



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



التقرير السنوى التاسع

لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

للعام المالى 2016-2017



جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك

المحتويات

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

كلمة الأستاذ الدكتور / الرئيس التنفيذي للجهاز.

الباب الأول

مقدمة:

نبذة عن قطاع مياه الشرب والصرف الصحي في جمهورية مصر العربية.

نبذة عن جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك.

الباب الثاني : التحليل المالى والتجارى

الباب الثالث : مؤشرات الاداء ومستويات الخدمة

مؤشرات الاداء ومستويات الخدمة الخاصة بخدمات مياه الشرب والصرف الصحي.

مؤشرات الاداء ومستويات الخدمة لجودة المياه.

الباب الرابع : جودة الخدمة

الباب الخامس : حماية المستهلك



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

أ. د. / مصطفى كمال مدبولي

وفي نفس الوقت ضخ استثمارات جديدة لضمان استدامة وصول خدمات مياه الشرب للمواطنين بالجودة الكافية، وهو ما يستلزم تنفيذ خطط الإحلال والتجديد والتطوير المستمر والتوسع في الشبكات والمحطات .

وتحقيقا للعدالة الإجتماعية والتوازن بين مصالح المستهلكين والمنتجين ، وتعظيم الاستفادة من الدعم التي تضخه الدولة في القطاع ، ومن أجل المحافظة على الأصول والاستثمارات في مرافق مياه الشرب والصرف الصحي ، فقد اتجهت الدولة مؤخرا إلى تنفيذ عملية إصلاح مالي من خلال تنفيذ سياسات تسعير جديدة تراعي الأبعاد الإجتماعية والإقتصادية وتحفز على الاستثمار في القطاع ، وهي سياسات ستسهم في تحقيق التوازن المالي لمقدمي الخدمات دون ان تمس حقوق المستهلكين والتزامات الدولة نحو الفئات محدودة الدخل والمستحقة للدعم .

إن منظومة قطاع مياه الشرب والصرف الصحي والهيئات العاملة في إطاره - ومن ضمنها جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك - لا تدخر جهدا في التطوير المستمر للقطاع ، وتضع نصب أعينها دائما مصلحة المواطن وصالح الوطن ، ولا يسعنا هنا سوى تجديد الوعد بأن تظل كل مكونات القطاع وهيئاته ملتزمة بهذا النهج في المستقبل ، والله الموفق والمستعان .

شهدت مصر في الأربع أعوام الأخيرة تنفيذ مجموعة من المشروعات القومية في كافة القطاعات بتكلفة استثمارية تقترب من ٣,٥ تريليون جنيه ، وذلك في سياق حركة البناء والتعمير التي تشهدها مصر عقب ثورة ٣٠ يونيو ٢٠١٣ للوفاء بالتطلعات التنموية للشعب المصري العظيم ، حيث ضخت الدولة استثمارات ضخمة في شبكات الطرق وإقامة المدن الجديدة والمناطق الإقتصادية ومشاريع الإسكان باختلاف مستوياتها ، جنبا إلى جنب مع الجهود المبذولة في تطوير المدن والمناطق القائمة وتحسين بنيتها الأساسية والتخلص من ظاهرة العشوائيات والسكن غير المخطط وغير الآمن ، بتوفير مساكن بديلة لقاطني هذه المناطق .

ولم ينفصل الإهتمام بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي عن حركة التنمية والتطوير التي تشهدها مصر ، فالبرغم من ان الدولة قطعت شوطا كبيرا على مدار العقود الماضية في توفير خدمات مياه الشرب حتى أصبحت الخدمة تغطي أكثر من ٩٦% من السكان ، وتوفير خدمات الصرف الصحي التي أصبحت تغطي أكثر من ٥٧% من السكان إلا أننا لازلنا نحتاج لضخ استثمارات كبيرة للوصول بمعدلات التغطية بالصرف الصحي إلى ١٠٠% من المدن والقرى المصرية ، وسد الفجوة بين معدلات التغطية في المناطق الحضرية والريفية



أ. د. / محمد حسن مصطفى

كلمة الأستاذ الدكتور الرئيس التنفيذي للجهاز

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

وفي إطار أدواره ومسئوليته يواصل الجهاز إصدار تقاريره السنوية التي تتضمن استعراضاً للتطورات التي طرأت على القطاع

حيث يتضمن التقرير التاسع الذي بين أيديكم عرضاً لوضع القطاع في العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧ ، كما يتضمن عرضاً لأنشطة وإنجازات الإدارات المختلفة للجهاز خلال نفس الفترة ، خاصة وانها شهدت قيام الجهاز بدور محوري في تطوير ودعم خطة الإصلاح المالي للقطاع من خلال سياسة جديدة وهيكل جديد لتعريف مياه الشرب والصرف الصحي تم إقراره من مجلس الوزراء وبدأ مقدماً الخدمة في تطبيقه بالفعل ، ويعمل الجهاز على متابعة عملية التطبيق لضمان الإلتزام بالهيكل والجدول المحددة للتعريف تحقيق التوازن بين حقوق المنتجين والمستهلكين .

كما واصل الجهاز خلال العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧ تنفيذ خطته في مراجعة جودة مياه الشرب ومطابقة الصرف الصحي وكفاءة التشغيل في المعامل المركزية والمعامل الفرعية ومعامل المحطات لمقدمي الخدمة ، وكذلك متابعة قطاعات خدمة العملاء وآليات التعامل مع الشكاوى واستفسارات العملاء ، فضلاً عن مراجعة الأداء المالي والتجاري لمقدمي الخدمة .

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



جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك



الباب الأول

قطاع مياه الشرب والصرف الصحي



يواجه قطاع مياه الشرب والصرف الصحي العديد من التحديات والمتمثلة في أربعة تحديات رئيسية:

١- تحديات تشريعية:

تتمثل في وجود إطار تشريعي يضبط ويحكم ويحدد النواحي الرئيسية لسياسات تحديد وتوجيه الدعم وأوجه تحقيق التوازن بين مصالح المستهلكين ومقدمي الخدمة وبدائل تمويل المشروعات، وفي إطار ذلك تم إعداد مشروع قانون تنظيم قطاع مياه الشرب والصرف الصحي.

٢- تحديات مالية:

تتمثل التحديات المالية لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي في وجود سياسات تسعيرية تحكم وتضع الضوابط التسعيرية أما فيما يتعلق بالأنشطة الإستثمارية تتمثل التحديات في حساب حجم التمويل اللازم لعمليات التشغيل والصيانة، فأسلوب التسعير السابق لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي قد أثر بالسلب على الأداء المالي للقطاع أدى إلى زيادة العجز في تمويل المشروعات وزيادة الفجوة بين المصاريف والإيرادات، كما أنه كان لا يعكس الأسس السليمة للتسعير الإقتصادي واستعادة التكاليف الكلية لمقدمي الخدمة مما ترتب عليه تمتع فئات بالدعم قد لا تكون مستحقة له وقد أدى ذلك الى مقدمي الخدمة على الدعم المقدم من وزارة المالية سواء لدعم الموازنات الجارية أو لتمويل الموازنات الإستثمارية مما يحد من قدراتهم على تطوير الأداء الفني والإداري والمالي وفي إطار ذلك فقد تم تبني سياسة تسعيرية جديدة بدءاً من العام المالي ٢٠١٤ / ٢٠١٥ وتم تحريك التعريفية بنسب مختلفة وذلك مراعاة للظروف السياسية والإقتصادية والإجتماعية التي مرت بها البلاد بحيث تساهم في تغطية التكاليف التي يتكبدها مقدمي الخدمة .

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

ويتميز هذا القطاع بالثراء الكبير واحتوائه على حجم كبير من الأصول القائمة التي تتمثل في شبكات مياه الشرب والصرف الصحي ومحطات تنقية مياه الشرب ومحطات معالجة الصرف الصحي ومحطات رفع مياه الشرب والصرف الصحي حيث يقدر إجمالي حجم الأصول طبقاً لتقديرات الشركة القابضة بحوالي ١٢٠ مليار جنيه.

إن توافر منظومة مياه الشرب والصرف الصحي والمحافظة عليها وحسن إدارتها والاستفادة منها من أهم العوامل الجاذبة للإستثمارات التي تساعد على تحقيق تنمية مستدامة وشاملة عبر الأجيال. وفي ظل هذه التحديات، كان لابد من التفكير في وضع السياسات المرجعية التي تهدف الي 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 .

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



تم إنشاء الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بموجب القرار الجمهوري رقم (١٣٥) لسنة ٢٠٠٤ ولها الشخصية الاعتبارية طبقاً لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال رقم (٢٠٣) لسنة ١٩٩١ ولائحة التنفيذية .

بمقتضى القرار الجمهوري المشار إليه فقد تم تحويل الهيئات العامة والهيئات الاقتصادية وشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات إلى شركات تابعة للشركة القابضة وتكون خاضعة لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال.

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

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

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



تتولى الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي المنشأ بقرار رئيس الجمهورية رقم (١٩٧) لسنة ١٩٨١ إعداد خطط نشاطى مياه الشرب

٣- تحديات فنية :

تتمثل التحديات الفنية في رفع كفاءة برامج الإحلال والتجديد وبرامج الصيانة الدورية وكذلك تعويض النقص في الخبرات الفنية والذي يؤدي الى خفض نسبة الفاقد من المياه و إنتظام الخدمة والحفاظ على جودتها ومد خدمات مياه الشرب والصرف الصحي للمناطق المحرومة.

٤- تحديات مؤسسية :

في ضوء عمليات الإصلاح الهيكلي للقطاع والتي بدأت منذ عام ٢٠٠٤ تم تحديد أدوار الجهات الأساسية للقطاع (الجهاز التنظيمي والشركة القابضة والشركات التابعة والهيئة القومية والجهاز التنفيذي لمياه الشرب والصرف الصحي) والجهات المساندة وذات الصلة بالقطاع (وزارة المالية ، وزارة الصحة ، وزارة الموارد المائية والرى ، وزارة البيئة ، وزارة التخطيط والإصلاح الإدارى ، وزارة التنمية المحلية).

الأطراف الفاعلة

بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي : وحدة إدارة المشروعات (PMU) :



يقع عليها العبأ الأكبر فى إدارة قطاع مياه الشرب والصرف الصحي 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 :

• تم إصدار القرار الوزاري رقم (٢٩٦) لسنة ٢٠٠٧ بتعديل نطاق عمل الجهاز التنفيذي ليضم أعمال مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي للقاهرة الكبرى والأسكندرية ومحافظة الجيزة والقلوبية وتم تعديل اسم الجهاز ليصبح (الجهاز التنفيذي لمياه الشرب والصرف الصحي).

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

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



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

• يختص الجهاز بوضع معايير الجودة والأداء على المستويات الفنية والإدارية والمالية في القطاع. وتمثل رسالة الجهاز في حماية مصالح المستهلكين وتقديم الخدمة بجودة وكفاءة عالية وسعر مناسب، مع العمل على تهيئة مناخ جيد للاستثمار.

والصرف الصحي على المستوى القومي في كافة محافظات الجمهورية ماعدا القاهرة والأسكندرية والقلوبية والجيزة وبعض مناطق التعمير وتباشر الهيئة كافة الإحتياجات اللازمة لتحقيق أهدافها من خلال الآتي :

• تصميم المشروعات الكبرى على مستوى المحافظات والمدرجة بخطة الهيئة والممولة من ميزانية الدولة بما في ذلك إعداد الدراسات وكراسات الشروط والمواصفات والعقود الخاصة بتلك المشروعات وتحليل وفحص العطاءات وترسيثها .

• الإشراف على تنفيذ المشروعات وإستلامها ونقل الأصول والإلتزامات إلى الجهة المسؤولة عن التشغيل والصيانة بما لها من حقوق وما عليها من إلتزامات ، لتتولى إدارتها وتشغيلها .

• إنشاء مراكز التدريب لرفع الكفاءة الإنتاجية فيما يخص أعمال مياه الشرب والصرف الصحي.

• تقديم المشورة والخبرة الفنية في مجالات مياه الشرب والصرف الصحي داخليا وخارجيا (الدول العربية والأجنبية) .

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



• تم إنشاء الجهاز التنفيذي لمشروع الصرف الصحي للقاهرة الكبرى بموجب القرار الوزاري (٤٩٧) لسنة ١٩٨١ لتنفيذ مشروع الصرف الصحي للقاهرة الكبرى آنذاك .

• تم إصدار القرار الوزاري رقم (٣٧٢) لسنة ٢٠٠٥ لتشمل إختصاصات الجهاز مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي للقاهرة الكبرى والأسكندرية .



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 التى تباشرها مشروعات حكومية أو التى تمنحها الدولة امتياز العمل فى هذا المجال طبقاً للقانون أو وحدات مياه الشرب والصرف الصحي التى تنشئها المشروعات الخاصة. على نحو يمكن ويشجع هذه المشروعات من تحقيق اعلى مستوى من الأداء بما يضمن إستمرارية الخدمة بالجودة والكفاءة المطلوبة. وتقديم الخدمة للمستهلك بصورة مناسبة وبأنسب الأسعار.

إختصاصات الجهاز:

- التأكد من أن كافة الأنشطة المتعلقة بمياه الشرب والصرف الصحي تتم في إطار الإلتزام بالقوانين واللوائح وخاصة المتعلقة منها بالجودة وحماية البيئة.
- مراجعة الخطط الخاصة باستهلاك وتنقية وتحليل ونقل وتوزيع مياه الشرب والصرف الصحي.
- تقديم المساعدات الفنية للمشروعات بناء على دراسات تحدد مستوى الأداء.
- المتابعة الفنية والتجارية والإقتصادية والمالية المستهدفة والتحقق من تكلفة أنشطة مياه الشرب وأنشطة الصرف الصحي بما يضمن مصالح المشروعات والمستهلكين.
- دراسة طلبات تحديد وتعديل التعريفة بما يكفل التوازن بين مقدمي الخدمة والمستهلكين واعتمادها من مجلس الوزراء.
- مراجعة وإعتماد نماذج العقود والإتفاقات بين مقدمي الخدمة والمستهلكين.
- متابعة توافر الكفاءات الإدارية والفنية والمالية والاقتصادية لكافة المشروعات.
- ضمان جودة مستوى الخدمات الفنية والإدارية لكافة المشروعات.
- نشر المعلومات والتقارير والتوصيات بما يضمن الحقوق والإلتزامات لمقدمي الخدمة والمستهلكين.
- بحث شكاوى المشتركين بما يكفل التوازن في حماية مصالح مقدمي الخدمة والمستهلكين.

القواعد الحاكمة:

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

أدوات التنظيم:

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



المحاور الرئيسية لأنشطة الجهاز:

المحور الأول: مراقبة جودة المياه:



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

المحور الثاني: حماية المستهلك:



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

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

المحور الثامن: التعاون الدولي:

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



المحور الرابع: اعتماد مشغلي مرافق مياه الشرب و الصرف الصحي:

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

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

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



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

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

وفي هذا الإطار فإن الجهاز التنظيمي يسعى إلى تحقيق الاهداف التالية:

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

تجميع ومعالجة مياه الصرف الصحي بصورة آمنة تتوافق مع المعايير البيئية والصحية. تحقيق درجة عالية من الاستقلالية المؤسسية لمقدمي الخدمة لكي تحقق أهدافها دون التزامها بقيود تؤثر على مساراتها وكفاءة عملها.

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



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



ويقصد بمنظم الخدمة داخل قطاع مياه الشرب والصرف الصحي وجود مجموعة من القواعد المنظمة والملزمة الصادرة عن كيان له الصفة القانونية والسلطة اللازمة (الجهة التنظيمية) لرقابة ومتابعة والإشراف على التزام الكيانات الأخرى (مقدمي الخدمات) الخاضعة للتنظيم بالإضطلاع بمسئولياتها تجاه عملائها وإتخاذ الإجراءات وتطبيق العقوبات اللازمة حال الإخلال بهذه المسئوليات. ويقوم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بهذا الدور حيث يعتبر راس المثلث الذي قاعدته تتكون من كلاً من مقدمي الخدمة ومتلقي الخدمة.



الباب الثاني

التحليل المالي والتجاري والإداري



في إطار السعي 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 إرتفاع الفاقد من المياه لما تمثله من هدر 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 ٢٠١٦/٢٠١٧ وذلك وفقاً لمجموعة من المؤشرات المتعارف عليها إقليمياً ودولياً وبالبالغ عددها (٨) مؤشرات أداء بالإضافة إلى تصنيف مستويات الاداء للشركات مقدمة الخدمة وفقاً لمؤشرات قياس الأداء المستخدمة إلى ثلاثة مستويات من حيث الكفاءة:



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

- إقتصاديات الحجم.
- النطاق الجغرافي.
- الطبيعة والظروف الخاصة.

شركات المجموعة (أ) شركات كبرى

- عدد 5 شركات :- مياة القاهرة، صرف القاهرة، مياة الاسكندرية، صرف الاسكندرية، الجيزة

شركات المجموعة (ب) شركات الدلتا

- عدد ٧ شركات :- الدقهلية، البحيرة، الشرقية، الغربية، كفر الشيخ، المنوفية، دمياط

شركات المجموعة (ج) شركات الصعيد

- عدد ٨ شركات :- الفيوم، بني سويف، المنيا، قنا، أسيوط سوهاج، الأقصر، أسوان

شركات المجموعة (د) شركات ذات طبيعة وظروف خاصة

- عدد ٣ شركات :- مرسى مطروح، البحر الأحمر، شمال وجنوب سيناء

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

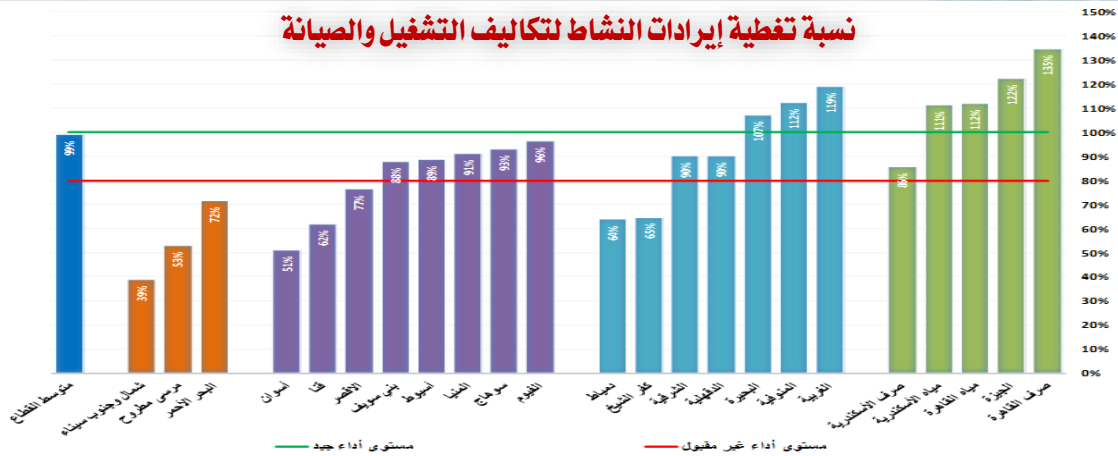
م	مؤشرات تقييم الأداء	تصنيف مستويات الأداء (المعدل)		
		جيد	مقبول	غير مقبول
1	نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة %	أكبر من أو يساوي 100%	ما بين 80-100%	أقل من أو يساوي 80%
2	نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية %	أكبر من أو يساوي 100%	ما بين 80-100%	أقل من أو يساوي 80%
3	نسبة التحصيل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

وقد أسفرت نتائج تقييم مستويات الاداء المالية والإدارية والتجارية بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي للعام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧، عن ما يلي:

أولاً: على مستوى القطاع

بلغت نسبة تغطية تكاليف التشغيل والصيانة (بعد إستبعاد الإهلاك والفوائد) خلال العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧ نحو ٩٩.١٪ وذلك مقارنة بنسبة ١٠٢.٦٪ عن العام المالي ٢٠١٥/٢٠١٦، وتعد نسبة تغطية تكاليف التشغيل والصيانة خلال العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧ وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن مستوى الأداء المقبول والتي يجب العمل على تطويرها والمحافظة على إستمراريتها تحقيقاً للإستدامة المالية للقطاع وتخفيف الأعباء عن الموازنة العامة للدولة.

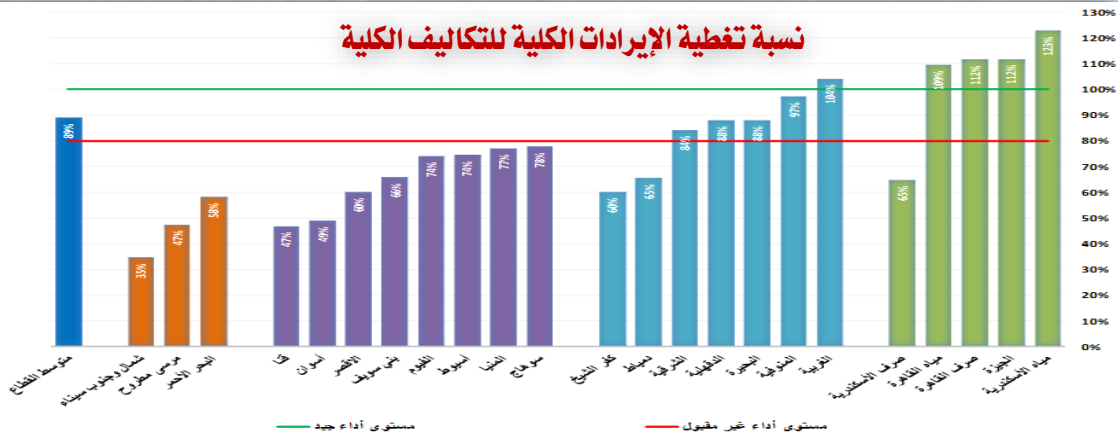
نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة

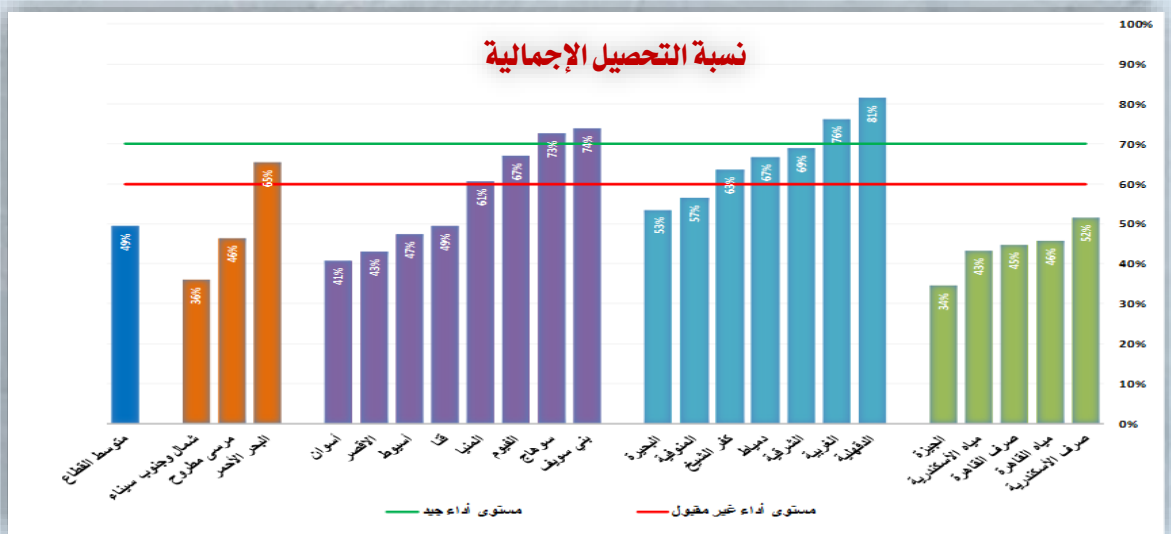
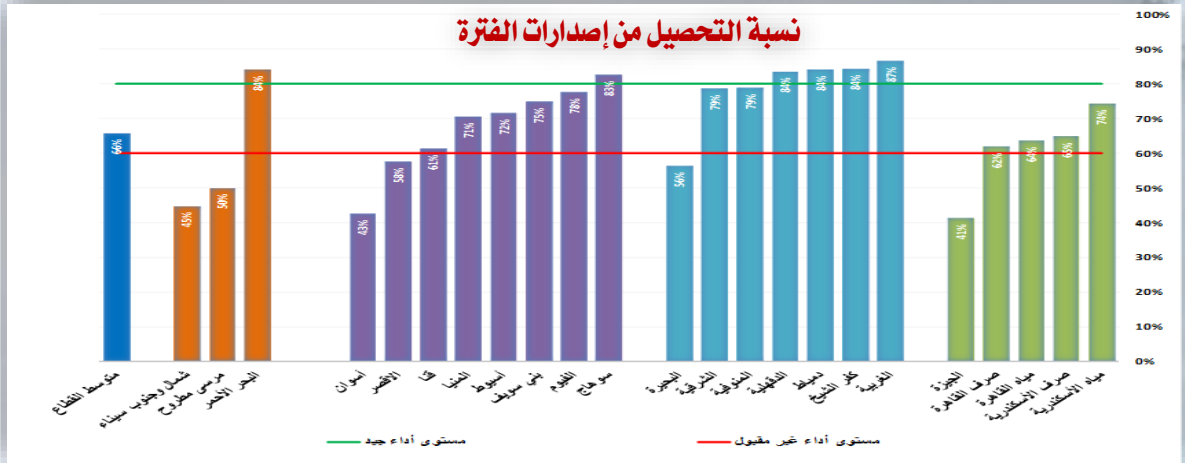


بلغت نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية بالقطاع خلال العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧ نحو ٨٩.٠٪، وذلك مقارنة بنسبة ٨٨.٨٪ عن العام المالي ٢٠١٥/٢٠١٦، وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوى الأداء المقبول" والتي يجب العمل على تحسينها إتجاهاً إلى قطاع مستقر مالياً ولتخفيف العبء عن الموازنة العامة للدولة.

تشير نتائج نسب إستعادة التكلفة خلال السنوات المالية (٢٠١٥/٢٠١٦ - ٢٠١٦/٢٠١٧) إلى مدى أثر إعادة هيكلة النظم التسعيرية لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي على تطور معدلات الأداء بصورة إيجابية بما يضمن تحقيق الاستدامة المالية لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي.

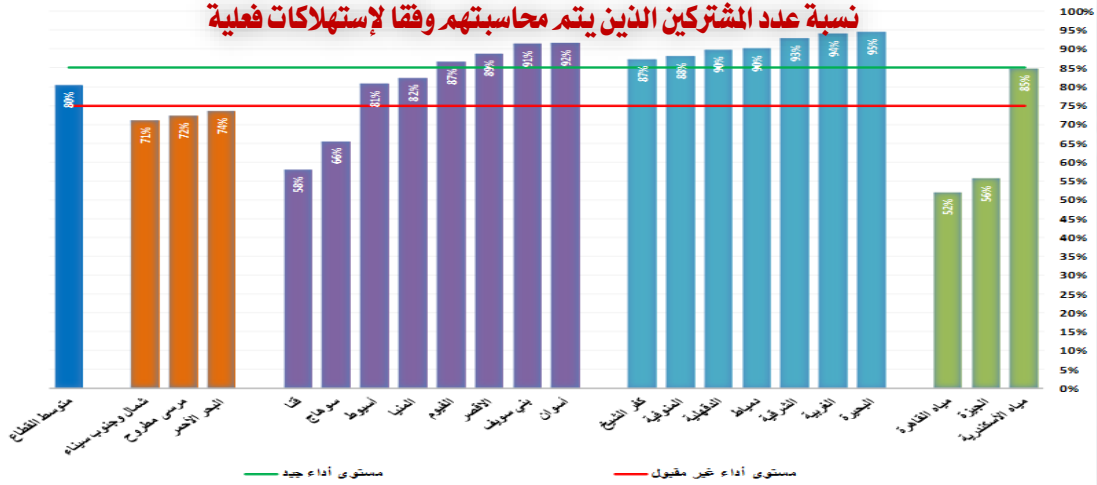
نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية





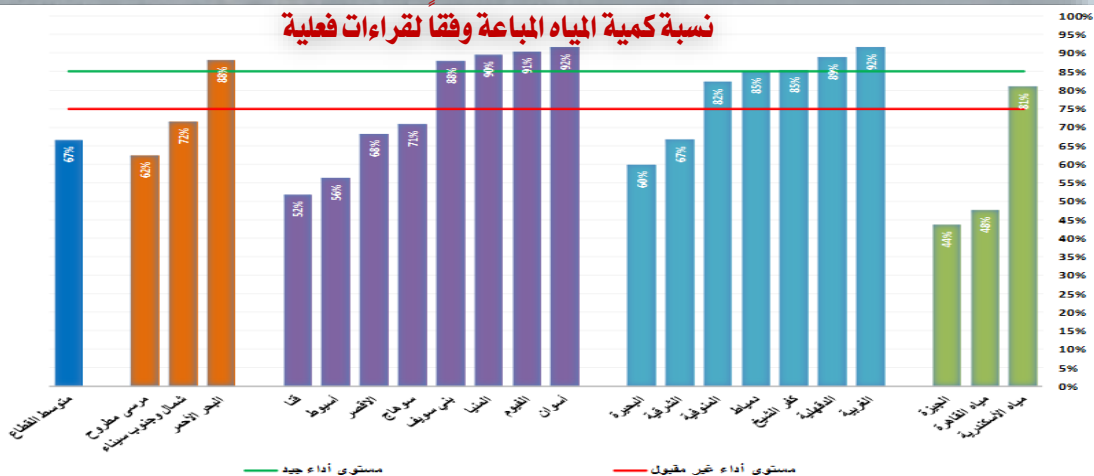
بلغت نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية خلال العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧ نحو ٨٠,٥٪ من جملة عدد المشتركين وذلك مقارنة بنسبة بلغت نحو ٧٩,٨٪ عن العام المالي ٢٠١٥/٢٠١٦. وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء المقبول" مما يتطلب المحافظة على معدل الأداء وتحسينه تدريجياً.

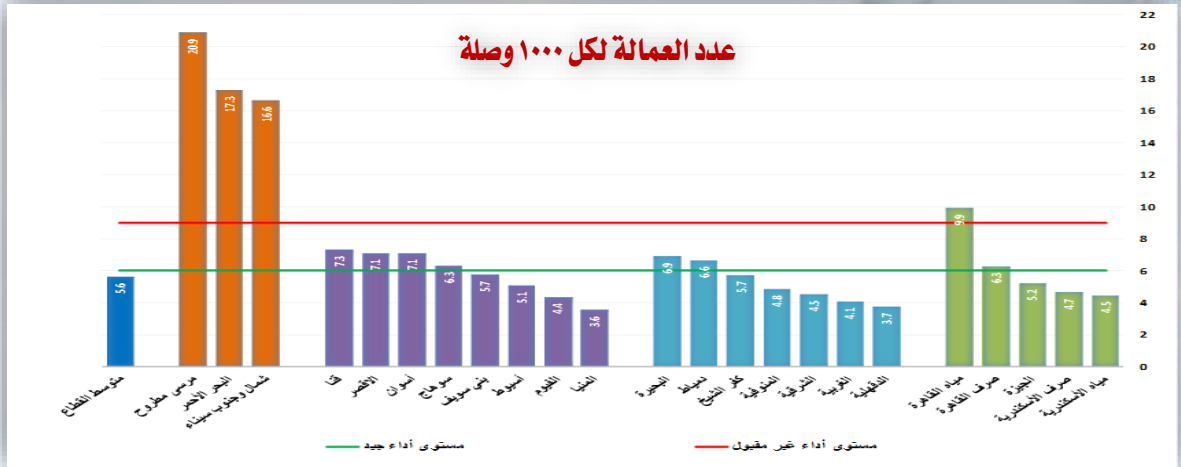
نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية



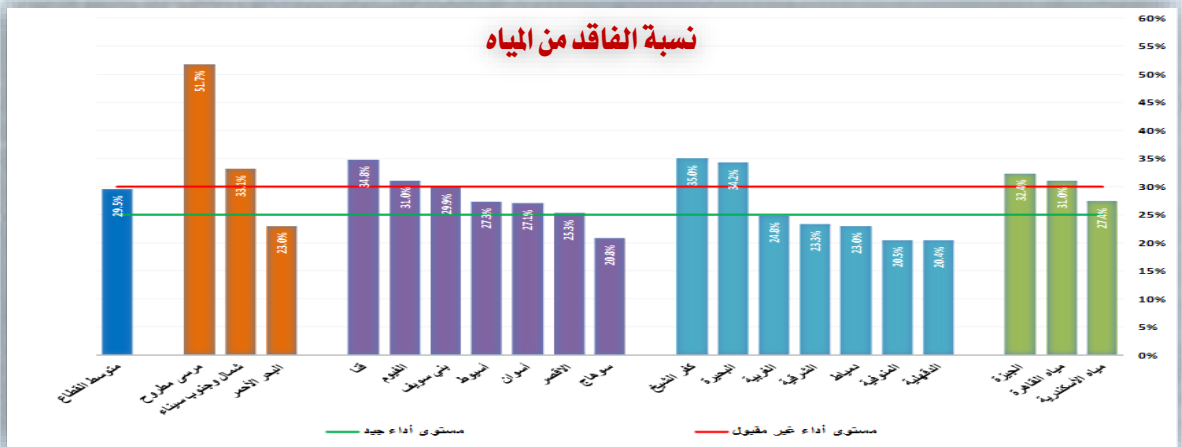
بلغت نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية خلال العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧ نحو ٦٦,٥٪ من جملة كمية المياه المباعة وذلك مقارنة بنسبة بلغت نحو ٦٧,٢٪ عن العام المالي ٢٠١٥/٢٠١٦. وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء الغير مقبول" ولذلك يجب على الشركة القابضة توجيه الشركات التابعة لها نحو تركيب وإستبدال عدادات قياس الإستهلاك العاطلة والتالفة للمشتركون مع ضمان إلتزام الشركات بمحاسبة المشتركين طبقاً لإستهلاكات فعلية وليس وفقاً لمتوسطات تقديرية.

نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية





بلغت نسبة الفاقد من المياه بالقطاع خلال العام المالي ٢٠١٧/٢٠١٦ نحو ٢٩,٥٥٪ من كمية المياه المتاحة للبيع، وعلى الرغم من أن هذه النسبة وفقا لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء المقبول" إلا أنه يجب العمل على تحسينها وذلك لما تمثله من هدرا في الطاقة ومستلزمات التشغيل وتوفيرها يمثل بديلا أفضل عن إجراء توسعات للمحطات القائمة أو إنشاء محطات جديدة.



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

م	المؤشرات	تطور مستويات الأداء بالقطاع						القياس المرجعي
		FY 2015-14	تطور الأداء	FY 2016-15	تطور الأداء	FY 2017-16		
1	نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة %	84.3%	↑ 18.3%	102.6%	↓ -3.5%	99.1%		100.0%
2	نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية %	73.4%	↑ 15.4%	88.8%	↑ 0.2%	89.0%		100.0%
3	نسبة التحصيل من إصدارات الفترة %	63.7%	↓ -0.9%	62.8%	↑ 2.9%	65.8%		80.0%
4	نسبة التحصيل الإجمالية %	48.5%	↑ 0.2%	48.7%	↑ 0.7%	49.4%		70.0%
5	نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية %	81.1%	↓ -1.3%	79.8%	↑ 0.6%	80.5%		85.0%
6	نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية %	69.2%	↓ -2.0%	67.2%	↓ -0.7%	66.5%		85.0%
7	عدد العمالة لكل 1000 وصلة	5.9	↑ -0.2	5.7	↑ -0.1	5.6		6.0
8	نسبة الفاقد من المياه %	29.57%	↑ -0.0%	29.56%	↑ -0.0%	29.55%		25.0%

حجم الإستثمارات لتنفيذ مشاريع مياه الشرب والصرف الصحي:

إرتفاع إجمالي الإستثمارات المعتمدة للشركة القابضة الإستثمارات لتنفيذ مشاريع مياه الشرب والصرف الصحي لتصل الي ١٣٤٩ مليون جنية عام ٢٠١٧/٢٠١٦ بزيادة نسبة أكثر من ١٠٠٪ عن حجم الإستثمارات بعام ٢٠١٣/٢٠١٢.

ثانياً: على مستوى الشركات

عمل الجهاز على ترتيب الشركات مقدمة الخدمة وفقاً لمستوى كفاءة الأداء العام Ranking Companies' Overall Performance وذلك على أساس مجموع النقاط التي يتم منحها للشركات وفقاً لنتائج المؤشرات المستخدمة لتقييم مستويات الأداء، وذلك بهدف تحفيز وتشجيع الشركات مقدمة الخدمة على تحسين مستويات الأداء المالية والإدارية والتجارية

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

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

تحقيق الشركة لمستوى أداء
غير مقبول - درجة التقييم :-
دون نقاط ٠ point

تحقيق الشركة لمستوى أداء
مقبول (درجة التقييم :- وفقاً
لنتائج الأداء أي نسبة من
النقاط الكاملة)

تحقيق الشركة لمستوى أداء
جيد (درجة التقييم :- نقاط
كاملة Full Point)

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

٣- ترتيب الشركات مقدمة الخدمة وفقاً لمستوى كفاءة الأداء العام

وقد أسفرت نتائج ترتيب الشركات مقدمة الخدمة وفقاً لتقييم مستويات الأداء المالية والإدارية والتجارية للعام المالي ٢٠١٧/٢٠١٦، عن ما يلي:

- حصول شركة الغربية على المركز الأول، وحصول شركة الدقهلية على المركز الثاني، كما حصلت شركة المنوفية على المركز الثالث.
- حصول شركة مياه الاسكندرية على المركز الرابع وشركة الفيوم على المركز الخامس.
- حصول شركات مياه الشرب والصرف الصحي بـ (صرف الاسكندرية، الأقصر، قنا، مرسى مطروح، شمال وجنوب سيناء) 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.

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

- ميكنة وتطوير نظم التكاليف بالشرائح مقدمة الخدمة بما يساهم نحو الوصول إلى التكلفة الحقيقية للمتر المكعب من مياه الشرب والصرف الصحي
- خفض تكاليف التشغيل والصيانة للمحطات والشبكات.
- تحسين معدلات كفاءة التحصيل وربطها بنظام الحوافز للعاملين بالشركات.
- تحسين كفاءة نظم قراءة العدادات وصيانتها مع ضمان الإلتزام بمحاسبة المشتركين طبقاً لاستهلاكات فعلية.
- تفعيل منظومة إدارة الأصول (Assets Management) بكل ما تحتويه من برامج للأصول وآليات متابعة برامج الصيانة الدورية والوقائية وتحديد الاستثمارات المطلوبة لبرامج الإحلال والتجديد بدقة وتبعاً للأولويات ودرجة الخطورة مما يؤدي بالتبعية لاستمرارية الخدمة بالجودة والكفاءة المطلوبة.



البيان الثالث

مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة

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

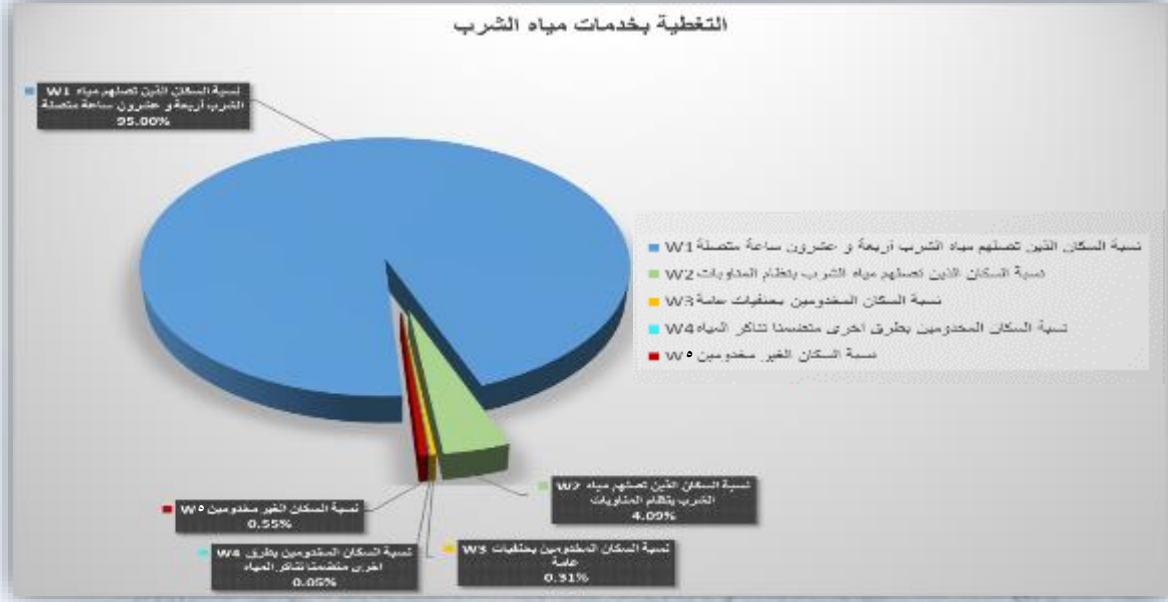
ثانياً : مؤشرات الاداء ومستويات الخدمة لجودة المياه



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

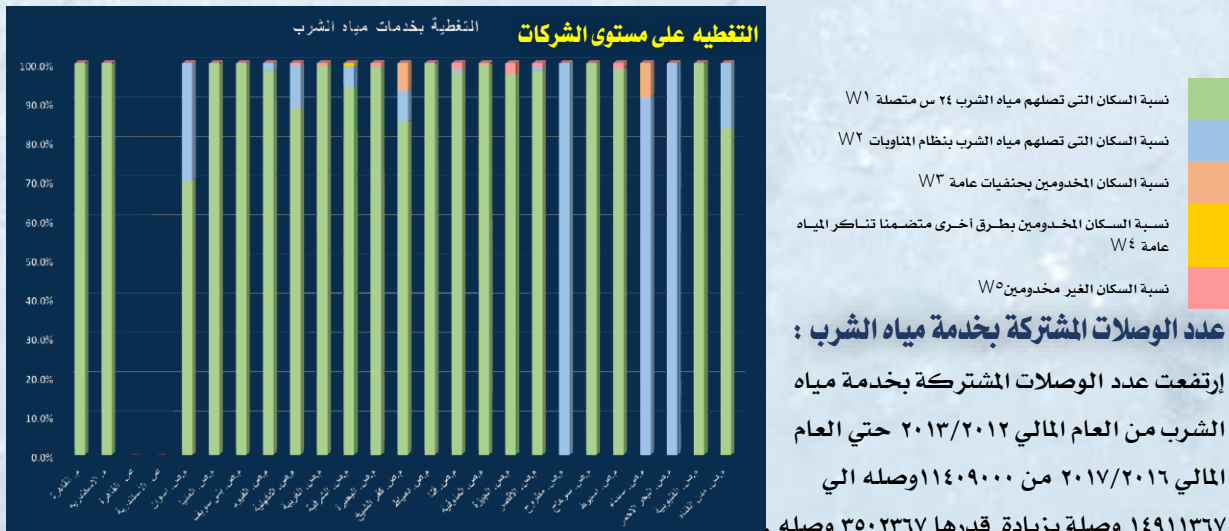
التغطية بخدمات مياه الشرب على مستوى الشركات

بلغت التغطية بخدمات مياه الشرب على مستوى ٢٤ شركة ٢٤ ساعة متصلة ٩٥% بينما بلغت التغطية بنظام المناوبات ٤,٩% اما المخدمين بحفريات عامه فقد بلغت ٠,٣١% في حين بلغ المخدمين بطرق اخرى متضمنه تناكر المياه ٠,٠٥% اما الغير مخدمين فقد بلغت ٠,٥٥%.



التغطية بخدمات مياه الشرب لكل شركة

- بلغت التغطية بنظام ٢٤ ساعة متصلة في كل من شركه مياه القاهره ومياه الاسكندريه ومياه شرب وصرف صحي سوهاج ، منيا ، بني سويف ، القليوبية ، دمياط ١٠٠%.
- تليهم شركة مياه شرب وصرف صحي المنوفية حيث بلغت التغطية ٢٤ ساعة متصلة ٩٩,٦% اما ٠,٤% فهم غير مخدمين .
- بينما بلغت أقل نسبة تغطية بنظام ٢٤ ساعة متصلة في شركة مياه شرب وصرف صحي أسوان حيث بلغت ٧٠,٠٠% ويتم تغطية ٣٠,٠٠% بنظام المناوبات.

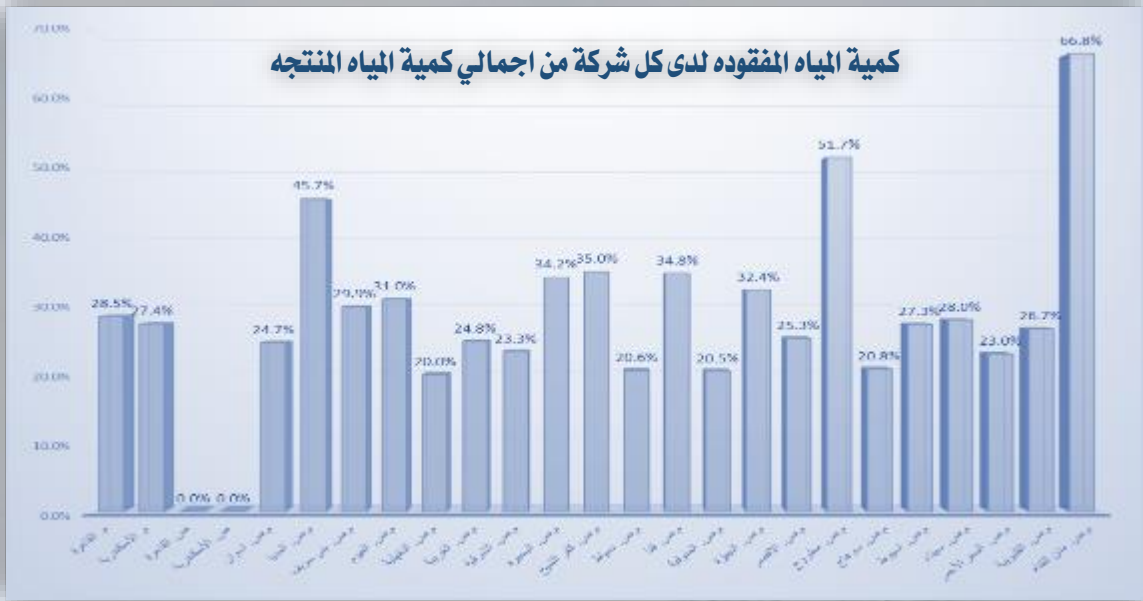


• المصدر: شركات مياه الشرب والصرف الصحي من خلال برنامج البيانات السنوي (AIR)



الفاقد من المياه

تصدرت شركة مياه شرب وصرف صحي مدن القناة الشركات من حيث نسبة الفاقد من المياه حيث بلغت ٦٦,٨٪ تليها شركة مياه شرب وصرف صحي مطروح بنسبة ٥١,٧٪



إنخفضت كمية المياه المفقودة للشركات التابعة ليصل الي نسبة ٢٩٪ خلال العام المالي ٢٠١٧/٢٠١٦ مقابل نسبة ٣٢٪ خلال العام المالي ٢٠١٣/٢٠١٢ وذلك بالشركات الآتية على سبيل المثال :
شركة مياه الشرب بالقاهرة - شركة مياه الشرب بالإسكندرية - شركة مياه الشرب و الصرف الصحي بكفر الشيخ - شركة مياه الشرب و الصرف الصحي بالبحر الأحمر - شركة مياه الشرب و الصرف الصحي بشمال وجنوب سيناء .

الفاقد داخل المحطات

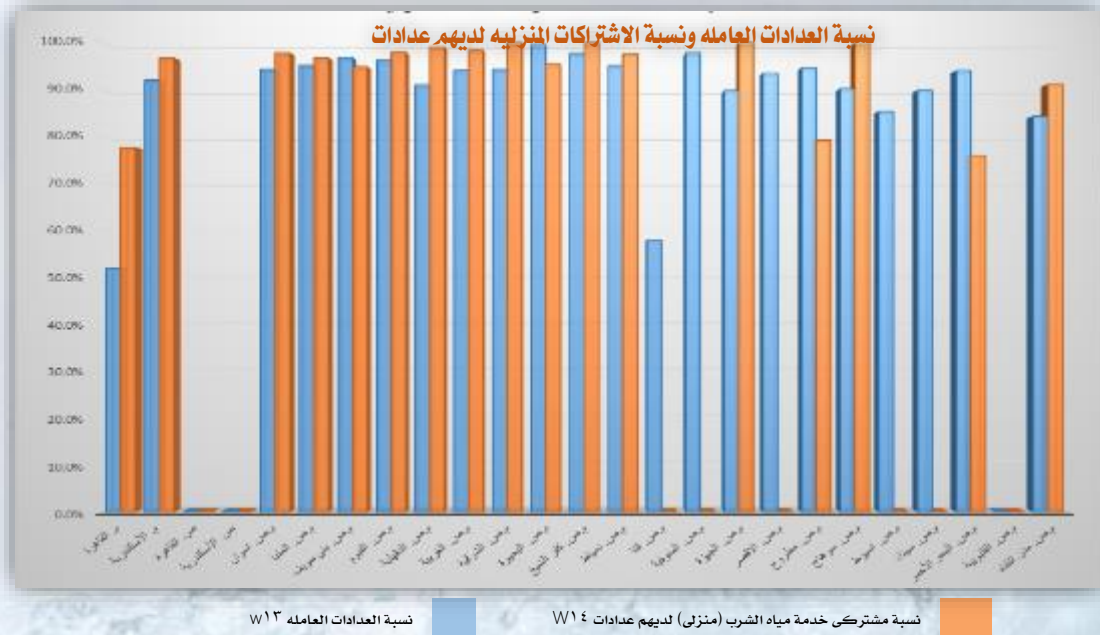
جاءت اعلى نسبة للفاقد داخل المحطات في شركة مياه شرب وصرف صحي أسوان حيث بلغت ٣٧,٦٠٪ في حين كانت اقل نسبة للفاقد داخل المحطات في شركة مياه شرب وصرف صحي البحر الاحمر حيث بلغت ٢٪.



• المصدر: شركات مياه الشرب والصرف الصحي من خلال برنامج البيانات السنوي (AIR)

العدادات العاملة والعدادات المنزلية

- بلغت اعلى نسب للعدادات العاملة في شركة مياه الشرب والصرف الصحي البحيره بنسبة ٩٩,٦% في حين بلغت اقل نسبة للعدادات العاملة لدى شركه مياه شرب القاهره حيث تبلغ النسبه ٥٢,٠٠ %
- بلغت اعلى نسب للعدادات العاملة للاشتراكات المنزليه ١٠٠% في كل من شركة مياه شرب وصرف صحي الشرقيه ،كفر الشيخ ، الجيزة في حين بلغت أقل نسبه ٧٦% لدى شركه مياه شرب وصرف صحي البحر الأحمر.



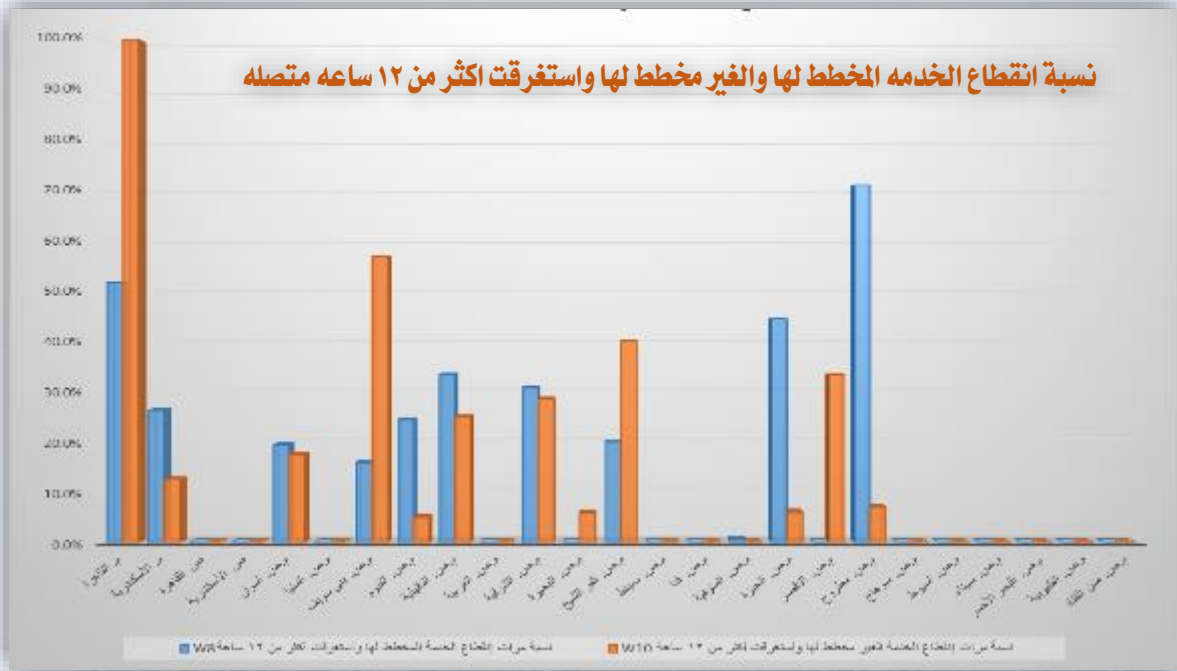
الكسور لكل ١٠٠ كم من الشبكة

بلغت أكبر عدد مرات الكسور لكل ١٠٠ كم من الشبكة لدى شركه مياه الشرب بالقاهره حيث بلغت ٦٠٧٩ تليها شركه مياه شرب وصرف صحي الفيوم بواقع ٤٣٠ انفجار.



الانقطاعات

- تصدرت شركه مياه القاهره أعلى نسبة مرات إنقطاع الخدمه الغير مخطط لها و أستغرقت أكثر من ١٢ ساعه وقد بلغت ١٠٠% بواقع عدد مرات انقطاع ٢ في عام ٢٠١٧/٢٠١٦ في حين كان المخطط له ٥١,٧% من اجمالي الانقطاعات المخطط لها واستغرقت أكثر من ١٢ ساعه في نفس العام
- بينما كانت نسبة انقطاع الخدمه مخطط لها في شركه مياه شرب وصرف صحي بمطروح ٧١,١% و الغير مخطط لها ٧%

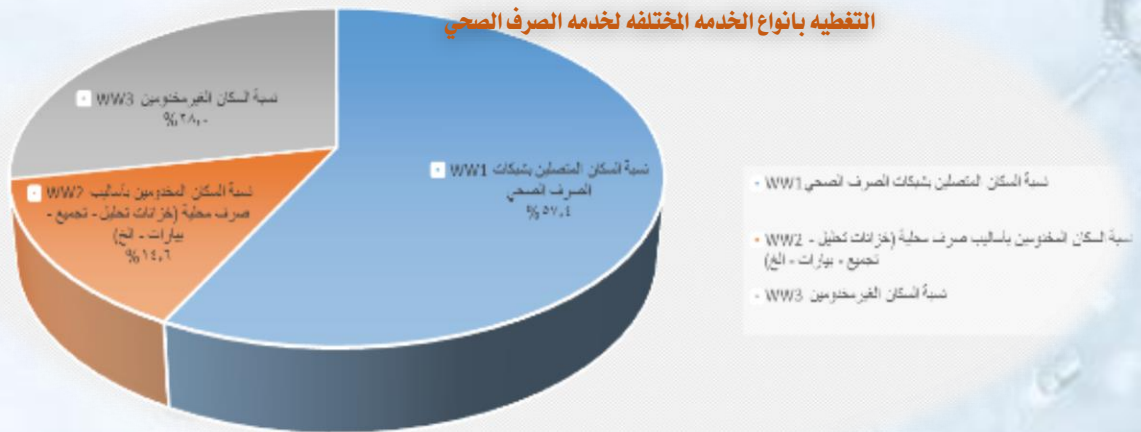


• المصدر: شركات مياه الشرب والصرف الصحي من خلال برنامج البيانات السنوي (AIR)

خدمات الصرف الصحي :

التغطية بخدمات الصرف الصحي

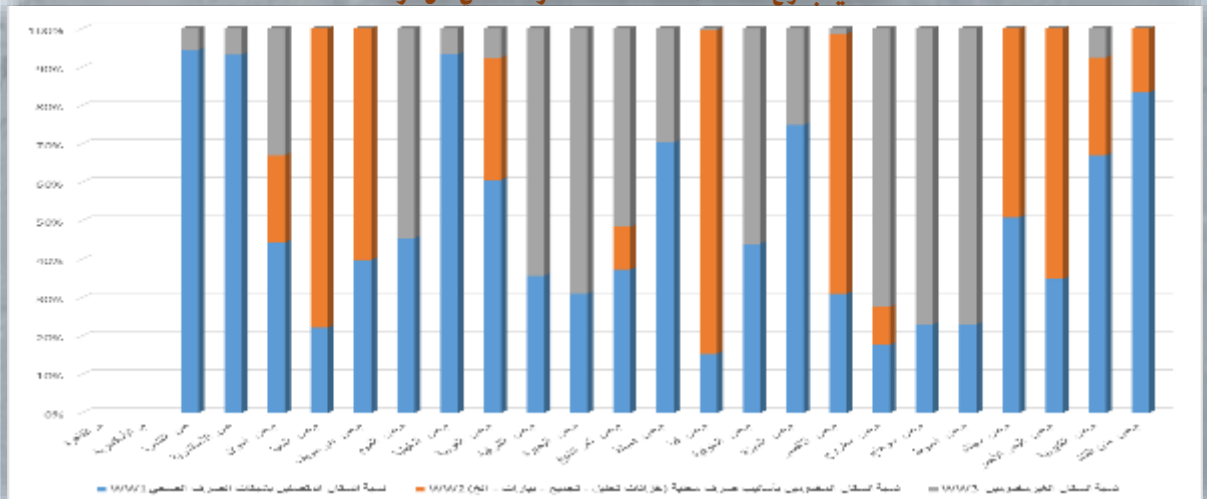
تبلغ نسبة السكان المتصلين بشبكات الصرف الصحي على مستوى ٢٤ شركة ٥٧,٤٠% وتبلغ نسبة السكان المخدومين بأساليب صرف محليه (خزانات تحليل - تجميع - بيارات) ١٤,٦% أما نسبة السكان الغير مخدومين بخدمه الصرف الصحي تبلغ ٢٨%.



لتغطية بخدمات الصرف الصحي على مستوى الشركات

بلغت أعلى نسبة تغطيه على مستوى الشركات لخدمه الصرف الصحي (المتصلين بشبكات الصرف الصحي) لدى شركه القاهره للصرف صحي بنسبه ٩٤,٤% يليها شركه الإسكندريه بنسبه ٩٣,٢% يليها شركه مياه الشرب و الصرف الصحي بمدن القناه ٨٣,٣% أما أقل نسبة للتغطية توجد لدى شركه مياه شرب وصرف صحي قنا ١٥,٤%.

التغطية بانواع الخدمة المختلفه لخدمه الصرف الصحي لكل شركه



عدد الوصلات المشتركة الصرف الصحي :

ارتفعت عدد الوصلات المشتركة بخدمه الصرف الصحي من العام المالي ٢٠١٢/٢٠١٣ حتي العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧ من ٥٧٦٦٩٤٥ وصله الي ٧٦٨٢٤٠٨ وصله بزيادة قدرها ١٩١٥٤٦٣ وصله طبقا لبيانات القوائم الماليه للشركات التابعة .

• المصدر: شركات مياه الشرب والصرف الصحي من خلال برنامج البيانات السنوي (AIR)



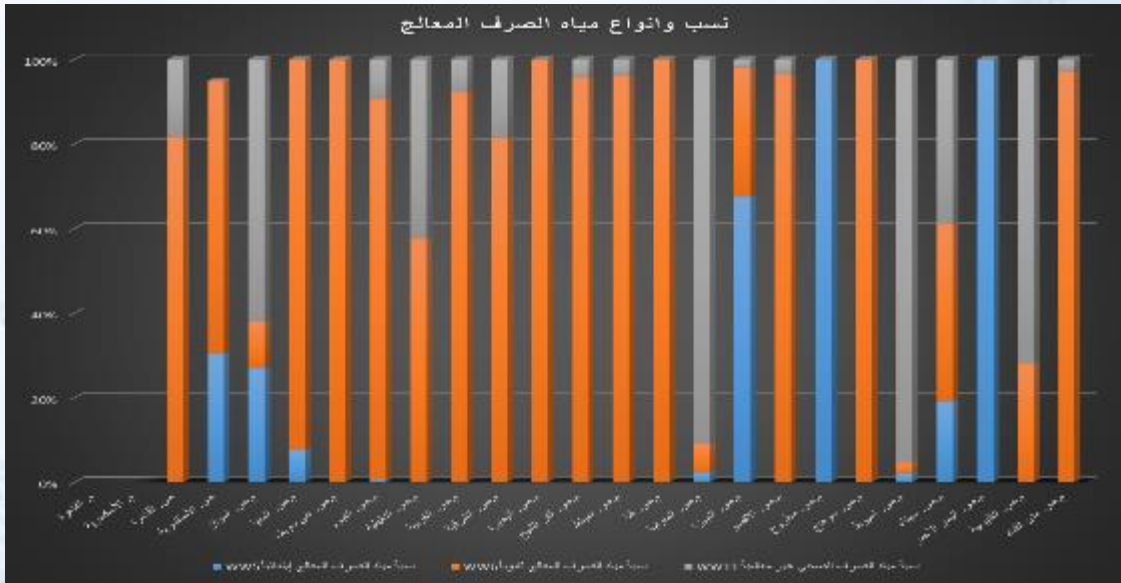
كمية مياه الصرف المعالجة سنويا :

ارتفع إجمالي كمية مياه الصرف الصحي المعالج لجميع الشركات التابعة ليصل الي ٧٠٢٨٧٦٧ م^٣/ يوم عام ٢٠١٦/٢٠١٧ مقابل ١٠٥١٥٩٩٨ م^٣/ يوم عام ٢٠١٢/ ٢٠١٣ بارتفاع ٣٤٨٧٢٣١ م^٣/يوم .

انواع معالجه الصرف الصحي

بلغت نسبة المعالجه الثانويه ١٠٠% لكل من شركه مياه شرب وصرف صحي بقنا و شركه مياه شرب وصرف صحي بالبحيره و بنى سويف فى حين تبلغ نسبة المعالجه الابتدائيه ٠,٦٠% لشركه الفيوم اما الثانويه فبلغت ٩٠% والغير معالج ٩,٤%

انواع معالجه الصرف الصحي



طفوحات لكل ١٠٠ كم من الشبكة

بلغت نسبة الطفوحات لكل ١٠٠ كم من الشبكة لشركه صرف القاهرة ٤٧٥٣,٥ طفح لكل ١٠٠ كم من شبكات القاهرة وهذا نظرا لطول الشبكات وقدمها بينما بلغت نسبة الطفوحات لكل ١٠٠ كم أقل من ١٠٠٠ لشركه مياه شرب وصرف صحي" منيا ، غريبه ، كفر الشيخ ، الأقصر".

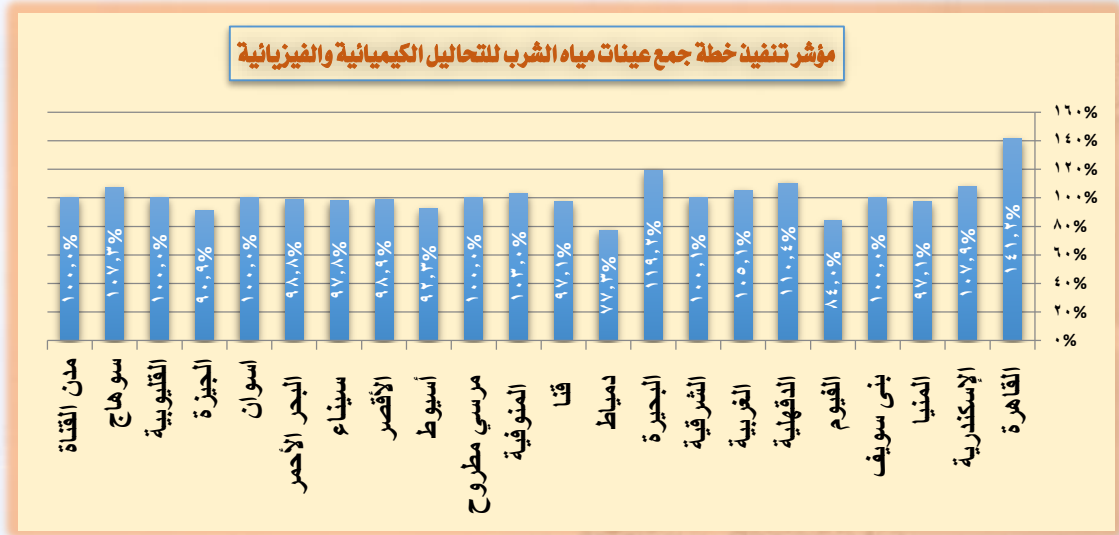


• المصدر: شركات مياه الشرب والصرف الصحي من خلال برنامج البيانات السنوى (AIR)

ثانياً : مؤشرات الاداء ومستويات الخدمة لجودة المياه

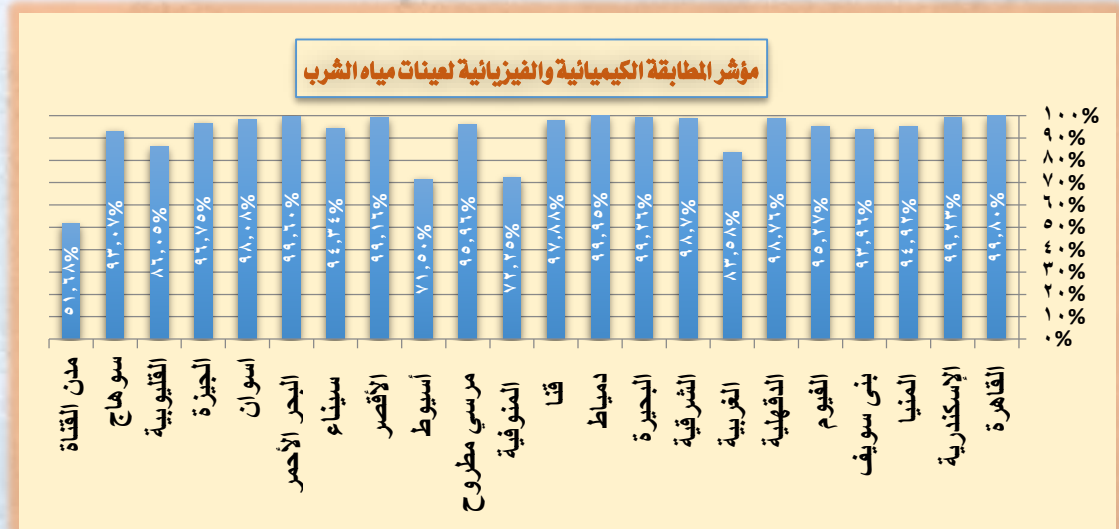
١. مؤشر تنفيذ خطة جمع عينات مياه الشرب للتحاليل الكيميائية والفيزيائية

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



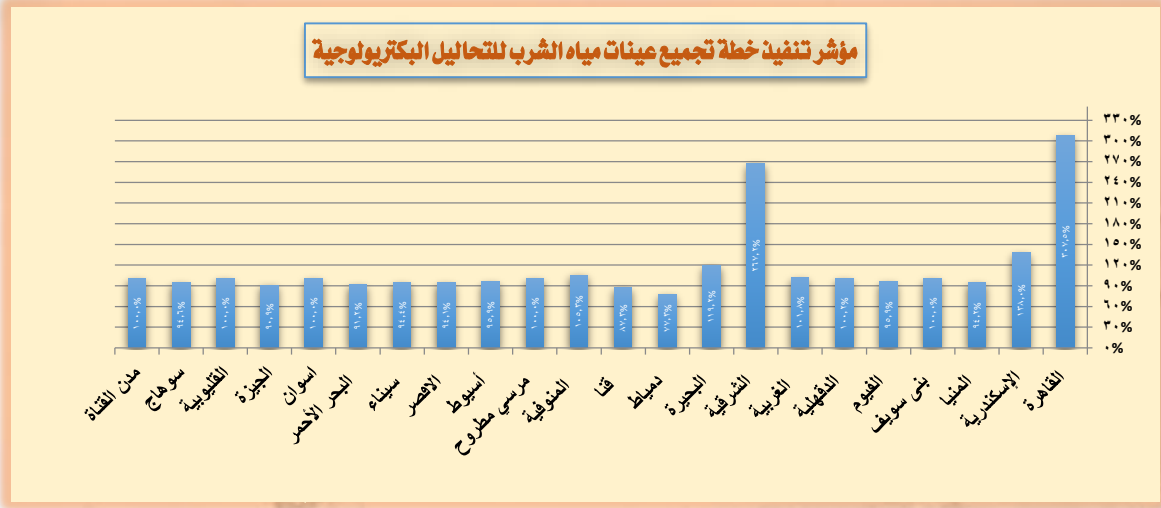
٢. مؤشر المطابقة الكيميائية والفيزيائية لعينات مياه الشرب

يوضح الشكل نسبة العينات المطابقة التي تم تحليلها فيزيائياً وكيميائياً إلى العدد الذي تم تحليلها بالفعل خلال السنة. لوحظ انخفاض عدد العينات المطابقة في بعض الشركات (مدن القناة).



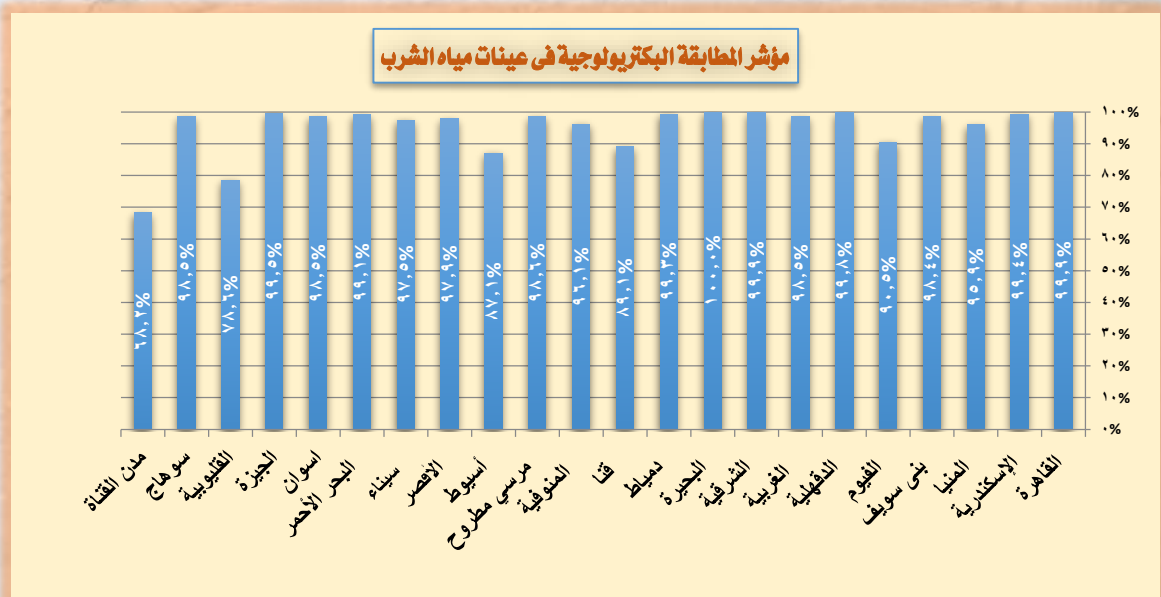
٣. مؤشر تنفيذ خطة جمع عينات مياه الشرب للتحاليل البكتيولوجية

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



٤. مؤشر المطابقة البكتيولوجية لعينات مياه الشرب

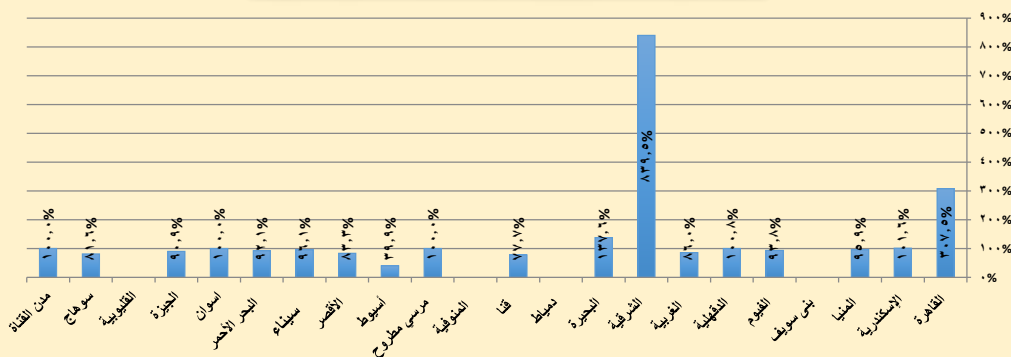
يوضح الشكل نسبة العينات المطابقة التي تم تحليلها بكتريولوجياً إلى العدد الذي تم تحليلها بالفعل خلال السنة.



٥. مؤشر تنفيذ خطة جمع عينات مياه الشرب للتحاليل الطفيلية

- يوضح الشكل نسبة العينات التي تم فحصها طفيلياً بالفعل إلى العدد المخطط له خلال السنة.
- بالنسبة لشركات بنى سويف ودمايط والمنوفية لا توجد خطة لتجميع العينات طفيلياً.
- بالنسبة لشركة القليوبية لم يتم اخال البيان الخاصة بخطة لتجميع العينات طفيلياً.
- لوحظ زيادة نسبة العينات التى تم تحليلها بالفعل خلال العام عن العدد المخطط له فى بعض الشركات (الشرقية - القاهرة - البحيرة).

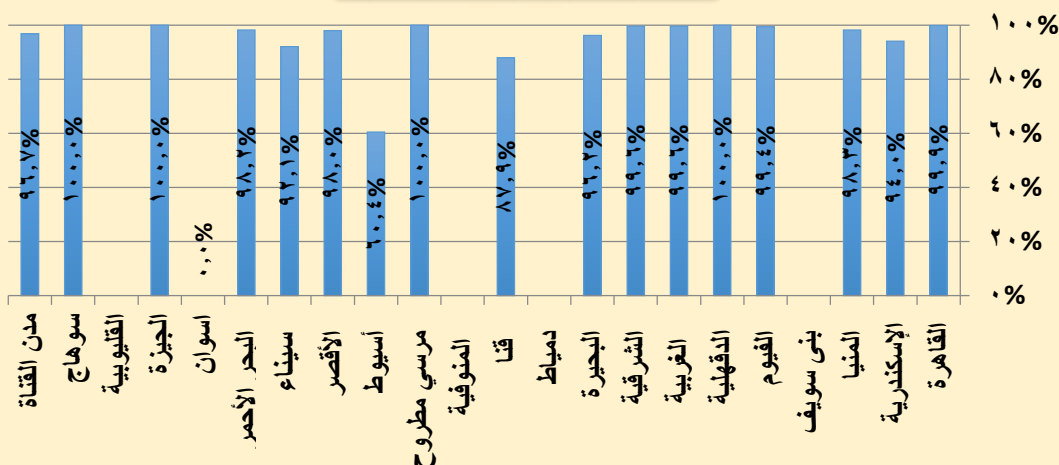
مؤشر تنفيذ خطة تجميع عينات مياه الشرب للتحاليل الطفيلية



٦. مؤشر المطابقة لعيّنات مياه الشرب

- يوضح الشكل نسبة العينات المطابقة التي تم فحصها طفيلياً إلى العدد الذى تم تحليلها بالفعل خلال السنة.
- بالنسبة لشركات بنى سويف ودمايط والمنوفية لا توجد عينات لتحليلها طفيلياً.
- بالنسبة لشركة القليوبية لم يتم اخال البيان الخاصة بتحاليل العينات طفيلياً.

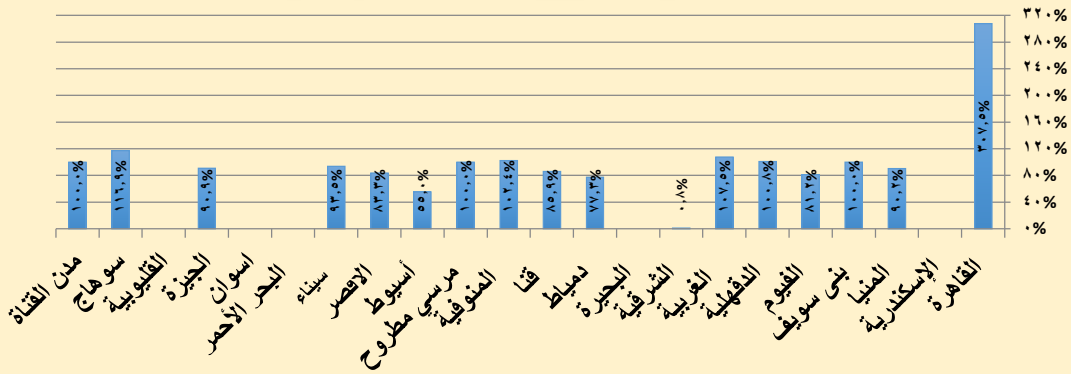
مؤشر المطابقة الطفيلية فى عينات مياه الشرب



٧. مؤشر تنفيذ خطة جمع عينات مياه الشرب للتحاليل الطحلبية

- يوضح الشكل نسبة العينات التي تم فحصها طحلبيا إلى العدد المخطط له خلال السنة.
- بالنسبة لشركات الإسكندرية والبحيرة والبحر الأحمر والقليوبية لم يتم اخال البيان الخاصة بتحاليل العينات طحلبيا.
- بالنسبة لشركة اسوان لا توجد خطة لفحص العينات طحلبيا.
- لوحظ زيادة نسبة العينات التي تم تحليلها بالفعل خلال العام عن العدد المخطط له فى بعض الشركات (القاهرة).
- لوحظ انخفاض نسبة العينات التي تم تحليلها بالفعل خلال العام عن العدد المخطط له فى بعض الشركات (الشرقية).

مؤشر تنفيذ خطة جمع عينات مياه الشرب للفحص الطحلبى

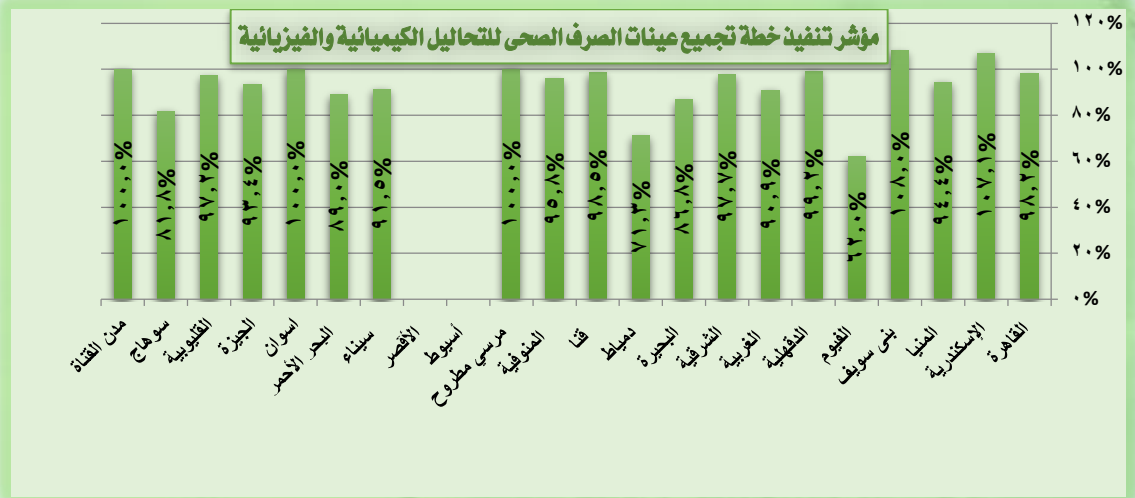


عدد المعامل المركزية الحاصلة على شهادة ISO :

ارتفع عدد المعامل المركزية الحاصلة على شهادة ISO من عدد ٧ معامل عام ٢٠١٢/٢٠١٣ ليصل الي عدد ٩ معامل عام ٢٠١٦/٢٠١٧ .

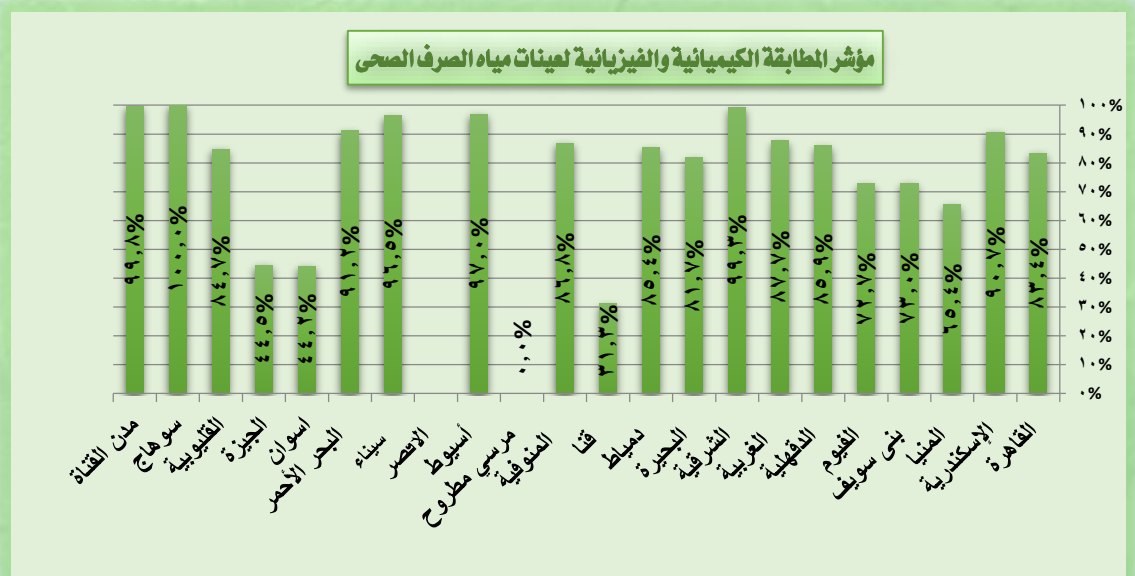
١. مؤشر تنفيذ خطة جمع عينات مياه الصرف الصحي للتحاليل الكيميائية والفيزيائية

- يوضح الشكل نسبة العينات التي تم تحليلها فيزيائياً وكيميائياً بالفعل إلى العدد المخطط له خلال السنة.
- بالنسبة لشركة اسيوط لا توجد خطة لتجميع العينات فيزيائياً وكيميائياً.
- بالنسبة لشركة الأقصر لم يتم تجميع عينات للتحاليل الفيزيائية والكيميائية.
- لوحظ انخفاض نسبة العينات التي تم تحليلها بالفعل خلال العام عن العدد المخطط له في بعض الشركات (الفيوم - دمياط).



٢. مؤشر المطابقة الكيميائية والفيزيائية لعينات مياه الصرف الصحي

- يوضح الشكل نسبة العينات المطابقة التي تم تحليلها فيزيائياً وكيميائياً إلى العدد الذى تم تحليلها بالفعل خلال السنة.
- بالنسبة لشركة الأقصر لم يتم تجميع عينات للتحاليل الفيزيائية والكيميائية.
- لوحظ انخفاض عدد العينات المطابقة في بعض الشركات (مرسى مطروح - قنا - اسوان - الجيزة).



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

- يوضح الشكل نسبة العينات التي تم تحليلها بكتريولوجياً بالفعل إلى العدد المخطط له خلال السنة.
- بالنسبة لشركات بنى سويف ومرسى مطروح واسيوط لا توجد خطة لتجميع العينات بكتريولوجياً.
- بالنسبة لشركة الأقصر لم يتم اخال البيان الخاص بخطة تجميع العينات بكتريولوجياً.
- لوحظ انخفاض نسبة العينات التي تم تحليلها بالفعل خلال العام عن العدد المخطط له فى بعض الشركات (الفيوم - سوهاج - الجيزة).

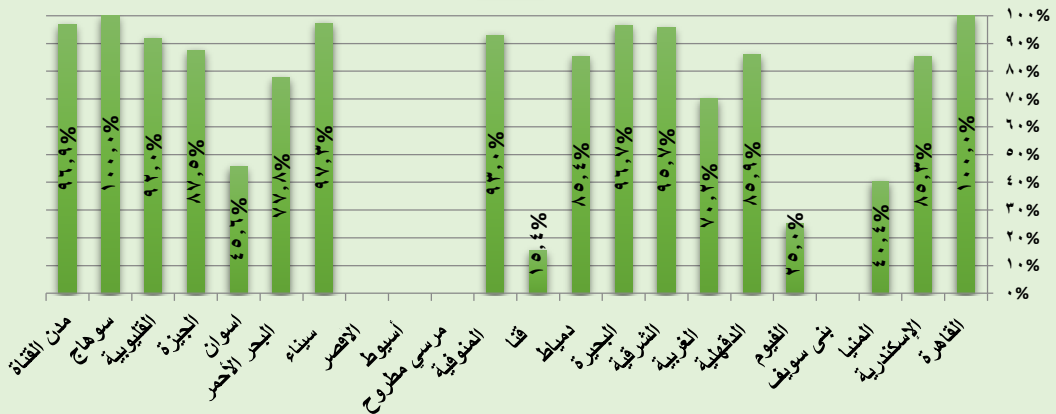
مؤشر تنفيذ خطة تجميع العينات مياه الصرف الصحي للتحاليل البكتريولوجية



٤. مؤشر المطابقة البكتريولوجية لعينات مياه الصرف الصحي

- يوضح الشكل نسبة العينات المطابقة التي تم تحليلها بكتريولوجياً إلى العدد الذى تم تحليلها بالفعل خلال السنة.
- بالنسبة لشركات بنى سويف ومرسى مطروح واسيوط لم يتم تجميع عينات للتحليل البكتريولوجية.
- بالنسبة لشركة الأقصر لم يتم اخال البيان الخاصة بتجميع عينات للتحليل البكتريولوجية.
- لوحظ انخفاض عدد العينات المطابقة فى بعض الشركات (الفيوم، قنا، المنيا، واسوان).

مؤشر المطابقة البكتريولوجية لمياه الصرف الصحي



الباب الرابع جودة الخدمة



المحور الأول: مراجعة جودة مياه الشرب وكفاءة معالجته الصرف الصحى

منهجية الجهاز في مراجعة جودة مياه الشرب

- بالتعاون مع وزارة الصحة يتم موافاة الجهاز بنتائج التحاليل التى تمت لعينات مأخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب بمحافظة 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 ٢٠٠٧ م.
- يتم عمل التحليل الإحصائى لنتائج التحاليل.
- يتم بعد ذلك عمل ملخص للنتائج المستخلصة مما ورد فى تحاليل الجهات المشار إليها مبيناً فيه أوجه الاتفاق أو الاختلاف فى هذه النتائج.
- يتم إعداد التقرير الفنى النهائى شاملاً التوصيات بناءً علي ماتم حصره فى الملخص النهائى متضمناً وجهة النظر العلمية لعلاج كافة أشكال القصور (إن وجدت) سواء فى مراحل التنقية وذلك بغرض تحسين جودة مياه الشرب المنتجة.
- تم 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 والمجتمعات 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.
- وفى هذا الاطار فقد قام الجهاز خلال الفترة من يوليو ٢٠١٦ حتى يونيو ٢٠١٧ بإصدار عدد (٨) تقارير عن جودة مياه الشرب بمحافظة (القاهرة، القليوبية، البحر الأحمر، السويس، الفيوم، المنيا، البحيرة، الدقهلية) طبقاً للخطة الموضوعه والجدول التالي يوضح ذلك:-

م	نوع التقرير	المحافظة	عدد العينات	تاريخ تجميع العينات	تاريخ الاصدار
١	جودة مياه الشرب	القليوبية	٥٣	مارس ٢٠١٦	يوليو ٢٠١٦
٢	جودة مياه الشرب	القاهرة	١٢٢	إبريل ٢٠١٦	أغسطس ٢٠١٦
٣	جودة مياه الشرب	البحر الاحمر	٢٥	أكتوبر ٢٠١٦	ديسمبر ٢٠١٦
٤	جودة مياه الشرب	السويس	١٩	نوفمبر ٢٠١٦	يناير ٢٠١٧
٥	جودة مياه الشرب	الفيوم	٢٧	نوفمبر ٢٠١٦	يناير ٢٠١٧
٦	جودة مياه الشرب	المنيا	٥٥	يناير ٢٠١٧	فبراير ٢٠١٧ مارس ٢٠١٧
٧	جودة مياه الشرب	البحيرة	٦١	يناير ٢٠١٧	مارس ٢٠١٧
٨	جودة مياه الشرب	الدقهلية	٨٧	فبراير ٢٠١٧	إبريل ٢٠١٧

الإجراءات التي تم اتخاذها:

- تم إرسال تقارير الجهاز الى مكتب السيد الوزير مرفقاً بها المذكرة المرفوعة لسيادته بذات الخصوص .
- تم إرسال نسخة من تقارير الجهاز الى كل من :-
- شركة مياه الشرب والصرف الصحى بالمحافظة لموافاة الجهاز بالاجراءات التصحيحية.
- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى.
- وزارة الصحة والسكان.
- وزارة الموارد المائية والرى.
- وزارة البيئة

التوصيات التي وردت بتقارير الجهاز:

- يجب مراجعة المسح البيئى لما أخذ المحطات للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨م بخصوص تنظيم الموارد العامه للمياه اللازمه للشرب والإستعمال الأدمى مع عمل تقييم للمخاطر الموجودة على مصدرى المياه وخاصة فيما يتعلق بالزيوت والشحوم.
- مراجعة إجراءات وظروف إضافة جرعات الشبه بدءاً من إجراءات ودورية اختبار الكؤوس والتأكيد على قياس الألومنيوم المتبقى اثناء الإختبار لإختيار الجرعة المناسبة.
- مراجعة إجراءات صيانة ومعايرة طلمبات حقن الشبه وتحضير محلول الشبه. مع التأكيد على ضبط الطلمبة حسب توصيات المعمل.
- مراجعة جرعة الكلور النهائية ووقت التلامس فى طرود وشبكات المحطات نظراً لإرتفاع العد الكلى للبكتريا فى بعض العينات ووجود البكتريا القولونية.
- التأكيد على متابعة تركيز الألومنيوم المتبقى فى المياه المنقاه واتخاذ الإجراءات اللازمة فى حالة استمرار ارتفاع تركيز الألومنيوم المتبقى.

- مراجعة تشغيل المحطات التى بها وحدات إزالة الحديد والمنجنيز نظراً لارتفاع تركيز الحديد والمنجنيز وارتفاع العكارة عن الحدود المسموح بها .
- مراجعة تشغيل المحطات الإرتوازية نظراً لارتفاع تركيز الحديد والمنجنيز والفلورايد عن الحدود المسموح بها مع إضافة وحدات إزالة الحديد والمنجنيز للمحطات الإرتوازية التى لا يوجد بها وسائل للمعالجة وظهرت ارتفاع الحديد والمنجنيز.
- إيجاد بديل للمحطات التى اظهرت ارتفاع فى تركيز الفلورايد .
- متابعة تركيز الصوديوم بعد كل مرحلة من مراحل التنقية نظراً لزيادة تركيز الصوديوم عن الحدود المسموح بها بعينة طرد المحطة.
- مراجعة خطط الغسيل والتطهير والتأكيد على تنفيذها في مواعيدها بالكيفية المنصوص عليها في دليل تشغيل الشبكات نظراً لارتفاع العد الكلى البكتيرى فى بعض الشبكات.
- يوصى الجهاز الشركة بمتابعة تنفيذ التوصيات ورفع التقارير عن حالة وتقدم الأعمال دورياً إلى الجهاز.

منهجية الجهاز فى مراجعة كفاءة معالجة الصرف الصحى

- بالتعاون مع وزارة الصحة يتم موافاة الجهاز بنتائج التحاليل التى تمت لعينات السيب النهائى لمحطات معالجة الصرف الصحى فى محافظات الجمهورية خلال العام (كل ثلاثة أشهر).
- بالرجوع إلى نتائج تحاليل عينات السيب النهائى لمحطات معالجة الصرف الصحى بالتقارير السابقة وكذلك المناطق التى تظهر بها شكاوي جودة مياه الشرب.
- 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 السيب النهائى لمحطات معالجة الصرف الصحى 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 الصادره طبقاً للتشريعات المنظمة لمعايير السيب النهائى لمحطات معالجة الصرف الصحى طبقاً لأسلوب التخلص النهائى.
- يتم بعد ذلك عمل ملخص للنتائج المستخلصة مما ورد فى تحاليل الجهات المشار إليها مبيناً فيه أوجه الاتفاق أو الاختلاف فى هذه النتائج.
- يتم إعداد التقرير الفنى النهائى شاملاً التوصيات بناءً على ماتم حصره فى الملخص النهائى متضمناً وجهة النظر العلمية لعلاج كافة أشكال القصور (إن وجدت) سواء فى مراحل المعالجة بغرض تحسين كفاءة معالجة الصرف الصحى.
- يتم إرسال التقارير إلى الجهات المعنية والتى 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 بكفاءة معالجة الصرف الصحى مرفقاً به المذكرة الى مكتب السيد الدكتور وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية- رئيس مجلس إدارة الجهاز.
- يقوم مقدمي الخدمة بموافاة الجهاز بالإجراءات التى إتخذت فى هذا الشأن خلال خمسة عشر يوماً من إرسال التقرير.

فى هذا الاطار فقد قام الجهاز خلال الفترة من يوليو ٢٠١٦ حتى يونيو ٢٠١٧ بإصدار عدد (٧) تقارير عن كفاءة معالجة مياه الصرف الصحى بمحافظات (البحيرة، المنيا، الشرقية، الدقهلية، الأقصر، الأسكندرية، بورسعيد) طبقاً للخطة الموضوعه والجدول التالي يوضح ذلك:-

م	نوع التقرير	المحافظة	عدد عينات السيب النهائى	تاريخ الاصدار
١	مطابقه مياه الصرف الصحى	المنيا	٩	يناير ٢٠١٧
٢	مطابقه مياه الصرف الصحى	البحيرة	١٩	يناير ٢٠١٧
٣	مطابقه مياه الصرف الصحى	الشرقية	١٦	مارس ٢٠١٧
٤	مطابقه مياه الصرف الصحى	الدقهلية	٤٤	مارس ٢٠١٧
٥	مطابقه مياه الصرف الصحى	الأقصر	٤	ابريل ٢٠١٧
٦	مطابقه مياه الصرف الصحى	الاسكندرية	١١	ابريل ٢٠١٧
٧	مطابقه مياه الصرف الصحى	بورسعيد	٥	يونيو ٢٠١٧

التوصيات التى وردت بتقارير الجهاز

• قيام شركات مياه الشرب والصرف الصحى بالتأكد على مراجعة صرف المنشآت التجارية والصناعية على شبكة الصرف الصحى العامة ومطابقتها للمعايير الواجب توافرها طبقاً لما ورد بالمادة (١٤) من القرار الوزاري رقم (٤٤) لسنة ٢٠٠٠ والذي ينظم المعايير والمواصفات الواجب توافرها في المخلفات السائلة التي يرخص بصرفها علي شبكات الصرف الصحي العامة.

• رفع كفاءة تشغيل محطات الصرف الصحى الغير مطابقة طبقاً لما ورد بدليل تشغيل المحطة مع مراعاة ما ورد بالكود المصري للتشغيل والصيانة نظراً لارتفاع تركيزات الأكسجين الكيميائي المستهلك، الأكسجين الحيوى الممتص، المواد الصلبة الذائبة الكلية، المواد العالقة الكلية، الأمونيا، العد الاحتمالى للمجموعة القولونية ونقص الأكسجين الذائب.

ونظرا لدور الجهاز فيما يتعلق بمراقبه مياه الصرف الصحى على مستوى الجمهورية ومنها الشركات الخاصة وايضاً بنظام (PPP) مشاركة القطاع العام والخاص فقد تم تجميع عينات مياه الصرف الصحى من محطه اوراسكواليا (بنظام مشارك القطاع العام والخاص) وإصدار تقارير ربع سنوية وإرسالها الى هيئة المجتمعات العمرانية.

وفى هذا الاطار فقد قام الجهاز فى الفترة من يوليو ٢٠١٦ حتى يونيو ٢٠١٧ بإصدار عدد (٤) تقارير ربع سنوية عن كفاءة معالجة مياه الصرف الصحى بمحطة القاهرة الجديدة (أورسكواليا) والجدول التالي يوضح ذلك:-

م	نوع التقرير	المحافظة	عدد العينات	تاريخ الاصدار
١	تقرير ربع سنوى عن مطابقة مياه الصرف الصحى عن أشهر ٤-٥-٦/ ٢٠١٦	القاهرة (اورسكواليا)	٦	يوليو ٢٠١٦
٢	تقرير ربع سنوى عن مطابقة مياه الصرف الصحى عن أشهر ٧-٨-٩ / ٢٠١٦	القاهرة (اورسكواليا)	٦	أكتوبر ٢٠١٦
٣	تقرير ربع سنوى عن مطابقة مياه الصرف الصحى عن أشهر ١٠-١١-١٢ / ٢٠١٧	القاهرة (اورسكواليا)	٦	ديسمبر ٢٠١٦
٤	تقرير ربع سنوى عن مطابقة مياه الصرف الصحى عن أشهر ١-٢-٣ / ٢٠١٧	القاهرة (اورسكواليا)	٦	مارس ٢٠١٧

التوصيات التى وردت بتقارير الجهاز:

- التأكيد على قيام الجهة المختصة بتشغيل محطة الصرف الصحى بالقاهرة الجديدة 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.

منهجية الجهاز

- قام الجهاز بوضع آلية جديدة لقيام فرق العمل التخصصية في المجالات الفنية بزيارات ميدانية للشركات التابعة خلال العام المالى ٢٠١٧/٢٠١٦ لمراجعة المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات من الناحية الفنية.
- تهدف عملية مراجعة معامل مياه الشرب إلى التأكد من تطبيق المعايير المحلية والدولية المعتمدة لضمان إتباع إجراءات التشغيل القياسية فى المعامل.
- كما تهدف عملية مراجعة تنقية مياه الشرب إلى التأكد من توافر خطة سلامة ومأمونية مياه الشرب – التأكد من إجراء إختبارات تحديد الجرعات مثل الكلور والشبه – إختبارات تقييم كفاءة مراحل التنقية – توافر خطط صيانة ومعايرة مراحل التنقية داخل المحطة.
- كما تهدف عملية مراجعة مراكز تشغيل الشبكات إلى التأكد من وجود إجراءات تضمن سلامة الخزان داخليا وخارجيا – وجود برنامج منتظم لصيانة وغسيل وتنظيف الخزانات والشبكات وخطط عمليات الإحلال والتجديد – وجود متابعة منتظمة للضغط داخل الشبكات.
- بالنسبة لمراجعة تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات فقد قام الجهاز خلال الفترة من يوليو ٢٠١٦ حتى يونيو ٢٠١٧ بإصدار عدد (٥) تقارير عن تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات بمحافظة (الدقهلية، المنيا، الأقصر، مدن القناة، الأسكندرية) طبقاً للجدول التالي:-

م	المحافظة	نوع التقرير	تاريخ الإصدار
١	الدقهلية	مراجعة ميدانية لتشغيل بعض المعامل والمحطات والشبكات	أغسطس ٢٠١٦
٢	المنيا	مراجعة ميدانية لتشغيل بعض المعامل والمحطات والشبكات	نوفمبر ٢٠١٦
٣	الأقصر	مراجعة ميدانية لتشغيل بعض المعامل والمحطات والشبكات	فبراير ٢٠١٧
٤	مدن القناة	مراجعة ميدانية لتشغيل بعض المعامل والمحطات والشبكات	مارس ٢٠١٧
٥	الأسكندرية	مراجعة ميدانية لتشغيل بعض المعامل والمحطات والشبكات	يونيو ٢٠١٧

أهم التوصيات التى جاءت بالتقارير:

بالنسبة للمعمل المركزى:

- ضرورة الالتزام بتوثيق جميع البيانات الضرورية لتسلسل حياة العينات ومراجعة الاسس والمعايير التى 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 والكيموايات الصالحة للاستخدام اللازمة ليتمكن المعمل من القيام بتحليل جميع المؤشرات الواردة في المواصفة القياسية المصرية.
- العمل على زيادة التواصل مع مسئولى التشغيل بالمحطات باطلاعهم على نتائج التحاليل بشكل فوري بقدر الامكان.
- ضرورة وجود خطة لتدريب ورفع كفاءة العاملين بالمعمل المركزى.
- ضرورة مشاركة المعمل في أنشطة مراقبة الجودة الخارجية وأن يتم تسجيل نتائج المشاركة والتعليق عليها وعمل الاجراءات التصحيحية عند اللزوم.
- ضرورة وجود أجهزة مناسبة بالمعمل طبقاً للطرق المستخدمة في تحليل العينات.
- ضرورة وجود سجل حالة (Logbook) لكل جهاز موضح به كافة التفاصيل.
- ضرورة قيام المشرفون بمتابعة أداء القائمين علي التحاليل طبقاً لخطة زمنية ودورية ثابتة.
- ضرورة وجود خطة للصيانة الوقائية وخطة معايرة لأجهزة المعمل.
- ضرورة وجود عدد مناسب من العاملين المؤهلين ذوى الخبرة في تحاليل الكيمياء العضوية والبكتريولوجية.
- ضرورة وجود خطة لفحص البيئات والمستنبتات والكيموايات محدد بها مؤشرات القبول او الرفض.

بالنسبة لمعامل المحطات:

- ضرورة تعديل خطط تجميع العينات والالتزام بالمؤشرات التشغيلية التى يتم تحليلها فى مراحل التقنية ومطابقة ما يتم تنفيذه فى الخطط ووضع الاسس والمعايير العلمية الصحيحة التى يبنى عليها تجميع العينات من الشبكات.
- ضرورة وجود رسوم بيانية أو خرائط GIS توضح أماكن المواسير الرئيسية وخزانات الخدمة ومحطات الرفع والمحابس الرئيسية بالشبكة وتوضح ما إذا كانت هذه المحابس مفتوحة أم مغلقة.
- ضرورة تسجيل تفاصيل العينات بشكل صحيح علي الملصق وفي سجل القائم علي تجميع العينات.
- ضرورة توفير الأعداد المناسبة في جميع التخصصات المطلوبة (كيمياء - ميكروبيولوجي - بيولوجي) في كل معمل محطة بما يتناسب مع حجم العمل وتنوعه.
- ضرورة قيام المشرف بالتحقق من صحة النتائج بطريقة علمية صحيحة باستخدام طرق مختلفة واحصائية لتحقيق هذا التحقق قبل إصدارها في تقارير.
- ضرورة وجود خطة واضحة وشاملة لكل التحاليل لمتابعة أداء السادة القائمين على التحاليل والالتزام بتنفيذها، ومشاركة جميع المعامل الفرعية مع المعمل المركزى في مراقبة الجودة الخارجية.
- ضرورة تنفيذ خطط التدريب الخاصة بالعاملين بكل معمل فرعي على حدة تشمل الاشخاص والدورات والاماكن والفترات الزمنية اللازمة للتدريب.
- ضرورة تطبيق بعض إجراءات مراقبة الجودة التحليلية.
- ضرورة توفير الكيموايات 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.
- ضرورة تطبيق معايير الأيزو ١٧٠٢٥ او بعضها على الاقل.
- ضرورة وجود أجهزة مناسبة بالمعمل تغطى الطرق المستخدمة في تحليل العينات.
- ضرورة تحديد شخص مسئول عن مراقبة الجودة.

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 خطة متابعة مكتوبة حول مصدر المياه (المآخذ) متعلقة بالمخاطر وتشغيل المحطة.
- 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 أنه في الحدود المسموح بها.
- ضرورة وجود خطط مكتوبة لغسيل وصيانة المرشحات والمروقات التي يتم تنفيذها وتفعيل برنامج الماستر في المحطات.
- ضرورة تدريب القائمين على تشغيل العمليات وأن يكون هذا التدريب داخلياً ويتم تسجيل هذا التدريب وأن يتم إبرازه عند الطلب.

تشغيل الشبكات:

- ضرورة تفعيل التنسيق بين إدارات فروع الشبكات والإدارة الرئيسية والإدارات ذات الصلة بالشركة لأمدادهم 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 الالتزام بتنفيذ خطط التدريب وإبراز ما يثبت ذلك (سجل التدريب - صور من الشهادات) على أن تكون متاحة في الفرع.

المحور الثالث: المعايير الميدانية للشكاوى

منهجية الجهاز

- يقوم الجهاز بالنزول الى مواقع الشكاوى بناءً على الشكاوى التي ترد للجهاز من مكتب السيد الدكتور/ وزير الاسكان والمرافق والمجمعات العمرانية وأيضا 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 للمعايير الميدانية فقد قام الجهاز خلال الفترة من يوليو ٢٠١٦ حتى يونيو ٢٠١٧ بإصدار عدد (٧) تقارير عن شكاوى جودة مياه الشرب طبقا للجدول التالي:-

م	المحافظة	نوع التقرير	عدد العينات	تاريخ الإصدار
١	الاسماعيلية	شكاوى جودة المياه بسرابيوم	٤	يوليو ٢٠١٦
٢	القليوبية	شكاوى جودة المياه بشبرا الخيمة بام بيومى	٨	يوليو ٢٠١٦
٣	أسوان	شكاوى جودة المياه بأبار الشلال	١٢	أغسطس ٢٠١٦
٤	الدقهلية	شكاوى جودة الابار الجوفية بأجا	٩	أغسطس ٢٠١٦
٥	البحر الاحمر	شكاوى جودة المياه بشلاتين	٧	أكتوبر ٢٠١٦
٦	الاقصر	شكاوى جودة مياه إسنا	١٠	ديسمبر ٢٠١٦
٧	البحر الأحمر	شكاوى جودة مياه شلاتين	١٠	فبراير ٢٠١٧

التوصيات التي وردت بتقارير الجهاز

- ضرورة إدراج القرى الغير مخدمه بمشروعات الصرف الصحي في خطة مد خدمات شبكات الصرف الصحي وذلك لتجنب تواجد أي مصدر يهدد بثلوث مصادر مياه الشرب وشبكات مياه الشرب.
- مراجعة الاشتراطات الصحية لحرم الآبار بغرض توفير حرم آمن للآبار لمنع تلوث المصدر من مياه الصرف للكتلة السكنية المحيطة.
- التأكيد على زيادة دورية غسيل الشبكات شهريا بتواجد مندوب الصحة والمحليات وإيجاد حلول لصرف مياه الغسيل وخصوصاً لأطراف الشبكات التي لا يوجد لها صرف حتى يتسنى للقائمين على غسيل الشبكات غسيل كل أطراف الشبكات بكفاءة.
- التأكيد على فحص حالة الشبكة وتحديد المناطق ذات الأولوية والأكثر تعرضا للكسور أو الانفجارات وإدراجها في الخطة العاجلة للإحلال والتجديد بشركة المياه بعد توفير الإعتمادات اللازمة.
- يوصي الجهاز بوضع خطة لتشغيل آبار المياه الصالحة من حيث الاشتراطات الصحية أو مطابقة معايير المصدر من خلال برنامج تشغيلي وقيام الشركة القابضة وشركات مياه الشرب والصرف الصحي بتقديم الدراسة الفنية والمالية مع دراسة تدبير الاعتمادات المالية والكوادر الفنية المدربة اللازمة لإعادة تشغيل هذه الآبار وذلك بهدف إستغلال المياه الجوفية ولزيادة كمية مياه الشرب المنتجة مع إمكانية خلط المياه الجوفية بالسطحية.
- ضرورة قيام الشركات التابعة بعمل خطة سلامة وأمنية المياه للآبار الغير مطابقة متضمنة تقرير معهد بحوث المياه الجوفية التابع لوزارة الري لبيان سلامة مياه المصدر وذلك للآبار التي لاتتوافر بها الاشتراطات الصحية وعرضها على الإدارة المركزية لشئون البيئة بوزارة الصحة والسكان لمراجعتها ومن ثم عرضها على اللجنة العليا للمياه لاعتمادها والبدء في تنفيذها.
- التأكيد على الشركة بالتعاون مع جمعيات حقوق الإنسان بالمنطقة للقيام بحملات توعية للمواطنين بخصوص الأمراض المتعلقة بمياه الشرب وكيفية تنقية مياه الشرب ومجهودات الشركة لتوفير مياه شرب آمنة للمواطنين





الباب الخامس حماية المستهلك



جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك

أولاً : مراجعة إدارات ومراكز خدمة العملاء

منهجية التقييم :

• يعتمد الجهاز في تقييمه لمكون خدمة العملاء على القياس الكمي والتحليل الوصفي لمدى توفر التجهيزات المؤسسية وقدرات الكوادر البشرية العاملة بالإدارات والأقسام والوحدات المختلفة، فضلاً عن جودة الخدمات الفعلية التي تقدمها هذه الإدارات والأقسام والوحدات، وذلك من خلال المشاهدات الميدانية لفريق العمل وقوائم المراجعة المعدة سلفاً، بالإضافة لتحليل مضمون الوثائق ذات الصلة والتي تم الحصول عليها خلال الزيارة الميدانية .

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

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

• قامت الإدارة العامة لحماية المستهلك خلال الفترة من يوليو ٢٠١٦ وحتى يونيو ٢٠١٧ بمراجعة إدارات ومراكز خدمة العملاء لعدد (٧) شركات على مستوى الجمهورية ضمن خطة الجهاز للعام المالي (٢٠١٧/٢٠١٦) وبيانها كما يلي:

م	الشركة	تاريخ إصدار التقرير	التقييم	الإجراءات التصحيحية
١	شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية	يوليو ٢٠١٦	٤٤,١ %	تم الرد
٢	شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالمنيا	سبتمبر ٢٠١٦	٤٣,٥٦ %	تم الرد
٣	شركة مياه الشرب بالقاهرة	ديسمبر ٢٠١٦	٨٢,٢ %	تم الرد
٤	شركة الصرف الصحي بالقاهرة	يناير ٢٠١٧	٦٤,٥٨ %	تم الرد
٥	شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالأقصر	فبراير ٢٠١٧	٢١,٧ %	تم الرد
٦	شركة مياه الشرب والصرف الصحي بمدن القناة	مارس ٢٠١٧	٢٢,٣٢ %	تم الرد
٧	شركة مياه الشرب بالإسكندرية	مايو ٢٠١٧	٧٣,٠٣ %	تم الرد

الإجراءات التصحيحية الواردة بالتقارير:

- تطوير وتفعيل هيكل تنظيمي متكامل يضم مكون خدمة العملاء بالشركة بشكل مستقل.
- إنشاء آلية مستديمة للتواصل مع المجتمع المدني ومكونات المجتمع المحلي ذات الصلة.
- وضع المقاييس والمعايير التي تمكن الشركة من قياس وتقييم مدى رضا العملاء.
- سرعة الإنهاء من إنشاء العدد الكافي من مراكز الخدمة الفرعية تكون متكافئة مع عدد السكان والتوزيع الجغرافي والتقسيم الإداري لنطاق خدمة الشركة.
- تطوير التنسيق الداخلي والهوية الموحدة بمراكز الخدمة وتوفير الإعتمادات المالية اللازمة.
- تطوير نظام الخط الساخن وربطه بطريقة فعالة بالإدارات والأنظمة الأخرى ذات الصلة.
- تطوير نظام لتفعيل وحصر مطالبات وشكاوى العملاء من كافة مصادرها.
- تطوير أدلة العمل وإجراءات التشغيل والاهتمام بقياس الفترات الزمنية الفعلية التي يستغرقها أداء الخدمات المختلفة للمستفيدين أو حل شكاوهم .

الإجراءات التي قام بها الجهاز:

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

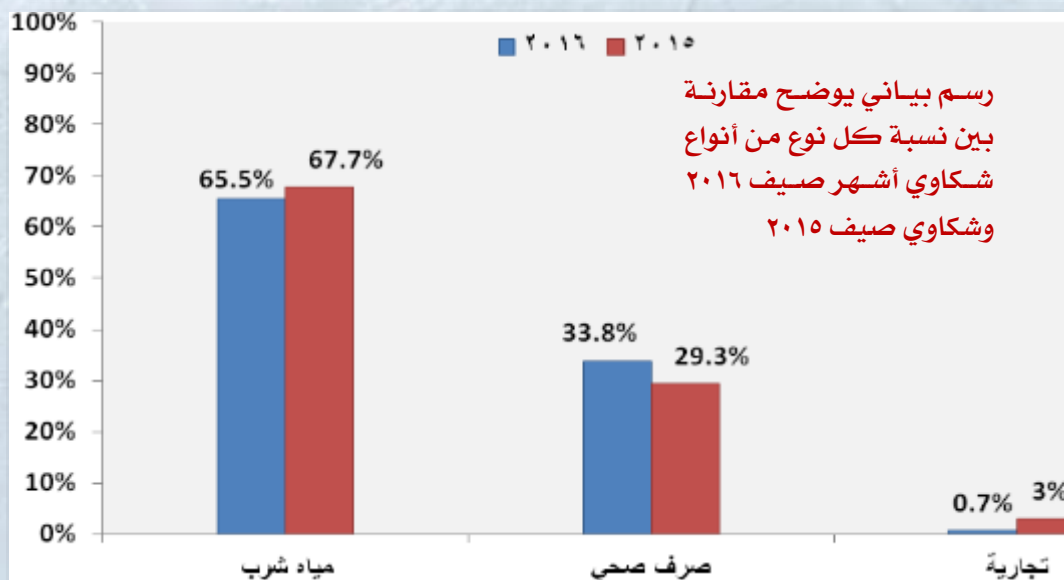
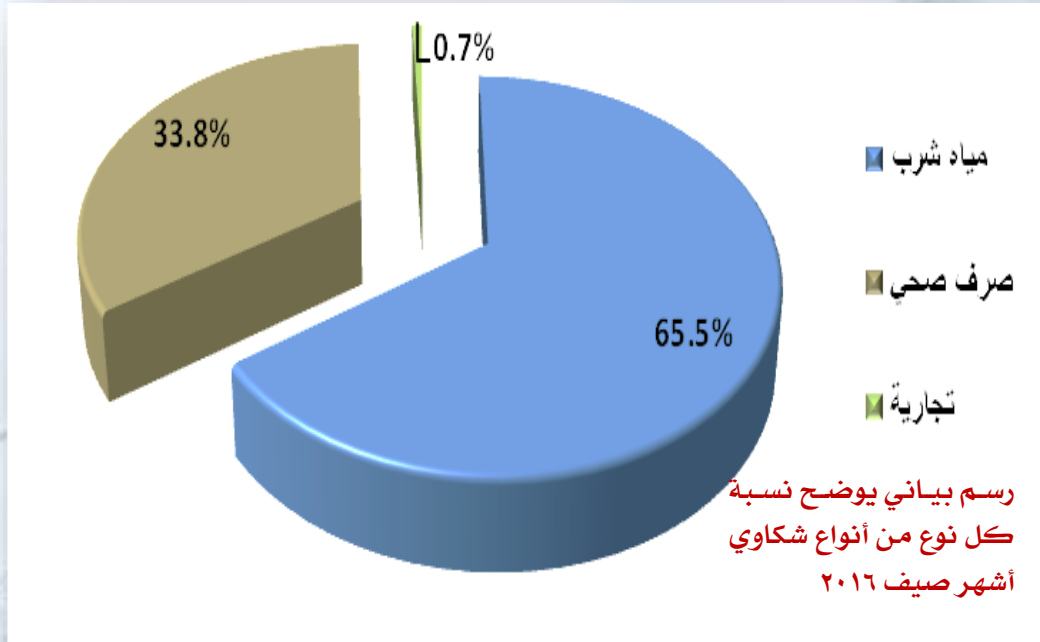
ثانياً: تقرير شكاوى صيف ٢٠١٦

- فى إطار إهتمام الدولة الكبير والمتزايد بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي وطرحه علي أجندة أولوياتها ، لذا فإن أجهزتها المختلفة تضع قضايا القطاع محل إهتمامها في سبيل التأكد من وصول هذه الخدمات للمستهلكين بالجودة والكفاءة المطلوبة طبقاً للمواصفات القياسية المصرية والتشريعات والمعايير المطبقة في هذا الشأن.
- وفى إطار دور الجهاز في التأكد من ومتابعة توافر خدمات مياه الشرب والصرف الصحي علي مستوي الجمهورية بالجودة المطلوبة والكفاءة المرجوة ، ونظراً للأهمية البالغة التي يوليها الجهاز للمستهلك ومقدمي الخدمات بإعتبارهما الأساس والمحرك لأي إجراءات يتم إتخاذها لتنمية هذا القطاع الحيوي الهام ، فقد قام الجهاز بعمل حصر وتحليل لشكاوى صيف ٢٠١٦ خلال أشهر (مايو ، يونيو ، يوليو ، أغسطس ، سبتمبر) والواردة من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بسبب التأثير المباشر لتلك الأشهر خلال فترة الصيف على مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين وقد لوحظ هذا التأثير بمختلف المحافظات بالتقارير السابقة عن أعوام ٢٠١٢ ، ٢٠١٣ ، ٢٠١٤ ، ٢٠١٥ من خلال إرتفاع أعداد الشكاوى الواردة للشركات والتي عانت منها المحافظات ، وذلك من أجل الوقوف على أسباب هذه الشكاوى والعمل على تلافى مثل هذه الشكاوى الصيف المقبل ، كما تجدر الإشارة إلي أنه تم بناء هذا التقرير بناءً علي البيانات الفنية فقط والواردة من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي لمساسها المباشر بالمواطنين وهي الشكاوى الخاصة بـ (إنقطاع مياه - ضعف مياه - كسور مياه - جودة مياه - الصرف الصحي - التجارية) وتم إستبعاد الإستفسارات والشكاوى الأخرى لبعدها عن الجانب الفني.
- وفى إطار العمل على تلافى تكرار مثل هذه الشكاوى خلال الصيف القادم فقد قام الجهاز بإصدار التقرير الخامس عن شكاوى أشهر الصيف يتضمن تحليل لبيانات شكاوى صيف ٢٠١٦ لمعرفة مدى تأثيرها على المواطنين وعلى الخدمة المقدمة لهم وسيقوم الجهاز بإرسالها إلى الشركة القابضة والشركات التابعة لمعرفة ما تم بخصوص تلك الشكاوى والإجراءات التي تم إتخاذها من جانب كل شركة على حدة من أجل تلافى مثل هذه الشكاوى مستقبلاً.



١- إجمالي شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦

• ورد لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي خلال أشهر صيف ٢٠١٦ عدد شكاوي بلغ ٤٠٧,٦٣٠ شكاوي لعدد (٢٥) شركة مياه شرب وصرف صحي، تم تقسيم الشكاوي بناءً على البيانات الفنية فقط الواردة من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي لمساسها المباشر بالمواطنين وهي الشكاوي الخاصة بـ (شكاوي مياه الشرب - شكاوي الصرف الصحي - الشكاوي التجارية) هذا وقد بلغ عدد شكاوي مياه الشرب خلال أشهر صيف ٢٠١٦ عدد ٢٦٦,٨٨٢ شكاوي بنسبة ٦٥,٥٪ من إجمالي الشكاوي البالغ ٤٠٧,٦٣٠ شكاوي، وبلغ عدد شكاوي الصرف الصحي ١٣٧,٩٣٥ شكاوي بنسبة ٣٣,٨٪، فيما بلغ عدد الشكاوي التجارية ٢,٨١٣ شكاوي بنسبة ٠,٧٪ من إجمالي شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦.

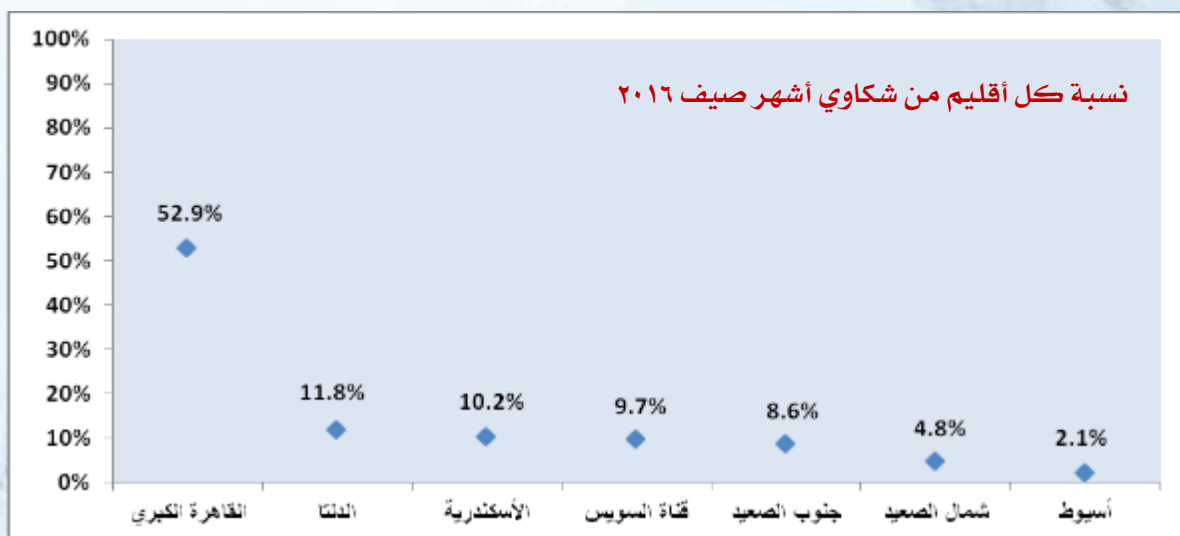


٢- شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ موزعة علي أقاليم الجمهورية السبع

• جاءت شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ موزعة علي عدد (٢٥) شركة مياه شرب وصرف صحي جميعها موزعة علي أقاليم الجمهورية السبع ، بلغ إجمالي الشكاوي عدد ٤٠٧,٦٣٠ شكوي ، جاءت أعلى نسبة من الشكاوي خاصة بأقليم القاهرة الكبرى حيث بلغت عدد شكاوي ٢١٥,٥٧٢ شكوي بنسبة ٥٢,٩% ، يليه إقليم الدلتا بعدد شكاوي ٤٨,٠٦٥ شكوي بنسبة ١١,٨% ، فيما جاءت أقل الشكاوي خاصة بأقليم أسيوط بعدد ٨,٦٦٢ شكوي بنسبة ٢,١% من إجمالي شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ موزعة علي أقاليم الجمهورية.

جدول يوضح نسبة كل إقليم من شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦

الأقاليم	القاهرة الكبرى	الدلتا	الأسكندرية	قناة السويس	جنوب الصعيد	شمال الصعيد	أسيوط
نسبة الشكاوي	٥٢,٩%	١١,٨%	١٠,٢%	٩,٧%	٨,٦%	٤,٨%	٢,١%

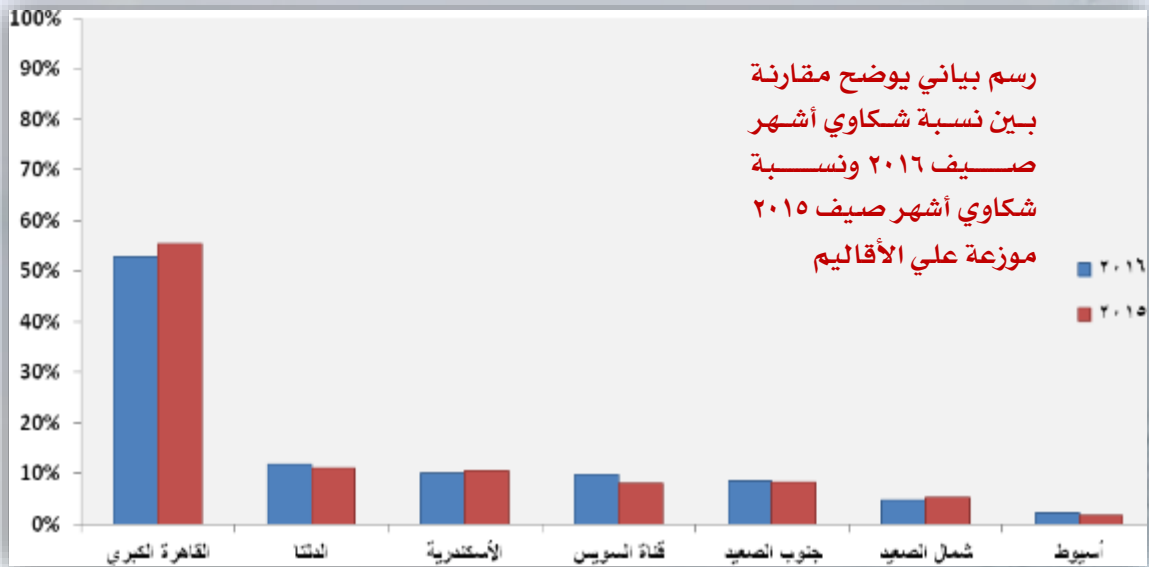


٢-١ مقارنة بين شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ وصيف ٢٠١٥ موزعة علي الأقاليم

• اختلفت نسب شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ عن شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥ من حيث عدد ونسبة كل إقليم من هذه الشكاوي، حيث تناقصت نسبة شكاوي إقليم القاهرة الكبرى لتصبح ٥٢,٩% خلال عام ٢٠١٦ بعد أن كانت ٥٥,٤% خلال عام ٢٠١٥، كما تناقصت أيضاً نسبة شكاوي إقليم الأسكندرية لتصبح ١٠,٢% بعد أن كانت ١١,٦%، بينما تزايدت نسبة شكاوي إقليم الدلتا لتصبح ١١,٨% بعد أن كانت ١١,١%، وأيضاً تزايدت نسبة شكاوي إقليم قناة السويس لتصبح ٩,٧% خلال عام ٢٠١٦ بعد أن كانت ٧,٩% خلال عام ٢٠١٥.

جدول يوضح مقارنة نسبة شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ بنسبة شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥ موزعة علي الأقاليم

الأقاليم	القاهرة الكبرى	الدلتا	الأسكندرية	قناة السويس	جنوب الصعيد	شمال الصعيد	أسيوط
نسبة الشكاوي عام ٢٠١٦	٥٢,٩%	١١,٨%	١٠,٢%	٩,٧%	٨,٦%	٤,٨%	٢,١%
نسبة الشكاوي عام ٢٠١٥	٥٥,٤%	١١,١%	١٠,٦%	٧,٩%	٨,٢%	٥,٢%	١,٧%



٣- إجمالى شكاوى أشهر صيف ٢٠١٦ موزعة علي الشركات

- قام الجهاز بعمل حصر لشكاوى فترة الصيف ٢٠١٦ والمتمثلة فى أشهر (مايو ، يونيو ، يوليو ، أغسطس ، سبتمبر) بسبب معاناة محافظات الجمهورية خلال تلك الفترة بالعديد من المشاكل من أجل تحليل بيانات تلك الشكاوى والعمل على تلافى حدوث مثل تلك الشكاوى مرة أخرى، هذا وقد بلغ إجمالى الشكاوى الواردة للشركات خلال تلك الفترة عدد ٤٠٧,٦٣٠ شكوى موزعة علي عدد (٢٥) شركة مياه شرب وصرف صحي.
- جاءت شركة مياه الشرب بالقاهرة الأعلى من حيث عدد الشكاوى حيث ورد لها عدد ١٠٨,٤٨٥ شكوى بنسبة ٢٦,٦% من إجمالى شكاوى الجمهورية، يليها شركة الجيزة بعدد ٥٨,٣١٨ شكوى بنسبة ١٤,٣% من إجمالى الشكاوى، فيما جاءت أقل الشركات من حيث عدد الشكاوى شركة شمال وجنوب سيناء بعدد ١,٦٧١ شكوى بنسبة ٠,٤١%، ثم شركة الأقصر بعدد ١,٧٣٣ شكوي بنسبة ٠,٤٣% من إجمالى نسبة الشكاوى خلال فترة صيف ٢٠١٦.
- جاءت أهم الشكاوي الخاصة بمياه الشرب هي شكاوي (الإنقطاع ، الكسور ، الجودة ، الضعف) بالإضافة إلى شكاوي الصرف الصحي والشكاوي التجارية.



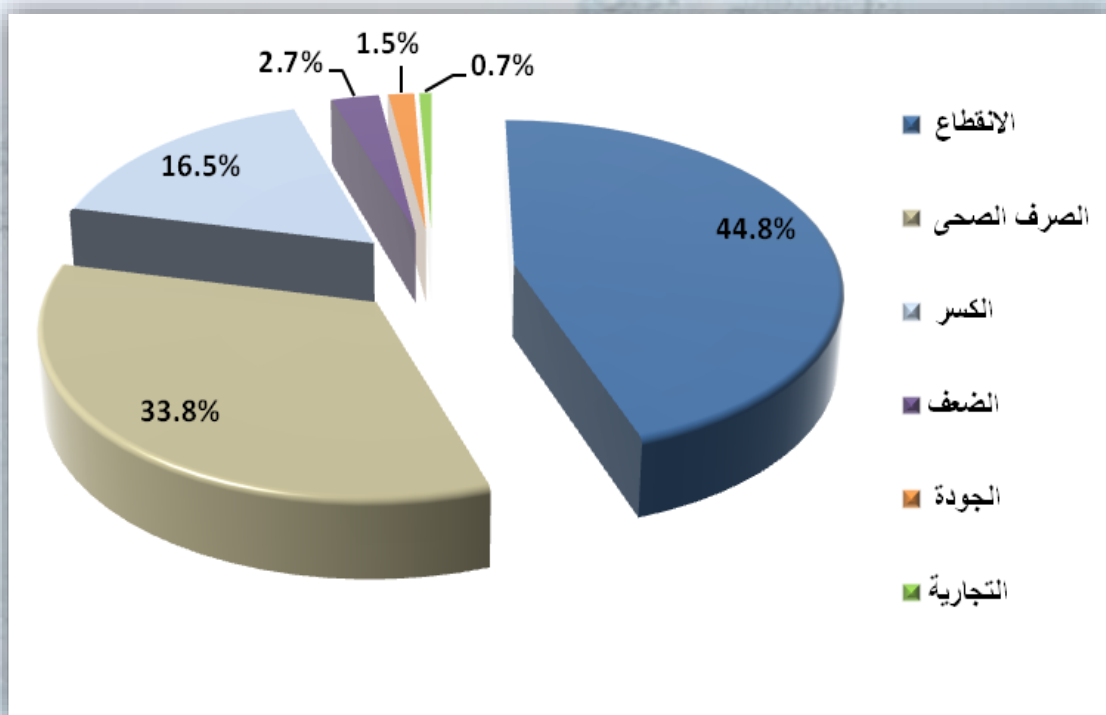
٤- تصنيف شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ من حيث النوع

- جاءت شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ ما بين شكاوي (مياه شرب - صرف صحي - تجارية) مصنفة جميعها إلى عدد ٦ تصنيفات (إنقطاع مياه - ضعف مياه - كسر مياه - جودة مياه - صرف صحي - تجارية)، حيث جاءت شكاوي مياه الشرب خاصة بـ (إنقطاع مياه - ضعف مياه - كسر مياه - جودة مياه) وشكاوي الصرف الصحي خاصة بالطفوحات، فيما جاءت الشكاوي التجارية خاصة بالفواتير والعدادات.
- جاءت أعلى نسبة من شكاوي النوع خلال أشهر صيف ٢٠١٦ هي شكاوي إنقطاع المياه بعدد ١٨٢,٦٨٥ شكوي بنسبة ٤٤,٨٪، يليها شكاوي الصرف الصحي بعدد ١٣٧,٩٣٥ شكوي بنسبة ٣٣,٨٪، فيما جاءت الشكاوي التجارية أقل نسبة شكاوي بعدد ٢,٨١٣ بنسبة ٠,٧٪ من إجمالي شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦.

جدول يوضح نسبة كل نوع من أنواع شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦

نوع الشكوي	إنقطاع المياه	صرف صحي	كسر مياه	ضعف مياه	جودة مياه	التجارية
نسبة كل نوع	٤٤,٨%	٣٣,٨%	١٦,٥%	٢,٧%	١,٥%	٠,٧%

رسم بياني يوضح نسبة كل نوع من أنواع شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦

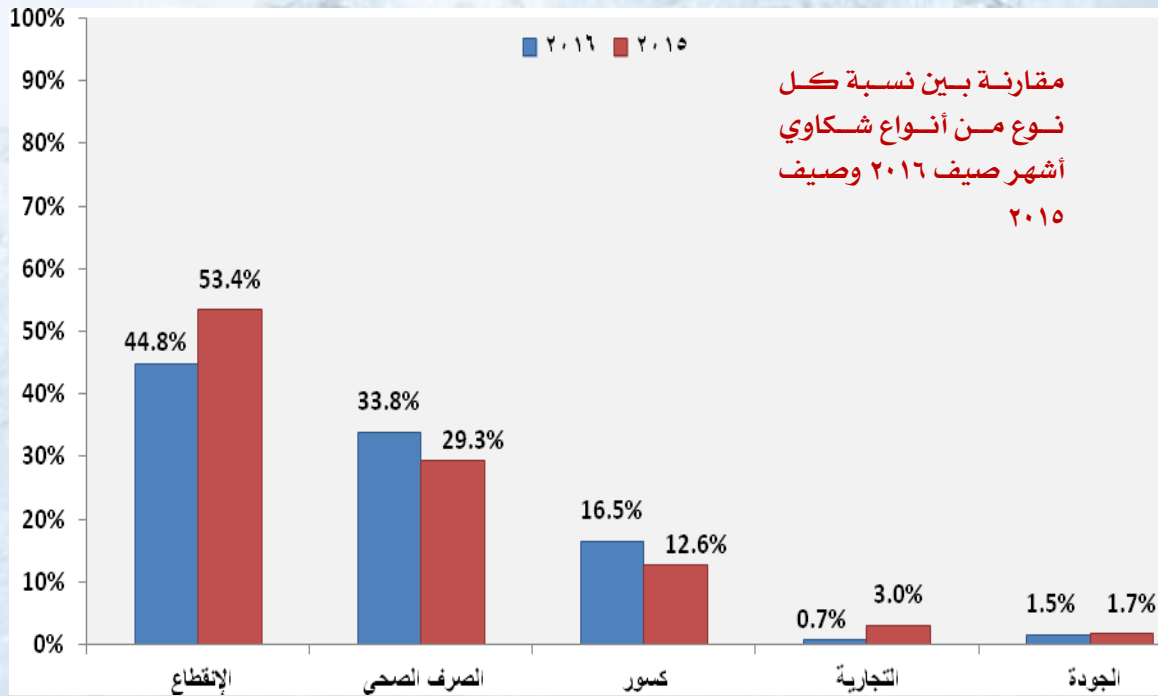


٤-١ مقارنة بين شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ وصيف ٢٠١٥ من حيث النوع

• اختلفت نسب شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ عن نسب شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥ سواء بالزيادة أو النقصان حيث تزايدت نسبة شكاوي الصرف الصحي خلال عام ٢٠١٦ لتصبح ٣٣,٨٪ بعد أن كانت ٢٩,٣٪ خلال عام ٢٠١٥، كما تزايدت أيضاً نسبة شكاوي كسور المياه لتصبح ١٦,٥٪ خلال ٢٠١٦ بعد أن كانت ١٢,٦٪ خلال ٢٠١٥، بينما تناقصت نسبة شكاوي إنقطاع المياه لتصبح ٤٤,٨٪ خلال ٢٠١٦ بعد أن كانت ٥٣,٤٪ خلال ٢٠١٥، وتناقصت نسبة شكاوي جودة المياه لتصبح ١,٥٪ خلال ٢٠١٦ بعد أن كانت ٣٪ خلال ٢٠١٥، كما تناقصت أيضاً نسبة الشكاوي التجارية لتصبح ٠,٧٪ خلال ٢٠١٦ بعد أن كانت ١,٧٪ خلال ٢٠١٥، وتم إستبعاد شكاوي ضعف المياه من المقارنة حيث لم يرد للجهاز عنها أي بيانات خلال شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥.

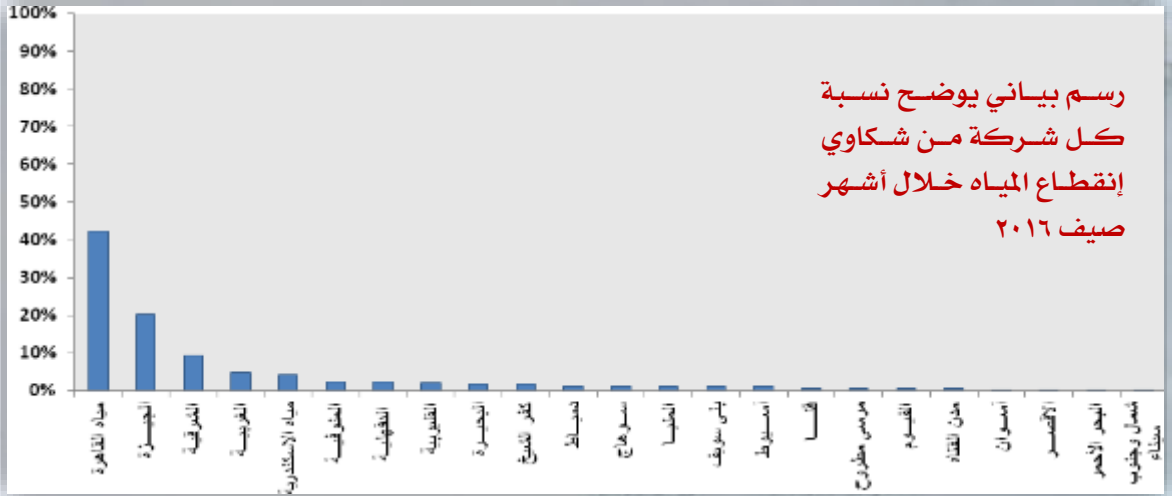
جدول يوضح مقارنة بين نسبة كل نوع من أنواع شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ وصيف ٢٠١٥

نوع الشكاوي	إنقطاع المياه	صرف صحي	كسور مياه	جودة مياه	التجارية
النسبة ٢٠١٦	٤٤,٨%	٣٣,٨%	١٦,٥%	١,٥%	٠,٧%
النسبة ٢٠١٥	٥٣,٤%	٢٩,٣%	١٢,٦%	٣%	١,٧%



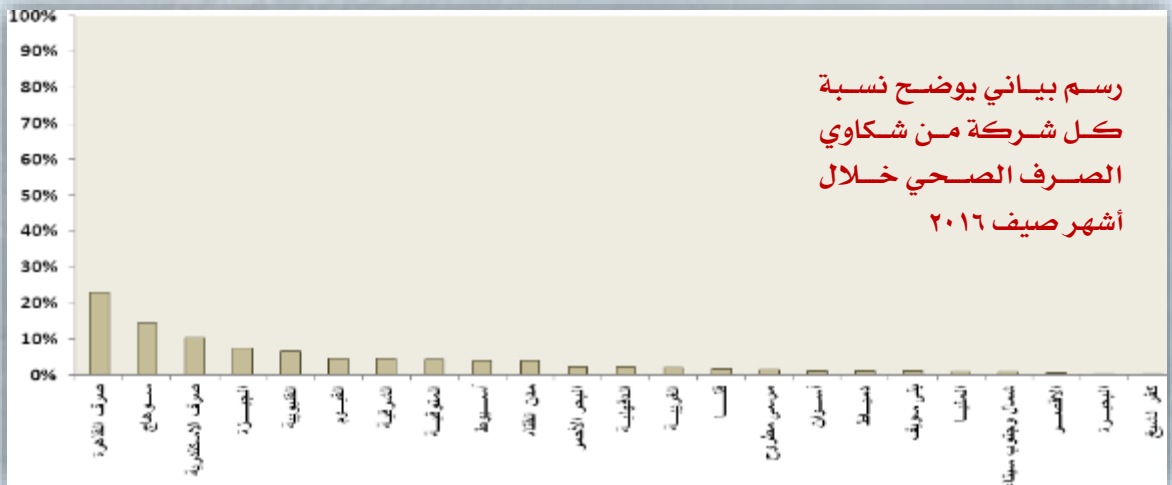
٢-٤ شكاوي إنقطاع مياه الشرب

جاءت شكاوي إنقطاع مياه الشرب بالمرتبة الأولى حيث سجلت أعلى نسبة من نسب شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦ من حيث النوع، حيث بلغت شكاوي الإنقطاع عدد ١٨٢,٦٨٥ شكوي بنسبة ٤٤,٨% من إجمالي شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦، جاءت أعلى نسبة من شكاوي إنقطاع المياه لشركة مياه الشرب بالقاهرة بنسبة ٤٢,٢%، يليها شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة بنسبة ٢٠,٢%، فيما جاءت أقل الشركات من حيث شكاوي الإنقطاع هي شركة مياه الشرب والصرف الصحي بسياء بنسبة ٠,١%.



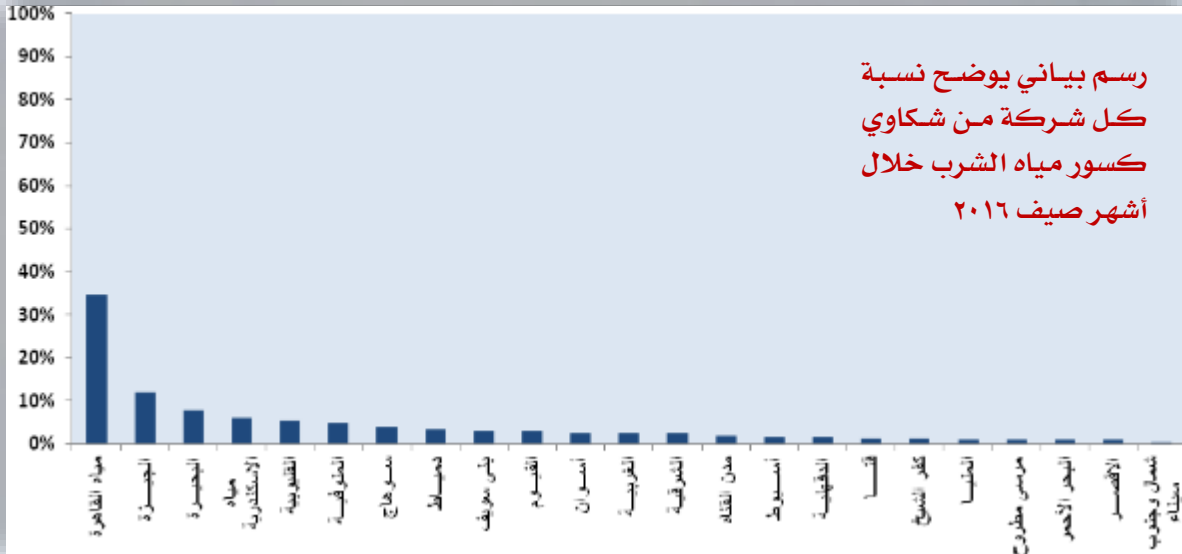
٣-٤ شكاوي الصرف الصحي

جاءت شكاوي الصرف الصحي بالمرتبة الثانية من شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦، حيث بلغت شكاوي الصرف الصحي عدد ١٣٧,٩٣٥ شكوي بنسبة ٣٣,٨% من إجمالي شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦، وجاءت جميعها مصنفة إلي شكاوي الطفوحات فقط حيث أن هذه هي أكثر الشكاوي التي إستقبلتها الشركات خلال أشهر صيف ٢٠١٦، أعلى نسبة من شكاوي الصرف الصحي جاء لشركة الصرف الصحي بالقاهرة بنسبة ٢٣%، يليها شركة مياه الشرب والصرف الصحي بسوهاج بنسبة ١٤,٤%، فيما جاءت أقل الشركات من حيث شكاوي الصرف الصحي هي شركة مياه الشرب والصرف الصحي بكفر الشيخ بنسبة ٠,٣%.



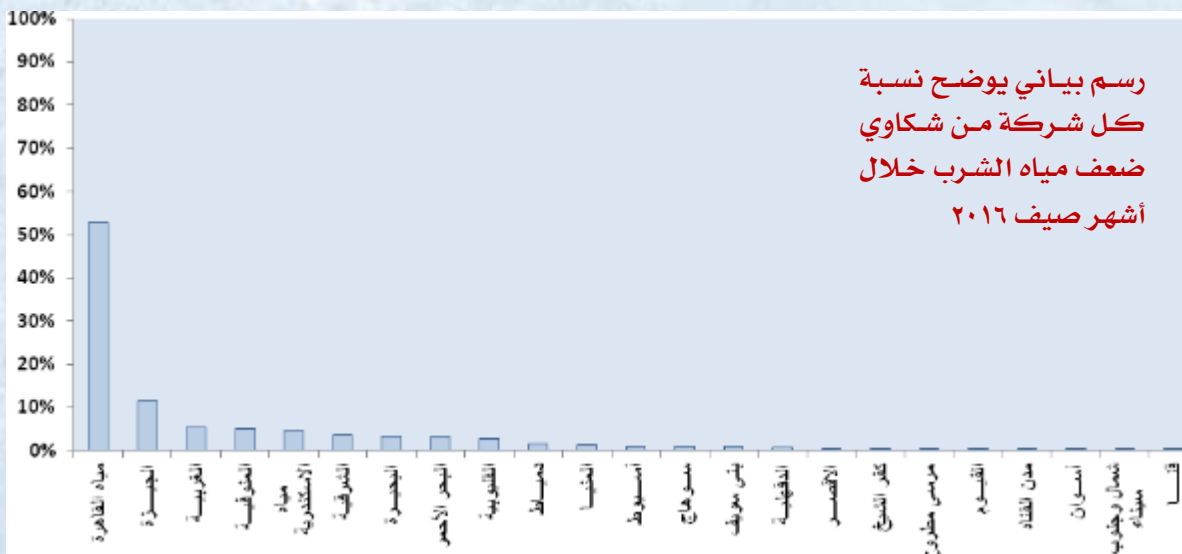
٤-٤ شكاوي كسور مياه الشرب

جاءت شكاوي كسور مياه الشرب بالمرتبة الثالثة من شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦، حيث بلغت شكاوي كسور المياه عدد ٦٧,٢١٢ شكوي بنسبة ١٦,٥٪ من إجمالي شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦، أعلى نسبة من شكاوي كسور مياه الشرب جاء لشركة مياه الشرب بالقاهرة بنسبة ٣٤,٦٪، يليها شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة بنسبة ١١,٨٪، فيما جاءت أقل الشركات من حيث شكاوي كسور المياه هي شركة مياه الشرب والصرف الصحي بسياء بنسبة ٠,٣٪.



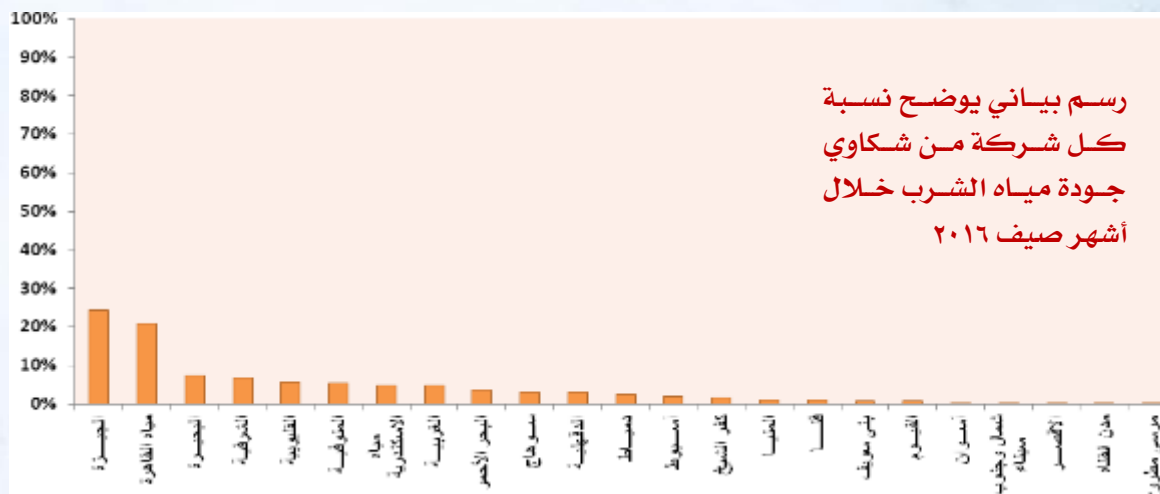
٤-٥ شكاوي ضعف مياه الشرب

جاءت شكاوي ضعف مياه الشرب بالمرتبة الرابعة من شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦، حيث بلغت شكاوي ضعف المياه عدد ١٠,٩٥٤ شكوي بنسبة ٢,٧٪ من إجمالي شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦، أعلى نسبة من شكاوي ضعف مياه الشرب جاء لشركة مياه الشرب بالقاهرة بنسبة ٥٢,٩٪، يليها شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة بنسبة ١١,٤٪، فيما جاءت أقل الشركات من حيث شكاوي ضعف المياه هي شركة مياه الشرب والصرف الصحي بقنا بنسبة ٠,٠٨٪.



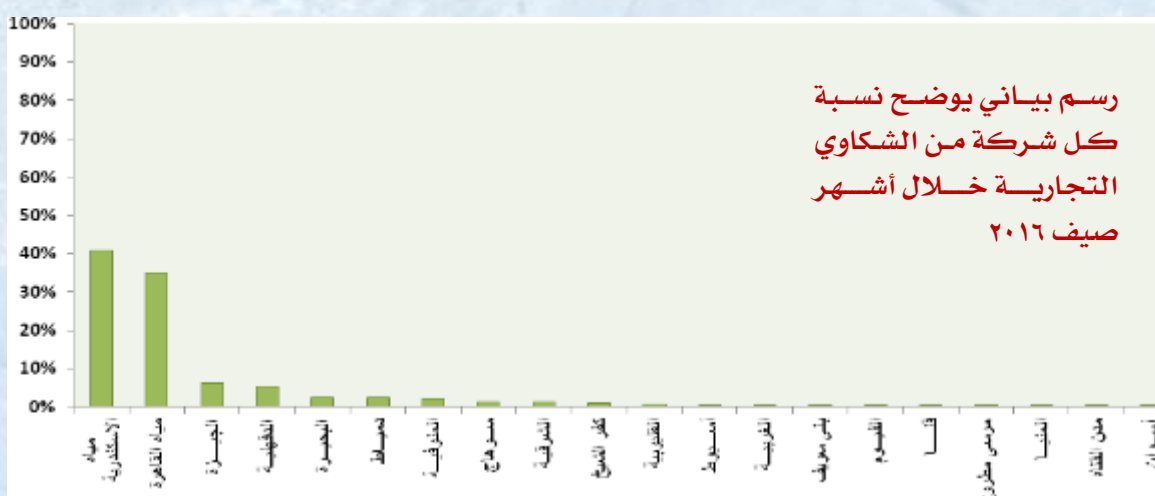
٤-٦ شكاوي جودة مياه الشرب

جاءت شكاوي جودة مياه الشرب بالمرتبة الخامسة من شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦، حيث بلغت شكاوي جودة المياه عدد ٦,٠٣١ شكوي بنسبة ١,٥٪ من إجمالي شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦، أعلى نسبة من شكاوي جودة مياه الشرب جاء لشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة بنسبة ٢٤,٣٪، يليها شركة مياه الشرب بالقاهرة بنسبة ٢٠,٩٪، فيما جاءت أقل الشركات من حيث شكاوي جودة المياه هي شركة مياه الشرب والصرف الصحي بمرسى مطروح بنسبة ٠,٧٪.



٤-٧ الشكاوى التجارية

جاءت الشكاوي التجارية بالمرتبة السادسة والأخيرة من شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦، حيث بلغت الشكاوي التجارية عدد ٢.٨١٣ شكوي بنسبة ٠,٧% من إجمالي شكاوي أشهر صيف ٢٠١٦، وجاءت جميعها خاصة بالمحاسبة سواء كانت شكاوي فواتير أو شكاوي عدادات، أعلى نسبة من الشكاوي التجارية جاء لشركة مياه الشرب بالأسكندرية بنسبة ٤٠,٨%، يليها شركة مياه الشرب بالقاهرة بنسبة ٣٥,٢%، فيما جاءت أقل الشركات من حيث الشكاوي التجارية هي شركة مياه الشرب والصرف الصحي بأسوان بنسبة ٠,٠٤%، هذا ولم يرد أي شكاوي تجارية لشركات مياه الشرب والصرف الصحي بمحافظة الأقصر – البحر الأحمر (سبنا) خلال أشهر صيف ٢٠١٦.



٥- التوصيات

١. موافاة الجهاز بنسبة ما تم حله لإجمالي عدد الشكاوي خلال أشهر صيف ٢٠١٦ (مايو ، يونيو ، يوليو ، أغسطس ، سبتمبر) كل شركة علي حدة.
٢. موافاة الجهاز بإجراءات وخطة كل شركة من أجل تلافي أو الحد من هذه المشكلات أو العمل علي تقليل معدل شكاوي المستهلكين خلال العام القادم لصيف ٢٠١٧ كل شركة علي حدة.
٣. موافاة الجهاز بالمتوسطات الزمنية لحل شكاوي المستهلكين خلال أشهر صيف ٢٠١٦ (مايو ، يونيو ، يوليو ، أغسطس ، سبتمبر) كل تصنيف علي حدة (جودة مياه الشرب ، إنقطاع الخدمة ، الكسور ، الضعف ، الصرف الصحي ، التجارية) كل شركة علي حدة.
٤. موافاة الجهاز بتوقيعات إنقطاع المياه (المخطط ، الغير مخطط) للعام المالي ٢٠١٦ / ٢٠١٧ وكذلك (المخطط) للعام المالي ٢٠١٧ / ٢٠١٨ بمجرد إتمامه ، مع توضيح مدي إلتزام الشركة بهذه التوقيعات كل شركة حدة.
٥. قيام كلاً من الخط الساخن ومراكز خدمة العملاء باستقبال ومتابعة كل أنواع شكاوي ومطالبات العملاء ، وإتخاذ كل الإجراءات اللازمة ، وإبلاغ العملاء بموقف الشكاوي والمطالبات الخاصة بهم (بمعني أن تكون إدارة خدمة العملاء هي الإدارة المنوط بها التعامل المباشر مع العملاء لتفعيل مركزية الشكاوي).
٦. قيام كل شركة علي حدة بتسجيل ما تم حله من إجمالي الشكاوي الواردة لها بصفة دورية (يومية ، أسبوعية ، شهرية ، ربع سنوية ...إلخ) لإيفاد الجهاز بنسبة ما تم حله من هذه المشكلات دورياً مع تحديد أسباب عدم حل باقي المشكلات.
٧. تطوير نظام لتفعيل وحصر مطالبات وشكاوي العملاء من كافة مصادرها.



جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك

