وزارة الإسكان والمرافق
والمجتمعات العمرانية

EWRA
جهاز تنظيم
مياه الشرب و الصرف الصحى
و حماية المستهلك



جهاز تنظيم
مياه الشرب
والصرف الصحي
وحماية المستهلك

التقرير السنوي الخامس عشر

2023-2022



جـــهاز تنـــــظيم
مـــــياه الـــــشرب
والصرف الصحي
وحماية المستهلك


EWRA
جهاز تنظيم
مياه الشرب و الصرف الصحى
و حماية المستهلك

قائمة المحتويات:

أعضاء مجلس الإدارة	١
كلمة وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية - رئيس مجلس إدارة الجهاز	٣
كلمة نائب وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية لشئون البنية الأساسية	٥
كلمة الرئيس التنفيذي للجهاز	٧
الفصل الأول (نبذة عن الجهاز)	١١-٢٢
الرؤية - الرسالة - الأهداف - القيم الاستراتيجية - اختصاصات الجهاز - القواعد الحاكمة - أدوات التنظيم	١٢
المحاور الرئيسية لأنشطة الجهاز	١٤
الهيكل التنظيمي والموارد البشرية	١٩
الفصل الثاني (أرقام وحقائق)	٢٥-٣٤
القطاع في أرقام	٢٥
الجهاز في ارقام	٣٠
الشركات في ارقام	٣٢
الفصل الثالث (إنجازات الجهاز)	٣٥-٧٠
إصدرات وتقارير	٣٥
الاتصال والإعلام	٥١
مشروع قانون تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي	٥٤
مؤتمرات وفاعليات	٥٥
الجهات المانحة	٦٥
الفصل الرابع (التحول الرقمي)	٧١-٧٨
الفصل الخامس (خطة عمل الجهاز للعام المالي ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤)	٧٩-٨٢

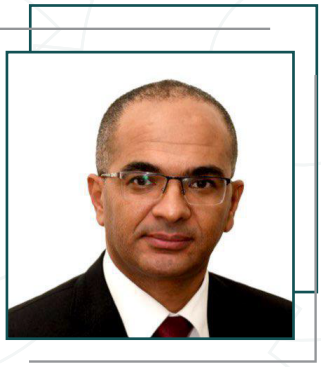
أعضاء مجلس الإدارة:



الدكتور / عاصم الجزار

وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية

رئيس مجلس إدارةالجهاز



الدكتور / سيد إسماعيل السيد

نائب وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية لشئون البنية الأساسية

عضو مجلس إدارةالجهاز



الدكتور

محمد حسن مصطفي

الرئيس التنفيذي للجهاز



الدكتور

وليد عباس

نائب رئيس هيئة المجتمعات العمرانية لقطاع التخطيط والمشروعات والمشرف على مكتب السيد وزير الإسكان



اللواء مهندس

إيهاب أحمد خضر

رئيس مجلس إدارة الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحى



المهندس

أحمد عبد القادر

رئيس الجهاز التنفيذى لمياه الشرب والصرف الصحى



المهندس

ممدوح رسلان

رئيس مجلس إدارة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى



أستاذة

حنان حمدي عبد المقصود

رئيس الإدارة المركزية لموازنة الوحدات الاقتصادية وزارة المالية



الدكتور
عصام خليفه
الوكيل الدائم لوزارة الموارد المائية والري



الدكتور
عمرو قنديل
رئيس قطاع الطبي الوقائي
وزارة الصحة والسكان



الدكتور
عيد عيد الراجحي
مدير عام نوعية المياه العذبة والبحيرات بجهاز شئون البيئة



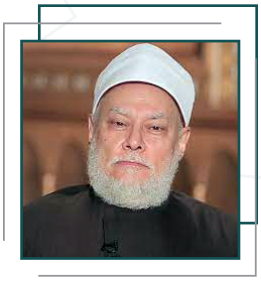
الدكتور
أسامة حمدي عبد الواحد
مستشار وزير الاسكان لشؤون المتابعة والمرافق



الدكتور
علي شريف عبد الفياض
أستاذ متفرغ بكلية الهندسه - جامعة عين شمس



الدكتور
محمد موسي عمران
الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك



الدكتور
علي جمعه
رئيس مجلس أمناء مؤسسة مصر الخير



الأستاذ
حسام الدين أحمد قباني
رئيس مجلس إدارة جمعية الأورمان



الأستاذ
إبراهيم السجيني
رئيس جهاز حماية المستهلك



المهندس
محمد ذكى السويدى
رئيس مجلس ادارة اتحاد الصناعات المصرية



المهندس
احمد الوكيل
رئيس الاتحاد العام للغرف التجارية



كلمة الأستاذ الدكتور وزير الإسكان
والمرافق والمجتمعات العمرانية
رئيس مجلس إدارة الجهاز

إن التحسن في مرتبة مصر عالميًا في مؤشر البنية التحتية حسب تقرير التنافسية العالمي، حيث جاءت مصر في المركز ال ٥٢ عالميًا هو ما يؤكد اهتمام الدولة بتنفيذ المشروعات التنموية المختلفة فى إطار عملية التنمية الشاملة التى تشهدها الدولة المصرية، منذ تولى فخامة السيد الرئيس عبدالفتاح السيسى رئيس الجمهورية حيث زادت نسبة تغطية خدمات مياه الشرب على مستوى الجمهورية من ٩٧% عام ٢٠١٤ إلى حوالى ٩٨,٧% في عام ٢٠٢٣ بجانب مشروعات رفع الكفاءة والاحلال والتجديد، كما زادت نسبة التغطية بخدمات الصرف الصحي على مستوى الجمهورية من ٥٠% في عام ٢٠١٤ إلى ٦٧% في عام ٢٠٢٣ بجانب مشروعات رفع الكفاءة والإحلال والتجديد، ومنذ عام ٢٠١٤ وحتى عام ٢٠٢٣ تم الانتهاء من تنفيذ ٢٢٢٨ مشروعًا لمياه الشرب والصرف الصحي بالمدن والمناطق الريفية، حيث تم تنفيذ نحو ٥٥٤ مشروعًا لمياه الشرب بتكلفة بلغت ١٣٨,١ مليار جنيه، وتم تنفيذ ١٦٧٤ مشروعًا للصرف الصحي بتكلفة بلغت ١٧٦,٤ مليار جنيه، وتستهدف الدولة رفع نسبة تغطية مياه الشرب إلى

نحو ٩٩,٥% خلال العام ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤ من خلال زيادة طاقة مشروعات مياه الشرب بنحو ١,٤ مليون متر مكعب في اليوم وتنفيذ نحو ٦٤ مشروع لمياه الشرب.

وتسعى وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية دائمًا للوفاء بالتزاماتها تجاه المجتمع، والارتقاء بمستوى خدمات مياه الشرب المقدمة للمواطنين، وذلك من خلال العمل على محاور العملية التشغيلية لمنظومة مياه الشرب والصرف الصحي، إما برفع نسبة التغطية للمناطق الحالية والمحرومة، و السعي إلى رفع كفاءة شبكات مياه الشرب و الصرف الصحي وتفعيل نظم المراقبة.

ويأتي دور جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك فى تنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف الصحى على مستوى الجمهورية، لتحقيق أعلى مستوى من الأداء، وبما يضمن إستمرارية الخدمة المقدمة بالجودة والكفاءة المطلوبة.

والله الموفق والمستعان.

وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية

رئيس مجلس إدارة الجهاز

أ.د.م / عاصم الجزار



كلمة الدكتور
نائب وزير الإسكان والمرافق
والمجتمعات العمرانية لشئون البنية
الأساسية –عضو مجلس إدارة الجهاز

أولت الدولة المصرية ممثلة في وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية إهتماماً بالإرتقاء بخدمات قطاع مياه الشرب والصرف الصحي التي تُعد حجر الأساس في تحسين مستوى معيشة المواطنين، ومن أهم السبل في تحقيق العدالة الاجتماعية.

شهد قطاع مرافق مياه الشرب والصرف الصحي طفرة غير مسبوقة على مدار ال ٩ سنوات السابقة فى المجالات الفنية والإدارية إلا أنه ما زالت هناك تحديات قائمة ويجب علينا أن نضع الحلول المبتكرة والمناسبة للتغلب على تلك التحديات مع ضرورة مواصلة الجهود للحفاظ على جودة خدمات مياه الشرب والصرف الصحى.

يبذل القائمين علي قطاع مرافق مياه الشرب والصرف الصحي قصارى جهدهم فى تنفيذ خططه والتي تتمثل في زيادة وتحسين مستوى خدمات مياه الشرب والصرف الصحي المقدمة على مستوى الجمهورية، وكذلك ترشيد استهلاك المياه وتعظيم الاستفادة من الموارد المائية المتاحة، والتي تستهدف إدارة الموارد

المائية المتاحة بالكفاءة والجودة المطلوبة ومنها نهر النيل الذي يُعد المصدر الرئيسي لمياه الشرب في مصر بجانب مياه البحار والآبار، وكذا زيادة الاهتمام بإعادة الاستخدام الآمن لمياه الصرف الصحي والزراعي المعالجة، وتقليل الفواقد بأنواعها المختلفة واستخدام القطع الخاصة الموفرة، والعدادات مسبوقة الدفع و الذكية، وزيادة التوعية المجتمعية بأهمية المياه والحفاظ عليها.

ويتبنى قطاع مرافق مياه الشرب والصرف الصحي منهجية واضحة في بناء قدرات العاملين بالقطاع وتطوير أدائهم في مختلف المجالات وخاصة العاملين بجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وتشمل تصميم وتطوير نظام معلومات موحد لإدارة بيانات القطاع ومؤشرات الأداء، وتطوير خطة عمل الجهاز التنظيمي، وتطوير إجراءات التشغيل القياسية،حيث أن بناء قدرات العاملين هو الضامن لاستمرارية الحفاظ على الأصول بالقطاع.

وفي ذات السياق فإن جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك لا يدخر جهدًا في التطوير المستمر للقطاع والتأكد من جودة مياه الشرب والصرف الصحي للجهات مقدمة الخدمه من خلال خطط المراجعات الميدانية المعتمده من مجلس ادارة الجهاز برئاسة السيد/ وزير الاسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية ورفع كفاءة العاملين، وزيادة الاستثمارات، ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين.

والله الموفق والمستعان،،،

نائب وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية لشئون البنية الأساسية - عضو مجلس إدارة الجهاز

د.م / سيد إسماعيل



كلمة الاستاذ الدكتور الرئيس
التنفيذي للجهاز

في ظل الاهتمام الذي توليه الدولة لإصلاح منظومة قطاع مياه الشرب والصرف الصحي، وفي سياق عملية إعادة الهيكلة التي انطلقت في مطلع الألفية الجديدة، فقد صدر القرار الجمهوري رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤م بإنشاء جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك ليكون مسئولا عن تنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة إنتاج ونقل وتوزيع مياه الشرب وتجميع ومعالجة والتخلص الآمن من الصرف الصحي المعالج ، وبتوالي مراحل إعادة الهيكلة توالت القرارات الجمهورية والوزارية التي تعزز قيام الجهاز بمسئولياته.

يسعى جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك إلى تنظيم قطاع مياه الشرب والصرف الصحي وتطوير بنيته الأساسية وإتباع استراتيجيات جديدة بالقطاع على نحو يواكب أحدث وسائل التكنولوجيا الحديثة، والعمل على

نشر خدمات مياه الشرب والصرف الصحي المقدمة للمواطنين، مع ضمان توافرها واستمراريتها وفقًا للمعايير الدولية بجودة عالية وبسعر عادل ومناسب ومرضى للأطراف المتعاملة بالقطاع وذلك بما يضمن الحفاظ على الاستثمارات الحالية وتهيئة المناخ لدخول الاستثمارات الجديدة في القطاع مرتكزا على مبادئ رئيسية متمثلة في الشفافية وإرساء قواعد المنافسة الحرة وحماية حقوق الشركات والمستهلكين.

ويواصل الجهاز التنظيمي العمل في إصدار تقاريره السنوية، بحيث يتناول التقرير الخامس عشر أهم الإنجازات التي قام الجهاز بتحقيقها خلال العام المالي ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣، وتضمن عرضًا لأهم الإنجازات في قطاع مرافق مياه الشرب والصرف الصحي كما يتضمن عرضًا لأنشطة وإنجازات الإدارات المختلفة بالجهاز التنظيمي، بالإضافة إلى إنجازات الجهاز في تعزيز عملية التحول الرقمي من خلال تطوير منظومة إدارة الشكاوى التي تعمل على تلقي وفحص وتوجيه جميع الشكاوى والرد عليها إلكترونيًا، وأختتم التقرير بالفصل الخامس الذي يستعرض خطط الجهاز للعام المالي ٢٠٢٣/٢٠٢٤م.

والله الموفق والمستعان،،،

الرئيس التنفيذي للجهاز

أ.د.م / محمد حسن مصطفى

- **الأول (نبذة عن الجهاز)**
- الرؤية - الرسالة - الأهداف - القيم الاستراتيجية - اختصاصات الجهاز - القواعد الحاكمة - أدوات التنظيم
- الهيكل التنظيمي والموارد البشرية
- المحاور الرئيسية لأنشطة الجهاز



نبذه عن الجهاز:

أنشئ جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بموجب القرار الجمهوري رقم (١٣٦) لسنة ٢٠٠٤، بهدف تنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى الجمهورية، على نحو يمكن ويشجع الجهات العاملة بالقطاع من تحقيق أعلى مستوى من الأداء بما يضمن استمرارية الخدمة بالجودة والكفاءة المطلوبة ويقدم الخدمة للمستهلك بصورة مرضية وبأنسب الأسعار.

ويعد إنشاء الجهاز التنظيمي كجهة رقابية وكمنظم لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي لتحقيق التوازن بين مقدمي الخدمة والمستهلكين إحدى الخطوات الهامة في إعادة هيكلة القطاع من أجل تطويره وزيادة كفاءته حيث تبلورت الرؤية الخاصة بإعادة الهيكلة حول الفصل بين كل من الملكية والإدارة (الشركة القابضة وهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة)، التشغيل والصيانة (الشركات التابعة وأجهزة المدن)، الرقابة والتنظيم (الجهاز التنظيمي).





الرؤية

ضمان استدامة تنظيم خدمات مياه الشرب والتداول الآمن للصرف الصحي مع تحقيق التوازن بين الاطراف المعنية والحفاظ على حقوق ا لمستهلكين .



الرسالة

تحقيق الكفاءة والاستدامة في تنظيم خدمات مياه الشرب والصرف الصحي بجوده عالية وأسعار مناسبه طبقاً للمعايير المحلية والدولية ترسيخاً لمبادئ التنمية المستدامة والحفاظ على البيئة والصحة العامة في المجتمع المصري.



القيم

- النزاهة والمصداقية
- الاحترام
- العدالة
- الابتكار والإبداع
- جودة العمل
- المبادرة والمسئولية
- العمل بروح الفريق

اختصاصات الجهاز:

- التأكد من أن كافة الأنشطة المتعلقة بمياه الشرب والصرف الصحي تتم في إطار الالتزام بالقوانين واللوائح وخاصة المتعلقة منها بالجودة وحماية البيئة.
- مراجعة الخطط الخاصة باستهلاك وتنقية وتحليل ونقل وتوزيع مياه الشرب والصرف الصحي.
- المتابعة الفنية والتجارية والاقتصادية 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 والمستهلكين واعتمادها من مجلس الوزراء.
- مراجعة واعتماد نماذج العقود والاتفاقات بين مقدمي الخدمة 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 و ا لمستهلكين .
- بحث شكاوى المشتركين بما يكفل التوازن في حماية مصالح مقدمي الخدمة والمستهلكين.

القواعد الحاكمة:

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

أدوات التنظيم:

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

المحاور الرئيسية لأنشطة الجهاز:

المحـــور الأول: مراقـــبة جـودة الميـاه:

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

المحور الثانى: حماية المستهلك:

- متابعة وحصر وتصنيف شكاوى المستهلكين عبر الوسائل المتنوعة.
- الزيارات الميدانية على الطبيعة لبحث شكاوى مياه الشرب والصرف الصحي.
- مراجعة منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام.
- تعديل السلوكيات السلبية ودعم السلوكيات الايجابية فى تعامل المجتمع مع قضايا مياه الشرب والصرف الصحى وزيادة الوعى لدى المستهلكين.
- قياس درجة الرضاء عن خدمات مياه الشرب والصرف الصحى.



المحور الثالث: التحليل المالى والتنظيم الاقتصادى:

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

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

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

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

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



المحور السادس:الإطار التشريعى لقطاع مياه الشرب والصرف الصحى:

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

المحور السابع:التعاون الدولى:

- البنك الدولي WB.
- الاتحاد الأوروبي EU .



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

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

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

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

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

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

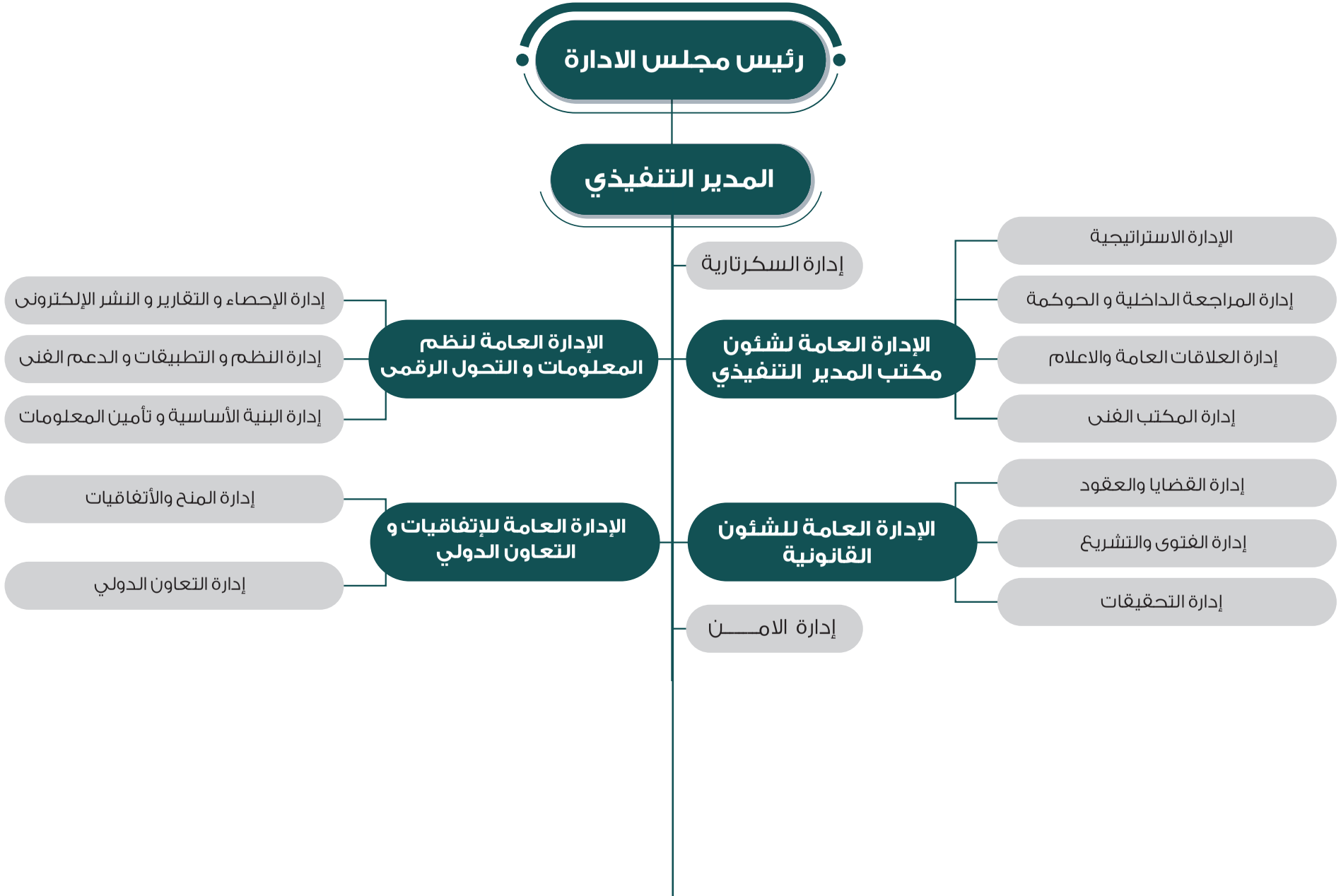
ويقصد بمنظم الخدمة داخل قطاع مياه الشرب والصرف الصحى وجود مجموعة من القواعد المنظمة والملزمة الصادرة عن كيان له الصفة القانونية والسلطة اللازمة (الجهة التنظيمية) لرقابة ومتابعة والإشراف علي إلتزام الكيانات الأخري (مقدمي الخدمات) الخاضعة للتنظيم بالإضطلاع بمسئولياتها تجاه عملاءها وإتخاذ الإجراءات وتطبيق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

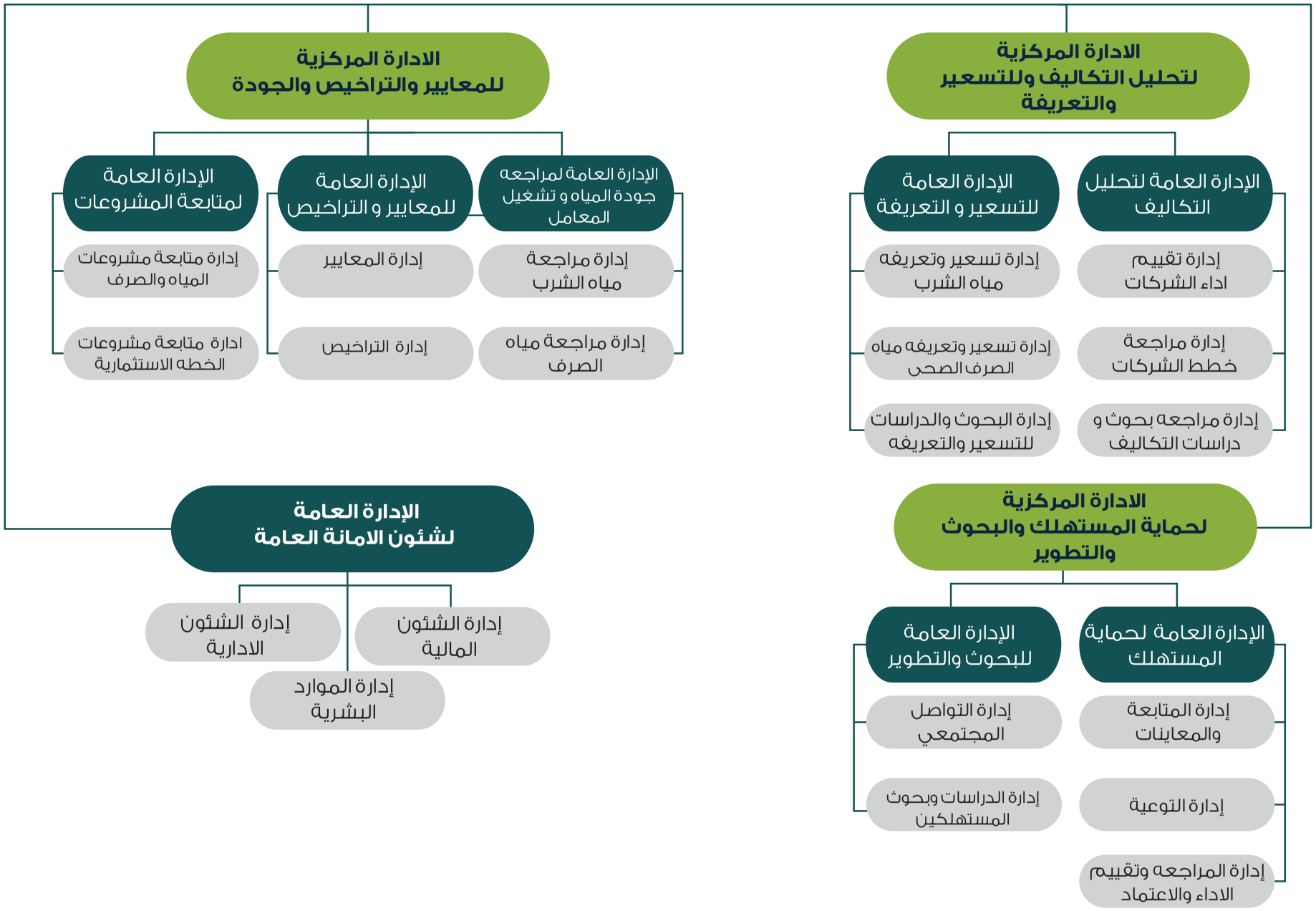
ويقوم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك بهذا الدور حيث يعتبر راس المثلث الذى قاعدته تتكون من كلاً من مقدمى الخدمة ومتلقى الخدمة.





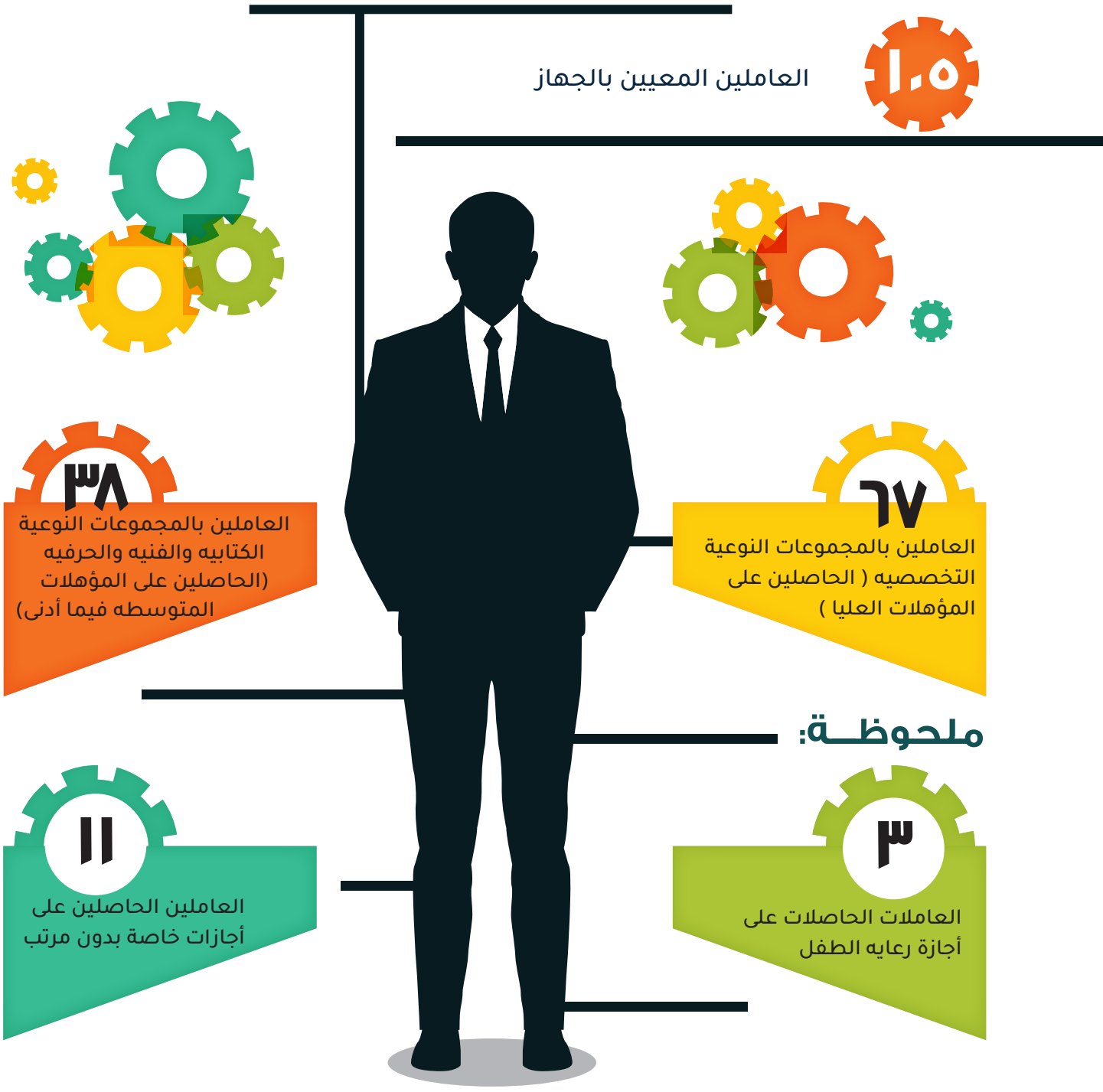
الهيكل التنظيمي:



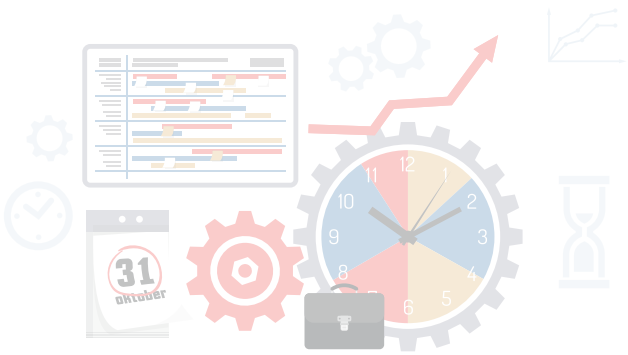

الادارة المركزية
لتحليل التكاليف وللتسعير
والتعريفة
الإدارة العامة لتحليل
التكاليف
إدارة تقييم
اداء الشركات
إدارة مراجعة
خطط الشركات
إدارة مراجعه بحوث و
دراسات التكاليف
الإدارة العامة
للتسعير و التعريفة
إدارة تسعير وتعريفه
مياه الشرب
إدارة تسعير وتعريفه مياه
الصرف الصحى
إدارة البحوث والدراسات
للتسعير والتعريفه
الادارة المركزية
للمعايير والتراخيص والجودة
الإدارة العامة لمراجعه
جودة المياه و تشغيل
المعامل
إدارة مراجعة
مياه الشرب
إدارة مراجعة مياه
الصرف
الإدارة العامة
للمعايير و التراخيص
إدارة المعايير
إدارة التراخيص
الإدارة العامة
لمتابعة المشروعات
إدارة متابعة مشروعات
المياه والصرف
ادارة متابعة مشروعات
الخطه الاستثمارية
الادارة المركزية
لحماية المستهلك والبحوث
والتطوير
الإدارة العامة لحماية
المستهلك
إدارة المتابعة
والمعاينات
إدارة التوعية
إدارة المراجعه وتقييم
الاداء والاعتماد
الإدارة العامة
للبحوث والتطوير
إدارة التواصل
المجتمعي
إدارة الدراسات وبحوث
المستهلكين
الإدارة العامة
لشئون الامانة العامة
إدارة الشئون
المالية
إدارة الشئون
الادارية
إدارة الموارد
البشرية

بيان بعدد العاملين بالجهاز:

عدد العاملين بالجهاز:



بيان بعدد العاملين طبقاً للواقع الفعلي:



- مهندس ٩
- كيميائي ٨
- محلل مالي ٥
- حماية مستهلك ٥
- عمالة تخصصية اخرى ٤٠
- العمالة الكتابية و الفنية ١١
- العمالة الحرفية و الخدمة المعاونة ٢٧
- حاصلين علي دكتوراة ٤
- حاصلين علي ماجستير ٩
- حاصلين على دورات تدريبية متخصصة ٥٧



- **الثاني (أرقام وحقائق)**
- القطاع في أرقام
- الجهاز في ارقام
- الشركات في ارقام



القطاع في أرقام:

مياه الشرب:



الصرف الصحي :


نسبة تغطية الصرف الصحي علي مستوي الجمهورية
٦٦,٧ ٪
علي مستوي الحضر
٩٦ ٪
علي مستوي الريف
٤٣ ٪
الطاقة التصميمية للمحطات
١٨ مليون م٣/يوم
الطاقة الفعلية
١٥ مليون م٣/يوم
أي مايعادل
٥,٨ مليار م٣/سنة
١٥ مليون م٣/يوم
أطوال الشبكات
٨٠ الف كم

محطات التحلية :

محطات التحلية القائمه

٩٩ محطة

بطاقة إجمالية ١,٢١ مليون م٣/يوم بعدد ٦ محافظات (شمال سيناء - جنوب سيناء - البحر الاحمر - مطروح - الاسماعيلية - السويس).

المحطات التحلية الجاري تنفيذها

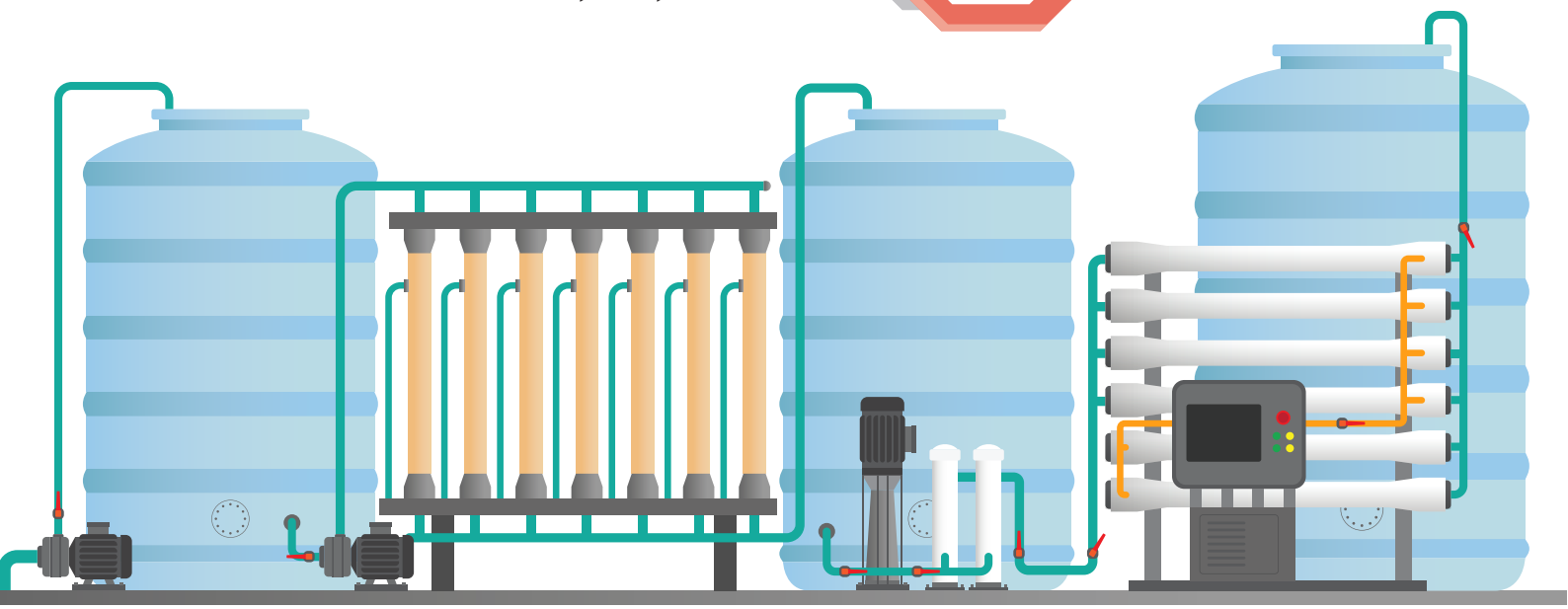
١١

بطاقة إجمالية ٢٢٨ الف م٣/يوم بعدد ٧ محافظات (شمال سيناء - جنوب سيناء - البحر الاحمر - مطروح - بورسعيد - السويس- الدقهلية).

الاجمالي

١١٠ محطة

بطاقة إجمالية
١,٤٤ مليون م٣/يوم



مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي الجاري تنفيذها

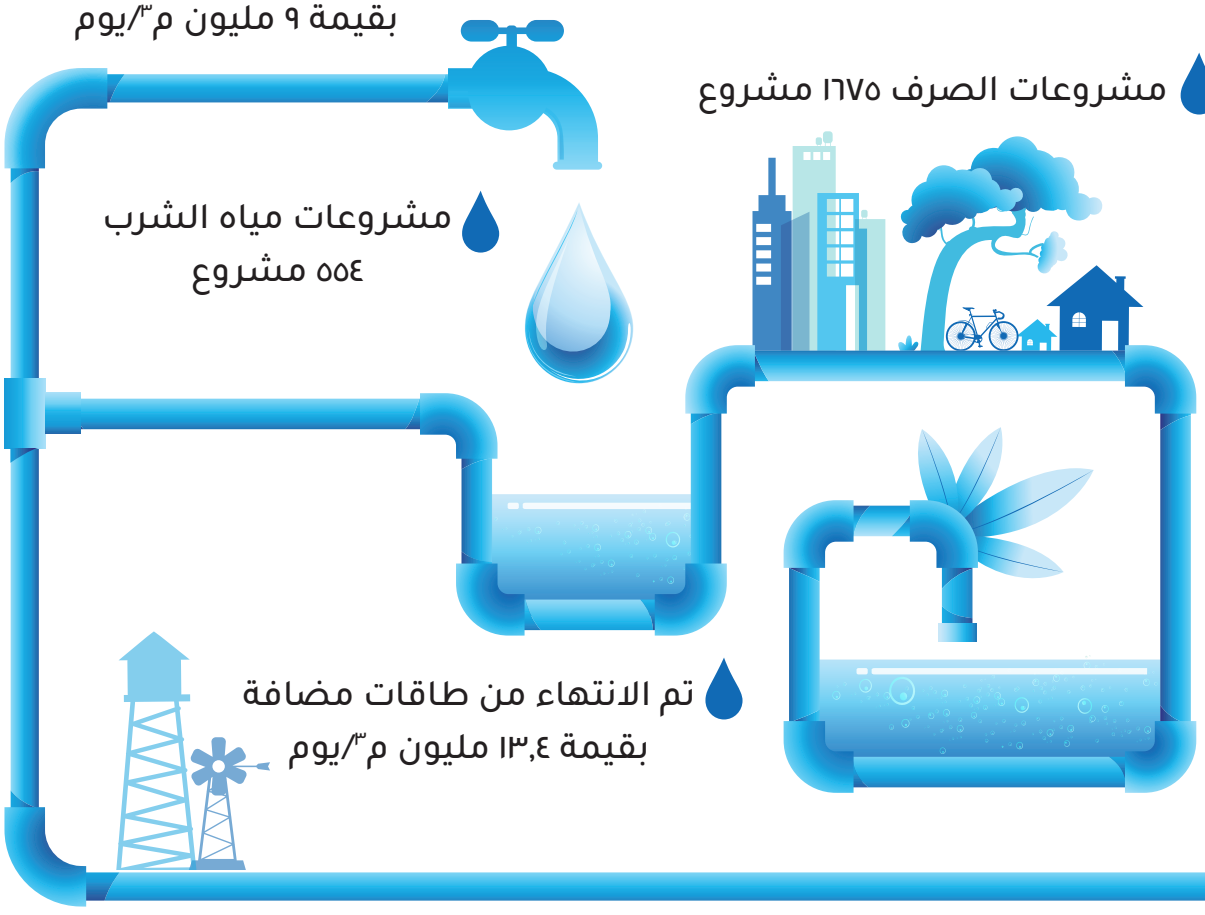
٣٠٥ مشروع جاري تنفيذ بطاقة إجمالية ٤,٥ مليون م٣/يوم

مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي المنتهية من يوليو ٢٠١٤ وحتي ديسمبر ٢٠٢٣

تم الانتهاء من طاقات مضافة بقيمة ٩ مليون م٣/يوم

مشروعات الصرف ١٦٧٥ مشروع

مشروعات مياه الشرب ٥٥٤ مشروع



تم الانتهاء من طاقات مضافة بقيمة ١٣,٤ مليون م٣/يوم

إجمالي مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي التي تم الانتهاء منها

٢٢٣٠ مشروع

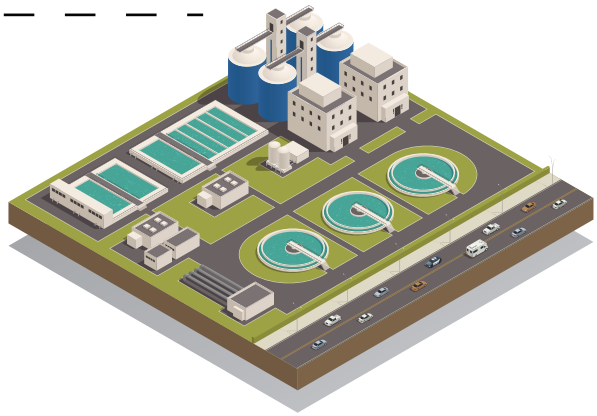
التوسع في إنشاء محطات الصرف الصحي

محطات المعالجة القائمه

بالجمهورية ٥٦٣ محطة

الطاقة الاستيعابية

١٨ مليون م٣/يوم



الطاقة الفعلية

١٥ مليون م٣/يوم

تشمل محطات المعالجة الجاري تنفيذها بالمرحلة الاولي حياه كريمة ٢٠ محافظة

١٧٥ تجمع في ٤٥٠٠ قرية و ٢٩٥٠٠ عزبة

إجمالي مستفيدين ٥٨ مليون نسمة





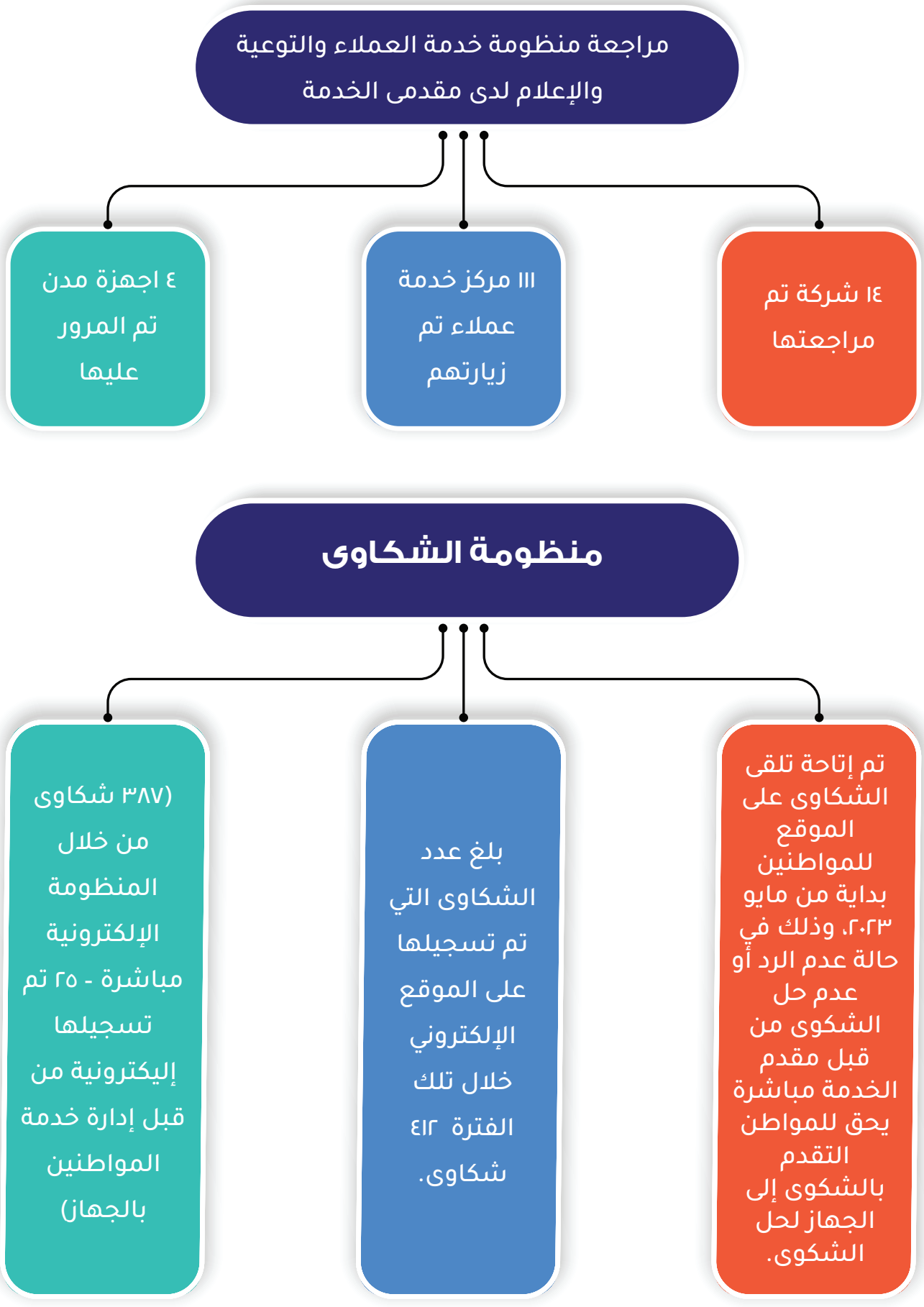
الجهاز في أرقام:

التأكد من جودة مياه الشرب من خلال تجميع وتحليل َ عينات من ماخذ وطرود محطات تنقية مياه الشرب والشبكات
تم تغطية عدد (٢) شركة في عدد (٢) محافظة وهي الغربية وبني سويف.

المراجعات الميدانية
تم مراجعة عدد (٢٣) شركة مياه في عدد (٢٦) محافظة
إجمالي عدد المحطات (٣٠٦٣) محطة مرشحة كبري وصغري وإرتوازية

مراجعة كفاءة التشغيل ومطابقة المعايير لمحطات معالجة الصرف الصحي على مستوى الجمهورية:
تم مراجعة عدد (٢٣) شركة في عدد (٢٦) محافظة
إجمالي عدد المحطات (٥٦٣) محطة معالجة صرف صحي

حماية المستهلك:



الشركات في أرقام:



عدد العينات التي يتم تجميعها سنويا من الشركات

عدد العينات التي يتم تحليلها سنويا ٤,٧ مليون عينة

نسبة المطابقة ٩٩,٢ %

عدد المعامل المركزية بالشركات التابعة (١٥ مياه شرب +١٣ صرف صحي)

عدد المعامل بمحطات مياه الشرب والصرف الصحي ٤٦٥ مياه +٢٨٢ صرف

عدد المعامل الفرعية ١٥٨ معمل

عدد المعامل المتنقلة ٤٦٢ مياه +١٢٠ صرف

عدد العاملين بمنظومة الجودة ٤٤٢٨

- **الثالث (إنجازات الجهاز)**
  - إصدرات وتقارير
  - الاتصال والإعلام
  - مشروع قانون تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي
  - مؤتمرات وفاعليات
  - الجهات المانحة



إصدارات وتقارير

١. الإدارة المركزية لتحليل التكاليف والتسعير

تم عمل زيارات ميدانية لمتابعة كل من شركات المياه والصرف الصحي كذلك لتطبيق جداول التعريفة وهيكل شرائح وفئات العماء واللائحة التجارية الموحدة وإصدار تقارير بتلك الزيارات وبلغ عدد الزيارات الميدانية التى قام بها فريق عمل للعام المالى 2022/2023 للشركات مقدمة الخدمة نحو (١٩) شركة وأجهزة مدن وبيانها كما يلي:

م	البيان	تاريخ الزيارة	تاريخ إصدار التقرير
١	شركة مياه وصرف بني سويف	سبتمبر ٢٠٢٢	سبتمبر ٢٠٢٢
٢	شركة مياه وصرف الفيوم	سبتمبر ٢٠٢٢	سبتمبر ٢٠٢٢
٣	شركة مياه الاسكندرية	أكتوبر ٢٠٢٢	أكتوبر ٢٠٢٢
٤	شركة صرف الاسكندرية	أكتوبر ٢٠٢٢	أكتوبر ٢٠٢٢
٥	شركة مياه وصرف البحيرة	ديسمبر ٢٠٢٢	ديسمبر ٢٠٢٢
٦	شركة مياه وصرف المنيا	ديسمبر ٢٠٢٢	ديسمبر ٢٠٢٢
٧	شركة مياه وصرف كفر الشيخ	يناير ٢٠٢٣	يناير ٢٠٢٣
٨	شركة مياه وصرف محافظات القناة	يناير ٢٠٢٣	يناير ٢٠٢٣
٩	شركة مياه وصرف محافظة قنا	فبراير ٢٠٢٣	فبراير ٢٠٢٣
١٠	شركة مياه وصرف محافظة الاقصر	فبراير ٢٠٢٣	فبراير ٢٠٢٣
١١	شركة مياه وصرف محافظة سوهاج	مارس ٢٠٢٣	مارس ٢٠٢٣
١٢	شركة مياه وصرف محافظة اسيوط	مارس ٢٠٢٣	مارس ٢٠٢٣
١٣	شركة مياه وصرف محافظة البحر الاحمر	ابريل٢٠٢٣	ابريل٢٠٢٣
١٤	شركة مياه وصرف محافظة اسوان	ابريل٢٠٢٣	ابريل٢٠٢٣
١٥	شركة مياه وصرف محافظة المنوفية	ابريل٢٠٢٣	ابريل٢٠٢٣
١٦	شركة مياه وصرف محافظة الدقهلية	مايو٢٠٢٣	مايو٢٠٢٣
١٧	شركة مياه وصرف محافظة الشرقية	مايو٢٠٢٣	مايو٢٠٢٣
١٨	شركة مياه وصرف محافظة الغربية	يونيو٢٠٢٣	يونيو٢٠٢٣
١٩	شركة مياه وصرف محافظة مطروح	يونيو٢٠٢٣	يونيو٢٠٢٣

تقوم الإدارة بالتعاون مع الشركة القابضة بمراجعة مستمرة والرد على الاستفسارات الخاصة باللائحة التجارية وتطبيقها وتسجيل الاقتراحات والتصويبات الناتجة عن التطبيق.

تم عمل مراجعة للشكاوى الواردة الى الإدارة بشأن تعريفة مياه الشرب والصرف الصحي لعدد ١٨ شكوى على مستوى الشركات التابعة وهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة

اهم التوصيات الخاصة بتقرير الإدارة العامة للتسعير والتعريفة

١. العمل على تنفيذ برنامج تقارير الرقابة على الجودة في قراءة العدادات بحيث يتم تصميم برنامج للفحص العشوائي لقراءات العدادات على عينة سليمة احصائياً من المشتركين وفقاً للمراكز وفئة المحاسبة وإعداد تقارير ربع سنوية بنتائج الفحص العشوائي.

٢. محاسبة العملاء المعطل عدادهم والذين لديهم قراءات سابقة للعدادات بمتوسطات فعلية وليست تقديرية طبقا لما ورد بالمادة ٥٤ من اللائحة التجارية الموحدة

٣. العمل على التوسع في إدخال منظومة إدارة القراء والمحصلين باستخدام الوحدات المحمولة الحديثة، وذلك نظراً لقدرة المنظومة على ضمان تسجيل قراءات العدادات بشكل فعلي ودقيق بالإضافة إلى توفير آلية عملية وسريعة لتعديل البيانات التي تؤثر في حساب الفاتورة مثل عدد الوحدات ونوع النشاط وقطر العداد للأنشطة الغير منزلية.

٤. العمل على زيادة معلومية وشفافية البيانات بفاتورة المحاسبة للعملاء، بحيث يتم استكمال إدراج البيانات المتعلقة بأسس المحاسبة بالفاتورة "كمية الصرف، وإدراج (كمية الصرف ـ وقطر العداد ـ عدد الوحدات) في المطالبات للأنشطة الحكومية وكبار المشتركين.

٥. زيادة عدد العمالة فى إدارة الصرف الصناعي حتى يتسنى تحقيق الخطه السنوية وهو أن يتم أخذ عينتين على الأقل للمنشأة غير المنزلية.

٦. مراعاة اتخاذ الإجراءات اللازمة نحو المتابعة الدورية للاشتراكات للتحقق من عدم تغيير معالم العقار عن المتعاقد عليه واستكمال تحصيل مقابل الربط على الشبكة العمومية وفقاً للمكونات الجديدة فقط.

٧. مراعاة تقدير قيمة التلفيات والمياه المهدرة وفقا للائحة التجارية وعلى أن يتم تشكيل لجنة فنية من قبل مقدم الخدمة لتحديد قيمة التلفيات والمياه المهدرة.

٨. عدم احتساب التعدي لأكثر من وحدة في نفس العقار المخالف (الكودي) للوحدات المغذاه من بعد العداد.

- **اهم التوصيات الخاصة بتقرير الإدارة العامة لتحليل التكاليف وتقييم الآداء**

١. العمل على تطوير نظم الرقابة والضبط الداخلى بالشركة، من خلال تطوير وتدعيم الربط الكترونى بين قطاعاتها المختلفة، والعمل علي تحديث مخرجات برنامج التكاليف لمجابهة إحتياجات المستخدمين المختلفة من دعم الإدارة العليا في إتخاذ القرارات والرقابة على مختلف الأنشطة بالشركة، وذلك من خلال ما يلي:

- تطوير الهيكل التنظيمي لإدارات التكاليف، والعمل علي إستحداث وحدات تابعة لها لإحكام الرقابة علي المصروفات والتأكيد علي تطبيق مراكز التكلفة وفقاً للنظام القائم.
- تطوير إدارات التكاليف وتأهيل وتدريب العاملين بها وفقاً لخطة تدريب أكثر تخصصاً، والتأكيد علي إعادة تجهيز الإدارات وإمدادها بأجهزة الحاسب الحديثة وأدوات العمل الملائمة.
- إستكمال ربط نظام التكاليف بنظام الموارد البشرية وفقاً لمراحل التشغيل ومدى إرتباطها بحسابات الأجور ونظم التكاليف، كذلك العمل علي ربط برنامج التكاليف مع كافة برامج العمل الأخري بالقطاعات والوحدات الشركة المختلفة وبالأخص نظام حسابات المخازن المطبق لدي الشركة.

٢. تحسين معدلات التحصيل من إصدارات الفترة ومتأخرات العملاء عن طريق بناء المصداقية مع العملاء من خلال تحسين كفاءة نظم قراءة العدادات وصيانتها وإستبدال التالف منها، ووضع نظم رقابة للحوافز المتعلقة بها، مع العمل علي إعادة هكيلة العمالة، وموافاة الجهاز بالخطط والمستهدفة والإجراءات المتخذة في هذا الشأن.

٣. تفعيل منظومة خفض كميات الفاقد من المياه، حيث أن ارتفاع كمية الفاقد من المياه يعتبر هدراً فى الطاقة ومستلزمات التشغيل والصيانة بالإضافة إلى الإيرادات الضائعة على، وتوفيره يمثل بديلاً أفضل عن إجراء توسعات للمحطات القائمة أو إنشاء محطات جديدة لموجابهة الزيادة فى الطلب على المياه، مع إتخاذ ما يلي من إجراءات في سبيل الإدارة الرشيدة لمنظومة الإتزان المائي:

- وتنفيذ خطط الصيانة الوقائية والطارئة الملائمة لعدادات القياس بكافة مواقع إنتاج المياه.
- وتنفيذ خطط معايرة دورية لتلك العدادت ومتابعة قياساتها من خلال الإدارات المختصة.
- إستكمال تنفيذ المناطق المعزولة (DMA - DMZ) وفقاً للخطة الموضوعة.

- وضع برنامج للكشف عن الوصلات الخلسة والتعامل معها فور إكتشافها، مع وضع نظام مكافآت تحفيزي للعاملين باللجان المنوط بها هذه المهمة.
- زيادة عدد العاملين الممنوحين الضبطية القضائية.
- إلتزام الشركات التابعة بتطبيق قرار مجلس الوزراء وقرار السيد الدكتور/ وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية رقم (٣٧٧) لسنة ٢٠١٦ بشأن تركيب العدادات الكودية.
- الإلتزام بإستكمال خطة إستبدال العدادات العاطلة وبدون عداد بعدادات مسبقة الدفع أو ميكانيكية (المخزون لدي الشركات التابعة) لباقي الفئات والتوسع فى إستخدام العدادات مسبقة الدفع وفقاً للمخطط الزمنى.
- وضع آلية لقياس كميات المياه المستخدمة في غسيل الشبكات تستند إلي أعمار الشبكات ودرجة كفاءتها الفنية والأعماق الموجودة عليها وأي عوامل أخري ينبغي أخذها في الإعتبار في هذا الشأن.
- قياس كميات الإستهلاك الذاتي بمرافق مقدمي الخدمة من خلال عدادات قياس الإستهلاك، أو تقديرها بإستخدام الكود المختص مع مراعاة عدد ساعات وأيام العمل وأي إعتبارات أخري.

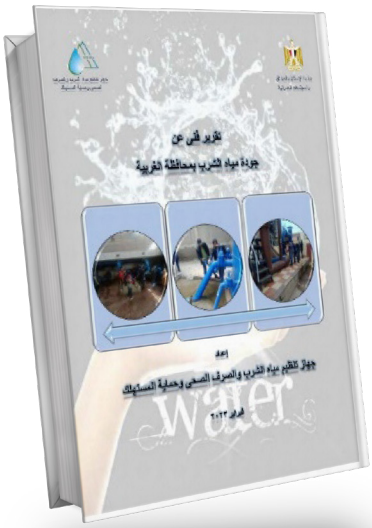
الإجراءات التي تم اتخاذها:

تم إرسال التقارير الصادرة من الجهاز الى السادة المسئولين بالقطاع والجهات المعنية لتنفيذ التوصيات وتحسين مستويات الإداء وذلك على النحو التالي:

- وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية
- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
- شركات مياه الشرب والصرف الصحي
- هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة
- أجهزة المدن الجديدة المعنية بالزيارة



٢. الإدارة العامه لجودة مياه الشرب:



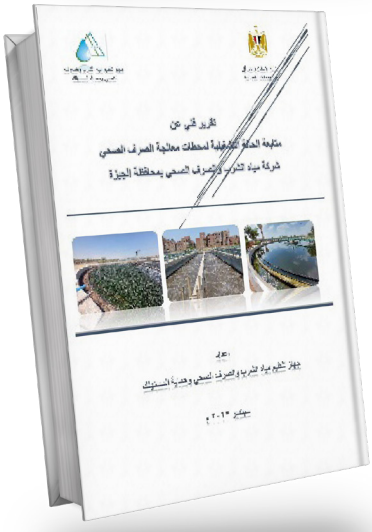
أولًا: مراجعة جودة مياه الشرب

قام الجهاز خلال العام المالى ٢٠٢٢/٢٠٢٣ بتقييم جودة مياه الشرب لعدد (٢) محافظة، وهي الغربية وبني سويف وإصدار عدد (٢) تقارير عن جودة مياه الشرب لهذه المحافظات وتم إصدار التوصيات الهامة في هذا الشأن



ثانيًا: مراجعة تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات لمياه الشرب:

قام الجهاز خال العام المالى (٢٠٢٢/٢٠٢٣) بمراجعة تشغيل محطات ومعامل وروافع وشبكات مياه الشرب لعدد (٢٣) شركة في عدد (٢٦) محافظة وعدد (٢٠) جهاز مدينة وقام بإصدار عدد (٤٣) تقرير عن مراجعة كفاءة تشغيل معامل ومحطات وشبكات مياه الشرب متضمنة المحطات التابعة للشركات وأجهزة المدن التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية.



ثالثًا: كفاءة معالجة محطات الصرف الصحى بالمحافظات:

قام الجهاز خال العام المالى (٢٠٢٢/٢٠٢٣) بوضع خطة لمتابعة جميع المحافظات علي مستوي الجمهورية لعمل متابعة كفاءة تشغيل محطات معالجة الصرف الصحى في عدد (٢٣) شركة في عدد(٢٦) محافظة وعدد (١٩) جهاز مدينة وقام باصدار عدد (٤٥) تقرير تشغيل محطات معالجة الصرف الصحي متضمنة المحطات التابعة للشركات وأجهزة المدن التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية.

رابعًا: مراجعة كفاءة معالجة مياه الصرف الصحى بمحطة القاهرة الجديدة (أورسكواليا)

نظرا لدور الجهاز فيما يتعلق بمراقبة مياه الصرف الصحى على مستوى الجمهورية ومنها الشركات االخاصة وأيضًا (PPP) بمشاركة القطاع العام والخاص فقد تم االتفاق على تجميع عينات مياه الصرف الصحى من محطة أوراسكواليا) بنظام مشاركه القطاع العام والخاص(وإصدار تقارير ربع سنوى وارسالها الى هيئة المجتمعات العمرانية لتفعيل دورها فيما يخص مراجعة النفقات الرأسمالية. وعليه فقد قام الجهاز فى الفترة من يوليو٢٠٢٢ حتى يونيو ٢٠٢٣بإصدار عدد((٤ تقارير ربع سنوية عن كفاءة معالجة مياه الصرف الصحى بمحطة القاهرة الجديدة) للخطة الموضوعة محطة أورسكواليا.



هم التوصيات الواردة يتقارير جودة مياه الشرب

١. عمل متابعة دورية لمآخذ المحطات لمتابعة حالة المأخذ نظراً لارتفاع نسبة النيتروجين العضوى وزيادة تركيز الاكسجين الحيوى الممتص والاكسجين الكيماوى المستهلك هل هو حادث عارض أم مستمر وأسبابه ومايترتب عليه.

٢. مراجعة المسح البيئي لمآخذ محطات مياه الشرب للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨م بخصوص تنظيم الموارد العامة للمياة اللازمة للشرب والإستعمال الأدمى مع قيام وزارة الموارد المائية والري بصفتها المسئولة عن متابعة مآخذ محطات مياه الشرب طبقاً للقانون بمتابعة مطابقة التحاليل لما ورد بالمادة رقم (٤٩) من القرار الوزاري رقم ٩٢ لسنة ٢٠١٣ بتعديل اللائحة التنفذية للقانون رقم (٤٨) لسنة ١٩٨٢م, والخاصة بالحالة التي يجب أن تبقى عليها مسطحات المياه العذبة .

٣. التأكيد علي مراجعة خطط الغسيل والتطهير لمراحل التنقية بالمحطات وتنفيذها فى مواعيدها بالكيفية المنصوص عليها فى دليل تشغيل الشبكات.

٤. التأكيد علي مراجعة خطط الغسيل والتطهير للشبكات وتنفيذها فى مواعيدها بالكيفية المنصوص عليها فى دليل تشغيل الشبكات.

ثانياً: المراجعة الميدانية لتشغيل المعامل المركزية والفرعية ومحطات التنقية والتحلية والشبكات:

١. التنسيق مع الجهات المعنية وخاصة وزارة الموارد المائية والري في تطهير المآخذ للحفاظ علي جودة ونوعية المياه بالمصدر.

٢. تحديث مصفوفة تقييم المخاطر الخاصة بمآخذ المحطات بما يتوافق مع نوعية المصدر والمخاطر المحتملة.

٣. تنفيذ خطط التطهير الدوري للمروقات، ومراجعة جرعات الكلور الفعلية ومعايرة كبائن الحقن بصفة دورية.

٤. وضع خطة للتدريب الخارجي للقائمين على التشغيل والصيانة.

٥. تغطية كافة المؤشرات الواردة في المواصفة القياسية المصرية لمياه الشرب بمعمل الكيمياء العضوية وغير العضوية مثل السيانيد والزئبق.

٦. إستكمال إجراءات مراقبة الجودة التحليلية لعينات كل مؤشر أو مجموعة من المؤشرات بالمعامل البكتريولوجية والبيولوجية.

٧. مراجعة وضبط جرعات حقن الشبة والكلور وإجراء الصيانة المطلوبة لقلابات الشبة السريعة بالمروقات.

٨. تحديث الخرائط الشاملة والتفصيلية لشبكات توزيع مياه الشرب بالمعامل.

٩. ضرورة تناسب عدد العمالة الفنية مع أطوال الشبكات طبقاً للباب التاسع من الكود المصري ٢/٣٠١ الخاص بتشغيل شبكات مياه الشرب والروافع.

١٠. إعداد مخطط طوارئ لمعدات السلامة والصحة المهنية مثل (حريق - تسرب الكلور - إخلاء المصابين بالأماكن المحصورة - معالجة المصابين - انقطاع الكهرباء).

أهم التوصيات الخاصة بتقارير مراجعة تشغيل محطات معالجة الصرف الصحي

١. التأكيد على موافاة الجهاز بالمواعيد المتوقعة لنهو أي أعمال تأهيل أو إحلال بالمحطات التي تم زيارتها.

٢. التأكيد على عمل وتنفيذ خطط لمعايرة وصيانة جميع أجهزة قياس التصرف.

٣. التأكيد على موافاة الجهاز في حال وجود خطط (توسعات - محطات معالجة جديدة) لمواجهة التصرفات الزائدة والتي تؤثر على كفاءة التشغيل والمعالجة.

٤. التأكيد على صيانة الأجهزة الخاصة بتسريب الكلور في محطات المعالجة وذلك لتوفير ظروف عمل آمنة..

٥. التأكيد على تفعيل منظومة الأمن والسلامة بالمحطات وتوافر السجلات اللازمة .

٦. التأكيد على موافاة الجهاز بالموقف البيئي للمحطات.

٧. بالنسبة لمنظومة الصرف الصناعى:

- التأكيد على توفير الأجهزة الخاصة لقياس مؤشرات العناصر الثقيلة مثل جهازAAs أو ICP.
- التأكيد على توفير العدد الكافى لإدارات ضبط الجودة وذلك لإستكمال تحديث البيانات بشكل دقيق وإجراء التحاليل المطلوبة.
- التأكيد على تكثيف الدورات التدريبية المتخصصة فى الصرف الصناعى.
- التأكيد على عمل دراسة فنية لمتابعة تأثير الملوثات الناتجة من المنشآت التى تقوم بالصرف على الشبكة العامه ومنها للروافع ومحطات المعالجة والمجارى المائية.
- التأكيد على التنسيق مع جهاز شئون البيئة فيما يخص الصرف الصناعى بالمحافظة.
- التأكيد على تحسين أعمال المعاينة على المنشآت الصناعية والتجارية لتلافى تأثيرات الأحمال العضوية على بعض المحطات



١. الإدارة العامه لحماية المستهلك:

أولاً: تقارير مراجعة منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام لدى مقدمى الخدمة:

تقوم الإدارة العامة لحماية المستهلك بمراجعات ميدانية دورية على مقدمى الخدمة فى مجال منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام بهدف:

- الوقوف علي مستوي الآداء للإدارات التى تتعامل مع المستهلكين وهى خدمة العملاء والتوعية والإعلام والخط لساخن والمشاركة المجتمعية ودراسات رضاء المستهلكين.
- تطوير أداء منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام والعمل على رفع كفاءته لدى مقدمي الخدمة.
- مساعدة متخذي القرار على إتخاذ الإجراءات التى تعود بشكل مباشر على جمهور المستهلكين.

تم مراجعة عدد (١٤) شركة على مستوى الجمهورية ضمن خطة الجهاز للعام المالى ٢٠٢٢/٢٠٢٣ وبيانها كما يلى:

م	الشركة	تاريخ إصدار التقرير
١	المنيا	سبتمبر ٢٠٢٢
٢	الدقهلية	أكتوبر ٢٠٢٢
٣	قنا	نوفمبر ٢٠٢٢
٤	البحيرة	نوفمبر ٢٠٢٢
٥	سوهاج	يناير ٢٠٢٣
٦	أسيوط	فبراير ٢٠٢٣
٧	المنوفية	مارس ٢٠٢٣
٨	الغربية	مارس ٢٠٢٣
٩	البحر الأحمر	مايو ٢٠٢٣
١٠	مياه الاسكندرية	مايو ٢٠٢٣
١١	كفر الشيخ	يونيو ٢٠٢٣
١٢	مياه القاهرة	يونيو ٢٠٢٣
١٣	الجيزة	يوليو ٢٠٢٣
١٤	صرف القاهرة	أغسطس ٢٠٢٣

التوصيات العامة بتقارير الشركات:

١. التأكيد على هيكلة مكونات منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام.

٢. التأكيد على التوسع في إنشاء مراكز خدمة العملاء لتكون متكافئة مع عدد السكان والتوزيع الجغرافي.

٣. التأكيد على إستحداث أليات جديدة لتقديم الخدمات Online والدفع الإلكترونى .

٤. التأكيد على تطوير أدلة العمل وإجراءات التشغيل.

٥. التأكيد على تعيين العدد الكافى من العاملين المؤهلين بالوحدات والأقسام المختلفة داخل منظومة خدمة العملاء والإعلام والتوعية.

٦. التأكيد على إنشاء قاعدة بيانات موحدة للشكاوي الواردة إلى مقدم الخدمة .

تم مراجعة عدد (٤) جهاز مدينة جديدة ضمن خطة الجهاز للعام المالى ٢٠٢٢/٢٠٢٣ وبيانها كما يلى:

م	أجهزة المدن	تاريخ إصدار التقرير
١	اسيوط الجديدة	فبراير ٢٠٢٣
٢	النوبارية الجديدة	نوفمبر ٢٠٢٢
٣	سوهاج الجديدة	يناير ٢٠٢٣
٤	قنا الجديدة	نوفمبر ٢٠٢٢

التوصيات العامة بتقارير أجهزة المدن:

١. وضع خطة لتطوير مراكز الخدمة الحالية مع الأخذ في الإعتبار إنشاء منافذ خدمة عملاء جديدة تختص بتقديم خدمات مياه الشرب والصرف الصحى وتلقى الشكاوى والإستفسارات (طبقاً لعدد المشتركين بخدمات مياه الشرب والصرف الصحى مع مراعاة التوزيع الجغرافى).

٢. إصدار دليل الخدمات التى تقدمها أجهزة المدن والتى تتضمن آليات الحصول على الخدمات والمدد الزمنية اللازمة.

٣. توفير نظام فعال للخط الساخن (استقبال -إبلاغ -متابعة - تقارير -رقابة وتقييم- دعم فني) والمتابعة مع العملاء للتأكد من جودة الخدمة وسرعة الاستجابة لانهاء الشكاوى .

٤. إنشاء آلية للتوعية وإستطلاعات الرأى كمرحلة هامة فى الوصول إلي المستهلك من أجل توعيته بالأمور التي تهمه ومن شأنها تعزيز معرفته بالقطاع وبالخدمات المقدمة والوقوف علي آراء المواطنين ومعرفة مستوي الخدمة المقدمة لهم وقياس مدي رضائهم عن تلك الخدمات.

٥. مراكز توفير كوادر بشرية كافية ومؤهلة للتعامل مع العملاء عن طريق الخط الساخن أو مركز خدمة العملاء

٦. نشر أخبار إنقطاع المياه والمدد الزمنية المتوقعة لعودة الخدمة .

٧. تطوير صفحة موثقة لكل جهاز مدينة جديدة على الفيس بوك لتكون أداءه للتواصل بين أجهزة المدن الجديدة والمواطنين والإعلان عن هذه الصفحة على أن تتضمن كافة المعلومات التى تهم المستهلكين وتتضمن آليات لاستقبال الشكاوى والرد عليها.



ثانياً: بطاقات تقرير المواطن(Citizen Report Cards CRC):

- فى إطار برنامج خدمات الصرف الصحي المستدامة في المناطق الريفية القائم على النتائج (P for R) الممول من البنك الدولى والذى يهدف إلي تعزيز خدمات الصرف الصحي فى المناطق الريفية (SRSSP) بمرحلتيه الاولى والثانية والممول من البنك الدولى والبنك الأسيوى.

- وتتلخص أهداف الدراسة فى الأتى:

  - تتبع نتائج الدراسات السابقة وعمل المقارنات حول تطور مستوى أداء الشركات والخدمة المقدمة وزيادة وعى المواطنين.

  - استطلاع الآراء والتعرف على خبرات وتوصيات المواطنين والمعنيين بشأن خدمات الصرف الصحي ، ومستوى الرضا ، وأسباب عدم الرضا بنطاق شركات مياه الشرب والصرف الصحي .

  - متابعة مستوى أداء مقدمي خدمات الصرف الصحي بما في ذلك المقاولون

  - متابعة نتائج البرنامج لضمان تحقيق الأهداف المخططة لشركات مياه الشرب والصرف الصحي.

  - مدى توطيد العلاقة بين شركات المياه والصرف الصحي والمواطنين بناءً على إجراءات الشفافية في تبادل المعلومات وتمكين المجتمع المحلي وحقوق المواطنين.

  - جمع المعلومات التي ترصد الوضع الراهن وأي معوقات قد تسبب عدم رضا المواطنين ، على سبيل المثال : مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة وأسباب عدم الرضا عن وضع مياه الشرب والصرف الصحي بقرى البرنامج بالشركات.

  - التحقق من الإجراءات والآليات الحالية للمساءلة والشفافية في تقديم الخدمات والتعامل مع المواطنين والتعامل مع الشكاوى والتظلمات لشركات مياه الشرب والصرف الصحي.

  - تحسين الخدمات التي تقدمها شركات مياه الشرب والصرف الصحي من خلال تعزيز التواصل والتفاعل بين المواطنين وشركات مياه الشرب والصرف الصحي.

- المنهجية:

  - تعتمد الدراسة على تقييم أراء ورضاء المواطنين للخدمات المقدمة من الجهات الحكومية ودرجة جودتها ومدى ملائمتها لإحتياجاتهم وتطلعاتهم، وكذلك وصف الوضع الحالي للمناطق التي ينفذ بها المشروع وتشخيص أهم المشاكل بشفافية وأعطاء المواطنين الفرصة للمساعدة فى تحسين الخدمات من خلال تقديم التوصيات لتحسين الخدمات وسد الفجوات والثغرات ومتابعة التطورات التى حدثت بناءً على نتائج الدراسات السابقة وتنقسم الدراسة الى ثلاثة اقسام:

    - **القسم الأول :** جمع البيانات من خلال إستمارات تملىء عن طريق الإتصال التليفونى بالمواطنين بشكل عشوائى بالمراكز والقرى التى ينفذ بها المشروع.

    - **القسم الثانى:** جمع البيانات من خلال المقابلات البؤرية (الحلقات النقاشية مع المواطنين) للقرى المستهدفة بكل محافظة والتي تم إعداد استمارة خاصة لتلك المقابلات.

    - **القسم الثالث:** إستبيان أراء من المسئولين الحكوميين والقيادات المحلية التنفيذية فى كل محافظة.

- المهام التى قام بها الجهاز:

  - قام الجهاز بأعمال الدراسة البحثية لقياس أراء ورضاء المواطنين (CRC) بالتعاون مع وحدة إدارة المشروعات بوزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية (PMU) خلال العام المالى(٢٠٢٢/٢٠٢٣) بمحافظات المرحلة الأولى (الدقهلية- الشرقية- البحيرة) ومحافظات المرحلة الثانية (دمياط- الغربية- المنوفية).وتم القيام بالمهام التالية:

١. مراجعة وتنقيح أدوات جمع البيانات في ضوء الدروس المستفادة من الدراسات السابقة وبناءً على رؤية الجهاز والإستشارى الخاص به وبالاشتراك مع وحدة إدارة المشروعات PMU بالوزارة.

٢. استطلاع الأراء (جمع البيانات) عن طريق الهاتف من المواطنين والمسئولين في المحافظات الست. بمحافظات المرحلة الأولى (الدقهلية- الشرقية- البحيرة) ومحافظات المرحلة الثانية (دمياط- الغربية- المنوفية).

٣. تنفيذ المجموعات النقاشية الجماعية بالصورة المطلوبة من خلال التنسيق والترتيب مع الـ PMU وشركات المياه.

٤. التواصل مع قادة المجتمع للحصول على المعلومات والملاحظات حول أمور الصرف الصحي عن طريق المكالمات الهاتفية ، ومدى معرفتهم بالخدمات المقدمة ومدى الرضا عنها ومقترحات تحسين تلك الخدمات.

٥. تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الإستبيانات التي تم إجراؤها مع المواطنين للتعرف على الوضع الراهن ومعرفة أسباب المشكلات وطرق حلها.

٦. صياغة النتائج النهائية للدراسة، وإعداد التقارير المبدئية والنهائية، وكذلك الملخصات التنفيذية لكل محافظة.

- التوصيات الواردة بتقارير (CRC)

- استمرار التواصل المباشر بين المواطنين ومقدمي الخدمات والعمل على مشاركة المعلومات الضرورية،والعمل على زيادة المعرفة لدي المواطنين. واستخدام المواطنين أنفسهم لنشر المعلومات الصحيحة.

- الاستمرار فى تعريف الأهالي بالإجراءات السليمة والسريعة لتقديم الشكاوى وكيفية متابعتها حتى الوصول لحل يرضى المواطن وفى وقت مناسب. وزيادة العمل على تحسين وتفعيل منظومة الشكاوى والتظلمات.

- يُقترح أن يواكب مشاريع الصرف مشاريع لتحسين جودة المياه وتغيير الشبكات القديمة. وكذلك مشاريع لتدوير المياه والاستفادة بها في المشروعات الصناعية.

- تشجيع ودعم مشاريع تدوير المخلفات الحيوانية والمنزلية كمشروعات اعادة الاستخدام لتحويلها الى الأسمدة العضوية والغاز الحيوي وتدوير المخلفات وزيادة الوعي بعدم إلقاء هذه المخلفات في الصرف الصحي.

- الاستمرار فى تعظيم دور اللجان المحلية بالقرى نظراً لقرب أعضائها من أفراد المجتمع وامتلاكهم اساليب اقناع بأهمية مشروعات المياه والصرف الصحي لهم وللأهالي بالقرية ، كذلك تفعيل دور الإناث بين أعضائها. فمن الواضح من المقابلات الفردية أن دور هذه اللجان مهم وله أثر كبير على المواطنين.

- تعظيم دور الجمعيات الاهلية والوحدات المحلية خاصة وأن معظم الموظفين وأعضاء الجمعيات من أهالي القرية أو القرى المجاورة ، وتدريبهم على كيفية التوعية وتزويدهم المعلومات المتاحة عن المشروع لتوصيل وتعريف افراد المجتمع بأهمية المشروع للمحافظة على الصحة العامة لهم وللأجيال القادمة.

- التأكيد على الإسراع في معالجة المشكلات الناتجة عن تنفيذ المشروع ومثال ذلك: إصلاح الشوارع أول بأول وعدم التأخر فى ترك أعمال الردم/تكسير الشوارع بعد الانتهاء من العمل ، لأنها ترفع من نسب رضا الأهالي عن الأعمال المنفذة.

- دعم الآلية الحالية للإشراف على تنفيذ المشروعات ومتابعتها والتأكيد عليها حتى يعرفها كل فئات المجتمع لمساعده أطقم المتابعة والإشراف على التنفيذ ودعم المشاركة المجتمعية.



- يفضل مستقبلا أن يكون لدي جامعي البيانات المعلومات الكافية عن موقف المشاريع في القرى التي يتم جمع البيانات منها . دعم التدريب المستمر للقائمين على جمع البيانات لهم بالإضافة إلي الاستمرار في اجراءات التدريب العملي من خلال اجراء المكالمات وذلك لضمان جودة البيانات.

- العمل على زيادة نسبة مشاركة السيدات في العينة المستهدفة من خلال تشجيعهن على المشاركة وكذلك توزيع العينة على أكبر عدد ممكن من القرى لضمان التعرف على آراء واتجاهات المواطنين بشكل أكثر واقعية وزيادة الدقة.

- متابعة التوصيات الخاصة بهذا التقييم والتأكد من مدى تنفيذها في الدراسات المستقبلية ، كذلك اختبار التوصيات الواردة فى هذا التقرير من خلال استقصاء رأى المستفيدين في الدراسات المستقبلية عن مدى تنفيذها.

ثالثاً: إستطلاعات الرأى فى الحالات الطارئة والمعاينات الميدانية:

- الهدف:

- التعرف علي الوضع الحالي لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي في المجتمعات المحلية وآراء المواطنين فيها .

- التحقق من ومتابعة شكاوى المستهلكين وإعداد التقارير الخاصة بها، وإرسالها الي الشركات والجهات المعنية .

- التعرف علي درجة رضا ووعى وتوصيات المواطنين بشأن خدمات مياه الشرب والصرف الصحي.

- تحديد أولويات ومجالات التدخل السريع في تحسين خدمات مياه الشرب والصرف الصحي.

- المنهجية:

- إجراء مقابلات حرة مباشرة مع المواطنين بأماكن عده بالإعتماد علي عينات عشوائية بسيطة ممثله للمجتمع (منطقة الشكوى) من حيث الخصائص الديموجرافية والتي تتمثل

في النوع، العمر، الحالة الإجتماعية وغيرها من الخصائص.

- يعتمد حجم العينة على منطقة الشكوى، ونوعيتها، ورؤية الباحث الميدانى فى حجم العينة الملائم.

- تم تصميم إستمارة إستطلاع رأى ميدانى تغطى عدد من المحاور (جودة مياه الشرب- الرضاء عن الفاتورة- مشاكل الصرف الصحي- إستدامة الخدمة- إستجابة الشركة في حل الشكاوي- مقترحات التطوير).

جدول رقم (٩) تقارير إستطلاعات الرأى للحالات الطارئة والمعاينات التى تمت بالعام المالى (٢٠٢٢/٢٠٢٣)

م	الشكوى	المحافظة
١	إنقطاع خدمة مياه الشرب بعزبة أمين الباهى – مركز شبراخيت	البحيرة
٢	إنقطاع خدمة مياه الشرب بقرية أم الرزق – مركز شربين	الدقهلية
٣	إنقطاع مياه الشرب بمناطق المجاورة السابعة- الحى الثانى – مدينة ٦ أكتوبر	الجيزة
٤	تلوث مياه الشرب بشارع الشيخ عيسي – منطقة الدراسة	القاهرة
٥	موقف محطات مياه الشرب وتغيير اللون ووجود ارتفاع بالحديد والمنجنيز بمياة الشرب بقري فرسيس ، النخاس – مدينة الزقازيق	الشرقية
٦	إنقطاع مياه الشرب عن كمبوند حي الأشجار- حدائق أكتوبر	الجيزة

- أهم التوصيات:

- التأكيد على قيام شركات مياه الشرب والصرف الصحى بإستطلاعات الرأى الدورية للتعرف على مدي رضاء المواطنين عن خدمات مياه الشرب.

- التأكيد على تعزيز قنوات التواصل بين شركات مياه الشرب والصرف الصحى والمواطنين من خلال لقاءات مباشرة وتنظيم حملات توعوية تهدف إلى:

  - زيادة توعية الأهالى بخصائص المياه الصالحة للشرب من حيث اللون والطعم والرائحة .
  - توعية الأهالى بأن بعض الأخبار التى قد تنشر فى وسائل الإعلام من الممكن أن تكون غير صحيحة.
  - توعية المواطنين بوسيلة وأليات الإتصال فى حالة وجود أى شكوي .

الاتصال والإعلام

الخطة الإعلامية للجهاز

- في إطار تفعيل الخطة الإعلامية للجهاز التنظيمي والتي تم عرضها على مجلس الإدارة والموافقة عليها، وقد تضمنت (٦) محاور عمل وهي (محور الشكاوى - محور ترشيد المياه - محور جودة المياه - محور التحول الرقمي - محور مستويات الأداء - محور التسعير) ومجموعة من الأهداف مع تحديد الأدوات وأساليب الاتصال لتحقيقها.

- يستعرض التقرير أهم ماتم تنفيذه للخطة الإعلامية عن طريق ما تداولته وسائل الإعلام من أخبار ومعلومات نقلاً عن الحسابات الرسمية للجهاز (الصفحة الرسمية - الموقع الرسمي - البيانات الصحفية).

أولاً: محور الشكاوى:

- تم التعريف فيه على دور الجهاز في استقبال الشكاوى والرد عليها، من خلال نشر عدد من الانفوجرافات لتوعية المواطنين بكيفية التقدم بشكوى للجهاز، ونشرت بالمواقع الإخبارية المتعددة، وعلى الصفحة الرسمية للجهاز والموقع الرسمي للجهاز.



تم نشر انفوجراف بعنوان (٥ طرق للتواصل مع جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك) من خلال الموقع الالكتروني - البريد الالكتروني - الصفحة الرسمية - التوجه للمقر - رقم الواتس أب)



تم نشر انفوجراف بعنوان (طرق تقديم الشكاوى لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك) من خلال الموقع الالكتروني - البريد الالكتروني - الصفحة الرسمية - التوجه للمقر - رقم الواتس أب)



تم نشر انفوجراف بعنوان (طرق التواصل مع جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك) من خلال الموقع الالكتروني - البريد الالكتروني - الصفحة الرسمية - التوجه للمقر - رقم الواتس أب)

ثانيًا: محور ترشيد المياه:

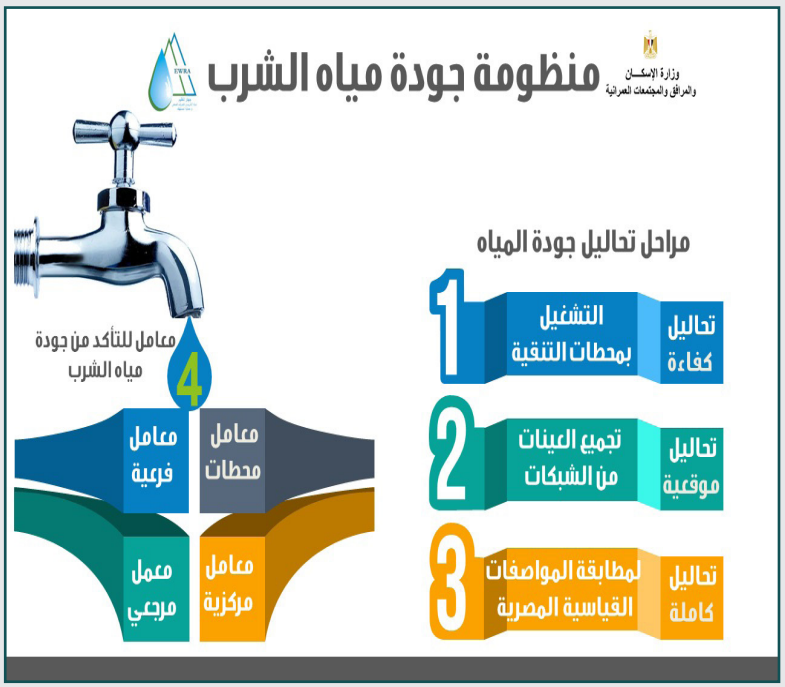
- زيادة الوعي لدى المواطن بأهمية ترشيد المياه، من خلال نشر بعض الارشادات وطرق ترشيد استهلاك مياه الشرب داخل وخارج المنزل لتجنب إهدار مياه الشرب.





ثالثًا: محور جودة المياه:

تم التعرف فيه على زيادة الوعي لدى المواطنين بدور الجهاز في المراقبة على جودة مياه الشرب، من خلال نشر مجموعة من (الفيديوهات - الانفوجرافات) لتعريف المواطن بدور الجهاز في الرقابة على جودة المياه - عن طريق نشر بعض البيانات الصحفية في المواقع الإخبارية.



مبادرة (أعرف حقك).

هي مبادرة الكترونية تستهدف كافة شرائح المجتمع في جميع الفئات العمرية المختلفة لضمان تحقيق التأثيرالايجابي المطلوب بتغييرالسلوكيات والممارسات الخاطئة فى التعامل مع مياه الشرب وشبكات الصرف الصحى.و تهدف إلي نشر المعلومات لتعريف المواطنين بحقوقهم وواجباتهم و نشر الوعي بضرورة ترشيد استهلاك المياه والتعامل الأمثل مع شبكات الصرف الصحي، مما يكون له بالغ الأثر في رفع الوعي المائي، وتعزيز قنوات التواصل الفعال مع المواطنين.



مشروع قانون تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي

نظرا للتطور السريع الذي يشهده قطاع مياه الشرب والصرف الصحي من مشروعات إنشاء وتشغيل وتجديد وشراكة أدت إلى الحاجة الماسة إلى تنظيم هذا القطاع بما يضمن تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين، وبما يحقق الأداء الأمثل للقطاع بكل روافده ، ولتفادي السلبيات الناتجة عن عدم وجود إطار تشريعي منظم له وأخصها تحديد وتنسيق وتكامل العلاقة بين مقدمي ومتلقي الخدمة، وفرض دور رقابي منضبط للدولة يأتي مشروع القانون في إطار الجهود التي تبذلها الدولة لتطوير وتنظيم قطاع مياه الشرب والصرف الصحي.

يتكون مشروع القانون من ٧ أبواب، الباب الأول تعريفات، والباب الثاني يتناول أحكام عامة، والباب الثالث ينظم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، والباب الرابع يحدد أحكام التراخيص، والباب الخامس يتضمن الأحكام الخاصة بمقدمي خدمات مياه الشرب والصرف الصحي والباب السادس خاص بالعقوبات، والباب السابع يتناول أحكام ختامية.

حيث يتضمن المشروع عددا من الاختصاصات للجهاز، أولها منح التراخيص الخاصة بتقديم أى من خدمات مياه الشرب أو الصرف الصحى، والتأكد من التزام المرخص لهم بهذه التراخيص، ومراجعة واعتماد نماذج العقود والاتفاقات التى تنظم العلاقة بين مقدمى الخدمة والمستهلك، واعتماد التعريفة الاقتصادية لخدمات مياه الشرب والصرف الصحى، واقتراح التعريفة الاجتماعية لهذه الخدمات والمستفيدين منها، ووضع القواعد والإجراءات المتعلقة بحماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية بين المرخص لهم والمتعلقة بحماية متلقى الخدمة.

ووفقا لمشروع القانون، يتم إلزام مقدمى خدمات مياه الشرب والصرف الصحى بالمواصفات والمعايير التى يجب توفرها فى المياه الصالحة للشرب، والمعايير الصحية والبيئية عند التخلص من المخلفات الناتجة عن تنقية مياه الشرب فى المجارى المائية أو الناتجة عن معالجة الصرف الصحى فى المواقع المرخص بها، ووضع نظام فعال لتلقى الشكاوى والرد عليها، وبعدم استخدام التقنيات الحديثة التى لم يسبق تطبيقها ودراستها محليا فى أعمال تنقية مياه الشرب أو معالجة الصرف الصحى إلا بعد اعتمادها من الجهات المتخصصة، إضافة إلى حظر التعدى على مرافق مياه الشرب والصرف الصحى، أو عمل توصيلات على شبكات مياه الشرب والصرف الصحى، أو صرف أى من نواتج أو مخلفات غير تلك الخاصة بالصرف الصحى على شبكات الصرف الصحى إلا بموافقة مسبقة من مقدمى الخدمة، أو الترويج بمعلومات غير صحيحة عن حالة مياه الشرب أو استخدام مياه الشرب فى الأغراض المخصصة لها.

كما يولي مشروع القانون اهتماماً خاصاً بتشجيع مشاركة القطاع الخاص في تمويل وإدارة مشاريع المياه من خلال تقديم حوافز وتسهيلات، مع وضع آليات محددة للرقابة والمتابعة والمحاسبة لضمان الالتزام بمعايير الجودة والكفاءة.

وحظر مشروع القانون التعدى على مرافق مياه الشرب والصرف الصحى، أو عمل توصيلات على شبكات مياه الشرب والصرف الصحى، أو صرف أى من نواتج أو مخلفات غير تلك الخاصة بالصرف الصحى على شبكات الصرف الصحى إلا بموافقة مسبقة من مقدمى الخدمة، أو الترويج بمعلومات غير صحيحة عن حالة مياه الشرب أو استخدام مياه الشرب فى غير الأغراض المخصصة لها.

وبذلك يسعى مشروع القانون لوضع إطار تنظيمي متكامل يضمن الارتقاء بخدمات المياه والصرف الصحي ويحقق التنمية المستدامة لهذا القطاع الحيوي بما يعود بالنفع على المواطن والمجتمع.

مؤتمرات وفاعليات

١. زيارات:

- زيارة تفقدية للمنطقة الصناعية بالقاهرة الجديدة وزيارة إحدى الشركات لصناعة العدادات المتخصصة في إنتاج أنظمة القياس والتحكم في السوائل والغازات على المستوى المحلي والإقليمي لخدمة مجالات مياه الشرب والصرف الصحي والري والبترول



- .أعد جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، حملة توعية على مدار ٣ أيام بزيارة طلاب إحدى المدارس التابعة لمديرية التربية والتعليم بمحافظة القاهرة، لمحطة مياه الشرب بالقاهرة الجديدة، وذلك لزيادة رفع الوعي المائي، وترشيد استهلاك المياه، دعمًا لتوعية النشء في الحفاظ على المياه. أن الحملة التوعوية استهدفت مرحلة التعليم الأساسي من طلاب (المرحلة الابتدائية) لتعريفهم بطرق ترشيد المياه، وكيفية الحفاظ عليها، ومعرفة مراحل تنقية المياه ومعالجتها داخل المحطات لتصل إلى الشبكات والمنازل مطابقة للمواصفات في صورتها النهائية، وكذلك تعريفهم بأهمية تركيب القطع الموفرة للمياه، ودورها في ترشيد استهلاك المياه.



- زيارة محافظة أسوان بهدف الوقوف على آخر التطورات في تنفيذ مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظة، وكذا الاطمئنان على مستوى الخدمات التى تقدم للمواطن في هذا المجال وخلال الزيارة تم اللقاء مع السيد اللواء أشرف عطية محافظ أسوان .وأسفر اللقاء عن عدة محاور منها الإسراع بمعدلات تنفيذ المشروعات الجارية ضمن مبادرة الرئيس عبد الفتاح السيسى (حياة كريمة) ، بجانب إيجاد الحلول الجذرية للمناطق الساخنة سواء لمشاكل مياه الشرب أو الصرف الصحى ، بالإضافة إلى إعادة إحياء تشغيل آبار الشلال ، مع طرح عدد منها للإستثمار لإنتاج المياه المعبأة بعد رفع كفاءتها وصيانتها لتنويع مصادر المياه ، وأيضاً للحد من مشكلة إرتفاع منسوب المياه الجوفية ببعض المناطق داخل مدينة أسوان.





- زيارة مركز التصنيع الرقمي بمصنع محركات الهيئة العربية للتصنيع، للإطلاع على الإمكانيات المتاحة بالمصنع لإنتاج جميع الطلمبات المستخدمة في مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي، وخاصة الطلمبات المستخدمة والمطلوبة في محطات رفع الصرف الصحي للقرى الريفية ضمن المبادرة الرئاسية حياة كريمة، وذلك استمراراً لجهود قطاع مرافق مياه الشرب والصرف الصحي بوزارة الإسكان لتشجيع التصنيع المحلي لمكونات مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي





زيارة مصنع الشركة المصرية الألمانية للطلمبات، بمحافظة السويس، وهو أحد المصانع المحلية التي تنتج الطلمبات اعتمادا على مواصفات عالمية، ومنها الطلمبات المستخدمة في تنفيذ مشروعات مياه الشرب، وتحلية مياه البحر، ومشروعات معالجة الصرف الصحي،



- زيارة المعرض الألماني الدولي Expotec International، والذي يقام تحت رعاية الدكتور/ عاصم الجزار، وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية، وذلك بمشاركة أكبر اتحاد صناعي في أوروبا لصناعة الهندسة الميكانيكية، وأكثر من ٣٠ جمعية صغيرة ومتوسطة في السوق الداخلية الأوروبية وخمس وزارات اتحادية في ألمانيا وشركات تسويق والجمعيات المختلفة في الأسواق المتخصصة.جدير بالذكر أن المؤتمر والمعرض يعقد بمشاركة أكبر اتحاد صناعي في أوروبا لصناعة الهندسة الميكانيكية والذى يضم أكثر من ٣٠٠٠ شركة ومجموعة متنوعة من الشركات والجمعيات الألمانية المتخصصة، والتى تم انشاؤها بهدف تطوير وتقوية التعاون الثنائي والمتعدد الأطراف من خلال الفعاليات المشتركة أو الظهور في المعارض التجارية، كما يشارك في المعرض ممثلو جهات تضم اعضاء من الشركات الاقتصادية الألمانية في السوق الداخلية الأوروبية، ويشارك في المعرض الشركات الممثلة للعارضين والقائمين علي خدمات الزوار.

اجتماعات ومؤتمرات

- اجتماع مع السفير جيرس بيلي، السفير البريطانى بالقاهرة، وبعثة الوفد التجاري إلى القاهرة برئاسة السيد جيفري دونالدسون، مبعوث رئيس الوزراء البريطانى، والسيدة ليله تومسون، الرئيس التنفيذي لرابطة المياه البريطانية، بمقر السفارة البريطانية بالقاهرة، بدعوة من غرفة التجارة المصرية البريطانية، لاستعراض أوجه التعاون والشراكة في قطاع مرافق مياه الشرب والصرف الصحي. يؤكد الاجتماع على أهمية تعظيم الاستفادة من التعاون بين الجانبين المصري والبريطاني، وتبادل أفضل الخبرات بموجب مذكرة التفاهم بين الجانبين المصري والبريطانى، التي تُعد مؤشراً قوياً على التعاون بين مصر وبريطانيا فى مجال مياه الشرب والصرف الصحي.



- اجتماع الدكتور سيد إسماعيل، نائب وزير الإسكان لشئون البنية الأساسية، مع مسئولى قطاع مرافق مياه الشرب والصرف الصحى، بمقر جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك، لمناقشة استراتيجية القطاع في المرحلة المقبلة، والتحديات التي تواجهه، والتصور المبدئي لإنشاء مركز بحوث وتطوير مرفق مياه الشرب والصرف الصحى.حيث أنه يتم حاليا وضع تصور مبدئي لتنفيذ مقترح إنشاء مركز بحوث وتطوير مرفق مياه الشرب والصرف الصحي، والذي يهدف إلى توظيف نتائج المشروعات والتحالفات البحثية ذات الصلة في صورة مشروعات قابلة للتنفيذ، وخلق قنوات اتصال بين أصحاب النماذج البحثية الناجحة والجهات ذات الصلة في القطاع، وكذلك تقليص الفجوة بين قطاع البحوث والتطوير، وقطاع مياه الشرب والصرف الصحي.



- مشاركة الأستاذ الدكتور / محمد حسن مصطفى الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك في فعاليات مؤتمر أسبوع القاهرة للمياه في نسخته الخامسة في الفترة ما بين ١٦-١٩ أكتوبر، تحت رعاية الرئيس عبد الفتاح السيسي بعنوان «المياه في قلب العمل المناخي»



- على هامش انعقاد مؤتمر تغير المناخ COP27 بمدينة شرم الشيخ، قام السيد الدكتور/ سيد اسماعيل - نائب وزير الاسكان للبنية الأساسية، والسيد الدكتور/ محمد حسن - رئيس جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بزيارة للمنطقة الخضراء بالسعودية.



- عقدت وحدة إدارة المشروعات (PMU) بوزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية اجتماعاً بمقر جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك (EWRA) بحضور الشركة القابضة لمياه الشرب الصرف الصحي والعديد من الشركات التابعة لها، الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي «NOPWASD»، الجهاز التنفيذي لمياه الشرب والصرف الصحي والعديد من أصحاب المصلحة من رجال الأعمال والشركات العاملة في قطاع المياه والصرف الصحي من الجانب المصري وشركة E. Hawle Armaturenwerke GmbH وشريكها المحلي السيد سمير رمزي، وشركة GIS Aqua Group Company ، Water life for Trading and Contracting وشريكها المحلي السيد أيمن ياقوت، وشركة GUGLER Water Turbines GmbH Company وشريكها المحلي السيد سمير رمزي، وشركة KWI International Environmental Treatment GmbH ، MEHU Pump Company وشريكها المحلي السيد سمير رمزي، وشركة SCHIEBEL Antriebstechnik Gesellschaft m.b.H وشريكها المحلي السيد محمد أمين والسيد هشام أمين، وشركة Comex Commercial، وشركة SFC UMWELTTECHNIK GmbH، وشركة UNIHA Wasser Technologie Ament E.T. & Co.، GLS Tanks International Company،



GmbH وشريكها المحلي السيد عمرو حمدي، وشركة VA TECH WABAG GmbH والشركات المحلية التابعة لها السيد ياسر عقبة ، VA TECH WABAG مصر من الجانب النمساوي. ولقد عرض الوفد النمساوي تقنيات وتكنولوجيات متقدمة في أنظمة أنابيب المياه والصرف الصحي، وتحلية المياه، وأنظمة منع تسرب المياه، وصناعة محطات معالجة المياه ومحطات معالجة مياه الصرف الصحي، وتخزين مياه الشرب، وتوربينات المياه والطاقة الكهرومائية الصغيرة ونظم معالجة المياه الصناعية، أنظمة فصل المياه الزيتية، معالجة الحمأة، تقنية الحمأة المنشطة من نوع SBR لمعالجة مياه الصرف الصحي. بدأ التعاون مع شركة الجيزة لمياه الشرب والصرف الصحي.

- أكد الدكتور سيد إسماعيل، نائب وزير الإسكان لشئون البنية الأساسية، ضرورة بناء العنصر البشري باعتباره أولوية قصوى، لأنه يُعد الركيزة الأساسية لضمان رفع كفاءة الأداء والتطوير المؤسسي، مشيراً إلى أهمية تعزيز قدرات العاملين بجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، وتمكينهم من تنفيذ مهامهم على الوجه الأكمل، وتقديم أفضل الخدمات للمواطنين فى قطاع مياه الشرب والصرف الصحى بصورة مُرضية لطالبى الخدمات. وجاء ذلك خلال ترأسه اجتماعاً لمناقشة بدء الأعمال للاستشاري المكلف بدعم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك ضمن أعمال برنامج خدمات الصرف الصحى المُستدامة بالمناطق الريفية القائم على النتائج SRSSP_PforR والمُمول من البنك الدولى والبنك الآسيوى بمرحلتيه الأولى والثانية، وذلك بحضور الدكتور محمد حسن مصطفى، الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، وممثلي وحدة إدارة المشروعات بوزارة الإسكان PMU وإستشاري المشروع.



- شارك جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك ممثلا في المهندسه/ عايده بسيوني - مشرف إدارة المعايير و التراخيص - بتقديم ورقة بحثية بعنوان إدارة الفاقد بمنظومة مياه الشرب في مؤتمر الإسكان العربي السابع والمنعقد في الفترة من ١٨ الي ٢٠ ديسمبر ٢٠٢٢.





- في إطار تعزيز التواصل مع الأجهزة التنظيمية لقطاعات المياه والصرف الصحي بدول القارة الأفريقية، فقد شارك الجهاز التنظيمي في إنطلاق المؤتمر السنوي الأول لهيئات تنظيم المياه والصرف الصحي بدول شرق وجنوب أفريقيا والذي تم عقده خلال شهر نوفمبر ٢٠٢٢ بجزيرة زنجبار بدولة تنزانيا، وذلك بناءاً علي الدعوة الواردة للجهاز من The Eastern and Southern Africa Water and Sanitation Regulators Association (ESAWAS) ، وهي منظمة إقليمية لمنظمي المياه والصرف الصحي، ذات إطار قانوني تم التصديق عليه من الدول الأعضاء، وتهدف إلي تعزيز عملية تنظيم المياه والصرف الصحي من خلال التعاون الإقليمي بين دول الشرق والجنوب الإفريقي. حيث قام ممثل الجهاز السيد/ عبدالحميد المصري - مدير عام التحليل الاقتصادي وتقييم الأداء - بإستعراض تجربة مصر في تنظيم قطاع مياه الشرب والصرف الصحي، وإجراءات الدولة المصرية في إعادة هيكلة القطاع وإستهداف معدلات تغطية مرتفعة للخدمات، والآليات المستخدمة لمتابعة تنفيذ سياسة الدولة في هذه القطاع الحيوي.

ورش عمل

- ورشة العمل الختامية لتعزيز القدرات المؤسسية والفنية للعاملين بجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، حيث تم استعراض لتطوير الخطة الاستراتيجية لعمل الجهاز، وتطوير إجراءات التشغيل القياسية، وتطوير نموذج التعريفة، بالإضافة إلى تدريب فريق العمل بالجهاز ليكون قادراً على تعديل وتطوير النموذج مستقبلاً وفقاً لاستراتيجية القطاع والسياسات الخاصة بالتعريفة.



- حضور ورشة العمل الـ ٢٧ ضمن سلسلة جلسات حوار الخبراء»، بمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار برئاسة مجلس الوزراء المصري، وذلك لمناقشة مستهدفات وثيقة_سياسة_ملكية_الدولة بقطاع مياه #الشرب_والصرف_الصحي، بحضور عدد من نواب البرلمان وممثلي الجهات التنفيذية المعنية وشركات القطاع الخاص.



- **اختتام** فعاليات المرحلة الثانية، من البرنامج التدريبي لطلاب كلية الهندسة، بجامعة عين شمس، والذي يأتي ضمن أعمال بروتوكول التعاون بين الجهاز التنظيمي لمياه الشرب والصرف الصحى، ومركز تميز بحوث المياه بكلية الهندسة جامعة عين شمس، وذلك بحضور الدكتور سيد إسماعيل نائب وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية لشئون البنية الأساسية والدكتور محمد حسن مصطفى، الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، والدكتور عمرو عبدالسلام، وكيل كلية الهندسة لشئون الدراسات العليا والبحوث، والدكتورة هدى سوسه، مدير مركز تميز بحوث المياه بالكلية، والدكتور يحيى كمال، رئيس قسم الري والهيدروليكا بالكلية، ولفيف من أعضاء هيئة التدريس، والطلاب المكرمين، حيث تم تسليم شهادات تقدير للطلاب الذين اجتازوا الدورة التدريبية بنجاح.



الجهات المانحة

جهة المشروع:

- مشروع ممول من قبل البنك الدولي ضمن برنامج خدمات الصرف الصحي المُستدامة في المناطق الريفية.

هدف المشروع:

١. تعزيز قدرات العاملين بالجهاز التنظيمي لمياه الشرب والصرف الصحي :

- تطوير خطة عمل الجهاز.
- تطوير إجراءات التشغيل القياسية.

٢. تضمين وتطوير تصميم وتطوير نظام معلومات موحد لإدارة بيانات ومؤشرات أداء القطاع.

أولا: مشروع تعزيز قدرات العاملين بالجهاز

خطة اعمال الجهاز:

١. تم تطوير وإعادة صياغة رؤية ورسالة وقيم الجهاز.

٢. تم إعداد وثيقة خطة أعمال الجهاز (Business Plan) متضمنة المخطط المالي للفترة ٢٠٢٣/٢٠٢٨.

٣. تم تأهيل وتدريب فريق عمل الجهاز التنظيمي على تحديث وتطوير خطة أعمال الجهاز.



إجراءات التشغيل القياسية

١. تم تطوير إجراءات التشغيل القياسية للعمليات التشغيلية بالجهاز (SOPs).

٢. تم تأهيل وتدريب فريق عمل الجهاز التنظيمي على تحديث وتطوير إجراءات التشغيل القياسية.

ثانيًا: إنشاء وتطوير نظام موحد لإدارة بيانات ومؤشرات أداء القطاع

بناءاً علي إتفاقية التمويل الموقعة بين الحكومة المصرية والبنك الدولي بشأن برنامج خدمات الصرف الصحي المستدام في المناطق الريفية القائم علي النتائج / التمويل الإضافي، وإلي قرار السيد الأستاذ الدكتور/ وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية رقم (٩١٧) لسنة ٢٠١٨ بشأن تصميم وتطوير نظام معلومات موحد لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي لدي جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك EWRA،

حيث يهدف إنشاء وتطوير نظام موحد لإدارة بيانات ومؤشرات أداء القطاع (MERS-IBNET) بغرض المتابعة والتقييم الدوري إلي المساهمة في التغلب علي نقص بعض البيانات من جهة والتغلب علي درجة مصداقية تلك البيانات من جهة أخري، بالإضافة إلي توحيد مصدر البيانات علي مستوي القطاع .

وقد تم توقيع مذكرة تفاهم مشتركة بين كلاً من السيد أ.د.م/ الرئيس التنفيذي للجهاز التنظيمي والسيد المهندس/ رئيس الشركة القابضة، وإعتماد السيد الدكتور المهندس/ نائب الوزير لشئون البنية الأساسية بشأن مجموعة مؤشرات الآداء التي تم التوافق علي إستخدامها لتقييم آداء شركات مياه الشرب والصرف الصحي .

وقد تمثلت أهم ملامح النظام فيما يلي:

- وضع نظام شامل لتسجيل البيانات المالية والتجارية والتشغيلية لشركات مياه الشرب والصرف الصحي والتحقق من صحتها وتبادلها بين وزاة الاسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية والجهاز التنظيمي لمياه الشرب وحماية المستهلك والشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى والشركات التابعة .
- تحديد الأدوار والإختصاصات لكل الأطراف المعنية بنظام المعلومات الموحد.
- السماح للمستخدمين والأطراف المعنية بالدخول وتسجيل البيانات علي الموقع/ المنصة الإلكتروني .
- التمكين من إعداد تقارير ومؤشرات من خلال البيانات والمعلومات التي تدخلها كل جهة علي الموقع/ المنصة الإلكترونية.

وفي ضوء ما سبق، فقد تم إتخاذ ما يلي من إجراءات:

- عقد مجموعة ورش عمل ودعوة مسئولي التحليل الاقتصادي لعدد ٦ شركات تابعة (شركات المرحلة الأولي للبرنامج) وعرض ما تم الوصول إليه تمهيداً لإدخال البيانات المطلوبة لإحتساب المؤشرات وإصدار التقارير .

- عقد مجموعة ورش عمل تعريفية ودعوة باقي الشركات التابعة للشركة القابضة علي مجموعات، والرد علي كافة إستفسارات ممثلي الشركات .

- إصدار دليل المستخدم الخاص «User Manual" بالبرنامج .

- إصدار التقرير الأول من النظام والخاص بمؤشرات أداء عدد ٦ شركات عن العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٢ وفقاً لما تم التوافق عليه بمذكرة التفاهم، علي أن يتم إصدار مؤشرات أداء باقي الشركات التابعة علي مرحلتين خلال العامين الماليين ٢٠٢٢/٢٠٢٣ و ٢٠٢٣/٢٠٢٤ .





- الرابع (التحول الرقمي)



الإدارة العامة لنظم المعلومات والتحول الرقمى

تقوم الإدارة العامة لنظم المعلومات والتحول الرقمى بتقديم الحلول التقنيه والبنيه المعلوماتيه لتحقيق التحول الرقمى بالجهاز بما يساهم بقيام الجهاز باعماله بكفاءة وفعاليه وذلك من خلال ثلات إدارات فرعية وهى

١. إدارة البنيه الاساسيه وتامين المعلومات

٢. إدارة التطبيقات ونظم المعلومات والدعم الفني

٣. إدارة الإحصاء والتقارير والنشر الالكترونى

الدور الذى تقوم به الإدارة العامة لنظم المعلومات

- اعداد الخطة الاستراتيجيه للإدارة والعمل على تحقيقها في إطارة استراتيجة الدول للتحول الرقمى
- إدارة وتشغيل أصول تكنولوجيا المعلومات في الجهاز من أجهزة وخوادم وطابعات وماسحات ضوئيه واجهزة ربط الشبكة الداخليه بالجهاز
- إدارة وتشغيل وتطوير البنيه المعلوماتيه من تطبيقات وقواعد بيانات وبرامج حمايه للمعلومات لجميع اعمال الجهاز الداخليه والخارجيه
- العمل على تحويل جميع الاعمال والأنشطة بالجهاز من يدويا الى قواعد بيانات الكترونيه
- تقديم كافة اعمال الدعم الفني للعاملين بالجهاز بصفة يوميا

تطبيقات وقواعد البيانات الإدارة العامة لنظم المعلومات

تقوم الإدارة بمتابعة تطوير وتحديث الرخص الدوليه لجميع البرامج والتطبيقات المستخدمة بالجهاز اما خلال وزارة الاتصالات او من خلال الشركات المختصة

١. البرامج والتطبيقات الداخليه

- برامج الحمايه من الفيروسات (Anti-virus ESET) لحمايه الأجهزة والبيانات
- برنامج النسخة الاحتياطيه (Acrons Back up) لحفظ نسخة ومةنظم التشغيل والبيانات والملفات الخاصة بالجهاز بصفة دوريا (يوميا-أسبوعيا- سنويا)
- مجموعة برامج وتراخيص ميكروسوفت (Microsoft) ومتابعة تحديثها مع وزارة الاتصالات

٢. البريد الالكترونى للعاملين بالجهاز

البرامج والتطبيقات الخارجيه

■ تطبيق الشكوى:

انطلاقا من رؤية الجهاز القومي والتي تهدف إلى الارتقاء بخدمات مياه الشرب والصرف الصحي من خلال تحقيق التوازن بين مصالح جميع الأطراف فى إطار من المبادئ العامة المتمثلة فى الشفافية والكفاءة وحماية حقوق المستهلكين .

و التزاما بمهامه و اختصاصاته و التي منها العمل علي ضمان جودة مستوى الخدمات الفنية والإدارية التى يقدمها مقدمى الخدمة وتقديم المساعدة الفنية لها و بحث شكاوى المشتركين بما يكفل التوزان فى حماية مقدمى الخدمة والمستهلكين والعمل على الحد من المنازعات التى قد تنشأ فى هذا الشأن.

لذلك قام الجهاز بالعمل علي انشاء منظومة شكاوي بمرطز خدمة المواطنين لفتح باب التواصل مع المواطنين لقياس مدي رضائهم عن الخدمة المقدمة لهم من قبل شركات مياه الشرب و تسجيل و متابعة شكاوي المواطنين في سبيل دعم المواطن للحصول علي الخدمة المستحقة و المستهدفة من شركات المياه .

العنوان : https://shakwa.ewra.gov.eg

عن التطبيق :

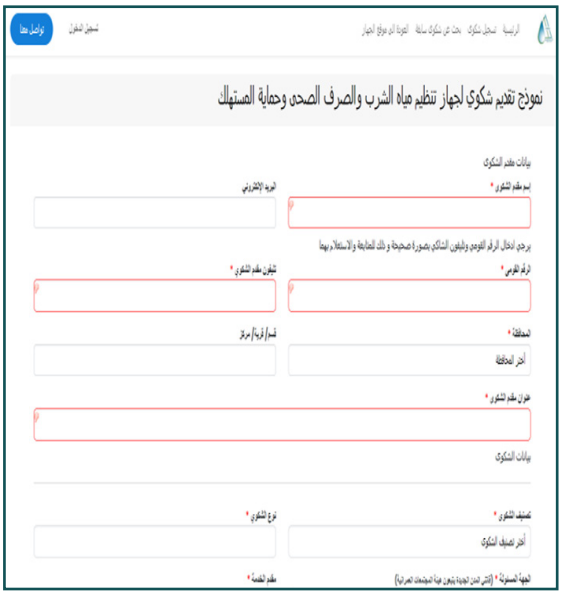
في أطار خطة الدولة نحو عملية التحول الرقمي قام الجهاز بتطوير منظومة إدارة شكاوى تعمل على تلقي وفحص وتوجيه جميع الشكاوى والرد عليها إلكترونيًا.

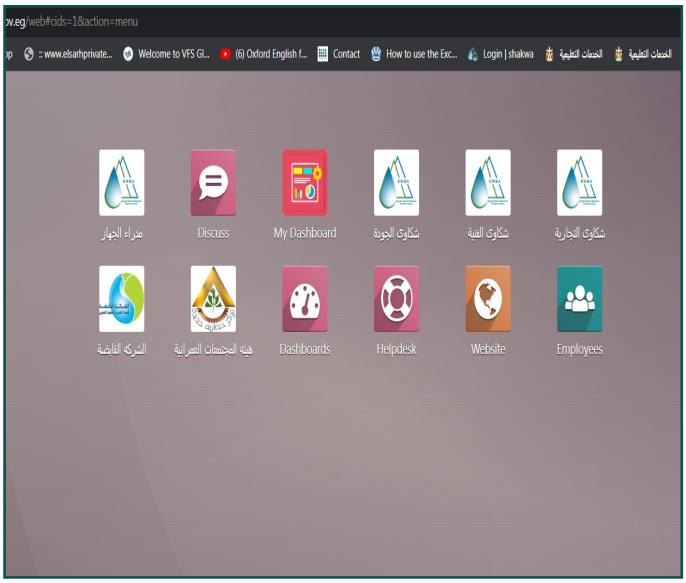
تم إنشاء وسائل إلكترونية لتلقي الشكاوى، وهي:

- موقع إلكتروني تفاعلي.
- تطبيق هاتف محمول (**Shakwa_Ewra**)
- تم ربط كافة الشركات التابعة للشركة القابضة وربط العديد من أجهزة المدن على منظومة إدارة الشكاوى للجهاز للرد على الشكاوى.
- تمكين الشاكي من متابعة الرد على الشكوى وفقاً لمراحل فحصها والرد عليها.
- يقوم الشكاى بالدخول الى الموقع الالكترونى للجهاز والضغط على ايقونة تسجيل شكوى واتباع الخطوات لادخال بيانات الشكوى الخاصة به

- يمكن للشكاى متابعة مراحل الشكوى المقدمة بالرقم القومى او رقم الشكوى
- يقوم التطبيق باستقبال الشكوى من متلقى الخدمة وحفظها في قاعدة بيانات .
- تقوم الإدارات المعنيه بالجهاز (الادارة المركزية الفنية - ادارة المعايير والمطابقة - ادارة التسعير والتعريفة- خدمة العملاء-حماية المستهلك) بمتابعة الشكوى مع مقدمى الخدمة والتواصل مع مقدمى الشكوى
- تم انشاء حسابات لكافة الشركات التابعة لشركة القابضة وعدد من أجهزة المدن للرد على الشكاوى







واجهة البرنامج لدى الجهات المعنية بالقطاع



تطبيق الموبايل (Shakwa__Ewra)

تطبيق MERS-IBNET

العنوان: (https://ibnet.mhuuc.net**/)**

الادارات المعنية بالبرنامج :

الشركات التابعة لشركة القابضة - وزارة الاسكان - الادارات التخصصية فى الجهاز

(المركزيه الاقتصاديه)

عن التطبيق :

عبارة عن منصة لجمع وإدارة بيانات أداء مقدمي خدمات المياه ليتم تشغيلها واستخدامها من قبل مختلف أصحاب المصلحة، تحت مظلة وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية (MHUUC) و IBNET.

سيكون الجهاز التنظيمي قادرا علي:

١. وضع نظام شامل لتسجيل البيانات المالية والتجارية والتشغيلية لشركات مياه الشرب والصرف الصحي والتحقق من صحتها وتبادلها بين وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرابية والجهاز التنظيمي لمياه الشرب وحماية المستهلك والشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي والشركات التابعة.

٢. السماح للمستخدمين والأطراف المعنية بالدخول وتسجيل البيانات علي الموقع الالكتروني.

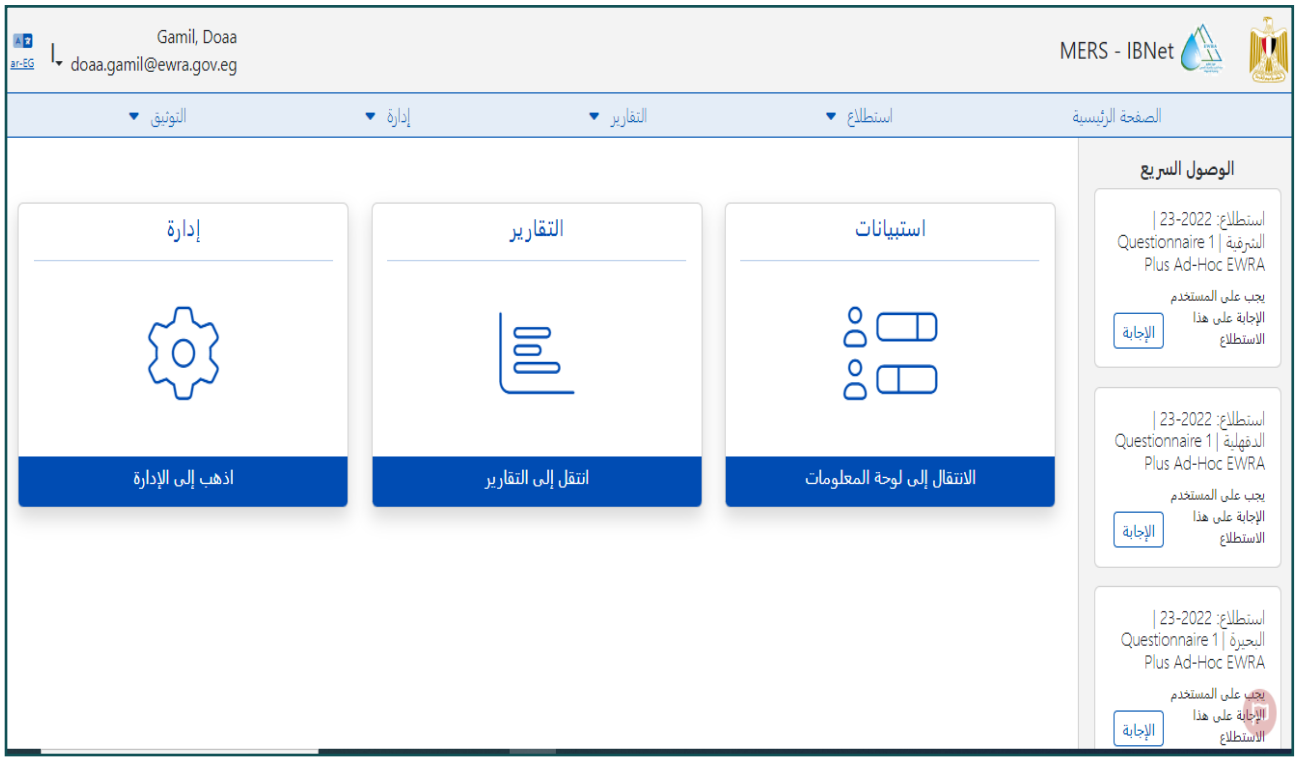
٣. التمكن من اعداد تقارير ومؤشرات من خلال البيانات والمعلومات التي تدخلها علي الموقع الالكتروني.

- يتكون نظام MERS من واجهة لجمع وتبادل البيانات على شبكة الإنترنت يمكن الوصول إليها من خلال متصفحات الويب الأكثر استخدامًا، وقاعدة بيانات SQL علائقية مستضافة على خادم محلي توفره MHUUC.

- يعد نظام MERS أداة تسمح لجهاز تنظيم المياه المصري (EWRA) بمراقبة مقدمي الخدمة (SP) تحت إشرافهم.

- يقوم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي بإدارة ومراجعة البيانات والمؤشرات التي سيتم توفيرها (قائمة تمت الموافقة عليها من قبل وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية) وتحميلها من قبل مقدم الخدمة. يمكن بعد ذلك عرض البيانات في النظام واستخدامها لإنشاء التقارير وقياس الأداء.

- سوف يشمل نظام MERS وسيتم استخدامه من قبل ثلاثة أنواع من الكيانات:
  - وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية.
  - الجهة التنظيمية (EWRA).
  - مقدمي الخدمة المختلفين تحت إشراف جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي.
- يتم نشر التطبيق من خلال الخوادم الخاصة بالوزارة بالإدارة العامة لنظم المعلومات والتحول الرقمى بالجهاز عن طريق خدمة الانترنت Pre-Wimax



■ برنامج إدارة المخازن:

جاري تحديث برنامج إدارة المخازن بواسطة العاملين بإدارة نظم المعلومات وذلك لتحقيق منظومة التحول الرقمي

عن التطبيق :

يتيح لك برنامج إدارة المخازن تقارير تفصيلية عن المخزون كما يمكنك الحصول على تقارير عن المنتجات الهالكة مثل تكلفتها وحجمها والأسباب وتقارير حركة المخزون والارصدة اول المدة و أخر المدة وتقارير معدل تصريف المخزون والمرتجعات والهالك

برنامج تتبع السيارات:

تم تطوير أجهزة **GPS** علي سيارات الجهاز وربطها بإدارة الحركة وذلك لقياس مستوى أداء السائقين وتتبع حركة السيارات بالجهاز وذلك لتحقيق منظومة التحول الرقمي

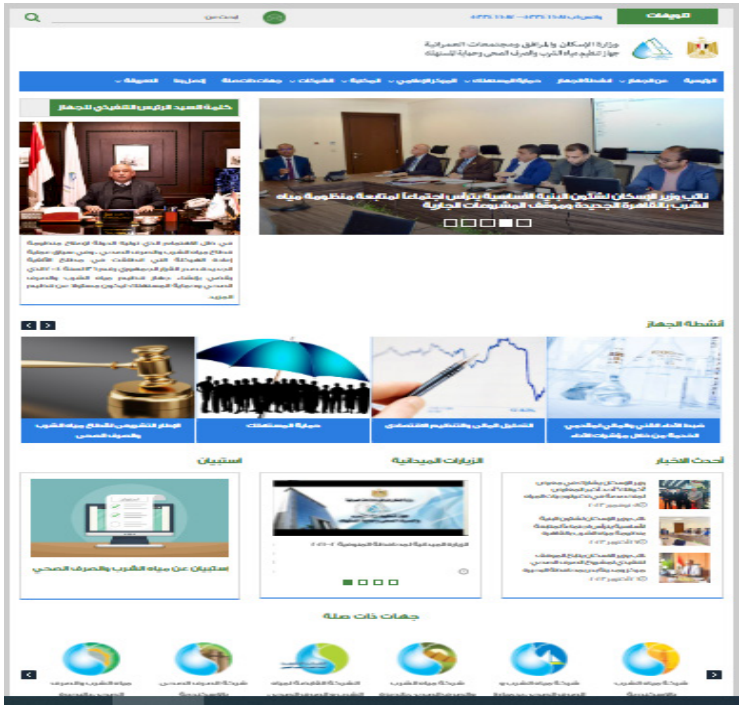
عن التطبيق :

- تحديد موقع السيارة وسرعتها.
- متابعة خط سير السيارة.
- حساب المسافات المقطوعة.
- تقارير دورية عن السيارة لمعرفة مواعيد الصيانة.

الموقع الالكتروني لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

العنوان: (http://www.ewra.gov.eg **)**

عن التطبيق :



- يعبر الموقع الرسمي للجهاز عن الرؤية والرسالة للجهاز ودور الجهاز والإدارات الداخليه.
- يتم نشر الاخبار المتعلقة بالجهاز والقطاع بصفة مستمرة عليه
- يعتبر احدى وسائل التواصل مع الجمهور
- يحتوى على التقارير السنويه للجهاز والقوانين والتشريعات الخاصة بالقطاع

- الخامس (خطة عمل الجهاز للعام المالي ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤)



في ضوء الخطة الإستراتيجية للجهاز التنظيمي عن الفترة من العام ٢٠٢٣ – ٢٠٢٨، فأن الجهاز يستهدف خلال خطة العام المالي ٢٠٢٤/٢٠٢٣ العمل على عدة محاور وهي:

■ محور التشغيل

١. **الغاية:** ضمان التزام مقدمي الخدمة بمعايير التشغيل الأمثل والمواصفات القياسية المصرية لإنتاج مياه الشرب والتداول الآمن للصرف الصحي وصولاً الى تحقيق المعايير المرجعية بـ ١٠٠٪.

المستهدف تحقيقه بنهاية العام: نشاط مياه الشرب: قيام المختصين بالتقييم الميداني لقياس كفاءة البنية الأساسية والتشغيلية لمحطات مياه الشرب والشبكات والمعامل المركزية والفرعية على مستوى محافظات الجمهورية وذلك وفقاً لما يلي:

- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي: الزيارات الميدانية لعدد ١٢ شركة تابعة (الجيزة - القاهرة- مدن القناة - الدقهلية - البحيرة - قنا - أسيوط والوادي الجديد - سوهاج - المنيا - مطروح - البحر الأحمر - جنوب سيناء)، وإصدار التقارير عن مستويات الأداء للجهات المعنية.

- هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة: الزيارات الميدانية لعدد ١٠ جهاز مدينة (القاهرة الجديدة - ٦ أكتوبر - الشيخ زايد - بورسعيد الجديدة - غرب أسيوط - قنا الجديدة - غرب قنا - سوهاج الجديدة - النوبارية - المنيا الجديدة)، وإصدار التقارير عن مستويات الأداء للجهات المعنية.



نشاط الصرف الصحي: قيام المختصين بالتقييم الميداني لقياس كفاءة البنية الأساسية والتشغيلية لمحطات الصرف الصحي ومحطات الرفع والشبكات على مستوى محافظات الجمهورية وذلك وفقاً لما يلي:

- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي: الزيارات الميدانية لكافة شركات الصرف الصحي التابعة (٢٣ شركة تابعة)، وإصدار التقارير عن مستويات الأداء للجهات المعنية.

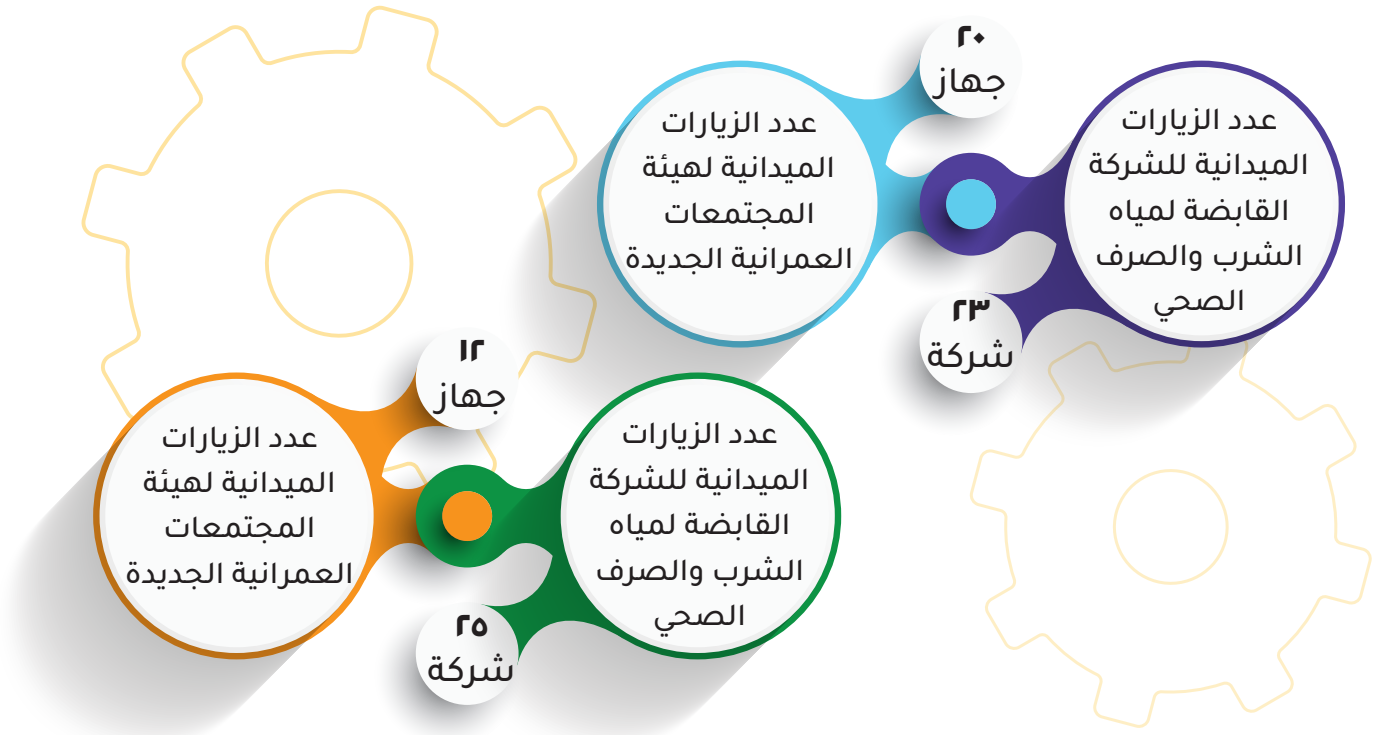
- هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة: الزيارات الميدانية لعدد ٢٠ جهاز مدينة (١٥ مايو - القاهرة الجديدة - ٦ أكتوبر - السادات - الصالحية - الشروق - بدر - سوهاج الجديدة - النوبارية - المنيا الجديدة - السويس الجديدة - العاشر من رمضان - الفيوم الجديدة - بني سويف الجديدة - أسوان وتوشكي - حدائق أكتوبر- دمياط الجديدة - طيبه الجديدة - مارينا السياحية - برج العرب)، وإصدار التقارير عن مستويات الأداء للجهات المعنية.

٢. **الغاية:** ضمان التزام مقدمي الخدمة بآلية تطبيق التعريفة المعتمدة والضوابط المتممة لها.

المستهدف تحقيقه بنهاية العام: قيام المختصين بالتقييم الميداني لمنظومة عمل القطاعات المالية والتجارية لدى مقدمي الخدمة على مستوى محافظات الجمهورية وذلك وفقاً لما يلي:

- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي: الزيارات الميدانية لكافة الشركات التابعة (٢٥ شركة تابعة)، وإصدار التقارير عن مستويات الأداء للجهات المعنية.

- هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة: الزيارات الميدانية لعدد ١٢ جهاز مدينة (الفيوم الجديدة - السادات - برج العرب - القاهرة الجديدة - العبور - الشروق - طيبة - قنا الجديدة -٦ أكتوبر - بدر - الشيخ زايد - دمياط الجديدة)، وإصدار التقارير عن مستويات الأداء للجهات المعنية.



■ محور حماية المستهلك

ا. **الغاية:** التأكد من تقديم خدمات متميزة للعملاء من خلال رفع كفاءة مكون خدمة العملاء لدى مقدمي الخدمة.

المستهدف تحقيقه بنهاية العام: قيام المختصين بالتقييم الميداني لمكون خدمة العملاء (خدمة العملاء - مراكز خدمة العملاء -الخط الساخن - التوعية - استطلاعات الرأي - المشاركة المجتمعية - الإعلام) لدى مقدمي الخدمة على مستوى محافظات الجمهورية وذلك وفقاً لما يلي:

- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي: الزيارات الميدانية لعدد ٢٥ شركة تابعة وإصدار التقارير عن مستويات الأداء للجهات المعنية.

- هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة: الزيارات الميدانية لعدد ٩ جهاز مدينة ((الفيوم الجديدة- بنى سويف الجديدة- القاهرة الجديدة- الشروق- بدر- العبور- ٦ أكتوبر- الشيخ زايد- العاشر من رمضان)، وإصدار التقارير عن مستويات الأداء للجهات المعنية.

ا. **الغاية:** التحقق من مستوي رضا المستهلكين عن خدمات مياه الشرب والصرف الصحي ورفع مستوى الرضاء وصولاً إلى ١٠٠٪.

المستهدف تحقيقه بنهاية العام: تطوير منهجية وأدوات قياس مدى رضا المستهلكين عن خدمات مياه الشرب والصرف الصحي، وقياس مدى قدرة ورغبة المستهلكين على دفع تعريفة مياه الشرب والصرف الصحي، وتطبيقها على مستوى ثلاث محافظات على مستوى الجمهورية، ويعزز هذا التوجه لدي الجهاز ما يشهده القطاع من تطوير واضافة لقدراته وبنيته الأساسية من خلال الاستثمارات التي تم ضخها من قبل الدولة في مشروعات مبادرة رئيس الجمهورية « حياة كريمة» للريف المصري.



محور البناء المؤسسي

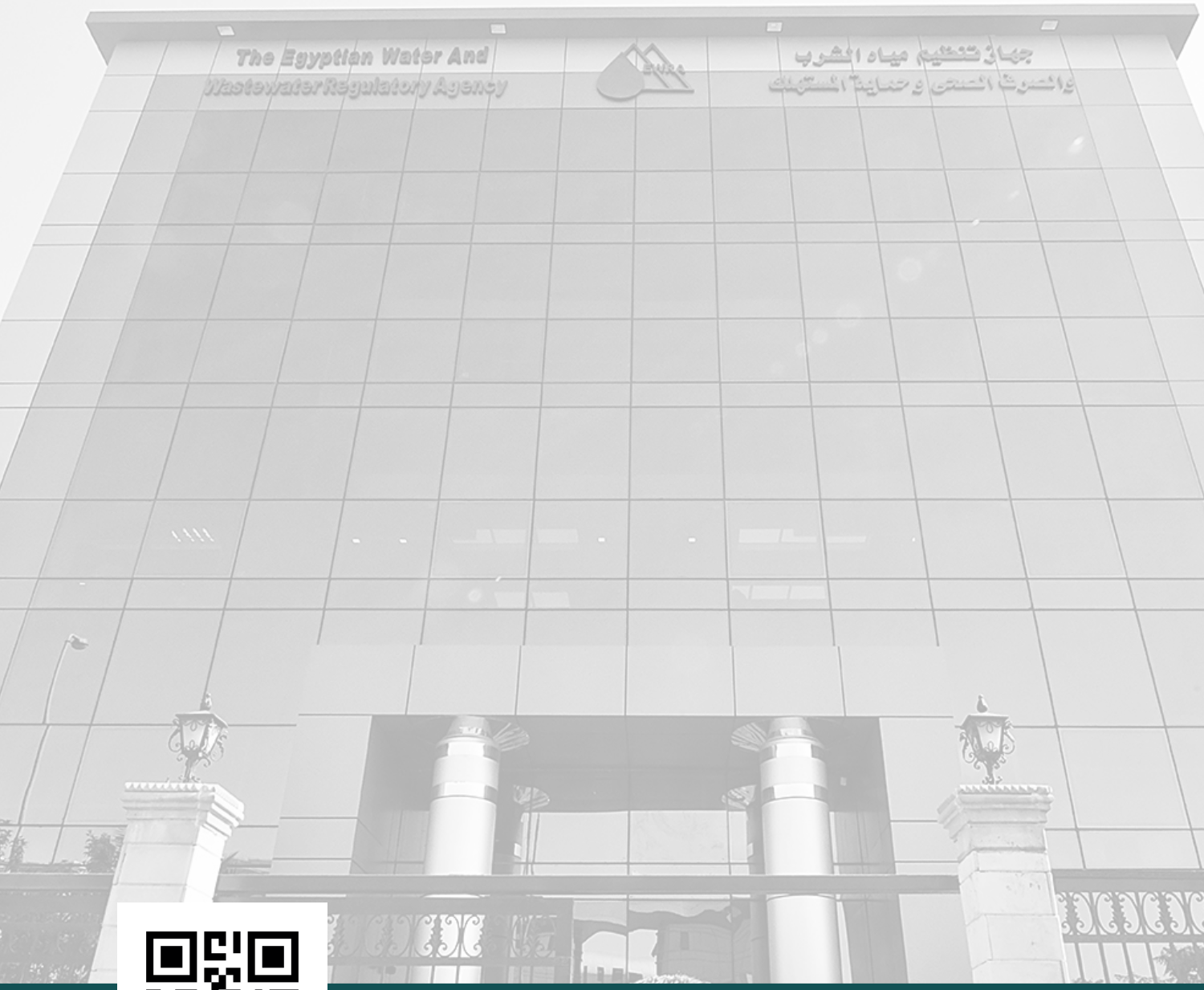
ا. **الغاية:** التحول الرقمي وتطوير البنية التحتية لنظم المعلومات وتقديم الحلول التقنية لرفع كفاءة العمل بالجهاز

المستهدف تحقيقه بنهاية العام: قيام المختصين باستكمال عملية التحول الرقمي للعمليات التشغيلية، وذلك وفقاً لما يلي:

- رقمنه العمليات التشغيلية وقوائم الاستبيان الخاصة بالمراجعات الميدانية لقياس كفاءة البنية الأساسية والتشغيلية لمحطات مياه الشرب والصرف الصحي، وذلك من خلال تطوير آلية تفاعلية لاستيفاء نماذج قوائم الإستبيان بشكل الكتروني بما يستهدف سرعة إنجاز الأعمال ودقة قياس كفاءة المحطات على مستوى الجمهورية.

- رقمنه كافة العمليات الإدارية المتعلقة بشئون الموارد البشرية لما لها من أهمية مباشرة على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالجهاز وذلك في ظل توجه الدولة والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة نحو عملية التحول الرقمي.





١٢ حى المصراوية - التجمع الخامس - القاهرة الجديدة.
للشكاوي واتس اب: ٠١٠٣٣٤٦٦٠٨١-٠١٠٣٣٤٦٦٠٨٢
الفاكس٢٧١٢٩٨٣٦ - ٢٧١٢٩٦١٠
info@ewra.gov.eg http://www.ewra.gov.eg