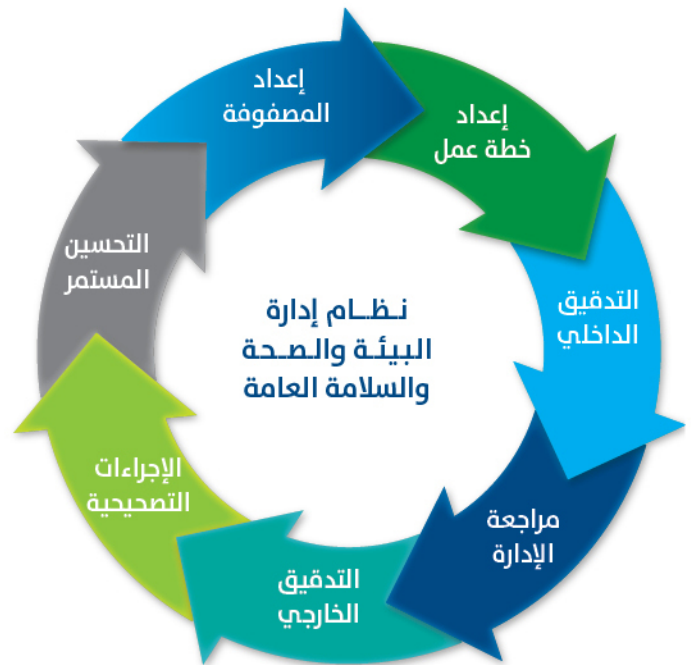
تلتزم شركة كهرباء إربد بتلبية حاجات مشتركيها من الكهرباء بشكل فعال وتعمل على تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمستهلكين والاستمرار بتوفير طاقة موثوقة لهم. وتماشياً مع هذه الالتزامات قامت الشركة بإنجاز أعمال تتمحور حول تطوير الأنظمة الداخلية للشركة فيما يتعلق بمراكز خدمات الجمهور وتطوير أنظمة الفوترة والرد على شكاوى المستهلكين، وتبني استراتيجيات للتعريف بالخدمة والتواصل الخارجي مع المستهلكين مثل (موقع الشركة، التطبيقات الذكية، رسائل SMS... وغيرها).



وانسجماً مع رؤية شركة كهرباء إربد بالتميز في تقديم خدمات كهربائية ذكية ومستدامة وتحقيقاً لأهدافها الاستراتيجية فقد حققت الشركة النجاحات المتواصلة لتصبح من أولى الشركات في تطبيق أكثر المواصفات وحسب المعايير الدولية، ومنها:

◀ نظام إدارة السلامة العامة والصحة المهنية ISO 45001 ونظام إدارة البيئة ISO 14001

قامت الشركة ببناء نظام متكامل لإدارة النواحي البيئية لأنشطتها والنواحي المتعلقة بالسلامة العامة والصحة المهنية بحيث يمكن هذا النظام الشركة من حصر وتقييم كل المؤثرات البيئية الناتجة عن أنشطتها ومخاطر الصحة والسلامة وكيفية التحكم. ويلبي هذا النظام متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001 ونظام إدارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001.



ووفقاً لنظام الإدارة المتكامل هذا، يقوم قسم السلامة والبيئة بإعداد تقرير شامل عن الأداء البيئي وأداء السلامة للشركة وعرضه أمام لجنة السلامة التي يرأسها المدير العام من خلال الاجتماعات الدورية. بناءً على هذه الاجتماعات، تقوم الإدارة العليا بمراجعة مدى كفاءة نظام الإدارة المتكامل والمخاطر والفرص التي تواجهها الشركة في المجالات البيئية والسلامة العامة والصحة وذلك لعمل التغييرات اللازمة لأهداف وأولويات الشركة حيث يتم وضع خطة عمل سنوية للأداء البيئي كجزء من خطة عمل الشركة وفقاً للأولويات البيئية التي تحددها الإدارة العليا.

◀ أنظمة إدارة الجودة ▶

مواصفة ISO 9001:2015



نظام إدارة الجودة حيث واصلت الشركة التزامها بتطبيق متطلبات المواصفة والمحافظة عليها أثناء عمليات المسح الدوري السنوية وحققت الشركة نتائج مميزة خلال التدقيق من قبل الشركة المانحة للشهادة وعدم حصول الشركة على أي مخالفة.



مواصفة ISO 10002:2018



نظام معالجة الشكاوى وزيادة رضا العملاء، حيث يهدف هذا النظام إلى:

1. وضع نظام لمعالجة شكاوى العملاء حسب المعايير الدولية.
2. تحديد الضوابط والعمليات التي تسمح للشركة بالتعامل مع شكاوى العملاء بفاعلية وتضمن رضا العملاء عن مستوى الخدمة المقدمة لتقديم أفضل الخدمات للعملاء.
3. تحديد الأماكن التي تحتاج إلى تحسين والقضاء على أسباب الشكاوى من جذورها.



◀ أنظمة إدارة الجودة ▶▶

مواصفة ISO 31000:2018

نظام إدارة المخاطر، حيث واصلت الشركة التزامها بتطبيق النظام من خلال:

1. تطوير منهجية إدارة المخاطر من قبل لجنة المخاطر واعتمادها من قبل مجلس إدارة الشركة بما يتوافق مع بنود المواصفة وذلك لضمان تحقيق أهداف الشركة والتغلب على المعوقات.
2. عقد اجتماع للإدارة التنفيذية في الشركة لتحديد وتحديث المخاطر الاستراتيجية حسب متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وتحديد الخطط التخفيفية التي تعمل على وصول المخاطر إلى المستوى الآمن وحسب منهجية إدارة المخاطر المعتمدة.
3. تحديد المخاطر التشغيلية انسجاماً مع المخاطر الاستراتيجية والتي تعمل على زيادة كفاءة أداء العمليات التشغيلية من حيث تطبيق نظام وقائي.
4. ترسيخ مبدأ التفكير المبني على المخاطر بين موظفي الشركة.

مواصفة ISO 27001:2013

نظام إدارة أمن المعلومات حيث حصلت شركة كهرباء إربد على شهادة نظام أمن المعلومات تماشياً مع أهداف الشركة الاستراتيجية بتطوير البنية التحتية والتطبيقات والأنظمة لتتماشى مع التحول الرقمي الذي يشهده العالم، وللحفاظ على هذه الأنظمة والبيانات لتكون آمنة ومتوفرة للموظفين المصّرّح لهم بالإضافة إلى تحسين قدرة الشركة على التعامل مع الحوادث الأمنية والتعافي منها بشكل أسرع ومواصلة العمل كالمعتاد ونقل المخاطر والتكاليف إلى أدنى مستوى ممكن.

وتم تخصيص قسم الجودة للإشراف على تطبيق أنظمة إدارة الجودة وتحديثها والمتابعة مع كافة الوحدات الإدارية في الشركة للارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة. كما عيّنت إدارة الشركة ممثلاً للإدارة العليا وهو مسؤول عن متابعة تنفيذ أنظمة إدارة الجودة وإعداد التقارير للإدارة العليا بشكل دوري من خلال اجتماعات المراجعة حول فعالية سير النظام.





مواصفة ISO 45001:2018

مواصفة نظام إدارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001:2018 مواصفة معترف بها دولياً لإدارة السلامة والصحة المهنية، ويمكن لأي منظمة تأمل في تطبيق إجراءات صارمة للحد من المخاطر المرتبطة بالسلامة والصحة المهنية بتبني تطبيق متطلبات المواصفة.

ولقد تم تصميم المواصفة لتحديد تأثير أنشطة المنشأة على نواحي السلامة والصحة المهنية وكذلك للمساعدة في تقليل من مخاطر الحوادث وأي خروقات للمتطلبات القانونية والتشريعية المطبقة.



مواصفة ISO 14001:2015

شهادة الايزو 14001:2015 تمثل إحدى أهم شهادات إدارة البيئة عالمياً، حيث تعكس التزام المؤسسات بحماية البيئة وتحسين أدائها البيئي. تأتي هذه الشهادة كتأكيد على الالتزام بتطبيق معايير الإدارة البيئية الدولية في جميع جوانب العمل، سواء في التخطيط أو التنفيذ أو المراقبة أو التحسين المستمر.





الإتصال والتواصل

الإتصال والتواصل



يتكون قسم الإتصال في شركة كهرباء إربد من 48 وحدة عمل موزعة داخل قاعات مركز الإتصال الموجودة داخل مباني الشركة وعددها 30 وحدة و 8 وحدات خارج القسم (Laptop) مع الموظفين و 10 وحدات في مقر شركة تقديم خدمات مركز الإتصال.

الكادر البشري

يتكون الكادر البشري للقسم من 18 موظفاً و 26 موظفاً تم تقديمهم بناءً على اتفاقية عطاء تقديم خدمات مركز الإتصال بالإضافة الى رئيس القسم ومشرفين عدد 2 (Supervisor) على مختلف الفترات في الحالات الاعتيادية كما يمكن زيادة العدد الى 29 موظفاً عن طريق الكوادر الاحتياطية في الحالات الطارئة بحيث يتم تغطية النوبة الواحدة من قبل 35 موظفاً بأن واحد:

الجدول التالي يوضح عدد الموظفين في الظروف الطبيعية :

عدد الموظفين	الفترة
13-11	الفترة الصباحية A
10	الفترة الصباحية B
13-11	الفترة المسائية
3-2	الفترة الليلية
6-4	فترة الاستراحات

وسائل الإتصال المتاحة

- الاتصال والتحدث مع موظف قسم الإتصال بشكل مباشر.
- الاتصال وتسجيل عطل كهربائي عن طريق نظام الرد الآلي IVR.
- المحادثات الكتابية المباشرة Live Chat من خلال الواتساب.
- تفعيل خدمات الرد على المشتركين من خلال حسابات الشركة على مواقع التواصل الاجتماعي، حيث يتم الرد من خلال العلاقات العامة بعد التنسيق مع مركز الإتصال للإجابة على جميع الاستفسارات الواردة.

- تم تجهيز القسم لاستقبال 180 مكالمات هاتفية في ان واحد في الوقت الحالي ومجهز لزيادة الطاقة الاستيعابية ليكون قادراً على استقبال 630 مكالمات في ذات الوقت عند الحاجة.
- تم تعديل نظام دخول المكالمات الواردة الى مجموعات حسب التصفيف، حيث تعطى الاولوية في الرد لمجموعة الاعطال والشكاوى لاهمية المحتوى، وتعطى الاولوية ثانياً للاستفسارات الخاصة بالفصل والوصل وبعدها لأي استفسارات اخرى كالمعاملات والفواتير.

الإتصال والتواصل

عناوين مباني الشركة

العنوان	المبنى	مواقع الشركة
اربد - شارع راتب البطاينة	إدارة الشركة الرئيسية	
حوشا - مثلث حوشا	المستودعات المركزية	

العنوان	المركز	مراكز خدمات المشتركين
اربد-شارع حكما	المحطة الشمالية	
اربد-شارع الحصن/بعد نفق مدينة الحسن الرياضية ب200 م -جنوب مجمع عمان الجديد	مجمع الدوائر الفنية / المحطة الجنوبية	
اربد-شارع ايدون-اشارة الاسكان	مركز خدمات المشتركين اليرموك	
اربد-شارع الحصن جنوب مجمع عمان	مركز قبض المحطة الجنوبية	
اربد سيتي سنتر-كارفور مول	مركز قبض اربد سيتي سنتر	
قم-مجمع بلدية الوسطية	مركز خدمات المشتركين الوسطية	
دير ابي سعيد/ الشارع الرئيسي/ قرب الدوار	مكتب الكورة	
بجانب دائرة الاحوال المدنية حي البشاشة/قرب المظله	مكتب الرمثا	
سما الروسان-مجمع الدوائر	مكتب بني كنانة	
قرب المجمع- مقابل مديرية التربية والتعليم – الشارع المؤدي لمخيم سوف	مكتب جرش	
قرب المجمع –بجانب المركز الصحي	مكتب عجلون	
حي الضباط	مكتب المفرق	
الصالحية – شارع بغداد الدولي - مجمع الدوائر	مركز قبض البادية الشمالية/الصالحية	

العنوان	المركز	مراكز القبض
اربد – شارع بغداد سابقا (المبنى القديم للشركة)	مركز القبض الرئيسي	
اربد –شارع الرشيد	مركز قبض شارع الرشيد	

◀ الاتصال والتواصل

الخدمات المقدمة في المكاتب

المراكز	الخدمات المقدمة
جميع مراكز خدمات المشتركين	اشتراك جديد
	إحياء اشتراك
	تعديل تعرفه
	خفض قدرة
	خفض قدرة + نقل من مؤقت الى دائم
	رفع قدرة
	رفع قدرة + نقل من مؤقت الى دائم
	نقل عداد
	نقل عداد من دائم إلى مؤقت
	نقل عداد من مؤقت إلى دائم
	خلع عداد
	فحص عداد
	فصل مؤقت
	نقل ملكية
	طلب قاطع مناسبات
	طلب رديات
	دفع الفواتير
مراكز القبض	دفع رسوم المعاملات
	طلب إعادة التيار
	دفع الفواتير
المحطة الجنوبية	دفع رسوم المعاملات
	طلب إعادة التيار
	الطاقة المتجددة

الملاحق

ملحق 1: منهجية الحساب

تم الاعتماد في حساب انبعاثات الغازات الدفيئة للنطاق 1 والنطاق 2 على معاملات الانبعاثات من خلال موقع هيئة حماية البيئة الأمريكية:

<https://www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator>



Scan me

ملحق 2: مؤشرات أداء الاستدامة

المؤشرات البيئية

استهلاك الطاقة المباشرة	
استهلاك وقود المركبات التابعة للشركة	
525645.69	كمية استهلاك الديزل للتنقل (لتر)
38286.54	كمية استهلاك البنزين للتنقل (لتر)
21567.58	كمية استهلاك الديزل للتنقل (جيجاجول)
1309.4	كمية استهلاك البنزين للتنقل (جيجاجول)
غير متوفر	معدل استهلاك الوقود - ديزل (لتر/100 كم)
غير متوفر	معدل استهلاك الوقود - بنزين (لتر/100 كم)
استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية	
غير متوفر	كمية استهلاك للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية (لتر)
غير متوفر	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية (جيجاجول)
22877	اجمالي استهلاك الطاقة المباشرة (جيجاجول)
استهلاك الطاقة غير المباشرة	
2300141	اجمالي الاستهلاك من مصادر الوقود الأحفوري (كيلو واط . ساعة)
8280.5	اجمالي الاستهلاك (جيجاجول)
1734.64	اجمالي استهلاك الكهرباء للموظف الواحد (كيلو واط . ساعة لكل موظف)
انبعاثات الغازات الدفيئة (طن معادل لثاني أكسيد الكربون)	
نطاق 1	
1419	الانبعاثات المباشرة من استهلاك الديزل
88	الانبعاثات المباشرة من استهلاك البنزين
غير متوفر	الانبعاثات المباشرة من استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية

انبعاثات الغازات الدفيئة (طن معادل لثاني أكسيد الكربون)

معدل انبعاثات النطاق 1

معدل انبعاثات المركبات - الديزل (غرام/كم)	غير متوفر
معدل انبعاثات المركبات - البنزين (غرام/كم)	غير متوفر

انبعاثات الغازات الدفيئة (طن معادل لثاني أكسيد الكربون)

نطاق 2

الانبعاثات غير المباشرة من استهلاك الكهرباء	1550
---	------

المياه والنفايات السائلة

إجمالي استهلاك الماء في مرافق الشركة (متر مكعب)	5890
إجمالي استهلاك الماء لكل موظف (متر مكعب)	4.45
مجموع النفايات المعاد تدويرها - ورق (طن)	3

المؤشرات الاقتصادية

مجلس الإدارة والمساهمين	
12	المستقلين من أعضاء مجلس الإدارة
3748	عدد المساهمين
الأداء الاقتصادي (بالدينار)	
294,683,667	القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة (إجمالي الإيرادات)
(273,982,019)	القيمة الاقتصادية الموزعة (تكاليف التشغيل، والأرباح الموزعة، الضرائب)
23,999,930	القيمة الاقتصادية المحتجزة
20,701,648	صافي الأرباح بعد الضريبة
6,000,000	الأرباح الموزعة للمساهمين
37,138,708	صافي حقوق المساهمين
(8,183,188)	الضرائب
-	الاعفاءات الجمركية
-	حجم الانفاق على الموردين المحليين (متضمنة الطاقة المشتراة)
17,715,117	حجم الإنفاق الرأسمالي على تطوير الشبكة الكهربائية
282,888,406	إجمالي الطاقة المباعة خلال سنة 2022
(215,826,056)	إجمالي الطاقة المشتراة خلال سنة 2022
-	أسعار الأوراق المالية (كما في 31/12/2022)

المؤشرات الاجتماعية

القوى العاملة وفقا للعقود		
1326	القوى العاملة وفقا للعقود	
1217	الموظفون بعقود دائمة (المثبتون)	
109	الموظفون بعقود مؤقتة	
القوى العاملة وفقا للجنس		
104	الإناث	
1222	الذكور	
القوى العاملة وفقا للفئة العمرية		
220	أقل من 30 عاما	
934	من 30 الى 50	
172	أكبر من 50 عاما	
عدد الموظفين الجدد		
220	الإناث	عدد الموظفين الجدد وفقا للجنس
220	الذكور	
49	أقل من 30 عاما	عدد الموظفين الجدد وفقا للفئة العمرية
5	من 30 الى 50	
0	أكبر من 50 عاما	
54	عدد الموظفين الجدد الكلي	

التوطين

معدل التوطين بين الموظفين	غير متوفر
معدل التوطين بين الموظفين في المناصب الإدارية العليا	غير متوفر
معدل التوطين بين الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى	غير متوفر

تمكين المرأة

القوى العاملة الإناث	104
الإناث في القوى العاملة	86
الإناث في المناصب الإدارية (العليا + القيادية)	18

إجازة الأمومة

عدد الإناث اللاتي كن في إجازة الأمومة	11
عدد الإناث اللاتي رجعن للعمل بعد إجازة الأمومة	10
نسبة العودة للعمل بعد انتهاء إجازة الأمومة	90.9 %

برنامج الحضانات

عدد الموظفات اللاتي استفدن من برنامج الحضانات	21
عدد الأطفال من أبناء الموظفات الذين استفادوا من برنامج الحضانات	29

السلامة والصحة المهنية

القوى العاملة وفقا للعقود	
عدد ومعدل الوفيات الناجمة عن الإصابة المرتبطة بالعمل	0
عدد ومعدل الإصابات وخيمة العواقب المرتبطة بالعمل القابلة للتسجيل	70
عدد ومعدل الإصابات المرتبطة بالعمل القابلة للتسجيل	73
الأنواع الرئيسية من الإصابات المرتبطة بالعمل	
حادث سير	انزلاق أو تعثر
سقوط من ارتفاع	صعقة كهربائية
عدد ساعات العمل المنجزة	2806479
معدل الإصابات المرتبطة بالعمل القابلة للتسجيل	26 إصابة لكل مليون ساعة عمل
دوران القوى العاملة وفقا للمستوى الوظيفي	
دوران الموظفين في المناصب العليا	%0.15
دوران الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى	%0.07
دوران الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية	%1.73
دوران الموظفين في المناصب غير المكتبية	%3.69
نوع الدورة	
دورات ومهمات خارج الاردن	عدد المستفيدين 1
دورات عن بعد	0
داخل مركز التدريب التابع للشركة	368
شركات تدريب اخرى	343

التدريب	
15,325	اجمالي عدد الساعات التدريبية
21	معدل الساعات التدريبية لكل موظف
اجمالي المتدربين كان 68 انثى و معدل الساعات التدريبية 23 ساعه تدريبية اجمالي المتدربين كان 664 و معدل الساعات التدريبية كان 20,70	معدل الساعات التدريبية لكل موظف حسب الجنس
إناث	
ذكور	
-	معدل ساعات التدريب لكل موظف حسب المستوى الوظيفي (المناصب)
-	
-	
-	
21	عدد المستفيدين من تدريب النقابة
21	عدد المستفيدين من برنامج التلمذة المهنية
21	عدد المستفيدين من برنامج المشاريع الخاصة
-	عدد طلاب الجامعات المستفيدين من البرنامج التدريبي
13	عدد المستفيدين من برنامج التلمذة المهنية
16	عدد المستفيدين من برنامج المشاريع الخاصة

عدد المستفيدين من الدورات حسب نوع الدورة عدد المستفيدين	
الدورة	عدد المستفيدين
تكنولوجيا المعلومات	93
سلامة وصحة مهنية	3
تأهيل ورفع كفاءة الموظفين فنيا	245
مهارات ادارية	305
مهارات مالية	-
تعامل مع الجمهور	86
أخرى	-

التأمين الصحي

1,266	عدد الموظفين المستفيدين
3,973	عدد المستفيدين من عائلات الموظفين
184	عدد الموظفين المتقاعدين المستفيدين
156	عدد المستفيدين من عائلات الموظفين المتقاعدين

الجهات الطبية في التأمين الصحي

19	مستشفى
95	اشعه
184	صيدليه
2,070	طبيب
364	مختبر
35	مراكز علاج طبيعي
2,767	المجموع

التبرعات والمشاركة في الاحتفالات الرسمية (بالدينار)

16,888	احتفالات المملكة بالاعياد الرسمية للمملكة 2022
1,000	تبرعات أنشطة ثقافية وشبابية ومنتديات اجتماعية
4,690	تبرعات عينية وهدايا
20,000	تبرعات لنقابة عمال الكهرباء / صندوق الخدمة الاجتماعية
3,200	تبرعات أندية وأنشطة رياضية
500	تبرعات مسابقة الملكة عليا للمسؤولية الاجتماعية
815	تبرعات لوزارة الطاقة والثروة المعدنية - جهاز تحكم غرفة تعقيم
10,000	تبرعات لجامعات الاردنية
120	تبرعات للمصابين العسكريين
2,025	تبرعات اجتماعية ورعاية طبية وأنشطة خيرية وحالات انسانية
10,000	تبرعات إنشاء وحدة اطفال الانابيب ورعاية صحية مديرية الخدمات الطبية الملكية
15,000	تبرعات دعم مشاريع التنمية المستدامة
84,238	مجموع التبرعات المصروفة ضمن سياسة المسؤولية الاجتماعية

المؤشرات المتعلقة بالكهرباء

افصاحات خاصة	
مجموع الفاقد الكهربائي	11.94%
نسبة غير المستفيدين من شبكة الكهرباء ضمن منطقة الامتياز	غير متوفر
متوسط تكرار انقطاع التيار الكهربائي الغير مبرمج (انقطاع لكل مشترك)	2.402
متوسط مدة انقطاع التيار الكهربائي الغير مبرمج (ساعة لكل مشترك)	01:04:06
عدد المشتركين الجدد	16,869
عدد العدادات الذكية التي ركبت خلال هذه السنة	43,465
اجمالي عدد العدادات الذكية في النظام	115,345
القدرة المقررة مقارنة بالطلب المتوقع على الكهرباء على المدى الطويل حسب مصدر الطاقة (ميجاواط لسنة 2030)	غير متوفر

افصاحات خاصة	
اجمالي عدد الاشتراكات التي تم توصيلها بالتيار الكهربائي خلال سنة 2022 مقسمة الى سكني، صناعي، مؤسسي، وتجاري (وذلك حسب قطاعات التعرفة المعتمدة من هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن)	16,869
منزلي	14,199
القوات المسلحة	44
تجاري	1,949
صناعي صغير	40
صناعي متوسط	4
مضخات ري تجاري	0
مضخات مياه شرب	0
مضخات مياه ري / زراعي	0
فنادق	0
إذاعة وتلفزيون	0
إتصالات	56
بنوك	8
إنارة الشوارع	15
زراعي ثنائي التعرفة	41
إعتيادي غير منزلي	203
عدادات مؤقتة	241
شحن المركبات	61
المستشفيات الخاصة	0
عدادات شحن المركبات في المنازل	8

افصالات خاصة

614,869	إجمالي عدد الاشتراكات من القطاعات السكنية والصناعية والمؤسسية والتجارية (وذلك حسب قطاعات التعرفة المعتمدة من هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن)
535,707	منزلي
534	القوات المسلحة
56,151	تجاري
4,985	صناعي صغير
249	صناعي متوسط
45	مضخات ري تجاري
344	مضخات مياه شرب
2,089	مضخات مياه ري / زراعي
127	فنادق
8	إذاعة وتلفزيون
1,967	إتصالات
191	بنوك
3,643	إنارة الشوارع
258	زراعي ثنائي التعرفة
7,895	إعتيادي غير منزلي
554	عدادات مؤقتة
51	شحن المركبات
15	المستشفيات الخاصة
56	عدادات شحن المركبات في المنازل

المحولات ومحطات التحويل

84	عدد المحولات ومحطات التحويل (محطات التحويل الرئيسية)
237	عدد المحطات الفرعية الجديدة
91,300	قدرة المحطات الفرعية الجديدة (كيلوفولت أمبير)
188	المحطات الفرعية التي تم تغييرها أو رفع قدرتها أو خلعها
38,290	صافي قدرة المحطات الفرعية التي تم تغييرها أو رفع قدرتها أو خلعها (ك.ف.أ)
6,149	إجمالي عدد المحطات الفرعية (التراكمية)
2,476,199	إجمالي قدرة المحطات الفرعية (كيلوفولت أمبير) (التراكمية)

2022	2021	خطوط الضغط المتوسط (ك.م) (المضافة)
91.741	108.948	إجمالي أطوال الخطوط الهوائية (المضافة)
-	-	إجمالي أطوال الخطوط الهوائية (المضافة)
21.037	14,288	أطوال الكوابل الأرضية التي تم تركيبها خلال السنة
-	-	إجمالي أطوال الكوابل الأرضية
-	-	أطوال الكوابل الأرضية التي تم تركيبها خلال السنة (أنواع أخرى)
-	-	إجمالي أطوال الكوابل الأرضية (أنواع أخرى)
112.778	123.237	مجموع أطوال خطوط الضغط المتوسط
2022	2021	شبكات التوزيع للضغط المنخفض (ك.م) (المضافة)
493.680	471.483	إجمالي أطوال الخطوط والكوابل الهوائية (المضافة)
16.243	11.353	كيلو متراً من الكوابل الأرضية (المضافة)
-	-	إجمالي أطوال الكوابل الأرضية (المضافة)
509.923	482.836	مجموع أطوال خطوط شبكات التوزيع (المضافة)

ملحق 1.3: التواصل مع الأطراف ذات العلاقة

والمعايير التي تتعهد شركة كهرباء إربد بالالتزام بها وتحقيق التوازن في مسيرة التحول في مجال الطاقة من خلال العديد من الاجتماعات التي تتضمن المباحثات المتعلقة بالاستراتيجيات والخطط والمشاريع على سبيل المثال لا الحصر وزارة الطاقة والثروة المعدنية وهيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن.

يشارك شركة كهرباء إربد في وضع وتنفيذ خططها العديد من الموردين والشركاء والمقاولين ومزودي الخدمات من خلال الاتفاقيات والعقود والعطاءات ضمن أنظمة الشركة المعمول بها والتي تركز على مواجهة التحديات المرتبطة بسلسلة التوريد واشتراطات السلامة وتقع ضمن عملية تقييم دورية ومراجعة مستمرة لقائمة الموردون المحظورون.

إن جميع العلاقات والشراكات الانف ذكرها وغيرها الكثير تقع ضمن معايير أفضل الممارسات والمعايير الدولية المتمثلة بـ:

- ◀ نظام إدارة الجودة 2015: ISO 9001
- ◀ نظام إدارة الجودة 2018: ISO 31000
- ◀ نظام إدارة الجودة 2018: ISO 10002
- ◀ نظام إدارة الجودة 2013: ISO 27001
- ◀ نظام إدارة الجودة 2018: ISO 14001
- ◀ نظام إدارة الجودة 2018: ISO 45001
- ◀ نظام إدارة الجودة 2019: ISO 22301

تدرك الشركة وجود ترابط اجتماعي بينها وبين المجتمعات التي تزاوّل فيها أعمالها، إذ تتواصل الشركة مع مجموعة واسعة من الأطراف المعنية التي ترتبط بها بعلاقات متعددة وعلى مستويات مختلفة، حيث تأخذ سياساتها واستراتيجياتها بالحسبان عندما تشرع في وضع خطط الأعمال، بدءاً من عملياتها على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي ووضع خطط المشاريع والمبادرات إلى تنفيذها واستمرارية واستدامة أعمالها على المستوى البعيد.

يمثل عملاء الشركة ومشتريها المحور الأكثر أهمية الذي تحرص الشركة على استدامة العلاقات الايجابية من خلال حرص الشركة على تحقيق متطلباتهم وتوقعاتهم بل وتجاوزها ويظهر ذلك جلياً في رؤية الشركة وأهدافها الاستراتيجية التي تتحرى زيادة رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة من قبلها من خلال مراكز خدمات المشتركين المنتشرة في مختلف مناطق الامتياز وتوفير وسائل التواصل المختلفة التي تضمن سماع آرائهم ومعالجة شكاوهم من خلال نظام إدارة الشكاوى ورضا العملاء وقياس رضاهم بعدد من الآليات المختلفة. وتعد الكوادر البشرية من أهم محاور تركيز الشركة واهتمامها حيث تتعدد مستويات التواصل معها من خلال اللقاءات المفتوحة في العديد من المناسبات واستطلاعات الرأي وقياس الرضا الدورية وشبكات التواصل الداخلية وخطط التدريب السنوية.

تقع شركة كهرباء إربد تحت مظلة العديد من الجهات التنظيمية التي تشاركها في وضع الأنظمة والتشريعات

يبين الجدول التالي الأطراف ذات العلاقة بالشركة، وكيفية إشراكهم، وفهم أولوياتهم، وملخص عن كيفية تعامل الشركة مع هذه الأولويات.

الأطراف ذات العلاقة: هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن و وزارة الطاقة والثروة المعدنية		
كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
• الكتب الرسمية • الاجتماعات الدورية • التقارير الدورية (شهرية، ربع سنوية، سنوية)	• الالتزام بالأنظمة والقوانين (رخصة التوزيع و جميع الكودات الصادرة عن الهيئة) • إعداد الموازنة في الوقت المحدد • الالتزام بالتعرفة • أعداد محاضر بالحالات التي يتم مرافقة كواذر الشركة بها	• الامتثال لتعليمات الهيئة وطلباتها • تقديم التقارير المطلوبة في الوقت المحدد • إنشاء دائرة التنظيم لمتابعة التزام الشركة • بكافة الأحكام التنظيمية الصادرة عن الهيئة ومتابعة الأمور المتعلقة بالطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة. • توفير مكاتب لضباط ارتباط الهيئة وتسهيل عملية التنقل لتيسير الأعمال

الأطراف ذات العلاقة: شركة الكهرباء الوطنية (NEPCO)		
كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
• الكتب الرسمية • الاجتماعات الشهرية • قراءة العدادات الشهرية • التقارير الدورية • اللجان المشتركة • الاتصال مع مركز المراقبة والتحكم • الفواتير الشهرية • مركز التدريب الكهربائي	• توفير معلومات عن الأحمال المتوقعة • لغايات التخطيط • تركيب محطات التحويل الرئيسية • التعاون في عمليات الصيانة - عزل الشبكات • التعاون في موضوع الإنقطاعات • مناقشة مواضيع تحسين الكفاءة لقطاع الكهرباء • الدفعات الشهرية • دورات رفع كفاءة للفنيين والمهندسين العاملين في الشركة	• تأسيس لجنة الصحة والسلامة • التقارير الدورية • دفع الفواتير الشهرية • التواصل عند حصول الانقطاعات

الأطراف ذات العلاقة: مؤسسة الضمان الاجتماعي		
كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
• زيارات دورية • اجتماعات • تقارير ونماذج التبليغ عن إصابات العمل • كشوفات رواتب الموظفين • الفحوصات الصحية الدورية للموظفين	• الالتزام بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن المؤسسة وعن جميع المؤسسات ذات الصلة	• الامتثال للأنظمة والتعليمات • تخصيص ضابط ارتباط لمتابعة المواضيع المتعلقة بإصابات العمل • عمل فحوصات دورية للموظفين • تخصيص طبيب وممرض بالشركة لمتابعة حالات الموظفين المرضية

الأطراف ذات العلاقة: وزارة العمل		
كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
• الكتب الرسمية • التقارير الدورية	• الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات (قانون العمل الأردني)	• الامتثال للقوانين والأنظمة • تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة

الأطراف ذات العلاقة: البنك المركزي

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
- الكتب الرسمية - الاتفاقيات - الاجتماعات الدورية	- الالتزام بالانظمة والتعليمات - الالتزام ببنود الاتفاقيات	- الالتزام بجميع التعليمات الصادرة عن البنك المركزي - الالتزام باتفاقية شراكة للدفع عن طريق البنوك من خلال التطبيقات الذكية على هواتف المشتركين وبدون اية عمولة من المشترك

الأطراف ذات العلاقة: وزارة الاشغال العامه والاسكان

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
- الكتب الرسمية - الاجتماعات الدورية - الكشف المشترك بخصوص تمديد خطوط الكهرباء	الالتزام بالانظمة والتعليمات	- الامتثال والاجابة على الكتب الرسمية - عقد الاجتماعات - اجراء الكشوفات المشتركة لاتفاق على مسارات تمديد خطوط الكهرباء

الأطراف ذات العلاقة: مديرية الامن العام والمديرية العامة لقوات الدرك

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
- الكتب الرسمية - الاجتماعات - الاتفاقيات لتأمين الحماية لموظفي الشركة في عمليا التفتيش على الاشتراكات - التنسيق مع هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن	- الالتزام ببنود الاتفاقيات - مرافقة الفرق الفنية الخاصة بالشركة لمواجهة حالات العبث، الفصل، وتحسين الشبكة - مرافقة الفرق الفنية الخاصة بالشركة لمواجهة حالات العبث واستجرار الطاقة الكهربائية بطرق غير مشروعة والاعتداء على الشبكة	- تم تنفيذ الاتفاقيات بتأمين كواذر الدرك لمرافقة كواذر الشركة في ضبوطات استجرار الطاقة - الالتزام بشروط الاتفاقيات

الأطراف ذات العلاقة: مديرية الدفاع المدني

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
عقد ورش توعية في السلامة العامة ودورات الاسعاف والحريق وتجارب اخلاء بشكل سنوي لكافة الموظفين وفي جميع المواقع	الالتزام بمتطلبات السلامة العامة في المباني والمرافق التابعة للشركة	متابعة توصيات الدفاع المدني فيما يخص الالتزام بمتطلبات السلامة العامة

الأطراف ذات العلاقة: نقابة الاطباء + الجهات الطبيه

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
- الاتفاقيات - الانظمة والتعليمات - الكتب الرسمية - الاجتماعات	- تطبيق بنود الاتفاقيات - الامتثال الانظمة والتعليمات	- يتم الامتثال لبنود الاتفاقيات التي تعقد مع الجهات الطبيه - الاجابه على الكتب الرسمية المتبادلة

الأطراف ذات العلاقة: مشروع كهربة الريف

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
• الكتب الرسمية • الاجتماعات – متضمنة تسليم المشاريع • اجتماعات اللجنة التوجيهية	• تحصيل رسوم فلس الريف • تنفيذ المشاريع المستفيدة من فلس الريف	• تنفيذ المشاريع الموافق عليها من مشروع كهربة الريف • جمع رسوم فلس الريف

الأطراف ذات العلاقة: المجالس البلدية

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
• الكتب الرسمية • الاجتماعات • الاتفاقيات • الكشوفات المشتركة • المحافظة على المنظر العام لوضع المحولات ولوائح السلامة	• الانارة العامة للشوارع • الالتزام بمتطلبات التنظيم • تحصيل رسوم النفايات • الالتزام بالتعليمات الصادرة عن البلديات بموجب القوانين	• تزويد الشوارع بالانارة • اصدار تعليمات شاملة للتقيد بالتعليمات الصادرة عن البلديات بموجب القوانين • جمع رسوم النفايات • تحديد قسم الارتفاق لمتابعة القضايا مع المجالس البلدية • عمل اتفاقيات لحل اي اشكالات • الاتفاق على مواقع لوضع المحولات او اي معدات كهربائية تعود للشركة

الأطراف ذات العلاقة: المشتركون

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
• مكاتب خدمة المشتركين • تلقي استفساراتهم وشكاويهم بكافة الطرق ومتابعتها والرد عليها • ورشات العمل – دورات التفتيش و التنفيذ وسائل الإعلام • الفواتير • الاجتماعات مع كبار المشتركين • الاستبانات التي تم توزيعها لقياس رضى المشتركين بكافة شرائحهم	• الفوترة • التعامل مع الشكاوي • تحسين كفاءة الشبكة • السرعة في تنفيذ التوصيلات الجديدة • تقليل وقت الإستجابة • الاطلاع على كافة الخدمات التي تقدمها الشركة للمشاركين والتواصل معهم	• تحسين نظام الفوترة • العمل على تطوير نظام خدمة المشتركين • إنشاء مراكز جديدة لخدمات المشتركين جديدة • العمل المستمر على تحسين كفاءة الشبكة • إنشاء مركز اتصال لمتابعة استفسارات وشكاوي المشتركين والرد عليها • تحديث موقع الشركة الالكتروني • تطبيق نظام الدفع الالكتروني بالتعاون مع البنك المركزي

الأطراف ذات العلاقة: المساهمون

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
• التواصل المستمر مع مركز ايداع الاوراق المالية • الاجتماع السنوي للمساهمين	• الالتزام بالأنظمة والقوانين • تعظيم قيمة الشركة وأرباحها • تعزيز سمعة الشركة • تحقيق الأهداف الاستراتيجية	• متابعة عمليات التداول والتحويل والتغيرات التي تجري على الاسهم • الاطلاع على سجلات مساهميها وتوثيقها بشكل يومي • تحسين خدمة المشتركين لتعزيز سمعة الشركة • تحقيق الارباح المرجوة • الالتزام الكامل بالمتطلبات والتعليمات الصادرة عن الهيئة

الأطراف ذات العلاقة: المقاولون والموردون

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
• العطاءات المناقصات – من خلال وسائل الإعلام • الكتب الرسمية • الاجتماعات	• إعطاء فرص متساوية للتقدم للعطاء • الشفافية في نتائج العطاء • الدفع في الوقت المحدد	• الإعلان عن العطاءات والمناقصات • دراسة العطاءات والمناقصات بشفافية • تضمين مواصفات دقيقة في العطاءات • تقييم المقاولين و الموردين • الدفع في الوقت المحدد

الأطراف ذات العلاقة: الموظفون

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
• التقييم السنوي • المذكرات الداخلية • الاجتماعات الدورية • البريد الإلكتروني والإنترنت • التدريب	• تحسين الأداء في مجال الصحة والسلامة • الاستثمار في بناء القدرات • الأمن الوظيفي • تكافؤ الفرص ومكافحة التمييز • العلاوات والترفيعات • رفع معدلات الكفاءة والفاعلية والاداء والانتاجية	• إصدار مدونة السلوك الوظيفي • ترفيعات الموظفين • تدريب الموظفين وتأهيلهم • تحسين معايير واجراءات الصحة والسلامة • تعديل الوصف الوظيفي • التواصل الاجتماعي من خلال المشاركة الدائمة في مناسباتهم على اختلافها • عقد دورات تدريبية داخلية وخارجية

الأطراف ذات العلاقة: المجتمع المحلي

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
• ورش العمل • وسائل الإعلام • تدريب عملي	• زيادة الوعي المجتمعي • بناء شبكة آمنة • المحافظة على البيئة. • المحافظة على سلامة المجتمع • تطوير البيئة الاستثمارية المحلية	• دعم المؤسسات والجمعيات الخيرية والرياضية والتنظيمية. • حملات التوعية وفقاً لمبدأ المسؤولية المجتمعية • برامج الاستثمارات المجتمعية • توفير التدريب الفني والاداري لأفراد المجتمع • مراعاة السلامة العامة للمجتمع عند تصميم وتنفيذ الشبكات الكهربائية • مشاركة موظفي الشركة في حملات "إنجاز" والتي تستهدف المدارس والجامعات الاردنية. • التعاون مع مركز تعزيز الانتاجية "ارادة" • تطوير موقع الالكتروني وتوفير خدمة تقديم طلبات التوظيف عن طريق موقع الشركة

الأطراف ذات العلاقة: البنوك

كيف يتم إشراكهم	أولوياتهم	ما تم تقديمه لتنفيذ الأولويات
• الاجتماعات • التقارير	• الاستقرار المالي للشركة • الالتزام بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالأموال المالية • الالتزام بالمعايير البيئية والاجتماعية لمؤسسة التمويل الدولية	• الالتزام بشروط اتفاقيات القروض

النهج التعاوني لعملائنا مع أصحاب المصلحة

تقليل فقد الكهرباء		
أصحاب المصلحة	النهج	الإنجاز في 2022
هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن ووزارة الطاقة	التنسيق مع الضابطة العدلية لضبط حالات العبث والتشاور المستمر وعقد الاجتماعات وورشات العمل المستمرة بما يتعلق بالفقد الكهربائي	مستمر
المشتركون	توعية أفراد المجتمع عن مخاطر العبث بالشبكة الكهربائية ودورهم في تقليل الفقد الكهربائي	مستمر
الحكام الإداريين	التنسيق مع الحكام الإداريين لتحديد حالات السرقة والعمل على حلها	مستمر
مديرية الامن العام	التنسيق مع المديرية بشكل مستمر في حملات التفتيش وضبط حالات العبث	مستمر
وزارة الشؤون البلدية ووزارة الاشغال	التنسيق المستمر لتحديث وتطوير الشبكات الكهربائية	مستمر
كفاءة الطاقة وإدارة جانب الطلب		
أصحاب المصلحة	النهج	الإنجاز في 2022
المشتركون	توعية المشركين عن أهمية كفاءة الطاقة في خفض فواتيرهم وأهمية تطبيق برامج كفاءة الطاقة الكهربائية	مستمر
كبار المشركين	إشراكهم في حوار أصحاب المصلحة لمناقشة الخيارات الممكنة لنظام الحوافز للمشركين الذين يطبقون برامج كفاءة الطاقة	مستمر
هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن	المناقشات والتشريعات بهدف تنظيم الخيارات الممكنة لنظام الحوافز للمشركين الذين يطبقون برامج كفاءة الطاقة	مستمر
شركات توزيع الكهرباء	إشراكهم في حوار أصحاب المصلحة لمناقشة الخيارات الممكنة لنظام الحوافز للمشركين الذين يطبقون برامج كفاءة الطاقة	مستمر
شركة الكهرباء الوطنية	إشراكهم في حوار أصحاب المصلحة لمناقشة الخيارات الممكنة لنظام الحوافز للمشركين الذين يطبقون برامج كفاءة الطاقة	مستمر
الطاقة المتجددة		
أصحاب المصلحة	النهج	الإنجاز في 2022
هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن ووزارة الطاقة	التشريعات المنظمة لقطاع الطاقة المتجددة والمناقشات المستمرة التي تهدف إلى زيادة إنتاج الطاقة من مصادر الطاقة المتجددة وتنظيم القطاع.	مستمر
مؤسسة المواصفات والمقاييس	اعطاء الموافقات لمكونات أنظمة الطاقة المتجددة	مستمر

ملحق 2.3: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

المرجع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
جدول الإفصاحات العامة		
16-15 ، 9	التفاصيل المؤسسية	2-1
103-102 ، 9	كيانات متضمنة في تقرير الاستدامة للمنظمة	2-2
9	الفترة المشمولة بالتقرير، والوترية، ونقطة الاتصال	2-3
لا ينطبق	إعادة مياغة المعلومات	2-4
9	التحقق الخارجي	2-5
16	الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	2-6
55-53	الموظفون	2-7
94	العمال غير الموظفين	2-8
74-71	هيكل حوكمة وتكوينه	2-9
74-71	ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	2-10
73-71	رئيس أعلى هيئة إدارة	2-11
76-70	دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	2-12
80-77 ، 46	تفويض مسؤولية إدارة الآثار	2-13
73 ، 9	دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقرير الاستدامة	2-14
75-74	تضارب المصالح	2-15
75-74	التواصل حول المخاوف الحرجة	2-16
74-73	المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	2-17
93 ، 37 ، 34	تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	2-18
62 ، 38	سياسات الأجور	2-19
غير متوفر	عملية تحديد الأجور	2-20
62 ، 39	نسبة إجمالي الأجور السنوية	2-21
13-11	بيان إستراتيجية التنمية المستدامة	2-22
79-77 ، 75-70 ، 46	الالتزامات الخاصة بالسياسة	2-23
109 ، 75-74 ، 64 ، 62 ، 55 ، 48	تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	2-24
37 ، 13	عمليات معالجة الآثار السلبية	2-25
87-86 ، 75	آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	2-26
75	الامتثال للقوانين واللوائح	2-27
59 ، 52	عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	2-28
74 ، 34	منهج إشراك أصحاب المصلحة	2-29
غير متوفر	اتفاقيات المفاوضة الجماعية	2-30

المرجع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
منهجية الإدارة		
34	عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	3-1
34	قائمة الموضوعات الجوهرية	3-2
توافر وموثوقية الكهرباء		
25-20 ، 46	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
99	عدد حسابات المتعاملين من القطاعات السكنية والصناعية والمؤسسية والتجارية	EU 3
101	طول خطوط النقل والتوزيع الأرضية وفقا للقواعد الناظمة	EU 4
100	القدرة المخططة حسب الطلب المتوقع على الكهرباء على المدى الطويل، مقسومة حسب مصدر الطاقة والنظام التنظيمي	EU 10
100-99	خسائر النقل والتوزيع كنسبة مئوية من إجمالي الطاقة	EU 12
غير متوفر	نسبة السكان الذين لا تصلهم الخدمة في مناطق التوزيع المرخصة أو المناطق الموصولة بالخدمة	EU 26
99-25	تكرار انقطاع التيار الكهربائي	EU 28
99-25	متوسط مدة انقطاع التيار الكهربائي	EU 29
جدول المعايير الاقتصادية		
الأداء الاقتصادي		
37	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
93	القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	201-1
غير متوفر	الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	201-2
غير متوفر	الالتزامات المحددة لخطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	201-3
93	المساعدة المالية المتلقاة من الحكومة	201-4
ممارسات الشراء		
62	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
106 ، 62	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	204-1

المرجع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
مكافحة الفساد		
75	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
75	العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	205-1
75-65	التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	205-2
لم يسجل أي إجراء	وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	205-3
جدول المعايير البيئية		
الطاقة		
47-46 ، 27	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
91	استهلاك الطاقة داخل المنظمة	302-1
91	استهلاك الطاقة خارج المنظمة	302-2
91	كثافة الطاقة	302-3
91	خفض استهلاك الطاقة	302-4
المياه والنفايات السائلة		
47-46	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
92	التعاملات مع المياه كمورد مشترك	303-1
47	إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	303-2
غير متوفر	سحب المياه	303-3
47	تصريف المياه	303-4
47	استهلاك المياه	303-5
الانبعاثات		
47-46	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
91	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة نطاق (1)	305-1
92	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة نطاق (2)	305-2
غير متوفر	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى نطاق (3)	305-3
47	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	305-4
47	الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	305-5

المرجع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
التقييم البيئي للمورد		
47-46	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
46	الموردون الجدد الذين خضعوا للتدقيق طبقاً للمعايير البيئية	308-1
46	الآثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	308-2
جدول المعايير البيئية		
التوظيف		
55-52	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
94	تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	401-1
94	الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	401-2
95	إجازة رعاية الطفل	401-3
الصحة والسلامة المهنية		
63 ، 52	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
80 ، 63 ، 48-47	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	403-1
77	تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	403-2
79-78	خدمات الصحة المهنية	403-3
80 ، 77	مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	403-4
80	تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	403-5
64	العمال تعزيز صحة العامل	403-6
65-63	منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة بمباشرة بعلاقات العمل	403-7
65-63	العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	403-8
96 ، 65-64	الإصابات المرتبطة بالعمل	403-9
96	اعتلال الصحة المرتبط بالعمل	403-10
التدريب والتعليم		
66-65 ، 61	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
97 ، 66-65	تنوع هيئة الإدارة والموظفين	404-1
97 ، 65 ، 61	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	404-2
غير متوفر	النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	404-3

المرجع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
التنوع وتكافؤ الفرص		
52	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
94 ، 74 ، 71 ، 52	تنوع هيئة الإدارة والموظفين	405-1
غير متوفر	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	405-2
المجتمعات المحلية		
59	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3
66 ، 61 ، 59 ، 55	العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	413-1

