



وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية
جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك



التقرير السنوى العاشر

لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

للعام المالى 2017-2018

المحتوى

2 كلمة الأستاذ الدكتور / وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية ورئيس مجلس إدارة الجهاز

3 كلمة الدكتور / نائب وزير الإسكان لشئون البنية الأساسية

4 كلمة الأستاذ الدكتور / الرئيس التنفيذي للجهاز

5

الباب الأول

6 مقدمة

6 التحديات التي تواجه قطاع مياه الشرب والصرف الصحي

7 الأطراف الفاعلة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي

9 نبذة عن جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

13

الباب الثاني : التحليل المالى والتجارى

23

الباب الثالث : مؤشرات الاداء ومستويات الخدمة

24

مؤشرات الاداء ومستويات خدمات مياه الشرب والصرف الصحي

31

مؤشرات الاداء ومستويات الخدمة لجودة المياه

37

الباب الرابع : جودة الخدمة

55

الباب الخامس : حماية المستهلك



أ.د. / عاصم الجزائر

كلمة الأستاذ الدكتور وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية ورئيس مجلس إدارة الجهاز

أولت وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية خلال الفترة الماضية اهتماماً متزايداً لتعظيم الاستفادة من الموارد المائية المتاحة وترشيد استهلاك المياه ويأتى ذلك فى إطار الجهود التى تبذلها الدولة للحفاظ على مياه الشرب وذلك لكونها من اعتبارات الأمن القومى لجمهورية مصر العربية.

ويأتى قطاع مياه الشرب والصرف الصحى فى قائمة أولويات الدولة وبما يتماشى مع رؤية مصر للتنمية المستدامة ٢٠٣٠، وإنعكس هذا الإهتمام فى حرص الدولة على إستخدام أحدث السبل التكنولوجية فى تنقية مياه الشرب ومعالجة مياه الصرف الصحى لإعادة إستخدامها فى الأغراض المختلفة وكذلك السعى إلى التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمواطنين والإرتقاء بهذا القطاع والرغبة فى رفع كفاءته فى ظل التحديات المتزايدة التى يواجهها متمثلة فى ندرة المياه والتزام الدولة فى إتاحة الخدمة لجميع المواطنين مع الإلتزام بالمعايير والإشتراطات الصحية والبيئية.

وتعمل وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية على وضع حلول غير تقليدية لمد خدمات الصرف الصحى للمناطق المحرومة والتى تتناسب مع طبيعة وظروف هذه المناطق وإمكانياتها مع ضرورة الإستفادة من التجارب الدولية فى هذا الشأن من خلال تنفيذ الأنظمة اللامركزية وغيرها من الحلول منخفضة التكاليف.

وتتمثل منهجية الوزارة فيما يتعلق بقطاع مرافق مياه الشرب والصرف الصحى فى عدة محاور وهى تحسين خدمات مياه الشرب والصرف الصحى ومد الخدمة والتوسع فيها بالمناطق المحرومة، تحسين النظم التشغيلية برفع كفاءة مقدمى الخدمة، بالإضافة إلى تعزيز ضبط الأطر المؤسسية والتشريعية فى القطاع وتحقيق الإستقلال المالى.

هذا وقد تم العمل خلال السنوات الماضية على الخطة القومية لترشيد إستهلاك المياه من خلال توعية المواطنين بأهمية الترشيح وتقليل الفاقد بمياه الشرب وتعظيم الإستفادة من الموارد المائية المتاحة من خلال توفير مصادر بديلة لمياه الشرب وإعادة إستخدام المياه المعالجة والتى أصبحت أحد توجهات الدولة فى ظل ندرة المياه والزيادة السكانية والتغيرات المناخية وكذلك تطوير وتعظيم الإستفادة من المياه الجوفية.

وفى نفس السياق يأتى دور جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك لأداء مهمته الأساسية فى تنظيم القطاع على وجه يمكن مقدمى الخدمة من تحقيق مستويات الأداء المناسبة والجودة العالية على المستويين الفنى والمالى وضمان حماية المستهلك بمراقبة جودة الخدمة المقدمة. والله الموفق .



أ.د.م / سيد إسماعيل

حيث تبنت الدولة إطلاق البرنامج القومى للصرف الصحى للمناطق الريفية والذي تم تمويل المرحلتين الأولى والثانية منه من البنك الدولى والبنك الآسيوى للإستثمار فى البنية التحتية حيث يعتبر هذا البرنامج بمثابة إعادة هيكلة للقطاع.

وجار تنفيذ عدد ٥٤ محطة للمعالجة الثنائية والثلاثية لمياه الصرف الصحي بمحافظات الصعيد، بطاقة ١,١٨٨ مليون ٣م/يوم (٤٣٣ مليون ٣م/سنة)، بتكلفة ٨,٨٧ مليار جنيه، لخدمة نحو ٨ ملايين نسمة، وتم الإنهاء من تنفيذ عدد ٤٨ محطة معالجة ومن المقرر الانتهاء من تنفيذ باقي المحطات في العام المالي الحالي.

ويأتى دور الجهاز التنظيمى لمياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك فى تولى إختصاصاته من تنظيم ومتابعة ومراقبة لكل ما يتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى الجمهورية، سواء التي تباشرها مشروعات حكومية أو المشروعات التي تمنحها الدولة امتياز العمل في هذا المجال طبقا للقوانين أو وحدات مياه الشرب والصرف الصحي التي تنشئها المشروعات الخاصة، على نحو يمكن ويشجع هذه المشروعات من تحقيق أعلى مستوى من الأداء بما يضمن استمرارية الخدمة بالجودة والكفاءة المطلوبة.

إن الدولة ممثلة فى وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية وجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك لا يبخلون جهدا لتقديم إصلاحات للقطاع تهدف إلى مستويات أعلى من رفع كفاءة العاملين بالقطاع وزيادة الإستثمارات وزيادة كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين.

كلمة الأستاذ الدكتور نائب وزير الإسكان لشئون البنية الأساسية

فى إطار الجهود المبذولة من الدولة متمثلة فى وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية لتوفير مياه الشرب لجميع المواطنين وتعظيم الاستفادة من الموارد المائية المتاحة، تم الاتجاه لتوفير مصادر بديلة لمياه الشرب والتي تتمثل في تحلية مياه البحر بالمحافظات الساحلية وإنشاء محطات المياه الجوفية، وإعادة استخدام المياه المعالجة وتشمل التوسع في إنشاء محطات معالجة الصرف الصحي بمحافظات الصعيد ورفع كفاءة محطات المعالجة التي تصرف على نهر النيل وتحويلها إلى معالجة ثلاثية وتحسين جودة مياه الصرف الصحي المعالج في باقي محافظات الجمهورية بما يسمح بالخلط وإعادة الاستخدام في الزراعة والإستفادة من معالجة مياه المصارف لإستخدامها في الزراعة، فضلا عن تقليل الفاقد بمياه الشرب في جميع المجالات من خلال التوسع في تركيب العدادات (مسبوق الدفع أو الكودي) وتقليل فواقد مياه الشرب والتوسع في إتاحة واستخدام وصلات الصنبور الموفرة وتوعية المواطنين بأهمية الترشيد. حيث جارى حالياً تنفيذ ٢٠ محطة لتحلية مياه البحر، بطاقة إجمالية تصل لـ ٥٥٣ ألف ٣م/يوم، وبتكلفة تبلغ ١١,١٣ مليار جنيه، بمحافظات (مطروح - البحر الأحمر - شمال سيناء - جنوب سيناء - بورسعيد - الدقهلية - السويس)، بخلاف ٦٤ محطة قائمة بطاقة تقدر بـ ٧٤١,٢٦ ألف ٣م/يوم، حيث تم مضاعفة كمية المياه المحلاة من ٨٠ ألف ٣م عام ٢٠١٤ إلى ٧٤١,٢٦ ألف ٣م حالياً، ومن المقرر تنفيذ مجموعة من محطات التحلية طبقا للخطط الإستراتيجية المستقبلية للوزارة وذلك للتوسع في إنشاء محطات التحلية لتوفير إحتياجات مياه الشرب.

إن من أهم التحديات التي تواجه قطاع مياه الشرب والصرف الصحي الحاجة إلى رفع كفاءة منظومة الصرف الصحي طبقا للمعايير والمواصفات المحلية والعالمية حتى يمكن الإستفادة من إعادة إستخدام مياه الصرف الصحي المعالجة.



أ.د. / محمد حسن مصطفى

كلمة الأستاذ الدكتور الرئيس التنفيذي للجهاز

في ظل الأهتمام الذي توليه الدولة لإصلاح منظومة قطاع مياه الشرب والصرف الصحي ، وفي سياق عملية إعادة الهيكلة التي أنطلقت في مطلع الألفية الجديدة صدر القرار الجمهوري رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ الذي يقضي بإنشاء جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك ليكون مسئولاً عن تنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة إنتاج وتوزيع مياه الشرب والتخلص الآمن من الصرف الصحي ، وبتوالي مراحل الإصلاح توالى القرارات الجمهورية والوزارية التي تعزز قيام الجهاز بمسئوليته ، ففي عام ٢٠٠٧ صدر القرار الجمهوري ٢٢٧ لسنة ٢٠٠٧ بتعديل بعض أحكام القرار ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ ، ثم القرار الوزاري ١١٥ لسنة ٢٠٠٧ والذي منح الجهاز مجموعة من الصلاحيات التي تساعده على القيام بدوره الذي ينظمه القرار ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ ، ومؤخراً هناك نقاش مهم حول مشروع قانون جديد لتنظيم قطاع مياه الشرب والصرف الصحي ، والذي سيوفر للجهاز التنظيمي مجموعة كبيرة من الأدوات القانونية التي تساعده على المساهمة في الإرتقاء بالقطاع ، وينظم العلاقة بين أطرافه تحت مظلة وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية .

ويواصل الجهاز في إصدار تقاريره السنوية التي تتضمن استعراضاً للتطورات التي طرأت على القطاع . حيث يتضمن التقرير العاشر الذي بين أيديكم عرضاً لوضع القطاع في العام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨ ، كما يتضمن عرضاً لأنشطة وإنجازات الإدارات المختلفة للجهاز خلال نفس الفترة ، خاصة وأنها شهدت قيام الجهاز بدور محوري في تطوير ودعم خطة الإصلاح المالي للقطاع من خلال سياسة جديدة وهيكل جديد لتعريف مياه الشرب والصرف الصحي تم إقراره من مجلس الوزراء بالقرار رقم ١٠١٢ لسنة ٢٠١٨ وتم العمل به وتطبيقه من قبل شركات مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى الجمهورية.

وفي نفس الإطار يعمل الجهاز التنظيمي على متابعة عملية تطبيق التعريف الجديدة لضمان الإلتزام بالهيكل والجداول المحددة للتعريف والموازنة بين حقوق مقدمي الخدمة ومتلقي الخدمة.

أما على صعيد الجودة فقد قام الجهاز التنظيمي خلال الفترة من يوليو ٢٠١٧ حتى يونيو ٢٠١٨ بإصدار عدد ١١ تقرير عن جودة مياه الشرب بالمحافظات المختلفة على مستوى الجمهورية.

كما قام الجهاز في خلال نفس الفترة بإصدار عدد ١٥ تقرير كفاءة معالجة الصرف الصحي حيث يقوم الجهاز من خلال هذه التقارير بتوجيه الجهات المعنية نحو إتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذ التوصيات ومن ثم يتم التنسيق مع مقدمي الخدمة لمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية طبقاً لما أوصى به الجهاز. وكذلك متابعة قطاعات خدمة العملاء وآليات التعامل مع الشكاوى واستفسارات العملاء ، فضلاً عن مراجعة الأداء المالي والتجاري لمقدمي الخدمة .

ونحن إذ نضع التقرير العاشر للجهاز بين يدي المعنيين والمهتمين فإننا نرجو التوفيق في تحقيق أهدافنا بما يعود بالنفع على القطاع وعلى وطننا الغالي.

والله الموفق والمستعان.



الباب الأول

قطاع مياه الشرب والصرف الصحي

مقدمه:

أولت الدولة اهتماماً كبيراً للارتقاء بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي، وقد ظهر هذا الاهتمام من خلال عمليات الإصلاح الهيكلي للقطاع منذ عام ٢٠٠٤ عن طريق صدور القرار الجمهوري رقم (١٣٥) لسنة ٢٠٠٤ بإنشاء الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي وتحويل الهيئات العامة إلى شركات تابعة تخضع للقانون (٢٠٣) لسنة ١٩٩١ وكذلك صدور القرار الجمهوري رقم (١٣٦) لسنة ٢٠٠٤ بإنشاء جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك كجهة رقابية وكمُنظم للقطاع لتحقيق التوازن بين مقدمي ومتلقي الخدمة، والتي تُعد من الخطوات الهامة في إعادة هيكلة القطاع من أجل تطويره وزيادة كفاءته .

ويتميز هذا القطاع بإحتوائه على حجم هائل من الأصول القائمة التي تتمثل في شبكات مياه الشرب والصرف الصحي ومحطات تنقية مياه الشرب ومحطات معالجة الصرف الصحي ومحطات رفع مياه الشرب والصرف الصحي ويقدر إجمالي حجم الأصول طبقاً لتقديرات الشركة القابضة بحوالى ١٠٠ مليار جنيه.

إن توافر منظومة مياه الشرب والصرف الصحي والمحافظة عليها وحسن إدارتها والاستفادة منها من أهم العوامل الجاذبة للاستثمارات التي تساعد على تحقيق تنمية مستدامة وشاملة عبر الأجيال. وفي ظل هذه التحديات، كان لابد من التفكير في وضع السياسات المرجعية التي تهدف إلى إصلاح عمل القطاع وتطوير الأداء بما يمكنه من تلبية الاحتياجات المتزايدة بكفاءة وفاعلية. من هنا تأتي أهمية وجود منظم للقطاع، يسعى إلى ضمان وصول الخدمة لكافة المواطنين بجودة عالية وبسعر عادل مع تحقيق الاستدامة المالية للشركات والتأكد من التوافق مع الشروط والضوابط البيئية.

التحديات التي تواجه القطاع:

يواجه قطاع مياه الشرب والصرف الصحي العديد من التحديات التي حالت دون تطوير القطاع والمتمثلة في أربعة تحديات رئيسية :

١- تحديات تشريعية:

عدم وجود إطار تشريعي يضبط ويحكم ويحدد النواحي الرئيسية لسياسات تحديد وتوجيه الدعم وأوجه تحقيق التوازن بين مصالح المستهلكين ومقدمي الخدمة وبدائل تمويل المشروعات أدى ذلك إلى تقييد تطوير القطاع وضعف إمكانياته وتدهوره بصورة سريعة.

وفي إطار ذلك تم إعداد مشروع قانون تنظيم قطاع مياه الشرب والصرف الصحي والذي لا يزال قيد الدراسة والمناقشة.

٢- تحديات مالية:

يعتبر قطاع مياه الشرب والصرف الصحي قطاعاً مقيداً من الناحية المالية سواء فيما يتعلق بعدم وجود سياسات تسعيرية تحكم وتضع الضوابط التسعيرية أو الأنشطة الإستثمارية بما في ذلك حجم التمويل اللازم لعمليات التشغيل والصيانة. فأسلوب التسعير القائم حالياً لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي أثر بالسلب على الأداء المالي للقطاع وزيادة العجز في تمويل المشروعات وزيادة الفجوة بين المصاريف والإيرادات وتدني التعريفية وثباتها منذ ٢٠٠٩. إذ أنه لا يعكس الأسس السليمة للتسعير الإقتصادي واستعادة التكاليف الكلية للشركات مقدمة الخدمة مما ترتب عليه تمتع فئات بالدعم قد لا تكون مستحقة له. أدى ذلك إلى اعتماد مقدموا الخدمة على الدعم المقدم من وزارة المالية سواء لدعم الموازنات الجارية أو لتمويل الموازنات الإستثمارية حد من قدراتهم على تطوير الأداء الفني والإداري والمالي وفي إطار المساهمة في التقليل من أثر التحديات المالية تم تبني سياسة تسعيرية جديدة بدءاً من العام المالي ٢٠١٤/٢٠١٥. تم تحريك التعريفية بنسب مختلفة وذلك مع مراعاة الظروف السياسية والإقتصادية والإجتماعية التي مرت بها البلاد بحيث تساهم في تغطية التكاليف التي تتكبدها الشركات لتقديم الخدمة.

٣- تحديات فنية :

تتمثل التحديات الفنية في عدم كفاءة برامج الإحلال والتجديد وضعف برامج الصيانة الدورية ونقص الخبرات الفنية مما أدى إلى ارتفاع نسبة الفاقد من المياه وعدم انتظام الخدمة وتدني جودتها، وعدم القدرة على مد خدمات مياه الشرب والصرف الصحي للمناطق المحرومة والفقراء.

٤- تحديات مؤسسية :

وذلك بالرغم من عمليات الإصلاح الهيكلي للقطاع والتي بدأت منذ عام ٢٠٠٤ إلا أنه مازال يعاني تداخل أدوار الجهات الأساسية (الجهاز التنظيمي والشركة القابضة والشركات التابعة والهيئة القومية والجهاز التنفيذي للمشروعات) والجهات المساندة وذات الصلة بالقطاع (وزارة المالية ، وزارة الصحة، وزارة الموارد المائية والري، وزارة البيئة).

الأطراف الفاعلة

بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي : وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية :



يقع عليها العبء الأكبر في إدارة قطاع مياه الشرب والصرف الصحي في مصر فهي مسئولة عن رسم السياسات الخاصة بالقطاع وتقوم أيضاً بإعداد الإستراتيجيات والخطط ومراجعة التقارير السنوية لأداء هذا المرفق ويتم ذلك من خلال عدة جهات منوط بها القيام بهذه الأعمال وهي :

١- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي والشركات التابعة لها (HCWW) :



• تم إنشاء الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بموجب القرار الجمهوري رقم (١٣٥) لسنة ٢٠٠٤ ولها الشخصية الاعتبارية طبقاً

لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال رقم (٢٠٣) لسنة ١٩٩١ ولائحة التنفيذية .
• بمقتضى القرار الجمهوري المشار إليه فقد تم تحويل الهيئات العامة والهيئات الاقتصادية وشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات إلى شركات تابعة للشركة القابضة وتكون خاضعة لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال.

• كما تم صدور القرار الجمهوري رقم (٢٤٩) لسنة ٢٠٠٦ بنقل تبعية أصول مرافق مياه الشرب والصرف الصحي التي تدار بمعرفة المحليات إلى شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات ليكون الغرض من إنشاء الشركة القابضة هي تكوين وإدارة وتدوير محفظة الأوراق المالية للدولة ممثلة في أصول شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات بما تتضمنه من أسهم وصكوك تمويل وسندات وأية أدوات أو صكوك مالية أخرى.

• والغرض من إنشاء الشركات التابعة هو الإضطلاع بمسؤوليات تنقية وتحلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب، وكذلك تجميع ومعالجة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي .

٢- الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي (NOPWASD) :



تتولى الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي المنشأ بقرار رئيس الجمهورية رقم (١٩٧) لسنة ١٩٨١ إعداد خطط أنشطة مياه الشرب والصرف الصحي على المستوى القومي في كافة محافظات الجمهورية ماعدا القاهرة والإسكندرية وسيناء والبحر الأحمر وبعض مناطق التعمير الأخرى وتباشر الهيئة كافة الاحتياجات اللازمة لتحقيق أهدافها من خلال الأتى :

• يختص الجهاز ببحث وإقترح ورسم السياسات والخطط والبرامج الفنية والتمويلية للمشروعات الخاصة بمياه الشرب والصرف الصحي في نطاق عمله وكذلك الإشراف على تنفيذها مع التنسيق بين هذه الخطط والبرامج وخطط الجهات المختلفة المتداخلة مع المشروعات الخاصة بالجهاز.

٤-هيئة المجتمعات العمرانية وأجهزة المدن الجديدة (NUCA) :



صدر قرار السيد رئيس الجمهورية فى ١٤ سبتمبر القرار رقم ٤٥٨ لسنة ٢٠١٧ والخاص بإلغاء قرار رئيس الجمهورية رقم ١١٧ لسنة ٢٠١٠ والخاص بنقل تبعية أصول محطات وشبكات وخطوط مياه الشرب والصرف الصحي بالمدن التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة إلى الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي وطبقاً للقرار الجمهورى تنقل تبعية منظومة مياه الشرب والصرف الصحي من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي الى هيئة المجتمعات العمرانية وأجهزة المدن وجارى حالياً تعامل الجهاز مع هيئة المجتمعات العمرانية وأجهزة المدن لوضع اسس لمنظومة مياه الشرب والصرف الصحي بها.

- تصميم المشروعات الكبرى على مستوى المحافظات والمدرجة بخطة الهيئة والممولة من ميزانية الدولة بما فى ذلك إعداد الدراسات وكراسات الشروط والمواصفات والعقود الخاصة بتلك المشروعات وتحليل وفحص العطاءات وترسيبتها .
- الإشراف على تنفيذ المشروعات وإستلامها ونقل الأصول والإلتزامات إلى الجهة المسؤولة عن التشغيل والصيانة بما لها من حقوق وما عليها من إلتزامات ، لتتولى إدارتها وتشغيلها .
- إنشاء مراكز التدريب لرفع الكفاءة الإنتاجية فيما يخص أعمال مياه الشرب والصرف الصحي .
- تقديم المشورة والخبرة الفنية فى مجالات مياه الشرب والصرف الصحي داخليا وخارجياً (الدول العربية والأجنبية) .

٣-الجهاز التنفيذى لمياه الشرب والصرف الصحي (CAPW) :



- تم إنشاء الجهاز التنفيذى لمشروع الصرف الصحي للقاهرة الكبرى بموجب القرار الوزارى (٤٩٧) لسنة ١٩٨١ لتنفيذ مشروع الصرف الصحي للقاهرة الكبرى آنذاك .
- تم إصدار القرار الوزارى رقم (٣٧٢) لسنة ٢٠٠٥ لتشمل إختصاصات الجهاز مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي للقاهرة الكبرى والأسكندرية .
- تم مؤخراً إصدار القرار الوزارى رقم (٢٩٦) لسنة ٢٠٠٧ بتعديل نطاق عمل الجهاز التنفيذى ليضم أعمال مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي للقاهرة الكبرى والإسكندرية ومحافظة الجيزة والقليوبية وتم تعديل اسم الجهاز ليصبح (الجهاز التنفيذى لمياه الشرب والصرف الصحي).



الهدف:

تنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى الجمهورية. سواء التى تباشرها مشروعات حكومية أو التى تمنحها الدولة أمتياز العمل فى هذا المجال طبقاً للقانون أو وحدات مياه الشرب والصرف الصحي التى تنشئها المشروعات الخاصة. على نحو يمكن ويشجع هذه المشروعات من تحقيق أعلى 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 الالتزام 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 التعريفة بما يكفل التوازن بين مقدمي الخدمة والمستهلك واعتمادها من مجلس الوزراء.
- مراجعة وإعتماد نماذج العقود والإتفاقات بين المشتركين والمستهلكين.
- متابعة توافر الكفاءات الإدارية والفنية والمالية والاقتصادية لكافة المشروعات.
- ضمان جودة مستوى الخدمات الفنية والإدارية لكافة المشروعات.
- نشر المعلومات والتقارير والتوصيات بما يضمن الحقوق والالتزامات لمقدمي الخدمة والمستهلك.
- بحث شكاوى المشتركين بما يكفل التوازن في حماية مصالح مقدمي الخدمة والمستهلكين.

٥- جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك (EWRA)



تم إنشاء جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بموجب القرار الجمهوري رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤، وتم بداية العمل فعلياً في عام ٢٠٠٧، ويختص بمتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف على مستوى الجمهورية.

الرؤية:

الارتقاء 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.



المحور الثاني: حماية المستهلك :



- متابعة وحصر وتصنيف شكاوى المستهلكين عبر الوسائل المتنوعة.
- الزيارات الميدانية لمعاينة وبحث شكاوى مياه الشرب والصرف الصحي.
- مراجعة إدارت ومراكز خدمة العملاء للوقوف على مستوى تقديم الخدمات والتطور في الأداء.
- تعديل السلوكيات السلبية ودعم السلوكيات الايجابية في تعامل المجتمع مع قضايا قطاع 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 الخدمات.
- مراجعة الموازنات الإستثمارية لمقدمي الخدمات.
- إصدار تقارير بالتوصيات اللازمة لتحسين الأداء ومعالجة الإنحرافات.
- القيام بدراسات التكلفة وتعديل تعريف خدمات مياه الشرب والصرف الصحي.

القواعد الحاكمة :

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

أدوات التنظيم :

- تراخيص مزاولة النشاط.
- تعريف إستهلاك الخدمات.
- مراقبة الأداء.
- تشجيع المنافسة والحوافز التنظيمية.

المحاور الرئيسية لأنشطة الجهاز: المحور الأول: مراقبة جودة المياه :



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

المحور الرابع: اعتماد مشغلي محطات تنقية مياه الشرب ومعالجة الصرف الصحي:

- إعداد برنامج لتحديد وبناء وقياس قدرات مديري ومشغلي محطات مياه الشرب والصرف الصحي والقائمون على التحليل بمعامل مرافق مياه الشرب والصرف الصحي ومنح شهادات الاعتماد لهم.
- قيام الجهاز التنظيمي بالتعاون المركز القومي لبحوث الإسكان والبناء والشركة القابضة بالبدء فى إتخاذ الإجراءات التنفيذية لتفعيل برنامج الاعتماد.

المحور الخامس: مراقبة أداء الشركات للسيطرة على الفاقد فى 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 مأخذ محطات 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 المطلوبة:

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

وبشكل محدد فإن الجهاز التنظيمي يسعى إلى تحقيق الاهداف 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 للشركات العاملة لكي تحقق أهدافها دون التزامها بقيود تؤثر على مساراتها وكفاءة عملها.

■ تحقيق عائد عادل للاستثمار على أنشطة القطاع بما يحقق ما يعرف بمفهوم 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 والملزمة الصادرة عن كيان له الصفة القانونية والسلطة اللازمة (الجهة التنظيمية) لرقابة ومتابعة والإشراف علي التزام الكيانات الأخرى (مقدمي الخدمات) الخاضعة للتنظيم بالإضطلاع بمسئولياتها تجاه عملاءها وإتخاذ 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

التحليل المالي والتجاري

في إطار السعى نحو تحقيق التوازن بين متلقى ومقدمي الخدمة بما يضمن زيادة كفاءة وتطوير القطاع، وتماشياً نحو تطوير أداء القطاع المتمثل فيما يلي:

١. إستعادة التكاليف للشركات مقدمة الخدمة بهدف تحقيق الاستقلال المالي للقطاع وتخفيف الأعباء عن الموازنة العامة للدولة.
٢. رفع كفاءة التحصيل بالقطاع لتوفير السيولة اللازمة لسداد المستحقات.
٣. بناء مصداقية مع العملاء من خلال تحسين كفاءة نظم قراءة العدادات وصيانتها.
٤. إدارة الموارد البشرية بالقطاع بكفاءة وفعالية.
٥. الحد من مشكلة إرتفاع الفاقد من المياه لما تمثله من هدراً في الطاقة ومستلزمات التشغيل والصيانة ومعوفاً للشركات نحو تحسين الأداء المالي.

وبناء على ذلك فقد قام الجهاز وفقاً للاختصاصات المخولة له بالقرار الجمهوري رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ بالتحقق من تطور مستويات الأداء المالية والإدارية والتجارية للشركات مقدمة الخدمة عن العام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨ وذلك وفقاً لمجموعة من المؤشرات المتعارف عليها إقليمياً ودولياً والبالغ عددها (٨) مؤشرات أداء بالإضافة إلى تصنيف مستويات الاداء للشركات مقدمة الخدمة وفقاً لمؤشرات قياس الأداء المستخدمة إلى ثلاثة مستويات من حيث الكفاءة:



هذا وقد تم تقسيم الشركات مقدمة الخدمة العاملة بالقطاع والبالغ عددها ٢٣ شركة تابعة (بعد استبعاد شركة القليوبية، شركة محافظات القناة من نطاق عمل التقرير) إلى أربع مجموعات رئيسية وذلك تسهيلاً للعرض والمقارنة بين الشركات المشابهة في العوامل والظروف المختلفة، وذلك من حيث:

- اقتصاديات الحجم
- النطاق الجغرافي
- الطبيعة والظروف الخاصة

شركات المجموعة (أ)	شركات كبرى	مياه وصرف الجيزة
• عدد 5 شركات :- مياه القاهرة، صرف القاهرة، مياه الاسكندرية، صرف الاسكندرية، الجيزة		
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 3 شركات :- مرسى مطروح، البحر الأحمر، شمال وجنوب سيناء		

مؤشرات قياس الأداء المالية والإدارية والتجارية

1-	تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة	%
القياس:- مدى قدرة الشركات على تغطية تكاليف التشغيل والصيانة (دون الإهلاك والقوائد) من إيرادات النشاط		
2-	تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية	%
القياس:- مدى قدرة الشركات على تغطية كافة التكاليف والمصروفات من الإيرادات الكلية		
3-	نسبة التحصيل من إصدارات الفترة	%
القياس:- مدى قدرة الشركات على تحصيل الفواتير والمطالبات المصدرة عن نشاط السنة من العملاء		
4-	نسبة التحصيل الإجمالية	%
القياس:- مدى قدرة الشركات على تحصيل إصدارات الفترة ومتأخرات السنوات السابقة من العملاء		
5-	نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية	%
القياس:- الوزن النسبي لعدد العملاء الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية (عدادات قياس تعمل وسليمة) دون متوسطات تقديرية		
6-	نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية	%
القياس:- الوزن النسبي لكمية المياه المستهلكة وفقاً لقراءات فعلية (عدادات قياس تعمل وسليمة) دون متوسطات تقديرية		
7-	عدد العمالة لكل 1000 وصلة	عامل/1000 وصلة
القياس:- تقييم كفاءة العمالة المستخدمة من قبل الشركات بصورة عامة		
8-	نسبة الفاقد من المياه	%
القياس:- مدى القدرة والكفاءة التشغيلية للشركات على خفض كميات الفاقد من المياه بها (الفنية والتجارية)		

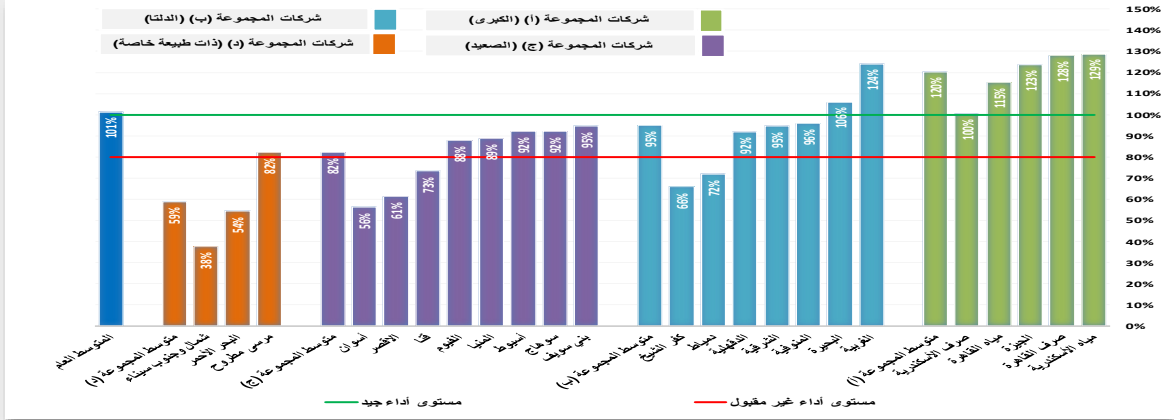
تصنيف مستويات الاداء من حيث الكفاءة

م	مؤشرات تقييم الأداء	تصنيف مستويات الاداء (المعدل)		
		جيد	مقبول	غير مقبول
1	نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة %	أكبر من أو يساوى 100%	ما بين 80-100%	أقل من أو يساوى 80%
2	نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية %	أكبر من أو يساوى 100%	ما بين 80-100%	أقل من أو يساوى 80%
3	نسبة التحصيل من إصدارات الفترة %	أكبر من أو يساوى 80%	ما بين 60-80%	أقل من أو يساوى 60%
4	نسبة التحصيل الإجمالية %	أكبر من أو يساوى 70%	ما بين 60-70%	أقل من أو يساوى 60%
5	نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية %	أكبر من أو يساوى 85%	ما بين 75-85%	أقل من أو يساوى 75%
6	نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية %	أكبر من أو يساوى 85%	ما بين 75-85%	أقل من أو يساوى 75%
7	عدد العمالة لكل 1000 وصلة	أقل من أو يساوى 6	ما بين 6-9	أكبر من أو يساوى 9
8	نسبة الفاقد من المياه %	أقل من أو يساوى 25%	ما بين 25-30%	أكبر من أو يساوى 30%

وقد أسفرت نتائج تقييم مستويات الاداء المالية والإدارية والتجارية للشركات التابعة الى الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي عن العام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨، عن ما يلي:

أولاً: على مستوى القطاع

بلغت نسبة تغطية تكاليف التشغيل والصيانة (بعد استبعاد الإهلاك والفوائد) خلال العام المالي ٢٠١٨/٢٠١٧ نحو ١٠١.٢٪ وذلك مقارنة بنسبة ٩٩.١٪ عن العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧، وتعد نسبة تغطية تكاليف التشغيل والصيانة خلال العام المالي ٢٠١٨/٢٠١٧ وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن مستوي الأداء الجيد والتي يجب المحافظة والعمل على استمراريتها تحقيقاً للاستدامة المالية للقطاع وتخفيف الأعباء عن الموازنة العامة للدولة.

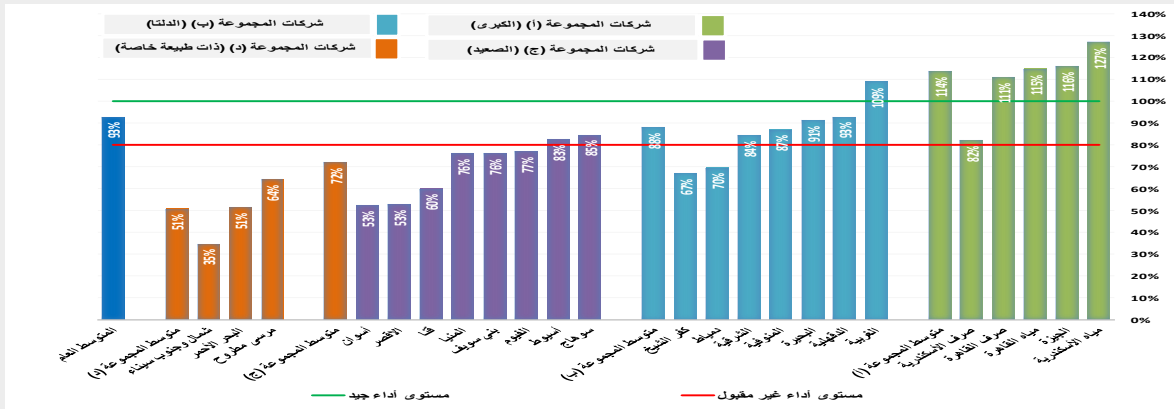


نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة

بلغت نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية بالقطاع خلال العام المالي ٢٠١٨/٢٠١٧ نحو ٩٣.٠٪ وذلك مقارنة بنسبة ٨٩.٠٪ عن العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧، وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء المقبول" والتي يجب العمل على تحسينها إيجاباً إلى قطاع مستقر مالياً وتخفيف العبء عن الموازنة العامة للدولة.

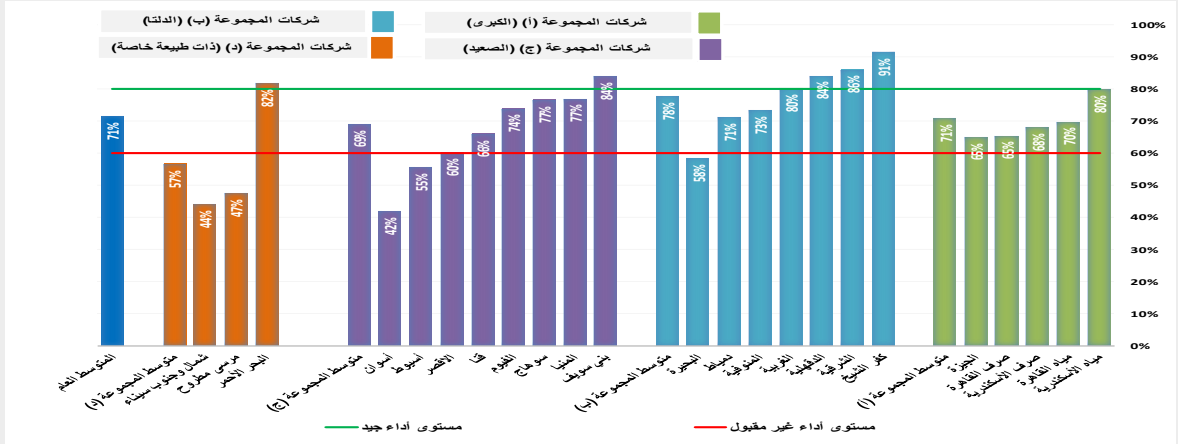
تشير نتائج نسب استعادة التكلفة خلال السنوات المالية محل الدراسة إلى مدى أثر إعادة هيكلة النظم التسعيرية لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي على تطور معدلات الأداء بصورة إيجابية بما يضمن تحقيق الاستدامة المالية لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي.

تم استبعاد المنح والإعانات وإيرادات سنوات سابقة ومخصصات انتفى الغرض منها من الإيرادات الكلية وكذلك استبعاد مصروفات سنوات سابقة ومخصصات بخلاف الإهلاك من التكاليف الكلية للشركات وذلك لأغراض التحليل المالي.



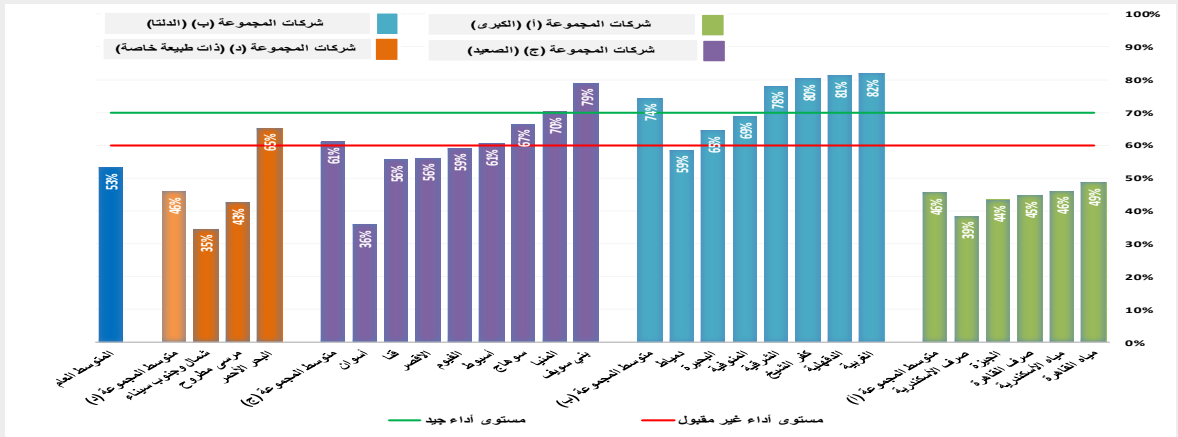
نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية

بلغت نسبة التحصيل من إصدارات الفترة بالقطاع خلال العام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨ نحو ٧١,٥٪ وذلك مقارنة بنسبة ٦٥,٨٪ عن العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧، وتعد نسب التحصيل من إصدارات الفترة خلال السنوات المالية محل الدراسة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن مستوى الأداء المقبول والتي يجب العمل على استمرارية تحسينها لزيادة التدفقات النقدية اتجاهاً إلى قطاع مستقر مالياً ولتخفيف الأعباء عن الموازنة العامة للدولة.



نسبة التحصيل من إصدارات الفترة

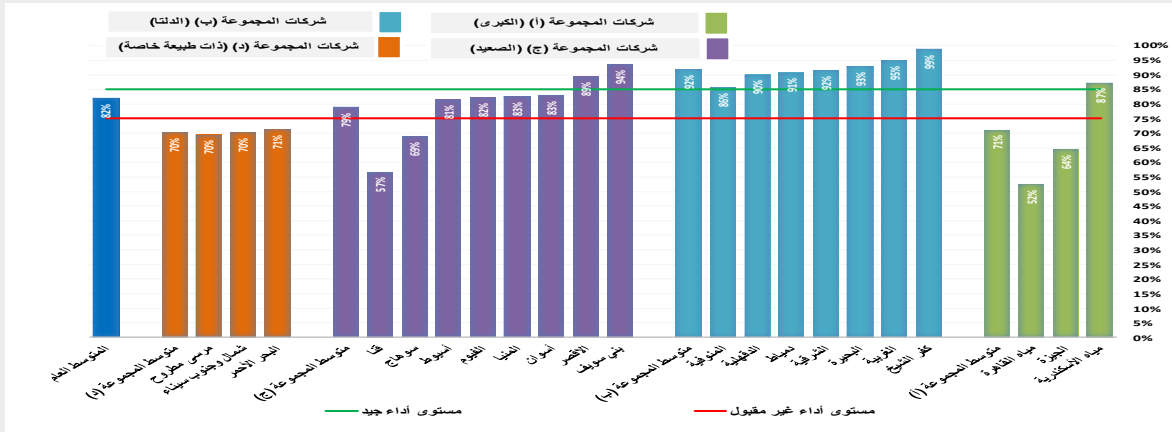
بلغت نسبة التحصيل الإجمالية بالقطاع خلال العام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨ نحو ٥٣,٣٪ من جملة المستحق على العملاء وذلك مقارنة بنسبة تحصيل بلغت نحو ٤٩,٤٪ عن العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧، وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن مستوى الأداء الغير مقبول ويجب العمل على تحسينها وتطوير منظومة التحصيل للشركات مقدمة الخدمة بما يساهم نحو زيادة التدفقات النقدية وبما يضمن تحقيق الاستدامة المالية للقطاع وتخفيف الأعباء عن الموازنة العامة للدولة.



نسبة التحصيل الإجمالية

بلغت نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية خلال العام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨ نحو ٨٢,٠٪ من جملة عدد المشتركين وذلك مقارنة بنسبة بلغت نحو ٨٠,٥٪ عن العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧.

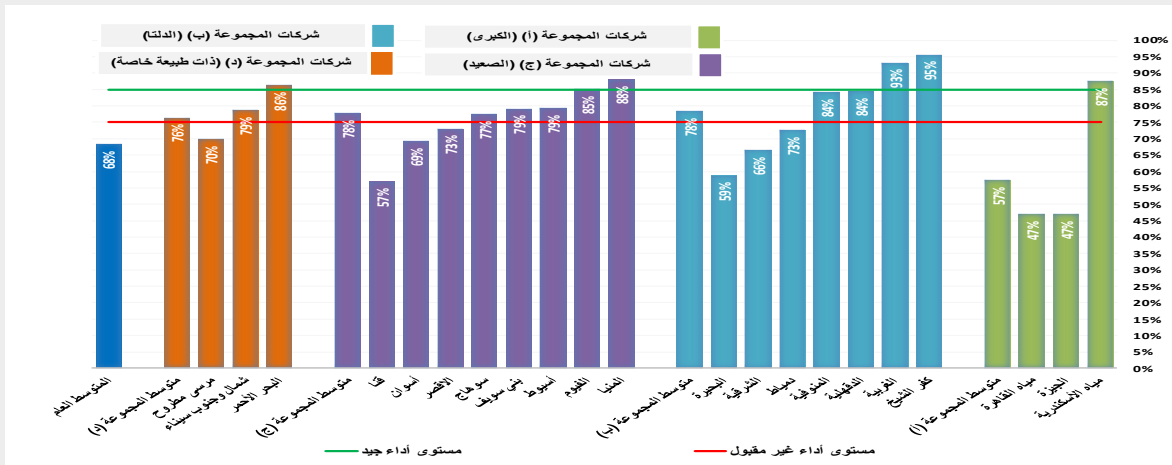
وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء المقبول" مما يتطلب المحافظة على معدل الأداء وتحسينه تدريجياً.



نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية

بلغت نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية خلال العام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨ نحو ٦٨,٢٪ من جملة كمية المياه المباعة وذلك مقارنة بنسبة بلغت نحو ٦٦,٥٪ عن العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧.

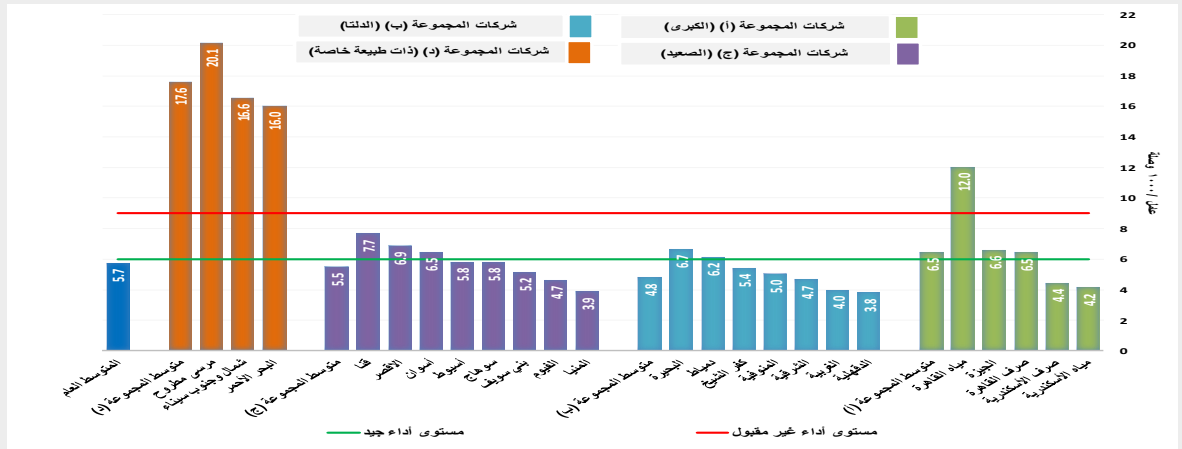
وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء الغير مقبول" ولذلك يجب على الشركة القابضة توجيه الشركات التابعة لها نحو تركيب واستبدال عدادات قياس الإستهلاك العاطلة والتالفة للمشاركين مع ضمان إلزام الشركات بمحاسبة المشتركين طبقاً لإستهلاكات فعلية وليس وفقاً لمتوسطات تقديرية.



نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية

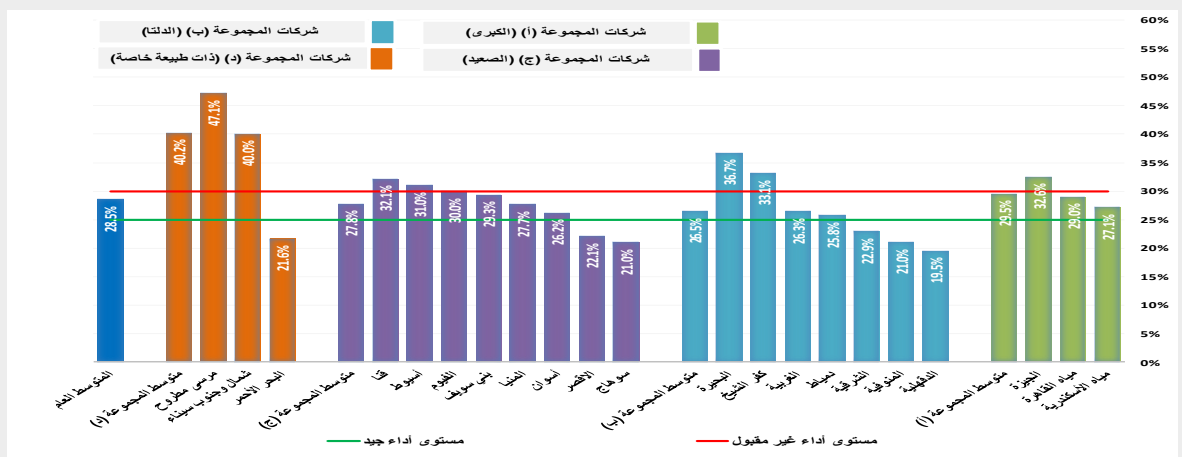
بلغ متوسط عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة مياه وصرف خلال العام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨ نحو ٥,٧ عامل وذلك مقارنة بمتوسط ٥,٦ عامل عن العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧ ومتوسط ٥,٧ عامل عن العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٥.

ويعد متوسط عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة خلال السنوات المالية محل الدراسة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوى الأداء الجيد" والتي يجب المحافظة عليها والعمل على إستمراريتها.



عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة

بلغت نسبة الفاقد من المياه بالقطاع خلال العام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨ نحو ٢٨,٥٪ من كمية المياه المتاحة للبيع وذلك مقارنة بنسبة بلغت نحو ٢٩,٥٪ عن العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧، وعلى الرغم من أن هذه النسبة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوى الأداء المقبول" إلا أنه يجب العمل على تحسينها وذلك لما تمثله من هدراً في الطاقة ومستلزمات التشغيل وتوفيرها يمثل بديلاً أفضل عن إجراء توسعات للمحطات القائمة أو إنشاء محطات جديدة.



نسبة الفاقد من المياه

ملخص تطور مستويات الاداء المالية والإدارية والتجارية لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي خلال السنوات المالية محل الدراسة.

م	المؤشرات	تطور مستويات الأداء بالقطاع						القياس المرجعي	
		FY 2018-17	تطور الأداء		FY 2017-16	تطور الأداء			FY 2016-15
1	نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة %	101.2%	2.1%	↑	99.1%	-3.5%	↓	102.6%	100.0%
2	نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية %	93.0%	4.0%	↑	89.0%	0.2%	↑	88.8%	100.0%
3	نسبة التحصيل من إصدارات الفترة %	71.5%	5.7%	↑	65.8%	2.9%	↑	62.8%	80.0%
4	نسبة التحصيل الإجمالية %	53.3%	3.9%	↑	49.4%	0.7%	↑	48.7%	70.0%
5	نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية %	82.0%	1.5%	↑	80.5%	0.6%	↑	79.8%	85.0%
6	نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية %	68.2%	1.7%	↑	66.5%	-0.7%	↓	67.2%	85.0%
7	عدد العمالة لكل 1000 وصلة	5.7	0.1	↓	5.6	-0.1	↑	5.7	6.0
8	نسبة الفاقد من المياه %	28.5%	-1.0%	↑	29.5%	-0.0%	↑	29.6%	25.0%

ثانياً: على مستوى الشركات

هذا وقد قام الجهاز بترتيب الشركات مقدمة الخدمة وفقاً لمستوى كفاءة الأداء العام (Ranking Companies' Overall Performance) وذلك على أساس مجموع النقاط التي يتم منحها للشركات وفقاً لنتائج المؤشرات المستخدمة لتقييم مستويات الأداء. بهدف تحفيز وتشجيع الشركات على تحسين مستويات الأداء المالية والإدارية والتجارية.

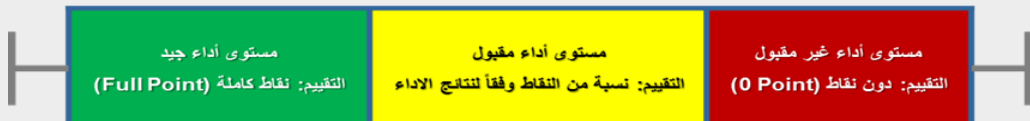
منهجية ترتيب الشركات وفقاً لمستويات الأداء

م	مؤشرات تقييم الاداء	منهجية التقييم (المعدلة)		
		جيد	غير مقبول	الوزن النسبي
1	نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة %	أكبر من أو يساوي 100%	أقل من أو يساوي 80%	15%
2	نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية %	أكبر من أو يساوي 100%	أقل من أو يساوي 80%	15%
3	نسبة التحصيل من إصدارات الفترة %	أكبر من أو يساوي 80%	أقل من أو يساوي 60%	15%
4	نسبة التحصيل الإجمالية %	أكبر من أو يساوي 70%	أقل من أو يساوي 60%	15%
5	نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية %	أكبر من أو يساوي 85%	أقل من أو يساوي 75%	10%
6	نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية	أكبر من أو يساوي 85%	أقل من أو يساوي 75%	10%
7	عدد العمالة لكل 1000 وصلة	أقل من أو يساوي 6	أكبر من أو يساوي 9	10%
8	نسبة الفاقد من المياه %	أقل من أو يساوي 25%	أكبر من أو يساوي 30%	5%
9	التواصل مع الجهاز التنظيمي			5%
				100%

وقد تم ترتيب الشركات مقدمة الخدمة وفقاً لقياس مستوى كفاءة الأداء العام Overall Performance وذلك من خلال الخطوات التالية:

١- قياس مستوى كفاءة الأداء لكل مؤشر، وذلك على النحو التالي:

- تحقيق الشركة لمستوى أداء غير مقبول (درجة التقييم :- دون نقاط Point)
- تحقيق الشركة لمستوى أداء مقبول (درجة التقييم :- وفقاً لنتائج الأداء أي نسبة من النقاط الكاملة)
- تحقيق الشركة لمستوى أداء جيد (درجة التقييم :- نقاط كاملة Full Point)



٢- تحديد مستوى كفاءة الأداء العام للشركة وهو مجموع نقاط تقييم مستويات كفاءة الأداء لكل المؤشرات.

٣- ترتيب الشركات مقدمة الخدمة وفقاً لمستوى كفاءة الأداء العام.
هذا وقد أسفرت نتائج ترتيب الشركات مقدمة الخدمة وفقاً لتقييم مستويات الاداء المالية والإدارية والتجارية للعام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨، عن ما يلي:

- حصول شركة مياه الشرب وصرف صحي الغربية على المركز الأول، وحصول شركة الدقهلية على المركز الثاني، كما حصلت شركة مياه الشرب بالاسكندرية على المركز الثالث.
- حصول شركة المنوفية على المركز الرابع وشركة الشرقية على المركز الخامس.
- حصول شركات مياه الشرب والصرف الصحي بـ (الأقصر، أسوان، قنا، مرسى مطروح، شمال وجنوب سيناء) على المراكز الأخيرة بالقطاع مما يتطلب توجيه الشركة القابضة نحو دعم تلك الشركات من كافة الجوانب مع حتمية وضع خطط وبرامج ذات مدى زمني محدد تهدف إلى تحسين مستويات الاداء تدريجياً.

أصدر الجهاز مجموعة من التوصيات التي تساهم في الإرتقاء بمستويات الأداء المالية والإدارية والتجارية لشركات مياه الشرب والصرف الصحي العاملة بالقطاع والتي تستهدف إتخاذ مجموعة من الإجراءات والبرامج والخطط التي تعمل على تحقيق كما يلي:

- ميكنة وتطوير نظم التكاليف بالشركات مقدمة الخدمة بما يساهم نحو الوصول إلى التكلفة الحقيقية للمتر المكعب من مياه الشرب والصرف الصحي
- خفض تكاليف التشغيل والصيانة للمحطات والشبكات.
- تحسين معدلات كفاءة التحصيل والعمل على ربطها بنظام الحوافز للعاملين بالشركات.
- تحسين كفاءة نظم قراءة العدادات وصيانتها مع ضمان الإلتزام بمحاسبة المشتركين طبقاً لاستهلاكات فعلية.
- 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.



الباب الثالث

مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة

أولاً : مؤشرات الاداء ومستويات الخدمة الخاصة بخدمات مياه الشرب والصرف الصحي

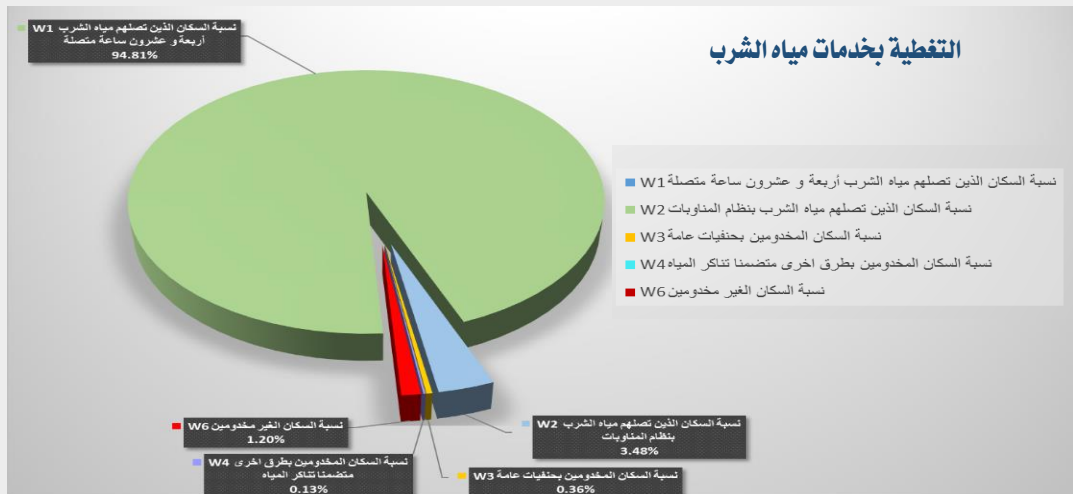
ثانياً : مؤشرات الاداء الخاصة بجودة المياه

أولاً : مؤشرات الاداء ومستويات الخدمة الخاصة بخدمات مياه الشرب والصرف الصحي

خدمات میاه الشرب :

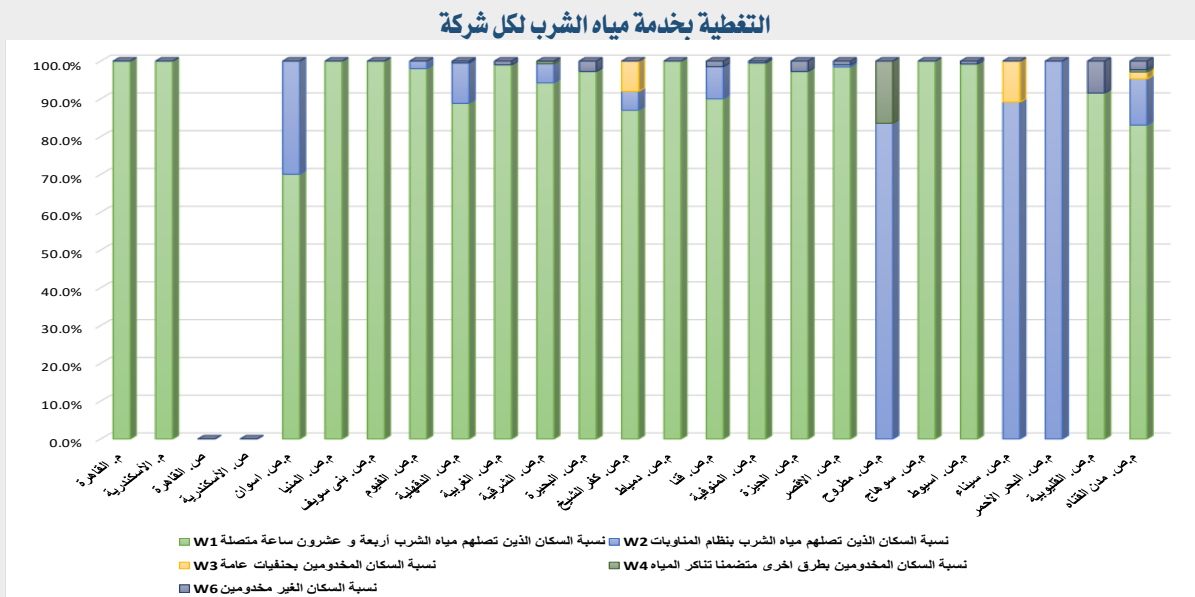
التغطية بخدمات مياه الشرب على مستوى الشركات

بلغت التغطية بخدمات مياه الشرب على مستوي ٢٤ شركة لمدة ٢٤ ساعة متصلة ٩٤,٨ ٪ بينما بلغت التغطية بنظام المناوبات ٣,٥ ٪ أما المخدمين بحنفيات عامة فقد بلغت ٠,٤ ٪ في حين بلغ المخدمين بطرق اخرى متضمنة تناكر المياه ٠,١ ٪ ما الغير مخدمين فقد بلغت ١,٢ ٪ .



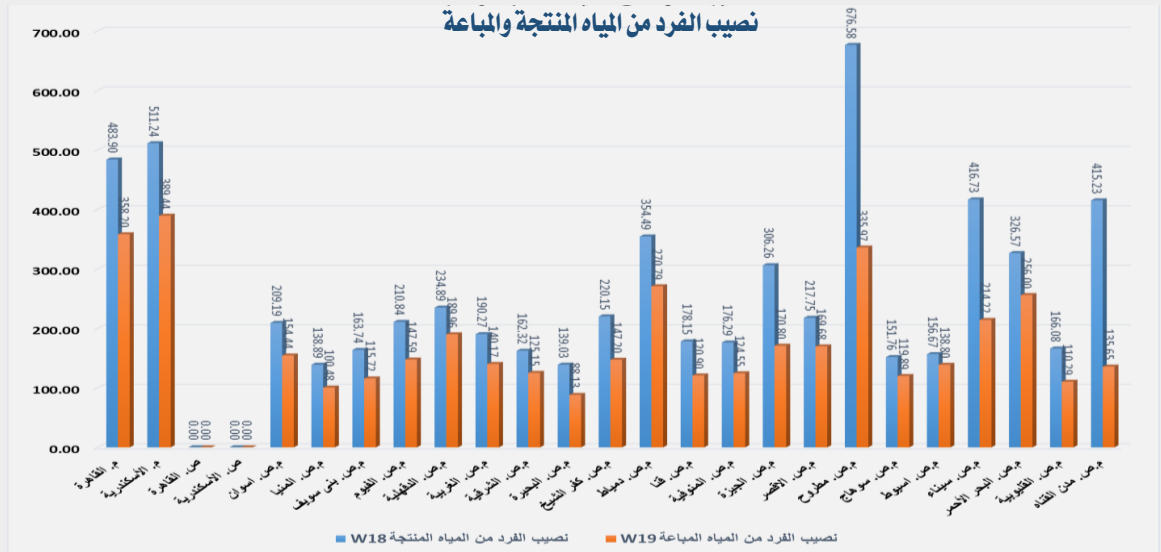
التغطية بخدمات مياه الشرب لكل شركة

- بلغت التغطية بنظام ٢٤ ساعة متصلة في كل من شركة مياه القاهرة ومياه الاسكندرية ومياه شرب وصرف صحي سوهاج والمنيا وبني سويف ودمياط ١٠٠٪.
- تلاهم شركة مياه شرب وصرف صحي المنوفية حيث بلغت التغطية ٢٤ ساعة متصلة ٩٩,٥٪ اما نسبة ٠,٥٪ فهم غير مخدومين.
- بينما بلغت أقل نسبة تغطيه بنظام ٢٤ ساعة متصلة في شركة مياه شرب وصرف صحي أسوان حيث بلغت ٧٠,٠٠٪ ويتم تغطية ٣٠,٠٠٪ بنظام المتوبات.



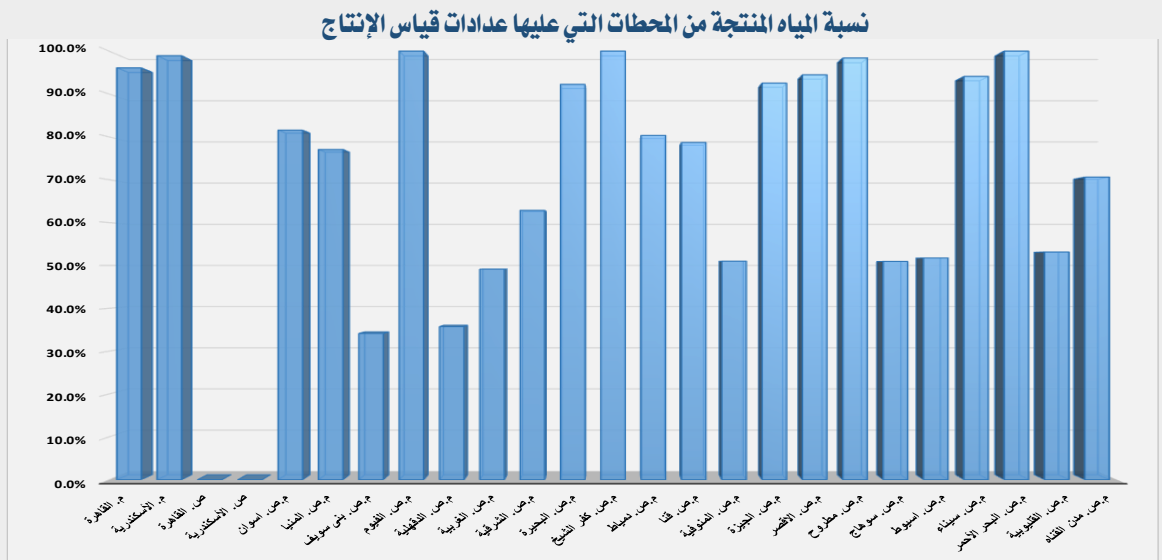
نصيب الفرد من كميات المياه المنتجة والمباعة

- تصدرت الشركات شركة مياه شرب مطروح من حيث نصيب الفرد من كمية المياه المنتجة والتي بلغ نصيب الفرد ٦٧٦,٥٨ لتر/يوم اما نصيب الفرد من حيث كمية المياه المباعة فقد بلغت ٣٣٥,٩٧ لتر/يوم.
- تصدرت شركة مياه الشرب بالاسكندرية الشركات من حيث نصيب الفرد من المياه المباعة وقد بلغت ٣٨٩,٤٤ لتر/يوم.



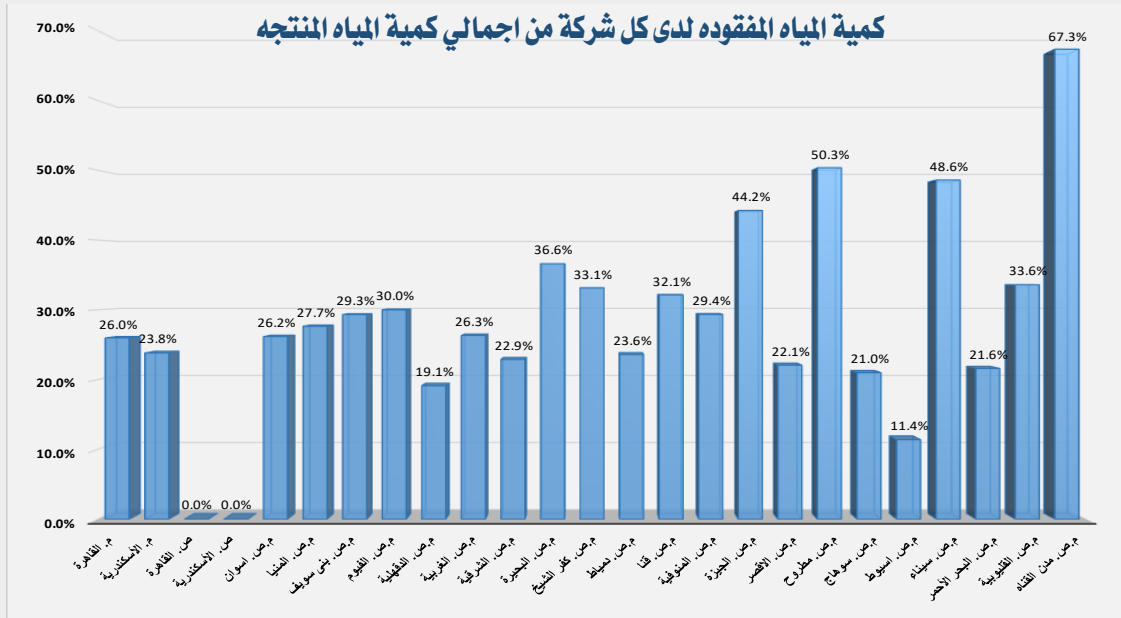
كميات المياه المنتجة من المحطات المركب عليها عدادات

جاءت شركة مياه شرب وصرف صحي كفر الشيخ والفيوم والبحر الاحمر في المركز الأول من حيث كمية المياه المنتجة من المحطات المركب عليها عدادات حيث بلغت ١٠٠٪ ، تليها شركة مياه شرب الاسكندرية حيث بلغت ٩٨,٩٪ ، تليهم شركة مياه شرب وصرف صحي مطروح بنسبة ٩٨,٤٪ في حين بلغت أقل نسبة للمياه المنتجة من المحطات المركب عليها عدادات ٣٤,١٪ في شركة مياه شرب وصرف صحي بني سويف.



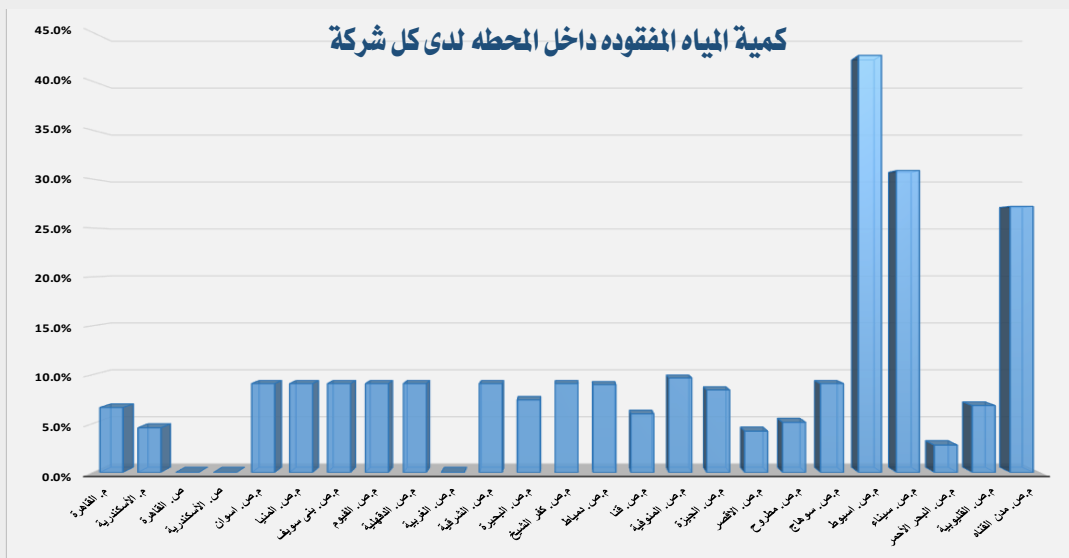
الفاقد من المياه

- تصدرت شركة مياه شرب وصرف صحي مدن القناة الشركات من حيث نسبة الفاقد من المياه حيث بلغت ٦٧,٣٪ تليها شركة مياه شرب وصرف صحي مطروح بنسبة ٥٠,٣٪.
- بلغت نسبة الفاقد بشركة مياه شرب وصرف صحي أسبوط ١١,٤٪ وهي أقل نسبة للفاقد بين الشركات.



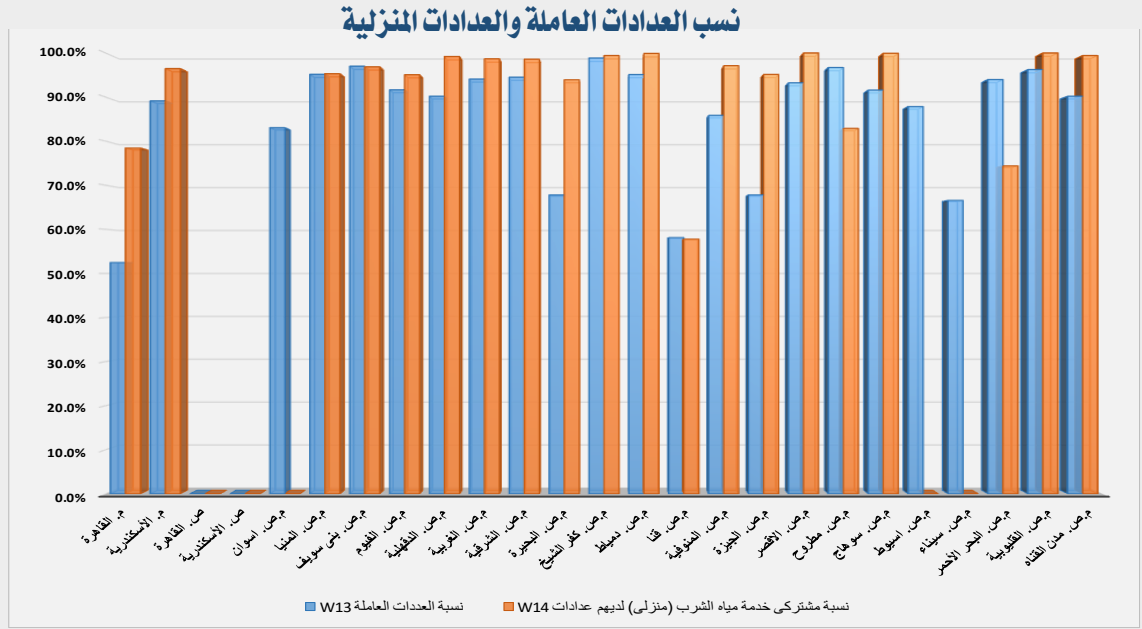
الفاقد داخل المحطات

- جاءت أعلى نسبة للفاقد داخل المحطات لدى شركة مياه شرب وصرف صحي أسبوط حيث بلغت ٤٢,٦٠٪ في حين جاءت أقل نسبة للفاقد داخل المحطات في شركة مياه شرب وصرف صحي البحر الأحمر ٢,٨٪.



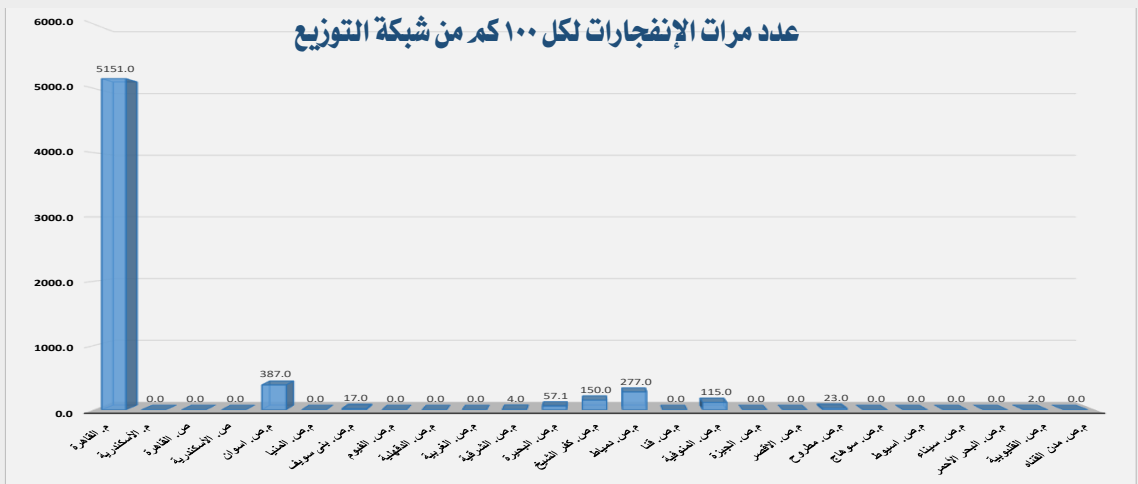
العدادات العاملة والعدادات المنزلية

- بلغت أعلى نسب للعدادات العاملة في شركة مياه شرب وصرف صحي كفر الشيخ والتي بلغت ٩٨,٨% في حين بلغت أقل نسبة للعدادات العاملة لدى شركه مياه شرب القاهرة حيث بلغت النسبة ٥٢,٥%
- بلغت أعلى نسب للعدادات العاملة للاشتراكات المنزليه ١٠٠% في شركة مياه شرب وصرف الاقصر، في حين بلغت أقل نسبة ٥٧,٨% لدى شركه مياه شرب وصرف صحي بقنا.



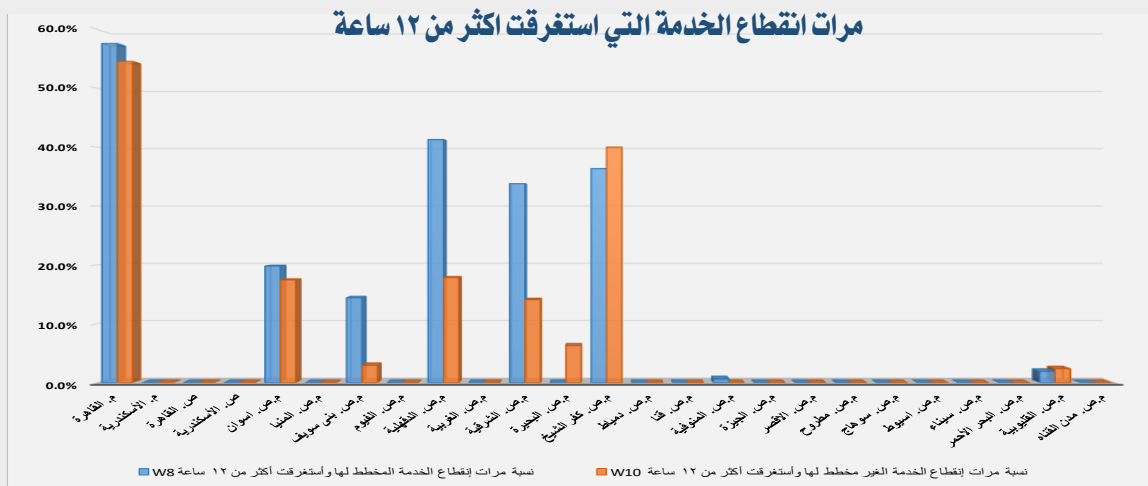
الانفجارات لكل ١٠٠ كم من الشبكة

- بلغ أكبر عدد مرات انفجار لكل ١٠٠ كم من الشبكة لدى شركه مياه القاهرة حيث تبلغ ٥١٥١ انفجار بينما تليها شركه مياه شرب وصرف صحي اسوان بواقع ٣٨٧ انفجار.



الانتقادات

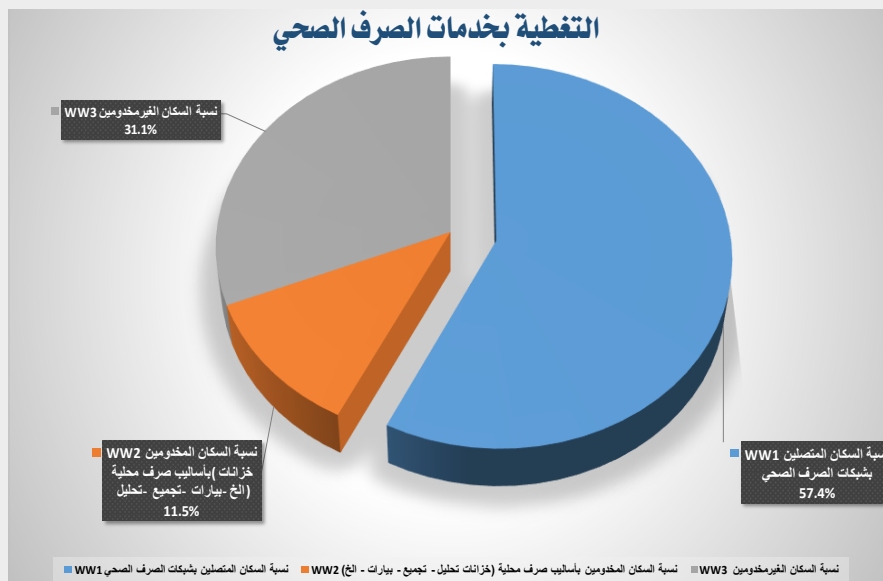
- تصدرت شركه مياه القاهره أعلى نسبة مرات إنقطاع الخدمه الغير مخطط لها واستغرقت أكثر من ١٢ ساعة وقد بلغت ٥٤,٥% بواقع عدد مرات انقطاع ١١ مره في حين بلغت عدد مرات إنقطاع الخدمة المخطط لها ٣٣ مرة وبلغ نسبة لم تتجاوز ١٢ ساعة من مرات إنقطاع الخدمة المخطط لها ٥٧,٦% من اجمالي الانقطاعات.



خدمات الصرف الصحي :

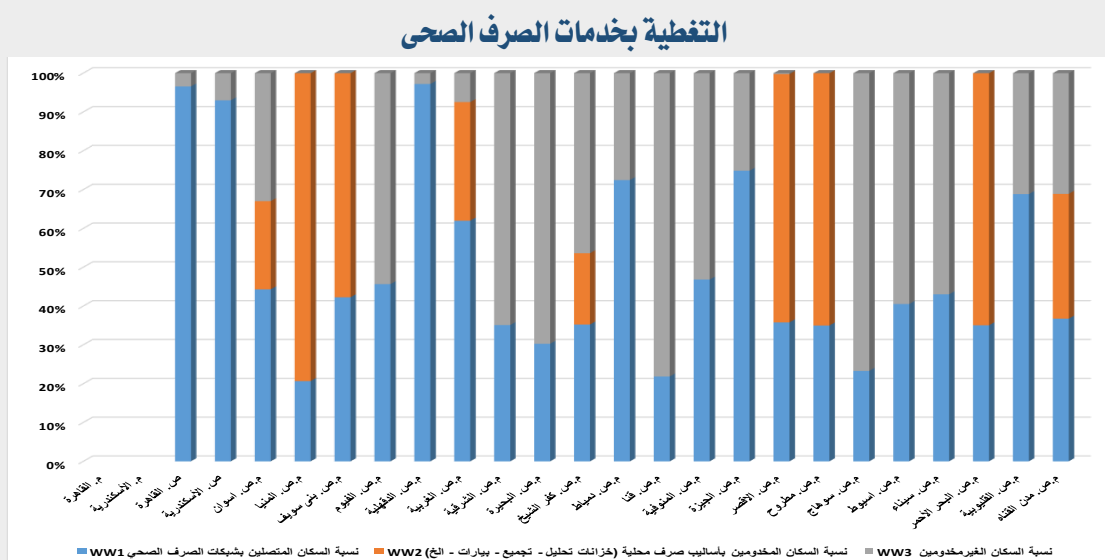
التغطية بخدمات الصرف الصحي

- بلغت نسبة السكان المتصلين بشبكات الصرف الصحي لإجمالي ٢٤ شركة ٥٧,٤٠% وتبلغ نسبة السكان المخدومين بأساليب صرف محليه (خزانات تحليل - تجميع - بيارات) ١١,٥% أما نسبة السكان الغير مخدومين بخدمه الصرف الصحي فقد بلغت ٣١,٥%.



التغطية بخدمات الصرف الصحي على مستوى الشركات

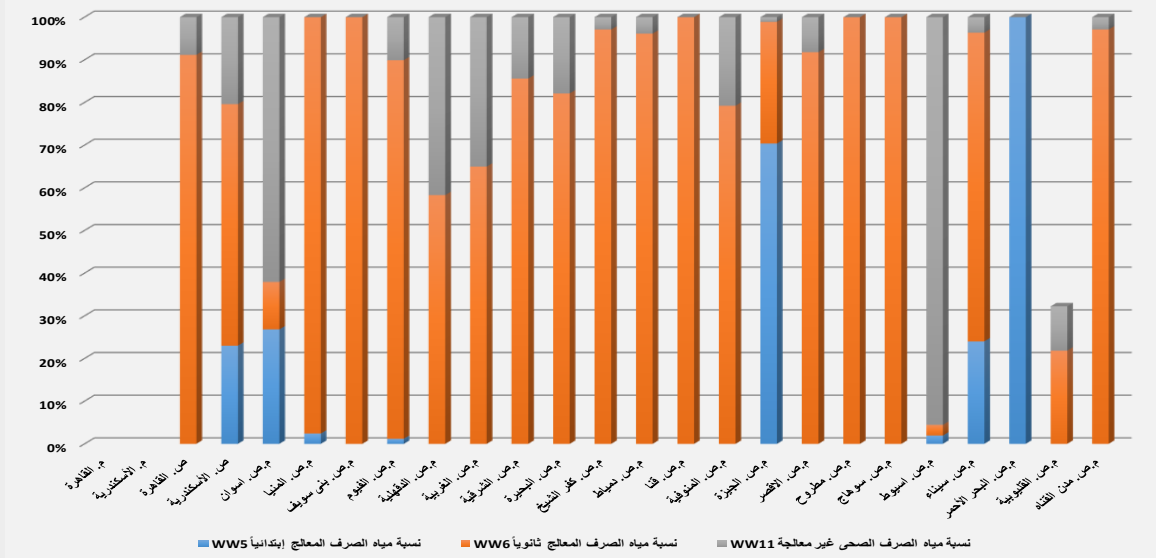
- بلغت أعلى نسبة تغطيه على مستوى الشركات لخدمة الصرف الصحي (المتصلين بشبكات الصرف الصحي) لدى شركة الدقهلية للصرف صحي بنسبه ٩٧.٢ ٪ يليها شركه القاهرة بنسبه ٩٦.٦ ٪ يليها شركة صرف الاسكندرية نسبة ٩٣.٠ ٪ أما أقل نسبة للتغطيه توجد لدى شركه مياه شرب وصرف صحي المنيا بنسبه ٢٠.٧ ٪ وشركه مياه شرب وصرف صحي قنا بنسبه ٢١.٨ ٪.



انواع معالجة الصرف الصحي

- بلغت نسبة المعالجة الثانوية لمياه الصرف الصحي المجموع ١٠٠٪ لكل من شركه مياه شرب وصرف صحي بقنا وشركه مياه شرب وصرف صحي بسوهاج ومطروح وبني سويف
- تبلغ نسبة المعالجة الابتدائية لمياه الصرف الصحي المجموع ١٠٠٪ لشركه البحر الأحمر
- تبلغ نسبة الصرف الصحي الغير معالج ٩٥.٥٪ لدى شركه مياه شرب وصرف صحي اسيوط

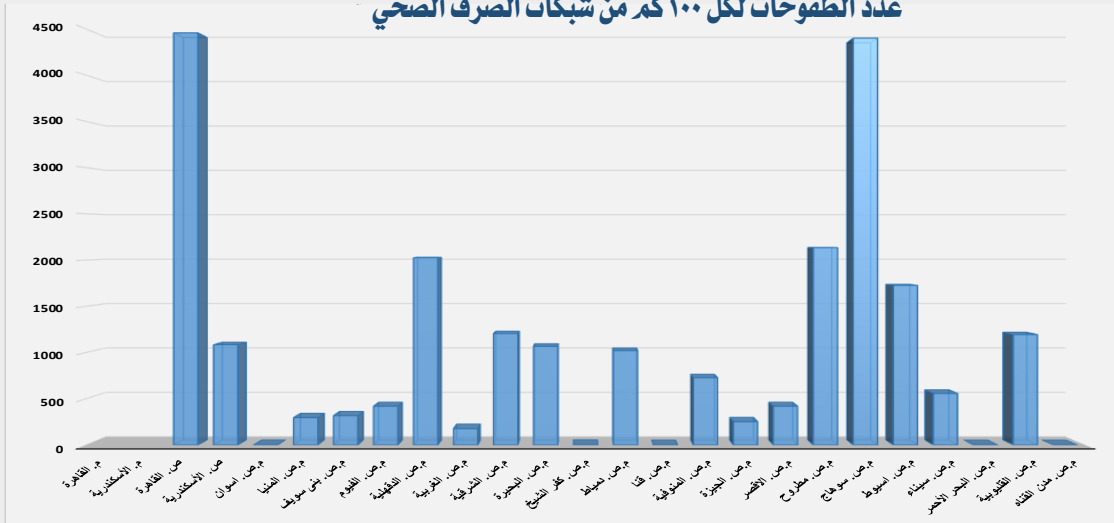
نسب وانواع مياه الصرف المعالج



طفوحات لكل ١٠٠ كم من الشبكة

- بلغت عدد الطفوحات لكل ١٠٠ كم من الشبكة لشركه صرف القاهرة ٤٤٥٧.٠ طفح لكل ١٠٠ كم من شبكات القاهرة وهذا نظرا لطول الشبكات وقدمها بينما بلغ عدد الطفوحات لكل ١٠٠ كم أقل من ١٠٠٠ لشركه مياه شرب وصرف صحي "المنوفية، الغربية، سيناء، الأقصر، اسوان، بني سويف، الفيوم، كفر الشيخ، الجيزة، المنيا".

عدد الطفوحات لكل ١٠٠ كم من شبكات الصرف الصحي

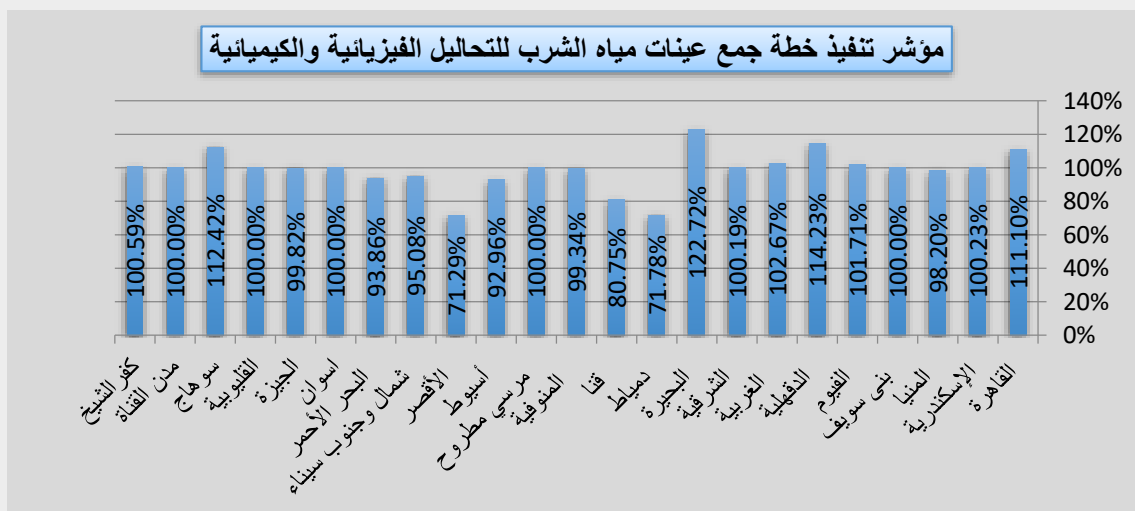


ثانياً : مؤشرات الأداء الخاصة بجودة المياه

جودة مياه الشرب

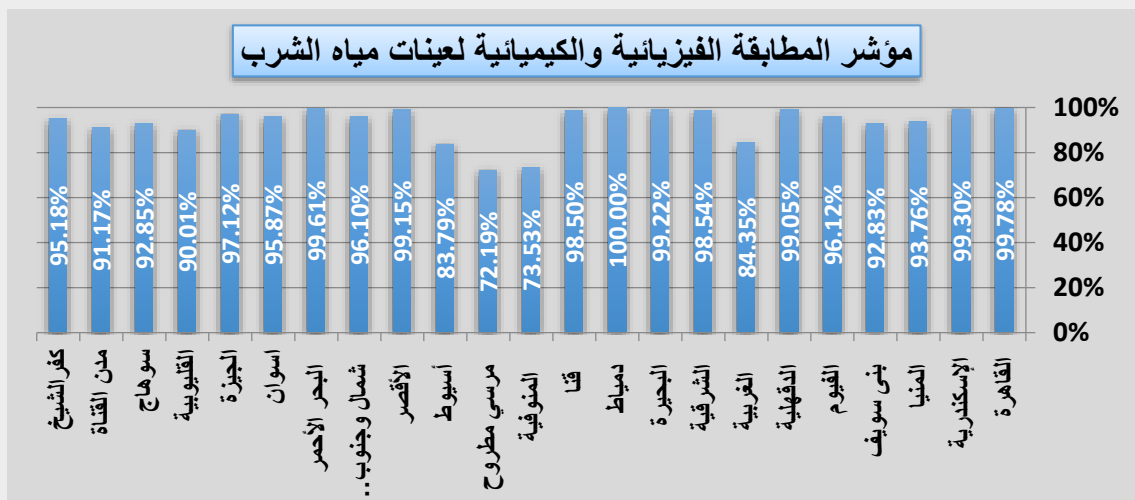
١. مؤشر تنفيذ خطة جمع عينات مياه الشرب للتحاليل الفيزيائية والكيميائية

- يوضح الشكل نسبة العينات التي تم تحليلها فيزيائياً وكيميائياً بالفعل إلى العدد المخطط له خلال السنة.
- لوحظ زيادة نسبة العينات التي تم تحليلها بالفعل خلال العام عن العدد المخطط له في بعض الشركات (البحيرة).



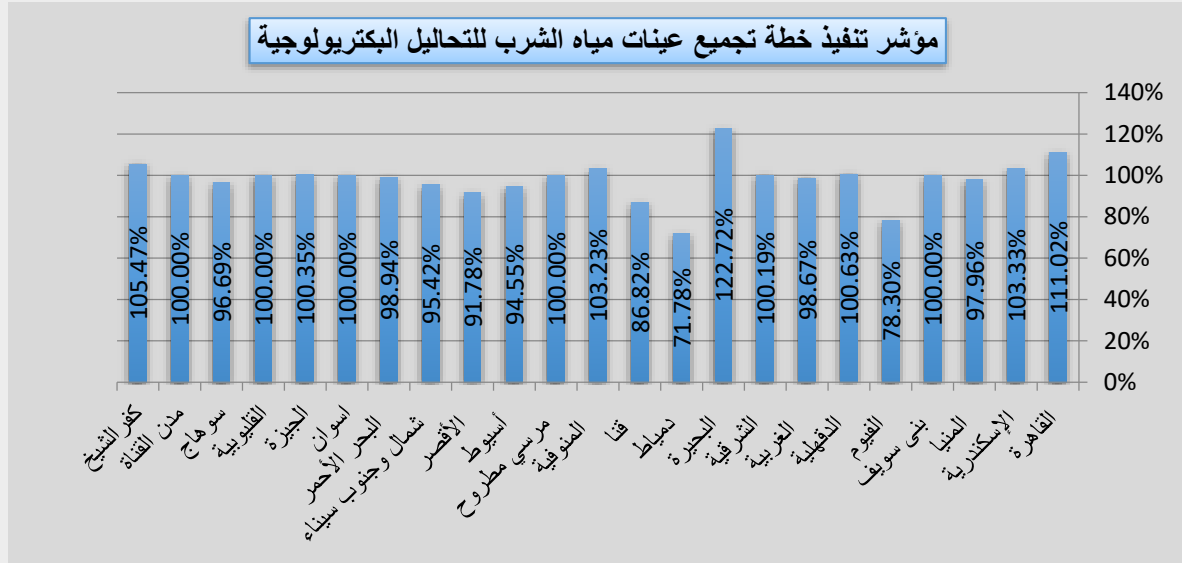
٢. مؤشر المطابقة الفيزيائية والكيميائية لعينات مياه الشرب

- يوضح الشكل نسبة العينات المطابقة التي تم تحليلها فيزيائياً وكيميائياً إلى العدد الذى تم تحليلها بالفعل خلال السنة.
- أفادت المؤشرات الفيزيائية والكيميائية أن نسب المطابقة في جميع المحافظات لم تختلف بنسبة كبيرة في العام المالى ٢٠١٧/٢٠١٨ م عنه في العام المالى ٢٠١٦/٢٠١٧ م فيما عدا محافظات (مرسى مطروح - مدن القناة).
- بلغت نسبة العينات المطابقة فيزيائياً وكيميائياً خلال العام المالى ٢٠١٧/٢٠١٨ م في محافظات مدن القناة ٩١,١٧% مقارنة بنسبة ٥١,٦٨% عن العام المالى ٢٠١٦/٢٠١٧ م.
- بلغت نسبة العينات المطابقة فيزيائياً وكيميائياً خلال العام المالى ٢٠١٧/٢٠١٨ م في محافظة مرسى مطروح ٧٢,١٩% مقارنة بنسبة ٩٥,٩٦% عن العام المالى ٢٠١٦/٢٠١٧ م.



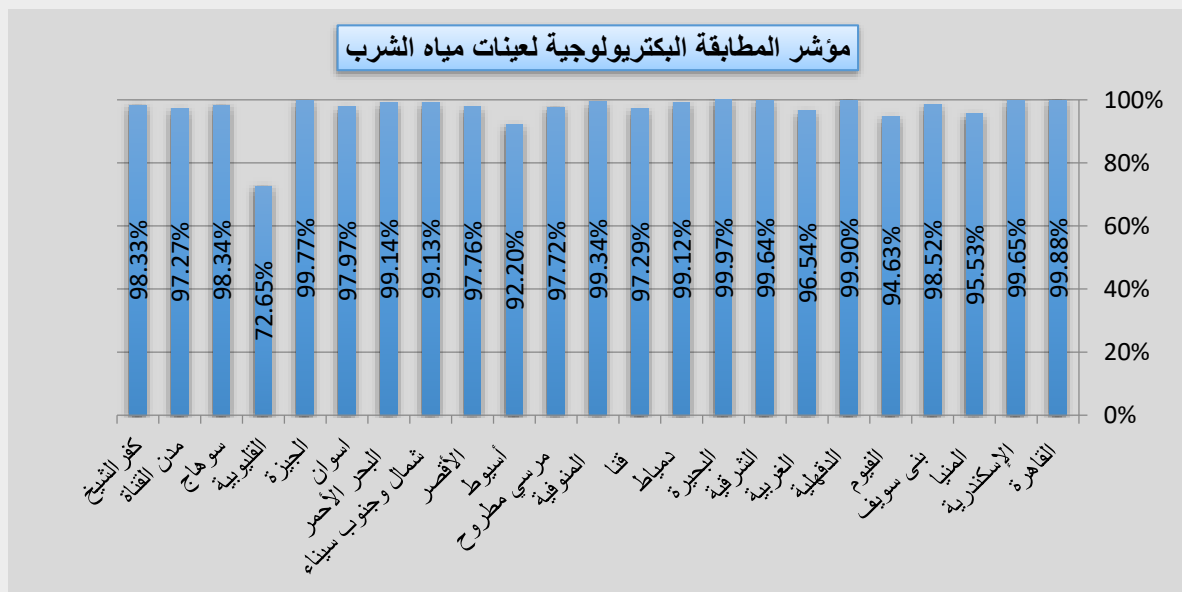
٣. مؤشر تنفيذ خطة جمع عينات مياه الشرب للتحاليل البكتريولوجية

- يوضح الشكل نسبة العينات التي تم تحليلها بكتريولوجياً بالفعل إلى العدد المخطط له خلال السنة.
- لوحظ زيادة نسبة العينات التي تم تحليلها بالفعل خلال العام عن العدد المخطط له فى بعض الشركات (البحيرة، القاهرة).



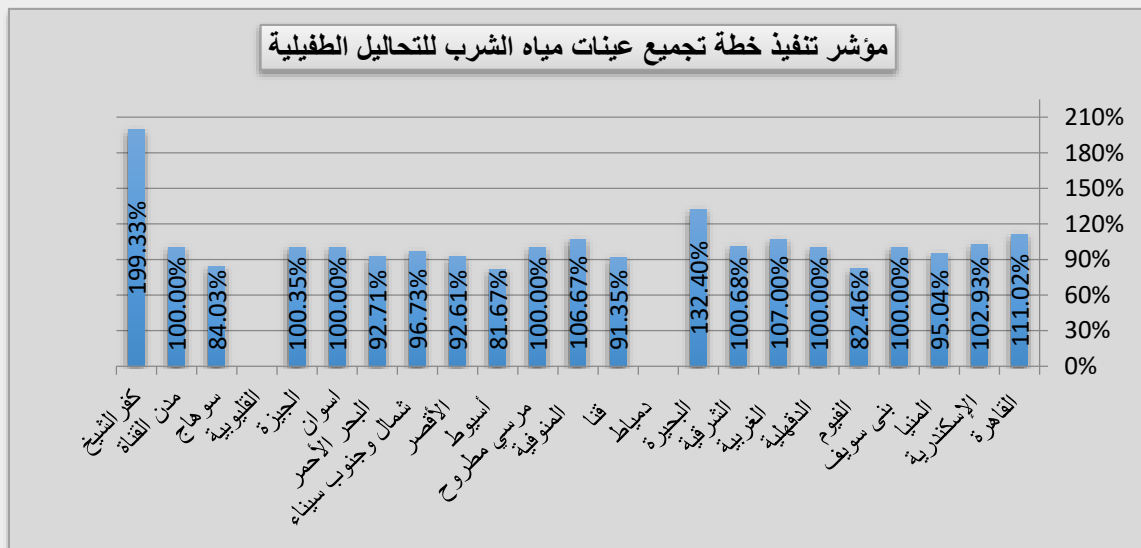
٤. مؤشر المطابقة البكتريولوجية لعينات مياه الشرب

- يوضح الشكل نسبة العينات المطابقة التي تم تحليلها بكتريولوجياً إلى العدد الذى تم تحليلها بالفعل خلال السنة.
- أفادت المؤشرات البكتريولوجية أن نسب المطابقة فى جميع المحافظات لم تختلف بنسبة كبيرة فى العام المالى ٢٠١٨/٢٠١٧ م عنه فى العام المالى ٢٠١٧/٢٠١٦ م
- لوحظ ارتفاع نسبة العينات المطابقة بكتريولوجياً خلال العام المالى ٢٠١٨/٢٠١٧ فى محافظات مدن القناة ٩٧,٢٧% مقارنة بنسبة ٦٨,٢% عن العام المالى ٢٠١٧/٢٠١٦ م.



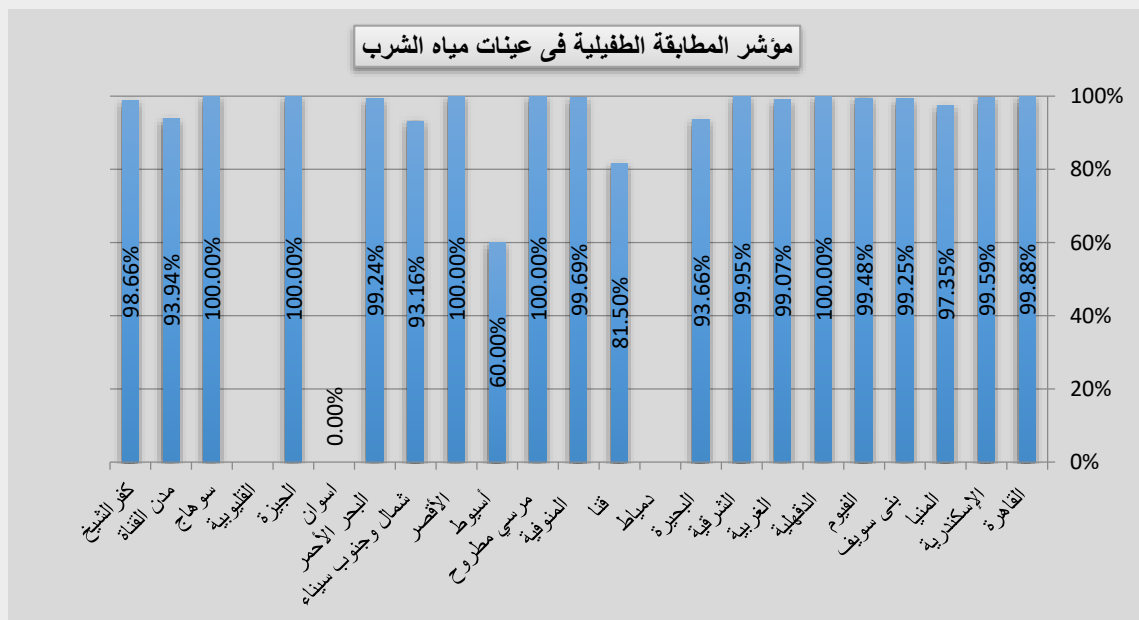
٥. مؤشر تنفيذ خطة جمع عينات مياه الشرب للتحاليل الطفيلية

- يوضح الشكل نسبة العينات التي تم فحصها طفيلياً بالفعل إلى العدد المخطط له خلال السنة.
- بالنسبة لشركة دمياط لم يتم عمل هذا النوع من التحاليل.
- بالنسبة لشركة القليوبية لا توجد امكانية لإجراء الفحوص الخاصة بهذا الفحص.
- لوحظ زيادة نسبة العينات التي تم تحليلها بالفعل خلال العام عن العدد المخطط له فى بعض الشركات (البحيرة - كفر الشيخ).



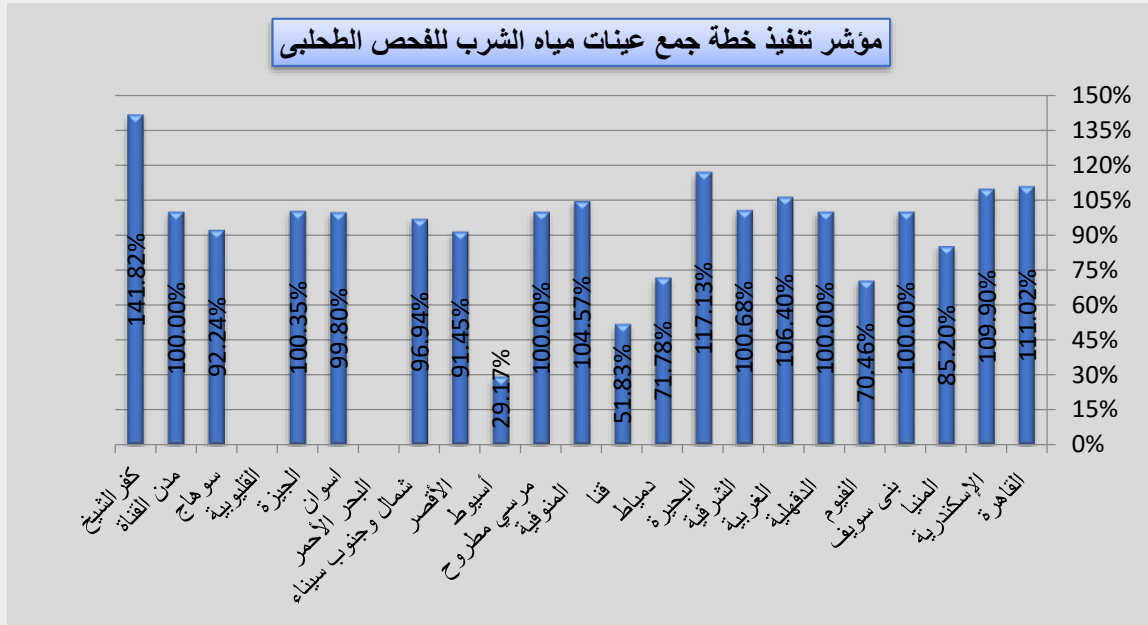
٦. مؤشر المطابقة لعيّنات مياه الشرب

- يوضح الشكل نسبة العينات المطابقة التي تم فحصها طفيلياً إلى العدد الذى تم تحليلها بالفعل خلال السنة.
- بالنسبة لشركة دمياط لم يتم عمل هذا النوع من التحاليل.
- بالنسبة لشركة القليوبية لا توجد امكانية لإجراء الفحوص الخاصة بهذا التحليل كما هو فى العام الماضى.
- بالنسبة لشركة اسوان لوحظ ان جميع العينات غير مطابقة طفيلياً.
- بالنسبة لشركات بنى سويف والمنوفية فقد كانت نسبة المطابقة ٩٩.٢٥% ، ٩٩.٦٩% فى العام المالى ٢٠١٧/٢٠١٨ بمقارنة بعدم امكانية إجراء هذه التحاليل فى العام المالى ٢٠١٦/٢٠١٧م.



٧. مؤشر تنفيذ خطة جمع عينات مياه الشرب للتحاليل الطحلبية

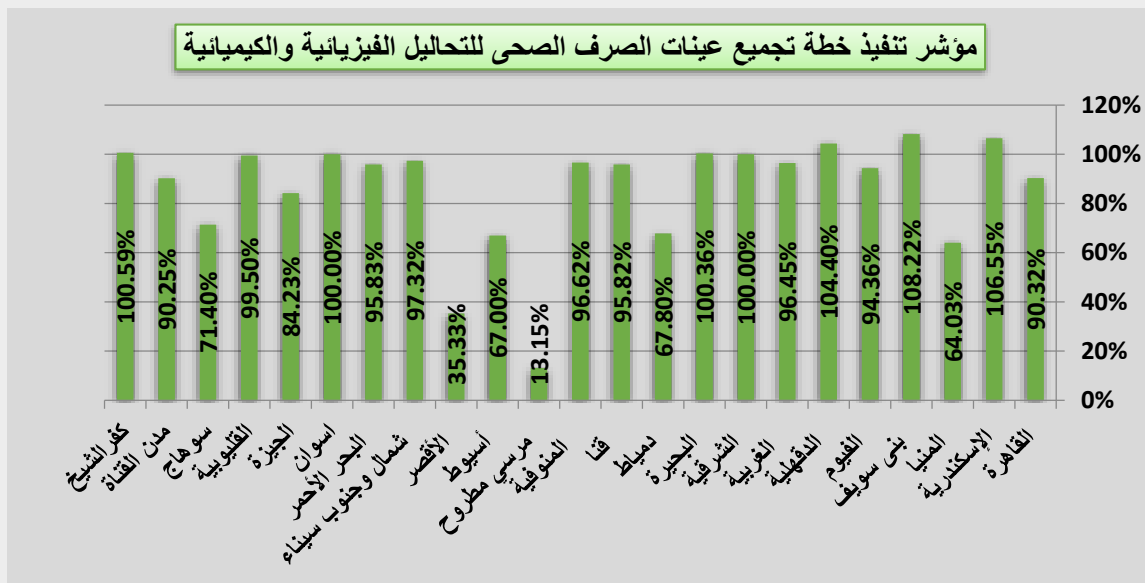
- يوضح الشكل نسبة العينات التي تم فحصها طحلبيا إلى العدد المخطط له خلال السنة.
- بالنسبة لشركة القليوبية لا توجد امكانية لإجراء التحاليل الخاصة بهذا الفحص.
- بالنسبة لشركة البحر الاحمر تم احتساب عدد العينات المخطط فحصها طحلبيا ضمن التي تم فحصها طفيليا، وسوف يتم الفصل بين النوعين فى العام القادم.
- لوحظ زيادة نسبة العينات التى تم تحليلها بالفعل خلال العام عن العدد المخطط له فى بعض الشركات (كفر الشيخ).
- لوحظ انخفاض نسبة العينات التى تم تحليلها بالفعل خلال العام عن العدد المخطط له فى بعض الشركات (اسيوط).



كفاءة معالجة الصرف الصحي

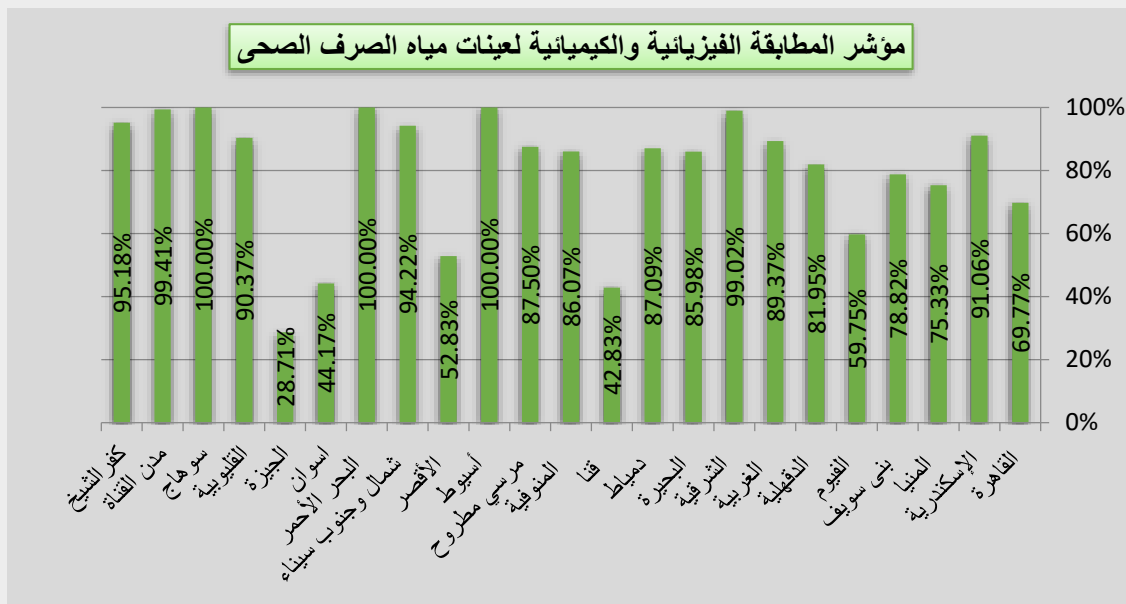
١. مؤشر تنفيذ خطة جمع عينات مياه الصرف الصحي للتحاليل الفيزيائية والكيميائية

- يوضح الشكل نسبة العينات التي تم تحليلها فيزيائياً وكيميائياً بالفعل إلى العدد المخطط له خلال السنة.
- لوحظ انخفاض نسبة العينات التي تم تحليلها بالفعل خلال العام عن العدد المخطط له في بعض الشركات (مرسى مطروح - الأقصر).



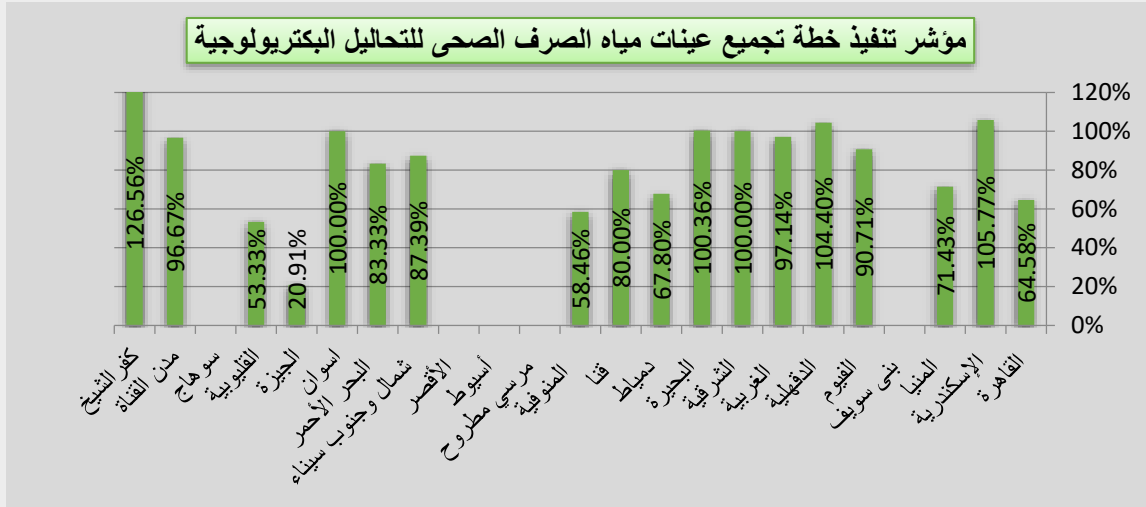
٢. مؤشر المطابقة الفيزيائية والكيميائية لعينات مياه الصرف الصحي

- يوضح الشكل نسبة العينات المطابقة التي تم تحليلها فيزيائياً وكيميائياً إلى العدد الذى تم تحليلها بالفعل خلال السنة.
- لوحظ انخفاض عدد العينات المطابقة في بعض الشركات (قنا - اسوان - الجيزة).
- لوحظ انخفاض نسبة العينات المطابقة فيزيائياً وكيميائياً في العام المالى ٢٠١٧/٢٠١٨ في محافظات القاهرة والفيوم ٦٩.٧٧% - ٥٩.٧٥% مقارنة بالعام المالى ٢٠١٦/٢٠١٧ والتي بلغت ٨٣.٤% - ٧٢.٧% على التوالي.



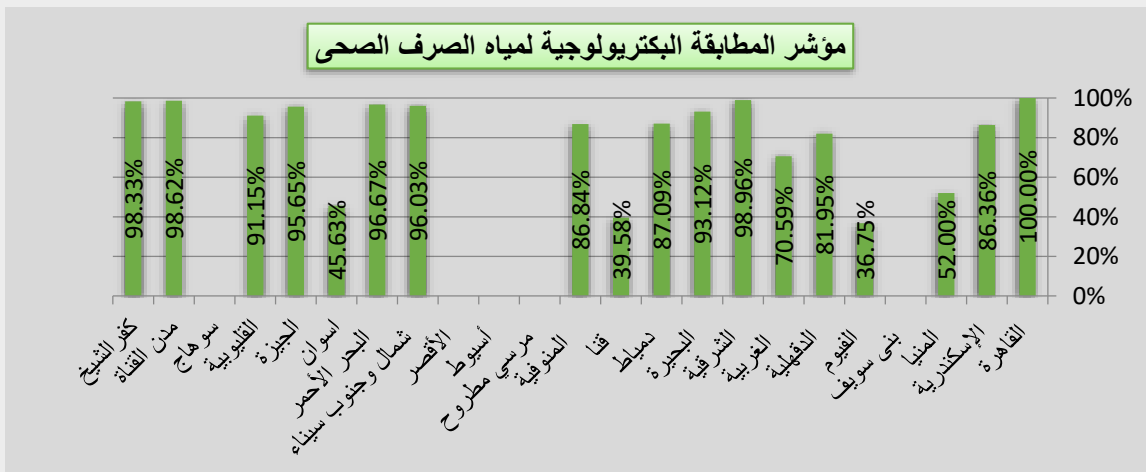
٣. مؤشر تنفيذ خطة جمع عينات مياه الصرف الصحي للتحاليل البكتريولوجية

- يوضح الشكل نسبة العينات التي تم تحليلها بكتريولوجياً بالفعل إلى العدد المخطط له خلال السنة.
- بالنسبة لشركة بنى سويف لا توجد خطة للعينات التي تم تحليلها بكتريولوجياً.
- بالنسبة لشركة مرسى مطروح لا يوجد معمل مجهز بصورة كافية لإجراء التحاليل البكتريولوجية.
- بالنسبة لشركات الأقصر، اسيوط، سوهاج لا يوجد برنامج لتحليل العينات بكتريولوجياً حيث أن جميع المحطات تقوم بالصرف على غابات شجرية طبقاً للكوود المصرى رقم ٥٠١ / ٢٠١٥ درجة (د) لاستخدام مياه الصرف الصحي المعالجة فى مجال الزراعة.
- لوحظ انخفاض نسبة العينات التي تم تحليلها بالفعل خلال العام عن العدد المخطط له فى بعض الشركات (الجيزة).



٤. مؤشر المطابقة البكتريولوجية لعينات مياه الصرف الصحي

- يوضح الشكل نسبة العينات المطابقة التي تم تحليلها بكتريولوجياً إلى العدد الذى تم تحليلها بالفعل خلال السنة.
- بالنسبة لشركة بنى سويف لا توجد عينات تم تحليلها بكتريولوجياً.
- بالنسبة لشركة مرسى مطروح لا يوجد معمل مجهز بصورة كافية لإجراء التحاليل البكتريولوجية.
- بالنسبة لشركات الأقصر، اسيوط، سوهاج لا يوجد برنامج لتحليل العينات بكتريولوجياً حيث أن جميع المحطات تقوم بالصرف على غابات شجرية طبقاً للكوود المصرى رقم ٥٠١ / ٢٠١٥ درجة (د) لاستخدام مياه الصرف الصحي المعالجة فى مجال الزراعة.
- لوحظ انخفاض عدد العينات المطابقة فى بعض الشركات (الفيوم، قنا، واسوان).





الباب الرابع جودة الخدمة

المحور الأول: - مراجعة جوده مياه الشرب وكفاءه معالجه الصرف الصحى

منهجية الجهاز في مراجعة جودة مياه الشرب

- التعاون مع وزارة الصحة لىتم موافاة الجهاز بنتائج التحاليل التى تمت لعينات مأخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب بمحافظات الجمهورية خلال العام (كل ثلاثة أشهر).
- الرجوع إلى نتائج تحاليل عينات مأخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب بالتقارير السابقة وكذلك المناطق التى تظهر بها شكاوي جودة مياه الشرب.
- دراسة التحاليل السابقة لىتم اختيار المحافظات ذات الخطورة مرتبة ترتيباً تنازلياً طبقاً لأوزان أعطيت لنسب العينات الغير مطابقة بكتريولوجياً والتي تعدت نسبة (٥%) وكذلك نسب العينات الغير مطابقة كيميائياً خلال العام (كل ثلاثة أشهر)، مأخوذاً في الاعتبار نوعية المياه (المصدر) ونسبة تغطية هذا المصدر في المحافظة.
- التعاون مع إحدى الجهات المصرية المحايدة المتعاقد معها الجهاز من خلال بروتوكول سنوى لىتم تجميع عينات من مأخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب.
- مقارنة النتائج بالقيم الواردة في المواصفات القياسية المصرية لمياه الشرب الصادره طبقاً للقرار الوزاري رقم (٤٥٨) لسنة ٢٠٠٧م.
- عمل التحليل الإحصائي لنتائج التحاليل.
- عمل ملخص للنتائج المستخلصة مما ورد في تحاليل الجهات المشار إليها مبيناً فيه أوجه الإتفاق أو الإختلاف في هذه النتائج.
- إعداد التقرير الفنى النهائى شاملاً التوصيات بناءً علي ماتم حصره في الملخص النهائى متضمناً وجهة النظر العلمية لعلاج كافة أشكال القصور (إن وجدت) سواء في مراحل التنقية وذلك بغرض تحسين جودة مياه الشرب المنتجة.
- إرسال التقارير إلى الجهات المعنية للتوجيه نحو إتخاذ الإجراءات لتنفيذ التوصيات التى تضمنها التقرير.
- يقوم مقدمي الخدمة بموافاة الجهاز بالإجراءات التى إتخذت في هذا الشأن خلال خمسة عشر يوماً من إرسال التقرير.
- يقوم الجهاز بمتابعة تنفيذ التوصيات.
- وفي هذا الإطار فقد قام الجهاز خلال الفترة من يوليو ٢٠١٧ حتى يونيو ٢٠١٨ بإصدار عدد (٩) تقارير عن جودة مياه الشرب بمحافظات (الشرقية، الغربية، الأقصر، سوهاج، قنا، متبعة قنا، أسيوط والوادى، كفر الشيخ، بنى سويف)، وتم إصدار عدد (٣) تقارير عن جودة مياه الشرب بالمدن التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة (بمحافظات القاهرة الكبرى والجيزة وبنى سويف) طبقاً للخطة الموضوعه والمعتمدة من مجلس الإدارة، والجدول التالي يوضح ذلك.

تقارير مراجعة جودة مياه الشرب

م	المحافظة	عدد العينات	تاريخ تجميع العينات	تاريخ الإصدار
١	الشرقية	١٣٢	أكتوبر ٢٠١٧	نوفمبر ٢٠١٧
٢	الغربية	٨١	نوفمبر ٢٠١٧	يناير ٢٠١٨
٣	الاقصر	٤٧	نوفمبر ٢٠١٧	يناير ٢٠١٨
٤	سوهاج	٦٧	يناير ٢٠١٨	فبراير ٢٠١٨
٥	قنا	٥٤	يناير ٢٠١٨	فبراير ٢٠١٨
٦	اسيوط والوادى	٨٠	ديسمبر ٢٠١٧	فبراير ٢٠١٨
٧	المدن التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة (جهاز القاهرة الجديدة - العاشر من رمضان - العبور)	٢١	فبراير ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
٨	متابعة قنا	٢٩	مارس ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
٩	كفر الشيخ	٥٩	مارس ٢٠١٨	مايو ٢٠١٨
١٠	المدن التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة بمحافظة الجيزة (الشيخ زايد - ٦ أكتوبر)	١٥	ابريل ٢٠١٨	مايو ٢٠١٨
١١	بنى سويف	٤٥	ابريل ٢٠١٨	مايو ٢٠١٨
١٢	المدن التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة بمحافظة بنى سويف	٥	ابريل ٢٠١٨	مايو ٢٠١٨

- تم التنسيق مع مقدمى الخدمة لمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية طبقاً لتوصيات الجهاز.
- تم التأكد من نهو الإجراءات التصحيحية الإدارية.

التوصيات التي وردت بالتقارير:

• بالنسبة لشركات مياه الشرب والصرف الصحي:

- يجب مراجعة المسح البيئي لمأخذ محطات مياه الشرب للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨م بخصوص تنظيم الموارد العامة للمياه اللازمه للشرب والإستعمال الأدمى نظراً لزيادة تركيز الأكسجين الحيوي الممتص، الأكسجين الكيماوي المستهلك، النيتروجين العضوى، والزيوت والشحوم ونقص تركيز الأكسجين الذائب فى المأخذ.
- رفع كفاءة مراحل الترسيب والترشيح طبقاً للكوود المصري للتشغيل والصيانه قرار وزاري (٣٣١) لسنة ٢٠٠٧م نظراً لارتفاع تركيز الالومنيوم المتبقى في بعض عينات الطرود والشبكات السطحية بمحافظة الشرقية، وأيضاً ارتفاع تركيز العكارة في بعض عينات الطرود والشبكات السطحية بمحافظة كفر الشيخ والاقصر.
- ضرورة غسيل وتطهير الشبكات نظراً للإستدلال على وجود الطفيليات الممرضة وارتفاع العد الكلى البكتيرى والإستدلال على وجود مؤشرات التلوث البكتيرى.
- مراجعة جرعة الكلور النهائية ووقت التلامس في بعض مناطق شبكات التغذية نظراً لارتفاع العد الكلى للبكتريا والإستدلال على وجود بكتريا القولون الكلية وبكتريا القولون البرازية والسبحية البرازية.
- مراجعة خطط الغسيل والتطهير والتأكيد علي تنفيذها في مواعيدها بالكيفية المنصوص عليها في دليل تشغيل الشبكات.

- التأكيد على إستمرارية عمل المسح البيئي لفرع رشيد لتقييم الأثر البيئي لجميع الأنشطة والمصارف التى تصب علىه والمخلفات القائمة على ضفاف الترع من خلال وزارة الصحة، وزارة الموارد المائية والري وجهاز شئون البيئة والشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي وشركة مياه الشرب بمحافظة كفر الشيخ.
- دراسة إضافة وحدات إزالة الحديد والمنجنيز لبعض محطات العمليات الإرتوازية نظراً لإرتفاع تركيز عنصرى الحديد والمنجنيز بطرودها.
- سرعة الإنتهاء من خطط سلامة ومأمونية المياه لمحطات مياه الشرب.
- يوصى الجهاز أن تقوم الشركة بمتابعة تنفيذ التوصيات ورفع التقارير عن حالة وتقديم الأعمال دورياً إلى الجهاز وموافاته بالإجراءات التصحيحية فى موعد أقصاه ١٥ يوم من إستلام التقرير.

• بالنسبة لهيئة المجتمعات العمرانية لمياه الشرب والصرف الصحي:

- ضرورة التنسيق بين هيئة المجتمعات العمرانية وكلاً من وزارتي البيئة والموارد المائية والرى لمعرفة أسباب زيادة تركيز الأكسجين الكيماوى المستهلك، النيتروجين العضوى ونقص تركيز الأكسجين الذائب فى عينات مأخذ المحطات.
- يجب مراجعة المسح البيئي لمأخذ محطات مياه الشرب للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨م بخصوص تنظيم الموارد العامه للمياه اللازمه للشرب والاستعمال الأدمى نظراً لزيادة تركيز الأكسجين الكيماوى المستهلك، النيتروجين العضوى ونقص تركيز الأكسجين الذائب فى عينات المأخذ.
- يجب مراجعة خطط الغسيل والتطهير للطرود والشبكات مع تنفيذها فى مواعيدها بالكيفية المنصوص عليها فى دليل تشغيل الشبكات.
- يوصى الجهاز أن تقوم هيئة المجتمعات العمرانية بمتابعة تنفيذ التوصيات ورفع التقارير عن حالة وتقديم الأعمال دورياً إلى الجهاز وموافاته بالإجراءات التصحيحية فى موعد أقصاه ١٥ يوم من إستلام التقرير.

الإجراءات التى تم اتخاذها:

- تم إرسال تقارير الجهاز الخاصة بجودة مياه الشرب الى مكتب السيد الوزير مرفقاً بها المذكرة المرفوعة لسيادته بذات الخصوص .
- تم إرسال نسخة من تقرير الجهاز الى كل من :-
- السيد مستشار الوزير لشئون المرافق.
- شركة مياه الشرب والصرف الصحى بالمحافظة لموافاته بالإجراءات التصحيحية.
- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي.
- هيئة المجتمعات العمرانية.
- وزارة الصحة والسكان.
- وزارة الموارد المائية والرى.
- وزارة البيئة

منهجية الجهاز في إنتاج تقارير كفاءة معالجة الصرف الصحي

- التعاون مع الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي لموافاة الجهاز ببيانات محطات الصرف الصحي المطابقة وغير المطابقة علي مستوى الجمهورية.
- تم حصر محطات الصرف الصحي المطابقة طبقاً لما ورد في بيانات الشركة القابضة لتغطيتها.
- بالتعاون مع إحدى الجهات المصرية المحايدة المتعاقد معها الجهاز وهى (المركز القومى للبحوث- المركز القومى لبحوث الإسكان والبناء- جامعة عين شمس، المركز القومى لبحوث المياه) حيث يقوم فريق عمل مع هذه الجهات بتجميع عينات من المياه الخام والسيب النهائى لمحطات معالجة الصرف الصحي المطابقة وتحليلها لتحديد مدى مطابقتها للوائح والقوانين المنظمة لذلك.
- بالتعاون مع وزارة الصحة يتم موافاة الجهاز بنتائج تحاليل السيب النهائى لمحطات معالجة الصرف الصحي فى المحافظة المشار إليها فى فترة لا تقل عن ٣ أشهر.
- يتم النظر فى توافق هذه النتائج مع بعضها ثم مقارنتها بالتشريعات المنظمة لمعايير السيب النهائى لمحطات معالجة الصرف الصحي طبقاً لأسلوب التخلص النهائى.
- تم تأجيل تغطية محطات المعالجة الغير مطابقة لحين الانتهاء من عمليات الإحلال والتجديد وكذلك الصيانة.
- يتم عمل ملخص للنتائج المستخلصة مما ورد فى تحاليل الجهات المشار إليها مبيناً فيه أوجه الإتفاق أو الإختلاف فى هذه النتائج.
- يتم عمل التوصيات وإرسال التقارير إلى الجهات المعنية للتوجيه نحو إتخاذ الإجراءات لتنفيذ التوصيات التى تضمنها التقرير.
- يقوم مقدمي الخدمة بموافاة الجهاز بالإجراءات التصحيحية التى إتخذت فى هذا الشأن.
- يقوم الجهاز بالمتابعة والتأكد من تنفيذ التوصيات التى وردت بالتقارير.
- وفى هذا الاطار فقد قام الجهاز خلال الفترة من يوليو ٢٠١٧ حتى يونيو ٢٠١٨ بإصدار عدد (١٤) تقرير عن كفاءة معالجة مياه الصرف الصحي بمحافظات (بنى سويف، الجيزة، الشرقية، الغربية، الفيوم، السويس، كفر الشيخ، سوهاج، أسوان، المنوفية، القاهرة، القليوبية، بورسعيد، الإسماعيلية) وتم إصدار عدد (١) تقرير عن كفاءة معالجة مياه الصرف الصحي بالمدن الجديدة التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية بالقاهرة الكبرى طبقاً للخطة الموضوعه والمعتمدة من مجلس إدارة الجهاز والجدول التالي يوضح ذلك:-

تقرير كفاءة معالجة مياه الصرف الصحي

م	المحافظة	عدد عينات السيب النهائى	تاريخ تجميع العينات	تاريخ الإصدار
١	بنى سويف	١٢	أغسطس ٢٠١٧	سبتمبر ٢٠١٧
٢	الشرقية	٢٢	أكتوبر ٢٠١٧	ديسمبر ٢٠١٧
٣	الجيزة	٨	أكتوبر ٢٠١٧	نوفمبر ٢٠١٧
٤	السويس	٣	نوفمبر ٢٠١٧	ديسمبر ٢٠١٧
٥	الغربية	٢٧	نوفمبر ٢٠١٧	يناير ٢٠١٨
٦	الفيوم	٧	ديسمبر ٢٠١٧	يناير ٢٠١٨
٧	كفر الشيخ	١٩	يناير ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
٨	سوهاج	٥	يناير ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
٩	أسوان	3	يناير ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
١٠	المنوفية	١٩	يناير ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
١١	القاهرة	٥	فبراير ٢٠١٨	ابريل ٢٠١٨
١٢	المدن الجديدة بالقاهرة الكبرى	٦	فبراير ٢٠١٨	ابريل ٢٠١٨
١٣	القليوبية	٨	فبراير ٢٠١٨	ابريل ٢٠١٨
١٤	بورسعيد	٤	مارس ٢٠١٨	مايو ٢٠١٨
١٥	الإسماعيلية	٤	مارس ٢٠١٨	مايو ٢٠١٨

- تم التنسيق مع مقدمي الخدمة لمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية طبقاً لتوصيات الجهاز.
- تم التأكد من نهو الإجراءات التصحيحية الإدارية.

التوصيات التي وردت بالتقارير:

• بالنسبة لشركات مياه الشرب والصرف الصحي:

- ضرورة قيام الشركات بالتأكد على مراجعة صرف المنشآت التجارية والصناعية على شبكة الصرف الصحي العامة ومطابقتها للمعايير الواجب توافرها طبقاً لما ورد بالمادة (١٤) من القرار الوزاري رقم (٤٤) لسنة ٢٠٠٠ والذي ينظم المعايير والمواصفات الواجب توافرها في المخلفات السائلة التي يرخص بصرفها على شبكات الصرف الصحي العامة.
- ضرورة قيام الشركات برفع كفاءة التشغيل لمحطات معالجة الصرف الصحي التابعة لها طبقاً لما ورد بدليل تشغيل المحطات مع مراعاة ما ورد بالكود المصري للتشغيل والصيانة نظراً لارتفاع تركيزات الأكسجين الحيوى الممتص، الأكسجين الكيمياءى المستهلك، المواد الصلبة العالقة الكلية، الزيوت والشحوم، الكبريتيدات، العناصر الثقيلة، إرتفاع العد الإحتمالى للمجموعة القولونية وإنخفاض تركيز الأكسجين الذائب فى بعض المحافظات.
- ضبط جرعة الكلور التى يتم ضخها فى السيب النهائى للمحطات نظراً لارتفاع العد الإحتمالى للمجموعة القولونية عن الحدود المسموح بها.
- ضرورة التزام الشركات بتنفيذ أعمال الإحلال والتجديد للمحطات المتوقفة أو الغير مطابقة.
- ضرورة موافاة الجهاز بتنفيذ التوصيات ورفع التقارير عن حالة وتقديم الأعمال دورياً إلى الجهاز وموافاته بالإجراءات التصحيحية فى موعد أقصاه ١٥ يوم من إستلام التقرير.

• بالنسبة للهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي :

- ضرورة قيام الهيئة برفع كفاءة التشغيل لمحطات معالجة الصرف الصحي التابعة لها طبقاً لما ورد بدلائل تشغيل المحطات مع مراعاة ما ورد بالكود المصري للتشغيل والصيانة نظراً لإرتفاع تركيزات الأكسجين الحيوى الممتص والأكسجين الكيميائى المستهلك والمواد الصلبة العالقة الكلية والزيوت والشحوم والكبريتيدات، الكادميوم وإرتفاع العد الإحتمالى للمجموعة القولونية وإنخفاض تركيز الأكسجين الذائب.
- ضرورة ضبط جرعة الكلور التى يتم ضخها فى السيب النهائى للمحطات نظراً لإرتفاع العد الإحتمالى للمجموعة القولونية عن الحدود المسموح بها.
- ضرورة موافاة الجهاز بأخر موقف لمحطات الصرف الصحي التابعة للهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات من حيث التشغيل والإحلال والتجديد.

• بالنسبة للهيئة المجتمعات العمرانية لمياه الشرب والصرف الصحي :

- ضرورة قيام الهيئة برفع كفاءة التشغيل لمحطات معالجة الصرف الصحي التابعة لها طبقاً لما ورد بدليل تشغيل المحطات مع مراعاة ما ورد بالكود المصري للتشغيل والصيانة نظراً لإرتفاع تركيزات الأكسجين الحيوى الممتص والأكسجين الكيميائى المستهلك والمواد الصلبة العالقة الكلية والزيوت والشحوم والكبريتيدات، كاتيونات الصوديوم، أيون الكالسيوم وإرتفاع العد الإحتمالى للمجموعة القولونية وإنخفاض تركيز الأكسجين الذائب.
- ضرورة ضبط جرعة الكلور التى يتم ضخها فى السيب النهائى للمحطات نظراً لإرتفاع العد الإحتمالى للمجموعة القولونية عن الحدود المسموح بها.
- ضرورة مراجعة عمليات التشغيل داخل المحطات بناءً على خطوات التشغيل القياسية الموجودة فى دليل تشغيل المحطات المذكورة والكود المصرى للتشغيل والصيانة.
- ضرورة مراجعة خطط الصيانة الدورية والتأكد من اتمامها لضمان عمل جميع مراحل المعالجة بتلك المحطات بالشكل الامثل للوصول بعملية المعالجة للظروف المثلى.
- ضرورة موافاة الجهاز بتنفيذ التوصيات ورفع التقارير عن حالة وتقدم الأعمال دورياً إلى الجهاز وموافاته بالإجراءات التصحيحية فى موعد أقصاه ١٥ يوم من إستلام التقرير.

الإجراءات التى تم اتخاذها :

- تم إرسال تقارير الجهاز الخاصة بكفاءة معالجة الصرف الصحي الى مكتب السيد الوزير مرفقاً بها المذكرة المرفوعة لسيادته بذات الخصوص.
- تم إرسال نسخة من تقرير الجهاز الى كل من :-
- السيد مستشار الوزير لشئون المرافق.
- شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات لموافاتنا بالاجراءات التصحيحية.
- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي.
- أجهزة المدن الجديدة لموافاتنا بالاجراءات التصحيحية.
- هيئة المجتمعات العمرانية.
- وزارة الصحة والسكان.
- وزارة الموارد المائية والرى.
- وزارة البيئة.

• مراجعة كفاءة معالجة مياه الصرف الصحي بمحطة القاهرة الجديدة (أورسكواليا) :

- نظرا لدور الجهاز فيما يتعلق بمراقبه مياه الصرف الصحي على مستوى الجمهورية ومنها الشركات الخاصة وايضاً بنظام (PPP) مشاركة القطاع العام والخاص فقد تم الاتفاق على تجميع عينات مياه الصرف الصحي من محطه اوراسكواليا (بنظام مشاركته القطاع العام والخاص) وإصدار تقرير ربع سنوى وارساله الى هيئته المجتمعات العمرانية لتفعيل دورها فى هذا الشأن فيما يخص مراجعته النفقات الراسمالية.
- وفى هذا الاطار فقد قام الجهاز فى الفترة من يوليو ٢٠١٧ حتى يونيو ٢٠١٨ بإصدار عدد (٣) تقارير ربع سنوية عن كفاءة معالجة مياه الصرف الصحي بمحطة القاهرة الجديدة (أورسكواليا) طبقاً للخطة الموضوعه والجدول التالي يوضح ذلك:-

م	عدد العينات	تاريخ تجميع العينات	تاريخ الاصدار	الاجراءات التصحيحية
١	٦	يوليو، أغسطس، سبتمبر ٢٠١٧	أكتوبر ٢٠١٧	إرسال تقرير شهرى بالنتائج وحالة التشغيل داخل المحطة
٢	٦	أكتوبر، نوفمبر، ديسمبر ٢٠١٧	يناير ٢٠١٨	إرسال تقرير شهرى بالنتائج وحالة التشغيل داخل المحطة
٣	٦	يناير، فبراير، مارس ٢٠١٨	ابريل ٢٠١٨	إرسال تقرير شهرى بالنتائج وحالة التشغيل داخل المحطة

التوصيات التي وردت بالتقارير :

- قيام شركة صرف صحى القاهرة الكبرى بمراجعة صرف المنشآت التجارية والصناعية على شبكة الصرف الصحي العامة لمحطة (أوراسكواليا) ومطابقتها للمعايير الواجب توافرها طبقاً لما ورد بالمادة (١٤) من القرار الوزاري رقم (٤٤) لسنة ٢٠٠٠ والذي ينظم المعايير والمواصفات الواجب توافرها في المخلفات السائلة التي يرخص بصرفها علي شبكات الصرف الصحي العامة.
- ضرورة قيام الجهة المختصة بتشغيل محطة صرف الصحي القاهرة الجديدة بمتابعة وقياس تركيز الفوسفور الكلى فى المياه الداخلة إلى المحطة لتقييم مدى تأثيره على عملية المعالجة البيولوجية.
- يجب أن تقوم الشركة المشغلة بمتابعة وقياس تركيز الفوسفور الكلى فى المياه الخارجة من المحطة للتأكد من عدم تجاوزها الحد الأقصى المسموح به طبقاً للبنود المذكورة فى العقد.
- يجب على الشركة المشغلة مراجعة مراحل وظروف التشغيل وإجراء الاختبارات اللازمة لتقييم مدى كفاءة المحطة والتأكد من إتباع خطوات التشغيل القياسية.

المحور الثاني :- مراجعة تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات

منهجية الجهاز:

- قام الجهاز بوضع آلية جديدة لقيام فرق العمل التخصصية في المجالات الفنية بزيارات ميدانية للشركات التابعة خلال العام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨ لمراجعة المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات من الناحية الفنية.
- بالنسبة لمراجعة تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات التابعة لشركات مياه الشرب والصرف الصحي فقد قام الجهاز خلال الفترة من يوليو ٢٠١٧ حتى يونيو ٢٠١٨ بإصدار عدد (٦) تقارير عن تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات بمحافظات (دمياط، الغربية، الشرقية، البحيرة، أسيوط، سوهاج)، والجدول التالي يوضح ذلك.
- بالنسبة لمراجعة تشغيل المعامل والمحطات والشبكات التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة فقد قام الجهاز بإصدار عدد (٩) تقارير عن تشغيل المعامل والمحطات والشبكات بمدن (أسيوط الجديدة، القاهرة الجديدة، العبور، العاشر من رمضان، بدر، ٦ أكتوبر، الشيخ زايد، سوهاج الجديدة، بنى سويف الجديدة)، والجدول التالي يوضح ذلك.
- بالنسبة لمتابعة تشغيل المحطات التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة فقد قام الجهاز بإصدار عدد (٤) تقارير عن تشغيل المحطات بمدن (العبور، العاشر من رمضان، ٦ أكتوبر، الشيخ زايد)، والجدول التالي يوضح ذلك.
- بالنسبة لمراجعة تشغيل المعامل والمحطات التابعة للهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي فقد قام الجهاز بإصدار عدد (١) تقرير عن تشغيل معمل ومحطة منفلوط بأسيوط، والجدول التالي يوضح ذلك.

م	المحافظة	نوع التقرير	تاريخ المسح الميداني	تاريخ الإصدار
١	دمياط	مراجعة ميدانية لتشغيل بعض المعامل والمحطات والشبكات	يوليو واغسطس ٢٠١٧	اغسطس ٢٠١٧
٢	الغربية	مراجعة ميدانية لتشغيل بعض المعامل والمحطات والشبكات	سبتمبر ٢٠١٧	أكتوبر ٢٠١٧
٣	الشرقية	مراجعة ميدانية لتشغيل بعض المعامل والمحطات والشبكات	أكتوبر ونوفمبر ٢٠١٧	نوفمبر ٢٠١٧
٤	البحيرة	مراجعة ميدانية لتشغيل بعض المعامل والمحطات والشبكات	ديسمبر ٢٠١٧	يناير ٢٠١٨
٥	أسيوط	مراجعة المعامل والمحطات والشبكات التابعة للشركة	فبراير ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
		مراجعة معمل ومحطة أسيوط الجديدة التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	فبراير ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
		مراجعة معمل ومحطة منفلوط التابعة للهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي	فبراير ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
٦	القاهرة	مراجعة معمل وروافع مياه الشرب بالقاهرة الجديدة التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	فبراير ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
		مراجعة شبكات مياه الشرب ببدر التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	مارس ٢٠١٨	ابريل ٢٠١٨
٧	الشرقية	مراجعة معمل ومحطة وشبكات مياه الشرب بالعاشر التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	فبراير ٢٠١٨	ابريل ٢٠١٨
		مراجعة معمل ومحطة وشبكات مياه الشرب بالعبور التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	مارس ٢٠١٨	ابريل ٢٠١٨
٨	القليوبية	مراجعة معمل ومحطة وشبكات مياه الشرب بالعبور التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	مارس ٢٠١٨	ابريل ٢٠١٨

تابع تقارير مراجعة تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات

م	المحافظة	نوع التقرير	تاريخ المسح الميداني	تاريخ الإصدار
٩	الجيزة	مراجعة معمل ومحطة وشبكات مياه الشرب بالشيخ زايد التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	مارس ٢٠١٨	ابريل ٢٠١٨
		مراجعة معمل ومحطة ٦ أكتوبر التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	مارس ٢٠١٨	ابريل ٢٠١٨
١٠	سوهاج	مراجعة المعامل والمحطات والشبكات التابعة للشركة	ابريل ٢٠١٨	مايو ٢٠١٨
		مراجعة معمل ومحطة سوهاج الجديدة التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	ابريل ٢٠١٨	مايو ٢٠١٨
١١	بنى سويف	مراجعة معمل ومحطة بنى سويف الجديدة التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	ابريل ٢٠١٨	مايو ٢٠١٨
١٢	الجيزة	مراجعة الحالة التشغيلية لمحطة الشيخ زايد التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	مايو ٢٠١٨	مايو ٢٠١٨
١٣	القاهرة	مراجعة الحالة التشغيلية لمحطة العبور التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	مايو ٢٠١٨	يونيو ٢٠١٨
١٤	الشرقية	مراجعة الحالة التشغيلية لمحطات العاشر من رمضان التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	مايو ٢٠١٨	يونيو ٢٠١٨
١٥	الجيزة	مراجعة الحالة التشغيلية لمحطة ٦ أكتوبر التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية	يونيو ٢٠١٨	يونيو ٢٠١٨

- تم التنسيق مع مقدمى الخدمة لمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية طبقاً لتوصيات الجهاز.
- تم التأكد من نهو الإجراءات التصحيحية الإدارية.

التوصيات التي وردت بالتقارير:

• بالنسبة للمعمل المركزي فقد تم التنبيه على ما يلى:

- وجود خرائط GIS توضح المعالم الرئيسية للشبكة .
- الالتزام بتوثيق جميع البيانات الضرورية لتسلسل حياة العينات ومراجعة الاسس والمعايير التى تبنى عليها خطط تجميع العينات.
- العمل على تجديد اعتماد الأيزو ١٧٠٢٥ على أن يشمل جميع المؤشرات الواردة في المواصفة القياسية المصرية.
- مراجعة اجراءات ضبط الجودة فى (تجميع العينات - مراجعة اجراءات مراقبة الجودة التحليلية لمؤشرات المعمل).
- تحديد مهام الاشخاص القائمون على تحليل المؤشرات فى اقسام المعمل المركزى وعمل بطاقات الوصف الوظيفى لجميع العاملين.
- توفير جميع الأجهزة والكيمواويات الصالحة للاستخدام اللازمة ليتمكن المعمل من القيام بتحليل جميع المؤشرات الواردة في المواصفة القياسية المصرية.
- العمل على زيادة التواصل مع مسئولى التشغيل بالمحطات باطلاعهم على نتائج التحاليل بشكل فوري بقدر الامكان.
- إعداد خطة لتدريب ورفع كفاءة العاملين بالمعمل المركزى.
- مشاركة المعمل في أنشطة مراقبة الجودة الخارجية وأن يتم تسجيل نتائج المشاركة والتعليق عليها وعمل الاجراءات التصحيحية عند اللزوم.

- وجود أجهزة مناسبة بالمعمل طبقاً للطرق المستخدمة في تحليل العينات.
- إعداد سجل حالة Logbook لكل جهاز موضح به كافة التفاصيل.
- ضرورة قيام المشرفون بمتابعة أداء القائمين علي التحاليل طبقاً لخطة زمنية ودورية ثابتة.
- إعداد خطه للصيانة الوقائية وخطة معايرة لأجهزة المعمل.
- وجود عدد مناسب من العاملين المؤهلين ذوى الخبرة في تحاليل الكيمياء العضوية والبكتريولوجية.
- الإنتهاء من تجهيز المعمل المركزي بمحافظتى اسيوط وسوهاج نظراً لأهميته الكبرى في تغطية جميع المؤشرات الموجودة في المواصفات القياسية المصرية لمياه الشرب وكذلك دورة الفعال في رفع كفاءة المعامل بالشركة من خلال جدول زمني.

• بالنسبة لمعامل المحطات:

■ معامل المحطات الخاصة بالشركة فقد تم التنبيه على مايلي :

- مراعاة النقاط الساخنة في تجميع العينات.
- رسوم بيانية أو خرائط GIS توضح أماكن المواسير الرئيسية وخزانات الخدمة ومحطات الرفع والمحابس الرئيسية بالشبكة وتوضح ما إذا كانت هذه المحابس مفتوحة أم مغلقة.
- تسجيل تفاصيل العينات بشكل صحيح علي الملصق وفي سجل القائم علي تجميع العينات.
- وجود عدد من المؤهلين من ذوى الخبرة في جميع التخصصات المطلوبة (كيمياء - ميكروبيولوجي - بيولوجي) في كل معمل محطة بما يتناسب مع حجم العمل وتنوعه.
- ضرورة تطبيق معظم إجراءات مراقبة الجودة التحليلية ووضع خطة لذلك والالتزام بتنفيذها وتسجيل كافة البيانات وتوثيقها.
- ضرورة توفير الكيماويات الصالحة للاستخدام والمناسبة للتحاليل لتغطية المؤشرات المشار إليها بالمواصفات القياسية المصرية.
- وجود أجهزة مناسبة بالمعمل تغطي الطرق المستخدمة في تحليل العينات.
- مراجعة التدريب من خلال خطة التدريب وتنفيذ التدريب طبقاً لرؤية احتياجات المعمل.
- وجود برنامج مفعّل لخدمة وصيانة ومعايرة كل جهاز خارجياً مع ضرورة الالتزام به وتسجيل بيانات الصيانة الداخلية ومراجعة الطرق القياسية العالمية في معايرة الأجهزة وأن تشمل الخطة جميع الأجهزة.

■ معامل المحطات الخاصة بهيئة المجتمعات العمرانية فقد تم التنبيه على مايلي :

- وجود رسوم بيانية أو خرائط GIS توضح أماكن المواسير الرئيسية وخزانات الخدمة ومحطات الرفع والمحابس الرئيسية بالشبكة.
- وجود خطط لتدريب كل العاملين بالمعمل تشمل تجميع العينات وتحليلها.
- توفير الكيماويات بالمعمل الصالحة لإجراء التحاليل.
- وجود خطة مكتوبة لرفع العينات موضح بها المؤشرات المناسبة لجمع العينات من الشبكات.
- تسجيل التفاصيل المناسبة بالمعمل عند وصول العينة اليه.
- وجود خطط صيانة ومعايرة للأجهزة وتنفيذها بالدورية المناسبة.
- قيام المشرف أو الشخص المسئول عن مراقبة الجودة بالتحقق من صحة النتائج قبل إصدارها في تقارير.
- العمل على توفير الاعتمادات المالية لإجراء الصيانات الخارجية وتسجيل تفاصيل الصيانات الداخلية والخارجية في السجل.
- وجود زجاجيات مناسبة لتجميع العينات وسجلات توضح تفاصيل العينات التي يتم تجميعها وتحليلها.

• بالنسبة لتشغيل محطات التنقية :

■ تشغيل محطات التنقية الخاصة بالشركة فقد تم التنبيه على ما يلي :

- وجود معلومات حول طبيعة المآخذ والأنشطة الموجودة فيها.
- تقييم المخاطر كجزء من خطة سلامة مياه الشرب.
- وجود خطة متابعة مكتوبة حول مصدر المياه (المأخذ) متعلقة بالمخاطر وتشغيل المحطة.
- وجود دليل لتشغيل المحطة يشمل الصيانة وتعليمات واضحة حول كيفية تشغيلها، وأن يكون هذا الدليل متاحاً للقائمين على التشغيل، وأن يلتزم القائمون على التشغيل بقراءته وتطبيق التعليمات المشار إليها فيه.
- وجود إجراءات مكتوبة للمشغل في حالة إذا تعدى تركيز الألومنيوم المتبقى - العكارة الحدود المسموح بها.
- وجود خطة لتدريب القائمين على تشغيل المحطات.

■ تشغيل محطات التنقية الخاصة بهيئة المجتمعات العمرانية فقد تم التنبيه على ما يلي :

- وجود معلومات مكتوبة حول طبيعة المآخذ والأنشطة الموجودة عليها.
- تقييم المخاطر كجزء من خطة سلامة مياه الشرب.
- وجود خطة متابعة مكتوبة حول مصدر المياه (المأخذ) متعلقة بالمخاطر وتشغيل المحطة.
- وجود دليل لتشغيل المحطة يشمل تعليمات واضحة حول كيفية تشغيلها.
- إعداد إجراء مكتوب يتخذ المشغل إذا تعدت العكارة عن الحدود المسموح بها.
- وجود خطة مكتوبة لصيانة المرشحات والمروقات.
- وجود خطة مكتوبة لصيانة ومعايرة أنظمة إعطاء الجرعات.
- وجود خطة لتدريب القائمين على تشغيل العمليات وتسجيل بيانات التدريب.

■ تشغيل محطات التنقية الخاصة بالهيئة القومية (محطة منفلوط) :

- ضرورة إعداد وتنفيذ خطة دورية لصيانة كبائن الكلور وطلعات الشبة.
- ضرورة ضبط ومعايرة كبائن الكلور لتوفير في إستهلاك كميات الكلور ولضمان سلامة وجودة المياه المنتجة.
- ضرورة إصلاح خط حقن الكلور المعطل.
- ضرورة التنبيه على الشركة المشغلة بضرورة تشغيل طلعات الشبة بعد إصلاحها لإمكان ضبط جرعة الشبة وذلك لضمان إزالة العكارة بنسب عالية بالمروقات وتحقيق المعايير القياسية للمياه المنتجة خاصة العكارة والألمونيوم المتبقي وتوفير في إستهلاك كميات الشبة.
- ضرورة متابعة تركيز الألومنيوم المتبقى في طرد المحطة لضمان أنه في الحدود المسموح بها.
- ضرورة تغيير هوائيات الخزان الأرضي المتآكلة لضمان عدم دخول الحشرات والحيوانات بداخله.
- ضرورة الحفاظ على صرف الروبة من أحواض الترسيب كل ورديّة لتحسين خواص المياه وهذا من شأنه الحصول على أعلى جودة من المياه بصفة مستمرة.
- ضرورة مراعاة أوجه القصور عند تصميم وإنشاء المحطات الجديدة لمنظومة صرف الروبة من المروقات.

• بالنسبة لتشغيل الشبكات فقد تم التنبيه على ما يلي :

- إعداد الخرائط الرئيسية والفرعية للشبكات ببعض مراكز صيانة وتشغيل الشبكات بالإضافة الى عدم تحديث الخرائط الموجودة ببعض أفرع الشبكات لتشمل جميع مكونات الشبكة.
- إعداد سجلات لجميع المحابس ومكونات الشبكة الرئيسية مستوفيه كافة البيانات اللازمة.
- إعداد إجراءات تشغيل قياسية لشبكات مياه الشرب.
- إعداد إجراءات قياسية مكتوبة لكيفية إعداد دراسات مفصلة عند امداد المناطق المحرومة بمياه الشرب بإدارة فرع الشبكة.
- إعداد إجراءات قياسية مكتوبة موضحة لكيفية تنفيذ خطوط المواسير وملحقاتها بإدارة التنفيذ الذاتي بالشركة.
- إعداد خطط للاحلال والتدعيم وعدم تقديم ما يثبت تنفيذ هذه الخطط بإدارات الفروع.
- إعداد إجراءات متابعة الضغوط بالشبكة بإدارات افرع الشبكات.
- إعداد خطط زمنية لصيانة مكونات الشبكة من (محابس- عدايات- ملحقات الشبكة.....الخ) وتحديثها وتوضيح نسبة ما تم تنفيذه بمحاضر مرفقه.
- ضرورة وجود تعليمات مكتوبة لكيفية اصلاح انفجارات المواسير فى إدارة كل فرع.
- إعداد خطط مكتوبة ووقائية يتم اتخاذها من قبل كل ادارة فرع فى حالة (توقف محطة- انفجار- عمل تغييرات طويلة المدى.....الخ).
- إعداد آلية تنسيق بين فرع التدريب فى الشركة وإدارات افرع الشبكات وعدم وجود خطط لتدريب العاملين وأيضا عدم وجود سجلات التدريب فى بعض إدارات الشبكة.
- إعداد كروت للتوصيف الوظيفى يوضح مهام كل فرد فى إدارات أفرع الشبكات.

الإجراءات التى تم اتخاذها :

- تم إرسال تقارير الجهاز الخاصة بمراجعة المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات الى مكتب السيد الوزير مرفقا بها المذكرة المرفوعة لسيادته بذات الخصوص.
- تم إرسال نسخة من تقرير الجهاز الى كل من :-
- السيد مستشار الوزير لشئون المرافق.
- شركة مياه الشرب والصرف الصحى بالمحافظات لموافاتها بالاجراءات التصحيحية.
- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى.
- أجهزة المدن الجديدة لموافاتها بالإجراءات التصحيحية.
- هيئة المجتمعات العمرانية.
- وزارة الصحة والسكان.
- وزارة الموارد المائية والرى.
- وزارة البيئة.

المحور الثالث: المعاينات الميدانية للشكاوى

منهجية الجهاز فى المعاينات الميدانية للشكاوى

- بناءً على الشكاوى التى ترد للجهاز من مكتب السيد الدكتور/ وزير الاسكان والمرافق والمجمعات العمرانية وأيضاً من وسائل الاعلام المقروءة والمسموعة والمرئية.
- يقوم ممثلي الجهاز بزيارة الموقع للوقوف على أسباب الشكاوى وأخذ عينات من طرود المحطات والشبكات لتحليلها من الناحية الطبيعية، الكيميائية، البكتيريولوجية والبيولوجية.
- يتم تحليل العينات وفحص النتائج ومقارنتها بالمواصفات والمعايير الواردة فى القوانين المنظمة لمياه الشرب والصرف الصحى.
- يتم إعداد التقرير.
- فقد قام الجهاز بإصدار عدد (١٣) تقرير عن شكاوى جودة مياه الشرب والصرف الصحى خلال الفترة من يوليو ٢٠١٧ حتى يونيو ٢٠١٨، والجدول التالى يوضح ذلك.

م	المحافظة	نوع التقرير	عدد العينات	تاريخ تجميع العينات	تاريخ الإصدار
١	اسوان	شكاوى جودة مياه بمنطقة الرمادي بمركز إدفو	8	أغسطس ٢٠١٧	سبتمبر ٢٠١٧
٢	الجيزة	شكاوى جودة المياه بمركز أوسيم	5	أغسطس ٢٠١٧	سبتمبر ٢٠١٧
٣	القاهرة	شكاوى محطة كهرباء العاصمة الادارية	١	ديسمبر ٢٠١٧	ديسمبر ٢٠١٧
٤	المنوفية	شكاوى الرقابة الادارية لصرف صحى كفر السنايسة	٢	يناير ٢٠١٨	يناير ٢٠١٨
٥	القليوبية	شكاوى جودة مياه كفر الجزار	٨	فبراير ٢٠١٨	فبراير ٢٠١٨
٦	الشرقية	شكاوى جودة مياه منشأة صهبرة	٧	فبراير ٢٠١٨	فبراير ٢٠١٨
٧	الدقهلية	شكاوى جودة مياه بفيشا بنا	٩	يناير ٢٠١٨	فبراير ٢٠١٨
٨	البحيرة	شكاوى جودة مياه كفر الدوار	٥	مارس ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
٩	الجيزة	شكاوى جودة مياه بولاق الدكرور	٥	مارس ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
١٠	كفر الشيخ	شكاوى السدة الشتوية بفوه ومطويس	١١	مارس ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
١١	أسوان	شكاوى وزارة الدفاع كيما ٢، الأربعين	٧	مارس ٢٠١٨	مارس ٢٠١٨
١٢	الدقهلية	تقرير فنى عن محطة الصرف الصحى بالسنبلاوين	٢	مايو ٢٠١٨	مايو ٢٠١٨

- تم التنسيق مع مقدمى الخدمة لمتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية طبقاً لتوصيات الجهاز.
- تم التأكد من نهو الإجراءات التصحيحية الإدارية.

التوصيات التي وردت بالتقارير:

- بالنسبة لشكاوى جودة مياه الشرب بمنطقة الرمادى بأسوان :
- التأكيد على مراجعة المسح البيئي لآخذ محطات مياه الشرب للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨م بخصوص تنظيم الموارد العامه للمياه اللازمه للشرب والإستعمال الأدمى.
- التأكيد على تنفيذ الغسيل لشبكات المحطات السطحية ومتابعة تنفيذها بصورة فورية وعاجلة في مواعيدها بالكيفية المنصوص عليها في دليل تشغيل الشبكات.

■ بالنسبة لشكاوى جودة مياه الشرب بمركز أوسيم بالجيزة فقد تم التنبيه على ما يلي :

- إعداد دراسة عن كيفية إمداد المراكز التابعة لمحطة إمبابة (مركز أوسيم) بالمياه ووضع حلول لكي تتوافر مياه الشرب الصالحة للاستخدام الأدمي للمواطنين طول الوقت.
- الإسراع بتفعيل إنشاء محطة قيراطيين لمياه الشرب لتوفير مياه الشرب اللازمة لأهالي مركز أوسيم.
- سرعة موافاة الجهاز بما يتضمن من حلول للمشاكل والحلول المقترحة لإعادة استخدام مياه الآبار في وقت الذروة لسد العجز المائي.
- ضرورة تفعيل نظام المناوبة لكي تتوافر المياه بشكل دوري لجميع قطاعات محطة أوسيم حيث ان المراحل الحالية في الخدمة لمحطة أمبابة المرشحة تعمل بالطاقة الحالية على مدار اليوم.
- التأكيد على غسيل وتطهير الشبكات ووضع خطة للغسيل والتطهير بصفة دورية.

■ بالنسبة لمحطة كهرباء العاصمة الإدارية الجديدة بالقاهرة :

- التأكيد على إستمرارية ضخ المياه بالمواصفات المتفق عليها بين الجهاز التنفيذي لمياه الشرب والصرف الصحي والأطراف المعنية بالمشروع.

■ بالنسبة لمحطة كفر السنانسة بمركز منوف بالمنوفية فقد تم التنبيه على ما يلي :

- التنبيه على الشركة المنفذه بسرعة نهو أعمال الإحلال والتجديد وذلك للحاجة الماسة إليها في الوقت الحالي لتحسين عملية المعالجة واستيعاب التصرفات الواردة بالمحطة.
- تنفيذ خطة للطوارئ لمواجهة التصرفات الفجائية أو التصرفات الزائدة .
- وجود رسوم تخطيطية خاصة بالمحطة.
- وجود هيكل تنظيمي وسجل تدريبى لجميع العاملين.
- إعادة تأهيل المعمل وتوفير العمالة والأجهزة والكيماويات اللازمة لتغطية المؤشرات الواردة بالكود المصري للتشغيل والصيانة والوارد بالمادة (٥٢) بالقرار ٩٢ لسنة ٢٠١٣ وتدريب العمالة بصفة دورية.
- رفع كفاءة التشغيل وذلك لارتفاع المواد العالقة الكلية عن الحدود المسموح بها.

■ بالنسبة لشكاوى جودة مياه الشرب بمنطقة كفر الجزار (القليوبية) وصهبرة (الشرقية) فقد تم التنبيه على ما يلي :

- إضافة وحدات إزالة الحديد والمنجنيز نظرا لزيادة تركيز عنصرى الحديد والمنجنيز في طرود الآبار الجوفية.
- مراجعة خطط الغسيل والتطهير والتأكيد علي تنفيذها في مواعيدها بالكيفية المنصوص عليها في دليل تشغيل الشبكات.

■ بالنسبة لجودة مياه الشرب بقرية فيشا بنا بالدقهلية :

- ضرورة قيام الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي بالتنسيق مع شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية بتسليمها خط ١٦ بوصلة لربط محطة أجا المرشحة بكل من قريتى (صهرجت - فيشا)، حيث أن الخط متوقف تشغيله بسبب بعض الملاحظات الفنية.

■ بالنسبة لشكاوى جودة مياه الشرب ببلاق الدكرور (الجيزة) وكفر الدوار (البحيرة) :

- ضرورة مراجعة خطط الغسيل والتطهير والتأكيد علي تنفيذها في مواعيدها بالكيفية المنصوص عليها في دليل تشغيل الشبكات.

■ بالنسبة لشكوى السدة الشتوية بفوه ومطوبس بكفر الشيخ فقد تم التنبيه على ما يلي :

- ضرورة اتخاذ إجراءات حاسمه ووضع حلول جذرية لحل مشكلة مصرف الرهاوي والمصارف الأخرى التي تقوم بالصرف على النيل ومجري المياه العذبة وصرف المصانع المخالف على نهر النيل بطريقة مباشرة.
- عمل دراسة ومسح لفرع رشيد لتقييم الأثر البيئي لجميع الأنشطة والمصارف والمخالفات المقامة على ضفاف الفرع ودخله.
- البدء في وضع خطة لسلامة وأمنية المياه، والتأكيد على التزام ومصادقية جميع الجهات ذات الصلة في المشاركة والامداد بالمعلومات وتوفير الموارد والوسائل اللازمة لوضع خطة فعالة ودقيقة.
- تنسيق المحافظة مع الوحدات المحلية وممثلين من منظمات المجتمع المدني وممثلين من شركة المياه لرفع الوعي ونشر ثقافة الاستخدام الأمثل للمياه وتوعية المواطنين بخطورة استخدام الخزانات المنزلية التي لا يتم تنظيفها باستمرار وبكيفية صحيحة.
- يجب مراجعة المسح البيئي وعمل متابعة دورية لمأخذ محطة مطوبس للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨م بخصوص تنظيم الموارد العامة للمياه اللازمة للشرب والاستعمال الأدمى نظرا لارتفاع تركيز عناصر الأمونيا والنترات والاكسجين الحيوي الممتص والاكسجين الكيميائي المستهلك وانخفاض الاكسجين الذائب.
- دراسة وجود مصادر بديله لمأخذ المحطات المقامة على فرع رشيد والمتضررة دائما من السدة الشتوية كما في محطة محلة أبو علي باستخدام ترعة القضائية كمصدر بديل أثناء فترة السدة الشتوية.
- إعداد خطة طوارئ مكتوبه في حالة وقوع أي حادثة قد تؤثر على الصحة العامة أو على رضا العملاء عن الخدمة تتضمن كيفية إمداد المستهلكين بمصادر مياه شرب آمنه والالتزام بها.
- قيام إدارة خدمة العملاء في وقت الأزمة بالتفاعل مع المستهلكين المتضررين بقياس مدى رضاهم عن أداء الشركة في إدارة الأزمة ونقل انطباعاتهم عن جودة المياه فيما يتعلق باللون والطعم والرائحة لإدارة المعامل بالشركة.

■ بالنسبة لخطاب وزارة الدفاع بخصوص كيما ١، ٢ ومحطة الأربعين :

- قيام شركة مياه الشرب والصرف الصحي بأسوان بمراجعة صرف المنشآت التجارية والصناعية على شبكات الصرف الصحي لمحطات الأربعين والتأكد من مطابقتها للمعايير الواجب توافرها طبقا لما ورد بالمادة (١٤) من القرار الوزاري رقم (٤٤) لسنة ٢٠٠٠.
- قيام جهاز شئون البيئة بمراجعة السجل البيئي لشركة أسوان للصناعات الكيماوية لارتفاع نسبة الفينول في مياه الصرف في رافع (١٠) والذي يرفع المياه إلى محطة الأربعين.
- التأكيد على استمرارية تشغيل منظومة الكلور بكفاءة واتباع تعليمات الأمن والسلامة والصحة المهنية في التعامل والعمل على هذه المنظومة بمحطتي كيما ٢، ١.

■ بالنسبة لمحطة معالجة الصرف الصحي السنبلوين بالدقهلية فقد تم التنبيه على ما يلي :

- ضرورة الالتزام بإجراء الصيانات الدورية باجراء دهان للهياكل المعدنية لحمايتها من الصدأ والتآكل.
- ترميم الأجزاء المدنية المتهاكلة.
- ضرورة احتفاظ المعمل بنتائج تحاليل باقى المؤشرات التي لايقوم معمل المحطة بتغطيتها طبقاً المادة ٥٢ من القرار الوزاري ٩٢ لسنة ٢٠١٣.
- ضرورة توفير العمالة وإعداد برنامج لمراقبة أداء العاملين بالمعمل.
- ضرورة توفير جميع الأجهزة والكيماويات اللازمة لتغطية المؤشرات الأساسية مثل الحضانة والبيئات.
- وجود خطط وسجل تدريبى لجميع العاملين بالمعمل والمحطة.
- قيام المعمل بمراجعة ومراقبة شبكات وروافع محطة المعالجة.
- إعداد إجراءات تشغيل قياسية لتسلسل حيازة العينات بالمعمل.

محطات كيما (٢-١) :

- قام فريق عمل الجهاز بمراجعة كفاءة تشغيل معامل ومحطات معالجة الصرف الصحي لمحطة الأربعين ومحطتي كيما (٢،١).
- تم حصر التوصيات بناء على ما ورد في الملخص النهائي متضمناً وجهة النظر العلمية أو الفنية لعلاج كافة أوجه أشكال القصور سواء في مراحل المعالجة أو المعامل وذلك بغرض الحفاظ على البيئة والصحة العامة للمواطنين.
- تم إرسال التقارير إلى الجهات المعنية للتوجيه نحو اتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذ التوصيات التي تضمنها التقرير.

• كان أبرز التوصيات في المحطات ما يلي:-

- دراسة إنشاء معمل مركزي للصرف الصحي بموقع محطات كيما (٢-١-٣).
- التأكيد على استمرارية التشغيل الجيد لمحطات كيما (٢-١) واستمرارية تشغيل منظومة الكلور.
- دراسة تنفيذ أعمال التوسعات لأحواض تجفيف الحمأة لمحطتي كيما (٢-١).
- ضرورة قيام شركة مياه الشرب والصرف الصحي بأسوان بمراجعة صرف المنشآت التجارية والصناعية على شبكات الصرف الصحي لمحطات كيما (٢،١) والتأكد من مطابقتها للمعايير الواجب توافرها طبقاً لما ورد بالمادة (١٤) من القرار الوزاري رقم (٤٤) لسنة ٢٠٠٠.



المعالجة الثانوية والثلاثية لمحطات كيما





الباب الخامس حماية المستهلك

أولاً : مراجعة إدارات ومراكز خدمة العملاء منهجية التقييم :

• يعتمد الجهاز في تقييمه لمكون خدمة العملاء 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 خلال الزيارة الميدانية .

• استخدمت في عملية المراجعة (٨) قوائم مراجعة واستبيان checklist تتضمن كل منها مجموعة من البنود وثيقة الصلة بمكون خدمة العملاء بأقسامه وفروعه المختلفة، وذلك بهدف الحصول على البيانات اللازمة للتقييم وإقتراح الإجراءات التصحيحية المناسبة، حيث تم إستيفاء بيانات هذه القوائم من خلال إجراء زيارة ميدانية وعقد مقابلات مع المسؤولين والعاملين بالإدارات والأقسام والوحدات المرتبطة بمكون خدمة العملاء والحصول على المستندات المطلوبة، وتمثلت القوائم الثمانية فيما يلي :-

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

• قامت الإدارة العامة لحماية المستهلك بمراجعة عدد (٦) شركات خلال العام المالي (٢٠١٧/٢٠١٨)، وبالإشارة إلى نقل تبعية مرافق مياه الشرب والصرف الصحي بالمدن الجديدة إلى أجهزة المدن وذلك من فبراير ٢٠١٨، فقد تم إدراج مراجعة إدارات ومراكز خدمة العملاء للمدن الجديدة التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية ضمن خطة العام المالي الحالي .

١- مراجعة إدارات ومراكز خدمة العملاء بشركات مياه الشرب والصرف الصحي :

• قامت الإدارة العامة لحماية المستهلك خلال الفترة من يوليو ٢٠١٧ وحتى يونيو ٢٠١٨ بمراجعة إدارات ومراكز خدمة العملاء لعدد (٦) شركات على مستوى الجمهورية ضمن خطة الجهاز للعام المالي (٢٠١٧/٢٠١٨) وبيانها كما يلي:

م	الشركة	تاريخ إصدار التقرير
١	شركة مياه الشرب والصرف الصحي بدمياط	أغسطس ٢٠١٧
٢	شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالغربية	سبتمبر ٢٠١٧
٣	شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالشرقية	نوفمبر ٢٠١٧
٤	شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالبحيرة	ديسمبر ٢٠١٧
٥	شركة مياه الشرب والصرف الصحي بأسسوط	فبراير ٢٠١٨
٦	شركة مياه الشرب والصرف الصحي بسوهاج	ابريل ٢٠١٨

أهم الإجراءات التصحيحية الواردة بالتقارير:

- تطوير وتنفيذ هيكل تنظيمي متكامل يضم مكون خدمة العملاء بالشركة بشكل مستقل.
- إنشاء آلية مستديمة للتواصل مع المجتمع المدني ومكونات المجتمع المحلي ذات الصلة.
- وضع المقاييس والمعايير التي تمكن الشركة من قياس وتقييم مدي رضا العملاء.
- سرعة الإنتهاء من إنشاء العدد الكافي من مراكز الخدمة الفرعية تكون متكافئة مع عدد السكان والتوزيع الجغرافي والتقسيم الإداري لنطاق خدمة الشركة.
- تطوير التنسيق الداخلي والهوية الموحدة بمراكز الخدمة وتوفير الإعتمادات المالية اللازمة.
- تطوير نظام الخط الساخن وربطه بطريقة فعالة 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 للمستفيدين أو حل شكاوهم .

الإجراءات التي قام بها الجهاز:

- تم إرسال التقارير إلى مكتب السيد الأستاذ الدكتور/ وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية وكذا الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي، شركات مياه الشرب والصرف الصحي التابعة والتوجيه نحو تنفيذ الإجراءات التصحيحية وموافاة الجهاز بما يتم فى هذا الشأن.

٢- مراجعة إدارات ومراكز خدمة العملاء بأجهزة المدن الجديدة:

- بالإشارة إلى الهيكل الجديدة لمرافق مياه الشرب والصرف الصحي بالمدن الجديدة التى آلت تبعيتها إلى أجهزة المدن، فقد قام الجهاز بعمل زيارات ميدانية لبعض أجهزة المدن التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية وذلك للقيام بأعمال المراجعات الميدانية على منظومة خدمة العملاء بحضور السادة المسئولين عن هذه الأجهزة وهى كالتالى:

م	المدينة	تاريخ إصدار التقرير
١	مدينة القاهرة الجديدة	فبراير ٢٠١٨
٢	مدينة العاشر من رمضان	فبراير ٢٠١٨
٣	مدينة العبور	مارس ٢٠١٨
٤	مدينة بدر	مارس ٢٠١٨
٥	مدينة الشيخ زايد	مارس ٢٠١٨
٦	مدينة ٦ أكتوبر	مارس ٢٠١٨

ملاحظات الجهاز:

- عدم وجود إدارة متخصصة لخدمة العملاء بأجهزة المدن الجديدة.
- عدم وجود مراكز خدمة عملاء بإستثناء جهاز مدينة القاهرة الجديدة والذي يتوفر به مركز خدمة العملاء بالتجمع الخامس.

توصيات الجهاز:

- وضع خطة لإنشاء مراكز خدمة عملاء تختص بتقديم خدمات مياه الشرب والصرف الصحي وتلقى الشكاوى والإستفسارات (مركز خدمة عملاء أو أكثر طبقاً لعدد المشتركين بخدمات مياه الشرب والصرف الصحي بالمدن الجديدة مع مراعاة التوزيع الجغرافي).
- إنشاء الخط الساخن ليكون أداة التواصل بين المواطن والشركة عن طريق التليفون لتلقي شكاوهم وإستفساراتهم والرد عليها على مدار ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع بغرض تحسين الصورة الذهنية لدى المواطنين وتقديم خدمة متميزة لهم.
- إنشاء إدارة مختصة للتوعية والإعلام كمرحلة هامة فى الوصول إلي المستهلك من أجل توعيته بالأمور التي تهتمه ومن شأنها تعزيز معرفته بالقطاع وبالخدمات المقدمة له والطريقة المثلى فى استخدام تلك الخدمات من أجل الوصول إلي أقصى إستفادة منها ومن أجل الحفاظ عليها وتعزيز الإستخدام الأمثل لتلك الخدمات بالإضافة إلي التواصل مع وسائل الإعلام فيما يتعلق بمتابعة ورصد وتوضيح القضايا المتعلقة بخدمات مياه الشرب والصرف الصحي.
- إنشاء إدارة مختصة لإستطلاعات الرأي والدراسات الإستقصائية وذلك من أجل الوقوف علي آراء المواطنين ومعرفة مستوى الخدمة المقدمة لهم وقياس مدي رضائهم عن تلك الخدمات.
- توفير كوادر بشرية كافية ومؤهلة للتعامل مع العملاء عن طريق الخط الساخن أو مراكز خدمة العملاء.
- مراعاة إستحداث قطاع بالهيكل التنظيمي يضم مكون خدمة العملاء بشكل مستقل، بحيث يشمل الإدارات السابق الإشارة إليها (إدارة الشكاوي، إدارة مراكز الخدمة الرئيسية والفرعية، إدارة الخط الساخن، إدارة إستطلاع الرأي والدراسات الإستقصائية، إدارة التوعية والإعلام) وتكون التبعية لرئيس الجهاز.

الإجراءات التي قام بها الجهاز:

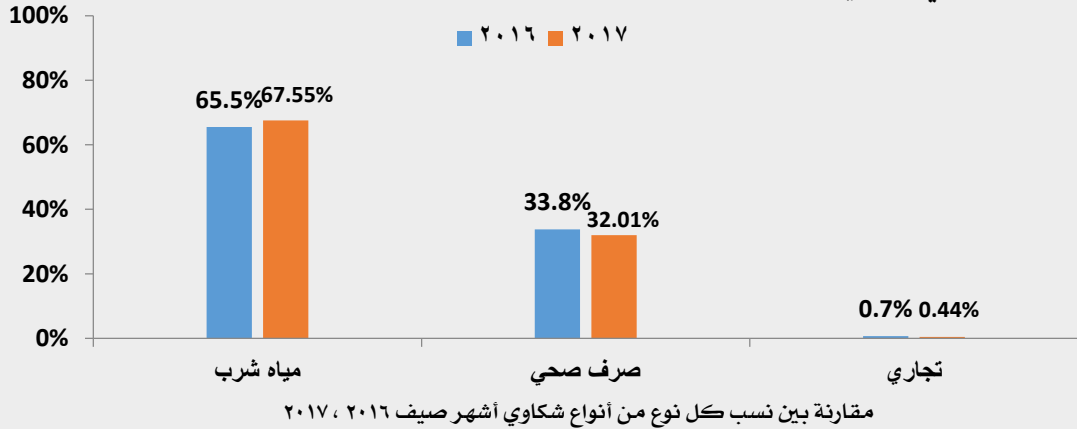
- تم إرسال التقارير إلى الأستاذ الدكتور/ وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية وكذا السيد المهندس/ نائب رئيس هيئة المجتمعات العمرانية لقطاع التنمية وتطوير المدن يتضمن تقييم مركز خدمة العملاء بمدينة القاهرة الجديدة لموافاة الجهاز بالإجراءات التصحيحية التي تم إتخاذها.
- تقوم أجهزة المدن الجديدة بالرد على الجهاز وإرسال خطتها لتنفيذ التوصيات وسوف يقوم الجهاز بمراجعة تنفيذ هذه الإجراءات خلال مراجعة العام المالى (٢٠١٨/٢٠١٩).

ثانياً: تقرير شكاوى أشهر صيف ٢٠١٧

يقوم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بعمل حصر وتحليل للشكاوي الواردة لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي خلال أشهر الصيف من كل عام (مايو، يونيو، يوليو، أغسطس، سبتمبر)، وذلك من أجل التعرف على مدى تأثيرها على المواطنين وعلى الخدمة المقدمة لهم والوقوف على مستوى الأداء الفعلي للشركات خلال تلك الفترة.

١- إجمالي شكاوى صيف ٢٠١٧

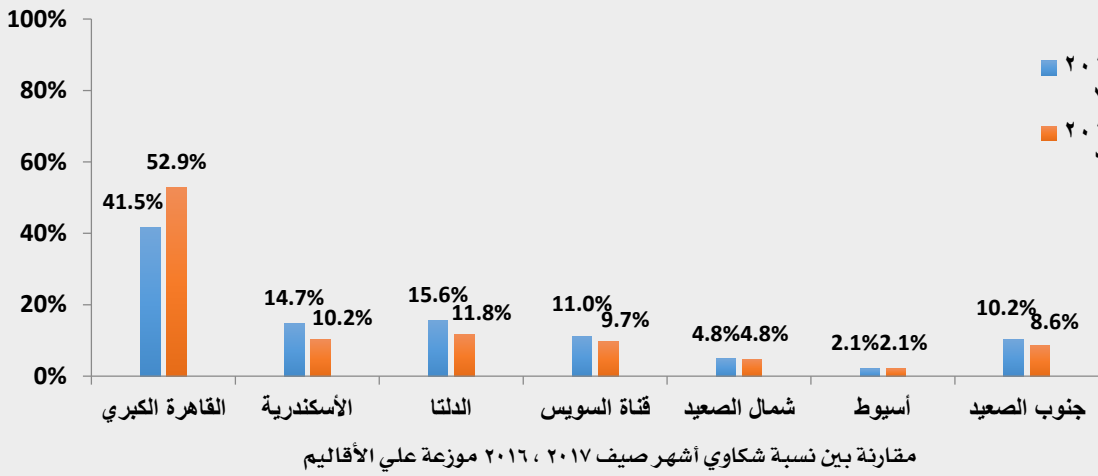
• ورد لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي خلال أشهر صيف ٢٠١٧ عدد شكاوي بلغ ٤٥٤,١٩٠ شكوي لعدد (٢٥) شركة مياه شرب وصرف صحي، تم تقسيم الشكاوي بناءً على البيانات الفنية فقط والواردة من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي لمساحاتها المباشرة بالمواطنين وهي الشكاوي الخاصة بـ (شكاوي مياه الشرب - شكاوي الصرف الصحي - الشكاوي التجارية) وتم إستبعاد الإستفسارات والشكاوي الأخرى لبعدها عن الجانب الفني، هذا وقد بلغ عدد شكاوي مياه الشرب خلال أشهر صيف ٢٠١٧ عدد ٣٠٦,٧٨٨ شكوي بنسبة ٦٧,٥٪ من إجمالي الشكاوي البالغ ٤٥٤,١٩٠ شكوي، وبلغ عدد شكاوي الصرف الصحي ١٤٥,٣٩٠ شكوي بنسبة ٣٢,١٪، فيما بلغ عدد الشكاوي التجارية ٢,٠١٢ شكوي بنسبة ٠,٤٤٪ من إجمالي شكاوي أشهر صيف ٢٠١٧.



٢- مقارنة بين شكاوي أشهر صيف ٢٠١٧ وصيف ٢٠١٦ موزعة على الأقاليم

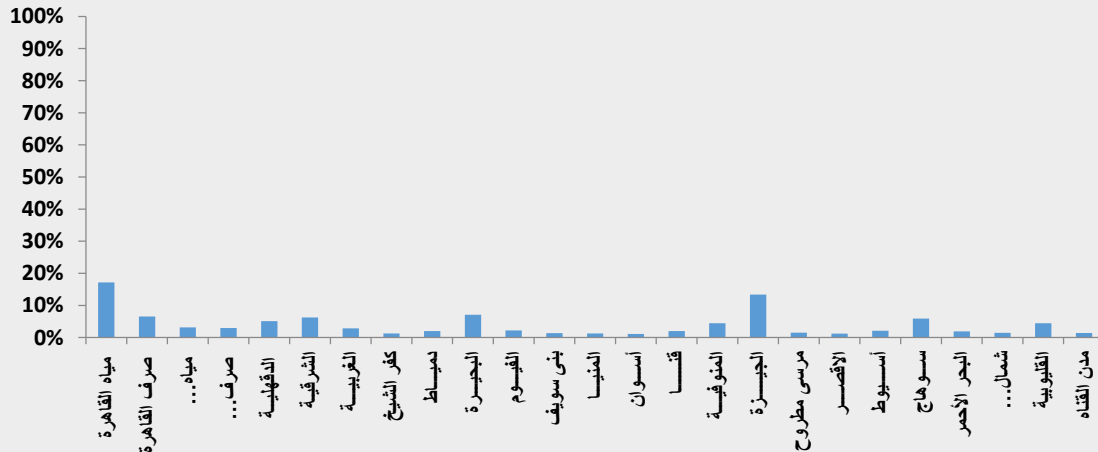
• اختلفت نسب شكاوي أشهر صيف ٢٠١٧ عن نسب شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ من حيث عدد ونسبة كل إقليم من هذه الشكاوي، حيث تناقصت نسبة شكاوي إقليم القاهرة الكبرى لتصبح ٤١,٥٪ خلال عام ٢٠١٧ بعد أن كانت ٥٢,٩٪ خلال عام ٢٠١٦، بينما تزايدت نسبة شكاوي إقليم الإسكندرية لتصبح ١٤,٧٪ خلال ٢٠١٧ بعد أن كانت ١٠,٢٪ خلال ٢٠١٦، وأيضاً تزايدت نسبة شكاوي إقليم الدلتا لتصبح ١٥,٦٪ خلال ٢٠١٧ بعد أن كانت ١١,٨٪ خلال عام ٢٠١٦.

الأقاليم	القاهرة الكبرى	الدلتا	الإسكندرية	قناة السويس	جنوب الصعيد	شمال الصعيد	أسيوط
نسبة الشكاوي عام ٢٠١٧	٤١,٥%	١٥,٦%	١٤,٧%	١١%	١٠,٢%	٤,٨%	٢,١%
نسبة الشكاوي عام ٢٠١٦	٥٢,٩%	١١,٨%	١٠,٢%	٩,٧%	٨,٦%	٤,٨%	٢,١%



٣- شكاوي أشهر صيف ٢٠١٧ موزعة علي الشركات

- جاءت شركة مياه الشرب بالقاهرة الأعلى من حيث عدد الشكاوي حيث ورد لها عدد ٧٧,٩٩٥ شكاوي بنسبة ١٧,٢% من إجمالي شكاوي الجمهورية، يليها شركة الجيزة بعدد ٦٠,٦٨٦ شكاوي بنسبة ١٣,٤% من إجمالي الشكاوي، فيما جاءت أقل الشركات من حيث عدد الشكاوي شركة أسوان بعدد ٥,١١٧ شكاوي بنسبة ١,١%، ثم شركة الأقصر بعدد ٥,٤١٩ شكاوي بنسبة ١,٢% من إجمالي نسبة الشكاوي خلال فترة صيف ٢٠١٧.
- وبمقارنته شكاوي شركات القطاع خلال أشهر صيف ٢٠١٧ بشكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ وجد أن هناك تباين بين الشركات في نسبة الشكاوي بالزيادة أو بالنقصان.



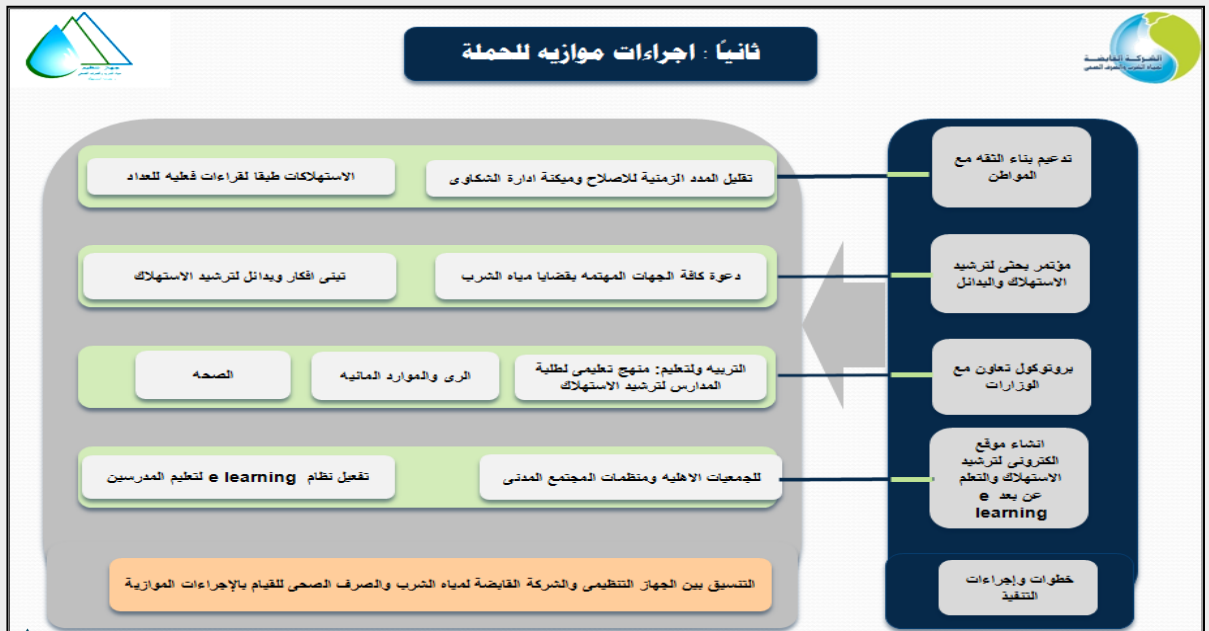
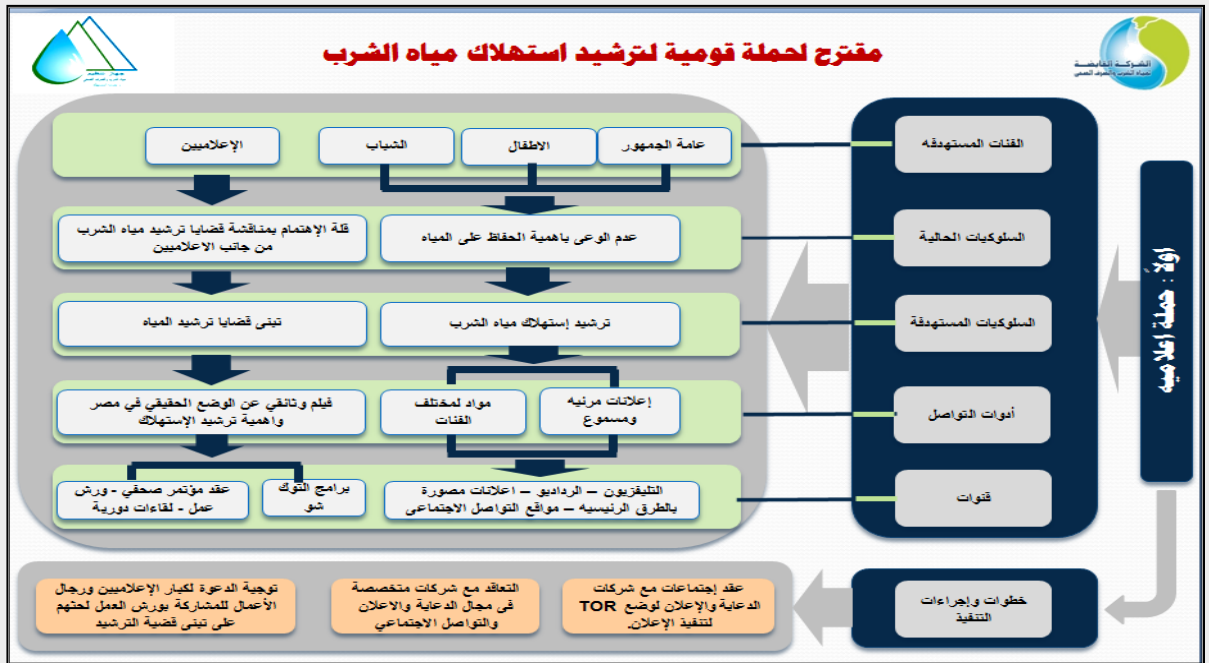
نسبة كل شركة من شكاوي أشهر صيف ٢٠١٧



مقارنة بين نسبة شكاوي كل شركة خلال أشهر صيف ٢٠١٧ وأشهر صيف ٢٠١٦

ثالثاً: مقترح الحملة الإعلامية لترشيد إستهلاك المياه

- قامت الإدارة العامة لحماية المستهلك بإعداد مقترح الحملة القومية للتوعية لترشيد مياه الشرب وذلك بالتعاون مع الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى وتحت إشراف وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية .
- تم وضع تصور لحملة إعلامية تهدف إلى الوصول لفئات المجتمع عن طريق إعلان مرئى ومسموع يذاع فى التلفزيون والراديو ، كما يشمل المقترح عمل فيلم رسوم متحركة للأطفال يتم عرضه فى وسائل الإعلام ويعرض أيضاً فى المدارس بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم، كما يحتوى المقترح على ضرورة التواصل مع الشباب عن طريق وسائل التواصل الإجتماعى .
- وقد أشار المقترح إلى أهمية التواصل مع فئة الإعلاميين كجهة مؤثرة فى حملة التوعية بغرض تبنى قضية ترشيد المياه فى وسائل الإعلام المرئية والمقرؤه.







التقرير السنوي العاشر
لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك
للعام المالي 2017-2018