

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية

جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك



التقرير السنوي الحادي عشر جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

العام المالي 2018-2019





الإصدار:

نشر بواسطة

جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك
شارع التسعين عمارة 12 حي المصراوية – التجمع الخامس، القاهرة الجديدة
القاهرة، مصر

بريد الكتروني: info@ewra.gov.eg

تليفون: +2 02 260835 47

فاكس: +2 02 260835 60

موقع الكتروني: www.ewra.gov.eg

© جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك
مايو 2021

المحتويات

القدمة

الباب الأول: جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي

الباب الثاني: مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة

الباب الثالث: جودة المياه

الباب الرابع: حماية المستهلك

الباب الخامس: التحليل المالي وتقييم الأداء

الباب السادس: التسعير والتعريف

مقدمة

ويأتي التقرير السنوي الحادى عشر لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك ليستعرض أهم الإنجازات والأنشطة التى قام الجهاز بتحقيقها خلال العام المالى 2018/2019 فى سبيل تحقيق أهدافه.

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.

الرئيس التنفيذي للجهاز

أ.د.م

محمد حسن مصطفى

يسعى جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك منذ تأسيسه بالقرار الجمهورى رقم 136 سنة 2004. 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 مبادئ رئيسية متمثلة فى الشفافية وإرساء قواعد المنافسة الحرة وحماية حقوق الشركات والمستهلكين.





جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك



الباب الأول

جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك



جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك

الرؤية:

الإرتقاء بخدمات مياه الشرب والصرف الصحي 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 الصحي بجودة عالية وسعر مناسب يتوافق مع سياسة الدولة للقطاع مع الإلتزام بحماية الصحة العامة والبيئة.

الهدف:

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

إختصاصات الجهاز:

- التأكد من أن كافة الأنشطة المتعلقة بمياه الشرب والصرف الصحي تتم في إطار الإلتزام بالقوانين واللوائح وخاصة المتعلقة منها بالجودة وحماية البيئة.
- مراجعة الخطط الخاصة باستهلاك وتنقية وتحليل ونقل وتوزيع مياه الشرب والصرف الصحي.
- تقديم المساعدات الفنية للمشروعات بناء على دراسات تحدد مستوى الأداء.
- المتابعة الفنية والتجارية والإقتصادية والمالية المستهدفة والتحقق من تكلفة أنشطة مياه الشرب وأنشطة الصرف الصحي بما يضمن مصالح المشروعات والمستهلكين.
- دراسة طلبات تحديد وتعديل التعريفية بما يكفل التوازن بين مقدمي الخدمة والمستهلكين وإعتمادها من مجلس الوزراء.
- مراجعة وإعتماد نماذج العقود والإتفاقات بين مقدمي 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 الإلتزامات لمقدمي الخدمة و المستهلكين.
- بحث شكاوى المشتركين بما يكفل التوازن في حماية مصالح مقدمي الخدمة والمستهلكين.

القواعد الحاكمة:

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

أدوات التنظيم:

- تراخيص مزاولة النشاط.
- تعريفية إستهلاك الخدمات.
- مراقبة الأداء.
- 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 المختصة.
- إصدار التقارير عن موقف جودة مياه لشرب وخدمات الصرف الصحي بالمحافظات.
- المرور الميداني على المعامل المركزية والفرعية ومعامل المحطات الموجودة لدى مقدمي الخدمة.
- مقارنة بين النتائج من خلال التقارير التي يصدرها الجهاز للوقوف على التحسن في جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي.

المحور الثاني: حماية المستهلك:



- متابعة وحصر وتصنيف شكاوى المستهلكين عبر الوسائل المتنوعة.
- الزيارات الميدانية على الطبيعة لبحث شكاوى مياه الشرب والصرف الصحي.
- مراجعة إدارات ومراكز خدمة العملاء للوقوف على مستوى تقديم الخدمات والتطور في الأداء.
- تعديل السلوكيات السلبية ودعم السلوكيات الإيجابية في تعامل المجتمع مع قضايا مياه الشرب والصرف الصحي وزيادة الوعي لدى المستهلكين.
- قياس درجة الرضاء عن خدمات مياه الشرب والصرف الصحي.

المحور الثالث: التحليل المالي والتنظيم الاقتصادي:



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



المحور السابع: الإطار التشريعي لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي:

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

المحور الثامن: التعاون الدولي:

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



المحور الرابع: اعتماد مشغلي مرافق مياه الشرب والصرف الصحي:

- تم إعداد برنامج لتحديد وبناء وقياس قدرات مديري ومشغلي محطات مياه الشرب والصرف الصحي ومحلى معاميل مرافق مياه الشرب والصرف الصحي وكذلك الشبكات ومنح شهادات الإعتماد لهم.
- قيام الجهاز التنظيمي بالتعاون مع المركز القومي 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.
- احتساب مؤشرات الأداء للشركات ومستويات الخدمة للمستهلك.
- إصدار تقارير بالتوصيات اللازمة لتحسين وتطوير أداء مقدمي الخدمات.

وفى هذا الإطار فإن الجهاز التنظيمي يسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

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.

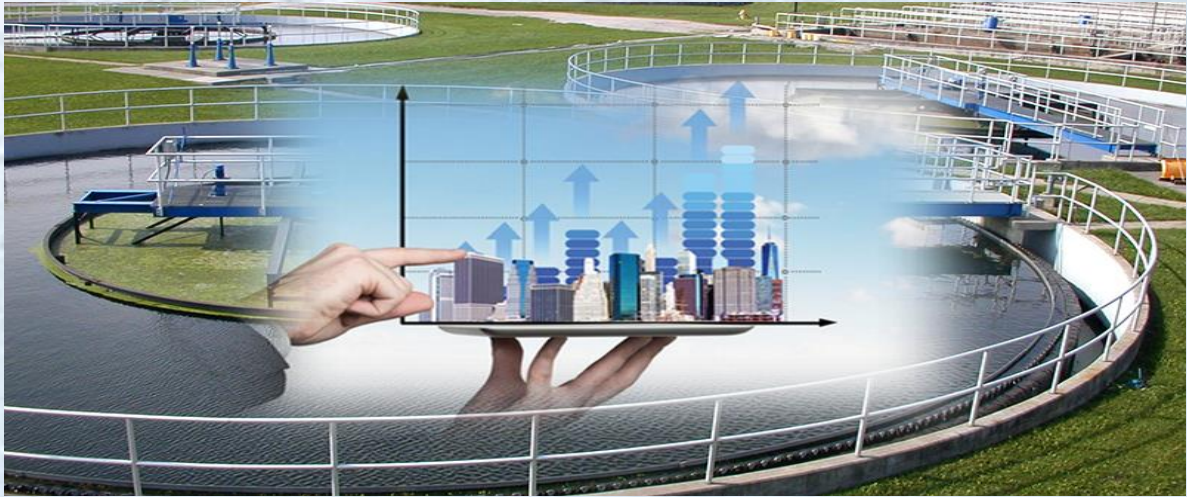


تجميع ومعالجة مياه الصرف الصحي بصورة آمنة تتوافق مع المعايير البيئية والصحية.

تحقيق درجة عالية من الاستقلالية المؤسسية لمقدمي 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).

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



ويقصد بمنظم الخدمة داخل قطاع مياه الشرب والصرف الصحي وجود مجموعة من القواعد المنظمة والملزومة الصادرة عن كيان له الصفة القانونية والسلطة اللازمة (الجهة التنظيمية) لرقابة ومتابعة والإشراف على التزام الكيانات الأخرى (مقدمي الخدمات) الخاضعة للتنظيم بالاضطلاع بمسئولياتها تجاه عملائها واتخاذ الإجراءات وتطبيق العقوبات اللازمة حال الإخلال بهذه المسئوليات.

ويقوم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بهذا الدور حيث يعتبر راس المثلث الذي قاعدته تتكون من كلاً من مقدمي الخدمة ومتلقي الخدمة.



الباب الثاني

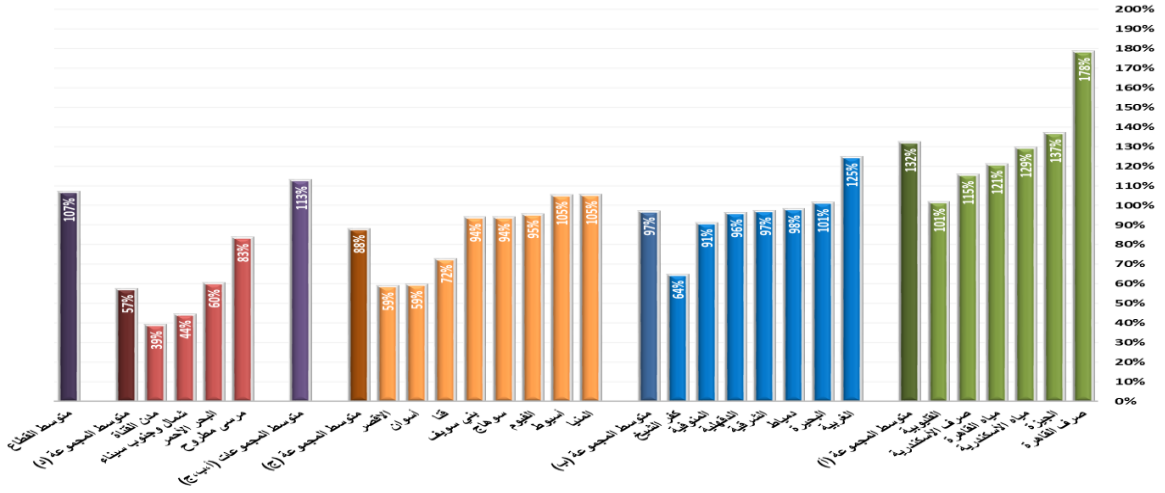
مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة



أولاً : مؤشرات الأداء المالي والتجاري والإداري

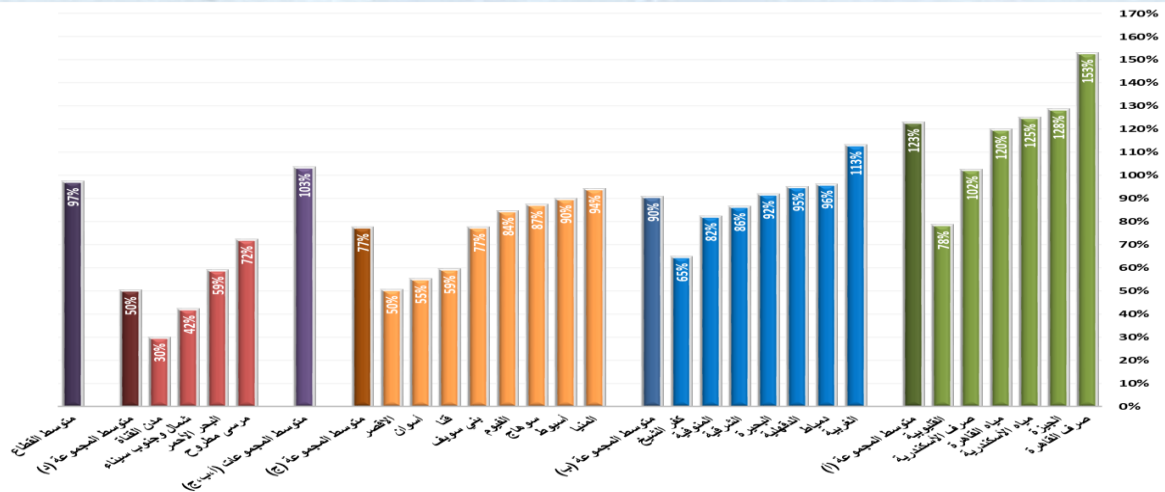
1. نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو تحقيق هدف تغطية تكاليف التشغيل والصيانة بنسبة 100%، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (صرف القاهرة 178.4%، الجيزة 136.7%، مياه الإسكندرية 129.3%، الغربية 124.6%، مياه القاهرة 120%) في مقدمة الشركات التي إستطاعت تغطية تكاليف التشغيل والصيانة، وجاءت شركة الأقصر بنسبة تغطية 58.6%، وشركة شمال وجنوب سيناء بنسبة تغطية 44.2% وشركة محافظات القناة بنسبة تغطية 38.9% بالمراكز الأخيرة على مستوى الشركات مقدمة الخدمة.



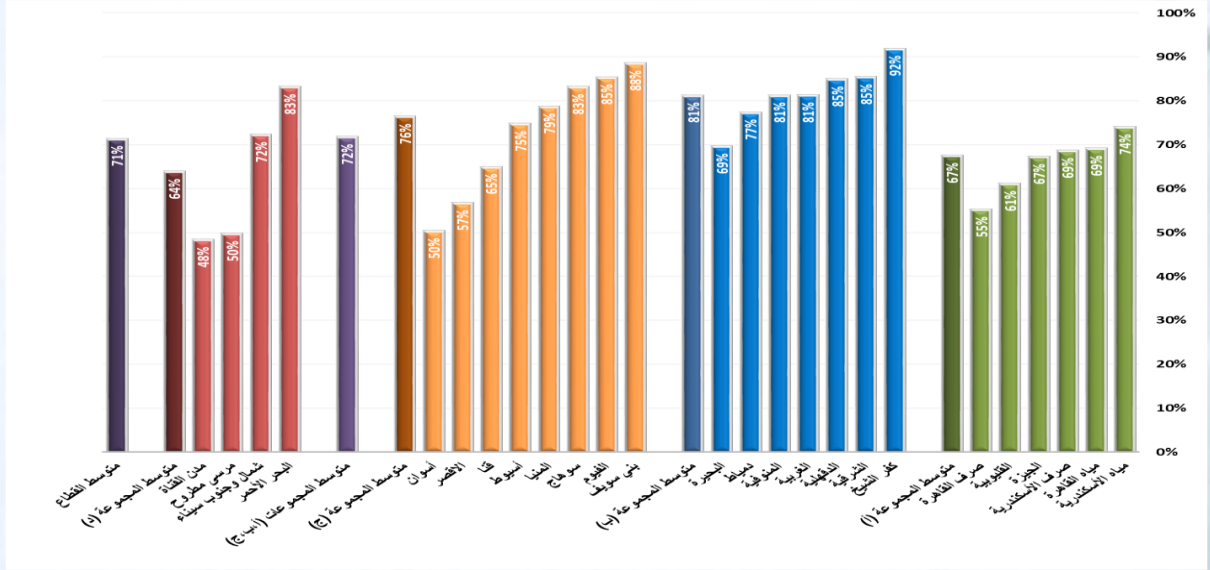
2. نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو إستعادة التكاليف الكلية للشركات المقدمة للخدمة وتحقيق الإستقلال المالي للقطاع، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (صرف القاهرة بنسبة 152.8%، الجيزة بنسبة 128.4%، مياه الإسكندرية بنسبة 124.8%، مياه القاهرة بنسبة 119.7%، الغربية بنسبة 112.8%) في مقدمة الشركات التي إستطاعت تغطية التكاليف الكلية، وجاءت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالأقصر بنسبة 50.3%، شركة شمال وجنوب سيناء بنسبة 41.9% وشركة محافظات القناة بنسبة تغطية 29.7% بالمراكز الأخيرة.



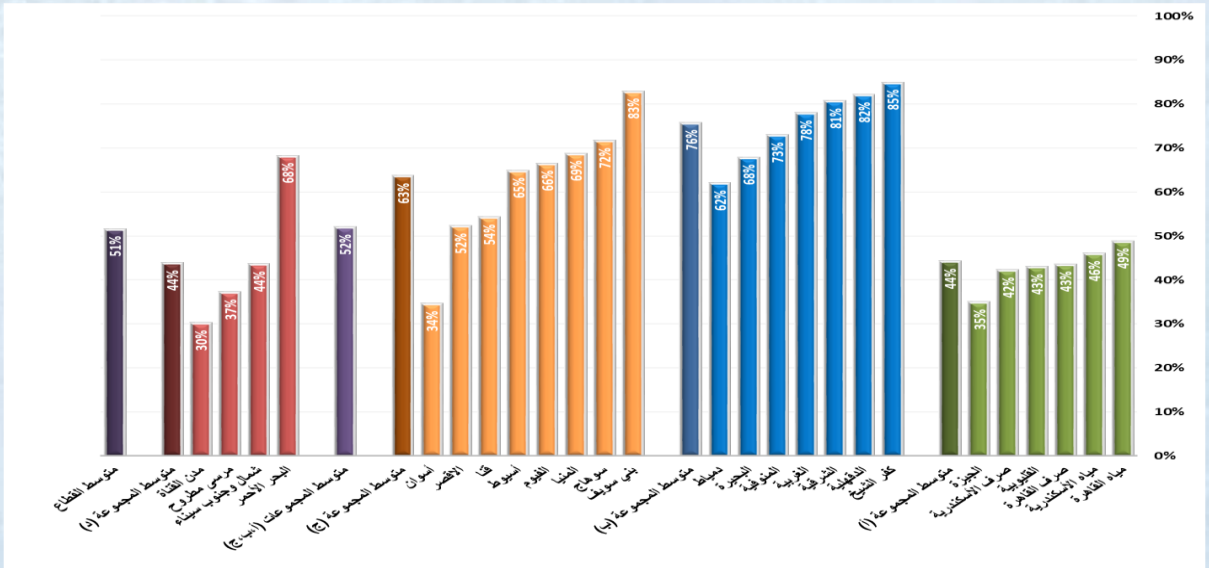
3. نسبة التحصيل من إصدارات الفترة

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو توفير السيولة اللازمة لسداد المستحقات، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (كفر الشيخ بنسبة 91.7%، بني سويف بنسبة 88.4%، الشرقية بنسبة 85.3%) في مقدمة الشركات الحاصلة على الثلاث المراكز الاولى، وجاءت شركة أسوان بنسبة تحصيل 50.3% وشركة مطروح بنسبة تحصيل 49.6%، وشركة محافظات القناة بنسبة 48.2% بالمراكز الأخيرة على مستوى الشركات.



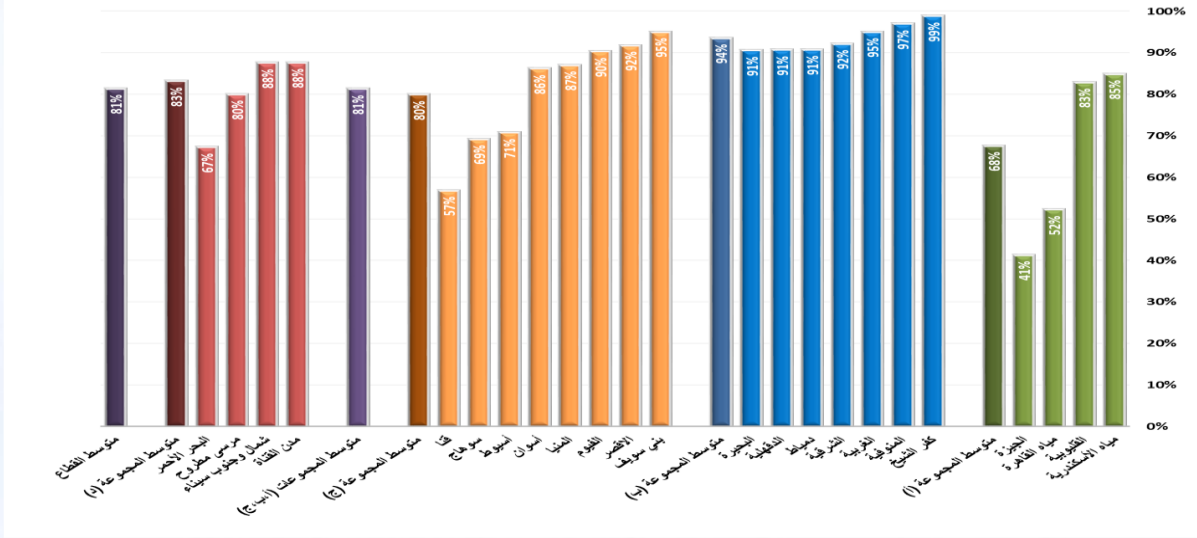
4. نسبة التحصيل الإجمالية

وفقاً لسياسات وأهداف تطوير القطاع بشأن توفير السيولة اللازمة لسداد المستحقات، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (كفر الشيخ، بني سويف، الشرقية، الفيوم، الدقهلية). في مقدمة الشركات الحاصلة على المراكز المتقدمة، والتي تمكنت من تحقيق نسبة تحصيل أكبر من 70%، وجاءت شركة أسوان بنسبة 34.8%، وشركة مطروح بنسبة 34.4%، وشركة محافظات القناة بنسبة 30.0% بالمراكز الأخيرة على مستوى الشركات.



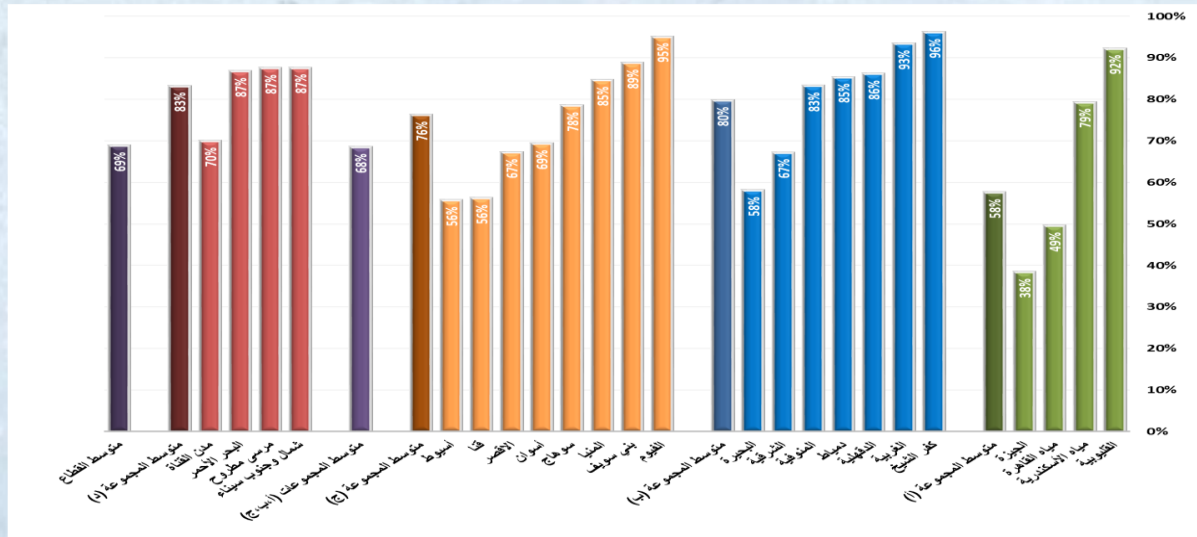
5. نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو بناء مصداقية مع العملاء من خلال تحسين كفاءة نظم قراءة العدادات وصيانتها لما لها من أثر مباشر وملحوس لدى العملاء، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (كفر الشيخ، والمنوفية، الغربية، بني سويف، الشرقية) في مقدمة الشركات الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق مؤشر نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية بنسبة أكبر من 90.0%، وجاءت كلاً من شركة قنا بنسبة 56.8% وشركة مياه القاهرة بنسبة 56.2% وشركة الجيزة بنسبة 41.3% في المراكز الأخيرة على مستوى شركات القطاع.



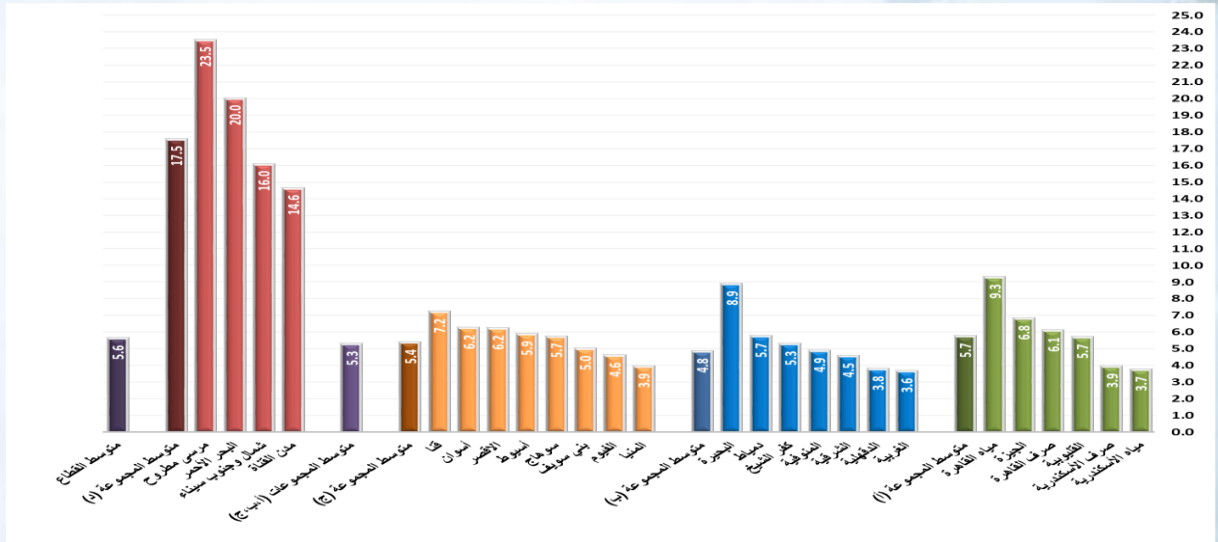
6. نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو بناء مصداقية مع العملاء من خلال تحسين كفاءة نظم قراءة العدادات والحاسبة وفقاً لقراءات فعلية لما لها من أثر مباشر وملحوس لدى العملاء، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (كفر الشيخ، الفيوم، الغربية، القليوبية، بني سويف) في مقدمة الشركات الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق مؤشر نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية بنسبة أكبر من 85.0%، وجاءت كلاً من شركة أسيوط بنسبة 55.6% وشركة مياه القاهرة بنسبة 49.4% وشركة الجيزة بنسبة 38.3% في المراكز الأخيرة على مستوى شركات القطاع.



7. عدد العمالة لكل 1000 وحدة

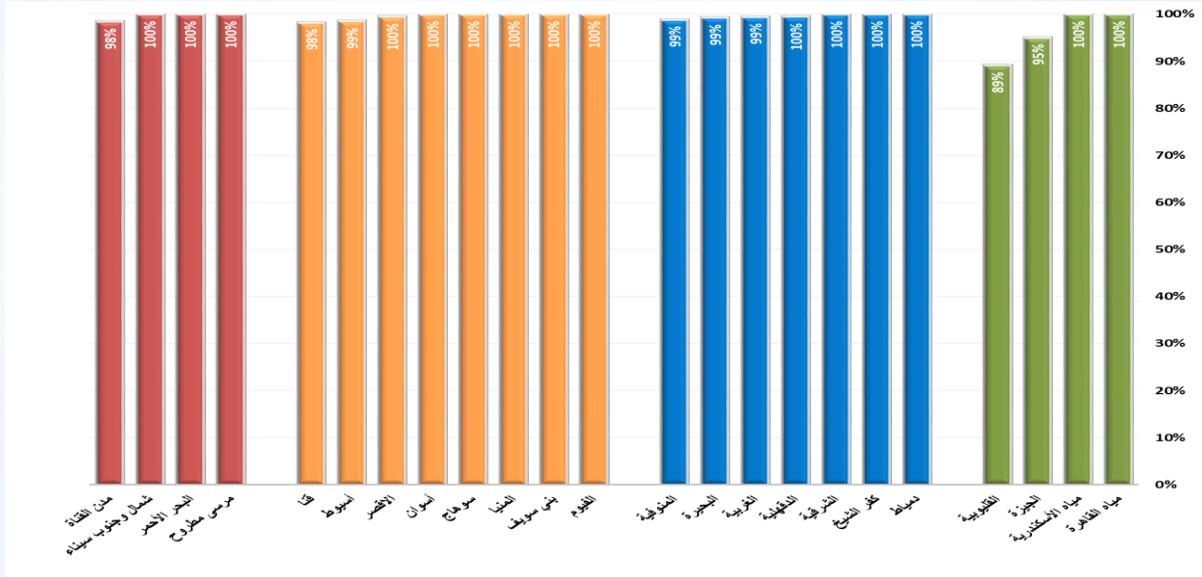
وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو الارتقاء بكفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية بالشركات بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية بالقطاع، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (الغربية، مياه الإسكندرية، الدقهلية، صرف الإسكندرية، المنيا) في مقدمة الشركات الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق المؤشر بأقل من 4.0 عامل لكل 1000 وصلة، وجاءت كلاً من شركة شمال وجنوب سيناء بـ 16.0 و شركة البحر الأحمر بـ 20.0 وشركة مطروح بـ 23.5 في المراكز الأخيرة علي مستوي شركات القطاع.



ثانياً : مؤشرات تقييم خدمات مياه الشرب والصرف الصحي

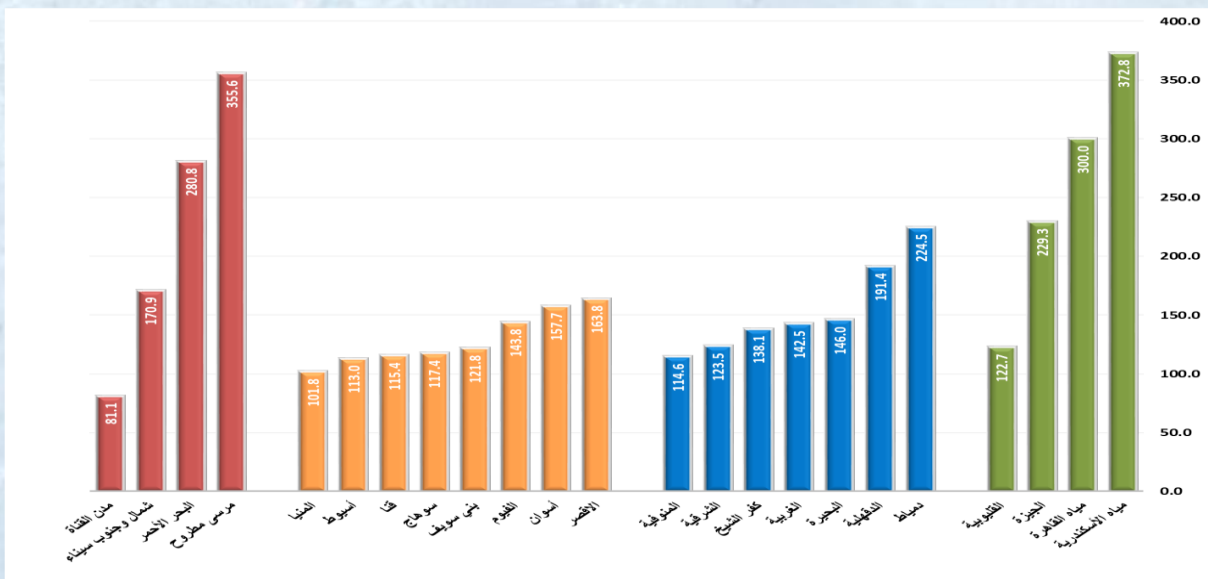
1. نسبة التغطية بخدمة مياه الشرب

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو تغطية كافة محافظات الجمهورية بالكامل بخدمات مياه الشرب، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت معظم الشركات بواقع 15 شركة بنسبة تغطية بلغت 100%، بينما جاءت شركة القليوبية في المركز الأخير بنسبة تغطية بلغت 89.1%.



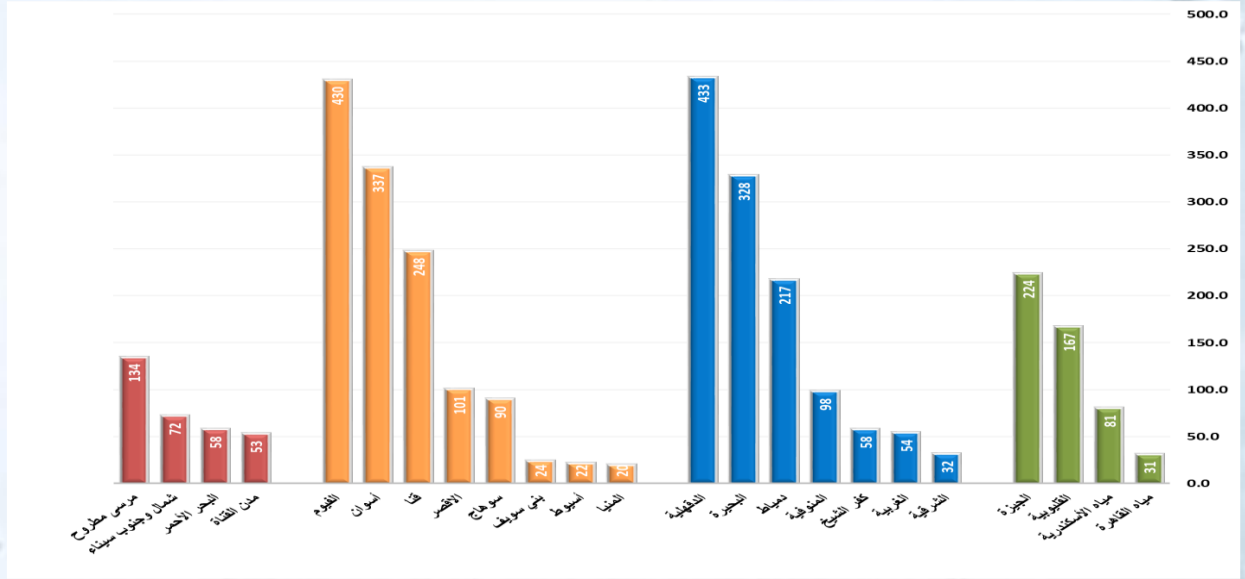
2. متوسط نصيب الفرد من كمية المياه المبيعة

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو الإرتقاء بمتوسط كمية المياه المستهلكة لكل فرد حتي تتماشى مع المعدلات المستهدفة، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (مياه القاهرة، مطروح، مياه الإسكندرية) في مقدمة الشركات الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق المؤشر بمتوسط إستهلاك أكبر من 300 لتر/ فرد/ يوم، وجاءت شركات أسبوط والمنيا ومحافظات القناة بمتوسطات إستهلاك 113 و 102 و 81 لتر/ فرد/ يوم علي الترتيب بالمراكز الأخيرة على مستوى الشركات مقدمة الخدمة.



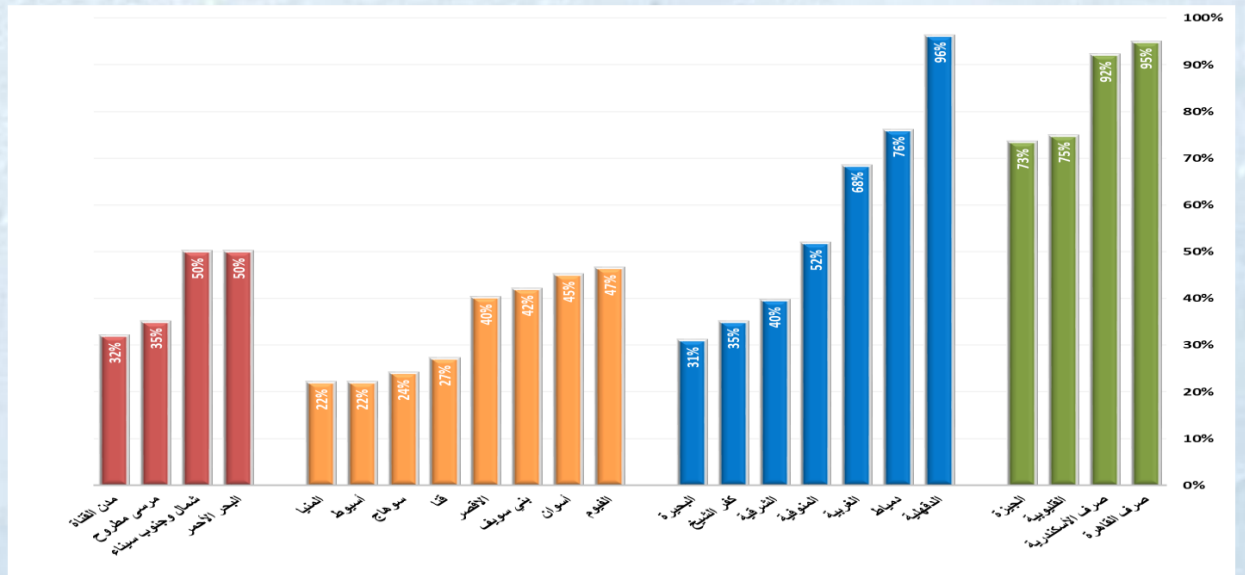
3. عدد حالات الكسر والتسرب لكل 100 كم من شبكات مياه الشرب

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو رفع الكفاءة الفنية لشبكات مياه الشرب وتأثيرها المباشر على كمية الفاقد من المياه، إستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (المنيا، أسيوط، بني سويف) في مقدمة الشركات الحاصلة على المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق المؤشر بعدد كسور أقل من 30 كسر/ 100 كم، وجاءت شركات الدقهلية والفيوم وأسوان والبحيرة بعدد كسور 432 و 430 و 336 و 328 كسر/ 100 كم على الترتيب بالمراكز الأخيرة على مستوى الشركات مقدمة الخدمة.



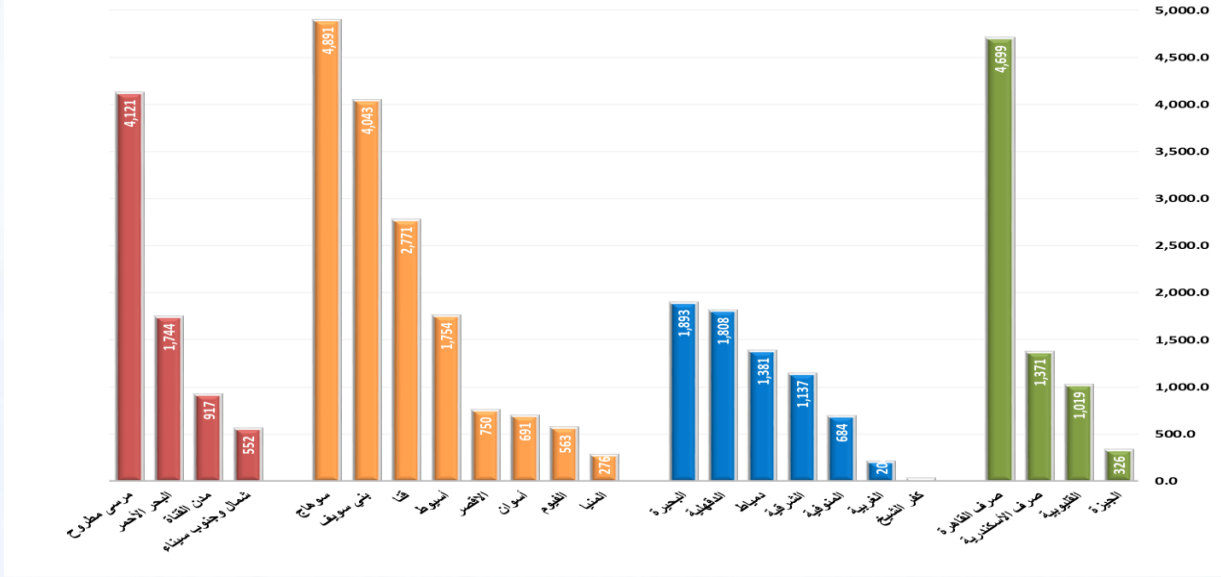
4. نسبة التغطية بخدمة الصرف الصحي

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو رفع نسبة التغطية بخدمات الصرف الصحي بمحافظة الجمهورية بالكامل، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (الدقهلية، صرف القاهرة، صرف الإسكندرية) في مقدمة الشركات الحاصلة على المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق المؤشر بنسبة تغطية أكبر من 90%، وجاءت شركات أسيوط والمنيا وسوهاج وقنا بنسب تغطية 22% و 22% و 24% و 27% على الترتيب بالمراكز الأخيرة على مستوى الشركات مقدمة الخدمة.



5. عدد حالات الكسر والطفح لكل 100 كم من شبكات الصرف الصحي

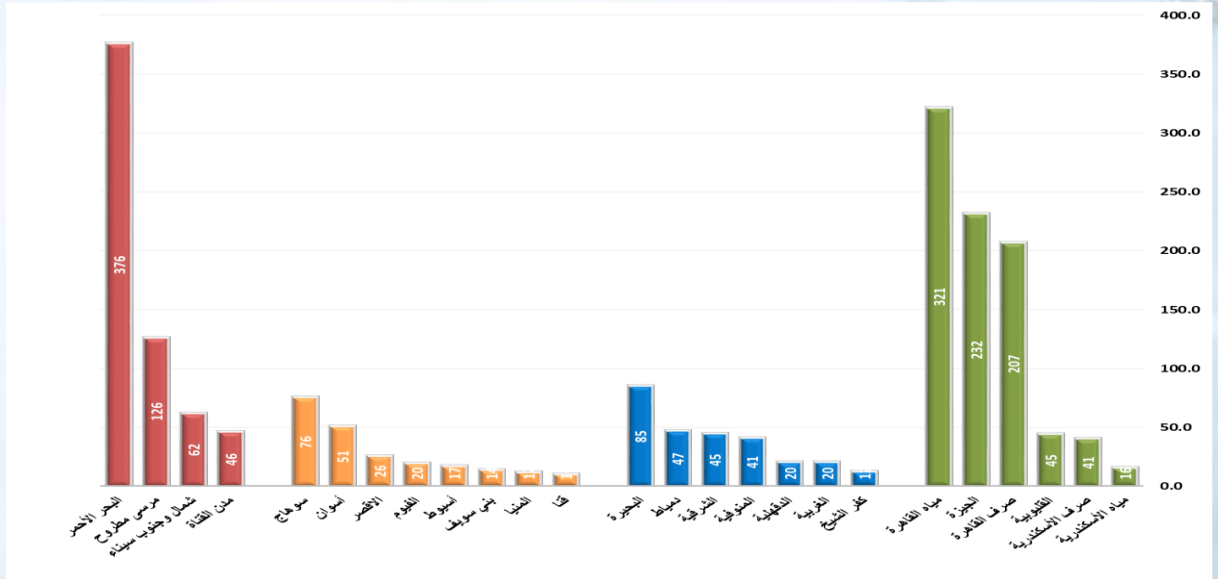
وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو رفع الكفاءة الفنية لشبكات الصرف الصحي وتأثيرها المباشر علي البيئة والصحة العامة، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (كفر الشيخ، الغربية، المنيا) في مقدمة الشركات الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق المؤشر بعدد كسور أقل من 300 كسر/ 100 كم، وجاءت شركات سوهاج وصرف القاهرة ومطروح وبني سويف بعدد كسور 4,891 و 4,699 و 4,120 و 4,043 كسر/ 100 كم علي الترتيب بالمراكز الأخيرة على مستوى الشركات مقدمة الخدمة.



ثالثاً : مؤشرات تقييم خدمة المستهلك بالشركات

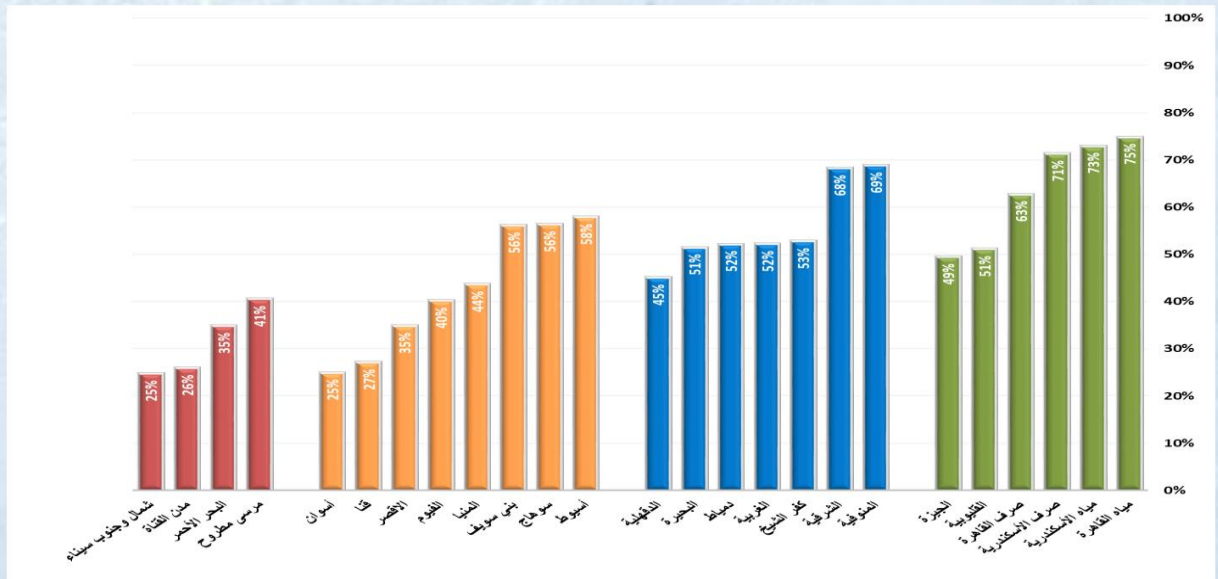
1. إجمالي عدد الشكاوي لكل 1000 وصلة

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو رفع جودة الخدمة المقدمة للعملاء ومدي القدرة علي الوفاء بالالتزامات تجاه العملاء، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (قنا، المنيا، كفر الشيخ، بني سويف، مياه الإسكندرية، أسيوط، الفيوم) في مقدمة الشركات الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق المؤشر بعدد شكاوي أقل من 20 شكوي/ 1000 وصلة، وجاءت شركات (البحر الأحمر، مياه القاهرة، الجيزة، صرف القاهرة) بالمراكز الأخيرة على مستوى الشركات مقدمة الخدمة.



2. النسبة المئوية لتقييم الجهاز التنظيمي لمنظومة خدمة المستهلك

وفقاً لأهداف وسياسات تطوير القطاع نحو رفع جودة الخدمة المقدمة للعملاء ومدي القدرة علي الوفاء بالالتزامات تجاه العملاء، وإستناداً لنتائج تقييم الأداء على مستوى الشركات، فقد جاءت شركات (مياه القاهرة، مياه الإسكندرية، صرف الإسكندرية) في مقدمة الشركات الحاصلة علي المراكز المتقدمة، حيث تمكنت من تحقيق المؤشر بنسبة تقييم أكبر من 70%، وجاءت شركات (شمال وجنوب سيناء، أسوان، محافظات القناة، قنا) بالمراكز الأخيرة على مستوى الشركات مقدمة الخدمة.





الباب الثالث

جودة الخدمة



جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك

أولاً: مراجعة جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي

منهجية الجهاز:

- الرجوع إلي نتائج تحاليل عينات مآخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب بالتقارير السابقة وكذلك المناطق التي تظهر بها شكاوي جودة مياه الشرب.
- بناءً على دراسة التحاليل السابقة يتم إختيار المحافظات ذات الخطورة مرتبة ترتيباً تنازلياً طبقاً لأوزان أعطيت لنسب العينات الغير مطابقة بكتريولوجياً والتي تعدت نسبة (5%) 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 في المواصفات القياسية المصرية لمياه الشرب الصادره بقرار وزير الصحة رقم (458) لسنة 2007م.
- في حالة تعدي التركيزات التي يتم تحليلها عن الحدود المسموح بها (طبيعياً - كيميائياً - بكتريولوجي) 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 لأنها تؤثر مباشراً علي صحة المستهلكين، وفي هذه الحالة يقوم الجهاز بالتأكد من عدم ضخ المياه للمستهلكين حين عمل الإجراءات التصحيحية وتحليل العينات للتأكد من مطابقتها للمواصفات مع قيام الشركة بتوفير المصادر البديلة.
- يتم عمل التحليل الإحصائي 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 بناءً 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 التي تضمنها التقرير.
- وفي هذا الاطار فقد قام الجهاز خلال العام المالي (2018/2019) بإصدار عدد (5) تقارير عن جودة مياه الشرب بمحافظة أسوان، بورسعيد والإسماعيلية، الأسكندرية ومرسى مطروح، وذلك كما هو موضح بالجدول التالي:

م	المحافظة	عدد العينات	تاريخ الإصدار	الإجراءات التصحيحية
1	أسوان	51	نوفمبر 2018	تم الرد
2	بورسعيد	12	ديسمبر 2018	تم الرد
3	الإسماعيلية	39	ديسمبر 2018	تم الرد
4	الأسكندرية	50	ابريل 2019	تم الرد
5	مرسى مطروح	22	مايو 2019	تم الرد



التوصيات التي وردت بتقارير الجهاز:

- يجب مراجعة المسح البيئي لمآخذ محطات مياه الشرب للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (6) بالقانون رقم (27) لسنة 1978م بخصوص تنظيم الموارد العامة للمياه اللازمه للشرب والإستعمال الآدمي بالتعاون مع كلاً من وزارة الموارد المائية والرى لمعرفة الأسباب وإيجاد الحلول الفعالة نظراً لإرتفاع نظراً لزيادة تركيزات (الأكسجين المستهلك كيميائياً وحيوياً- النيتروجين العضوي - الحديد) عن الحدود المسموح بها.
- ضرورة قيام وزارة الموارد المائية والرى عن طريق الإدارات المختصة بالرى بالتنسيق مع شرطة المسطحات المائية ووزارة الصحة بتطهير ترعة الحمودية وذلك للحد من إرتفاع تركيز الأمونيا واتخاذ كافة الاحتياطات المطلوبة أثناء السدة الشتوية.
- ضرورة مراجعة وضبط ظروف التشغيل بمحطات المياه المرشحة والنقل إلى إرتفاع تركيز العكارة والألومنيوم المتبقى والحد الإحتمالى للبكتريا الكلية عن الحدود المسموح بها ببعض العينات.
- ضرورة مراجعة تشغيل محطات الآبار الإرتوازية بأسوان وضبط تركيزات الكلور بها.
- التأكيد على مراجعة خطط الغسيل والتطهير والتأكيد على تنفيذها في مواعيدها بالكيفية المنصوص عليها في دليل تشغيل الشبكات.
- يوصى الجهاز أن تقوم الشركة بمتابعة تنفيذ التوصيات ورفع التقارير عن حالة وتقدم الأعمال دورياً إلى الجهاز وموفاته بالإجراءات التصحيحية في موعد أقصاه 15 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 لموافاتها 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:

يتم مراجعة شركات مياه الشرب من خلال قوائم إستبيان تم إعدادها لتقييم المحاور الآتية:

❖ مراجعة المعامل المركزية والفرعية ومعامل المحطات

- تهدف المراجعة للوقوف على حالة التشغيل بالمعامل التي تقوم بتجميع وتحليل العينات والتي بناءً على نتائجها يتم تقييم مراحل التنقية المختلفة، إذ يتم التعرف على قدرة المحطات على إنتاج مياه شرب مطابقة للمواصفات القياسية في هذا الشأن، وأيضاً وصول المياه بشكل مطابق حتى صنوبر 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.
- تم عمل مراجعة ميدانية لمخطات ومعامل وروافع وشبكات مياه الشرب لعدد (2) محافظة (الأسكندرية - مرسى مطروح)، والجدول التالى يوضح ذلك.

م	المحافظة	تاريخ الإصدار	الاجراءات التصحيحية
1	الإسكندرية	إبريل 2019	تم الرد
2	مطروح	يونيو 2019	تم الرد

التوصيات التي وردت بتقرير الجهاز

❖ التوصيات الواردة بتقرير الإسكندرية:

- التأكيد على إستمرارية التشغيل والصيانة القياسية للمحطة لضمان إستدامة إنتاج مياه مطابقة للمواصفات المصرية لمياه الشرب.
- ضرورة وجود خطة واضحة وشاملة لكل التحاليل لمتابعة أداء السادة القائمين على التحاليل والإلتزام بتنفيذها في مواعيدها المحددة.
- ضرورة تنفيذ خطط التدريب الخاصة بالقائمين على التشغيل بالمحطات علي أن يتم ذلك بالتوازي مع دورات المسار الوظيفي.
- ضرورة وجود خطط زمنية لصيانة مكونات الشبكة من (محابس - عدايات - ملحقات الشبكة..... الخ) وتحديثها وتوضيح نسبة ما تم تنفيذه.

❖ التوصيات الواردة بتقرير مطروح

1. بالنسبة لمعمل ومحطة تنقية مياه الشرب بجنوب العلمين:

- ضرورة تنفيذ خطط التدريب الخاصة بالعاملين بكل معمل فرعي على حدة من خلال خطة واضحة.
- ضرورة وجود وجود برنامج مفعّل لخدمة وصيانة كل جهاز داخليا وخارجيا وعدم تسجيل بيانات الصيانة طبقا للخطة المعدة وعدم مراجعة الطرق القياسية العالمية في معايرة الأجهزة.

2. بالنسبة لمعمل ومحطة معالجة الحديد والمنجنيز بسيوة:

- ضرورة عمل توسعات للمحطة وخاصة مرحلة المرشحات لعدم إهدار كميات كبيرة من المياه شهرياً لصعوبة غلق البئر عند توقف المحطة للتطهير.
- ضرورة حل مشكلة نمو الطحالب بالمرشحات.
- ضرورة توفير الاعداد المناسبة من الكيميائيين (كيمياء - ميكروبيولوجي - بيولوجي).
- ضرورة تنفيذ خطط التدريب الخاصة بالعاملين بكل معمل فرعي على حدة من خلال خطة واضحة.
- ضرورة وجود وجود برنامج مفعّل لخدمة وصيانة كل جهاز داخليا وخارجيا وتسجيل بيانات الصيانة طبقا للخطة المعدة وعدم مراجعة الطرق القياسية العالمية في معايرة الأجهزة.

3. بالنسبة لمحطات التحلية :RO

- التأكيد على إستمرارية التشغيل والصيانة القياسية بالخطة للحفاظ على وحدات المحطات والحصول على الجودة المطلوبة المياه المحلاة.
- عمل الصيانة اللازمة للمحطات المتوقفة والتي بها اعطال.
- ضرورة توفير أجهزة للمعمل لمتابعة تشغيل المحطات وجودة المياه المنتجة.
- الإسراع في إنهاء المآخذ الشاطئ الجديد لرفع الطاقة الإنتاجية لمحطة السلوم.

4. بالنسبة لروافع مياه الشرب:

- ضرورة عمل الصيانة اللازمة للاعطال الموجودة بالروافع.
- ضرورة وجود خطة مكتوبة لصيانة المعدات المسؤولة عن العمليات بالرافع.

ثالثاً: المعايينات الميدانية للشكاوى

منهجية الجهاز:

- بناءً على الشكاوى التي ترد للجهاز من مكتب السيد الأستاذ الدكتور/ وزير الاسكان والمرافق والمجمعات العمرانية وأيضاً من وسائل الاعلام المقروءة والمسموعة والمرئية.
- يقوم ممثلي الجهاز بزيارة الموقع للوقوف على أسباب الشكوى وأخذ عينات من طرود المحطات والشبكات لتحليلها من الناحية الطبيعية، الكيميائية، البكتريولوجية والبيولوجية.
- يتم تحليل العينات وفحص النتائج ومقارنتها بالمواصفات القياسية المصرية لمياه الشرب الصادرة بالقرار الوزاري رقم (458) لسنة 2007م.
- يتم إعداد التقرير.
- بالنسبة للمعاينات الميدانية فقد قام الجهاز بإصدار عدد (10) تقارير عن شكاوى جودة مياه الشرب والصرف صحي بمحافظات (القاهرة - الشرقية - المنيا - الجيزة - الدقهلية - بورسعيد - القليوبية - الأسكندرية - بنى سويف)، والجدول التالى يوضح ذلك.

م	المحافظة	التقرير	تاريخ الإصدار	الإجراءات التصحيحية
1	القاهرة	جودة مياه الشرب بمبنى وزارة الإسكان	أغسطس 2018	تم الرد
2	الشرقية	حادث وحدة الغسيل الكلوي بمستشفى ديرب نجم	سبتمبر 2018	تم الرد
3	المنيا	جودة مياه الشرب بقرية زهرة	أكتوبر 2018	تم الرد
4	الدقهلية	جودة مياه الشرب بصهرجت الكبرى	أكتوبر 2018	تم الرد
5	القليوبية	تلوث وإنقطاع مياه الشرب ببعض مناطق شبرا الخيمة	نوفمبر 2018	تم الرد

م	المحافظة	التقرير	تاريخ الإصدار	الإجراءات التصحيحية
6	الجيزة	شكوى جودة مياه الشرب بمدينة الشيخ زايد	نوفمبر 2018	تم الرد
7	بورسعيد	محطة معالجة الصرف الصحي (C9) جنوب بورسعيد	نوفمبر 2018	تم الرد
8	القليوبية	مستعمرة الري - مركز شبين القناطر	ديسمبر 2018	تم الرد
9	الإسكندرية	تسريب الكلور بمحطة السيوف وارتفاع الأمونيا في ترعة المحمودية	ابريل 2019	تم الرد
10	بني سويف	جودة مياه الشرب بمركز سمسطا	يوليو 2019	تم الرد

التوصيات التي وردت بالتقارير:

- التأكيد على إستمرارية غسيل وتطهير الخزانات لضمان خلوها من الملوثات البكتيرية والطفيلية والطحالب والتخلص من الرواسب التي تتكون في قاع الخزانات.
- ضرورة إضافة وحدات إزالة الحديد والمنجنيز للمحطات الإرتوازية التي بها زيادة تركيز الحديد والمنجنيز في الطرد والشبكات.
- ضرورة غسيل وتطهير الشبكات مع عمل إحلال وتجديد للشبكات المتهالكة.
- يوصى الجهاز بقيام الشركة بتنفيذ التوصيات وموافاة الجهاز بالإجراءات التصحيحية التي تمت في هذا الشأن خلال خمسة عشر يوماً.

رابعاً: مراجعة كفاءة محطات الصرف الصحي

منهجية الجهاز:

- بناءً على توجيهات رئاسة الجمهورية وقرار رئيس مجلس الوزراء رقم (868) لسنة 2018 فقد تم تشكيل لجنة فنية بالقرار الوزاري رقم (506) لسنة 2018 ممثلة من الجهات المعنية لمعاينة ومراجعة كفاءة جميع محطات معالجة الصرف الصحي على مستوى الجمهورية من حيث التشغيل والصيانة والمنشآت.
- وفي هذا الصدد فقد تم تقسيم العمل إلى خمسة مراحل طبقاً لما يلي:

المرحلة الأولى:

- شملت محافظات القاهرة والقليوبية والجيزة والاسكندرية وتمثل 63 % من أجمالى مياه الصرف الصحي المعالج لعدد 59 محطة معالجة.

المرحلة الثانية:

- شملت محافظات الفيوم والبحيرة والمنيا وبني سويف والسويس وتمثل 9.5 % من أجمالى مياه الصرف الصحي المعالج لعدد (90) محطة معالجة .

المرحلة الثالثة:

• شملت محافظات دمياط والغربية والمنوفية والاسماعيلية وبورسعيد وأسوان وتمثل 13.5 % من أجمالى مياه الصرف الصحى المعالج لعدد (127) محطة معالجة .

المرحلة الرابعة:

• شملت محافظات الدقهلية والشرقية وكفر الشيخ وتمثل 9.5 % من أجمالى الصرف الصحى المعالج على مستوى الجمهورية لعدد (111) محطة معالجة.

المرحلة الخامسة:

• شملت محافظات سوهاج وأسيوط والوادى الجديد والاقصر وقنا والبحر الاحمر ومرسى مطروح وجنوب وشمال سيناء وتمثل 5.5 % من أجمالى مياه الصرف الصحى المعالج لعدد (78) محطة معالجة.

الإجراءات التنفيذية:

- تم تشكيل لجان فرعية للمراحل الخمسة ضمت فى تشكيلها (وزارة الاسكان - جهاز تنظيم المياه - وزارة الصحة والسكان - وزارة الموارد المائية والرى - هيئة الرقابة الإدارية - الهيئة الهندسية للقوات المسلحة). حيث قامت بالزيارة الميدانية ومعاينة الأعمال وتجميع العينات طبقاً للمنهجية الموضوعة فى هذا الصدد.
- تم إعداد العرض التقديمى على السيد الأستاذ الدكتور/ الوزير بحضور السادة رؤساء الجهات المعنية ومقدمى الخدمة لمناقشة التوصيات الواردة ووضع الحلول الخاصة بهذا الشأن.
- تم إعداد التقارير الفنية شاملة التوصيات وارسالها للجهات المعنية وذلك بهدف قيام الجهات القائمة على التشغيل والصيانة بتنفيذ الإجراءات التصحيحية وموافاة اللجنة بالإجراءات التى تم إتخاذها فى هذا الشأن .
- مرفق طيه جدول يوضح الاجراءات التنفيذية للمراجعة الميدانية لخطات معالجة الصرف الصحى على مستوى الجمهورية للمراحل الخمسة.
- تم الإنتهاء من التقرير النهائى لمراجعة كفاءة جميع محطات معالجة مياه الصرف الصحى على مستوى الجمهورية حيث تم عرضه على السيد الأستاذ الدكتور / الوزير وكافة الجهات المعنية بالوزارة وجاري تعديل العرض التقديمى للعرض على السيد الوزير تمهيداً لإعتماد سيادته للتقرير، والجدول التالى يوضح ذلك.

م	المرحلة	المحافظة	تاريخ الإصدار
1	الأولى	القليوبية	سبتمبر 2018
2		القاهرة	سبتمبر 2018
3		الجيزة	سبتمبر 2018
4		الإسكندرية	أكتوبر 2018
5	الثانية	الفيوم	نوفمبر 2018
6		المنيا	نوفمبر 2018
7		البحيرة	نوفمبر 2018
8		بنى سويف	ديسمبر 2018
9		السويس	ديسمبر 2018

م	المرحلة	المحافظة	تاريخ الإصدار
10	الثالثة	الغربية	يناير 2019
11		المنوفية	يناير 2019
12		دمياط	يناير 2019
13		بورسعيد	يناير 2019
14		الأسماعيلية	يناير 2019
15		أسوان	فبراير 2019
16	الرابعة	كفر الشيخ	مارس 2019
17		الدقهلية	مارس 2019
18		الشرقية	مارس 2019
19		سوهاج	مايو 2019
20		اسيوط والوادى الجديد	مايو 2019
21		الاقصر	مايو 2019
22	الخامسة	قنا	مايو 2019
23		البحر الاحمر	مايو 2019
24		مرسى مطروح	مايو 2019
25		جنوب سيناء	مايو 2019

التوصيات التي وردت بالتقارير:

التوصيات العامة:

1. سرعة نقل مسؤولية تشغيل وصيانة مشروعات محطات معالجة الصرف الصحي التي تم انھاؤها إلى شركات مياه الشرب والصرف الصحي، وأجهزة المدن الجديدة.
2. إعادة النظر في نظام تنفيذ وإنشاء محطات الصرف الصحي وإعطاء دور أساسى للشركات والجهات المشغلة في مرحلتى التخطيط والانشاء للحد من مشاكل التنفيذ وملاحظات الإستلام.
3. وضع منهجية لتقييم المشروعات التي يتم تنفيذها يشمل الإلتزام بفترة التنفيذ وكفاءة تنفيذ الأعمال على أن تؤخذ في الإعتبار في تقييم شركات المقاولات في عملية ترسية العطاءات والمناقصات للمشروعات المستقبلية.
4. مراجعة المخطط العام وتحديثه بما يتلائم مع الوضع الحالى، مع دراسة ربط القرى المحرومة على المحطات التي تعاني من نقص المياه الداخلة.
5. 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.
6. إعادة دراسة وتقييم جدوى استخدام مياه الصرف الصحي المعالج في زراعة الغابات الشجرية ومدى امكانية إيجاد بدائل أخرى تعظم إعادة استخدام و تدوير المياه.
7. التنسيق مع مديريات الري بالمحافظات لتطهير المصارف التي تقوم محطات المعالجة بالصرف عليها.

توصيات خاصة بمناطق وشركات محددة:

1. التأكيد على رفع درجة التنسيق بين شركة مياه الشرب والصرف في محافظات القناة وهيئة قناة السويس لتعزيز الاستفادة وتحقيق المصلحة المشتركة خاصة فيما يخص الإيرادات.
2. التأكيد على رفع درجة التنسيق بين شركتي محافظات القناة وجنوب وشمال سيناء والقوات المسلحة لتسهيل عبور الوقود، المعدات والمواد اللازمة للصيانة والأعطال الطارئة.

توصيات التشغيل:

1. تأهيل محطات معالجة الصرف الصحي للحصول على شهادة "الإدارة الفنية المستدامة" Technical "Sustainable Management" TSM.
2. التأكيد على رفع كفاءة تشغيل المحطات مع الأخذ في الاعتبار البصمة المائية للمحطات ومعامل الطاقة power factor، مع العمل على الوصول بمعايير السيب النهائي للقيم التي تتوافق مع المعايير الحالية.
3. رفع كفاءة العاملين بمحطات الصرف الصحي من خلال التدريب وتبادل الخبرات بين الشركات والجهات المعنية داخل القطاع مع مراجعة عدد العمالة في محطات الصرف الصحي على مستوى الجمهورية والعمل على إعادة توزيعها إذا دعت الحاجة لذلك.
4. تفعيل برنامج "إعتماد المشغلين" لمرافق مياه الشرب والصرف الصحي لرفع كفاءة وصقل مهارة العاملين بمحطات معالجة الصرف الصحي.
5. التأكيد على وجود التخصصات الفنية اللازمة للتشغيل والصيانة خاصة في المعمل (كيمياء + ميكروبيولوجي).
6. مراجعة الكود المصرى للتشغيل والصيانة لمحطات الصرف الصحي بما يتلائم مع تكنولوجيات وطرق المعالجة.

توصيات المعامل:

1. مراجعة الهيكل التنظيمي لقطاع المعامل داخل الشركات فيما يختص بالصرف الصحي مع التأكيد على وجود معمل مركزي لمتابعة معامل الصرف الفرعية ودراسة امكانية الاستفادة بالمعامل المركزية لمياه الشرب للقيام بهذا الدور حين انشاء المعامل المركزية للصرف الصحي.
2. التأكيد على متابعة كل محطة معالجة صرف صحي بمعمل سواء خاص بها أو معمل محطة أخرى قريبة (معمل فرعى) على أن توضع خطة للمتابعة الدورية وتوفير الامكانيات المادية، البشرية واللوجستية لتسهيل أداء العمل.
3. متابعة الصرف على الشبكات للتأكد من مطابقتها للمواصفات واللوائح المطبقة في هذا الشأن مع العمل على ضرورة تغطية المؤشرات المنصوص عليها في المادة 14 للقرار 44 لسنة 2000 وكذلك المادة 52 للقرار 92 لسنة 2013 للسبب النهائي وطبقاً للكود المصرى للتشغيل والصيانة.
4. ضرورة تطبيق خطة التحكم وتأكيد الجودة QA/QC داخل معامل الصرف الصحي.

توصيات الصرف الصناعي:

1. رفع كفاءة محطات معالجة الصرف الصناعي على مستوى الجمهورية.
2. وضع خطة لمراقبة الصرف الصناعي للمنشآت من قبل الجهات المشغلة مع التأكيد على وجود إدارة مختصة بالصرف الصناعي داخل الهيكل التنظيمي لشركات مياه الشرب والصرف الصحي وأجهزة المدن الجديدة.
3. زيادة التنسيق بين الجهات المشغلة، وزارة الصحة، وزارة البيئة ووزارة الصناعة فيما يختص بعملية الرقابة على الصرف الصناعي لحماية شبكات الصرف الصحي ومحطات المعالجة، مع إتخاذ الإجراءات اللازمة حيال المنشآت الصناعية للإلتزام بالمعايير والقوانين الصادرة في هذا الشأن.
4. تفعيل دور اللجان الإقليمية على مستوى المحافظات والمنوط بها إتخاذ الإجراءات الفورية نحو التعامل مع المنشآت، والجهات التي تقوم بالصرف الصناعي بالمخالفة للقوانين وتفعيل القانون بإصدار قرار بالغلق للمنشأة المخالفة حين توفيق الأوضاع بعد إستنفاد مدد توفيق الأوضاع الممنوحة طبقاً للقانون، على ان تقوم اللجنة الإقليمية بغلق وصلة الصرف الصناعي في حالة الخطورة الداهية.

قاعدة بيانات الصرف الصحي:

يقوم الجهاز حالياً بإنشاء قاعدة بيانات لقطاع الصرف الصحي في مصر "Data Base" تشمل كافة البيانات التي تم تجميعها خلال المراجعات الميدانية كالآتي:

- تكنولوجيا معالجة المستخدمة.
- عدد العاملين بكل محطة.
- الحالة الفنية لمكونات المحطات من الناحية المدنية أو الميكانيكية.
- الطاقات التصميمية والتصرفات الفعلية الواردة لكل محطة.
- تقييم كفاءة تشغيل المعامل ونتائج جمع وتحليل عينات من المياه الخام والسبب النهائي لجميع المحطات.
- منظومة إدارة الصرف الصناعي لدى مقدمي الخدمة.

الهدف من مخرجات قاعدة البيانات:

- تقييم النظم التكنولوجية المنفذه من الناحية الفنية والإقتصادية بهدف رفع الكفاءة للمشغلين مع قيام المصمم بوضع النظم المثلى للمحطات المستقبلية.
- إعادة توظيف الطاقات الغير مستغلة بالمحطات لوضعها أمام متخذ القرار.
- وضع القواعد التنظيمية لإدارة منظومة الصرف الصناعي.
- وضع البيانات الدقيقة للمحطات القائمة أمام الجهات المعنية كل فيما يخصه لإلتخاذ الإجراءات اللازمة (وزارة البيئة - وزارة الموارد المائية والرى - وزارة الصحة والسكان ... الخ).

خامساً: مراجعة محطات الصرف الصحي بنظام (PPP)

- ❖ نظراً لدور الجهاز فيما يتعلق بمراقبة مياه الصرف الصحي على مستوى الجمهورية ومنها الشركات الخاصة وإيضاً بنظام (PPP) مشاركة القطاع العام والخاص فقد تم الاتفاق على تجميع عينات مياه الصرف الصحي من محطة أوراسكواليا (بنظام مشاركته القطاع العام والخاص) وإصدار تقرير ربع سنوى وارساله الى هيئة المجتمعات العمرانية لتفعيل دورها فيما يخص مراجعة النفقات الراسمالية.
- ❖ تم تجميع عينات أشهر مارس وأبريل ومايو 2019 وتم إصدار التقرير (الربع الثانى لعام 2019)، وتم تجميع عينة شهر يوليو 2019 حيث تم إصدار التقرير الربع الثالث عن كفاءة معالجة مياه الصرف الصحي بمحطة القاهرة الجديدة (أورسكواليا)، وارساله الى الجهات المعنية.



الباب الرابع

حماية المستهلك



جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك

مراجعة منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام لدي مقدمي الخدمة

تقوم الإدارة العامة لحماية المستهلك بالجهاز التنظيمي بمراجعات ميدانية دورية على مقدمي الخدمة بهدف الوقوف على مستوى الأداء للإدارات التي تتعامل مع المستهلكين وهي خدمة العملاء والتوعية والإعلام والخط الساخن والمشاركة المجتمعية، والمساهمة في متابعة التطور في آداءها والعمل على رفع كفاءتها، ومساعدة متخذي القرار على إتخاذ الإجراءات التي تعود بشكل مباشر على المستهلك.

منهجية التقييم:

يعتمد 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.

استخدمت في عملية المراجعة (8) قوائم مراجعة وإستبيان (Checklist) تشمل (إدارة خدمة العملاء ومراكز خدمة العملاء، الخط الساخن، التوعية، إستطلاعات الرأي، المشاركة المجتمعية، المكون الإعلامي)، وذلك بهدف الحصول على البيانات اللازمة للتقييم وإقتراح الإجراءات التصحيحية المناسبة لتطوير الهيكل التنظيمي ومراجعة كفاءة العاملين في التعامل مع المواطنين و مراجعة جداول البيانات السنوية (AIR) والتي تتضمن مؤشرات الأداء على خدمة العملاء ومراجعة مستويات الخدمة والمتضمنة زمن الإستجابة للشكاوى، وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للقطاع من خلال التواصل مع المستهلكين ووسائل الإعلام للتوعية بأهم المشاكل والقضايا المتعلقة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي، وإجراء الدراسات التي تقيس درجة رضا المستهلكين عن الخدمات الحالية والمستقبلية.

• تمثلت القوائم الثمانية فيما يلي:

1. قائمة رقم " 1 " : قائمة مراجعة إدارة خدمة العملاء والعاملين بها.
2. قائمة رقم " 2 " : قائمة مراجعة مراكز خدمة العملاء وكفاءة العاملين بها.
3. قائمة رقم " 3 " : قائمة مراجعة جداول البيانات السنوية (AIR).
4. قائمة رقم " 4 " : قائمة مراجعة الخط الساخن.
5. قائمة رقم " 5 " : قائمة مراجعة مكون دراسات قياس رضا العملاء واستطلاعات الرأي.
6. قائمة رقم " 6 " : قائمة مراجعة مكون التوعية.
7. قائمة رقم " 7 " : قائمة مراجعة مكون العلاقات مع المجتمع Social Engagement.
8. قائمة رقم " 8 " : قائمة مراجعة مكون العلاقات العامة.

أولاً: مراجعة منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام

بشركات مياه الشرب والصرف الصحي

قامت الإدارة العامة لحماية المستهلك بمراجعة عدد (15) شركة على مستوى الجمهورية ضمن خطة الجهاز للعام المالي 2018/2019، وبيانها كما يلي:

م	الشركات	تاريخ إصدار التقرير	الإجراءات التصحيحية
1	الجيزة	يوليو 2018	تم الرد
2	الصرف الصحي بالأسكندرية	أغسطس 2018	تم الرد
3	القليوبية	أغسطس 2018	تم الرد
4	الفيوم	سبتمبر 2018	تم الرد
5	بنى سويف	أكتوبر 2018	تم الرد
6	المنوفية	نوفمبر 2018	تم الرد
7	اسوان	ديسمبر 2018	تم الرد
8	محافظات القناة	ديسمبر 2019	تم الرد
9	الدقهلية	يناير 2019	تم الرد
10	كفر الشيخ	فبراير 2019	تم الرد
11	الأقصر	فبراير 2019	تم الرد
12	قنا	فبراير 2019	تم الرد
13	البحر الأحمر	مارس 2019	تم الرد
14	شمال وجنوب سيناء	مارس 2019	تم الرد
15	مطروح	ابريل 2019	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 مدى 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 الأخرى 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 للمستهفيين أو حل شكاوهم.

الإجراءات التي قام بها الجهاز:

- تم إرسال التقارير إلى السيد الأستاذ الدكتور/ الوزير وكذا الشركة القابضة وشركات مياه الشرب والصرف الصحي التابعة والتوجيه نحو تنفيذ الإجراءات التصحيحية وموافاة الجهاز بما يتم في هذا الشأن.
- قامت شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالرد على الجهاز وإرسال خطتها لتنفيذ الإجراءات التصحيحية وسوف يقوم الجهاز بمراجعة تنفيذ هذه الإجراءات خلال العام المالي (2020/2019).



الباب الخامس

التحليل المالي وتقييم الأداء



جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك

أولاً: تقييم وتصنيف مستويات الأداء المالية والتجارية والإدارية

في إطار السعي نحو تحقيق التوازن بين متلقي ومقدمي الخدمة بما يضمن رفع كفاءة الأداء، وتماشياً مع سياسات تطوير القطاع المتمثلة 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 أداء 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 سعي الجهاز الدائم نحو تشجيع المنافسة وخلق البيئة الملائمة لها، بهدف ضمان توافر وإستمارة خدمات القطاع المقدمة للمواطنين بجودة مرضية وسعر ملائم، فقد إعتد الجهاز منهجية عمل مرنة تتضمن ثلاث مراحل رئيسية علي النحو التالي:

المرحلة الأولى:

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

المرحلة الثانية:

وفي هذه المرحلة، يتم تصنيف مستويات كفاءة أداء مقدمي الخدمة وفقاً لنتائج مؤشرات قياس الأداء المستخدمة إلى ثلاثة مستويات من حيث الكفاءة، وذلك كما يلي:

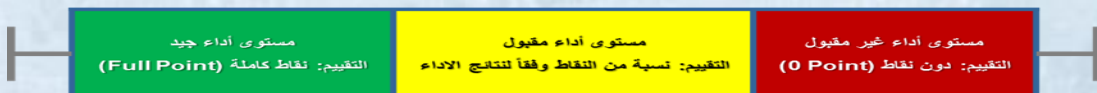


المرحلة الثالثة:

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

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

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



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

3. تصنيف مقدمي الخدمة وفقاً لمستوى كفاءة الأداء العام.

المرحلة الرابعة:

وفي هذه المرحلة، يتم ترتيب مقدمي الخدمة وفقاً لمستوى كفاءة الأداء العام (Overall Performance)، حيث تم تقسيم مقدمي الخدمة بالقطاع والبالغ عددهم 25 شركة تابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي إلى أربع مجموعات رئيسية، وذلك تسهيلاً للعرض والمقارنة بين الشركات المتشابهة في العوامل والظروف المختلفة، وذلك استناداً لما يلي:

• إقتصاديات الحجم.

• النطاق الجغرافي.

• الطبيعة والظروف الخاصة.

شركات المجموعة (أ) شركات كبرى

• عدد 6 شركات :- مياه القاهرة، صرف القاهرة، مياه الاسكندرية، صرف الاسكندرية، الجيزة، القليوبية

شركات المجموعة (ب) شركات الدلتا

• عدد 7 شركات :- الدقهلية، البحيرة، الشرقية، الغربية، كفر الشيخ، المنوفية، دمياط

شركات المجموعة (ج) شركات الصعيد

• عدد 8 شركات :- الفيوم، بني سويف، المنيا، قنا، أسيوط، سوهاج، الأقصر، أسوان

شركات المجموعة (د) شركات ذات طبيعة وظروف خاصة

• عدد 4 شركات :- مرسى مطروح، البحر الأحمر، شمال وجنوب سيناء، محافظات القناة

هذا وقد أسفرت نتائج ترتيب مقدمي الخدمة وفقاً لتقييم مستويات الأداء المالية والتجارية والإدارية للعام المالي 2018/2019، عن ما يلي:

- جاءت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالغربية في مقدمة الشركات بحصولها على المركز الأول بنسبة تقييم 98.0%، كما حصلت شركة مياه الشرب والصرف الصحي الدقهلية على المركز الثاني بنسبة تقييم 91.1% وحصلت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالمنيا على المركز الثالث بنسبة تقييم 90.2%.
- كما حصلت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بدمياط على المركز الرابع بنسبة تقييم 85.2% وشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالمنوفية على المركز الخامس بنسبة تقييم 75.7%،

التقييم العام للشركات

< 40%			40% : 60%			60% : 80%			80% : 100%		
43.9%	مياه القاهرة	19	57.5%	البحيرة	13	75.5%	الفيوم	6	98.0%	الغربية	1
32.1%	شمال وجنوب سيناء	20	57.3%	أسيوط	14	75.3%	الشرقية	7	91.1%	الدقهلية	2
28.9%	الأقصر	21	57.0%	صرف القاهرة	15	73.2%	بني سويف	8	90.2%	المنيا	3
23.9%	أسوان	22	51.4%	القليوبية	16	71.4%	مياه الاسكندرية	9	85.2%	دمياط	4
23.2%	قنا	23	46.6%	البحر الأحمر	17	67.0%	سوهاج	10	75.7%	المنوفية	5
20.6%	مرسى مطروح	24	45.7%	الجيزة	18	65.9%	صرف الاسكندرية	11			
13.0%	مدن القناة	25				63.0%	كفر الشيخ	12			

هذا وقد أسفرت نتائج ترتيب مقدمي الخدمة وفقاً لتقييم مستويات الأداء المالية والتجارية والإدارية للعام المالي 2018/2019، عن ما يلي:

كما أسفرت نتائج تقييم مستويات الأداء المالية والتجارية والإدارية لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي عن العام المالي 2018/2019، عن ما يلي:

- بلغت نسبة تغطية تكاليف التشغيل والصيانة (بعد إستبعاد الإهلاك والفوائد) خلال العام المالي 2018/2019 نحو 106.6% وذلك مقارنة بنسبة 101.2% عن العام المالي 2017/2018، وتعد نسبة تغطية تكاليف التشغيل والصيانة خلال العام المالي 2018/2019 وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء الجيد" والتي يجب العمل على تطويرها والمحافظة على إستمراريتها تحقيقاً لإستمرارية تقديم الخدمات وضماناً للإستدامة المالية للقطاع وتخفيف الأعباء عن كاهل الموازنة العامة للدولة.
- بلغت نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية 1 بالقطاع خلال العام المالي 2018/2019 نحو 97.1%، وذلك مقارنة بنسبة 93.0% عن العام المالي 2017/2018. وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء المقبول" والتي يجب العمل على تحسينها تدريجياً للوصول إلى قطاع مستقر مالياً وتخفيف الأعباء عن كاهل الموازنة العامة للدولة.
- بلغت نسبة التحصيل من إصدارات الفترة بالقطاع خلال العام المالي 2018/2019 نحو 71.2% وذلك مقارنة بنسبة 71.5% عن العام المالي 2017/2018، وتعد نسب التحصيل من إصدارات الفترة خلال السنوات المالية محل الدراسة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء المقبول"، وعليه يجب العمل على إستمرارية زيادة التدفقات النقدية وتحسين وضع السيولة للوصول إلى قطاع مستقر مالياً.
- بلغت نسبة التحصيل الإجمالية بالقطاع خلال العام المالي 2018/2019 نحو 51.4% من جملة المستحق على العملاء وذلك مقارنة بنسبة تحصيل بلغت نحو 53.3% عن العام المالي 2017/2018، وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء غير المقبول" والتي يجب العمل على تحسينها بإستمرار وتطوير منظومة التحصيل بما يساهم نحو زيادة التدفقات النقدية وبما يضمن تحقيق الاستدامة المالية للقطاع.
- بلغت نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية خلال العام المالي 2018/2019 نحو 81.4% من جملة عدد المشتركين وذلك مقارنة بنسبة بلغت نحو 82.0% عن العام المالي 2017/2018.
- وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء المقبول" مما يتطلب المحافظة على معدل الأداء وتحسينه تدريجياً.
- بلغت نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية خلال العام المالي 2018/2019 نحو 68.8% من جملة كمية المياه المباعة وذلك مقارنة بنسبة بلغت نحو 68.2% عن العام المالي 2017/2018.
- وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء الغير مقبول" ولذلك يجب على الشركة القابضة توجيه الشركات التابعة لها نحو تركيب وإستبدال عدادات قياس الإستهلاك العاطلة والتالفة للمشاركين مع ضمان إلزام الشركات بمحاسبة المشتركين طبقاً لإستهلاكات فعلية وليس وفقاً لمتوسطات تقديرية.
- بلغ متوسط عدد العمالة لكل 1000 وصلة مياه وصرف خلال العام المالي 2018/2019 نحو 5.6 عامل وذلك مقارنة بمتوسط 5.7 عامل عن العام المالي 2017/2018 ومتوسط 5.6 عامل عن العام المالي 2016/2017.
- ويعد متوسط عدد العمالة لكل 1000 وصلة خلال السنوات المالية محل الدراسة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوى الأداء الجيد" والتي يجب المحافظة عليها والعمل على إستمراريتها.
- بلغت نسبة الفاقد من المياه بالقطاع خلال العام المالي 2018/2019 نحو 28.8% من كمية المياه المتاحة للبيع، وعلى الرغم من أن هذه النسبة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء المقبول" إلا أنه يجب العمل على تحسينها المستمر وذلك لما تمثله من هدراً في الطاقة ومستلزمات التشغيل وتوفيرها يمثل بديلاً أفضل عن إجراء توسعات للمحطات القائمة أو إنشاء محطات جديدة.

م	المؤشرات	تطور مستويات الأداء بالقطاع						القياس المرجعي	
		FY 2018-19	تطور الأداء		FY 2017-18	تطور الأداء			FY 2016-17
1	نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة %	106.6%	5.4%	↑	101.2%	2.1%	↑	99.1%	100.0%
2	نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية %	97.1%	4.1%	↑	93.0%	4.0%	↑	89.0%	100.0%
3	نسبة التحصيل من إصدارات الفترة %	71.2%	-0.3%	↓	71.5%	5.7%	↑	65.8%	80.0%
4	نسبة التحصيل الإجمالية %	51.4%	-1.9%	↓	53.3%	3.9%	↑	49.4%	70.0%
5	نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية %	81.4%	-0.6%	↓	82.0%	1.5%	↑	80.5%	85.0%
6	نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية %	68.8%	0.6%	↑	68.2%	1.7%	↑	66.5%	85.0%
7	عدد العمالة لكل 1000 وصلة	5.6	-0.1	↑	5.7	0.1	↓	5.6	6.0

ثانياً: الزيارات الميدانية لمقدمي الخدمة

القيام بزيارات ميدانية لعدد (15) شركة المقدمة للخدمة وفقاً لخطة عمل الجهاز بهدف تقييم التطور التاريخي لمستويات الأداء المالية والتجارية والإدارية، وبينها كالتالي:

م	الشركات	تاريخ إصدار التقرير
1	الشرقية	سبتمبر 2018
2	صرف الإسكندرية	سبتمبر 2018
3	الدقهلية	سبتمبر 2018
4	الجيزة	أكتوبر 2018
5	البحيرة	نوفمبر 2018
6	المنيا	نوفمبر 2018
7	الغربية	ديسمبر 2018
8	المنوفية	ديسمبر 2018
9	دمياط	ديسمبر 2018
10	أسوان	فبراير 2019
11	مياه الإسكندرية	فبراير 2019
12	قنا	مارس 2019
13	البحر الأحمر	أبريل 2019
14	الأقصر	أبريل 2019
15	مطروح	مايو 2019

التوصيات التي وردت بالتقارير:

1. الإلتزام بكافة الأنشطة المدرجة بمجدول فئات المحاسبة المرفق مع جدول تعريفات مياه الشرب والصرف الصحي والمعتمد من مجلس الوزراء، وقيام القطاعات التجارية بالشركات مقدمة الخدمة بمراجعة كافة أنشطة المحاسبة للعملاء ومطابقتها بفئات المحاسبة المدرجة بمجدول التعريفات المعتمد وتصويبها واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتسويتها.
2. 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 الأعباء عن الموازنة العامة للدولة.
3. العمل على تعميم منظومة إدارة القراء و المحصلين باستخدام الوحدات المحمولة الحديثة (الهاندهيلد) بالشركات لما لها من مردود مباشر نحو زيادة نسب التحصيل وذلك نظراً لما يلي:
 - قدرة المنظومة على ضمان تسجيل القراءات في مكان العمل مما يمنع تسجيل القراءات التقديرية و تسجيل قراءات العدادات بشكل فعلي و دقيق بالإضافة إلى المتابعة اللحظية للمحصلين والمتحصلات .
 - قدرة المنظومة نحو توفير آلية عملية و سريعة لتعديل البيانات التي تؤثر في حساب الفاتورة مثل عدد الوحدات ونوع النشاط بالإضافة إلى طباعة الفاتورة باستخدام الوحدات المحمولة مع المحصل بدلاً من الفواتير الورقية.
5. 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 استخدام بعض الشركات مقدمة الخدمة لبرامج تكاليف غير ممكنة لا تفي من الغرض منها والعمل على أن تتضمن عملية الميكنة والتطوير تحليل تكاليف العمليات التشغيلية والصيانة وفقاً لمراحل التشغيل (Functionalization of Costs).

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

- الإجراءات المتخذة نحو تفعيل منظومة خفض كميات الفاقد من المياه بصورة أكثر فعالية، حيث أن إرتفاع كمية الفاقد من المياه يُعد هدراً في 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 في الطلب.
- 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 مسئولى القطاع والجهات المعنية لتنفيذ التوصيات وتحسن مستويات الأداء، وذلك على نحو التالى:

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

✓ الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي.

✓ شركات مياه الشرب والصرف الصحي.



الباب السادس

التسعير والتعريفية



جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك

منهجية العمل:

تعتمد منهجية العمل على ثلاث محاور رئيسية علي النحو التالي:

المحور الأول:

الزيارات الميدانية لمقدمي خدمات مياه الشرب والصرف الصحي والإطلاع على نظم إصدار الفواتير وبرامج المحاسبة المطبقة فعلياً داخل نطاق خدمة الشركة.

المحور الثاني:

تحديد عينة ممثلة والحصول على كل البيانات والمستندات المؤيدة بهدف فحصها للتأكد من مدى تطبيق جدول وهيكل التعريفات 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.

في ضوء اعتماد إعادة هيكلة وزيادة تعريفات مياه الشرب والصرف الصحي وهيكل فئات العملاء من مجلس الوزراء بالقرار رقم (112) لسنة 2018 وبما يستهدف تحقيق الآتي:

1. إستعادة التكلفة وتحقيق الإستدامة المالية.
2. البساطة والعدالة والإنصاف: حيث أن هيكل التعريفات يتسم بالبساطة حتى يتمكن العملاء من فهم كيفية حساب فاتورة مياه الشرب، وأن تمثل قيمة الفاتورة الاستهلاك الفعلي للعميل.
3. مراعاة محدود الدخل لفئة المنزلي: حيث أن هيكل التعريفات يعمل على توفير الحد الأدنى للإستهلاك (في حدود 10م³) بسعر مدعم من الدولة بناءً على توصيات منظمة الصحة العالمية، بالإضافة إلى أن قيمة فاتورة مياه الشرب والصرف الصحي لا تتجاوز 2-4% من دخل الأسرة الشهري طبقاً للمعدلات المتبعة في الدول النامية.
4. المحاسبة على أساس تقسيم استهلاك المنزلي للشرائح الأولى لفئة المنزلي (0-10 م³) ، (11-20 م³) ، (30-21 م³) مع الإبقاء على آخر شريحتين كما هي من (0-40 م³) ، (أكثر من 40 م³) .
5. إدراج مقابل إستدامة الخدمة لعملاء غير المنزلي وفقاً لقطر العداد بما يحقق العدالة في المحاسبة.
6. إدراج مقابل أعباء معالجة صرف المنشآت الصناعية المطابق لمعايير القرار الوزاري 44 لسنة 2000 ، بهدف توفير مبالغ تقوم بإصلاح ورفع كفاءة محطات معالجة الصرف.
7. إدراج مقابل أعباء معالجة صرف المنشآت الصناعية المخالف لمعايير القرار الوزاري 44 لسنة 2000 ، بما يعكس تسعيرة متزايدة على المصانع التي تقوم برمي الصرف الصناعي الغير معالج بنهر النيل.
8. يتولى الجهاز التنظيمي متابعة قيام مقدمي الخدمة بتطبيق جداول التعريفات 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.
9. إستمرار أعمال اللجنة الدائمة المشكلة بقرار وزير الإسكان رقم (853) لسنة 2014 بعضوية كل من الجهاز التنظيمي والشركة القابضة وجهاز حماية المستهلك وهيئة المجتمعات العمرانية لوضع آلية لتعديل أسعار مياه الشرب ودراسة شرائح وتعريفات الإستهلاك للتجمعات السكنية (كمبوند) والقرى السياحية وكذا دراسة شكاوى فواتير مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى القطاع .
10. تقوم الإدارة بالتعاون مع الشركة القابضة 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 التعريفية وهيكل شرائح وفئات العملاء وإصدار تقارير بتلك الزيارات وبلغ عدد الزيارات الميدانية التي قام بها فريق عمل الإدارة خلال تلك الفترة للشركات مقدمة الخدمة نحو (15) شركة وبياناتها كما يلي:

م	الشركات	تاريخ إصدار التقرير
1	الدقهية	سبتمبر 2018
2	الشرقية	سبتمبر 2018
3	الجيزة	سبتمبر 2018
4	المنيا	أكتوبر 2018
5	الغربية	ديسمبر 2018
6	المنوفية	ديسمبر 2018
7	البحيرة	ديسمبر 2018
8	دمياط	ديسمبر 2018
9	أسوان	فبراير 2019
10	مياه الإسكندرية	فبراير 2019
11	قنا	مارس 2019
12	البحر الأحمر	ابريل 2019
13	الأقصر	ابريل 2019
14	شمال وجنوب سيناء	ابريل 2019
15	مطروح	مايو 2019

الزيارات الميدانية لأجهزة المدن الجديدة:

بلغ عدد الزيارات الميدانية التي قام بها فريق عمل الإدارة خلال تلك الفترة لأجهزة المدن الجديدة نحو (11) جهاز مدينة وبياناتها كما يلي:

م	المدن الجديدة	تاريخ إصدار التقرير
1	مدينة 6 أكتوبر	أغسطس 2018
2	مدينة السادات	أغسطس 2018
3	مدينة القاهرة الجديدة	أغسطس 2018
4	مدينة المنيا الجديدة	أكتوبر 2018
5	مدينة دمياط الجديدة	ديسمبر 2018
6	مدينة أسوان الجديدة	فبراير 2019
7	مدينة النوبارية	فبراير 2019
8	مدينة برج العرب	فبراير 2019
9	مدينة قنا الجديدة	مارس 2019
10	مدينة طيبة	ابريل 2019
11	جهاز القري السياحية	مايو 2019

التوصيات التي وردت بالتقارير:

1. الإلتزام بكافة الأنشطة المدرجة بمجدول فئات المحاسبة المرفق مع جدول تعريفية مياه الشرب والصرف الصحي والمعتمد من مجلس الوزراء، وقيام القطاعات التجارية بالشركات مقدمة الخدمة بمراجعة كافة أنشطة المحاسبة للعملاء ومطابقتها بفئات المحاسبة المدرجة بمجدول التعريفية المعتمد وتصويبها واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتسويتها.
2. العمل على تحديث وتطوير برامج إصدار الفواتير للشركات مقدمة الخدمة بما يساهم نحو التحقق من تعريفية محاسبة الأنشطة وفقاً لفئات المحاسبة والوقوف على نسب التحصيل من الإصدارات والمتاخرات لكل فئة من فئات العملاء المعتمدة لتحديد أهم نقاط القوة والضعف بها ومدى أثر مديونيات المصالح والهيئات الحكومية على مستوى نسب التحصيل الإجمالية للقطاع.
3. العمل على تحسين معدلات التحصيل من إصدارات الفترة ومتاخرات 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 الأعباء عن الموازنة العامة للدولة.
4. العمل على تعميم منظومة إدارة القراء و الحاصلين باستخدام الوحدات المحمولة الحديثة (الهانديلد) بالشركات لما لها من مردود مباشر نحو زيادة نسب التحصيل وذلك نظراً لما يلي:
 - قدرة المنظومة على ضمان تسجيل القراءات في مكان العميل مما يمنع تسجيل القراءات التقديري و تسجيل قراءات العدادات بشكل فعلي و دقيق بالإضافة إلى المتابعة اللحظية للمحصلين والمتحصلات .
 - قدرة المنظومة نحو توفير آلية عملية و سريعة لتعديل البيانات التي تؤثر في حساب الفاتورة مثل عدد الوحدات ونوع النشاط بالإضافة إلى طباعة الفاتورة باستخدام الوحدات المحمولة مع المحصل بدلاً من الفواتير الورقية.
5. موافاة الجهاز بالخطة المستهدفة لتركيب وإستبدال عدادات قياس الإستهلاك العاطلة والتالفة للمشتركون بالشركات التابعة مع ضمان إلتزام الشركات بمحاسبة المشتركون طبقاً لاستهلاكات فعلية.
6. العمل على تنفيذ برنامج تقارير الرقابة على الجودة في قراءة العدادات بحيث يتم تصميم برنامج للفحص العشوائي لقراءات العدادات على عينة سليمة احصائياً من المشتركون وفقاً للمراكز وفئة المحاسبة وإعداد تقارير ربع سنوية بنتائج برامج تقارير الرقابة على الجودة في 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 مسؤولي القطاع والجهات المعنية لتنفيذ التوصيات وتحسن مستويات الأداء، وذلك على نحو التالي:
- ✓ مكتب السيد الأستاذ الدكتور/ الوزير مرفقاً بها المذكرة عرض بذات الخصوص.
- ✓ الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي.
- ✓ هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.
- ✓ شركات مياه الشرب والصرف الصحي.
- ✓ أجهزة تنمية المدن الجديدة.



EWRA

مؤسسة تنظيم مياه الشرب
والحفاظ على مواردها

Water Supply Regulation Authority
مؤسسة تنظيم مياه الشرب والحفاظ على مواردها
www.ewra.gov.ae