





التقرير السنوي الثالث عشر

جهاز تنظيم مياه الشــرب والـــــصرف الـــــصحي وحـــمايــة المــــستهلك

التقرير السنوي الثالث عشر

جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك



→ قائمة المحتويات:

11" – 1	الفصل الأول: نبذة عن الجهاز
 C E - P N - 0 N - 9 IP - II	الرؤية - الرسالة - الأهداف - القيم الإستراتيجية
r10	الفصل الثاني: أرقام وحقائق
1/\ - 10 \(\cdot\ - 19\)	الجهاز في أرقام الشركات في أرقام
٥٢ – ٣٢	الفصل الثالث: إنجازات الجهاز
(N - (P P, - (9 EP - PI EV - EE E9 - EN OI - O,	الأبحاث والدراسات. الإتصال والإعلام إصدارات وتقارير مؤتمرات وفاعليات. بناء القدرات التنسيق مع الجهات. الاتصال السياسي
۸۸ – ٥٥	الفصل الرابع: مؤشرات الأداء وتقييم مستويات الشركات
97 – 91	الفصل الخامس: خطة عمل الجهاز لعام 2021 - 2022
91 91 91" 90 97	خطة زيارات الإدارة العامة لحماية المستهلك

الفصل الأول: نبذة عن الجهاز. البيرالة الثوراف القيم البيرة

- الرؤية الرسالة الأهداف القيم الإستراتيجية.
- اختصاصات الجهاز القواعد الحاكمة أدوات التنظيم.
 - الهيكل التنظيمي والموارد البشرية.
 - نماذج القيادات الوسطى.
 - المحاور الرئيسية لأنشطة الجهاز.

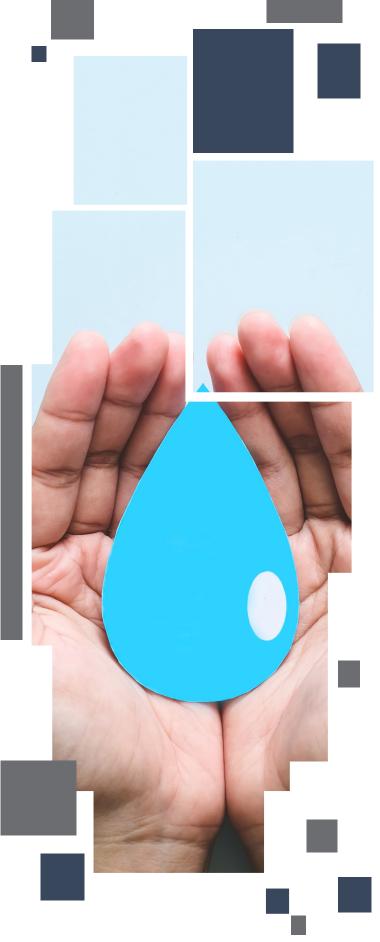




🗘 نبذه عن الجهاز:

أنشئ جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك بموجب القـرار الجمهـوري رقـم (١٣٦) لسـنة ٢٠٠٤، بهـدف تنظيـم ومتابعـة ومراقبـة كل مـا يتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف الصحى على مستوى الجمهورية، على نحو يمكن ويشجع الجهات العاملة بالقطـاع مـن تحقيـق أعلى مسـتوى مـن الأداء بما يضمىن استمرارية الخدمة بالجودة والكفاءة المطلوبة ويقدم الخدمة للمستهلك بصورة مرضية وبأنسب الأسعار.

ويُعد إنشاء الجهاز التنظيمي كجهة رقابية وكمنظم لقطاع مياه الشرب والصرف الصحى لتحقيق التوازن بيـن مقدمى الخدمة والمستهلكين إحدى الخطوات الهامة في إعادة هيكلة القطاع مـن أجـل تطويـره وزيادة كفاءتـه حيـث تبلورت الرؤية الخاصة بإعادة الهيكلة حول الفصل بين كل من الملكية والإدارة (الشركة القابضة وهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة)، التشغيل والصيانة (الشركات التابعـة وأجهـزة المـدن)، الرقابـة والتنظيـم (الجهـاز التنظيمـي).



♦ الرؤية:

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

🔷 الرسالة:

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

الأهداف:

تنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعل<mark>ق</mark> بأنشطة مياه الشـرب والصـرف الصحي على مسـتوى الجمهورية. سـواء التي تباشـرها مشـروعات حكوميـة أو التي تمنحهـا .



اختصاصات الجهاز:

- التأكد من أن أنشطة تنقية وتحلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب وأنشطة تجميع ومعالجة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي والصناعى، تتم جميعها في إطار الالتزام بالقوانين واللوائح السارية فى جمهورية مصر العربية وخاصة تلك المتعلقة بالجودة وحماية البيئة.
- مراجعـة خطـط اسـتهلاك وتنقيـة وتحليـة ونقـل وتوزيـع ميـاه الشـرب وخطـط تجميـع ومعالجـة والتخلـص الآمـن مـن ميـاه الصـرف الصحي والصناعى، بصفـة دوريـة بمـا فـى ذلـك الاسـتثمارات اللازمـة لهـا للتأكـد مـن توافرهـا بمـا يحقـق سياسـة الدولـة فـى هـذا المحـال.
- تقديم المساعدات الفنية لمقدمي الخدمة فى إعـداد الدراسـات التى يتـم بنـاء عليهـا تحديـد مسـتويات الأداء الفنيـة والتجاريـة والإقتصاديـة والماليـة المسـتهدفة.
- المتابعة الدورية والتحقق من أن تكلفة تنقية وتحلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب وتكلفة تجميع ومعالجة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي والصناعى، تضمن مصالح مقدمى الخدمة والمستهلكين.
- التأكد مـن إلتـزام مقدمـى الخدمـة بتحقيـق معاييـر الأداء الفنيـة والتجاريـة والماليـة والإقتصاديـة ومـن تطبيقهـا لجـداول التعريفـة المعتمـدة مـن مجلـس الـوزراء.
- دراسة طلبات تحديد وتعديل التعريفة بما يكفل التوازن المالى والإقتصادى لمقدمى الخدمة وبمراعاة شرائح وأنماط الإستهلاك وذلك لإعتمادها من مجلس الوزراء.
- مراجعة وإعتماد نماذج العقود والاتفاقات التى تنظم العلاقة بيـن مقدمـى الخدمـة
 والمسـتهلكين.
 - متابعة توافر الكفاءات الإدارية والفنية والمالية والإقتصادية لمقدمي الخدمة.
- ضمان جودة مستوى الخدمات الفنية والإدارية التى يقدمها مقدمى الخدمة وتقديم المساعدة الفنية لها.
- نشر المعلومات والتقارير والتوصيات التى تساعد مقدمى الخدمة والمستهلكين على معرفة حقوقهم والتزاماتهم وتعريفهم طبيعة الدور الذى يؤديه الجهاز.
- بحث شـكاوى المشـتركين بمـا يكفـل التـوزان فـى حمايـة مصالـح مقدمـي الخدمـة والمسـتهلكين.

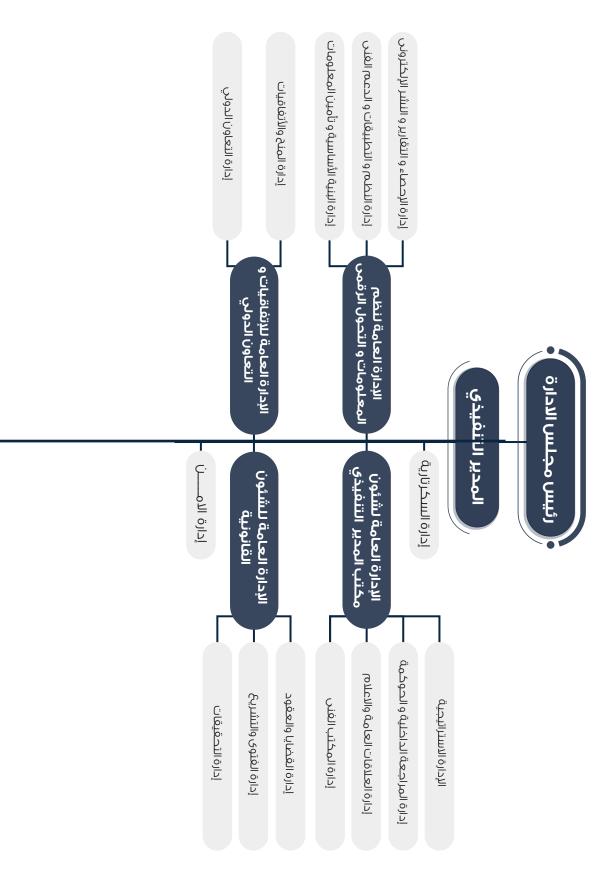
🔷 القواعد الحاكمة:

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

🖈 أدوات التنظيم:



▶ الهيكل التنظيمي والموارد البشرية:





إدارة المراجعه وتقييم

الاداء والاعتماد

إدارة الحراسات وبحوث

إدارة التوعية

المستهلكين



🔬 عدد العاملين بالجهاز:



العاملين بالمجموعات النوعية التخصصيه (الحاصلين على المؤهلات العليا)

العاملين بالمجموعات النوعية الكتابيه والفنيه والحرفيه (الحاصلين على المؤهلات المتوسطه فيما أدنى)





يه بيان بعدد العاملين طبقاً للواقع الفعلي:



مهندس



محلل مالي



کیمیائي



حماية مستهلك



عمالة تخصصية اخرى المسلة اخرى



العمالة الكتابية و الفنية ﴿ لِللَّهِ الْكِتَابِيةِ وَ الْفُنِيةِ الْكِتَابِيةِ وَ الْفُنِيةِ الْعُمَالَةِ الْكِتَابِيةِ



العمالة الحرفية و الخدمة المعاونة



حاصلين علي دکتوراة ﴿ عُلَيْتُ







🔷 نماذج القيادات الوسطى:





أ/ وليد عصام عبد العزيز

قائم بأعمال مدير اداره البحوث والدراسات للتسعير والتعريفه



المهندسة/ عايدة بسيوني احمد

الإشراف الفنى على إداره المعايير والمطابقه



أ/عمرو مجدى أمين

قائم بأعمال مدير إداره الشئون الماليه



أ/ سوزان عبد القوى عبد الله

الإشراف على اداره الموارد البشريه



أ/ محمد مصطفى السيد حموده

قائم بأعمال مدير إداره الإستحقاقات



أ/عصام ابراهيم محمد الإشراف على إداره الأمن



أ/ محمد محمود محمد الطيب

الإشراف على الإداره العامه لحمايه . المستهلك



أ/ دعاء جميل السيد

قائم بأعمال مديرإداره النظم والتطبيقات والدعم الفنى

أ/ شوقى غريب عليان

الإشراف على إداره البنيه الأساسيه وتأمين المعلومات بالإداره العامه لنظم المعلومات والتحول الرقمى



أ/ أم هاشم عبده

قائم بأعمال مدير الإداره الإستراتيجيه



أ/عبد الكريم محمد أحمد

قائم بأعمال مدير إداره الشئون الاداريه



♦ 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 لـدى مقدمى الخدمـة.
- مقارنة بين النتائج من خلال التقارير التي يصدرها الجهاز للوقوف على التحسن في جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحى.

♦ المحور الثاني: حماية المستهلك:

- متابعة وحصر وتصنيف شكاوي المستهلكين عبر الوسائل المتنوعة.
- · الزيارات الميدانية على الطبيعة لبحث شكاوي مياه الشرب والصرف الصحي.
 - · مراجعة منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام.
- 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.

♦ المحور الثالث: التحليل المالي والتنظيم الاقتصادي:

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





♦ المحور الرابع: 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 الخامس: التأكيد على ضبط الأداء الفني والمالي لمقدمي الخدمـة مـن خـلال مؤشـرات الأداء ومسـتويات الخدمـة:

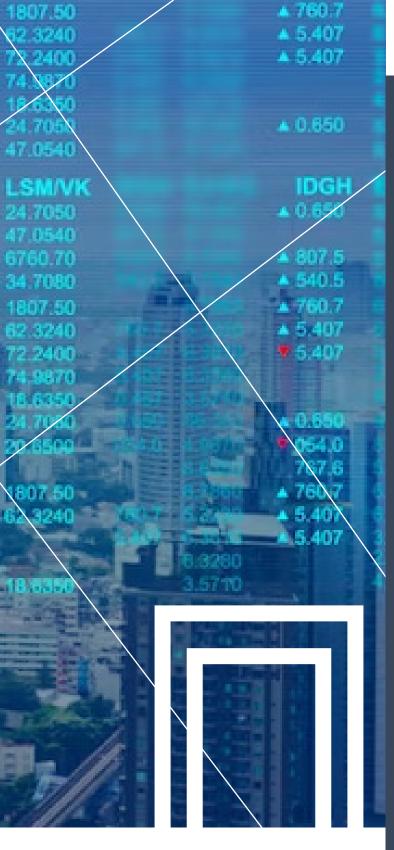
- إعـداد جـداول للبيانـات السـنوية المطلوبـة مـن الشـركات لتقديمهـا للجهـاز بغـرض حسـاب مؤشـرات لـلأداء للشـركات ومسـتويات الخدمـة للمسـتهلك .
 - · مراجعة وتحليل البيانات الواردة.
 - وحتساب مؤشرات الأداء للشركات ومستويات الخدمة للمستهلك.
 - إصدار تقارير بالتوصيات اللازمة لتحسين وتطوير آداء مقدمي الخدمات.

♦ المحور السادس:الإطار التشريعي لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي:

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

🖈 المحور السابع:التعاون الدولى:

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



وفى هذا الإطار فإن الجهاز التنظيمى يسعى إلى تحقيق الاهداف التالية:

ضمان توفير مياه الشرب الكافية عالية الجودة للمواطنين في جميع أنحاء جمهورية مصر العربية، وبما يضمـن أن يكـون لجميـع المواطنيـن السـبيل للحصـول على مياه الشـرب النقيـة ذات الجـودة.

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 يحقــــق مفهـــــوم فاعليـــــة النفقـــة (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 الشـرب والصـرف الصحى وحماية المسـتهلك بهـذا الـدور حيث يعتبـر راس المثلـث الـذى قاعدتـه تتكـون مـن كلاً مـن مقدمـي الخدمـة ومتلقـي الخدمـة.



- ♦ الفصل الثاني: أرقام وحقائق.
 - الجهاز في أرقام.
 - الشركات في أرقام.

🔷 الجهاز في أرقام:

التأكد من جودة مياه الشرب من خلال تجميع وتحليل عينات من ماخذ وطرود محطات تنقية مياه الشرب والشبكات:



المراجعة الميدانية لتشغيل المعامل المركزية والفرعية ومحطات التنقية والتحلية والشبكات:



تم مراجعة عدد 🔌 🗘 شركة وهم:

(القاهرة– -القليوبية - الجيزة - الفيوم

بني سيويف المنوفية - دمياط)

اجمالي عدد ﴿ ﴿ ﴿ ﴿ مُحَطَةُ مُرَافِي وَارْتُوازِي مُرَافِّدُ وَارْتُوازِي

مراجعة كفاءة التشعيل ومطابقة المعايير لمحطات معالجة الصرف الصحي على مستوى الجمهورية:



تم مراجعة عدد 🕒 🌣 شركات

إجمالي عدد ﴿ ۞ ﴾ محطة معالجة

حماية المستهلك:

مراجعة منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام لمقدمى الخدمة:

تم مراجعة عدد 🗸 شركات إجمالي عدد 🗸 🔰 مركز خدمة عملاء



الشكاوى الواردة للجهاز:

إجمالي عدد الشكاوى 🔰 🔰 🗸

إجمالي عدد الشكاوى التي تم حلها 🗼 🏲 🏲

وسائل تلقي الشكاوى مثل: الواتس أب الواردة للجهاز



التداول الآمن لمياه الصــرف الصحــي

عدد المعامل المركزية التي حصلت علي شهاده الایزو حوالي 🥎 🗘 معمل مرکزي

> عدد المحطات الحاصلة على الإدارة الفنية المستــــدامة tsm محـــطة





• الاتصال السياسي.



🔷 الابحاث والدراسات:

♦ مقترح بتشكيل لجنة البحوث والدراسات:

نظرا لأهمية اعادة النظر في بعض الموضوعات التي تمس التشغيل في محطات مياه الشرب أو الصرف الصحي، فقد تنامي الينا أهمية وضع تلك النقاط في خطة بحثية للاستفادة من مخرجات النتائج في القطاع، وبناءً علية فقد تم اقتراحها في صورة خطة بحثية يتم استصدارها في قرار وزاري لتعميمها في صورة لجنة البحوث والدراسات، وقد تم الاتفاق علي وضع الـه نقاط التبية بصورة مبدئية.

ا. دراسة إستخدام الضاغط الحزوني (Screw) دراسة إستخدام الضاغط الحرفالحمأة (Press المصنع محلياً لنزح المياه من الحماد الناتجة من محطات معالجة الصرف الصحى:

♦ التحدى:

- تعتبر الحمأة الناتجة من معالجة الصرف الصحى والتخلص الأمن منها أحد التحديات التى تواجه قطاع مياه الشرب والصرف الصحى لما لها من تأثيرات صحية وبيئية، ويتطلب ذلك عمل مراحل معالجة للحمأة الناتجة (تغليظ نزح المياه ميكانيكيا معالجة التجفيف الطبيعى).
- عدم توافر وصعوبة الحصول على أراضى لأحواض التجفيف
 (Drying Beds) حالياً وخصوصاً بالمناطق الريفية بالإضافة
 إلى الإحتياج إلى أراضى لعمل توسعات للمحطات القائمة.

♦ أهداف الدراسة:

- تطبيق إستخدام الضاغط الحلزونى كأحد التكنولوجيات فى نزح المياه من الحمأة الناتجة من محطات المعالجة لما لها من مردود فنى وإقتصادى طبقاً لما يلى:
- عند نجاح التجربة تمثل توطين للصناعة المحلية وهو ما
 تهدف إليه القيادة السياسية.
- تطبيق منظومة نزح المياه يؤدى إلى توفير المساحات المطلوبة لأحواض التجفيف المستخدمة حاليا، والتى يمكن إستغلال هذه المساحات في عمل التوسعات اللازمة للمحطات القائمة.



دراسـة تطبيـق جرعـات الشـبة والكلـور المثلـي بمحطـات تنقيـة ميـاه الشـرب:

♦ التحدى:

- لوحظ أثناء المسح الميدانى للجهاز على محطات تنقية مياه الشرب على مستوى الجمهورية وجود إختلاف فى الجرعات الناتجة من الإختبارات المعملية التى يتم تطبيقها حقليا
- آتی أهمية إضافة الشبة والكلور بجرعات محددة ومحسوبة لتحقيق أعلى مستوى من الكفاءة لعملية التنقية، مع تفادى الآثار الجانبية على الصحة العامة التى قد تنجم عن زيادة أو نقص الجرعات وما يتبعه ذلك من إضافة أعباء على تكلفة عمليات التنقية.

♦ أهداف الدراسة:

تحقيق الجرعة المثلى لإضافة الشبة والكلور بمحطات تنقية مياه الشرب لما لها من مردود على جودة وسلامة مياه الشرب المنتجة، وكذا ضبط وتوفير إستهلاك الكيماويات من خلال:

- تقييم عملية إضافة الكيماويات (الشبه والكلور) بمحطات تنقية مياه الشرب.
- تحديد مدى الإختلاف فى الجرعات المعملية عن الجرعات الفعلية المطبقة .
- وضع نموذج قیاسی لعملیة إضافة الشبه والكلور یضمن تحقیق الجرعات المثلی.
- وضع خطة لمتابعة كفاءة عملية إضافة الكيماويات بمحطات تنقية مياه الشرب طبقاً للنموذج القياسى.





٣. دراسة المردود الفني والإقتصادي لأعمال الإحلال والتجديد لشبكات مياه الشرب وأثرها على تقليل الفاقد.:

♦ التحدى:

- أصبحت الموارد المائية مهددة بالتناقص لأسباب متعددة منها تأثيرات تغير المناخ والزيادة السكانية ومتطلبات التنمية الإقتصادية.
- تأتى أسباب الفاقد بشبكات المياه لتقادم الشبكات وكذلك الوصلات الخلسة (الغير قانونية).
- يجب أن تصبح شبكات المياه عالية الكفاءة لضمان وصول الكميات الكافية من المياه للإستهلاك وتقليل نسبة الفاقد والحفاظ على جودة المياه وخفض تكاليف الإنتاج.

♦ أهداف الدراسة:

الوصــول إلي المؤشــرات الفنيــة والإقتصاديـة لقيــاس المــردود الفني والإقتصــادي لأعمــال الإحــلال والتجديــد لشــبكات ميــاه الشـــرب وأثرهــا علـي تقليــل الفاقــد مــن خــلال قيــاس المؤشــرات الأتيــة:

- درجة التحسن في جودة المياه.
- التأثير علي نسبة الفاقد والوصول بها إلي المعدلات المثلي.
- خفض تكلفة الإنتاج بالمقارنة بالتكاليف الرأسمالية للإحلال والتجديد.

◄ الإجراءات التنفيذية للبدء في عمل الدراسة

- التنسيق مع الشركة القابضة للحد من الفاقد وذلك من خلال تقسيم شبكات مياه الشرب إلى مناطق محددة المداخل و المخارج يمكن عزلها و تركيب عدادات قياس بها و من ثم تنفيذ الإجراءات المطلوبة لتقليل الفاقد الفيزيائي والتجارى .
- التنسيق مع شركة مياه الشرب بالقاهرة، والقيام بزيارات ميدانية للمواقع للوقوف على تقسيم الشبكات ومتابعة تنفيذ خطة عمل إدراة تقليل الفاقد.

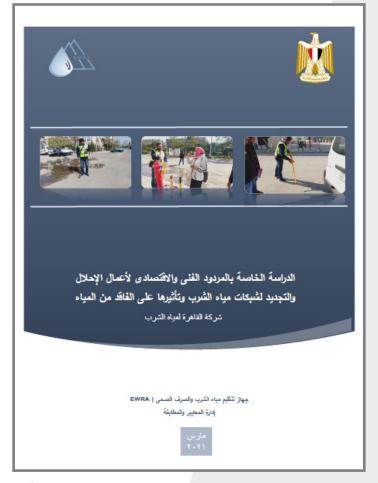
ع. دراسـة تقييـم كفاءة محطـات المعالجـة بتكنولوجيـا مفاعـلات الدفعـات المتسلسـلة (ASBR) & (ASBR) فــى مصــر:

♦ التحدى:

- عدم قدرة بعض انظمة المعالجة علي مجابهة التغيرات في التصرفات الواردة علي مدار اليوم، وكذلك الاحمال العضوية والهيدروليكية، مما يؤثر علي كفاءة التشغيل، والتأثيرات المحتملة على الصحة العامة.
- توطين الصناعات المحلية للنظم التي تثبت كفاءة في التشغيل من الناحية الفنية والإقتصادية، وخصوصاً في المناطق الريفية لما لها من مردود فني وإقتصادي وصحي وبيئى.

♦ أهداف الدراسة:

- اتقييم كفاءة محطات المعالجة القائمة بتكنولوجيا (ASBR)& (ASBR) في مصر ومقارنتها بتكنولوجيا الحمأة المحببة بمفاعلات (AGSBR) المعروفة علمياً و عالمياً بإسم (AGSBR) وتجارياً بإسم نيريدا.
- عمل نموذج تجريبي لتكنولوجيا (ASBR) مطور وتطبيقه في أحد محطات معالجة الصرف الصحى القائمة أو التي بحاجة إلى توسعات أو إنشاء جديد.
 - الوصول تشغيل تكنولوجيا (ASBR)&(SBR) للوضع الأمثل Optimization.
 - تطبيق تكنولوجيا الحمأة المحببة (AGSBR) في إحدى محطات الصرف الصحى من خلال النموذج التجريبي .









♦ مبادرة توعوية إلكترونية لتوعية المواطنين بأهمية الترشيد.

تستهدف هذه المبادرة جميع شرائح المجتمع، بمختلف الفئـات العمريـة، لضمـان تحقيق التأثير الايجابي المطلوب بتغيير السـلوكيات والممارسـات الخاطئة في التعامـل مـع ميـاه الشـرب وشـبكات الصـرف الصحي.

المبادرة تهدف لنشر بعض المعلومات الهامة لتعريف المواطنين بطرق ترشيد استهلاك المياه داخل أو خارج المنزل، وأهم السلوكيات المطلوبةللترشيد، ونشر الوعي بضرورة ترشيد استهلاك المياه والتعامل الأمثل مع شبكات الصرف الصحي، مما يكون له بالغ الأثر في رفع الوعي المائي، وتعزيز قنوات التواصل الفعال مع المواطنين.



♦ ترشيد إستهلاك المياه داخل وخارج المنزل.

- إتباع أسلوب الري بالرش والتنقيط في ري الحديقة أو المزروعات المحيطة بالمنزل وعـدم ريها يوميًا بالخرطـوم.
 - إخبار الأجهزة المسئولة عن تسرب المياه لإجراء الإصلاحات اللازمة.
 - تغطية مساحة بركة سباحة بمظلة لتقليل كمية الماء المتبخر.
 - فحص الجدران وأنظمة الترشيح وأجهزة الصرف دوريًا لمنع أي تسرب.





🔷 إصدارات وتقارير:

الإدارة المركزية لتحليل التكاليف والتسعير.

تم عمل زيارات ميدانية لمتابعة كل من شركات المياه والصرف الصحى كذلك لتطبيق جداول التعريفة وهيكل شرائح وفئات العملاء واللائحة التجارية الموحدة وإصدار تقاريـر بتلـك الزيـارات وبلـغ عـدد الزيـارات الميدانيـة التـى قـام بهـا فريـق عمـل الادارة للشركات مقدمة الخدمة نحو (١٢) شركة وأجهزة مـدن وبيانها كمـا يلي:

تاريخ إصدار التقرير	تاريخ الزيارة	البيان	م
اغسطس ۲۰۲۰	اغسطس ۲۰۲۰	شركة مياه شرب الغربية	I
سبتمبر ۲۰۲۰	سبتمبر ۲۰۲۰	شركة مياه وصرف بدمياط	٢
اکتوبر ۲۰۲۰	اکتوبر ۲۰۲۰	ىثىركة مياه وصرف البحر الاحمر	۳
نوفمبر ۲۰۲۰	نوفمبر ۲۰۲۰	شركة مياه وصرف بني سويف	٤
دیسمبر ۲۰۲۰	دیسمبر ۲۰۲۰	شركة مياه وصرف سوهاج	٥
ینایر ۲۰۲۰	ینایر ۲۰۲۰	ىثىركة مياه والصرف قنا	٦
فبراير ٢٠٢١	فبراير ٢٠٢١	ىثىركة مياه والصرف بالأقصر	V
مارس ۲۰۲۱	مارس ۲۰۲۱	ىثىركة مياه القاهرة	٨
ابریل ۲۰۲۱	ابریل ۲۰۲۱	شركة صرف القاهرة	J.
۱۰۲۱ میله	مايو ۲۰۲۱	شركة مياه وصرف الجيزة	II
یونیو ۲۰۲۱	یونیو ۲۰۲۱	شركة مياه وصرف الفيوم	ır

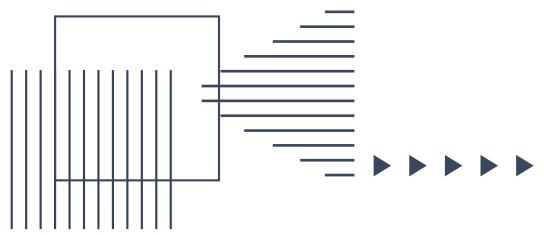
- تقوم الإدارة بالتعاون مع الشركة القابضه بمراجعة مستمرة والرد على الإستفسارات الخاصة باللائحة التجارية وتطبيقها وتسجيل الإقتراحات والتصويبات الناتجة عن التطبيق.
- تم عمل مراجعة للشكاوي الواردة الى الإدارة بشأن تعريفة مياه الشرب والصرف الصحى عدد ٢٥ شكوى على مستوى الشركات التابعة وهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة



♦ اهم التوصيات الخاصة بتقرير الإدارة العامة للتسعير والتعريفة.

- ضرورة إلتزام مقدمى الخدمة بحصر عدد الوحدات بفئة السكنى بشكل موسع وذلك
 طبقا لما نصت عليه التعريفة المعتمدة وذلك للعدالة فى محاسبة المشتركين.
- العمل على تنفيذ برنامج تقارير الرقابة على الجودة فى قراءة العدادات بحيث يتم تصميم برنامج للفحص العشوائى لقراءات العدادات على عينة سليمة احصائيا من المشتركين وذلك نظراً لما تبين لنا من ثبات قراءات إستهلاك المياه للإشتراكات المنزلية والغير منزلية على مدار شهور السنة وعدم قراءة عدادات قياس إستهلاك المياه للمشتركين بصفة دورية ومنتظمة.
- عمل برنامج للمقايسات وربطه ببرنامج إصدار الفواتير وذلك للتوحيده لكل الفروع وعدم تدخل العنصر البشرى في إحتساب قيمة المقايسة
- محاسبة العملاء الذين لهم قراءات للعدادات سابقة بمتوسطات فعلية وليست تقديرية طبقا للمادة ٥٤ من اللائحة التجارية
- عدم محاسبة الوحدات المنزلية المغذى من عداد رئيسي مشترك مع أنشطة غير منزلية
 بتعريفة فئة المنزلى وإنما يتم محاسبتهم بتعريفة الأنشطة الغير منزلية لحين فصل
 تلك الأنشطة.
- مراعاة إدارة الصرف الصناعى بإعداد دليل للإجراءات القياسية والدورة المستندية لمنظومة الصرف الصناعى بشكل متكامل(المعاينة وتحليل العينات وكيفية إحتساب مطالبة المنشات الصناعية بمقابل أعباء المعالجة).
- إدراج قطر العداد بالفاتورة في الفئات الغير منزلي ليتوافق مع قرار التعريفة رقم (١٠١٢) لسنة ٢٠١٨ المعتمد من مجلس الوزراء والمطبق قيمة الإستدامة على قطر العداد لغير المنزلي.
- الالتزام باحتساب كميات المياه الإنشائي للمباني طبقا للجداول لملحقة باللائحة التجارية الموحدة.

- ♦ اهـم التوصيـات الخاصـة بتقريـر الإدارة العامـة لتحاليـل التكاليـف وتقييـم الأداء.
- ا. إستمرار تفعيل منظومة العمل على خفض كميات الفاقد من المياه بصورة أكثر فعالية، حيث أن ارتفاع كمية الفاقد من المياه بالشركة يعتبر هدراً فى الطاقة ومستلزمات التشغيل والصيانة بالإضافة إلى الإيرادات الضائعة على الشركة، وتوفيره يمثل بديلاً أفضل عن إجراء توسعات للمحطات القائمة أو إنشاء محطات جديدة لمواجهة الزيادة في الطلب على المياه، مع إتخاذ ما يلي من إجراءات في سبيل الإدارة الرشيدة لمنظومة الإتزان المائي:
- وضع وتنفيذ خطط الصيانة الوقائية والطارئة الملائمة لعدادات القياس بكافة مواقع إنتاج المياه.
- وضع وتنفيذ خطط معايرة دورية لتلك العدادت ومتابعة قياساتها من خلال الإدارات المختصة بالشركة.
- إستكمال تنفيذ المناطق الـمعزولة (DMA DMZ) وفقاً للخطـة الموضوعـة سـلفاً في ذات الصـدد.
- وضع برنامج للكشف عن الوصلات الخلسة والتعامل معها فور إكتشافها، مع وضع نظام مكافآت تحفيزى للعاملين باللجان المنوط بها هذه المهمة.
- التزام الشركات التابعـة بتطبيق قرار مجلـس الوزراء وقرار السـيد الدكتور/ وزير الإسـكان والمرافق والمجتمعـات العمرانيـة رقم (٣٧٧) لسـنة ٢٠١٦ بشـأن تركيب العدادات الكودية.
- الإلتزام بإستكمال خطة إستبدال العدادات العاطلة وبدون عداد بعدادات مسبقة الدفع أو ميكانيكية (المخزون لدي الشركات التابعة) لباقي الفئات والتوسع فى إستخدام العدادات مسبقة الدفع وفقاً للمخطط الزمنى.
- وضع آلية لقياس كميات المياه المستخدمة في غسيل الشبكات تستند إلي أعمار الشبكات ودرجة كفاءتها الفنية والأعماق الموجودة عليها وأي عوامل أخري ينبغي أخذها في الإعتبار في هذا الشأن.
- قياس كميات الإستهلاك الذاتي بمرافق الشركة من خلال عدادات قياس الإستهلاك، أو تقديرها بإستخدام الكود المختص مع مراعاة عدد ساعات وأيام العمل وأي إعتبارات أخرى.



- العمل على تطوير نظم الرقابة والضبط الداخلى بالشركة، من خلال تطوير وتدعيم الربط الكترونى بين قطاعاتها المختلفة والعمل علي تحديث مخرجات برنامج التكاليف لمقابلة إحتياجات المستخدمين المختلفة ورفع العبء عن كاهل العاملين بإدارة التكاليف، ولدعم الإدارة العليا في إتخاذ القرارات والرقابة على مختلف الأنشطة بالشركة، وذلك من خلال ما يلى:
- تطوير الهيكل التنظيمي لإدارة التكاليف بالشركة، والعمل علي إستحداث وحدات تابعة لها بفروع ومناطق الشركة المختلفة لإحكام الرقابة علي المصروفات والتأكيد علي تطبيق مراكز التكلفة وفقاً للنظام القائم بالشركة.
- تطوير إدارة التكاليف لدي الشركة وتأهيل وتدريب العاملين بها وفقاً لخطة تدريب أكثر تخصصاً، والتأكيد علي إعادة تجهيز الإدارة وإمدادها بأجهزة الحاسب الحديثة وأدوات العمل الملائمة.
- إستكمال ربط نظام التكاليف بنظام الموارد البشرية المطبق بالشركة، حيث لم نتمكن من الحصول على بيان مدقق بعدد العمالة وفقاً لمراحل التشغيل ومدى إرتباطها بحسابات الأجور ونظم التكاليف، كذلك العمل علي سرعة ربط برنامج التكاليف مع كافة برامج العمل الأخري بقطاعات ووحدات الشركة المختلفة وبالأخص نظام حسابات المخازن المطبق لدى الشركة.
- ٣. لعمل علي تحسين معدلات التحصيل من إصدارات الفترة ومتأخرات العملاء بفروع الشركة المختلفة، وذلك عن طريق بناء المصداقية مع العملاء من خلال تحسين كفاءة نظم قراءة العدادات وصيانتها وإستبدال التالف منها، ووضع نظم رقابة صارمة للحوافز المتعلقة بها، مع العمل علي إعادة هكيلة العمالة بالشركة في سبيل تحقيق ذلك، وموافاة الجهاز بالخطة والمستهدفة والإجراءات المتخذة في هذا الشأن.
- 3. العمل على إستحداث التقارير المتعلقة بكميات المياه المستهلكة وقيم مبيعات المياه والصرف الصحي والبنود المضافة على فواتير العملاء والتسويات ونسب التحصيل عن إصدارات الفترة والمتأخرات وأعمار الديون وذلك وفقاً لتوزيع فئات وشرائح العملاء المطبقة بجداول التعريفة المعتمدة، وتحديد كميات المياه المباعة في جميع أوجه الإستخدام ولجميع الأنشطة وبالأخص كميات المياه الخاصة بالتراكمات وإستهلاك مياه المبانى والعدادات مسبقة الدفع وكميات المياه المياه المياه المياه المهادة.
- ٥. لتـزام الشـركة بأعمـال قـراءة عـدادات قيـاس إسـتهلاك الميـاه للمشـتركين بصفـة دوريـة ومنتظمـة، وذلـك لمـا تبيـن مـن تطابـق وتماثـل منحنـى إسـتهلاكات الميـاه للوحـدات وثبـات قـراءات إسـتهلاك الميـاه للمشـتركين علـى مـدار شـهور السـنة، مــ3 ضـرورة العمـل علـى تنفيـذ برنامـج تقاريـر الرقابـة علـى الجـودة فـى قـراءة العـدادت بحيـث يتـم تصميـم برنامـج للفحـص العشـوائى لقـراءات العـدادات علـى عينـة سـليمة احصائيـاً مـن المشـتركين وفقـاً للمراكـز وفئـة المحاسـبة وإعـداد تقاريـر دوريـة بنتائـج برامـج تقاريـر الرقابـة علـى الجـودة فـى قـراءة العـدادات.

♦ الإجراءات التي تم إتخاذها:

تم إرسال التقارير الصادرة من الجهاز الى السادة المسئولين بالقطاع والجهات المعنية لتنفيذ التوصيات وتحسن مستويات الأداء وذلك على نحو التالى:

- وزارة الإسكان والملرافق والمجتمعات العمرانية
- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
 - شركات مياه الشرب والصرف الصحي
 - هيئة المجتمعات العمرانية

وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعسات العصرانيسة معاد المسانيسة مهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وهماية المسا

مراجعة تطبيىق التعريفة واللوائح وكفاءة المنظومسة الت

أجهزة المدن المعنية بالزيارة



◄ يتم متابعة الشركات وأجهزة المدن
 في البرد على التوصيات البواردة
 بالتقارير والتي تفيد بعمل الإجراءات
 التصحيحية ومتابعة مقدمين
 الخدمة من تنفيذ تلك الإجراءات من
 خيلال الزيارات القادمة











♦ ثانياً:مراجعة تشغيل المعامل
 المركزية والفرعية والمحطات
 والشبكات لمياه الشرب:

قـام الجهـاز خـلال العـام المالى (۲۰۲۱/۲۰۲۰) بمراجعـة تشـغيل محطـات ومعامـل وروافـع وشـبكات ميـاه الشـرب لعـدد (۱۱) شـركة وهـم (البحيـرة - دمياط - الدقهليـة - الغربيـة - قنـا - الشـرقيـة - كفـر الشـيخ -الجيـزة - بنـي سـويف)

> وقام بإصدار عدد (۱۳) تقرير عن مراجعة كفاءة تشغيل معامل ومحطات وشبكات مياه الشرب عن المحطات التابعة للشركات وأجهزة المدن التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية، عدد (۱) تقرير مسح ميداني لمحطات مدن القناة التابعة تشغيلياً لهيئة قناة السويس.





♦ ثالثاً: كفاءة معالجة محطات الصرف الصحى بالمحافظات

قام الجهاز خلال العام المالى (٢٠٢١/٢٠٢٠) بوضع خطة لمتابعة جميع المحافظات علي مستوي الجمهورية لعمـل متابعـة كفاءة تشـغيل محطـات معالجـة الصـرف الصحى في عـدد (٢٥) محافظـة وقـام باصـدار عـدد (٢٥) تقرير.



♦ رابعاً: المعاينات الميدانية للشكاوى قام الجهاز خلال العام المالي (٢٠٢١/٢٠٢٠) بالتحقيق في عدد (٩) شكاوى وقام بإصدار عدد (٩) تقارير عن شكاوي جودة مياه الشـرب والصـرف صحى بمحافظـات (البحيـرة - بني سـويف - الفيـوم - القاهـرة الجديـدة - كفـر الشـيخ - سـوهاج).









♦ خامساً: مراجعـة كفاءة معالجـة مياه الصـرف الصحـى بمحطـة القاهـرة الجديـدة (أورسـكواليا):

نظراً لدور الجهاز فيما يتعلق بمراقبة مياه الصرف الصحى على مستوى الجمهورية ومنها الشركات الخاصة وأيضاً 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 الرأسمالية. وعليه فقد قام الجهاز فى الفترة من يوليو ٢٠٢٠ حتى يونيو ٢٠٢١ بإصدار عدد (٤) تقارير ربع سنوية عن كفاءة معالجة مياه الصرف الصحى بمحطة القاهرة الجديدة (أورسكواليا) طبقاً للخطة الموضوعة.



٣. الإدارة العامة لحماية المستهلك:

- ♦ أولاً: تقاريــر مراجعــة منظومــة خدمــة العمــلاء والتوعيــة والإعــلام لــدى
 مقدمـــی الخدمــة:
- تقوم الإدارة العامة لحماية المستهلك بالجهاز التنظيميى بالمراجعات الميدانية دورية على مقدمي الخدمة بهدف:
- الوقوف علي مستوي الآداء للإدارات التى تتعامل مع المستهلكين وهى خدمة العملاء والتوعية والإعلام والخط الساخن والمشاركة المجتمعية ودراسات رضاء المستهلكين.
- المساهمة في متابعة التطوير في الاداء ورفع الكفاءة التى تعود على جمهور المستهلكين .
 - □ مساعدة متخذى القرار على إتخاذ الإجراءات التي تعود بشكل مباشر على المستهلك.
- قام الجهاز خلال العام المالى (٢٠٢١/٢٠٢٠) بوضع خطة للمتابعة لجميع المحافظات علي مستوي الجمهورية لمراجعة منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام لدى مقدمى الخدمة في عدد (١٣) محافظة.
- تم مراجعة عدد (۷) شركات على مستوى الجمهورية ضمن خطة الجهاز للعام المالي(۲۰۲۱/۲۰۲۰) وبيانها كما يلي:

تاريخ إصدار التقرير	الشركة	P
أكتوبر ٢٠٢٠	الدقهلية	I
نوفمبر ۲۰۲۰	المنوفية	٢
دیسمبر ۲۰۲۰	سوهاج	۳
فبراير ۲۰۲۱	لنة	٤
مارس ۲۰۲۱	كفر الشيخ	٥
ابریل ۲۰۲۱	المنيا	٦
مايو ٢٠٢١	البحر الأحمر	V

جدول يوضح مراجعة منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام

قـام الجهـاز خـلال العـام المالـى (٢٠٢/٢٠٢٠) بوضـع خطـة لمتابعـة اجهـزة المـدن علـي مسـتوي الجمهوريـة لمراجعـة منظومـة خدمـة العمـلاء والتوعيـة والإعـلام لـدى مقدمـى الخدمـة فـى عــدد (١٢) جهـاز مدينـة.

تم مراجعة عدد (٤) أجهزة مدن جديدة ضمن خطة العام المالي(٢٠٢١/٢٠٢٠) وهي:

تاريخ إصدار التقرير	جهاز المدينة	م
نوفمبر ۲۰۲۰	السادات	I
ديسمبر ٢٠٢٠	سوهاج الجديدة	١
فبراير ٢٠٢١	قنا الجديدة	۳
ابریل ۲۰۲۱	المنيا الجديدة	٤

♦ ثانياً: تقارير دراسة بطاقات تقرير المواطن (Citizen Report Cards CRC):

قامت الإدارة العامة لحماية المستهلك بإجراء دراسة بحثية تليفونية لإستقصاء درجة رضاء المواطنين عن مشروع برنامج خدمات الصرف الصحى المستدامة بالمناطق الريفية والقائم على النتائج (SRSSP P for R) بمحافظات المرحلة الاولى والثانية وذلك بالتعاون مع إدارات مختلفة بالجهاز التنظيمي.

ويهدف برنامج خدمات الصرف الصحي المستدامة في المناطق الريفية القائم على النتائج (P for R) إلي تعزيز خدمات الصرف الصحي في المناطق الريفية، بالإضافة إلي تقوية المؤسسات وشركات مياه الشرب والصرف الصحي لزيادة الوصول إلى محافظات الدلتا وهي (البحيرة والدقهلية والشرقية والمنوفية والغربية ودمياط). تم تنفيذ الدراسة التليفونية البحثية مع المواطنين على النحو التالي:

- الاتفاق مع الشركات على عمل الاستمارة التليفونية مع المواطنين وتعريفهم بكشوف المبحوثين وذلك للرد على أى استفسارات تأتى من قبل المواطنين ، حيث أن العلاقة القائمة ما بين المواطنين والشركات أصبحت قوية وسهل التواصل فيما بينهم من خلال عدة مداخل متعددة وأهمها اللجان المحلية.
- تدریب فریق عمل " جهاز تنظیم میاه الشـرب والصـرف الصحی وحمایة المسـتهلك (EWRA) علی دراسـة الـ CRC وذلك مـن خلال عقد تدریب مكثف وتم تدریبهم علی الموضوعات التالیـة:
 - □ الفرق بين الدراسات العادية ودراسة الـ CRC
 - المساءلة والشفافية
 - ا العينات محل الدراسة
 - البحث وتجميع البيانات البحث
 - البيانات تحليل البيانات
 - كيفية إجراء الدراسة (عملي ونظري)
 - الأسئلة المتوقعه من المبحوثين وكيفية الإجابة عليها
- تم تقسيم فريق العمل البحثى إلي قسمين الأول يتولي جمع البيانات من محافظات المرحلة الأولى محافظة تلو الأخرى والثاني يتولى جمع البيانات من محافظات المرحلة الثانية محافظة تلو الأخرى وبحيث يتضمن كل قسم عدد من السيدات والانسات يتولين محادثة المواطنات تليفونيا لاعطاء ثقة للسيدات للحوار والتعبير عن رأيهن ، مع تقسيم العمل بينهم في المحافظة الواحدة والتأكد من أنه تم تغطية الأعداد ويضاف إليهم سبع استمارات للقيادات المحلية.
- تم تحديد عناصر من فريق العمل وبالإشتراك مع الإستشارى لعقد المجموعات البؤرية وذلك بعد عمل التنسيق اللازم مع شركات مياه الشرب والصرف الصحى.
- التأكد من جودة المعلومات والبيانات الموجودة داخل الاستمارة من خلال استلام الاستمارة بصورة يومية والاتصال الاستمارة بصورة يومية والاتصال بهم والتأكد من البيانات والمعلومات المكتوبة داخل الاستمارة (عينة في حدود ١٠ إلي ها مواطن).

- عمل كشوف لتكويد الاستمارة (كود قديم ، كود جديد) لتكون مرجعية موجودة لدى PMU تساعد في المراحل القادمة لإستكمال مثل هذه الدراسات ومتابعتها.
- تم تحليل بيانات الدراسة بعد مراجعتها ثم ادخال البيانات الخاصة بالبحث لكل محافظة.
- تم إدخال البيانات التي تم جمعهاباستخدام تطبيق Google forms التحقق من خلال مراجعة ادخال التحقق من الاتساق لضمان جودة البيانات ودقتها. تم التحقق من خلال مراجعة ادخال التحقق من الاستمارات قام الاستشاري بإعداد قائمة من إجراءات الاتساق (لضمان القيام بملء الاستبيانات بشكل صحيح ولتجنب سوء فهم الأسئلة من قبل المستجيبين) وتحليلها ليتم فحصها والتأكد التام من الاتساق وتم تجميع البيانات بعد إدخالها باستخدام برنامج SPSS لتحليلها واستخراج النتائج المختلفة، وقد تم فحص جميع البيانات من خلال مقارنة النتائج ببعض المعلومات المتاحة.
- وبالمثل، تم تحليل البيانات النوعية التي تم جمعها من خلال مقابلات الهاتف المتعمقة من خلال تحديد الموضوعات المختلفة التي حددتها المؤشرات قيد الدراسة، وتجميع البيانات التي تم جمعها بموجب هذه الموضوعات ذات الصلة، ثم ترميز البيانات ثم تم تطوير مصفوفة لتوضيح كيف تم ربط المفاهيم ومقارنة الردود من مختلف المستجيبين حول الموضوعات المشتركة من أجل فحص الإجابات وتأكيد النتائج والاستنتاجات وبهذه الطريقة، تمكن الاستشاري من فحص وتحليل البيانات في فئات بسيطة للسماح بإجراء مزيد من التحليل والتأكد من معالجة كل موضوع بشكل شامل.
- تم إعداد التقارير المطلوبة وتسليمها إلى وحدة إدارة المشروعات بالوزارة (PMU) وحارى اعداد خطة النشر





♦ ثالثا: تقارير شكاوي الخطوط الساخنة على مستوى شركات مياه الشرب والصرف الصحى:

تقـوم الإدارة بإصـدار تقريـر ربـع سـنوى عـن الشـكاوي الـواردة لقطـاع ميـاه الشـرب والصـرف الصحـى.

منهجيــة إصدار تقارير الشكاوي الربع سنوية:

حصر وتحليـل الشـكاوي الـواردة مـن الإدارة العامـة للتوعيـة وخدمـة العمـلاء بالشـركة القابضـة وهي عبـارة عـن الشـكاوي الـواردة إلي الخطـوط السـاخنة لجميع شـركات ميـاه الشـرب والصـرف الصحي التابعـة للشـركة القابضـة على مسـتوى الجمهوريـة.

يتم تصنيف الشكاوي الواردة إلي:

شكاوي مياه الشرب مثل (إنقطاع المياه - الكسور - الجودة...).

شكاوي الصرف الصحي مثل (الطفوحات...).

الشكاوي التجارية مثل (شكاوي الفواتير - العدادات...).

معرفة مـدي تأثير الشـكاوى علي المواطنيـن وعلي الخدمـات المقدمـة لهـم والوقـوف على مسـتوى الآداء الفعلـي للشـركات خـلال كل تقريـر.

دراسة ما تم الرد عليه من تلك الشكاوي وما لم يتم الرد عليه، لمعرفة سرعة إستجابة الشركات في الرد علي المواطنين مقدمي الشكاوي، كما يتم دراسة بعض من تلك الردود لمعرفة جودة الردود والحلول وأيضاً مدي رضا المواطنين عن طرق الشركات في حل الشكاوي.



مؤتمرات وفاعليات:

♦ المعرض الدولي لتكنولوجيا المياه ومعالجة الصرف (WATREX EXPO)

افتتح الدكتور سيد إسماعيل، نائب وزير الإسكان لشئون البنية الأساسية، نيابة عن الدكتور عاصم الجزار، وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية، المعرض الدولي لتكنولوجيا المياه ومعالجة الصرف "WATREX EXPO"، بمركز مصر للمعارض الدولية بالتجمع الخامس، وذلك بحضور الدكتور محمد حسن مصطفى، الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك.

وأكد الدكتور سيد إسماعيل، أن نجاح المعرض هو نتاج الاستقرار السياسي، والنمو الاقتصادي، والرؤية المستنيرة للقيادة السياسية بتنفيذ المشروعات القومية العملاقة في جميع المجالات، وبخاصة في قطاع مياه الشرب والصرف الصحي، وذلك تماشياً مع رؤية مصر ٢٠٣٠ والأهداف الاستراتيجية لها، للوفاء بالاحتياجات المائية، وإعادة استخدام المياه المعالجة، وترشيد الاستهلاك المائي، وتنفيذ مجموعة من محطات التحلية بالمناطق الساحلية على أعلي المواصفات العالمية، وتوفير حياة كريمة للمواطنين، حيث إن ملف المياه يأتي علي رأس أولويات الحكومة ويتمتع بجميع وسائل الدعم والرعاية.

وتجـول نائـب وزيـر الإسـكان لشـئون البنيـة الأساسـية، ومرافقـوه، بأجنحـة الشـركات المشـاركة بالمعـرض، ومنهـا شـركات مُصَنِعَـة، ووكلاء لمجموعـة مـن المنتجـات المحليـة والدوليـة، ومجموعـة مـن الشـركات المتخصصـة بتقديـم الخدمـات الهندسـية والتكنولوجيـات الحديثـة المسـتخدمة في مشـروعات ميـاه الشـرب والصـرف الصحي، ومجموعـة مـن شـركات المقـاولات المتخصصـة في مجـال مشـروعات ميـاه الشـرب والصـرف الصحي، وجنـاح الهيئـة العربيـة للتصنيـع، ومجموعـة الشـركات المتخصصـة في متابعـة وإدارة الميـاه والتحكـم في كميـات الفواقـد، كمـا تـم زيـارة جنـاح الشـركات الألمانيـة والإيطاليـة والأمريكيـة المُشـاركة في المعـرض.

وشدد الدكتور سيد إسماعيل، خلال حديثه مع ممثلي الجهات المشاركة بالمعرض، على ضرورة توطين الصناعات التي تخدم إنشاء وتشغيل وصيانة مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي، ومنها صناعة الطلمبات بأنواعها المختلفة، وصناعة الأغشية المستخدمة في محطات مياه الشرب والتحلية، وذلك بالتعاون مع جميع الجهات المصرية، والتي لها باع كبير في ذات الشأن ومنها الهيئة العربية للتصنيع والمصانع التابعة لوزارة الإنتاج الحربي، مشيراً لحجم الاحتياج الحالي الضخم لتصنيع جميع المهمات التي تستخدم في إنشاء مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي، وذلك في ظل المشروعات العملاقة الجاري تنفيذها، ومشروعات المبادرة الرئاسية «حياة كريمة» لتطوير الريف المصري، والتي تخدم بمرحلتها الأولي ٥٢ مركزا في ٢٠ محافظة على مستوى الجمهورية.

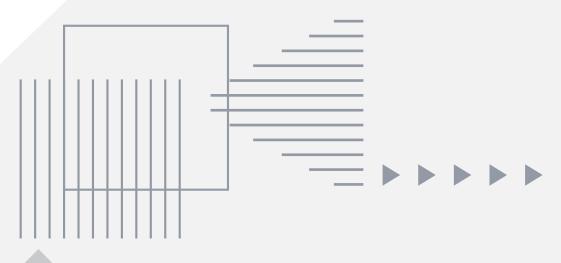
وحث نائب وزير الإسكان لشئون البنية الأساسية، الشركات الجديدة على ضرورة التقدم والسعي لتحقيق أهدافها في الفترة الحالية، والتي تعتبر فرصة قوية للنجاح وإثبات قدراتها في مواكبة التقدم، واستخدام أحدث الطرق للتصنيع والابتكار، كما وعد بزيارة مجموعة من المصانع الواعدة، التي عرضت أفكارا جديدة وغير تقليدية، لتحسين ورفع مستوي الخدمات المقدمة بالقطاع.



♦ ورشـة عمـل بعنـوان (الفـرص والتحديـات فـي ظـل الشـراكة بيـن الجامعـة والصناعـة)

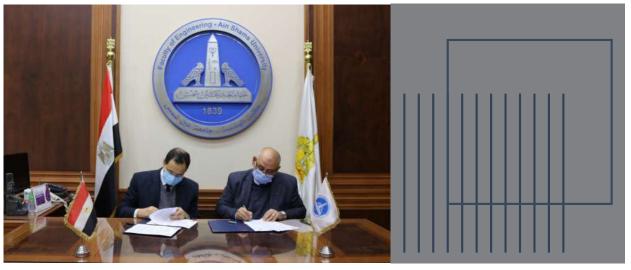
في إطار التعاون المستمر بين وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية وجامعة عين شمس عقدت ورشة العمل بعنوان «الفرص والتحديات في ظل الشراكة بين الجامعة والصناعة» بكلية الهندسة جامعة عين شمس، وذلك للارتقاء بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي، بحضور الأستاذ الدكتور سيد إسماعيل، نائب وزير الإسكان لشؤون البنية الأساسية، والأستاذ الدكتور محمد حسن مصطفى، الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، والأستاذ الدكتور عبدالقوي خليفة، وزير مرافق مياه الشرب والصرف الصحي الأسبق، والدكتور ضياء خليل، عميد كلية الهندسة بجامعة عين شمس، والعقيد وائل إبراهيم، بالهيئة الهندسية للقوات المسلحة، والدكتورة هدى كمال سوسة، رئيس مركز تميز بحوث المياه، وأساتذة الجامعات وممثلي المراكز البحثية ذات الصلة والشركات المنفذة لمحطات التحلية.

واستعرض الدكتور سيد إسماعيل، خلال ورشة العمل، محاور إستراتيجية القطاع لتحسين خدمات مياه الشرب والصرف الصحي وتطوير أداء مقدمي الخدمات وتعزيز الحسين خدمات مياه الشرب والصرف الصحي بالجمهورية، ومحاور خطة الوزارة لترشيد الحالية لمياه الشرب والصرف الصحي بالجمهورية، ومحاور خطة الوزارة لترشيد استهلاك المياه وتعظيم الاستفادة من الموارد المائية المتاحة، حيث تضمن العرض موقف ٩٠ محطة تحلية بطاقة ٣٫١ مليون م٣/يوم منها محطات التحلية القائمة والجاري تنفيذها، وخطة زيادة الطاقة الإنتاجية من المياه الجوفية، وموقف التوسع وإنشاء ورفع كفاءة محطات معالجة الصرف الصحي الثنائية والثلاثية بمحافظات الصعيد لـ ١٠ محطة معالجة، وتحسين جودة مياه الصرف الصحي بإنشاء ٣٤١ محطة معالجة بكل أنحاء الجمهورية، وتحسين جودة مصرفي المحسمة وبحر البقر بإنشاء محطتي معالجة بطاقة إجمالية تصل إلى ٢٠ مليون م٣/يوم لاستخدام المياه الناتجة في الزراعة، مشيرا إلى التنسيق المستمر مع كل الجهات المعنية، ومنها وزارات الموارد المائية والري، والبيئة، والصحة والسكان.



وأضاف الدكتور محمد حسن، الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، أنه تم توقيع بروتوكول تعاون بين الجهاز التنظيمي ومركز تميز بحوث المياه، ضمن فعاليات ورشة العمل، حيث اشتمل البروتوكول على عدة مجالات للتعاون ومنها التدريب وورش العمل التعليمية، وينص البروتوكول على أن يتم تدريب طلاب كلية الهندسة في مواقع محطات مياه الشرب والتحلية ومعالجة الصرف الصحي والصناعي تدريبًا عمليًا بما يخدم احتياجات المناهج الدراسية بالكلية وبما يتوافق مع أنشطة الجهاز التنظيمي، وأيضًا تدريب العاملين الفنيين والمهندسين في قطاع مياه الشرب والصرف الصحي وتعريفهم بالتقنيات الحديثة التي تتصل بنطاق عمل الجهاز، ويأتي المجال الثاني في التعاون من خلال الاستفادة من البحث العلمي الداعم لاحتياجات قطاع مياه الشرب والصرف الصحي، بحيث يتبني الجهاز التنظيمي الرسائل العلمية ومشروعات التخرج لطلبة كلية الهندسة في يتبني الجهاز التنظيمي الرسائل العلمية ومشروعات التخرج لطلبة كلية الهندسة في بأعمال المياه والصرف الصحي بالتعاون مع المركز القومي لبحوث الإسكان والبناء، وكذلك تكوين فرق بحثية مشتركة بين الجهاز وكلية الهندسة لتطوير المنتجات وكذلك تكوين فرق بحثية مشتركة بين الجهاز وكلية الهندسة لتطوير المنتجات والخدمات في نطاقات العمل التي يقدمها الجهاز التنظيمي.





🔷 بناء القدرات:

شارك الدكتور سيد إسماعيل، نائب وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية لشئون البنية الأساسية، و الدكتور محمد حسن مصطفى الرئيس التنفيذي للجهاز في فعاليات ورشة العمل الختامية للمرحلة الثانية من البرنامج التدريبي (بناء قدرات العاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحى)، والذى تم تنفيذه بالجامعة الأمريكية بالقاهرة، وتم تمويله بمنحة من البنك الدولى، والسفارة البريطانية بالقاهرة.

أوضح الدكتور سيد إسماعيل أنه تم تنفيذ البرنامج التدريبي (بناء قدرات العاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحى)، تنفيذًا لتوجيهات الوزارة، بالاهتمام ببناء قدرات العاملين، ووضع هذا الملف على قمة أولويات الوزارة، حيث إن تنمية قدرات العناصر البشرية هي أفضل وسيلة للحفاظ على الاستثمارات الضخمة التى تنفذها الوزارة.

وأكد الدكتور محمد حسن على اهتمام الجهاز التنظيمي بمتابعة وتقييم الاداء التشغيلي لمقدمي الخدمة وأشاد بالتطور الايجابي لـلاداء التشغيلي الـذي يعكس حجم الجهد المبذول والاستثمارات الضخمة التي تم ضخها داخل القطاع في الآونة الأخير،وفي نهاية كلمته أكد على سعادته بالنقلة النوعية التي حدثت بالقطاع منذ بدء إعادة الهيكلة مطلع الألفية وحتى الآن.



٣. دورة عـن إدارة مشـروعات ميـاه الشـرب و الصـرف الصحــى منحــة البنــك الدولــى.

♦ نبذة عن الكورس

- إدارة المشروعات هي تخطيط و توجيه و تنظيم و مراقبة بهدف الوصول إلى الأهداف المردوة خلال فترة زمنية محددة.
- إدارة المشورع تتم على خمس مراحل و هي كالتالي :
- دراسة جدوى المشروع (Viability study) ت
 - 🗆 تخطيط المشروع (Planning).
 - 🗆 تنفيذ المشروع (Implementation).
 - 🛭 مراقبة المشروع (Monitoring).
 - □ تقييم المشروع (Evaluation).

٣. دورة عـن التشـغيل و الصيانـة لمشـروعات ميـاه الشـرب المنحة اليابانيــة (JICA).

♦ نبذة عن الكورس.

تم إختيار موضوع الدراسة وهو إدارة وتقليل الفاقد وإدراة الأصول اللإستفادة من تجربة دولة اليابان ومعرفة كيفية الوصول إلى النسب المثلى للفاقد Seepage=٥,٥% وتطبيق هذه التجربة في مصر لتقيل الفاقد والإدارة المثلى للأصول

قامت الدولة اليابانية متمثلة في (الوزرات الحكومية ،القطاع الخاص ،شركات المياه والجهاز الغير حكومي المسؤل عن مياه الشرب وهو (JWWA) بوضع حل دائم لتقليل الفاقد والتحكم به عن طريق عملية إحلال لشبكات المياه (سرعة تغيير أنواع مواسير شبكات المياه لأنواع أكثر تحملا لضغط المياه وتجنب عملية الكسر والصدأ) نظرا لقدم الشبكات ومواجهة أيضا الكوراث الطبيعية التى تتعرض إليها دولة اليابان مثل الزلازل ،وللحفاظ على نسبة الفاقد المثلى يتم الكشف الدوري عن التسرب عن طريق الفرق المدربة من الفنيين المختصين . وقام (JWWA) وهو جهاز غیر حکومی مسؤل عن مياه الشرب بعمل قواعد إسترشاديةوكتيبات عن كيفية الإدراة الجيدة للأصول لتسترشد بها شركات المياه والقطاع الخاص لتحقيق الإستفادة المثلى للأصول حتى إنتهاء

العمر الإفتراضي للأصل .



التنسيق مع الجهات:

♦ بروتوكول تعاون مشترك بين جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، و جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك

تم إبرام هذا البروتوكول انطلاقا من الحرص على توثيق روابط التعاون والتنسيق والتكامل بين الأجهزة التنظيمية بجمهورية مصر العربية، حيث يُعد هذا البروتوكول بمثابة خطوة جوهرية نحو تعزيز سبل التعاون، وتبادل الدعم الفني والخبرات، بما يحقق الصالح العام، ويحمى حقوق المستهلكين لخدمات المرافق العامة، ويساعد في خدمة المجتمع، المصرى والنهوض به في جميع المجالات.

البروتوكول ينص على التعاون فى عدد من المجالات، ومنها، مجال حماية المستهلك، من خلال تقييم الأداء لمقدمي الخدمة، ودراسة وبحث شكاوى المستهلكين، والاطلاع على أحدث الأنظمة والبرامج التي تساعد في حل شكاوى المستهلكين في أسرع وقت ممكن، وتبادل الخبرات في مجال قياس درجة الرضاء لدى المستهلكين عن خدمات الكهرباء ومياه الشرب والصرف الصحي، والتعاون في تطوير معايير جودة الخدمة للمستهلكين والقواعد المنظمة لذلك، والقيام بأنشطة توعوية مشتركة كلما كان ذلك ممكنا بهدف التأكيد على الرسالة المشتركة للجهازين بخصوص الحفاظ على الموارد وحماية حقوق المستهلكين والارتباط بين الطاقة الكهربانية والمياه.

وكذلك التعاون في مجال التراخيص وإصدار القواعد التنظيمية وحسابات تكلفة الخدمة، مـن خلال تبادل الخبرات فيما يتعلق بالتشـريعات واللوائح الحاكمـة لعملية التراخيص، وتبـادل الخبرات فيما يخص إصدار التصاريح ومن ثم التراخيص ومتابعة التزام المُرخص لهـم بشـروطها ومتطلبـات تجديدهـا، والتنسـيق فـي مجال إعـداد المؤشـرات وتقييم الأداء للمُرخـص لهم، وتبادل الخبرات في مجال عقد جلسـات الاسـتماع والاستشـارات العامـة قبـل منـح التراخيص وعنـد تجديدها، وتبـادل الخبـرات في مجال إجراء دراسـات تقيـم الأثـر للقـرارات التنظيميـة، والتعـاون فـي مجـالات إصـدار القواعـد التنظيميـة المحفـزة بهدف تحسـين الأداء وخفض الفاقد، وتعظيم الاسـتفادة مـن مصادر الطاقة المتجددة، وتحسـين كفاءة استخدام الطاقة، واستخدام التكنولوجيات المتطورة بهدف تخفيـض التكلفة وتحسـين جودة الخدمـة، وكذا التعاون في إصدار ميثاق شـرف وقواعد السـلوك للعامليـن فـي مجـالات المرافـق العامـة، والتعاون فـي مجال تقييـم الخطط

الاستثماريـــة للمـــــرخص لهـم واستخــدام البرامـج المتخصصة في هذا المجال، والتعاون في مجال حســابات تكلفـة الخدمـة وتصميـم التعريفـات، والتوسـع في مجـالات التعـاون لإصــدار معاييــر مرجعيـة مشــتركة وفقا لأحـدث المعايير الدولية المعتمــدة والمعمــول بهــا في الخبــرة الدولية.



وأيضًا يتم التعاون في مجال الإعلام والترشيد والتواصل مع المواطن، من خلال التعاون وتبادل الخبرات في مجال توعية المستهلكين بوجه عام، ودراسة إمكانية القيام بأنشطة مشتركة لترشيد الاستهلاك لقطاعي الكهرباء ومياه الشرب والصرف الصحي بصفتهما أهم المرافق الحيوية، والتعاون في مجال منصات التواصل الاجتماعي، وتوحيد الصورة الذهنية لقطاع الكهرباء والمياه، والتعاون في عقد الندوات العامة والافتراضية المشتركة بهدف التواصل مع الجهات ذات الصلة. وكذلك يتم التعاون في مجال العقود وفض المنازعات، وذلك من خلال تبادل الخبرات في مجال فض/فصل المنازعات، والإجراءات المتبعة في هذا الشأن، وتبادل الخبرات في مجال فض/فصل المنازعات، والإجراءات المتبعة في هذا الشأن، وتبادل الخبرات في شأن وضع الأُطر التعاقدية، ومراجعة اللوائح والعقود للشركات المرخص لها. وتم الاتفاق على تشكيل لجنة إشرافية من الجهازين برئاسة مشتركة تكون مهمتها، تشكيل مجموعات عمل من الإدارات المختصة طبقا لمتطلبات التعاون، ووضع البرامج الزمنية وخطة مجموعات العمل، ومتابعة أنشطة مجموعات العمل لتحقيق أهداف التعاون، وكذا التنسيق والتعاون في إنشاء قواعد بيانات والقيام بأعمال التحليل الإحصائي.



🚺 الاتصال السياسي:

- جولات ميدانية لفريق عمل الجهاز التنظيمي بصحبة النائبه/فايزه صالح عضو مجلس
 النواب بمحافظة البحيرة للتحقق من بعض شكاوى المواطنين المتعلقة بجودة مياه
 الشرب وخدمات الصرف الصحى ببعض قرى المحافظة.
- جولات ميدانية لفريق عمل الجهاز التنظيمي بصحبة للتحقق من بعض شكاوى المواطنين المتعلقة بجودة مياه الشرب وخدمات الصرف الصحي ببعض قرى محافظة البحيرة، حيث تم زيارة محطة مياه ادفينا ومحطة مياه الجدية وعزبة خليل والعارضي وسيدي عمر وتوابعها ومدينة رشيد ومنطقة التكت ومنطقة الكسارة وبرج رشيد وبعض المناطق الأخرى بصحبة السادة النواب:
 - □ النائب/ هشام سعيد الجاهل عضو مجلس النواب
 - 🗖 النائب يحيى عيساوى عضو مجلس النواب
 - □ النائب محمد عبدالله زين الدين عضو مجلس النواب
 - □ النائب/ أمين جابر الصيرفي عضو مجلس الشيوخ
- استجابة الجهاز التنظيمي للطلب المقدم من رئيس لجنة الإسكان بمجلس النواب والنائبة (هيام الطباخ) عضو مجلس النواب محافظة كفر الشيخ بخصوص محطة مياه الشرب بمدينة دسوق حيث تم تشكيل لجنة فنية من الجهاز التنظيمي والمركز القومي للبحوث للتوجه الفوري إلى محطات مياه (الكثلة دسوق القديمة محلة أبوعلي) للتأكد من كفاءة التشغيل من حيث الكمية والجودة والتأكد من تشغيل المحطات بكامل طاقتها.



الفصل الرابع: مؤشرات الأداء وتقييم مستويات الشركات EIBht



🔷 نتائج تقييم مستويات كفاءة الأداء التشغيلي:

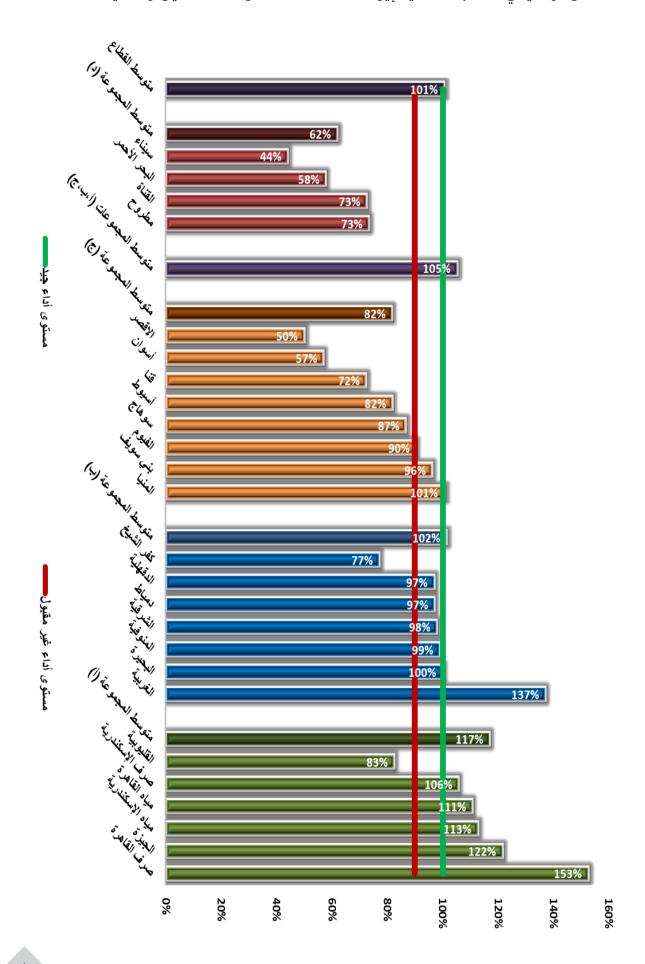
♦ نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة ٪

يهدف هذا المؤشر إلى تسليط الضوء نحو قدرة مقدمي الخدمة على إستعادة تكاليف التشغيل والصيانة دون الإهلاك والفوائد وتعتبر تغطية تكاليف التشغيل والصيانة من الأهداف الهامة لإعادة إصلاح وتطوير القطاع.

تصنيف مستويات الأداء										
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید								
أقل من أو يساوى 90٪	ما بين 100 – 90٪	أكبر من أو يساوى 100٪								

FV 20	18-19			FV 20	19-20			FV 20	20-21		
الترتيب	%	الآداء	تطور	الترتيب	%	الآداء	تطور	الترتيب	%	الشركات	بيــان
5	120.8%	4	-0.9%	4	119.9%	•	-9.0%	5	110.9%	مياه القاهرة	شركات المجموعة (أ)
3	129.3%	•	-12.0%	5	117.3%	•	-4.4%	4	112.9%	مياه الإسكندرية	
1	178.4%	•	-15.7%	1	162.7%	•	-10.0%	1	152.7%	صرف القاهرة	
6	115.5%	•	-4.2%	6	111.2%	•	-5.3%	6	106.0%	صرف الإسكندرية	
2	136.7%	•	-0.3%	2	136.4%	•	-14.6%	3	121.8%	الجيزة	
9	101.5%	•	-24.1%	19	77.4%	P	5.4%	16	82.7%	القليوبية	
13	96.0%	•	-4.3%	11	91.7%	P	5.4%	12	97.1%	الدقهلية	شركات المموعة (ب)
12	96.9%	•	-12.5%	15	84.4%	P	13.6%	10	98.0%	الشرقية	
20	64.4%	P	10.0%	20	74.4%	•	2.9%	18	77.3%	كفر الشيخ	
4	124.6%	•	0.9%	3	125.4%	•	11.8%	2	137.3%	الغربية	
10	101.1%	•	-18.5%	17	82.6%	•	17.6%	8	100.2%	البحيرة	
11	97.9%	•	4.2%	7	102.1%	•	-5.0%	11	97.1%	دمياط	
17	90.8%	•	0.2%	12	91.0%	•	8.0%	9	99.0%	المنوفية	
14	95.3%	•	-3.0%	10	92.3%	•	-1.9%	14	90.5%	الفيوم	شركات المجموعة (ج)
16	93.6%	P	0.1%	9	93.7%	•	2.6%	13	96.3%	بني سويف	
7	105.3%	•	-3.5%	8	101.8%	•	-1.0%	7	100.8%	المنيا	
19	72.5%	•	5.0%	18	77.4%	•	-5.0%	21	72.4%	قنا	
8	104.9%	•	-17.3%	14	87.7%	•	-5.6%	17	82.1%	أسيوط	
15	93.6%	•	-9.8%	16	83.8%	•	3.0%	15	86.8%	سوهاج	
23	58.6%	•	-6.8%	23	51.8%	•	-1.6%	24	50.2%	الاقصر	
22	59.4%	•	-7.5%	22	51.9%	•	5.1%	23	57.0%	أسوان	
18	83.5%	•	6.5%	13	90.0%	•	-16.6%	19	73.4%	مطروح	شركات المِموعة (د)
21	60.0%	•	-7.1%	21	52.9%	•	5.0%	22	57.9%	البحر الأحمر	
24	44.2%	•	-2.4%	24	41.7%	•	2.5%	25	44.2%	سيناء	
25	38.9%	•	-1.1%	25	37.8%	•	34.8%	20	72.6%	القناة	
	106.6%	•	-5.4%		101.2%	•	-0.4%		100.7%	القطـــاع	متوسط

جدول نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة %



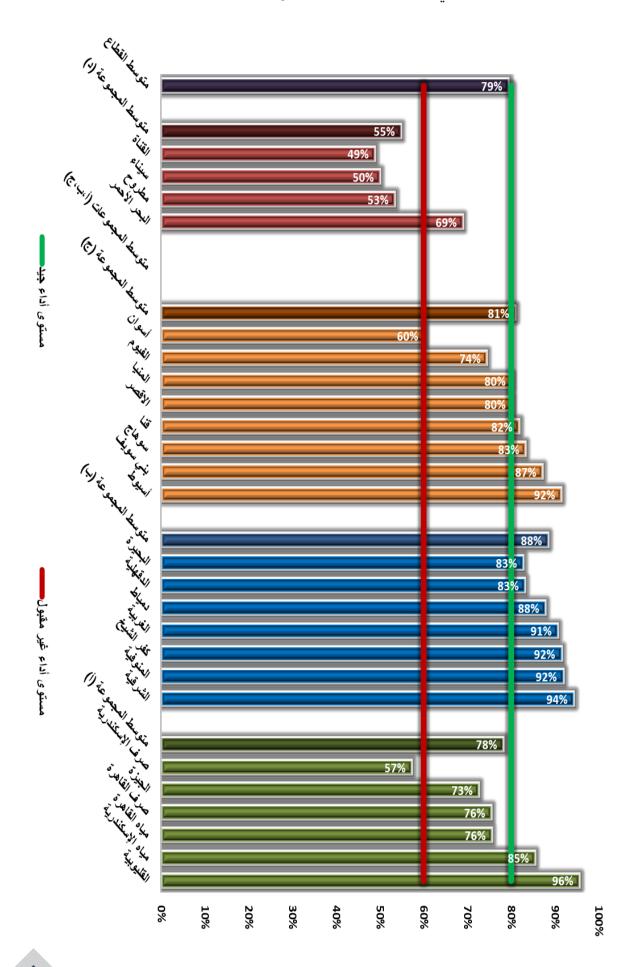
♦ نسبة التحصيل من إصدارات الفترة ٪

هى نسبة قيمـة الفواتيـر والمطالبـات المحصلـة مـن إصـدارات الفتـرة إلى قيمـة المستحق مـن الفواتيـر والمطالبـات المصـدرة عـن نشـاط الفتـرة، ويهـدف هـذا المؤشـر إلى التحقـق مـن مـدى قـدرة مقدمي الخدمـة على تحصيـل الفواتيـر والمطالبـات المصـدرة عـن نشـاط العـام.

تصنيف مستويات الأداء									
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید							
أقل من أو يساوى 60٪	ما بين 80٪ – 60٪	أكبر من أو يساوى 80٪							

FY 20)18-19	الآداء	. ala.	FY 20	19-20	تطهر الآداء		FY 20	20-21	الشركات	بمسسان
الترتيب	%	5)34)	تصور	الترتيب	%	اعداء	تصور	الترتيب	%	السرحات	,
17	69.1%	•	-1.0%	19	68.1%	•	7.6%	16	75.7%	مياه القاهرة	شركات المموعة (أ)
14	73.9%	•	5.1%	10	79.0%	•	6.5%	11	85.5%	مياه الإسكندرية	
22	55.1%	•	12.7%	20	67.8%	•	7.7%	17	75.5%	صرف القاهرة	
12	75.8%	•	-2.5%	16	73.3%	•	-15.9%	22	57.3%	صرف الإسكندرية	
18	67.1%	•	6.2%	15	73.3%	•	-0.6%	19	72.7%	الجيزة	
20	61.0%	•	14.9%	12	75.9%	•	19.7%	1	95.6%	القليوبية	
5	84.8%	•	84.8%	7	85.6%	•	-2.4%	13	83.2%	الدقهلية	شركات المموعة (ب)
3	85.3%	•	3.9%	4	89.2%	•	5.1%	2	94.4%	الشرقية	
1	91.7%	•	-0.7%	3	91.0%	•	0.5%	4	91.6%	كفر الشيخ	
8	81.1%	•	12.5%	1	93.7%	•	-3.0%	6	90.7%	الغربية	
16	69.5%	•	3.5%	17	73.0%	•	9.8%	14	82.8%	البحيرة	
11	77.2%	•	6.5%	9	83.7%	•	4.1%	9	87.8%	دمياط	
9	81.1%	•	2.8%	8	83.9%	•	8.1%	3	91.9%	المنوفية	
4	85.2%	•	-11.6%	14	73.7%	•	0.8%	18	74.5%	الفيوم	شركات المجموعة (ج)
2	88.4%	•	-0.2%	5	88.2%	•	-1.0%	10	87.2%	بني سويف	
10	78.6%	•	-11.2%	21	67.4%	•	20.8%	8	88.2%	المنيا	
19	64.8%	•	1.2%	22	66.0%	•	22.5%	7	88.4%	قنا	
13	74.7%	•	18.0%	2	92.6%	•	-1.1%	5	91.5%	أسيوط	
6	83.0%	•	3.9%	6	86.9%	•	-3.5%	12	83.3%	سوهاج	
21	56.6%	•	18.4%	13	75.0%	•	5.2%	15	80.2%	الاقصر	
23	50.3%	•	11.4%	23	61.7%	•	-1.4%	21	60.3%	أسوان	
24	49.6%	•	-1.9%	24	47.8%	•	5.7%	23	53.4%	مطروح	شركات الجموعة (د)
7	83.0%	•	-4.5%	11	78.5%	•	-9.4%	20	69.1%	البحر الأحمر	
15	72.1%	•	-1.1%	18	71.0%	•	-20.9%	24	50.1%	سيناء	
25	48.2%	•	-1.4%	25	46.7%	P	2.1%	25	48.9%	القناة	
	71.2%	•	4.3%		75.5%	•	3.9%		79.4%	لقطاع	متوسطا

جدول نسبة التحصيل من إصدارات الفترة %



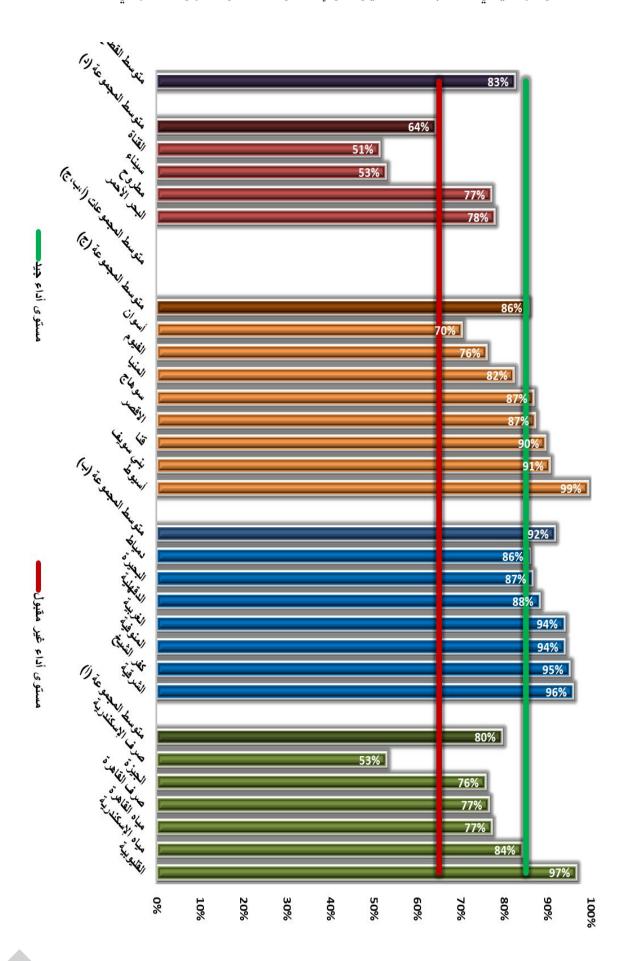
♦ نسبة التحصيل من إصدارات الفترة (دون الحكومي) ٪

هى نسبة قيمة الفواتير والمطالبات المحصلة من إصدارات الفترة إلى قيمة المستحق من الفواتير والمطالبات المصدرة عن نشاط الفترة (دون الحكومي)، ويهدف هذا المؤشر إلى التحقق من مدى قدرة مقدمي الخدمة على تحصيل الفواتير والمطالبات المصدرة عن نشاط العام لكافة فئات وشرائح العملاء بإستثناء فئة عملاء الحكومي (نظراً لوجود إجراءات خاصة بهذه الفئة من حيث المطالبات والمصادقات وصولاً للتسوبات اللازمة).

تصنيف مستويات الأداء									
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید							
أقل من أو يساوى 70٪	ما بين 85٪ – 70٪	أكبر من أو يساوى 85٪							

											i
بنسسان	الشركات	20-21	FY 20	تطمر	الآداء	19-20	FY 20	تطهر	الآداء	18-19	FY 20
•		%	الترتيب			%	الترتيب			%	الترتيب
شركات المجموعة (أ)	مياه القاهرة	77.3%	17	2.6%	•	74.6%	18	-2.7%	•	77.3%	17
	مياه الإسكندرية	84.1%	14	6.6%	•	77.6%	15	0.7%	•	76.8%	18
1	صرف القاهرة	76.5%	19	2.1%	•	74.4%	19	-3.4%	•	77.9%	16
	صرف الإسكندرية	53.0%	23	-17.6%	•	70.5%	21	-7.6%	•	78.1%	15
	الجيزة	75.7%	21	2.2%	•	73.5%	20	0.4%	•	73.1%	21
	القليوبية	96.6%	2	17.2%	•	79.5%	14	17.5%	n	62.0%	23
شركات المموعة (ب)	الدقهلية	88.2%	9	0.5%	•	87.7%	7	84.8%	•	91.0%	4
	الشرقية	95.9%	3	4.9%	•	91.0%	5	4.5%	P	86.5%	7
	كفر الشيخ	95.1%	4	-0.8%	•	95.9%	2	0.2%	P	95.7%	1
	الغربية	93.9%	6	-0.4%	•	94.2%	3	8.9%	P	85.3%	8
	البحيرة	86.6%	12	2.4%	P	84.2%	10	0.1%	P	84.1%	12
	دمياط	86.0%	13	5.8%	P	80.2%	13	-4.5%	•	84.7%	11
	المنوفية	94.0%	5	7.5%	P	86.4%	9	1.2%	P	85.2%	9
شركات المعموعة (ج)	الفيوم	76.0%	20	-0.3%	•	76.3%	17	-8.5%	•	84.9%	10
	بني سويف	90.5%	7	-0.1%	•	90.6%	6	-3.3%	•	93.9%	2
	المنيا	82.3%	15	1.3%	P	81.0%	12	-2.8%	•	83.8%	13
	قنا	89.5%	8	20.0%	P	69.5%	22	-4.4%	•	73.9%	20
ï	أسيوط	99.3%	1	2.1%	•	97.2%	1	3.5%	P	93.7%	3
	سوهاج	86.8%	11	-5.7%	•	92.4%	4	4.0%	P	88.5%	5
	الاقصر	87.2%	10	3.6%	•	83.7%	11	1.8%	P	81.9%	14
	أسوان	70.4%	22	5.2%	•	65.1%	24	1.9%	P	63.2%	22
شركات الممومة (د)	مطروح	77.1%	18	7.8%	•	69.3%	23	-7.5%	⊎	76.8%	19
	البحر الأحمر	77.9%	16	-8.7%	•	86.6%	8	-1.4%	•	88.0%	6
	سيغاء	52.8%	24	-24.0%	•	76.8%	16	15.1%	P	61.6%	24
	القناة	51.4%	25	-7.8%	•	59.2%	25	14.1%	₽.	45.1%	25
متوسط ال	القطاع	82.6%		3.0%	æ	79.6%		0.0%	•	79.6%	

جدول نسبة التحصيل من إصدارات الفترة (دون الحكومي) %.

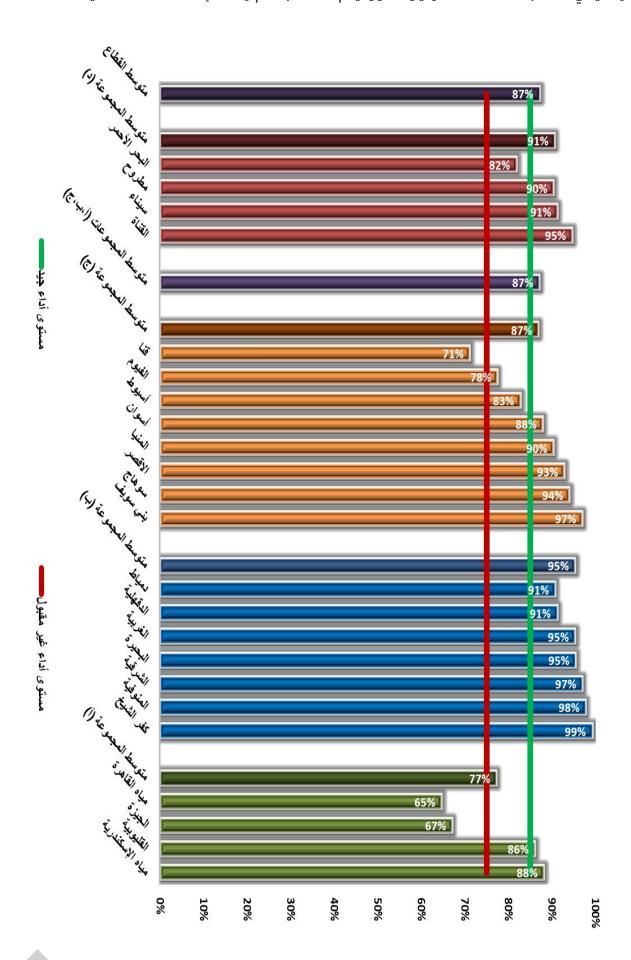


♦ نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية يهدف هذا المؤشر إلى التحقق من مدى فعالية وكفاءة المنظومة التجارية لدي مقدمي الخدمة، من خلال تقييم كفاءة نظم قراءة وحالة العدادات المستخدمة، وذلك بواسطة تحديد الـوزن النسبي لعـدد المشـتركين الذين يتـم محاسبتهم وفقاً لإسـتهلاكات فعليـة (عـدادات قياس سـليمة وتعمـل).

تصنيف مستويات الأداء										
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء جيد مستوى أداء مقبول مستوى أداء غير مقبول									
أقل من أو يساوى 75٪	ما بین 85٪ – 75٪	أكبر من أو يساوى 85٪								

FY 20)18-19	الآداء	تطهر	FY 20	19-20	الآداء	تطهر	FY 2020-21		الشركات	بئــــان
الترتيب	%) UU	,,	الترتيب	%	>) U E))9	الترتيب	%	—— ,——)	
22	52.2%	•	2.4%	22	54.6%	•	10.1%	23	64.8%	مياه القاهرة	شركات المموعة (أ)
15	84.9%	•	-0.3%	16	84.6%	•	3.7%	15	88.3%	مياه الإسكندرية	
23	41.3%	•	0.7%	23	42.0%	•	25.2%	22	67.2%	الجيزة	
16	82.9%	•	2.4%	15	85.3%	•	0.9%	17	86.2%	القليوبية	
8	90.6%	•	0.3%	9	91.0%	•	0.3%	11	91.3%	الدقهلية	شركات المجموعة (ب)
5	92.1%	•	2.8%	4	95.0%	•	2.0%	3	97.0%	الشرقية	
1	98.9%	•	0.4%	1	99.3%	•	0.1%	1	99.3%	كفر الشيخ	
3	95.0%	•	-1.6%	6	93.4%	•	2.0%	6	95.4%	الغربية	
9	90.6%	•	4.2%	5	94.7%	•	0.8%	5	95.5%	البحيرة	
7	90.7%	•	0.0%	11	90.7%	•	0.1%	12	90.8%	دمياط	
2	97.0%	•	0.6%	2	97.6%	•	0.3%	2	97.9%	المنوفية	
10	90.3%	•	-13.8%	18	76.5%	•	1.1%	20	77.6%	الفيوم	شركات المجموعة (ج)
4	95.0%	•	1.4%	3	96.4%	•	0.6%	4	97.0%	بني سويف	
13	87.0%	•	3.8%	10	90.7%	•	-0.3%	14	90.4%	المنيا	
21	56.8%	•	12.9%	20	69.7%	•	1.5%	21	71.2%	قنا	
18	70.8%	•	2.4%	19	73.1%	•	9.7%	18	82.9%	أسيوط	
19	69.2%	•	0.3%	21	69.5%	•	24.5%	8	94.0%	سوهاج	
6	91.7%	•	0.5%	8	92.3%	•	0.7%	9	92.9%	الاقصر	
14	86.2%	•	0.3%	13	86.5%	•	1.5%	16	87.9%	أسوان	
17	80.0%	•	8.6%	12	88.5%	•	1.9%	13	90.5%	مطروح	شركات المجموعة (د)
20	67.3%	•	12.4%	17	79.7%	•	2.2%	19	82.0%	البحر الأحمر	
12	87.6%	•	-1.9%	14	85.7%	•	5.7%	10	91.4%	سيناء	
11	87.6%	•	5.7%	7	93.3%	•	1.4%	7	94.8%	القناة	
	81.4%	P	1.2%		82.6%	•	4.7%		87.3%	قطاع	متوسط اا

جدول نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية %.



♦ نسبة كمية المياه المباعة المقاسة (وفقاً لقراءات فعلية) ٪

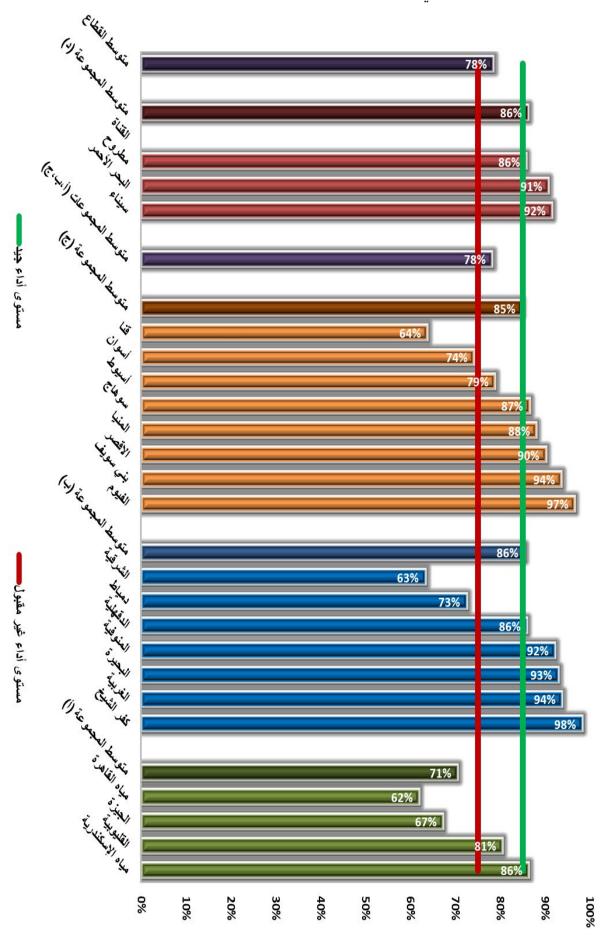
يهـدف هـذا المؤشـر إلى التحقـق مـن مـدى فعاليـة وكفـاءة المنظومـة التجاريـة لـدي مقدمي الخدمـة، مـن خلال تقييم كفـاءة نظـم قـراءة وحالـة العـدادات المسـتخدمـة، ومـا يترتب عليهـا مـن ارتفـاع كميـة الميـاه المباعـة المقاسـة كنسـبـة مـن إجمالي كميـة الميـاه المباعـة، وذلـك بواسـطـة تحديـد الـوزن النسـبي لكميـة الميـاه المباعـة وفقـاً لقـراءات فعلــة.

تصنيف مستويات الأداء								
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید						
أقل من أو يساوى 75٪	ما بين 85٪ – 75٪	أكبر من أو يساوى 85٪						

FY 2018-19				FY 2019-20				FY 2020-21		_	
الترتيب	%	الآداء	تطور	الترتيب	%	تطور الآداء		۲۲ 2020-21 % الترتيب		الشركات	بيـــان
22	49.4%	4	-7.3%	23	42.1%	n n	19.9%	23	62.1%	مياه القاهرة	شركات المجموعة (أ)
13	79.2%	n n	5.6%	13	84.8%	•	1.6%	12	86.4%	مياه الإسكندرية	() -3,,,,
23	38.3%	•	5.4%	22	43.7%	n n	23.6%	20	67.3%	الجيزة	
4	92.1%	•	-6.6%	11	85.5%	•	-4.9%	15	80.6%	القليوبية	
9	86.1%	P	2.7%	6	88.8%	•	-2.8%	13	86.0%	الدقهلية	شركات المجموعة (ب)
18	67.1%	•	-1.4%	19	65.7%	•	-2.3%	22	63.4%	الشرقية	
1	96.1%	P	2.2%	1	98.2%	P	0.1%	1	98.3%	كفر الشيخ	
3	93.3%	•	-2.4%	3	90.9%	P	2.9%	3	93.8%	الغربية	
19	58.0%	P	20.1%	15	78.0%	P	15.0%	5	93.0%	البحيرة	
10	85.2%	•	-12.4%	16	72.9%	•	-0.3%	19	72.6%	دمياط	
12	83.1%	•	2.7%	10	85.8%	•	6.4%	6	92.2%	المنوفية	
2	95.0%	•	0.6%	2	95.6%	•	1.0%	2	96.7%	الفيوم	شركات المموعة (ج)
5	88.7%	•	2.1%	4	90.9%	•	2.8%	4	93.7%	بني سويف	
11	84.5%	•	5.0%	5	89.5%	•	-1.5%	10	88.1%	المنيا	
20	56.1%	•	13.9%	17	70.0%	•	-6.1%	21	63.8%	قنا	
21	55.6%	•	5.9%	21	61.6%	•	17.3%	16	78.9%	أسيوط	
14	78.4%	•	3.0%	14	81.4%	•	5.2%	11	86.6%	سوهاج	
17	67.1%	•	-3.5%	20	63.7%	•	26.6%	9	90.3%	الاقصر	
16	69.2%	•	0.1%	18	69.4%	•	4.9%	18	74.2%	أسوان	
7	87.4%	•	-0.9%	8	86.5%	•	-0.7%	14	85.9%	مطروح	شركات المجموعة (د)
8	86.7%	•	-0.5%	9	86.2%	•	4.6%	8	90.8%	البحر الأحمر	
6	87.5%	•	-2.3%	12	85.1%	•	6.5%	7	91.6%	سيناء	
15	69.9%	P	17.5%	7	87.4%	•	-8.9%	17	78.5%	القناة	
	68.8%	P	1.2%		70.0%	•	8.5%		78.5%	قطاع	متوسط ال

جدول نسبة كمية المياه المباعة المقاسة %.

شكل توضيحي - نسبة كمية المياه المباعة المقاسة - ٢٠٢١/٢٠٢٠



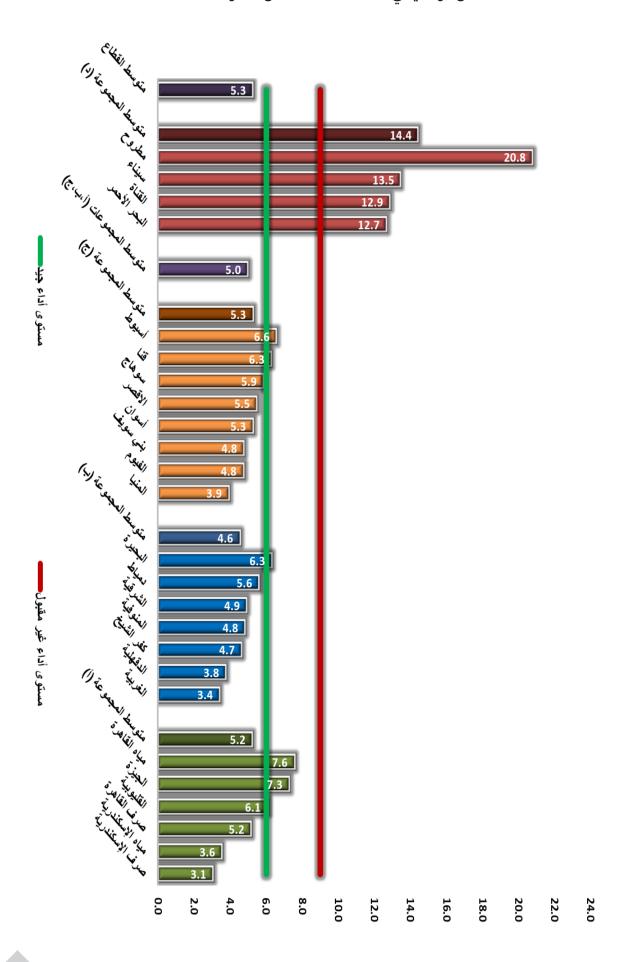
♦ عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة (مياه وصرف)

يهـدف هـذا المؤشـر إلى التحقـق مـن مـدى قـدرة وفعاليـة إدارة المـوارد البشـرية لـدي مقدمي الخدمـة علي رفـع كفـاءة التشـغيلية كميـاً ونوعيـاً مـن خـلال الإدارة المثلي للعمالـة، حيـث يعُـد الـوزن النسـبي لتكاليـف العمالـة هـو الأكبـر مقارنـة بالبنـود الاخـرى لتكاليـف التكاليـف التكاليـف التشـغيل والصيانـة.

تصنيف مستويات الأداء								
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید						
أكبر من أو يساوى 9	ما بین 6 – 9	أقل من أو يساوى 6						

FY 2018-19		1.50	FY 2019-20		1.20	FY 2020-21		4° A 41			
الترتيب	عامل/1000 وصلة	تطور الآداء		الترتيب	مامل/1000 وصلة	1221	نطور	الترتيب	عامل/1000 وصلة	الشركات	بيان
21	9.3	₽.	-0.6	21	8.7	P	-1.1	21	7.6	مياه القاهرة	شركات المجموعة (أ)
2	3.7	•	0.3	5	4.0	•	-0.5	3	3.6	مياه الإسكندرية	
15	6.1	•	0.5	17	6.6	•	-1.4	11	5.2	صرف القاهرة	
4	3.9	•	-0.3	3	3.7	•	-0.6	1	3.1	صرف الإسكندرية	
18	6.8	P	0.0	19	6.8	•	0.5	20	7.3	الجيزة	
11	5.7	•	0.8	15	6.5	•	-0.4	16	6.1	القليوبية	
3	3.8	P	-0.1	2	3.6	•	0.1	4	3.8	الدقهلية	شركات المجموعة (ب)
6	4.5	P	-0.1	7	4.5	•	0.5	10	4.9	الشرقية	
10	5.3	P	-0.3	9	5.0	•	-0.3	6	4.7	كفر الشيخ	
1	3.6	•	-0.2	1	3.4	•	0.0	2	3.4	الغربية	
20	8.9	P	-2.3	16	6.6	P	-0.2	18	6.3	البحيرة	
13	5.7	P	-0.2	11	5.5	•	0.1	14	5.6	دمياط	
8	4.9	•	-0.3	8	4.6	•	0.3	9	4.8	المنوفية	
7	4.6	•	-0.2	6	4.4	•	0.4	7	4.8	الفيوم	شركات المعوعة (ج)
9	5.0	•	0.1	10	5.1	•	-0.3	8	4.8	بني سويف	
5	3.9	•	-0.1	4	3.8	•	0.1	5	3.9	المنيا	
19	7.2	•	-0.6	18	6.6	•	-0.3	17	6.3	قنا	
14	5.9	•	1.0	20	6.9	P	-0.3	19	6.6	أسيوط	
12	5.7	•	0.1	12	5.8	•	0.1	15	5.9	سوهاج	
16	6.2	P	-0.4	14	5.8	•	-0.4	13	5.5	الاقصر	
17	6.2	P	-0.4	13	5.8	P	-0.5	12	5.3	أسوان	
25	23.5	P	-2.2	25	21.3	P	-0.5	25	20.8	مطروح	شركات المموعة (د)
24	20.0	•	-3.2	24	16.8	•	-4.1	22	12.7	البحر الأحمر	
23	16.0	P	-1.5	23	14.6	P	-1.1	24	13.5	سيناء	
22	14.6	P	-0.8	22	13.8	P	-1.0	23	12.9	القناة	
	5.6	•	-0.1		5.5	•	-0.2		5.3	تطاع	متوسط ال

جدول عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة



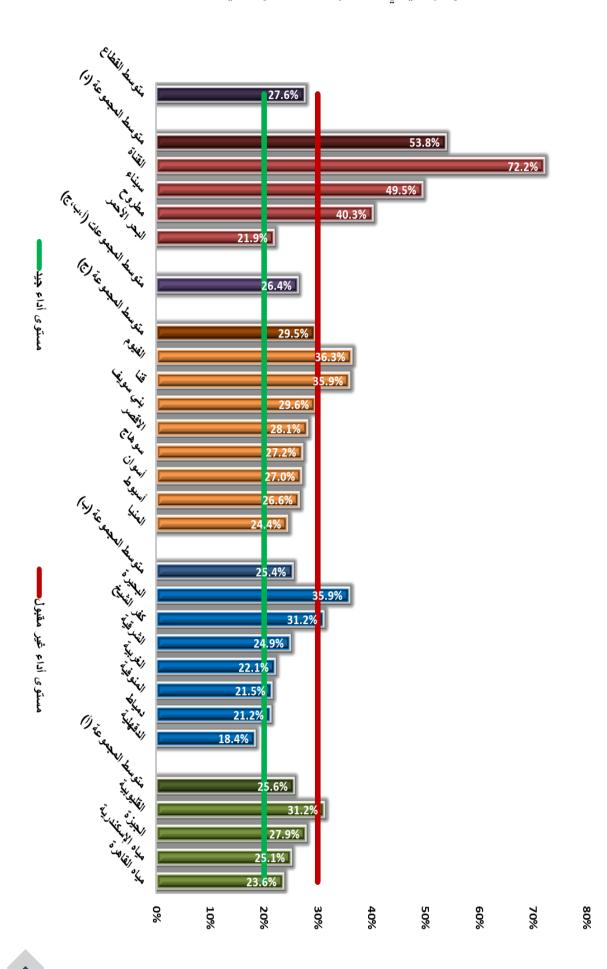
♦ نسبة الفاقد من المياه ٪

هى نسبة من كمية المياه المتاحة للبيع (المنتجة والمشتراة) التى يتم فقدها دون أن تولد إيرادات لمقدمي الخدمة (إيرادات ضائعة)، وهذا التعريف يشمل كميات الفاقد نتيجة لأسباب فنية (كالتسربات أو الكسور فى شبكات توزيع المياه...) أو لأسباب تجارية (كالوصلات الخلسة ...)، ويهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى قدرة وفعالية مقدمي الخدمة علي إدارة الفاقد وخفض كميات الفاقد من المياه.

تصنيف مستويات الأداء										
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید								
أكبر من أو يساوى 30٪	ما بين 20 – 30٪	أقل من أو يساوى 20٪								

FY 20	18-19	الآداء	تطمر	FY 20	19-20	الآداء	تطمر	FY 20	20-21	الشركات	بيسسان
الترتيب	%	3)88))9	الترتيب	%	> UU	ور	الترتيب	%	(عمریت	
10	25.9%	•	-1.5%	6	24.4%	•	-0.8%	6	23.6%	مياه القاهرة	شركات المجموعة (أ)
11	26.1%	•	-0.5%	8	25.6%	•	-0.5%	9	25.1%	مياه الإسكندرية	
19	35.6%	•	-1.9%	17	33.7%	•	-5.8%	13	27.9%	الجيزة	
9	25.3%	•	6.5%	15	31.7%	•	-0.5%	17	31.2%	القليوبية	
1	19.7%	•	-0.1%	1	19.5%	•	-1.1%	1	18.4%	الدقهلية	شركات المجموعة (ب)
5	23.1%	•	2.5%	7	25.6%	•	-0.7%	8	24.9%	الشرقية	
17	33.3%	•	-1.3%	16	32.1%	•	-0.9%	16	31.2%	كفر الشيخ	
8	25.0%	•	1.4%	10	26.4%	•	-4.3%	5	22.1%	الغربية	
18	33.4%	•	6.4%	20	39.8%	•	-3.9%	18	35.9%	البحيرة	
6	23.3%	•	-1.1%	4	22.2%	•	-1.0%	2	21.2%	دمياط	
7	24.2%	•	-3.7%	2	20.4%	•	1.0%	3	21.5%	المنونية	
14	29.5%	•	0.5%	14	30.0%	•	6.3%	20	36.3%	الفيوم	شركات المجموعة (ج)
15	30.1%	•	-0.4%	13	29.7%	•	-0.1%	15	29.6%	بني سويف	
12	26.7%	•	-0.5%	9	26.2%	•	-1.7%	7	24.4%	المنيا	
20	36.5%	•	-0.4%	19	36.1%	•	-0.2%	19	35.9%	انة	
16	31.8%	•	2.7%	18	34.5%	•	-7.9%	10	26.6%	أسيوط	
2	21.0%	•	0.4%	3	21.4%	•	5.8%	12	27.2%	سوهاج	
4	22.7%	•	4.2%	11	26.9%	•	1.2%	14	28.1%	الاقصر	
13	28.3%	•	-0.1%	12	28.3%	•	-1.3%	11	27.0%	أسوان	
22	41.8%	•	-0.3%	21	41.6%	•	-1.3%	21	40.3%	مطروح	شركات المِموعة (د)
3	21.5%	•	2.4%	5	23.9%	•	-2.0%	4	21.9%	البحر الأحمر	
21	40.6%	•	5.3%	22	45.9%	•	3.6%	22	49.5%	سيناء	
23	74.4%	•	-3.5%	23	70.9%	•	1.3%	23	72.2%	القناة	
	28.8%	•	0.1%		28.9%	•	-1.3%		27.6%	قطاع	متوسط اا

جدول نسبة الفاقد من المياه %



♦ نسبة كمية المياه المحاسب عليها ٪

هي محصلة الأداءالتشغيلي لمقدمي الخدمة، والمتمثلة في نسبة كمية المياه المحاسب عليها (نسبة المياه المحصلة أو المتمم لنسبة كمية المياه الغير محاسب عليها)، حيث يتم إحتسابه من خلال دمج نسبة كمية المياه المباعة إلي كمية المياه المتاحة للبيع ونسبة التحصيل من إصدارات الفترة، ويتمثل التطور الإيجابي في مستوي كفاءة مقدم الخدمة في التحسن التدريجي للآداء من خلال خفض نسبة الفاقد من المياه (زيادة نسبة كمية المياه المباعة) ورفع كفاءة التحصيل (زيادة نسبة المتاحة التحصيل الفترة)، وذلك كما يلي:

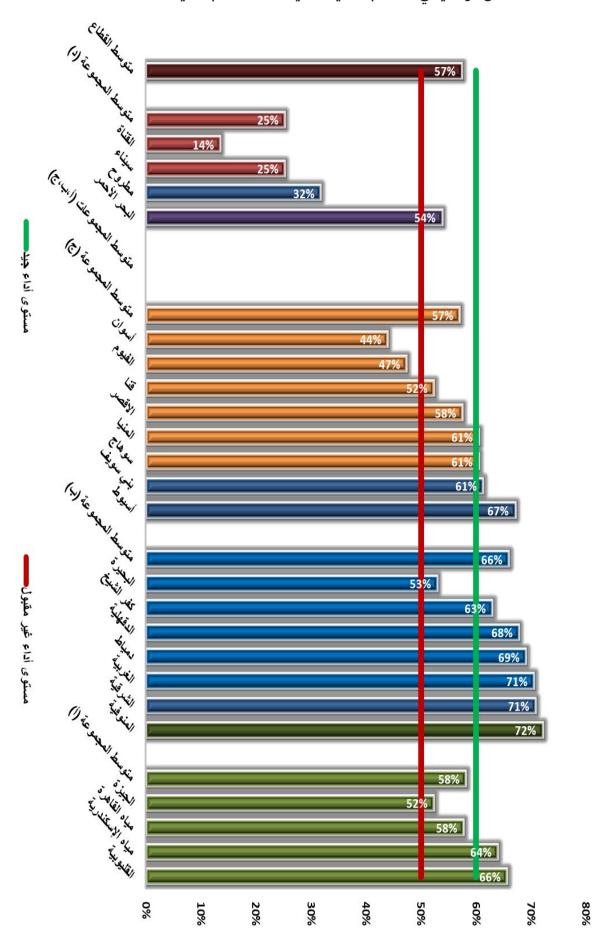
مؤشر كفاءة الآداء لمقدم الخدمـة = نسبة كميـة الميـاه المباعـة إلي كميـة الميـاه المتاحـة للبيـع (متمـم نسـبة الفاقـدمـن الميـاه) × نسـبة التحصيـل مـن إصـدارات الفتـرة.

تصنيف مستويات الأداء										
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید								
أقل من أو يساوى 50٪	ما بين 50 – 60٪	أكبر من أو يساوى 60٪								

FY 20	17-18	الآداء	تطهر	FY 20	18-19	تطور الأداء		FY 20	19-20	الشركات	<u>ب</u> ان
الترتيب	%	5)44)	سور	الترتيب	%	5)44)	سور	الترتيب	%		
13	51.2%	P	0.3%	15	51.4%	•	6.4%	12	57.8%	مياه القاهرة	شركات المموعة (أ)
12	54.6%	•	4.1%	11	58.7%	•	5.3%	8	64.0%	مياه الإسكندرية	
18	43.2%	•	5.4%	17	48.6%	•	3.8%	16	52.4%	الجيزة	
16	45.6%	•	6.2%	13	51.8%	•	13.9%	7	65.7%	القليوبية	
1	68.1%	•	84.8%	2	68.9%	•	-1.0%	5	67.9%	الدقهلية	شركات المموعة (ب)
2	65.6%	•	0.8%	5	66.4%	•	4.5%	2	70.9%	الشرقية	
7	61.2%	•	0.7%	8	61.8%	•	1.2%	9	63.0%	كفر الشيخ	
8	60.8%	•	8.1%	1	68.9%	•	1.7%	3	70.6%	الغربية	
15	46.3%	•	-2.4%	19	43.9%	•	9.1%	15	53.1%	البحيرة	
10	59.2%	•	5.9%	6	65.1%	•	4.0%	4	69.2%	دمياط	
6	61.5%	•	5.2%	4	66.7%	•	5.5%	1	72.2%	المنوفية	
9	60.1%	•	-8.5%	14	51.6%	•	-4.2%	18	47.4%	الفيوم	شركات المجموعة (چ)
5	61.8%	•	0.2%	7	62.0%	•	-0.6%	10	61.4%	بني سويف	
11	57.6%	•	-7.8%	16	49.8%		0.0%	17	49.8%	المنيا	
20	41.2%	•	1.0%	20	42.2%	•	-1.0%	20	41.2%	قنا	
14	50.9%	•	9.7%	9	60.7%	•	6.5%	6	67.2%	أسيوط	
3	65.6%	•	2.7%	3	68.3%	•	-7.6%	11	60.7%	سوهاج	
17	43.8%	•	11.1%	12	54.9%	•	2.8%	13	57.7%	الاقصر	
21	36.0%	•	8.2%	18	44.2%	•	-0.3%	19	44.0%	أسوان	
22	28.9%	•	-1.0%	22	27.9%	•	4.0%	21	31.9%	مطروح	شركات المِموعة (د)
4	65.2%	•	-5.4%	10	59.8%	•	-5.8%	14	53.9%	البحر الأحمر	
19	42.9%	•	-4.4%	21	38.4%	•	-13.1%	22	25.3%	سيناء	
23	12.3%	•	1.3%	23	13.6%	•	0.0%	23	13.6%	القناة	
	50.7%	•	2.9%		53.7%	•	3.8%		57.5%	القطاع	متوسط ا

جدول نسبة كمية المياه المحاسب عليها %

شكل توضيحي - نسب كمية المياه المحاسب عليها - ٢٠٢١/٢٠٢٠



♦ نسبة التغطية بمياه الشرب ﴿

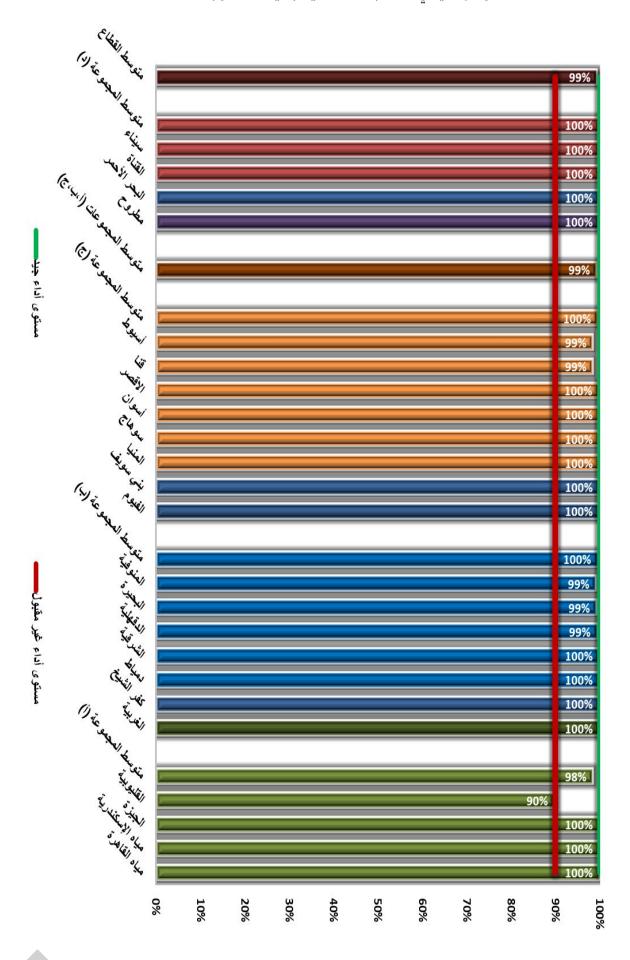
يهـدف هـذا المؤشـر إلى التحقـق مـن الواقـع الفعلي للتغطيـة بخدمـات ميـاه الشـرب علي مستوي كل نطـاق خدمـة يلتـزم بـه مقدمي الخدمـة، وتعبر تلـك النسبة عـن محصلـة نسبة إجمالي عـدد المخدومين بميـاه الشـرب داخـل كل محافظـة أو مجموعـة محافظات إلي إجمالي عـدد سـكان النطـاق المسـتهدف قيـاس المؤشـر بـه.



FY 20)17-18	1721	تطهر	FY 20	18-19	3-19 تطور الآداء		FY 20	19-20	الشركات	بیان
الترتيب	%	5)48)	سور	الترتيب	%	SIUNI	سمور	الترتيب	%		0-
1	100.0%		0.0%	1	100.0%		0.0%	1	100.0%	مياه القاهرة	شركات المجموعة (أ)
1	100.0%	•	0.0%	2	100.0%		0.0%	3	100.0%	مياه الإسكندرية	
22	95.0%	•	5.0%	3	100.0%		0.0%	4	100.0%	الجيزة	
23	89.1%	•	0.0%	23	89.1%	•	0.7%	23	89.9%	القليوبية	
14	99.5%	•	0.0%	17	99.5%	•	0.0%	18	99.5%	الدقهلية	شركات المجموعة (ب)
13	99.9%	•	0.0%	15	99.9%	•	0.0%	16	99.9%	الشرقية	
1	100.0%	•	0.0%	4	100.0%		0.0%	5	100.0%	كفر الشيخ	
16	99.4%	•	-0.4%	19	99.0%	•	1.0%	1	100.0%	الغربية	
17	99.2%	•	0.0%	18	99.2%	•	0.0%	19	99.2%	البحيرة	
1	100.0%	•	0.0%	5	100.0%		0.0%	6	100.0%	دمياط	
18	98.8%	•	0.1%	20	98.9%	•	0.2%	20	99.1%	المنونية	
1	100.0%	•	0.0%	6	100.0%		0.0%	7	100.0%	الفيوم	شركات المجموعة (ج)
1	100.0%	•	0.0%	7	100.0%		0.0%	8	100.0%	بني سويف	
1	100.0%	•	0.0%	8	100.0%		0.0%	9	100.0%	المنيا	
21	98.2%	•	0.3%	21	98.5%	•	0.0%	21	98.5%	H	
19	98.5%	•	0.0%	22	98.5%	•	0.0%	22	98.5%	أسيوط	
1	100.0%	•	0.0%	9	100.0%		0.0%	10	100.0%	سوهاج	
14	99.5%	•	0.4%	16	99.9%	•	0.0%	17	99.9%	الاقصر	
1	100.0%	•	0.0%	14	100.0%		0.0%	15	100.0%	أسوان	
1	100.0%	•	0.0%	10	100.0%		0.0%	11	100.0%	مطروح	شركات المِموعة (د)
1	100.0%	•	0.0%	11	100.0%		0.0%	12	100.0%	البحر الأحمر	
1	100.0%	•	0.0%	13	100.0%		0.0%	14	100.0%	سيناء	
20	98.4%	•	1.6%	12	100.0%		0.0%	13	100.0%	القناة	
	0.0%	P	99.2%		99.2%	•	0.2%		99.4%	القطاع	متوسط

جدول نسبة التغطية بمياه الشرب %

شكل توضيحي - نسبة التغطية بمياه الشرب - ٢٠٢١/٢٠٢٠



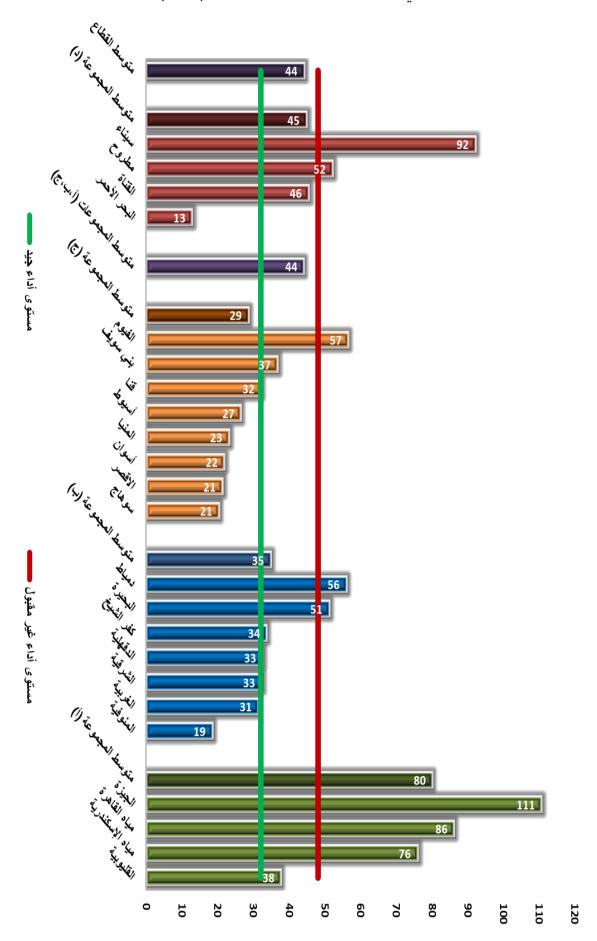
♦ اكمية الفاقد من المياه / كم طولي / يوم

يهدف هذا المؤشر إلى التحقق من مدى كفاءة شبكات توزيع المياه لدي مقدمي الخدمة بصورة كمية من خلال إحتساب كمية الفاقد اليومي من المياه لكل كيلو متر طولي من الشبكات، وتشمل كميات الفاقد نتيجة لأسباب فنية (كالتسربات أو الكسور في شبكات توزيع المياه...) أو لأسباب تجارية (كالوصلات الخلسة ...)، ويعتبر هذا المؤشر مفسراً ومكملاً لمؤشر نسبة الفاقد من المياه.

تصنيف مستويات الأداء										
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید								
أكبر من أو يساوي 48	ما بين 32 –48	أقل من 32								

						EV 2020 24					
	18-19	الآداء	تطور		19-20	الآداء	تطور		20-21	الشركات	بيـــان
الترتيب	%			الترتيب	%			الترتيب	%		
22	96.7	•	-7.2	22	89.5	•	-3.3	21	86.3	مياه القاهرة	شركات المجموعة (أ)
21	78.5	•	-3.0	20	75.5	•	0.6	20	76.1	مياه الإسكندرية	
23	137.6	•	-9.2	23	128.4	•	-17.7	23	110.7	الجيزة	
8	29.9	•	7.8	13	37.7	•	0.2	14	37.9	القليوبية	
11	33.6	•	0.2	10	33.8	•	-1.1	11	32.7	الدقهلية	شركات الجموعة (ب)
7	29.4	•	3.9	8	33.3	•	-0.8	10	32.5	الشرقية	
13	35.4	•	-1.6	9	33.8	•	0.1	12	33.8	كفر الشيخ	
14	36.5	•	1.9	14	38.4	•	-7.0	8	31.5	الغربية	
15	42.7	•	11.8	17	54.5	•	-3.2	16	51.3	البحيرة	
18	61.2	•	-2.6	19	58.7	•	-2.5	18	56.1	دمياط	
4	19.3	•	-2.1	3	17.2	•	1.4	2	18.6	المنوفية	
17	47.2	•	1.9	16	49.0	•	7.7	19	56.7	الفيوم	شركات المجموعة (ج)
12	34.5	•	0.7	11	35.2	•	1.6	13	36.8	بني سويف	
5	24.1	•	0.5	6	24.6	•	-1.3	6	23.3	المنيا	
9	31.7	•	0.3	7	32.0	•	0.3	9	32.3	قنا	
10	33.6	•	2.4	12	36.0	•	-9.3	7	26.7	أسيوط	
2	15.5	•	0.1	2	15.6	•	4.9	3	20.5	سوهاج	
3	17.2	•	3.4	4	20.6	•	0.8	4	21.4	الاقصر	
6	25.2	•	-2.4	5	22.8	•	-0.8	5	22.0	أسوان	
20	66.9	•	-10.6	18	56.2	•	-3.9	17	52.3	مطروح	شركات المجموعة (د)
1	12.9	P	1.4	1	14.2	•	-1.3	1	13.0	البحر الأحمر	
19	61.3	•	15.7	21	77.0	•	15.4	22	92.3	سيناء	
16	46.6	•	-2.8	15	43.8	P	1.8	15	45.6	القناة	
	45.6	P	0.2		45.8	•	-1.5		44.3	قطاع	متوسط ال

جدول كمية الفاقد من المياه / كم طولي / يوم



♦ متوسط نصيب الفرد من المياه المباعة لتر/فرد/يوم

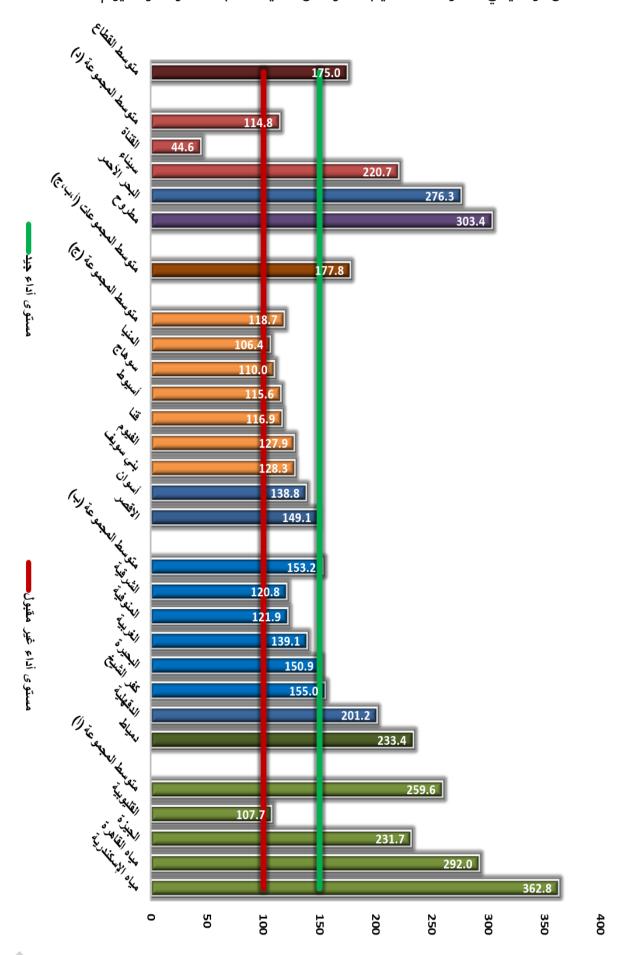
يهدف هذا المؤشر إلى قياس متوسط نصيب الفرد من المياه المباعة يومياً، بهدف التحقيق من توافر الكمية المستهدفة داخل كل نطاق خدمة، إلتزاماً بتحقيق الحد الأدني الآمن للإستهلاك وتماشياً مع الأهداف الإنمائية للدولة والإتساق مع متطلبات التنمية داخل الجمهورية، وقد تم الإعتماد علي كمية المياه المباعة بدلاً من المنتجة بغرض تحييد الفاقد من المياه والوقوف علي الواقع الفعلي لمتوسط إستهلاك الفرد اليومي.

تصنيف مستويات الأداء										
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید								
أقل من أو يساوى 100	ما بين 100 – 150	أقل من أو يساوى 150								

FY	2018-19		_	FY	2019-20				2020-21		,
الترتيب	لتر / فرد / يوم	الآداء	تطور	الترتيب	لتر / قرد / يوم	الآداء	تطور	الترتيب	لتر / قرد / يوم	الشركات	بيان
21	300.0	•	-7.7	21	292.3	⊎	-0.3	21	292.0	مياه القاهرة	شركات الجموعة (أ ₎
23	372.8	•	-13.9	23	358.9	•	3.9	23	362.8	مياه الإسكندرية	
19	229.3	•	-8.4	18	220.9	•	10.8	18	231.7	الجيزة	
7	122.7	•	-22.0	2	100.7	•	7.0	3	107.7	القليوبية	
17	191.4	•	1.6	16	193.0	•	8.2	16	201.2	الدقهلية	شركات المجموعة (ب)
8	123.5	•	-3.3	7	120.2	•	0.6	7	120.8	الشرقية	
10	138.1	•	11.8	14	149.9	•	5.1	15	155.0	كفر الشيخ	
11	142.5	•	-6.1	10	136.4	•	2.7	12	139.1	الغربية	
13	146.0	•	-8.2	12	137.8	•	13.1	14	150.9	البحيرة	
18	224.5	•	2.2	19	226.7	•	6.7	19	233.4	دمياط	
4	114.6	•	8.9	8	123.5	•	-1.6	8	121.9	المنوفية	
12	143.8	•	-0.6	13	143.2	•	-15.3	9	127.9	الفيوم	شركات الجموعة (ج)
9	131.8	•	-7.2	9	124.6	•	3.7	10	128.3	بني سويف	
2	101.8	•	3.0	3	104.8	•	1.5	2	106.4	المنيا	
5	115.4	•	-0.9	6	114.5	•	2.4	6	116.9	قنا	
3	113.0	•	-6.5	4	106.5	•	9.1	5	115.6	أسيوط	
6	117.4	•	-3.1	5	114.3	•	-4.3	4	110.0	سوهاج	
15	163.8	•	-10.6	15	153.2	•	-4.1	13	149.1	الاقصر	
14	157.7	•	-19.9	11	137.8	P	1.0	11	138.8	أسوان	
22	355.6	•	-48.4	22	307.2	⊎	-3.7	22	303.4	مطروح	شركات المجموعة (د)
20	280.8	•	-2.2	20	278.6	•	-2.3	20	276.3	البحر الأحمر	
16	170.9	P	41.8	17	212.7	P	8.0	17	220.7	سيناء	
1	81.1	P	10.5	1	91.6	•	-47.0	1	44.6	القناة	
	0.0	•	174.3		174.3	•	0.7		175.0	تطاع	متوسط ال

جدول (٣-٣) متوسط نصيب الفرد من المياه المباعة لتر/ فرد/ يوم

شكل توضيحي - متوسط نصيب الفرد من المياه المباعة لتر / فرد / يوم - ٢٠٢١/٢٠٢٠



♦ عدد الكسور والتسربات لكل ١٠٠ كم - شبكات مياه الشرب

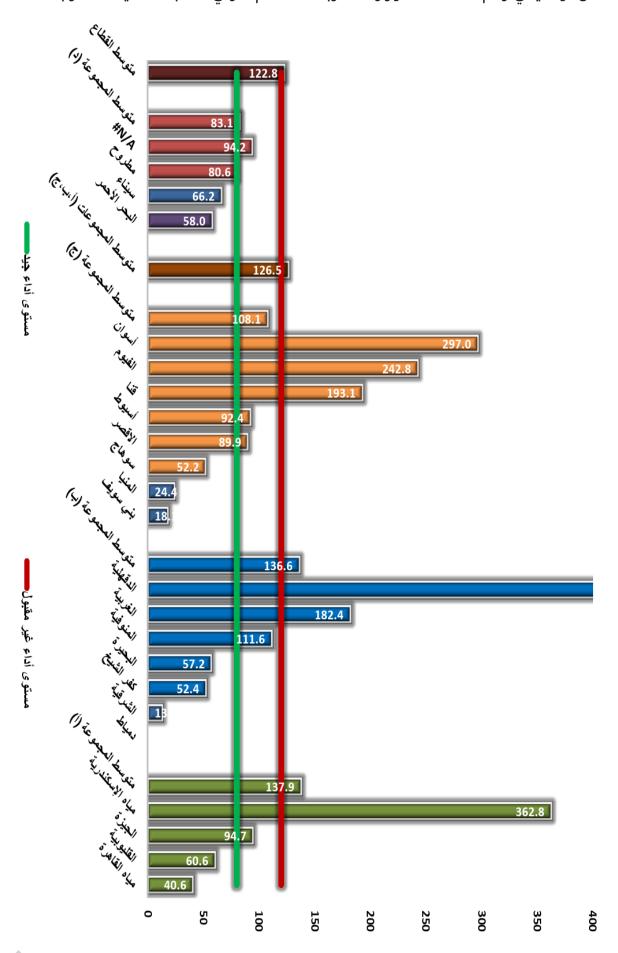
يهدف هذا المؤشر إلى التحقق من مدى الكفاءة الفنية لشبكات مياه الشرب لدي مقدمي الخدمة من خلال عدد الكسور والتسربات لكل ١٠٠ كيلو متر طولي من الشبكات، ويعتبر هذا المؤشر مفسراً لواقع الحالة الفنية للشبكات في المقام الأول علاوة عن كونه مكملاً لمؤشرات الفاقد من المياه.

تصنيف مستويات الأداء										
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید								
أكبر من أو يساوى 120	ما بين 80 – 120	أقل من أو يساوى 80								

FY	2018-19	الآداء	t-n	FY	2019-20	1.50	تطور الآداء		2020-21	الشركات	41
الترتيب	عامل/1000 وصلة		بصور	الترتيب	عامل/1000 وصلة	(66)	تصور	الترتيب	عامل/1000 وصلة	السرقات	بيــان
4	30.9	•	4.3	4	35.2	P	5.4	5	40.6	مياه القاهرة	شركات المجموعة (أ)
11	80.5	•	252.2	23	332.7	•	30.0	22	362.8	مياه الإسكندرية	
18	223.6	•	47.4	20	271.0	•	-176.3	16	94.7	الجيزة	
16	167.1	•	-6.7	17	160.4	•	-99.8	10	60.6	القليوبية	
23	432.5	•	-344.9	13	87.6	•	342.6	23	430.2	الدقهلية	شركات المجموعة (ب)
5	31.7	•	-13.8	1	17.9	•	-4.5	2	13.4	الشرقية	
8	57.6	•	9.3	9	66.9	•	-14.5	7	52.4	كفر الشيخ	
7	54.4	•	5.5	7	59.9	•	122.4	18	182.4	الغربية	
20	328.0	•	-279.9	5	48.1	•	9.0	8	57.2	البحيرة	
17	217.3	•	70.3	21	287.6	•	-287.6	1	0.0	دمياط	
13	98.1	•	-2.3	16	95.8	•	15.8	17	111.6	المنوفية	
22	430.0	•	-167.7	19	262.3	•	-19.5	20	242.8	الفيوم	شركات المجموعة (ج)
3	24.2	•	2.5	3	26.7	•	-8.7	3	18.1	بني سويف	
1	19.9	•	0.4	2	20.3	•	4.1	4	24.4	المنيا	
19	247.6	•	13.0	18	260.6	•	-67.4	19	193.1	قنا	
2	21.8	•	63.7	12	85.5	•	6.9	14	92.4	أسيوط	
12	89.9	•	-21.7	10	68.2	•	-16.0	6	52.2	سوهاج	
14	100.5	•	-18.3	11	82.2	•	7.7	13	89.9	الاقصر	
21	336.5	•	-33.8	22	302.7	U	-5.7	21	297.0	أسوان	
15	134.4	•	-41.8	15	92.6	U	-12.0	12	80.6	مطروح	شركات المجموعة (د)
9	57.9	•	6.0	8	63.9	U	-6.0	9	58.0	البحر الأحمر	
10	72.3	•	-22.1	6	50.2	•	16.0	11	66.2	سيناء	
6	53.0	•	37.1	14	90.1	•	4.2	15	94.2	القناة	
	0.0	P	114.2		114.2	P	8.6		122.8	تطاع	متوسط ال

جدول (٣-٣) عدد الكسور والتسربات / ١٠٠ كم طولي - شبكات مياه الشرب





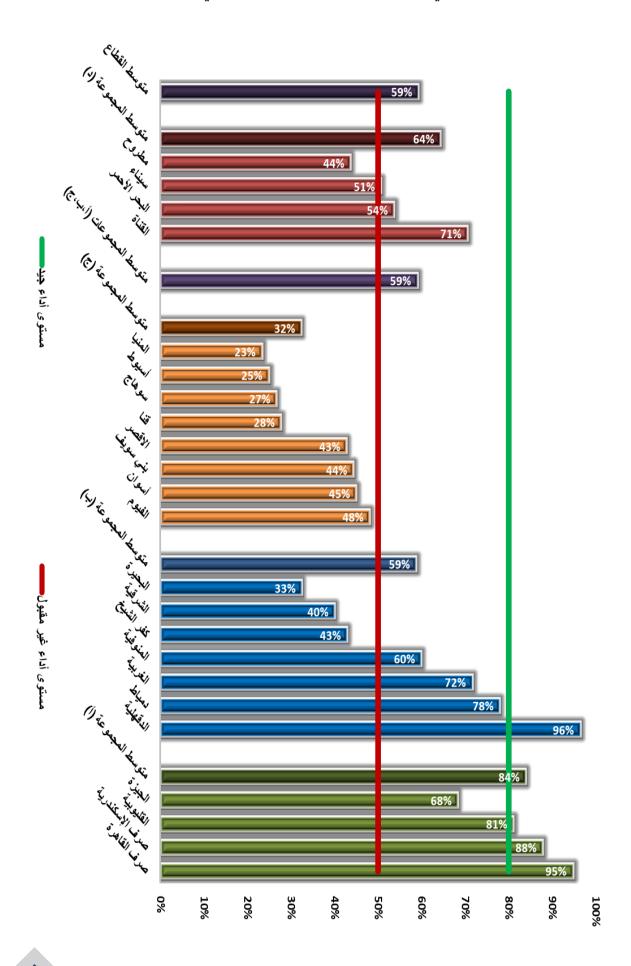
♦ نسبة التغطية بالصرف الصحي ٪

يهدف هذا المؤشر إلى التحقق من الواقع الفعلي للتغطية بخدمات الصرف الصحي علي مستوي كل نطاق خدمة يلتزم به مقدمي الخدمة، وتعبر تلك النسبة عن محصلة نسبة إجمالي عـدد المخدوميـن بالصـرف الصحي داخـل كل محافظـة أو مجموعـة محافظـات إلي إجمالي عـدد سـكان النطـاق المسـتهدف قيـاس المؤشـر بـه.

تصنيف مستويات الأداء										
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید								
أقل من أو يساوى 50٪	ما بين 80 – 50٪	أكبر من أو يساوي 80٪								

FY 20	18-19	4 .544	. 6 10	FY 20	19-20	4 .54		FY 20	20-21		
الترتيب	%	الآداء	تطور	الترتيب	%	الآداء	تطور	الترتيب	%	الشركات	بيـــان
2	94.9%	•	0.3%	2	95.2%	•	-0.4%	2	94.8%	صرف القاهرة	شركات المعموعة (أ)
3	92.1%	•	-1.2%	3	90.9%	•	-3.1%	3	87.9%	صرف الإسكندرية	
6	73.4%	•	-0.9%	6	72.5%	•	-4.1%	8	68.4%	الجيزة	
5	74.8%	•	4.9%	4	79.7%	•	1.4%	4	81.1%	القليوبية	
1	96.2%	•	0.3%	1	96.5%	•	0.0%	1	96.5%	الدقهلية	شركات المموعة (ب)
16	39.6%	•	0.3%	17	39.9%	•	0.2%	18	40.1%	الشرقية	
17	35.0%	•	5.6%	16	40.6%	•	2.4%	16	43.0%	كفر الشيخ	
8	68.4%	•	-0.4%	8	68.0%	•	3.7%	6	71.7%	الغربية	
19	31.0%	•	0.5%	19	31.5%	•	1.1%	19	32.6%	البحيرة	
4	76.0%	•	1.8%	5	77.8%	•	0.2%	5	78.0%	دمياط	
9	51.8%	•	4.7%	9	56.5%	•	3.4%	9	59.9%	المنوفية	
12	46.5%	•	0.0%	12	46.5%	•	1.6%	12	48.1%	الفيوم	شركات الجموعة (ج)
14	42.0%	•	-0.1%	14	41.9%	•	2.5%	14	44.4%	بني سويف	
22	22.0%	•	1.0%	23	23.0%	•	0.5%	23	23.4%	المنيا	
20	27.1%	•	-0.6%	20	26.5%	•	1.3%	20	27.8%	į i	
22	22.0%	•	1.5%	22	23.5%	•	1.5%	22	25.0%	أسيوط	
21	24.0%	•	0.0%	21	24.0%	•	2.8%	21	26.8%	سوهاج	
15	40.2%	•	1.6%	15	41.8%	•	1.0%	17	42.8%	الاقصر	
13	45.0%		0.0%	13	45.0%	•	0.0%	13	45.0%	أسوان	
17	35.0%	•	0.1%	18	35.1%	•	8.6%	15	43.7%	مطروح	شركات المجموعة (د)
10	50.0%		0.0%	11	50.0%	•	3.7%	10	53.7%	البحر الأحمر	
10	50.0%	•	0.7%	10	50.7%		0.0%	11	50.7%	سيناء	
7	70.0%	•	0.6%	7	70.6%		0.0%	7	70.6%	القناة	
	0.0%	P	59.6%		59.6%	•	-0.2%		59.3%	قطاع	متوسط اا

جدول (٣-١٥) نسبة التغطية بالصرف الصحي %



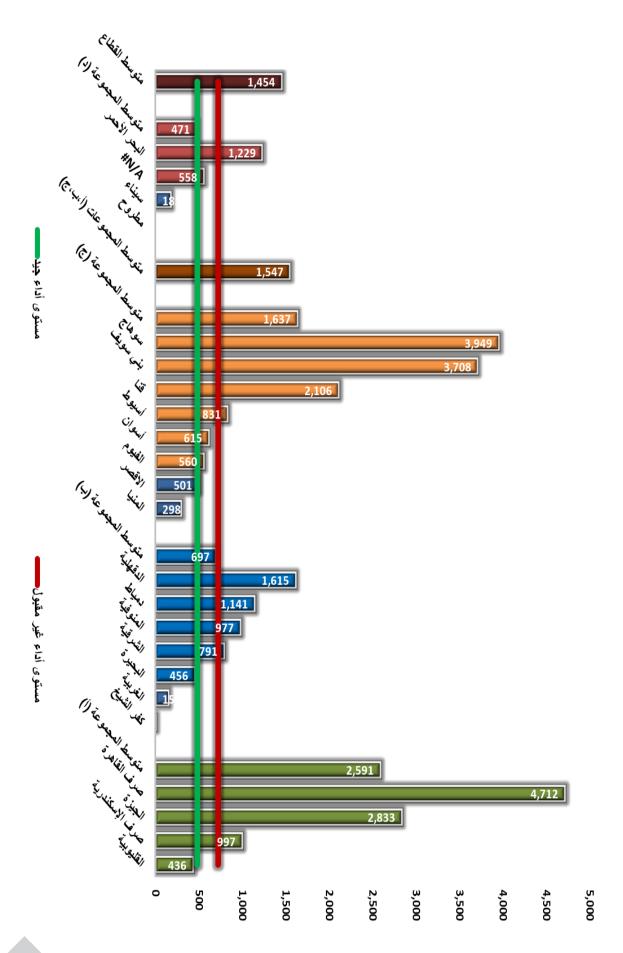
♦ عدد الكسور والطفوحات لكل ١٠٠ كم - شبكات الصرف الصحي

يهـدف هـذا المؤشـر إلى التحقـق مـن مـدى الكفـاءة الفنيـة لشـبكات الصـرف الصحي لحي مقدمي الخدمـة مـن خـلال عـدد الكسـور والطفوحـات لـكل ١٠٠ كيلـو متـر طولي مـن الشـبكات، ويعتبـر هـذا المؤشـر مفسـراً لواقـع الحالـة الفنيـة للشـبكات (خطـوط الطـرد وشـبكات الإنحـدار).

	تصنيف مستويات الأداء	
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید
أكبر من أو يساوى 720	ما بين 480 – 720	أقل من أو يساوى 480

FY	2018-19	4 .544	. 6 m	FY	2019-20	4.54	. 6 0	FY	2020-21	15 411	
الترتيب	عامل/1000 وصلة	الآداء	نطور	الترتيب	عامل/1000 وصلة	الآداء	نظور	الترتيب	عامل/1000 وصلة	الشركات	بيسان
22	4699.3	U	-3383.1	17	1316.2	P	3395.8	23	4712.0	صرف القاهرة	شركات المجموعة (أ)
13	1371.0	•	-258.2	16	1112.8	•	-116.0	15	996.7	صرف الإسكندرية	
4	325.6	•	35.0	7	360.6	•	2472.6	20	2833.2	الجيزة	
11	1018.6	•	-271.8	11	746.8	⊎	-310.8	6	436.0	القليوبية	
17	1807.5	U	-95.6	19	1711.9	⊎	-97.3	18	1614.7	الدقهلية	شركات المجموعة (ب)
12	1136.9	U	-180.5	13	956.4	⊎	-165.0	12	791.4	الشرقية	
1	22.9	•	28.5	1	51.4	•	-42.9	2	8.5	كفر الشيخ	
2	203.8	•	-40.5	2	163.3	•	-5.3	3	158.0	الغربية	
18	1893.2	•	-1565.2	5	328.0	•	127.9	7	455.9	البحيرة	
14	1381.4	•	-520.5	12	860.9	P	279.6	16	1140.5	دمياط	
7	683.6	•	350.1	14	1033.7	⊎	-56.7	14	977.0	المنوفية	
6	563.2	•	78.8	9	642.0	•	-82.5	10	559.5	الفيوم	شركات المجموعة (ج)
20	4043.0	•	-247.0	22	3796.0	•	-88.5	21	3707.6	بني سويف	
3	275.7	•	13.8	4	289.5	P	8.4	5	297.9	المنيا	
19	2771.1	•	-345.5	20	2425.6	•	-319.7	19	2106.0	قنا	
16	1753.9	•	-1513.3	3	240.6	•	590.8	13	831.4	أسيوط	
23	4891.0	•	-801.5	23	4089.5	⊎	-140.4	22	3949.1	سوهاج	
9	750.1	•	-97.2	10	652.9	⊎	-151.6	8	501.3	الاقصر	
8	690.8	•	-69.0	8	621.8	⊎	-6.5	11	615.3	أسوان	
21	4120.5	•	-1556.6	21	2563.9	⊎	-2563.9	1	0.0	مطروح	شركات المجموعة (د)
15	1743.5	U	-219.8	18	1523.7	U	-295.0	17	1228.7	البحر الأحمر	
5	551.8	U	-197.0	6	354.8	U	-170.0	4	184.8	سيناء	
10	916.6	•	185.8	15	1102.4	U	-544.7	9	557.7	القناة	
	0.0	P	925.2		925.2	P	529.2		1454.4	قطاع	متوسط ال

جدول عدد الكسور والطفوحات / ١٠٠ كم طولي - شبكات الصرف الصحي



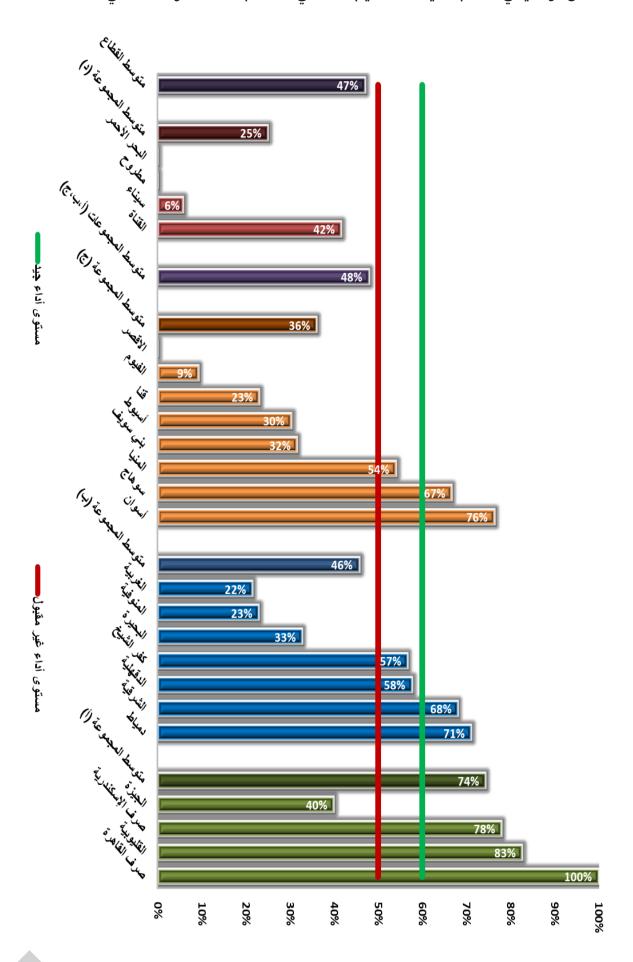
♦ نسبة عينات السيب النهائي المطابقة - الصرف الصحي ٪

يهـدف هـذا المؤشـر إلى التحقـق مـن جـودة الصـرف الصحي مـن خـلال نتائـج تحاليـل عينـات السـيب النهائي المرفوعـة بمعرفـة وزارة الصحـة والسـكان، وذلـك مـن خـلال قيـاس نسـبة إجمالي عـدد عينـات السـيب النهائي المطابقـة إلي إجمالي عـدد العينـات التي تـم رفعهـا وتحليلهـا.

	تصنيف مستويات الأداء	
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید
أقل من أو يساوى 50٪	ها بین 60 – 50٪	أكبر من أو يساوي 60٪

FY 20	18-19	الآداء	تطم	FY 20	19-20	الآداء	تطمر	FY 20	20-21	الشركات	يــــان
الترتيب	%	3,00,	,,,	الترتيب	%	3/84/	<u> </u>	الترتيب	%		
4	68.0%	•	-18.0%	8	50.0%	•	50.0%	1	100.0%	صرف القاهرة	شركات المجموعة (أ ₎
10	65.0%	•	-0.9%	3	64.1%	•	13.9%	3	77.9%	صرف الإسكندرية	
3	75.0%	•	-46.8%	14	28.2%	•	11.8%	12	40.0%	الجيزة	
11	57.9%	•	14.8%	1	72.7%	•	10.0%	2	82.7%	القليوبية	
14	48.7%	•	-20.2%	13	28.5%	•	29.2%	8	57.7%	الدقهلية	شركات المجموعة (ب)
9	65.3%	•	-7.1%	6	58.2%	•	9.9%	6	68.1%	الشرقية	
7	66.7%	•	-3.5%	4	63.2%	•	-6.5%	9	56.8%	كفر الشيخ	
16	31.5%	•	0.5%	11	32.0%	•	-10.5%	18	21.5%	الغربية	
1	100.0%	•	-67.8%	9	32.2%	•	0.7%	13	32.9%	البحيرة	
6	67.2%	•	3.5%	2	70.7%	•	0.4%	5	71.2%	دمياط	
5	67.3%	•	-4.3%	5	63.0%	•	-40.0%	17	23.0%	المنوفية	
20	0.0%	•	1.2%	19	1.2%	•	8.2%	19	9.4%	الفيوم	شركات المجموعة (ج)
13	51.1%	•	-24.4%	15	26.7%	•	5.0%	14	31.7%	بني سويف	
8	66.0%	•	-10.4%	7	55.6%	•	-1.5%	10	54.1%	المنيا	
19	11.8%	•	-7.0%	18	4.8%	•	18.3%	16	23.1%	قنا	
15	46.2%	•	-14.1%	10	32.1%	•	-1.8%	15	30.3%	أسيوط	
12	52.9%	•	-26.2%	15	26.7%	•	40.0%	7	66.7%	سوهاج	
17	22.2%	•	-22.2%	20	0.0%		0.0%	21	0.0%	الاقصر	
2	83.3%	•	-53.3%	12	30.0%	•	46.4%	4	76.4%	أسوان	
20	0.0%		0.0%	20	0.0%		0.0%	21	0.0%	مطروح	شركات المجموعة (د)
20	0.0%		0.0%	20	0.0%		0.0%	21	0.0%	البحر الأحمر	
18	21.1%	•	-21.1%	20	0.0%	•	5.9%	20	5.9%	سيناء	
20	0.0%	•	23.2%	17	23.2%	•	18.4%	11	41.7%	القناة	
	0.0%	P	41.9%		41.9%	•	5.2%		47.0%	لقطاع	متوسط ا

جدول نسبة عينات السيب النهائي المطابقة -الصرف الصحي %



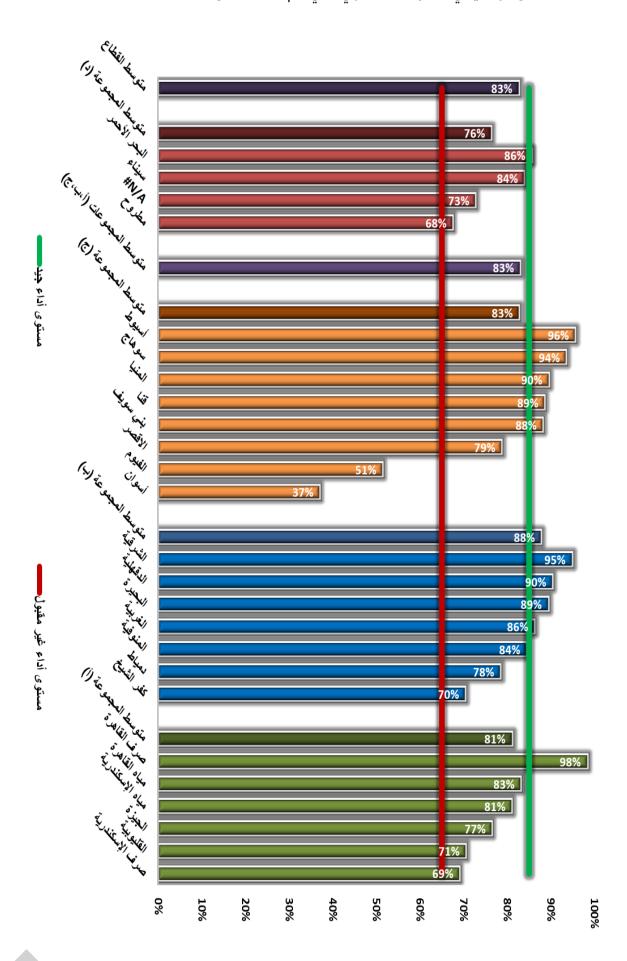
♦ نسبة الشكاوي التي تم حلها خلال ٢٤ ساعة ٪

يهـدف هـذا المؤشـر إلى التحقـق مـن كفاءة منظومـة خدمـة مسـتهلكي ميـاه الشـرب والصـرف الصحي مـن خـلال تقييـم منظومـة الشـكاوي لـدي مقدمي الخدمـة، وبتـم ذلـك بإحتسـاب نسـبة الشـكاوي التي تـم حلهـا خـلال ٢٤ سـاعة مـن لحظـة ورودهـا لمقدمـي الخدمـة.

	تصنيف مستويات الأداء	
مستوى أداء غير مقبول	مستوى أداء مقبول	مستوی أداء جید
أقل من أو يساوي 70٪	ما بين 70 – 80٪	أكبر من أو يساوي 80٪

FY	2018-19	1.501	. 1 - 11	FY	2019-20	1.501		FY	2020-21	الشركات	
الترتيب	نسبة هل الشكاوي	الآداء	نطور	الترتيب	نسبة هل الشكاوي	الآداء	نطور	الترتيب	نسبة هل الشكاوي	السرحات	بيان
13	79.4%	P	12.2%	21	91.6%	•	-8.5%	12	83.1%	مياه القاهرة	شركات المعمومة (أ)
11	82.0%	P	2.1%	14	84.0%	•	-2.9%	11	81.2%	مياه الإسكندرية	
1	99.3%	•	-3.6%	24	95.7%	•	2.7%	25	98.4%	صرف القاهرة	
22	61.2%	•	5.6%	3	66.8%	•	2.4%	4	69.1%	صرف الإسكندرية	
12	79.9%	•	-4.6%	7	75.2%	•	1.4%	8	76.6%	الجيزة	
7	87.3%	•	-3.2%	15	84.1%	•	-13.5%	6	70.6%	القليوبية	
6	90.7%	•	-1.4%	20	89.3%	•	1.2%	21	90.5%	الدقهلية	شركات المجموعة (ب)
3	93.4%	•	-1.0%	22	92.5%	•	2.5%	23	94.9%	الشرقية	
8	86.3%	•	-8.4%	9	77.9%	•	-7.5%	5	70.5%	كفر الشيخ	
14	79.4%	P	6.2%	16	85.6%	•	0.7%	16	86.3%	الغربية	
9	84.0%	•	5.3%	19	89.3%	•	0.2%	19	89.5%	البحيرة	
17	73.9%	P	2.6%	8	76.5%	•	2.0%	9	78.5%	دمياط	
10	83.7%	•	-0.6%	11	83.1%	•	1.3%	14	84.4%	المنوفية	
24	43.3%	P	4.0%	2	47.3%	•	4.2%	2	51.5%	الفيوم	شركات المموعة (ج)
18	71.0%	P	13.1%	13	84.0%	•	4.2%	17	88.2%	بني سويف	
15	79.3%	P	1.3%	10	80.6%	•	9.0%	20	89.6%	المنيا	
20	69.0%	P	5.0%	6	74.0%	•	14.6%	18	88.6%	قنا	
2	94.9%	P	1.5%	25	96.4%	•	-0.8%	24	95.6%	أسيوط	
4	91.5%	P	1.7%	23	93.2%	•	0.4%	22	93.6%	سوهاج	
16	78.6%	•	-10.7%	4	67.9%	•	10.8%	10	78.8%	الاقصر	
25	30.5%	•	1.4%	1	31.9%	•	5.2%	1	37.1%	أسوان	
21	62.3%	P	10.5%	5	72.7%	•	-5.1%	3	67.6%	مطروح	شركات المعموعة (د)
5	91.2%	•	-3.8%	17	87.5%	•	-1.7%	15	85.7%	البحر الأحمر	
19	69.1%	P	19.8%	18	88.9%	•	-4.9%	13	84.0%	سيناء	
23	59.6%	•	23.7%	12	83.3%	•	-10.4%	7	72.9%	القناة	
	81.5%	P	2.7%		84.2%	•	-1.4%		82.7%	قطاع	متوسط اا

جدول نسبة الشكاوي التي تم حلها خلال ٢٤ ساعة %.



🖈 نتائج الترتيب العام للشركات وفقاً لتقييم مستويات الأداء

- ♦ أسفرت نتائج ترتيب مقدمي الخدمة (الشركات التابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي) وفقاً لتقييم مستويات كفاءة الأداء التشغيلي عن العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢، عن ما يلي:
- جاءت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بدمياط فى مقدمة الشركات بحصولها على المركز الأول بنسبة تقييم ٨٠,٣%، كما حصلت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية على المركز الثاني بنسبة تقييم ٥,٥٧% وحصلت شركة مياه الشرب بالإسكندرية على المركز الثالث بنسبة تقييم ٧٣,١%.
- كما حصلت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالغربية على المركز الرابع بنسبة تقييم ١,١٧% وشركة مياه الشرب والصرف الصحى بكفر الشيخ على المركز الخامس بنسبة تقييم ٢٧,٩%،
- كما حصلت شركات مياه الشرب والصرف الصحي بـ (قنا، محافظات القناة، سيناء) على المراكز الأخيرة بالقطاع، وهو ما يتطلب تكثيف جهود الشركة القابضة نحو دعم تلك الشركات من كافة الجوانب مع حتمية وضع خطط وبرامج ذات مدى زمنى محدد تهدف إلى تحسين مستويات كفاءة الأداء التشغيلي تدريجياً، كما نؤكد إلتزامنا نحو دعم تلك الشركات في جهودها بشأن تحسين والإرتقاء بمستويات الأداء الخاصة بها.



لالي 2019/2018	العام ال	1.51	تطور	لمائي 2020/2019	العام ا	الشركات	1721	تطور	الي 2021/2020	العام ا
معدل التقييم	الترتيب	5 111)	<u> </u>	معدل التقييم	الترتيب	السريات	5)111)	سور	معدل التقييم	الترتيب
83.2%	1	•	3.7%	87.0%	1	دمياط	•	-6.6%	80.3%	1
64.3%	9	•	-5.4%	58.8%	9	الدقهلية	•	16.7%	75.5%	2
65.2%	6	•	4.2%	69.4%	4	مياه الإسكندرية	•	3.7%	73.1%	3
75.0%	4	•	-15.3%	59.7%	8	الغربية	•	11.4%	71.1%	4
57.2%	14	•	14.8%	72.0%	3	كفر الشيخ	•	-4.1%	67.9%	5
80.3%	2	•	-4.2%	76.1%	2	صرف الإسكندرية	•	-9.4%	66.7%	6
54.1%	16	•	6.1%	60.2%	7	الاقصر	•	5.0%	65.2%	7
64.8%	7	•	-13.6%	51.2%	11	الشرقية	•	13.1%	64.3%	8
50.7%	19	•	-8.2%	42.6%	15	القليوبية	•	19.2%	61.7%	9
59.0%	12	•	-11.8%	47.2%	13	أسوان	•	14.5%	61.7%	10
60.3%	10	•	4.1%	64.4%	5	المنوفية	•	-3.1%	61.4%	11
52.8%	17	•	-16.8%	35.9%	22	صرف القاهرة	•	25.1%	61.0%	12
78.8%	3	•	-24.0%	54.8%	10	النيا	•	4.7%	59.5%	13
67.8%	5	•	-7.6%	60.2%	6	الجيزة	•	-3.7%	56.5%	14
59.2%	11	•	-14.8%	44.4%	14	مياه القاهرة	•	9.4%	53.8%	15
56.8%	15	•	-22.7%	34.0%	23	البحيرة	•	18.3%	52.3%	16
52.5%	18	•	-14.0%	38.6%	18	سوهاج	•	12.5%	51.1%	17
57.4%	13	•	-14.9%	42.5%	16	بني سويف	•	3.4%	45.9%	18
64.6%	8	•	-17.0%	47.6%	12	الفيوم	•	-2.6%	45.1%	19
35.4%	24	•	0.7%	36.1%	21	مطروح	•	6.9%	43.0%	20
39.0%	20	•	-1.4%	37.6%	19	أسيوط	•	4.6%	42.1%	21
38.9%	21	•	0.0%	38.8%	17	البحر الأحمر	•	-3.9%	35.0%	22
35.9%	23	•	0.3%	36.3%	20	[HZ	•	-2.5%	33.8%	23
23.9%	25	•	-5.8%	18.1%	25	القناة	•	15.3%	33.4%	24
38.1%	22	•	-8.4%	29.6%	24	سيناء	•	-7.1%	22.6%	25

جدول نتائج ترتيب مقدمي الخدمة وفقاً لتقييم مستويات كفاءة الأداء التشغيلي عن العام المالي ۲۰۲۱/۲۰۲۰





- خطة زيارات الإدارة العامة لحماية المستهلك.
- خطة زيارات الإدارة المركزية للتسعير والتعريفة وتحليل التكاليف.
 - خطة زيارات الإدارة العامة للجودة.
 - خطة الصرف الصحى.
 - خطة زيارات الإدارة العامة للمعايير والمطابقة





البرنامج الزمنى للقيام بأعمال المراجعات الميدانية للعام المالي ٢٠٢٢/ ٢٠٢٠

مراجعة مكون خدمة العملاء ومراكز الخدمة التابعة لشركات مياه الشرب والصرف الصحي

													ملاحظات	
												4	يونيو	
												4	مايو	
												4	ابريل	4
												4	مارس	4.41
												4	فبراير	
				0								4	يناير	
						0						4	ديسمير	
								0				, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	نوفمبر	
												, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	أكتوير	
ة لعدة (٥) ليام تصة													سيتمير	4.4.
القرام بأعدان المراجعات بالشركة لمدة (٥) ليام ارسال التقارير إلى الجهات المختصة													أغسطس	
القها												, k	يونيو	
	القلووبية	الجيزة	الاقصر	مطروح	دمياط	مدن القناة	أسوان	القيوم	ص. اسكندرية	ىنى سويف	الشرقية	1	الشركة	
	11	1.	٩	>	<	x	0	*	4	4	1		า	

البرنامج الزمنى للقيام بأعمال المراجعات الميدانية للعام المالي ٢٠٢١/٢٠٢

•	ン		أولاً: ١	-	4		1		0	æ	<	>	م	· ·	11	1 4	1
	الشركة التابعة		أولاً: الشركات التابعة لل	المنوفية	الشرقية		اسيوط	سوهاج	كفر الشيخ	دمياط	مطروح	ينى سويف	الفيوم	الأسكندرية مياه	الإسكندرية صرف	البحيرة	الميا
	يوئيو	£ 4 4 1															
	أغسطس	T T 1 E				 											
		۲ ۱ ٤				(
1 • 1 1	سيتمير	1 € 4															
	أكتوير	* *)											
	نوفمبر	4				+											
		1															
	ديسمبر	4															
	يناير	4 1															
	فير	۲ ۱ ٤															
	فبراير	1 6 4															
	مارس	*															
1.11	ابريل	4															
		1 6 4															
	مايو	4															
	يونيو	4 1															
	مِيَ	*)



خطة المراجعة الميدانية لمياه الشرب للعام المالي ٢٠٢١/٢٠٢

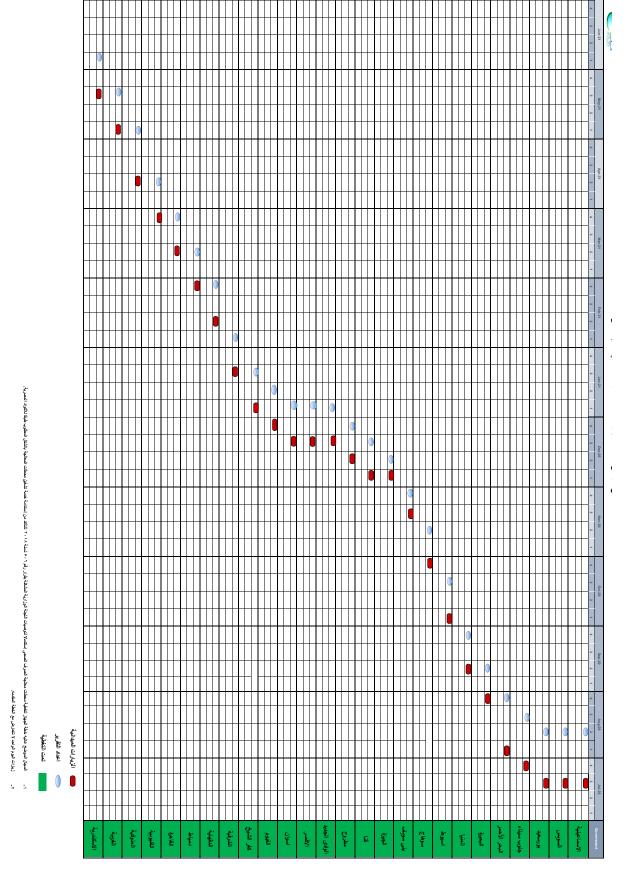
																	اکتوبر نوشبر دیسمبر یثلی فیرایر مارس ابرین مایو یونیو	
>																T T 1 6 T T 1 E T T	يوليو أغسطس سبتمير	
	3 V	æ		T.	es.	-1	es.	æ	es.	æ	es.	æ	, i	æ	, I	عدد أيام		المراجعة
	4								_	_	_					ĸ		<u>F</u>
	730	1 4 1	110				>,			1 7 7	۲ ۹	-				ارتوازي		
	۲ (، ،	7 64		_	۲ >	0	30	٤ ٦	7	٦ < ٦	- 14		0	æ	* >	صغري ارت	مياه شرب	
	. 144	1	17	<i>i</i>	7 7 7	1	ه م	>	۰	1	* **	4	4	,	**	کبري ص		
	1.47	الغربية	الدقهلية	الإسكندرية	كفر الشيخ	مطروح	E.	سوهاج	أسيوط	العتيا	البحيرة	البعر الأهمر	السويس	يوزستيذ	الإسماعيلية		المحافظة	
	الاجمالي	1 6	١٣	17	3	1.	م	>	<	æ	o	1	4	4	,		า	

القيام بأعمال المراجعات بالشركة المغية المعنية

نَمت (لتَفطَية



البرنامج الزمنى لخطة الجهاز لمتابعة الصرف الصحي للعام المالى ٢٠٢٠/٢٠٢



خطة زيارة منظومة معالجة صرف صحى لأجهزة المدن ٢٠٢١-٢٠٢

21 1 4 3 2 1 4 4 3 2 1 4 4 3 2 1 1 المدافق المدافق و رواقع و شكات المدافق و رواقع																														4 3	مانه به نیام
كالمايير والفي إدارة المعايير والفي و شبكات المعالجة و روافع و شبكات و المعايير والمعايير والمعايير والمعالجة و والفي و شبكات و المعالجة و والفي و شبكات و المعالجة و والمعالجة و وا																														3 2 1 4 3 2 1 4 3 2 1 4 3 2 1	ينك فيداي مأرس
	لم يتم تحديد مواعيد الزيارة بعد	اصدار التقرير	زيارة	محطة معالجة	محطة معالجة	محطة معالجة	محطة معالجة	محطئة معالجة	المعطنة بمعالجة	المعطنة بمالية	محظة معالجة	محظة معالجة	issilan isban	A A A A A A A A A A A A A A A A A A A	محطئة معالجة	معطنة معالجة	الميرك لا هو المثية	سحطة معالجة	صررف مسلاعي	برای (لاکسنة	محصه المعاجه ورواقع و سبدا	محظه معاجه	برك اكسدة	محطة معالجة	محطة	الكيلو ١٠٢	الكيلو ١٧ 👤 🔵	محطة المعالجة وروافع و شبكات صرف	محطة المعالجة وروافع و شبكات صرف	3 2 1	محطات
جهازى ٦ أكثوير جهازى ١ أكثوير جهاز مدايق اكثوير المحديدة المحديدة المحديدة القدوم المحديدة القدوم المحديدة الفاهين المحديدة المح		0	•	معايير	محايير	محابير	محابير	معايير	Fig.	E.F.	معايير	معايير	**************************************	No.	127	dia dia			*******		معايير	جودة	جودة	جودة	جودة	جودة		مریق از این است تیم			فلا يو، عام
				سوهاج الجديدة	شرق بور سعيد	غرب قنا	قنا الجديدة	المنيا الجديدة	طيبة الجنيدة	أسوان الجديدة	أسيوط الجديدة	المنصورة الجديدة	النويارية الجنيدة	الأعالكيون المعدودة	قرية مرابيلا	الصالحية الجنينة		8 8 8 8	A 122 A 123 A 123 A 1		القاهرة الجديدة	العيوم الجديدة	السادات	دمياط الجديدة	بنى سويف الجديدة	مرخز مارينا العالمين		جهاز حدايق أكنوبر	جهازی ۳ اکتوبر		والمانية











۱۲ حی المصراویة - التجمع الخامس - القاهرة الجدیدة. للشکاوي واتس اب: ۱۰۳۳٤٦٦٠۸۲-۱۰۳۳٤٦ الفاکس۲۶۱۲۹۱۲ - ۲۱۲۹۲۲۱ http://www.ewra.gov.eg info@ewra.gov.eg