

التقرير السنوى لجهاز تنظيم مياه الشرب

والصرف الصحى وحماية المستهلك

٢٠١٥/٢٠١٤

التقرير السابع

المحتويات

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

كلمة الأستاذ الدكتور / المدير التنفيذي للجهاز

الباب الأول : قطاع مياه الشرب والصرف الصحى

مقدمة

أولاً: نبذة عن جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك

ثانياً: نبذة عن قطاع مياه الشرب والصرف الصحى فى مصر

الباب الثانى : مؤشرات الاداء ومستويات الخدمة

الباب الثالث : جودة الخدمة

الباب الرابع : حماية المستهلك

الباب الخامس : التحليل المالى والتجارى

كلمة الأستاذ الدكتور

وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية

ورئيس مجلس إدارة الجهاز



تتبنى الحكومة المصرية حالياً مجموعة من المشاريع القومية وعلى رأسها زراعة ٤,٥ مليون فدان ومشروع توفير ١,٥ مليون وحدة سكنية لمحدودي الدخل فقط بالإضافة إلى مشاريع أخرى فى مجالات مختلفة وتعتبر قضايا الإمداد بمياه الشرب النظيفة وتجميع مخلفات الصرف الصحى ومعالجتها بأساليب آمنة بما لا يؤثر على البيئة المحيطة من أهم الأولويات التى تعكس توافر الإرادة السياسية لدى الحكومة الحالية فى ظل الظروف التى تمر بها البلاد.

إن تحقيق تنمية مستدامة وشاملة عبر الأجيال لن يتحقق إلا بتوفير مياه الشرب النقية بالكم الذى يفي بالإحتياجات المعيشية وبالكيف الذى يتطابق مع المواصفات والمعايير القياسية ، والقضاء على الأمراض المتعلقة بالصرف الصحى فالهدف الرئيسى هو حماية وتعزيز صحة الإنسان من خلال توفير بيئة نظيفة وكسر دورة المرض فى ظل وجود التحديات التى تواجه هذه المرافق متمثلة فى الإستثمارات الضخمة ونقص الاعتمادات المالية وندرة المياه وزيادة المطرده فى عدد السكان .

وفى ظل ما يشهده قطاع مياه الشرب والصرف الصحى من تغييرات هيكلية تسعى الحكومة الحالية لإعطاء صلاحيات لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك فى تنظيم القطاع وتطويره ونشر جميع خدماته ، والعمل على تطوير البنية الأساسية وإتباع إستراتيجيات جديدة بالقطاع على نحو يواكب أحدث وسائل التكنولوجيا لضمان توافر وإستمرارية خدمات مياه الشرب والصرف الصحى المقدمة لجميع المواطنين وفقاً للمعايير الدولية بجودة عالية وبسعر عادل ومناسب ومرضى للأطراف المتعاملة بالقطاع، وذلك بما يضمن الحفاظ على الإستثمارات الحالية وتهينة المناخ لدخول الإستثمارات الجديدة فى القطاع مرتكزا على مبادئ رئيسية متمثلة فى الشفافية وإرساء قواعد المنافسة الحرة وحماية حقوق الشركات والمستهلكين.

أما بارقة الامل الحقيقية تتمثل فى تكاتف الجميع لنجاح القائمين على مرافق مياه الشرب والصرف الصحى للتغلب على مشاكل قطاعات عديده بشكل غير تقليدى لتحقيق التقدم المنشود وترسيخ مبدأ المشاركة المجتمعية فى تطوير الخدمات التى تقدمها الدولة ، ولا يسعنا سوى متابعة الخطوات المتتالية التى تخطوها وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية املين من الله سبحانه وتعالى التوفيق فى تحقيق آمال الشعب المصرى.

كلمة الأستاذ الدكتور

الرئيس التنفيذي للجهاز



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

يضع جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك قضية توفير مياه الشرب بالكم المطلوب وبالكيف المطابق للمواصفات على قائمة أولوياته إيماناً منه بأنه حق أساسى للمستهلك .

وتواجه مصر حالياً مجموعة من التحديات المرتبطة بالمياه، حيث يعتبر النمو السكاني المتزايد وارتفاع مستوى المعيشة من التحديات الرئيسية التي تؤدي إلى زيادة الاحتياجات المائية لكافة القطاعات المستخدمة للمياه. ويعتبر النمو السكاني أحد الأسباب الرئيسية لاتساع الفجوة الغذائية بين الإنتاج والاستهلاك، الأمر الذي يتطلب زيادة الرقعة الزراعية لتقليص هذه الفجوة الغذائية مما يؤدي إلى زيادة الاحتياجات المائية الزراعية. كما يؤدي النمو السكاني وما يتطلبه من إنشاء المدن السكنية والصناعية الجديدة إلى التزايد المستمر للاحتياجات المائية لقطاعي مياه الشرب والصناعة.

وفي ظل زيادة الطلب على المياه والذي من المتوقع ان يصل إلى الحد المتاح بحلول عام ٢٠١٧ مع محدودية الموارد المتاحة ، فإن الأمر يستدعي تطوير السياسات المائية لتتواءم مع متطلبات وتحديات الفترة القادمة حيث يعتبر توفير مياه الشرب بالكمية والنوعية المناسبة من أهم التحديات التي تواجه الدولة. حيث انخفض نصيب الفرد من المياه إلى أقل بكثير من مستوى الفقر المائي.

ويأتى التقرير السنوى السابع لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك ليستعرض التطوير والتغييرات التى طرأت على قطاع مياه الشرب والصرف الصحى خلال العام المالى ٢٠١٤/٢٠١٥.

املين من الله سبحانه وتعالى ان يوفقنا فى تحقيق أهدافنا بما يعود بالنفع على القطاع وإذ نشكر الجهد الملموس من العاملين بالجهاز والله الموفق

الباب الأول :

قطاع مياه الشرب والصرف الصحى

مقدمه:

أن قطاع مياه الشرب والصرف الصحى فى مصر من القطاعات الهامة التى توليها الحكومة اهمية خاصة نظراً لما يتسم به من تعقيد وتشابك للأدوار فيما بين الجهات العاملة والمؤثرة فى هذا القطاع، ويتميز هذا القطاع بالشراء الكبير واحتوائه على حجم هائل من الاصول القائمة التى تتمثل فى شبكات مياه الشرب والصرف الصحى ومحطات تنقية مياه الشرب ومحطات معالجة الصرف الصحى ومحطات رفع مياه الشرب والصرف الصحى حيث يقدر إجمالى حجم الأصول طبقاً لتقديرات الشركة القابضة بحوالى ١٠٠ مليار جنيه.

إن توافر منظومة مياه الشرب والصرف الصحى والمحافظة عليها وحسن إدارتها والاستفادة منها من أهم العوامل الجاذبة للإستثمارات التى تساعد على تحقيق تنمية مستدامة وشاملة عبر الأجيال.

وعلى الرغم من بدء سياسات إصلاح قطاع مياه الشرب والصرف الصحى منذ أكثر من عقد من الزمن وما استتبعها من نتائج إيجابية على توفير الخدمة وزيادة كفاءة عمل القطاع، إلا أن القطاع لايزال يعاني عدداً من التحديات والتى من أهمها ضعف الاستدامة المالية للقطاع، إذ تتكبد غالبية الشركات العاملة فى القطاع خسائر مالية بالإضافة إلى ضعف البنية التحتية والاستدامة البيئية.

وفي ظل هذه التحديات، كان لابد من التفكير فى وضع السياسات المرجعية التى تهدف الى اصلاح 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 .

الأطراف العاملة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحى:

وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية :

يقع عليها العبأ الأكبر فى إدارة قطاع مياه الشرب والصرف الصحى فى مصر فهى 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 وهى :

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

- تم إنشاء الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى بموجب القرار الجمهورى رقم (١٣٥) لسنة ٢٠٠٤ ولها الشخصية الاعتبارية طبقاً لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال رقم (٢٠٣) لسنة ١٩٩١ ولائحة التنفيذية .
- بمقتضى القرار الجمهورى المشار إليه فقد تم تحويل الهيئات العامة والهيئات الإقتصادية وشركات مياه الشرب والصرف الصحى بالمحافظات إلى شركات تابعة للشركة القابضة وتكون خاضعة لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال.
- كما تم صدور القرار الجمهورى رقم (٢٤٩) لسنة ٢٠٠٦ بنقل تبعية أصول مرافق مياه الشرب والصرف الصحى التى تدار بمعرفة المحليات إلى شركات مياه الشرب والصرف الصحى بالمحافظات والغرض من إنشاء الشركة القابضة هى تكوين وإدارة وتدوير محفظة الأوراق المالية للدولة ممثلة فى أصول شركات مياه الشرب والصرف الصحى بالمحافظات بما تتضمنه من أسهم وصكوك تمويل وسندات وأية أدوات أو صكوك مالية أخرى .
- والغرض من إنشاء الشركات التابعة هو الإضطلاع بمسئوليات تنقية وتحلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب ، وكذلك تجميع ومعالجة والتخلص الأمن من مياه الصرف الصحى .

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

- تتولى الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحى المنشأه بقرار رئيس الجمهورية رقم (١٩٧) لسنة ١٩٨١ إعداد خطط نشاطى مياه الشرب والصرف الصحى على المستوى القومى فى كافة محافظات الجمهورية ماعدا القاهرة والأسكندرية وسيناء والبحر الأحمر وبعض مناطق التعمير الأخرى وتباشر الهيئة كافة الإحتياجات اللازمة لتحقيق أهدافها من خلال الأتى :
- 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 .

- الأشراف على تنفيذ المشروعات وإستلامها ونقل الأصول والإلتزامات إلى الجهة المسئولة 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 الصحى .
- تقديم المشورة والخبرة الفنية فى مجالات مياه الشرب والصرف الصحى داخلياً وخارجياً (الدول العربية والأجنبية)

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

- تم إنشاء الجهاز التنفيذى لمشروع الصرف الصحى للقاهرة الكبرى بموجب القرار الوزارى (٤٩٧) لسنة ١٩٨١ لتنفيذ مشروع الصرف الصحى للقاهرة الكبرى آنذاك .
- تم إصدار القرار الوزارى رقم (٣٧٢) لسنة ٢٠٠٥ لتشمل إختصاصات الجهاز مشروعات مياه الشرب والصرف الصحى للقاهرة الكبرى والأسكندرية .
- تم مؤخراً إصدار القرار الوزارى رقم (٢٩٦) لسنة ٢٠٠٧ بتعديل نطاق عمل الجهاز التنفيذى ليضم أعمال مشروعات مياه الشرب والصرف الصحى للقاهرة الكبرى والأسكندرية ومحافظتى الجيزة والقليوبية وتم تعديل اسم الجهاز ليصبح (الجهاز التنفيذى لمياه الشرب والصرف الصحى).
- يختص الجهاز ببحث وإقتراح ورسم السياسات والخطط والبرامج الفنية والتمويلية للمشروعات الخاصة بمياه الشرب والصرف الصحى فى نطاق عمله وكذلك الأشراف على تنفيذها مع التنسيق بين هذه الخطط والبرامج وخطط الجهات المختلفة المتداخلة مع المشروعات الخاصة بالجهاز .

نبذه عن جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك:

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

ويقوم الجهاز بدور محوري في وضع معايير الجودة والأداء على المستويات الفنية والإدارية والمالية في هذا القطاع بما يحقق الصالح العام وتتمثل رسالة الجهاز في حماية مصالح المستهلكين وتقديم الخدمة بجودة وكفاءة عالية وسعر مناسب، مع العمل على تهيئة مناخ جيد للإستثمار.

الرؤية:

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

الرسالة:

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

الهدف:

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

إختصاصات الجهاز:

- التأكد من أن كافة الأنشطة المتعلقة بمياه الشرب و الصرف الصحي تتم في إطار الإلتزام بالقوانين و اللوائح و خاصة المتعلقة منها بالجودة و حماية البيئة.
- مراجعة الخطط الخاصة باستهلاك و تنقية و تحليل و نقل و توزيع مياه الشرب والصرف الصحي.
- تقديم المساعدات الفنية للمشروعات بناء على دراسات تحدد مستوى الأداء.

- ٤ . المتابعة الفنية و التجارية و الإقتصادية و المالية المستهدفة و التحقق من تكلفة أنشطة مياه الشرب و أنشطة الصرف الصحى بما يضمن مصالح المشروعات والمستهلكين.
- ٥ . دراسة طلبات تحديد و تعديل التعريفة بما يكفل التوازن بين مقدمى الخدمة و المستهلك و اعتمادها من مجلس الوزراء.
- ٦ . مراجعة و اعتماد نماذج العقود و الإتفاقات بين المشتركين و المستهلكين.
- ٧ . متابعة توافر الكفاءات الإدارية و الفنية و المالية و الاقتصادية لكافة المشروعات.
- ٨ . ضمان جودة مستوى الخدمات الفنية و الإدارية لكافة المشروعات.
- ٩ . نشر المعلومات و التقارير و التوصيات بما يضمن الحقوق و الالتزامات لمقدمى الخدمة و المستهلك.
- ١٠ . بحث شكاوى المشتركين بما يكفل التوازن في حماية مصالح مقدمى الخدمة و المستهلكين.

القواعد الحاكمة:

- ١ . الإستدامة المالية و المائية.
- ٢ . جودة تقديم الخدمة.
- ٣ . عدالة الأسعار.
- ٤ . حماية المستهلك.
- ٥ . حماية البيئة

أدوات التنظيم:

- ١ . تراخيص مزاولة النشاط.
- ٢ . تعريف إستهلاك الخدمات.
- ٣ . مراقبة الأداء.
- ٤ . تشجيع المنافسة و الحوافز التنظيمية.

المحاور الرئيسية لأنشطة الجهاز:

المحور الأول: مراقبة جودة المياه:

- أخذ عينات من مواقع إنتاج المياه بالمحافظات و تحليلها بمعرفة معامل الجهات العلمية المحايدة.
- إصدار التقارير عن موقف جودة مياه لشرب وخدمات الصرف الصحى 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 الثاني: حماية المستهلك:

- متابعة وحصر وتصنيف شكاوى المستهلكين عبر الوسائل المتنوعة.
- الزيارات الميدانية على الطبيعة لبحث شكاوى مياه الشرب والصرف الصحي.
- مراجعة إدارت ومراكز خدمة العملاء للوقوف على مستوى تقديم الخدمات والتطور في الإداء.
- 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 الإقتصادي:

- 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.

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

- إعداد برنامج لتحديد وبناء وقياس قدرات مديري ومشغلي محطات مياه الشرب والصرف الصحي ومحللي معامل مرافق مياه الشرب والصرف الصحي ومنح شهادات الإعتماد لهم.
- قيام الجهاز التنظيمي بالتعاون المركز القومي لبحوث الإسكان والبناء والشركة القابضة بالبدء في إتخاذ الإجراءات التنفيذية لتفعيل برنامج الإعتماد.

○ المحور الخامس: مراقبة أداء الشركات للسيطرة على الفاقد في 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 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 للأداء للشركات ومستويات الخدمة للمستهلك
- مراجعة وتحليل البيانات الواردة.
- احتساب مؤشرات الأداء للشركات ومستويات الخدمة للمستهلك.
- إصدار تقارير بالتوصيات اللازمة لتحسين وتطوير أداء مقدمي الخدمات.

○ 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

وبشكل محدد فإن الجهاز التنظيمي يسعى إلى تحقيق الاهداف التالية:

١. 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.
٢. تجميع ومعالجة مياه الصرف الصحي بصورة آمنة تتوافق مع المعايير البيئية والصحية.
٣. تحقيق درجة عالية من الاستقلالية المؤسسية للشركات العاملة لكي تحقق أهدافها دون التزامها بقيود تؤثر على مساراتها وكفاءة عملها.
٤. تحقيق الاستدامة المالية للشركات العاملة بالقطاع، بما يسمح لها بتطوير سبل عملها وإدارة نشاطها بكفاءة.
٥. تحقيق عائد عادل للاستثمار على أنشطة القطاع بما يحقق ما يعرف بمفهوم فاعلية النفقة (Cost Effectiveness).

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 مقدمى الخدمة وملتقى الخدمة.

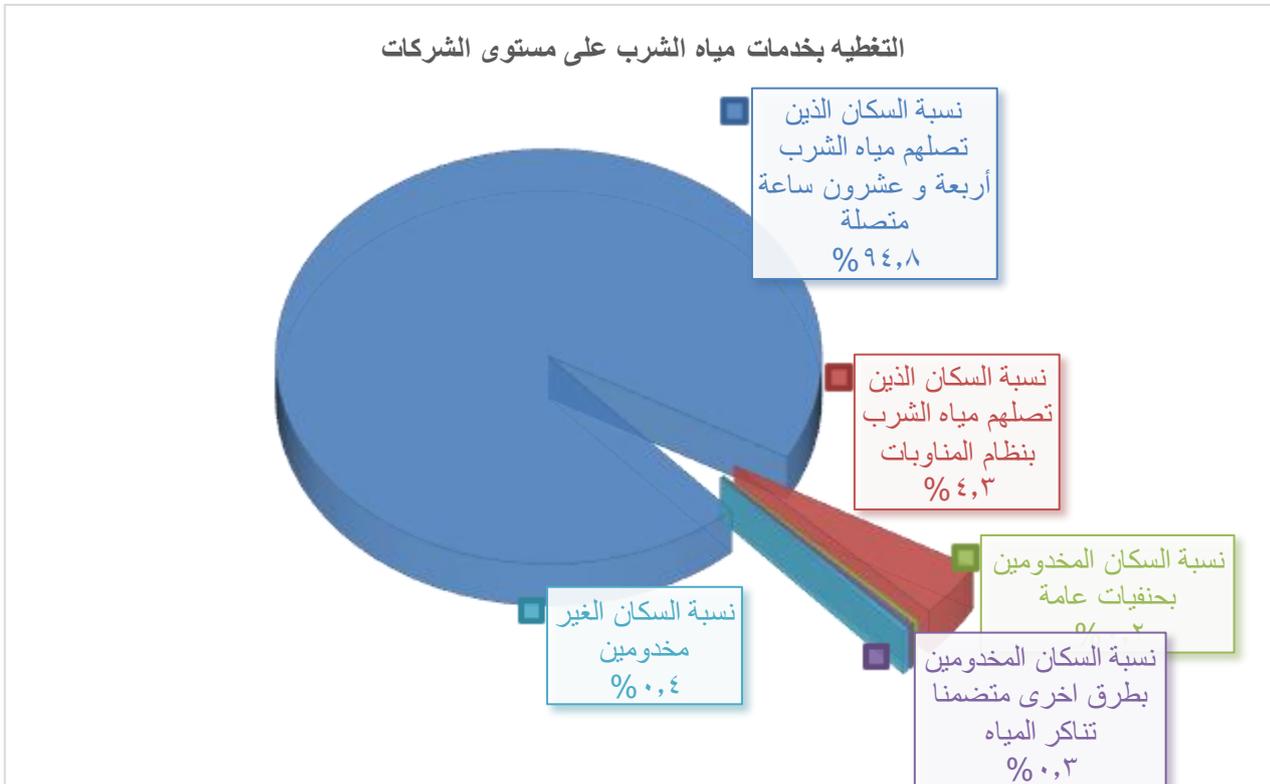
الباب الثاني :

مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة

١-٢ خدمات مياه الشرب:

• التغطية بخدمات مياه الشرب على مستوى الشركات

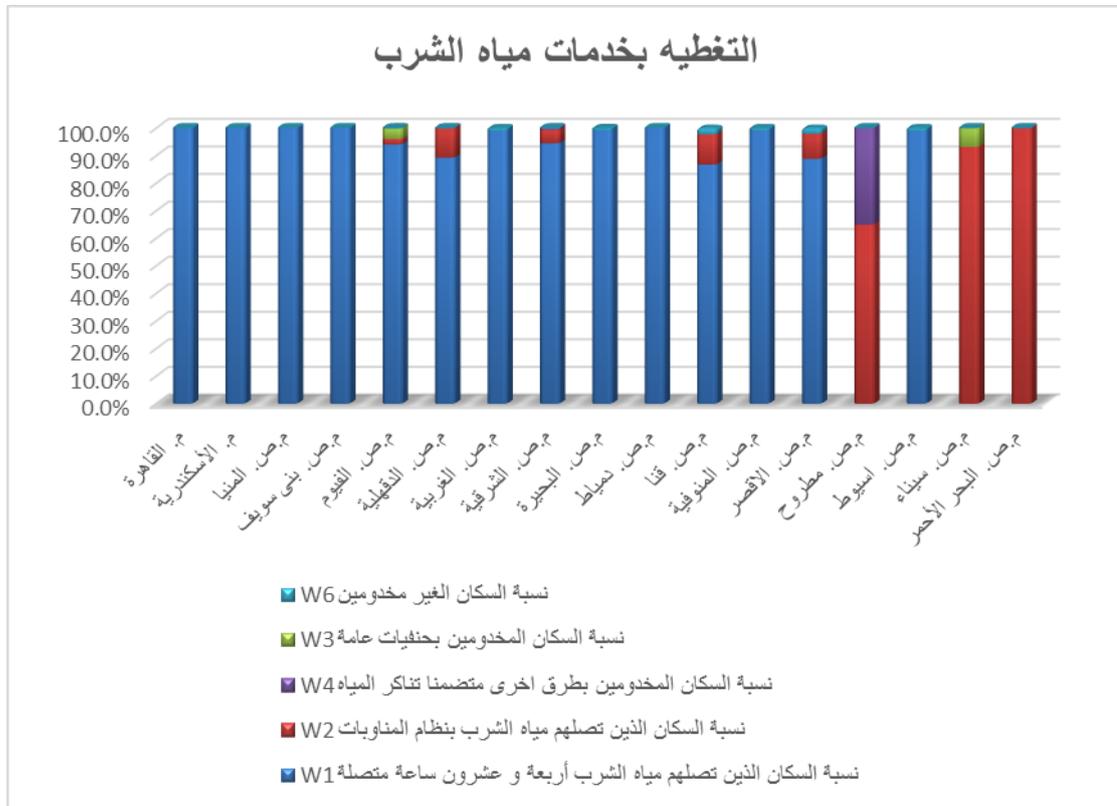
بلغت التغطية بخدمات مياه الشرب على مستوى ١٧ شركة ٢٤ ساعة متصله ٩٤,٧٧% بينما بلغت التغطية بنظام المناوبات ٤,٣% اما المخدمون بحفريات عامه فقد بلغت ٠,٢٥% في حين بلغ المخدمين بطرق اخرى متضمنه تناكر المياه ٠,٢٧% اما الغير مخدمين فقد بلغت ٠,٤١%. يوضح شكل رقم ١ التغطية بانواع الخدمه المختلفه لخدمات لمياه الشرب



شكل رقم ١: التغطية بخدمات مياه الشرب

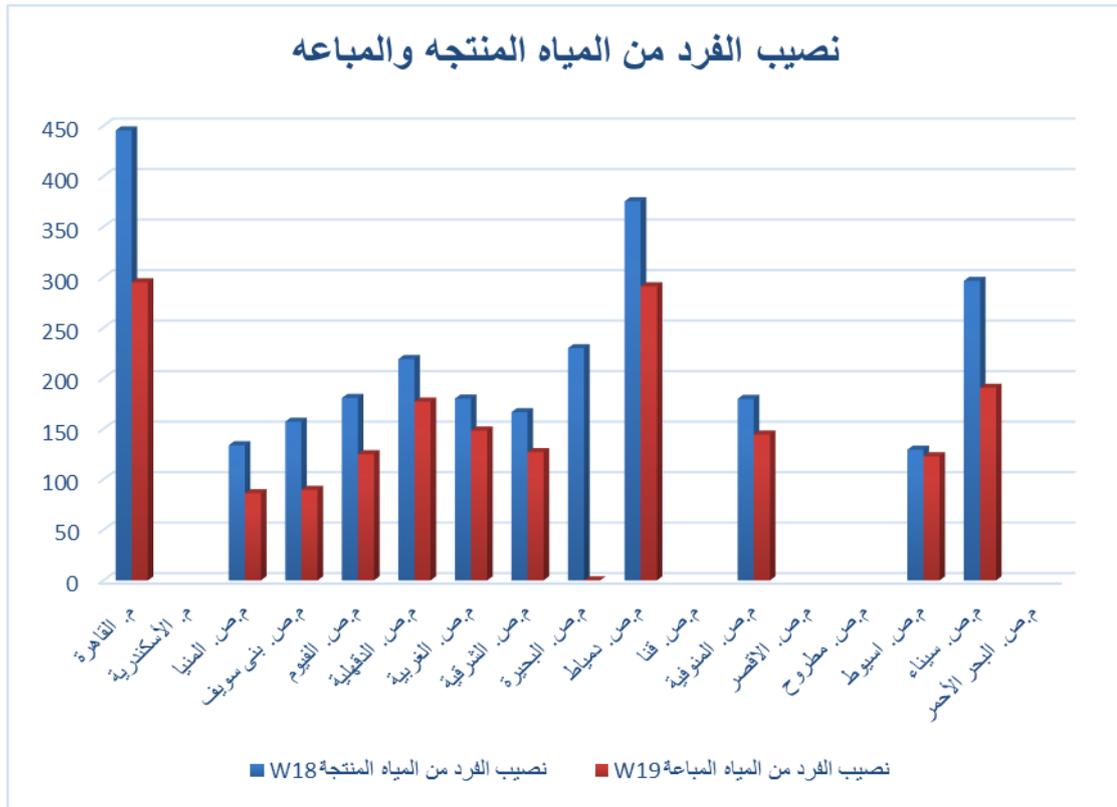
● التغطية بخدمات مياه الشرب لكل شركة

- بلغت التغطية بنظام ٢٤ ساعة متصله في كل من شركه مياه القاهره ومياه الاسكندريه ومياه شرب و صرف صحي المنيا ومياه شرب و صرف صحي بني سويف ومياه شرب و صرف صحي دمياط ١٠٠% .
- تليهم شركة مياه شرب و صرف صحي البحيره حيث بلغت التغطية ٢٤ ساعة متصله ٩٩,٢% اما ٠,٨% فهم غير مخدومين .
- بينما بلغت التغطية في شركة مياه شرب و صرف صحي الفيوم ٩٤,١% ويتم تغطية ٠,٢% بنظام المنوبات و ٣,٨% حنفيات عامه ولا يتم خدمه ١%.
- يوضح شكل رقم ٢ التغطية بانواع الخدمه المختلفه لمياه الشرب لكل شركه



• نصيب الفرد من كميات المياه المنتجة والمباعة

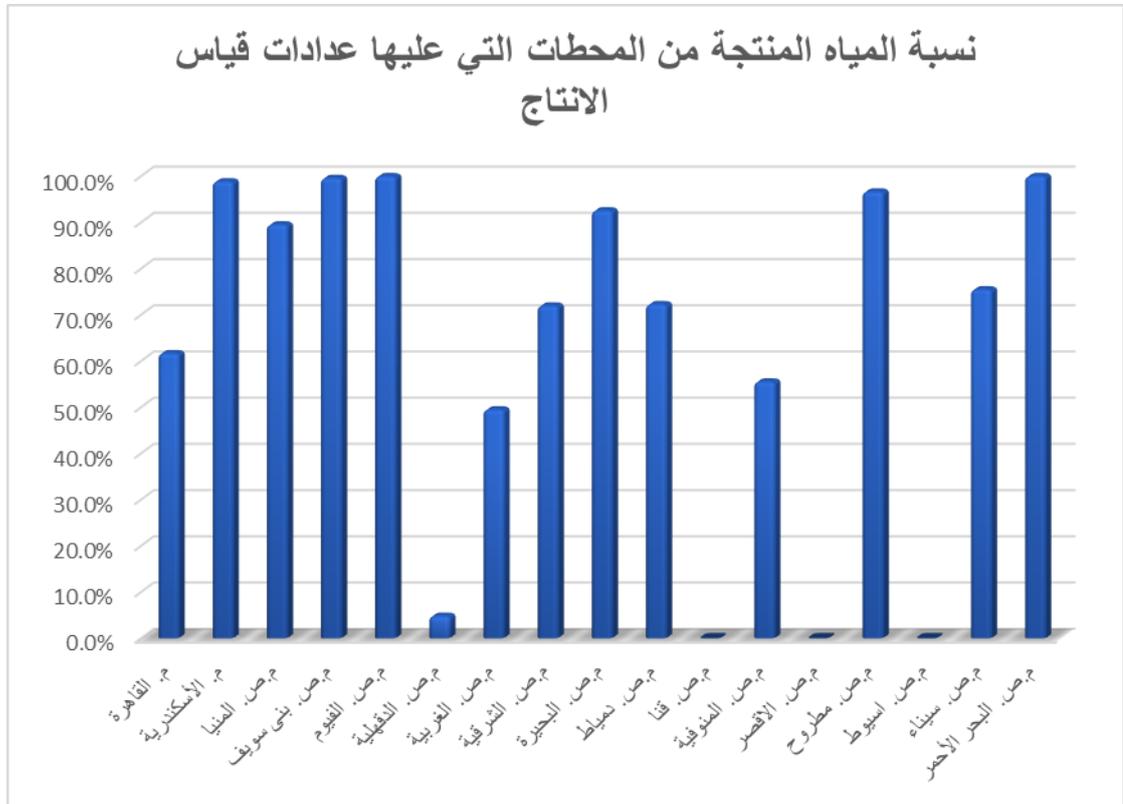
- تصدرت الشركات شركة مياه الشرب بالقاهرة من حيث نصيب الفرد من كمية المياه المنتجة حيث بلغ نصيب الفرد ٤٤٥,٤ لتر/يوم اما نصيب الفرد من حيث كمية المياه المباعة فقد بلغت ٢٩٥ لتر/يوم.
- جاءت بعدها شركة مياه الشرب والصرف الصحي دمياط حيث بلغ نصيب الفرد ٣٧٥,٤ لتر/يوم اما نصيب الفرد من حيث كمية المياه المباعة فقد بلغت ٢٩١ لتر/يوم.
- يوضح شكل رقم ٣ نصيب الفرد من كميات المياه المنتجة والمباعة.



شكل رقم ٣: نصيب الفرد من كميات المياه المنتجة والمباعة

• كميات المياه المنتجة من المحطات المركب عليها عدادات

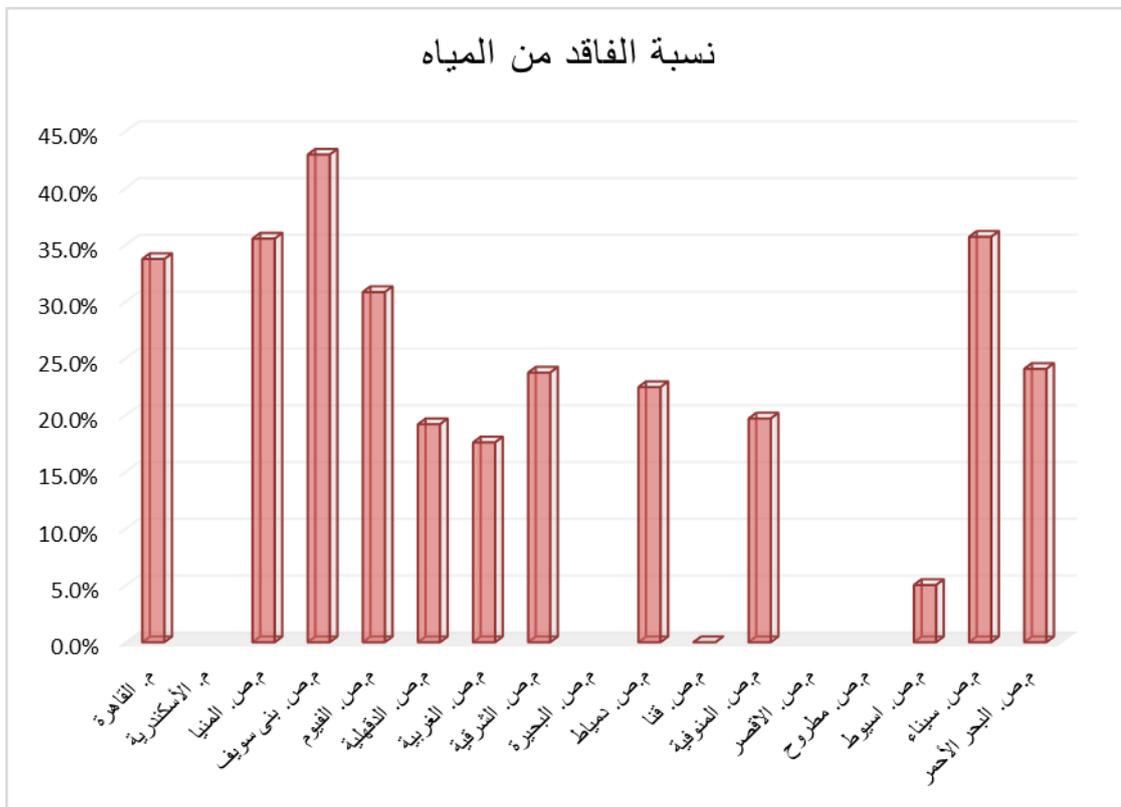
- جاءت شركة مياه شرب وصرف صحي الفيوم وبنى سويف والبحر الاحمر في المركز الاول من حيث كمية المياه المنتجة من المحطات المركب عليها عدادات حيث بلغت ١٠٠% تليها شركة مياه شرب وصرف صحي بنى سويف حيث بلغت ٩٩,٦% تليهم شركة مياه الاسكندرية بنسبة ٩٨,٩% في حين بلغت كمية المياه المنتجة من المحطات المركب عليها عدادات ٠% في شركة مياه شرب وصرف صحي الاقصر وشركة مياه شرب وصرف صحي اسيوط.
- يوضح الشكل رقم ٤ نسب كميات المياه المنتجة من محطات انتاج المياه المركب عليها عدادات قياس انتاج



شكل رقم ٤ : نسب كميات المياه المنتجة من المحطات المركب عليها عدادات

• الفاقد من المياه

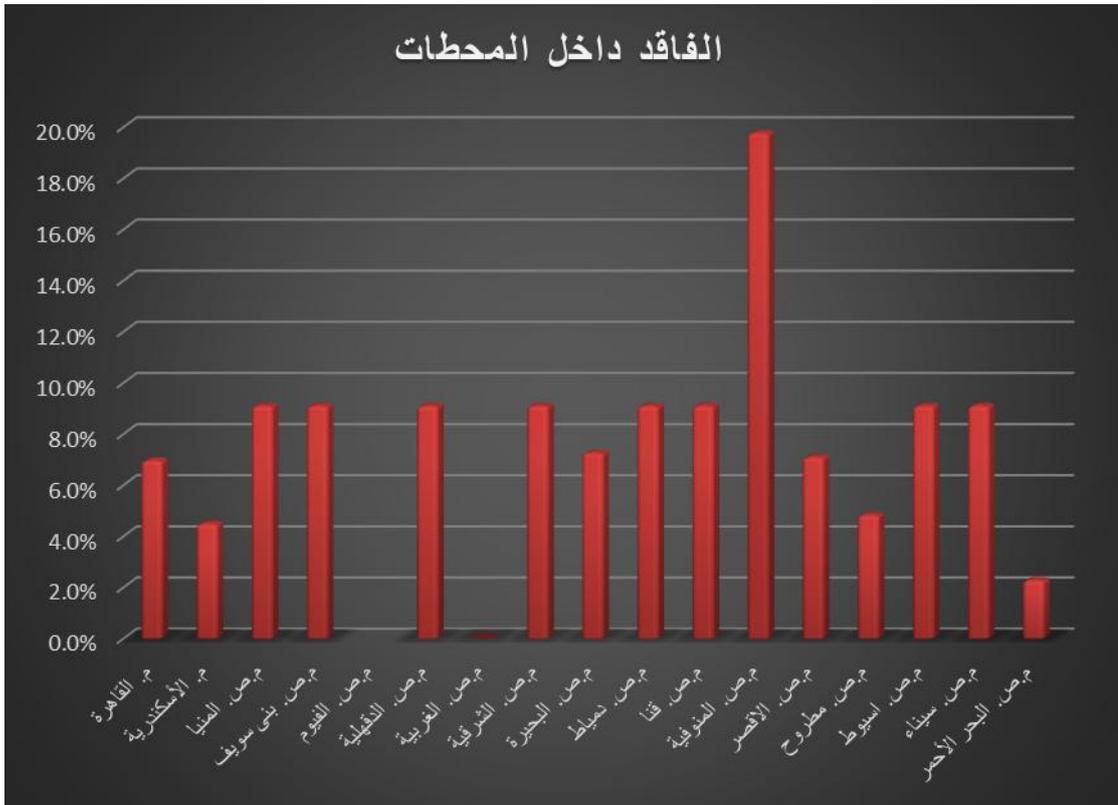
- تصدرت شركة مياه شرب وصرف صحي بني سويف الشركات من حيث نسبة الفاقد من المياه حيث بلغت ٤٢,٩% تليها شركة مياه شرب وصرف صحي سيناء بنسبة ٣٥,٧% وشركة مياه شرب وصرف صحي المنيا ٣٥,٥% اما افضل الشركات فقد كانت شركة مياه شرب وصرف صحي اسيوط حيث بلغ الفاقد من المياه المنتجه ٥%.
- يوضح الشكل رقم ٥ كمية المياه المفقوده لدى كل شركة من اجمالي كمية المياه المنتجه



شكل رقم ٥ : الفاقد من المياه

• الفاقد داخل المحطات

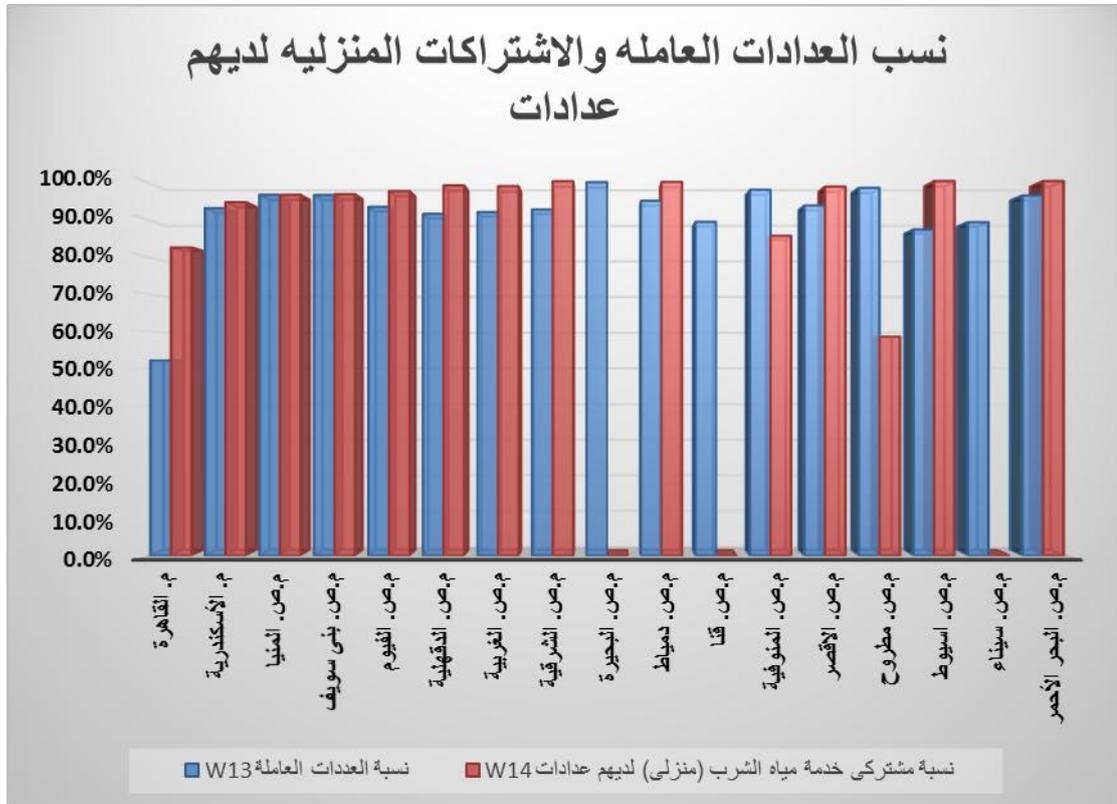
- جاءت اعلى نسبة للفاقد داخل المحطات في شركة مياه شرب وصرف صحي المنوفيه حيث بلغت ١٩,٨% في حين كانت اقل نسبه للفاقد داخل المحطات في شركة مياه شرب وصرف صحي البحر الاحمر حيث بلغت ٢,٣%
- يوضح الشكل رقم ٦ كمية المياه المفقوده داخل المحطه لدى كل شركة.



شكل رقم ٦ : الفاقد داخل المحطات

• العدادات العاملة والمنزلية

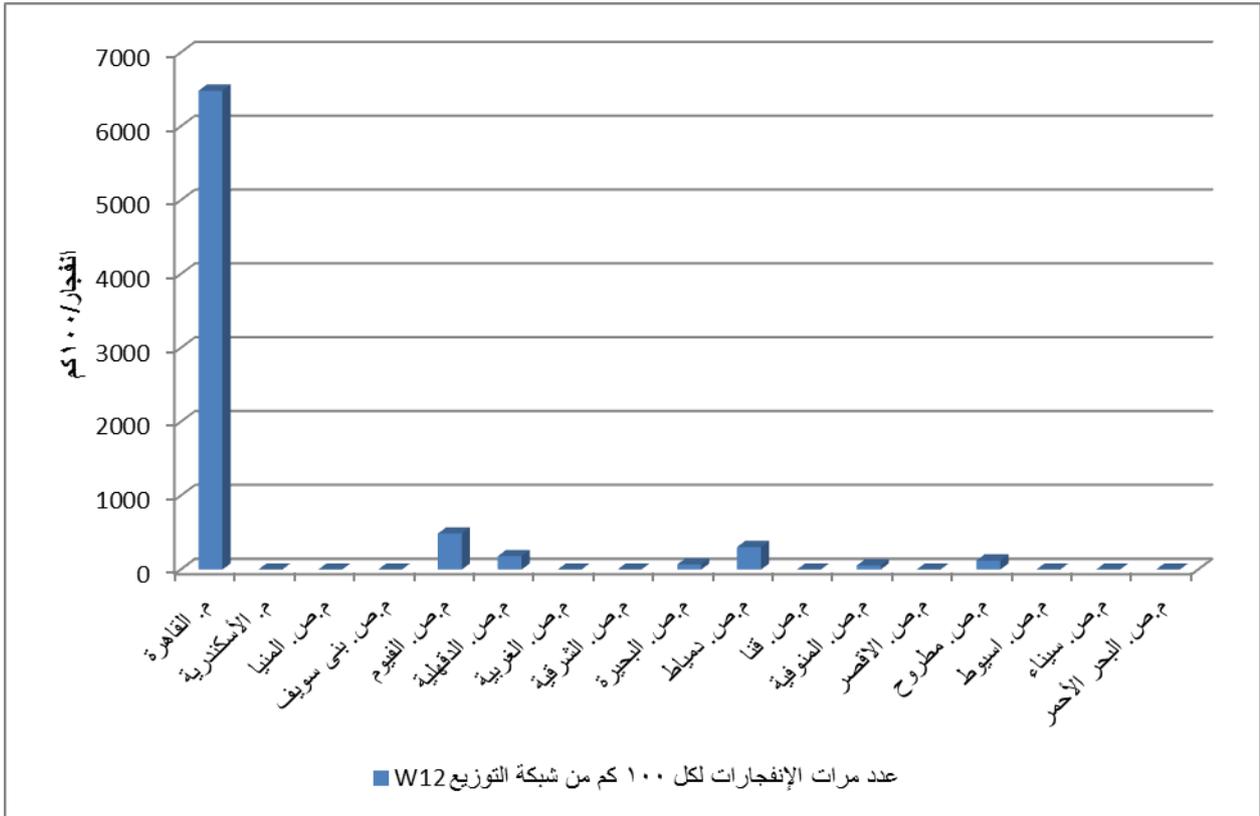
- بلغت اعلى نسب للعدادات العاملة في شركة مياه الشرب والصرف الصحي البحيره بنسبة ٩٩,٧% في حين بلغت اقل نسبة للعدادات العاملة لدى شركة مياه شرب القاهره حيث تبلغ النسبه ٥٢,١ %
- بلغت اعلى نسب للعدادات العاملة للاشتراكات المنزليه ١٠٠% في كل من شركة مياه شرب وصرف صحي الشرقيه وشركة مياه شرب وصرف صحي اسيوط و وشركة مياه شرب وصرف صحي البحر الاحمر في حين بلغت أقل نسبة ٥٨,٥% وتوجد لدى شركة مياه شرب وصرف صحي مطروح.
- يوضح الشكل رقم ٧ نسبة العدادات العاملة ونسبة الاشتراكات المنزليه لديهم عدادات



شكل رقم ٧: العدادات العاملة والعدادات المنزلية

• الانفجارات لكل ١٠٠ كم من الشبكة

- بلغت أكبر عدد مرات إنفجار لكل ١٠٠ كم من الشبكة لدى شركه مياه القاهره حيث تبلغ ٦٤٨٤ بينما تليها شركه مياه شرب و صرف صحي الفيوم بواقع ٤٨٨ انفجار.
- يوضح الشكل رقم ٨ الانفجارات في خطوط الشبكات لكل كم من الشبكات لدى كل شركة

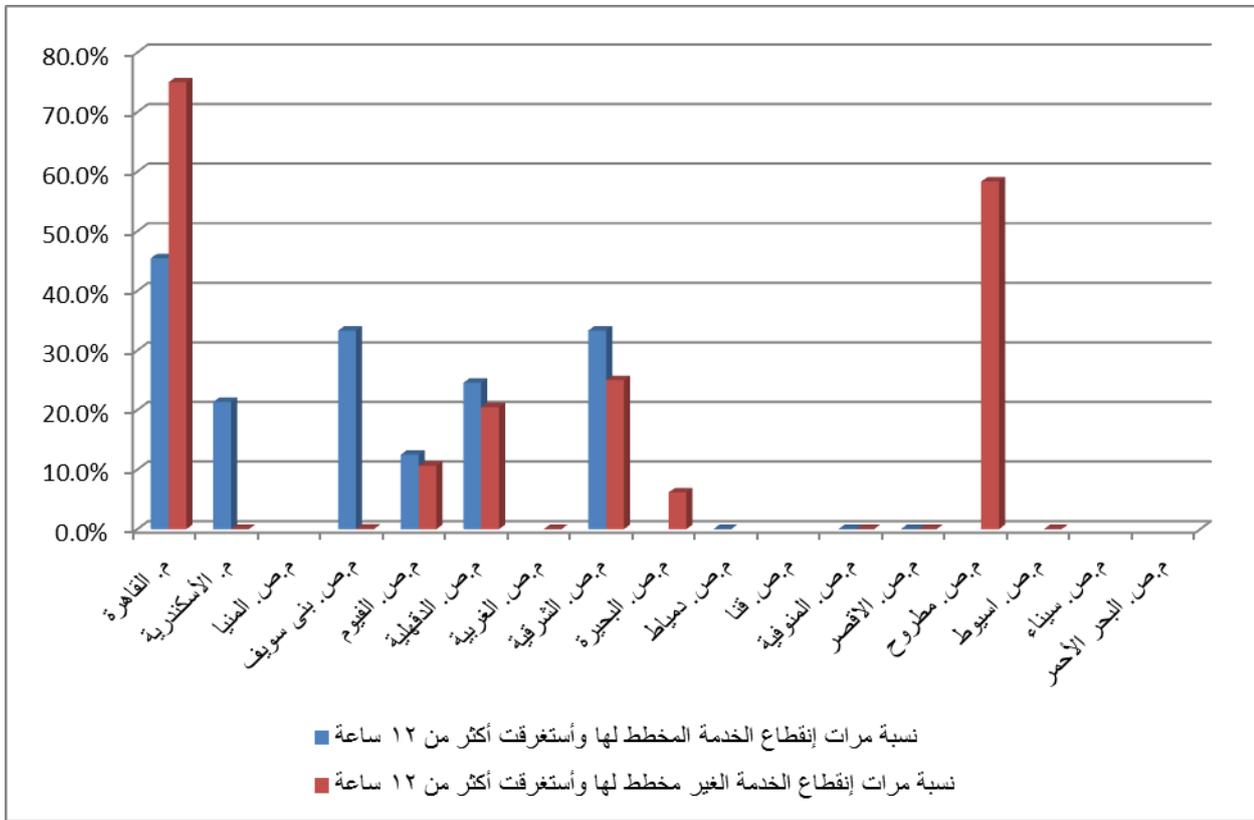


شكل رقم ٨ : الانفجارات لكل ١٠٠ كم من الشبكة

• الإنقطاعات

• تصدرت شركة مياه القاهرة أعلى نسبة مرات إنقطاع الخدمة الغير مخطط لها و أستغرقت أكثر من ١٢ ساعة و قد بلغت ٧٥ % في حين كان المخطط له ٤٥,٥% من اجمالي الانقطاعات بينما كانت نسبة انقطاع الخدمة الغير مخطط لها في شركة مياه شرب و صرف صحي مطروح ٥٨,٣% و ٠% مخطط لها

• يوضح الشكل رقم ٩ نسبة انقطاع الخدمة المخطط لها والغير مخطط لها واستغرقت اكثر من ١٢ ساعة متصله

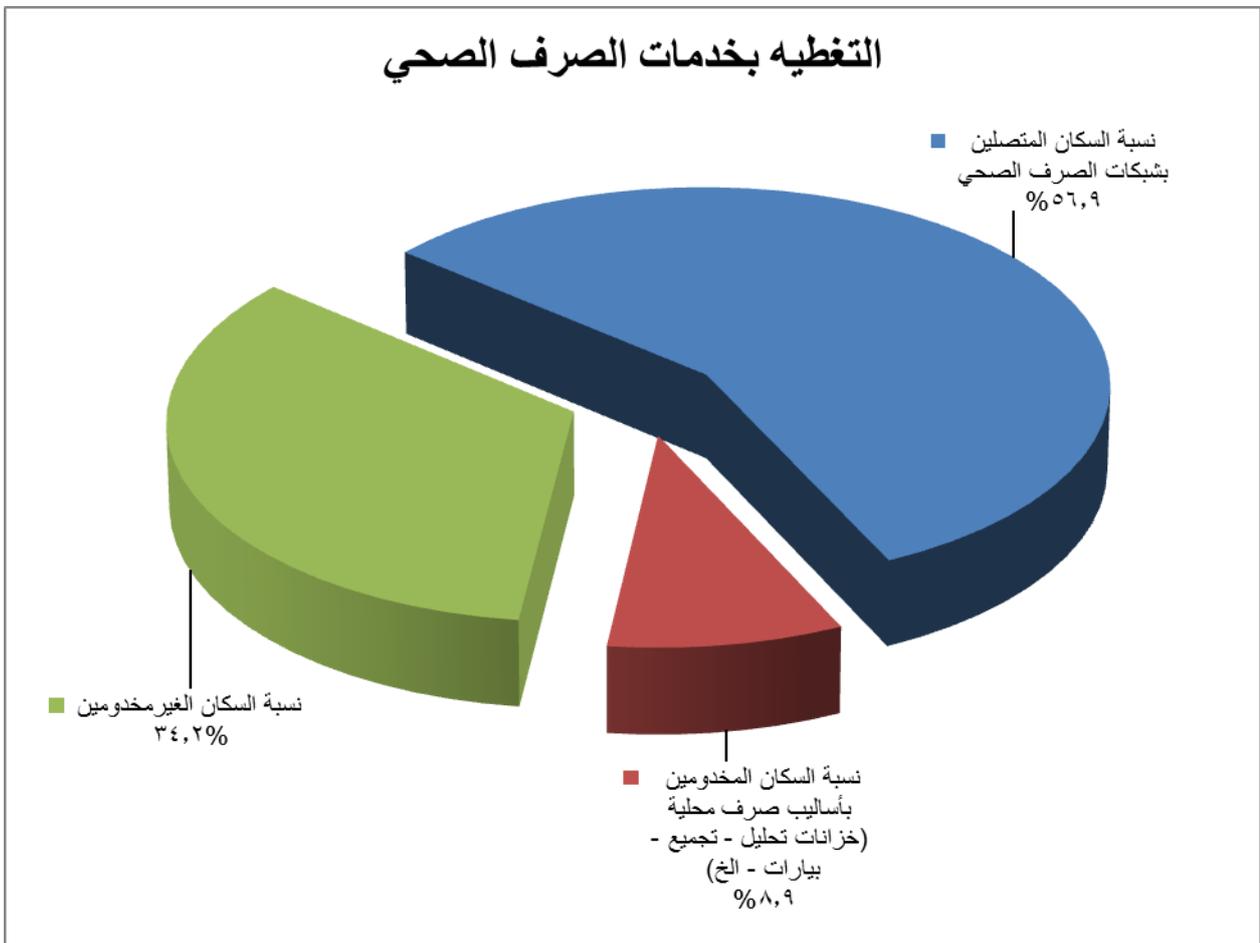


شكل رقم ٩: الإنقطاعات

٢-٢ خدمات الصرف الصحي:

• التغطية بخدمات الصرف الصحي

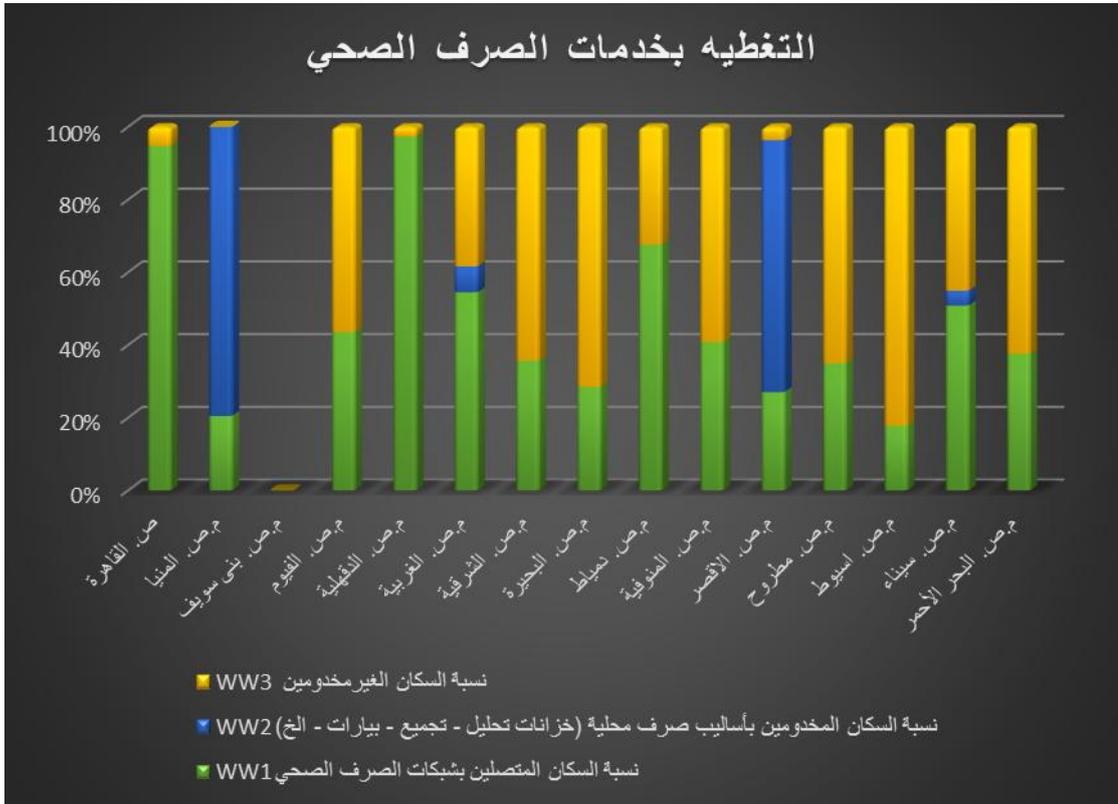
- تبلغ نسبة السكان المتصلين بشبكات الصرف الصحي على مستوى ١٥ شركة ٥٦,٩% و تبلغ نسبة السكان المخدومين بأساليب صرف محليه (خزانات تحليل - تجميع - بيارات) ٨,٩% أما نسبة السكان الغير مخدومين بخدمه الصرف الصحي تبلغ ٣٤,٢%.
- يوضح شكل رقم ١٠ التغطية بانواع الخدمه المختلفه لخدمه الصرف الصحي



شكل رقم ١٠: التغطية بخدمات الصرف الصحي

• التغطية بخدمات الصرف الصحي على مستوى الشركات

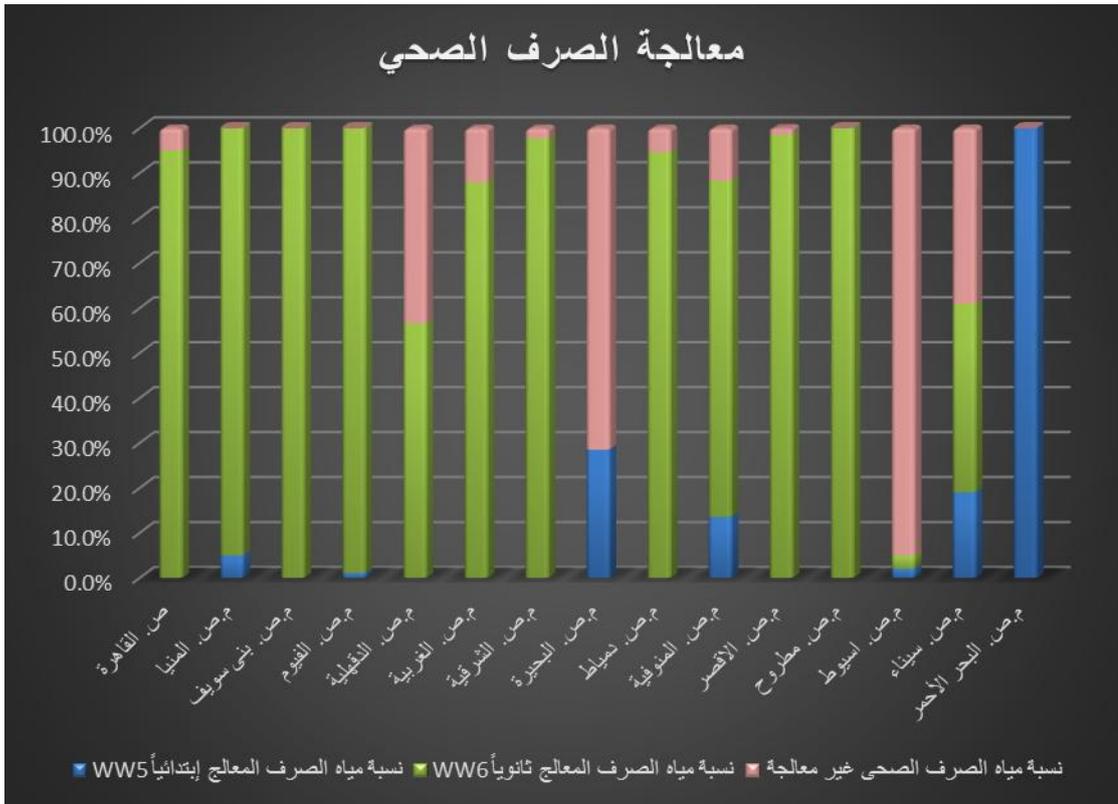
- بلغت نسبة تغطيته على مستوى الشركات لخدمه الصرف الصحي لدى شركه مياه شرب وصرف صحي الدقهلية ٩٧,٤% يليها شركة مياه القاهره حيث بلغت ٩٤,٧% أما أقل نسبة للتغطيه توجد لدى شركه مياه شرب وصرف صحي أسيوط ١٧,٨%
- يوضح شكل رقم ١١ التغطيه بانواع الخدمه المختلفه لخدمة الصرف الصحي لكل شركه



شكل رقم ١١ : التغطية على مستوى الشركات

• أنواع معالجة الصرف الصحي

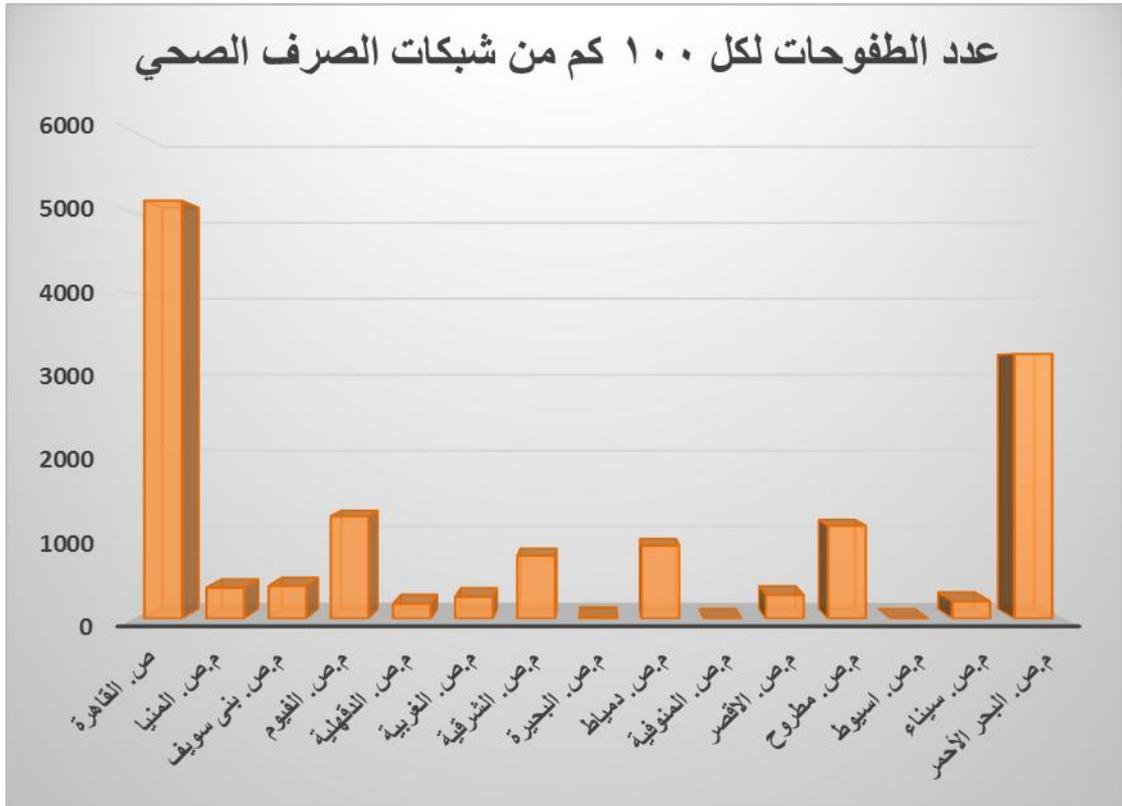
- بلغت نسبة المعالجة الثانويه ١٠٠% لكل من شركه مياه شرب وصرف صحي مطروح و شركة مياه شرب وصرف صحي بنى سويف فى حين تبلغ نسبه المعالجه الإبتدائيه ١% لشركه الفيوم اما الثانويه فبلغت ٩٩%.
- يوضح شكل رقم ١٢ نوع معالجة مياه الصرف الصحي المجمعه لكل شركه



شكل رقم ١٢ : أنواع معالجة الصرف الصحي

• الطفوحات لكل ١٠٠ كم من الشبكة

- بلغت نسبة الطفوحات لكل ١٠٠ كم من الشبكة لشركه صرف القاهره ٥٠٠٠ طفح لكل ١٠٠ كم من شبكات القاهره وهذا نظرا لطول الشبكات و قدما بينما بلغت نسبة الطفوحات لكل ١٠٠ كم أقل من ١٠٠٠ لشركة مياه شرب و صرف صحي " الدقهليه و الاقصر و سيناء و بني سويف والغربية.
- يوضح شكل رقم ١٣ عدد الطفوحات لكل ١٠٠ كم من شبكات الصرف الصحي



شكل رقم ١٣ : الطفوحات لكل ١٠٠ كم من الشبكة

الباب الثالث :

جودة الخدمة

المحور الأول : مراجعة جودة المياه وكفاءة معالجة الصرف الصحي

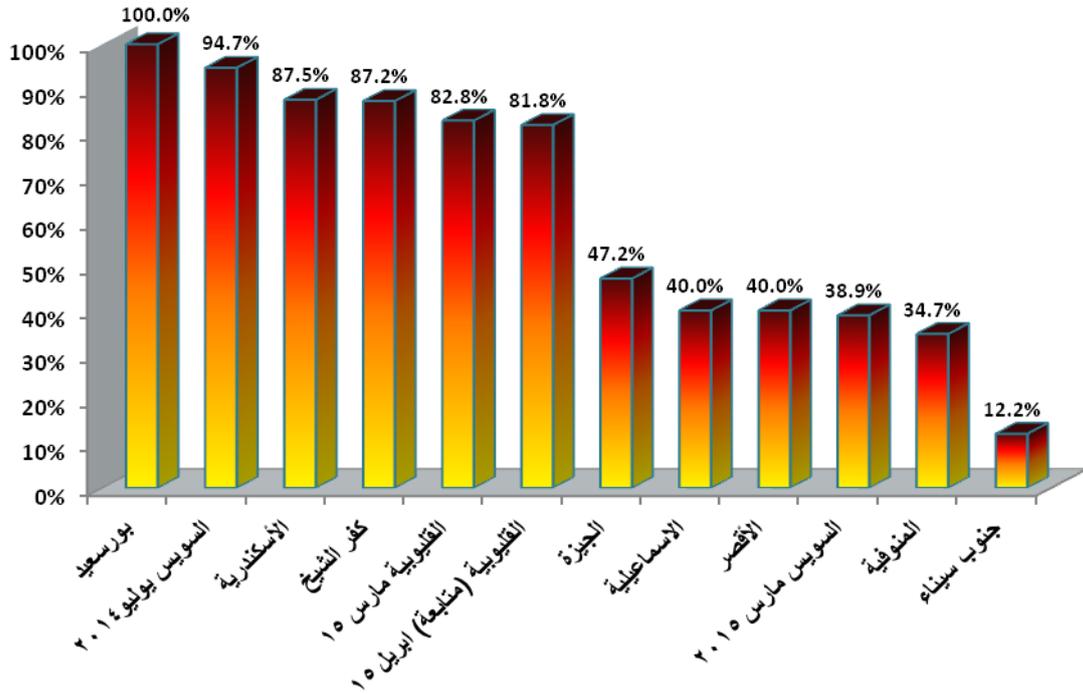
أولاً:- مراجعته جوده مياه الشرب (برنامج العينات العشوائية)

1- منهجية الجهاز في مراجعة جودة مياه الشرب

- بالتعاون مع وزارة الصحة يتم موافاة الجهاز بنتائج التحاليل التي تمت لعينات مأخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب بمحافظات الجمهورية خلال العام (كل ثلاثة أشهر).
- بالرجوع إلي نتائج تحاليل عينات مأخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب بالتقارير السابقة وكذلك المناطق التي تظهر بها شكاوي جودة مياه الشرب.
- بدراسة التحاليل السابقة يتم إختيار المحافظات ذات الخطورة مرتبة ترتيباً تنازلياً طبقاً لأوزان أعطيت لنسب العينات الغير مطابقة بكتريولوجياً والتي تعدت نسبة (٥%) وكذلك نسب العينات الغير مطابقة كيميائياً خلال العام (كل ثلاثة أشهر)، مأخوذاً في الاعتبار نوعية المياه (المصدر) ونسبة تغطية هذا المصدر في المحافظة.
- بالتعاون مع إحدى الجهات المصرية المحايدة المتعاقد معها الجهاز من خلال بروتوكول سنوى وهى المركز القومى للبحوث والمركز القومى لبحوث الإسكان والبناء وجامعة عين شمس ويتم تجميع عينات من مأخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب طبقاً لمنهجيته قام وضعها خبراء الاتحاد الدولى بالتنسيق مع الباحثين بإدارة الجودة بالجهاز .
- يتم النظر فى توافق هذه النتائج مع بعضها ثم مقارنتها بما ورد فى المواصفات القياسية المصرية لمياه الشرب الصادره طبقاً للقرار الوزاري رقم (٤٥٨) لسنة ٢٠٠٧م.
- يتم عمل التحليل الإحصائى لنتائج التحاليل.
- يتم بعد ذلك عمل ملخص للنتائج المستخلصة مما ورد في تحاليل الجهات المشار إليها مبيناً فيه أوجه الإتفاق أو الإختلاف في هذه النتائج.

- يتم 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.
- يتم إرسال التقارير إلى الجهات المعنية والتي تتمثل فى وزارة الصحة والسكان ووزارة الموارد المائية والرى وكذا الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى ومقدم الخدمة التابع لها التحاليل للتوجيه نحو إتخاذ الإجراءات لتنفيذ التوصيات التى تضمنها التقرير.
- يتم إرسال تقرير الجهاز الخاص بجودة مياه الشرب مرفقاً بة المذكرة الى مكتب السيد الدكتور وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية- رئيس مجلس إدارة الجهاز.
- يقوم مقدمي الخدمة بموافاة الجهاز بالإجراءات التي إتخذت في هذا الشأن خلال خمسة عشر يوماً من إرسال التقرير.
- يقوم الجهاز بمتابعة تنفيذ التوصيات.
- وفي هذا الاطار فقد قام الجهاز خلال الفترة من يونيو ٢٠١٤ حتى يوليو ٢٠١٥ بإصدار عدد (١٢) تقرير عن جودة مياه الشرب في عدد (١١) محافظة:-

م	نوع التقرير	المحافظة	عدد العينات	نسبة عدم المطابقة	تاريخ الاصدار
١	جودة مياه الشرب	السويس	١٩	٩٤,٧%	يوليو ٢٠١٤
٢	جودة مياه الشرب	جنوب سيناء	٤٩	١٢,٢%	نوفمبر ٢٠١٤
٣	جودة مياه الشرب	بورسعيد	١٤	١٠٠%	يناير ٢٠١٥
٤	جودة مياه الشرب	الاسماعيلية	٣٠	٤٠%	فبراير ٢٠١٥
٥	جودة مياه الشرب	السويس	١٨	٣٨,٩%	مارس ٢٠١٥
٦	جودة مياه الشرب	القليوبية	٦٤	٨٢,٨%	مارس ٢٠١٥
٧	جودة مياه الشرب	كفر الشيخ	٣٩	٨٧,٢%	إبريل ٢٠١٥
٨	جودة مياه الشرب	القليوبية(متابعة)	٢٢	٨١,٨%	إبريل ٢٠١٥
٩	جودة مياه الشرب	الجيزة	١٠٨	٤٧,٢%	مايو ٢٠١٥



٢٠١٥ مايو	٨٧,٥%	٣٢	الأسكندرية	جودة مياه الشرب	١٠
٢٠١٥ يونيو	٣٤,٧%	٧٢	المنوفية	جودة مياه الشرب	١١
٢٠١٥ يونيو	٤٠%	٤٥	الأقصر	جودة مياه الشرب	١٢

نسب عدم المطابقة لعينات مياه الشرب التي تم تجميعها من بعض المحافظات بمعرفة الجهاز في العام المالي ٢٠١٤/٢٠١٥م

١- أهم التوصيات التي جاءت بالتقرير:

١. يجب مراجعة المسح البيئي وعمل متابعة دورية لمآخذ محطات مياه الشرب بالمحافظات سالفه الذكر للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨م بخصوص تنظيم الموارد العامه للمياه اللازمه للشرب والإستعمال الأدمى.
٢. ضرورة الإسراع فى وضع خطة لسلامة ومأمونية المياة بدءاً من المآخذ وحتى وصول مياه الشرب للمواطنين والتأكيد على التزام جميع الجهات.
٣. ضرورة رفع كفاءة المرشحات لضمان التخلص من الأمييا حرة المعيشة في الطرود.
٤. مراجعة جرعة الكلور النهائية ووقت التلامس في بعض مناطق طرود وشبكات التغذية.

٥. التأكيد على إجراء الإختبارات الميكروسكوبية الخاصة بالكشف عن الديدان والطفيليات الممرضة والعمل على رفع كفاءه تشغيل المرشحات لضمان التخلص من الديدان والطفيليات الممرضة مع الغسيل الدوري للمرشحات.
٦. ضرورة ضبط جرعات الشبة والتأكد من وجود تركيزات مقبولة من الألومنيوم المتبقي في الطرود والشبكات وإتخاذ الإجراءات اللازمة فى حالة ارتفاع تركيز الألومنيوم المتبقى.
٧. رفع كفاءة مراحل الترسيب والترشيح طبقاً للكود المصري للتشغيل والصيانه قرار وزاري (٣٣١) لسنة ٢٠٠٧م.
٨. مراجعة ظروف التشغيل بالمحطات الجوفية لمعرفة سبب إرتفاع العكارة فى بعض المحطات.
٩. دراسة إضافة وحدات إزالة الحديد والمنجنيز للمحطات الإرتوازية الموجود بها زيادة فى تركيز الحديد والمنجنيز عن الحدود المسموح بها.
- ١٠.مراجعة خطة الصيانة والاحلال والتجديد لشبكات المحطات الإرتوازية نظراً للإستدلال على وجود الحديد والمنجنيز بها.
- ١١.مراجعة خطط الغسيل والتطهير والتاكيد علي تنفيذها في مواعيدها بالكيفية المنصوص عليها في دليل تشغيل الشبكات.
- ١٢.تنفيذ التوصيات ورفع التقارير عن حالة وتقدم الأعمال دورياً إلى الجهاز.

ثانياً: مدى مطابقة مياه الصرف الصحي

منهجية الجهاز فى إنتاج تقارير عن مدى مطابقة مياه الصرف الصحي

- يتم موافاة الجهاز ببيانات محطات الصرف الصحي المطابقة وغير المطابقة علي مستوي الجمهورية عن طريق الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي.
- يتم حصر محطات الصرف الصحي المطابقة طبقاً لما ورد في بيانات الشركة القابضة لتغطيتها.
- يتم تأجيل تغطية محطات المعالجة الغير مطابقة لحين الإنتهاء من عمليات الإحلال والتجديد وكذلك التوسعات.
- بالتعاون مع إحدى الجهات العلمية المصرية المحايدة المتعاقد معها الجهاز وهى (المركز القومى للبحوث- المركز القومى لبحوث الإسكان والبناء-المعمل المركزى بوزارة الموارد المائية والرى ومعامل جامعة عين شمس) يتم تجميع عينات من المياه الخام والسيب النهائى لمحطات معالجة الصرف الصحي المطابقة وتحليلها للوقوف على مدى مطابقة السيب النهائى للمعايير والمواصفات القياسية فى هذا الشأن.
- 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 التلخص النهائى.
- يتم بعد ذلك 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 الشركات التابعة للتوجيه نحو إتخاذ الإجراءات لتنفيذ التوصيات التى تضمنها التقرير كما يتم إرسال التقرير إلى الشركة القابضة، الهيئة القومية، الجهاز التنفيذي، وزارة الصحة، وزارة الموارد المائية ووزارة وجهاز شؤون البيئة.
- يقوم مقدمي الخدمة بموافاة الجهاز بالإجراءات التى إتخذت فى هذا الشأن.
- يقوم الجهاز بالمتابعة والتأكد من تنفيذ التوصيات التى وردت بالتقارير.

١- نتائج مينات مياه الصرف الصحي (الخام والمعالج) المجمعة بمعرفة الجهاز في العام المالي (٢٠١٥/٢٠١٤) طبقاً للوائح والقوانين المنظمة.

*** بالنسبة لعينات المياه الخام**

- تم تجميع عدد (٢٤٥) عينة أظهرت النتائج مطابقة عدد (٢٢١) عينة وعدم مطابقة عدد (٢٤) عينة أي بنسبة مئوية (٩,٨%) طبقاً لبعض المؤشرات والعناصر المذكورة بالمادة (١٤) بالقرار الوزاري ٤٤ لسنة ٢٠٠٠م.

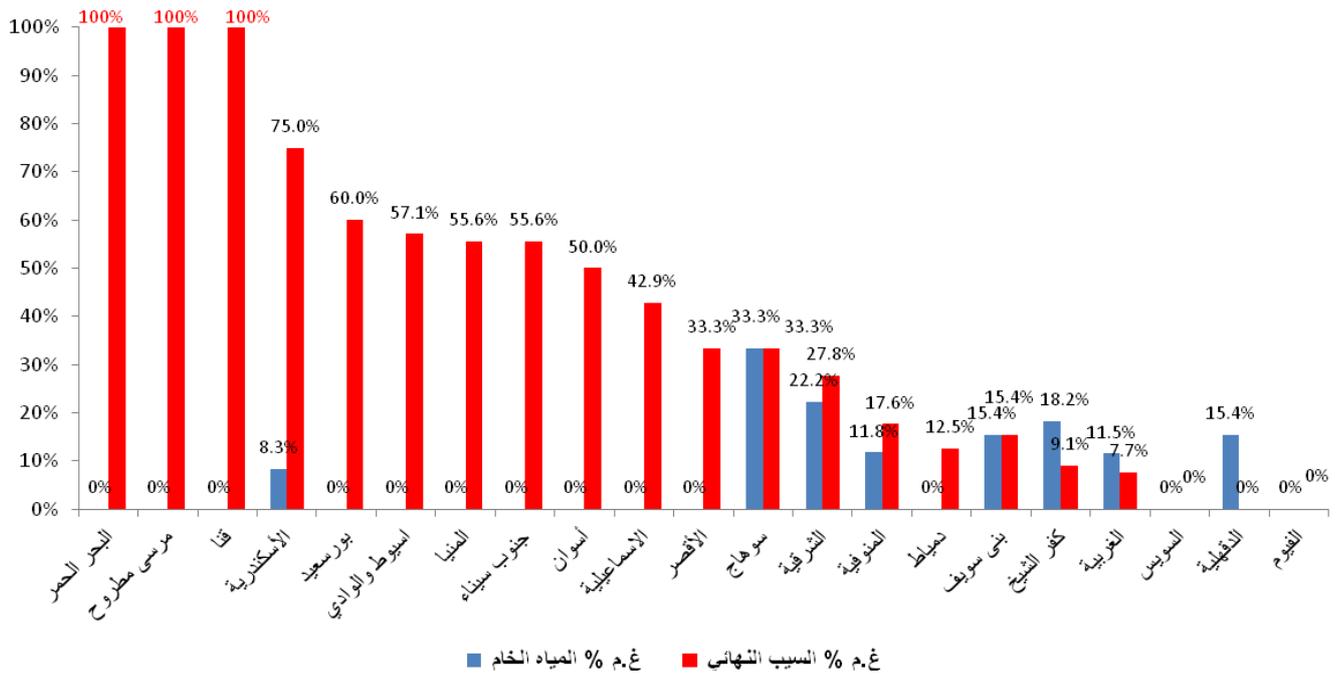
*** بالنسبة لعينات مياه السيب النهائي**

- تم تجميع عدد (٢٤٥) عينة أظهرت النتائج مطابقة عدد (١٨٠) عينة وعدم مطابقة عدد (٦٥) عينة أي بنسبة مئوية (٢٦,٥%) طبقاً للوائح والقوانين المنظمة في هذا الشأن.

- تم تجميع عدد (١٨٤) عينة من محطات المعالجة التي تقوم بالتخلص من مياه الصرف المعالج في المصارف الزراعية، وأظهرت النتائج عدم مطابقة عدد (٣٣) عينة أي بنسبة (١٧,٩%) للقرار ٩٢ لسنة ٢٠١٣ بتعديلات القانون ٤٨ لسنة ١٩٨٢م.

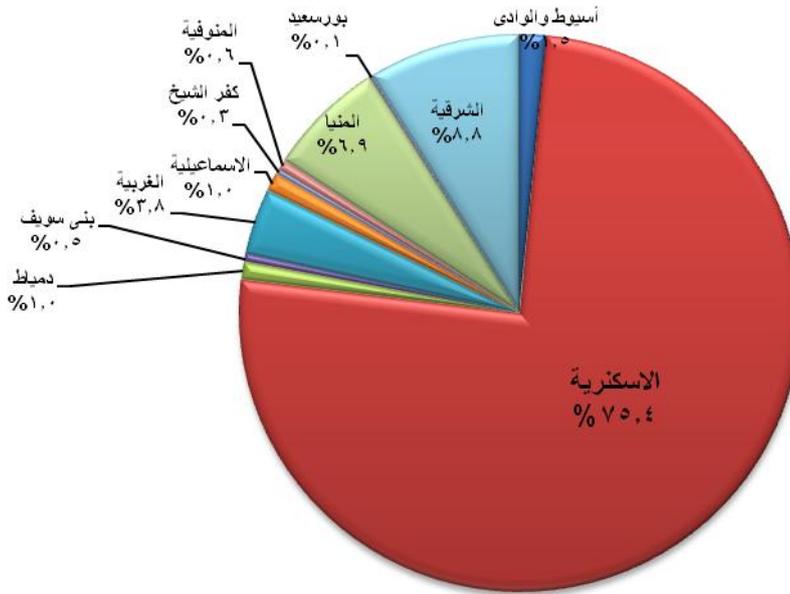
- تم تجميع عدد (٥٨) عينة من محطات المعالجة التي يعاد استخدام صرفها في الزراعة، وأظهرت النتائج عدم مطابقة عدد (٣٢) عينة أي بنسبة (٥٥,٢%) للقرار ٤٤ لسنة ٢٠٠٠م (المعالجة الابتدائية والثانوية).

- أما بالنسبة للمحطات التي تقوم بالصرف على البيئة البحرية فقد تم سحب عدد (٣) عينات فقط، وأظهرت النتائج مطابقة جميع العينات للقانون ٤ لسنة ١٩٩٤م.



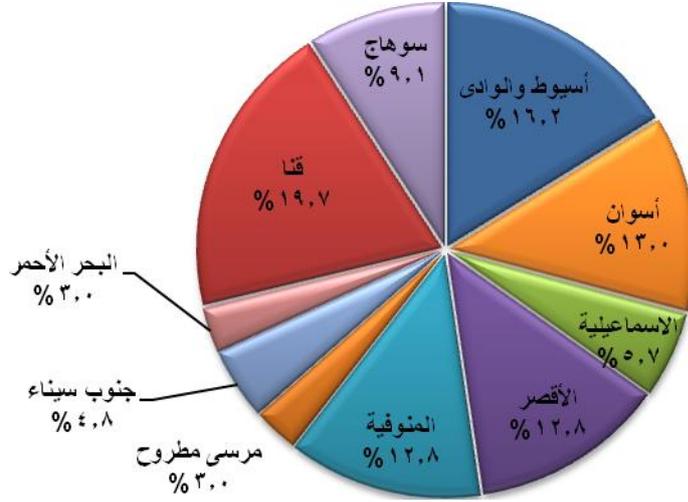
النسبة المئوية لعدم مطابقة عينات المياه الخام ومياه السيب النهائي لمحطات معالجة الصرف الصحي (٢٠١٤/٢٠١٥).

النسب المئوية للمحطات الغير مطابقة والتي تقوم بالصرف على المصارف طبقاً للطاقت الفعلية لها:



شكل رقم (١): النسبة المئوية للمحطات الغير مطابقة والتي تصرف على المصارف طبقاً للطاقت الفعلية لها والتي تم مراجعتها في العام المالي (٢٠١٤/٢٠١٥).

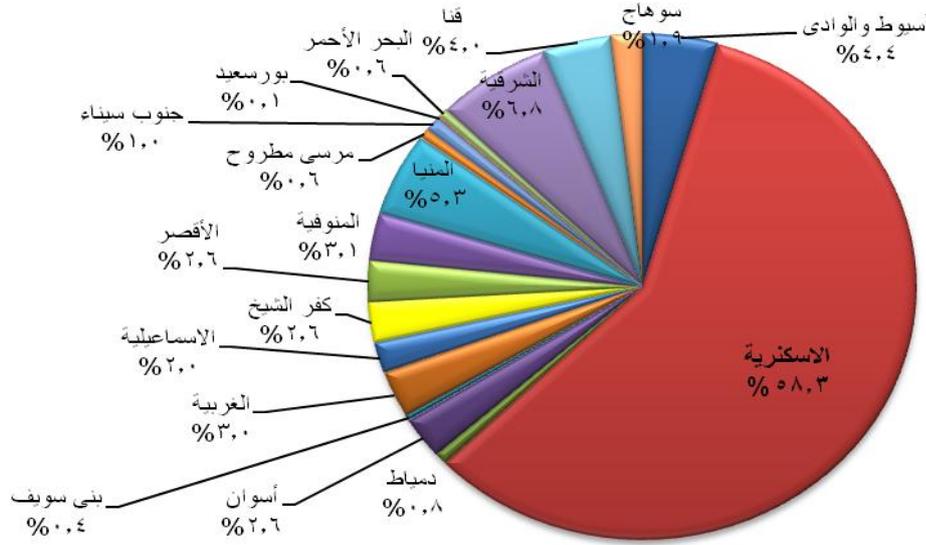
النسب المئوية للمحطات الغير مطابقة والتي يعاد استخدام صرفها في الزراعة طبقاً للطاقات الفعلية لها:



شكل رقم (٢): النسبة المئوية للمحطات الغير مطابقة والتي يعاد استخدام صرفها طبقاً للطاقات الفعلية لها والتي تم مراجعتها في العام المالي (٢٠١٤/٢٠١٥).

✓ النسب المئوية للمحطات الغير مطابقة في الشركات التي تمت مراجعتها في العام المالي ٢٠١٤/٢٠١٥م

– يوضح الشكل رقم (٦) النسب المئوية للطاقات الفعلية لمحطات الصرف المعالجة الغير مطابقة التي قام الجهاز بزيارتها وتجميع عينات منها في عدد (٢٠) شركة مياه صرف، ويظهر من الشكل أن ٥٨,٣% من إجمالي المحطات الغير مطابقة كائنة في محافظة الأسكندرية و ٦,٨% في محافظة الشرقية ويأتي بعدها محافظة المنيا ٥,٥% ثم محافظتي أسيوط والوادي الجديد ٤,٤% ومحافظة قنا ٤% ويلاحظ أيضاً أن النسب المئوية للطاقات الفعلية للمحطات الغير مطابقة أقل من (١%) في محافظة دمياط ٠,٨% ومطروح ٠,٦% وبني سويف ٠,٤% وأخيراً بورسعيد ٠,١%.



شكل رقم (٣): النسبة المئوية للمحطات الغير مطابقة والتي يعاد استخدام صرفها طبقاً للطاقت الفعلية لها والتي تم مراجعتها في العام المالي (٢٠١٤/٢٠١٥).

➤ أهم التوصيات التي جاءت بالتقرير:

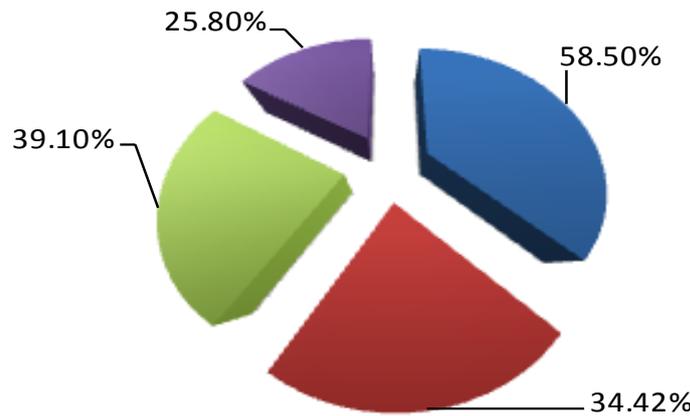
- قيام شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات المذكورة بمراجعة صرف المنشآت التجارية والصناعية على شبكة الصرف الصحي العامة لمحطات الصرف صحي ومطابقتها للمعايير الواجب توافرها طبقاً لما ورد بالمادة (١٤) من القرار الوزاري رقم (٤٤) لسنة ٢٠٠٠ والذي ينظم المعايير والمواصفات الواجب توافرها في المخلفات السائلة التي يرخص بصرفها على شبكات الصرف الصحي العامة.
- ضرورة رفع كفاءة تشغيل محطات الصرف الصحي للمحطات طبقاً لما ورد بدليل تشغيل المحطات مع مراعاة ما ورد بالكود المصري للتشغيل والصيانة نظراً لإرتفاع تركيزات الأكسجين الكيميائي المستهلك، الأكسجين الحيوى الممتص، المواد العالقة الكلية، المواد الصلبة الذائبة الكلية، الكبريتيدات، الزيوت والشحوم، وارتفاع العد الإحتمالي للمجموعة القولونية ونقص الأكسجين الذائب.
- التأكيد على أن تقوم الجهة المختصة بتشغيل محطة صرف الصحي القاهرة الجديدة وعرب أبو ساعد بمتابعة وقياس المؤشرات فى المياه الداخلة والخارجة من المحطة للتأكد من عدم تجاوزها الحد الأقصى طبقاً للبنود المذكورة فى العقد.

- التأكيد على الشركة المشغلة بمراجعة مراحل وظروف التشغيل وإجراء الإختبارات اللازمة لتقييم مدى كفاءة المحطة والتأكد من إتباع خطوات التشغيل القياسية.

المحور الثاني:- مراجعة تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات

بالنسبة لمراجعة تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات فقد قام الجهاز بإصدار تقرير عن تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات بمحافظة (بنى سويف) خلال خطة العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٥ طبقاً للجدول والشكل التالي:-

م	المحافظة	نوع التقرير	النسبة الكلية	نسبة المعمل المركزى	نسبة المعامل الفرعية	نسبة المحطات تنقية	نسبة الشبكات	تاريخ الإصدار
١	بنى سويف	مراجعة ميدانية لتشغيل المعامل والمحطات والشبكات	٣٧,٥%	٥٨,٥%	٣٤,٤٢%	٣٩,١%	٢٥,٨%	يونيو ٢٠١٥



■ نسبة الشبكات ■ نسبة المحطات تنقية ■ نسبة المعامل الفرعية ■ نسبة المعمل المركزى

➤ أهم التوصيات التي جاءت بالتقرير:

● بالنسبة للمعمل المركزي:

- ضرورة الإلتزام بتوثيق جميع البيانات الضرورية لتسلسل حياة العينات ومراجعة الاسس والمعايير التي تبنى عليها خطط تجميع العينات .
- ضرورة العمل على تجديد اعتماد الأيزو ١٧٠٢٥ على أن يشمل جميع المؤشرات الواردة في المواصفة القياسية المصرية
- ضرورة مراجعة اجراءات ضبط الجودة فى (تجميع العينات - مراجعة اجراءات مراقبة الجودة التحليلية لمؤشرات المعمل)
- ضرورة تحديد مهام الاشخاص القائمون على تحليل المؤشرات فى اقسام المعمل المركزى وعمل بطاقات الوصف الوظيفى لجميع العاملين .
- ضرورة توفير جميع الأجهزة والكماويات الصالحة للاستخدام اللازمة ليتمكن المعمل من القيام بتحليل جميع المؤشرات الواردة فى المواصفة القياسية المصرية.
- العمل على زيادة التواصل مع مسئولى التشغيل بالمحطات باطلاعهم على نتائج التحاليل بشكل فوري بقدر الامكان.

● بالنسبة لمعامل المحطات:

- ضرورة تعديل خطط تجميع العينات والالتزام بالمؤشرات التشغيلية التي يتم تحليلها فى مراحل التنقية ومطابقة ما يتم تنفيذه فى الخطط ووضع الاسس والمعايير العلمية الصحيحة التي يبني عليها تجميع العينات من الشبكات.
- ضرورة توفير الأعداد المناسبة فى جميع التخصصات المطلوبة (كيمياء - ميكروبيولوجي - بيولوجي) فى كل معمل محطة بما يتناسب مع حجم العمل وتنوعه.
- ضرورة قيام المشرف بالتحقق من صحة النتائج بطريقة علمية صحيحة باستخدام طرق مختلفة واحصائية لتحقيق هذ التحقق قبل إصدارها فى تقارير.
- ضرورة وجود خطة واضحة وشاملة لكل التحاليل لمتابعة أداء السادة القائمين على التحاليل والإلتزام بتنفيذها، ومشاركة جميع المعامل الفرعية مع المعمل المركزي فى مراقبة الجودة الخارجية.

- ضرورة تنفيذ خطط التدريب الخاصة بالعاملين بكل معمل فرعي على حدة تشمل الاشخاص والدورات والاماكن والفترات الزمنية الازمة للتدريب.
- ضرورة تطبيق بعض إجراءات مراقبة الجودة التحليلية.
- ضرورة توفير الكيماويات الصالحة للاستخدام والمناسبة للتحاليل.
- ضرورة وجود برنامج مفعّل لخدمة وصيانة ومعايرة كل جهاز خارجيا مع ضرورة الالتزام به وتسجيل بيانات الصيانة الداخلية ومراجعة الطرق القياسية العالمية في معايرة الأجهزة وأن تشمل الخطة جميع الأجهزة.

● تشغيل محطات التنقية:

- ضرورة وجود معلومات مكتوبة حول جميع الأنشطة الموجودة على المآخذ ووجود خطة مكتوبة لمتابعة مآخذ المحطات.
- ضرورة تقييم المخاطر كجزء من خطة سلامة مياه الشرب.
- ضرورة 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.
- ضرورة متابعة مستوى الألومنيوم المتبقى بعد الترويق أسبوعياً على الأقل ، والتأكد على انه في الحدود المسموح بها.
- ضرورة وجود خطط مكتوبة لغسيل وصيانة المرشحات والمروقات التي يتم تنفيذها وتفعيل برنامج الماستر في المحطات.
- ضرورة تدريب القائمين علي تشغيل العمليات وأن يكون هذا التدريب داخليا ويتم تسجيل هذا التدريب وأن يتم إبرازه عند الطلب.

● تشغيل الشبكات:

- ضرورة تفعيل التنسيق بين إدارات فروع الشبكات والإدارة الرئيسية والإدارات ذات الصلة بالشركة لامدادهم بالخرائط وتحديثاتها.
- ضرورة وجود إجراءات تشغيل قياسية للشبكات وخطط الصيانة لكل مكوناتها الرئيسية.

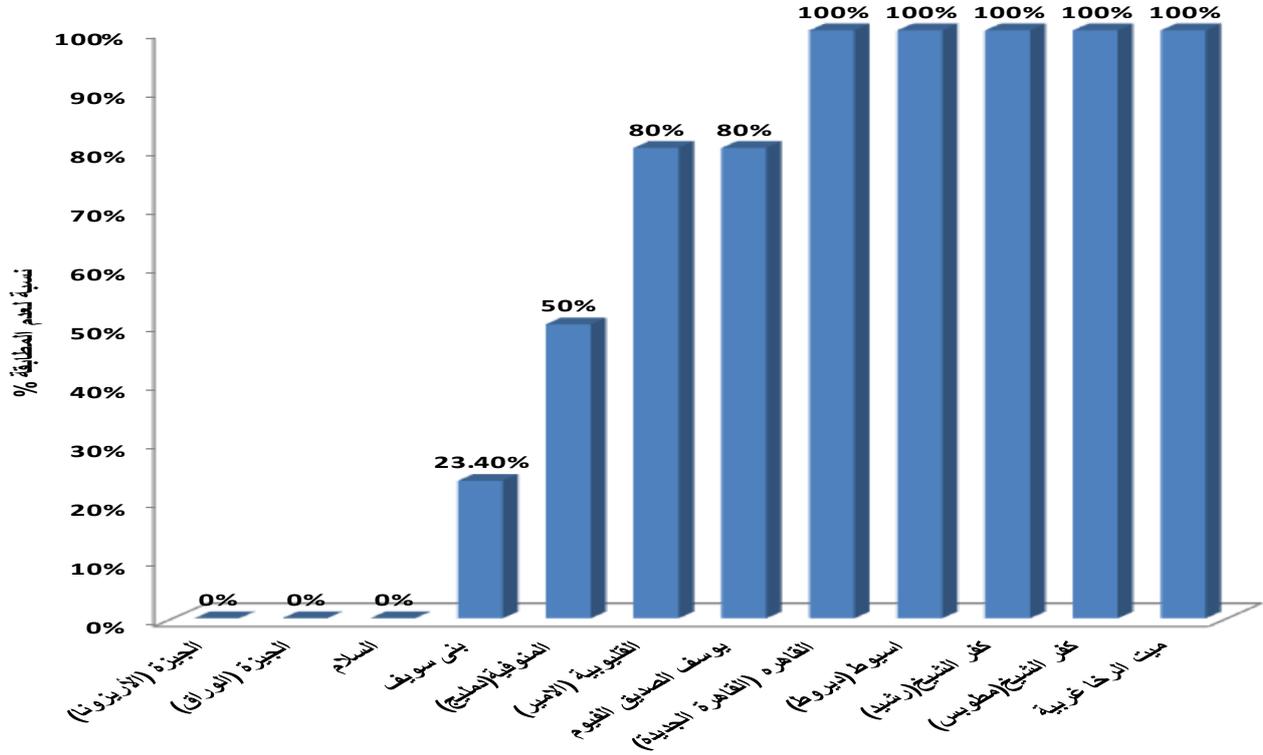
- ضرورة تفعيل التنسيق بين المعامل الفرعية وإدارة أفرع الشبكات فيما يخص غسيل وتطهير الشبكات.
- ضرورة اهتمام إدارة أفرع الشبكات بتوثيق وحفظ المستندات التي تثبت قيامهم بأعمال الصيانة في الشبكة.
- ضرورة وجود سجلات لكل مكونات الشبكة الرئيسية تشمل كل البيانات الأساسية.
- ضرورة تفعيل التنسيق بين إدارة أفرع الشبكات وإدارة التدريب بالشركة حتى يقوم الأخير بامدادهم بخطط وسجلات التدريب لكل فرع.

المحور الثالث: المعاينات الميدانية للشكاوى

١- منهجية الجهاز فى المعاينات الميدانية للشكاوى

- يقوم الجهاز بالنزول الى مواقع الشكاوى بناءً على الشكاوى التى ترد للجهاز من مكتب السيد المهندس/ 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 القياسية المصرية لمياه الشرب الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٤٥٨) لسنة ٢٠٠٧م.
- يتم إعداد التقرير.
- بالنسبة للمعاينات الميدانية فقد قام الجهاز بإصدار عدد (١١) تقرير عن شكوي جودة مياه الشرب خلال الفترة من يونيو ٢٠١٥ حتى يونيو ٢٠١٦ طبقاً للجدول والشكل التالي:-

المحافظة	نوع التقرير	عدد العينات	نسبة العينات الغير مطابقة	تاريخ الإصدار
١. بنى سويف	شكاوى جوده المياه بالمحافظة	٤٧	٢٣,٤%	يونيو ٢٠١٥
٢. القليوبية	شكاوى جوده المياه بعزبة الامير	٥	٨٠%	يوليو ٢٠١٥
٣. القاهره	شكاوى جوده المياه بمدينة القاهره الجديده	٤	١٠٠%	نوفمبر ٢٠١٥
٤. اسيوط	شكاوى جوده المياه بمركز ديروط	٢٠	١٠٠%	ديسمبر ٢٠١٥
٥. المنوفية	شكاوى جوده المياه بقرية دمليج	٨	٥٠%	نوفمبر ٢٠١٥
٦. كفر الشيخ	شكاوى السده الشتوية ونفوق الاسماك بفرع رشيد	١٣	١٠٠%	يناير ٢٠١٦
٧. كفر الشيخ	شكاوى جوده المياه بمركز ومدينة مطوبس	٨	١٠٠%	مارس ٢٠١٦
٨. الجيزة	شكاوى جوده المياه بالوراق	٧	٠%	مارس ٢٠١٦
٩. الغربية	شكاوى جودة مياه الشرب بقرية ميت الرخا بمركز زفتى	١٠	١٠٠%	مايو ٢٠١٦
١٠. القاهرة	شكاوى جوده المياه بمدينة السلام	٧	٠%	مايو ٢٠١٦
١١. الفيوم	شكاوى جوده المياه بمركز يوسف الصديق	١٠	٨٠%	يونيو ٢٠١٦



أهم التوصيات التي جاءت بالتقارير

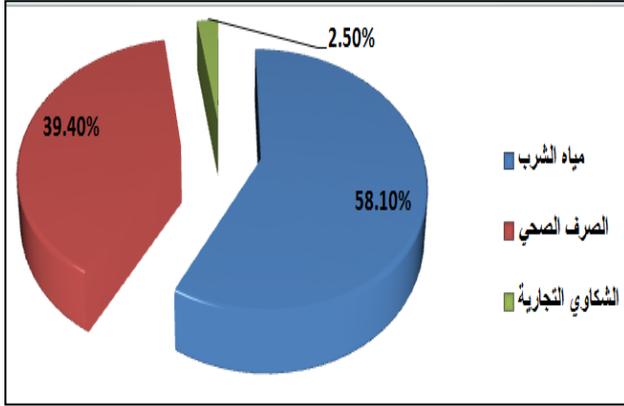
- يجب مراجعة المسح البيئي وعمل متابعة دورية لمآخذ المحطات للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨م بخصوص تنظيم الموارد العامه للمياه اللازمه للشرب والإستعمال الأدمى نظراً لارتفاع تركيز عناصر الأمونيا والنترات والاكسجين الحيوي الممتص والاكسجين الكيميائي المستهلك وإنخفاض الأكسجين الذائب.
- ضرورة وجود مصدر بديل لمآخذ المحطات المقامة على فرع رشيد والمتضررة دائماً من السدة الشتوية كما في محطة محلة أبوعلي بإستخدام ترعة القضايبية كمصدر بديل أثناء فترة السدة الشتوية.
- ضرورة تكثيف برامج غسيل الشبكات وتطهيرها في فترة السدة الشتوية.
- ضرورة 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.
- ضرورة مراجعة الطريقة المستخدمة لإجراء إختبار الكأس ونقطة الانكسار التي تقوم بها معامل الشركات لحساب جرعات الكلور والشبه.

- ضرورة وجود معلومات عن المآخذ والأنشطة المقامة عليها وتوفير وسائل التحكم (على سبيل المثال الفحم النشط) للملوثات التي قد تواجهها المحطات.
- ضرورة وجود تنسيق فعال بين كافة ادارات الشركات (ادارة المعامل- تشغيل وصيانة المحطات والشبكات- ادارة GIS) لاتخاذ الاجراءات الفورية بغسيل الشبكات او اى تجديدات تطراً على الشبكة وتحديد النقاط الساخنة على شبكات الأفرع.
- ضرورة قيام إدارة خدمة العملاء في وقت الأزمات بالتفاعل مع المستهلكين المتضررين بقياس مدى رضاهم عن أداء الشركات في إدارة الأزمة ونقل انطباعاتهم عن جودة المياه فيما يتعلق باللون والطعم والرائحة لإدارة المعامل بالشركات.
- ضرورة بذل الشركات مجهود أكبر للاهتمام بمجال التوعية والتواصل مع المستهلكين.
- التأكيد على مراجعة خطط الغسيل والتطهير والتأكد علي تنفيذها في مواعيدها بالكيفية المنصوص عليها في دليل تشغيل الشبكات.
- يوصى الجهاز الشركات بتنفيذ التوصيات ورفع التقارير عن حالة وتقدم الأعمال دورياً إلى الجهاز.

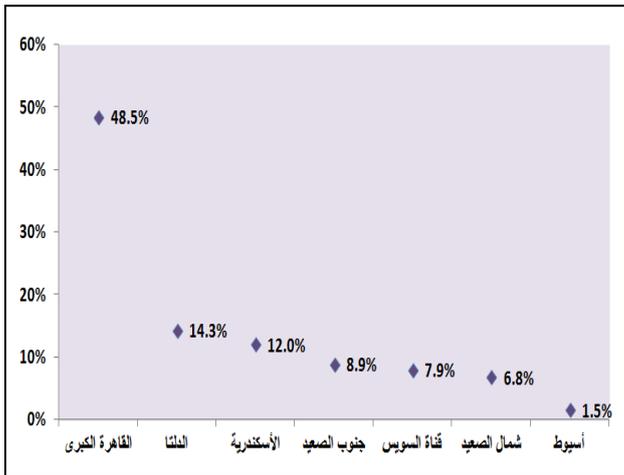
الباب الرابع

حماية المستهلك

أولاً: تقرير شكاوى صيف ٢٠١٤ :

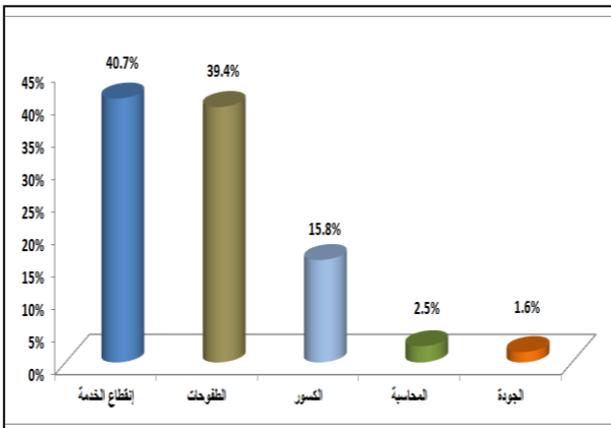


بلغ إجمالي الشكاوى من حيث النوع خلال أشهر صيف ٢٠١٤ عدد ٢٩٣,٩٢٨ شكوي ، جاءت النسبة الأعلى من حيث نوع الشكاوى شكوي مياه الشرب بعدد ١٧٠,٨٣٣ شكوي بنسبة ٥٨,١% ، يليها شكوي الصرف الصحي بعدد ١١٥,٦٩٧ شكوي بنسبة ٣٩,٤% ، فيما جاءت الشكاوى التجارية أقل النسب حيث بلغت عدد ٧,٣٩٨ شكوي بنسبة ٢,٥%.



جاءت شكاوى أشهر صيف ٢٠١٤ موزعة علي عدد (٢٤) شركة مياه شرب وصرف صحي جميعها موزعة علي اقاليم الجمهورية السبع ، بلغ إجمالي الشكاوى عدد ٢٩٣,٩٢٨ شكوي ، جاءت أعلى نسبة من الشكاوى خاصة بأقليم القاهرة الكبرى حيث بلغت عدد شكوي ١٤٢,٦٦٦ شكوي بنسبة ٤٨,٥% ، فيما جاءت أقل الشكاوى خاصة بأقليم أسيوط بعدد ٤,٤٢٩ شكوي بنسبة ١,٥%.

جاءت شكاوى أشهر صيف ٢٠١٤ مصنفة جميعها إلي عدد ٥



تصنيفات (إنقطاع الخدمة ، الكسور ، الجودة ، الطفوحات ، المحاسبية) ، جاءت أعلى نسبة من نسبة شكاوى النوع خلال أشهر صيف ٢٠١٤ هي شكوي إنقطاع الخدمة بعدد ١١٩,٦٩٣ شكوي بنسبة ٤٠,٧% ، يليها شكوي الطفوحات بعدد ١١٥,٦٩٧ شكوي بنسبة ٣٩,٤% ، يليها شكوي الكسور بعدد ٤٦,٢٩٥ شكوي بنسبة

١٥,٨% ، يليها شكاوي المحاسبة بعدد ٧,٣٩٨ شكوي بنسبة ٢,٥% ، فيما جاءت شكاوي الجودة أقل نسبة شكاوي بعدد ٤,٨٤٥ بنسبة ١,٦%.

تم إرسال التقرير إلي الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي ونسخة من شكاوي كل شركة علي حدة إلي عدد ٢٤ شركة مياه شرب وصرف صحي بالإضافة إلي الإجراءات التصحيحية في هذا الشأن

ثانياً: مراجعة إدارات ومراكز خدمة العملاء:

أ- مراجعة شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقلوبية :

قام الجهاز بعمل زيارة ميدانية لشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقلوبية لمراجعة وتقييم ومراقبة أداء إدارة خدمة العملاء ومراكز الخدمة التابعة لها بالشركة وقد تبين الأتي:

١. حصول إدارة خدمة العملاء ومراكز الخدمة التابعة بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقلوبية على نسبة ٣٢,٦٥%.
٢. إحتياج الإدارة إلى مجموعة من الإجراءات التصحيحية والتدابير المستقبلية، بإجمالي عدد (١٣٧) إجراء تصحيحي بنسبة ٨٥,٦٢% من إجمالي عدد الإجراءات والتي يبلغ عددها (١٦٠) إجراء تصحيحي.
٣. نسبة الإجراءات التصحيحية التي تحتاج إلى إجراءات مالية لا تزيد عن ١٥% بينما ٨٥% من الإجراءات التصحيحية تحتاج إلى إجراءات إدارية وتنظيمية.
٤. ضرورة تطوير مكاتب خدمة العملاء بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقلوبية وتحويلها إلي مراكز خدمة عملاء متطورة بحيث تكون متكافئة مع عدد السكان والتوزيع الجغرافي والتقسيم الإداري لنطاق خدمة الشركة.
٥. تواجه الإدارة تحدى من حيث نقص عدد العاملين بإدارة العلاقات العامة والإعلام.
٦. عدم وجود هيكل تنظيمي مطور لإدارة خدمة العملاء يتمتع بإستقلاليته عن باقي إدارات الشركة ويجمع بشكل متكامل بين الإدارات المعنية بتقديم الخدمات بشكل مباشر للعملاء وذلك هو التحدى الأهم لتطوير إدارة خدمة العملاء بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقلوبية.
٧. لا يوجد إتمادات مالية لتطوير إدارة خدمة العملاء أو الإدارات التي من المفترض أن تكون تابعة لها.
٨. عدم وجود خطة لتأهيل وتدريب العاملين داخل الشركة.

٩. لم يتم إحتساب مستويات الخدمة (LOS) ومؤشرات الأداء (PIs) الخاصة بجدول البيانات السنوية (AIR – Annual Information Return) حيث أن الشركة لم تقم بإرسال تلك البيانات إلي الجهاز.

ب- مراجعة شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة :

قام الجهاز بعمل زيارة ميدانية لشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة لمراجعة وتقييم ومراقبة إداء إدارة خدمة العملاء ومراكز الخدمة التابعة لها بالشركة وقد تبين الأتي:

١. حصول إدارة خدمة العملاء ومراكز الخدمة التابعة بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة على نسبة ٤٧,٤٢%.
٢. إحتياج الإدارة إلى مجموعة من الإجراءات التصحيحية والتدابير المستقبلية، بإجمالي عدد (١٢٠) إجراء تصحيحي بنسبة ٧٥% من إجمالي عدد الإجراءات والتي يبلغ عددها (١٦٠) إجراء تصحيحي.
٣. نسبة الإجراءات التصحيحية التي تحتاج إلى إجراءات مالية لا تزيد عن ١٥% بينما ٨٥% من الإجراءات التصحيحية تحتاج إلى إجراءات إدارية وتنظيمية.
٤. ضرورة إنشاء مراكز خدمة عملاء متطورة بحيث تكون متكافئة مع عدد السكان والتوزيع الجغرافي والتقسيم الإداري لنطاق خدمة الشركة.
٥. تواجه الإدارة تحدى غير مسبوق من حيث أن معظم العاملين بمراكز خدمة العملاء عبارة عن منحة تدريبية لديهم عدم شعور بالإستقرار الوظيفي في المكان وبالتالي لن يكون هناك ولاء تام للمكان.
٦. ضرورة الربط المباشر بين مراكز خدمة العملاء والمركز الرئيسي والخط الساخن والإدارات الأخرى المعنية لتسهيل عملية تداول الشكاوي وإتاحة نظام الفواتير (Billing System) لتسهيل أداء خدمات وطلبات العملاء.
٧. عدم وجود هيكل تنظيمي مطور لإدارة خدمة العملاء يتمتع بإستقلاليته عن باقي إدارات الشركة ويجمع بشكل متكامل بين الإدارات المعنية بتقديم الخدمات بشكل مباشر للعملاء وذلك هو التحدى الأهم لتطوير إدارة خدمة العملاء بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة.
٨. لا يوجد إتمادات مالية لتطوير إدارة خدمة العملاء أو الإدارات التي من المفترض أن تكون تابعة لها.
٩. عدم وجود خطة لتأهيل وتدريب العاملين داخل الشركة.

١٠. لم يتم إحتساب مستويات الخدمة (LOS) ومؤشرات الأداء (PIs) الخاصة بجداول البيانات السنوية (AIR – Annual Information Return) حيث أن الشركة تقوم حالياً بإعداد جداول البيانات السنوية وسوف يتم إرسالها للجهاز لاحقاً.

ثالثاً - التعاون مع الإتحاد الأوروبى:

تم البدء فى مشروع المساندة المؤسسية لقطاع المياه من أجل وضع خطة تواصل قومية وإستراتيجية" بالتعاون بين جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك بالتعاون مع الإتحاد الاوربي (Phase 2) .

الهدف من المشروع:

ويهدف المشروع بشكل عام إلى المساهمة فى تحسين قدرة قطاع مياه الشرب والصرف الصحى بمصر من خلال المحافظة على المياه والتوعية العامة، وبشكل خاص زيادة التوعية للمحافظة على مياه الشرب والمساعدة فى إظهار صورة الجهاز التنظيمى كمنظمة ذات كفاءة قادرة على الدفاع عن حقوق المستهلكين وقادر على تنظيم قطاع مياه الشرب والصرف الصحى بكفاءة عالية وقائم على تقديم معلومات بطريقة مناسبة للفئات المستهدفة.

أنشطة المشروع:

١. إعداد إستراتيجية قومية للمحافظة على مياه الشرب.
٢. إعداد إستراتيجية التواصل للمحافظة على مياه الشرب.
٣. إعداد حملة إعلامية للتواصل (٥ سنوات).
٤. إعداد الشروط المرجعية للحملة الإعلامية للتوعية.
٥. إعداد التقرير النهائى.

رابعاً- أنشطة التوعية:

- بالإشارة إلى دور الجهاز التنظيمى لمياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك فى مجال توعية المستهلكين بحقوقهم واجباتهم المتعلقة بخدمات مياه الشرب والصرف الصحى.
- قام الجهاز بإعداد حملات توعية بالتعاون مع الشركات التابعة لمعالجة المشاكل التى يعانى منها قطاع مياه الشرب والصرف الصحى.
- كما تشمل تلك الحملات ندوات توعوية لموظفى الجهاز الإدارى بالدولة داخل الوزارات والأجهزة والهيئات الحكومية بغرض الوصول إلى شريحة كبيرة من المجتمع حيث أن موظفى الجهاز الإدارى للدولة يمثلون بأسرهم حوالى ثلث سكان مصر.
- وتتمثل أهم القضايا المستهدفة توعية المواطنين بها :
 - *أضرار الوصلات الخلسة والفلاتر.
 - *خطورة إستخدام الطلمبات الحبشية وأثرها على تلوث شبكة المياه العمومية.
 - *عدم تطهير خزانات العقارات يؤدي إلى تلوث المياه وتراكم البكتريا بالمياه.
 - *محاربة الشائعات عن طريق تعريف الجمهور بمكونات محطات المياه ومراحل تنقيتها.
 - *عرض مخاطر نقل المياه عن طريق الجراكن وبيعها عن طريق محطات غير مرخصة.

الباب الخامس

التحليل المالي والتجاري

في إطار السعى نحو تحقيق التوازن بين متلقى ومقدمي الخدمة بما يضمن زيادة كفاءة وتطوير القطاع، وتماشياً نحو تطوير أداء القطاع المتمثلة 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 ارتفاع الفاقد من المياه لما تمثله من هدراً في الطاقة ومستلزمات التشغيل والصيانة ومعوفاً للشركات نحو تحسين الأداء المالي.

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 2015/2014 وذلك وفقاً لمجموعة من المؤشرات المتعارف عليها إقليمياً ودولياً والبالغ عددها (٧) مؤشرات أداء، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (١).

جدول -١: مؤشرات قياس الأداء المستخدمة

مؤشرات قياس الأداء المالية والإدارية والتجارية	
١- تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة	%
القياس:- مدى قدرة الشركات على تغطية تكاليف التشغيل والصيانة (دون الإهلاك والفوائد) من إيرادات النشاط	
٢- تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية	%
القياس:- مدى قدرة الشركات على تغطية كافة التكاليف والمصروفات من الإيرادات الكلية	
٣- نسبة التحصيل من إصدارات الفترة	%
القياس:- مدى قدرة الشركات على تحصيل الفواتير والمطالبات المصدرة عن نشاط السنة من العملاء	
٤- نسبة التحصيل الإجمالية	%
القياس:- مدى قدرة الشركات على تحصيل إصدارات الفترة ومتأخرات السنوات السابقة من العملاء	
٥- نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية	%
القياس:- تقييم عدد العملاء الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية دون متوسطات تقديرية	
٦- عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة	عامل/١٠٠٠ وصلة
القياس:- تقييم كفاءة العمالة المستخدمة من قبل الشركات بصورة عامة	
٧- نسبة الفاقد من المياه	%
القياس:- مدى القدرة والكفاءة التشغيلية للشركات على خفض كميات الفاقد من المياه بها (الفنية والتجارية)	

بالإضافة إلى تصنيف مستويات الاداء للشركات مقدمة الخدمة وفقاً لمؤشرات قياس الأداء المستخدمة إلى ثلاثة مستويات من حيث الكفاءة:

● مستوى أداء جيد Good Performance

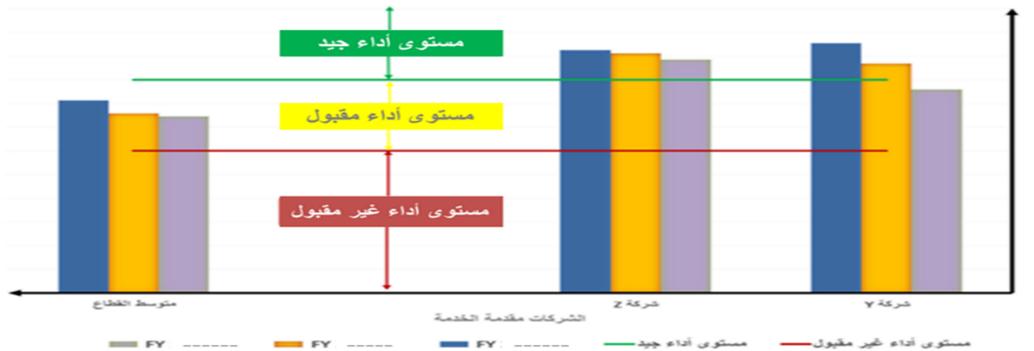
● مستوى أداء مقبول Acceptable Performance

● مستوى أداء غير مقبول Unacceptable Performance ، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (٢).

جدول - ٢: تصنيف مستويات الاداء من حيث الكفاءة

م	تصنيف مستويات الاداء			مؤشرات تقييم الاداء
	مستوى أداء جيد	مستوى أداء مقبول	مستوى أداء غير مقبول	
1	أكثر من أو يساوي ١٠٠%	ما بين ٨٠-١٠٠%	أقل من أو يساوي ٨٠%	نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة %
2	أكثر من أو يساوي ١٠٠%	ما بين ٨٠-١٠٠%	أقل من أو يساوي ٨٠%	نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية %
3	أكثر من أو يساوي ٨٠%	ما بين ٦٠-٨٠%	أقل من أو يساوي ٦٠%	نسبة التحصيل من إصدارات الفترة %
4	أكثر من أو يساوي ٧٠%	ما بين ٥٠-٧٠%	أقل من أو يساوي ٥٠%	نسبة التحصيل الإجمالية %
5	أكثر من أو يساوي ٨٥%	ما بين ٧٥-٨٥%	أقل من أو يساوي ٧٥%	نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقا لإستهلاكات فعلية %
6	أقل من أو يساوي ٦	ما بين ٦-٩	أكثر من أو يساوي ٩	عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة
7	أقل من أو يساوي ٢٥%	ما بين ٢٥-٣٠%	أكثر من أو يساوي ٣٠%	نسبة الفاقد من المياه %

وتسهيلاً لعرض تقييم مستويات الاداء ومقارنة النتائج بين الشركات، فقد تم وضع حدود لمستويات الاداء لكل مؤشر من المؤشرات المستخدمة على الأشكال البيانية، وذلك كما هو موضح إنناه بالشكل البياني فإن أعلى حدود الخط الأخضر المبين على الشكل يشير إلى تحقيق الشركة لمستوى إداء "جيد"، ويعتبر أقل حدود الخط الأحمر دال على مستوى أداء "غير مقبول"، أما عن الجزء الواقع بين هذين الخطين يشير إلى مستوى أداء "مقبول".

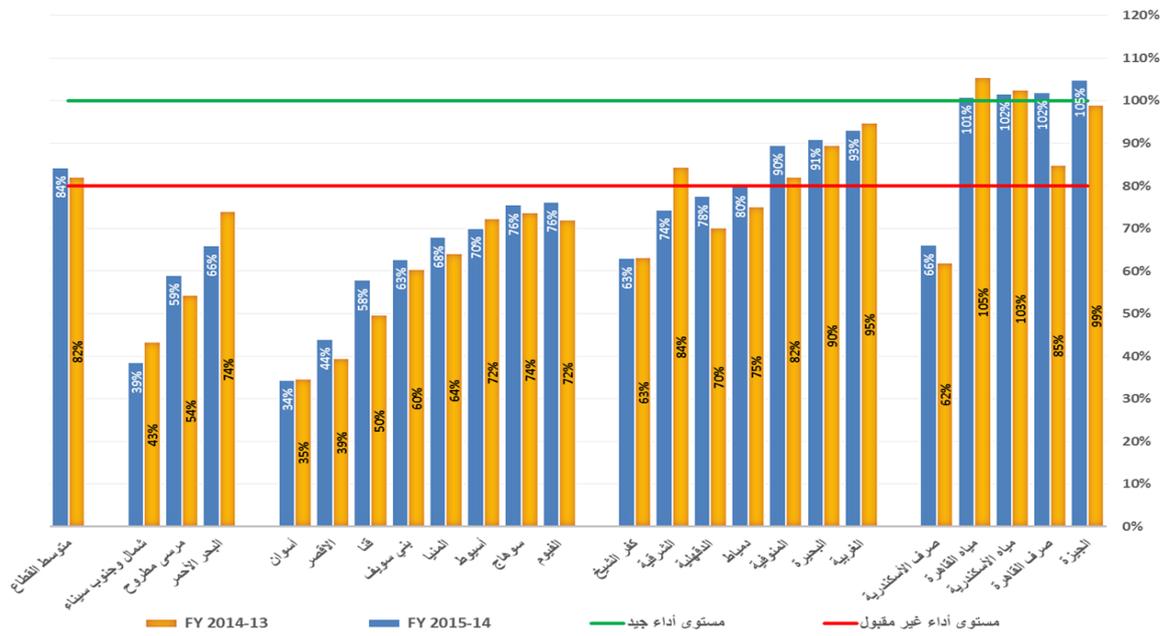


هذا وقد أسفرت نتائج تقييم مستويات الاداء المالية والإدارية والتجارية بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي للعام المالي 2015/2014، عن ما يلي:

مستوى القطاع:-

• بلغت نسبة تغطية تكاليف التشغيل والصيانة (بعد إستبعاد الإهلاك والفوائد) خلال العام المالي ٢٠١٥/١٤ نحو ٨٤,٣% وعلى الرغم من أن هذه النسبة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء المقبول" إلا أنه يجب العمل على تحسينها تحقيقاً للإستدامة المالية بالقطاع وتخفيف الأعباء عن الموازنة العامة للدولة وتوفير الخدمة بالجودة والكفاءة المطلوبة.

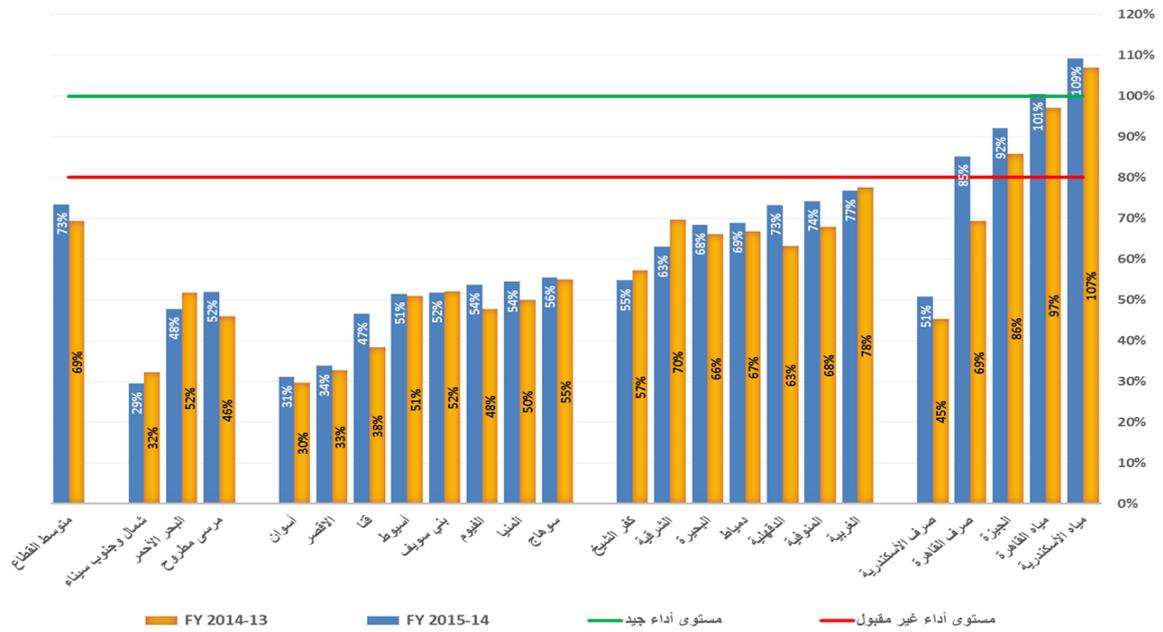
ويعد زيادة نسبة إستعادة تكلفة التشغيل والصيانة من ٧٦,٢% عن العام المالي ٢٠١٣/١٢ إلى ٨٤,٣% خلال العام المالي ٢٠١٥/١٤ يعطى صورة إيجابية نحو تطور معدل الأداء بالقطاع.



شكل توضيحي - ١: نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة

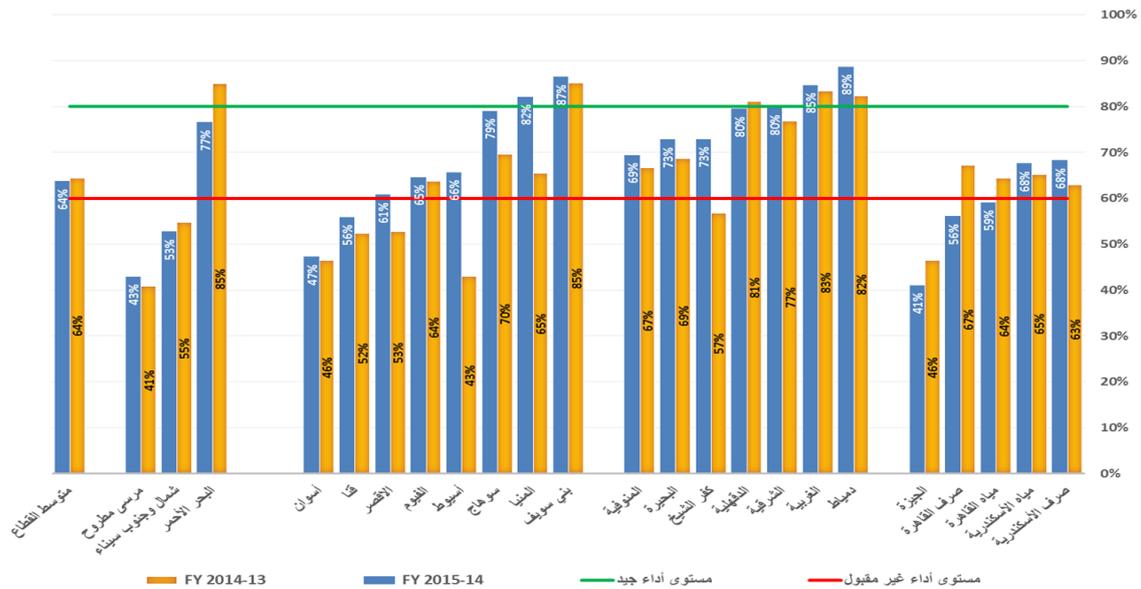
• بلغت نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية^١ بالقطاع خلال العام المالي ٢٠١٥/١٤ نحو ٧٣,٤%، وتعد هذه النسبة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء غير المقبول" والتي يجب العمل على تحسينها إيجاباً إلى قطاع مستقر مالياً ولتخفيف العبء عن الموازنة العامة للدولة. إلا أن زيادة نسبة إستعادة التكاليف الكلية من ٦٥,٤% عن العام المالي ٢٠١٣/١٢ إلى ٧٣,٤% خلال العام المالي ٢٠١٥/١٤ يعطى صورة إيجابية أيضاً نحو تطور معدلات الأداء بالقطاع.

^١ تم إستبعاد المنح والاعانات وإيرادات سنوات سابقة ومخصصات انتفى الغرض منها من الإيرادات الكلية وكذلك إستبعاد مصروفات سنوات سابقة ومخصصات بخلاف الإهلاك من التكاليف الكلية للشركات وذلك لأغراض التحليل المالي.



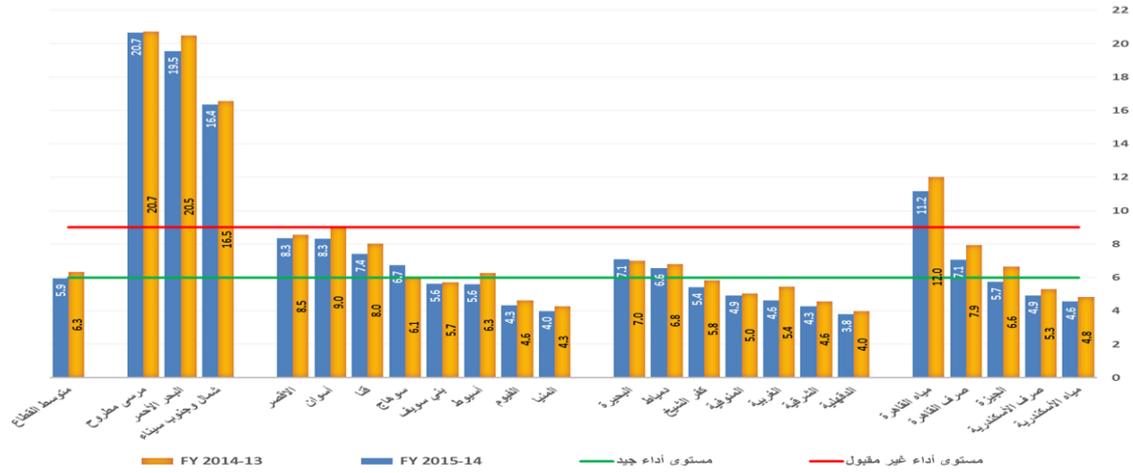
شكل توضيحي ٢- نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية

• بلغت نسبة التحصيل من إصدارات الفترة بالقطاع نحو ٦٣,٧% خلال العام المالي ٢٠١٥/١٤، وعلى الرغم من أن هذه النسبة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء تعد ضمن "مستوي الأداء المقبول"، إلا إنه تلاحظ انخفاض نسبة التحصيل من إصدارات الفترة صورة طفيفة خلال السنوات المالية (٢٠١٤/١٣ - ٢٠١٥/١٤) حيث بلغت نسبة التحصيل عن العام المالي ٢٠١٤/١٣ نحو ٦٤,٥%، ولذلك يجب على الشركة القابضة توجيه الشركات التابعة لها نحو تحسين نسبة التحصيل من إصدارات الفترة لما لها من مردود نحو زيادة التدفقات النقدية بالقطاع.



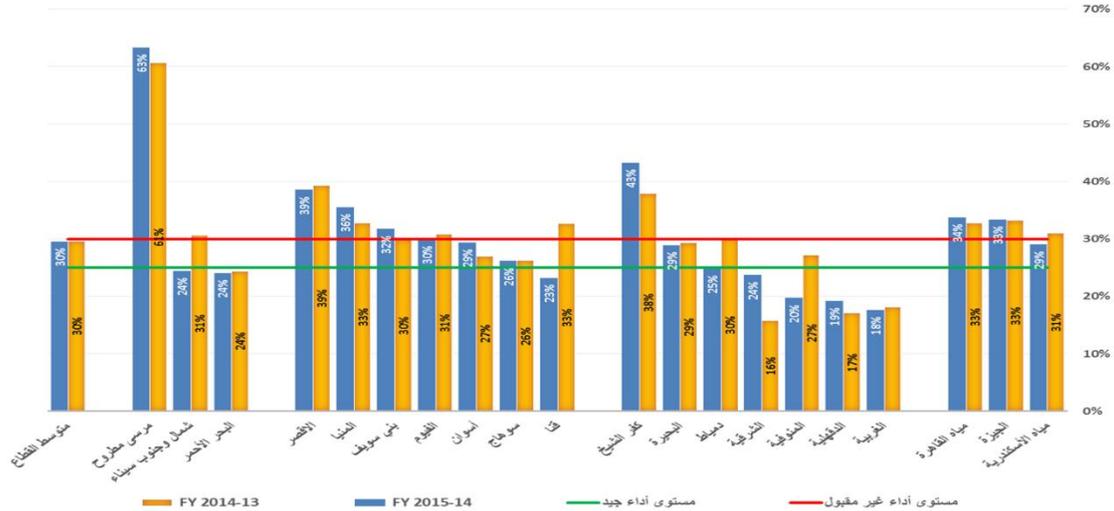
شكل توضيحي ٣- نسبة التحصيل من إصدارات الفترة

- انخفاض متوسط عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة مياه وصرفاً بالقطاع خلال السنوات المالية محل الدراسة حيث بلغ متوسط عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة خلال العام المالي ٢٠١٥/١٤ نحو ٥,٩ عامل، ويعد متوسط عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة خلال العام المالي ٢٠١٥/١٤ وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوى الأداء الجيد".



شكل توضيحي ٦- عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة

- ثبات نسبة الفاقد من المياه بالقطاع خلال السنوات المالية (٢٠١٥/١٤ - ٢٠١٤/١٣) حيث بلغت نسبة الفاقد من المياه خلال تلك الفترة نحو ٢٩,٦% من كمية المياه المتاحة للبيع، 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.



شكل توضيحي ٧- نسبة الفاقد من المياه

- ٢ لعدم توافر قاعدة بيانات مدققة وشاملة عن عدد وصلات المياه والصرف لكافة الشركات العاملة بالقطاع، فقد تم استخدام بيان عدد المشتركين بديلاً عن عدد الوصلات (ويمثل إجمالي عدد المشتركين مجموع مشتركى المياه ومشتركى شبكة الصرف).

جدول - ٤: ملخص تطور مستويات الأداء بالقطاع

القياس المرجعي	تطور مستويات الأداء بالقطاع						المؤشرات	م	
	FY 2013-12	تطور الأداء		FY 2014-13	تطور الأداء				FY 2015-14
100.0%	76.2%	↑	6.0%	82.1%	↑	2.1%	84.3%	نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة %	1
100.0%	65.4%	↑	3.9%	69.3%	↑	4.1%	73.4%	نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية %	1
80.0%	60.5%	↑	4.0%	64.5%	↓	-0.7%	63.7%	نسبة التحصيل من إصدارات الفترة %	2
70.0%	47.1%	↓	-0.5%	46.6%	↑	1.9%	48.5%	نسبة التحصيل الإجمالية %	3
85.0%	79.3%	↑	0.7%	80.0%	↑	1.1%	81.1%	نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية %	4
6.0	6.5	↑	-0.2	6.3	↑	-0.4	5.9	عدد العمالة لكل 1000 وصلة	5
25.0%	31.5%	↑	-1.9%	29.6%	↑	-0.1%	29.6%	نسبة الفاقد من المياه %	6

مستوى الشركات:-

- هذا وقد عمل الجهاز على ترتيب الشركات مقدمة الخدمة وفقاً لمستوى كفاءة الاداء العام (Ranking Companies' Overall Performance) وذلك على اساس مجموع النقاط التي يتم منحها للشركات وفقاً لنتائج المؤشرات المستخدمة لتقييم مستويات الاداء، وذلك بهدف تحفيز وتشجيع الشركات مقدمة الخدمة على تحسين مستويات الأداء المالية والإدارية والتجارية، وذلك كما هو بالجدول رقم (٣).

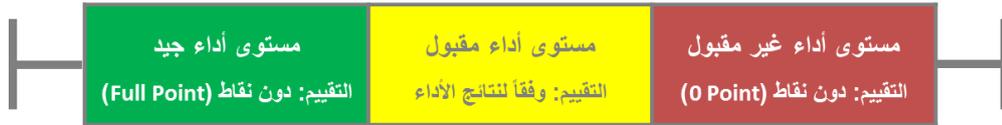
جدول - ٣: منهجية ترتيب الشركات وفقاً لمستويات الأداء

الوزن النسبي	النقاط	مستويات الأداء		مؤشرات تقييم الأداء	م
		غير مقبول	جيد		
30%	30	أقل من أو يساوي ٨٠%	أكبر من أو يساوي ١٠٠%	نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة %	1
15%	15	أقل من أو يساوي ٦٠%	أكبر من أو يساوي ٨٠%	نسبة التحصيل من إصدارات الفترة %	٢
15%	15	أقل من أو يساوي ٥٠%	أكبر من أو يساوي ٧٠%	نسبة التحصيل الإجمالية %	٣
10%	10	أقل من أو يساوي ٧٥%	أكبر من أو يساوي ٨٥%	نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية %	٤
10%	10	أكبر من أو يساوي ٩	أقل من أو يساوي ٦	عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة	٥
10%	10	أكبر من أو يساوي ٣٠%	أقل من أو يساوي ٢٥%	نسبة الفاقد من المياه %	٦
10%	10	التواصل مع الجهاز التنظيمي			٧
١٠٠%	١٠٠	المجموع			

بحيث يتم 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 0 Point)
- ✓ تحقيق الشركة لمستوى أداء مقبول (درجة التقييم :- وفقاً لنتائج الأداء أى 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 ٢٠١٥/١٤ عن ما يلي:

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

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

- خفض تكاليف التشغيل والصيانة للمحطات والشبكات.
- 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.
- تحسين معدلات كفاءة التحصيل والعمل على ربطها بنظام الحوافز للعاملين بالشركات.
- تحسين كفاءة نظم قراءة العدادات وصيانتها مع ضمان الإلتزام بحاسبة المشتركين طبقاً لاستهلاكات فعلية.

