



جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك

Egyptian Water & Wasterwater Regulatory Agency



التقرير السنوي الثالث لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك ————— ٢٠١٠ / ٢٠٠٩ ———

التقرير السنوي الثالث

لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك
للعام ٢٠١٧ / ٢٠١٩

المحتويات

التقرير السنوى الثالث ٢٠١٠ / ٢٠٠٩

المحتويات

- كلمة السيد المهندس / وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية ورئيس مجلس إدارة الجهاز
- كلمة السيد المهندس / مساعد وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية والمدير التنفيذي للجهاز
- أعضاء مجلس الإدارة

الباب الأول : قطاع مياه الشرب والصرف الصحي

١٢	أولاً: نبذة تاريخية
١٢	ثانياً: الإصلاح المؤسسي
١٤	١- التغطية بخدمة مياه الشرب
١٥	٢- التغطية بخدمة الصرف الصحي
١٥	٣- مصادر التغذية بمياه الشرب
١٥	٤- متوسط نصيب الفرد من المياه المنتجة
١٧	٥- تجميع ومعالجة الصرف الصحي
١٧	٦- عدد مشتركين مياه الشرب والصرف الصحي
١٨	٧- عدد العاملين بالشركات العاملة بالقطاع
١٩	٨- الإستثمارات الموجهة للقطاع
٢٠	٩- تغطية تكاليف التشغيل والصيانة

الباب الثاني : جودة الخدمة

المحور الأول : مراقبة جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي

٢٤	أولاً: سحب العينات العشوائية
٢٧	١- مراقبة جودة مياه الشرب وخدمات الصرف الصحي
	٢- أهم التوصيات الواردة بالتقارير
٢٨	ثانياً: المسوح الميداني لمعامل المحطات
٣١	١- إصدار تقارير المسوح الميداني
	٢- أهم التوصيات الواردة بالتقارير

المحور الثاني : حماية المستهلك

٣٢	أولاً: مراجعة إدارات خدمة المستهلك ومراكز الخدمة التابعة لها
٣٤	١- إصدار تقارير المراجعة
٣٦	٢- الإجراءات التصحيحية لإدارات خدمة العملاء ومراكز الخدمة
٣٨	ثانياً: الزيارات الميدانية
	ثالثاً: الشكاوى الواردة للجهاز

الباب الثالث : الأنشطة الأخرى للجهاز

٤٢	أولاً : سياسات تطوير قطاع مياه الشرب والصرف الصحي
٤٢	ثانياً: تغير جداول البيانات السنوية للشركات ومؤشرات الأداء
٤٤	ثالثاً: مشاركة القطاع العام مع القطاع الخاص
٤٥	رابعاً : قرارات مجلس الإدارة

خطة عمل الجهاز للعام المالى (٢٠١٠/٢٠١١)

**كلمة السيد المهندس / أحمد المغربي
وزير الإسكان و المرافق والتنمية العمرانية
ورئيس مجلس إدارة الجهاز**



لأزال قطاع مياه الشرب والصرف الصحي يحتل أهمية كبيرة في قائمة أولويات الحكومة، يعكس هذا الإهتمام من قبل الدولة ضرورة الإرتقاء بهذا القطاع والرغبة في رفع كفاءته في ظل التحديات المتزايدة التي يواجهها متمثلة في زيادة الطلب على خدمات مياه الشرب والصرف الصحي وإلتزام الدولة في إتاحة الخدمة لجميع المواطنين مع الإلتزام بالمعايير والإشتراطات الصحية والبيئية وكفاءة تقديم الخدمة للمواطنين.

وإنعكاساً لإهتمام الدولة بالقطاع فقد وفرت الإستثمارات المالية المطلوبة خلال العام المالي المنصرف (٢٠١٠ / ٢٠١١) لاستكمال مشروعات مياه الشرب والصرف الصحي المخططة خلال الخطة الخمسية (٢٠٠٧ / ٢٠١٢) وكذلك توفير الأموال الالزامية للمشروع القومي للصرف الصحي بالقري المصرية هذا بالإضافة إلى سعي الحكومة إلى النهوض المستمر بالقطاع من خلال توفير مصادر مالية إضافية لتنفيذ هذه المشروعات وتشجيع القطاع الخاص للاستثمار في هذا القطاع.

وفي هذا السياق تم إعتماد سياسات تطوير قطاع مياه الشرب والصرف الصحي بغرض وضع الأسس والقواعد لاستكمال عملية تطوير القطاع وتوجيهه ومساعدة الجهات القائمة عليه في تأدية مهامها، وتؤكد سياسات تطوير القطاع على ضرورة تفعيل دور جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك كجهة رقابية وكمنظم للقطاع لتحقيق التوازن بين مقدمي الخدمة والمستهلكين والتي تعتبر من الخطوات الهامة في إعادة الهيكلة من أجل تطوير وزيادة كفاءة القطاع وتحسين الخدمة للمواطنين ... والله الموفق.

وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية
مهندس/أحمد المغربي



كلمة السيد المهندس / محمد الألفي
مساعد وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية
والمدير التنفيذي للجهاز



ياتى التقرير السنوى الثالث لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك ليستعرض التطوير والتغير الذى طرأ على قطاع مياه الشرب والصرف الصحى منذ بدء عمل الجهاز فى عام ٢٠٠٧ وفى إطار إعادة الهيكلة للقطاع ومع زيادة التحديات التى تواجهه القطاع والتى تمثلت فى ندرة ومحodosية موارد المياه وضورة المرضى قدماً فى تحقيق الإستدامة المالية للقطاع بالإضافة إلى التحديات المؤسسية التى مازال يعاني منها القطاع.

وفى إطار القرارات التى سبق وأن قام مجلس إدارة الجهاز بإتخاذها بغرض تطوير منظومة العمل بالقطاع وهى إعتماد المعامل المركزية بالشركات ، إزام شركات المياه بوضع نظام لإتزان المائى لتقليل الفاقد فى المياه. فقد قام مجلس إدارة الجهاز بإتخاذ قرار إعتماد مشغلى محطات مياه الشرب والصرف الصحى بغرض تحسين مستوى قدراتهم لرفع جودة الخدمة المقدمة من خلال التأكيد من توافر المعلومات والقدرات لديهم والتى تؤهلهم لأداء أعمالهم بكفاءة .

ويعرض التقرير أيضاً لملامح سياسات تطوير القطاع وهو ما يمثل خطوة جيدة نحو الإصلاح التشريعى للقطاع بالإضافة إلى قانون تنظيم القطاع واللذان يهدفان إلى تفعيل دور الجهاز بشكل أكبر فى فض وتسوية المنازعات سواء بين الشركات وبعضها أو بين الشركات وجمهور المستهلكين وكذلك تفعيل دور الجهاز فى تبني الإصلاح المالى للقطاع ممثلاً فى تحقيق الإستدامة المالية من خلال الموازنة السنوية للقطاع وأيضاً إصلاح نظام تسعير الخدمة.

كما يتناول هذا التقرير أيضاً أهم الإنجازات التى قام جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك بتحقيقها خلال السنة المالية (٢٠١٠ / ٢٠٠٩) للتأكد من جودة الخدمة المقدمة للمواطنين... وفقنا الله لما فيه الخير لمصرنا العزيزة

مساعد وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية

المدير التنفيذى للجهاز
مهندس / محمد الألفى



أعضاء مجلس إدارة

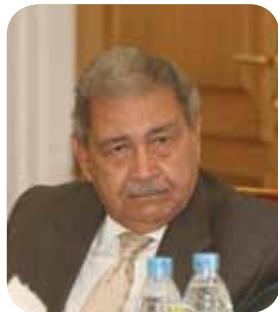
جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

مهندس / أحمد المغربي
وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية
ورئيس مجلس إدارة الجهاز



مهندس / محمد الألفي
مساعد وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية
وال مدير التنفيذي للجهاز





المستشار / أحمد أمين حسان
نائب رئيس مجلس الدولة



الدكتور / علي الصعيدي
وزير الكهرباء السابق



الدكتور / عبد القوى أحمد مختار
رئيس الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي



المهندس / حسن خالد فاضل
رئيس الهيئة القومية لمياه الشرب
والصرف الصحي



الأستاذ / عبد اللطيف المطاوي
رئيس قطاع الأخبار
بالتليفزيون المصري



الدكتور / حسين إحسان العطيفي
وكيل الوزارة ورئيس مصلحة الري



الأستاذ / نبيل رشдан
مساعد وزير المالية



الأستاذ / سعيد عادل ألالفي
رئيس جهاز حماية المستهلك



مهندس / أحمد أبوالسعود أحمد
رئيس قطاع الفروع الإقليمية
بجهاز شئون البيئة



الدكتور / محمد سعيد عبد العزيز
رئيس الإدارة المركزية
لصحة البيئة - وزارة الصحة



الأستاذ / عادل إمام
سفير الولايات المتحدة
بالأمم المتحدة



الأستاذ / مكرم محمد أحمد
نقيب الصحفيين



الأستاذة / يسرى نصيف لوازى
محتملة بقضايا المجتمع المدني



الأستاذ / وليد حافظ
رجاء أمamar



الدكتور / زياد بهاء الدين
رئيس مجلس أمناء هيئة الاستثمار

الباب الاول

التقرير السنوى الثالث ٢٠١٠ / ٢٠٠٩

وصف قطاع مياه الشرب والصرف الصحي

أولاً : نبذة تاريخية عن تقديم خدمات مياه الشرب والصرف الصحي في مصر :

- لقد واجهت مرافق المياه في مصر عدداً من الإصلاحات المؤسسية. ولقد ساعدت هذه الإصلاحات والتحولات مرافق المياه في الخروج من إطارها الحكومي لتصبح هيئات إقتصادية ثم تحولت في النهاية إلى قطاع الأعمال العام.
- ولقد تم إنشاء المراقبة الأولية في الأسكندرية والقاهرة. ففي عام ١٨٧٩ تم إنشاء شركة إنجليزية ذات مسؤولية محدودة (شركة مياه الأسكندرية). ظلت الشركة تعمل وفق قانون وإطار الشركات ذات المسؤولية المحدودة وهيكلها التنظيمي حتى عام ١٩٥٨ حيث تم تحويلها إلى شركة مساهمة محدودة مصرية. وقد بدأ مرافق مياه القاهرة كشركة فرنسية. وفي عام ١٩٥٨ أيضاً تم تحويله إلى شركة مساهمة محدودة مصرية. وفي عام ١٩٦١ تولت الحكومة المصرية إدارة كل الشركتين بموجب القانون رقم ١١٧ لسنة ١٩٦١ الخاص بالهيئات العامة.
- وفي عام ١٩٦٨، تم تحويل كل المرافقين إلى هيئات عامة. ثم تحولوا إلى هيئات إقتصادية في عام ١٩٧٩. وفي عام ١٩٧١ صدر قرار جمهوري بنقل مسؤولية الإشراف على المرافق من وزير الإسكان والمراقبة إلى المحافظ المختص.
- هذا وقد تم إنشاء مراقبة الصرف الصحي للقاهرة والأسكندرية في عامي ١٩٧٩ و ١٩٨١ بموجب القرارات الجمهورية رقمي ٣٦٣، ١٩٧٩ لسنة ١٣٣، ١٩٨١.
- ومنذ ١٩٨٠، حاولت الحكومة المصرية حل مشاكل مرافق المياه المالية من خلال إنشاء هيئات إقتصادية وشركات عامة. ففي عام ١٩٧٩ تم تحويل هيئات مياه القاهرة والأسكندرية إلى هيئات إقتصادية، وتم إنشاء شركات مياه البحيرة ودمياط وكفر الشيخ بموجب قرارات المحافظ المختص في أعوام ١٩٨٢ و ١٩٨٤ على التوالي. وقد تم تحويل هيئات الصرف الصحي بالقاهرة والأسكندرية إلى هيئات إقتصادية في عام ١٩٩٤، هذا بالإضافة إلى تحويل مرافق المنيا وبني سويف والفيوم وأسوان والشرقية والغربية والدقهلية إلى هيئات إقتصادية عامة في عام ١٩٩٥.
- ولقد كان تحويل هذه المرافق إلى شركات عامة وهيئات إقتصادية بمثابة محاولة من قبل الحكومة المصرية لجعل هذه المرافق مسؤولة عن موازنة النفقات والعوائد، واستمرت المراقبة في العمل كوسائل تخدم أهداف التوظيف الإجتماعي ونتيجة لذلك زاد عدد العاملين بهذه المرافق أكثر من المطلوب. بالإضافة إلى ذلك، لم يسمح التشريع القائم على إنشاء الهيئات الإقتصادية بـاستقلالية تحديد التعريفة.

ثانياً: الإصلاح المؤسسي :

- صدر قرار السيد رئيس الجمهورية رقم (١٣٥) لسنة ٢٠٠٤ والذي نص على إنشاء الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي وتحويل الأربعة عشر هيئه إقتصادية إلى شركات تابعة للشركة القابضة بموجب القانون رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١. و الغرض من إنشاء الشركة القابضة هو إدارة وتدوير محفظة الأوراق المالية الممثلة في أصول شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات بما تتضمنه من أسهم وصكوك تمويل وسندات وأدوات أو صكوك مالية أخرى. كما أن الغرض من إنشاء الشركات التابعة هو الإضطلاع بمسؤوليات تنمية وتحلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب وكذلك تجميع ومعالجة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي.
- بناءً على ذلك تم إنشاء عدد (١٤) شركة تابعة للشركة القابضة وهي (مياه القاهرة، صرف صحى القاهرة، مياه الأسكندرية، صرف صحى الأسكندرية، مياه الشرب والصرف الصحى بالبحيرة، مياه الشرب والصرف الصحى بأسوان، مياه الشرب والصرف الصحى بالمنيا، مياه الشرب والصرف الصحى ببني سويف، مياه الشرب والصرف الصحى بالفيوم، مياه الشرب والصرف الصحى بالدقهلية، مياه الشرب والصرف الصحى بالشرقية، مياه الشرب والصرف الصحى بكرف الشيف، مياه الشرب والصرف الصحى بدمياط، مياه الشرب والصرف الصحى بالبحر الأحمر، مياه الشرب والصرف الصحى بشمال وجنوب سيناء).
- وفي عام ٢٠٠٥ تم إنشاء عدد (٥) شركات وهي (مياه الشرب والصرف الصحى بالسوهاج، مياه الشرب والصرف الصحى بالبحر الأحمر، مياه الشرب والصرف الصحى بالمنوفية، مياه الشرب والصرف الصحى بالمنيا، مياه الشرب والصرف الصحى بالدقهلية، مياه الشرب والصرف الصحى بالجيزة، مياه الشرب والصرف الصحى بالشرقية، مياه الشرب والصرف الصحى بالمنوفية. مياه الشرب والصرف الصحى بقنا).
- وقد صدر القرار الجمهوري رقم ٤٤٩ لسنة ٢٠٠١ بنقل تبعية أصول مرافق مياه الشرب والصرف الصحى بوحدات الإدارة المحلية إلى الشركة القابضة.
- وفي عام ٢٠٠١ تم إنشاء عدد (٤) شركات وهي (مياه الشرب والصرف الصحى بمرسى مطروح، مياه الشرب والصرف الصحى بالجيزة، مياه الشرب والصرف الصحى بالمنوفية. مياه الشرب والصرف الصحى بقنا).
- وقد صدر القرار الجمهوري رقم (١١٧) لسنة ٢٠١٠ بنقل تبعية أصول مرافق مياه الشرب والصرف الصحى بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة إلى الشركة القابضة. حيث يبلغ عدد الشركات التي تقوم بتقديم خدمات مياه الشرب والصرف الصحى بالجمهورية (٢٣) شركة تقوم بتقديم الخدمة في عدد (٢١) محافظة.
- بالنسبة لمحافظات (بور سعيد، الإسماعيلية، السويس، القليوبية) فقد صدرت قرارات رئيس مجلس الوزراء بإنشاء شركات بها وسوف يتم تنفيذها فعلياً عندما يتم الانتهاء من تقييم الأصول الخاصة بهذه المحافظات.
- بالنسبة لمحافظات القاهرة والأسكندرية فيوجد في كل محافظة شركة لتقديم خدمة مياه الشرب وأخرى لتقديم خدمة الصرف الصحي.

- بالنسبة لشركة مياه الشرب والصرف الصحي بسيناء، فهي تقدم خدمات مياه الشرب والصرف الصحي لمحافظتي جنوب وشمال سيناء.
- بالنسبة لشركة مياه الشرب والصرف الصحي بأسيوط فهي تقدم خدمات مياه الشرب والصرف الصحي بمحافظتي أسيوط والوادى الجديد.
- أيضاً في عام ٢٠٠٤ أنشأ جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بموجب قرار السيد رئيس الجمهورية رقم (١٣٦) لسنة ٢٠٠٤ وذلك لتنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى الجمهورية سواء التي تباشرها مشروعات حكومية أو المشروعات التي تمنحها الدولة إمتياز العمل في هذا المجال طبقاً للقوانين المنظمة في هذا الشأن وذلك على نحو يمكن ويسعى مراقب مياه الشرب والصرف الصحي من تحقيق أعلى مستوى من الأداء بما يضمن استمرارية الخدمة بالجودة والكفاءة المطلوبة ويقدم الخدمة للمستهلك بصورة مرضية وبأحسن الأسعار.

أما بالنسبة للجهات المسئولة عن طرح ومتابعة تنفيذ المشروعات بالقطاع فهى:

- الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي
- والجهاز التنفيذي لمشروعات مياه الشرب والصرف الصحي

وتخلص اختصاصاتها فيما يلى:

- التعاقد مع بيوت الخبرة الأجنبية والمحلية طبقاً للقواعد التي تنظمها اللائحة الداخلية المعتمدة للتعمير ووضع الشروط والمواصفات القياسية الفنية والتصميمات وإعتمادها.
- إعداد العقود المتعلقة بالعمليات والمشروعات وفقاً للمواصفات والإشتراطات وطرحها في المناقصات والممارسات المحلية والخارجية وتحليل وفحص العطاءات وترسيتها.
- القيام بتنفيذ العمليات والمشروعات والإشراف على تنفيذها عند إسنادها للغير أو إسناد الإشراف على تنفيذها إلى الجهة التي يراه بعد إعتماد السلطة المختصة.
- متابعة التنفيذ طبقاً للمواصفات الفنية والبرامج الزمنية والتمويلية وتقييم ما تم إنجازه وحل المشاكل التي تعرّض سير التنفيذ سواء كانت فنية أو مالية أو لارتباطها بختصارات جهات أخرى.
- إسناد تنفيذ بعض العمليات بالمشروع إلى الوزارات أو الشركات أو بيوت الخبرة أو غيرها طبقاً لما يقتضيه صالح العمل بالمشروع.

الجدول المرفق يوضح بيان بالشركات مقدمة الخدمة وتعداد السكان في نطاق خدمتها.

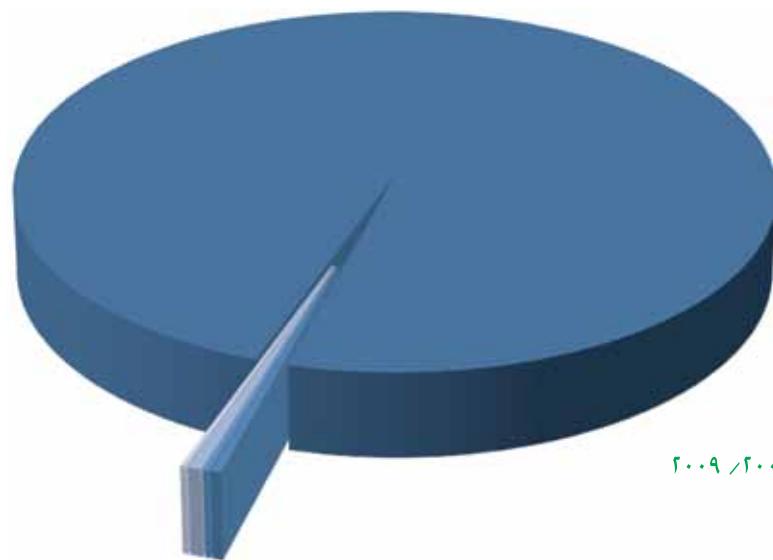
م	الشركة	عدد السكان في نطاق خدمة الشركات
١	شركة مياه القاهرة	٨,٢٣٧,٩٥٤
٢	شركة مياه الشرب والصرف الصحي الجيزة	٧,٥٣,١٣٠
٣	شركة مياه الشرب والصرف الصحي الشرقية	٥,٨٨٣,٨٧٧
٤	شركة مياه الشرب والصرف الصحي الدقهلية	٥,٤٩٣,٣٩٧
٥	شركة مياه الشرب والصرف الصحي البحيرة	٥,١٠٠,٤٨١
٦	شركة مياه الإسكندرية	٤,١٣٤,٩٠٠
٧	شركة مياه المنيا	٤,١٠٣,٩٢٧
٨	شركة مياه الشرب والصرف الصحي أسيوط والوادى الجديد	٤,٤٥٣,٢١٦
٩	شركة مياه الشرب والصرف الصحي الغربية	٤,٣٩٧,٧٢٨

٤٠٤٦٤٧٣	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى سوهاج	١٠
٣٥١٢٠٥٠	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى المنوفية	١١
٣٣٧٦٥٥١	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى قنا	١٢
٢٨٧٣٨٩٦	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى كفرالشيخ	١٣
٢٧٧٩٣١٩	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى الفيوم	١٤
٢٥٠٤٢٨٠	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى بنى سويف	١٥
١٩٩٧١١٠	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى أسوان	١٦
١١٨٣٣٣٩	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى دمياط	١٧
١٤٥٠٧٦	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى شمال وجنوب سيناء	١٨
٥٠٣٩١٠	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى الأقصر	١٩
٣٨٤٧٥٠	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى البحر الأحمر	٢٠
٣٩٠٧٠٩	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى مرسى مطروح	٢١
٧٢٩٥٣٠٢٣	إجمالي عدد السكان فى نطاق خدمة الشركات	

(*) تعدد السكان طبقاً لجدول البيانات السنوية الواردة من الشركات لعام ٢٠٠٩ / ٢٠٠٨
■ الجدول لا يشمل محافظات القناه (الإسماعيلية، بورسعيدي، السويس) ومحافظة القليوبية لعدم وجود شركات بها

١- التغطية بخدمة مياه الشرب :

تصل نسبة تغطية مياه الشرب على مدار ٤٤ ساعة متصلة على مستوى الشركات ٩٨,١٨٪ ، ونسبة تغطية مياه الشرب بنظام المناوبات ٤٠,٤٪ ، ونسبة تغطية مياه الشرب بنظام الحنفيات العامة ٣٠,٢٪ ، ونسبة التغطية بطريق أخرى متضمناً تناكر المياه ٣٠,٥٪ أما نسبة السكان الغير مخدومين فتبلغ ٢٢٪ على مستوى الشركات طبقاً للبيانات الواردة من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي عن العام المالى (٢٠٠٩ / ٢٠٠٨).
■ الشكل البياني التالي يوضح النسب المئوية لمؤشرات التغطية الخمسة بمحاذير الشرك



التغطية بخدمة مياه الشرب على مستوى الشركات
■ عدد السكان الذين تصلهم مياه الشرب ٤٤ ساعة متصلة ٩٨,١٨٪
■ عدد السكان الذين تصلهم مياه الشرب بنظام المناوبات ٤٠,٤٪
■ عدد السكان المخدومين بحنفيات عامة ٣٠,٢٪
■ عدد السكان المخدومين بطريق أخرى متضمناً تناكر المياه ٣٠,٥٪
■ عدد السكان الغير مخدومين ٢٢٪

المصدر : الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي ٢٠٠٩ / ٢٠٠٨

٢- التغطية بخدمة الصرف الصحي :

تبلغ نسبة السكان المخدومين مباشرة بخدمة الصرف الصحي على مستوى الشركات ٤٤,٩٩٪ ونسبة السكان المخدومين بأساليب صرف محلية (خزانات تحليل - خزانات تجميع - بيارات - إلخ) ٣٣,٦٧٪ بينما تبلغ نسبة السكان الغير مخدومين ٢١,٣٤٪ طبقاً للبيانات الواردة من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي عن العام المالى (٢٠٠٩ / ٢٠٠٨)

■ **والشكل البيانى التالى يوضح النسب المئوية لمؤشرات التغطية الثلاثة بالصرف الصحي على مستوى الشركات.**



المصدر : الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي ٢٠٠٩ / ٢٠٠٨

٣- مصادر التغذية بمياه الشرب :

تعتبر المياه السطحية هي المصدر الرئيسي للتغذية بمياه الشرب على مستوى الشركات تليها المياه الجوفية ثم مياه التحلية. تبلغ إجمالية كمية المياه المنتجة ٤١ مليون م³ / يوم على مستوى الشركات.

٨١,٩١٪ من المياه المنتجة من المياه السطحية تنتج من عدد ٩٦١ محطة سطحية ومدمجة.

١٣,٥١٪ من المياه المنتجة من المياه الجوفية تنتج من عدد ١٧٠ عملية إرتوازية.

٠,٣٪ من المياه المنتجة مياه تحلية من عدد ٢١ محطة تحلية.

■ **والرسم البيانى يوضح كمية المياه المنتجة على مستوى الشركات.**

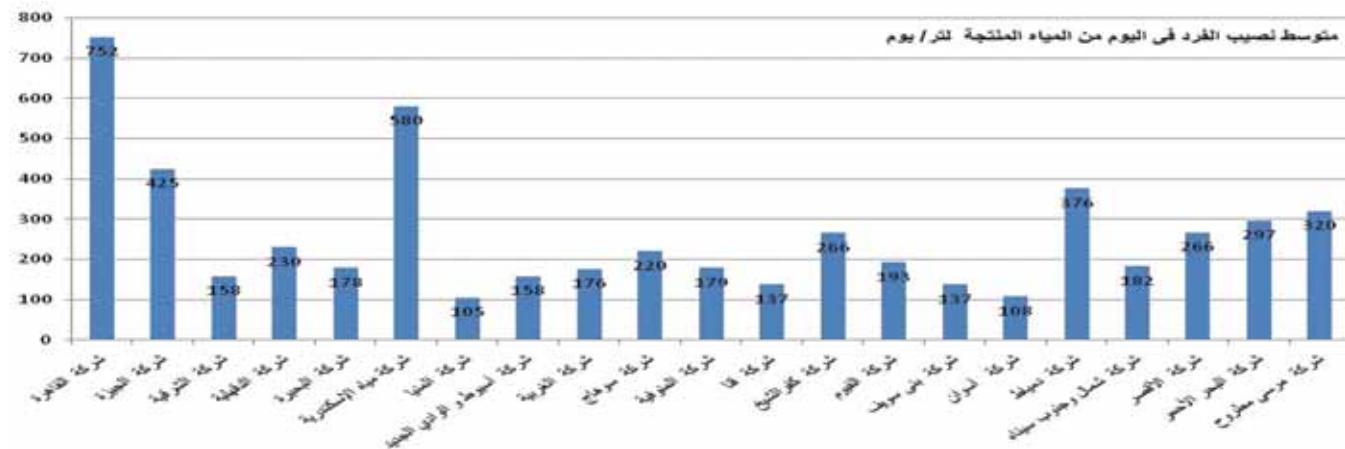


المصدر : الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي ٢٠٠٩ / ٢٠٠٨

٤- متوسط نصيب الفرد من المياه المنتجة :

يبلغ عدد سكان جمهورية مصر العربية المخدومين بخدمة مياه الشرب ٧٣,١١٥,٧٣٤ نسمة من واقع البيانات الواردة من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي لعام (٢٠٠٩ / ٢٠٠٨) وتحتل محافظة القاهرة تليها محافظة الجيزة أكبر كثافة سكانية على مستوى الشركات. يبلغ متوسط نصيب الفرد من المياه المنتجة على مستوى الشركات ٢٥٩ لتر / اليوم وتحتل شركات (القاهرة والأسكندرية) المراتب الأولى في نصيب الفرد حيث يبلغ نصيب الفرد في القاهرة ٢٧٥ لتر/يوم والأسكندرية ٥٨٠ لتر/يوم وتحتل شركة المنيا المرتبة الأخيرة في الترتيب حيث يبلغ نصيب الفرد في المنيا ١٠٥ لتر / يوم.

■ والجدول التالي يوضح متوسط كمية المياه المنتجة في اليوم على مستوى الشركات ومتوسط نصيب الفرد في اليوم من المياه المنتجة لكل شركة و الشكل البياني يوضح متوسط نصيب الفرد في اليوم من المياه المنتجة.



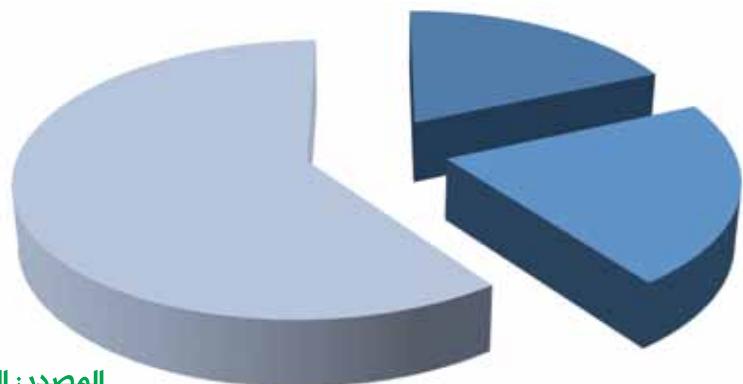
الشركة	(*) عدد السكان	(*) متوسط كمية المياه (م³/يوم) المنتجة	متوسط نصيب الفرد في اليوم من المياه المنتجة (لتر/يوم)
شركة مياه القاهرة	8,237,954	1,195,110	752
شركة مياه الشرب والصرف الصحي الجيزة	7,053,130	2,991,594	425
شركة مياه الشرب والصرف الصحي الشرقية	5,883,877	928,135	158
شركة مياه الشرب والصرف الصحي الدقهلية	5,350,075	1,231,576	230
شركة مياه الشرب والصرف الصحي البحيرة	5,100,481	908,709	178
شركة مياه الأسكندرية	4,504,750	2,610,000	580
شركة مياه الشرب والصرف الصحي المنيا	4,603,927	483,675	105
شركة مياه الشرب والصرف الصحي أسيوط والوادى الجديد	3,759,286	592,346	158
شركة مياه الشرب والصرف الصحي الغربية	4,297,728	755,080	220
شركة مياه الشرب والصرف الصحي سوهاج	4,046,473	889,220	176
شركة مياه الشرب والصرف الصحي المنوفية	3,512,050	628,801	179
شركة مياه الشرب والصرف الصحي قنا	3,276,551	450,264	137
شركة مياه الشرب والصرف الصحي كفر الشيخ	2,801,243	745,302	211
شركة مياه الشرب والصرف الصحي الفيوم	2,775,087	535,015	193
شركة مياه الشرب والصرف الصحي بنى سويف	2,504,280	342,434	137
شركة مياه الشرب والصرف الصحي أسوان	1,297,110	139,493	108
شركة مياه الشرب والصرف الصحي دمياط	1,183,239	445,178	376
شركة مياه الشرب والصرف الصحي شمال وجنوب سيناء	645,076	117,000	182
شركة مياه الشرب والصرف الصحي الأقصر	50,591	133,971	211
شركة مياه الشرب والصرف الصحي البحر الأحمر	384,750	114,100	297
شركة مياه الشرب والصرف الصحي مرسى مطروح	390,709	124,885	220
إجمالي على مستوى الشركات	72,115,734	21,369,127	509

(*) المصدر : الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
■ الجدول لا يشمل محافظات القناه (الإسماعيلية، بورسعيدي، السويس) ومحافظة القليوبية لعدم وجود شركات بها

٥ - تجميع ومعالجة الصرف الصحي:

تبلغ إجمالي كمية مياه الصرف المجمعة ٩,٨٣,٥٠٣ م^٣/يوم على مستوى الشركات، تبلغ كمية مياه الصرف المعالجة إبتدائياً ٢,٢٧٧,١٥٨ م^٣/يوم بنسبة ٢٢٪ من إجمالي التصرفات المجمعة، تبلغ كمية مياه الصرف المعالجة ثانوياً ١,٣٣٧,٩٢٧ م^٣/يوم بنسبة ١٠٪ من إجمالي التصرفات المجمعة، و تبلغ كمية مياه الصرف الغير معالج (خام) ١,٩٣٥,٢٩٩ م^٣/يوم بنسبة ١٨٪ من إجمالي التصرفات المجمعة وذلك طبقاً لجدول البيانات السنوية الواردة للجهاز من الشركات عن العام المالي (٢٠٠٩/٢٠٠٨).

■ والشكل البياني المرفق يوضح أنواع معالجة مياه الصرف الصحي على مستوى الشركات.



المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٦ - عدد مشتركي مياه الشرب والصرف الصحي:

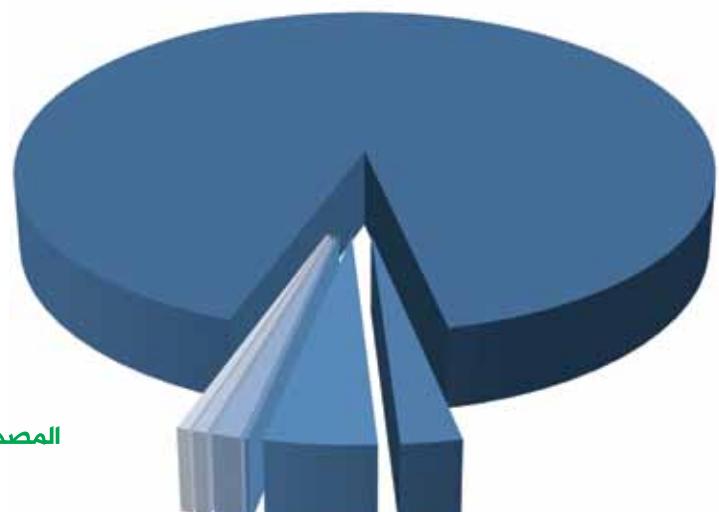
■ بالنسبة لخدمة مياه الشرب:

بلغ إجمالي عدد مشتركي خدمة مياه الشرب بناءً على جداول البيانات السنوية الواردة للجهاز من الشركات عن العام المالي (٢٠٠٩/٢٠٠٨) ١٠,٤٤٦,٥٣٢ على مستوى الشركات وتقسم الشركات المشتركة إلى فئات (المنزلي، التجاري، الصناعي، الحكومي، الإستثماري والسياحي، فئات أخرى).

■ بالنسبة لخدمة الصرف الصحي:

فبلغ إجمالي عدد مشتركي خدمة الصرف الصحي بناءً على جداول البيانات السنوية الواردة للجهاز من الشركات عن العام المالي (٢٠٠٩/٢٠٠٨) ٣,٥٨١,٤٠٤ على مستوى الشركات وتقسم الشركات المشتركة إلى فئات (المنزلي، التجاري، الصناعي، الحكومي، إستثماري وسياحي، فئات أخرى).

■ والشكل البياني المرفق يوضح النسب المئوية للتوزيع فئات المشتركين على مستوى الشركات لمياه الشرب.



المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

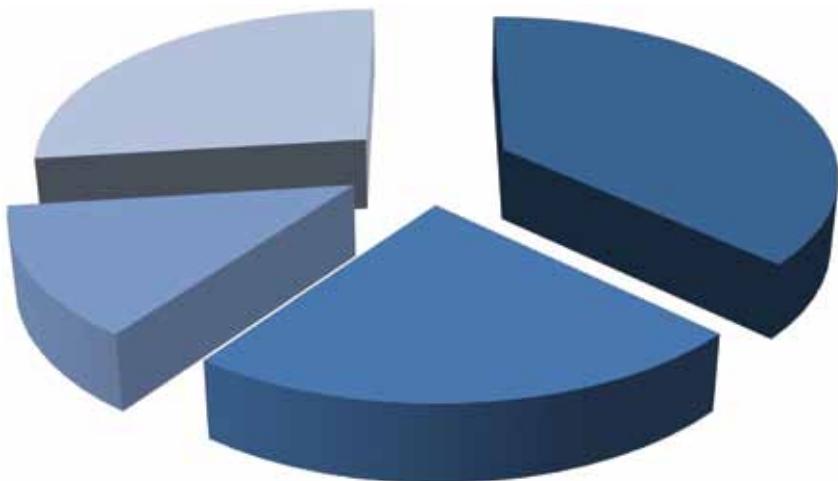
٧- العاملين في قطاع مياه الشرب والصرف الصحي:

■ بالنسبة لنشاط مياه الشرب:

بلغ إجمالي عدد العاملين في الشركات بالقطاع ١١٩١٢ طبقاً لجدول البيانات السنوية للعام المالي (٢٠٠٩/٢٠٠٨) ويمكن تقسيمها إلى (العمالة الخاصة بمحطات الإنتاج، العمالة الخاصة بشبكات التوزيع، العمالة الخاصة بقراءة العدادات وتحصيل الفواتير المصدرة، العمالة المكتبية والإدارية).

طبقاً لهذا التصنيف فقد بلغت نسبة العمالة الخاصة بمحطات الإنتاج ٣٧٪ من إجمالي العمالة، بلغت نسبة العمالة الخاصة بشبكة التوزيع ٤٣٪ من إجمالي العمالة، ١٣٪ نسبة العمالة الخاصة بشبكات التوزيع، العمالة الخاصة بقراءة العدادات وتحصيل الفواتير المصدرة ، ٢٧٪ نسبة العمالة المكتبية والإدارية.

■ والشكل البياني المرفق يوضح هذه النسب.



العاملين في قطاع الشرب

العمالة الخاصة بمحطات الإنتاج ٣٧٪

العمالة الخاصة بشبكات التوزيع ٤٣٪

العمالة الخاصة بقراءة العدادات وتحصيل الفواتير ١٣٪

العمالة المكتبية والإدارية ٢٧٪

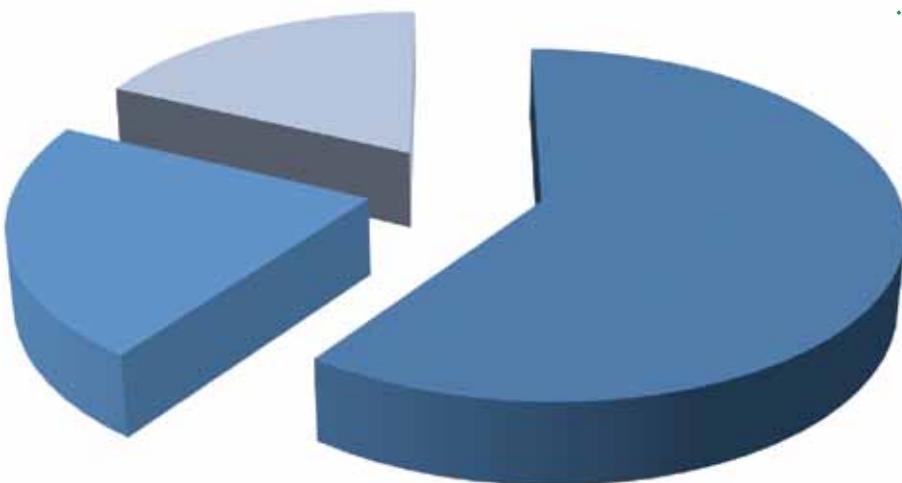
**المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب
والصرف الصحي ٢٠٠٩ / ٢٠٠٨**

■ بالنسبة لنشاط الصرف الصحي:

بلغ إجمالي عدد العاملين في الشركات بالقطاع ٣٣٣٤٣ طبقاً لجدول البيانات السنوية للعام المالي (٢٠٠٩/٢٠٠٨) ويمكن تقسيمها إلى (العمالة الخاصة بال شبكات ومحطات الرفع، العمالة الخاصة بمحطات المعالجة، العمالة المكتبية والإدارية).

طبقاً لهذا التصنيف فقد بلغت نسبة العمالة الخاصة بال شبكات ومحطات الرفع ٢٢٪، نسبة العمالة الخاصة بمحطات المعالجة ١٠٪، نسبة العمالة المكتبية والإدارية ١٨٪.

■ والشكل البياني المرفق يوضح هذه النسب.



العاملين في قطاع الصرف الصحي

العمالة الخاصة بمحطات الرفع ٢٢٪

العمالة الخاصة بمحطات المعالجة ١٠٪

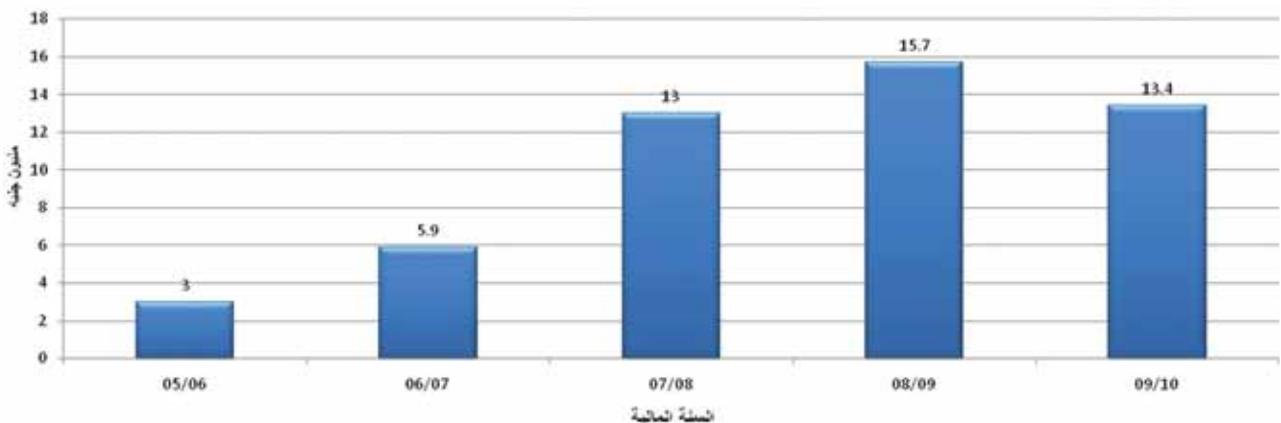
العمالة المكتبية والإدارية ١٨٪

**المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب
والصرف الصحي ٢٠٠٩ / ٢٠٠٨**

٨- الإستثمارات الموجهة للقطاع :

بلغت جملة الإستثمارات المخصصة لمشروعات المياه والصرف الصحي خلال الخطة الخمسية الخامسة حتى عام ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧ حوالي ٧٢ مليار جنيه خصص لقطاع الصرف الصحي منها نحو ٤٤ مليار جنيه بنسبة قدرها ١٠٪ . بلغ إجمالي إستثمارات الدولة في القطاع خلال العام المالي (٢٠١٠ / ٢٠٠٩) ١٣,٤ مليار جنيه.

■ والشكل البياني المرفق يوضح قيمة الإستثمارات المنفقة على القطاع خلال السنوات المالية (٢٠٠٧ / ٢٠٠٦)، (٢٠٠٨ / ٢٠٠٧)، (٢٠٠٩ / ٢٠٠٨)، (٢٠١٠ / ٢٠٠٩).



هذا وقد بلغت الإستثمارات المنفذة بواسطة الشركات التابعة في العام المالي (٢٠٠٩ / ٢٠١٠) ٣٢٤ مليون جنيه موجهة للتوسعات في شبكات ومحطات معالجة الصرف الصحي في شركات (أسوان - بنى سويف - الفيوم - الدقهلية - الغربية - الشرقية - كفر الشيخ - دمياط والمنوفية)، الجدول التالي يوضح حجم الإستثمارات لكل محافظة.

بيان بإستثمارات الشركات في العام ٢٠١٠ / ٢٠٠٩

الشركة	الإستثمارات (مليون جنيه)
شركة مياه الشرب و الصرف الصحي الشرقية	٢٧,٣
شركة مياه الشرب و الصرف الصحي الدقهلية	٧٣,٠
شركة مياه الشرب و الصرف الصحي الغربية	١,٩
شركة مياه الشرب و الصرف الصحي المنوفية	٠,٥
شركة مياه الشرب و الصرف الصحي كفرالشيخ	٤٣,٩
شركة مياه الشرب و الصرف الصحي الفيوم	٧١,١
شركة مياه الشرب و الصرف الصحي بنى سويف	٧٦,٧
شركة مياه الشرب و الصرف الصحي أسوان	٨,٠
شركة مياه الشرب و الصرف الصحي دمياط	١٩,١

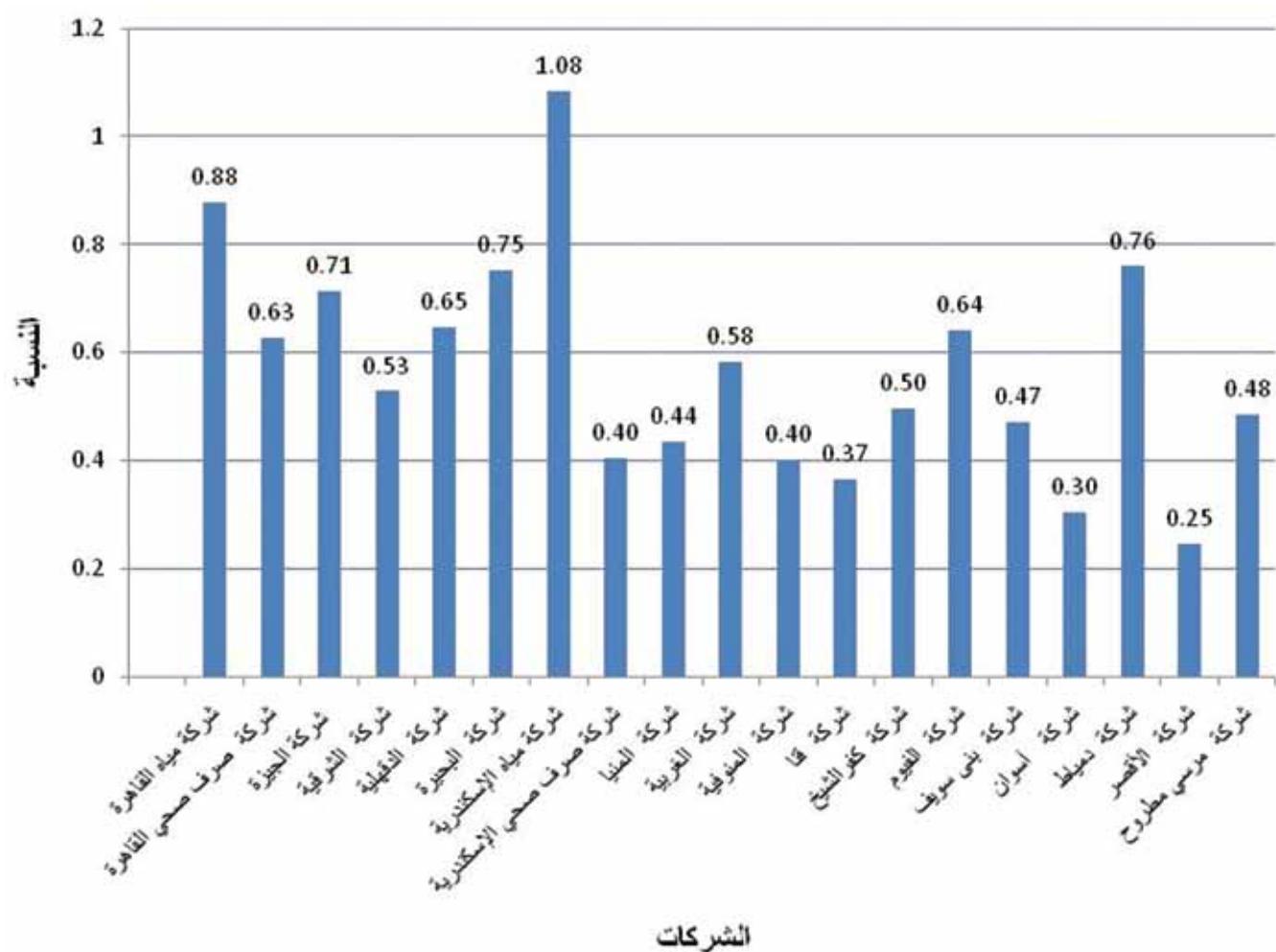
البيانات طبقاً لما ورد من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٩- تغطية تكاليف التشغيل والصيانة :

تعتبر تغطية تكاليف التشغيل والصيانة من الأهداف الهامة لإعادة إصلاح القطاع. وقد بدأت الشركات في إستعادة جزء من هذه التكاليف. وكما هو موضح في الجدول جاءت شركة مياه الشرب بالاسكندرية في مقدمة الشركات التي إستطاعت تغطية تكاليف التشغيل والصيانة وذلك بنسبة ١٠٨٣٪ . تلتها شركة مياه الشرب بالقاهرة بنسبة ٨٧٪ . وجاءت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالأقصر أقل شركة في تغطية تكاليف التشغيل والصيانة. ومن المتوقع أن تصل معظم الشركات إلى تغطية تكاليف التشغيل والصيانة بنسبة ١٠٠٪ في إطار الإصلاح المؤسسي الحالى.

- الرسم البياني التالي يوضح نسب تغطية تكاليف التشغيل والصيانة للشركات طبقاً لبيانات الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

بيان نسبة تغطية تكاليف التشغيل والصيانة بالشركات



**نسبة تغطية تكاليف
 التشغيل والصيانة**

الشركة

١	شركة مياه القاهرة	٠,٨٧٧٥
٢	شركة صرف صحى القاهرة	٠,٦٢٦٨
٣	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى الجيزة	٠,٧١٢١
٤	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى الشرقية	٠,٥٢٨١
٥	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى الدقهلية	٠,٦٤٧٤
٦	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى البحيرة	٠,٧٥١٨
٧	شركة مياه الأسكندرية	١,٠٨٣٧
٨	شركة صرف صحى الأسكندرية	٠,٤٠٣٨
٩	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى المنيا	٠,٤٣٥١
١٠	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى الغربية	٠,٥٨٣٣
١١	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى المنوفية	٠,٤٠٢٣
١٢	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى قنا	٠,٣٦٥
١٣	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى كفرالشيخ	٠,٤٩٧١
١٤	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى الفيوم	٠,٦٣٩٧
١٥	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى بنى سويف	٠,٤٧٠٧
١٦	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى أسوان	٠,٣٠٣٥
١٧	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى دمياط	٠,٧٥٩٣
١٨	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى الأقصر	٠,٢٤٥٢
١٩	شركة مياه الشرب و الصرف الصحى مرسى مطروح	٠,٤٨٤٨

البيانات طبقاً لما ورد من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى ٢٠٠٩ / ٢٠٠٨

الباب الثاني

التقرير السنوى الثالث ٢٠١٠ / ٢٠٠٩

**دور جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي
وحماية المستهلك في مراقبة جودة الخدمة**

المحور الأول : مراقبة جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي :

أولاً: سحب العينات عشوائية :

١- مراقبة جودة مياه الشرب وخدمات الصرف الصحي :

قام الجهاز بسحب عينات عشوائية من إجمالي (٢٣) محافظة تغطي محافظات الجمهورية (٢٩) محافظة وذلك بعد انضمام محافظات ٦ أكتوبر - حلوان - الأقصر) كما كان مقرراً في الخطة السنوية عام (٢٠٠٨/٢٠٠٩) حيث تم تغطية محافظات (القاهرة - الجيزة - الإسكندرية - بورسعيد - البحيرة - الدقهلية - القليوبية - الشرقية - كفر الشيخ - دمياط - المنيا - قنا - سوهاج - أسيوط - الوادى الجديد - أسوان - الغربية - المنوفية - شمال وجنوب سيناء - البحر الأحمر - إسماعيلية - بورسعيد - السويس - ٦ أكتوبر - حلوان).



مسؤول الجهاز

أثناء تجمع وفحص عينات الجودة

■ وقد تم تحديد عدد العينات المأخوذة طبقاً للتعداد السكاني وكمية المياه المنتجة وأطوال الشبكات في المحافظات وتمأخذ العينات من مأخذ وطروع وشبكات محطات مياه الشرب وكذلك من السبب النهائي لمحطات معالجة الصرف الصحي وتحليلها.

■ هذا وقد قام الجهاز بإصدار التقارير عن موقف جودة مياه الشرب وكفاءة خدمات الصرف الصحي بالمحافظات التي تم تغطيتها متضمنة التوصيات الالازمة طبقاً لنتائج تحاليل العينات وتم إرسال التقارير لكل من (محافظ الإقليم - وزارة الصحة - الهيئة القومية والجهاز التنفيذي لمياه الشرب والصرف الصحي - وزارة الموارد المائية والري - الشركة القابضة وشركتها التابعة في المحافظات).

■ ويطلب الجهاز من الشركات التابعة موافاته بالإجراءات التي سيتم إتخاذها لتنفيذ التوصيات المذكورة في التقارير وذلك للوقوف على مدى التحسن في جودة المياه المنتجة عند عمل التغطيات الأخرى.

■ والجدول المرفق يبيّن المحافظات التي تم تغطيتها وعدد العينات المأخوذة وعدد مرات التغطية وتواتر إصدار التقارير للأعوام المالية (٢٠٠٧/٢٠٠٨)، (٢٠٠٩)، (٢٠١٠).

المحافظة	عدد مرات العينات	عدد العينات	تاريخ الإصدار	م
القليوبية	٤٢	(أولى)	سبتمبر ٢٠٠٧	١
	٦١	(ثانية)	سبتمبر ٢٠٠٨	
	٨٤	(ثالثة)	يونيو ٢٠٠٩	
	٩٥	(رابعة)	مايو ٢٠١٠	
الأسكندرية	٤٨	(أولى)	مايو ٢٠٠٨	٢
	٥٠	(ثانية)	سبتمبر ٢٠٠٨	
	٣٥	(ثالثة)	سبتمبر ٢٠٠٩	
	٣٧	(رابعة)	أغسطس ٢٠١٠	
البحيرة	٦٥	(أولى)	يوليو ٢٠٠٨	٣
	٧٠	(ثانية)	سبتمبر ٢٠٠٨	
	٨٧	(ثالثة)	أغسطس ٢٠٠٩	
	٩٣	(رابعة)	سبتمبر ٢٠١٠	
سوهاج	١٥٣	(أولى)	مارس ٢٠٠٨	٤
	٨٤	(ثانية)	يونيو ٢٠٠٩	
	٧٥	(ثالثة)	مايو ٢٠١٠	
أسيبوط والوادى الجديد	١٣٥	(أولى)	أغسطس ٢٠٠٨	٥
	٧٠	(ثانية)	أبريل ٢٠٠٩	
	٥٠	(أولى)	يوليو ٢٠٠٨	٦
	٦٢	(ثانية)	أبريل ٢٠٠٩	
	٤٥	(ثالثة)	مايو ٢٠١٠	
القاهرة والجزء الحضري من ٦ أكتوبر، حلوان، المدن الجديدة	١١٥	(أولى)	فبراير ٢٠٠٨	٧
	٢٥٠	(ثانية)	ديسمبر ٢٠٠٩	
	٢٠٠	(ثالثة)	سبتمبر ٢٠١٠	
المنوفية	٨٥	(أولى)	يناير ٢٠٠٩	٨
	٦٩	(ثانية)	يناير ٢٠١٠	
الدقهلية	٨٧	(أولى)	مارس ٢٠٠٩	٩
	١٠٣	(ثانية)	فبراير ٢٠١٠	

المحافظة	عدد مرات العينات	عدد العينات	تاريخ الإصدار	م
قنا	(أولى)	٩٠	٢٠٠٩ أبريل	١٠
كفر الشيخ	(ثانية)	٦١	٢٠١٠ أبريل	
دمياط	(أولى)	٨٤	٢٠٠٩ أبريل	١١
جنوب سيناء	(ثانية)	٥٣	٢٠١٠ مايو	
شمال سيناء	(أولى)	٤٥	٢٠٠٩ مايو	١٢
الشرقية	(ثانية)	٤٩	٢٠١٠ مارس	
بور سعيد	(أولى)	٣٠	٢٠٠٩ يونيو	١٣
المنيا	(ثانية)	١٤	٢٠١٠ سبتمبر	
الغربيية	(أولى)	١٥	٢٠١٠ سبتمبر	١٤
الجيزة والقطاع الريفي لمحافظتي ٦ أكتوبر وحلوان	(أولى)	١١٥	٢٠٠٩ مايو	١٥
الجيزة والقطاع الحضري لمحافظتي ٦ أكتوبر وحلوان	(ثانية)	١٠٤	٢٠٠٩ أغسطس	١٧
بنى سويف	(أولى)	٧٥	٢٠١٠ أغسطس	
الأقصر	(ثانية)	١٠٥	٢٠٠٩ أغسطس	١٨
مرسى مطروح	(أولى)	٨٤	٢٠١٠ يوليو	
الفيوم	(أولى)	١٩٧	٢٠٠٩ أغسطس	١٩
الإسماعيلية	(ثانية)	٤٣	٢٠١٠ سبتمبر	
البحر الأحمر	(أولى)	٤٩	٢٠١٠ مايو	٢٠
السويس	(أولى)	٤٥	٢٠١٠ يوليو	
الإجمالي	(أولى)	٣٣	٢٠١٠ أغسطس	٢٢
	(أولى)	٤٨	٢٠١٠ سبتمبر	٢٣
	(أولى)	٤٤	٢٠١٠ سبتمبر	٢٤
	(أولى)	٤٠	٢٠١٠ سبتمبر	٢٥
	(أولى)	٢٠	٢٠١٠ سبتمبر	٢٦

هذا وقد قام الجهاز بمنح شهادة تقدير لشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية لحصولها على المركز الأول في جودة مياه الشرب على مستوى الشركات لعام (٢٠١٠ / ٢٠٠٩).



تسليم شهادة تقدير جودة المياه الشرب

السيد المهندس / محمد الألفي يمنح السيد اللواء مهندس / أحمد عابدين رئيس شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية شهادة تقدير لحصول الشركة على المركز الأول في جودة مياه الشرب على مستوى الشركات لعام (٢٠١٠ / ٢٠٠٩).

١- أهم التوصيات الواردة بالتقارير :

- وقد خلصت تقارير الجودة التي أعدتها الجهاز إلى مجموعة من التوصيات كان أهمها ما يلى:
- ١-مراجعة المسح البيئي لما أخذت محطات مياه الشرب السطحية (نهر النيل - والترع) للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨م بخصوص تنظيم الموارد العامة للمياه الازمة للشرب والإستعمال الآدمي .
 - ٢-مراجعة الإشتراطات الصحية لحرم الآبار بالعمليات الجوفية والتي تم الإستدلال على وجود مؤشرات التلوث البكتيري بها بالإضافة إلى مراجعة معدلات السحب للأبار التي تم الإستدلال على زيادة تركيز الأمونيا والعکارة بها.
 - ٣-رفع كفاءة مراحل الترويق والترسيب والتنقية طبقاً لما جاء بالكود المصري للتشغيل والصيانة لمحطات تنقية مياه الشرب الصادر بقرار وزير الاسكان رقم (٣٣٢) لسنة ٢٠٠٧ م نظراً لزيادة العکارة في بعض عينات الطرود والشبكات.
 - ٤-مراجعة جرعة الكلور النهائية ووقت التلامس في طرود المحطات وكذلك مراجعة جرعة الكلور في شبكات التغذية نظراً للإستدلال على مؤشرات التلوث البكتيري.
 - ٥-التأكيد على إجراء الاختبارات الميكروسكوبية الخاصة بالكشف عن البروتوزوا الطفيلي بالشكل المشار إليه في كتاب Standard Methods for The Examination of Water and Wastewater
 - ٦-مراجعة دورية غسيل وتعقيم الشبكات والخزانات طبقاً لما جاء بالكود المصري للتشغيل والصيانة لشبكات مياه الشرب وروافعها الصادر بالقرار الوزاري رقم (٣٣١) لسنة ٢٠٠٧ م.
 - ٧-العمل على رفع كفاءة تشغيل محطات تنقية مياه الشرب ومحطات معالجة الصرف الصحي.

ثانياً: المسح الميداني لمعامل المحطات :

١- إصدار تقارير المسح الميداني:

- في إطار دور الجهاز فى مراقبة جودة مياه الشرب والمتمثلة فى برنامج التغطية العشوائية الذى يقوم فيه الجهاز بتجمیع وتحليل العينات للتأكد من جودة المياه فإن الأمر يتطلب كذلك إعداد قوائم إستبيان لمراجعة التجهيزات الفنية والقدرات البشرية الموجودة بمعامل المحطات ومعامل المركزية والفرعية للشركات.
- لذا فقد أصدر مجلس إدارة الجهاز بجلسته المنعقدة بتاريخ ٢٠٠٨/١١/٢٥ قراراً بإلزام شركات مياه الشرب والصرف الصحى بتأهيل معاملها المركزية فى المحافظات طبقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO ١٧٠٢٥) وإعتمادها من المجلس الوطنى للإعتماد(EGAC) وتم إعطائهما مهلة ١٨ شهراً لتوسيع أوضاعها.
- وفي هذا الإطار فقد قام الجهاز بعمل مسح ميداني على المعامل المركزية والفرعية ومعامل محطات مياه الشرب من خلال قوائم الإستبيان التى قام الجهاز بإعدادها لهذا الغرض حيث شملت هذه القوائم كل ما له علاقة بمراقبة جودة المياه طبقاً لما ورد بالكود المصرى لتشغيل وصيانة محطات تنقية مياه الشرب وشبكاتها والمواصفات القياسية المصرية والعالمية لمياه الشرب.
- وتحدف الأسئلة الواردة في قوائم الإستبيان التي تم تطبيقها على المسح الميداني لعام (٢٠١٠/٢٠٠٩) إلى الوقوف على حالة التشغيل والشبكات والمعامل التي تقوم بتجمیع وتحليل العينات والتى بناءً على نتائجها يتم تقييم مراحل التنقية المختلفة، إذ يتم التعرف على قدرة المحطات على إنتاج مياه شرب مطابقة للمواصفات القياسية في هذا الشأن، وأيضاً وصول المياه بشكل مطابق حتى صنبور المستهلك، وقد تم تصميم قوائم الإستبيان لدور حول ٣ محاور تغطى كل الأنشطة داخل المعامل من قدرات بشريه وتنظيميه وأجهزة معملية ومهمات أفراد وأنشطة وقد شملت مراجعة شركات المياه في جمع العينات وتحليلها وتشغيل محطات تنقية المياه وكذلك مراجعة التشغيل بشبكات توزيع مياه الشرب.
- هذا وقد ورد بخطبة الجهاز للعام المالى (٢٠١٠/٢٠٠٩) عمل المسح الميداني لمعامل المركزية والفرعية ومعامل المحطات لعدد ١٧ شركة وهى (البحيرة بنى سويف، المنوفية، المنيا، الغربية، أسيوط، الدقهلية، سوهاج، الشرقية، قنا، دمياط، أسوان، كفر الشيخ، الأقصر، الفيوم، مياه الأسكندرية، مياه القاهرة).

المسح الميداني لمعامل محطات مياه الشرب



■ هذا وقد تم إصدار تقارير المسح الميداني طبقاً لما هو مشار إليه في الجدول المرفق.

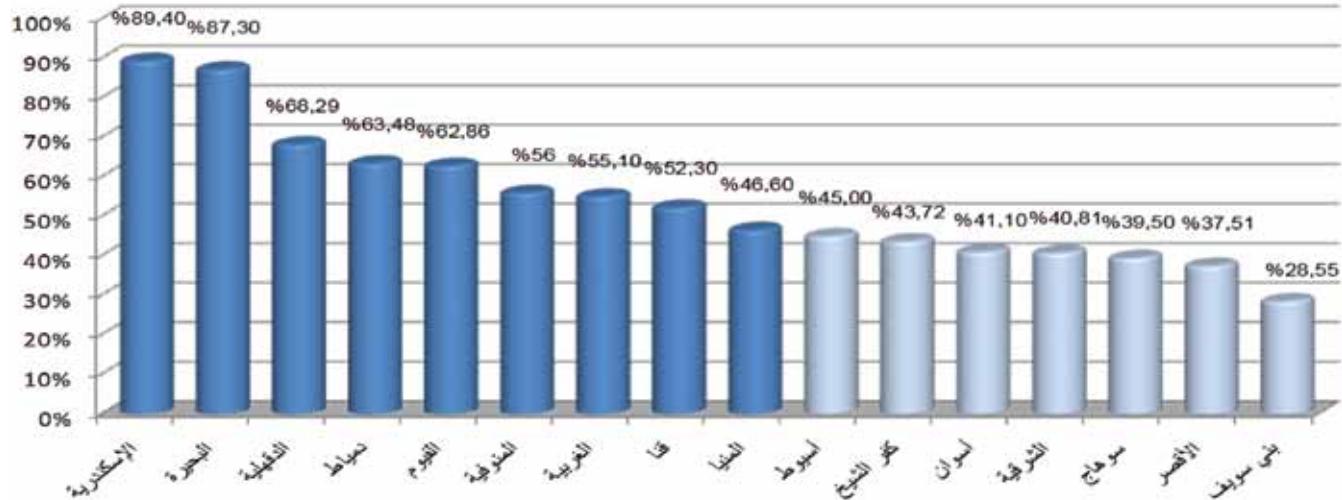
المحافظة	م	تاريخ الإصدار
المنوفية	١	٢٠٠٩ ديسمبر
الدقهلية	٢	٢٠٠٩ ديسمبر
الغربيّة	٣	٢٠٠٩ ديسمبر
دمياط	٤	٢٠٠٩ ديسمبر
كفر الشيخ	٥	٢٠٠٩ ديسمبر
الشرقية	٦	٢٠٠٩ ديسمبر
بنى سويف	٧	٢٠٠٩ ديسمبر
المنيا	٨	٢٠١٠ يناير
الفيوم	٩	٢٠١٠ يناير
أسيوط	١٠	٢٠١٠ يناير
سوهاج	١١	٢٠١٠ فبراير
الأقصر	١٢	٢٠١٠ فبراير
قنا	١٣	٢٠١٠ فبراير
أسوان	١٤	٢٠١٠ فبراير
البحيرة	١٥	٢٠١٠ أبريل
الأسكندرية	١٦	٢٠١٠ أبريل
القاهرة	١٧	٢٠١٠ مايو

■ من الجدير بالذكر أن هناك فروقًا بين قوائم الإستبيان التي راجع بها الجهاز لتشغيل المعامل في خطته عن العام المالي ٢٠٠٨/٢٠٠٧ عن تلك التي راجع الجهاز بها في خطته المالية عن العام المالي ٢٠١٠/٢٠٠٩ م تتلخص هذه الفروق فيما يلى :

- ـ قوائم الإستبيان الأولى كانت تعنى بتشغيل المعامل فقط بينما قوائم الإستبيان التي راجع الجهاز بها الشركات في عام ٢٠١٠/٢٠٠٩ قد عنيت بتشغيل المعامل وتحليل العينات وأيضاً مراجعة دورها في تشغيل الشبكات وتشغيل مراحل معالجة مياه الشرب داخل المحطات.
- ـ قوائم الإستبيان الأولى (٢٠٠٨/٢٠٠٧ م) طرحت بشكل تجريبى وأيضاً التقارير التي أنتجت من خلالها كانت تجريبية بينما تلك التي راجع الجهاز بها في خطته ٢٠١٠/٢٠٠٩ تم إعدادها بناءً على نتائج المسح الميداني الأول.
- ـ حساب النسب والتجميع في القوائم الأولى كان تراكمياً بينما تجميع النسب في القوائم الأخيرة فقد كان بالشكل الحسابي البسيط.
- ـ تناولت القوائم الأخيرة نقاط واضحة داخل تشغيل المعامل مما سهل عمل توصيات محددة وسهل أيضاً على الشركات كيفية فهم وتنفيذ هذه التوصيات.

ويوضح الشكل التالي النسب المئوية للمطابقة وفقاً لبنود المسح الميداني على معامل محطات مياه الشرب لعدد (١٧) شركة خلال العام المالي (٢٠١٠/٢٠٠٩) ويتبين أن أعلى نسبة مطابقة جاءت بمحافظة الأسكندرية تلاها البحيرة، الدقهلية، دمياط،

الفيوم، المنوفية، الغربية، قنا بينما جاءت نسب المطابقة منخفضة في عدد من الشركات وترتيبها طبقاً لأعلى نسب إنخفاض على الترتيب وهي (بني سويف، الأقصر، سوهاج، الشرقية، أسوان، كفر الشيخ، أسيوط، المنيا) وتراوحت نسب المطابقة بين (٤٦,١٪ إلى ٢٨,٥٪).



هذا وقد قام الجهاز بمنح شهادة تقدير لشركة مياه الشرب بالأسكندرية لحصولها على المركز الأول في أداء المعامل المركزية والفرعية ومعامل المحطات على مستوى الشركات لعام (٢٠١٠ / ٢٠٠٩).



تسليم شهادة تقدير أداء المعامل

السيد المهندس / محمد الألفي يمنح السيدة المهندسة / نادية عدده رئيس شركة مياه الشرب بالأسكندرية شهادة تقدير لحصول الشركة على المركز الأول في أداء معامل مياه الشرب على مستوى الشركات لعام (٢٠١٠ / ٢٠٠٩).

٥ - أهم التوصيات الواردة بتقارير المسح الميداني لمعامل المحطات في التغطية الثانية (٢٠١٠ / ٢٠٠٩) :

١- بالنسبة لتجمیع العینات داخل محطة التنقیة:

- ضرورة الرجوع للكود المصرى بخصوص إجراء اختبارات تحديد جرعات الشبة والكلور.

٢- بالنسبة لتجمیع العینات من شبکات التوزیع:

- ضرورة وجود خرائط للشبکات بالمعمل والنطاق الجغرافى للمناطق التي تغذيها المحطة.
- ضرورة وجود جدول مكتوب ومفعول لدورية غسيل وتطهير الشبكة بكل محطة.
- ضرورة وجود جدول ثابت ومكتوب لدورية تجمیع العینات وظروف التعقيم والتجمیع والنقل والقياسات المطلوبة بمكان تجمیع العینة.
- التأكيد على قياس الكلور المتبقى والعکارة والأکسجين الذائب في موقع جمع العینات.

٣- بالنسبة للتعامل مع العینات:

- ضرورة توافر مستندات للطرق القياسية المستخدمة في تحليل العینات.
- ضرورة وجود سجل تسلسل حيازة العینات أثناء إجراء اختبارات لضمان عدم تداخل نتائج العینات مع بعضها وتحديد المسؤوليات.
- ضرورة تسجيل العینات وتصنيفها بالأرقام المرجعية المكونة.
- ضرورة تجهيز البيئات والأدوات المطلوبة لتحليل العینات قبل تسليم العینات للمعامل.
- ضرورة تسجيل نتائج التحاليل في سجلات المعامل وتصنيفها بالأرقام المرجعية.
- ضرورة وجود برنامج لتسجيل نتائج التحاليل عليه وذلك لسهولة الرجوع إليها عند الحاجة لذلك.

٤- بالنسبة لمراقبة كفاءة العاملين بالمحطة:

- ضرورة وجود خطة للتأكد على دقة أداء القائمين بالتحاليل المعملية.
- ضرورة وجود خطة واضحة ومكتوبة لمراجعة الجودة.
- ضرورة وجود دورات متخصصة تعقد بصفة دورية تحت إشراف متخصصين للسادة القائمين بجمع العینات أو تحليلها أو تفسيرها.
- ضرورة وجود متخصصين في التحاليل البكتريولوجية والفحص الطحلبي والكشف عن البروتوزوا.

٥- بالنسبة لمراجعة طرق التحاليل:

- ضرورة إتباع الطرق القياسية المنصوص عليها في المواصفات القياسية المصرية والكود المصرى لأعمال تشغيل وصيانة محطات تنقية مياه الشرب عند إجراء اختبارات المعملية.

٦- بالنسبة لمراقبة إتمام التحاليل:

- ضرورة إتمام إجراء اختبارات المؤشرات الكيميائية والبكتريولوجية وإختبارات الفحص الطيفي والعد الطحلبي وصيانة محطات تنقية مياه الشرب عند إجراء اختبارات المعملية.

٧- بالنسبة للأجهزة المعملية:

- ضرورة إستكمال التجهيزات المعملية طبقاً للكود المصري لأعمال محطات تنقية مياه الشرب.
- ضرورة توافر آلية لصيانة الأجهزة المعملية (التعاقد مع إحدى شركات الصيانة المتخصصة).



مندوب الجهاز أثناء
مراجعة الأجهزة المعملية وطرق تشغيلها

كما يوصي الجهاز بضرورة الإسراع في إعتماد المعمل المركزي بكل شركة من المجلس الوطني للإعتماد (EGAC) طبقاً لمتطلبات المواصفات القياسية الدولية (ISO ١٧٠٢٥). ومن الجدير بالذكر حصول المعامل المركبة في ثلاث شركات على الإعتماد من المجلس الوطني للإعتماد وهي البحيرة، الأسكندرية، الفيوم.

المحور الثاني : حماية المستهلك:

أولاً: مراجعة إدارات خدمة المستهلك ومراكز الخدمة التابعة لها :

١- إصدار تقارير المراجعة:

في إطار دور الجهاز في التأكد من ومتابعة توافر خدمات مياه الشرب والصرف الصحي بالجودة المطلوبة على مستوى الجمهورية، فقد قام الجهاز بإعداد قوائم إستبيان لمراجعة إدارات خدمة العملاء بالشركات ومراكز الخدمة التابعة لها ، وقد قام الجهاز بإعداد قوائم إلستبيان تدور حول (٥) محاور تغطي كل الأنشطة داخل إدارة خدمة العملاء من قدرات بشرية وتنظيمية وتجهيزات ومهام وأنشطة وقد قام الجهاز بإرسال قوائم الإلستبيان للشركات في يناير ٢٠١٠ بغرض إبداء الرأي والتعليقات والإستفسارات على تلك القوائم.

■ وقد شملت قوائم الإلستبيان ما يلى:

- قائمة إلستبيان رقم (١) لمراجعة الإجراءات المتتبعة مع الشكاوى.
- قائمة إلستبيان رقم (٢) لمراجعة جداول البيانات السنوية الواردة للجهاز من الشركات.

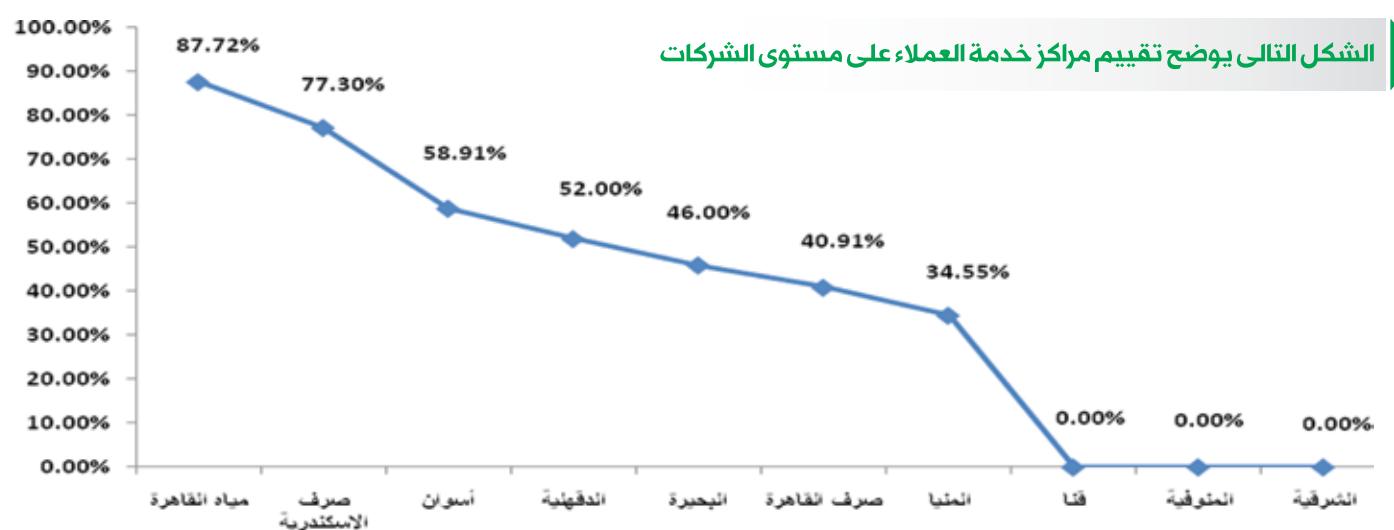
- قائمة إستبيان رقم (٣) لمراجعة كفاءة العاملين بمراكز خدمة العملاء.
- قائمة إستبيان رقم (٤) لمراجعة تجهيزات مراكز خدمة العملاء.
- قائمة إستبيان رقم (٥) لمراجعة عينات من الشكاوى.

وقد شملت خطة الجهاز للعام المالي (٢٠١٠ / ٢٠٠٩) عمل مراجعات لإدارات خدمة العملاء ومراكز الخدمة التابعة لها لعدد (١١) شركة شملت الآتي (صرف صحي الأسكندرية، البحيرة، الدقهلية، مياه شرب القاهرة، قنا، أسوان، المنيا، صرف صحي القاهرة، المنوفية، الشرقية، الفيوم، مياه الأسكندرية) هذا ولقد قام الجهاز بإصدار عدد (١١) تقرير مراجعة خلال أشهر مايو، يونيو، يوليه، سبتمبر، أكتوبر، نوفمبر، ديسمبر، يناير، فبراير، مارس، أبريل، مايو.

وقد تم وضع تقييم عام لإدارات خدمة العملاء بالشركات ومراكز الخدمة التابعة لها كما هو موضح بالشكل التالي، حيث جاءت شركة مياه الشرب بالقاهرة في المرتبة الأولى بدرجة تقييم ٨٧٪، وشركة الصرف الصحي بالأسكندرية في المرتبة الثانية بدرجة تقييم ٨٣٪، بينما جاءت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالشرقية في المرتبة الأخيرة بدرجة تقييم ٣٤٪.

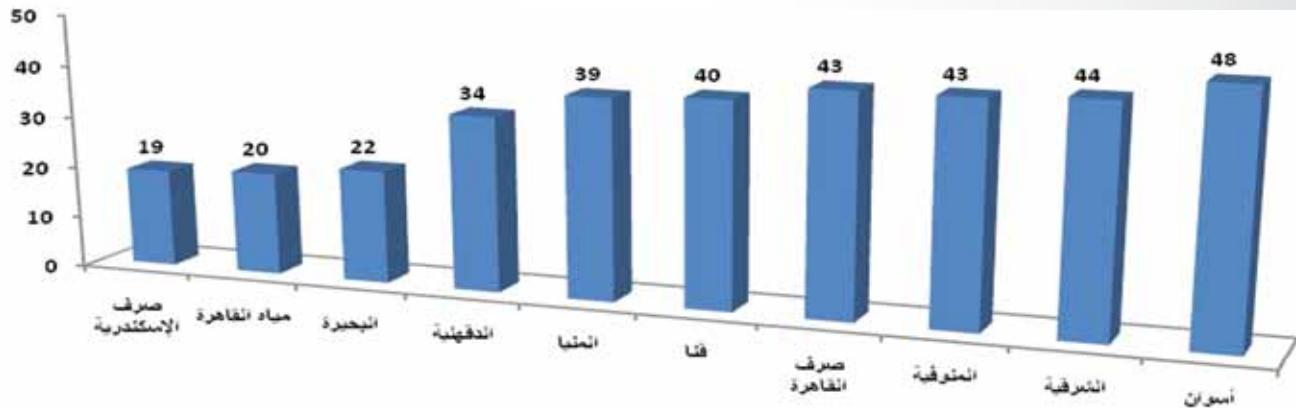


بالنسبة لمراكز خدمة العملاء التابعة للشركات فقد تم تقييمها وفقاً لقائمة إستبيان رقم (٤) الخاصة بمراجعة تجهيزات مراكز خدمة العملاء، وقد قام الجهاز بمراجعة عدد (٣١) مركز خدمة عملاء، والشكل التالي يوضح تقييم مراكز خدمة العملاء على مستوى الشركات، حيث جاءت مراكز خدمة العملاء التابعة لشركة مياه الشرب بالقاهرة في المرتبة الأولى بدرجة تقييم ٨٧٪، ومراكز الخدمة التابعة لشركة الصرف الصحي بالأسكندرية في المرتبة الثانية بدرجة تقييم ٧٧٪، بينما جاءت مراكز الخدمة التابعة لشركات مياه الشرب والصرف الصحي بكل من قنا والمنوفية والشرقية في المرتبة الأخيرة بدرجة تقييم ٠٪ حيث لا يوجد بها أي مراكز قائمة لخدمة العملاء.



وإتضح من المراجعة ودراسة أوضاع الشركات التي تمت عليها أعمال المراجعة أنها تحتاج إلى مجموعة من الإجراءات التصحيحية والتدابير المستقبلية، تم تقسيمها وفقاً لقوائم الإستبيان إلى ٥ محاور رئيسية، حيث قام الجهاز بإصدار عدد (٣٧٦ إجراء تصحيحي) لعدد (١٢) شركة، وقد تباينت أعداد الإجراءات التصحيحية الواجب تنفيذها من شركة لأخرى حيث تراوحت ما بين (١٩ إجراء) بشركة الصرف الصحي بالأسكندرية و (٤٨ إجراء) بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بأسوان، والشكل التالي يوضح ترتيب الشركات وفقاً لأعداد الإجراءات التصحيحية الواجب تنفيذها.

الشكل التالي يوضح ترتيب الشركات وفقاً لأعداد الإجراءات التصحيحية المطلوب تنفيذها



٢- الإجراءات التصحيحية التي وردت بتقارير المراجعة الازمة لإدارات خدمة العملاء ومراكز الخدمة :

يبلغ عدد الإجراءات التصحيحية الخاصة بإدارة خدمة العملاء ومراكز الخدمة التابعة لها (٩١) إجراء وفيما يلى جانب من هذه الإجراءات التي قام الجهاز بإصدارها:

- ١- تصميم وإنشاء هيكل تنظيمي مطور لإدارة خدمة العملاء بحيث يشمل إدارات (إدارة الشكاوى، إدارة مراكز الخدمة الرئيسية والفرعية، إدارة الخط الساخن، إدارة إستطلاع الرأى والدراسات الإستقصائية، إدارة التوعية والإعلام، إدارة العلاقات العامة)، وقد تلاحظ أن شركتي مياه الشرب بالقاهرة والصرف الصحي بالاسكندرية يتبعان إلى حد ما هذا التنظيم.
- ٢- إعداد دليل لإجراءات التشغيل النموذجية الخاصة بتبادل الشكاوى وكل الخدمات التي تقدمها الشركة للعملاء، مع التحديث والتطوير المستمر لتلك الإجراءات.
- ٣- إعداد سجلات تسجيل ومتابعة الشكاوى (سجلات يدوية وإلكترونية).
- ٤- وضع المعايير التي تمكن الشركة من قياس وتقدير مدى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها الشركة، وقد يكون من المناسب التعاقد مع مكتب متخصص لقياس مدى رضا العملاء.
- ٥- وضع الخطط والإجراءات الخاصة بمواجهة الأزمات.
- ٦- إستيفاء كل البيانات المطلوبة الخاصة بجدول البيانات السنوية.
- ٧- تحديد الحوادث والحالات الطارئة التي ينتج عنها عدد كبير من الشكاوى.
- ٨- تحديد حالات الشكاوى التي تحتاج إلى إستثمارات مالية لتلافتها.
- ٩- وضع إجراءات التشغيل النموذجية الخاصة بالاستفسارات وفهم طبيعة الشكاوى المقدمة من العملاء، وإنشاء نموذج شامل يوضح جميع البيانات الخاصة بتلك الشكاوى.
- ١٠- تعيين العدد الكافى من العاملين المؤهلين بإدارة خدمة العملاء، مع وضع الخطط التدريبية الفعالة الازمة لرفع كفاءتهم ومستوى تأهيلهم.
- ١١- وضع نظام فعال للإشراف والمتابعة من قبل المستويات الإدارية العليا داخل الشركة.
- ١٢- سرعة إنشاء أو إستكمال وتجهيز العدد الكافى من مراكز خدمة العملاء، مع الأخذ فى الاعتبار كل من التعداد السكاني والتوزيع الجغرافي والتقطيع الإداري.

- ١٣- ربط مركز الخدمة الرئيسي بالمراكز الفرعية عن طريق شبكة ذات درجة عالية من الكفاءة والفاعلية (يدوى وإنترنت).
- ١٤- تطوير نظام الخط الساخن (غرفة العمليات) وربطه بطريقة فعالة بالإدارات والأنظمة الأخرى ذات الصلة.
- ١٥- إنشاء إستراحات للعملاء مع مراعاة كل من الموقع والمدخل (حيث تكون على واجهة الشركة وشارع رئيسى) والأثاث والتنسيق الداخلى والتهوية.
- ١٦- إلزام العاملين بالخط الساخن بالرد على إتصالات العملاء فى وقت مناسب (٣٠ ثانية).
- ١٧- سرعة تقديم الردود المقنعة والمرضية للعملاء أصحاب الشكاوى وذلك بإستخدام وسائل الاتصال المناسبة.

هذا وقد قام الجهاز بإرسال التقارير الخاصة بالمراجعات للشركة القابضة والشركات التابعة محل الدراسة، وذلك لتنفيذ إجراءات التصحيحية الواردة بالتقارير وموافقة الجهاز بما يتم في هذا الشأن بالإضافة إلى إصدار التقرير السنوي الخاص بالمراجعات للعام المالى (٢٠١٠ / ٢٠٠٩).

هذا وقد قام الجهاز بمنح شركة مياه الشرب بالقاهرة الكبرى شهادة تقدير لحصولها على المركز الأول لأداء مراكز خدمة العملاء على مستوى الشركات للعام (٢٠١٠ / ٢٠٠٩).



تسليم شهادة تقدير أداء خدمة العملاء

السيد المهندس / محمد الألفي يمنج السيد المهندس / محمد عبد الرحمن رئيس شركة مياه الشرب بالقاهرة الكبرى شهادة تقدير لحصول الشركة على المركز الأول في أداء مراكز خدمة العملاء على مستوى الشركات لعام (٢٠١٠ / ٢٠٠٩).

ثانياً: الزيارات الميدانية

قام الجهاز بعمل معاينات على الطبيعة لبحث شكاوى جودة مياه الشرب والخدمة (إنقطاع - جودة- عدم وجود خدمة - ضعف في الضغط ...الخ) وكذلك المحاسبة على الفواتير لعدد (٣٣) شكوى في محافظات كفر الشيخ ، أسيوط ، قنا ، الغربية ، سوهاج ، المنيا ، الشرقية ، القليوبية ، القاهرة ، الجيزة ، (القطاع الريفي والحضري) خلال الأعوام (٢٠٠٨/٢٠٠٩، ٢٠٠٩/٢٠١٠)

وقد تم إصدار تقارير تحتوى على إجراءات الجهاز وتوصياته فى هذا الشأن وتم إرسالها إلى الشركة القابضة والشركات التابعة في المحافظات ووزارة الصحة والهيئة القومية والجهاز التنفيذى لمياه الشرب والصرف الصحى ويطلب الجهاز من الشركات التابعة موافاته بالإجراءات التى سيتم إتخاذها لتنفيذ التوصيات الواردة فى التقارير. ويبين الجدول المرفق نوعية هذه الشكاوى.



متابعة شكاوى مياه الشرب من خلال المواطنين

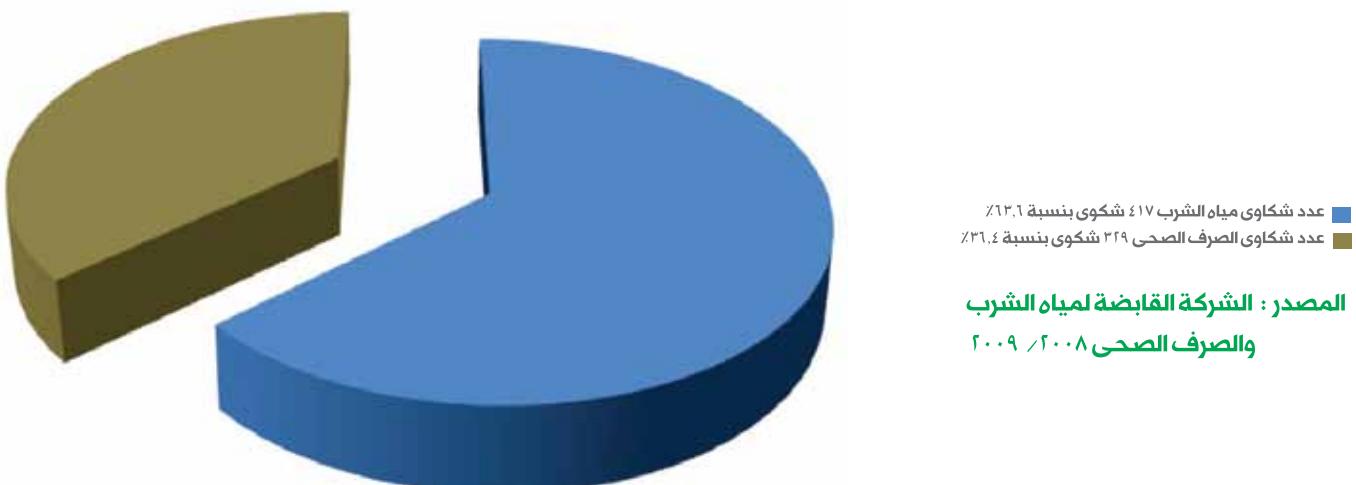
جدول يوضح تقارير المعاينات الميدانية للشكوى التى صدرت عن الجهاز خلال العام المالى ٢٠١٠ / ٢٠٠٩

موضع الشكوى	المحافظة	التاريخ	م
١ الشكوى الخاصة بشبكة المياه بقرية البرادعة	القليوبية	٢٠٠٩ يوليو	
٢ الشكوى الخاصة بجودة مياه الشرب بحى البساتين	القاهرة	٢٠٠٩ أغسطس	
٣ الشكوى الخاصة بجودة وإنقطاع مياه الشرب بمنقباد (أسكندرية مبارك-أبو القاسم-عزبة الجيش)	أسيوط	٢٠٠٩ سبتمبر	
٤ الشكوى الخاصة بجودة مياه الشرب بقرية تل بنى تميم مركز القناطر الخيرية	القليوبية	٢٠٠٩ سبتمبر	
٥ الشكوى الخاصة بجودة مياه الشرب بقرية بنى روح مركز ملوى	المنيا	٢٠٠٩ سبتمبر	
٦ الشكوى الخاصة بالتقدير الجزاىلى لفوائر إستهلاك المياه المقدمة من /أحمد محمد حسن	القاهرة	٢٠٠٩ سبتمبر	
٧ ملاحظات محافظة أسيوط عن آداء شركة مياه الشرب والصرف الصحى بأسيوط	أسيوط	٢٠٠٩ أكتوبر	
٨ تقرير مديرية الشئون الصحية (ادارة صحة البيئة) عن عمليات مياه الشرب بالمحافظة	أسيوط	٢٠٠٩ نوفمبر	
٩ الشكوى الخاصة بجودة مياه الشرب لمركز أسطال -مركز سمالوط	المنيا	٢٠٠٩ نوفمبر	
١٠ الشكوى الخاصة بجودة مياه الشرب بقرية بنى أحمد الغربية (تقرير المتابعة الرابع)	المنيا	٢٠١٠ يناير	
١١ الشكوى الخاصة بجودة مياه الشرب بقرية خورشيد-أهناسيا	بنى سويف	٢٠١٠ يناير	
١٢ الشكوى الخاصة بجودة مياه الشرب مركز أرمانت	الأقصر	٢٠١٠ يناير	
١٣ الشكوى الخاصة بجودة مياه الشرب بمركز كفر شكر	القليوبية	٢٠١٠ فبراير	
١٤ الشكوى الخاصة بمحطة صرف الحوامدية وظاهرة نفوق الأسماك بتربعة المريوطية	الجيزة	٢٠١٠ فبراير	
١٥ الشكوى الواردة من جهاز حماية المستهلك والخاصه بالمواطن/ منير عبدالعدل سيف	الدقهلية	٢٠١٠ فبراير	
١٦ الشكوى الخاصة بجودة مياه الشرب بقرى (زوير- سلكا- ميت الموز)	المنوفية	٢٠١٠ مارس	
١٧ الشكوى الخاصة بخدمات مياه الشرب بكفرجazzi والعزب التابعة له مركز المحلة	الغربية	٢٠١٠ أبريل	
١٨ الشكوى الخاصة بشبكة المياه بقرية البرادعة	القليوبية	٢٠١٠ مارس	
١٩ الشكوى الخاصة بخدمات مياه الشرب بمطوبس	كفر الشيخ	٢٠١٠ أبريل	
٢٠ تقرير وزارة الصحة عن عدم مطابقة السيب النهائى لمحطة معالجة الصرف الصحى بالحوامدية	الجيزة	٢٠١٠ يونيو	

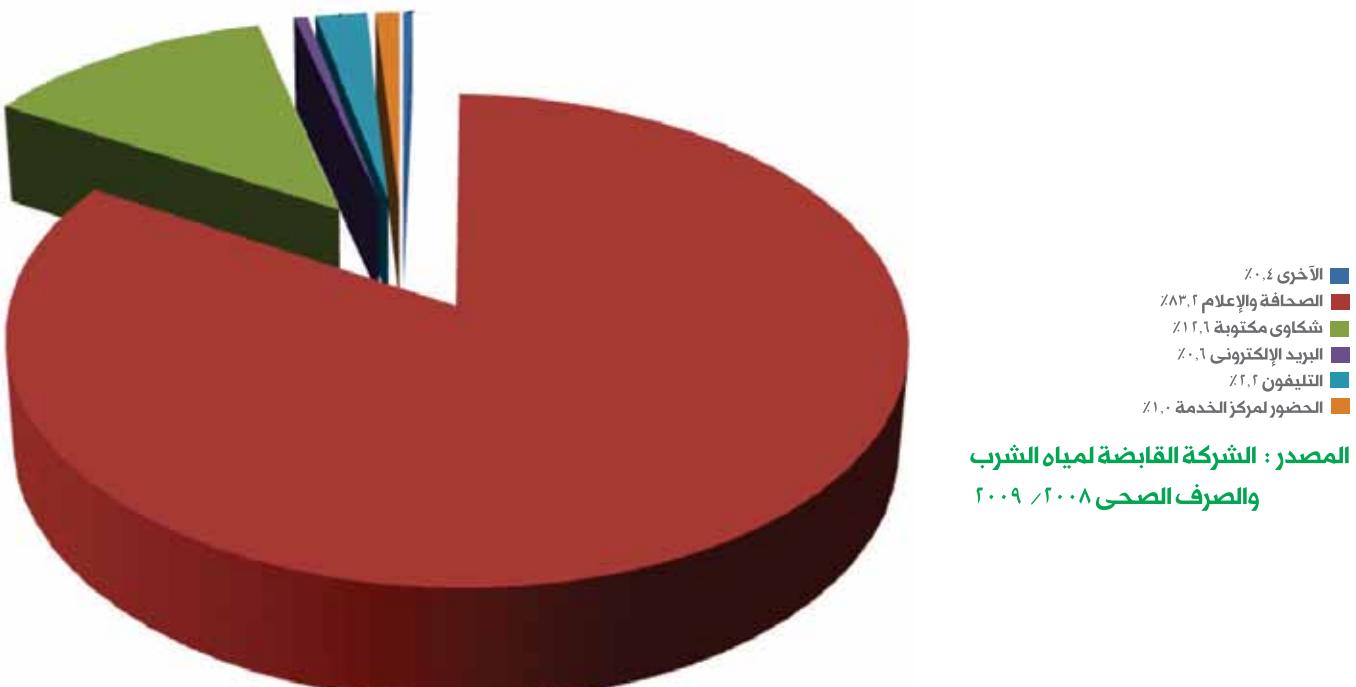
ثالثاً: الشكاوى الواردة للجهاز

الشكاوى الواردة للجهاز فى الفترة من ٢٠٠٩/٠٧/١ حتى ٢٠١٠/٠٦/٣٠

بلغ عدد الشكاوى الواردة للجهاز في الفترة من ٢٠٠٩/٠٧/١ حتى ٢٠١٠/٠٦/٣٠ ١٥٦ شكوى، حيث بلغ عدد شكاوى مياه الشرب ٤١٧ شكوى بنسبة ١٣,١٪، بينما بلغ عدد شكاوى الصرف الصحي ٣٢٩ شكوى بنسبة ٣١,٤٪ من إجمالي عدد الشكاوى الواردة عن ١٣ شركة و ٤ محافظات (القليوبية، السويس، الإسماعيلية، بورسعيد).

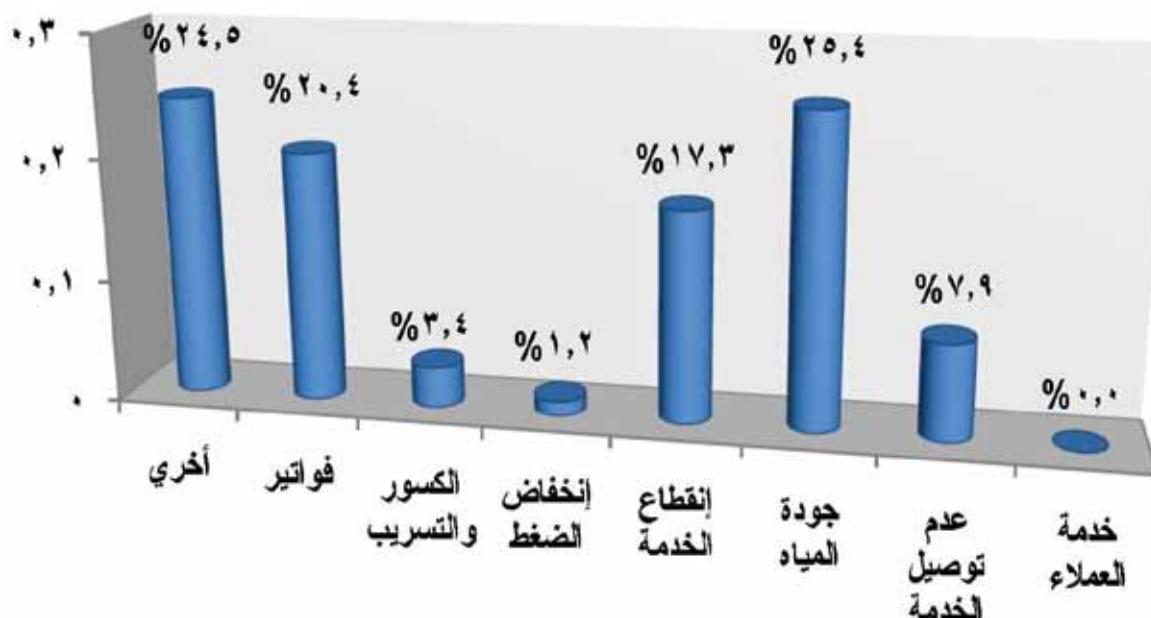


وقد جاءت شكاوى الصحافة والإعلام في المرتبة الأولى بنسبة ٨٣,٢٪، الشكاوى المكتوبة بنسبة ١١,١٪، ثم شكاوى التليفون ٢,٢٪، شكاوى البريد لمركز الخدمة ١,٠٪، شكاوى البريد الإلكتروني بنسبة ٠,١٪، والشكاوى من مصادر أخرى بنسبة ٠,٤٪.



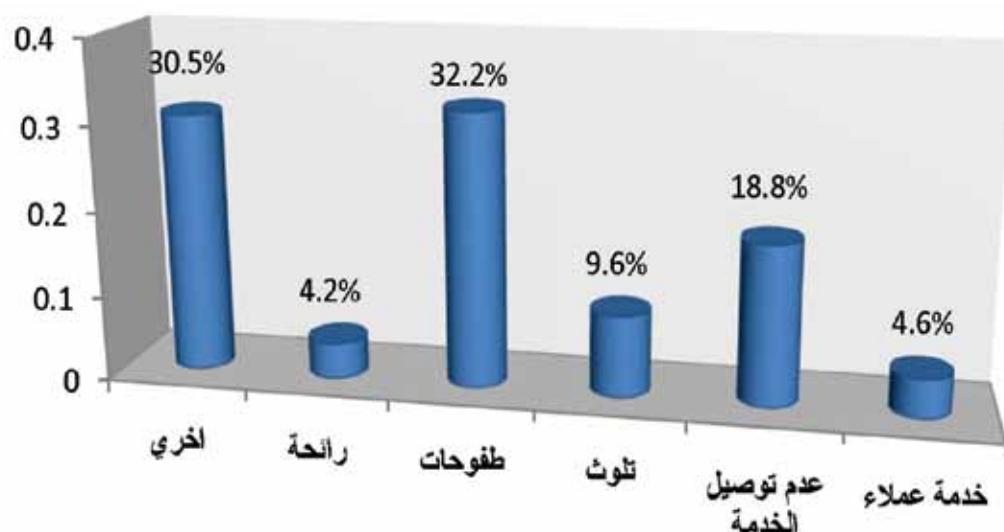
بالنسبة لشكاوى مياه الشرب

جاءت شكاوى جودة مياه الشرب في المرتبة الأولى بنسبة ٢٥,٤٪ ، تليها الشكاوى الأخرى (وصلات خلسة- عدم تركيب عداد- عدم توصيل مياه) بنسبة ٢٤,٥٪ ، وشكاوى الفواتير بنسبة ٢٠,٤٪ ، شكاوى إنقطاع الخدمة بنسبة ١٧,٣٪ ، شكاوى عدم توصيل الخدمة بنسبة ٧,٩٪ ، شكاوى الكسور والتسريب بنسبة ٣,٤٪ ، شكاوى إنخفاض الضغط بنسبة ١,٢٪ ، بينما لم ترد آى شكاوى خاصة بخدمة العملاء.



بالنسبة لشكاوى الصرف الصحي

جاءت شكاوى الطفوحات في المرتبة الأولى بنسبة ٣٢,٢٪ ، تليها الشكاوى الأخرى (سرقة أغطية مطابق- صرف صناعي من حيث المعايير والمحاسبة) بنسبة ٣٠,٥٪ ، شكاوى عدم توصيل الخدمة بنسبة ١٨,٨٪ ، شكاوى التلوث بنسبة ٩,١٪ ، شكاوى خدمة العملاء بنسبة ٤,٦٪ ، وجاءت شكاوى الرائحة في المرتبة الأخيرة بنسبة ٤,٢٪ .



الباب الثالث

التقرير السنوى الثالث ٢٠١٠ / ٢٠٠٩

الأنشطة الأخرى للجهاز

أولاً : سياسات تطوير قطاع مياه الشرب والصرف الصحي

- تهدف سياسات تطوير قطاع مياه الشرب والصرف الصحي إلى وضع الأسس والقواعد الإسترشادية لاستكمال عملية تطوير القطاع لتوجيهه ومساعدة الجهات القائمة على القطاع في تأدية مهامها.
- وتعرض السياسات أهم التحديات التي تواجه القطاع أهملها ندرة الموارد المائية في ظل زيادة سكانية مع نمو اقتصادي متتسارع، وهو ما يمثل تحدياً يستوجب تكاتف الجهد للحفاظ على المياه وترشيد الاستهلاك هذا بالإضافة إلى التحديات الفنية وال المؤسسية التي يواجهها القطاع والتي تتطلب وقفة حقيقة لدعم مسيرة إصلاح القطاع. كما تعرض الورقة الأهداف العامة لسياسات القطاع بالإضافة إلى السياسات المقترنة لمواجهة هذه التحديات وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.
- وتنطلق المبادرة الحالية لسياسات تطوير القطاع من أساس ثابت وهو ضمان وصول الخدمة لكافة المواطنين بجودة عالية في ظل التوافق مع الشروط والضوابط البيئية والصحية وبما يضمن ترشيد الاستهلاك والحفاظ على مصادر المياه وبما يحقق الإستدامة للقطاع في ظل إرثام الدولة بحماية محدودي الدخل.
- وتمثل سياسات تطوير القطاع في تقديم الخدمة بالجودة المناسبة، تشجيع الاستفادة من جميع مصادر المياه بالجمهورية، إعادة استخدام مياه الصرف الصحي وتطوير كفاءة البنية الأساسية وتحقيق الإستدامة المالية للقطاع. وفي هذا إطار يتعاون جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي مع وزارة الصحة ووزارة الموارد المائية والرى ووزارة الدولة لشؤون البيئة في تحديث المواصفات القياسية المصرية لجودة مياه الشرب وخدمات الصرف الصحي المعالج بما يتواافق مع المواصفات والقوانين الحاكمة في هذا المجال.
- وفي هذا السياق أيضاً سوف يقوم الجهاز بتحديد المستويات القياسية للخدمة المقدمة للمواطنين وكذلك مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمة مثل (الشمولية تغطية الخدمة، الإستقرارية في الإمداد، الجودة، الضغط المناسب، الفاقد، الشكاوى، التجميع والتخلص الآمن من الصرف الصحي بالإضافة إلى مؤشرات التحصيل وتغطية التكاليف).
- كما سيتم إلزام مقدمي الخدمة بتأهيل العاملين في تقديم الخدمة للإنضمام لبرنامج الاعتماد لمنح شهادات إعتماد للمشغلين بغرض التأكيد من توافر القدرات والمهارات اللازمة لأداء الوظائف العامة. كما سيتم التأكيد على توفير التدريب اللازم للعاملين بالقطاع لاجتياز اختبارات شهادات الاعتماد، كما تؤكد سياسات تطوير القطاع وقانون تنظيم القطاع على ضرورة تفعيل دور الجهاز كجهة رقابية وكمنظم للقطاع لتحقيق التوازن بين مقدمي الخدمة والمستهلكين والتي تعتبر من الخطوات الهامة في إعادة الهيكلة من أجل تطوير وزيادة كفاءة القطاع وتحسين الخدمة للمواطنين.

ثانياً : تقرير جداول البيانات السنوية للشركات

- في إطار دور الجهاز في تقييم الأداء الفني والمالي والإقتصادي لمقدمي الخدمة قام الجهاز بالتعاون مع خبراء الجهاز التنظيمي بالمملكة المتحدة « DWI, OFWAT » بإعداد جداول البيانات السنوية المطلوبة من الشركات لتقديمها للجهاز بغرض حساب مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة.
- وقد شملت مؤشرات الأداء الفنية (التغطية بالخدمة، الإستقرارية في الإمداد بالخدمة، جودة الخدمة المقدمة من حيث مطابقتها للمواصفات القياسية لمياه الشرب، الضغط المناسب، الفاقد)، وأيضاً المؤشرات المالية والإقتصادية والتي شملت (الأصول، العمالة، مصروفات التشغيل والصيانة، التحصيل، التعريفة) وبإضافة إلى مؤشرات خدمة المستهلك.

- قامت الشركات بموافاة الجهاز بجداول البيانات السنوية عن العام المالي المنصرم ٢٠٠٨ / ٢٠٠٩ خلال شهر أكتوبر نوفمبر ديسمبر. تم حفظ البيانات السنوية بقاعدة بيانات مصممة بالجهاز وذلك لحساب مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة وإعداد التقارير في هذا. قام الجهاز بمراجعة البيانات الواردة وإرسال التعليقات عليها للشركات والتي تمثلت في مراجعة وإستكمال البيانات وفي حالة عدم توافرها يتم ذكر الإجراءات التي ستتخذها الشركة وال فترة الزمنية المتوقعة للحصول عليها وموافاة الجهاز بها.
- تم الإنتهاء من مراجعة كافة البيانات الخاصة بنسب التغطية بمياه الشرب و خدمات الصرف الصحي لعدد ٢٣ شركة و إعداد المؤشرات و مستويات الخدمة الخاصة بها.
- قامت بعض الشركات بتعديل جداول البيانات السنوية طبقاً لما ورد بميزانيات الشركات بعد إعتمادها وإرسالها للجهاز.
- قام الجهاز بملئ جداول البيانات السنوية الخاصة بالعام المالي (٢٠٠٩ / ٢٠٠٨) وإرسالها للشركات خلال شهر يوليو ٢٠١٠ وعلى أن تقوم الشركات بملئ البيانات الخاصة بالعام المالي (٢٠١٠ / ٢٠٠٩) وإرسالها للجهاز في موعد غايته شهر أكتوبر ٢٠١٠.
- هذا وقد قام الجهاز بمنح شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالبحيرة شهادة تقدير لحصولها على المركز الأول في الأداء على مستوى الشركات.



تسليم شهادة تقدير الأداء على مستوى الشركات

السيد المهندس / محمد الألفي يمنح السيد الأستاذ / محمود منصور رئيس شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالبحيرة شهادة تقدير لحصول الشركة على المركز الأول في الأداء على مستوى الشركات لعام (٢٠١٠ / ٢٠٠٩).



توقيع عقد محطة
الصرف الصحي بالقاهرة الجديدة بطاقة ٢٥٠,٠٠٠ م³ / يوم

ثالثاً: مشاركة القطاع العام مع القطاع الخاص

في إطار سياسة الدولة لتشجيع مشاركة القطاع الخاص في تمويل وإنشاء وتشغيل مراقب الشرب والصرف الصحي ونتيجة للتعاون المثمر لوزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية مع وزارة المالية فقد قام الجهاز التنفيذي لمياه الشرب والصرف الصحي وهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة والوحدة المركزية لشراكة القطاع الخاص بوزارة المالية بطرح المشروع الأول في هذا الإطار وهو مشروع تمويل وإنشاء وتشغيل محطة الصرف الصحي بالقاهرة الجديدة بطاقة ٢٥٠,٠٠٠ م³ / يوم وتم التعاقد مع شركة (أوراسكوم) وهي تحالف مصرى أسبانى لمدة ٢٠ عام شاملة إنشاء و التشغيل بدءاً من مارس ٢٠١٠.

وطبقاً لهذه السياسة قامت وزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية بالبدء في المشروعات الآتية:

١- **مشروع تمويل وإنشاء وتشغيل محطة ١٥٠ ألف متر مكعب / يوم**
تم تأهيل عدد ١١ تحالف مصرى / إقليمي / عالمى لهذا المشروع في ٢٠١٠ / ١٥ جاري إعداد مستندات التعاقد ومن المنتظر أن يتم طرحها على القائمة المختصرة قبل نهاية عام ٢٠١٠.
التكلفة الاستثمارية التقديرية شاملة أعباء التمويل والتشغيل لمدة ٢٠ عام : ١,٦ مليار جنيه حيث تاريخ النهو : يونيو ٢٠١٣.

٢- **مشروع تمويل وإنشاء وتشغيل محطة أبو رواش للصرف الصحي بطاقة ١١ مليون متر مكعب / يوم**
تم تأهيل عدد ٥ تحالفات مصرية / إقليمية / عالمية. يشمل هذا المشروع إضافة معالجة ثانوية لمحطة معالجة مياه الصرف الصحي الإبتدائية بأبو رواش بكامل طاقة ١١ مليون متر مكعب / يوم. جاري إعداد مستندات المشروع ومن المنتظر أن يتم طرح المستندات على القائمة المختصرة في أوائل عام ٢٠١١.
التكلفة الاستثمارية التقديرية شاملة أعباء التمويل والتشغيل لمدة ٢٠ عام : ٤,٥ مليار جنيه حيث تاريخ النهو : أكتوبر ٢٠١٤.

٣- مشروع تمويل وإنشاء وتشغيل محطة الصرف الصحي أسكندرية - غرب ، وسيتم رفع طاقة المحطة الإبتدائية الحالية من ٤٨٠ ألف متر مكعب / يوم إلى ١٨٠ ألف متر مكعب / يوم مع إضافة معالجة ثانوية ل كامل طاقة المحطة جاري أعمال الدراسات الهندسية الأولية وتم التعاقد مع الإستشاري الهندسى والقانونى وكذلك الإستشارى البيئى الاجتماعى وجارى اختيار أستشارى الطرح الرئيسى.

التكلفة الإستثمارية التقديرية شاملة أعباء التمويل والتشغيل لمدة ٢٠ عام : ٣,٥ مليار جنيه حيث تاريخ النهو : أكتوبر ٢٠١٤ .

٤- مشروع تمويل وإنشاء وتشغيل محطة الصرف الصحي بالجيزة ، بطاقة إستيعابية ٠٠٠٤ ألف متر مكعب / يوم مع إضافة معالجة ثانوية ل كامل طاقة المحطة جاري أعمال الدراسات الهندسية الأولية.

التكلفة الإستثمارية التقديرية شاملة أعباء التمويل والتشغيل لمدة ٢٠ عام : ٤ مليار جنيه حيث تاريخ النهو : أكتوبر ٢٠١٥ .

٥- تمويل وإنشاء وتشغيل محطة الصرف الصحي بحلوان ، بطاقة إستيعابية ٠٠٥٠ ألف متر مكعب/يوم مع إضافة معالجة ثانوية ل كامل طاقة المحطة جاري أعمال الدراسات الهندسية الأولية.

التكلفة الإستثمارية التقديرية شاملة أعباء التمويل والتشغيل لمدة ٢٠ عام : ٥ مليار جنيه حيث تاريخ النهو : أكتوبر ٢٠١٥ .

٦- مشروع تمويل وإنشاء وتشغيل محطات صرف صحي بالقرى
جاري إعداد الدراسات الهندسية لمحطات معالجة الصرف الصحي فى محافظات (البحيرة - الدقهلية - قنا).

رابعاً : قرارات مجلس الإدارة :

١- قرار مجلس الإدارة رقم (١) بخصوص إعتماد معامل شركات مياه الشرب والصرف الصحي:

■ في إطار برنامج «مراجعة جودة مياه الشرب» والذي يقوم فيه الجهاز بعمل المسح الميداني للمعامل المركزية والفرعية ومعامل المحطات التابعة للشركات في محافظات الجمهورية. إذا فقد وافق مجلس إدارة الجهاز بجلساته المنعقدة بتاريخ ٢٠٠٨/١١/٢٥ على قيام الشركة القابضة وشركاتها التابعة في المحافظات بالبدء في إعتماد المعامل المركزية كمرحلة أولى من المجلس الوطني للإعتماد (EGAC) طبقاً للمواصفات القياسية الدولية (ISO ١٧٠٢٥) خلال ١٨ شهراً من تاريخ إعتماد مجلس إدارة الجهاز.

■ تأتي أهمية دور المعمل المركزي في تفريذ برنامج المراجعة الدوري لطرود وشبكات محطات المياه التابعة للشركة طبقاً للمؤشرات الواردة بالمواصفات القياسية المصرية وتحديد مدى مطابقة العينات، ومراجعة طرق تحليل العينات وإختبار أفضلها والمشاركة في إختيار أنسب أنواع الكيمياويات التي سيتم توريدتها لمعامل الشركة والأجهزة ومعاييرتها وعمل دورات تدريبية، كما يختص المعمل بتأكيد وضبط الجودة بجميع المعامل التابعة للشركة (المعامل الفرعية ومعامل المحطات)، ويضم المعمل المركزي (معمل الكيمياء الطبيعية، معمل الكيمياء غير العضوية، معمل الكيمياء العضوية، معمل البكتريولوجى، معمل الطفيليات، معمل الطحالب).

الوضع الحالى لإعتماد المعامل المركزية للشركات:

- عدد (٣) شركات حصلت المعامل المركزية بها بالفعل على شهادة تأهيل المعامل .
- عدد (٧) شركات جارى تأهيل المعامل المركزية بها .
- عدد (٤) شركات بدأت خطوات تأهيل المعمل المركزى بها وهى (الشرقية، كفر الشيخ، بنى سويف، المنيا).
- عدد (٤) شركات جارى بها إنشاء وتجهيز المعمل المركزى وهى (المنوفية، أسيوط، سوهاج، الجيزة).
- عدد (٥) شركات لا يوجد بها معامل مركزية حتى الآن.

الموافق	الشركة	م	الموافق	الشركة	م
جارى إنشاء المعمل	أسيوط	١٣	تم تأهيل المعمل	البحيرة	١
جارى إنشاء المعمل	سوهاج	١٤	تم تأهيل المعمل	الأسكندرية	٢
جارى تأهيل المعمل	قز	١٥	تم تأهيل المعمل	الفيوم	٣
لا يوجد معمل مركبى	أسوان	١٦	جارى إنشاء المعمل	المنوفية	٤
لا يوجد معمل مركبى	الأقصر	١٧	جارى تأهيل المعمل	الغربيه	٥
لا يوجد معمل مركبى	مرسى مطروح	١٨	جارى تأهيل المعمل	الدقهلية	٦
لا يوجد معمل مركبى	شمال وجنوب سيناء	١٩	تم البدء فى خطوات التأهيل	الشرقية	٧
جارى إنشاء المعمل	الجيزة	٢٠	جارى تأهيل المعمل	دمياط	٨
لا يوجد معمل مركبى	البحر الأحمر	٢١	تم البدء فى خطوات التأهيل	كفر الشيخ	٩
جارى تأهيل المعمل	صرف القاهره	٢٢	جارى تأهيل المعمل	القاهرة	١٠
جارى تأهيل المعمل	صرف الأسكندرية	٢٣	تم البدء فى خطوات التأهيل	بنى سويف	١١
--	--	--	تم البدء فى خطوات التأهيل	المنيا	١٢

والجدول يوضح موقف المعامل المركزية لشركات مياه الشرب والصرف الصحى التابعة للشركة القابضة كما يلى:

- الشركات التى حصلت المعامل المركزية بها بالفعل على شهادة تأهيل المعامل مكتوبة باللون الأخضر.
- الشركات التى يتم تأهيل المعامل المركزية بها الآن مكتوبة باللون الأزرق.
- الشركات التى بدأت خطوات تأهيل المعمل المركزى بها مكتوبة باللون البنفسجى.
- الشركات التى يتم إنشاء وتجهيز المعمل المركزى بها حالياً مكتوبة باللون البنى.
- الشركات التى لا يوجد بها معامل مركزية حتى الآن مكتوبة باللون الأحمر.

٢- قرار مجلس الإدارة رقم (٢) بخصوص تحديد وإقلال الفاقد في المياه (منظومة الإتزان المائي)

فى إطار برنامج تحديد وإقلال الفاقد في المياه (الإتزان المائي) والذي يعتبر من ضمن أهم الأنشطة التي يتم تطويرها فإن المراحل المطلوبة لتنفيذ منظومة الإتزان المائي كالتالى:

■ المرحلة الأولى (PHASE1) :

- ١- قيام الشركات بتركيب عدادات قياس على مواقع إنتاج المياه من محطات المياه (السطحية - الآبار) وذلك لقياس كمية المياه المنتجة.
- ٢- قيام الشركات بمراجعة كافة العدادات المركبة على وصلات المستهلكين والبدء فى الأتى:

- إستبدال عدادات المستهلكين المعطلة.
- تركيب عدادات جديدة للعقارات الغير مركب لها عدادات.
- التأكد من تجديد شهادة معايرة العدادات المستخدمة.

■ المرحلة الثانية (PHASE2) :

- ١- قيام الشركات بتقسيم مناطق الخدمة إلى مناطق منفصلة وذلك بفرض السيطرة والتأكد من كمية المياه داخل شبكات التوزيع.
- ٢- قيام الشركات بتركيب عدادات قياس رئيسية لمناطق الخدمة لقياس المياه الداخلة وكذلك المياه الخارجة من كل منطقة.

■ المرحلة الثالثة (PHASE3) :

- قيام الشركات بتركيب عدادات قياس على المأخذ محطات إنتاج مياه الشرب وذلك لقياس كمية المياه الخام الداخلة لمحطات مياه الشرب. لذا فقد وافق مجلس إدارة الجهاز بجلسته المنعقدة بتاريخ ٢٠٠٩/٤/٦ على قيام الشركة القابضة وشركتها التابعة في المحافظات بالبدء في تنفيذ المرحلة الأولى والخاصة بتركيب أجهزة قياس بمحطات إنتاج مياه الشرب خلال ١٨ شهراً من تاريخ إعتماد مجلس إدارة الجهاز.
- قام الجهاز بدراسة لعدد محطات إنتاج المياه بأنواعها المختلفة (المحطات المرشحة - العمليات الإرتوازية - محطات تحلية مياه البحر) وكذلك النسبة المنفذة من تركيب عدادات قياس إنتاج المياه وذلك من خلال عدة مخاطبات تمت بين الجهاز وشركات المياه. من خلال تلك الدراسة يتضح للجهاز ضرورة معرفة البيانات الخاصة بالمحطات المركبة عليها عدادات قياس المياه والتي تمثل في (الطاقة التصميمية - الطاقة الفعلية - عدد الآبار في العمليات الإرتوازية) وذلك لمعرفة كمية المياه المقاسة حيث أن عدد المحطات المركبة عليها عدادات قياس إنتاج لا يشير إلى كمية المياه المنتجة للشركة.
- قام الجهاز بإعداد نماذج وإرسالها للشركات بتاريخ ٢٠١٠/٣/٣٠.
- قامت الشركة القابضة بإمداد الجهاز بالبيانات المطلوبة بتاريخ ٢٠١٠/٥/١٧ وجرى عمل تحليل لهذه البيانات تمهدًا لقيام الجهاز بمراجعة هذه البيانات ميدانياً والبدء في تطبيق منظومة الإنزان المائي في بعض الشركات. وجدير بالذكر أن نسبة الفاقد في المياه تبلغ ٣٤,٧٪ في شركة مياه القاهرة و ٣٥,٨٪ في شركة مياه الأسكندرية.

٣- قرار مجلس الإدارة رقم (٣) بخصوص برنامج إعتماد مشغلى محطات تنقية مياه الشرب ومعالجة الصرف الصحي:

- في إطار متطلبات إعادة هيكلة قطاع مياه الشرب والصرف الصحي والذي يشمل ضمن أهدافه توفير كوادر مؤهلة ومدربة ل القيام بمهام إدارة وتشغيل محطات مياه الشرب والصرف الصحي بأعلى كفاءة.
- يستلزم ذلك إعداد برنامج لتحديد وبناء وقياس قدرات مديرى ومشغلى محطات مياه الشرب والصرف الصحي وكذلك محلى معامل مرافق مياه الشرب والصرف الصحي ومنح شهادات الاعتماد لهم طبقاً للمجموعة من القواعد والإجراءات التي ستحددتها اللجان المشكلة في هذا الشأن.
- وافق مجلس إدارة الجهاز بجلسته المنعقدة بتاريخ ٢٠١٠/٣/٢٨ على قيام جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك والمركز القومي لبحوث الإسكان والبناء والشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بالبدء في إتخاذ إجراءات التنفيذية لتفعيل برنامج الاعتماد.

■ تم صدور القرار الوزاري رقم (٤٠١) لسنة ٢٠١٠ والذي يحدد مهام الجهات المنوط بها تنفيذ برنامج الاعتماد وتمثلت في الآتي:

- يقوم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بتحيط السياسة العامة للبرنامج، مستويات الشهادات، الإحتفاظ بنك المعلومات الخاص بالبرنامج، تصنيف المحطات، إعداد وتنفيذ برنامج لترخيص المرافق والذي يتطلب مشغلين معتمدين.
- يتولى المركز القومي لبحوث الإسكان والبناء تنفيذ وإدارة برنامج منح شهادات الاعتماد، إجراء الامتحانات، وإصدار الشهادات وذلك بالتنسيق مع جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك.
- تتولى الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي وضع وتنفيذ برامج التدريب المطلوبة لتأهيل الراغبين من المشغلين والمحللين في إجتياز امتحانات منح شهادات الاعتماد.

- هذا بالإضافة إلى صدور القرار الوزاري رقم (٢٠٥) لسنة ٢٠١٠ بتشكيل اللجنة الدائمة لبرنامج الاعتماد وتكون المهام الموكلة لها طبقاً لما يأتى:
- وضع السياسات المتعلقة ببرنامج منح شهادات الاعتماد لمشغلى مراافق مياه الشرب والصرف الصحي.
- إعتماد ما يعرض عليها من إجراءات والقواعد الخاصة المعدة بمعرفة اللجنة التنفيذية.
- إعتماد ومنح الشهادات.

■ ويهدف البرنامج إلى الآتى:

- تحسين مستوى قدرات مشغلى محطات معالجة المياه والصرف الصحي في مصر من خلال التدريب ومنح الشهادات.
- تحسين إجراءات تشغيل محطات معالجة المياه والصرف الصحي.
- الحفاظ على الإستثمارات التي تم إنفاقها على هذه المراافق.
- تحسين نوعية مياه الشرب وخدمات الصرف الصحي.
- الوظائف التي سيتم منح شهادات إعتماد لشاغليها هي مدير المحطة، مهندسى التشغيل، محللى المعامل.
- وسيتم تصنيف محطات تنقية مياه الشرب ومعالجة الصرف الصحي طبقاً لطاقة المحطات ودرجة تعقيد عملية التنقية / المعالجة وسوف يكون التصنيف طبقاً للمستوى (أ) أو (ب) أو (ج) أو (د)، حيث ستكون الفئة (أ) هي الأكبر والأكثر تعقيداً في عملية المعالجة.
- أما بالنسبة لمحللى المعامل فسوف يكون هناك ثلاثة مستويات للتصنيف، محلل معمل مستوى (أ) أو (ب) أو (ج) طبقاً للمعامل المركزية والمعامل الفرعية ومعامل المحطات.

هذا وقد تم توقيع بروتوكول التعاون بين جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك ، الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي والمركز القومى لبحوث الإسكان والبناء وذلك فى إجتماع مجلس إدارة الجهاز بتاريخ ٢٠١٠/١١/١

توقيع بروتوكول التعاون لبرنامج إعتماد
مشغلى المحطات



خطة عمل الجهاز للعام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١

خطة عمل الجهاز للعام المالي ٢٠١١/٢٠١٠

يهدف الجهاز خلال العام الحالى ٢٠١١/٢٠١٠ إلى التوسع فى أنشطته الرقابية للقطاع فى ضوء القرار الجمهورى رقم (١٣٦) لعام ٢٠٠٤ الخاص بإنشاءه، وفىما يلى عرض لأهم ما جاءت به الخطة:

أولاً: مراقبة جودة مياه الشرب وكفاءه معالجة الصرف الصحى :

١- العينات عشوائية :

في إطار دور الجهاز للوقوف على جودة مياه الشرب وخدمات الصرف الصحى المنتجة في العام المالي ٢٠١١ / ٢٠١٠ فان خطة الجهاز هي القيام بأخذ عينات عشوائية وتحليلها في كل محافظات الجمهورية والمحافظات التي سوف يقوم الجهاز بتغطيتها هي (المنوفية - الدقهلية - قنا - كفر الشيخ - أسيوط والواadi الجديد - أسوان - الشرقية - دمياط - الغربية - المنيا - سوهاج - البحيرة - الأسكندرية - القليوبية - الجيزة - القاهرة - شمال وجنوب سيناء - مرسى مطروح - الإسماعيلية - السويس - الفيوم - بنى سويف - الأقصر - البحر الأحمر - بورسعيد) .

٢- المسح الميداني على معامل المحطات :

سوف يقوم الجهاز بعمل مسح ميداني على معامل محطات تنقية مياه الشرب ومعامل المركزية والمعامل الفرعية طبقاً لقوائم الأستبيان المعدة لهذا الغرض في عدد (٢١) شركة على مستوى الجمهورية والشركات هي : (المنوفية- الدقهلية- دمياط- الغربية- الشرقية- كفر الشيخ- الفيوم- بنى سويف- المنيا- أسيوط- الواadi الجديد- سوهاج- قنا-أسوان- الأقصر- البحيرة- البحر الأحمر- الأسكندرية- القاهرة- جنوب وشمال سيناء).

٣- دراسات الجودة :

بناءً على قرار مجلس إدارة الجهاز بتاريخ ٢٠٠٩/١٠/٤ تم تشكيل لجنة تضم ممثلين عن الجهاز ووزارة الصحة والشركة القابضة وأساتذة الجامعات والمراكز البحثية لمراجعة قيم بعض المؤشرات وطرق القياس التي وردت في المواصفات القياسية المصرية لمياه الشرب وت تكون مهام اللجنة مما يلى:

- مراجعة قيم الحدود القصوى المسموح بها في بعض المؤشرات الواردة في المواصفات القياسية المصرية بما يتلائم مع الحدود المنصوص عليها في المواصفات القياسية العالمية.
- مراجعة طرق القياس لبعض المؤشرات التي لم ترد في المواصفات القياسية طبقاً للمواصفات وطرق القياس العالمية المنصوص عليها في هذا الشأن .
- تحديد الحد الأدنى لعدد دورية سحب العينات لكل مؤشر أو مجموعة مؤشرات منصوص عليها في المواصفات القياسية المصرية لمياه الشرب والكود المصرى لأعمال التشغيل والصيانة لمحطات تنقية مياه الشرب .
- إستبدال أو تغيير أو إضافة أي مهام أخرى ترى اللجنة ضرورة لها .
- عرض ما توصلت إليه اللجنة على السيد / مساعد وزير الإسكان - المدير التنفيذي للجهاز تمهدًا للعرض على اللجنة العليا للمياه بوزارة الصحة لاستصدار القرارات المناسبة في هذا الشأن .

ثانياً : المعايير والمطابقة :

١- جداول البيانات السنوية ومؤشرات الأداء

- سيتم موافاة الجهاز بجدال البيانات السنوية في أول أكتوبر .
- سيقوم الجهاز بتحليل البيانات الواردة .
- سوف يقوم الجهاز بحساب مؤشرات الأداء للشركات بغرض عمل مقارنة وإعداد تقرير الجهاز في هذا الشأن .

٢- تقييم التشغيل والصيانة لمحطات مياه الشرب والصرف الصحي

- سوف يتم عمل نموذج تجريبي لأداء محطات مياه الشرب والصرف الصحي لعدد ٧ محافظات وهي (القاهرة-الأسكندرية-البحيرة-أسوان-القليوبية-أسيوط-سوهاج).

ثالثاً : حماية المستهلك :

- سيتم عمل مراجعات دورية لمراكز خدمة العملاء بالشركات مقدمة الخدمة على مستوى الجمهورية لقياس مستوى الأداء الفني الحالى لهذه المراكز ومتابعة التطور فى أدائها ورفع مستوى الأداء الفنى لها.
- ومن المخطط خلال العام المالى ٢٠١١ / ٢٠١٠ تطبيق النموذج التجريبى على عدد ٢٣ شركة على مستوى الجمهورية وهى (المنوفية-الدقهلية-دمياط- الغربية-الشرقية-كفر الشيخ-الفيوم-بنى سويف-المنيا-أسيوط-الوادى الجديد-سوهاج- قنا-أسوان-الأقصر-البحيرة-البحر الأحمر-الأسكندرية-القاهرة-جنوب وشمال سيناء).

رابعاً : التحليل المالي :

- إنتهاء برنامج التدريب على كيفية إجراء دراسة تكلفة الخدمة للشركات العاملة بالقطاع مع تطبيق الدراسة على ثلاث شركات يتم اختيارها لاحقا وفقاً لتوافر بياناتهم ودرجة جودتها.
- إنشاء قاعدة بيانات مالية، اقتصادية، تجارية، وإدارية تخدم كافة أغراض التحليل المالي.
- الوقوف على متospس تكلفة وإيراد المتر المكعب من المياه المنتجة والمباعة في القطاع وذلك طبقاً لميزانيات ٢٠٠٨ / ٢٠٠٩ المعتمدة
- إحتساب مؤشرات الأداء المالي والإقتصادي والتجاري والإداري لكافة الشركات مقدمة الخدمة في القطاع وإجراء مقارنة بينها على أساس (أفضل الممارسات) بعد الحصول على بيانات التقرير السنوى من الشركات.
- إنتهاء من إعداد وإصدار كتيب (طلب تعديل التعريفة) للشركات مقدمة الخدمة.



جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك
Egyptian Water & Wasterwater Regulatory Agency