



نفخر بخدمتكم أينما كنتم
Proud to serve you wherever you are

صفحة شهرية تصدرها «الوطن» بالتعاون مع ديم



نحو حكومة إلكترونية

حققت الطفرة التكنولوجية التي شهدها العالم الحديث نقلة نوعية في استخدام البرمجيات الإلكترونية، الأمر الذي جعل منها وسيلة في غاية الأهمية لتقديم الخدمات العامة إلكترونياً. وقد شهدت السلطنة بقيادة السلطان قابوس بن سعيد المعظم - أبقاه الله - نقلة نوعية كبيرة بفضل التوجهات السامية التي أسداها جلالته بضرورة مواكبة التقدم التكنولوجي والانتقال إلى عالم الحكومات الإلكترونية التي تكون الحكومة العمانية في مصاف الدول المتقدمة في الجانب التكنولوجي.

حيث وجه جلالة السلطان قابوس في عدة محافل وطنية إلى تلك التوجهات السامية التي تفضل بها جلالته - أبقاه الله - في خطابه السامي في الانعقاد السنوي لمجلس عمان في عام ٢٠٠٨م إلى أهمية استخدام التقنية الحديثة في تخطيط المعاملات في سبيل الحصول على الخدمات التي توفرها الحكومة بشكل ميسر وسهلاً للمواطن الكريم أو المستهلك بشكل عام.

ومما لا شك فيه أنه خلال الفترة الماضية عملت المؤسسات والهيئات الحكومية على إيجاد وتحديث الآليات إلى نمط إلكتروني يتوافق مع التطور الذي طرأ على تقديم الخدمات وسير المعاملات على كافة المستويات حيث شهدت بعض المؤسسات الحكومية تحول شبيه كامل للخدمات التي تقدمها مما سهل عليها وعلى المستهلك من تلك الخدمات الكثير من الجهد والوقت والمال.

ومن أجل التنافس لتقديم أفضل الخدمات إلكترونياً فقد أطلقت مسابقة السلطان قابوس للإجادة الإلكترونية في عام ٢٠١٠م بتنظيم من هيئة تقنية المعلومات والتي حققت نجاحاً كبيراً في إبراز العديد من الخدمات الحديثة التي لم تكن تطبق على أرض الواقع بل تعدى الأمر ذلك وأصبح التنافس على الإبداع في تقديم خدمات متطورة و متميزة إلكترونية.

وتعتبر ديم ضمن المؤسسات التي تسعى للارتقاء بتقديم خدماتها إلكترونياً والمضي قدماً إلى تقديم كل ما هو أفضل تنفيذاً لرؤيتها المنمطة في أن تكون مؤسسة خدمية رائدة تطبق أفضل الممارسات العالمية للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة في سلطنة عمان مثل خدمة «فاتورتي» التي طرحت مؤخراً من أجل ضمان قراءات صحيحة للعداد وإصدار فاتورة فورية وهي متاحة عبر موقعنا الإلكتروني www.diam.om

إذ تهدف خطوة تطوير واتاحة الخدمات عبر موقع ديم الإلكتروني ليكون أكثر شمولية إلى تقديم الخدمات بمختلفها (الطلبات، المقترحات، الاستفسارات والإبلاغ عن أي شكوى وغيرها من المعلومات) وكذلك إتاحة فرص للتواصل مع الجمهور عبر مختلف وسائل برامج التواصل الاجتماعي الأخرى وإمكانية الحصول على المعلومة ومشاركتهم في الرأي وصنع القرار لما فيه المصلحة العامة وصولاً إلى تحقيق خدمة مميزة وبالتالي تخفيف أعباء الجهد والوقت والمال والسعي للمحافظة على مستويات عالية في جودة الخدمات.

وإننا نجد أن مثل هذه الخدمات الإلكترونية في - ديم - بنموذجها الجديد تساهم في رفد الاقتصاد الوطني بالإضافة إلى خدمة المواطن والمقيم على أرض السلطنة.

تدشين خدمة الدفع الإلكتروني عبر موقع ديم نهاية العام الحالي

محمد الجيبائي مدير عام خدمات المشتركين :

بدء تنفيذ مشروع العدادات الذكية في مسندم هذا العام ومسقط بداية العام القادم

تغطية محافظة مسندم بالعدادات الذكية بنهاية العام الحالي لتشمل ما يقارب ٩ آلاف عداد.

ما هي استفادة المشترك و ديم من المشروع؟

النقلة النوعية الأساسية في مشروع قراء العدادات عن بعد هو ان عملية اصدار الفواتير الإلكترونية تكون بناء على قراءة حقيقة تصل الفاتورة الى المشترك عبر البريد الإلكتروني او حسابه في بوابة خدماتنا الإلكترونية بالوقوع الإلكتروني لديم اضافة الى ذلك يساهم المشروع في ترشيد الاستهلاك بحيث يتمكن المشترك من الحصول على معلومات الاستهلاك لكل ساعة حيث نسقو ما بتحديث كمية الاستهلاك لكل ساعة مما يمكن المشترك من مقارنة الاستهلاك في حال ارتفاع الاستهلاك او حدوث تسرب داخلي كما يساهم المشروع في تقليل الفاقد بالنسبة لديم بحيث تتمكن من معرفة كمية المياه المنتجة والموزعة وبالتالي تحديد مواقع التسربات وكشف مواقع الفاقد ومعالجتها عن طريق حساب كمية المياه التي يوزها العداد الرئيسي للمنطقة مقارنة بكمية المياه الاجمالية التي استقبلتها عدادات المنازل في المنطقة.



نفخر بخدمتكم أينما كنتم
Proud to serve you wherever you are



في وقت محظ نشهدنا واهتمامنا نسعى دائماً لجعل حياتك أسهل وذلك بتقديم خدماتنا الإلكترونية - احساب تكلفة استهلاك المياه - قراءة العداد الذاتية - فاتورة المياه الإلكترونية ب التسجيل في بوابة ديم الإلكترونية <https://www.diam.om/Account/Register>



محمد الجيبائي

قال محمد بن علي الجيبائي مدير عام خدمات المشتركين في ديم انه من المتوقع ان يشهد عدد المسجلين في بوابة الخدمات الإلكترونية ل ديم ارتفاعاً خلال الفترة المقبلة حيث تبدل ديم جهود مستمرة في رفع كفاءة خدماتها الإلكترونية بما يحقق رضى المشتركين وتسهيل الخدمات لهم مشيراً ان عدد المسجلين الحاليين في البوابة الإلكترونية يبلغ أكثر من ثمانية الاف مشترك، يمكنهم الحصول على عدد من الخدمات والمعاملات والتي من أبرزها الحصول على فواتير المياه والقراءة الذاتية للعدادات.

بداية ما هي أبرز الخدمات الإلكترونية التي تم تفعيلها عبر البوابة؟

نقطة البداية للخدمات الإلكترونية كانت من خلال تدشين الموقع الإلكتروني بجلته الجديدة بداية العام الحالي والذي يشمل على بوابة الخدمات الإلكترونية والتي تعتبر مركز الكتروني للخدمات التي توفرها ديم وتشمل تقديم خدمات أساسية والتي تضم اصدار وتحديث الفواتير بشكل شهري وخدمة القراءة الذاتية للعدادات وكشوفات الحساب بالدفعة لكل معاملة في حساب المشترك من ناحية عمليات الدفع أو الفوترة أو التسويات، اضافة الى ذلك ان لكل مشترك حساب خاص به في البوابة الإلكترونية بحيث يتمكن من الحصول على المعلومة المتعلقة بخدمة المياه او بالاول كما يمكن له ايضا تقديم الشكوى والبيانات عن طريق الحساب.

ماذا عن تأهيل البوابة الإلكترونية لتقديم خدماتها؟

تعتبر البوابة الإلكترونية بالنسبة لنا هي فرع الكتروني وبالتالي يتوجب علينا تخصيص كافة الموارد التي يحتاجها الفرع للقيام بمهامه حيث تم تهيئة الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع الانظمة الذكية في



حدثنا عن مشروع قراءة العدادات عن بُعد؟

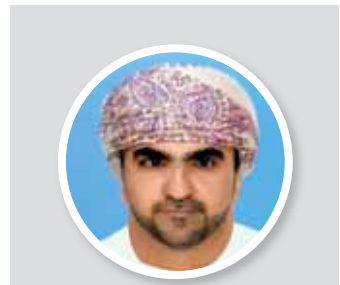
قراءة العدادات عن بعد ضمن المشاريع التي قمنا بتصميمها في ٢٠١٨ وسيتم بدء العمل في المشروع مع بداية شهر يناير من العام المقبل ٢٠١٩ ويشمل المشروع ٢٥٠ الف عداد في جميع ولايات محافظة مسقط كمرحلة اولية وسيتم التنفيذ خلال مدة سنتين اضافة الى ذلك تتولى الشركة المنفذة للمشروع اعمال الصيانة والشكاوي والاستبدال لمدة ٨ سنوات. كما سيتم البدء في محافظة مسندم مع بداية شهر سبتمبر المقبل وتستمر مدة التنفيذ ثلاثة أشهر ومن المتوقع ان يتم الانتهاء من

تقديم الخدمات كما تم تخصيص الموارد المالية والتقنية لضمان نجاح عمل البوابة الإلكترونية وتحقيق اهدافها في خدمة المشترك بكل سهولة ويسر، اضافة الى ذلك نعمل حالياً على ربط الخدمات الإلكترونية مع الجهات الحكومية الأخرى التي ترتبط اعمالها بديم.

ما هو القادم بالنسبة للدفع الإلكتروني؟

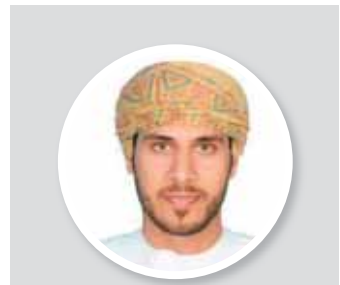
فيما يخص الدفع الإلكتروني قمنا بربط عملية الدفع بعملية الحصول على الفواتير عن طريق مواقع شركات التحصيل المتعاقد مع ديم ويمكن للمشارك دفع الفاتورة من خلال الشركة الوطنية العمانية للهندسة والاستثمار وشركة عمان للاستثمارات والتمويل والشركة العمانية للاتصالات كما يمكن الدفع عن طريق التطبيقات على الهواتف الذكية او الآلات الدفع المتوزعة في مختلف صالات الخدمات والمجمعات التجارية ونعمل حالياً على تفعيل خدمات الدفع عن طريق موقع ديم الإلكتروني ومن المتوقع ان يتم تدشين الخدمة بنهاية العام الحالي.

بوابة الخدمات الإلكترونية تحقق اهدافها في التسهيل على المشتركين



حميد الحوسني :

يمكن دفع الفاتورة بشكل منتظم ودون عناء



محمد البلوشي :

القراءة الذاتية لعداد المياه ابزر الخدمات



مبارك البريدي :

يمكن الحصول على الفاتورة بسهولة ودون تراكمات

بعد ان تم تدشين الخدمات الإلكترونية ل ديم بما يضمن تسهيل اجراء المعاملات قام عدد من المشتركين بالتسجيل في بوابة الخدمات الإلكترونية حيث قاموا بإنهاء عدد من الخدمات المتاحة دون الحاجة لمراجعة صالات خدمات المشتركين اضافة الى ذلك تفاعل المشتركين بملاحظاتهم ومقترحاتهم عبر الخانة المخصصة لذلك في البوابة، وقد قمنا باستطلاع آراء إلكترونية.

وقال البريدي حول استخدامه لخدمات ديم الإلكترونية: استخدمت الخدمات الإلكترونية ب ديم منذ الإعلان عنها وابلاغنا من قبل المختصين بالهيئة.

وقال مبارك البريدي في تقييم الخدمات الإلكترونية ل ديم أنها جيدة جداً وأمل أن تخفيف الهيئة المعاملات الأخرى المرتبطة بتوصيل الكهرباء والمياه للمواطنين وغيرها من الخدمات التي تخدم المواطن والتي تقلل مراجعته للمكاتب بالمناطق. كما اقترح قائلًا: عند وصول الفاتورة مثلاً بالنظام يحصل المواطن

