وزارة الإسكان والمرافق
والمجتمعات العمرانية

EWRA
جهاز تنظيم
مياه الشرب و الصرف الصحى
و حماية المستهلك

التقرير السنوي الثاني عشر

جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي
وحماية المستهلك

العام المالي ٢٠١٩ - ٢٠٢٠

التقرير السنوي الثاني عشر

جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي
وحماية المستهلك

جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك

قائمة المحتويات:

الباب الأول: جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي	١ – ٨
الباب الثاني: مؤشرات الآداء ومستويات الخدمة	١١ – ٢٠
الباب الثالث: جودة المياه	٢٣ – ٣٢
الباب الرابع: حماية المستهلك	٣٥ – ٣٦
الباب الخامس: التحليل المالي وتقييم الآداء	٣٩ – ٤٨
الباب السادس: التسعير والتعريفة	٥١ – ٥٤

الفصل الأول:
جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

مقدمة:

يسعى جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك منذ تأسيسه بالقرار الجمهورى رقم ١٣٦ سنة ٢٠٠٤. إلى تنظيم قطاع مياه الشرب والصرف الصحى وتطويره ونشر جميع خدماته، والعمل على تطوير البنية الأساسية وإتباع إستراتيجيات جديدة بالقطاع على نحو يواكب أحدث وسائل التكنولوجيا لضمان توافر وإستمرارية خدمات مياه الشرب والصرف الصحى المقدمة لجميع المواطنين وفقا للمعايير الدولية بجودة عالية وبسعر عادل ومناسب ومرضى للأطراف المتعاملة بالقطاع وذلك بما يضمن الحفاظ على الإستثمارات الحالية وتهيئة المناخ لدخول الإستثمارات الجديدة فى القطاع مرتكزا على مبادىء رئيسية متمثلة فى الشفافية وإرساء قواعد المنافسة الحرة وحماية حقوق الشركات والمستهلكين.

ويأتى التقرير السنوى الثاني عشر لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك ليستعرض أهم الإنجازات والأنشطة التى قام الجهاز بتحقيقها خلال العام المالى ٢٠١٩ - ٢٠٢٠م فى سبيل تحقيق أهدافة.

ويؤمن الجهاز التنظيمى بأن تحقيق أهدافه هى ثمار التعاون بين جميع الجهات العاملة بالقطاع بالإضافة إلى أهمية البعد المجتمعى والذى يتبلور فى دور الجهاز فى التواصل مع المستهلكين والتوعية الشاملة للوصول إلى ترشيد الإستهلاك لمواجهة التحديات التنموية.

الرؤية:

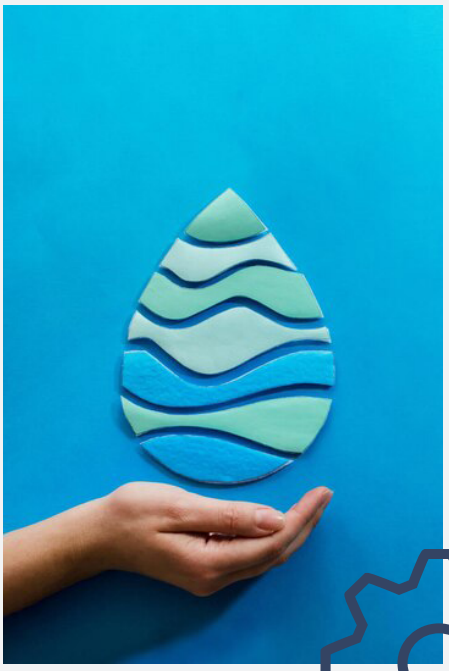
الإرتقاء بخدمات مياه الشرب والصرف الصحى من خلال تحقيق التوازن بين مصالح جميع الأطراف في إطار من المبادئ العامة المتمثلة في الشفافية والكفاءة وحماية حقوق المستهلكين.

الرسالة:

التأكد من توافر خدمات مياه الشرب والصرف الصحى بجودة عالية وسعر مناسب يتوافق مع سياسة الدولة للقطاع مع الإلتزام بحماية الصحة العامة والبيئة.

الأهداف:

تنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف الصحى على مستوى الجمهورية. سواء التى تباشرها مشروعات حكومية أو التى تمنحها الدولة أمتياز العمل فى هذا المجال طبقاً للقانون أو وحدات مياه الشرب والصرف الصحى التى تنشئها المشروعات الخاصة. على نحو يمكن ويشجع هذه المشروعات من تحقيق اعلى مستوى من الأداء بما يضمن إستمرارية الخدمة بالجودة والكفاءه المطلوبة. وتقديم الخدمة للمستهلك بصورة مناسبة وبأنسب الأسعار.



اختصاصات الجهاز:

- التأكد من أن كافة الأنشطة المتعلقة بمياه الشرب والصرف الصحي تتم في إطار الالتزام بالقوانين واللوائح وخاصة المتعلقة منها بالجودة وحماية البيئة.
- مراجعة الخطط الخاصة باستهلاك وتنقية وتحليل ونقل وتوزيع مياه الشرب والصرف الصحى.
- تقديم المساعدات الفنية للمشروعات بناء على دراسات تحدد مستوى الآداء.
- المتابعة الفنية والتجارية والإقتصادية والمالية المستهدفة والتحقق من تكلفة أنشطة مياه الشرب وأنشطة الصرف الصحى بما يضمن مصالح المشروعات والمستهلكين.
- دراسة طلبات تحديد وتعديل التعريفة بما يكفل التوازن بين مقدمي الخدمة والمستهلكين وإعتمادها من مجلس الوزراء.
- مراجعة وإعتماد نماذج العقود والإتفاقات بين مقدمى الخدمة والمستهلكين.
- متابعة توافر الكفاءات الإدارية والفنية والمالية والاقتصادية لكافة المشروعات.
- ضمان جودة مستوى الخدمات الفنية والإدارية لكافة المشروعات.
- نشر المعلومات و التقارير و التوصيات بما يضمن الحقوق و الالتزامات لمقدمى الخدمة و المستهلكين.
- بحث شكاوى المشتركين بما يكفل التوازن في حماية مصالح مقدمى الخدمة والمستهلكين.

القواعد الحاكمة:

- الإستدامة المالية والمائية.
- جودة تقديم الخدمة.
- عدالة الأسعار.
- حماية المستهلك.
- حماية البيئة .

أدوات التنظيم:

- تراخيص مزاولة النشاط.
- تعريفة إستهلاك الخدمات.
- مراقبة الآداء.
- تشجيع المنافسة والحوافز التنظيمية.

المحاور الرئيسية لأنشطة الجهاز:

المحور الأول: مراقبة جودة المياه:

- تجميع عينات من مواقع إنتاج المياه بالمحافظات وتحليلها بمعرفة معامل الجهات العلمية المحايدة.
- إصدار التقارير عن موقف جودة مياه لشرب وخدمات الصرف الصحى بالمحافظات.
- المرور الميدانى على المعامل المركزية والفرعية ومعامل المحطات الموجودة لدى مقدمى الخدمة.
- مقارنة بين النتائج من خلال التقارير التي يصدرها الجهاز للوقوف على التحسن في جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي.

المحور الثانى: حماية المستهلك:

- متابعة وحصر وتصنيف شكاوى المستهلكين عبر الوسائل المتنوعة.
- الزيارات الميدانية على الطبيعة لبحث شكاوى مياه الشرب والصرف الصحي.
- مراجعة إدارت ومراكز خدمة العملاء للوقوف على مستوى تقديم الخدمات والتطور فى الإداء.
- تعديل السلوكيات السلبية ودعم السلوكيات الايجابية فى تعامل المجتمع مع قضايا مياه الشرب والصرف الصحى وزيادة الوعى لدى المستهلكين.
- قياس درجة الرضاء عن خدمات مياه الشرب والصرف الصحى.

الحور الثالث: التحليل المالى والتنظيم الاقتصادى:

- تحليل القوائم المالية الخاصة بمقدمي خدمات مياه الشرب والصرف الصحى.
- مراجعة الموازنات الإستثمارية لمقدمي خدمات مياه الشرب والصرف الصحى.
- إصدار تقارير بالتوصيات اللازمة لتحسين الآداء.
- القيام بدراسات التكلفة وتعديل تعريفة خدمات مياه الشرب والصرف الصحي.

المحور الرابع: اعتماد مشغلي مرافق مياه الشرب و الصرف الصحي:

- تم إعداد برنامج لتحديد وبناء وقياس قدرات مديرى ومشغلى محطات مياه الشرب والصرف الصحى ومحللى معامل مرافق مياه الشرب والصرف الصحى وكذلك الشبكات ومنح شهادات الإعتماد لهم.
- قيام الجهاز التنظيمي بالتعاون مع المركز القومى لبحوث الإسكان والبناء والشركة القابضة فى إتخاذ الإجراءات التنفيذية لتفعيل برنامج الإعتماد.

المحور الخامس: مراقبة أداء الشركات لتقليل الفاقد من مياه الشرب:

- تركيب عدادات قياس على مواقع إنتاج المياه ومراجعة كافة العدادات المركبة على وصلات المستهلكين.
- قيام الشركات بتقسيم مناطق الخدمة إلى مناطق منفصلة وذلك بغرض السيطرة والتأكد من كمية المياه داخل شبكات التوزيع.
- قيام الشركات بتركيب عدادات قياس على المأخذ لمحطات إنتاج مياه الشرب وذلك لقياس كمية المياه الخام الداخلة لمحطات مياه الشرب.

المحور السادس: التأكيد على ضبط الأداء الفني والمالي لمقدمي الخدمة من خلال مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة :

- إعداد جداول للبيانات السنوية المطلوبة من الشركات لتقديمها للجهاز بغرض حساب مؤشرات للأداء للشركات ومستويات الخدمة للمستهلك
- مراجعة وتحليل البيانات الواردة.
- إحتساب مؤشرات الأداء للشركات ومستويات الخدمة للمستهلك.
- إصدار تقارير بالتوصيات اللازمة لتحسين وتطوير آداء مقدمي الخدمات.

المحور السابع:الإطار التشريعى لقطاع مياه الشرب والصرف الصحى:

- قانون تنظيم القطاع .
- التراخيص.
- توحيد التشريعات.
- حماية إستثمارات وأصول القطاع.
- جذب الإستثمارات الخاصة.

المحور الثامن:التعاون الدولى:

- الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID
- إتفاقية الشراكة المصرية الأوروبية SAAP
- التعاون الفني الإنمائي المصري الألماني GIZ
- البنك الدولي WB

ضمان توفير مياه الشرب الكافية عالية الجودة للمواطنين في جميع أنحاء جمهورية مصر العربية، وبما يضمن أن يكون لجميع المواطنين السبيل للحصول على مياه الشرب النقية ذات الجودة.

تحقيق الاستدامة المالية للشركات العاملة بالقطاع، بما يسمح لها بتطوير سبل عملها وإدارة نشاطها بكفاءة.

تجميع ومعالجة مياه الصرف الصحي بصورة آمنه تتوافق مع المعايير البيئية والصحية.

تحقيق درجة عالية من الاستقلالية المؤسسية لمقدمى الخدمة لكي تحقق أهدافها دون التزامها بقيود تؤثر على مساراتها وكفاءة عملها.

تحقيق عائد عادل للاستثمار على أنشطة القطاع بما يحقق مفهوم فاعلية النفقة (Cost Effectiveness).

ويقصد بمنظم الخدمة داخل قطاع مياه الشرب والصرف الصحى وجود مجموعة من القواعد المنظمة والملزمة الصادرة عن كيان له الصفة القانونية والسلطة اللازمة (الجهة التنظيمية) لرقابة ومتابعة والإشراف علي إلتزام الكيانات الأخري (مقدمي الخدمات) الخاضعة للتنظيم بالإضطلاع بمسئولياتها تجاه عملاءها وإتخاذ الإجراءات وتطبيق العقوبات اللازمة حال الإخلال بهذه المسئوليات.

ويقوم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك بهذا الدور حيث يعتبر راس المثلث الذى قاعدته تتكون من كلاً من مقدمى الخدمة ومتلقى الخدمة.

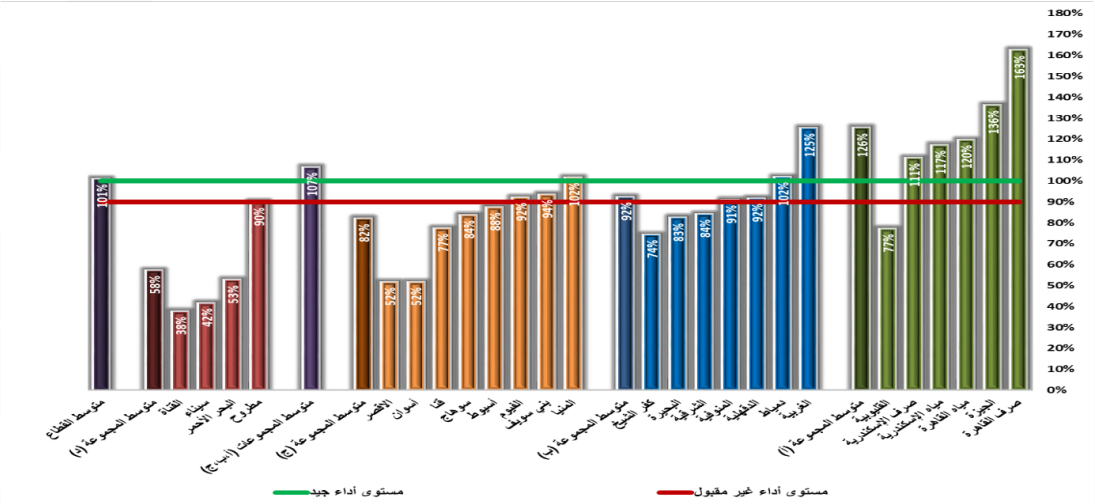
Data and prognosis of activity
440
620
340
260
120
50
70
120
320
400
june
july
aug.
sep.
nov.
dec.
jan.
feb.
mar.

االباب الثاني:
مؤشرات الآداء ومستويات الخدمة:

أولاً : مؤشرات الآداء المالي والتجاري والإداري

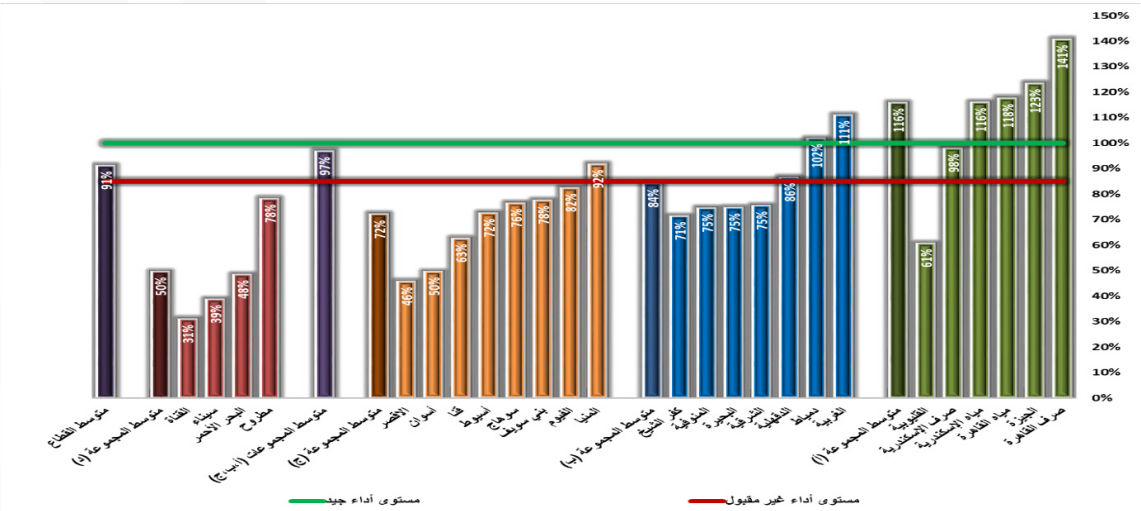
١. نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة

وفقاً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (صرف القاهرة ١٦٢,٧%، الجيزة ١٣٦,٤%، الغربية ١٢٥,٤%، مياه القاهرة ١١٩,٩%، مياه الإسكندرية ١١٧,٣%) فى طليعة مقدمي الخدمات التى إستطاعت تغطية تكاليف التشغيل والصيانة، وجاءت شركة الأقصر بنسبة تغطية ٥١,٨%، وشركة شمال وجنوب سيناء بنسبة تغطية ٤١,٧% وشركة محافظات القناة بنسبة تغطية ٣٧,٨% بالمراكز الأخيرة على مستوى مقدمي الخدمة.



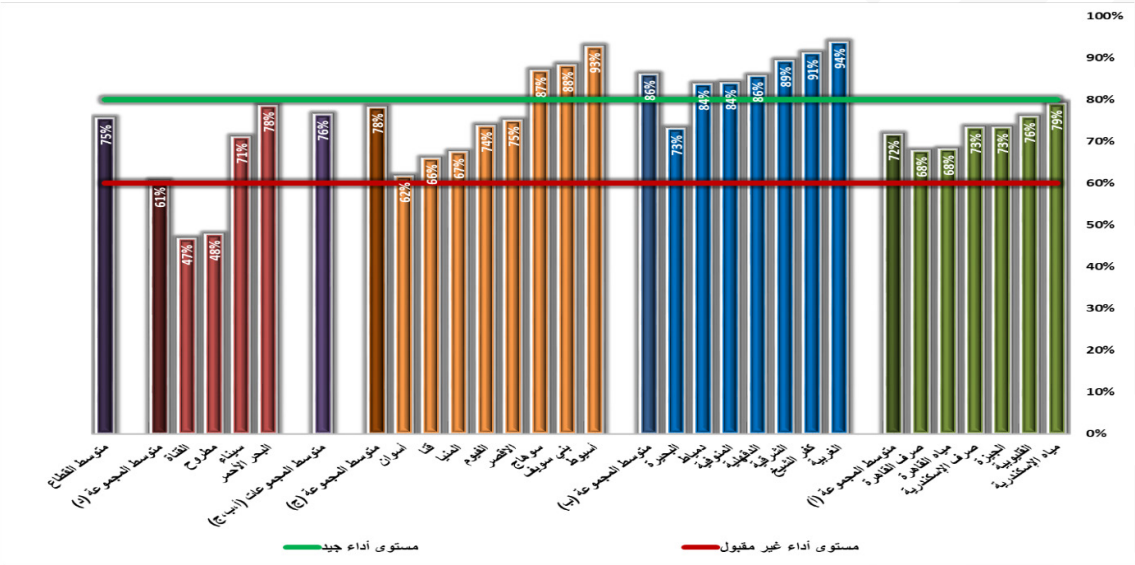
٢. نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية

وفقاً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (صرف القاهرة بنسبة ١٤٠,٧%، الجيزة بنسبة ١٢٣,٥%، مياه القاهرة بنسبة ١١٧,٧%، مياه الإسكندرية بنسبة ١١٦,١%، الغربية بنسبة ١١١,٠%) فى طليعة مقدمي الخدمة التى إستطاعت تغطية التكاليف الكلية، وجاءت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالأقصر بنسبة ٤٥,٧%، شركة شمال وجنوب سيناء بنسبة ٣٨,٧% وشركة محافظات القناة بنسبة تغطية ٣١,٠% بالمراكز الأخيرة علي مستوي مقدمي الخدمة.



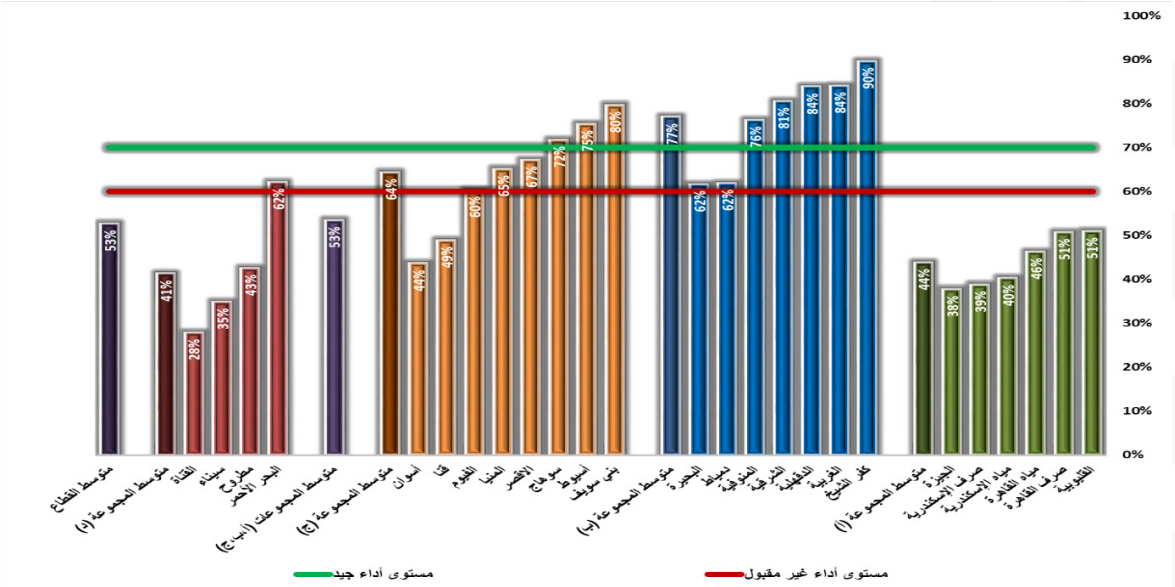
٣. نسبة التحصيل من إصدارات الفترة

وفقاً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (الغربية بنسبة ٩٣,٧%، أسيوط بنسبة ٩٢,٦%، كفر الشيخ بنسبة ٩١,٠%، الشرقية بنسبة ٨٩,٢%، المنيا بنسبة ٨٨,٤%)، فى طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة على المراكز المتقدمة، وجاءت شركة أسوان بنسبة تحصيل ٦١,٧% وشركة مطروح بنسبة تحصيل ٤٧,٨%، وشركة محافظات القناة بنسبة ٤٦,٧% بالمراكز الأخيرة على مستوى مقدمي الخدمة.



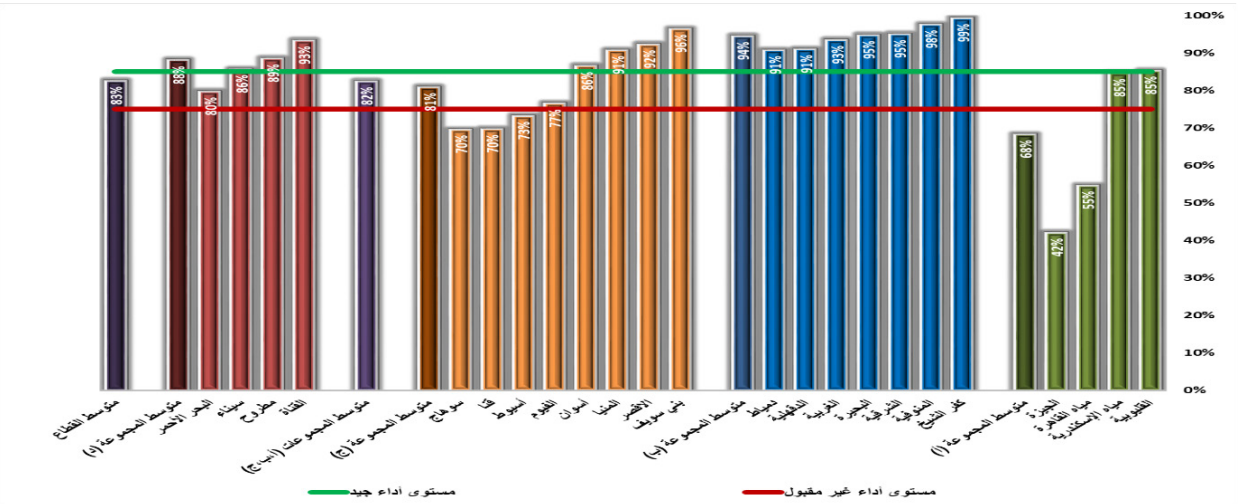
٤. نسبة التحصيل الإجمالية

وفقاً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (الغربية بنسبة ٨٩,٦%، أسيوط بنسبة ٨٤,٠%، كفر الشيخ بنسبة ٨٣,٩%، الشرقية بنسبة ٨٠,٦%، المنيا بنسبة ٧٩,٧%).فى طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة على المراكز المتقدمة، والتى تمكنت من تحقيق نسبة تحصيل أكبر من ٧٠%، وجاءت شركة أسوان بنسبة ٣٧,٨%، وشركة مطروح بنسبة ٣٤,٩%، وشركة محافظات القناة بنسبة ٢٧,٩% بالمراكز الأخيرة على مستوى مقدمي الخدمة.



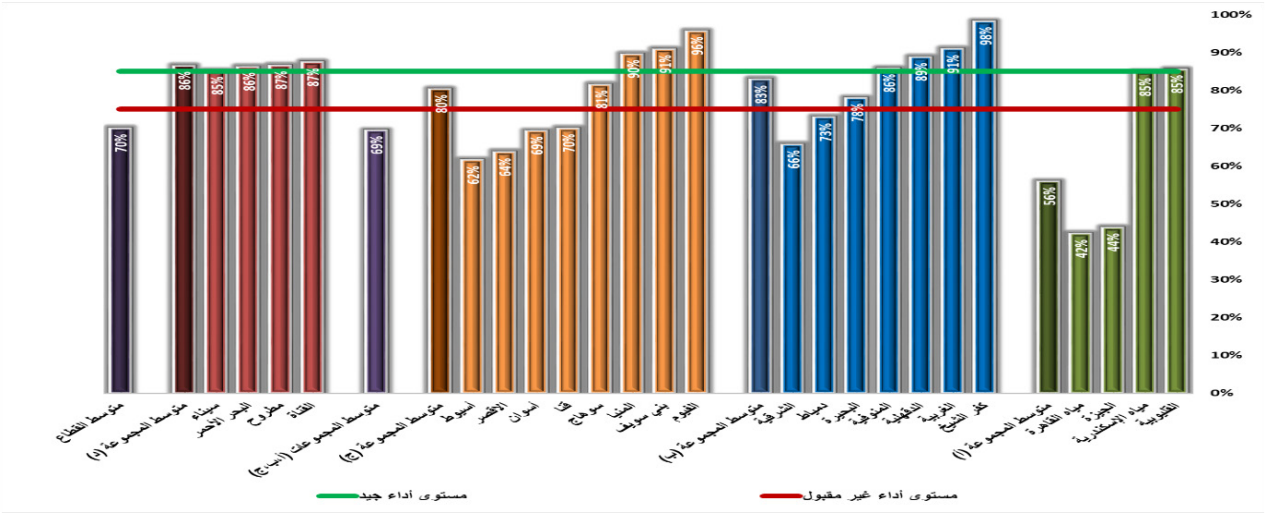
٥. نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو بناء مصداقية مع العملاء من خلال تحسين كفاءة نظم قراءة العدادات وصيانتها لما لها من أثر مباشر وملموس لدى العملاء، وإستناداً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (كفر الشيخ بنسبة ٩٩,٣%، والمنوفية بنسبة ٩٧,٦%، بني سويف بنسبة ٩٦,٤%، الشرقية بنسبة ٩٥,٠%، البحيرة بنسبة ٩٤,٧%) في طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق مؤشر نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية بنسبة أكبر من ٨٥,٠%، وجاءت كلاً من شركة سوهاج بنسبة ٦٩,٥% وشركة مياه القاهرة بنسبة ٥٤,٦% وشركة الجيزة بنسبة ٤٢,٠% في المراكز الأخيرة على مستوى مقدمي الخدمة.



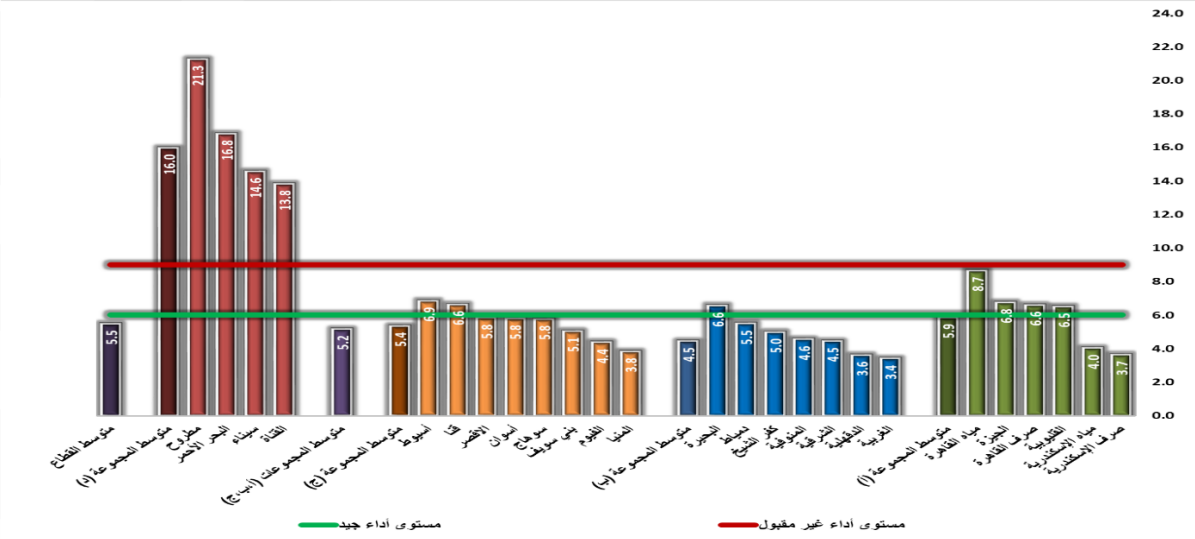
٦. نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو بناء مصداقية مع العملاء من خلال تحسين كفاءة نظم قراءة العدادات والمحاسبة وفقاً لقراءات فعلية لما لها من أثر مباشر وملموس لدى العملاء، وإستناداً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (كفر الشيخ بنسبة ٩٨,٢%، الفيوم بنسبة ٩٥,٦%، الغربية بنسبة ٩٠,٩%، بني سويف بنسبة ٩٠,٩%، المنيا بنسبة ٨٩,٥%) في طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق مؤشر نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية بنسبة أكبر من ٨٥,٠%، وجاءت كلاً من شركة أسيوط بنسبة ٦١,٦% وشركة الجيزة بنسبة ٤٣,٧% وشركة مياه القاهرة بنسبة ٤٢,١% في المراكز الأخيرة على مستوى مقدمي الخدمة..



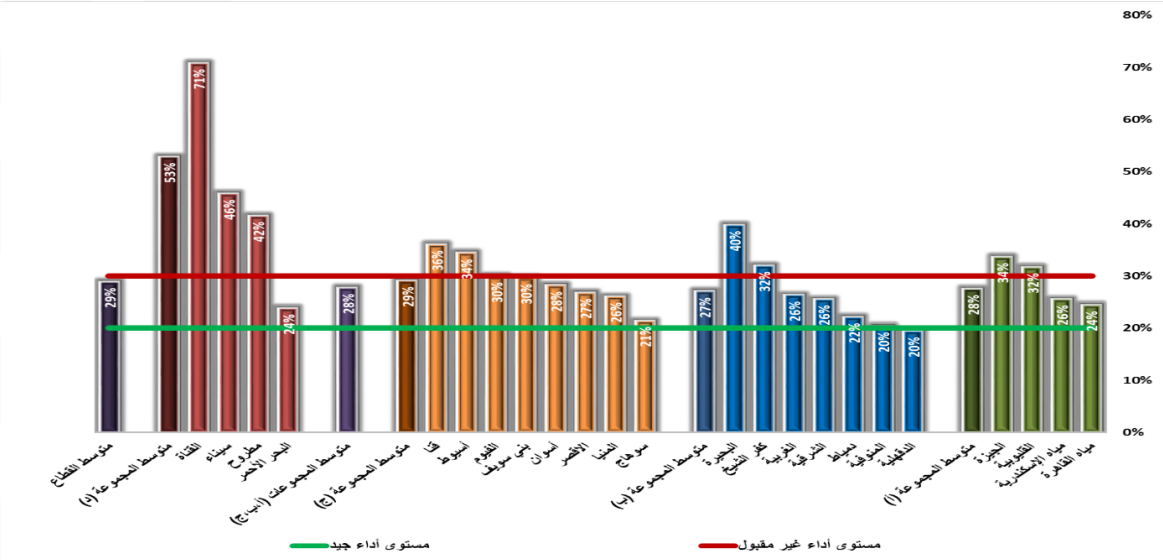
٧. عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة

وفقاً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (الغربية ٣,٤، الدقهلية ٣,٦، صرف الإسكندرية ٣,٧، المنيا ٣,٨، مياه الإسكندرية ٤,٠) في طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق المؤشر بأقل من ٤,٠ عامل لكل ١٠٠٠ وصلة، وجاءت كلاً من شركة شمال وجنوب سيناء بـ ١٤,٦ و شركة البحر الأحمر بـ ١٦,٨ وشركة مطروح بـ ٢١,٣ في المراكز الأخيرة علي مستوي مقدمي الخدمة.



٨. نسبة الفاقد من المياه

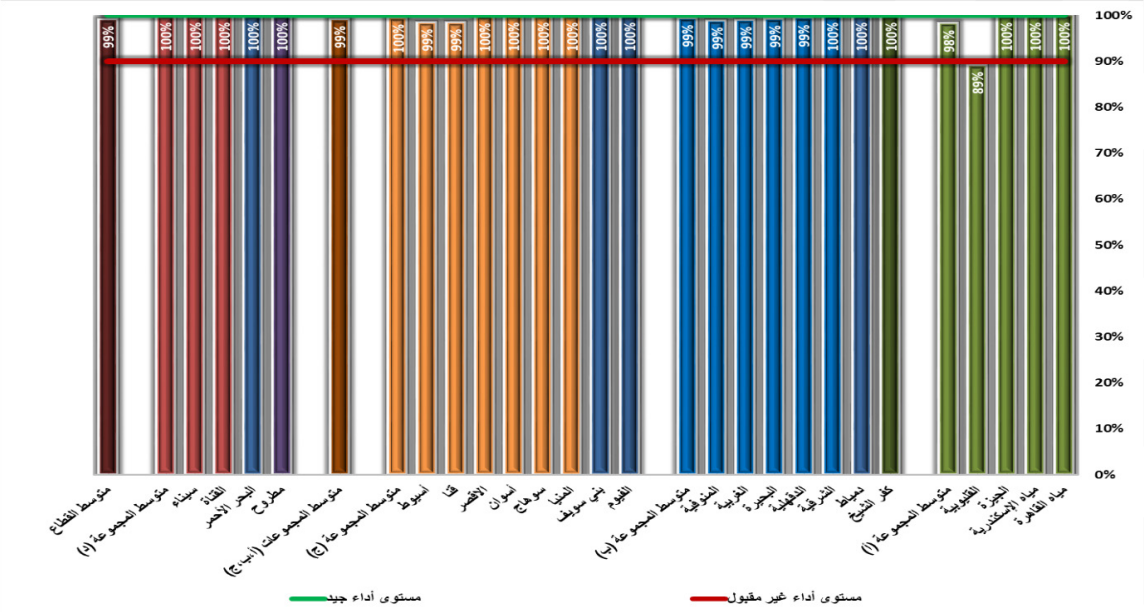
وفقاً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (الدقهلية بنسبة ١٩,٥%، المنوفية بنسبة ٢٠,٤%، سوهاج بنسبة ٢١,٤%، دمياط بنسبة ٢٢,٢%، البحر الأحمر بنسبة ٢٣,٩%) في طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة علي المراكز المتقدمة، إلا أن شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية الوحيدة التي تمكنت من تحقيق المؤشر بنسبة فاقد أقل من ٢٠%، وجاءت شركة مطروح بنسبة فاقد ٤١,٦%، وشركة شمال وجنوب سيناء بنسبة فاقد ٤٥,٩% وشركة محافظات القناة بنسبة فاقد ٧٠,٩% في المراكز الأخيرة على مستوى مقدمي الخدمة.



ثانياً : مؤشرات تقييم خدمات مياه الشرب والصرف الصحي

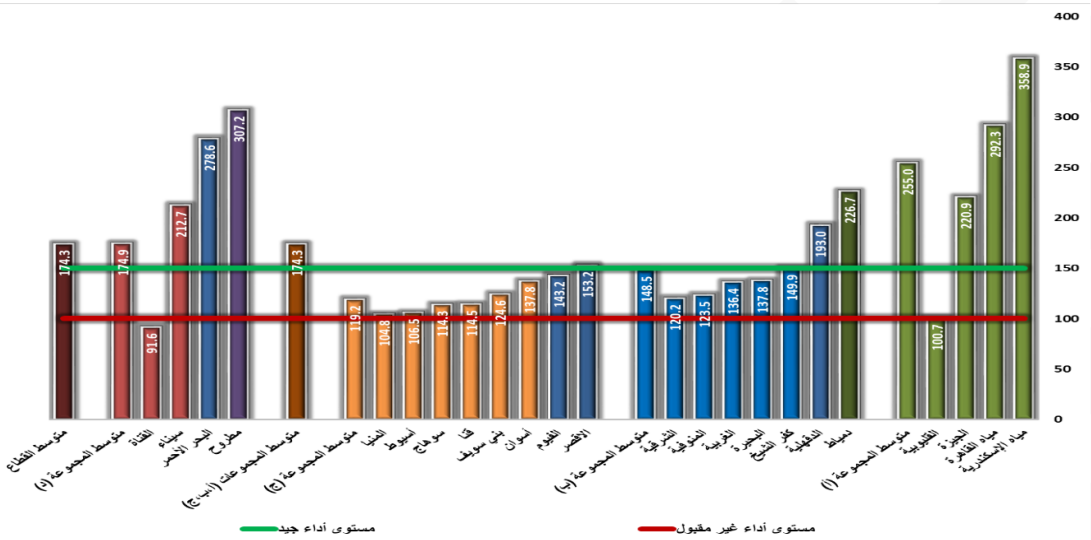
١. نسبة التغطية بخدمة مياه الشرب

وفقاً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاء عدد ١٤ مقدم خدمة في طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة علي المراكز المتقدمة بنسبة تغطية كاملة ١٠٠%، وجاءت شركة القليوبية بنسبة تغطية ٨٩,١% في المركز الأخير على مستوى مقدمي الخدمة.



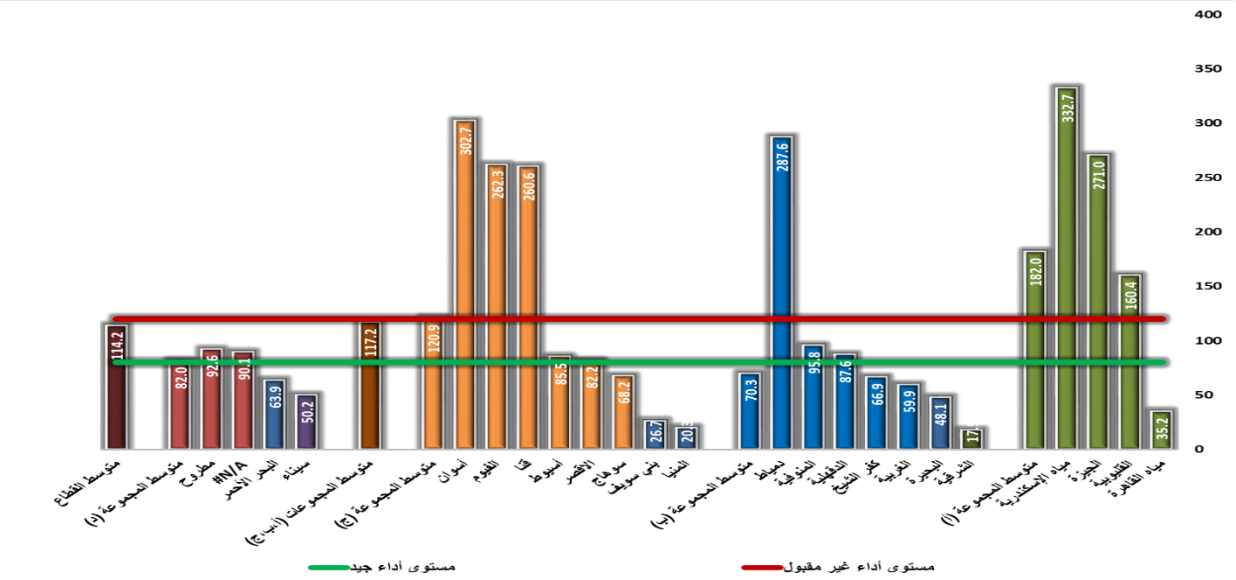
٢. متوسط نصيب الفرد من كمية المياه المباعة

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو الإرتقاء بمتوسط كمية المياه المستهلكة لكل فرد حتي تتماشي مع المعدلات المستهدفة، وإستناداً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (مياه الإسكندرية ٣٥٨,٩، مطروح ٣٠٧,٢، مياه القاهرة ٢٩٢,٣، البحر الأحمر ٢٧٨,٦، دمياط ٢٢٦,٧) في طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق المؤشر بمتوسط إستهلاك أكبر من ١٥٠,٠ لتر / فرد / يوم، وجاءت كلاً من شركة المنيا بـ ١٠٤,٨ وشركة القليوبية بـ ١٠٠,٧ وشركة محافظات القناة بـ ٤١,٦ في المراكز الأخيرة علي مستوي مقدمي الخدمة.



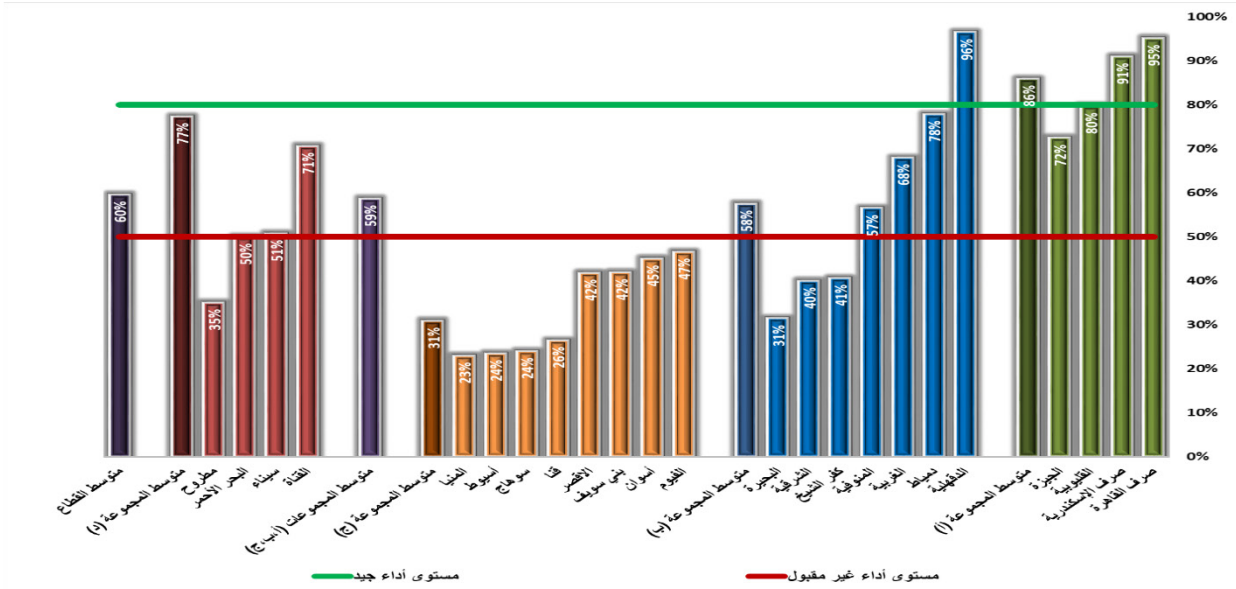
٣. عدد حالات الكسر والتسرب لكل ١٠٠ كم من شبكات مياه الشرب

وفقاً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (الشرقية ١٧,٩، المنيا ٢٠,٣، بني سويف ٢٦,٧، مياه القاهرة ٣٥,٢، البحيرة ٤٨,١) في طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق المؤشر بأقل من ٨٠,٠ كسر / ١٠٠ كم طولي، وجاءت كلاً من شركة دمياط بـ ٢٨٧,٦ وشركة أسوان بـ ٣٠٢,٧ وشركة مياه الإسكندرية بـ ٣٣٢,٧ في المراكز الأخيرة علي مستوي مقدمي الخدمة.



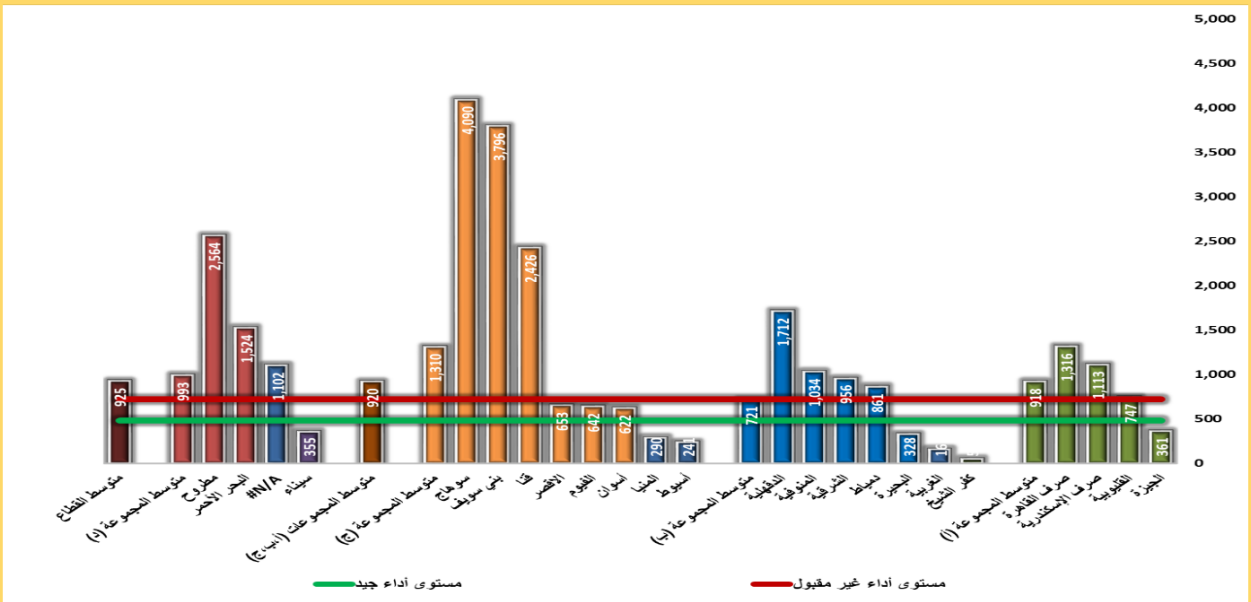
٤. نسبة التغطية بخدمة الصرف الصحي

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو رفع نسبة التغطية بخدمات الصرف الصحي بمحافظات الجمهورية بالكامل، وإستناداً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاء عدد ٤ مقدم خدمة في طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة علي المراكز المتقدمة بنسبة تغطية تفوق ٩٠%، وجاءت شركة سوهاج بنسبة تغطية ٢٤,٠% وشركة أسيوط بنسبة تغطية ٢٣,٥% وشركة المنيا بنسبة تغطية ٢٣,٠% في المراكز الأخيرة على مستوى مقدمي الخدمة.



٥. عدد حالات الكسر والطفح لكل ١٠٠ كم من شبكات الصرف الصحي

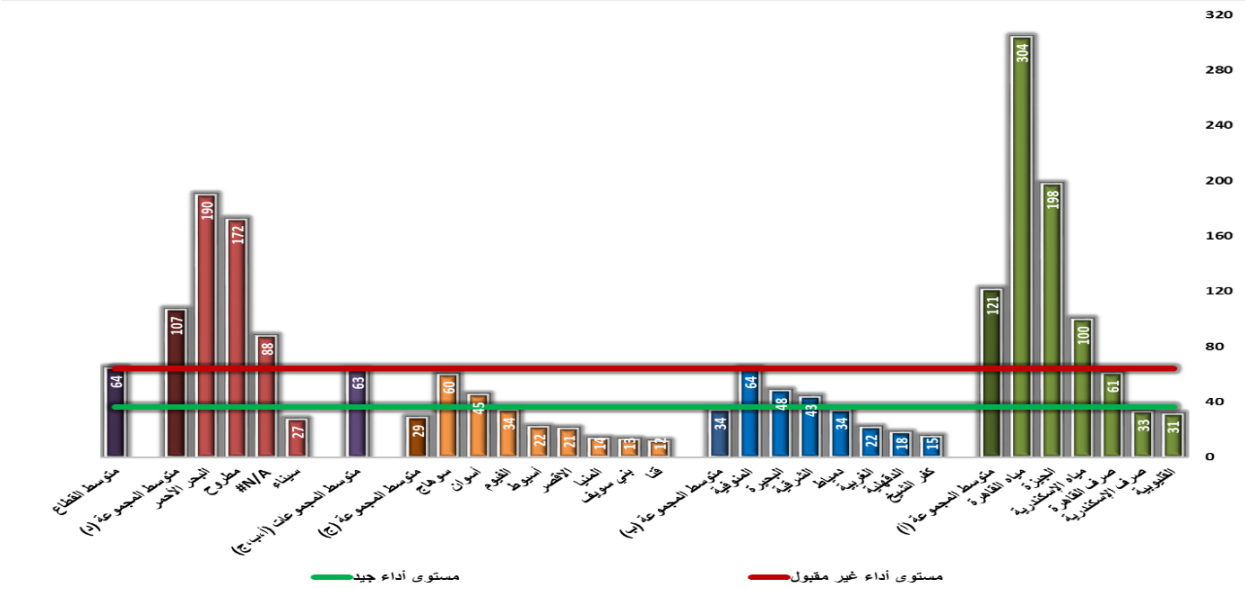
وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو رفع الكفاءة الفنية لشبكات الصرف الصحي وتأثيرها المباشر علي البيئة والصحة العامة، وإستناداً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (كفر الشيخ ٥١,٤، الغربية ١٦٣,٣، أسيوط ٢٤٠,٦، المنيا ٢٨٩,٥، البحيرة ٣٢٨,٠) في طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق المؤشر بأقل من ٤٨٠,٠ كسر / ١٠٠ كم طولي، وجاءت كلاً من شركة مطروح بـ ٢٥٦٣,٩ وشركة بني سويف بـ ٣٧٦٩,٠ وشركة سوهاج بـ ٤٠٨٩,٥ في المراكز الأخيرة علي مستوي مقدمي الخدمة..

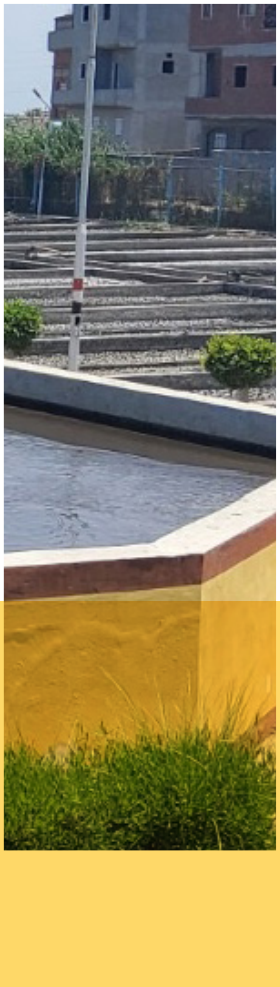


ثالثاً : مؤشرات تقييم خدمة المستهلك بالشركات

١. إجمالي عدد الشكاوي لكل ١٠٠٠ وصلة

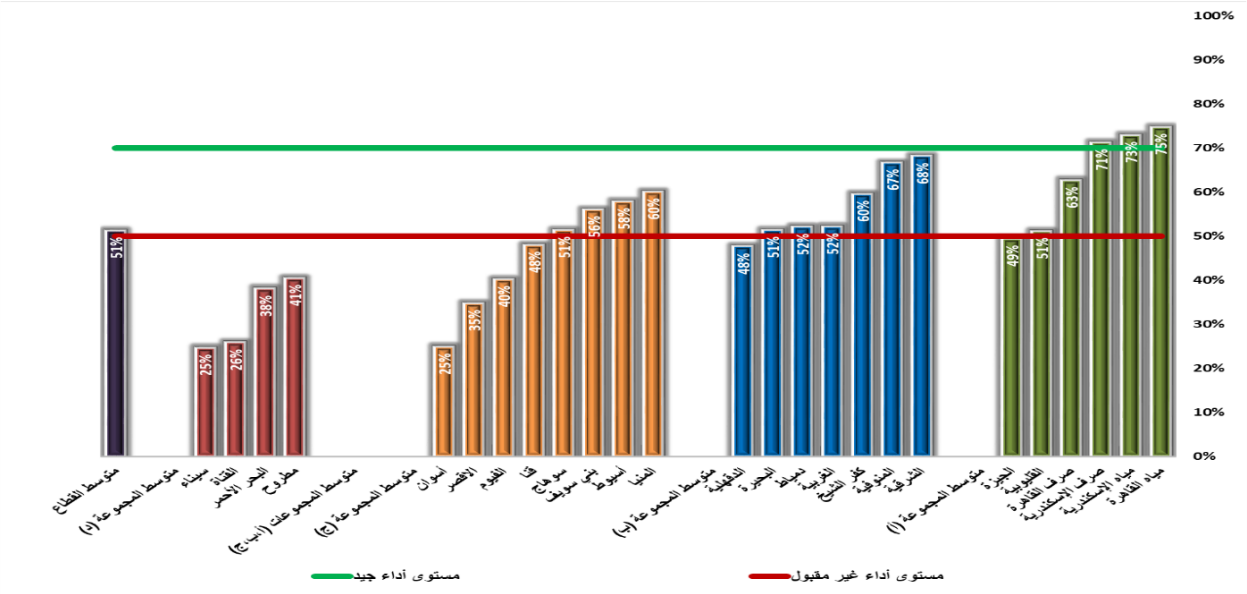
وفقاً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (قنا ١١,٦، بني سويف ١٢,٨، المنيا ١٣,٦، كفر الشيخ ١٤,٨، الدقهلية ١٧,٧) في طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق المؤشر بأقل من ٣٦,٠ شكوي / ١٠٠٠ وصلة، وجاءت كلاً من شركة البحر الأحمر بـ ١٨٩,٨ وشركة الجيزة بـ ١٩٧,٥ وشركة مياه القاهرة بـ ٣٠٣,٧ في المراكز الأخيرة علي مستوي مقدمي الخدمة.

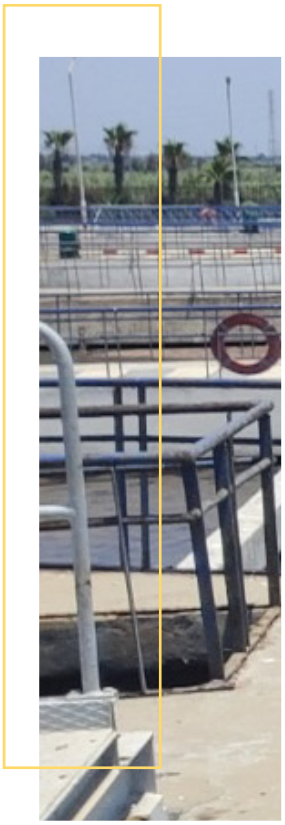


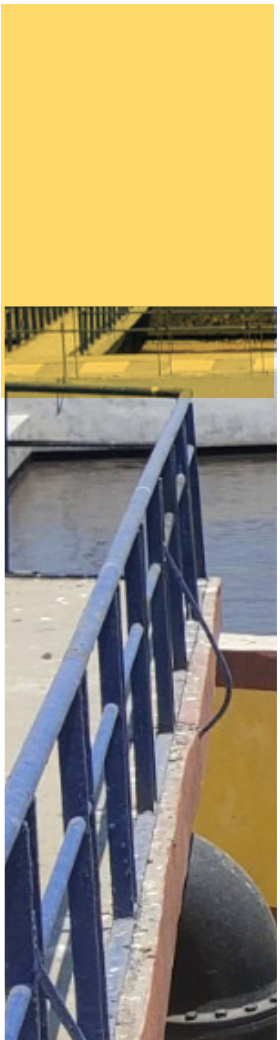


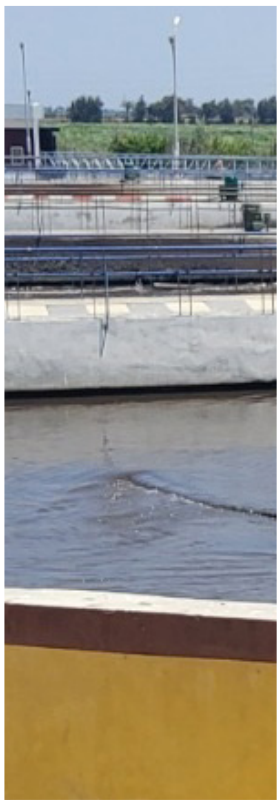
٢. النسبة المئوية لتقييم الجهاز التنظيمي لمنظومة خدمة المستهلك

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو رفع جودة الخدمة المقدمة للعملاء ومدي القدرة علي الوفاء بالإلتزامات تجاه العملاء، وإستناداً وفقاً لنتائج تقييم الآداء على مستوى الشركات، فقد جاء عدد ٣ مقدم خدمة في طليعة مقدمي الخدمة الحاصلة علي المراكز المتقدمة بنسبة تقييم تفوق ٧٠%، وجاءت شركة محافظات القناة بنسبة ٢٥,٩% وشركة أسوان بنسبة ٢٤,٩% وشركة شمال وجنوب سيناء بنسبة ٢٤,٧% في المراكز الأخيرة على مستوى مقدمي الخدمة.









الباب الثالث:
جودة الخدمة

أولاً: مراجعة جودة مياه الشرب

▲ منهجية الجهاز

- الرجوع إلي نتائج تحاليل عينات مآخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب بالتقارير السابقة وكذلك المناطق التي تظهر بها شكاوي جودة مياه الشرب.
- بناءاً على دراسة التحاليل السابقة يتم إختيار المحافظات ذات الخطورة مرتبة ترتيباً تنازلياً طبقاً لأوزان أعطيت لنسب العينات الغير مطابقة بكتريولوجياً والتي تعدت نسبة (٥%) وكذلك نسب العينات الغير مطابقة كيميائياً خلال العام (كل ثلاثة أشهر)، مأخوذاً في الاعتبار نوعية المياه (المصدر) ونسبة تغطية هذا المصدر في المحافظة.
- بالتعاون مع إحدى الجهات المصرية المحايدة يتم تجميع عينات من مآخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب ويتم مطابقة النتائج بما ورد فى المواصفات القياسية المصرية لمياه الشرب الصادره بقرار وزير الصحة رقم (٤٥٨) لسنة ٢٠٠٧م.
- في حالة تعدي التركيزات التي يتم تحليلها عن الحدود المسموح بها (طبيعياً - كيميائياً - بكتيريولوجى) تكون العينة غير مطابقة للمعايير والمواصفات الخاصة بمياه الشرب.
- وفي حالة الإستدلال علي مؤشرات التلوث البكتيري، طفيليات ممرضة والمعادن الثقيلة فإن العينة تكون غير مطابقة وغير صالحة للإستخدام الأدمي نظراً لانها تؤثر مباشراً علي صحة المستهلكين، وفى هذه الحالة يقوم الجهاز بالتأكد من عدم ضخ المياه للمستهلكين لحين عمل الإجراءات التصحيحية وتحليل العينات للتأكد من مطابقتها للمواصفات مع قيام الشركة بتوفير المصادر البديلة.
- يتم عمل التحليل الإحصائى لنتائج التحاليل.
- يتم بعد ذلك عمل ملخص للنتائج المستخلصة مما ورد في تحاليل الجهات المشار إليها مبيناً فيه أوجه الإتفاق أو الإختلاف في هذه النتائج.
- يتم عمل التوصيات بناءاً علي ماتم حصره في الملخص النهائي متضمناً وجهة النظر العلمية لعلاج كافة أشكال القصور (إن وجدت) في مراحل التنقية وذلك بغرض تحسين جودة مياه الشرب المنتجة.
- يتم إرسال التقارير إلى الجهات المعنية للتوجيه نحو إتخاذ الإجراءات لتنفيذ التوصيات التى تضمنها التقرير.

وفى هذا الاطار فقد قام الجهاز خلال العام المالى (٢٠١٩ - ٢٠٢٠) بإصدار عدد (١١) تقارير عن جودة مياه الشرب بمحافظات أسوان، بورسعيد والإسماعيلية، الأسكندرية ومرسى مطروح، وذلك كما هو موضح بالجدول **التالى**:

م	المحافظة	تاريخ الإصدار	الإجراءات التصحيحية
١	القليوبية	فبراير٢٠٢٠	تم الرد
٢	الأسكندرية	أبريل ٢٠١٩	تم الرد
٣	الجيزة	يناير ٢٠٢٠	تم الرد
٤	بنى سويف	سبتمبر ٢٠١٩	تم الرد
٥	المنوفية	مارس ٢٠٢٠	تم الرد
٦	أسيوط	سبتمبر ٢٠١٩	تم الرد
٧	قنا	نوفمبر ٢٠١٩	تم الرد
٨	البحر الأحمر	نوفمبر٢٠١٩	تم الرد
١٠	مرسى مطروح	مايو٢٠١٩	تم الرد
١١	جنوب سيناء	يونيو٢٠٢٠	تم الرد

▲ التوصيات التي وردت بتقارير جودة المياه:

- يجب مراجعة المسح البيئي لمآخذ محطات مياه الشرب للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨م بخصوص تنظيم الموارد العامه للمياه اللازمه للشرب والإستعمال الآدمى بالتعاون مع كلاً من وزارة الموارد المائية والرى لمعرفة الأسباب وايجاد الحلول الفعالة نظراً لإرتفاع نظراً لزيادة تركيزات (الأكسجين المستهلك كيميائيا وحيوياً- النيتروجين العضوي - الحديد) عن الحدود المسموح بها.
- ضرورة قيام وزارة الموارد المائية والري عن طريق الإدارات المختصة بالرى بالتنسيق مع شرطة المسطحات المائية ووزارة الصحة بتطهير ترعة المحمودية وذلك للحد من إرتفاع تركيز الأمونيا واتخاذ كافة الاحتياطات المطلوبة أثناء السدة الشتوية.
- ضرورة مراجعة وضبط ظروف التشغيل بمحطات المياه المرشحة والنقالى نظراً لإرتفاع تركيز العكارة والألومنيوم المتبقى والعد الإحتمالى للبكتريا الكلية عن الحدود المسموح بها ببعض العينات.
- ضرورة مراجعة تشغيل محطات الآبار الإرتوازيه بأسوان وضبط تركيزات الكلور بها.
- التأكيد على مراجعة خطط الغسيل والتطهير والتاكيد علي تنفيذها في مواعيدها بالكيفية المنصوص عليها في دليل تشغيل الشبكات.
- التأكيد على إستمرارية التشغيل والصيانة القياسية للمحطة لضمان إستدامة إنتاج مياه مطابقة للمواصفات المصرية لمياه الشرب.

يوصى الجهاز أن تقوم الشركة بمتابعة تنفيذ التوصيات ورفع التقارير عن حالة وتقدم الأعمال دورياً إلى الجهاز وموفاته بالإجراءات التصحيحية فى موعد أقصاة ١٥ يوم من إستلام التقرير.

▲ الإجراءات التي تم إتخاذها:

- تم إرسال التقارير الخاصة بجودة مياه الشرب إلى مكتب السيد الأستاذ الدكتور/ الوزير مرفقاً بها المذكرة المرفوعة لسيادته بذات الخصوص.
- كما تم إرسال نسخة من تقارير الجهاز الى كل من:
  - السيد مستشار الوزير لشئون المرافق.
  - شركات مياه الشرب والصرف الصحى بالمحافظات لموافاتنا بالاجراءات التصحيحية.
  - الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى.
  - وزارة الصحة والسكان.
  - وزارة الموارد المائية والرى

ثانياً: مراجعة تشغيل المعامل المركزية والفرعية لمحطات مياه الشرب

▲ منهجية الجهاز:

تم مراجعة عدد (١١) شركة مياه الشرب من خلال قوائم إستبيان تم إعدادها لتقييم المحاور الأتية:

◆ مراجعة المعامل المركزية والفرعية ومعامل المحطات

تهدف المراجعة للوقوف على حالة التشغيل بالمعامل التي تقوم بتجميع وتحليل العينات والتي بناءاً على نتائجها يتم تقييم مراحل التنقية المختلفة، إذ يتم التعرف علي قدرة المحطات علي إنتاج مياه شرب مطابقة للمواصفات القياسية في هذا الشأن، وأيضا وصول المياه بشكل مطابق حتى صنبور المستهلك.

◆ مراجعة مراحل تنقية مياه الشرب (المحطات)

الغرض من مراجعة مراحل تنقية مياه الشرب هو التأكد من الإلتزام بتعليمات التشغيل والصيانة القياسية بجميع مراحل التنقية لضمان إنتاج مياه شرب مطابقة للمواصفات القياسية المصرية

◆ مراجعة شبكات توزيع مياه الشرب

بغرض التأكد من جودة المياه داخل خزانات الخدمة والشبكات ووجود برنامج منتظم لصيانة وغسيل وتطهير الخزانات والشبكات وتجديد المواسير والمحابس المتهالكة، وكذلك وجود متابعة منتظمة للضغوط داخل الشبكات لضمان وصول المياه بشكل آمن حتى صنبور المستهلك.

م	المحافظة	تاريخ الإصدار	تقييم الرد
١	القليوبية	أغسطس ٢٠٢٠	الرد كافى
٢	القاهرة	يونيو ٢٠٢٠	الرد كافى
٣	الجيزة	أكتوبر ٢٠١٩	الرد كافى
٤	الفيوم	يناير ٢٠٢٠	الرد كافى
٥	بنى سويف	مارس ٢٠٢٠	الرد كافى
٦	المنوفية	مارس ٢٠٢٠	الرد كافى
٧	دمياط	ابريل ٢٠٢٠	الرد كافى
٨	أسوان	يونيو ٢٠٢٠	الرد كافى
٩	الأقصر	يونيو ٢٠٢٠	الرد كافى
١٠	البحر الأحمر	نوفمبر ٢٠١٩	الرد كافى
١١	ش وج سيناء	يوليو ٢٠٢٠	الرد كافى

▲ التوصيات التي وردت بتقرير الجهاز:

- ضرورة قيام المعمل المركزى بتغطية كافة المؤشرات الواردة فى المواصفة القياسية لمياه الشرب.
- إستكمال كافة إجراءة الجودة بالمعامل المركزية وتغطية بعض الإجراءات بالمعامل الفرعية ومعامل المحطات.
- توقيع نهايات الشبكات فى خطط تجميع العينات من الشبكات .
- ضرورة وجود خطة واضحة وشاملة لكل التحاليل لمتابعة أداء السادة القائمين على التحاليل والإلتزام بتنفيذها فى مواعيدها المحددة.
- ضرورة تنفيذ الإجراءات التصحيحية فى حال وجود قصور بالمعامل.
- ضرورة ووجود وجود برنامج مفعل لخدمة وصيانة أجهزة المعمل داخليا وخارجيا وتسجيل بيانات الصيانة طبقا للخطة المعدة وعدم مراجعة الطرق القياسية العالمية في معايرة الأجهزة
- تنفيذ الإجراءات الخاصة بالصيانة وتطهير المروقات والمرشحات وفقاً للخطط الزمنية الموضوعة.
- إستكمال كافة البيانات الخاصة بالخرائط الفرعية لشبكات التوزيع.
- ضرورة وجود خطط زمنية لصيانة مكونات الشبكة من (محابس- عدايات- ملحقات الشبكة.....الخ) وتحديثها وتوضيح نسبة ما تم تنفيذه.

ثالثا: مراجعة تشغيل محطات معالجة الصرف الصحى

▲ منهجية الجهاز:

بناءاً علي توجيهات رئاسة الجمهورية وقرار رئيس مجلس الوزراء قم (٨٦٨) لسنة ٢٠١٨ فقد تم تشكيل لجنه فنية بالقرار الوزارى رقم (٥٠٦) لسنه ٢٠١٨ ممثلة من الجهات المعنية لمعاينة ومراجعة كفاءة جميع محطات معالجة الصرف الصحى على مستوى الجمهورية من حيث التشغيل والصيانه والمنشأت.

وفي هذا الصدد فقد قام الجهاز التنظيمى بزيارة عدد ٢٥ محافظة لعدد ١٠٧ محطة

م	المحافظة	تاريخ الإصدار	تقييم الرد
١	القليوبية	مايو ٢٠٢٠	الرد كافى
٢	القاهرة	مايو ٢٠٢٠	الرد كافى
٣	الأسكندرية	أغسطس ٢٠١٩	الرد كافى
٤	الجيزة	أكتوبر ٢٠١٩	الرد كافى
٥	الفيوم	يناير ٢٠٢٠	الرد كافى
٦	المنيا	أكتوبر ٢٠١٩	الرد كافى
٧	البحيرة	مارس ٢٠٢٠	الرد كافى
٨	بنى سويف	مارس ٢٠٢٠	الرد كافى
٩	السويس	ديسمبر ٢٠١٩	الرد كافى
١٠	الغربية	يونيو ٢٠١٩	الرد كافى
١١	المنوفية	مايو ٢٠٢٠	الرد كافى
١٢	دمياط	أبريل ٢٠٢٠	الرد كافى
١٣	بورسعيد	يوليو ٢٠١٩	الرد كافى
١٤	الأسماعيلية	يوليو ٢٠١٩	الرد كافى
١٥	أسوان	يوليو ٢٠٢٠	الرد كافى
١٦	كفر الشيخ	يوليو٢٠١٩	الرد كافى
١٧	الدقهلية	نوفمبر٢٠١٩	الرد كافى
١٨	الشرقية	مايو ٢٠٢٠	الرد كافى
١٩	سوهاج	ديسمبر ٢٠١٩	الرد كافى
٢٠	اسيوط	ديسمبر ٢٠١٩	الرد كافى
٢١	الاقصر	يوليو ٢٠٢٠	الرد كافى
٢٢	قنا	يوليو٢٠١٩	الرد كافى
٢٣	البحر الاحمر	يوليو ٢٠٢٠	الرد كافى
٢٤	مرسى مطروح	أغسطس ٢٠٢٠	الرد كافى
٢٥	جنوب سيناء	يونيو ٢٠٢٠	الرد كافى

▲ التوصيات التي وردت بالتقارير:

▲ التوصيات العامة:

١. إعادة النظر فى نظام تنفيذ وانشاء محطات الصرف الصحى وإعطاء دور أساسى للشركات والجهات المشغلة فى مرحلتى التخطيط والانشاء للحد من مشاكل التنفيذ وملاحظات الإستلام.

٢. وضع منهجية لتقييم المشروعات التى يتم تنفيذها يشمل الإلتزام بفترة التنفيذ وكفاءة تنفيذ الأعمال على أن تؤخذ فى الإعتبار فى تقييم شركات المقاولات فى عملية ترسية العطاءات والمناقصات للمشروعات المستقبلية.

٣. مراجعة المخطط العام وتحديثه بما يتلائم مع الوضع الحالى، مع دراسة ربط القرى المحرومة على المحطات التى تعانى من نقص المياه الداخلة.

٤. تحديد برامج زمنية لتسليم المحطات بعد إنتهاء التنفيذ مع التنسيق بين الجهات الممولة والمشغلة لإتباع قواعد التشغيل والصيانة القياسية مع التأكيد على تشغيل المعمل لمراقبة أداء المحطة.

٥. إعادة دراسة وتقييم جدوى استخدام مياه الصرف الصحى المعالج فى زراعة الغابات الشجرية ومدى امكانية ايجاد بدائل أخرى تعظم اعادة استخدام و تدوير المياه.

٦. التنسيق مع مديريات الرى بالمحافظات لتطهير المصارف التى تقوم محطات المعالجة بالصرف عليها.

٧. الإسراع فى نهو التوسعات الجارى العمل بها من قبل الشركات لإستيعاب التصرفات الزائدة عن ا لمحطة .

▲ توصيات التشغيل:

١. وجود جدول زمنى لإنتظام ضبط ضخ الروافع على محطات المعالجة .

٢. وجود برنامج زمنى لتأهيل محطات معالجة الصرف الصحى للحصول على شهادة «الإدارة الفنية المستدامة» Technical Sustainable Management TSM"".

٣. التأكيد على رفع كفاءة تشغيل المحطات مع الأخذ فى الإعتبار معامل الطاقة power factor والوصول بمعايير السيب النهائى للقيم التى تتوافق مع المعايير الحالية.

٤. ضرورة تركيب أجهزة لقياس التصرفات الداخلة للمحطات flowmeter .

٥. ضبط ظروف التشغيل بالبرك والتحكم فى فترة مكث المياه للوصول للتشغيل الأمثل وحل مشكلة إرتفاع تركيز الطحالب

▲ توصيات المعامل:

١. التأكيد على متابعة كل محطة معالجة صرف صحى بمعمل سواء خاص بها أو معمل محطة أخرى قريبة وتوفير الامكانات المادية والبشرية لتسهيل أداء العمل.

٢. متابعة الصرف على الشبكات للتأكد من مطابقتها للمواصفات واللوائح المطبقة فى هذا الشأن مع العمل على ضرورة تغطية المؤشرات المنصوص عليها في المادة ١٤ للقرار ٤٤ لسنة ٢٠٠٠ وكذلك المادة ٥٢ للقرار ٩٢ لسنة ٢٠١٣ للسيب النهائي وطبقاً للكود المصرى للتشغيل والصيانة.

٣. ضرورة تطبيق خطط التحكم وتأكيد الجودة QA/QC داخل معامل الصرف الصحى.

▲ توصيات الصرف الصناعي:

١. إستكمال كافة البيانات الخاصة بكميات استهلاك المياه داخل المنشآت وكميات المياه المنصرفة من هذه المنشآت.

٢. وجود دراسات فنية لدى الجهات القائمة بالتشغيل والصيانة توضح مدى تأثير الصرف الصناعى للمنشآت على روافع ومحطات معالجة الصرف الصحى.

٣. زيادة التنسيق بين الجهات المشغلة، وزارة الصحة، وزارة البيئة ووزارة الصناعة فيما يختص بعملية الرقابة على الصرف الصناعى لحماية شبكات الصرف الصحى ومحطات المعالجة، مع إتخاذ الإجراءات اللازمة حيال المنشآت الصناعية للإلتزام بالمعايير والقوانين الصادرة فى هذا الشأن.

رابعاً: مراجعة محطات الصرف الصحي بنظام (PPP)

نظرا لدور الجهاز فيما يتعلق بمراقبة مياه الصرف الصحى على مستوى الجمهورية ومنها الشركات الخاصة وايضاً بنظام (PPP) مشاركة القطاع العام والخاص فقد تم الاتفاق على تجميع عينات مياه الصرف الصحى من محطة أوراسكواليا (بنظام مشاركه القطاع العام والخاص) وإصدار تقرير ربع سنوى وارساله الى هيئة المجتمعات العمرانية لتفعيل دورها فيما يخص مراجعة النفقات الراسمالية.

تم إصدار عدد (٤) تقارير خلال العام المالي ٢٠١٩/٢٠٢٠ عن كفاءة معالجة مياه الصرف الصحى بمحطة القاهرة الجديدة (أورسكواليا)، وارساله الى الجهات المعنية.

أبرز التوصيات التي وردت بالتقارير

قيام جهاز القاهرة الجديدة بالتأكيد على مراجعة صرف المنشآت التجارية والصناعية على شبكة الصرف الصحى العامة لمحطة (أوراسكواليا) ومطابقتها للمعايير الواجب توافرها طبقاً لما ورد بالمادة (١٤) من القرار الوزاري رقم (٤٤) لسنة ٢٠٠٠ والذي ينظم المعايير والمواصفات الواجب توافرها في المخلفات السائلة التي يرخص بصرفها علي شبكات الصرف الصحي العامة.

التأكيد على الشركة المشغلة مراجعة ظروف التشغيل خاصةً بمراحل التهوية والترسيب النهائى والمرشحات (Disc filter).

الباب الرابع:
حماية المستهلك

مراجعة منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام لدي مقدمي الخدمة

تقوم الإدارة العامة لحماية المستهلك بالجهاز التنظيمى بمراجعات ميدانية دورية على مقدمى الخدمة بهدف الوقوف علي مستوي الآداء للإدارات التى تتعامل مع المستهلكين وهى خدمة العملاء والتوعية والإعلام والخط الساخن والمشاركة المجتمعية، والمساهمة في متابعة التطور في آداءها والعمل علي رفع كفاءتها، ومساعدة متخذي القرار على إتخاذ الإجراءات التى تعود بشكل مباشر على المستهلك.

▲ منهجية التقييم:

إعتمد الجهاز في تقييمه لمنظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام على القياس الكمي والتحليل الوصفي لمدى توفر التجهيزات المؤسسية وقدرات الكوادر البشرية العاملة بالإدارات والأقسام والوحدات المختلفة، فضلاً عن جودة الخدمات الفعلية التي تقدمها هذه الإدارات والأقسام والوحدات، وذلك من خلال المشاهدات الميدانية لفريق العمل وقوائم المراجعة المعدة سلفاً، بالإضافة لتحليل مضمون الوثائق ذات الصلة والتي تم الحصول عليها من مقدم الخدمة خلال الزيارة الميدانية.

إستخدمت في عملية المراجعة (٨) قوائم مراجعة وإستبيان (Checklist) تشمل (إدارة خدمة العملاء ومراكز خدمة العملاء، الخط الساخن، التوعية ، إستطلاعات الرأى، المشاركة المجتمعية، المكون الإعلامى)، وذلك بهدف الحصول على البيانات اللازمة للتقييم وإقتراح الإجراءات التصحيحية المناسبة لتطوير الهيكل التنظيمي ومراجعة كفاءة العاملين فى التعامل مع المواطنين و مراجعة جداول البيانات السنوية (AIR) والتى تتضمن مؤشرات الآداء على خدمة العملاء ومراجعة مستويات الخدمة والمتضمنة زمن الإستجابه للشكاوى، وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للقطاع من خلال التواصل مع المستهلكين ووسائل الإعلام للتوعية بأهم المشاكل والقضايا المتعلقة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحى، وإجراء الدراسات التى تقيس درجة رضاء المستهلكين عن الخدمات الحالية والمستقبلية.

◆ تمثلت القوائم الثمانية فيما يلي:

١. قائمة رقم « ١» : قائمة مراجعة إدارة خدمة العملاء والعاملين بها.
٢. قائمة رقم «٢» : قائمة مراجعة مراكز خدمة العملاء وكفاءة العاملين بها.
٣. قائمة رقم «٣» : قائمة مراجعة جداول البيانات السنوية (AIR).
٤. قائمة رقم «٤» : قائمة مراجعة الخط الساخن.
٥. قائمة رقم «٥» : قائمة مراجعة مكون دراسات قياس رضا العملاء واستطلاعات الراي.
٦. قائمة رقم «٦» : قائمة مراجعة مكون التوعية.
٧. قائمة رقم « ٧» : قائمة مراجعة مكون العلاقات مع المجتمع Social Engagement .
٨. قائمة رقم «٨» : قائمة مراجعة مكون العلاقات العامة.

أولًا: مراجعة منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام بشركات مياه الشرب والصرف الصحي

قامت الإدارة العامة لحماية المستهلك بمراجعة عدد (٦) شركات على مستوى الجمهورية ضمن خطة الجهاز للعام المالى ٢٠١٩/٢٠٢٠، وبيانها كما **يلى**:

م	الشركات	تاريخ الإصدار	الإجراءات التصحيحية
١	مياه الشرب بالقاهرة	اكتوبر ٢٠١٩	تم الرد
٢	مياه الشرب بالأسكندرية	نوفمبر ٢٠١٩	تم الرد
٣	الصرف الصحي بالقاهرة	ديسمبر ٢٠١٩	تم الرد
٤	الغربية	يناير ٢٠٢٠	تم الرد
٥	أسيوط	يناير ٢٠٢٠	تم الرد
٦	البحيرة	مارس ٢٠٢٠	تم الرد

▲ الإجراءات التصحيحية الواردة بالتقارير:

- تطوير وتفعيل الهيكل التنظيمي بحيث يضم مكون خدمة العملاء بالشركة بشكل مستقل.
- إنشاء آلية للتواصل مع المجتمع المدني ومكونات المجتمع المحلي ذات الصلة.
- وضع المعايير التي تمكن مقدم الخدمة من قياس وتقييم مدي رضا العملاء.
- إنشاء العدد الكافي من مراكز الخدمة الفرعية لتكون متكافئة مع عدد السكان والتوزيع الجغرافي والتقسيم الإداري لنطاق خدمة الشركة.
- تطوير نظام الخط الساخن وربطه بالإدارات والأنظمة الأخري ذات الصلة.
- تطوير نظام لتفعيل وحصر مطالبات وشكاوى العملاء من كافة مصادرها.
- تطوير أدلة العمل وإجراءات التشغيل والاهتمام بقياس الفترات الزمنية الفعلية التي يستغرقها أداء الخدمات المختلفة للمستفيدين أو حل شكواهم.

▲ الإجراءات التي قام بها الجهاز:

- تم إرسال التقارير إلى السيد الأستاذ الدكتور/ الوزير وكذا الشركة القابضة وشركات مياه الشرب والصرف الصحى التابعة والتوجيه نحو تنفيذ الإجراءات التصحيحية وموافاة الجهاز بما يتم فى هذا الشأن.
- قامت شركات مياه الشرب والصرف الصحى بالرد على الجهاز وإرسال خطتها لتنفيذ الإجراءات التصحيحية وسوف يقوم الجهاز بمراجعة تنفيذ هذه الإجراءات خلال العام المالى (٢٠١٩/٢٠٢٠).

MATERIAL
Average work days
Iron
Shale
Calc
Salt
Date / Confirmed
Apr2.2021
May2.2021
Amount
Value
6%
20%
8%
9%
Asia
Australia
Africa

الباب الخامس:
التحليل المالي وتقييم الأداء

أولاً: تقييم وتصنيف مستويات الآداء المالية والتجارية والإدارية

في إطار السعى نحو تحقيق التوازن بين متلقى ومقدمي الخدمة بما يضمن رفع كفاءة الآداء، وتماشياً مع سياسات تطوير القطاع المتمثله فيما يلي:

- إستعادة التكاليف لمقدمي الخدمة بهدف تحقيق الإستقلال المالي للقطاع وتخفيف العبء عن الموازنة العامة للدولة.
- رفع كفاءة التحصيل بالقطاع لتوفير السيولة اللازمة لسداد المستحقات.
- بناء مصداقية مع العملاء من خلال رفع كفاءة المنظومة التجارية تحسين آداء نظم قراءة العدادات.
- إدارة الموارد البشرية بالقطاع بكفاءة وفعالية.
- الحد من مشكلة إرتفاع الفاقد من المياه لما تمثله من هدر في الطاقة ومستلزمات التشغيل والصيانة.

ومن منطلق سعى الجهاز الدائم نحو تشجيع المنافسة وخلق البيئة الملائمة لها، بهدف ضمان توافر وإستمرارية خدمات القطاع المقدمة للمواطنين بجودة مرضية وسعر ملائم، فقد إعتمد الجهاز منهجية عمل مرنة تتضمن ثلاث مراحل رئيسية علي النحو التالي:

▲ المرحلة الأولى:

وفي هذه المرحلة، يتم اختيار مجموعة من مؤشرات قياس الآداء المتعارف عليها اقليمياً ودولياً لتغطية محاور العمل المالية والتجارية والإدارية.

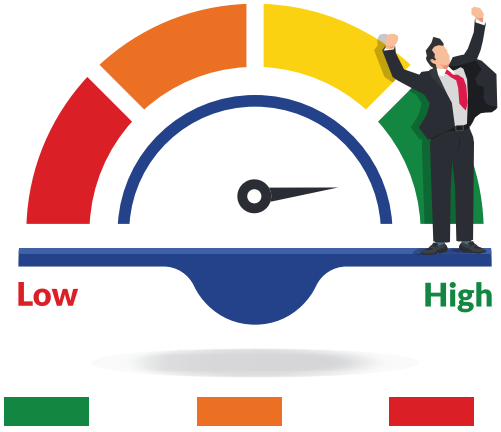
▲ المرحلة الثانية:

وفى هذه المرحلة، يتم تصنيف مستويات كفاءة آداء مقدمي الخدمة وفقاً لنتائج مؤشرات قياس الآداء المستخدمة إلي ثلاثة مستويات من حيث الكفاءة، وذلك كما يلي:

مستوى أداء جيد
Good Performanc

مستوى أداء مقبول
Acceptable Performance

مستوى أداء غير مقبول
Unacceptable Performance

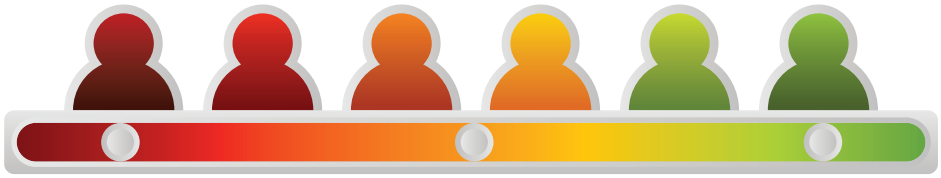


▲ المرحلة الثالثة:

وفي هذه المرحلة، يتم تصنيف مقدمي الخدمة وفقاً لمستوى كفاءة الآداء العام (Overall Performance)، وذلك من خلال نظام بطاقة الآداء المتوازن (Balanced Score Card)، وفقاً للخطوات التالية:

١. قياس وتصنيف مستوى كفاءة الآداء لكل مؤشر من المؤشرات المستخدمة، وذلك على النحو التالي:

- تحقيق مستوى كفاءة آداء غير مقبول (درجة التقييم : دون نقاط).
- تحقيق مستوى كفاءة آداء مقبول (درجة التقييم : نسبة من النقاط الكاملة).
- تحقيق مستوى كفاءة آداء جيد (درجة التقييم : نقاط كاملة).



مستوى أداء جيد
التقييم: نقاط كاملة

مستوى أداء مقبول
التقييم: نسبة من النقاط وفقًا لنتائج الأداء

مستوى أداء غير مقبول
التقييم: دون نقاط

٢. قياس مستوى كفاءة الآداء العام لمقدمي الخدمة، وذلك من خلال مجموع نقاط تقييم مستويات كفاءة الآداء لكل المؤشرات المستخدمة.

٣. تصنيف مقدمي الخدمة وفقاً لمستوى كفاءة الآداء العام.

▲ المرحلة الرابعة:

وفي هذه المرحلة، يتم ترتيب مقدمي الخدمة وفقاً لمستوى كفاءة الآداء العام (Overall Performance)، حيثت تم تقسيم مقدمي الخدمة بالقطاع والبالغ عددهم ٢٥ شركة تابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي إلى أربع مجموعات رئيسية، وذلك تسهيلاً للعرض والمقارنة بين الشركات المتشابهة في العوامل والظروف المختلفة، وذلك إستناداً لما يلي:

- إقتصاديات الحجم.
- النطاق الجعرافي.
- الطبيعة والظروف الخاصة.

شركات المجموعة (أ)

*عدد ٦ شركات:
*مياه القاهرة.
*صرف القاهرة.
*مياه الأسكندرية.
*صرف الأسكندرية.
*الجيزة.
*القليوبية.

شركات كبرى

شركات المجموعة (ب)

*عدد ٧ شركات:
*الدقهلية.
*البحيرة.
*الشرقية.
*الغربية.
*كفر الشيخ.
*المنوفية.
*دمياط.

شركات الدلتا

شركات المجموعة (ج)

*عدد ٨ شركات:
*الفيوم.
*بني سويف.
*المنيا.
*قنا.
*أسيوط.
*سوهاج.
*الأقصر.
*أسوان.

شركات الصعيد

شركات المجموعة (د)

*عدد ٤ شركات:
*مرسى مطروح.
*البحر الأحمر.
*شمال وجنوب سيناء.
*محافظات قنا.

شركات ذات طبيعة وظروف خاصة

هذا وقد أسفرت نتائج ترتيب مقدمي الخدمة وفقاً لتقييم مستويات الآداء المالية والتجارية والإدارية للعام المالي ٢٠١٩/٢٠٢٠، عن ما يلي:

- جاءت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالغربية فى مقدمة الشركات بحصولها على المركز الأول بنسبة تقييم ٨٥,٦%، كما حصلت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالمنيا على المركز الثاني بنسبة تقييم ٨٤,٥% وحصلت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية على المركز الثالث بنسبة تقييم ٧٦,١%.
- كما حصلت شركة مياه الشرب بالإسكندرية على المركز الرابع بنسبة تقييم ٧٥,٥% وشركة الصرف الصحى بالإسكندرية على المركز الخامس بنسبة تقييم ٧٠,٢%.

نتائج الترتيب العام لمقدمي الخدمة

٦٥٪ : ١٠٠٪			٥٠٪ : ٦٥٪			< ٥٠٪		
١	الغربية	٨٥,٦٪	٩	المنوفية	٦٤,٦٪	١٨	أسيوط	٤٦,٣٪
٢	المنيا	٨٤,٥٪	١٠	سوهاج	٥٨,١٪	١٩	البحيرة	٤٣,٨٪
٣	الدقهلية	٧٦,١٪	١١	كفر الشيخ	٥٣,٤٪	٢٠	سيناء	٤٢,٢٪
٤	مياه الإسكندرية	٧٥,٥٪	١٢	الشرقية	٥٣,٠٪	٢١	الفيوم	٣٦,٧٪
٥	صرف الإسكندرية	٧٠,٢٪	١٣	القليوبية	٥٢,٥٪	٢٢	أسوان	٣١,٦٪
٦	صرف القاهرة	٦٨,٧٪	١٤	مياه القاهرة	٥١,٦٪	٢٣	قنا	٢٩,١٪
٧	بني سويف	٦٧,٠٪	١٥	الجيزة	٥١,٥٪	٢٤	القناة	٢٥,٣٪
٨	دمياط	٦٥,٦٪	١٦	الأقصر	٥١,٣٪	٢٥	مطروح	٢٥,١٪
			١٧	البحر الأحمر	٥٠,٦٪			

كما أسفرت نتائج تقييم مستويات الآداء المالية والتجارية والإدارية لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي عن العام المالي ٢٠٢٠/٢٠١٩، عن ما يلي:

- بلغت نسبة تغطية تكاليف التشغيل والصيانة (بعد إستبعاد الإهلاك والفوائد) خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ١٠١,٢% وذلك مقارنة بنسبة ١٠٦,٦% خلال العام المالى ٢٠١٩/٢٠١٨.
- بلغت نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية بالقطاع خلال العام المالى ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ٩١,٢%، وذلك مقارنة بنسبة ٩٧,١% عن العام المالى ٢٠١٩/٢٠١٨.
- بلغت نسبة تغطية الإيرادات المحصلة لتكاليف التشغيل والصيانة بالقطاع خلال العام المالى ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ١٢٥,١%، وذلك مقارنة بنسبة ١٢٢,٧% عن العام المالى ٢٠١٩/٢٠١٨.
- بلغت نسبة التحصيل من إصدارات الفترة بالقطاع خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ٧٥,٥% وذلك مقارنة بنسبة تحصيل بلغت نحو ٧١,٢% عن العام المالى ٢٠١٩/٢٠١٨.
- بلغت نسبة التحصيل من إصدارات الفترة بالقطاع (دون فئة عملاء الحكومي) خلال العامين الماليين ٢٠١٩/٢٠١٨ و ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ٧٩,٦% وذلك مقارنة بنسبة ٧٨,٢% عن العام المالى ٢٠١٩/٢٠١٨.
- بلغت نسبة التحصيل الإجمالية بالقطاع خلال العام المالى ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ٥٢,٧% من جملة المستحق على العملاء وذلك مقارنة بنسبة تحصيل بلغت نحو ٥١,٤% عن العام المالى ٢٠١٩/٢٠١٨.
- بلغت نسبة التحصيل الإجمالية بالقطاع (دون فئة عملاء الحكومي) خلال العام المالى ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ٥٥,٦% من جملة المستحق على العملاء وذلك مقارنة بنسبة ٥٦,٤% عن العام المالى ٢٠١٩/٢٠١٨.
- بلغت نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية (نسبة عدد العدادات العاملة) خلال العام المالى ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ٨٢,٦% من جملة عدد المشتركين وذلك مقارنة بنسبة بلغت نحو ٨١,٤% عن العام المالى ٢٠١٩/٢٠١٨.
- بلغت نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية خلال العام المالى ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ٧٠,٠% من جملة كمية المياه المباعة، وذلك مقارنة بنسبة بلغت نحو ٦٨,٨% عن العام المالى ٢٠١٨/٢٠١٧.
- بلغ متوسط عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة مياه وصرف خلال العام المالى ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ٥,٥ عامل وذلك مقارنة بمتوسط ٥,٦ عامل عن العام المالى ٢٠١٩/٢٠١٨ ومتوسط ٥,٧ عامل عن العام المالى ٢٠١٨/٢٠١٧.
- بلغت نسبة الفاقد من المياه بالقطاع خلال العام المالى ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ٢٨,٩% من كمية المياه المتاحة للبيع.
- بلغ متوسط كمية الفاقد من المياه بالقطاع خلال العام المالى ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ٤٥,٨ م٣/ كم/ يوم.
- بلغت نسبة كمية المياه المحاسب عليها (نسبة كفاءة الآداء التشغيلي) خلال العام المالى ٢٠٢٠/٢٠١٩ نحو ٥٣,٧%، وتعبر تلك النسبة عن محصلة نسبة كمية المياه المباعة (المتممة لنسبة الفاقد) ونسبة التحصيل من إصدارات الفترة.

م	المؤشرات	تطور مستويات الآداء بالقطاع							القياس المرجعى
		FY 2019-20	تطور الآداء		FY 2018-19	تطور الآداء		FY 2017-18	
1	نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة% (دون الإهلاك والفوائد)	101.2%	↓	-5.4%	106.6%	↑	5.4%	101.2%	100.0%
2	نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية%	91.2%	↓	-5.9%	97.1%	↑	4.1%	93.0%	100.0%
3	نسبة تغطية الإيرادات المحصلة لتكاليف التشغيل والصيانة% (دون الإهلاك والفوائد)	125.1%	↑	2.4%	122.7%	↓	-0.6%	123.3%	100.0%
4	نسبة التحصيل من إصدارات الفترة%	75.5%	↑	4.3%	71.2%	↓	-0.3%	71.5%	80.0%
5	نسبة التحصيل من إصدارات الفترة (دون الحكومي)%	79.6%	↓	-0.0%	79.6%	↑	1.4%	78.2%	85.0%
6	نسبة التحصيل الإجمالية%	52.7%	↑	1.3%	51.4%	↓	-1.9%	53.3%	70.0%
7	نسبة التحصيل الإجمالية (دون الحكومي)%	55.6%	↓	-0.8%	56.4%	↑	2.2%	54.2%	75.0%
8	نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقا لإستهلاكات فعلية%	82.6%	↑	1.2%	81.4%	↓	-0.6%	82.0%	85.0%
9	نسبة كمية المياه المباعة وفقا لقراءات فعلية%	70.0%	↑	1.2%	68.8%	↑	0.6%	68.2%	85.0%
10	عدد العمالة لكل 1000 وصلة	5.5	↑	-0.1	5.6	↑	-0.1	5.7	6.0
11	نسبة الفاقد من المياه%	28.9%	↓	0.1%	28.8%	↓	0.3%	28.5%	20.0%
12	كمية الفاقد من المياه/ كم طولي/ يوم	45.8	↓	0.2	45.6	↑	-0.4	46.0	32.0
13	نسبة كمية المياه المحاسب عليها (كفاءة الأداء التشغيلي)	53.7%	↑	2.9%	50.7%	↓	-0.4%	51.1%	60.0%
14	التواصل مع الجهاز التنظيمي	80.0%			80.0%			80.0%	3.0
	مستوى آداء القطاع	55.5% متوسط الكفاءة			54.9% متوسط الكفاءة			53.0% متوسط الكفاءة	

ثانياً: الزيارات الميدانية لمقدمي الخدمة

القيام بزيارات ميدانية لعدد (١٢) شركة المقدمة للخدمة وفقاً لخطة عمل الجهاز بهدف تقييم التطور التاريخي لمستويات الآداء المالية والتجارية والإدارية، وبيانها كالتالى:

م	الشركات	تاريخ الزيارة	تاريخ إصدار التقرير
١	القاهرة	اغسطس ٢٠١٩	سبتمبر ٢٠١٩
٢	القليوبية	سبتمبر ٢٠١٩	سبتمبر ٢٠١٩
٣	دقهلية	أكتوبر ٢٠١٩	أكتوبر ٢٠١٩
٤	اسيوط	نوفمبر ٢٠١٩	نوفمبر ٢٠١٩
٥	سوهاج	نوفمبر ٢٠١٩	نوفمبر ٢٠١٩
٦	الشرقية	ديسمبر ٢٠١٩	ديسمبر ٢٠١٩
٧	الجيزة	ديسمبر ٢٠١٩	ديسمبر ٢٠١٩
٨	المنيا	يناير ٢٠٢٠	يناير ٢٠٢٠
٩	الغربية	فبراير ٢٠٢٠	فبراير ٢٠٢٠
١٠	المنوفية	مارس ٢٠٢٠	مارس ٢٠٢٠
١١	البحيرة	إبريل ٢٠٢٠	إبريل ٢٠٢٠
١٢	دمياط	مايو ٢٠٢٠	مايو ٢٠٢٠

700
600
500
400
300
200
100
A
B
C
D

▲ التوصيات التي وردت بالتقارير:

١. العمل على ميكنة وتطوير نظم التكاليف لدي مقدمي الخدمة بما يساهم نحو الوصول إلى التكلفة الحقيقية للمتر المكعب من مياه الشرب والصرف الصحي، وذلك نظراً لما تبين من إستخدام بعض مقدمي الخدمة لبرامج تكاليف غير مميكنة لا تفى بالغرض منها، والعمل على أن تتضمن عملية الميكنة والتطوير تحليل تكاليف العمليات التشغيلة والصيانة وفقاً لمراحل التشغيل (Functionalization of Cost).

٢. الإلتزام بكافة الأنشطة المدرجة بجدول فئات المحاسبة المرفق مع جدول تعريفة مياه الشرب والصرف الصحي والمعتمد من مجلس الوزراء، وقيام القطاعات التجارية بالشركات مقدمة الخدمة بمراجعة كافة أنشطة المحاسبة للعملاء ومطابقتها بفئات المحاسبة المدرجة بجدول التعريفة المعتمد وتصويبها وإتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتسويتها.

٣. العمل على تحسين معدلات التحصيل من إصدارات الفترة ومتأخرات العملاء للشركات مقدمة الخدمة من خلال إلزام الشركة القابضة للشركات التابعة لها بتحديد معدلات لتحسين كفاءة التحصيل بصفة سنوية والعمل على ربطها بنظام الحوافز للعاملين وذلك لما له من مردود على زيادة التدفقات النقدية للقطاع وتخفيف الاعباء عن الموازنة العامة للدولة.

٤. العمل على تعميم منظومة إدارة القراء و المحصلين بإستخدام الوحدات المحمولة الحديثة (الهاندهيلد) بالشركات لما لها من مردود مباشر نحو زيادة نسب التحصيل وذلك نظراً لما يلي:

٥. قدرة المنظومة على ضمان تسجيل القراءات فى مكان العميل مما يمنع تسجيل القراءات التقديري و تسجيل قراءات العدادات بشكل فعلي و دقيق بالاضافة إلى المتابعة اللحظية للمحصلين والمتحصلات.

٦. قدرة المنظومة نحو توفير الية عملية و سريعة لتعديل البيانات التي تؤثر فى حساب الفاتورة مثل عدد الوحدات ونوع النشاط بالاضافة إلى طباعة الفاتورة بإستخدام الوحدات المحمولة مع المحصل بدلا من الفواتير الورقية.

٧. العمل على ميكنة وتطوير نظم التكاليف بما يساهم نحو الوصول إلى التكلفة الحقيقية للمتر المكعب من مياه الشرب والصرف الصحي وذلك نظراً لما تبين من إستخدام بعض الشركات مقدمة الخدمة لبرامج تكاليف غير مميكنه لا تفى من الغرض منها والعمل على أن تتضمن عملية الميكنة والتطوير تحليل تكاليف العمليات التشغيلة والصيانة وفقاً لمراحل التشغيل (Functionalization of Costs).

٨. التنسيق بين الشركة القابضة والشركات التابعة لها نحو موافاة الجهاز بما يلي:

٩. الإجراءات المتخذة نحو تفعيل منظومة خفض كميات الفاقد من المياه بصورة اكثر فعالية، حيث أن إرتفاع كمية الفاقد من المياه يُعد هدراً فى الطاقة ومستلزمات التشغيل والصيانة بالإضافة إلى إيرادات ضائعة على الشركة وتوفيره يمثل بديلاً أفضل عن إجراء توسعات للمحطات القائمة أو إنشاء محطات جديدة لمواجهة الزيادة فى الطلب.

١٠. الإجراءات المتخذة نحو تفعيل منظومة إدارة الأصول (Assets Management) بكل ما تحتويه من برامج للأصول وآليات متابعة برامج الصيانة الدورية والوقائية وتحديد الاستثمارات المطلوبة لبرامج الإحلال والتجديد بدقة وتبعاً للأولويات ودرجة الخطورة مما يؤدي بالتبعية لاستمرارية الخدمة بالجودة والكفاءة المطلوبة.

▲ الإجراءات التي تم إتخاذها:

تم إرسال التقارير الصادرة عن الجهاز الى السادة مسئولي القطاع والجهات المعنية لتنفيذ التوصيات وتحسن مستويات الآداء، وذلك على نحو التالى:

مكتب السيد الأستاذ الدكتور/ الوزير مرفقاً بها المذكرة عرض بذات الخصوص.

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى.

شركات مياه الشرب والصرف الصحى.

الباب السادس:
التسعير والتعريفة

تقييم كفاءة المنظومة التجارية لدي مقدمي الخدمة

▲ منهجية العمل:

تعتمد منهجية العمل على ثلاث محاور رئيسية علي النحو التالي:

▲ المحور الاول:

الزيارات الميدانية لمقدمى خدمات مياه الشرب والصرف الصحى والإطلاع على نظم إصدار الفواتير وبرامج المحاسبة المطبقة فعليا داخل نطاق خدمة الشركة.

▲ المحور الثانى:

تحديد عينة ممثلة والحصول على كل البيانات والمستندات المؤيدة بهدف فحصها للتأكد من مدى تطبيق جدول وهيكل التعريفة المعتمد من مجلس الوزراء والإشتراطات المرفقة بها.

▲ المحور الثالث:

التعاون المستمر مع الشركة القابضة بالمراجعة والرد على الإستفسارات المقدمة من الشركات التابعة بخصوص اللائحة التجارية الموحدة.

فى ضوء إعتماد إعادة هيكلة وزيادة تعريفة مياه الشرب والصرف الصحي وهيكل فئات العملاء من مجلس الوزراء بالقرار رقم (١١٢) لسنة ٢٠١٨ وبما يستهدف تحقيق الآتي:

١. إستعادة التكلفة وتحقيق الإستدامة المالية.
٢. البساطة والعدالة والإنصاف: حيث أن هيكل التعريفة يتسم بالبساطة حتى يتمكن العملاء من فهم كيفية حساب فاتورة مياه الشرب، وأن تمثل قيمة الفاتورة الاستهلاك الفعلى للعميل.
٣. مراعاة محدودي الدخل لفئة المنزلي: حيث أن هيكل التعريفة يعمل على توفير الحد الأدنى للإستهلاك (في حدود ١٠م٣) بسعر مدعم من الدولة بناءاً على توصيات منظمة الصحة العالمية، بالإضافة إلى أن قيمة فاتورة مياه الشرب والصرف الصحي لا تتجاوز ٢-٤% من دخل الأسرة الشهري طبقا للمعدلات المتبعة في الدول النامية.
٤. المحاسبة على أساس تقسيم استهلاك المنزلي للشرائح الأولى لفئة المنزلي (٠-١٠ م٣), (١١-٢٠ م٣), (٣٠-٢١ م٣) مع الإبقاء على آخر شريحتين كما هي من (٠-٤٠ م٣) , (أكثر من ٤٠ م٣) .
٥. إدراج مقابل إستدامة الخدمة لعملاء غير المنزلي وفقاً لقطر العداد بما يحقق العدالة في المحاسبة.
٦. إدراج مقابل أعباء معالجة صرف المنشآت الصناعية المطابق لمعايير القرار الوزاري ٤٤ لسنة ٢٠٠٠ ، بهدف توفير مبالغ تقوم بإصلاح ورفع كفاءة محطات معالجة الصرف.
٧. إدراج مقابل أعباء معالجة صرف المنشآت الصناعية المخالف لمعايير القرار الوزاري ٤٤ لسنة ٢٠٠٠ ، بما يعكس تسعيرة متزايدة على المصانع التي تقوم برمي الصرف الصناعي الغير معالج بنهر النيل.

٨. يتولى الجهاز التنظيمي متابعة قيام مقدمي الخدمة بتطبيق جداول التعريفة وجدول الأنشطة المعتمدة وإستكمال تطوير نظم التكاليف ومنظومة إدارة الأصول ومراجعة الهياكل التنظيمية وكذلك تطوير وميكنة منظومة القراءة والتحصيل وإصدار الفواتير وفقاً للخطة المقدمة من مقدمي الخدمة والمعتمدة من الجهاز التنظيمي.

٩. إستمرار أعمال اللجنة الدائمة المشكلة بقرار وزير الإسكان رقم (٨٥٣) لسنة ٢٠٢٠ بعضوية كل من الجهاز التنظيمى والشركة القابضة وجهاز حماية المستهلك وهيئة المجتمعات العمرانية لوضع آلية لتعديل أسعار مياه الشرب ودراسة شرائح وتعريفة الإستهلاك للتجمعات السكنية (كمبوند) والقرى السياحية وكذا دراسة شكاوى فواتير مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى القطاع .

١٠. تقوم الإدارة بالتعاون مع الشركة القابضه بمراجعة والرد على الإستفسارات الخاصة باللائحة التجارية وتطبيقها وتسجيل الإقتراحات والتصويبات الناتجة عن التطبيق.

▲ الزيارات الميدانية لشركات مياه الشرب والصرف الصحي:

تم عمل زيارات ميدانية لمتابعة شركات المياه والصرف الصحي كذلك لتطبيق جداول التعريفة وهيكل شرائح وفئات العملاء وإصدار تقارير بتلك الزيارات وبلغ عدد الزيارات الميدانية التى قام بها فريق عمل الادارة خلال تلك الفترة للشركات مقدمة الخدمة نحو (١٢) شركة وبيانها كما يلي:

م	الشركات	تاريخ الزيارة	تاريخ إصدار التقرير
١	القاهرة	أغسطس ٢٠١٩	سبتمبر ٢٠١٩
٢	القليوبية	سبتمبر ٢٠١٩	سبتمبر ٢٠١٩
٣	دقهلية	أكتوبر ٢٠١٩	أكتوبر ٢٠١٩
٤	أسيوط	نوفمبر ٢٠١٩	نوفمبر ٢٠١٩
٥	سوهاج	نوفمبر ٢٠١٩	نوفمبر ٢٠١٩
٦	الشرقية	ديسمبر ٢٠١٩	ديسمبر ٢٠١٩
٧	الجيزة	ديسمبر ٢٠١٩	ديسمبر ٢٠١٩
٨	المنيا	يناير ٢٠٢٠	يناير ٢٠٢٠
٩	الغربية	فبراير ٢٠٢٠	فبراير ٢٠٢٠
١٠	المنوفية	مارس ٢٠٢٠	مارس ٢٠٢٠
١١	البحيرة	إبريل ٢٠٢٠	إبريل ٢٠٢٠
١٢	دمياط	مايو ٢٠٢٠	مايو ٢٠٢٠

▲ الزيارات الميدانية لأجهزة المدن الجديدة:

بلغ عدد الزيارات الميدانية التى قام بها فريق عمل الإدارة خلال تلك الفترة لأجهزة المدن الجديدة نحو (٩) جهاز مدينة وبيانها كما يلى:

م	المدن الجديدة	تاريخ الزيارة	تاريخ إصدار التقرير
١	مدينة الشروق	أغسطس ٢٠١٩	أغسطس ٢٠١٩
٢	مدينة العاشر	أغسطس ٢٠١٩	أغسطس ٢٠١٩
٣	مدينة القاهرة الجديدة	سبتمبر ٢٠١٩	سبتمبر ٢٠١٩
٤	مدينة العبور	ديسمبر ٢٠١٩	ديسمبر ٢٠١٩
٥	مدينة ٦ أكتوبر	ديسمبر ٢٠١٩	ديسمبر ٢٠١٩
٦	مدينة بدر	يناير ٢٠٢٠	يناير ٢٠٢٠
٧	مدينة السادات	فبراير ٢٠٢٠	فبراير ٢٠٢٠
٨	مدينة برج العرب	مارس ٢٠٢٠	مارس ٢٠٢٠
٩	مدينة ١٥ مايو	إبريل ٢٠٢٠	إبريل ٢٠٢٠

▲ التوصيات التي وردت بالتقارير:

١. الإلتزام بكافة الأنشطة المدرجة بجدول فئات المحاسبة المرفق مع جدول تعريفة مياه الشرب والصرف الصحي والمعتمد من مجلس الوزراء، وقيام القطاعات التجارية بالشركات مقدمة الخدمة بمراجعة كافة أنشطة المحاسبة للعملاء ومطابقتها بفئات المحاسبة المدرجة بجدول التعريفة المعتمد وتصويبها وإتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتسويتها.

١. العمل على تحديث وتطوير برامج إصدار الفواتير للشركات مقدمة الخدمة بما يساهم نحو التحقق من تعريفة محاسبة الانشطة وفقاً لفئات المحاسبة والوقوف على نسب التحصيل من الاصدارات والمتاخرات لكل فئة من فئات العملاء المعتمدة لتحديد أهم نقاط القوة والضعف بها ومدى أثر مديونيات المصالح والهيئات الحكومية على مستوى نسب التحصيل الاجمالية للقطاع.

٢. العمل على تحسين معدلات التحصيل من إصدارات الفترة ومتأخرات العملاء للشركات مقدمة الخدمة من خلال إلزام الشركة القابضة للشركات التابعة لها بتحديد معدلات لتحسين كفاءة التحصيل بصفة سنوية والعمل على ربطها بنظام الحوافز للعاملين وذلك لما له من مردود على زيادة التدفقات النقدية للقطاع وتخفيف الاعباء عن الموازنة العامة للدولة.

٣. العمل على تعميم منظومة إدارة القراء و المحصلين بإستخدام الوحدات المحمولة الحديثة (الهاندهيلد) بالشركات لما لها من مردود مباشر نحو زيادة نسب التحصيل وذلك نظراً لما يلي:

- قدرة المنظومة على ضمان تسجيل القراءات فى مكان العميل مما يمنع تسجيل القراءات التقديري و تسجيل قراءات العدادات بشكل فعلي و دقيق بالاضافة إلى المتابعة اللحظية للمحصلين والمتحصلات.
- قدرة المنظومة نحو توفير الية عملية و سريعة لتعديل البيانات التي تؤثر فى حساب الفاتورة مثل عدد الوحدات ونوع النشاط بالاضافة إلى طباعة الفاتورة بإستخدام الوحدات المحمولة مع المحصل بدلا من الفواتير الورقية.

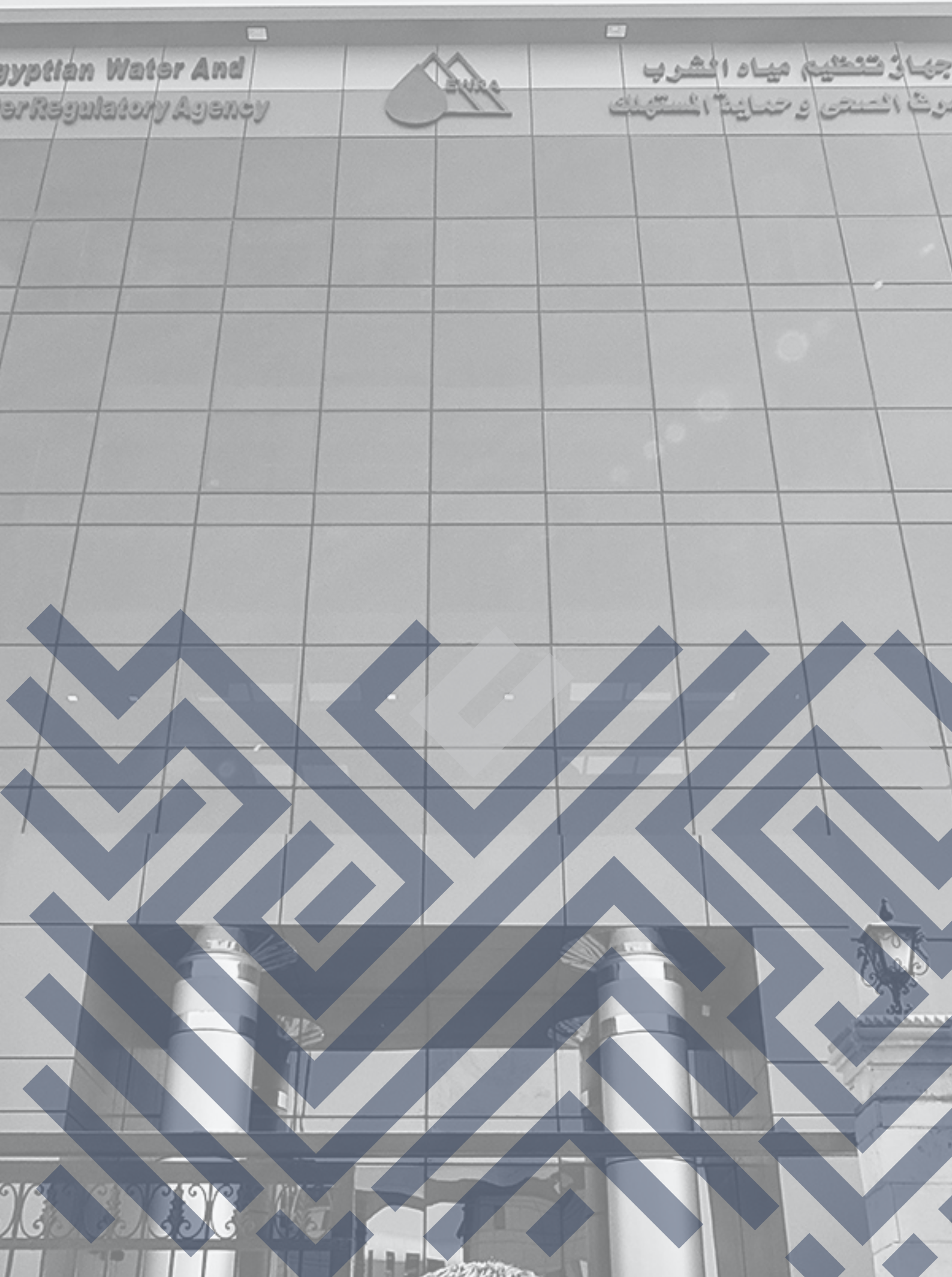
٤. موافاة الجهاز بالخطة المستهدفة لتركيب وإستبدال عدادات قياس الإستهلاك العاطلة والتالفة للمشتركين بالشركات التابعة مع ضمان إلتزام الشركات بمحاسبة المشتركين طبقاً لاستهلاكات فعلية.

٥. العمل على تنفيذ برنامج تقارير الرقابة على الجودة فى قراءة العدادت بحيث يتم تصميم برنامج للفحص العشوائى لقراءات العدادات على عينة سليمة احصائياً من المشتركين وفقاً للمراكز وفئة المحاسبة وإعداد تقارير ربع سنوية بنتائج برامج تقارير الرقابة على الجودة فى قراءة العدادات وذلك لما له من مردود ملموس على متلقى الخدمة بدقة البيانات الواردة بالفاتورة ولما له من أثر من زيادة نية وقناعة العميل على السداد.

▲ الإجراءات التي تم إتخاذها:

تم إرسال التقارير الصادرة عن الجهاز الى السادة مسئولي القطاع والجهات المعنية لتنفيذ التوصيات وتحسن مستويات الآداء، وذلك على نحو التالى:

- مكتب السيد الأستاذ الدكتور/ الوزير مرفقاً بها المذكرة عرض بذات الخصوص.
- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى.
- هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.
- شركات مياه الشرب والصرف الصحى.
- أجهزة تنمية المدن الجديدة.


gyptian Water And
erRegulatory Agency
EWRA
جهاز تنظيم مياه الشرب

١٢ حى المصراوية - التجمع الخامس - القاهرة الجديدة.
للشكاوي واتس اب: ٠١٠٣٣٤٦٦٠٨١-٠١٠٣٣٤٦٦٠٨٢
الفاكس٢٦١٢٩٨٣٦ - ٢٦١٢٩٦١٠
info@ewra.gov.eg http://www.ewra.gov.eg