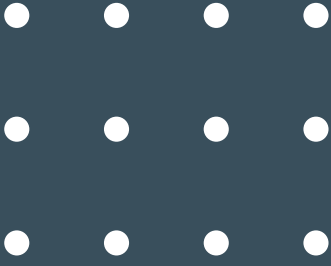




وزارة الإسكان والمرافق  
والمجتمعات العمرانية



## التقرير السنوي السادس عشر

جهاز تنظيم مياه الشرب  
والصرف الصحي وحماية المستهلك



2023-2024



## قائمة المحتويات:

١	أعضاء مجلس الإدارة.....
٧	كلمة وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية - رئيس مجلس إدارة الجهاز .....
٩	كلمة نائب وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية.....
١١	كلمة الرئيس التنفيذي للجهاز.....
١٣	<b>الفصل الأول: (نبذة عن الجهاز).....</b>
١٤	الرؤية - الرسالة - الأهداف - القيم الاستراتيجية - اختصاصات الجهاز -القواعد الحاكمة - أدوات التنظيم.....
١٧	الهيكل التنظيمي والموارد البشرية.....
٢١	المحاور الرئيسية لأنشطة الجهاز.....
٢٣	محاور الخطة الإستراتيجية للجهاز.....
٢٧	<b>الفصل الثاني: (أرقام وحقائق).....</b>
٢٨	القطاع في أرقام.....
٣١	الجهاز في أرقام.....
٣٤	الشركات في أرقام.....
٣٥	<b>الفصل الثالث: (إنجازات الجهاز).....</b>
٣٦	إصدارات وتقارير.....
٤١	مشروع قانون تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي.....
٥٧	مؤتمرات وفعاليات.....
٦٩	<b>الفصل الرابع: (التحول الرقمي).....</b>
٧٣	<b>الفصل الخامس: خطة عمل الجهاز للعام المالي (٢٠٢٤ - ٢٠٢٥).....</b>



## أعضاء مجلس الإدارة:

**المهندس / شريف الشربيني**

وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية -  
رئيس مجلس إدارة الجهاز



**الدكتور / سيد إسماعيل السيد**

نائب وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية



**الدكتور / محمد حسن مصطفى**  
الرئيس التنفيذي للجهاز



## أعضاء مجلس الإدارة





أستاذة / حنان حمدي عبد المقصود  
رئيس الإدارة المركزية لموازنة الوحدات الاقتصادية  
وزارة المالية



المهندس / احمد محمد عبد الرازق  
المشرف علي مكتب السيد وزير الإسكان



الدكتور / عصام خليفة  
الوكيل الدائم لوزارة الموارد المائية والري



لواء / مهندس أمين شوقي  
نائب رئيس مجلس إدارة الهيئة القومية لمياه  
الشرب والصرف الصحي



الدكتور / عمرو قنديل  
رئيس قطاع الطبي الوقائي وزارة الصحة والسكان



المهندس / أحمد عبد القادر  
رئيس الجهاز التنفيذي لمياه الشرب والصرف الصحي



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



المهندس / ممدوح رسلان  
رئيس مجلس إدارة الشركة القابضة لمياه الشرب  
والصرف الصحي



الأستاذ / أحمد الجندي  
رئيس مجلس إدارة جمعية الأورمان



الدكتور / أسامة حمدي عبد الواحد  
مستشار وزير الاسكان لشؤون المتابعة والمرافق



الأستاذ / إبراهيم السجيني  
رئيس جهاز حماية المستهلك



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



المهندس / محمد ذكي السويدي  
رئيس اتحاد الصناعات المصرية



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



المهندس / أحمد الوكيل  
رئيس الإتحاد العام للغرف التجارية



الدكتور / علي جمعه  
رئيس مجلس أمناء مؤسسة مصر الخير





## كلمة معالي المهندس وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية

### رئيس مجلس إدارة الجهاز

(شمال سيناء - جنوب سيناء - مطروح - البحر الأحمر - كفر الشيخ - السويس - الإسماعيلية - بورسعيد - البحيرة - الدقهلية - الإسكندرية).

وفي ذات السياق فإن جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك يُمثل ذراع وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية في الرقابة والمتابعة وتقييم أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي على مستوى الجمهورية. لذا تعمل الوزارة على دعم الجهاز لأداء مهامه الرقابية على النحو الذي يكفل جودة واستدامة خدمات مياه الشرب والصرف الصحي على الوجه الأمثل، مع تعزيز الإطار القانوني لمرفق مياه الشرب والصرف الصحي الذي يضمن التوازن بين حقوق والتزامات مقدمي الخدمة والمستهلكين.

والله ولي التوفيق،،،

وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية

رئيس مجلس إدارة الجهاز

م / شريف الشربيني

تنفيذًا لتوجيهات فخامة الرئيس عبدالفتاح السيسي، تسعى وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية حثيًّا نحو تحقيق المزيد من الارتقاء بجودة واستدامة خدمات مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى الجمهورية. حيث بادرت الوزارة بالتوسع في نسب تغطية خدمات مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات. بالإضافة إلى رفع كفاءة وحوكمة نظم التشغيل، مع تعزيز الإطار القانوني لمرفق مياه الشرب والصرف الصحي.

وتعمل وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية على عدد من المحاور لتعزيز الاستفادة من مصادر المياه المتاحة في ظل محدودية الموارد، من خلال خطط الإحلال والتجديد المرورية لشبكات المياه المتقدمة، والتوسع في تركيب العدادات مسبقة الدفع، إضافة إلى الخطة الاستراتيجية التي أعدتها الوزارة لتلحية مياه البحر حتى عام ٢٠٥٠، هذا بجانب إعادة استخدام المياه المعالجة طبقاً للمعايير الدولية وفي الأغراض المخصصة لها.

وقد تبنت الدولة المصرية الخطة الاستراتيجية لتلحية مياه البحر التي أعدتها الوزارة كأحد إجراءات مجابهة شح الموارد المائية العذبة. حيث بدأت كمرحلة أولى في عام ٢٠١٧ بطاقة إجمالية ١,٤ مليون متر مكعب/يوم، والمرحلة الثانية مقسمة إلى خطط خمسية حتى عام ٢٠٥٠، وتخدم (١١) محافظة





### كلمة الأستاذ الدكتور نائب وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية الجديدة

#### عضو مجلس إدارة الجهاز

مع نهج الدولة الواضح في مشاركة القطاع الخاص على النحو الوارد بوثيقة سياسة ملكية الدولة. وتأتي الجهود المبذولة لنجاح الشراكة بين القطاع العام والخاص لتنفيذ خطة بالمشروعات القومية وإدارتها تحت إشراف ومراقبة الجهات التنظيمية والرقابية المعنية، ولا سيما جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك.

وختامًا.. فإن قطاع مرفق مياه الشرب والصرف الصحي بوزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية يسعى نحو تنفيذ توجهات الدولة لتعزيز الاستفادة من الموارد المائية المتاحة، وترسيخ مفهوم الحوكمة في إدارة تلك الموارد بما يكفل استدامة الخدمات ورفع كفاءتها لتلبي احتياجات المواطنين وتحظى برضاهم.

والله ولي التوفيق...

نائب وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية لشئون البنية الأساسية

عضو مجلس إدارة الجهاز

أ.د.م / سيد إسماعيل

يخطط قطاع مرفق مياه الشرب والصرف الصحي بوزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية لعدد من البرامج والمشروعات لتحسين جودة وكفاءة واستدامة خدمات مياه الشرب والصرف الصحي. وتأتي هذه المشروعات ضمن الخطة الإستراتيجية التي تهدف إلى تنمية قدرات الكوادر البشرية بالقطاع، وتطبيق التقنيات الحديثة في نظم التشغيل والصيانة لتقليل فواقد المياه إلى الحد الأدنى، وترشيد الاستهلاك مع الحفاظ على الاستثمارات والأصول التي تملكها الدولة في هذا القطاع الحيوي.

كما يساهم قطاع المرافق بالوزارة في توطيد التقنيات الحديثة لتنفيذ مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي ومحطات تحلية مياه البحر، ويسعى نحو الطول الناجزة وغير التقليدية لمواصلة التنمية في ظل الإمكانيات المتاحة.

ويحظى القطاع الخاص باهتمام واضح لدى الوزارة. حيث تسعى لدمجه ضمن منظومة مقدمي خدمات مياه الشرب والصرف الصحي سواء تنفيذ المشروعات الجديدة أو تنفيذ عقود تشغيل وصيانة المحطات. ويهدف ذلك إلى تخفيف العبء عن كاهل الدولة، مع تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، والحفاظ على الاستثمارات، وتشجيع القطاع الخاص. ويأتي هذا التوجه متوافقاً





### كلمة الأستاذ الدكتور الرئيس التنفيذي للجهاز

ويواصل الجهاز التنظيمي العمل على إصدار التقارير السنوية. حيث يتناول التقرير السادس عشر ما قام الجهاز بتنفيذه من مراجعات لمحطات مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى الجمهورية خلال العام المالي ٢٠٢٣/٢٠٢٤م. كما تضمن عرضاً لأنشطة إدارات الجهاز التنظيمي المختلفة، بالإضافة إلى التقدم الذي أحرزه الجهاز في عملية التحول الرقمي من خلال تطوير منظومة إدارة الشكاوى التي تعمل على تلقي وفحص وتوجيه جميع الشكاوى والرد عليها إلكترونياً، وأيضاً أنظمة الموارد البشرية/ إدارة التعاقدات/ والمخازن الإلكترونية. وأختتم التقرير بالفصل الخامس الذي استعرض خطط الجهاز المستقبلية للعام المالي ٢٠٢٤/٢٠٢٥م.

والله ولي التوفيق،،،  
الرئيس التنفيذي  
أ.د.م / محمد حسن مصطفى

أولت الدولة ولا تزال اهتمامًا كبيرًا بتطوير ورفع كفاءة 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 مسئولاً عن تنظيم ومتابعة ومراقبة أنشطة إنتاج ونقل وتوزيع مياه الشرب وتجميع ومعالجة والتخلص من مياه الصرف الصحي المعالج وفقاً للقوانين والقرارات والأكواد المختصة. وفي إطار مباشرة الاختصاصات التي حددها القانون، يعمل جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك على التحقق من سير جميع أنشطة مياه الشرب والصرف الصحي في إطار الالتزام بالقوانين واللوائح وخاصة الجودة وحماية البيئة. ويقوم الجهاز بالتنسيق مع الجهات المعنية بمتابعة حجم الاستهلاك المتنامي والخطط المستقبلية لتلبية هذه الاحتياجات. وكذلك المتابعة الفنية والتجارية والاقتصادية والمالية والتحقق من التكلفة التي توازن بين حقوق والتزامات مقدمي الخدمة والمستهلكين. ومراجعة واعتماد نماذج العقود والاتفاقيات بين مقدمي الخدمة والمستهلكين، وبحث الشكاوى ومعالجتها على الوجه الأمثل.

## نبذة 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 يُمكن 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 المستهلكين.

## الرسالة

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



## الفصل الأول نبذة عن الجهاز

## القيم

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

## اختصاصات الجهاز:

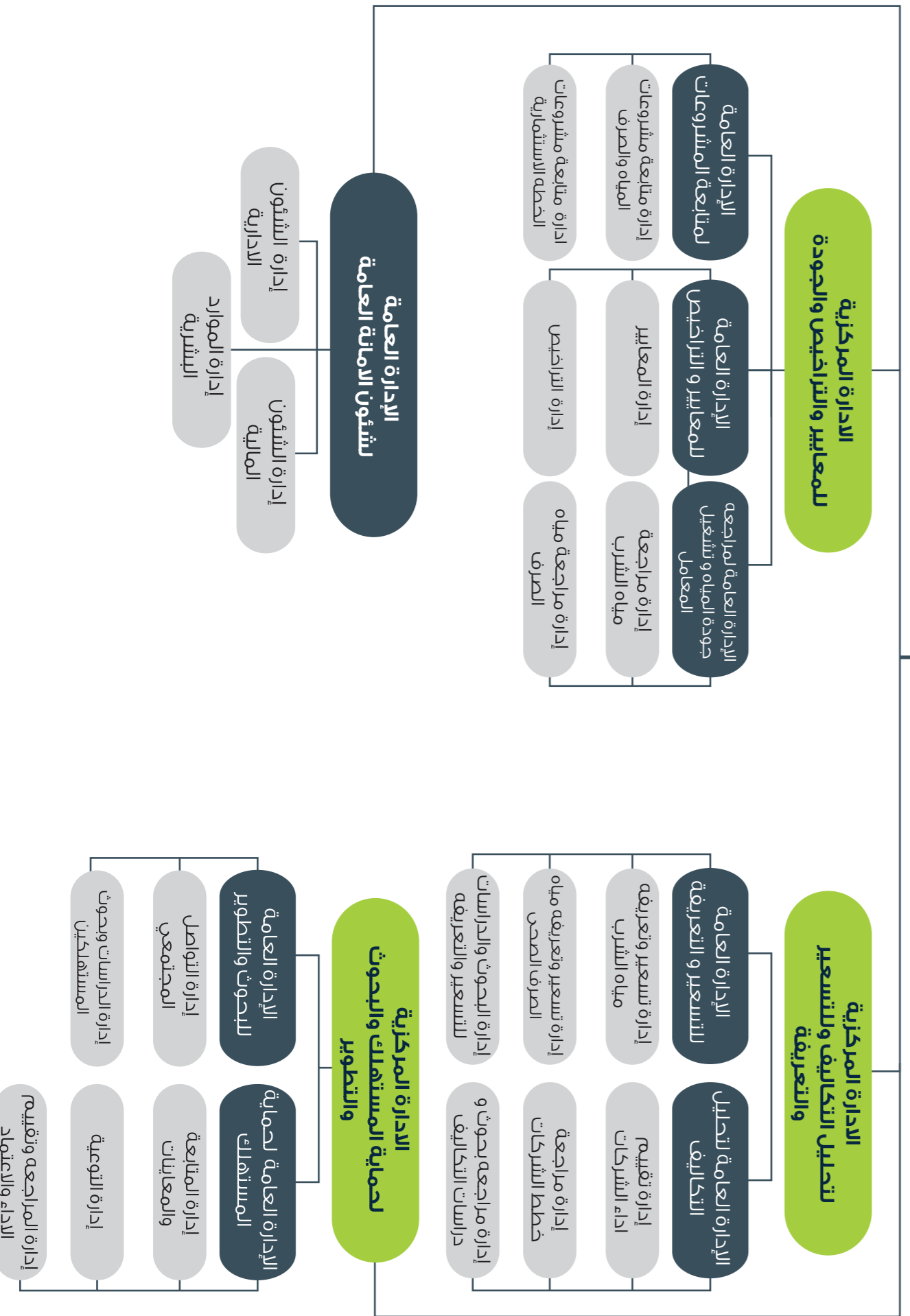
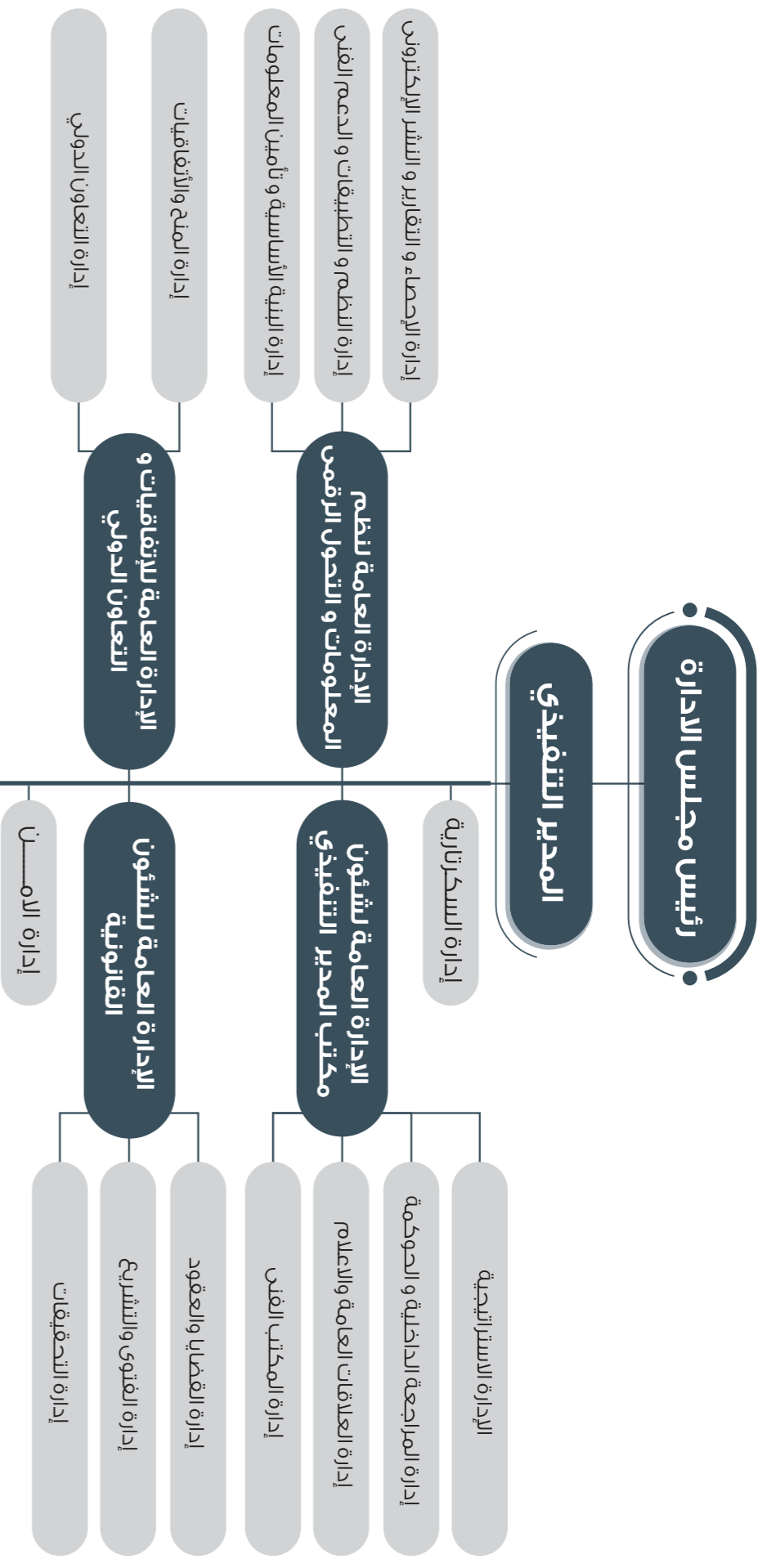
- التأكد من أن كافة الأنشطة المتعلقة بمياه الشرب والصرف الصحي تتم في إطار الالتزام بالقوانين واللوائح وخاصة المتعلقة منها بالجودة وحماية البيئة.
- مراجعة الخطط الخاصة باستهلاك وتنقية وتحليل ونقل وتوزيع مياه الشرب والصرف الصحي.
- المتابعة الفنية والتجارية والاقتصادية والمالية المستهدفة والتحقق من تكلفة أنشطة مياه الشرب وأنشطة الصرف الصحي بما يضمن مصالح المشروعات والمستهلكين.
- دراسة طلبات تحديد وتعديل التعريفات 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 والمستهلكين.
- بحث شكاوى المشتركين بما يكفل التوازن في حماية مصالح مقدمي الخدمة والمستهلكين.

## القواعد الحاكمة:

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

## أدوات التنظيم:

- تراخيص مزاولة النشاط
- تعريفات استهلاك الخدمات
- مراقبة الأداء
- تشجيع المنافسة والحوافز التنظيمية





## بيان بعدد العاملين طبقاً للواقع الفعلي



## بيان بعدد العاملين بالجهاز :

### عدد العاملين بالجهاز



### ملحوظة

عدد العاملين الحاصلين على أجازات خاصة بدون مرتب : ( ١٥ )  
عدد العاملات الحاصلات على أجازة رعايه الطفل : ( ١ )

## المحاور الرئيسية لانشطة الجهاز

### المحور الأول: مراقبة جودة المياه:

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

### المحور الثاني: حماية المستهلك

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

### المحور الثالث: التحليل المالي والتنظيم الاقتصادي

- تحليل القوائم المالية الخاصة بمقدمي خدمات مياه الشرب والصرف الصحي.
- مراجعة الموازنات الإستثمارية لمقدمي خدمات مياه الشرب والصرف الصحي.
- إصدار تقارير بالتوصيات اللازمة لتحسين الأداء.
- القيام بدراسات التكلفة وتعديل تعريف 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 الشركات بغرض حساب مؤشرات أداء الشركات ومستويات خدمة المستهلك
- مراجعة وتحليل البيانات الواردة.
- احتساب مؤشرات الأداء للشركات ومستويات الخدمة للمستهلك.
- إصدار تقارير بالتوصيات اللازمة لتحسين وتطوير أداء مقدمي الخدمات.



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

- قانون تنظيم القطاع.
- التراخيص.
- توحيد التشريعات.
- حماية إستثمارات وأصول القطاع.
- جذب الإستثمارات الخاصة.
- المحور السابع: التعاون الدولي
- البنك الدولي WB.
- الاتحاد الأوروبي EU.

### محاور الخطة الإستراتيجية للجهاز (٤ محاور)

#### ❖ محور التشغيل (الغاية: التشغيل الأمثل للعمليات الفنية والاقتصادية)

١. التحقق من التزام مقدمي الخدمة بمعايير التشغيل الأمثل والمواصفات القياسية المصرية لإنتاج مياه الشرب والتداول الآمن للصرف الصحي وصولاً إلى تحقيق المعايير المرجعية بـ ١٠٠٪.
٢. التأكد من استدامة المعايير والاشتراطات الفنية لكافة مقدمي خدمات مياه الشرب والصرف الصحي من خلال متابعة تنفيذ إجراءات واشتراطات إصدار التراخيص وصولاً لنسب تغطية ١٠٠٪.
٣. تحسين مستوى الأداء الفني لمقدمي خدمات مياه الشرب والصرف الصحي، عن طريق تفعيل برنامج شهادات المشغلين.
٤. دراسة وتحديد التعريفات الاقتصادية والاجتماعية بما يضمن مصالح مقدمي الخدمة ومتلقي الخدمة، وضمان التزام مقدمي الخدمة بآلية تطبيق التعريفات المعتمدة والضوابط المتممة لها بنسبة ١٠٠٪.
٥. رفع كفاءة الأداء عن طريق توحيد نظام قياس مؤشرات الأداء التشغيلي بنسبة ١٠٠٪ لدى مقدمي الخدمة، استناداً الى بطاقة الأداء المتوازن.

#### ❖ محور البناء المؤسسي (الغاية: الارتقاء بالبناء المؤسسي)

١. تطبيق التحول الرقمي وتطوير البنية التحتية لنظم المعلومات وتقديم الحلول التقنية لرفع كفاءة العمل بالجهاز.
٢. تحسين الأداء ورفع كفاءة العاملين بالجهاز الى ١٠٠٪ من خلال تنفيذ برامج تدريبية متخصصة.
٣. تحسين مستوى الجودة وآلية أداء العمليات بالجهاز بالحصول على شهادة ISO 9001.

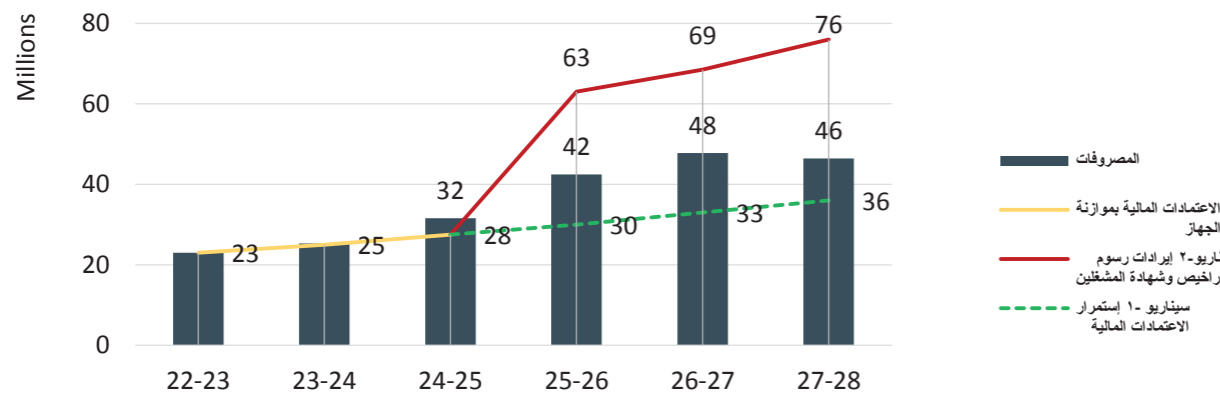
#### ❖ محور حماية المستهلك (الغاية: الحفاظ على حقوق المستهلك ورفع الوعي المائي للمجتمع)

١. التأكد من تقديم خدمات متميزة للعملاء من خلال رفع كفاءة منظومة حماية المستهلك لدى مقدمي الخدمة وصولاً إلى ١٠٠٪.
٢. التحقق من مستوى معرفة المستهلكين لحقوقهم والتزاماتهم ورفع المستوى المعرفي وصولاً إلى ١٠٠٪.
٣. التحقق من مستوى رضا المستهلكين عن خدمات مياه الشرب والصرف الصحي ورفع مستوى الرضاء وصولاً إلى ١٠٠٪.

#### ❖ المحور المالي (الغاية: الاستدامة المالية)

١. تنوع مصادر إيرادات الجهاز بتفعيل تحصيل رسوم التراخيص وشهادات المشغلين، وميكنة العمليات ورفع كفاءة العاملين.
٢. تخفيض تكاليف التشغيل بنسبة ٥٪ سنوياً.

هذا وقد تم إعداد برنامج التخطيط المالي للسنوات الخمس القادمة « Five year financial Plan » يعكس نتائج تحقيق الأهداف المنصوص عليها في الخطة، بالإضافة إلى الزيادة المتوقعة في موارد دخل الجهاز التنظيمي بعد إصدار القانون وأنشطة برامج الترخيص والشهادات للمشغلين.



وختاماً، فقد تم وضع خطة عمل لمتابعة تنفيذ الخطة الإستراتيجية للجهاز، حيث تقع على عاتق إدارة التخطيط الإستراتيجي بالجهاز مسؤولية متابعة تنفيذ الخطط التشغيلية مدعومة بتقارير ربع سنوية.

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

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

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

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

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

تحقيق عائد عادل للاستثمار على أنشطة القطاع بما يحقق مفهوم كفاءة الصرف  
Effectiveness Cost

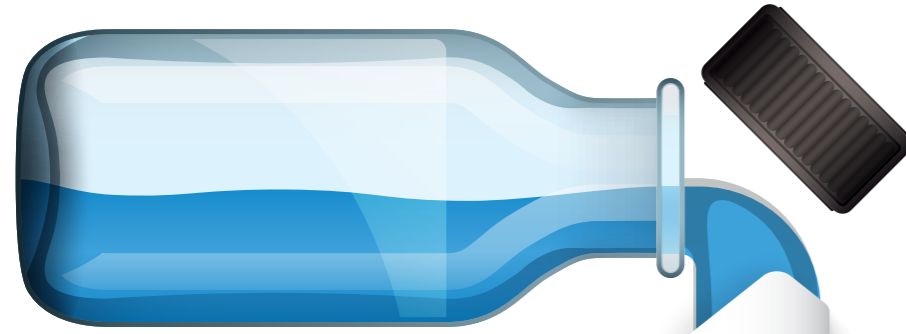
ويقصد بمنظم الخدمة داخل قطاع مياه الشرب والصرف الصحي وجود مجموعة من القواعد المنظمة والملزمة الصادرة عن كيان له الصفة القانونية والسلطة اللازمة (الجهة التنظيمية) لرقابة ومتابعة والإشراف علي التزام الكيانات الأخرى (مقدمي الخدمات) الخاضعة للتنظيم بالإضطلاع بمسئولياتها تجاه عملائها وإتخاذ الاجراءات وتطبيق العقوبات اللازمة حال الاخلال بهذه المسئوليات.

ويقوم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بهذا الدور حيث يعتبر رأس المثلث الذي قاعدته تتكون من كل من مقدمي الخدمة وملتقى الخدمة.





## القطاع في أرقام مياه الشرب



نسبة تغطية مياه الشرب علي مستوي  
الجمهورية: ٩٩%

كمية المياه المنتجة :  
٣,٥ مليون م<sup>٣</sup>/يوم

أطوال الشبكات: ١٨٠ ألف كم

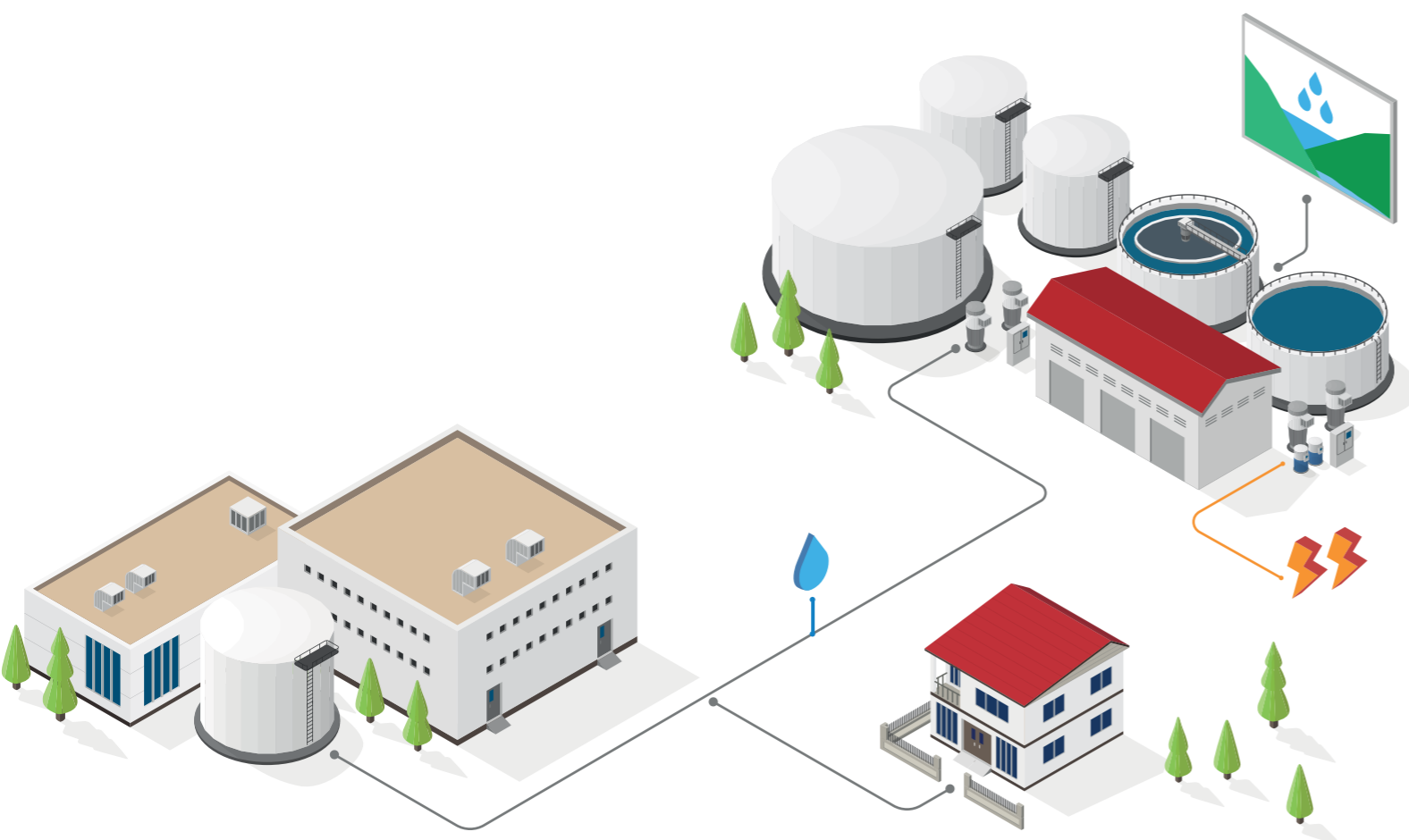
## الفصل الثاني أرقام وحقائق

محطات التخلية القائمة ١٠٠ محطة

بطاقة إجمالية ١,٢٥ مليون م<sup>٣</sup>/يوم بعدد ٦ محافظات (شمال سيناء - جنوب سيناء - البحر الاحمر - مطروح - الاسماعيلية - السويس).

محطات التخلية الجاري تنفيذها ١٢

بطاقة إجمالية ١٣٦,٩ الف م<sup>٣</sup>/يوم بعدد ٧ محافظات (شمال سيناء - جنوب سيناء - البحر الاحمر - مطروح - بورسعيد - السويس - الدقهلية).



نسبة تغطية الصرف الصحي علي  
مستوي الجمهورية: ٧٠%

علي مستوي الريف ٤٨%

علي مستوي الحضر ٩٦%

الطاقة الفعلية لها ١٥ مليون م<sup>٣</sup>/يوم  
أي مايعادل ٥,٨ مليار م<sup>٣</sup>/سنة

الطاقة التصميمية للمحطات  
١٨,٨ مليون م<sup>٣</sup>/يوم

أطوال الشبكات ٩١ الف كم



## حماية المستهلك

مراجعة منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام لدى مقدمي الخدمة

١٣ شركة تم مراجعتها

٨٠ مركز خدمة عملاء تم زيارتهم

٦ أجهزة مدن تم المرور عليها



## الجهاز في أرقام

### المراجعات الميدانية:

تم مراجعة عدد ١٢ شركة مياه في عدد ١٥ محافظة إجمالي عدد المحطات ( ١٤٩٥ ) محطة مرشحة كبرى وصغرى 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



## الشركات في أرقام

عدد ٢٠ معمل مركزي حاصل علي شهادة الاعتماد ISO17025

عدد ١٠٦ محطة حاصلة علي شهادة السلامة والمأمونية (WSP)

عدد ١٤٩ محطة حاصلة علي شهادة الاستدامة الفنية TSM

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 ٤٤٢

## منظومة الشكاوى

تم إتاحة تلقي الشكاوى على الموقع الالكتروني للجهاز للمواطنين بداية من مايو ٢٠٢٣، وذلك في حالة عدم الرد أو عدم حل الشكاوى من قبل مقدم الخدمة مباشرة يحق للمواطن التقدم بالشكاوى إلى الجهاز لحل الشكاوى.

شكاوى الشركة  
القابضة ٤,١٢٥

شكاوى المنظومة  
الايكترونية ٤,٤٠٩

شكاوى هيئة المجتمعات  
العمرانية ٣١٤

شكاوى خدمة  
المواطنين ٣٠

شكاوى مياه الشرب تم  
حلها ٣,٠٢٠

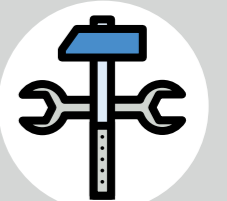
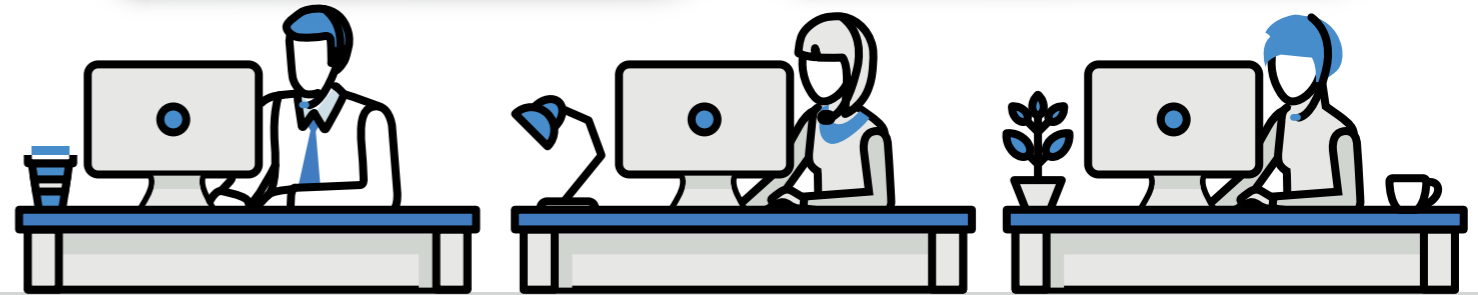
شكاوى مياه  
الشرب ٣,٠٢٢

شكاوى الصرف الصحي  
تم حلها ٤٥٦

شكاوى الصرف  
الصحي ٤٥٧

شكاوى تجارية تم  
حلها ٩٤٠

شكاوى تجارية ٩٦٠





## إصدارات وتقارير

### الإدارة المركزية لتحليل التكاليف والتسعير

تم عمل زيارات ميدانية لمتابعة شركات المياه والصرف الصحي للتحقق من تطور مستويات الأداء والتأكد من تطبيق جداول التعريفية وهيكل شرائح وفئات العملاء واللائحة التجارية الموحدة وإصدار تقارير بتلك الزيارات وبلغ عدد الزيارات، الميدانية التي قامت بها فرق العمل للعام المالي ٢٠٢٤/٢٠٢٣ للشركات مقدمة الخدمة نحو (٢٣) شركة وبيانها كما يلي:

م	البيان	تاريخ الزيارة	تاريخ إصدار التقرير
١	شركة مياه وصرف القليوبية	أكتوبر ٢٠٢٣	أكتوبر ٢٠٢٣
٢	شركة مياه وصرف بنى سويف	نوفمبر ٢٠٢٣	نوفمبر ٢٠٢٣
٣	شركة مياه وصرف الفيوم	نوفمبر ٢٠٢٣	نوفمبر ٢٠٢٣
٤	شركة مياه وصرف المنيا	ديسمبر ٢٠٢٣	ديسمبر ٢٠٢٣
٥	شركة مياه وصرف الدقهلية	ديسمبر ٢٠٢٣	ديسمبر ٢٠٢٣
٦	شركة مياه وصرف المنوفية	يناير ٢٠٢٤	يناير ٢٠٢٤
٧	شركة مياه وصرف كفر الشيخ	يناير ٢٠٢٤	يناير ٢٠٢٤
٨	شركة مياه وصرف البحيرة	يناير ٢٠٢٤	يناير ٢٠٢٤
٩	شركة مياه وصرف اسـيوط	فبراير ٢٠٢٤	فبراير ٢٠٢٤
١٠	شركة مياه وصرف سوهاج	فبراير ٢٠٢٤	فبراير ٢٠٢٤
١١	شركة مياه وصرف قنا	فبراير ٢٠٢٤	فبراير ٢٠٢٤
١٢	شركة مياه وصرف الاقصر	فبراير ٢٠٢٤	فبراير ٢٠٢٤
١٣	شركة مياه وصرف الغربية	مارس ٢٠٢٤	مارس ٢٠٢٤
١٤	شركة مياه وصرف الشرقية	مارس ٢٠٢٤	مارس ٢٠٢٤
١٥	شركة مياه وصرف دمياط	مارس ٢٠٢٤	مارس ٢٠٢٤
١٦	مياه وصرف الأسكندرية	أبريل ٢٠٢٤	أبريل ٢٠٢٤
١٧	مياه وصرف القاهرة	أبريل ٢٠٢٤	أبريل ٢٠٢٤
١٨	شركة مياه وصرف البحر الاحمر	أبريل ٢٠٢٤	أبريل ٢٠٢٤
١٩	شركة مياه وصرف أسوان	مايو ٢٠٢٤	مايو ٢٠٢٤
٢٠	شركة مياه وصرف مطروح	مايو ٢٠٢٤	مايو ٢٠٢٤
٢١	شركة مياه وصرف الجيزة	مايو ٢٠٢٤	مايو ٢٠٢٤
٢٢	شركة مياه وصرف محافظات القناة	يونيو ٢٠٢٤	يونيو ٢٠٢٤
٢٣	شركة مياه وصرف شمال وجنوب سيناء	يونيو ٢٠٢٤	يونيو ٢٠٢٤

## الفصل الثالث إنجازات الجهاز

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 إلى الإدارة بشأن تعريف مياه الشرب والصرف الصحي لعدد ١٨ شكوى على مستوى الشركات التابعة وهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة

### اهم التوصيات الخاصة بتقرير الإدارة العامة لتحليل التكاليف وتقييم الأداء

١. إستكمال الإجراءات المتخذة بشأن خفض كميات الفاقد من المياه، حيث أن ارتفاع كمية الفاقد من المياه بالشركة يعتبر هدراً في الطاقة ومستلزمات التشغيل والصيانة بالإضافة إلى الإيرادات الضائعة على الشركة، وتوفيره يمثل بديلاً أفضل عن إجراء توسعات للمحطات القائمة أو إنشاء محطات جديدة لمواجهة الزيادة في الطلب على المياه، مع إتخاذ ما يلي من إجراءات في سبيل الإدارة الرشيدة لمنظومة الإلتزان المائي:

□ إستكمال تنفيذ خطة تركيب عدادات قياس المياه المنتجة بمحطات مياه الشرب بكافة مواقع الشركة.

□ وضع وتنفيذ خطط الصيانة الملائمة والمعايرة الدورية لعدادات القياس بكافة مواقع إنتاج المياه.

□ إستكمال تنفيذ المناطق المعزولة (DMA - DMZ) وفقاً للخطة الموضوعة سلفاً في ذات الصدد.

□ إستكمال برنامج للكشف عن الوصلات الخلسة والتعامل معها فور إكتشافها، مع وضع نظام مكافآت تحفيزي للعاملين باللجان المنوط بها هذه المهمة، الإلتزام بإستكمال خطة إستبدال العدادات العاطلة وبدون عداد بعددات مسبقة الدفع أو ميكانيكية، والتوسع في إستخدام العدادات مسبقة الدفع وفقاً للمخطط الزمني.

□ تطوير آليات قياس كميات المياه المستخدمة في غسيل الشبكات إستناداً إلى أعمار الشبكات وأقطارها وكفاءتها الفنية والأعماق الموجودة عليها وأي عوامل أخرى ينبغي أخذها في الإعتبار في هذا الشأن.

□ ضرورة قياس كميات الإستهلاك الذاتي بمرافق الشركة من خلال عدادات قياس الإستهلاك الفعلي.

٢. العمل على تطوير نظم الرقابة والضبط الداخلي بالشركة من خلال تطوير وتدعيم الربط الكتروني بين قطاعاتها المختلفة نظراً لوجود بعض المعوقات في نظم التكاليف قد تؤدي إلى الحصول على بيانات تاريخية غير مدققة للتكاليف وفقاً لنوع النشاط (مياه الشرب أو الصرف الصحي) ووفقاً لمراحل التشغيل (Functionalization of Cost) والعمل على تحديث مخرجات برنامج التكاليف لمقابلة إحتياجات المستخدمين المختلفة ورفع العبء عن كاهل العاملين بإدارة التكاليف نظراً لأن نظام التكاليف المطبق حالياً لا يمكن الإعتماد عليه ويحتاج لتطوير وتدعيم ليفي بالغرض منه من دعم الإدارة العليا في إتخاذ القرارات والرقابة على مختلف الأنشطة بالشركة، وذلك من خلال ما يلي:

□ تطوير الهيكل التنظيمي لإدارة التكاليف بالشركة، والعمل على إستحداث وحدات تابعة لها بفروع ومناطق الشركة المختلفة لإحكام الرقابة على المصروفات والتأكيد على تطبيق مراكز التكلفة وفقاً للنظام القائم بالشركة.

□ تطوير إدارة التكاليف لدى الشركة وتلبية إحتياجاتها من العاملين، علاوة على وتأهيل وتدريب العاملين وفقاً لخطة تدريب أكثر تخصصاً، والتأكيد على إعادة تجهيز الإدارة وإمدادها بأجهزة الحاسب الحديثة وأدوات العمل الملائمة.

□ التوافق مع الشركة المسؤولة عن نظام التكاليف أدفاك لتطوير النظام والعمل على ترحيل التكاليف المشتركة وتوزيعها على نشاطي مياه الشرب والصرف الصحي وفقاً لمراحل التشغيل المختلفة وفقاً لمعايير تحميل مقبولة ومستندة لأسس واقعية وبالأخص خدمات الإنتاج وحسابات القطاع التجاري وخدمة العملاء والمصروفات الإدارية والتمويلية.

□ تطوير نظم التكاليف لتتضمن تحليل عناصر التكلفة بين (مباشر وغير مباشر) و (ثابت ومتغير) وذلك لأهمية تلك التحليلات في التخطيط المالي للشركة، علاوة على ضرورة معالجة القصور القائم في نظم التكاليف المتبعة بالشركة بغرض توفير تكاليف التشغيل وفقاً لمراحلها المختلفة.



□ إتخاذ الإجراءات اللازمة نحو سرعة إستكمال ميكنة حسابات الأجور وربطها بنظام التكاليف المطبق بالشركة.

١. تأهيل وتدريب العاملين بإدارة التحليل الإقتصادي والإدارات المعاونة لها علي كيفية تحليل البيانات المالية والتجارية والفنية وتقييم مستويات الأداء بالشركة بشكل دوري، ودعم الإدارة العليا المستمر في إتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء.

٢. قيام الشركة بإستحداث أسس واضحة ومقبولة لتوزيع بنود إيرادات التشغيل الأخرى (كبنود إستدامة الخدمة) وأي بنود إيرادات أخرى بين نشاطي مياه الشرب والصرف الصحي.

٣. ضرورة التزام الشركة بتوجيه أي بنود إيرادات تشغيلية لإيرادات النشاط حتى يتسنى المقابلة والمقارنة مع تكاليف التشغيل والصيانة بصورة منطقية ومعبرة عن واقع تحقق كلاً من التكاليف والإيرادات الخاصة بالنشاط.

٤. إلتزام الشركة بأعمال قراءة عدادات قياس إستهلاك المياه للمشاركين بصفة دورية ومنتظمة مع ضرورة العمل على تنفيذ برنامج للرقابة 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 دورية بنتائج برامج تقارير الرقابة على الجودة في قراءة العدادات.

### اهم التوصيات الخاصة بتقرير الإدارة العامة للتسعير والتعريفية .

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 طبقاً لما ورد بالمادة ٥٤ من اللائحة التجارية الموحدة .

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

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

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

٦. مراعاة إتخاذ الإجراءات اللازمة نحو المتابعة الدورية لالاشتراكات 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 المهذرة وفقاً لللائحة التجارية وعلى أن يتم تشكيل لجنة فنية من قبل مقدم الخدمة لتحديد قيمة التلفيات والمياه المهذرة.

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

### الإجراءات التي تم إتخاذها:

تم إرسال التقارير الصادرة من الجهاز الى السادة المسؤولين 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





## الإدارة العامة للمعايير وجودة المياه:

### أولاً: مراجعة تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات لمياه الشرب:

قام الجهاز خال العام المالي ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤ بمراجعة تشغيل محطات ومعامل وروافع وشبكات مياه الشرب لعدد ٢٣ شركة في عدد ١٥ محافظة وعدد ١٠ جهاز مدينة وقام بإصدار عدد ٢٢ تقرير عن مراجعة كفاءة تشغيل المعامل ومحطات وشبكات مياه الشرب متضمنة المحطات التابعة للشركات وأجهزة المدن التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية.



### ثانياً: كفاءة معالجة محطات الصرف الصحي بالمحافظات:

قام الجهاز خال العام المالي ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤ بوضع خطة لمتابعة جميع المحافظات علي مستوى الجمهورية لعمل متابعة كفاءة تشغيل محطات معالجة الصرف الصحي في عدد ( ٢٣ ) شركة في عدد ( ٢٦ ) محافظة وعدد ( ١٩ ) جهاز مدينة وقام بإصدار عدد ( ٤٥ ) تقرير تشغيل محطات معالجة الصرف الصحي متضمنة المحطات التابعة للشركات وأجهزة المدن التابعة لهيئة المجتمعات العمرانية.



### ثالثاً: مراجعة كفاءة معالجة

## مياه الصرف الصحي بمحطة القاهرة الجديدة (أورسكواليا)

نظراً لدور الجهاز فيما يتعلق بمراقبة مياه الصرف الصحي على مستوى الجمهورية ومنها الشركات الخاصة وأيضاً PPP بمشاركة القطاع العام والخاص فقد تم الاتفاق على تجميع عينات مياه الصرف الصحي من محطة أوراسكواليا ( بنظام مشاركته القطاع العام والخاص ) وإصدار تقارير ربع سنوي وارسالها الى هيئة المجتمعات العمرانية لتنفيذ دورها فيما يخص مراجعة النفقات الرأسمالية. وعليه فقد قام الجهاز في الفترة من يناير ٢٠٢٣ وحتى ديسمبر ٢٠٢٤ بإصدار عدد ٤ تقارير ربع سنوية عن كفاءة معالجة مياه الصرف الصحي بمحطة القاهرة الجديدة للخطة الموضوعية لمحطة أورسكواليا.

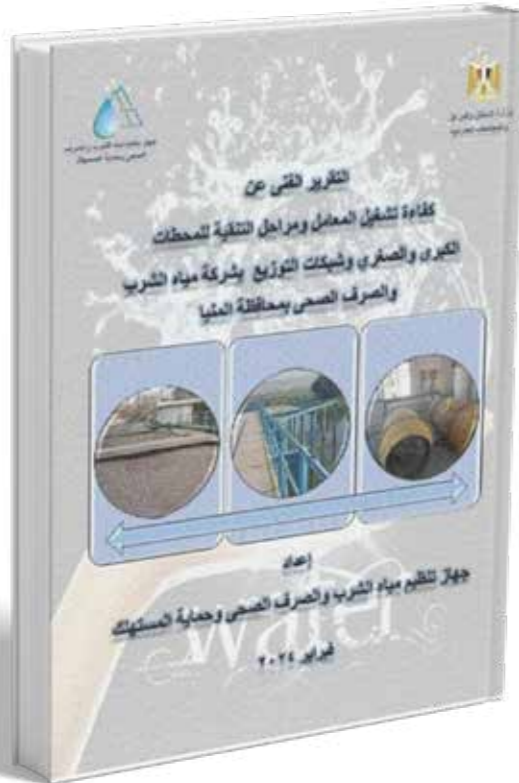
### ❖ أهم التوصيات الخاصة بتقارير جودة مياه الشرب

١. متابعة دورية لمآخذ المحطات لمتابعة حالة المآخذ نظراً لارتفاع نسبة النيتروجين العضوي وزيادة تركيز الاكسجين الحيوي الممتص والاكسجين الكيماوي المستهلك هل هو حادث عارض أم مستمر وأسبابه وما يترتب عليه.
٢. مراجعة المسح البيئي لمآخذ محطات مياه الشرب للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم ٦ بالقانون رقم ( ٢٧ ) لسنة ١٩٧٨ م بخصوص تنظيم الموارد العامة للمياه اللازمة للشرب والإستعمال الأدمى مع قيام وزارة الموارد المائية والري بصفاتها 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 التنفيذية للقانون رقم ( ٤٨ ) لسنة ١٩٨٢ م، والخاصة بالحالة التي يجب أن تبقى عليها مسطحات المياه العذبة .

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

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

### أهم التوصيات الخاصة بالمراجعة الميدانية لتشغيل





## المعامل المركزية والفرعية:

1. التنسيق مع الجهات المعنية وخاصة وزارة الموارد المائية والري في تطهير المآخذ للحفاظ علي جودة ونوعية المياه بالمصدر.
2. تحديث مصفوفة تقييم المخاطر الخاصة بمآخذ المحطات بما يتوافق مع نوعية المصدر والمخاطر المحتملة.
3. تنفيذ خطط التطهير الدوري للمروقات، ومراجعة جرعات الكلور الفعلية ومعايرة كبائن الحقن بصفة دورية.
4. وضع خطة للتدريب الخارجي للقائمين على التشغيل والصيانة.
5. تغطية كافة المؤشرات الواردة في المواصفة القياسية المصرية لمياه الشرب بمعمل الكيمياء العضوية وغير العضوية مثل السيانيد والزرنيق.
6. إستكمال إجراءات مراقبة الجودة التحليلية لعينات كل مؤشر أو مجموعة من المؤشرات بالمعامل البكتريولوجية والبيولوجية.
7. مراجعة وضبط جرعات حقن الشبنة والكلور وإجراء الصيانة المطلوبة لقلبات الشبنة السريعة بالمروقات.
8. تحديث الخرائط الشاملة والتفصيلية لشبكات توزيع مياه الشرب بالمعامل.
9. ضرورة تناسب عدد العمالة الفنية مع أطوال الشبكات طبقاً للباب التاسع من الكود المصري ٣٠١/٢ الخاص بتشغيل شبكات مياه الشرب والروافع.
10. إعداد مخطط طوارئ لمعدات السامة والصحة المهنية مثل (حريق - تسرب الكلور - إزاء المصابين بالأماكن المحصورة - معالجة المصابين - انقطاع الكهرباء).

### ❖ أهم التوصيات الخاصة بمحطات معالجة الصرف الصحي

#### معامل المحطات:

- إعداد خطة لتجميع عينات مركبة من المحطة بعد توفير الأجهزة اللازمة.
- إعداد منهجية أو إجراءات تشغيل قياسية لتسلسل حيازة العينات وتسجيل التفاصيل اللازمة مثل التحاليل الحقلية ووقت السحب ووقت التسليم والتحليل وقبول ورفض العينات.
- توفير المواد القياسية والمرجعية لاستكمال إجراءات مراقبة الجودة QA, QC بشكل سليم.

- إصلاح الأجهزة المعطلة بالمعامل.
- إجراء الفحص الميكروسكوبي في أحواض التهوية بالمحطات.
- التأكيد على وجود خطة لمتابعة كفاءة الأفراد في المعامل والتزامهم بتطبيق إجراءات الجودة التحليلية بشكل مستدام وصحيح.
- التأكيد على موافاة الجهاز بالمواعيد المتوقعة لإنهاء أي أعمال تأهيل أو إحلال بالمحطات التي تم زيارتها.
- التأكيد على عمل وتنفيذ خطط لمعايرة وصيانة لجميع أجهزة قياس التصرف.
- التأكيد على موافاة الجهاز في حال وجود خطط (توسعات وبناء محطات معالجة جديدة) لمواجهة التصرفات الزائدة والتي تؤثر على كفاءة التشغيل والمعالجة.
- إجراء أعمال الصيانة للمعدات المعطلة في محطات المعالجة مثل الهوايات والظلمبات.
- التأكيد على تفعيل منظومة الأمن والسلامة بالمحطة وتوافر السجلات اللازمة.

### أهم التوصيات الخاصة بمراجعة محطات التحلية

- عمل الصيانة المطلوبة لوحدات أوعية أغشية RO، وإحلال وتجديد المكونات المعدنية.
- إجراء الصيانة المطلوبة لموفرات الطاقة (PX).
- عمل الصيانة المطلوبة لظلمبات تعزيز الضغوط.
- عمل الصيانة المطلوبة لظلمبات الغسيل الكيميائي.
- اتخاذ ما يلزم نحو أعمال تغيير أغشية RO وإحلال وتجديد مكونات المحطات المتهاكلة.
- ضرورة متابعة مؤشر SDI
- تحسين عملية الإذابة للكلور البودر بشكل يمنع تكون رواسب تعمل على انسداد ظلمبات الحقن.
- عمل الصيانة المطلوبة لظلمبات الضغط العالي (HPP)
- تنسيق الموقع العام لجميع المحطات.
- تأمين كابلات الكهرباء بجميع المحطات.



- ضرورة توفير فنيين خبرة في مجال التحلية، أو التعاقد مع شركات متخصصة في تشغيل وصيانة محطات التحلية حفاظاً على الاصول والاستثمارات
- اتخاذ الاجراءات المطلوبة لصيانة المولدات بالمحطات.
- إيجاد الحلول المطلوبة للحفاظ على المعدات الكهروميكانيكية بالمحطات.
- دراسة حل مشكلات كسر المتكرر لديفرام الطلمبات، وتطهير الرواسب
- إعداد سجلات لمتابعة كافة المؤشرات المطلوبة .
- تزويد خزانات التحضير للكلور بالقلابات الميكانيكية لتحسين عملية الاذابة
- تحديد موقف الاستفادة من المحطة المتوقفة مثل الكونتينر والمشروعات

## الإدارة العامة لحماية المستهلك:

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

- تقوم الإدارة العامة لحماية المستهلك بالجهاز التنظيمي بمراجعات ميدانية دورية على مقدمى الخدمة فى مجال منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام بهدف
- الوقوف على مستوي الأداء للإدارات التى تتعامل مع المستهلكين وهى خدمة العملاء، والتوعية والإعلام والخط لساخن والمشاركة المجتمعية، ودراسات رضا المستهلكين.
- تطوير أداء منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام والعمل على رفع كفاءتها لدى مقدمى الخدمة.
- مساعدة متخذي القرار على إتخاذ الإجراءات التى تعود بشكل مباشر على جمهور المستهلكين.

تم مراجعة عدد (١٣) شركة على مستوى الجمهورية ضمن خطة الجهاز للعام المالى ٢٠٢٣/٢٠٢٤ وبيانها كما يلي:

م	الشركة	إصدار التقرير
١	محافظات القناة	أكتوبر ٢٠٢٣
٢	بنى سويف	نوفمبر ٢٠٢٣
٣	الفيوم	ديسمبر ٢٠٢٣
٤	الشرقية	يناير ٢٠٢٤
٥	دمياط	يناير ٢٠٢٤
٦	صرف الأسكندرية	فبراير ٢٠٢٤
٧	مرسى مطروح	فبراير ٢٠٢٤
٨	الأقصر	مارس ٢٠٢٤
٩	أسوان	مارس ٢٠٢٤
١٠	قنا	مايو ٢٠٢٤
١١	البحيرة	يونيو ٢٠٢٤
١٢	الدقهلية	يونيو ٢٠٢٤
١٣	القليوبية	يوليو ٢٠٢٤

## التوصيات العامة بتقارير الشركات:

- التأكيد على هيكلة مكونات منظومة خدمة العملاء والتوعية والإعلام.
- التأكيد على التوسع فى إنشاء مراكز خدمة العملاء لتكون متكافئة مع عدد السكان والتوزيع الجغرافى.
- التأكيد على إستحداث آليات جديدة لتقديم الخدمات Online والدفع الإلكتروني .
- التأكيد على تطوير أدلة العمل وإجراءات التشغيل.
- التأكيد على تعيين العدد الكافى من العاملين المؤهلين بالوحدات والأقسام المختلفة داخل منظومة خدمة العملاء والإعلام والتوعية.
- التأكيد على إنشاء قاعدة بيانات موحدة للشكاوي الواردة إلى مقدم الخدمة .

تم مراجعة عدد (٦) جهاز مدينة جديدة ضمن خطة الجهاز للعام المالى ٢٠٢٣/٢٠٢٤ وبيانها كما يلي:

م	أجهزة المدن	إصدار التقرير
١	بنى سويف الجديدة	نوفمبر ٢٠٢٣
٢	الفيوم الجديدة	ديسمبر ٢٠٢٣
٣	العاشر من رمضان	ديسمبر ٢٠٢٣
٤	دمياط الجديدة	يناير ٢٠٢٤
٥	قنا الجديدة	مايو ٢٠٢٤
٦	النوبارية الجديدة	يونيو ٢٠٢٤

## التوصيات العامة بتقارير أجهزة المدن:

- وضع خطة لتطوير مراكز الخدمة الحالية مع الوضع فى 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).
- إصدار دليل الخدمات التى تقدمها أجهزة المدن والتى تتضمن آليات الحصول على الخدمات والمدد الزمنية اللازمة.

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

- فى إطار برنامج خدمات الصرف الصحي المستدامة فى المناطق الريفية القائم على النتائج (P for R) والذى يهدف إلى تعزيز خدمات الصرف الصحي فى المناطق الريفية (SRSSP) بمرحلتيه الأولى والثانية والممول من البنك الدولى والبنك الآسيوى.

### 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 بعض خدمات الصرف الصحي ، ومستوى الرضا ، وأسباب عدم الرضا بنطاق شركات مياه الشرب والصرف الصحي .
- متابعة مستوى أداء مقدمي خدمات الصرف الصحي بما فى ذلك المقاولون ورجال الأعمال لشركات مياه الشرب والصرف الصحي PPP.
- 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 فى تبادل المعلومات وتمكين المجتمع المحلي وحقوق المواطنين لشركات مياه الشرب والصرف الصحي.
- 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 فى تقديم الخدمات والتعامل مع المواطنين والتعامل مع الشكاوى والتظلمات لشركات مياه الشرب والصرف الصحي.
- تحسين الخدمات التي تقدمها شركات مياه الشرب والصرف الصحي الستة من خلال تعزيز التواصل والتفاعل بين المواطنين وشركات مياه الشرب والصرف الصحي.

- توفير نظام فعال للخط الساخن ( استقبال -إبلاغ -متابعة - تقارير -رقابة وتقييم- دعم فني ) والمتابعة مع العملاء للتأكد من جودة الخدمة وسرعة الاستجابة لانتهاء الشكاوى .
- إنشاء آلية للتوعية وإستطلاعات الرأى كمرحلة هامة فى الوصول إلى المستهلك من أجل توعيته بالأمور التي تهمة ومن شأنها تعزيز معرفته بالقطاع وبالخدمات المقدمة والوقوف على آراء المواطنين ومعرفة مستوي الخدمة المقدمة لهم وقياس مدى رضائهم عن تلك الخدمات.
- توفير كوادر بشرية كافية ومؤهلة للتعامل مع العملاء عن طريق الخط الساخن أو مركز خدمة العملاء
- نشر أخبار إنقطاع المياه والمدد الزمنية المتوقعة لعودة الخدمة .
- تطوير صفحة موثقة لكل جهاز مدينة جديدة على الفيس بوك لتكون أذاه للتواصل بين أجهزة المدن الجديدة والمواطنين والإعلان عن هذه الصفحة على أن تتضمن كافة المعلومات التي تهم المستهلكين وتتضمن آليات لاستقبال الشكاوى والرد عليها.





## المنهجية:

تعتمد الدراسة على تقييم آراء 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 وإعطاء المواطنين الفرصة للمساعدة في تحسين الخدمات بشكل فعلى ومنهجي من خلال تقديم توصيات حقيقية لتحسين الخدمات وسد الفجوات والثغرات ومتابعة التطورات التي حدثت بناءً على نتائج الدراسات السابقة وتنقسم الدراسة الى ثلاثة اقسام:

**القسم الأول :** جمع البيانات من خلال استمارات تملء عن طريق الإتصال التليفونى بالمواطنين بشكل عشوائى بالمراكز والقرى التي 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 آراء عدد سبعة من المسؤولين الحكوميين والقيادات المحلية التنفيذية فى كل محافظة.

## المهام التي قام بها الجهاز:

قام الجهاز التنظيمى بأعمال الدراسة البحثية لقياس آراء ورضاء المواطنين (CRC) بالتعاون مع وحدة إدارة المشروعات بوزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية (PMU) خلال العام المالى (٢٠٢٣/٢٠٢٤) 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 جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك EWRA والإستشارى الخاص به وبالإشتراك مع وحدة إدارة المشروعات PMU بالوزارة.

٢. استطلاع الآراء (جمع البيانات) عن طريق الهاتف من المواطنين والمسؤولين 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 اعاداة 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 شديد الأهمية وله أثر كبير على المواطنين.
- تعظيم دور الجمعيات الأهلية والوحدات المحلية خاصة وأن معظم الموظفين وأعضاء الجمعيات من أهالي القرية أو القرى المجاورة ، وتدريبهم على كيفية توعية وتزويدهم بكل المعلومات المتاحة عن المشروع لتوصيل وتعريف افراد المجتمع بأهمية المشروع للمحافظة على الصحة العامة لهم وللأجيال القادمة.

## ثالثاً: استطلاعات الرأي فى الحالات الطارئة والمعاینات 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 ووعي 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 استمارة استطلاع رأى ميدانى تغطى عدد من المحاور (جودة مياه الشرب- الرضاء عن الفاتورة- مشاكل الصرف الصحي- استدامة الخدمة- استجابة الشركة في حل الشكاوي- مقترحات التطوير).

جدول تقارير إستطلاعات الرأي للحالات الطارئة والمعاینات التي تمت بالعام المالى (٢٠٢٣/٢٠٢٤)

م	الشكوى	المحافظة	تاريخ الاصدار
١	جودة مياه الشرب بمدينة العبور الجديدة.	القليوبية	سبتمبر ٢٠٢٤
٢	شكوى انقطاع مياه الشرب بالقاهرة الجديدة	القاهرة الكبرى	سبتمبر ٢٠٢٤
٣	ضعف انقطاع مياه الشرب ببعض قرى مركز كفر الدوار	البحيرة	أغسطس ٢٠٢٤
٤	جودة مياه الشرب ببعض قرى مركز كوم حمادة	البحيرة	يوليو ٢٠٢٤
٥	جودة مياه الشرب- مركز المنزلة- مركز الجمالية.	الدقهلية	نوفمبر ٢٠٢٣
٦	انقطاع خدمة مياه الشرب - عزبة محمود سلطان - لبركة غطاس- مركز ابوحمص.	البحيرة	أغسطس ٢٠٢٣
٧	انقطاع مياه الشرب- قرية الكمال - مركز تمى الامديد.	الدقهلية	أغسطس ٢٠٢٣

- 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 لمساعدته أطقم المتابعة والإشراف على التنفيذ ودعم المشاركة المجتمعية.
- يفضل مستقبلاً 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 إجراء المكالمات وذلك لضمان جودة البيانات.
- الاستمرار فى 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.



## مشروع قانون تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي

والمعايير التي يجب توفرها في المياه الصالحة للشرب، والمعايير الصحية والبيئية عند التخلص من المخلفات الناتجة عن تنقية مياه الشرب في المجارى المائية أو الناتجة عن معالجة الصرف الصحي في المواقع المرخص بها، ووضع نظام فعال لتلقى الشكاوى والرد عليها، وبعدم استخدام التقنيات الحديثة التي لم يسبق تطبيقها ودراساتها محليا في أعمال تنقية مياه الشرب أو معالجة الصرف الصحي إلا بعد اعتمادها من الجهات المتخصصة، إضافة إلى حظر التعدي على مرافق مياه الشرب والصرف الصحي، أو عمل توصيات على شبكات مياه الشرب والصرف الصحي، أو صرف أى من نواتج أو مخلفات غير تلك الخاصة بالصرف الصحي على شبكات الصرف الصحي إلا بموافقة مسبقة من مقدمي 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 التعدي على مرافق مياه الشرب والصرف الصحي، أو عمل توصيات على شبكات مياه الشرب والصرف الصحي، أو صرف أى من نواتج أو مخلفات غير تلك الخاصة بالصرف الصحي على شبكات الصرف الصحي إلا بموافقة مسبقة من مقدمي 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.

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 السلبات الناتجة عن عدم وجود إطار تشريعي منظم له وأخصها تحديد وتنسيق وتكامل العلاقة بين مقدمي وملتقي

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 اختصاصات الجهاز، أولها منح التراخيص الخاصة بتقديم أى من خدمات مياه الشرب أو الصرف الصحي، والتأكد من الالتزام المرخص لهم بهذه التراخيص، ومراجعة واعتماد نماذج العقود والاتفاقيات التي تنظم العلاقة بين مقدمي الخدمة والمستهلك، واعتماد التعريفات الاقتصادية لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي، واقتراح التعريفات الإجتماعية لهذه الخدمات والمستفيدين منها، ووضع القواعد والإجراءات المتعلقة بحماية المنافسة ومنع

الممارسات الاحتكارية بين المرخص لهم والمتعلقة بحماية ملتقى الخدمة.

ووفقا لمشروع القانون، يتم إلزام مقدمي خدمات مياه الشرب والصرف الصحي بالمواصفات

• التأكيد على قيام شركات مياه الشرب والصرف الصحي باستطلاعات الرأى الدورية للتعرف على مدى رضا المواطنين عن خدمات مياه الشرب.

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

١ زيادة توعية الأهالي بخصائص المياه الصالحة للشرب من حيث اللون والطعم والرائحة .

٢ توعية الأهالي بأن بعض الأخبار التي قد تنشر فى وسائل الإعلام من الممكن أن تكون غير صحيحة .

٣ توعية المواطنين بوسيلة وأليات الاتصال فى حالة وجود أى شكوي .





## مؤتمرات وفاعليات

### زيارات:

نائب وزير الإسكان وقنصل فرنسا ووفد فرنسي يزورون محطة معالجة التنقية الشرقية بمحافظة الإسكندرية، والتي تعد أكبر محطة معالجة صرف صحي بالإسكندرية تم تنفيذها بطاقة ٨٠٠ ألف م<sup>٣</sup>/يوم لخدمة حوالي ٤.٥ مليون نسمة... ويتفقدون وحدات معالجة الحمأة وتوليد الطاقة ورافقهم الأستاذ الدكتور محمد حسن الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك.

وتأتي هذه الزيارة في إطار تكليفات الدكتور وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، بمتابعة مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي، التي تم تنفيذها، والجاري تنفيذها بالتعاون مع أكثر من ٦ اشريكا تنموبا علي مستوي العالم.



تفقد الدكتور عاصم الجزار، وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، محطة تنقية مياه الشرب بإمبابة بطاقة ١,٣ مليون م<sup>٣</sup> يومياً، والمأخذ المغذي لها، وتعد أكبر محطة مياه بمحافظة الجيزة، لمتابعة سير العمل بمختلف مكونات ومرافق المحطة، ويرافقه الأستاذ الدكتور محمد حسن الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك.

ومسؤولو الوزارة، وهيئة المجمعات العمرانية الجديدة، والجهاز التنفيذي لمياه الشرب والصرف الصحي، وشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة.



وتجول وزير الإسكان ومرافقوه بمراحل المحطة، والتي تتكون من ٤ مراحل (الأولى بطاقة ٣٠٠ ألف م<sup>٣</sup>/يوم، والثانية بطاقة ٦٠٠ ألف م<sup>٣</sup>/يوم، والثالثة والرابعة بطاقة ٢٠٠ ألف م<sup>٣</sup>/يوم لكل منها)، وتخدم ٥,٢ مليون نسمة، بمناطق (جزيرة محمد - الوراق - إمبابة - بولاق الدكرور - الجيزة - أجزاء من فيصل والهرم - أرض اللواء - كرداسة - قرى شمال الجيزة).

تفقد الدكتور عاصم الجزار، وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، محطة تنقية مياه الشرب بمدينة الشيخ زايد، بطاقة ٥٧٥ ألف م<sup>٣</sup> يومياً، والمأخذ المغذي لها، وكذا مشروعات المرافق بالمدينة، ويرافقه الأستاذ الدكتور محمد حسن الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك ومسؤولو الوزارة، وهيئة المجمعات العمرانية الجديدة، ومدينتي الشيخ زايد و٦ أكتوبر.

وتجول وزير الإسكان ومرافقوه، بمكونات محطة تنقية المياه بمدينة الشيخ زايد، للاطمئنان على سير العمل في مختلف مراحل تنقية مياه الشرب، وآلية السحب الدوري للعينات من المأخذ والمحطة والشبكات، وفحصها بالمعمل المركزي للمحطة، للتأكد من جودة المياه المنتجة.

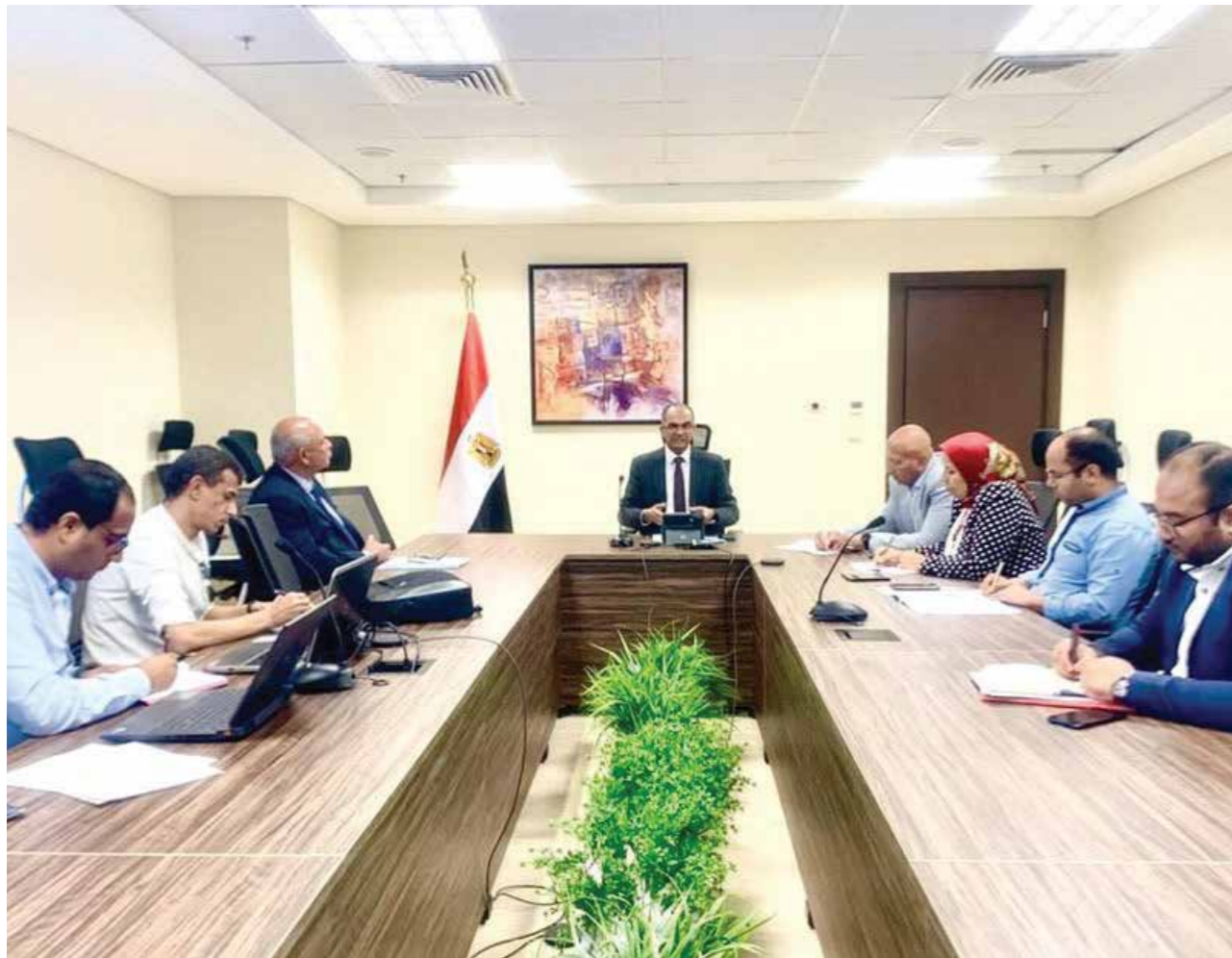




## اجتماعات

ترأس الدكتور سيد إسماعيل، نائب وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، اجتماعاً مع الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك وعدد من قيادات قطاع المرافق بالوزارة بهدف متابعة الإجراءات التي تم اتخاذها وتهدف إلى تقليل الفوائد من المياه المنتجة وترشيد الاستهلاك، وذلك اتساقاً مع أهداف الحكومة ورؤية القيادة السياسية في ضرورة ترشيد استهلاك المياه في جميع المجالات، والتوسع في توريد وتركيب القطع الخاصة الموفرة، وتركيب العدادات مسبقة الدفع.

وفي نهاية اللقاء، شدد الدكتور سيد إسماعيل، على التوسع في خطط التوعية وزيادة حملات التوعية بترشيد الاستهلاك بالمؤسسات التعليمية، وحملات التوعية الميدانية، وعبر وسائل التواصل الاجتماعي، وندوات التوعية المتنوعة مع المصالح الحكومية والخاصة، ووجه بإنتاج المزيد من المواد الإعلانية التي تستهدف ترشيد استهلاك المياه، وتقليل الفوائد والحد من الوصلات الخلسة والسرقات.



في إطار المتابعة المستمرة لمشروعات مياه الشرب والصرف الصحي، نائب وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية يقوم بجولة مكثفة لمحافظة مطروح علي مدار يومين يرافقه الأستاذ الدكتور محمد حسن مصطفى الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك وعدد من قيادات قطاع المرافق بالوزارة وذلك لمتابعة مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي علي مستوى محافظة مطروح.

تفقد الدكتور عاصم الجزار وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية محطة معالجة الصرف الصحي «أوراسكواليا» بمدينة القاهرة الجديدة، بنظام المعالجة الثنائية المتقدمة، بطاقة ٢٥٠ ألف م<sup>٣</sup> يومياً، والتي تم تنفيذها، ويتم إدارتها وتشغيلها بالشراكة بين الدولة والقطاع الخاص، ويرافقه الدكتور سيد إسماعيل، نائب وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، والأستاذ الدكتور أسامة حمدي، مستشار وزير الإسكان لشئون المتابعة والمشروعات، والأستاذ الدكتور محمد حسن، الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك.

وتجول الدكتور عاصم الجزار، ومرافقوه بمكونات محطة معالجة الصرف الصحي «أوراسكواليا»، لمتابعة المراحل المختلفة لمعالجة المياه، بنظام المعالجة الثنائية المتقدم، حيث يتم استخدام المياه المعالجة في ري المسطحات الخضراء، بمدينة القاهرة الجديدة، والعاصمة الإدارية الجديدة، كما تابع منظومة «الإسكادا» للتحكم الإلكتروني في تشغيل المحطة، واطمأن على التحليل الدوري للعينات، بالمعمل الخاص بالمحطة.



وأكد الدكتور عاصم الجزار، أن مشروع إنشاء وإدارة وتشغيل محطة معالجة الصرف الصحي «أوراسكواليا» بمدينة القاهرة الجديدة، يُعد نموذجاً رائداً للشراكة بين الدولة والقطاع الخاص، موجهاً بدراسة تحليلية لهذا النموذج الناجح للشراكة، لاستخلاص الدروس المستفادة، للتوسع في مشروعات الشراكة بين الدولة والقطاع الخاص.



عقد الدكتور عاصم الجزار، وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، اجتماعاً، لمتابعة موقف خدمات مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى الجمهورية، وذلك بحضور الدكتور سيد إسماعيل، نائب الوزير، والأستاذ الدكتور محمد حسن الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، والمهندس ممدوح رسلان، رئيس الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي، والمهندس أحمد عمران، مساعد نائب رئيس هيئة المجمعات العمرانية الجديدة.

واستمع وزير الإسكان، إلى شرح من مسؤولي الجهاز التنظيمي عن متابعتهم لتشغيل مكونات منظومة مياه الشرب والصرف الصحي، كما قدم مسئولو الشركة القابضة وهيئة المجمعات، عروضاً عن تشغيل وإدارة المنظومة كل في نطاقه، مؤكداً ضرورة المواكبة الدائمة لأحدث نظم تشغيل وإدارة منظومة المياه والصرف، بما يحقق كفاءة تشغيل المنظومة، والاستغلال الأمثل للموارد المائية، وتعظيم الاستفادة من كل قطرة مياه



ترأس الدكتور عاصم الجزار، وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، اجتماع مجلس إدارة جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، حيث تم عرض الحساب الختامي للجهاز عن العام المالي ٢٠٢٣/٢٠٢٤، والموازنة المعتمدة للجهاز للعام المالي ٢٠٢٣/٢٠٢٤، وتقرير عن محاور عمل وأنشطة الجهاز للعام المالي المنتهى، وبرنامج بناء القدرات والدعم للعاملين بالجهاز.

وتابع وزير الإسكان، إجراءات الجهاز التنظيمي في سبيل إنشاء مركز تطوير بحوث مرفق مياه الشرب والصرف الصحي، حيث أوضح الأستاذ الدكتور محمد حسن مصطفى، الرئيس التنفيذي للجهاز، أنه تم دراسة تجارب الجهات العاملة ضمن منظومة البحث العلمي في مصر، والتجارب الدولية المماثلة، وتم وضع الأهداف التالية: الاستفادة من التجارب والنماذج السابقة بعد تقييمها، وتوظيف نتائج المشروعات والتحالفات البحثية ذات الصلة في صورة مشروعات قابلة للتنفيذ، وإيجاد قنوات اتصال بين أصحاب النماذج البحثية الناجحة والجهات ذات الصلة في القطاع، كما تم تحديد مجالات عمل

اجتماع رباعي بمقر هيئة قناة السويس يضم وزارة الري ووزارة الإسكان وهيئة قناة السويس ومحافظة بورسعيد لمتابعة منظومة مياه الشرب بمحافظة بورسعيد



شارك الأستاذ الدكتور محمد حسن مصطفى رئيس جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك في اجتماع مسؤولي شركات القطاع الخاص المتخصصة في تنفيذ مشروعات محطات تحلية مياه البحر ومحطات معالجة الصرف الصحي والحماة الناتجة منها باستخدام أحدث التكنولوجيات العالمية الموفرة للطاقة، لبحث الفرص المتاحة في تنفيذ المشروعات وتقليل تكلفة التشغيل والصيانة وسهولة أعمال التشغيل، وبأتي هذا اللقاء في إطار توجيهات الدولة لتشجيع مشاركة القطاع الخاص في تنفيذ خطط الدولة الطموحة في مختلف المجالات، واتساقاً مع إطلاق مجلس الوزراء لوثيقة سياسة ملكية الدولة، وتنفيذاً لتوجيهات وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، بضرورة تذييل أي عقبات قد تواجه مشاركة القطاع الخاص في مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي المستهدف تنفيذها بمشاركة القطاع الخاص.





شارك الأستاذ الدكتور محمد حسن مصطفى رئيس جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، في اجتماع موسع لمناقشة فرص تطوير عدادات المياه الذكية بتكنولوجيا وصناعة مصرية متكاملة، وبحث سبل الاستفادة من الأفكار التطبيقية العلمية في التصنيع المحلي لمكونات محطات مياه الشرب والصرف الصحي، ويأتي الاجتماع في إطار تشجيع وزارة الإسكان لشركات القطاع الخاص بغرض توطيد صناعة المهمات، والمعدات المطلوبة لإدارة منظومة مياه الشرب والصرف الصحي، وتنفيذ المشروعات، واتساقاً مع منهجية عمل قطاع المرافق في الدمج بين البحث والتطوير العلمي بالمؤسسات العلمية المصرية والتصنيع المحلي.

المركز، وتشمل: دعم التصنيع المحلي لمكونات مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي، والربط بين المراكز البحثية وبين جهات التطبيق في قطاع مياه الشرب والصرف الصحي، وتطوير المواد والمهمات المستخدمة في القطاع من خلال تطبيق الدراسات البحثية وتقييم التكنولوجيات الجديدة، والمساهمة في تحسين خدمات مياه الشرب والصرف الصحي من خلال دمج التقنيات الحديثة، وتطوير القوانين واللوائح الحاكمة، والعقود الخاصة بالاستثمار.



شارك الأستاذ الدكتور محمد حسن مصطفى رئيس جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك في اجتماع ممثلي الوكالة الألمانية للتعاون الدولي، بهدف مناقشة بعض الدراسات الفنية والمالية والاقتصادية التي قامت بها الوكالة فيما يخص إعادة استخدام الحمأة الناتجة من عملية معالجة الصرف الصحي في إنتاج الطاقة والأسمدة من إحدى محطات معالجة الصرف الصحي بالقاهرة. ويأتي الاجتماع يأتي في إطار تعظيم الاستفادة من الحمأة الناتجة عن عمليات معالجة الصرف الصحي، من خلال إعادة استخدامها الاستخدام الآمن وفقاً للقوانين المنظمة والحكمة في ذلك الشأن، وكذا ضرورة توحيد الجهود والاستفادة من مختلف الدراسات الفنية التي تم إعدادها سابقاً مع إجراء التحديثات اللازمة والتطوير بتلك الدراسات للوصول إلى أفضل الحلول لإعادة الاستخدام.







الكشف عن التسرب وزيارة عده مصانع خاصه بتصنيع عدادات ذكيه ،كما تم زيارة محطات مياه الشرب وروافع و شبكات فى مقاطعة Nagoya ومعرفة كيفيه قياس والتحكم فى الفاقد وتم دراسة أيضا إدارة الأصول و ماهى الأساليب المتبعة فى إدارة الأصول فى دولة اليابان و كيفيه المحافظة عليها .

الملتقى التنظيمي الأول لخدمات المواطنين، والذي يهدف إلى التشارك ما بين الأجهزة التنظيمية في العمل على تحسين جودة حياة المواطنين ورفع مستوى الخدمات المقدمة لهم، وتعزيز الاستفادة من الخدمات الرقمية وتيسير حصولهم عليها بشكل سلس.

ويأتي ذلك بمشاركة ستة أجهزة تنظيمية وهي جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، وجهاز شئون البيئة، الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي، جهاز تنظيم أنشطة سوق الغاز، جهاز تنظيم إدارة المخلفات، وجهاز تنظيم خدمات النقل البري الداخلي والدولي، والجهاز القومي لتنظيم الاتصالات



شارك الأستاذ الدكتور محمد حسن الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك في فعاليات الدورة الرابعة من المؤتمر الدولي لتكنولوجيا الأغشية وتطبيقاتها في تنقية وتحلية المياه، ويهدف المؤتمر إلى توضيح دور تقنية الأغشية في التطبيقات الصناعية المختلفة واستخداماتها في تنقية مياه الشرب وتحلية مياه البحر وتحسين عملية معالجة الصرف الصحي بغرض إعادة الاستخدام الآمن، كما يستهدف المؤتمر تعميق دور البحث العلمي في فتح قنوات جديدة لربط الأوساط الأكاديمية بالصناعة في هذا المجال واستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في صناعة الأغشية وزيادة تطبيقات الأغشية التي تساهم في الحفاظ على البيئة، كما تضمن المؤتمر نقاشاً واسعاً حول توطيد صناعة الأغشية محلياً لسد الاحتياجات المطلوبة للصناعات الدورية لمحطات التحلية القائمة وتوفير متطلبات تنفيذ محطات التحلية من الخطة الإستراتيجية للتحلية.



شارك ممثلي الجهاز التنظيمي فى البرنامج ( Non - Revenue Water Management Leakage Control ) من قبل هيئة التعاون الدولي اليابانية بالقاهرة - JICA على مدار ٦ أسابيع فى الفترة ٢٠٢٣/١١/١١ - ٢٠٢٣/١١/١٨ عن كيفيه إدارة الفاقد فى دولة اليابان وما هى الأساليب المتبعة و التكنولوجيات المطبقة للوصول لنسبه الفاقد وهى ٧% ، و قد وصلت النسبه الفاقد إلى ٢% فى عدة مقاطعات ومنها مقاطعة Nagoya و تم التدريب أيضا عن طريق Field visit على كيفيه أستعمال معدات



شارك الأستاذ الدكتور محمد حسن مصطفى، الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك في معرض واتركس إكسبو ٢٠٢٤ (Watrex Expo ٢٠٢٤)، في نسخته الثامنة، والذي يقام برعاية وزارة الإسكان، ويضم أكثر من ٤٠٠ شركة محلية ودولية من أكبر العلامات التجارية لتكنولوجيا تحلية المياه وتنقية المياه ومعالجة الصرف الصحي بمشاركة دولية غير مسبوقة من دول العالم، ممثلة في الشركات المتخصصة من: إيطاليا - أمريكا - تركيا - إسبانيا - النمسا - روسيا - النرويج - المجر - الهند - الصين - كوريا.



شارك الأستاذ الدكتور محمد حسن مصطفى، الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك في فعاليات مؤتمر ومعرض إدارة الأصول Facility Management في نسخته الخامسة تحت عنوان «زيادة قيمة الأصول Maximize Assets Value»، والذي يقام برعاية وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، ووزارة التجارة والصناعة Kة حيث تعكس هذه المشاركة في الدعم المقدم إلي شركات القطاع الخاص المتخصصة في إدارة المرافق والأصول، و تذييل أي عقبات قد تواجه شركات القطاع الخاص المتخصصة في إدارة المرافق بهدف الحفاظ على الاستثمارات التي تبذلها الدولة في تنفيذ مشروعاتها.



شارك الأستاذ الدكتور محمد حسن مصطفى رئيس جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك في فعاليات ورشة العمل الخاصة بالتعاون المشترك بين وزارة الإسكان والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID وشركات مياه الشرب بصعيد مصر، وخلال الورشة، استعرض رئيس فريق العمل لبرامج قطاع مياه الشرب والصرف الصحي بالوكالة الأمريكية، ومسؤولي شركات مياه الشرب والصرف الصحي، أنشطة وأهداف ومخرجات مشروع الدعم الفني للطلول المتكاملة للمياه IWSSTA، في شركات مياه الشرب والصرف الصحي في صعيد مصر بمحافظة المنيا، وسوهاج، وأسيوط، وقنا، والأقصر بصعيد مصر، لتحقيق الكفاءة والاستدامة من خلال تحديث الخدمات في القطاعات المختلفة، والتحول الرقمي في إدارة الأصول وميكنة الخدمات، واستعادة التكلفة الكلية للتشغيل والصيانة والارتقاء بالكفاءة التشغيلية، وزيادة نسب التحصيل وتقليل الفاقد بما يسهم في تعظيم الإيرادات وتقليل النفقات، كما تم استعراض التأثيرات المناخية والبيئية على قضايا المياه.



شارك الأستاذ الدكتور محمد حسن الرئيس التنفيذي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك في ورشة العمل التي نظمتها بعثة الاتحاد الأوروبي بمصر، لمناقشة الاحتياجات والأولويات الفعلية للوزارات من بناء قدرات ودعم فني للوزارات والجهات المصرية بما يساهم في تنمية مهارات الكوادر البشرية بكافة الجهات بقطاعات إدارة الموارد المائية والصرف الصحي والري



من خلال برامج تدريبية متخصصة في العديد من المجالات الهامة التي تختص بالتعاقدات وإدارة المشروعات والتفاوض وغيرها من التخصصات التي سيكون لها دور في رفع كفاءة العاملين بالمشروعات القومية والمساهمة في تعظيم الأثر وتحقيق الاستفادة القصوى من البرامج، وذلك في إطار الحوار بين مصر والاتحاد الأوروبي حول أولويات الدعم الفني وبناء القدرات بقطاع المياه



## مقدمة

يعد تطبيق الهاتف المحمول EWRA أحد الخطوات التي قام بها جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي نحو التحول الرقمي وتسهيل عملية الوصول للجهاز التنظيمي من جانب المواطنين على مستوى الجمهورية وميكنة إجراءات تقديم الشكاوى ودراستها والوصول إلى حلول ناجزة بشأنها.

### الهدف من التطبيق

تلقي شكاوى المواطنين المتعلقة بخدمات مياه الشرب والصرف الصحي، سواء كسور مواسير المياه، أو انسدادات الصرف الصحي، أو الشكاوى المحاسبية والجودة.

إمكانية إرسال كافة المستندات من خلال الهاتف المحمول، والمطلوبة لدراسة وتوضيح الشكوى.

حساب فاتورة المياه "أونلاين".

"إرسال اقتراحك"، أحد آليات تطوير الخدمة من خلال رسائل المستخدمين.

### كيفية استخدام التطبيق

١. يتم تحميل التطبيق على الموبيل من خلال موقع جوجل بلاى (Google Play store) باسم الجهاز التنظيمي (EWRA App) او من خلال الرابط التالي كما هو موضح بالصورة

[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ewra.app&pcampaignid=web\\_share](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ewra.app&pcampaignid=web_share)

### ٢. منظومة الشكاوى

يتم تقديم الشكوى من خلال الدخول على أيقونة «منظومة الشكاوى»

قراءة شروط تقديم الشكوى والموافقه عليها والضغط على تقديم الشكوى واتباع الخطوات

يتم الانتقال الى شاشة وإدخال بيانات مقدم الشكوى من خلال نموذج الشكوى (الاسم، رقم التليفون، الرقم القومى، المحافظة والعنوان)

يتم إدخال بيانات الشكوى وإرفاق المستندات المطلوبه







### ٣. البحث عن شكوى

يتم متابعة شكوى سابقة لمعرفة الرد عليها عن طريق أيقونة «بحث الشكاوى» وإدخال رقم الشكوى أو الرقم القومي لمقدم الشكوى



### ٤. احسب فاتورتك

يتم حساب فاتورتك من خلال التطبيق «فاتورتك» بإدخال البيانات المطلوبة (المحافظة - نوع النشاط - القراءة الحالية والسابقة-.....)



### ٥. تواصل معنا

يتم من خلال هذه الصفحة التواصل مع الجهاز في حاله طلب دعم فنى للتطبيق



## خطة عمل الجهاز للعام المالي (٢٠٢٤ - ٢٠٢٥)

في ضوء الخطة الاستراتيجية للجهاز التنظيمي عن الفترة من العام ٢٠٢٣ - ٢٠٢٨ ، فإن الجهاز يستهدف خلال الخطة العام المالي ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥ العمل على عدة محاور وهي:

### ■ محور التشغيل

١. **الغاية:** ضمان التزام مقدمي الخدمة بمعايير التشغيل المتوافقة مع المواصفات القياسية المصرية لإنتاج مياه الشرب والتداول الآمن للصرف الصحي وصولاً الى تحقيق المعايير المرجعية بنسبة 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:

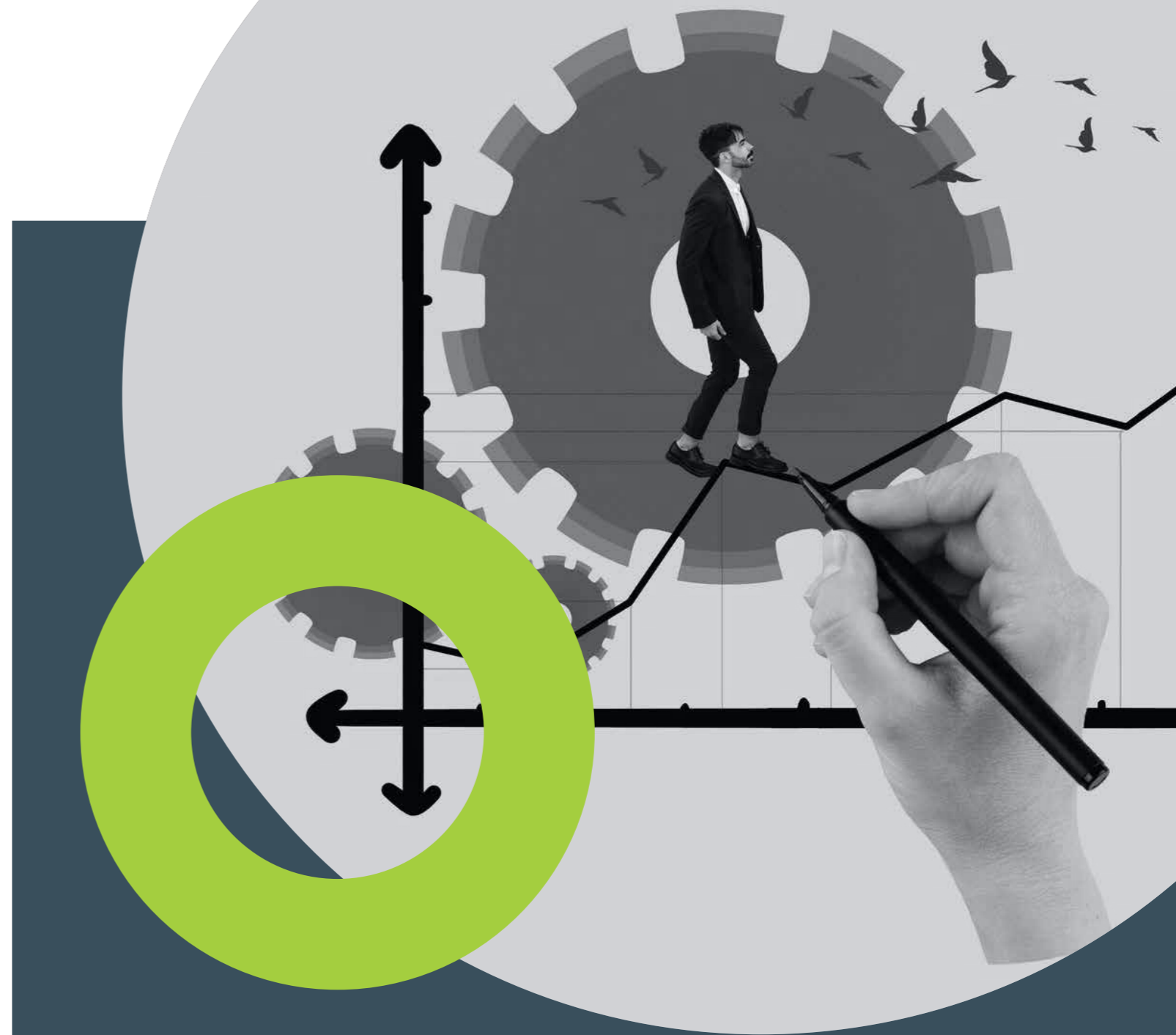
٢. الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي: الزيارات الميدانية لعدد ١٢ شركة تابعة الجيزة - القاهرة - مدن القناة - الدقهلية - البحيرة - قنا - أسيوط والوادي الجديد - سوهاج - المنيا - مطروح - البحر الأحمر - جنوب سيناء، وإصدار التقارير عن مستويات الأداء للجهات المعنية.

٣. 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:

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

٥. 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 - طيبة الجديدة - مارينا السياحية - برج العرب، وإصدار التقارير عن مستويات الأداء للجهات المعنية.



## الفصل الخامس

### خطة عمل الجهاز للعام المالي ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥

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:

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

٢. 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.

عدد الزيارات الميدانية للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي ١٥ محافظة

عدد الزيارات الميدانية لهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة ١٠ أجهزة

عدد الزيارات الميدانية للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي ٢٣ شركة

عدد الزيارات الميدانية لهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة ٢٠ جهاز

## محور حماية المستهلك

١. **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 - مراكز خدمة العملاء - الخط الساخن - التوعية - استطلاعات الرأي - المشاركة المجتمعية - الإعلام لدى مقدمي الخدمة على مستوى محافظات الجمهورية وذلك وفقاً لما يلي:

١. الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي: الزيارات الميدانية لعدد ١٤ شركة تابعة وإصدار التقارير عن مستويات الأداء للجهات المعنية.

٢. هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة: الزيارات الميدانية لعدد ١٠ أجهزة 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.

٢. **الغاية:** التحقق من مستوى 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 تعريفه مياه الشرب والصرف الصحي، وتطبيقها على مستوى جميع محافظات الجمهورية، ويعزز هذا التوجه لدى الجهاز ما يشهده القطاع من تطوير وإضافة لقدراته وبنيته الأساسية من خلال

الاستثمارات التي تم ضخها من قبل الدولة في مشروعات مبادرة رئيس الجمهورية « حياة كريمة » للريف المصري

## محور البناء المؤسسي

• الهدف الاستراتيجي:

تطبيق التحول الرقمي وميكنة أنشطة الجهاز الداخلية والمهام الرئيسية خلال ٣ سنوات.

### ❖ الخطة التنفيذية المستهدف تحقيقها بالعام الأول:

١. نظام الأرشيف الالكتروني: لتسهيل و تسريع عملية البحث والاسترجاع. بالإضافة إلى إنشاء نسخ احتياطية من الوثائق، لضمان استردادها وحفظها بصورة مستدامة.

٢. نظام المراسلات: لميكنة حركة مستندات الصادر والوارد وإتاحة المتابعة لمواعيد الانتهاء من اعداد الردود لتجنب التأخير.

٣. نظام ادارة المخازن: لميكنة أعمال إدارة المخازن بالجهاز بهدف استخدام أساليب فعّالة لإدارة ورصد المخزون ومتابعة عهد الموظفين.

٤. نظام إدارة التعاقدات: لميكنة أعمال الإدارة بهدف سهولة تنظيم جميع إجراءات تأمين احتياجات الجهاز السنوية.

٥. ميكنة عمليات الموارد البشرية بهدف تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وفقاً لتعليمات الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة .

٦. ميكنة أعمال إدارة المعايير والجودة: لإجراء المراجعات الميدانية باستيفاء نماذج قوائم الإستبيان بشكل إلكتروني لقياس كفاءة البنية الأساسية والتشغيلية لمحطات مياه الشرب والصرف الصحي. بهدف سرعة إنجاز الأعمال ودقة قياس كفاءة المحطات على مستوى الجمهورية وتخفيف الأعباء على المختصين مع رفع كفاءة الاداء.

٧. تطوير الخطة الإعلامية بوسائل التواصل الاجتماعي: وتشمل تطوير صفحات الجهاز بهدف نشر الوعي بين المواطنين عن دور بالجهاز في مراقبة خدمات جودة مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك.

٨. نظام متابعة درجة الحرارة للسيرفرات: ابتكار برنامج لقياس درجات الحرارة الفعلية للخوادم بمركز بيانات الجهاز. لحمايتها من العطل المفاجئ نتيجة ارتفاع درجة الحرارة والحفاظ علي البنية التحتية المعلوماتية.

٩. تجديد رخص التطبيقات المستخدمة لحماية الشبكة الداخلية لمدة ثلاث سنوات (برنامج الحماية من الفيروسات - وبرنامج الجدار الناري Firewall) ؛ وهي البرامج المستخدمة لتأمين شبكة المعلومات الداخلية بهدف حماية المعلومات والخوادم ضد الفيروسات والهجمات







١٢ حى المصراوية - التجمع الخامس - القاهرة الجديدة.

للسكاوي واتس اب: ٠١٠٣٣٤٦٦٠٨١-٠١٠٣٣٤٦٦٠٨٢.

الفاكس ٢٧١٢٩٨٣٦ - ٢٧١٢٩٦٠

<http://www.ewra.gov.eg>

[info@ewra.gov.eg](mailto:info@ewra.gov.eg)