

# النور الشمال



حسب مؤشر فوربس العالمي  
كهرباء إربد الأولى عربياً

المدير العام المهندس أحمد ذينات

اقوى مدير عام  
في مجال الطاقة في الأردن



1961

## النور الشمال

مجلة دورية تصدر عن  
قسم العلاقات العامة / دائرة الخدمات المؤسسية  
شركة كهرباء محافظة إربد - العدد الثاني عشر ٢٠١٣م

# النور الشمال

## المحتويات

- كلمة العدد ..... 2
- اخبار الشركة ..... 3
- اخبار التدريب ..... 7
- كهرباء اربد في عيونهم ..... 11
- مقابلة خاصة ..... 12
- الأخبار الفنية ..... 16
- ضيف العدد ..... 18
- فارس العدد ..... 19
- اعرف شركتك ..... 20
- الأخبار الاجتماعية ..... 21
- مشاركات الزملاء ..... 26
- الصفحة الدينية ..... 31
- استراحة العدد ..... 32



# النور الشمال

مجلة دورية تصدر عن قسم العلاقات العامة  
دايرة الخدمات المؤسسية  
شركة كهرباء محافظة اربد  
العدد الثاني عشر ٢٠١٢م

## رئيس التحرير

عصمت طويق

## أسرة التحرير

إيمان ذينات

رنا بطاينة

أحمد درايسة



تصميم - طباعة - إخراج

Tel: +962 2 724 2186  
Fax: +962 2 724 2208  
Abdo Yaghmouk Street  
P.O. Box 2488  
Irbid 22110 Jordan  
www.alshaabpress.com

يحكى أنه في هذا الزمان شيخ اسمه « السلامة »، يعيش مع عشيرته في ود وترايط ويودع في الله الأمانة، له ولدان الأول طويل القامة رفيع الشأن عالي الهامة، يتمهل في رأيه لأنه يعلم أن في العجلة الندامة، طيب القلب حكيم الرأي، يتوخى الدقة في تصرفاته، ويحسب أولا وأخيرا أنه من أبناء السلامة، حتى لا يؤخذ على والده أن ابنه لم يشبع من حليب أمه النقي و بكر في فطامه، وهذا الابن ليس موضوعنا فحديثنا عن الأصغر الذي يبلغ الجمل وسنأمله.

فهو الأصغر موضع الدلال، وحاله غير كل حال، يذهب إلى أين يشتهي ويعبث بما لا يرضاه الواقع وإنما هو يرتضي، له قصة غريبة عجيبة حيث يعلم أن طوله قصير، وجسده مقارنة بمن حوله صغير، وفكره إلى أبعد حدوده أقصر من القصير، فكر بنفسه يوما وخرج بفكر مرير، أنه لا بد أن يلبس بنطالا طويلا من الحرير، ولم يستشر أحدا ولم يشاركه أحدا في التفكير، حتى والده السلامة استثناء من فكره ولم يستشره هذا النكير.

ارتدى بنطاله الطويل، وأخذ في الطرقات يميل، وعينه على شيخة أبيه، مرده أن بنطاله طويل، وحسب فكره أن جسمه كبير ووجه جميل، ولا يعلم أن العشيرة تنظر إليه نظرة الذليل، لأنه مهما أطاله بنطاله فسيبقى هو القصير والمقاس هو الدليل.

فدخل على أبيه شيخ الديوان، وبنطاله الطويل يمسح وراءه الطرقات مطلقا له العنان، حتى أن بعض أفراد القبيلة أسموه ( قشاش الشوارع )، لأنه استباح عمل غيره بدون رادع، وتغلب على أصحاب مهنة شريفة ولم يبق له منازع، فتكلم السلامة بحكمه الشيخ صاحب العقل والدين، فاستوقفه رجل من القبيلة حكيم رزين، وخاطبه أن حكمه على ولده سيكون مجروح وأنه سيلاقي له دواء يشفي الجروح، وأشار عليه أن يقصر بنطاله الفضفاض، ويجمع القصير النكير ما خلفه من أنقاض، فأبدى الشيخ الموافقة والقبول، وطلب تقصير البنطال بوضع مقبول، فتم قصه من أحد الأفراد بتعمد معمول، حتى يكشف لأبيه ولده من أي طينة مجبول، فبانت ساقاه وكشف عورته للجميع، فصاح السلامة صيحة الصريع « أهذا ولدي والذي أحسبه مطيع»، فقال الحكيم أطلقه وأعط الحرية لكل سميع، فرد عليه الشيخ هل هذا الحل الفريد، أصبح ولدي الكبير وحيد، وهل سأكون يوما من قراري سعيد، الحل عندي والحل وحيد، أن أبقى أبنائي تحت جناحي حتى لو كان الصغير حقيرا، والكبير جديرا، ولكني والد قبل أن أكون شيخا قديرا.

جعلنا الله جميعا من أبناء السلامة

عصمت طويق



## كهرباء اربد الاولى عربيا

### ضمن قطاع الطاقة حسب مؤشر فوربس العالمي واحمد ذينات اقوى مدير عام

#### في مجال الطاقة ضمن شركات قطاع الطاقة وفق المؤشر نفسه

احتلت شركة كهرباء محافظة اربد المرتبة الاولى ضمن القائمة التي اصدرتها مجلة فوربس الشرق الاوسط الاقتصادية لاقوى الشركات العربية في قطاع الطاقة لتحقيقها أعلى نسبة نمو في القيمة السوقية والتي بلغت ٢٦ بالمئة عام ٢٠١١ وأكدت الدراسة التي اجرتها فوربس وشملت (٢٢٤) شركة من الاردن والسعودية ومصر والكويت والامارات والبحرين وعمان وقطر ولبنان ان الاستقرار الاداري في كهرباء اربد ساهم في تحقيقها

فوربس العائد على حقوق المساهمين لعام ٢٠١١ ، ومعدل نمو ربحية السهم الواحد، ومعدل نمو الموجودات ومعدل نمو القيمة السوقية بناء على سعر اغلاق السهم في ٢١ كانون الأول من كل عام في الفترة من ٢٠٠٧ الى ٢٠١١، كمعايير لقياس قوة هذه الادارات. كما تصدر مدير عام الشركة المهندس احمد ذينات قائمة اقوى مدير عام في الاردن في مجال الطاقة وفق الدراسة التي اعتمدت ارباح عام ٢٠١١

معيارا لهذا التصنيف.

ومجلة فوربس الشهرية تعد أكثر القوائم شهرة في العالم، وتعني في الدرجة الأولى بإحصاء الثروات ومراقبة نمو المؤسسات والشركات المالية حول العالم. وأهم ما تقوم به توفير المعلومات المالية والاقتصادية وتقوم كل عام برصد وأحصاء أرصدة أغنياء العالم. وتمتلك فوربس ٧ نسخ بلغات مختلفة.

الاسم	ممثل الإدارة التنفيذية	الدولة	نمو الموجودات %	نمو ربحية السهم %	نمو القيمة السوقية %	العائد على حقوق المساهمين %
كهرباء محافظة اربد	احمد ذينات	الأردن	10	44	26	29.1
مصفاة البترول الأردنية	عبد الكريم علاوين	الأردن	27	51	5-	25.2
نפט عمان	عمر الفطن	عمان	20	11	24	23.8
ابوظبي الوطنية للطاقة	عبدالله النعيمي	الإمارات	15	90	9-	10.0
الشركة الوطنية للخدمات البترولية لها الغطية	خالد سيف	الكويت	2	274	1	17.5
الكهرباء الأردنية	ابراهيم عبدالله	عمان	9	8	15	23.5
شل العمانية للتسويق	مروان بشناق	الأردن	12	9	0	8.8
دانة الغاز	عادل الرئيسي	عمان	4	2	20	42.2
للقاوات والخدمات البحرية	احمد العريبي	الإمارات	3	76	17-	6.2
	هشام العتيبي	الكويت	27	39	20	3.9

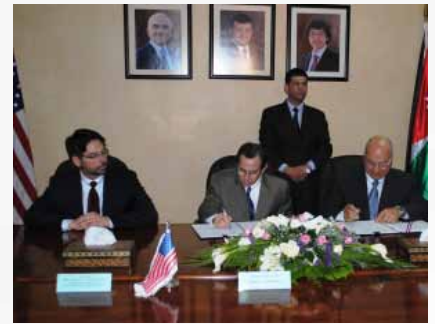
للارباح وعزز من ادائها المالي خلال السنوات الخمسة الماضية من «سوناامي الازمة الاقتصادية، التي عصفت بالعالم عام ٢٠٠٨. وأوضحت الدراسة ان كهرباء اربد نجحت في تجاوز المعايير الاربعة التي اعتمدها لقياس قوة الادارات التنفيذية وبجسب بيان اصدرته فقد اعتمدت الدراسة التي أجرتها مجلة

## الشركة توقع اتفاقية مع وكالة التنمية والتجارة الأمريكية

الأمريكي في المملكة بالنيابة عن وكالة التنمية والتجارة الأمريكية من جانب آخر. وتنص الاتفاقيات على قيام وكالة التنمية والتجارة الأمريكية بتقديم منح بقيمة مليون ومائة وستة وخمسون ألفا وخمسمائة دولار أمريكي لدراسة الجدوى الاقتصادية المتعلقة باستخدام الشبكات والعدادات الذكية لتحسين شبكات توزيع الكهرباء للشركات العاملة في الأردن.

وخفض التكاليف، بالإضافة إلى تخفيض نسبة انقطاع التيار الكهربائي وتقليل الوقت اللازم لإعادة التيار الكهربائي عند حدوث الأعطال، كما ستساعد في الحصول على معلومات دقيقة وحقيقية عن الشبكة الكهربائية وبما يساهم في ترشيد الاستهلاك وإدارة الأحمال خاصة في فترات الذروة.

هذا وحضر التوقيع كل من الدكتور أحمد حياصات رئيس مجلس مفوضي هيئة تنظيم قطاع الكهرباء وأعضاء المجلس و السيد كارل كريس، المدير الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وافريقيا وأوروبا لدى وكالة التنمية والتجارة الأمريكية ، ومندوبين عن وزارة التخطيط والتعاون الدولي.



تحت رعاية هيئة تنظيم قطاع الكهرباء تم توقيع ثلاث اتفاقيات لتمويل دراسات الجدوى الاقتصادية المتعلقة باستخدام الشبكات والعدادات الذكية لتحسين شبكات توزيع الكهرباء للشركات العاملة في الأردن والتي تضم شركة كهرباء اربد وشركة توزيع الكهرباء وشركة الكهرباء الأردنية. وقام بتوقيع الاتفاقيات الثلاثة بالنيابة عن الشركات المدراء العامين فيها من جانب والسفير

## بناء على قرار مجلس الوزراء الموقر المدير العام عضواً في مجلس إدارة مؤسسة تشجيع الاستثمار



وافق مجلس الوزراء بناءً على تنسيب وزير الصناعة والتجارة على تعيين عطوفة المدير العام المهندس احمد ذينات عضواً في مجلس إدارة مؤسسة تشجيع الاستثمار كممثل عن القطاع الخاص.

ومؤسسة تشجيع الاستثمار مؤسسة رائدة عالمياً في استقطاب الاستثمارات الأجنبية وتهدف بالدرجة الأولى إلى تمكين الاستثمارات المحلية لتحقيق الازدهار الإقتصادي في المملكة.

### مجلس إدارة الشركة يقر عطلة يوم السبت اعتباراً من ٢٠١٣/٤/١

أيام فقط بدلاً من (٦) أيام وعلى ان يبدأ الدوام اليومي في تمام الساعة (٧:١٥) صباحاً وينتهي في تمام الساعة الرابعة من بعد الظهر. مع الاستمرار بعمل فرق الطوارئ على مدار الساعة وفق نفس الترتيبات المعمول بها حالياً بالشركة (نظام الورديات) واستمرار دوام مراكز القبض بالعمل يوم السبت من كل أسبوع.

استجابةً لرغبات عدد كبير من موظفي الشركة وأسوةً بباقي شركات القطاع في المملكة وافق مجلس إدارة الشركة على تعطيل الموظفين يوم السبت اعتباراً من ٢٠١٣/٤/١ بحيث تصبح أيام العمل الأسبوعية (٥)

### وفد من شركات الكهرباء الفلسطينية يزور كهرباء اربد

محدود جداً في المنطقة ويعد الأردن واحداً من بين أربع دول عربية فقط تعمل بهذه الطريقة، وتعتبر كهرباء اربد من أوائل شركات الكهرباء في الأردن التي قامت بتطبيق هذه التقنية التي تمثل نقلة نوعية للخدمة التي تقدمها الشركة للمواطنين وتؤدي إلى تخفيض كلفة الاطفاءات لأغراض الصيانة والتقليل من معاناة مشتركها الناجمة عن مثل هذه الاطفاءات.

واختتمت الزيارة بعقد اجتماع مع عطوفة المدير العام وعدد من السادة المساعدين تم فيه بحث أوجه التعاون المستقبلي بين كهرباء اربد وشركات الكهرباء في فلسطين وقدم الوفد الفلسطيني فيه الشكر الجزيل لكهرباء اربد على حسن وحفاوة الاستقبال.

وحضر الاجتماع من جانب الشركة السادة مساعداً المدير العام ومدير دائرة تطوير وتخطيط الموارد البشرية ومدير دائرة التدقيق الفني والسلامة العامة ورئيس قسم العلاقات العامة.

زار وفد يمثل عدد من شركات الكهرباء الفلسطينية الشركة وذلك في إطار زيارة العمل التي قام بها للمملكة، الوفد الذي ضم ممثلين عن شركات كهرباء محافظة القدس وكهرباء غزة وتوزيع كهرباء الشمال اطلعوا على تجربة الشركة الرائدة في مجال الكهرباء الحية التي تعتبر من أحدث طرق الصيانة المطبقة في العالم حالياً حيث قاموا خلال زيارتهم التي استمرت على مدى يومين بزيارة عدد من مواقع العمل ومحطات التحويل ضمن منطقة امتياز الشركة واطلعوا على ارض الواقع على الآلية المطبقة في مجال العمل على الكهرباء الحية وأبدى الوفد الفلسطيني إعجابه الشديد بمدى التطور والتقدم الذي وصلت إليه الشركة في هذا المجال والذي يوازي ما هو موجود في كبرى الشركات العالمية. يذكر ان هذا النوع من العمل على الكهرباء الحية

## عطوفة المدير العام عضوا في المركز الاستشاري للعلوم والتكنولوجيا

نظرا لخبرته الواسعة في المجال العلمي وخاصة فيما يتعلق بالطاقة الكهربائية قام المركز الاستشاري للعلوم والتكنولوجيا بتسمية عطوفة المدير العام المهندس احمد ذينات عضواً في مجلس إدارة المركز التابع لجامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية.

حيث يعتبر المركز الذي تم تاسيسه في عام ١٩٩٦ واحداً من أهم المراكز المتخصصة في البحث العلمي وتقديم الاستشارات ودراسات الجدوى وركنا فاعلا في دعم الصناعة الوطنية حيث أن لا يبعد كثيراً عن احد أهم المناطق

### دعم مبادرة « شركتنا »

ضمن مبادرات الشركة العديدة في مجال المسؤولية الاجتماعية ولدعم مؤسسات المجتمع المحلي قدمت الشركة دعم مالي لتمويل عدد من مشاريع مبادرة «شركتنا» المنبثقة عن مؤسسة الجود غير الربحية، والتي تهدف لزرع بذور ريادة الأعمال في نفوس أبنائنا وبناتنا في صفوف الحادي عشر من مدارس المملكة، عن طريق تقديم تمويل لإنشاء مشاريع تشاركية صغيرة وتقديم المعرفة اللازمة لهم من خلال التدريب والإشراف والإرشاد للتعرف على عناصر ومبادئ نجاح المشاريع.

### عطوفة المدير العام يشارك في أعمال المجلس الأردني الألماني

شارك عطوفة المدير العام في زيارة العمل التي نظمها المجلس الأردني الألماني للأعمال بالتعاون مع منظمة (MENA) لعدد من صناعات القرار والخبراء المهتمين من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مجال الطاقة المتجددة وخاصة الطاقة الشمسية لجمهورية ألمانيا الاتحادية، واشتملت الزيارة التي جاءت بدعم من وزارة الاقتصاد والتكنولوجيا الألمانية على عقد عدة اجتماعات عمل وزيارات لعدد من المصانع والمشاريع والمؤسسات العاملة في مجال الطاقة المتجددة.

### المشاركة في فعاليات مسرح الفكر الجديد

للمرة الثالثة على التوالي وبهدف اطلاع موظفي الشركة على بعض التجارب الحياتية المتنوعة والمهمة التي يقدمها بعض عايشوا هذه التجارب، وفرت الشركة فرصة للراغبين من موظفي الشركة في حضور فعاليات مسرح الفكر الجديد هذا المشروع الفكري الذي يعرض لتجارب عدد من المتميزين في مجالات حياتية مختلفة بهدف إمداد جمهور الحاضرين بشحنة من الطاقة الايجابية تستشيرهم للبحث عن ذاتهم وللسعي نحو تحقيق الأحلام والتغلب على الصعوبات.

تضمن العرض ١٢ فقرة فيها رسائل معينة وهادفة للشباب الذين وصل عددهم إلى حوالي ٣٠٠٠ شاب منهم ١٢٠٠ من المحافظات حضر والعرض.

ويذكر أن الشركة وكالعادة وفرت الفرصة لعدد من طلاب الجامعات والشباب من المجتمع المحلي لحضور العرض وقامت بتأمين وسائل النقل وتذاكر الدخول على حسابها الخاص كنوع من قيامها بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه مجتمعها المحلي.



مؤسس مسرح الفكر الجديد والناشط الاجتماعي ماهر قدورة، بين أنه تم الاتجاه إلى البساطة هذه المرة، بهدف زيادة عدد الفقرات وبالتالي عدد المواضيع والأفكار المقدمة للشباب بطريقة بسيطة، بحيث يستطيع المهتم بأي موضوع البحث عن تفاصيل إضافية.

## الاحتفال بعيد العمال العالمي

تحت رعاية معالي رئيس مجلس الإدارة الأستاذ الدكتور فايز خصاونة وحضور أعضاء المجلس وعطوفة المدير العام ورئيس النقابة العامة للعاملين في الكهرباء وعدد كبير من مدراء ومسؤولي شركات الكهرباء في المملكة بالإضافة إلى جمع كبير من موظفي الشركة أقامت الشركة احتفالها السنوي بمناسبة عيد العمال العالمي.

واستهل معالي رئيس مجلس الإدارة الحفل بكلمة قدم فيها التهنئة والتبريك لأسرة الشركة إدارة وموظفين بهذه المناسبة كما هنئهم بالإنجازات المميزة التي حققوها داعين الجميع للاستمرار على نفس النهج لتحقيق المزيد من النجاحات التي تسجل لمسيرة نجاح كهرباء اردب.

من جانبه هنىء عطوفة المدير العام أبناء الشركة بهذه المناسبة الذي أصبح الاحتفال بها من التقاليد السنوية لإدارة



الشركة اعتزازاً بأبنائها العاملين فيها وتكريماً لجهودهم المميزة التي أسهمت وتسهم على الدوام بتقدم ورفعة كهرباء اردب التي أصبحت بفضل جهودهم تلك واحدة من الشركات الرائدة والمميزة على مستوى شركات الكهرباء العاملة في البلد، كما استعرض في كلمته أهم إنجازات الشركة ومشاريعها المنجزة والمستقبلية مقدماً شكره الجزيل لجميع موظفي الشركة على ما حققوه من إنجازات مهيبة بالجميع الاستمرار وبذل الجهود من أجل تحقيق المزيد من التقدم بأداء الشركة.

واشتمل الحفل على عدد من الفقرات الفنية والغنائية حيث قدمت فرقة جامعة اليرموك وصلة غنائية اشتملت على عدد من الأغاني الطربية والتراثية نالت إعجاب الحضور كما قدم ابن الزميل المهندس قصي بطاينة وهو طالب جامعي يتميز بموهبة غنائية عدد من الأغاني الوطنية واختتم الحفل الزميل المطرب احمد درايسة الذي اعتاد أن يتحف الحضور في كل عام بجديدة الفني المتميز وبأغانيه التي يتم تأليف وتلحين بعضها لكهرباء اردب خاصة.

وتم خلال الحفل تكريم الزملاء الذين وصلوا سن التقاعد وانهوا خدماتهم خلال العام الماضي .

وتخلل الحفل إجراء سحب على عدد كبير من الجوائز بلغ عدد (٧٥) جائزة كان من بينها شاشتي عرض (LCD) تم توزيعها على الزملاء الحضور احتفالاً بهذه المناسبة حيث تميز حفل هذا العام بوفرة الجوائز التي تم تقديمها للزملاء الحضور.

## الاحتفال بيوم المرأة العالمي

تحت رعاية عطوفة المدير العام وأشار إلى أن إدارة الشركة على استعداد واحتفالاً بيوم المرأة العالمي وتكريساً لسنة تام لتقديم كافة أشكال الدعم للمرأة الحميدة التي انتهجت الشركة في السنوات حتى تحقق ذاتها ومكانتها في الشركة وان الأخيرة أقامت الشركة حفلاً تكريمياً للمرأة يجب أن لا تكتفي بمجرد وجودها لموظفاتها في قاعة مجلس إدارة الشركة كموظفة بل يجب عليها العمل بتموه أكبر لتولي المناصب القيادية ضمن عملها.

استهل الحفل بكلمة لعطوفة المدير العام رحب فيها بالحاضرات وقدم لهن التهنئة والتبريك بهذه المناسبة وأشار إلى أن المرأة الأردنية أثبتت جدارة وإبداعاً في كافة المواقع التي احتلتها، ما يؤكد أهمية الاستثمار في هذا القطاع الحيوي والهام والغني بالطاقات المبدعة والخلاقة. كما أشاد بجهود موظفات الشركة المبذولة لخدمة الشركة وإعلاء مكانتها

أكد عطوفته على أهمية الاحتفال بهذا اليوم وذلك تقديراً منه للجهود الخيرة التي تسهم فيها الزميلات الموظفات في دعم وتطور مسيرة الشركة جنباً إلى جنب مع جهود باقي زملائهن الموظفين وأضاف أن الاحتفال بالمرأة لا يجب أن يقتصر على يوم واحد بل يجب أن يتم الاحتفال بها على تقدير دور المرأة العاملة في الشركة. وفي نهاية الاحتفال سلم عطوفة المدير العام هدايا تقديرية لجميع موظفات الشركة.



## تكريم عطوفة المدير العام بدرع الملتقى الوطني للتوعية والتطوير ضمن حفل « زمام المبادرة »



مندوباً عن دولة رئيس الوزراء كرم وزير التربية والتعليم عطوفة المدير العام وكل من الزملاء السيد عدنان الدومي مساعد المدير للموارد البشرية والشؤون الإدارية والزميل محمد ملكاوي مدير دائرة التخطيط وتطوير الموارد البشرية تقديراً لدورهم وعطائهم المتميز من أجل رفعة الأردن وازدهاره رواداً للعطاء والمبادرات المتميزة للعام ٢٠١١-٢٠١٢ ضمن حفل الملتقى الوطني للتوعية والتطوير (المبادرات المتميزة).

وتم خلال الحفل الذي أقيم في المركز الثقافي الملكي عرض محاور المبادرة وتكريم عدد من الفعاليات الرسمية والاقتصادية والإعلامية وهيئات تمثل المجتمع المدني التي تساهم بمبادراتها وبرامجها في رفعة الوطن وتقدمه وتنشر ثقافة المعرفة والإبداع وتجذر أخلاقيات العمل.

يشار إلى أن الملتقى الوطني للتوعية والتطوير يتضمن حزمة المبادرات التي تم إطلاقها وتنبع من الأولويات الوطنية وتتناول حاجات الوطن والتوسع الاستثماري وتفعيل دور المؤسسات للتعامل مع التحديات التي تواجه المواطن في حياته اليومية من منطلق أن الإصلاح والتحديث والعمل الجاد نهج راسخ في المسيرة الأردنية.

## بحث التعاون بين كهرباء إربد وجامعة العلوم والتكنولوجيا

سعيًا لزيادة فاعلية المشاركة مع المجتمع المحلي ومؤسساته واستكمالاً لخطط كهرباء إربد في مجال تعزيز مسؤولياتها الاجتماعية بتدريب طلاب الجامعات والكليات للمساهمة في إكسابهم المهارات والمعارف الضرورية لهم للبدء في حياتهم العملية، بحث عطوفة المدير العام المهندس أحمد ذينات والوفد المرافق له أثناء زيارتهم لمركز الاستشارات في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية مع مدير عام المركز الدكتور برهان طشطورش أوجه التعاون في مجال الطاقة والتدريب والتعليم.

وفي بداية اللقاء أشار عطوفة المدير العام «إننا في الأردن نفخر بالصروح العلمية المتطورة التي تسهم في بناء الإنسان وتأهيله؛ لأنه هو الرأسمال الاستثماري الفعلي، مبينا أن مخرجات مؤسسات التعليم الأردني كان لها الأثر الفعال في بناء شركائنا ومؤسساتنا الإنتاجية، وأكد على أهمية التدريب للطلاب حيث يعتبر العنصر المكمل للمناهج النظرية في مجال تخصصه واختباراً حقيقياً يساهم في الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الطالب بالإضافة إلى دوره في صقل المهارات الإبداعية وتعزيز القدرات العملية لديه، لافتاً إلى أن كهرباء إربد تعد مركزاً تدريبياً للطلبة في مجالات الهندسة الكهربائية. وشدد على أهمية استغلال الطاقة المتجددة وخاصة طاقة الرياح والطاقة الشمسية لمواجهة التحديات التي تواجه الأردن في مجال الطاقة، داعياً الجامعات إلى الاجتهاد في المشاركة لإيجاد حلول لعدد من القضايا التي من أهمها المياه والطاقة في المملكة، لأنها تشكل التحدي الأهم ومحاولة إدخال هذه المواضيع ضمن مساقات الخطط الدراسية للطلاب.

من جانبه قال الدكتور طشطورش «إننا نسعى في المركز إلى ربط التعليم بالصناعة لتعزيز وتطوير الإنتاج الأردني إضافة إلى تدريب طلبة الجامعة في المصانع والمؤسسات الإنتاجية، مؤكداً أهمية الربط بين الجوانب الأكاديمية والتطبيقية في العملية التعليمية. وخلصت المناقشات إلى عدد من الاقتراحات كان من أهمها اقتراح إقامة مركز تدريب مشترك بين الشركة والجامعة داخل حرم الجامعة يستهدف تدريب موظفي الشركة وطلاب الجامعة بالإضافة إلى المتدربين من المجتمع المحلي بالإضافة إلى تشكيل لجنة مشتركة بين الطرفين حول موضوع تدقيق أو كفاءة الطاقة هدفها تقديم الاستشارات للطرفين في هذا المجال كون هذا الموضوع بات من المواضيع الملحة حالياً نظراً للازمة الخانقة التي يعاني منها الأردن في مجال الطاقة، كما تم اقتراح ان يتم تنشيط آليات وسبل التواصل بين الشركة ومركز الاستشارات في الجامعة لتقديم اقتراحات من جانب الشركة حول البرامج التدريبية التي يقدمها المركز كما تم التشديد على ضرورة تبادل التدريب بين الطرفين وخاصة في مجالي الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة.



## المشاركة في ورشة العمل الفرنسية الأردنية

في إطار دراستها للسوق الاردني من اجل تقديم مساعدات لدعم بعض المشاريع الاقتصادية الرائدة ونيابة عن عطفة المدير العام شارك الزميل محمد ملكاوي مدير دائرة الموارد البشرية والتخطيط في ورشة العمل التي اقامتها السفارة الفرنسية بالتعاون مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والجامعة الأردنية حول موضوع « الشراكة بين القطاعين العام والخاص في مجال التعليم والبحث والتطوير » بمشاركة عدد كبير من الوزارات والمؤسسات والشركات والجامعات الأردنية.

وناقشت الورشة التي استمرت على مدى يومين عدد من المحاور كان من أبرزها الشراكة بين القطاعين العام والخاص في مجال التعليم والتدريب حيث تم تسليط الضوء على عدد من التجارب الفرنسية المطبقة في هذا المجال منها السياسات الضريبية التشجيعية لصالح الشركات العاملة في مجال التعليم والبحث والتطوير بالإضافة إلى الدعم والتطوير المشترك من قبل الدولة والشركات للبرامج التدريبية ومشاركة القطاع الخاص في مجالس إدارات بعض الجامعات، وناقش محور آخر موضوع تعزيز الاتجاهات المهنية والتدريب في التخصصات والبرامج التعليمية إلى جانب عرض عدد من التجارب في مجال تعزيز العلاقة بين الشركاء.

## المدير العام يلتقي الموظفين الجدد

في ظل السياسة المتبعة في الشركة لتوجيه الموظفين الجدد، أقامت دائرة التخطيط وتطوير الموارد البشرية ورشة عمل لدفعه جديدة من الموظفين الذين تم تعيينهم مؤخراً في ملاك الشركة تحت عنوان « توجيه الموظفين الجدد » بهدف اطلاعهم على بعض الموضوعات الأساسية والتي تعتبر قاعدة هامه في الإرشاد والتوعية والتوجيه واتقان العمل وأهمها.



- رؤية ورسالة وأهداف الشركة.

- دور الموظف في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الشركة.

- مدونة السلوك الوظيفي.

- قانون العمل الأردني ونظام العمل الداخلي للشركة.

- واجبات وحقوق الموظفين.

- نظام إدارة الجودة ISO 9001:2008.

- موضوعات السلامة العامة ذات الأهمية في مكان العمل.

واختتمت الورشة بقاء المشاركين مع عطفة المدير العام حيث رحب عطوفته بهم وشدد على أهمية العنصر البشري ودوره الأساسي في دعم مسيرة العمل والانجاز كما أشاد عطوفته بأبناء الشركة الذين خدموا الشركة ومشاركتهم خلال الأعوام السابقة مؤكداً على أهمية المشاركين وهدف إدارة الشركة في السعي الدائم لإرضائهم وتقديم أفضل الخدمات لهم وفي نهاية اللقاء أجاب عطوفته على بعض الاستفسارات لبعض المشاركين في الورشة.

## المشاركة في مؤتمر سيجري ٢٠١٢

في هيئات وشركات الكهرباء العالمية. وناقشت الأبحاث وأوراق العمل المقدمة في المؤتمر عدد من المحاور الأساسية والمهمة في مجال الكهرباء منها: المعدات والعوازل الكهربائية وتنسيق العزل والمحطات والخطوط الكهربائية والوقاية والاتصالات والتداخل والتخطيط والتحليل والتشغيل والتحكم.

وقد سجل عدد المشاركين في فعاليات مؤتمر سيجري لهذا العام رقماً قياسياً حيث ضم المؤتمر ٢٢٠٠ مشارك من جميع دول العالم، كما حضر ٢٦٢٦ زائراً المعرض المقام على هامش المؤتمر.

شارك عطفة المدير العام والمهندس بشار التميمي مدير دائرة التخطيط والدراسات بمؤتمر سيجري العالمي الرابع والأربعين ٢٠١٢ الذي عقد في العاصمة الفرنسية باريس والذي نظم من قبل المجلس العالمي لنظم الطاقة الكهربائية العالمية (CIGRE) بالتعاون مع لجانه الوطنية تأكيداً على اهتمام إدارة الشركة بأن تكون كهرباء اربد في طليعة المشاركين في المؤتمرات المتخصصة والعلمية الهادفة، وبهدف الاطلاع على آخر المستجدات في مجال تقنيات الكهرباء؛ حيث يعد المؤتمر فرصة كبيرة لتبادل الخبرات وإثراء اللقاءات مع المختصين

## استحداث « منهجية مراجعة وتحديث التنظيم الإداري

قامت دائرة تخطيط وتطوير الموارد البشرية باستحداث (منهجية مراجعة وتحديث التنظيم الإداري) لتطبيقها على عناصر التنظيم الإداري في الشركة وهي (الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي) حيث يتولى مساعد المدير العام للموارد البشرية والشؤون الإدارية ومدير دائرة تخطيط الموارد البشرية بتنفيذ ومتابعة جدية الالتزام ببنود المنهجية. وتبحث المنهجية بمأسسة التنظيم الإداري والمراجعة

## استحداث منهجية التعيين والتثبيت

نظرا لأهمية المرحلة التي يعيشها الموظف الجديد في بداية خدمته والحاجة الملحة لإيجاد قاعدة ثابتة يتم فيها توضيح آلية التعيين والتثبيت والتعرف على بيئة العمل في الشركة وبيان حقوقه وواجباته وطبيعة الإجراءات الإدارية والوضوح في التعامل مع الموظف الجديد بطريقة تعكس واقع العمل في الشركة تم استحداث منهجية خاصة بالتعيين في ملاك الشركة والتثبيت فيها والتي من خلالها يخطو الموظف خطواته الأولى وتعتبر ركيزة أساسية في بناء سيرته الوظيفية بالإضافة إلى قياس ردود أفعاله خلال هذه المرحلة ومؤشرا عاما لسلوكه واداءة خلال فترة عمله في الشركة.

## استحداث منهجية الاستقطاب والاختيار

انطلاقاً من سعي الشركة إلى تطوير وتنمية مواردها البشرية وإدامة عملية التحسين وتقديم الخدمة الأفضل للمتعاملين معها فقد سعت إلى تطوير منهجيات تهدف إلى مأسسة عمليات الموارد البشرية وضمان توفير موارد بشرية مؤهلة ومدربة ذات كفاءة عالية قادرة على الإيفاء بمتطلبات الخدمة المثلى، وذلك بالتركيز على عمليات الاستقطاب والإجراءات المتعلقة بها والتي بموجبها يتم جذب ذوي الكفاءات والخبرات والمهارات الفنية للتقدم لإشغال الوظائف والمرتبطة بفرز أفضل المتقدمين وأكثرهم كفاءة وقدرة لتولي متطلبات الوظيفة حيث قامت دائرة تخطيط وتطوير الموارد البشرية بوضع منهجية خاصة للاستقطاب والاختيار نظرا للحاجة الملحة لذلك. واشتملت المنهجية على تعريف عملية الاستقطاب، أهداف المنهجية، مجال ومسؤولية تطبيقها، مصادر عملية الاستقطاب، أنواع الاستقطاب، خطوات عملية الاستقطاب والاختيار. بالإضافة إلى شرح تفصيلي لكل بند من هذه البنود.

## المشاركة في مؤتمر الجودة الثاني

تحت رعاية السيد أمين عام وزارة الصناعة والتجارة وتنظيم من الأكاديمية الأردنية لإدارة الجودة (JAQM) شارك كل من الزملاء احمد أبو عين ، رباب كيوان ممثلان عن الشركة في مؤتمر الجودة الثاني الذي عقد بهدف تمكين المشاركين من فهم الأسس العلمية التي من خلالها يتم قياس الجودة وتقييم الأداء وبالتالي وضع أولويات وتحديد خطط ناجحة تجعل الشركة والمؤسسة قادرة على تحقيق التميز وفهم العملاء او متلقي الخدمة وتوقعاتهم وكيف يقوم العملاء بقياس الجودة وتقييم أداء الشركات والمؤسسات التي يتعاملون معها وبالتالي كيف يتم العمل وبشكل مستمر على تحسين الجودة لتحقيق متطلباتهم وتلبية توقعاتهم، وقد شارك في المؤتمر خبراء من مختلف الدول العربية بالإضافة إلى الأردن كسعادة الدكتور طلال ابو غزالة والدكتور خالد الوزني، وقد ناقش المشاركون في المؤتمر الذي عقد على مدار يوم واحد مواضيع عديدة منها أهمية الجودة في تحسين الاقتصاد الوطني و الجودة في الأزمات و مؤشرات الأداء من القياس إلى الإبداع ، و استعرض المؤتمر عدة تجارب ونماذج محلية وعالمية في تطبيق معايير الجودة وقياس الأداء.

## تنفيذ برنامج تدريبي «العمل على الكهرباء الحية»

تنفيذ برنامج تدريبي برنامج تدريبي بالتعاون مع شركة «العمل على الكهرباء الحية» الصيانة والتدريب على الكهرباء بأنواع آخر. مثل الغسيل الحي للعوازل و استبدالها بهدف تحقيق رسالة الشركة بخلق الحية (EMECO) تم خلاله تدريب قوى عاملة مؤهلة ومُدربة ذات ما مجموعه (٢٨) فني متدرب من إدارة كفاءة عالية ولرفع مستوى الخدمات شؤون المناطق على كيفية إجراء الصيانة المقدمة للمشركي الشركة، تم تنفيذ الحية لخطوط نقل الطاقة الكهربائية المتدربين المشاركين بالدورة.

## الانتهاء من مشروع تدريب فنيين مستجدين بالتعاون مع مؤسسة التدريب المهني

تطبيقاً لالتزام الشركة بالاستثمار المستجدين ضمن برنامج تدريبي نظامي. نظرية وعملية لهم في نهاية البرنامج . في تطوير العنصر البشري من اجل وقد ساهمت الشركة بتوفير المدربين، رفع كفاءته وتنمية قدراته ومشاركة المواد اللازمة للتدريب ومواقع التدريب المجتمع المحلي في تحقيق أهداف المسؤولية و تحت مظلة مؤسسة التدريب المهني الاجتماعية وتطبيقاً لاتفاقية التعاون ومسؤوليتها المباشرة كجهة رسمية معتمدة التي تم توقيعها مع مؤسسة التدريب المهني وكانت حصيلته هذا البرنامج تعيين أنهت الشركة تدريب عدد من الفنيين الفنيين المتدربين بعد أن تم عمل اختبارات

- عقدت دائرة تخطيط وتطوير الموارد البشرية خلال العام ٢٠١٢ (٢١) برنامجاً تدريبياً وبلغ عدد المشاركين فيها (٤٤١) موظف من مختلف إدارات ودوائر الشركة بقصد زيادة كفاءة وفاعلية الموظفين وتعزيز اتجاهاتهم السلوكية وتكبيرهم من الإيضاء بمتطلبات العمل وفقاً لأفضل معايير الأداء. - تأكيداً على دور الشركة البارز في خدمة مجتمعها المحلي وتنفيذاً لخطة الإدارة في مجال المسؤولية الاجتماعية قامت دائرة تخطيط وتطوير الموارد البشرية بتدريب ما مجموعه (١٨١) متدرب من طلاب الجامعات ونقابة المهندسين الأردنيين ووزارة الإشغال العامة ومركز إرادة لتعزيز الإنتاجية في مختلف إدارات ودوائر الشركة الفنية والإدارية والمالية.

## من انجازات دائرة تخطيط وتطوير الموارد البشرية للعام ٢٠١٢

## المشاركات الخارجية المشاركة في فعاليات مؤتمر تفعيل التعليم التكنولوجي في تطوير القطاع الصناعي في جامعة العلوم والتكنولوجيا

الاستفادة من الدعم التكنولوجي والأكاديمي الذي تقدمه الجامعة وتطوير البرامج الأكاديمية في الجامعة لتلبي متطلبات القطاع الصناعي وسوق العمل.

وناقش المؤتمر الذي استمر ليوم واحد عدد من المحاور المتعلقة بربط مخرجات التعليم التكنولوجي مع احتياجات القطاع الصناعي وسبل دعم الأبحاث المتعلقة بتطوير الصناعة، وتنشيط وتعزيز الشراكة بين القطاعين الصناعي والأكاديمي بهدف تعزيز الانتاجية الصناعية وتطوير البرامج الأكاديمية في الجامعات لتلبي متطلبات القطاع الصناعي وسوق العمل.

واختتم المؤتمر بتكريم الجهات الراعية لفعالياته حيث كانت كهرباء اربد وكعادتها من أوائل الداعمين للأنشطة والفعاليات العلمية حيث قدم راعي المؤتمر د.عصمت طويق رئيس قسم العلاقات قد شارك الى جانب عطفة المدير العام في فعاليات المؤتمر.



ممثلته بعطفة المدير العام المهندس احمد ذينات شاركت الشركة في أعمال المؤتمر الوطني «نحو تفعيل التعليم التكنولوجي في دعم وتطوير القطاع الصناعي» والذي عقد في جامعة العلوم والتكنولوجيا وشاركت فيه عدد من المؤسسات الأكاديمية والصناعية من القطاعين العام والخاص. وبين رئيس المؤتمر مدير المركز الاستشاري للعلوم والتكنولوجيا في الجامعة الأستاذ الدكتور برهان شطوش أن هذا المؤتمر يأتي استكمالاً للجهود الكبير الذي تبذله جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية لتحقيق رؤية جلالة الملك عبد الله الثاني في بناء شراكة حقيقية بين الجامعة والقطاع الصناعي في تعزيز الإنتاجية الصناعية من خلال

- قام الزملاء المهندس عبد المهدي العمري والمهندس بلال جرادات والسيد محمد فواز ملكاوي بزيارة عمل إلى الولايات المتحدة الأمريكية ضمن اتفاقية تبادل الخبرات الموقعة بين كهرباء اربد وبلدية سكرمنتو الأمريكية (SMUD).  
- قام الزملاء المساعد للشؤون الإدارية عدنان الدومي وطارق نصير وفادي خريس بزيارة عمل إلى دولة الإمارات العربية المتحدة شاركوا فيها بإعمال المؤتمر العربي الثاني للموارد البشرية.  
- قام الزملاء المهندس انس فرواتي وشوكت عبيدات بزيارة عمل إلى الولايات المتحدة الأمريكية ضمن اتفاقية تبادل الخبرات الموقعة بين كهرباء اربد وشركة سكرمنتو الأمريكية (SMUD).

## كهرباء اربد في عيونهم

خلال الفترة التي شكلت عمري المهني على الصعيد الاعلامي واكبت فترة طويلة جدا من مسيرة شركة كهرباء محافظة اربد التي اعتبرها خير نموذج للشركات الخدمية القادرة على التكيف مع الواقع والامكانات لتقفز بفضل وعي ادارتها وسياسة القائمين عليها خطوات عريضة وسليمة استطاعت من خلالها احداث نقلة نوعية شهد لها المجتمع الذي خدمته هي هدفها.

ولما كان قطاع الطاقة الكهربائية من القطاعات التي تشكل تحديا كبيرا للمنطقة خاصة في ظل الظروف الأخيرة ولما كان الطلب على الطاقة الكهربائية ينمو على الرغم من أي ظرف لأن الطاقة الكهربائية عنصر أساسي لمفهوم التنمية والاقتصاد كان العمل جادا من كافة عناصر شركة كهرباء اربد لإثبات الحضور في توفير الطاقة الكهربائية وايصالها لكل منطقة من مناطق الامتياز وترشيدها والتقليل من الانقطاعات على الشبكة الكهربائية.

ونجحت الشركة حقيقة في ارضاء الشريحة الاوسع من مشتركيها من خلال خطة و الية قابلة للتنفيذ وطاقات بشرية كفؤة مسلحة بالإخلاص والقدرات تعمل كفريق واحد لتجسيد خطتها المرسومة والطموح والأمل بأن تكون الشركة هي الأقدر على خدمة المشتركين في منطقة الامتياز، فسعى الجميع الى مواصلة الليل بالنهار والصيف بالشتاء من أجل ذلك، كما عملت الادارة على خلق فرص عمل جديدة وفرص تدريب وتأهيل لأبناء المجتمع المحلي واستمرت الشركة في عمليات التطوير والتحديث لكافة أجهزتها وألياتها وتوسيع خدماتها لتشمل كافة منطقة امتيازها وتقليل ساعات انقطاع التيار الكهربائي،.

وكنا كإعلاميين نرصد رضا المشتركين ومطالبهم واحتياجاتهم من هذه الشركة الوطنية لنجمع السلبيات قبل الايجابيات بهدف النقد البناء ولفت الانتباه الى بعض الأمور التي يتطلع الجميع الى تحقيقها فكان الشناء والشكر المتواصل لكافة كوادرها من كافة القطاعات وشهادة حق تذكر بأن الايجابيات غلبت خاصة عندما يذكر جانب المسؤولية الاجتماعية كرافد لدعم انجازات الشركة في تحقيق ما يفوق التوقعات بالإضافة الى جودة الخدمة الكهربائية المقدمة غالبا تسعى دائما الى مد جسور التواصل والتعاون مع المجتمع المحلي خاصة فيما يتعلق بالتبرعات الخيرية وتدريب عدد كبير من أبناء المجتمع في كافة مراكز عملها والاهتمام بالمتفوقين من أبناء العاملين وطلاب الجامعات والمراكز المهنية. وفي النهاية لا نملك جميعا الا أن نسجل الاعتزاز بشركة استطاعت خلال فترة قصيرة أن تضع قدما ثابتة على سلم النجاح المتصاعد وبجهد طيب انتقل من مديونية الحكومة الى أرباح غير مسبوقه على الصعيد المالي ونسب استمرارية عالية لإدامة التيار الكهربائي تجاوزت التوقعات ونافست أقوى الدول عالميا.

### الصحفي زياد البطاينة





## « تعظيم ارباح الشركة وتقليل الخسائر من أهم اهداف التدقيق الداخلي » « يعتبر التدقيق الداخلي اداة إرشاد لإدارة الشركة لمواطن الخلل في بعض عملياتها » اجرت المقابلة الزميله / ايمان ذينات

مصادقية ونزاهة مطلقة وبذل الجهد في تحقيق المسؤوليات الملقاة عليهم عند تأدية أعماله والالتزام بالقوانين الصادرة عن مهنة التدقيق الداخلي ومتابعة جميع التطورات الحديثة المتعلقة به و بيان أي أنشطة غير قانونية أو أعمال لا تتناسب مع توجهات المهنة .

ثانياً :- الكفاءة .  
حيث يجب على المدقق أن يطبق المعرفة والمهارة والخبرة المطلوبة أثناء تأدية عمله .

ثالثاً :- الموضوعية .  
وهذا يعن على المدقق الداخلي إبداء اعلي درجات الموضوعية في جمع الأدلة وإيصال المعلومات والتقارير حول عمله وان لا يخضعوا لتأثير مصالحهم الشخصية وتأثير الأطراف المختلفة عند بناء تقاريراتهم وتكوين رأيهم المهني ، ولا يتسرع في إطلاق حكمه على مواطن التدقيق .

رابعاً :- السرية .  
يجب على المدقق أن يحترم قيمة المعلومات العائدة للمنظمة التي يعمل بها وان لا يكشف عن اي معلومة لديه إلا من خلال سلطة مختصة بأمر قانوني أو واجب تقتضيه الأعراف المهنية .

ثالثاً :- الاستقلالية وتقع مسؤولية توفيرها على مجلس إدارة الشركة وعلى إدارة الشركة لدائرة التدقيق ككل حيث تعتبر من الصفات الجوهرية التي يجب ان يتمتع بها رجل التدقيق الداخلي حتى يتمكن من القيام بمسؤوليات عمله على أكمل وجه ودون التأثير عليه من أي أطراف أخرى وهذا يساعده على تحقيق الهدف النهائي من عمله والذي يصب حتماً في المصلحة العامة للشركة .

-لماذا هذا الارتباط المباشر لدائرة التدقيق الداخلي بمجلس إدارة الشركة ؟

ترتبط دائرة التدقيق الداخلي بمجلس إدارة الشركة مباشرة حتى لا يكون لإدارة الشركة أو أي جهة داخل الشركة تأثير عليها وعلى أحكامها وعلى نتائج عملها، وفي كهباء اربد هناك تفهم كبير من جهة إدارة الشركة لهذه النقطة بالذات مما اوجد روح من التعاون وعدم تضارب المصالح وبالعكس هناك تفاهم وتعاون كبير من إدارة الشركة ومن كافة الموظفين وعلى مختلف مستوياتهم الوظيفية لطبيعة عمل الدائرة ومن جهته فان مجلس الإدارة على ثقة تامة ويشعر بطمأنينة كبيرة حول استقلالية الدائرة وللوعي الحاصل لدى إدارة وكافة موظفي الشركة حول طبيعة ارتباط وعمل الدائرة .

فالحمد لله هناك تفاهم وتعاون بين أطراف العملية الثلاثية مجلس الإدارة وإدارة وموظفي الشركة ودائرة التدقيق .

-ما هي أهم أهداف دائرة التدقيق الداخلي في كهباء اربد؟

تنبثق أهداف الدائرة من الأهداف العامة للشركة حيث يمكن تلخيصها بما يلي:-  
تعظيم أرباح الشركة وتقليل الخسائر ضمن الإمكانيات المتاحة

يعرف التدقيق الداخلي (Internal audit) بأنه نشاط مستقل، موضوعي، يضمن الجودة، يهدف لتأدية خدمات التوكيد والمصادقية وجد لتحسين وإضافة قيمة للعمليات في المؤسسة. وهو يساعد المؤسسة في تحقيق اهدافها من خلال تطبيق اساليب منضبطة من اجل تطوير وتقييم فعالية أنشطة إدارة المخاطر والضوابط والحاكمة المؤسسية. والمدقق الداخلي هو شخص يعمل ضمن قسم او دائرة التدقيق الداخلي بالمنظمة يقوم بعمليات التدقيق الداخلي ويتحمل مسؤوليتها. حيث ان التدقيق الداخلي هو نوع من الانضباط الإداري الذي تم تطويره (منذ الحرب العالمية الثانية) من نشاط يتركز أساسا على الأمور المالية والمحاسبية إلى ان وصل لكامل المستويات التشغيلية. ان ازدياد حجم اللامركزية بالمنظمات زاد من تعقيد الأنشطة والعمليات مما ولد الحاجة لايجاد وسائل مراقبة ادت لنمو التدقيق الداخلي. وقام المعهد الأمريكي للمدققين الداخليين بالترويج لمهنة المدقق الداخلي المعتمد وجعلها مهنية متطورة وأوجد أنظمة وقواعد وتعليمات ووضع معايير دولية لضبط التدقيق والمدققين الداخليين .

وفي كهباء اربد تعتبر دائرة التدقيق الداخلي من اكثر الدوائر اهمية وحساسية في الشركة نظرا لحرص ادارة الشركة على ضمان المصادقية والثوقية لجميع عملياتها المالية والادارية والافية امام جميع المتعاملين معها بالاضافة الى تقيدها بتطبيق جميع الانظمة والقوانين الناظمة لعمل الشركات في الاردن وخاصة شروط الرخصة الممنوحة لها من قبل هيئة تنظيم قطاع الكهباء ومبادئ حوكمة الشركات حيث يعتبر التدقيق الداخلي احد عناصره الرئيسية .  
ولتسليط الضوء على دائرة التدقيق الداخلي في الشركة وابرار اهم اهدافها وحجم انجازها كان لنور الشمال اللقاء التالي مع الزميل سفيان حمدان مدير دائرة التدقيق الداخلي .

-ما هي أهمية التدقيق الداخلي في عمل الشركات؟

التدقيق الداخلي هو متطلب الزامي حسب قواعد حوكمة الشركات في الاردن والهدف منه:-

اولاً:- مساعدة الشركة على ابراء ذمتها حول مدى التزامها وتقيدها بجميع التشريعات والقوانين والأنظمة ومعايير العمل المعتمدة دوليا. وثانياً:- مساعدة الشركة على زيادة موثوقية المعلومات والبيانات الصادرة عنها والمقدمة للهيئات الرقابية والحكومية والمساهمين فيها ولجميع المتعاملين معها .

ثالثاً:- مساعدة الشركة على تحقيق أهدافها وتعظيم ارباحها حيث انه يعمل كاداة ارشاد للادارة لمواطن الخلل او الضعف التي قد تكون في بعض اعمال الادارات واحيانا تقديم مقترح بالمعالجة السليمة .

- ما هي أهم الصفات التي يجب أن يتميز بها المدقق الناجح؟

أولاً:- النزاهة وعدم التحيز في عمله واتخاذ قراراته.  
وهذا يتطلب من المدقق الداخلي القيام بأداء أعماله بكل

ولضمان تحقيق ذلك لا بد من ضمان تأدية كافة الموظفين لواجباتهم الوظيفية وعلى أكمل وجه وهنا يأتي دور الدائرة بالتدقيق والتأكد من الالتزام والنقيد التام من كافة الموظفين بتأدية أعمالهم وفق التعليمات والأنظمة المعمول بها داخل الشركة وقوانين وتشريعات الدولة والمعايير المعتمدة دولياً.

- طمأنة مجلس الإدارة وإدارة الشركة من عدم وجود أي مخالفات أو تجاوزات للأنظمة والقوانين الداخلية للشركة أو الخارجية للناظمة لعمل الشركات في الأردن وتنبيه إدارة الشركة لأي أخطاء يمكن أن تحدث من أجل التعديل والتصحيح والعدول عن أية إجراءات خاطئة أو مخالفة يمكن أن ترتب أحياناً غرامات مالية على الشركة.

- تعزيز سمعة ومصداقية الشركة لدى المجتمع المحلي ولكافة المتعاملين معها. الحرص على تقديم كل ما من شأنه تطوير وتحسين أعمال الشركة وتقديم أفضل الخدمات لعملاء الشركة.

#### - ما هو نطاق عمل الدائرة داخل الشركة؟

نطاق عمل الدائرة كان في السابق محصوراً بالأمور المالية وجزء من الأمور الإدارية ولكن منذ ثلاثة سنوات توصلنا إلى تفاهم مع إدارة الشركة لتوسيع نطاق عمل الدائرة ليشمل جميع العمليات المالية والإدارية والفنية للشركة فأصبح نطاق عملنا شامل ويشمل جميع عمليات الشركة وجميع موظفيها وعلى مختلف مستوياتهم الوظيفية وذلك حسب معايير التدقيق الداخلي المتعارف عليها.

- حدثنا عن الهيكل الداخلي للدائرة أقسامها وعدد موظفيها.

عندما تغير مفهوم التدقيق الداخلي في الشركة تم تغير الهيكل الداخلي للدائرة فأصبحت الدائرة تشمل مدير الدائرة يتبع له قسمي التدقيق الفني والتدقيق المالي والإداري وعدد موظفي الدائرة سبعة موظفي وتتبع الدائرة وكما ذكرنا سابقاً إلى مجلس الإدارة مباشرة.

ويوجد خطط لدى الدائرة لزيادة عدد موظفيها من أجل زيادة عدد ساعات التدقيق فكلما زادت عدد الساعات كان لذلك انعكاسات ايجابية أكبر على جودة ودقة العمل المنجز.

#### - حدثنا عن أهم المشاكل أو الصعوبات التي من الممكن أن تعوق عملكم أحياناً كدائرة؟

يمكن تلخيص المشاكل والصعوبات التي يمكن ان تواجهنا أثناء تأدية عملنا بما يلي:-

- إنتقاء طريقة التعامل مع بعض الموظفين حيث ان الموظف في النهاية بشر والطبيعة البشرية تختلف من إنسان إلى اخر فمنهم الحساس ومنهم الهادئ ومنهم المتوتر ولكل منهم طريقة تعامل خاصة يجب على المدقق ان يراعيها حتى يتمكن من التواصل معه وهذا يشكل نوع من التحدي ويرتب عليه نوع من الضغط النفسي حتى يتمكن من التكيف



مع كافة نوعيات الموظفين.

- التعامل مع الجمهور الخارجي (مشتري الشركة) أحياناً يتطلب طبيعة العمل من المدقق الخروج إلى الميدان للتدقيق على بعض المعاملات الفنية مما يتطلب التعامل المباشر مع المشتريين والبعض منهم نجد لديه نوع من الممانعة لإعطاء المعلومة بسبب عدم الإدراك والفهم لطبيعة عملنا مما يتطلب منا أيضاً التكيف مع طبيعة المشتري وتتبع طرق تعامل خاصة مع كل نوعيه منهم لمحاولة الوصول للمعلومة المطلوبة. والحمد لله بالنسبة لنا فقد تم التنبيه لهذه النقطة عند اختيار موظفي الدائرة فتم اختيارهم ممن يتمتعون بمهارات التعامل مع الآخرين.

- التطور التكنولوجي الحاصل في الشركة والأنظمة والبرامج الحديثة التي يتم إدخالها باستمرار على عمل الشركة تشكل أحياناً بعض الصعوبة للمدقق وللموظف المدقق عليه على حد سواء حيث أن التغير المستمر يتطلب من كلا الطرفين ان يواكبوا هذا التغير ويحاولوا استيعابه ومثال ذلك عندما تم إدخال نظام (FLOW WORK) على عمل الشركة.

- التغير المستمر على بعض التعليمات والقوانين تتطلب من المدقق مراجعة معرفته بها باستمرار حتى يتمكن من إنجاز عمله بالصورة الصحيحة.

#### - ما هي أهم إنجازات الدائرة خلال السنوات الأخيرة.

- مواكبة عملية الإخصخصة التي شهدتها الشركة ومواكبة التحديات الجديدة التي تترتب على ذلك.

- مساعدة إدارة الشركة في تحصيل العديد من الدائم المترتبة على بعض المشتريين.

- مساعدة إدارة الشركة على تخفيض نسبة الفاقد الكهربائي وتحديد مواطنة ومعرفة الأسباب المؤدية له.

- التأكد من صحة بيانات المبيعات المحضرة من الميدان.

- المساهمة في رفع كفاءة الموظفين وتعريفهم على كافة الأنظمة والقوانين والتعليمات الناظمة لعمل الشركة فعملية التدقيق تتطلب من المدقق عليهم الاطلاع على التعليمات والأنظمة المتعلقة بعمله والإلمام بها. المساهمة في رفع جودة العمل المنجز من قبل إدارات الشركة وذلك من خلال معالجة الأخطاء التي تبرز على الواقع نتيجة ضغط العمل وهنا يأتي دور التدقيق الداخلي في الكشف عنها من أجل تصحيحها ومساعدة الإدارة في وضع إجراءات رقابية أكثر فاعلية لتفاديها مستقبلاً.

- المساهمة في تحسين صورة الشركة وزيادة الثقة والمصداقية بها أمام جميع المتعاملين معها من أفراد ومؤسسات.

#### - ما هي أهم التطلعات المستقبلية للدائرة؟

رفع نسبة التزام كافة الإدارات بالأنظمة والقوانين وخفض نسبة الأخطاء في تقرير (تدقيق مدى الالتزام) الذي يتم مرتين خلال العام الواحد وتقليل نسبة الأخطاء ما أمكن في عمل إدارات الشركة المختلفة وذلك من خلال تطبيق إجراءات رقابية أكثر فاعلية.

#### - كلمة تود أن توجهها لموظفي الشركة

أود أن أقدم لجميع موظفي الشركة الشكر الجزيل وعلى مختلف فئاتهم الوظيفية وخص بالذكر إدارة الشركة على تعاونهم وتفهمهم لطبيعة عمل الدائرة الأمر الذي ينعكس ايجابياً على حجم إنجازاتنا.

## دائرة علاقات المشتركين



الجودة للموظفين الجدد ونشر ثقافة الجودة عن طريق عقد الاجتماعات وورش التوعية لموظفي الشركة وقد حقق القسم العديد من الانجازات خلال العام ٢٠١٢ كما تم اعادة هذرة بعض الاجراءات ومن اهمها :

١- قيام موظفي قسم الجودة بعملية التدقيق الداخلي التي كانت تقوم بها لجنة مكونه من ١٨ عضو. وكانت نتائج التدقيق الداخلي ممتازة حيث تم تغيير إليه التدقيق واتباع أسلوب تتبع المعاملات والاجراءات في جميع الوحدات الإدارية. حيث نتج عن عملية التدقيق اكتشاف الكثير من حالات عدم المطابقة ومنها مؤثر ماديا على الشركة. كما تم تشكيل لجان تحقيق بحق بعض الموظفين في الشركة استنادا على حالات تم اكتشافها خلال عملية التدقيق الداخلي، وبما يخص لجنة المعايير فقد تم توكيل كل وحده فنيه بمعايير الأجهزة الخاصة بها.

٢- تم مخاطبة كافة وحدات الشركة لتحديث إجراءات الجودة بالإضافة إلى اعتماد إجراءات جوده بعد الدراسة والتحليل لجميع الوحدات الإدارية في الشركة التي لم يتم ضمها مسبقا لنظام إدارة الجودة.

٣- تم عقد اجتماعات دوريه مع جميع الوحدات الإدارية في الشركة لمناقشة أهمية الالتزام بمواصفة الجودة كما تم التطرق إلى كيفية وضع أهداف تشغيلية.

٤- تم حوسبة جميع إجراءات قسم الجودة والية العمل أصبحت محوسبة وغير ورقية كما في السابق.

٥- تم الإشراف على عملية التدقيق الخارجي حيث ان النتائج كانت جيدة وذلك لما تم من استعداد أثناء عملية التدقيق الداخلي

عام ٢٠٠٦ وتشكلت اللجنة من عدد من موظفي الشركة لمتابعة مراحل تطبيق النظام في الشركة لحين حصول الشركة على شهادة الـ ISO 9001/2000 وفي هذه المرحلة تم تعيين ممثلاً لنظام إدارة الجودة لمتابعة المهام المناطة بأعضاء لجنة الجودة والإشراف على تطبيق النظام ورفع التقارير للإدارة العليا حول سير عمليات تطبيق النظام. وتمكنت لجنة الجودة وممثل الإدارة في المرحلة الأولى من كتابة جميع الإجراءات الخاصة لجميع الوحدات الإدارية في الشركة وبالتعاون مع مدراء الوحدات الإدارية كل فيما يخصه. كما تمت كتابة الإجراءات العامة وخطط العمل وأهداف الوحدات الإدارية والمراجع الفنية والقانونية وحفظ السجلات وإجراء معايرة أجهزة الفحص والقياس وإنشاء شبكة إلكترونية داخلية في الشركة (Intra net) لنشر نظام إدارة الجودة عبر نظام الـ docuware.

في بداية العام ٢٠٠٧ تم توثيق نظام إدارة الجودة والبدء بتطبيقه في جميع الوحدات الإدارية في الشركة، وبتاريخ ٢٠٠٧/٧/٩ تم الموافقة على إجراء عملية التدقيق الخارجي من قبل شركة SGS لمنح شهادة الأيزو ٢٠٠٠/٩٠٠١ ، بعد استكمال مواعيد الزيارتين الأولى والثانية من تاريخ ٢٠٠٦/٧/٣١ لغاية ٢٠٠٧/٨/٢٠ ، تم منح شركة كهرباء محافظة اربد شهادة الـ ISO 9001/2000، حيث تم التأكد من أن الخدمة المقدمة من الشركة تتوافق مع متطلبات مواصفة ISO 9001. في العام ٢٠١٠ تم تجديد شهادة الـ ISO 9001/2000 لمدة ٢ سنوات أخرى بالإصدار الجديد ISO 9001/2008، ولا يزال قسم الجودة يتابع تنفيذ

المهام الموكلة له كالقيام بعملية التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة بشكل دوري على جميع الوحدات الإدارية في الشركة ومراجعة وتحديث الإجراءات الخاصة بالوحدات الإدارية ومتابعة معايرة أجهزة الفحص والقياس بالإضافة إلى الدور التوعوي للقسم والمتمثل في عقد ورش التوعية حول متطلبات نظام إدارة

بهدف إيجاد جهة متخصص في إجراء البحوث والدراسات الهادفة إلى الكشف عن آراء واتجاهات المشتركين وبيان نقاط القوة والضعف في العلاقة بين المشترك والشركة وتطبيق منهجيات لتحقيق رضا العملاء قامت الشركة في العام ٢٠١١ باستحداث دائرة علاقات المشتركين تتكون من عدة أقسام:-

١. قسم الجودة

٢. قسم العلاقات والاتصال الخارجي (customer care)

٣. قسم خدمات العملاء (مركز الاتصال / call center)

٤. قسم التسويق (marketing)

٥. مقسم الشركة

حيث تقوم الدائرة بالمتابعة مع جميع الوحدات الإدارية في الشركة لتطبيق مواصفة الـ ISO 9001/2008 والهادفة إلى تحقيق رضا العميل عن طريق تفعيل الإجراءات وإعادة هندرتها لما يتوافق مع رضا العميل وتقليل الفترة الزمنية لتقديم الخدمة مع الأخذ بعين الاعتبار نوعيه الخدمه المقدمه بالإضافة الى متابعة جميع الأهداف التشغيليه في الشركة والاجراءات التصحيحيه الوقائيه.

هذا وتعنى الدائرة بتقديم دراسات شامله عن واقع الشركة بما يخص الخدمة المقدمه للعميل وتقديم اقتراحات وتوصيات تتوافق مع الموارد المتاحة في الشركة لتعنى بخدمة العميل (Customer oriented organization) بالإضافة إلى تلقي شكاوي العملاء الهاتفية واستقبال الأعطال بشكل مهني وتمريها للمعنيين لإجراء اللازم.

أقسام الدائرة

١- قسم الجودة

بهدف التميز في تقديم الخدمات و الارتقاء بمستوى توقعات ورغبات المشتركين وتحقق رضاهم التام حاضراً ومستقبلاً، وذلك من خلال التحسين والتطوير المستمر والالتزام بمتطلبات ومعايير الأداء رغبت الشركة في اعتماد وتطبيق نظام إدارة الجودة ولتحقيق هذه الغاية تم تشكيل لجنة الجودة في

## ٢- قسم العلاقات والاتصال الخارجي:

تم استحداث قسم العلاقات والاتصال الخارجي تحقيقاً لرؤية الشركة بضرورة تمتين اطر الاتصال والتفاعل مع شركتها بهدف التعرف أكثر على حاجاتهم وتلمس مشكلاتهم ومحاولة حلها ويمكن إيجاز أبرز إنجازات القسم خلال العام ٢٠١٢ بما يلي:-

١. البدء بتطبيق منهجية زيارة كبار المشتركين في منطقة الامتياز لتعريفهم بالشركة وللتواصل والاستماع لأهم ملاحظاتهم ومشاكلهم مما كان لها صدى كبير واثراً ايجابياً لدى المشتركين، حيث تم زيارة ما يزيد عن ٣٠ بلدية، ٧ جامعات، ٢٠ كلية ومراكز تدريبية، ٢٥ بنك، ٦ فنادق، ٤٠٠ محل تجاري، ٢٥٠ مطعم، ٣٠ منشأ حجر.

٢. توزيع ما يزيد عن ٢٥٠٠ بروشور توعوي لكافة شرائح المشتركين.

٣. توزيع ما يزيد عن ٥٠٠٠ استبيان وتم تحليلها ودراسة نتائجها وكتابة تقارير تفصيلية مع توصيات وارسالها للمعنيين.

٤. متابعة الجهة الممثلة لل USAID بما يخص التواصل مع المشتركين وتم عقد اكثر من ٥ اجتماعات تم فيها دراسة واقع الشركة والإجراءات المتخذة في هذا المجال وتم الإشادة بالإنجازات.

٥. عمل دراسة تفصيلية من أجل تطبيق نظام الدور في عدد من مكاتب الشركة حيث سيتم تفعيله خلال الربع الأول من عام ٢٠١٣.

٦. زيارة جميع مكاتب الشركة وكتابة تقارير ببعض المخالفات والحوالات التي تنال في أسس خدمة العملاء.

٧. تأسيس قاعدة بيانات شاملة ما يقارب ١٥٠٠ مشترك بجميع المعلومات ويتم حالياً الاستكمال.

٨. التنسيق مع عدة صحف شهرية وأسبوعية وتم توزيع ما يزيد عن ٦٠٠٠



بروشور توعوي عن طريقهم في جميع منطقة الامتياز.

## ٢- قسم خدمات العملاء

استحدث قسم خدمات العملاء بأواخر عام ٢٠١٠ كجزء من توجه الشركة نحو رضا المشتركين، حمل القسم على عاتقه ومنذ أيامه الأولى توجه الشركة وكان كمرآة تعكس صورتها المشرفة.

عني القسم في بداياته بتسجيل الأعطال على النظام الكهربائي لمشاركة محافظة اربد حصراً ليمتد تقديم الخدمة لاحقاً إلى محافظة جرش ثم عجلون فالفرق ليقدّم خدماته لما مجموعه ٢٥٠ ألف مشترك في كافة مناطق امتياز الشركة.

اكتسب قسم خدمات العملاء مكانة أكبر عندما أصبح جزء من دائرة علاقات المشتركين وإدارة الجودة، فزادت الخدمات المقدمة للمشارك فأصبح موظفو القسم بالإضافة إلى تسجيل أعطال النظام الكهربائي يجيبون عن استفسارات المشتركين بخصوص قيم الفواتير المستحقة على اشتراكاتهم وأي إشكالات في إصدار هذه الفواتير، وأصبح القسم صلة الوصل بين المشتركين وموظفي أقسام الطوارئ والفصل والوصل، إضافة إلى تسجيل شكاوي المشتركين عبر الهاتف مباشرة على نظام تدفق سير العمل (W.F).

استقبل القسم خلال عام ٢٠١١ (١٥١٠٥٩) مكالمات وتم تسجيل (٣٣٦٨٢) عطل على النظام الكهربائي أما في عام ٢٠١٢ وحتى نهاية شهر أيلول فقد استقبل القسم (١٩١٨٢٠) مكالمات وسجل (٢٨٩٠٠) عطل على النظام الكهربائي.

ولضمان جودة الخدمة المقدمة من موظفي الشركة يقوم موظفو القسم بإعادة الاتصال مع عينة عشوائية من المشتركين الذي اتصلوا سابقاً للاستفسار عن أي ملاحظات أو اقتراحات لتطوير أداء الموظفين سواء بقسم خدمات العملاء أو في الأقسام الفنية وإعداد تقارير دورية بنتائج هذه الاتصالات الأمر الذي من شأنه رفع مستوى الرضا عن أداء الشركة. كما قام القسم بعمل مجموعة من الاستبيانات عبر الهاتف بالتنسيق مع قسم العلاقات والاتصال الخارجي وتم إنجاز الاستبيانات الخاصة بقسم

الطوارئ وقسم الكشف الفني حيث تم الاتصال مع عينة من المشتركين المستفيدين من الخدمات التي يقدمها كلا القسمين وهذه العينة مكونة من ألف مشترك لكل استبيان موزعة على محافظات منطقة الامتياز. ويسعى القسم ضمن خطة العمل المعتمدة على توسيع نشاطه وزيادة الخدمات المقدمة لنصل لمرحلة تمكن الموظفين من التعامل مع أي اتصال من المشتركين دون الحاجة إلى تحويل المشترك إلى القسم المعني باستفساره ومتابعة معاملات المشتركين.

بدأ قسم خدمات العملاء العمل بطاقم مكون من ستة موظفين ليزداد العدد ليصبح أربعة عشر موظف يعملون على مدار الساعة وكافة أيام الأسبوع يصلون الليل بالنهار لإتمام العمل على أكمل وجه يعملون بدافع من ولائهم لشركتهم وانتمائهم لأردننا الغالي.

وتاليا أبرز إنجازات القسم خلال العام ٢٠١٢:-

١- تحديث نظام مركز الاتصال وتفعيل خدمة ال outbound.

٢- عمل استبيانات رضا عملا عن طريق مركز الاتصال عن طريق الهاتف.

٣- تفعيل خدمة الاتصال مع المشتركين للتأكد من الرضا العام بعد إصلاح الأعطال من قبل ورش الطوارئ after service call

٤- تطبيق منهجية الشكاوي واستقبال الشكاوي الهاتفية عن طريق مركز الاتصال.

٥- تغطية جميع منطقة الامتياز من قبل مركز الاتصال مما سبب بتزايد عدد المكالمات لتصل إلى متوسط ٨٠٠ مكالمات يومياً.

٦- متابعة قسم الطوارئ في جميع منطقة الامتياز وتتبع قسم الفصل والوصل في كثير من الحالات وبشكل يومي.

٧- قيام وحدة المقسم بتولي التدقيق على فواتير شركة الاتصالات الأردنية.

٨- تصميم برنامج من قبل وحدة المقسم خاص بأرقام الهواتف الداخلية والخارجية ويتم التحديث بشكل شهري.



## انجازات الدوائر الفنية

### خلال الاشهر الثمانية الاولى من عام ٢٠١٢

مشاركين ٦ متر مكعب، و ١٠٦٤٩ كابلات توصيلات مشتركين ٢٥×٢٥×٢ متر مربع، و ٤٢٤ كابلات توصيلات مشتركين ٤×١٦ ملم مربع، و ٢٢٢ كابلات توصيلات مشتركين ٤×٦ ملم مربع

- تركيب ١٢٢ خزانة عداد و ٤٦٢ صندوق عداد واحد فاز و ٧٥ صندوق عداد ثلاثة فاز تركيب اعمدة شبكة هوائية ضغط منخفض عدد ٢٩٥ وقاطع مناسبات واحد فاز عدد ٩٧ وقاطع مناسبات ثلاثة فاز عدد ٨٩

- التعامل مع معاملات (٢٢١١١ كشف واحد فاز، ٣١٥ كشف ثلاثة فاز، ٦٢٦ كشف بلديات، ٢٠٤١ مذكرة طوارئ، ٣٦٧٤ معاملة نقل ومعارضة، ٣٧٨ نقل ملكية، ٧٨٠ سلك مطري، ٢٨٥ خلية ضوئية، ٨٨٤ غيار كونتاكتور، ٢٧٠٢٦ معاملة فصل، ٢٩٦٦٩ معاملة وصل، ١٥٢٨٧ اشتراك واحد فاز جديد و ٩٧٨ اشتراك ثلاثة فاز جديد، و ١٠٢٤٠ أعطال مشتركة فردية، ١٨٦٣ أعطال شبكات متفرقة، ٢٠٤٣ أعطال انارة و ١١٤٠ معاملة ايصاف تيار)

- غيار ( ١٥٠١ فيوز ضغط منخفض، و ٨١٥ ضغط عالي و ١٧٧١ مربوط )  
- تركيب ١٥١٥ قاطع واحد فاز و ١٨٥ قاطع ثلاثة فاز، فصل ٢٢٦ وحدة انارة وفك ١٢٣، غيار ١٤٦ عامود مصدوم.

#### قسم العدادات ( الأشهر الخمسة الأولى من العام الحالي ٢٠١٢ ):

- فحص ٩٤٢٠ عداد واحد فاز و ٩٧٦ عداد ثلاثة فاز، و ٢١٣ عدادات مشتركين داخل المشغل.  
- تطبيق ٩٢٦٠ عداد واحد فاز و ٧٣٩ عداد ثلاثة فاز و ٤٢ عداد ثلاثة فاز مع محولات التيار  
- فحص ٩١٤ عداد واحد فاز و ٦٢٢ عداد ثلاثة فاز بالموقع، قراءة ٥١٢ عداد ثلاثة فاز وختم ٢٢٦٤ عداد

- اجراء ٩٣٢٥ عملية تفتيش عشوائي وجمع معلومات فنية

- ضبط ٦٧٠ عملية تلاعب

- غيار ( ١٢٦٢ عداد واحد فاز و ١٢١ عداد ثلاثة فاز و ٢٥٨ قاطع واحد فاز و ٢٠ قاطع ثلاثة فاز ) ونقل ١٢٢ عداد واحد وثلاثة فاز

- خلع ٢٥٥ عداد واحد فاز و ٦٤ عداد ثلاثة فاز

صيانة ٢٣٨ خزانة عدادات وتشيت ٩٢ عداد واحد وثلاثة فاز

- تركيب ١٣٤ كيبيل ٦×٢ ملم، ٣٠ كيبيل ٦+٤ ملم،

- تركيب وفك ٢٥٠ جهاز محلل أحمال  
- تركيب مرابط كهرباء حية عدد ٣١٢ وجهاز تحكم SMS عدد ١ وتركيب وحدة تحكم عن بعد عدد ١٢

- فك لوحة جهاز تحكم عدد ٢ وصيانة ٢  
- قص جنابر عدد ٤٨٠ وربط ٩٥٨

- كهربة ٣١ مجزء ومعيد وتركيب محول تيار لكاشفات الاعطال الأرضية عدد ١٠٠

- تركيب ٢١٧ متر تيوب حراري  
- غسيل عوازل على (عامود مفرد عدد ١٠٨٨٦ و ٥٩٨١ على عامود شد و ٢٠٣ على مفتاح هوائي و ١١٦٠ على وحدة فيوزات و ١٢٧٩ على محطة تحويل فرعية و ١٩ على معيد اغلاق و ٢٤ على مجزء) ليبلغ المجموع الكلي ١٩٥٥٢ عملية غسيل عوازل وتبلغ كمية الماء المستخدمة في عملية الغسيل ٤٢٣٧ متر مكعب

- تركيب عداد مشتركين واحد فاز عدد ١٣ وعداد مشتركين ثلاثة فاز عدد ٢٨ وخلع عداد ثلاثة فاز مع لوازمه عدد ٨

- تصوير ١٢٩٨٢ عامود شد، ٢٩٢٣ محطة تحويل، ٤٦٣٠ صندوق توزيع، ٣١٨٧ وحدة فيوزات، ١٢٨٤ مفتاح، ٤٧ معيد، ٧٠ مجزء، و ٥٧ وحدة مكثفات

ومن الجدير بالذكر أن مدة العمل على الكهرباء الحية بالساعة بلغت ٢٦٤ ساعة وعدد المحولات المشمولة بالفصل ١٨١٥، وبلغ مجموع قدرة المحولات المتأثرة بالفصل ٥١٩،٥٨ ميغاواط / ساعة وكمية التوفير بالطاقة ٦٧٢،٨٤٢ ميغاواط / ساعة ومقدار الوفر المالي في الطاقة المباعة ١١٧٨٦ دينار شهريا.

- تركيب عداد مشتركين واحد فاز عدد ١٣ وعداد مشتركين ثلاثة فاز عدد ٢٨ وخلع عداد ثلاثة فاز مع لوازمه عدد ٨

- تصوير ١٢٩٨٢ عامود شد، ٢٩٢٣ محطة تحويل، ٤٦٣٠ صندوق توزيع، ٣١٨٧ وحدة فيوزات، ١٢٨٤ مفتاح، ٤٧ معيد، ٧٠ مجزء، و ٥٧ وحدة مكثفات

ومن الجدير بالذكر أن مدة العمل على الكهرباء الحية بالساعة بلغت ٢٦٤ ساعة وعدد المحولات المشمولة بالفصل ١٨١٥، وبلغ مجموع قدرة المحولات المتأثرة بالفصل ٥١٩،٥٨ ميغاواط / ساعة وكمية التوفير بالطاقة ٦٧٢،٨٤٢ ميغاواط / ساعة ومقدار الوفر المالي في الطاقة المباعة ١١٧٨٦ دينار شهريا.

- تركيب عداد مشتركين واحد فاز عدد ١٣ وعداد مشتركين ثلاثة فاز عدد ٢٨ وخلع عداد ثلاثة فاز مع لوازمه عدد ٨

- تصوير ١٢٩٨٢ عامود شد، ٢٩٢٣ محطة تحويل، ٤٦٣٠ صندوق توزيع، ٣١٨٧ وحدة فيوزات، ١٢٨٤ مفتاح، ٤٧ معيد، ٧٠ مجزء، و ٥٧ وحدة مكثفات

ومن الجدير بالذكر أن مدة العمل على الكهرباء الحية بالساعة بلغت ٢٦٤ ساعة وعدد المحولات المشمولة بالفصل ١٨١٥، وبلغ مجموع قدرة المحولات المتأثرة بالفصل ٥١٩،٥٨ ميغاواط / ساعة وكمية التوفير بالطاقة ٦٧٢،٨٤٢ ميغاواط / ساعة ومقدار الوفر المالي في الطاقة المباعة ١١٧٨٦ دينار شهريا.

- تركيب عداد مشتركين واحد فاز عدد ١٣ وعداد مشتركين ثلاثة فاز عدد ٢٨ وخلع عداد ثلاثة فاز مع لوازمه عدد ٨

- تصوير ١٢٩٨٢ عامود شد، ٢٩٢٣ محطة تحويل، ٤٦٣٠ صندوق توزيع، ٣١٨٧ وحدة فيوزات، ١٢٨٤ مفتاح، ٤٧ معيد، ٧٠ مجزء، و ٥٧ وحدة مكثفات

ومن الجدير بالذكر أن مدة العمل على الكهرباء الحية بالساعة بلغت ٢٦٤ ساعة وعدد المحولات المشمولة بالفصل ١٨١٥، وبلغ مجموع قدرة المحولات المتأثرة بالفصل ٥١٩،٥٨ ميغاواط / ساعة وكمية التوفير بالطاقة ٦٧٢،٨٤٢ ميغاواط / ساعة ومقدار الوفر المالي في الطاقة المباعة ١١٧٨٦ دينار شهريا.

- تركيب عداد مشتركين واحد فاز عدد ١٣ وعداد مشتركين ثلاثة فاز عدد ٢٨ وخلع عداد ثلاثة فاز مع لوازمه عدد ٨

- تصوير ١٢٩٨٢ عامود شد، ٢٩٢٣ محطة تحويل، ٤٦٣٠ صندوق توزيع، ٣١٨٧ وحدة فيوزات، ١٢٨٤ مفتاح، ٤٧ معيد، ٧٠ مجزء، و ٥٧ وحدة مكثفات

ومن الجدير بالذكر أن مدة العمل على الكهرباء الحية بالساعة بلغت ٢٦٤ ساعة وعدد المحولات المشمولة بالفصل ١٨١٥، وبلغ مجموع قدرة المحولات المتأثرة بالفصل ٥١٩،٥٨ ميغاواط / ساعة وكمية التوفير بالطاقة ٦٧٢،٨٤٢ ميغاواط / ساعة ومقدار الوفر المالي في الطاقة المباعة ١١٧٨٦ دينار شهريا.

- تركيب عداد مشتركين واحد فاز عدد ١٣ وعداد مشتركين ثلاثة فاز عدد ٢٨ وخلع عداد ثلاثة فاز مع لوازمه عدد ٨

- تصوير ١٢٩٨٢ عامود شد، ٢٩٢٣ محطة تحويل، ٤٦٣٠ صندوق توزيع، ٣١٨٧ وحدة فيوزات، ١٢٨٤ مفتاح، ٤٧ معيد، ٧٠ مجزء، و ٥٧ وحدة مكثفات

ومن الجدير بالذكر أن مدة العمل على الكهرباء الحية بالساعة بلغت ٢٦٤ ساعة وعدد المحولات المشمولة بالفصل ١٨١٥، وبلغ مجموع قدرة المحولات المتأثرة بالفصل ٥١٩،٥٨ ميغاواط / ساعة وكمية التوفير بالطاقة ٦٧٢،٨٤٢ ميغاواط / ساعة ومقدار الوفر المالي في الطاقة المباعة ١١٧٨٦ دينار شهريا.

- تركيب عداد مشتركين واحد فاز عدد ١٣ وعداد مشتركين ثلاثة فاز عدد ٢٨ وخلع عداد ثلاثة فاز مع لوازمه عدد ٨

- تصوير ١٢٩٨٢ عامود شد، ٢٩٢٣ محطة تحويل، ٤٦٣٠ صندوق توزيع، ٣١٨٧ وحدة فيوزات، ١٢٨٤ مفتاح، ٤٧ معيد، ٧٠ مجزء، و ٥٧ وحدة مكثفات

ومن الجدير بالذكر أن مدة العمل على الكهرباء الحية بالساعة بلغت ٢٦٤ ساعة وعدد المحولات المشمولة بالفصل ١٨١٥، وبلغ مجموع قدرة المحولات المتأثرة بالفصل ٥١٩،٥٨ ميغاواط / ساعة وكمية التوفير بالطاقة ٦٧٢،٨٤٢ ميغاواط / ساعة ومقدار الوفر المالي في الطاقة المباعة ١١٧٨٦ دينار شهريا.

- تركيب عداد مشتركين واحد فاز عدد ١٣ وعداد مشتركين ثلاثة فاز عدد ٢٨ وخلع عداد ثلاثة فاز مع لوازمه عدد ٨

ان الانجازات الرائعة التي حققتها شركتنا خلال الفترة الماضية وتميز النتائج المالية والخدمات المقدمة لكافة المشتركين في منطقة الامتياز، ما كانت الانتاج تظافر كافة كوادر ادارتها وجهد ادارة عامة مميزة عملت على ايجادها ومتابعتها، تعمل بروح الفريق الواحد بقيادات كفوة تقدم الصالح العام على أي اعتبار ليسهل على المشترك الحصول على أفضل الخدمات.

والادارات الفنية كبقية الادارات المميزة أخذت على عاتقها تحقيق الأهداف العامة للشركة وفق منهجي علمية مدروسة حيث حققت أفضل النتائج.

وتاليا نبرز أهم الانجازات لبعض الدوائر والأقسام في الادارات الفنية للأشهر الثمانية الأولى من العام الحالي ٢٠١٢

#### انجازات دائرتي الصيانة والتفتيش:

- تمديد ١٢,٢٠٩ كم كوابل أرضية ض.ع-٣٢ ك.ف، ٠,٣٢٢ كم كوابل أرضية ض.ع-١١ ك.ف، ٤,٧٤١ كم كوابل أرضية ضغط منخفض

- خلع ٠,٩٢٦ كم كوابل أرضية و ٠,١٧٧ كم كوابل هوائية

- غيار ٢٧ محطة تحويل ١١/٠,٤ بقدره ١٠٢٠٠ كيلو فولت، ١٧٤ محطة تحويل ٣٣/٠,٤ بقدره ٢٠٠٢٠ كيلو فولت

- تركيب ٥ محطات تحويل ١١/٠,٤ بقدره ٢٨٣٠ كيلو فولت

- خلع ٣ محولات ١١/٣٢ بقدره ٦٠٠ كيلو فولت

- غيار ٢٢ مفتاح حلقي وتركيب ٦، وغيار مكثف ض.م واحد

- صيانة ٤٢٣ صندوق توزيع وتركيب ١١٨، تركيب ٢٢ علبة توزيع

- صيانة ١٠٥ محطات رئيسية وفرعية طارئة وتفقد ٤٠٢ محطة تحويل رئيسية

- عمل ٣٦ وصلات مستقيمة مختلفة المقاسات ض.م، ١٠٢ وصلات مستقيمة ض.ع، و ١٣٧ وصلات نهاية ض.ع مختلفة المقاسات

- تركيب ٢٧ عامود ضغط عالي و خلع ١٧

- تركيب ١ مجزء ٣٣ ك.ف و ١٧ مفتاح حلقي ٣٣ ك.ف و ٣ معيد اغلاق ٣٣ ك.ف

- خلع ١١ مفتاح حلقي و ٣ معيد اغلاق ومجزء واحد

- تركيب ١٢٠ وحدة فيوزات وغيار ١٤

- تركيب كاشفات أعطال أرضية عدد ١٨ وفك ٥ وكاشفات أعطال هوائية عدد اوفك ٤

- تركيب ١٧ صندوق لكاشفات الأعطال الأرضية و ٥٠ صندوق لكاشفات الأعطال الهوائية

- صيانة ١٥٢ كاشفات أعطال أرضية و ١٥٦ كاشفات أعطال هوائية

- الكشف على ٤٦ موقع لتركيب كاشفات أعطال والكشف على كاشفات أعطال عدد ٢

كهربة ٥٦ محول ومكثف





- ربط ٢٠٥ كوابل مجدولة داخل صندوق التوزيع وتركيب ٢٦ كم كيبالات أرضية ضغط منخفض ٠,٤ ك.ف.  
- تركيب ٢ محطة تحويل ٢٥٠ ك.ف.أ. ١١/٠,٤ بقدره ٥٠٠ كيلو فولت  
- تركيب ٨ محطات تحويل ٦٣٠ ك.ف.أ. بقدره ٥٠٤٠ كيلو فولت  
- تركيب محطة تحويل واحدة ١٥٠٠ ك.ف.أ. ١١/٠,٤ بقدره ١٥٠٠ كيلو فولت  
- تركيب ٦ وحدات مضاتيح حلقيية ١١ ك.ف.، وتركيب ٤ مضاتيح فيدر سويتش

#### دائرة التخطيط:

- تركيب ١٢٣ مكثف ٥ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ٦١٥  
- تركيب ١٠٨ مكثف ١٠ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ١٠٨٠  
- تركيب ١٨٠ مكثف ١٥ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ٢٧٠٠  
- تركيب ١٩٥ مكثف ٢٥ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ٤٨٧٥  
- تركيب ١٤٨ مكثف ٥٠ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ٧٤٠٠  
- تركيب ٨٢ مكثف ٧٥ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ٦١٥٠  
- تركيب ٥٣ مكثف ١٠٠ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ٥٢٠٠  
- خلع ٢٣ مكثف ٥ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ١١٥  
- خلع ١٠٤ مكثف ١٠ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ١٠٤٠  
- خلع ١٥٦ مكثف ١٥ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ٢٢٤٠  
- خلع ١٦٩ مكثف ٢٥ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ٤٢٢٥  
- خلع ٦٩ مكثف ٥٠ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ٣٤٥٠  
- خلع ٤ مكثف ٧٥ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ٣٠٠  
- خلع ٣٧ مكثف ١٠٠ ك.ف. فاز على شبكة جهد منخفض بقدره ٣٧٠٠

الكشف عليها، ٤٦ معاملة أرسلت الأقسام الأخرى لاستكمال الكشف عليها، ١٦٢ معاملة تم الكشف عليها وأرسلت للتصميم لاستكمالها، ٢٧ معاملة حوت لكشف واحد فاز، ٤ معاملات أرسلت للتخطيط لعمل دراسة امكانية التغذية، و ٢٣ معاملة حوت لعطوفة المدير العام وللدائرة القانونية )

#### قسم الكشف وتصميم شبكات الجهد المتوسط الهوائية:

- الكشف عن ٦٠٢ معاملة وتحديد مسار ١٧٠ خط مساحة خطوط بطول ٥٥٥٢٥ متر وتصميم خطوط بطول ٤٩٦٥٢ متر، تعليم جور خطوط بطول ٦٣٤٨٤ متر  
- تعليم ١٢٢ محول تحت خط قائم ورسم بروفايلات بطول ٥٥١٩٢ متر  
- عمل ١٢٥ موافقة لوزارة الطاقة و ١٨٢ مراجعات بلدية  
- متابعة ١٨ معاملة ملحقه بالمشاريع

#### قسم تنفيذ الشبكات الهوائية جهد متوسط:

- تركيب كم شبكات جهد متوسط هوائية جهد ٣٣ ك.ف. ضغط عالي و ٨ كم شبكات جهد متوسط هوائية ريف جهد ٢٣ ك.ف. ضغط عالي  
- تركيب ١٠ مفاتيح هوائية جهد ٢٣ ك.ف.  
- خلع ١٧ كم شبكات هوائية جهد ٢٣ ك.ف.  
- تركيب ٩ محطات تحويل جديدة جهد ( ٠,٤/١١ ) بقدره ٤٧١٠ كيلو فولت  
- تركيب ١٣١ محطة تحويل جديدة جهد ٠,٤/٣٣ بقدره ٩٦١٠ كيلو فولت  
- تركيب ٧ محطات تحويل جديدة جهد ٠,٤/٣٣ ريف بقدره ٧٠٠ كيلو فولت  
- خلع ١٦ محطة تحويل مرتجعة من الشبكة جهد ٠,٤/٣٣ بقدره ١٢٥٦٠ كيلو فولت  
- خلع محطة تحويل مرتجعة من الشبكة جهد ٠,٤/١١ بقدره ٤٠٠ كيلو فولت

#### قسم تنفيذ الشبكات الأرضية ومحطات التحويل:

- تركيب ٠,٨٣٢ كم شبكة أرضية ٢٣ ك.ف. و ٤,٤٦٤ كم شبكة أرضية ١١ ك.ف.  
- عمل ٦٥,٠٠٠ وصلة نهاية و ٩٠٠٠ وصلة مستقيمة ( ٢٣ + ١١ ) ك.ف.  
- تركيب ٢٣ صندوق توزيع، ٨٨ صندوق انارة، ٢٧٢ عداد واحد فاز، ٤٤٩ عداد ثلاثة فاز ٦٦ صندوق C.T، ٧٤ خزانة عدادات سعة ٦ عدادات، ١٦٢ خزانة عدادات سعة ١٢ عداد  
- كبس ٤٠١٥ رؤوس خطوط مختلفة المقاسات  
- تمديد ٧٣٧ سلك مطري بطول ٣٠ متر  
- خلع ٦٤ عداد واحد فاز و ٢٧ عداد ثلاثة فاز  
- نقل ٧٥ عداد واحد فاز داخل خزانة و ٢٠ عداد ثلاثة فاز داخل خزانة

و ٢١٢٢ كيبيل مجدول ١٦+١٦+١٦  
- اجراء ٢٧٠ عملية فصل تيار و ١٥٤ عملية اعادة تيار  
- غيار ٢٣٢ لوحة خشب و جلب ٦٦٨ عداد  
- قسم تنفيذ الشبكات الهوائية جهد منخفض:  
- تركيب ٤٨٥٨ عامود و ٢٢٨٦ ستي و ٧ عراضيات و ٥٩ تندور هوائي

- خلع ٥٩١ عامود ودعم ٤٦٠ و خلع ٤ ستي  
- مد ٢٨٢,٢٨٢ كم كيبيل مجدول، فك وشد ٢٠٤٥ كم سلك ألنيوم، فك وتنزيل ٩٢٢٥,٤ كم سلك، فك وشد ٩٥٤٨ كم كيبيل مجدول  
- فك وتركيب ٢٠٩ وحدة انارة

#### قسم حقوق الارتفاق ( الأشهر الخمسة الأولى من العام الحالي ٢٠١٢):

- الكشف على ٨ قضايا وانذارات عدلية والتدقيق على تقاريرها  
- اجراء ٢ كشوفات لإيجاد مواقع محولات لغايات تحسين الشبكة الكهربائية  
- تثبيت ٢٩ نقطة GPS مع دائرة الأراضي والمساحة وتحديد سعة شوارع تخص تنفيذ شبكات جهد منخفض مع الجهات المعنية  
- متابعة قضايا ( ٢٨ ) مراجعة لوزارة البلديات للحصول على مخططات تنظيمية وتصديق شوارع، ٦ مراجعة وزارة الأشغال العامة للحصول على مخططات واعلانات وقرارات استملاك، و ٤٤ مراجعة مديريات الأراضي للحصول على مخططات وسندات التسجيل وشهادات تملك وبيانات تغيير وقرارات استملاك ولوحات ورقية ورقمية )  
- الكشف ومتابعة ٢٩ معاملة حل معارضات وزارات أو بلديات أو مواطنين على خطوط الشبكات جهد منخفض أو جهد متوسط  
- الكشف المشترك عن ١٢٠ معاملة والحصول على موافقة الوزارات أو البلديات على مسارات خطوط جهد منخفض أو جهد متوسط.

#### قسم الكشف والتصميم والارتفاق:

- التعامل مع ١٢٢٠ معاملة على النحو التالي : ( ٥٧٩ معاملة عداد جديد، ٢٤٢ معاملة بنائية، ٨ معاملات تحسين، ٢٠٦ معاملة رفع قدرة، ٢ معاملات نقل محول، ١٢ مشروع، ١٢ معاملة نقل أعمدة، ٥٦ معاملة نقل عداد، و معاملة واحدة لنقل خزانة )  
- التعامل مع ٢٩١ معاملة تم الكشف عليها وعلى النحو التالي: ( ٢٩ معاملة تم اعادة





# ضيف العدد...

اجرت اللقاء الزميلة / رنا بطاينة

البطاقة الشخصية:

الاسم: المهندس نايف محمود عباينة

المؤهل العلمي:

بكالوريوس هندسة كهربائية

تاريخ التعيين في الشركة: ١٩٨٤/٣/٢٠

الحالة الاجتماعية: متزوج ولدي ٢ أولاد

و٤ بنات

ماهي أبرز المهام الموكلة لدائرة العدادات؟

تقسم دائرة العدادات الى قسمين هما

قسم الفحص والابراء وقسم التفتيش،

ومن أبرز مهام دائرة العدادات ما يلي:

- فحص وبراء جميع العدادات التي

ترد الى الشركة وعمل شهادات فحص

لها لضمان دقتها قبل تركيبها عند

المشركين على اختلاف أنواعهم وفي

كافة مناطق عمل الشركة

- فحص العدادات المركبة لدى المشركين

بكافة أنواعها وفي كامل منطقة امتياز

الشركة بناء على طلب المشركين

- تطبيق العدادات ( سواء كانت واحد

فاز أو ثلاثة فاز ) وتجهيزها، وتطبيق

لوحات القياس ولوحات الانارة وصرفها

لكافة مشركي الشركة في منطقة

الامتياز

- التفتيش على العدادات بهدف

الاطمئنان على سلامتها وضبط حالات

العبث بها

- متابعة التقارير الواردة من كافة

مناطق عمل الشركة

- عمل الصيانة اللازمة لخزائن العدادات

الراكبة وتركيب فواصل القطع لها

جزء كبير من عملكم في الدائرة فيه

اتصال مباشر مع السادة مشركي

الشركة كيف تتعاملون مع انفعالهم و

ردود أفعالهم التي يمكن أن تكون سلبية

في بعض الأحيان؟

طبيعة عمل دائرة العدادات لها

اتصال دائم ومباشر مع العملاء سواء

كانوا من داخل الشركة (الموظفين) أو من  
خارجها (المشركين)، وغالبا ما يتطلب  
العمل الذي يحتاج الى الاتصال المباشر  
مع المشركين الى كادر عمل محترف و  
مؤهل فنيا واداريا حتى يستطيع التعامل  
مع مختلف انماط العقليات وردود الأفعال  
من خلال العديد من الأساليب أهمها:

حادثة طريفة حدثت لك أثناء تأديتك لعملك  
نتعرض أثناء العمل الى العديد  
من الحوادث الطريفة ولكن أغرب  
حالة تعرضت لها عندما راجعني أحد  
المشركين بحالة عبث عبارة عن جرح  
في السلك واستجرار الطاقة منه بطريقة  
غير مشروعة، وادعى أن لديه ببغاء هي  
من قامت بجرح السلك ونتيجة لذلك  
ماتت الببغاء بسبب صعقة كهربائية  
وبدلا من أن نطلب منه غرامة العبث  
طلب منا تعويضا بدل الببغاء.

كلمة تود أن توجهها الى:  
موظفي الدائرة: الصدق والاحترام  
والذكاء بالتعامل يعظم الانتاجية  
ويزيد فرص النجاح

الجيل الجديد من موظفي الشركة:  
تعلموا من الجيل القديم واكملوا مسيرة  
النجاح التي بدأوا بها  
ادارة الشركة: نحو مزيد من التقدم والنجاح  
الهوية: لعب كرة القدم والشطرنج  
الأكلة المفضلة: المنسف  
أجمل بلد زرتة في حياتك: لا يوجد أجمل  
من بلدي الأردن

الرياضة المفضلة: كرة القدم  
أجمل الذكريات: ذكريات الطفولة

الاستماع الى المشرك لفهم طلبه مع  
التركيز على اظهار الاهتمام به وفي  
بعض الأحيان التعاطف معه خاصة  
في حالات العبث وبما لا يتعارض مع  
مصلحة العمل والعمل على أن يتولد  
شعور لدى كافة المشركين على اختلاف  
احتياجاتهم بأن الموظف موجود لخدمته  
- الاستجابة للممكن من طلباته وفي حال  
عدم الاستجابة لا بد من ايجاد السبب  
بطريقة حسنة للمشرك لأقناعه بأن  
الشركة تعمل حسب قوانين وأنظمة  
معمول بها لا يمكن تجاوزها

- الصدق في التعامل مع المشركين  
أبرز المشاكل والصعوبات التي تواجه  
الدائرة

العمل ضمن دائرة العدادات فيه  
الكثير من الصعوبات على الرغم من  
توفر كادر مدرب ومحترف، إلا أن طبيعة  
العمل في الدوائر ذات الاتصال المباشر  
مع الجمهور تتطلب حرفة عالية ودقة  
متناهية في الدمج ما بين العمل الفني  
و الاداري وهذا بحد ذاته يعتبر تحدي  
لإبراز قدرة موظفي الدائرة.

كما تتطلب مثل هذه الأعمال الخبرة  
في التعامل مع عقليات المشركين المختلفة  
وأنماطهم وطبيعة ردود أفعالهم تجاه

# فارس العدد ...

## اجرت اللقاء الزميلة / رنا بطاينة

أهمية القدرة على استيعاب العقليات البشرية المختلفة واقناعهم بالصحيح وبفضل الله تعالى مثل هذه المشاكل أغلبها ينتهي بحلول تضمن حق الشركة وترضي المشترك بعد اقتناعه بأهمية المحافظة على الكهرباء كجزء لا يتجزأ من واجبه تجاه نفسه ووطنه.

### موقف لن ينسى

منذ ( ٢٢ ) عام لم أغادر في عملي الأقسام التي تتعامل مع المشتركين، وكنت في أحد الأيام إماما للصلاة في أحد المساجد وصلاة العشاء كما هو معروف فيها ركعتين جهرا فوقفت أمام المصلين قائلا ( وجهت وجهي للذي فطر السماوات وما أنا من المشتركين ) بدلا من ( وما أنا من المشتركين )

وفي أحد الأيام راجع القسم رجل كبير بالسن من بلدة الحصن وقديما كنا عند الكشف عن المعاملات اذا لم يكن مكان العداد مقصور يكتب في المعاملة ( يلزم التعهد بالقصارة ) فسألت المشترك (انت قاصر ) فغضب الرجل من سؤالي وقال ( وحد الله شو قاصر أنا عندي شباب وصبايا دكاترة ومهندسين )

### نصيحة تود توجيهها الى زملائك موظفي الشركة

اعملوا بقلب رجل واحد وحافظوا على روح الاخوة والمحبة بين الموظفين والمشاركين، فنحن جميعا أبناء هذا الوطن ومصالحتنا واحدة وادعو الجميع الى اتقان العمل والاخلاص وعدم تأجيل الأعمال التي يمكن إنجازها اليوم الى الغد.

### كلمة تود توجيهها الى ادارة الشركة

تعبتم فوجدتم نتيجة تعبكم في الانجازات الرائعة التي تحققت، هورجاء من القلب أن يكون حجم الثواب بحجم العمل وحجم العقاب بحجم الخطأ.



### البطاقة الشخصية :

الاسم: مؤيد ناجي علوانه

الحالة الاجتماعية: متزوج ولدي ٢ أبناء و٣ بنات

الوظيفة الحالية: رئيس محاسبة المشتركين

تاريخ التعيين في الشركة: ١٩٨٠/١/١

### حدثنا عن طبيعة عملك

يتميز العمل ضمن أقسام محاسبة المشتركين بالتشعب وذلك لتعدد فئات المشتركين الذين نتعامل معهم ويمكن تلخيص الأعمال التي يقوم بها قسم محاسبة المشتركين بما يلي:

- محاسبة المشتركين الاعتياديين
- محاسبة المشتركين حسب تقارير أقسام الطوارئ وصدم الأعمدة والتفتيش والذين قد يتسببون بقطع كوابل هوائية أو أرضية استجرار الطاقة بطرق غير مشروعة، وأي أضرار أخرى على تجهيزات الشركة والشبكة الكهربائية.
- مخاطبة شركات التأمين رسميا بكلف الأضرار على تجهيزات الشبكة الكهربائية

- مخاطبة دائرة السير للحفاظ على المركبات المسببة للأضرار على ممتلكات الشركة في حال عدم التعرف على هوية المسبب ومخاطبة الحاكم الاداري للتعرف على هوية المسبب من خلال أي معلومة يمكن الحصول عليها عن طريق رقم المركبة
- مخاطبة المشتركين المسببين للأضرار على تجهيزات الشبكة الكهربائية بموجب كتب رسمية لتحصيل حقوق الشركة المادية

- تحويل بعض المعاملات للدائرة القانونية لمخاطبة المشتركين المتخلفين عن دفع المطالبات المالية للشركة

- مخاطبة الحكام الاداريين رسميا بمعاملات التفتيش المخالفة ( عدم الاستجابة، منع الورش، وغيرها ) وتبليغهم رسميا بضرورة مراجعة الشركة.

### كيف تتعامل مع ظروف العمل المختلفة وما هي أهم المشاكل التي تواجهك أثناء تأدية عملك؟

المواطن بشكل عام لا يحب أن يدفع المال بغض النظر عن الخدمة المقدمة له بشكل عام، وعن أي مخالفة يمكن أن يقوم بها في سبيل الحصول على الخدمة الكهربائية بجودة أعلى وتكاليف أقل بشكل خاص، والطريقة الأفضل للتعامل في كافة المواقف هي مراعاة العقليات المختلفة للمواطنين والأنماط السلوكية المختلفة لهم والتعامل معهم تحت مبدأ ( ما لا ترضاه لنفسك لا ترضاه للغير ) واتباع طريقة ايجابية في الاقتناع وبطريقة تشعرهم أنك منهم وبأسلوب سلس وراقي وتحمل انفعالاتهم، فلا تتوهم ابدا أن المشترك يعرف دائما ما يريد وابتسم فالإبتسامة مفتاح للقلوب الغاضبة وتصرف بموضوعية ويجابية وحاول بقدر الامكان أن تفسر الامور لهم.

أما أغلب المشاكل التي تواجهنا هي التعامل مع المشتركين الذين يستخدمون الكهرباء بطرق غير مشروعة ( استجرار الطاقة ) ، وهنا لا بد من ادراك أن الطبيعة البشرية لا تنفصل أبدا عن الظروف المحيطة فأغلب المشتركين مقتنعون بان الطاقة الكهربائية حق لهم لا يجب أن يدفعوا له مقابل وقد تجبرهم الظروف المادية أحيانا على استجرار الطاقة بطرق غير مشروعة وهنا تكمن

# اعرف شركتك مستودعات حوشا المركزية

موقع مستودعات حوشا:

تقع مستودعات حوشا في المنطقة الشرقية من المملكة على بعد ٢٥ كم من مدينة اربد.

أبرز المهام التي يقوم بها الموظفين في مستودعات حوشا:-

- تزويد المستودعات الفرعية في الشركة بكافة احتياجاتها من المواد المختلفة
- تصنيع بعض المواد اللازمة في مشاغلها مثل ( أعمدة ضغط عالي، أعمدة ضغط منخفض، خزائن مشتركين، صناديق توزيع، صناديق عدة للفنيين، أساور، وغيرها )
- استقبال وتخزين المواد المستخدمة في أعمال الشركة المختلفة

موظفي مستودعات حوشا

يبلغ عدد موظفي مستودعات حوشا ( ٢١ موظف ) وهم:

- رئيس القسم أحمد عوض
- هشام عمورة
- طلال باير طافش
- محمد رؤوف بني هاني
- رياض حنا الكيلة
- رأفت محمد الجيلواني
- واصف حمد أبو عبطة
- محمود عبد الرؤوف الشناق
- راجي حسين عودة
- رياض ضيف الله بشابشة
- عبد الكريم حسن عودة
- مأمون شاكر شطناوي
- أحمد علي ذينات
- تامر أحمد عباينة
- سمير سعيد السقار
- رامز سعود سرحان
- محمد عمر الصالح
- أيمن عوض رثعان
- عبد الله رزق شطناوي
- تحسين محمد صقر
- نوي محمد خير الغزاوي

كلمة رئيس القسم

مستودعات حوشا جزء لا يتجزأ من شركتنا الحبيبة التي كلما قدمنا لها كلما زاد عطاءها، والتقدم والتطور الحاصل في كافة الأعمال ما هو الا نتاج العمل المتواصل والجهود المبذولة من كافة العاملين على اختلاف مناطق عملهم والادارة الحكيمة والواعية وعلى رأسها عطوفة المدير العام.



# الأخبار الاجتماعية

احتفل الزميل محمد حسين بني هاني رئيس اقسام خدمات المشتركين / اربد بنجاح ابنه ( محمد ) في الثانوية العامة بمعدل ٩٨,٢ وحصوله على مقعد لدراسة الطب البشري في الجامعة الهاشمية  
الف مبروك وعقبال التخرج

حصل الزميل حمزة عباينة من دائرة علاقات المشتركين على شهادة البكالوريوس في القانون من جامعة اليرموك.  
ألف مبروك

حصلت الزميلة منار الزعبي من قسم شؤون الموظفين على شهادة الماجستير في ادارة الأعمال من جامعة اليرموك كما رزقت بمولود جديد أسمته ( محمد )  
ألف مبروك يا أم عماد

احتفل الزميل مأمون محمد ناصر العيسى وعائلته بزفاف ابنته ونجاح ابنه ( أشرف ) في الثانوية العامة والتحاقه بجامعة عجلون الوطنية تخصص نظم معلومات ادارية والتحاق ابنه ( محمد ) بالخدمة العسكرية في مديرية الدفاع المدني  
ألف مبروك

احتفلت الزميلة هيفاء الربيع من الدائرة القانونية وزوجها السيد عبد الجليل محمد الجلايلة بتخرج ابنهما ( أحمد ) وحصوله على درجة البكالوريوس في المحاسبة من جامعة اربد الأهلية وبنيجاح ابنهما ( حمزة ) في الثانوية العامة وحصوله على مقعد للدراسة في الجامعة



حمزة الجلايلة

ألف مبروك



أحمد الجلايلة



سمير يوسف حتاملة

احتفل الزميل يوسف حتاملة من دائرة النقليات بتخرج ابنة سمير من كلية الهندسة / هندسة ميكاترونكس / الجامعة الألمانية

ألف مبروك

# الخطوبة والزواج

- م. وسيم نصر كنعان
- رائد الشرع
- بهاء ذيب عبد الله
- محمود عادل ابراهيم
- ضياء الدين أيوب محمود
- عامر فخري الشلبي
- بلال زيد عودات
- أحمد محمد معايرة
- ياسر محمد علاونة
- شادي بسام اللواحمة
- زيد محمد زايد
- محمد عبد الله عبيدات
- لؤي محمد خير الغزاوي
- صلاح الدين أبو الهيجاء
- فلاح عبد الكريم الجوراني
- محمد ابراهيم اللواحمة
- حسن ابراهيم الطرابشة
- ضياء سعود القصاص
- أحمد اقنيبي وسهاد الغانم
- محمد عبد الكريم العطار
- محمد توفيق عبد الهادي
- عبد الله عبد العزيز العمري
- علاء أحمد الجوراني
- محمد منصور الروسان
- علي فاروق فندي
- زهير أحمد ذينات
- محمود أحمد الدردور
- محمد محمود بني هاني
- أنس عبد القادر ملكاوي
- حمزة فيصل الشياب
- أشرف ابراهيم حتاملة
- معتصم صوالحة
- سلطان محمد دواغرة
- معاذ أحمد الصباحين
- عدي مصطفى هياجنة
- المهندس قتيبة الهزايمة
- محمد ماجد الكوفحي
- حسين (محمد رؤوف) بني هاني
- زكريا فتحي مقابله
- مراد العكاليك
- نانسي غرايبة
- نسرين البدور
- اشرف السقار



# المواليد الجدد



هيثم  
يوسف مقداي



ينال  
رامي بصول



ليمار  
معن الجلايلة



مؤمن  
جهاد كنعان



نور مهند بطاينة  
ابنة الزميله المهندسة  
بسمة العثمان



عمار  
محمد الزعبي



غنى  
عبدالله ديبس



كرم  
جهاد المومني



طارق  
زياد أبو الفول



عرب  
معتز طعاني







سوار  
ياسر الروابدة



سيرين  
يوسف مقدادي



شام  
معتز طعاني



راشد  
محمد شقيرات



ريان  
فايز الخن



ريتال  
يوسف مقدادي



حاتم وزكريا وجنى  
وائل بني هاني



حسن وجنا  
راجي عودة



خالد  
عمر شطناوي



رياد ورنيم ومحمد  
ابناء الزميلة  
اماني المومني





عبدالله وعمر  
محمد عبابنة



عبداللطيف  
ناجي العلاونة



حاتم  
عبدالمهدي بطاينة



محمد وماهر  
عبدالله السردى



جود  
جهاد المومني



جواد  
قيس ذيابات



أحمد  
امين هزايمه



جود  
خالد الحسبان



اسامة  
سامر بطاينة



ابراهيم  
يوسف مقداي



أنس الرديده

## ومضى...

صوت مكابح السيارة أعاده الى حالة اليقظة  
كان دماغه منشغلا بمواضيع شتى ولم يحس بأنه يقطع الشارع ..  
تغاضى عن شتائم السائق ومضى يقلب كفيه ويضرب أخماساً لأسداس وصوت زوجته ما زال عالقا في أذنيه .  
(بدنا لحمة ،جيب بطاطا، لا تنسى الحليب)  
كان حريصاً على مظهره يمشي بكبرياء بمعطفه الطويل كم أحب هذا المعطف وكم أزعجته رائحة الصيف  
يبدو أن الصيف قد أتى باكراً هذا العام وبالتالي عليه شراء بنطال جديد  
يا لهذا المعطف كم ستره وأخفى الرقعة في قفا بنطاله !  
بدأ النظر إلى واجهات المحلات محاولاً أن ينسى لكن الأسعار المعلقة على الشيايب أدخلت الرعب إلى قلبه  
وفكر بصوت عال (مالنا غير الباله) ومضى من جديد ...  
مد يده في جيبيه ليتحسس ما بقي من راتبه وتذكر أنه قد ترك ثمن ورقة (يانصيب)  
اليانصيب كان مدمناً على شرائها وأنفق عليها ما يعادل إحدى الجوائز الكبرى  
اشترى ورقته اختارها بعناية وكأنه كان يعرفها منذ زمن وانتهاز الفرصة للحديث مع البائع عن الرابحين وما فعلوه وكيف  
انقلبت حياتهم !...  
أمامه على الطريق فتاتان تتحدثان بصوت مرتفع أبطأ المسير خوفاً من أن يسمع حديثهما  
لكن فضوله كان يشتعل ، اكتفى بالنظر . شيء يسقط من إحدهما اقترب منه انحنى بطريقة لا تلفت النظر تناوله وأكمل  
المسير فتح يده ليرى قطعة ذهبية (اسورة)  
لابد أنها غالية الثمن (قالها في سره)  
وهنا بدأت معركة الأضداد في داخله استغل شيطانه نقطة ضعف في نفسه وهي الفقر  
وبدأ يزين له أخذها وبيعها وأنه بحاجة إلى ثمنها وأنها زينة وأن صاحبها ليست بحاجة ...  
لكن شهامته التي ربي عليها أسكتت شيطانه لا لن يقبل على نفسه ما ليس له ولن يكون إلا كما أراد (عظيماً)  
ولن يأخذها ...  
أسرع الخطا اقترب من الفتاة بصوت أجش خافت (أختي لو سمحتي)  
لم تسمعه  
بحركة لا إرادية وضع يده على كتفها ليوافقها  
استدارت ودون سابق إنذار لطمته على خده وهي تقول  
يا قليل الحياء  
تلعثم ضاعت منه الكلمات حين بدأ الناس بالتجمهر مد يده بالقطعة الذهبية باتجاهها...  
تناولتها من يده وهي ترتجف حاولت التعبير عن أسفها لكنه لم يسمع ..  
استدار وعاد أدراجه لم يعد يفكر في عمله أو بالذهاب إلى أي مكان  
نظرات الناس أكلت كرامته  
عبر الشارع  
لكنه في هذه المرة لم يستيقظ على صوت مكابح السيارة  
في اليوم التالي وفي نفس المكان  
أحدهم يقول لأخري في الأمس حاول التحرش بفتاة هنا وأثناء هروبه دهسته سيارة فمات .

بقلم الزميل / أنس الرديده  
دائرة منطقة اربد

# الراتب مهم ولكن .....

- العمل والحصول مقابلته على راتب جيد من اجل عيش كريم وبناء مستقبل الفرد هو هدف كل شخص .
- ولكن الأجور المرتفعة ليست بالضرورة أن تتناسب طردياً مع الإنتاجية .
- أخلاقيات العمل ، والتحفيز المعنوي وبيئة العمل المريحة قد تكون العامل الأكبر لزيادة الإنتاجية ، حتى لو لم تكن من أصحاب الرواتب المرتفعة .
- ولرعاية عمالك ، هناك ثمانية أشياء يحتاجها الموظف منك ؛
- الحرية : وذلك من خلال إتاحة المجال للموظف لتطوير العمل وتبسيط الإجراءات والإبداع .
- الأهداف : وتكمن في متعة التحدي أمام الموظف حتى ولو كانت بسيطة .
- الرسالة : وذلك من خلال إشعار الموظف بأنة جزء من شيء عظيم لنكون ( الأفضل ، الأكبر ،... )
- التوقعات : في حين أن كل وظيفة تضمن قدرأ من الحرية ، إلا أنه لا بد من تلبية التوقعات منها من خلال الانتقاد البناء لزيادة الإنتاجية .
- المدخلات : وذلك من خلال استيعاب الأفكار والاقتراحات التي يقدمها الموظفين وإشعارهم بأهميتها حتى ولو لم يتم الأخذ بها .
- الاتصال : ليس دائماً الراتب هو الحافز الرئيسي للعمل وإنما التواصل الايجابي في بيئة العمل ، والعلاقات الحسنة لها الكبر الأثر في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء .
- الاتساق : وذلك بعدم المحاباة أو المعاملة غير العادلة بين الموظفين وخصوصاً الجنس الأخر والانتقاد البناء .
- المستقبل : لكل وظيفة مسار طبيعي بمرور الوقت سواء كان داخل الشركة أو خارجها فلا بد أن تؤدي إلى شيء اكبر مستقبلاً .
- وأخيراً الموظفين يهتمون لعملك عندما تهتم بهم أولاً .

## بقلم الزميل / مراد العكايك قسم شؤون الموظفين

## التنمية المستدامة والمعرفة

تكاد لا تخلو محاضرة او لقاء في عالم الاعمال والتنمية من مصطلح التنمية المستدامة ويقصد بهذا المصطلح ان نستفيد من الموارد البيئية المتاحة لنا بحدود لا تؤثر على قدرة الاجيال القادمة من الاستفادة منها ويمكن تعميم ذلك المصطلح على جميع الموارد التي وفرتها لنا الطبيعة بقدرة الخالق وعرفانا بالجميل لا بد لنا من الاعتدال في استخدام هذه الموارد، فمصادر الطاقة لا بد من الاعتدال باستخدامها والتعامل معها لحفاظ عليها ولا نتعدى على حقوق الاجيال القادمة بها فالنفط والوقود الحيوي وغيرها من مصادر الطاقة يمكن نفاذها واذا وجدنا بعض هذه المصادر (مصادر الطاقة البديلة كالهواء واشعة الشمس) لا تنفذ ولكن اذا لوثنا البيئة فلا يمكن للاجيال القادمة الاستفادة منها كما يجب وبالتالي يمكن اعتبارها محدودة بإمكانية استخدامها .

جميع الموارد المتاحة للإنسان تنضب لأنها متوفرة بحدود معينة وبالتالي تنقص مع الزمن الا المورد الالم

في حياة الانسان وهو المعرفة والعقل البشري فالمعرفة مع استخدامها والتفكير بها تزداد وتنمو، وبالتالي فانه لا بد من زيادة التفكير والاستغلال لعقل الانسان لنتمكن من تطوير وتنمية المعارف التي توصل اليها الانسان .

والفرق ما بين المجتمعات او الاشخاص هو في الاعتدال والمغالاة في استخدام الموارد المتاحة فهناك من يغالي في استخدام الموارد الطبيعية كالنفط والبيئة وغيرها مقابل اخر يعتدل بذلك، وهناك من يغالي في التفكير بالعلم والمعرفة وهؤلاء هم من ياتي بالجديد والتطوير ويفيد المجتمعات بمقابل اخرين معتدلون بالتفكير وتطوير المعرفة او حتى بعضهم متواضعون بذلك .

ومن هنا علينا ان نحدد اين نحن من ذلك مغالاة ام اعتدال ام تواضع في التفكير بما هو مفيد ويساعد على نمو المعارف التي تخدم الانسانية .

بقلم الزميل / عبد المهدي بطاينة  
رئيس قسم التخطيط والتطوير التنظيمي

## نايل سات والعرب

يستوقفني قمر النايل سات بمحطاته الكثيرة والمتنوعة ومواطن عربي بسيط يقبع في غرفة جلوسه متربصاً يصوب اشعة جهاز التحكم عن بعد كقناص يحاول صيد فريسته ، تجده مشدود الاعصاب صعب المراس محولاً المنزل الصغير لفرقة عمليات والزوجة والاطفال لأصنام لا تقوى على الجراك او الكلام . يلعن الحكومة والطبقة المخملية والفساد والفقر وغياب العدالة وحقوق الانسان والحيوان على حد سواء ، يحلل السياسات الخارجية والداخلية لأكثر الدول تعقيداً .

تجد عزيزي القارئ هذا المواطن البسيط يضع الحلول الناجعة للمشكلات الاقتصادية الصعبة ويرسم الخطوط العريضة والصغيرة للديمقراطيات الناشئة ومحللاً لاستراتيجيات الدول وأيدولوجيات الجماعات والمجتمعات وكأنه عاش في كل دوله مئة عام ! .

اما الطامة الكبرى بصريح العبارة فانه ان تابع قناة العربية كان في الوسط وان تابع الجزيرة تحول للمعارضة وان تابع زويونة بلدنا كان من الوطنيين الموالين للخلاص وكل ذلك وذلك بسرعة جهاز التحكم عن بعد !

اما أن الأوان ان نحدد مسارنا السياسي والاجتماعي والثقافي وان نكون اما في الوسط او اليمين او اليسار ؟

وان يكون الاردنيون مدركون لمستقبلهم والمخاطر المحدقة بهم من كل صوب وحذب .

حمى الله الأردن وملكه وشعبه اما الحكومات فهي كفصل الصيف والخريف والشتاء في كل فصل نبحت كيف نتخطاه

بأقل الخسائر ، اما الربيع فبالعمل والاخلاص والولاء والانتماء يصنعه الشعب فقط .....

بقلم الزميل / خالد الحسبان / دائرة المفرد

## الجودة كمفهوم وأهداف وفوائد تطبيق

\* فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة:

1. الإقلال الوقت و الأخطاء و سهولة ضبط حالات عدم المطابقة.
2. الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة وخفض التكاليف وتحسين السعر المنافس .
3. توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات الإدارية والفنية والتي تساهم في تحقيق أداء جميع العمليات بصورة أفضل .
4. يساعد تطبيق نظام إدارة الجودة الشركة او المؤسسة على تحليل متطلبات العميل وتعريف العمليات اللازمة لتوفير المنتج المقبول وجعل هذه العمليات تحت المراقبة .
5. إنشاء نظام إداري مبني على التوثيق ويحدد المهام والمسؤوليات والسلطات .
6. اتخاذ القرارات الصحيحة المبنية على الدراسة والتحليل .
7. تدعيم الجودة لعمليات التحسين المستمر .
8. زيادة الإنتاجية وتقليل الفاقد ..

\* الخلاصة \*

ان عالم المنتجات والخدمات اليوم هو عالم الجودة ورضاء العميل في المقام الأول ثم تحقيق الربح وزيادة الإنتاجية في المقام التالي ولعل الداعي لهذا التوجه زيادة المنافسة العالمية وتوافر البدائل لدى العميل أو المستهلك مما يعطيه الفرصة للاختيار والمفاضلة بين سلعتين من نفس النوع الذي يريد. على المؤسسات والشركات والمصانع وأي مقدم خدمة أن يعلم أن تكاليف تطبيق نظم وإدارات الجودة وان كانت عالية في البداية إلا أنها سوف تكون الاقتصادية والمحفزة للاستمرار والبقاء في النهاية .

على جميع موظفي الشركة أن يعوا أن الجودة هي فكر وأسلوب وأهداف وتطبيق ونتائج .

وأخيراً .....

« أعملها بصورة صحيحة من أول مرة وكل مرة كروسبي »

بقلم الزميلة / رباب كيوان  
دائرة علاقات المشتركين

إنطلاقاً من تعزيز نشر ثقافة حقيقية للجودة في شركة كهرباء محافظة اربد وتعزيزاً للأدراك بأن إدارة الجودة هي مسؤولية كل موظف في الشركة وأن قسم إدارة الجودة والتنمية المستدامة هو مساعد ومشرف على عملية تطبيق نظام إدارة الجودة، إرتأيت أن أقدم هذا الشرح البسيط حول مفهوم أهداف وأهمية تطبيق نظام إدارة الجودة.

**مفهوم الجودة**

- إن أعم وأشمل مفهوم للجودة نجده في هذه الآية الكريمة وهذا الحديث الشريف  
قال تعالى : « صنع الله الذي أتقن كل شيء »  
قال رسول الله صلى الله عليه وسلم « إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه » .  
حقاً أنه الإلتقان هو أكبر مفهوم وأدق تعريف للجودة. فالإلتقان هو أداء العمل على أتم وجه وإنجازه على أفضل صورته والحفاظ على المواد الخام والحرص على إنجاز العمل وإتمامه في أقل وقت وبأعلى قيمة وقبل كل ذلك الدقة والمهارة .

عرفت المنظمة الدولية للمواصفات ( ISO ) الجودة بأنها :

1. مجمل مميزات مادة تحدد قدرتها على تلبية الحاجات الموصوفة أو المتضمنة .
  2. مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج / الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضى أو المطابقة للغرض - Fitness For Use .
- « .الصلاحية للغرض Quality is Fitness for use .  
أي أن :-

**المفهوم الشامل للجودة** هو الإلتزام والإيضاء بمتطلبات وتوقعات العملاء بصفة دائمة .

**والهدف** هو تحقيق أو اجتياز توقعات العملاء في جميع الأوقات .

**وتقاس الجودة** بمدى رضى العملاء .  
**وتتحقق الجودة** من خلال الوقاية من حدوث العيوب والأخطاء .

**أهداف الجودة**

1. لأهداف الجودة وجهتي نظر وهما:-
- أهداف الجودة من وجهة نظر العميل « رغبات العميل » .
- أهداف الجودة من وجهة نظر المؤسسة أو الشركة أو المصنع أو مقدم الخدمة .

# محطات للتأملين

\* مثلما تترك بعض الأطعمة تبرد قليلا ليسهل عليك أكلها، اترك بعض ( الخلفات ) تهدأ قليلا ليسهل عليك حلها  
\* الأشياء الجميلة بداخلنا وليست في الأحداث، فعندما نمتلك عينا جميلة فإننا نرى كل شيء جميلا .. وعندما نمتلك نفسا راضية سنرضى ولو بالقليل  
\* العلاقات لا تقاس بطول العشرة انما تقاس بجميل الأثر وجميل الأخلاق .. فكم من معرفة قصيرة المدى لكنها بجمالها وهدونها أعمق وأبقى من أطول معرفة  
\* الاحترام لا يدل على الحب، انما يدل على حسن التربية .. احترم حتى ولو لم تحب  
\* من يقدم لك الاهتمام فلا تهمله، لأن هذه النوعية من القلوب على وجه الانقراض  
\* الراحة كالسراب، كلما اقتربت منها ابتعدت ولن تصلها الا في الجنة .. فلنترك الراحة ولنبحث عن الجنة  
\* أناقة اللسان هي ترجمة لأناقة الروح .. فلا ترفع صوتك عند الحوار بل ارفع مستوى كلماتك  
\* لا تكثر من الشكوى فيأتيك الهم .. لكن أكثر من « الحمد لله » فتأتيك السعادة

اختارتها الزميله / سامية محمود عينبوسي

قسم التأمين الصحي



## مزايا استخدام الاعمدة الخشبية مقارنة بالاعمدة الحديدية لحمل شبكات الجهد المنخفض



أن تطبيق شركة كهرباء اربد لنظامى إدارة البيئة وادارة السلامة والصحة المهنية -المواصفات المعتمدتين دوليا مواصفة (ISO14001,ISO18001) - يتطلب منها تحديد سياستها واهدافها للبيئة وللسلامة والصحة المهنية ، وكان من اهدافها تقليل الاصابات بين العاملين والمواطنين والناجئة عن النقاط والتقاطعات الخطرة .

وان التعرف وتحديد المخاطر هي الخطوة الاولى ونقطة الانطلاق في فهم و ادراك طبيعة تلك المخاطر و آثارها على الصحة العامة، ويتطلب ازالة ومنع حدوث المخاطر وضع

تعليمات ارشادية للمواطنين والعاملين واتباع تقنيات حديثة ومواد تمنع تلك المخاطر ومن المواد التي سيتم استخدامها في شركة كهرباء اربد لتقليل اصابات العمل بين العاملين والاصابات بين المواطنين الاعمدة الخشبية لحمل شبكات الجهد المنخفض .

ان استخدام الشركة لتلك الاعمدة كان لما تمتع به من مزايا مقارنة بالاعمدة الحديدية وتتلخص تلك المزايا بما يلي :-

١-السعر (Cost)

أن الاعمدة الحديدية غالية الثمن مقارنة بالاعمدة الخشبية وملحقات الاعمدة الخشبية من اساور وحوامل وطريقة الغرز والحمل أقل كلفة من استخدام الاعمدة الحديدية

٢-الوزن (Weight)

ان الاعمدة الحديدية وزنها ضعفى وزن الاعمدة الخشبية عند مقارنة نفس الاحجام من كل نوع وهذا يؤدي الى المزايا التالية :-  
١- يقلل من كلفة النقل

٢- يمكن نقل الاعمدة الخشبية يدويا وخاصة الى الاماكن التي لا تصل اليها المركبات .

٣- يتيح غرز الاعمدة الخشبية يدويا دون الحاجة الى اجهزة ميكانيكية مثل الرافعات

٣-الحفاظ على البيئة (Environmental)

أن صب الصلب عند تصنيع الاعمدة الحديدية له اضرار سلبية على البيئة وتأثيرها على البيئة يكون كالتالى :-

(A) ان عملية التعدين والمعالجة للصلب لها تأثير كارثي وهائل على المدن

(B) أن عملية التصنيع لمعدن الاعمدة الحديدية من صب وتشكيل يشكل مشكلة كبيرة ورئيسية في انبعاثات الكربون في الجو .  
(C) أن زيادة وزن الاعمدة الحديدية يحتاج الى عدد كبير من المركبات لنقلها وبالتالي الى استخدام كميات كبيرة من الوقود من قبل المركبات الذي يؤدي الى انبعاث مادة الكربون المضرة للبيئة .

#### ٤-العزل ( Insulation )

أن الاعمدة الحديدية موصلة جيدة للكهرباء مما تشكل خطورة على العاملين والمواطنين ، والأعمدة الخشبية غير موصلة للكهرباء في جميع الأحوال .

لهذا أن الاعمدة الخشبية آمنة عند استعمالها ولا تكون سببا في انقطاع التيار الكهربائي

#### ٥-العمر الافتراضي ( Life Span )

أن الأعمدة الحديدية تتعرض للصدأ وتحتاج لذلك الى صيانة دائمة ومستمرة طوال فترة استخدامها في عمرها الافتراضي ، أن الاعمدة الخشبية تعالج وتحقن بمادة الكريوزوت ( creosote لمنعها من التلف أو التعفن لإطالة عمرها الى خمسين عام ، والمعالجة بهذه المادة أفضل من المعالجة بمادة CCA (Chromated Copper Arsenate) ولكن في جميع الاحوال المعالجة بهاتين المادتين يزيد من العمر الافتراضي للأعمدة الخشبية عن الاعمدة الحديدية .

#### ٦-قوة الشد ( Strength )

أن نسبة قوة الشد الى الوزن للأعمدة الخشبية أفضل بكثير منها للأعمدة الحديدية .

أن معامل التمزق للأعمدة الخشبية ( ميغا باسكل ( 68 Mpa )

أن معامل المرونة للأعمدة الخشبية ( ميغا باسكل ) 14000 Mpa

#### ٧-التسلق على الأعمدة ( Pole Climbing )

من الطبيعي تسلق الاعمدة الخشبية بواسطة استخدام أصفاد التسلق الحديدية ، ويمكن التسلق بسهولة وسرعة على الاعمدة الخشبية ، ويمكن حمل أصفاد التسلق الحديدية بيد واحدة أثناء التنقل من عمود الى عمود .



اعداد المهندسة زهيرة أحمد فريد حادر  
دايرة الدراسات

## نبي الله شيث عليه السلام

هو ابن سيدنا ادم عليهما الصلاة والسلام من صلبه، وقد ولدته حواء عليها السلام بعد أن قتل قابيل أخاه هابيل.

جعل الله تعالى شيثاً نبياً بعد موت سيدنا ادم عليه الصلاة والسلام، وأنزل عليه خمسين صحيفة، روى أبو ذر الغفاري رضي الله عنه عن الرسول صلى الله عليه وسلم أنه قال: «أنزل على شيث خمسون صحيفة» رواه ابن حبان.

قام سيدنا شيث بالأمر بعد سيدنا ادم عليه السلام وصار يدعو إلى طاعة الله وتطبيق شريعة الله، وقد كان الناس في زمانه على دين الإسلام يعبدون الله تعالى وحده ولا يشركون به شيئاً، وأنزل الله عليه شرعاً جديداً وهو تحريم زواج الأخ من أخته غير التوأم بعد أن كان حلالاً في شرع ادم. ولقد ذكر أن ادم عليه السلام مرض قبل موته أحد عشر يوماً، وكتب وصيته ثم دفع كتاب وصيته إلى شيث وأمره أن يخفيه عن ولده قابيل وولده، لأن قابيل كان حسوداً ولذلك قيل: إن شيثاً كان وصي أبيه ادم عليه السلام في مخطئه.

أقام سيدنا شيث بمكة يحج ويعتمر إلى أن مات، وقيل إن شيثاً لما مرض أوصى إلى ابنه أنوش، وقيل دفن مع أبويه ادم وحواء عليهما السلام في غار بأبي قبيس في مكة، ويقال إنه دفن بقرب مسجد الخيف بمعنى.

قال المؤرخون: قام أنوش بعد وفاة أبيه شيث على منهجه من غير تغيير ولا تعديل ولا تغيير ثم بعده ولد قينان، ثم من بعده ابنه مهلاييل وهو الذي يزعم الأعاجم من الفرس أنه ملك الأقاليم السبعة، ثم بعده ابنه يرد فلما حضرته الوفاة أوصى إلى ولده أخنوخ وهو إدريس عليه السلام على المشهور

« من أقوال

علي بن أبي طالب

كرم الله وجهه:

أشد الذنوب ما استخف به

صاحبه.»

ذهب أحد الصالحين إلى عيادة مريض في آخر أيام حياته ..

فلما حضر عنده وجده في حالة الاحتضار ..

قال له : كيف تجد مرارة نزع الروح ؟

قال المريض : إني لأجد أي مرارة بل احس بطعم حلوي في فمي ...

تعجب الرجل الصالح من كلام المؤمن ..

لأنه من المتعارف عند الجميع أن نزع الروح من الأمور الشاقة والمره ...

التي يواجهها كل انسان ساعة خروجه من هذه الدنيا ...

فلما رأى المريض حالة التعجب والحيرة في وجه الرجل ...

قال له : يا هذا لا تتعجب ، إني سمعت حديثاً عن رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم

قال : « من أكثر من الصلاة عليّ سوف لا يجد السوء والأذى ساعة الاحتضار ،

واني منذ مدة طويله أكثر من الصلاة على محمد صلى الله عليه وآله وسلم ، لهذا أجد من

جاء ذلك دوام السعادة والخير وخصوصاً هذه الساعة

( فلنرفع أصواتنا بالصلاة على محمد صلى الله عليه وسلم )

من أقوال الشيخ الشعراوي رحمه الله

- إذا أهمك أمر غيرك ، فأعلم أنك ذو طبع أصيل .

- وإذا رأيت في غيرك جمالاً ، فأعلم أن داخلك جميل .

- وإذا حافظت على الأخوة، فأعلم أن لك على منابر النور زميل .

- وإذا راعيت معروف غيرك، فأعلم أنك للوفاء خليل .



## حكمة العدد

«سئل حكيم عربي: ممن يجب أن تؤخذ المبادئ الحكيمة؟ فأجاب: من الأعمى لأنه لا يضع قدمه على الأرض حتى يستوثق من موضعه بعصاه.»

## من طرائف البخلاء

يحكى أن أحدهم نزل ضيفاً على صديق له من البخلاء وما أن وصل الضيف حتى نادى البخيل ابنه وقال له: يا ولد عندنا ضيف عزيز على قلبي فاذهب واشتر لنا نصف كيلو لحم من أحسن لحم. ذهب الولد وبعد مدة عاد ولم يشتري شيئاً فسأله أبوه: أين اللحم؟ فقال الولد: ذهبت إلى الجزار وقلت له: أعطنا أحسن ما عندك من لحم.. فقال الجزار: سأعطيك لحماً كأنه الزبد. قلت لنفسي إذا كان كذلك فلماذا لا

أشتري الزبد بدل اللحم. فذهبت إلى البقال وقلت له: أعطنا أحسن ما عندك من الزبد. فقال: أعطيك زبداً كأنه الدبس. فقلت: إذا كان الأمر كذلك فالأفضل أن أشتري الدبس. فذهبت إلى بائع الدبس وقلت: أعطنا أحسن ما عندك من الدبس.. فقال الرجل: أعطيك (دبسا) كأنه الماء الصالح

فقلت لنفسي: إذا كان الأمر كذلك، فعندنا ماء صافٍ في البيت. وهكذا عدت دون أن أشتري شيئاً. قال الأب: يالك من صبي شاطر. ولكن فاتك شيء.. لقد استهلكك حذاءك بالجزري من دكان إلى دكان. فأجاب الابن لا يا أبي.. أنا لبست حذاء الضيف

## عادات وتقاليد حول العالم

قبيلة جوبيس الأفريقية رجال هذه القبيلة لا يحبون ثرثرة النساء لذا فإنهم يجبرون نساءهم عند الزواج بثقب لسانها حيث يوضع فيه حلقة مستديرة كخاتم الخطوبة ويوضع في الحلقة خيط طويل يمسك الزوج طرفه فإذا ما ثرثرت وأزعجت زوجها يكفيه بشدة واحدة من هذا الخيط أن يضع حداً لثرثرتها وكثرة كلامها!!!

## حقائق غريبة وممتعة

- فرصة الموت من الضحك هي ١ من ١٥ مليار
- تقريباً ٩٥% من الأشخاص في نقطة معينة من حياتهم حاولوا أن يلقوا باب التلاجة بهدوء ليعرفوا متى تغلق اللبنة.
- قبل النوم ٩٢% من الأشخاص يحسب كم ساعة لديه لينام فيها.
- برج "سيرز" في شيكاغو لقب كأطول برج بالعالم لمدة أسبوعين فقط! إلى أن انتهى بناء برج خليفة في إمارة دبي.
- في بدايات ١٩٠٠م اللون الوردي كان لون للرجال.
- عندما تسأل المرأة سؤال فهي تعرف الجواب بنسبة ٨٠%.. لذلك دائماً كن صادقاً.
- خط الأطباء السيء لوصفات الطبية يقتل ٧٠٠٠ شخص سنوياً حول العالم.

## لماذا امك تؤلمها رجليها مع التقدم بالسن

في الرحم وضع الله الطفل في سائل ملحي شديد الملوحة ليظفو جسمه فينعدم ثقله، وورزقه يأتيه دون عناء عن طريق الحبل السري المربوط بالأم الذي ينقل له كل أسباب الرزق، فإن قصرت الأم في طعامها لا ينقص على الجنين شيء لوجود غدد تقوم بإذابة أسنان وعظام الأم لتعويض النقص لذلك نجد أسنانها وركبها ورجليها تؤلمها مع تقدم السن.