



**جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحي وحماية المستهلك**

— التقرير السنوي الرابع —
لعام ٢٠١٠ / ٢٠١١

info@ewra.gov.eg
www.ewra.gov.eg



المحتويات

الباب الأول: قطاع مياه الشرب والصرف الصحي

مقدمة:

- التغطية بخدمة مياه الشرب
- التغطية بخدمة الصرف الصحي
- متوسط نصيب الفرد من المياه المنتجة
- تجميع ومعالجة الصرف الصحي
- عدد مشترkin مياه الشرب والصرف الصحي
- الاستثمارات
- تغطية تكاليف التشغيل والصيانة

الباب الثاني: جودة الخدمة

المحور الاول: مراقبة جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي

أولاً: تقارير جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي

- مراقبة جودة مياه الشرب
- مراقبة كفاءة معالجة الصرف الصحي
- تقارير جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي
- اهم التوصيات الواردة بالتقارير

ثانياً: المراجعة الميدانية لمعامل مياه الشرب

- تقييم معامل مياه الشرب على مستوى الجمهورية
- اهم التوصيات الواردة بتقارير المراجعة الميدانية لمعامل مياه الشرب

ثالثاً: العلاقة بين نسب كفاءة التشغيل ونسبة المطابقة في عينات مياه الشرب

المحور الثاني: حماية المستهلك

أولاً: الشكاوى الواردة للجهاز

- شكاوى مياه الشرب
- شكاوى الصرف الصحي

ثانياً: الزيارات الميدانية

- تقارير المراجعة
- اهم الاجراءات التصحيحية التي وردت بتقارير المراجعة

الباب الثالث: التحليل المالي والتجاري

المحور الأول: التحليل المالي لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي لعام ٢٠١٠/٢٠٠٩

أولاً: نشاط مياه الشرب على مستوى القطاع

- المياه المنتجة والمبيعه والفائد بالقطاع
- كمية المياه المبيعة وفقاً لفاتنات العملاء بالقطاع
- إجمالي التكاليف الكلية لنشاط مياه الشرب بالقطاع
- الإيرادات الكلية لنشاط مياه الشرب بالقطاع
- أرباح وخسائر نشاط مياه الشرب بالقطاع
- تصنيف الشركات وفقاً للتدرج في تغطية تكاليف نشاط مياه الشرب

ثانياً: نشاط الصرف الصحي على مستوى القطاع

- محطات معالجة وتجميع الصرف بالقطاع
- إجمالي التكاليف الكلية لنشاط الصرف الصحي بالقطاع
- إجمالي الإيرادات الكلية لنشاط الصرف الصحي بالقطاع
- أرباح وخسائر نشاط الصرف الصحي بالقطاع
- تصنيف الشركات وفقاً للتدرج في تغطية تكاليف نشاط الصرف الصحي

المحور الثاني: التحليل المالي للشركات مقدمة الخدمة لعام ٢٠١٠/٢٠٠٩

أولاً: نشاط مياه الشرب على مستوى الشركات مقدمة الخدمة

- المياه المنتجة بالشركات مقدمة الخدمة
- الفائد من المياه المنتجة
- متوسط إنتاجية العامل (م /٣ يوم) مع تصنیف وترتيب الشركات تبعاً لحجم إنتاجها
- تكلفة التشغيل والصيانة للمتر المكعب من المياه المبيعة
- إيراد المتر المكعب من المياه المبيعة
- نسبة تغطية مبيعات الإنتاج التام لتكاليف التشغيل والصيانة بدون الإهلاك

ثانياً: تحليل عناصر التكاليف الكلية لنشاط مياه الشرب للشركات العاملة بالقطاع

- المنح والإعاتات المقدمة للشركات مقدمة الخدمة لدعم لنشاط مياه الشرب
- عدد العاملين لكل ١٠٠٠ وصلة (مشترك) بنشاط مياه الشرب بالشركات مقدمة الخدمة

ثانياً: نشاط الصرف الصحي على مستوى الشركات مقدمة الخدمة

- تكاليف التشغيل والصيانة للمتر المكعب من الصرف الصحي المجمع
- إيراد المتر المكعب من الصرف الصحي المجمع
- نسبة تغطية الخدمات المبيعة لتكاليف التشغيل والصيانة بدون الإهلاك
- تحليل نسب عناصر التكاليف الكلية لنشاط الصرف الصحي للشركات العاملة بالقطاع
- المنح والإعاتات المقدمة للشركات مقدمة الخدمة لدعم لنشاط الصرف الصحي
- عدد العاملين لكل ١٠٠٠ وصلة (مشترك) بنشاط الصرف الصحي بالشركات مقدمة الخدمة

ثالثاً: مؤشرات نشاطي مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى الشركات مقدمة الخدمة

- نسبة تحصيل الفترة بالشركات مقدمة الخدمة
- نسبة تغطية الإيراد المحصل لتكاليف التشغيل والصيانة بدون الإهلاك
- الدعم الحكومي المنوح للشركات ومدى إستعادة التكاليف

رابعاً: أهم التوصيات المستخرجة من تحليل وتقدير بيانات القطاع والشركات مقدمة الخدمة

الباب الرابع: الأنشطة الأخرى للجهاز

أولاً: التقدم في الورقة الوطنية للسياسات

ثانياً: تقرير جداول البيانات السنوية ومؤشرات الأداء

ثالثاً: قرارات مجلس إدارة الجهاز

رابعاً: التدريب وورش العمل

الباب الخامس: خطة الجهاز لعام المالى [٢٠١٢/٢٠١١]

٢٨

٢٨

٢٩

٢٩

٣٠

٣٠

٣١

٣١

٣١

٣١

٣٢

٣٢

٣٢

٣٢

٣٢

٣٤

٣٥

٣٦

٣٧

٣٧

٣٨

٣٩

٤٠

٤١

٤٢

٤٢

٤٣

٤٤

٤٥

٤٥

٤٧

٤٧

٤٨

٤٩

٤٩

٤٩

٥٠

٥١

٥٢

٥٢

٥٣

٥٣

٥٤

٥٤

٥٤

٥٥

٥٥

٥٦

٥٦

٥٧

٥٧

٥٨

٥٨

٥٩

٥٩

٦٠

٦٠

٦١

٦١

٦٢

٦٢

٦٣

٦٣

٦٤

٦٤

٦٥

٦٥

٦٦

٦٦

٦٧

٦٧

٦٨

٦٨

٦٩

٦٩

٧٠

٧٠

٧١

٧١

٧٢

٧٢

٧٣

٧٣

٧٤

٧٤

٧٥

٧٥

٧٦

٧٦

٧٧

٧٧

٧٨

٧٨

٧٩

٧٩

٨٠

٨٠

٨١

٨١

٨٢

٨٢

٨٣

٨٣

٨٤

٨٤

٨٥

٨٥

٨٦

٨٦

٨٧

٨٧

٨٨

٨٨

٨٩

٨٩

٩٠

٩٠

٩١

٩١

٩٢

٩٢

٩٣

٩٣

٩٤

٩٤

٩٥

٩٥

٩٦

٩٦

٩٧

٩٧

٩٨

٩٩

٩٩

١٠٠

١٠٠

١٠١</

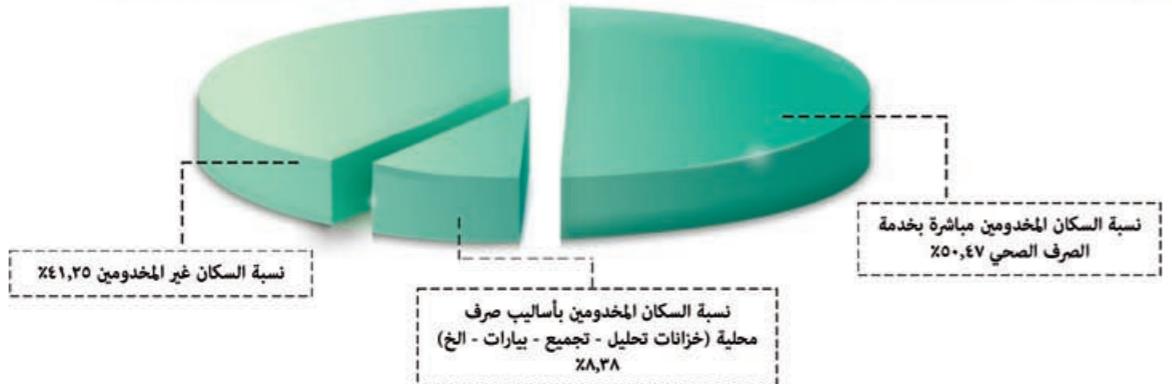
الباب الأول

قطاع مياه الشرب والصرف الصحي

٢- التغطية بخدمة الصرف الصحي:

يتناول هذا الباب أهم المؤشرات الخاصة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي في مصر وتعتبر هذه المؤشرات من عناصر تقييم القطاع. ويقوم الجهاز بحساب هذه المؤشرات من خلال جداول البيانات السنوية التي تقوم الشركات بإرسالها إلى الجهاز. ونظراً لعدم إعتماد ميزانيات الشركات من الجهاز المركزي للمحاسبات للعام المالي ٢٠١٠ / ٢٠١١ حتى تاريخ إصدار التقرير فقد تم وضع البيانات الخاصة بالعام المالي ٢٠١٠ / ٢٠١١ مع ذكر بعض المؤشرات الخاصة به عام ٢٠١٠ / ٢٠١١ طبقاً لما ورد من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي.

والتالي يوضح النسب المئوية لمؤشرات التغطية الثلاثة بالصرف الصحي على مستوى الشركات.

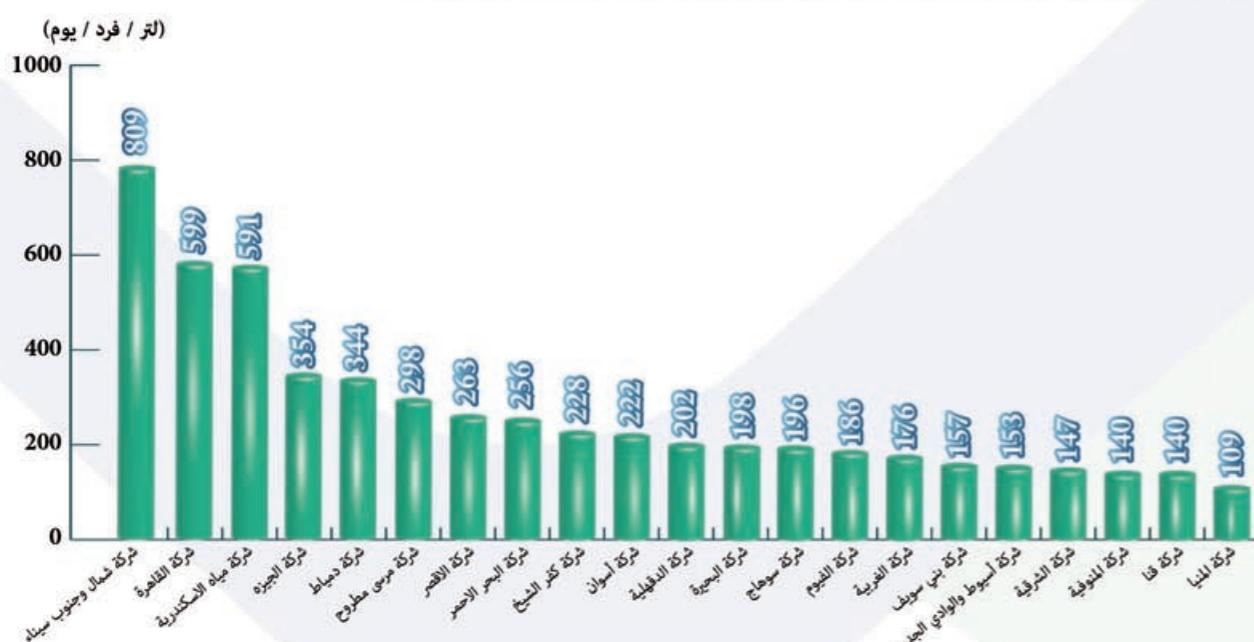


نسبة السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي على مستوى الشركات
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٣- متوسط نصيب الفرد من المياه المنتجة:

يبلغ عدد سكان جمهورية مصر العربية المخدومين بشركات المياه والصرف الصحي ٧٣,٦٢٢,٣٢٩ نسمة من واقع بيانات الجداول السنوية لعام (٢٠١٠ / ٢٠١١) وتحتل محافظة القاهرة تلها محافظة الجيزة أكبر كثافة سكانية على مستوى الشركات. يبلغ متوسط نصيب الفرد من المياه المنتجة على مستوى الشركات ٢٧٥ لتر / فرد / اليوم وتحتل شركات (سيناء والقاهرة) المراتب الأولى في نصيب الفرد حيث يبلغ متوسط نصيب الفرد في سيناء ٨٠٩ لتر / فرد / يوم والقاهرة ٥٩٩ لتر / فرد / يوم وتحتل شركة المنيا المرتبة الأخيرة في الترتيب حيث يبلغ متوسط نصيب الفرد في المنيا ١٠٩ لتر / فرد / يوم.

والشكل البياني يوضح متوسط نصيب الفرد في اليوم من المياه المنتجة لكل شركة.



متوسط نصيب الفرد في اليوم من المياه المنتجة لتر / يوم
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

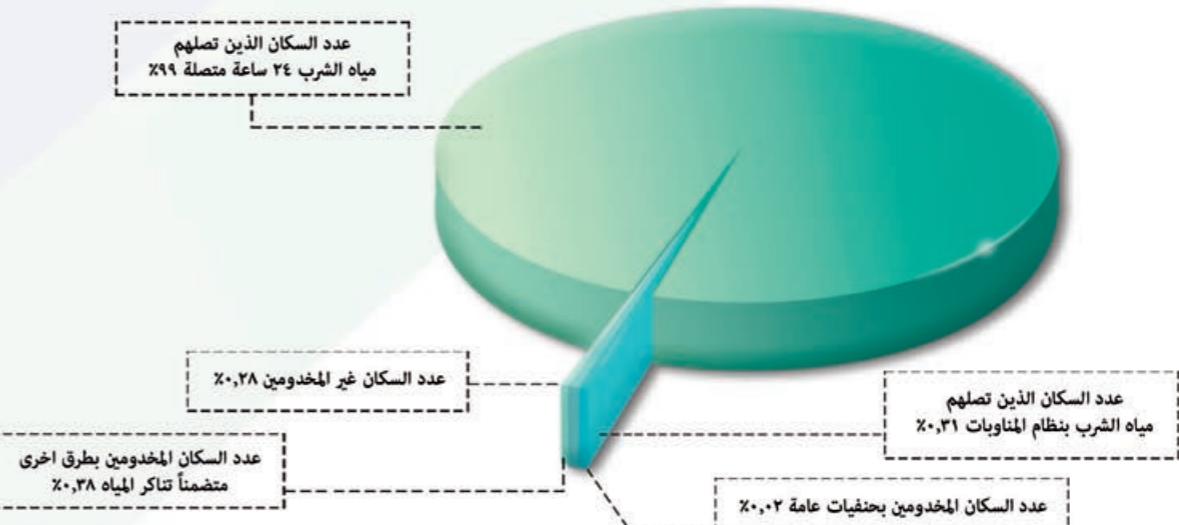
ويطرق هذا الباب إلى مؤشرات التغطية لخدمة مياه الشرب والصرف الصحي ومتوسط نصيب الفرد من المياه المنتجة للأعوام ٢٠٠٩ / ٢٠١٠ كما سيتم ذكر مؤشرات أعداد المشتركين بخدمة مياه الشرب وصرف الصحي ، الاستثمارات المنفذة ، تغطية تكاليف التشغيل والصيانة، وكميات الصرف الصحي المعالج سنوياً للعام المالي ٢٠١٠ / ٢٠١١ .

وتجدر الإشارة إلى أن جميع البيانات في هذا التقرير لم تتضمن محافظات مدن القناه (السويس ، الإسماعيلية ، بور سعيد) وأيضاً محافظة القليوبية لعدم وجود شركات بها حتى الآن.

١- التغطية بخدمة مياه الشرب:

تصل نسبة تغطية مياه الشرب على مدار ٢٤ ساعة متصلة على مستوى الشركات ٩٩٪ ، ونسبة تغطية مياه الشرب بنظام المناوبات ٣١٪ ، ونسبة تغطية مياه الشرب بنظام الحنفيات العامة ٠٠٪ ، ونسبة التغطية بطرق أخرى متضمناً تناكر المياه ٠٠٪ . أما نسبة السكان غير المخدومين فتبلغ ٠٠٪ على مستوى الشركات طبقاً لجدول البيانات السنوية الواردة من الشركات عن العام المالي (٢٠١٠ / ٢٠١١) من خلال الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي.

الشكل البياني يوضح النسب المئوية لمؤشرات التغطية الخمسة بمياه الشرب على مستوى الشركات.

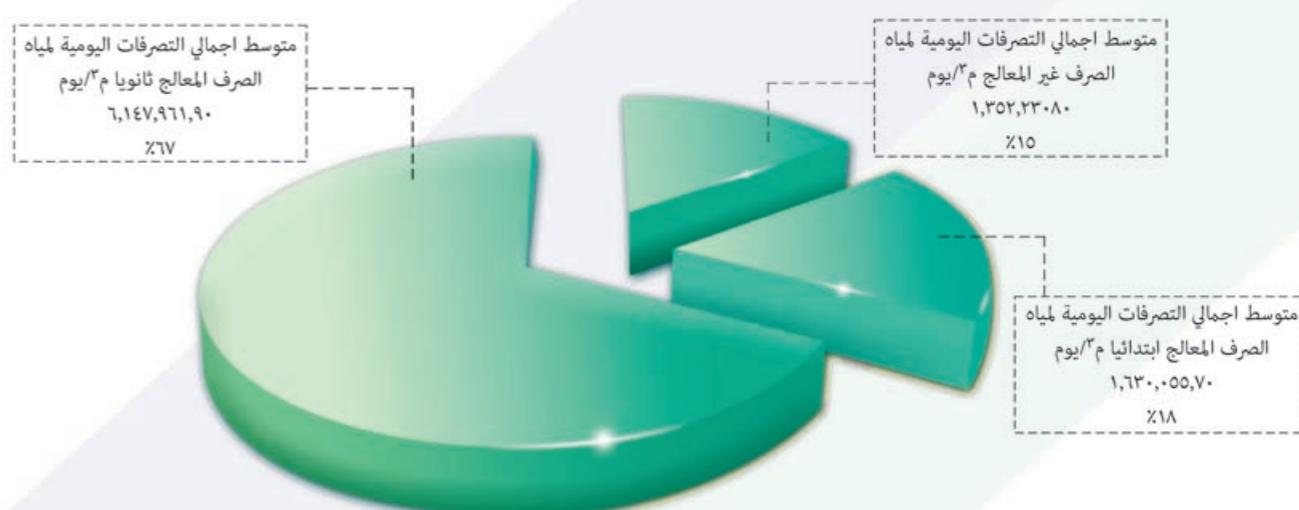


اللغطية بخدمة مياه الشرب على مستوى الشركات
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٤- تجميع ومعالجة الصرف الصحي:

تبلغ إجمالي كمية مياه الصرف المجمعة $9,130,606 \text{ م}^3 / \text{يوم}$ على مستوى الشركات ، وكمية مياه الصرف المعالجة ابتدائياً $6,147,961 \text{ م}^3 / \text{يوم}$ بنسبة 18% من إجمالي التصرفات المجمعة ، وتبلغ كمية مياه الصرف المعالجة ثانوياً $1,352,230 \text{ م}^3 / \text{يوم}$ بنسبة 6.67% من إجمالي التصرفات المجمعة ، وتبلغ كمية مياه الصرف غير المعالج (خام) $1,352,230 \text{ م}^3 / \text{يوم}$ بنسبة 15% من إجمالي التصرفات المجمعة وذلك طبقاً لجدول البيانات السنوية الواردة للجهاز عن العام المالي (٢٠١٠/٢٠٠٩).

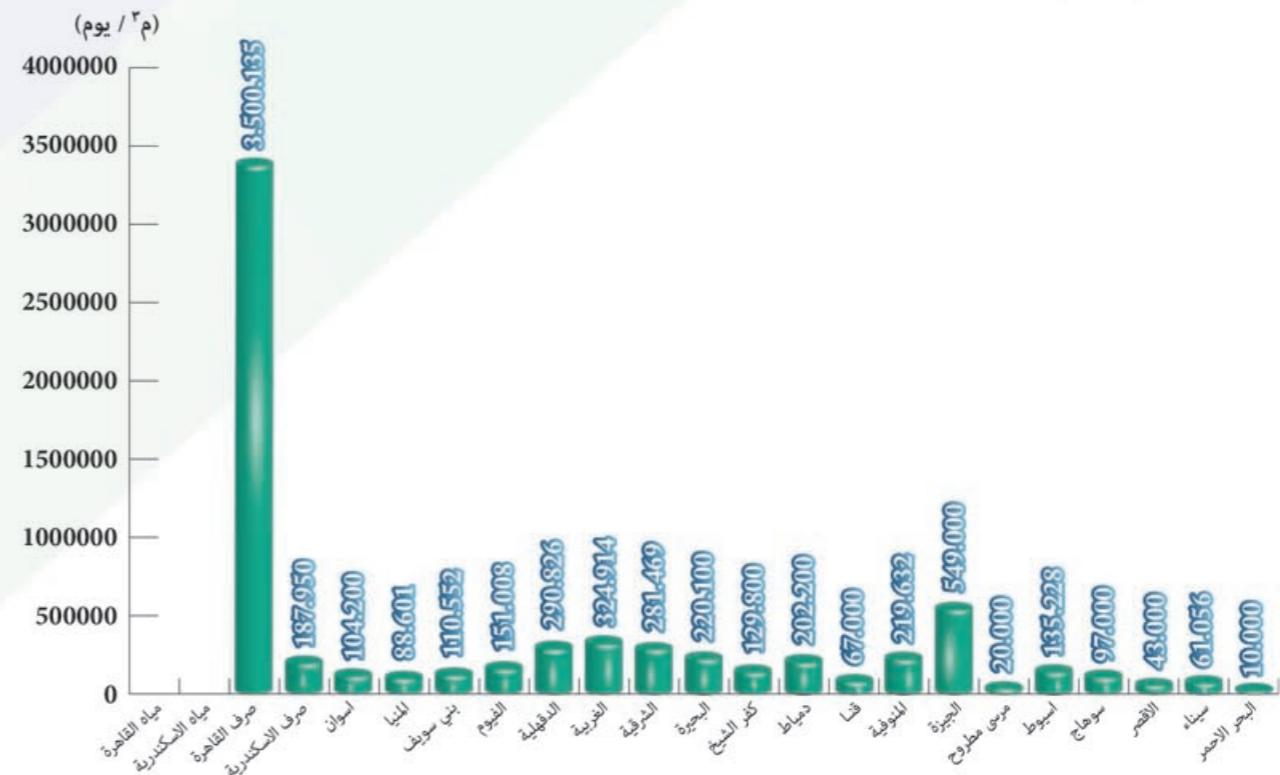
والشكل البياني يوضح توزيع أنواع المعالجة على مستوى الشركات.



نوع معالجة مياه الصرف الصحي على مستوى الجمهورية
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

هذا وقد زادت كمية مياه الصرف المعالجة ثانوياً في عام (٢٠١١/٢٠١٠) إلى $6,792,680 \text{ م}^3 / \text{يوم}$.

والشكل التالي يوضح كمية مياه الصرف المعالجة ثانوياً في عام (٢٠١١/٢٠١٠) على مستوى الشركات.



كمية مياه الصرف المعالجة ثانوياً في عام (٢٠١١/٢٠١٠)
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٥- عدد مشتركي خدمة مياه الشرب والصرف الصحي:

• بالنسبة لخدمة مياه الشرب:

بلغ إجمالي عدد مشتركي (الوصلات) خدمة مياه الشرب في الشركات للعام المالي (٢٠١١/٢٠١٠) $10,909,320$ على مستوى الشركات وتقسم الشركات المشتركة إلى عدة فئات منها (المنزلي، التجاري، الصناعي، الحكومي، الاستثماري و السياحي، فئات أخرى).

• بالنسبة لخدمة الصرف الصحي:

بلغ إجمالي عدد مشتركي (الوصلات) خدمة الصرف الصحي في الشركات للعام المالي (٢٠١١/٢٠١٠) $5,410,884$ على مستوى الشركات وتقسم الشركات المشتركة إلى عدة فئات منها (المنزلي، التجاري، الصناعي، الحكومي، استثماري وسياحي، فئات أخرى).

والشكل البياني المرفق يوضح اعداد المشتركين على مستوى الشركات لمياه الشرب والصرف الصحي.



عدد مشتركي خدمة مياه الشرب
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٦-الاستثمارات :

بلغت الاستثمارات المنفذة بواسطة الشركات في العام المالي (٢٠١١ / ٢٠١٠) ١٧٥,٣٧ مليون جنيه موجهة للتوسيعات في شبكات ومحطات معالجة الصرف الصحي بالشركات، حيث كانت الاستثمارات في العام المالي (٢٠١٠ / ٢٠٠٩) قد بلغت ٣٢٤ مليون جنيه.

الجدول التالي يوضح حجم الاستثمارات لكل شركة.

الشركة	الاستثمارات المنفذة (مليون جنيه) للعام المالي (٢٠١١ / ٢٠١٠)
شركة مياه القاهرة	١
شركة مياه الاسكندرية	٢
شركة مياه وصرف صحي اسوان	٣
شركة مياه وصرف صحي المنيا	٤
شركة مياه وصرف صحي بنى سويف	٥
شركة مياه وصرف صحي الفيوم	٦
شركة مياه وصرف صحي الدقهلية	٧
شركة مياه وصرف صحي الغربية	٨
شركة مياه وصرف صحي الشرقية	٩
شركة مياه وصرف صحي البحيرة	١٠
شركة مياه وصرف صحي كفر الشيخ	١١
شركة مياه وصرف صحي دمياط	١٢
شركة مياه وصرف صحي قنا	١٣
شركة مياه وصرف صحي المنيوفية	١٤
شركة مياه وصرف صحي الجيزة	١٥
شركة مياه وصرف صحي مطروح	١٦
شركة مياه وصرف صحي اسيوط	١٧
شركة مياه وصرف صحي سوهاج	١٨
شركة مياه وصرف صحي الاقصر	١٩
شركة مياه وصرف صحي وجنوب سيناء	٢٠
شركة مياه وصرف صحي البحر الاحمر	٢١
الاجمالي	١٧٥,٣٧

٧- تغطية تكاليف التشغيل والصيانة:

لاتتحقق الإستدامة المالية للشركات إلا بعد استقلالها وإعتمادها على مواردها في تدبير احتياجاتها التشغيلية والإستثمارية التنموية المطلوبة، هذا بالإضافة إلى إستمرار دعم الدولة للعديد من الشركات العاملة بالقطاع للوصول بها إلى تغطية الخسائر الناتجة عن عدم تغطية إيراداتتها حتى لتكاليفها التشغيلية ناهيك عن عدم قدرتها على تمويل إستثمارات الإحلال والتجدد متناهية الصغر ولهذا يعتبر مؤشر تغطية تكاليف التشغيل والصيانة من أهم مؤشرات القطاع.



الباب الثاني

جودة الخدمة

المحور الأول: مراقبة جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي

أولاً: تقارير جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي

الجدول التالي يبين المحافظات التي تم تغطيتها وعدد العينات المأخوذة وعدد مرات التغطية وتاريخ إصدار التقارير للعام المالي (٢٠١١/٢٠١٠).

م	المحافظة	عدد العينات	التغطية	موعد إصدار التقارير
١	مرسي مطروح (أولى)	١	مرسي مطروح	سبتمبر ٢٠١٠
٢	البحيرة (رابعة)	١٢	البحيرة	سبتمبر ٢٠١٠
٣	القاهرة (ثالثة)	٤	القاهرة	سبتمبر ٢٠١٠
٤	شمال وجنوب سيناء (ثالثة)	١٠	شمال وجنوب سيناء	سبتمبر ٢٠١٠
٥	الجيزة (رابعة)	٧	الجيزة	أكتوبر ٢٠١٠
٦	الفيوم (ثالثة)	٢٢	الفيوم	يناير ٢٠١١
٧	بني سويف (ثانية)	١٠	بني سويف	مارس ٢٠١١
٨	دمياط (ثالثة)	١٨	دمياط	أبريل ٢٠١١
٩	الأقصر (ثانية)	٤	الأقصر	أبريل ٢٠١١
١٠	أسيوط والوادى (رابعة)	٣	أسيوط والوادى	مايو ٢٠١١
١١	قنا (ثالثة)	٣	قنا	يونيه ٢٠١١
٩٤	الإجمالي			



٣- تقارير جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي:

قام الجهاز بإصدار تقارير عن جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي بالشركات التي تم تغطيتها متضمنة التوصيات اللازمة طبقاً لنتائج تحاليل العينات وتم إرسال التقارير لكل من (وزارة الصحة - الهيئة القومية والجهاز التنفيذي لمياه الشرب والصرف الصحي - وزارة الموارد المائية والرى - الشركة القابضة وشركاتها التابعة في المحافظات وجهاز شئون البيئة). كما طالب الجهاز الشركات موافاته بالإجراءات التصحيحية بناء على التوصيات المذكورة في التقارير وذلك للوقوف على مدى التحسن في جودة المياه المنتجة عند عمل التغطيات الأخرى.

٤- أهم التوصيات الواردة بتقارير جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة مياه الصرف الصحي:

وقد خلصت تقارير الجودة التي أعدها الجهاز إلى مجموعة من التوصيات كان أهمها ما يلى:

- مراجعة المسح البيئي لمائدة محطات مياه الشرب السطحية (نهر النيل - والترع) للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقرار رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨ م بخصوص تنظيم الموارد العامة للمياه الازمة للشرب والاستعمال الأدمني.
- رفع كفاءة مراحل الترويق والترسيب والترشيح طبقاً لما ورد بدلائل التشغيل الخاصة بهذه المحطات والكود المصري للتشغيل والصيانة لمحطات تنقية مياه الشرب الصادر بقرار وزير الإسكان رقم (٣٣٢) لسنة ٢٠٠٧ م نظراً لزيادة العكارنة في بعض عينات الطرود والشبكات.
- مراجعة دورية غسيل وتعقيم الشبكات والخزانات طبقاً لما ورد بدلائل التشغيل وما جاء بالكود المصري للتشغيل والصيانة لشبكات مياه الشرب ورافقها الصادر بالقرار الوزاري رقم (٣٣١) لسنة ٢٠٠٧ م.
- دراسة إضافة وحدات إزالة الحديد والمنجنيز للعمليات الإرتوازية الموجودة بها زيادة في تركيز الحديد والمنجنيز عن الحدود المسموح بها.

مراجعة الاشتراطات الصحية لحرم الآبار بالعمليات الجوفية والتي تم الاستدلال على وجود مؤشرات التلوث البكتيري بها بالإضافة إلى مراجعة معدلات السحب للأبار التي تم الاستدلال على زيادة تركيز الأمونيا والعكارنة بها.

- التأكد على إجراء الإختبارات الميكروسكوبية الخاصة بالكشف عن البروتوزوا والعمل على رفع كفاءة تشغيل المرشحات لضمان التخلص من البروتوزوا مع الغسيل الدوري للمرشحات.
- العمل على رفع كفاءة تشغيل محطات معالجة مياه الصرف بناءً على دليل التشغيل الخاص بالمحطة مع مراعاة ما ورد بالكود المصري للتشغيل والصيانة.

١- مراقبة جودة مياه الشرب: قام الجهاز بتغطية محافظات (القاهرة - الجيزة - دمياط - قنا - أسيوط والوادى الجديد - شمال وجنوب سيناء - مرسي مطروح - الأقصر - بني سويف).

وقد تم تجميع عدد (٩٤٣) عينة من طرود محطات مياه الشرب وصبابير المستهلكين طبقاً لنعداد السكان وكمية المياه المنتجة وأطوال الشبكات في المحافظات، وقد تم تحليل العينات في الجهات المعايدة (معامل المراكز البحثية والجامعات المصرية) للوقوف على مدى مطابقتها للمواصفات القياسية لمياه الشرب.

مندوب الجهاز أثناء جمع وفحص عينات الجودة



والجدول التالي يوضح المحافظات التي تم تغطيتها لمياه الشرب وعدد العينات المأخوذة وعدد مرات التغطية وتاريخ إصدار التقارير للعام المالي (٢٠١١/٢٠١٠).

م	المحافظة	عدد العينات	التغطية	موعد الإصدار
١	مرسي مطروح (أولى)	٣٠	مرسي مطروح	سبتمبر ٢٠١٠
٢	الجيزة (رابعة)	٩٢	الجيزة	سبتمبر ٢٠١٠
٣	القاهرة (ثالثة)	١٥٥	القاهرة	سبتمبر ٢٠١٠
٤	شمال وجنوب سيناء (ثالثة)	٣٦	شمال وجنوب سيناء	سبتمبر ٢٠١٠
٥	الجيزة (رابعة)	٢٤٣	الجيزة	أكتوبر ٢٠١٠
٦	الفيوم (ثالثة)	٣٩	الفيوم	يناير ٢٠١١
٧	بني سويف (ثانية)	٥٣	بني سويف	مارس ٢٠١١
٨	دمياط (ثالثة)	٤٠	دمياط	أبريل ٢٠١١
٩	الأقصر (ثانية)	٥٠	الأقصر	أبريل ٢٠١١
١٠	أسيوط والوادى (رابعة)	١٠٠	أسيوط والوادى	مايو ٢٠١١
١١	قنا (ثالثة)	٦٠	قنا	يونيه ٢٠١١
٩٤٣	الإجمالي			

٢- مراقبة كفاءة معالجة الصرف الصحي:

قام الجهاز بمراجعة كفاءة معالجة مياه الصرف الصحي في عدد (١١) شركة، حيث تم تحليل السيب النهائي لمحطات معالجة مياه الصرف الصحي في محافظات القاهرة، الجيزة، دمياط، قنا، أسيوط والوادى الجديد، شمال وجنوب سيناء، مرسي مطروح، الفيوم، الأقصر وبني سويف.

وتم تجميع عدد (٩٤) عينة من السيب النهائي لمحطات معالجة الصرف الصحي في المحافظات السالفة الذكر وتم تحليلها في جهات مراجعة ل الوقوف على مدى كفاءة المحطات في معالجة مياه الصرف الصحي وذلك بمطابقة نتائج تحاليل العينات بالقرار رقم ٤٠٢ لسنة ٢٠٠٢ م بتعديل اللائحة التنفيذية للقانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٨٢ م - والقانون رقم ٤٤ لسنة ٢٠٠٠ م.

ثانياً: المراجعة الميدانية لمعامل مياه الشرب:

قام الجهاز خلال العام المالى (٢٠١١/٢٠١٠) بعمل المراجعة الميدانية لعدد (٢١) شركة و (٤) محافظات وهى البحيرة، قنا، دمياط، الدقهلية، القاهرة، الإسكندرية، كفر الشيخ، سوهاج، الشرقية، الفيوم، بنى سويف، أسوان، المنيا، الأقصر، بور سعيد، الغربية، المنوفية، البحير الأحمر، أسيوط، الجيزة، مطروح، القليوبية، الإسماعيلية والسويس.



مندوب الجهاز أثناء مراجعة خطط تجميع العينات من الشبكات

أولاً: جمع العينات وتحليلها:

١- بالنسبة لمراجعة جمع العينات من محطات تنقية مياه الشرب ومن المأخذ:

- ضرورة وجود شكل بياني يوضح كل العمليات ونقط حقن جرارات المواد الكيميائية ونقط سحب العينات لمتابعة كفاءة مراحل المعالجة.
- ضرورة وجود برنامج مكتوب لسحب العينات به مؤشرات مناسبة ودوريات سحب العينات من المأخذ ومن كل مرحلة من مراحل المعالجة.

٢- بالنسبة لمراجعة جمع العينات من الشبكات وطرود محطات تنقية مياه الشرب:

- ضرورة وجود رسوم بيانية توضح أماكن المواسير الرئيسية وخرائط الخدمة ومحطات الرفع والمحابس الرئيسية بالشبكة.
- ضرورة وجود سيارات نظيفة ومزودة بأجهزة تبريد لنقل العينات.
- ضرورة تدريب القائمين على جمع العينات من الشبكات بأنواعها المختلفة وطرق تحليتها وطرق تسجيلها وتسجيل هذا التدريب في السجل الخاص .

٣- بالنسبة لإجراءات جمع العينات:

- ضرورة قيام جامع العينة بتسجيل بيانات العينة على الملصق وفي كتيب التسجيل.

٤- بالنسبة لمراقبة العاملين بالمعلم (المعمل المركزي والمعامل الفرعية ومعامل المحطات):

- ضرورة وجود عدد مناسب من العاملين المؤهلين ومن ذوي الخبرة في التحاليل الكيميائية والبيولوجية والميكروبولوجية.
- ضرورة وجود إشراف على القائمين على التحاليل بانتظام وبشكل صحيح
- ضرورة وجود متابعة لأداء القائمين على التحاليل من حين لآخر
- ضرورة تدريب العاملين على طرق التحاليل المتبعة وتسجيل هذا التدريب.

٥- بالنسبة لمراجعة طرق التحليل (المعمل المركزي والمعامل الفرعية ومعامل المحطات):

- ضرورة وجود ترخيص للمعلم للقيام بتحليل كل مؤشر وان يشمل الترخيص اختبار الأداء (تطبيق معيار الأيزو ١٧٠٢٥).
- ضرورة تحليل معيار مراقبة الجودة التحليلية لعينات كل مؤشر.
- ضرورة معايرة الطريقة مع المؤشرات المناسبة قبل تحليل كل مجموعة من العينات.
- ضرورة قيام المشرف أو الشخص المسئول عن مراقبة الجودة بالتحقق من صحة النتائج قبل إصدارها في تقارير
- ضرورة مشاركة المعلم في أنشطة مراقبة الجودة الخارجية.

٦- بالنسبة لمراجعة نتائج التحاليل (سلسل الحياة):

- ضرورة تسجيل الشخص القائم على التحاليل تفاصيل النتائج أو الحسابات أو نتائج مراقبة الجودة التحليلية في كتيب التسجيل.
- ضرورة قيام المشرف أو الشخص المسئول عن مراقبة الجودة بفحص النتائج والتتأكد من صحتها وتوثيقها لنشرها ووضعها في التقارير.
- ضرورة إبلاغ المشرف مسئول التشغيل في محطة المياه عن النتائج غير الناجحة، وتسجيل ذلك كتابيا.

٧- بالنسبة لمراجعة أجهزة المعامل:

- ضرورة وجود أجهزة مناسبة بالمعمل تغطي الطرق المستخدمة في تحليل العينات
- ضرورة معايرة الأجهزة بشكل صحيح وبدورية كافية
- ضرورة الاحتفاظ بسجلات المعايرة لكل جهاز.
- ضرورة وجود جدول لخدمة وصيانة كل جهاز والالتزام به.
- ضرورة الاحتفاظ بسجلات الصيانة والخدمة.

١- تقييم معامل مياه الشرب على مستوى الجمهورية:

والشكل التالي يوضح تقييم المعامل المركزية والفرعية ومعامل المحطات لمياه الشرب على مستوى الجمهورية، وتظهر البيانات أن شركة مياه البحيرة تقع في الترتيب الأول بنسبة ٩٠,٠٨% بينما كانت محافظة السويس في المركز الأخير بنسبة ١٥,٠٦%.



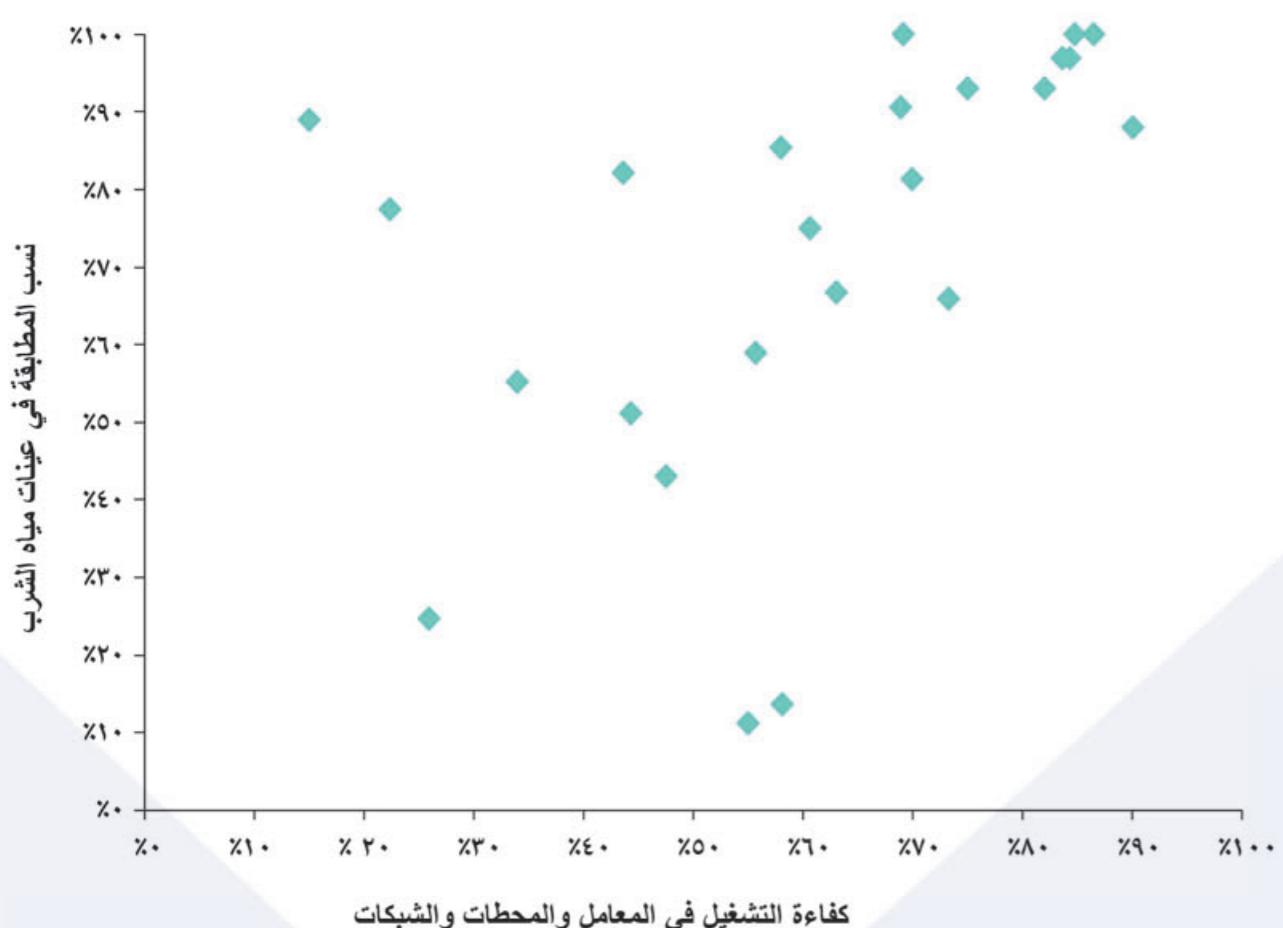
شكل بياني يوضح التقييم النهائي لشركات مياه الشرب ومحافظات جمهورية مصر العربية
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

ثالثاً: العلاقة بين نسب كفاءة التشغيل ونسب المطابقة في عينات مياه الشرب

- قام الجهاز بعمل دراسة درجة الإرتباط بين كفاءة التشغيل في المعامل والمحطات والشبكات ونسب المطابقة في عينات مياه الشرب المجمعه بمعرفة الجهاز من شركات المياه على مستوى الجمهوريه، أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية قوية ومعنوية بين نسب المطابقة في عينات مياه الشرب وكفاءة التشغيل، حيث وجد أن معامل الإرتباط يساوى (٠،٨٣٣) - معامل إرتباط بيرسون - ومستوي المعنوية (٠،٠٠٠) وكلاهما يشير إلى علاقة قوية جداً وقد أظهرت الدراسة ما يلى:
- قوة الإرتباط ومعنىته للعلاقة في: "البحيرة، الأسكندرية، قنا، الدقهلية، دمياط، سوهاج، الشرقية، كفرالشيخ، بنى سويف، المنيا، الغربية، أسيوط، الجيزة ومحافظة القليوبية، على الترتيب".
- تدنى نسب كفاءة التشغيل بالمقارنة بنسب مطابقة عينات مياه الشرب في الشركات الآتية: القاهرة، الفيوم، أسوان، الأقصر، البحر الأحمر، مطروح ومحافظتي الإسماعيلية والسويس.
- عدم وجود ارتباط أو معنوية للعلاقة في محافظة بور سعيد والمنوفية، أيضاً أظهرت الدراسة.

- ضرورة وجود معلومات حول طبيعة المأخذ والأنشطة الموجودة فيها.
- ضرورة وجود برنامج متابعة مكتوب حول المأخذ متعلق بالمخاطر وتشغيل المحطات.
- ضرورة وجود دليل لتشغيل المحطة يشمل تعليمات واضحة .
- ضرورة وجود ترتيب واضح بين مشغل المعمل والمحطة لحقن جرعات كبريتات الألومينيوم ومعايير طلبات الحقن وتدوين ذلك.
- ضرورة متابعة مستوى بقايا الألومينيوم بعد الترويق، والتأكد من أنها في الحدود المسموح بها.
- ضرورة متابعة العكارة في ناتج الترشيح سواء من كل مرشح على حدة أو الناتج المجمل .
- ضرورة وجود إجراء مكتوب يتبعه المشغل للتحقيق في المشكلة.
- ضرورة مراقبة مستوى بقايا الكلور ومقارنته بالحد الأدنى المسموح، وإذا تبين انخفاضه عن الحد الأدنى المسموح بها، وضرورة وجود إجراء مكتوب يتبعه المشغل للتحقيق في المشكلة.
- ضرورة تدريب القائمين على تشغيل العمليات وتسجيل هذا التدريب.

ثالثاً: مراجعة تشغيل شبكات توزيع مياه الشرب:



شكل يوضح الإنشار بين كفاءة التشغيل ونسب المطابقة في عينات مياه الشرب
المصدر: جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

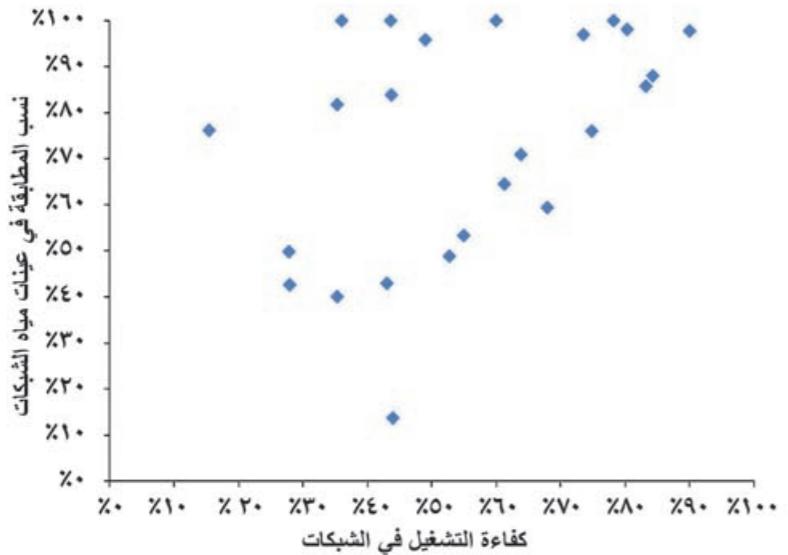
(١) تم استبعاد بعض القيم التي تشهـد العـلاقـة بـين جـودـة المـيـاه وكـفـاءـة التـشـغـيل كـما فـي مـحافظـات بـورـسـعـيدـ وـالـإـسـمـاعـيلـيةـ وـالـسوـيسـ - حيث لم يتم استكمال منظومة التشغيل بهذه المحافظـات - وـالـمـنـوفـيةـ، حيث أنها لا تـظهـرـ عـلـاقـةـ.

(٢) معـاملـ الإـرـتـبـاطـ قـويـ لـانـهـ أـكـبـرـ مـنـ ٠،٥ـ وـالـعـلـاقـةـ مـعـنـوـيـةـ حيثـ أـنـهـ أـقـلـ مـنـ ٠،٠٥ـ

جـ- دراسة العلاقة بين كفاءة التشغيل بالشبكات وجودة عينات الشبكات^٣

كما قام الجهاز أيضا بدراسة العلاقة بين تشغيل كل من المعامل والمحطات وبين جودة مياه الشرب في الطرود حيث أظهرت الدراسة ما يلى:

من شكل الإنتشار تبين أن هناك علاقة طردية بين مطابقة عينات الشبكات وكفاءة تشغيل الشبكات حيث تزداد درجة مطابقة عينات الشبكات مع زيادة كفاءة تشغيل الشبكات، وبحساب معامل ارتباط بيرسون ومعنيته تأكيد وجود علاقة قوية ومعنوية بين جودة المياه وكفاءة التشغيل بشبكات التوزيع وقد وجد أن معامل الارتباط (٠,٦٢٢) ومستوى المعنوية (٠,٠٠٣) وكلاهما يشير إلى علاقة قوية.



شكل يوضح الإنتشار بين كفاءة التشغيل بالمحطات وجودة عينات الطرود
المصدر: جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

(٣) تم استبعاد بعض القيم التي تشوّه العلاقة بين جودة المياه وكفاءة التشغيل كما في محافظات البحر الأحمر وبور سعيد والإسماعيلية يتم إستكمال منظومة التشغيل بتلك المحافظات - والقاهرة ، حيث أنها لاتظهر علاقة.

المحور الثاني: حماية المستهلك

أولاً: الشكاوى الواردة للجهاز

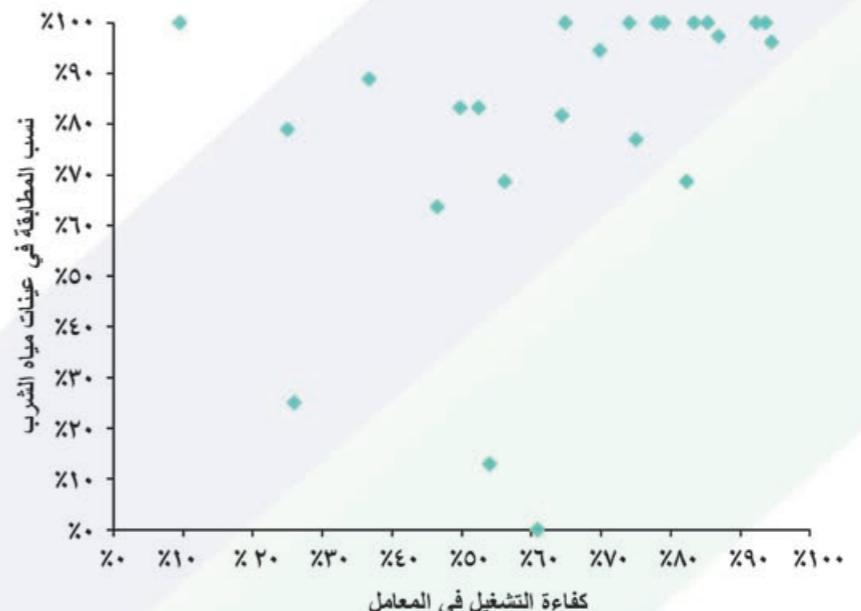
بلغ عدد الشكاوى الواردة للجهاز خلال الفترة من يوليو ٢٠١٠ وحتى يونيو ٢٠١١ عدد ١٠٠٩ شكوى ، منها عدد ٥٨١ شكوى لمياه الشرب بنسبة ٥٧,٦٠ ، والباقي عدد ٤٢٨ شكوى للصرف الصحي بنسبة ٤٢,٤٠ من إجمالي عدد الشكاوى الواردة من ٢٣ شركة و ٤ محافظات (القليوبية ، السويس ، الإسماعيلية ، بور سعيد).



شكل بياني يوضح نسبة شكاوى مياه الشرب
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

أـ- دراسة العلاقة بين تشغيل المعامل وجودة عينات طرود المياه السطحية:

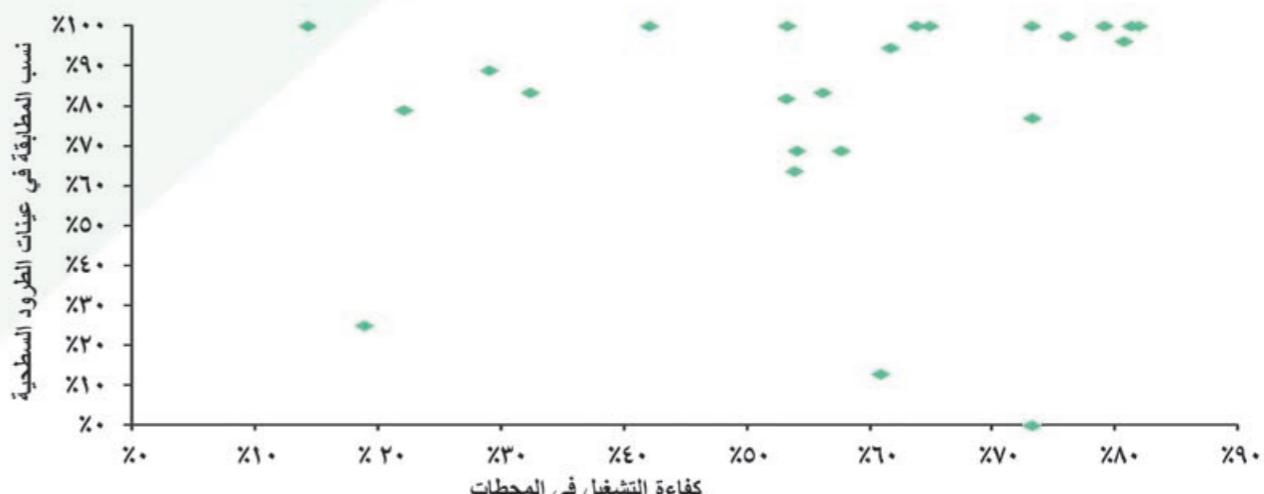
من شكل الإنتشار تبين أن هناك علاقة طردية بين مطابقة عينات الطرود وكفاءة تشغيل المعامل حيث تزداد درجة مطابقة عينات الطرود مع زيادة كفاءة تشغيل المعامل وبحساب معامل ارتباط بيرسون ومعنيته تأكيد أنه توجد علاقة قوية ومعنوية بين جودة المياه وكفاءة التشغيل وقد وجد أن معامل الارتباط (٠,٦٥٦) ومستوى المعنوية (٠,٠٠١) وكلاهما يشير إلى علاقة قوية.



شكل يوضح الإنتشار بين كفاءة التشغيل بالمعامل وجودة عينات الطرود السطحية
المصدر: جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

بـ- دراسة العلاقة بين كفاءة التشغيل بالمحطات وجودة عينات الطرود:

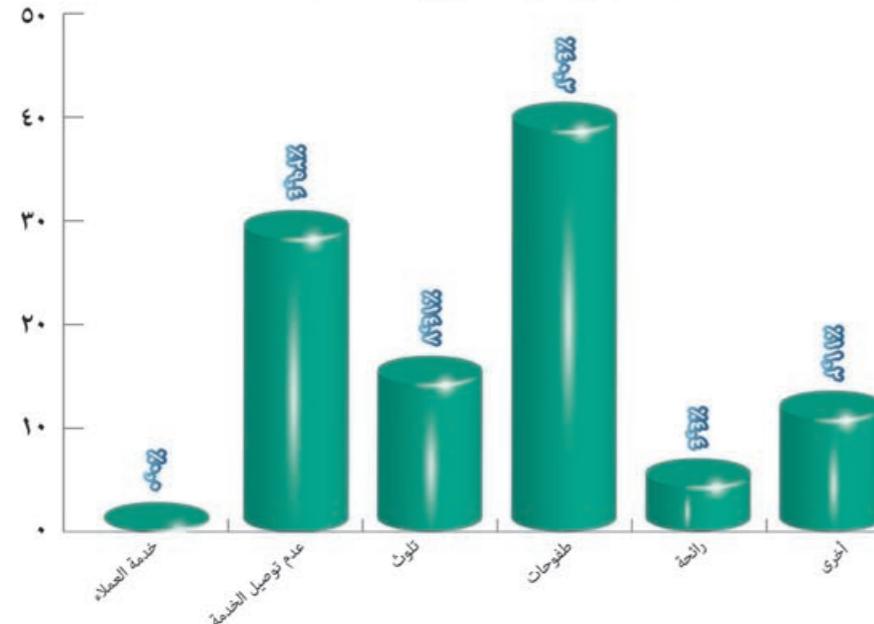
من شكل الإنتشار تبين أن هناك علاقة طردية بين مطابقة عينات الطرود وكفاءة تشغيل المحطات حيث تزداد درجة مطابقة عينات الطرود مع زيادة كفاءة تشغيل المحطات وبحساب معامل ارتباط بيرسون ومعنيته تأكيد وجود علاقة قوية ومعنوية بين جودة المياه وكفاءة التشغيل بالمحطات وقد وجد أن معامل الارتباط (٠,٦٢٣) ومستوى المعنوية (٠,٠٠٣) وكلاهما يشير إلى علاقة قوية .



شكل يوضح الإنتشار بين كفاءة التشغيل بالمحطات وجودة عينات الطرود
المصدر: جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

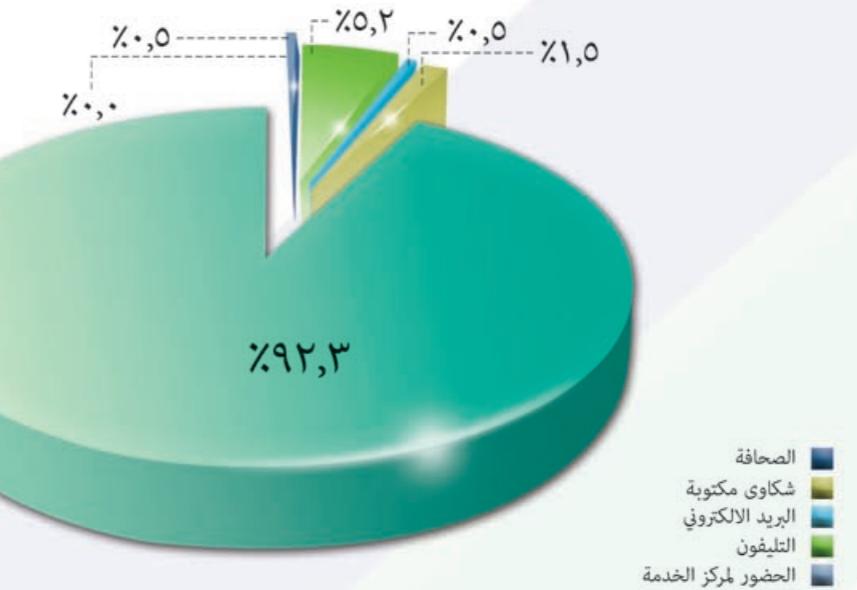
٢- شكوى الصرف الصحي

جاءت شكوى الطفوحات في المرتبة الأولى بنسبة ٤٠,٢٪ ، تليها شكوى عدم توصيل الخدمة بنسبة ٢٩,٤٪ ، شكوى التلوث بنسبة ١٤,٧٪ ، الشكوى الأخرى (سرقة اغطية مطابق - صرف صناعي من حيث المعايير والمحاسبة) بنسبة ١١,٢٪ ، وشكوى الرائحة بنسبة ٤,٤٪ ، بينما لم ترد أي شكوى خاصة بخدمة العملاء.



شكل بياني يوضح تصنيف شكوى الصرف الصحي موزع عليها الشكوى
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

وقد جاءت شكوى الصحافة في المرتبة الأولى بنسبة ٢,٣٪ ، شكوى التليفون بنسبة ٥,٥٪ ، ثم شكوى المكتوبة ١,٥٪ ، ثم كل من شكوى الحضور لمركز الخدمة وشكوى البريد الإلكتروني بنسبة ٠,٥٪ لكل منها.

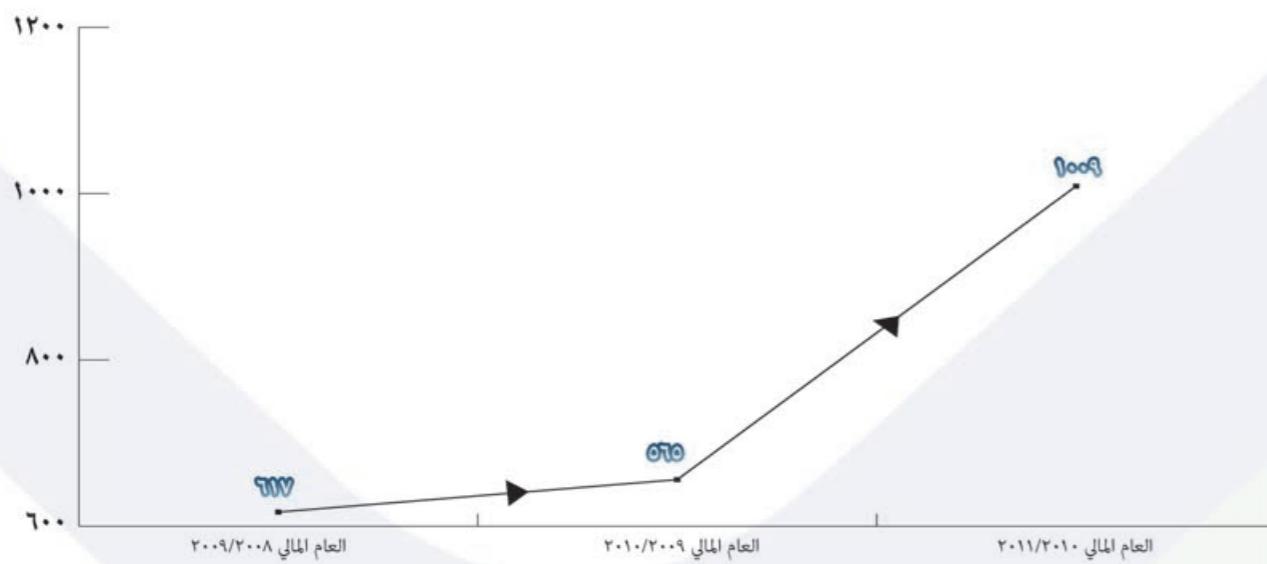


شكل بياني يوضح مصادر الشكوى
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

١- شكوى مياه الشرب

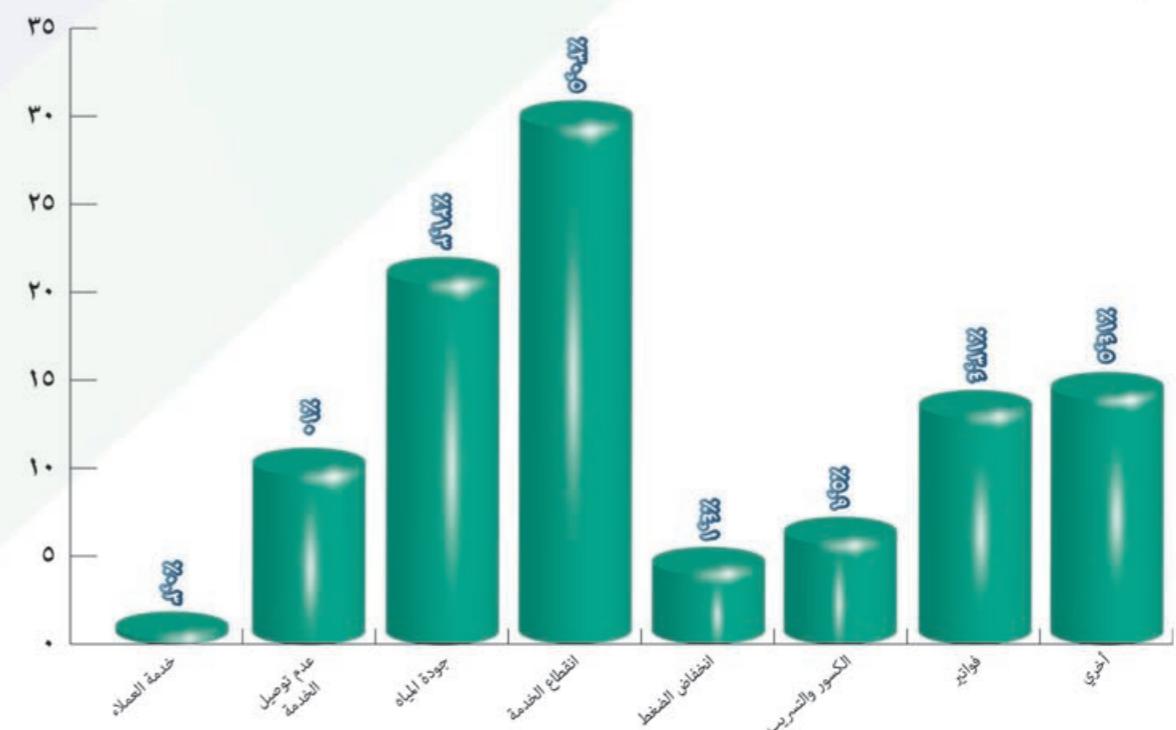
وقد بلغت شكوى الواردة للجهاز خلال ٣ سنوات عدد ٦١٧ شكوى بواقع ٢٢٨٢ شكوى خلال العام المالي ٢٠١١/٢٠١٠، ٦٥٦ شكوى خلال العام المالي ٢٠١٠/٢٠٠٩، ١٠٠٩ شكوى خلال العام المالي ٢٠٠٩/٢٠٠٨.

جاءت شكوى إنقطاع الخدمة في المرتبة الأولى بنسبة ٣٠,٥٪ ، تليها شكوى جودة المياه بنسبة ٢١,٣٪ ، والشكوى الأخرى (وصلات خلسة- عدم تركيب عداد- عدم توصيل مياه) بنسبة ١٤,٥٪ ، وشكوى الفواتير بنسبة ١٣,٤٪ ، شكوى عدم توصيل الخدمة بنسبة ١٠,٠٪ ، شكوى الكسور والتسريب بنسبة ٥,٩٪ ، شكوى إنخفاض الضغط بنسبة ٤,١٪ ، بينما جاءت شكوى خدمة العملاء في المرتبة الأخيرة بنسبة ٠,٣٪ .



شكل بياني يوضح الشكوى الواردة للجهاز خلال ٣ سنوات
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

ويتبين من الشكل البياني السابق الزيادة المطردة في أعداد الشكوى التي يستقبلها الجهاز حيث زادت الشكوى خلال العام المالي ٢٠١١/٢٠١٠ بمعدل ٥٣,٨٪ عن العام المالي السابق له ، فيما بلغت الزيادة خلال العام المالي ٢٠١٠/٢٠٠٩ بمعدل ٦,٣٪ عن العام المالي السابق له.



شكل بياني يوضح تصنيف شكوى مياه الشرب موزع عليها الشكوى
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

ثالثاً: مراجعة إدارات خدمة المستهلك ومراكز الخدمة التابعة لها:

١- تقارير المراجعة:

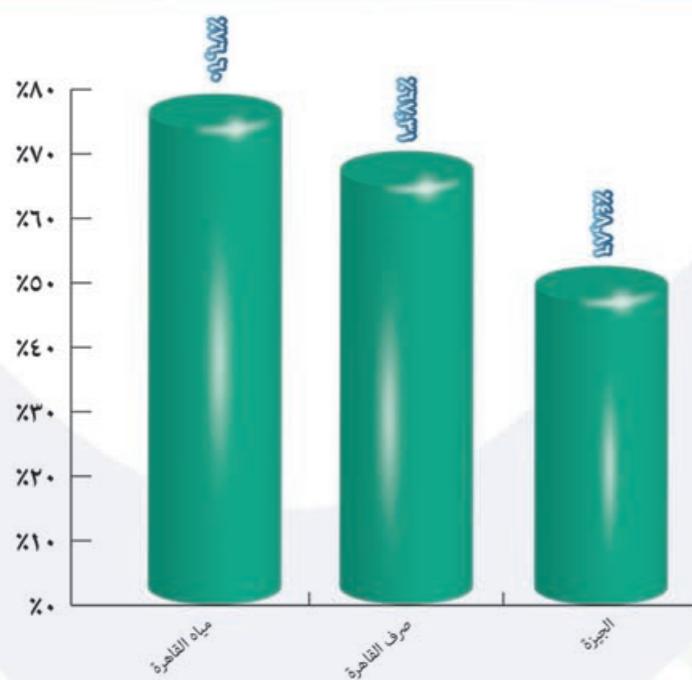
قام الجهاز بإعداد قوائم إستبيان لمراجعة إدارات خدمة العملاء بالشركات ومراكز الخدمة التابعة لها تدور حول (٥) محاور تعطي كل الأنشطة داخل إدارة خدمة العملاء من قدرات بشرية وتنظيمية وتجهيزات ومهام وأنشطة.

وقد شملت قوائم الإستبيان ما يلى:

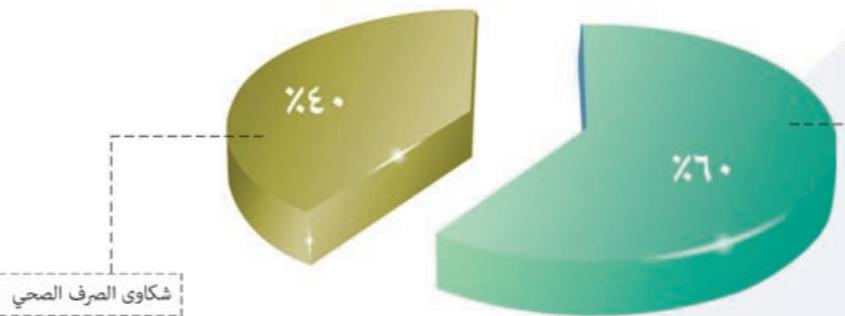
- قائمة إستبيان رقم (١) لمراجعة الإجراءات المتبعة مع الشكاوى.
- قائمة إستبيان رقم (٢) لمراجعة جداول البيانات السنوية الواردة للجهاز من الشركات.
- قائمة إستبيان رقم (٣) لمراجعة كفاءة العاملين بمراكز خدمة العملاء.
- قائمة إستبيان رقم (٤) لمراجعة تجهيزات مراكز خدمة العملاء.
- قائمة إستبيان رقم (٥) لمراجعة عينات من الشكاوى.

وشملت خطة الجهاز للعام المالي (٢٠١١/٢٠١٠) القيام بأعمال المراجعة لإدارات خدمة العملاء ومراكز الخدمة التابعة لها لعدد (١١) شركة موزعة على منطقتين، منطقة القاهرة الكبرى (مياه القاهرة، صرف القاهرة، الجيزة) ومنطقة صعيد مصر (بني سويف، الفيوم، المنيا، أسيوط، سوهاج، قنا، الأقصر، أسوان)، هذا وقد قام الجهاز بإصدار عدد (١١) تقرير مراجعة للشركات السابق ذكرها، علاوة على تقريرين مجمعين لمنطقة القاهرة الكبرى وصعيد مصر.

وقد تم وضع تقييم عام لإدارات خدمة العملاء بالشركات ومراكز الخدمة التابعة لها ، بالنسبة لمنطقة القاهرة الكبرى جاءت شركة مياه الشرب بالقاهرة الكبرى في المرتبة الأولى بدرجة تقييم ٧٦,٦٪ ، وشركة الصرف الصحي بالقاهرة الكبرى في المرتبة الثانية بدرجة تقييم ٦٧,٣٪ ، بينما جاءت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة في المرتبة الأخيرة بدرجة تقييم ٤٨,٩٪ .



شكل بياني يوضح التقييم العام لإدارات خدمة العملاء ومراكز الخدمة التابعة لها بالشركات بمنطقة القاهرة الكبرى
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي



شكل بياني يوضح نسبة شكاوى مياه الشرب وشكاوى الصرف الصحي من إجمالي الشكاوى
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

في حين بلغ عدد شكاوى مياه الشرب خلال الثلاث سنوات ١٣٦٦ شكوى بنسبة ٦٠٪ تقريباً من عدد الشكاوى ، بينما بلغ عدد شكاوى الصرف الصحي خلال نفس الفترة ٩١٦ شكوى بنسبة ٤٠٪ الباقية.

ثانياً: الزيارات الميدانية:

قام الجهاز بعمل معاينات على الطبيعة لبحث شكاوى جودة مياه الشرب والخدمة (إنقطاع - جودة - فواتير ... الخ) وكذلك المحاسبة على الفواتير لعدد (٦) شكاوى في محافظات (القاهرة ، القليوبية ، الجيزة ، الإسماعيلية) خلال العام المالي ٢٠١١/٢٠١٠ ، وقد تم إصدار تقارير تتضمن إجراءات عمل الجهاز وتقديمه في هذا الشأن وتم إرسالها إلى الشركة القابضة والشركات التابعة في المحافظات ووزارة الصحة والهيئة القومية والجهاز التنفيذي لمياه الشرب والصرف الصحي ويطلب الجهاز من الشركات التابعة موافاته بالإجراءات التي سيتم اتخاذها لتنفيذ التوصيات الواردة في التقارير، ويبين الجدول المرفق نوعية هذه الشكاوى.

م	موضوع الشكاوى	المحافظة	تاريخ الإصدار	تقرير المعاينة
١	اهلي عزبة علام - الخصوص - بشأن جودة مياه الشرب بالمنطقة	القليوبية	سبتمبر ٢٠١٠	الخلاف بين الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي وجهاز شئون البيئة
٢	اهلي جسر السويس - بشأن جودة مياه الشرب بالمنطقة	القاهرة	أكتوبر ٢٠١٠	بيان مطابقة السيف النهائي لمحطات الصرف الصحي وجهاز شئون البيئة
٣	بشان مطابقة السيف النهائي لمحطات الصرف الصحي بشركة مياه الشرب والصرف	الجيزة	أغسطس ٢٠١١	مشروع جاردينيا بارك ٢ بمدينة السادس من أكتوبر - بشان التضرر من
٤	اهلي قرية بقيرة التابعة لمركز بنها - بشان ظاهرة بيع المياه	الجيزة	سبتمبر ٢٠١١	فواتير استهلاك المياه وفقة المحاسبة على الاستهلاك
٥	مديرية الاسكان والمرافق بالاسماعيلية - بشان عدم استلامها عقود الصيانة	القليوبية	سبتمبر ٢٠١١	المعابة لأهل القرية
٦	والتشغيل لمحطات مياه الشرب والصرف الصحي من الهيئة القومية لمياه الشرب	الاسماعيلية	سبتمبر ٢٠١١	٢٠١١-٢٠١٠

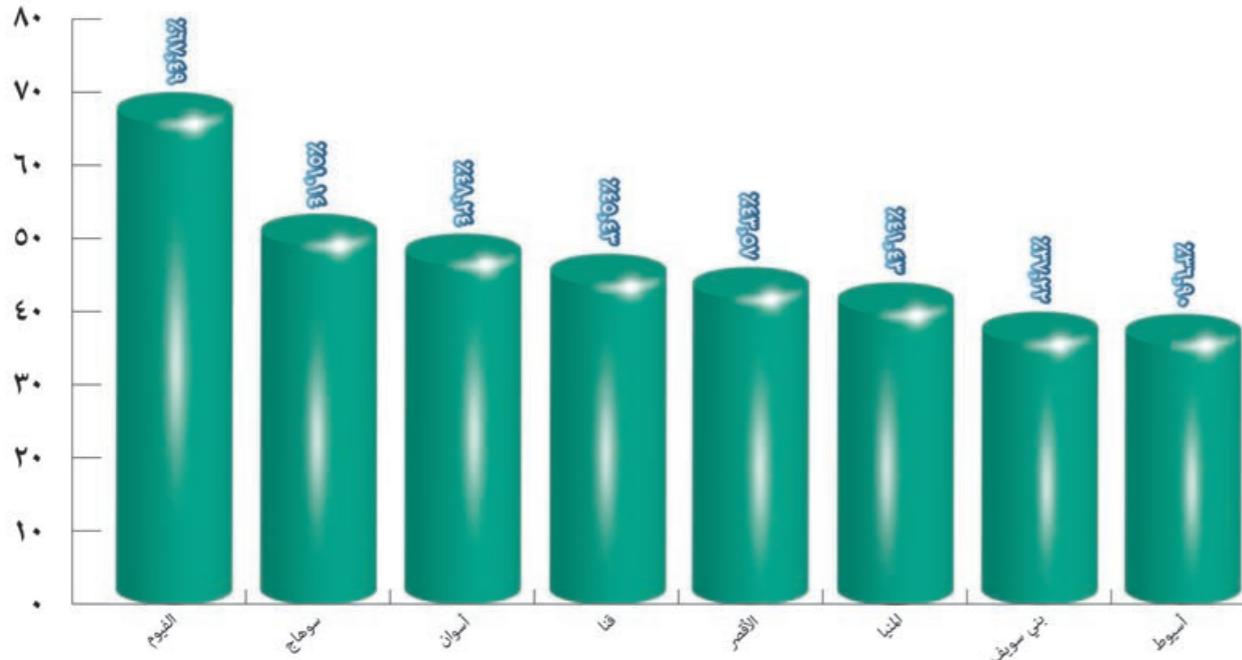
جدول يوضح تقارير المعاينات الميدانية للشكاوى التي صدرت عن الجهاز خلال العام المالي ٢٠١١-٢٠١٠

أما الشكاوى التي لا تحتاج لإجراء معاينة ميدانية فإن الجهاز يقوم بمخاطبة الشركات مقدمة خدمات مياه الشرب والصرف الصحي وإبلاغهم بالشكاوى الواردة إليه ، وفور إسلام الردود من الشركات يقوم الجهاز بدراستها بغرض التأكد من استيفاءها لمتطلبات الجهاز ، وفي حالة عدم استيفاءها يقوم الجهاز بالرجوع للشركات في محاولة للوصول إلى أفضل الحلول والمعالجات والتسويات لمشاكل وشكاوى مستهلكي خدمات القطاع.



بالنسبة لمراكز خدمة العملاء التابعة للشركات فقد تم تقييمها وفقاً لقائمة الإستبيان رقم (٤) الخاصة بمراجعة تجهيزات مراكز خدمة العملاء ، وقد جاءت نتائج التقييم كما هو موضح بالرسم البياني السابق ، حيث جاءت مراكز خدمة العملاء التابعة لشركة مياه الشرب بالقاهرة الكبرى في المرتبة الأولى بدرجة تقييم ٧٣,٦٪ ، ومراكز الخدمة التابعة لشركة الصرف الصحي بالقاهرة في المرتبة الثانية بدرجة تقييم ٦١,٣٪ ، بينما جاءت مراكز الخدمة التابعة لشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة في المرتبة الأخيرة بدرجة تقييم ٣٣,٣٪ .

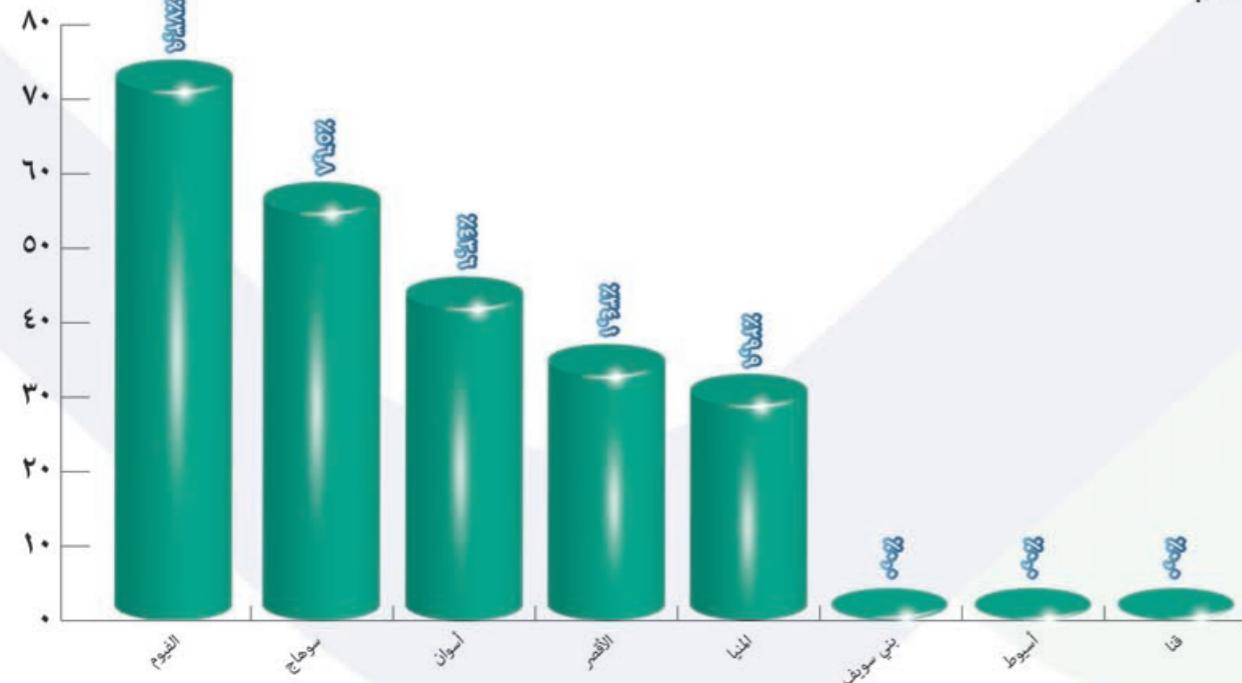
الشركات	التقييم
بني سويف الفيوم المنيا أسيوط سوهاج قنا الأقصر أسوان	٢٩,٩٪ ٧٢,٩٪ ٠,٠٪ ٥٦,٨٪ ٣٤,١٪ ٠,٠٪ ٤٣,٦٪
١ التقييم العام لمراكز خدمة العملاء التابعة للشركة	٧٣,٦٪
٢ التقييم العام لإدارة خدمة العملاء ومركز الخدمة التابعة	٤١,٤٪ ٣٦,٩٪ ٥١,١٪ ٤٣,٦٪ ٤٥,٤٪ ٤٨,٢٪ ٣٧,٢٪ ٣٦,٩٪ ٩٨,٥٪ ٣٧,٠٪ ٣٦,٩٪ ٤١,٤٪ ٥١,١٪ ٤٣,٦٪ ٤٥,٤٪ ٤٨,٢٪ ٣٣,٣٪



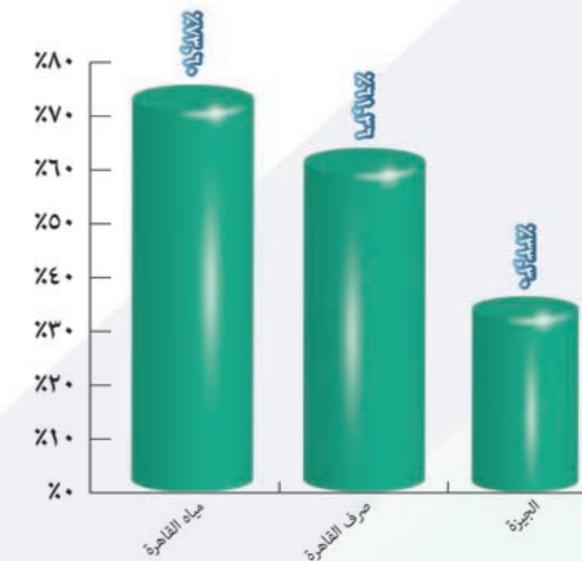
شكل بياني يوضح التقييم العام لإدارات خدمة العملاء ومراكز الخدمة التابعة لها بالشركات بمنطقة صعيد مصر
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

بمراجعة دراسة أوضاع الشركات التي تمت عليها أعمال المراجعة وعدد她 ٣ شركات بمنطقة القاهرة الكبرى ، تبين أنها تحتاج إلى مجموعة من الإجراءات التصحيحية والتدابير المستقبلية ، تم تقييمها وفقاً لقوائم الإستبيان إلى ٥ محاور رئيسية ، كما قام الجهاز بالتوصية بعدد (١٢١ إجراء تصحيحي) لعدد ٣ شركات ، وقد تبيّنت أعداد الإجراءات التصحيحية الواجب تنفيذها من شركة لأخرى حيث تراوحت ما بين (٤٢ إجراء تصحيحي) (٣٨ إجراء تصحيحي) بشركة الصرف الصحي بالقاهرة الكبرى وشركة مياه الشرب بالقاهرة الكبرى.

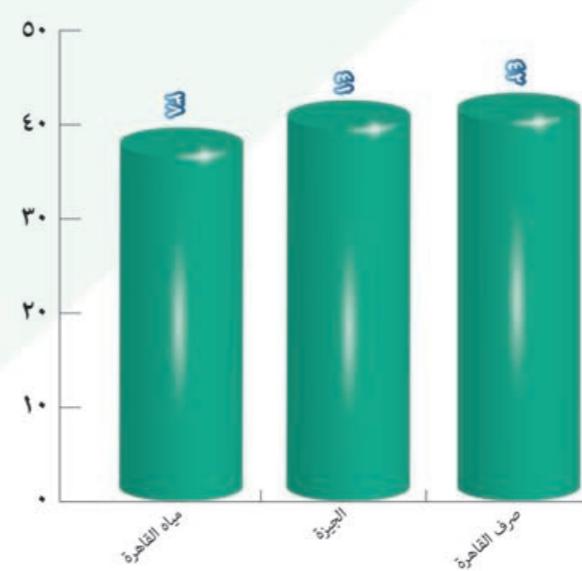
بالنسبة لمراكز خدمة العملاء التابعة للشركات فقد تم تقييمها وفقاً لقائمة الإستبيان رقم (٤) الخاصة بمراجعة تجهيزات مراكز خدمة العملاء ، وقد جاءت نتائج التقييم كما هو موضح بالرسم البياني التالي ، حيث جاءت مراكز خدمة العملاء التابعة لشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة في المرتبة الأولى بدرجة تقييم ٧٣,٩٪ ، ومراكز الخدمة التابعة لشركة مياه الشرب والصرف الصحي بسوهاج في المرتبة الثانية بدرجة تقييم ٥٦,٨٪ ، بينما جاءت مراكز الخدمة التابعة لشركات مياه الشرب والصرف الصحي بكلٌ من بنى سويف وأسيوط وقنا في المرتبة الأخيرة بدرجة تقييم ٠,٠٪ حيث لا يوجد بها أي مراكز قائمة لخدمة العملاء.



شكل بياني يوضح ترتيب الشركات وفقاً لأعداد الإجراءات المطلوب تنفيذها بمنطقة القاهرة الكبرى
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي



شكل بياني يوضح تقييم مراكز خدمة العملاء بالشركات بمنطقة القاهرة الكبرى
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي



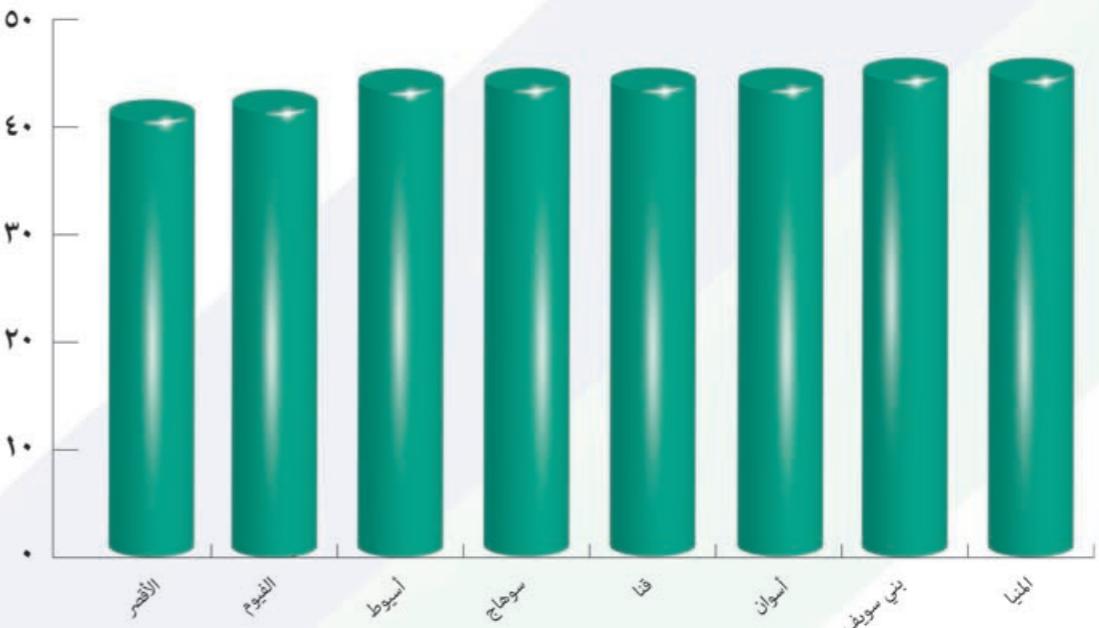
شكل بياني يوضح ترتيب الشركات وفقاً لأعداد الإجراءات المطلوب تنفيذها بمنطقة القاهرة الكبرى
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

وبالنسبة لمنطقة صعيد مصر فقد جاءت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالفيوم في المرتبة الأولى بدرجة تقييم ٦٨,٥٪ ، وشركة مياه الشرب والصرف الصحي بسوهاج في المرتبة الثانية بدرجة تقييم ٥١,١٪ ، بينما جاءت شركة مياه الشرب والصرف الصحي بأسيوط في المرتبة الأخيرة بدرجة تقييم ٣٦,٩٪ .

- وضع نظام فعال للإشراف والمتابعة من قبل المستويات الإدارية العليا داخل الشركة.
 - سرعة إنشاء أو إستكمال وتجهيز العدد الكافي من مراكز خدمة العملاء ، مع الأخذ في الاعتبار كل من التعداد السكاني والتوزيع الجغرافي والتقطيم الإداري.
 - ربط مركز الخدمة الرئيسي بالمراكز الفرعية عن طريق شبكة ذات درجة عالية من الكفاءة والفاعلية (يدوي وإلكتروني).
 - تطوير نظام الخط الساخن (غرفة العمليات) وربطه بطريقة فعالة بالإدارات وأنظمة الأخرى ذات الصلة.
 - إنشاء إستراحات للعملاء مع مراعاة كل من الموقع والمدخل والأثاث والتنسيق الداخلي والتهوية.
 - إلتزام العاملين بالخط الساخن بالرد على إتصالات العملاء في وقت مناسب (٣٠ ثانية).
 - سرعة تقديم الردود المقنعة والمرضية للعملاء أصحاب الشكاوى وذلك باستخدام وسائل الاتصال المناسبة.
- هذا وقد تم إرسال التقارير الخاصة بالمرجعات للشركة القابضة والشركات التابعة محل أعمال المراجعة ، وذلك للتفصيل بالتجهيز نحو تنفيذ الإجراءات التصحيحية الواردة بالتقارير وموافقة الجهاز بما يتم في هذا الشأن.



مراجعة ودراسة أوضاع الشركات التي تمت عليها أعمال المراجعة وعددها ٨ شركات بمنطقة صعيد مصر ، تبين أنها تحتاج إلى مجموعة من الإجراءات التصحيحية والتدابير المستقبلية ، تم تقسيمها وفقاً لقوائم الاستبيان إلى ٥ محاور رئيسية ، كما قام الجهاز بالتوصية بعدد (٣٥٧) إجراء تصحيحي لعدد ٨ شركات ، وقد تباينت أعداد الإجراءات التصحيحية الواجب تنفيذها من شركة لأخرى حيث تراوحت ما بين (٤٢) إجراء تصحيحي (شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة) و(٤٦) إجراء تصحيحي (شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالمنيا).



٢- أهم إجراءات التصحيحية التي وردت بتقارير المراجعة لإدارات خدمة العملاء ومراكز الخدمة التابعة:

- تصميم وإنشاء هيكل تنظيمي مطور لإدارة خدمة العملاء بحيث يشمل الإدارات الآتية: (ادارة الشكاوى ، مراكز الخدمة الرئيسية والفرعية ، الخط الساخن ، إدارة استطلاع الرأي والدراسات الاستقصائية ، إدارة النوعية والإعلام ، إدارة العلاقات العامة) ، وقد تلاحظ أن شركتي مياه الشرب بالقاهرة والصرف الصحي بالإسكندرية يتبعان إلى حد ما هذا التنظيم.
- إعداد دليل لإجراءات التشغيل النموذجية الخاصة بتداول الشكاوى وكل الخدمات التي تقدمها الشركة للعملاء ، مع التحديث والتطوير المستمر لتلك الإجراءات.
- إعداد سجلات لتسجيل ومتابعة الشكاوى (سجلات يدوية وإلكترونية).
- وضع المقاييس والمعايير 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.
- وضع الخطط والإجراءات الخاصة بمواجهة وإدارة الأزمات.
- إستيفاء كل البيانات المطلوبة الخاصة بداول البيانات السنوية.
- تحديد الحالات الطارئة التي ينتج عنها عدد كبير من الشكاوى.
- تحديد حالات الشكاوى التي تحتاج إلى استثمارات مالية لتلافيتها.
- وضع إجراءات التشغيل النموذجية الخاصة بالإستفسارات وفهم طبيعة الشكاوى المقدمة من العملاء ، وإنشاء نموذج شامل يوضح جميع البيانات الخاصة بذلك الشكاوى.
- تعين العدد الكافي من العاملين المؤهلين بإدارة خدمة العملاء ، مع وضع الخطط التدريبية الفعالة الازمة لرفع كفاءتهم ومستوى تأهيلهم.

الباب الثالث

التحليل المالي والتجاري

المحور الأول: التحليل المالي لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي

٢٠١٠/٢٠٠٩

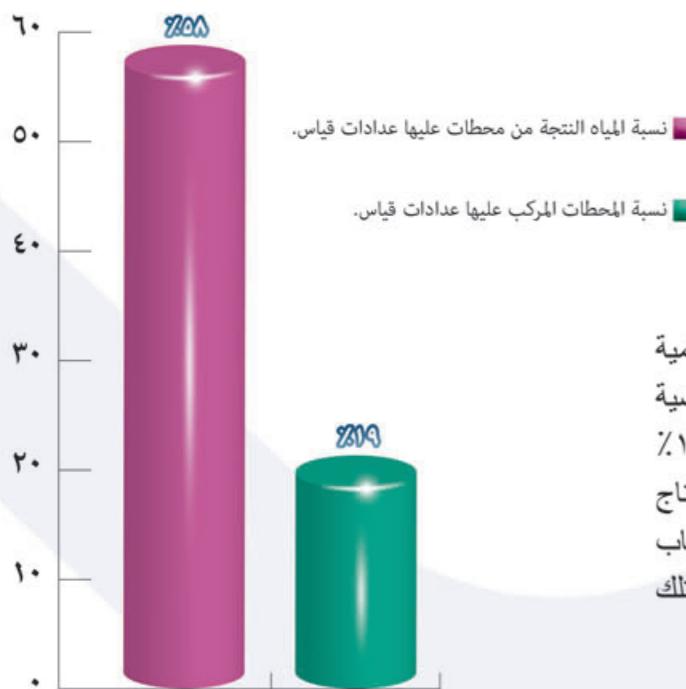
أولاً: نشاط مياه الشرب على مستوى القطاع

١- المياه المنتجة والمبيعة والفاقد بالقطاع

بلغت كمية المياه المنتجة بالقطاع ٧,٨٦٥ مليار متر مكعب سنوياً موزعة بين الشركات مقدمة الخدمة و تختلف مصادر إنتاج المياه بالقطاع من محطات سطحية إلى آبار إرتوازية ومحطات تحلية في حين بلغت كمية المياه المبيعة بالقطاع ٥,٤٠١ مليار متر مكعب سنوياً موزعة بين الشركات مقدمة الخدمة، وتصل نسبة تغطية الخدمة بأغلب الشركات إلى ١٠٠٪.



رسم بياني يوضح كمية المياه المنتجة والمبيعة ونسبة الفاقد بالقطاع
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي



نسبة المياه المقاسة من المحطات المركبة عليها عدادات قياس
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

في ضوء تفعيل دور الجهاز في التحقق من أن تكلفة تقديم خدمات مياه الشرب والصرف الصحي تضمن وتحقق مصالح مقدمي الخدمة والمستهلكين بالإضافة إلى التزام مقدمي الخدمة بتحقيق معايير الأداء الفنية التجارية والمالية والاقتصادية.

لذا فقد قام الجهاز بتحليل القوائم المالية المعتمدة للشركات مقدمة الخدمة بالإضافة إلى بيانات التقرير السنوي الوارد من الشركات مقدمة الخدمة وتهدف الدراسة إلى تحليل أنظمة شرائح العملاء وأنظمة إصدار الفواتير والتحصيل الحالي ووضع بدائل لهاياكل شرائح العملاء ووضع سيناريوهات للتعرفة مع وضع مقترنات وحلول للتغلب على العوائق التي تواجه الشركات التابعة في تطبيق بدائل هيماكل شرائح العملاء المقترنة.

وفيما يلى عرض للتحليل المالي، التجاري، الإداري والإقتصادي للقطاع والشركات مقدمة الخدمة من خلال عرض لأهم المؤشرات التي تعكس أداء القطاع والشركات للعام المالي ٢٠١٠/٢٠٠٩ من واقع البيانات الواردة من الشركة القابضة والشركات التابعة في جداول البيانات السنوية مع الخروج بالإضافة إلى ذلك فقد قام الجهاز بإعداد كتيب لطلب التوصيات المستنيرة من تحليل تلك المؤشرات.



٢- كمية المياه المبعة وفقاً لفئات العملاء بالقطاع:

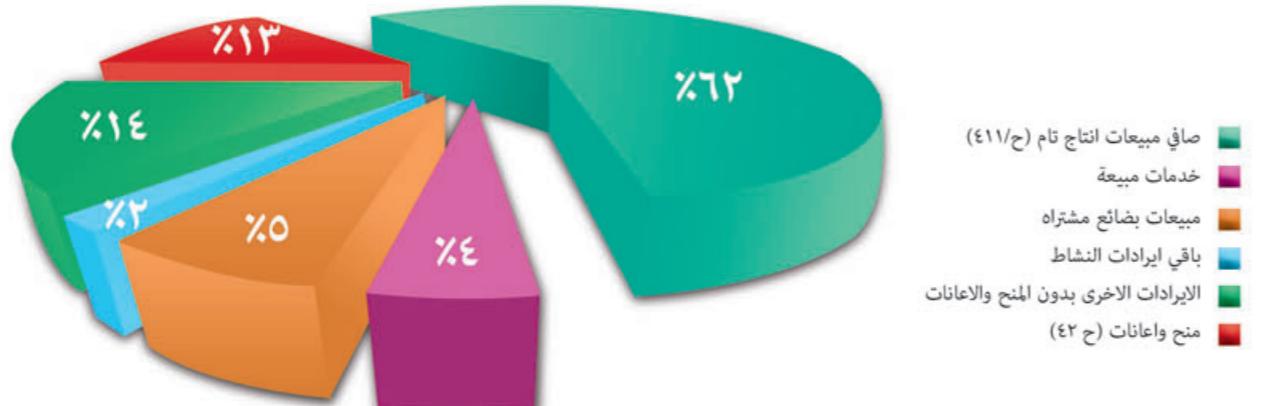
تمثل فئة المنزلية بشرائحها المتدرجة أعلى نسبة استهلاك للمياه المبعة ٧٧٪ بينما تمثل باقي الشرائح ٢٣٪ من إجمالي استهلاك المياه المباعة بالقطاع.



رسم بياني يوضح كميات المياه المبعة موزعة وفقاً لفئات العملاء
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٤- الإيرادات الكلية لنشاط مياه الشرب بالقطاع

رسم بياني يوضح عناصر الإيرادات الكلية لنشاط مياه الشرب
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي



رسم بياني يوضح نسب عناصر الإيرادات الكلية لنشاط مياه الشرب
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٣- إجمالي التكاليف الكلية لنشاط مياه الشرب بالقطاع

بلغت التكاليف الكلية لنشاط مياه الشرب بالقطاع ٥,٣١٣ مليار جنيه تمثل تكاليف التشغيل والصيانة النصيب الأكبر منها (المواد الخام، الوقود وقطع الغيار ، كهرباء ومياه ، الأجور ، مصروفات الصيانة والخدمات المشتراء ، مياه مشتراء بعرض البيع) بنسبة ٩٧٪، وتغطيه الإيرادات الأخرى (بعد خصم المنح والإعلانات) للتكنولوجيا الأخرى متضمنة مصروف إهلاك الأصول الثابتة بنسبة ٣٦٪، ويتبين من الرسم البياني كبر حجم التكاليف الأخرى مقارنة بالإيرادات الأخرى مما أدى إلى وجود خسائر بالقطاع تقدر بـ ١,٢٨٠ مليار جنيه ساعد بند المنح والإعلانات المنحوحة للشركات في تغطية جزء من تلك الخسائر لتتصبح ٦٨٤ مليون جنيه.



رسم بياني يوضح أرباح وخسائر نشاط مياه الشرب بالقطاع
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي



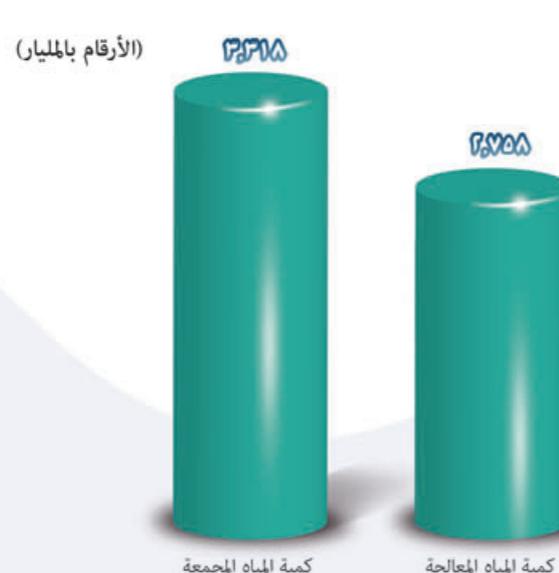
رسم بياني يوضح نسب عناصر التكاليف الكلية لنشاط مياه الشرب
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٦- تصنیف الشركات وفقاً للدرج في تغطية تكاليف نشاط مياه الشرب

يتضح من الرسم تدرج الشركات في تغطية إيراداتها الكلية بدون المنح والإعانت لتكاليفها حيث تأتي على قمة الرسم الشركات التي تغطي التكاليف الكلية وهي شركة البحيرة ومياه الإسكندرية تليها بالرسم الشركات التي تغطي تكاليف التشغيل والصيانة شاملة مصروف إهلاك الأصول الثابتة وعدد ٥ شركات تليها ٦ شركات تغطي تكاليف التشغيل والصيانة فقط ، وتأتي في نهاية القاعدة الشركات التي لا تغطي تكاليف التشغيل والصيانة وعدد ٨ شركات من الشركات مقدمة الخدمة.



رسم بياني يوضح تصنیف الشركات وفقاً للتغطية التكاليف الكلية لنشاط مياه الشرب
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

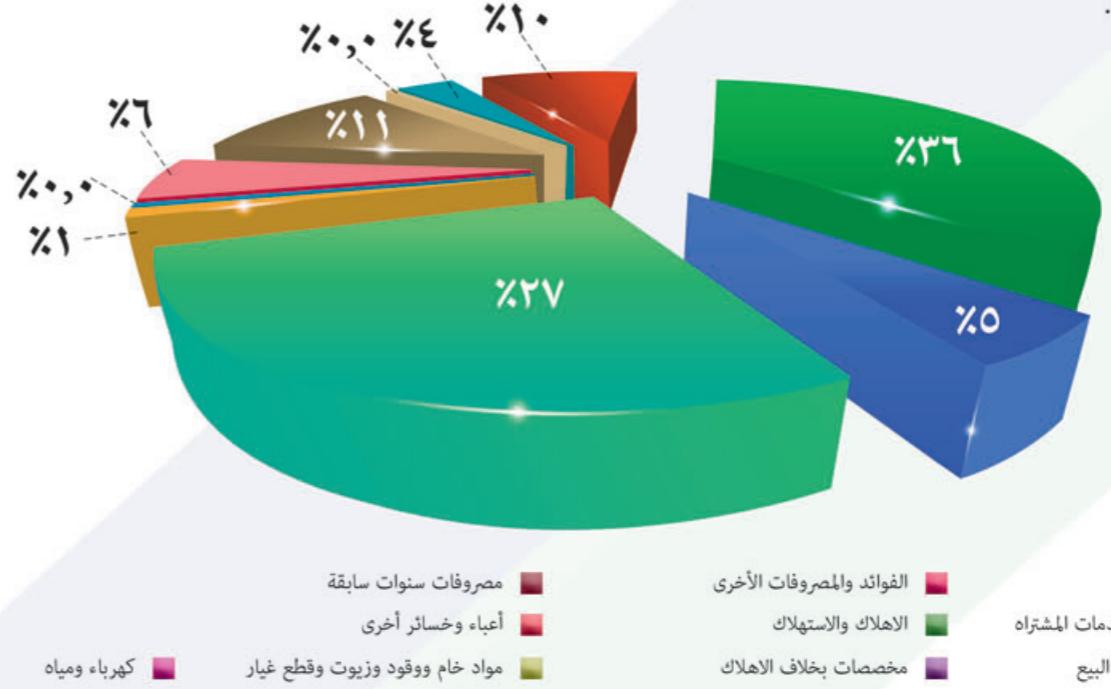


رسم بياني يوضح إجمالي كميات الصرف الصحي المجمعة والمعالجة بالقطاع
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

ملحوظة: بند الإيرادات الكلية لا يشمل المنح والإعانت

٢- إجمالي التكاليف الكلية لنشاط الصرف الصحي بالقطاع

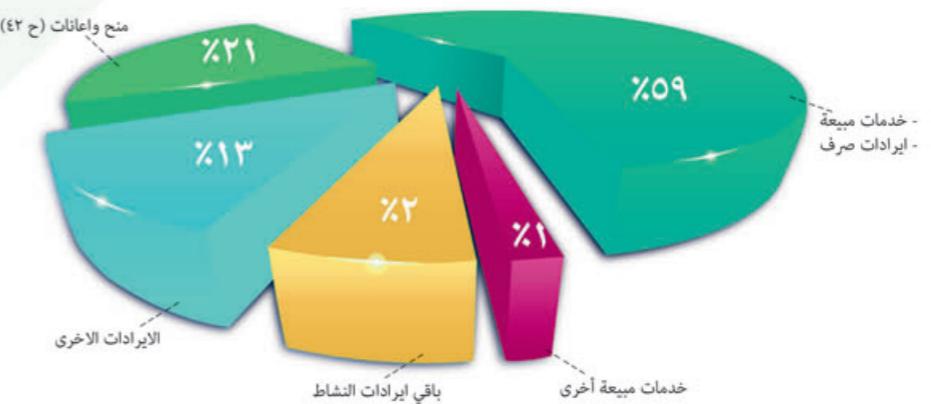
بلغت التكاليف الكلية لنشاط الصرف الصحي بالقطاع ٢,٣٧٠ مليار جنيه تمثل تكاليف التشغيل والصيانة النصيب الأكبر منها (المواد الخام والوقود وقطع الغيار، كهرباء ومياه ، الأجور ، مصروفات الصيانة والخدمات المشتراء) ١,٢٨٨ مليار جنيه حيث تصل متوسط تكلفة التشغيل والصيانة بدون مصروف إهلاك الأصول الثابتة للمتر المكعب من الصرف المجمع بالقطاع إلى ٣٩ قرش، وتصل متوسط تكالفة التشغيل والصيانة شاملة مصروف إهلاك الأصول الثابتة للمتر المكعب من الصرف المجمع بالقطاع ٥٨ قرش.



رسم بياني يوضح نسب عناصر التكاليف الكلية لنشاط الصرف الصحي
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

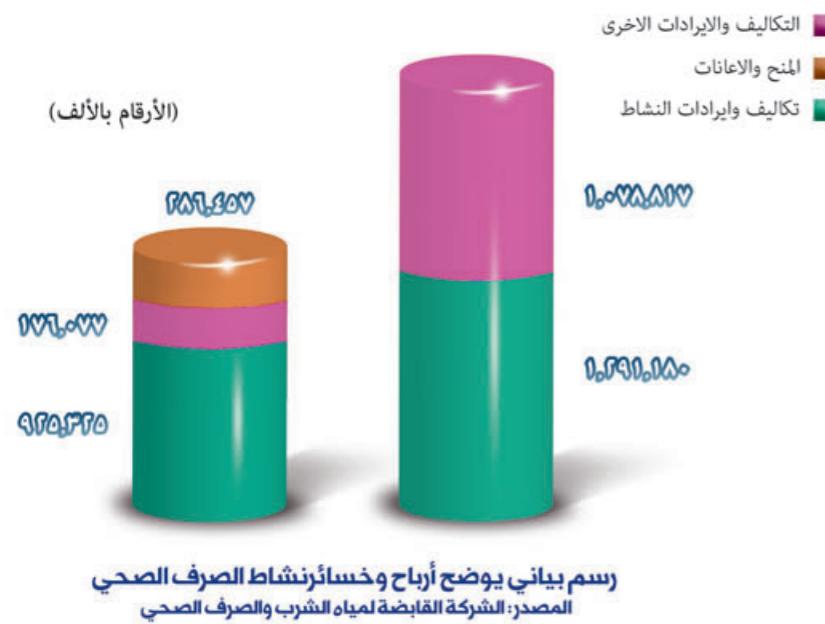
٣- إجمالي الإيرادات الكلية لنشاط الصرف الصحي بالقطاع

بلغت الإيرادات الكلية لنشاط الصرف الصحي بالقطاع ١,٣٨٨ مليار جنيه تمثل الجزء الأكبر منها الإيرادات الناتجة عن خدمات الصرف المبيعية بالشركات مقدمة الخدمة ٨٢٠ مليون جنيه بنسبة تمثل ٥٩٪ ، ويصل متوسط سعر بيع المتر المكعب من الصرف المجمع بالقطاع إلى ٢٥ قرش بفارق (١٤) قرش عن متوسط تكلفة التشغيل والصيانة بدون مصروف إهلاك الأصول الثابتة للمتر المكعب من الصرف المجمع تمثل خسائر وفارق (٣٣) قرش عن متوسط تكلفة التشغيل و الصيانة شاملة مصر وف اهلاك الأصول الثابتة تمثل خسائر .



رسم بياني يوضح نسب عناصر الإيرادات الكلية لنشاط الصرف الصحي
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

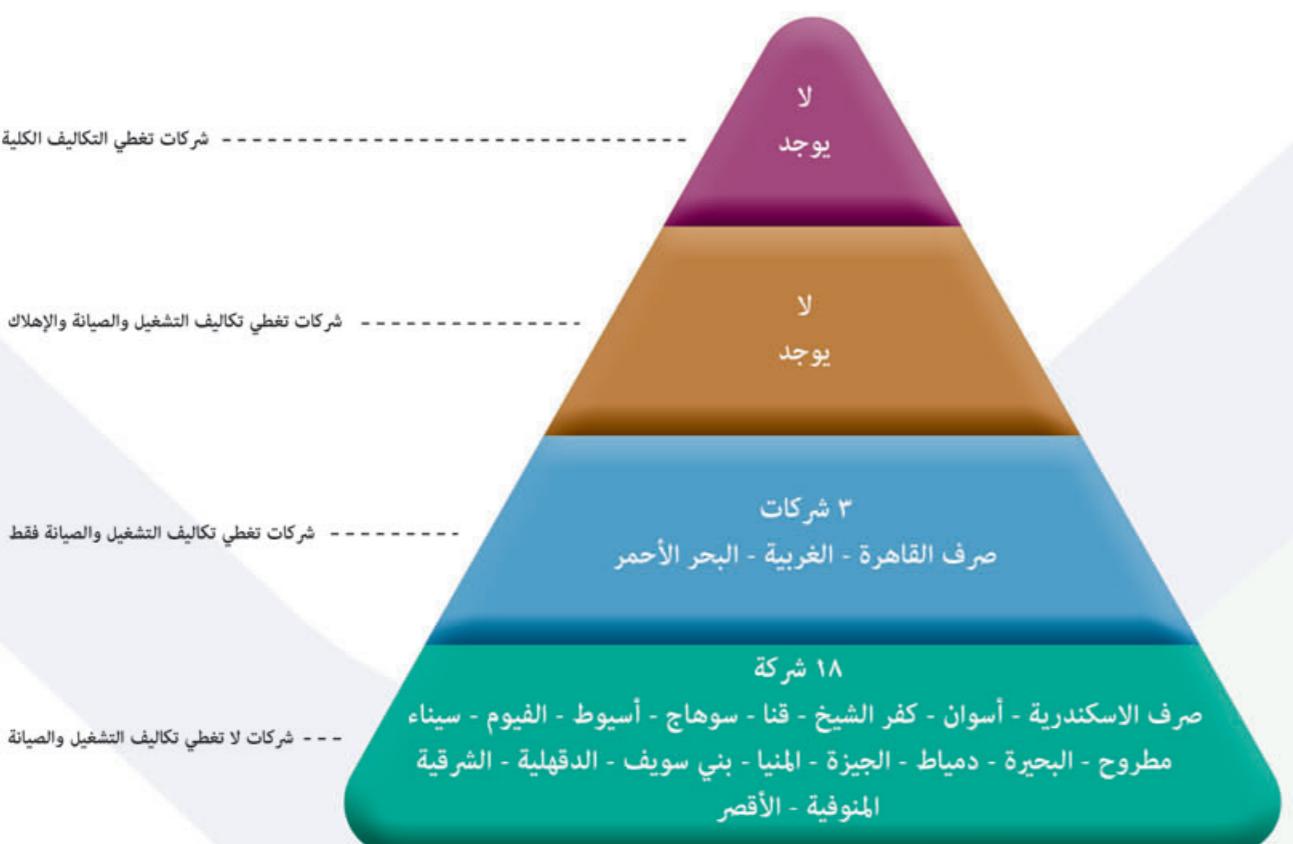
٤- أرباح و خسائر نشاط الصرف الصحي بالقطاع



بلغت نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف النشاط على مستوى القطاع ٧٢٪ وتغطية الإيرادات الأخرى لتكاليف الأخرى ١٦٪، ويوضح الرسم البياني كبر حجم التكاليف الأخرى مقارنة بالإيرادات الأخرى مما أدى إلى وجود خسارة بالقطاع تقدر بـ ١,٢٦٩ مليار جنيه ساعد بند المنح والإعانت الممنوحة للشركات في تغطية جزء من تلك الخسائر لتصبح ٩٨٢ مليون جنيه.

رسم بياني يوضح أرباح وخسائر نشاط الصرف الصحي
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٥- ترتيب الشركات وفقاً للتدرج في تغطية تكاليف نشاط الصرف الصحي



اسم بياني رقم يوضح تصنيف الشركات وفقاً لخطية التكاليف الكلية
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والمصرف الصحي

ملحوظة: بند الإيرادات الكلية لا يشمل المنح والاعنات

أولاً : نشاط مياه الشرب على مستوى الشركات مقدمة الخدمة

١- الميادين المنتجة بالشركات مقدمة الخدمة

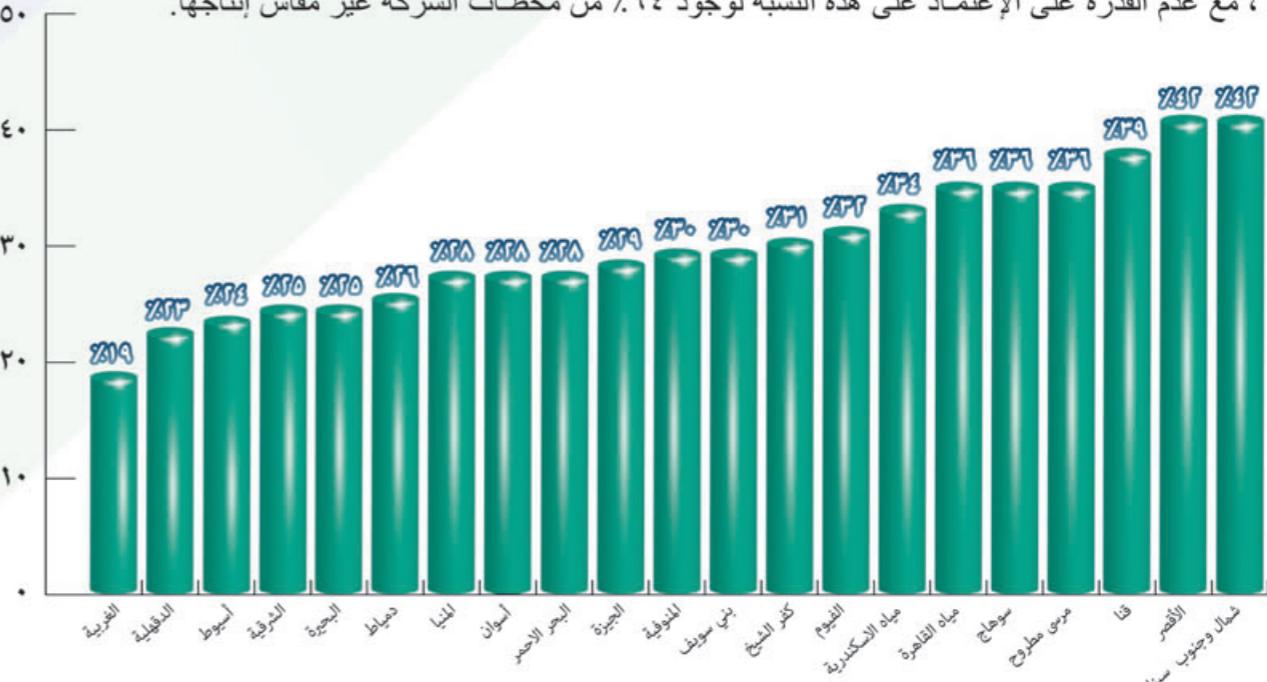
بلغت كمية المياه المنتجة بالقطاع بـ٦٥,٧ مليار متر مكعب سنوياً موزعة بين الشركات مقدمة الخدمة حيث تأتي شركة مياه القاهرة في الصدارة تليها شركة الجيزة ومياه الإسكندرية وذلك نظراً لتنوع السكان بهم تليهم باقي الشركات في الترتيب بنسب إنتاج



رسم بياني يوضح كمية المياه المنتجة بالشركات مقدمة الخدمة
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٢- الفاقد من المياه المنتجة

ارتفاع نسبة الفاقد بكل من شركتي شمال وجنوب سيناء والأقصر ٤٢٪ تليهم في الترتيب شركة قنا ٣٩٪ تليها شركة مياه القاهرة وشركة سوهاج ومرسى مطروح بنسبة ٣٦٪ تتراوح بعدها الشركات فيما بين ٣٤٪ و١٩٪ بشركة الغربية محققة أقل نسبة فاقد، مع عدم القدرة على الإعتماد على هذه النسبة لوجود ٦٤٪ من محطات الشركة غير مقاس إنتاجها.

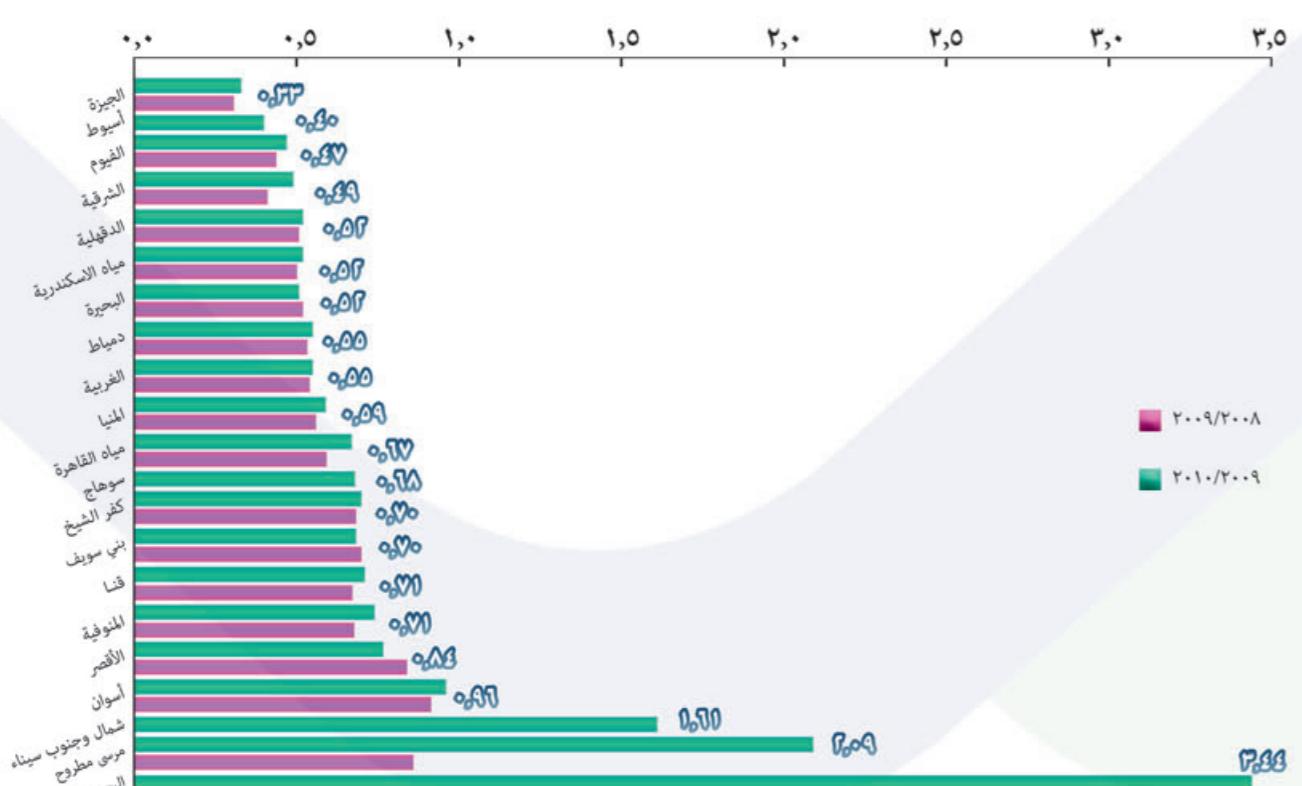


رسم بياني يوضح نسبة الفاقد من المياه المنتجة بالشركات مقدمة الخدمة
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

جدول يوضح متوسط إنتاجية العامل بالشركات مقدمة الخدمة

٤- تكلفة التشغيل والصيانة للمتر المكعب من المياه المباعة:

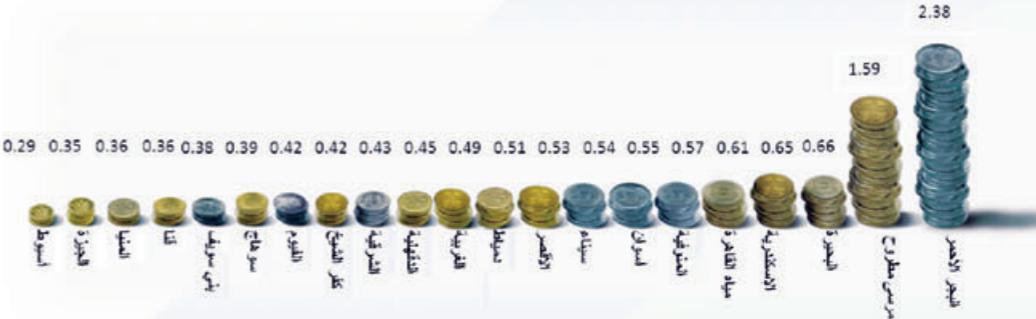
- يرجع تفاوت متوسط تكاليف المتر المكعب من تكاليف التشغيل والصيانة بالشركات مقدمة الخدمة الى اختلاف أنواع المحطات مع اختلاف تكاليف إنتاجها حيث تعتمد شركة البحر الأحمر مثلاً في إنتاج المياه على محطات التحلية بنسبة ٨٥% كما يرجع الإختلاف أيضاً الى الظروف الجغرافية والطبيعية كما هو الحال في شركة أسوان.
- تم اصدار أول ميزانية وفقاً للعام المالي ٢٠١٠/٢٠٠٩ لشركات أسيوط وسوهاج وشمال وجنوب سيناء.



اسم بناء، بهوض تكلفة التشغيل، والصيانة للمتر المكعب من المياه المنتجة بالشركات

٥- إيراد المتر المكعب من المياه المبيعه

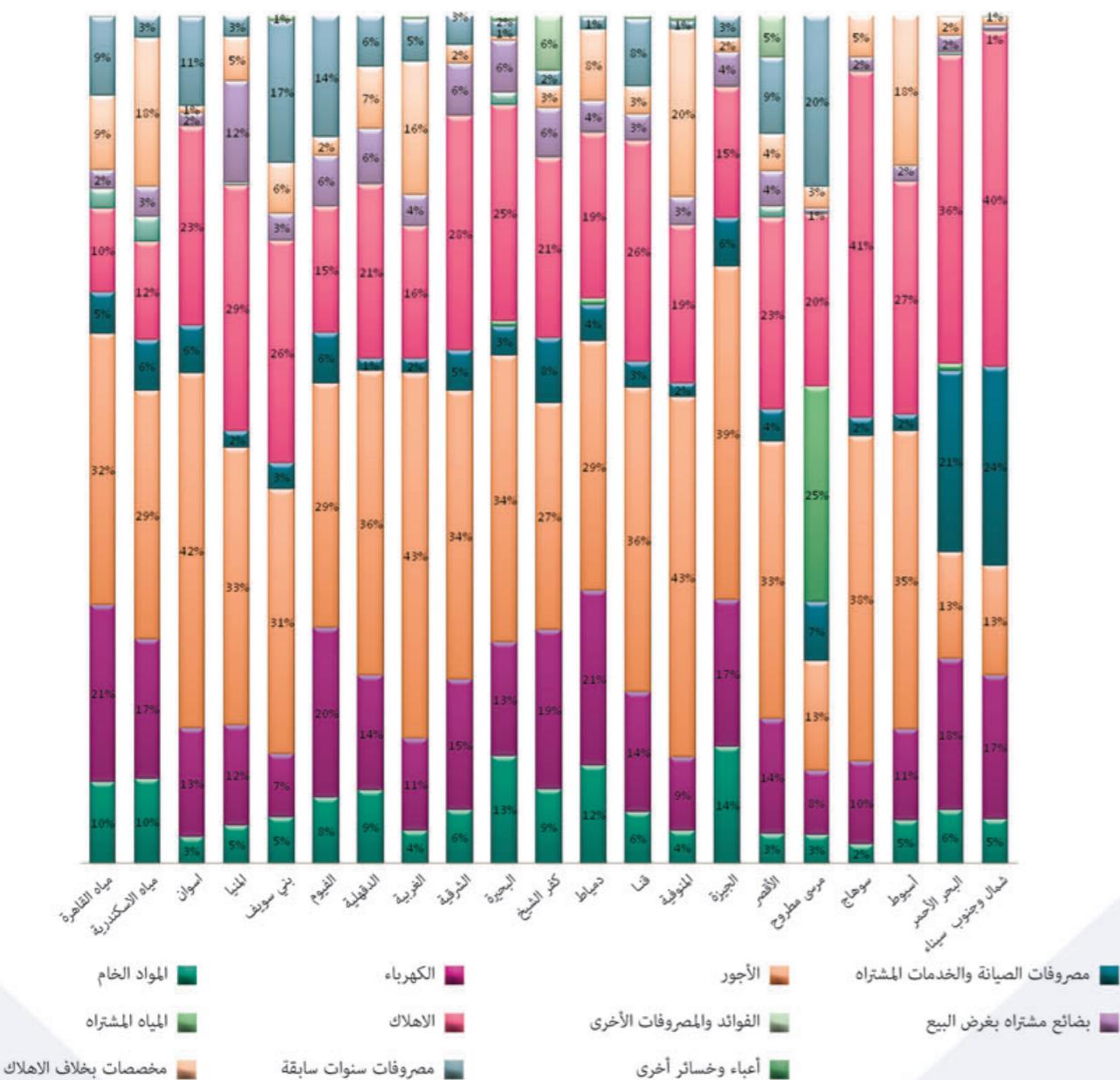
- يبين المؤشر متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه المبيعة بالشركات ويرجع الإختلاف والتفاوت في متوسط سعر البيع بين الشركات مقدمة الخدمة إلى إنخفاض عدد مشتركي غير المنزلي مقابل كبر حجم فئة المنزلي بكافة شرائحها المدعومة.
 - تأتي شركة أسيوط في مقدمة الشركات التي تمثل الشرائح الأخرى غير المنزلي بها ما يقل عن ١٪ والمزنلي ما يزيد عن ٩٩٪ لذا سجلت أقل متوسط بيع للمتر المكعب من المياه المبيعة بالشركات مقدمة الخدمة.



رسم بياني يوضح إيراد المتر المكعب من المياه المباعة بالشركات مقدمة الخدمة
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

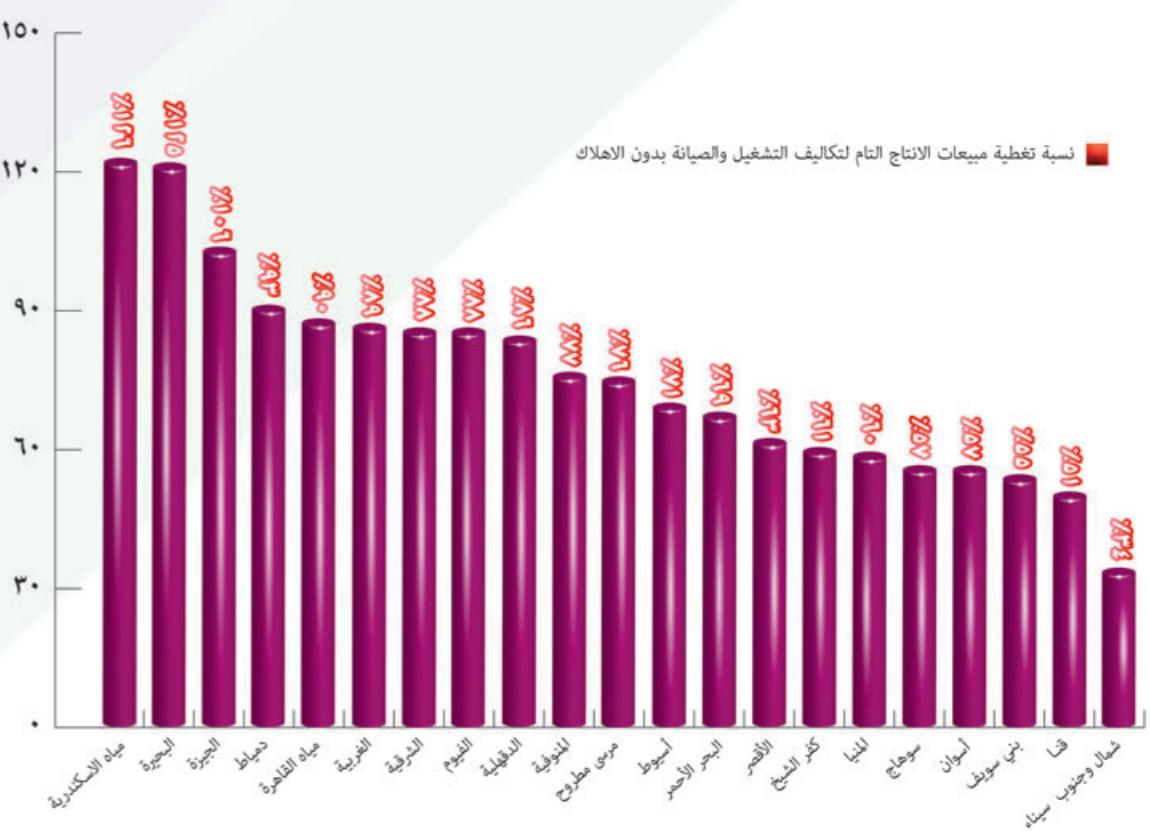
٦- نسبة تغطية مبيعات الإنتاج التام لتكاليف التشغيل والصيانة بدون الإهلاك

يقيس المؤشر مدى قدرة الشركة على تغطية تكاليف التشغيل والصيانة بدون مصروف إهلاك الأصول الثابتة من إيرادات التعرفة للمياه المبيعة وتأتي شركة مياه الإسكندرية في مقدمة الشركات تليها شركة البحيرة والجيزة بنسبة تخطي ١٠٠% لتغطية تكاليف التشغيل والصيانة.



رسم بياني يوضح تحليل نسب عناصر التكاليف الكلية لنشاط مياه الشرب
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

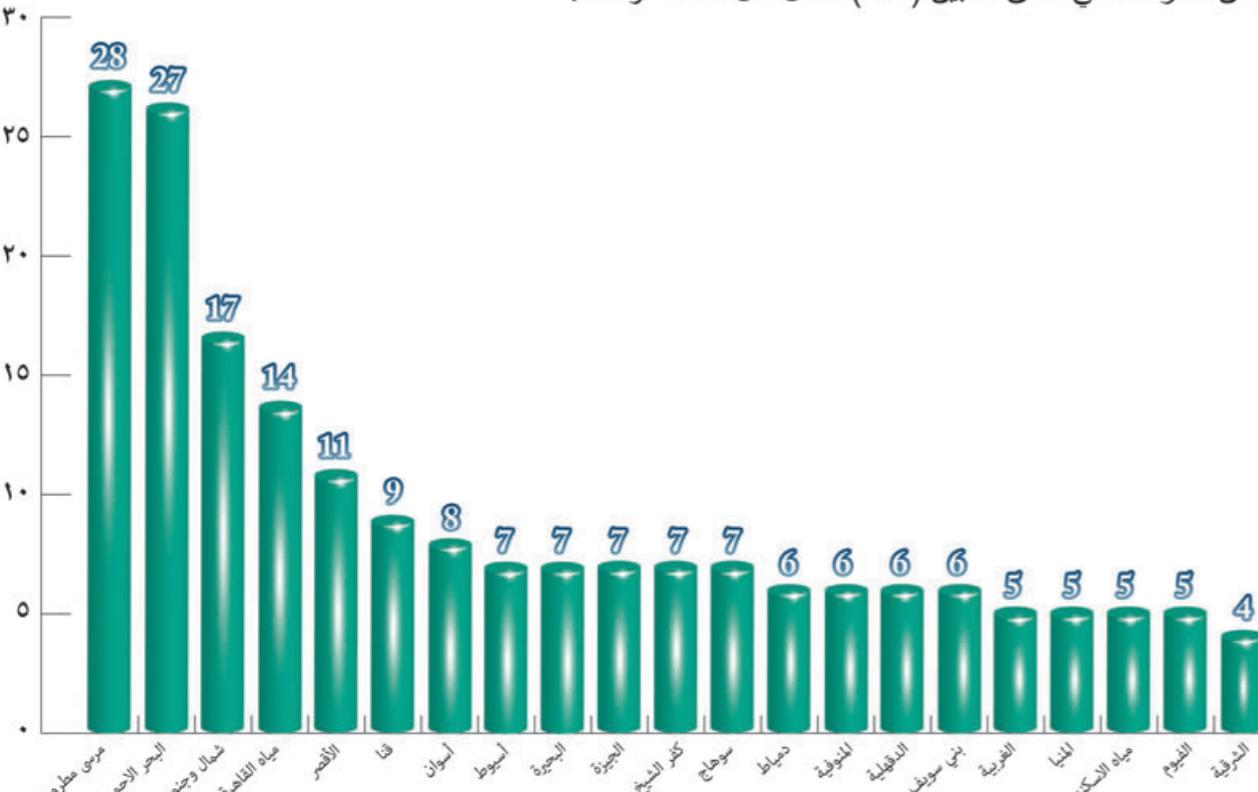
- تمثل أعلى نسبة للمواد الخام من إجمالي التكاليف الكلية شركة الجيزة ١٤٪ تليها شركة البحيرة ١٣٪.
 - تمثل أعلى نسبة للكهرباء من إجمالي التكاليف الكلية شركة دمياط ومياه القاهرة ٢١٪ تليها شركة الفيوم ٢٠٪.
 - أيضاً تمثل شركة المنوفية والغربية أعلى نسبة أجور من إجمالي التكاليف الكلية ٤٪ تليهم شركة أسوان ٤٢٪.



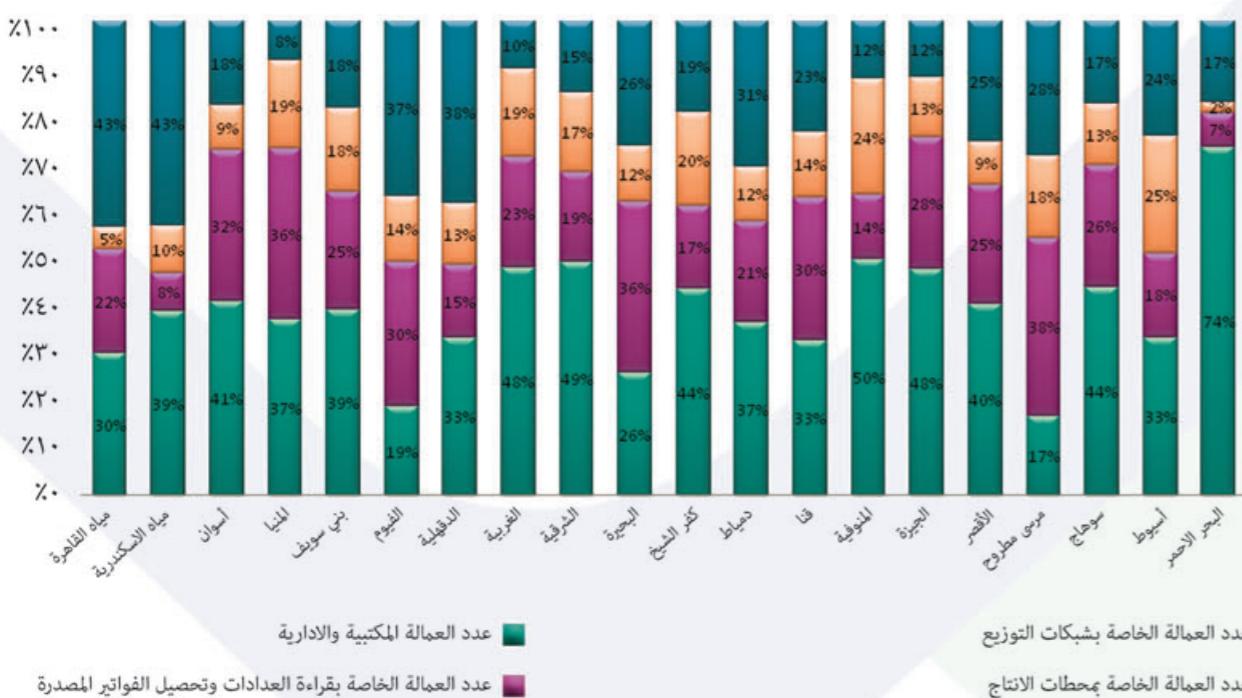
(رسم بياني يوضح نسبة تغطية مبيعات الإنتاج التام لتكاليف التشغيل والصيانة
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٩- عدد العاملين لكل ١٠٠٠ وصلة (مشترك) بنشاط مياه الشرب بالشركات مقدمة الخدمة

يعكس المؤشر إجمالي عدد العاملين بنشاط مياه الشرب إلى إجمالي عدد المشتركين المخدومين ، وتأتي شركتي مطروح و البحر الأحمر في مقدمة أعلى الشركات أعلى عدد عاملين (٢٧,٢٨) عامل لكل ١٠٠٠ وصلة في حين تقع الغالبية العظمى من الشركات في نطاق ما بين (٤,٧) عامل لكل ١٠٠٠ وصلة.



رسم بياني يوضح عدد العاملين لكل ١٠٠٠ وصلة بنشاط مياه الشرب
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي



رسم بياني يوضح تصنيف العاملين بنشاط مياه الشرب
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٨- المنح والإعلانات المقدمة للشركات لدعم نشاط مياه الشرب :

بلغ إجمالي المنح والإعلانات طبقاً لقوائم المالية المعتمدة للعام المالي ٢٠١٠/٢٠٠٩ لنشاط مياه الشرب ٥٩٧,٦ مليون جنيه والتي تتضمن الدعم الحكومي ومنح من جهات أخرى موزعة على ١٩ شركة من الشركات مقدمة الخدمة بنسب متفاوتة.



رسم بياني يوضح المنح والإعلانات المقدمة للشركات لدعم نشاط مياه الشرب
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

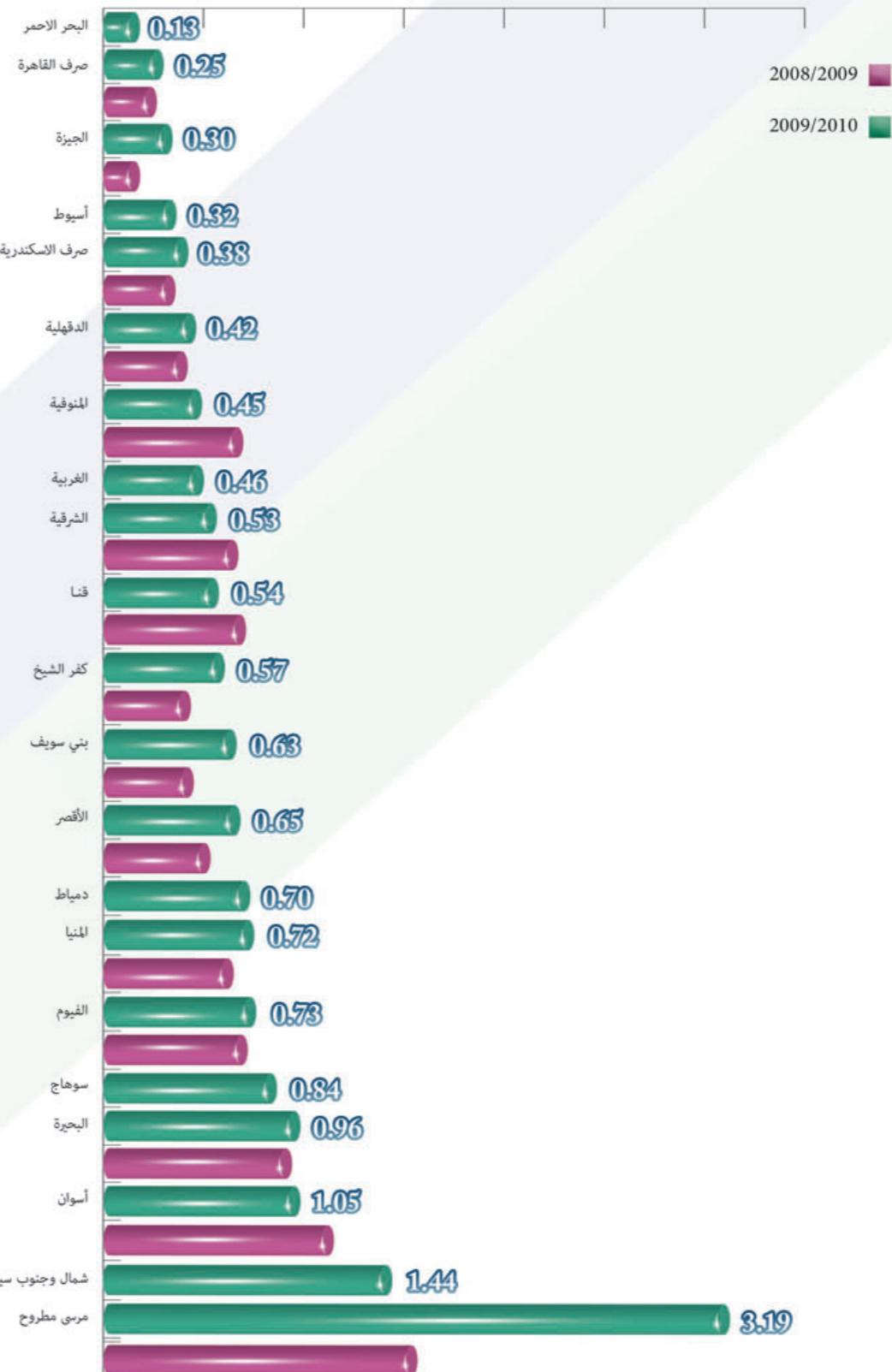
ملحوظة: تم خصم المنح والإعلانات من الإيرادات الكلية وإضافتها على بند صافي خسائر الشركات.

حققت شركة مياه القاهرة أعلى قيمة خسائر بنشاط مياه الشرب بالقطاع حيث بلغت خسائرها ٢٣٨,٩ مليون جنيه بعد خصم المنح والإعلانات المنوحة للشركة.

ثانياً: نشاط الصرف الصحي على مستوى الشركات مقدمة الخدمة

١- تكاليف التشغيل والصيانة للمتر المكعب من الصرف الصحي المجمع

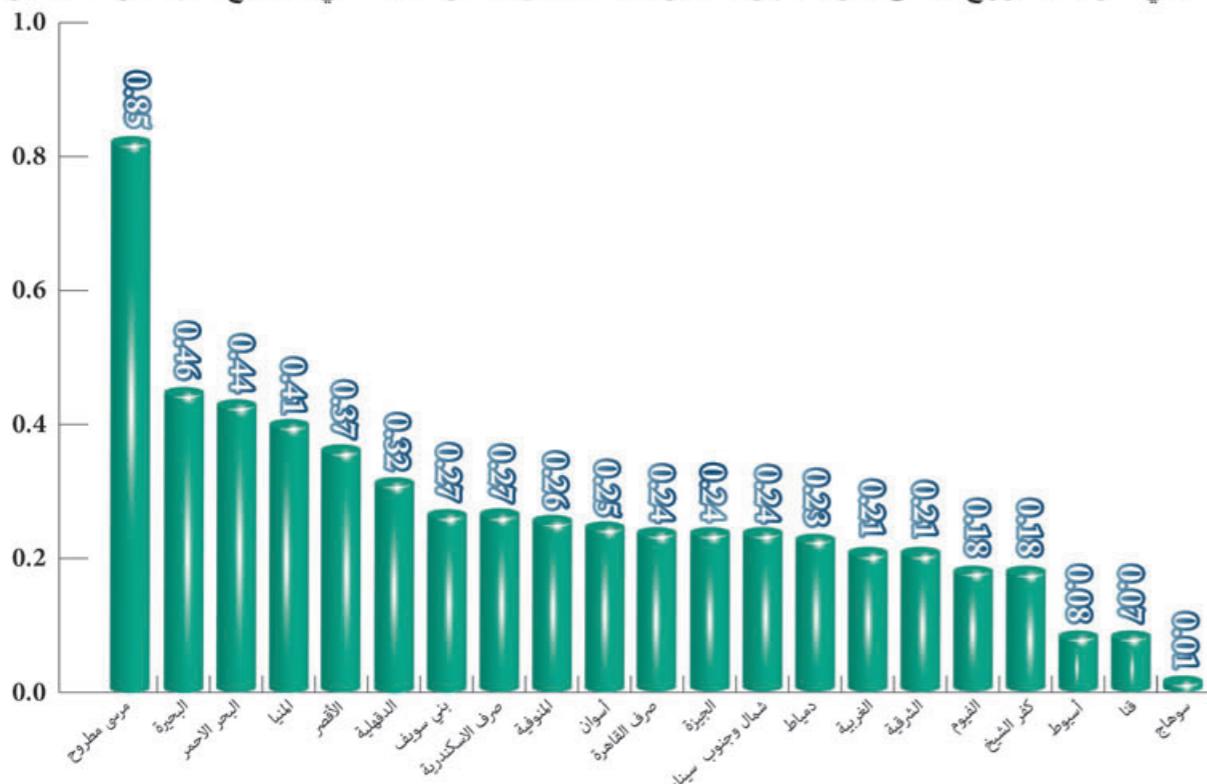
تختلف تكاليف التشغيل والصيانة للمتر المكعب من الصرف الصحي المجمع من شركة لأخرى، وتاتي شركة البحر الأحمر بأقل تكلفة تليها شركة صرف القاهرة ويرجع ارتفاع التكلفة بشركة مطروح للعام المالي ٢٠١٠/٢٠٠٩ عن العام المالي السابق إلى ارتفاع تكلفة التشغيل والصيانة للمتر المكعب المجمع مع انخفاض كمية الصرف المجمع عن العام السابق.



رسم بياني يوضح تكلفة التشغيل والصيانة للمتر المكعب من الصرف الصحي المجمع
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٢- إيراد المتر المكعب من الصرف الصحي المجمع

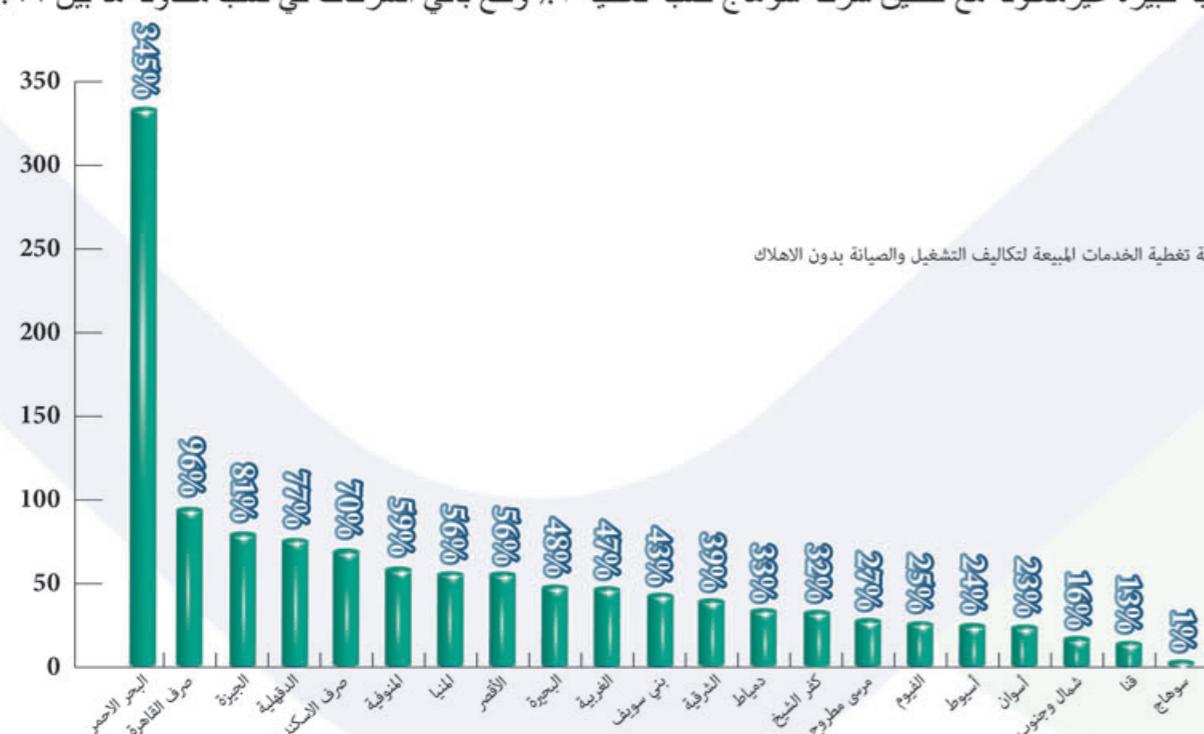
وهو قيمة النسبة من إيراد تعريفة المياه المبيعة المضاف على الفاتورة ويرجع التفاوت في إيراد المتر المكعب كما سبق ذكره إلى تفاوت عدد المشتركيين غير المنزلي الذي تزيد معهم نسبة الصرف الصحي مع تعامل بعض الشركات بتعريفة تناسب تكاليفها كمطروح والبحر الأحمر حيث تأتي شركة مطروح بأعلى متوسط إيراد للمتر المكعب من الصرف الصحي المجمع تليها شركة البحيرة والبحر الأحمر.



رسم بياني يوضح إيراد المتر المكعب من الصرف الصحي المجمع
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٣- نسبة تغطية الخدمات المبيعة لتكاليف التشغيل والصيانة بدون الإهلاك

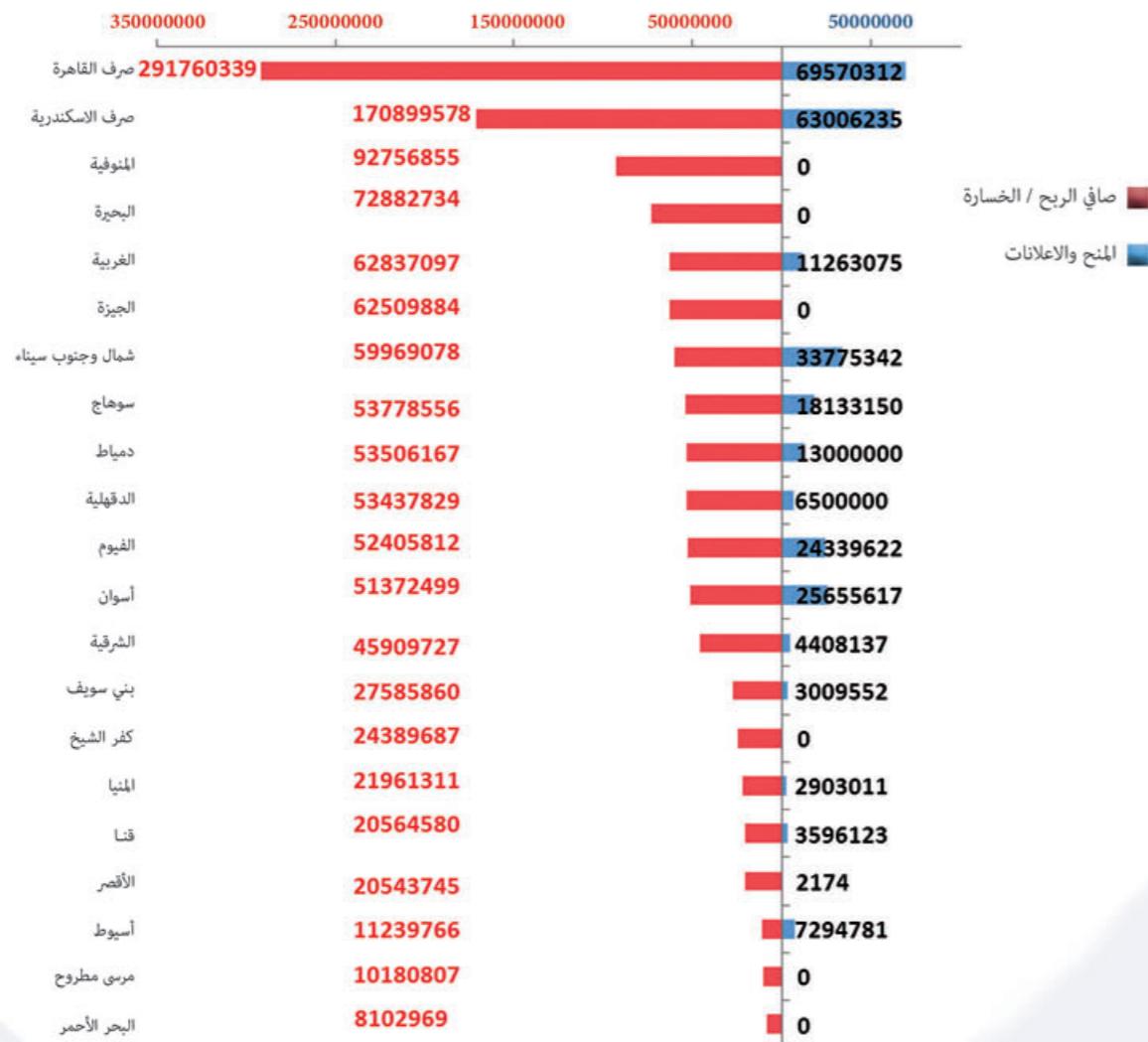
يقيس المؤشر مدى تغطية إيرادات تعريفة الصرف الصحي لتكاليف التشغيل والصيانة لصرف الصحي حيث تأتي شركة البحر الأحمر بنسبة كبيرة غير معقولة مع تحقيق شركة سوهاج لنسبة تغطية ١٪ وتقع باقي الشركات في نسب متفاوتة ما بين ٩٦٪ و١٣٪ بشركة قنا.



رسم بياني يوضح نسبة تغطية إيرادات الصرف لتكاليف التشغيل والصيانة
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٥- المنح والإعلانات المقدمة للشركات لدعم نشاط الصرف الصحي

بلغ إجمالي المنح والإعلانات طبقاً لقوائم المالية المعتمدة لنشاط الصرف الصحي ٢٨٦,٥ مليون جنيه والتي تتضمن الدعم الحكومي ومنح من جهات أخرى.



رسم بياني يوضح المنح والإعلانات المقدمة للشركات لدعم نشاط الصرف الصحي
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

٤- تحليل نسب عناصر التكاليف الكلية لنشاط الصرف الصحي للشركات العاملة بالقطاع

- تمثل أعلى نسبة للمواد الخام ووقود وقطع غيار وزيوت من إجمالي التكاليف الكلية شركة مطروح ٩٪ تليها شركة قنا ٨٪.
- تمثل أعلى نسبة للكهرباء من إجمالي التكاليف الكلية شركة كفر الشيخ ٢٢٪ تليها شركة دمياط ١٧٪.
- أيضاً تمثل شركة الدقهلية وكفر الشيخ أعلى نسبة أجر من إجمالي التكاليف الكلية ٤٩٪ تليهم شركة الجيزة ٤٧٪.



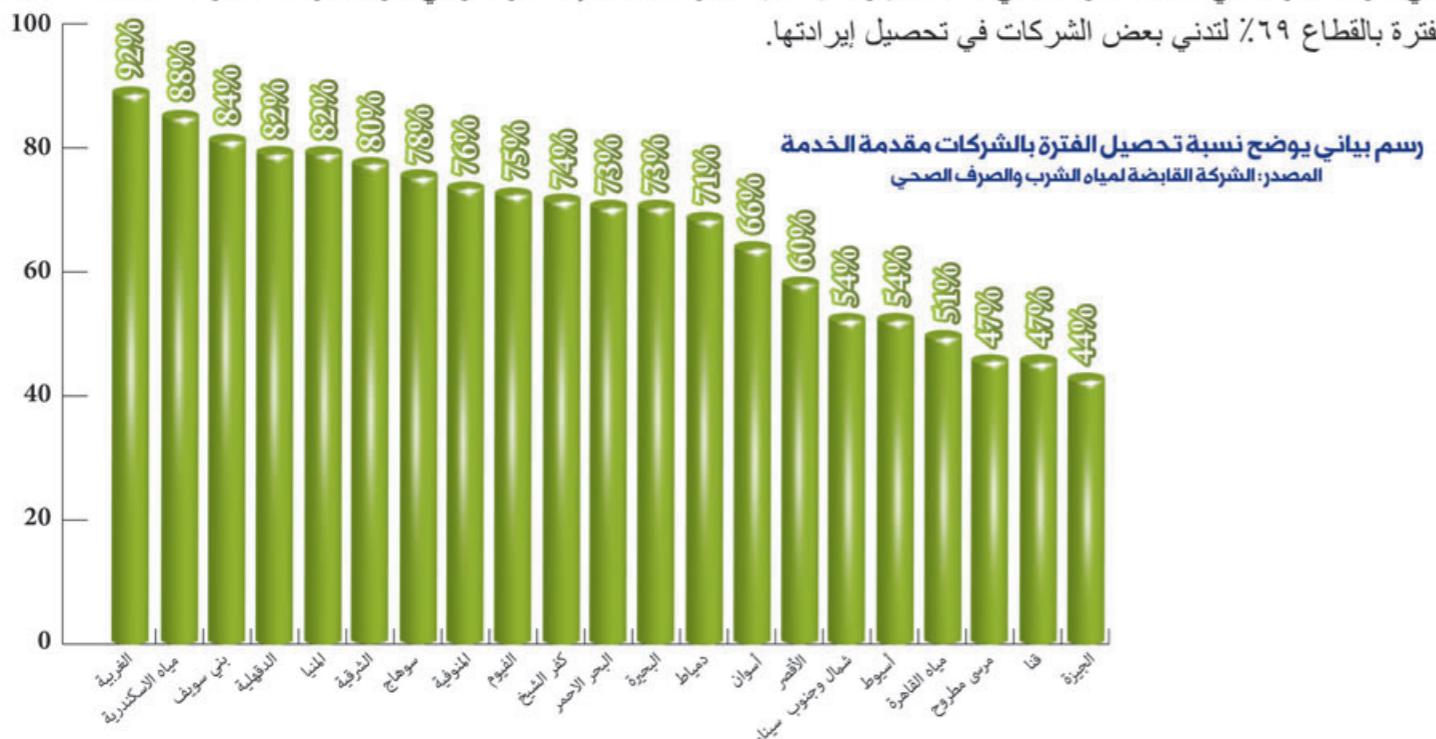
رسم بياني يوضح عناصر التكاليف الكلية لنشاط الصرف الصحي
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

ملحوظة: تم خصم المنح والإعلانات من الإيرادات الكلية.
حققت شركة صرف القاهرة أعلى قيمة خسائر بنشاط الصرف الصحي بالقطاع حيث بلغت خسائرها ٢٩١,٨ مليون جنيه بعد خصم المنح والإعلانات الممنوحة للشركة.

ثالثاً: مؤشرات نشاطي مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى الشركات مقدمة الخدمة

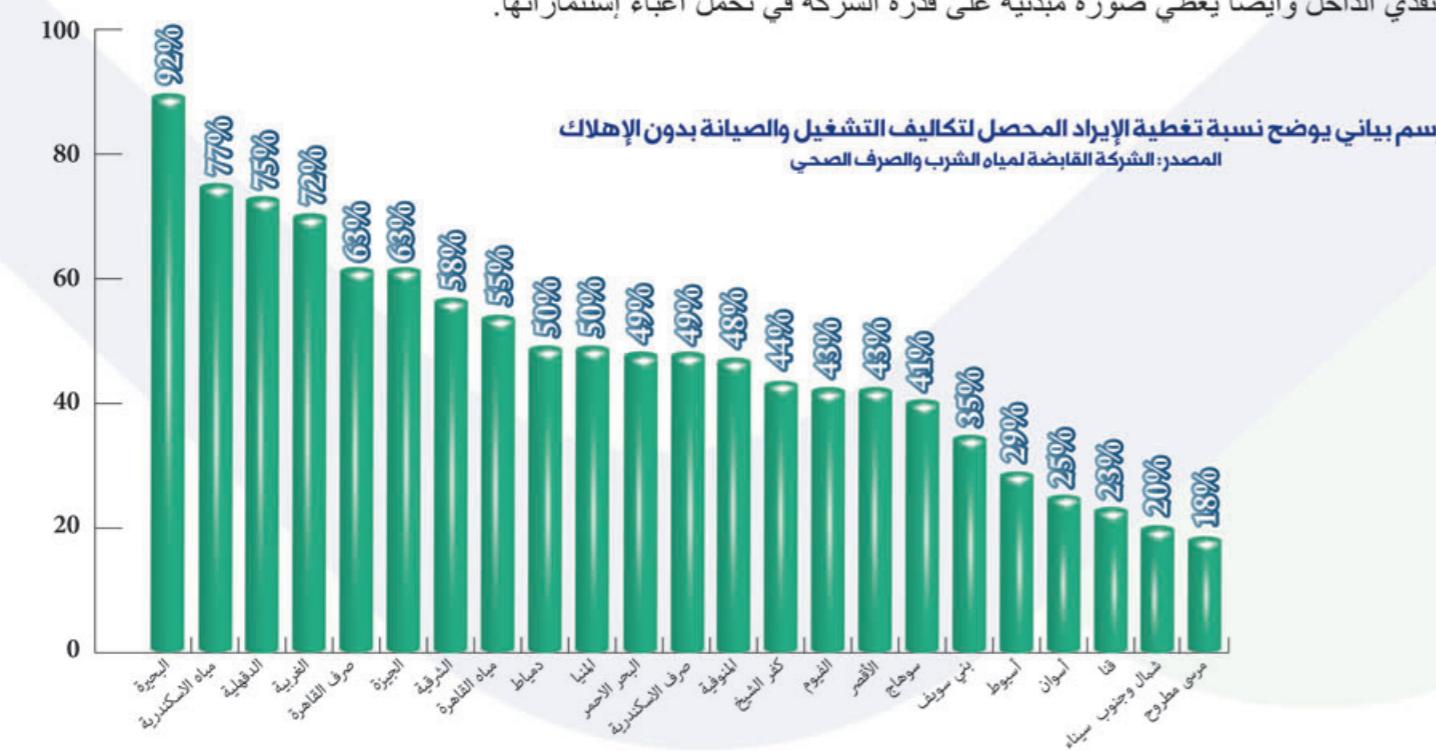
١- نسبة تحصيل الفترة بالشركات مقدمة الخدمة

تأتي شركة الغربية في مقدمة الشركات في تحصيل إيراداتها تليها شركة مياه الإسكندرية وبني سويف وتصل متوسط نسبة تحصيل الفترة بالقطاع ٦٩٪ لتدنى بعض الشركات في تحصيل إيرادتها.



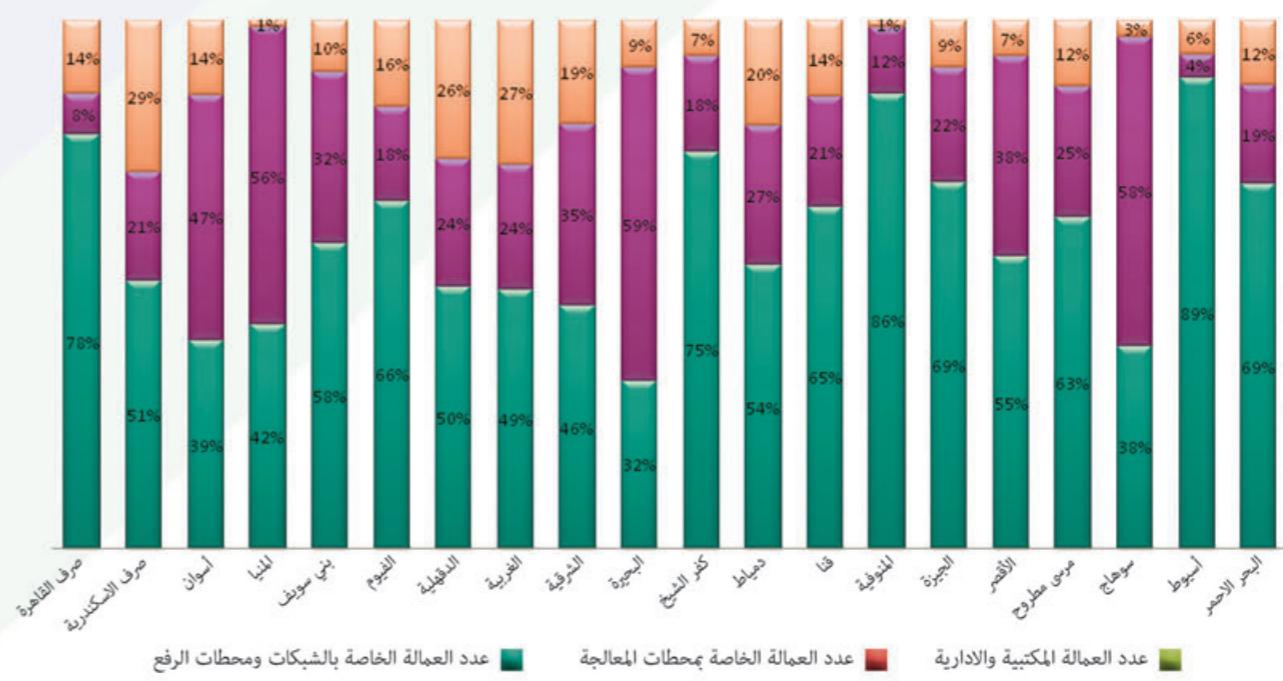
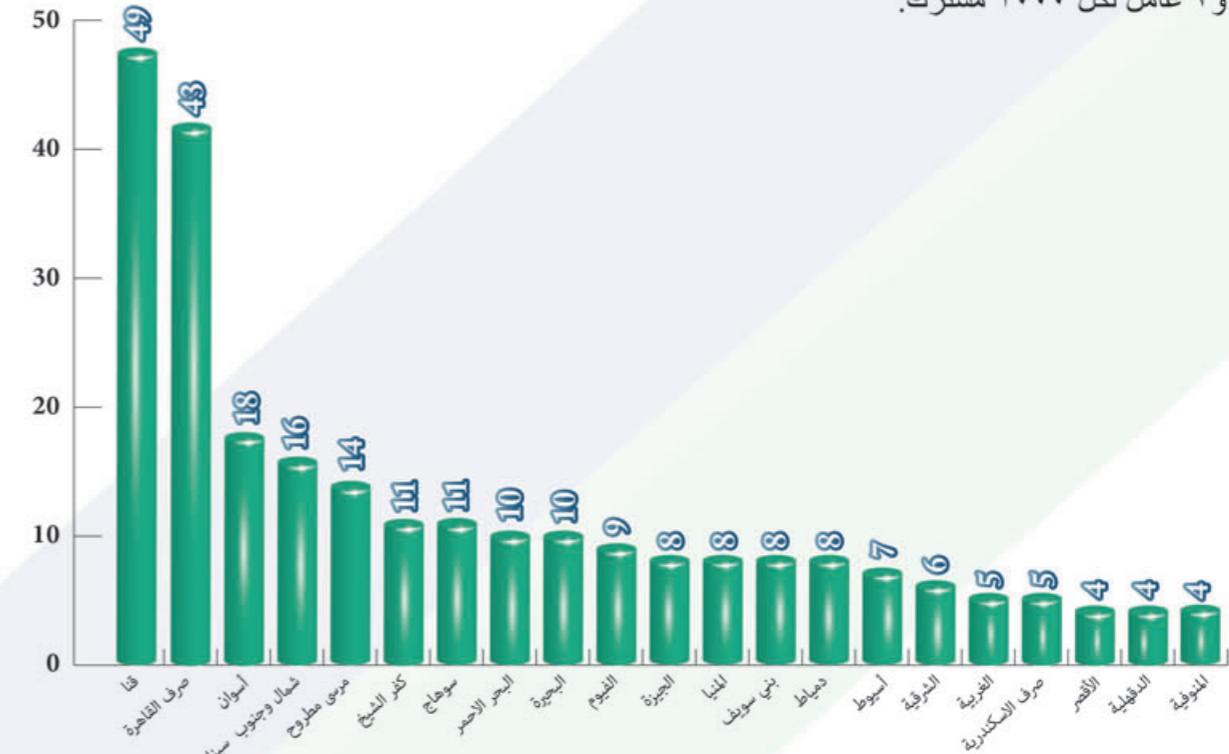
٢- نسبة تغطية الإيرادات المحصل لتكاليف التشغيل والصيانة بدون الإهلاك

يعتبر المؤشر أكثر واقعية لقياسه لقدرة الشركة الفعلية على تغطية تكاليف التشغيل والصيانة للعام الحالى وفقاً لإيراد الفعلى
النقدى الداخل وأيضاً يعطى صورة مدينية على قدرة الشركة في تحمل أعباء إستثماراتها.



٦- عدد العاملين لكل ١٠٠٠ وصلة (مشترك) بنشاط الصرف الصحي بالشركات
مقدمة الخدمة

يعكس المؤشر إجمالي عدد العاملين بنشاط الصرف الصحي مقارنةً بإجمالي عدد المشتركين المخدومين وتأتي شركة قنا وشركة صرف القاهرة في مقدمة أعلى الشركات في العمالة مقارنةً بحجم المشتركين بالخدمة مع تراوح النسبة الأكبر من الشركات ١٤ شركة ما بين ٤ و ٧ عاماً لـ ١٠٠٠ مشترك



• عدم توافر البيانات التفصيلية للعمالة بشركة شمال وجنوب سيناء

رابعاً: أهم التوصيات المستخرجة من تحليل وتقدير بيانات القطاع والشركات مقدمة الخدمة

- ١- وضع منهجية واضحة في توزيع دعم التشغيل للشركات للنهوض بالقطاع خوفاً من دعم تكاليف أنشطة أخرى لا تستهدف المستهلك.
- ٢- تفعيل نظام التكاليف بالشركات على مستوى القطاعات والفروع والمحطات وفصل نشاط مياه الشرب عن نشاط الصرف الصحي خاصةً الشركات المنضمة حديثاً.
- ٣- تطوير نظم إصدار الفواتير والتحصيل لسهولة فصل إيرادات الفواتير المصدرة والمحصلة لنشاط مياه الشرب عن الصرف الصحي.
- ٤- تفعيل دراسة تكلفة الخدمة حتى يتسنى وضع تعريفة مناسبة لكل شريحة / شركة بحيث تتناسب مع تكاليفها وظروف تشغيلها.
- ٥- تركيب عدادات قياس على جميع محطات الإنتاج بالشركات مقدمة الخدمة حتى يمكن قياس المنتج والماء بطريقة دقيقة يسهل بعدها تحديد نسبة الفاقد وكيفية معالجته وتخفيضه.
- ٦- تحطيط إستثمارات القطاع حسب أولويات وإحتياجات المواطنين والمناطق المحرومة.

٣- الدعم الحكومي الممنوح للشركات ومدى إستعادة التكاليف

بلغ إجمالي الدعم الحكومي الممنوح للشركات ٨٤٦ مليون جنيه للعام المالي ٢٠٠٩/٢٠١٠ ولللازم لتغطية العجز النقدي (بعد إستبعاد الإهلاك) على مستوى الشركة وإجمالي النشاطين حيث يتم تحديده على أساس موازنة العام وتوزيعه بطريقة ربع سنوية على أساس فعلي للشركات التي لديها عجز نقدي لإجمالي النشاطين.



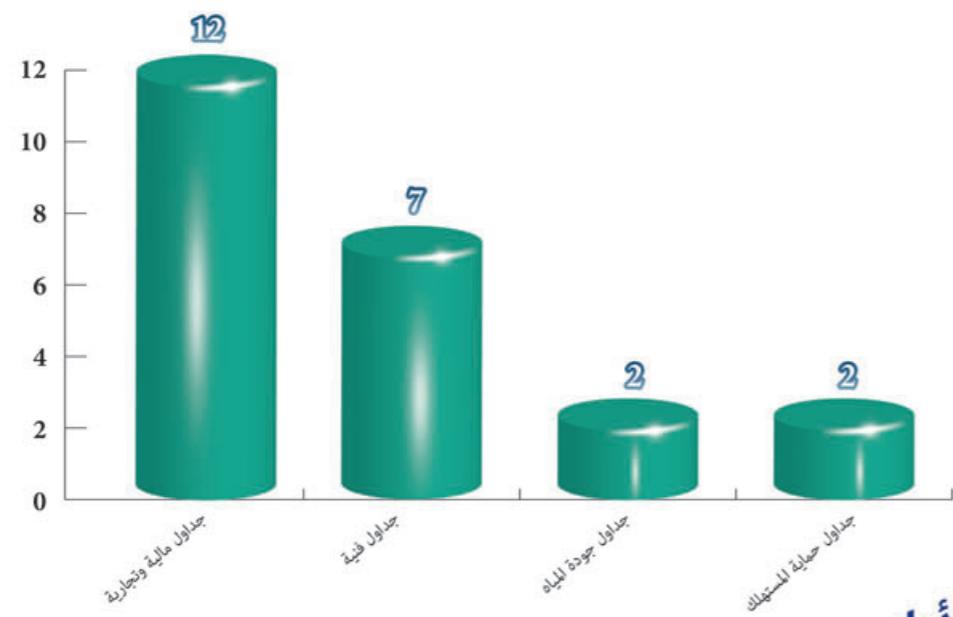
رسم بياني يوضح الدعم الحكومي ومدى تغطية التكاليف
المصدر: الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

الباب الخامس

خطة الجهاز للعام المالي (٢٠١٢/٢٠١١)

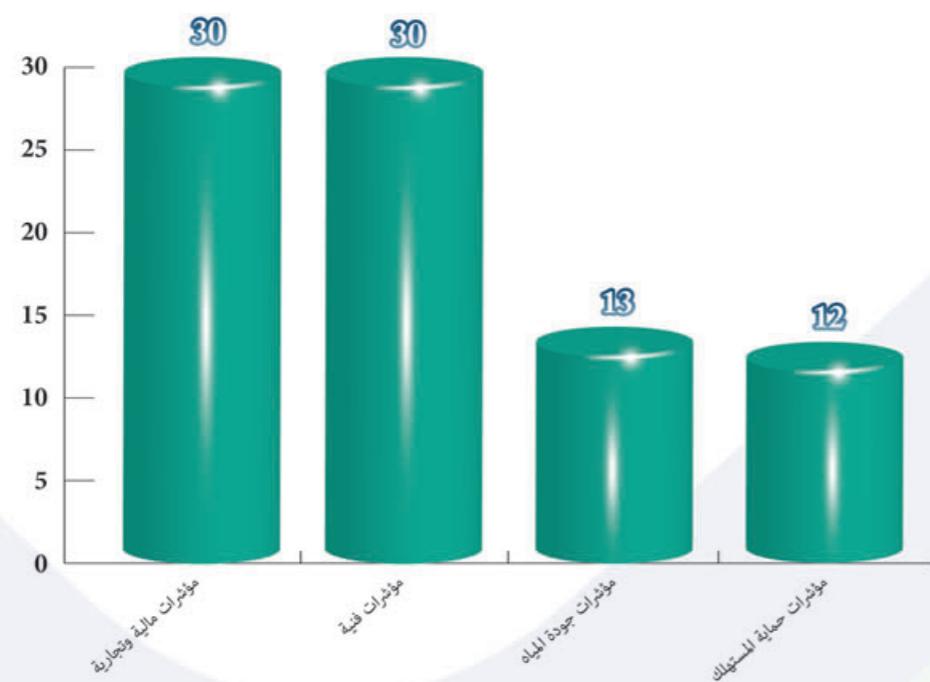
أولاً: التقدم في الورقة الوطنية للسياسات

الجداول والمؤشرات الخاصة بها ومناقشة مقتراحات الشركة القابضة والشركات فقد قام الجهاز بعقد ورشة عمل في ٢٠١٠/٧/١٠ لتطوير الجداول وذلك بالتعاون مع خبير من الجهاز التنظيمي بالمملكة المتحدة (OFWAT) وتم إصدار جداول البيانات السنوية المطورة وإرسالها للشركات لمليء بيانات العام المالي (٢٠١١/٢٠١٠).



• مؤشرات الأداء

قام الجهاز بوضع مؤشرات فنية ومالية وتجارية وإدارية ومؤشرات تخص حماية المستهلك وجودة المياه تساعد على تقييم الأداء السنوي للشركات العاملة بالقطاع ويسهل معها عمل المقارنات بين السنوات التاريخية للشركة ،أيضاً تساعد الجهاز على وضع وتحديد المقاييس المرجعية لمؤشرات الأداء وفقاً لأفضل الممارسات بالشركات مقدمة الخدمة.



• البرنامج الإلكتروني لجداول البيانات السنوية

قام الجهاز بتطوير الجداول على برنامج إلكتروني يتم من خلاله الإتصال بين الجهاز والشركات مقدمة الخدمة عبر شبكة الإنترنت وذلك بهدف تسهيل ومرنة عملية إدخال البيانات وإرسالها وإستلامها.

وقد قام الجهاز بعدد ورشة عمل بحضور الشركة القابضة والشركات مقدمة الخدمة في ٢٠١١/١٢/١ بهدف التدريب على البرنامج الإلكتروني لجداول البيانات السنوية المطورة للعام المالي ٢٠١٢/٢٠١١.

صدرت ورقة سياسات قطاع مياه الشرب والصرف الصحي بعرضها على الجهات المعنية بالقطاع وهي جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك، الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي، الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي والشركات التابعة وتم إعتمادها من وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية في سبتمبر ٢٠١٠.

وتمثل سياسات تطوير القطاع في أربع سياسات رئيسية وهي تقديم الخدمة بالجودة المناسبة، تشجيع الإستفادة من جميع مصادر المياه بالجمهورية وإعادة استخدام مياه الصرف الصحي وتطوير كفاءة البنية الأساسية وتحقيق الإستدامة المالية للقطاع.

وفي هذا الإطار يقوم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي بتنفيذ خطة لمراقبة وتحسين جودة المياه بأخذ عينات من موقع إنتاج مياه الشرب ومحطات معالجة الصرف الصحي بالمحافظات وتحليلها للوقوف على مطابقتها للمواصفات القياسية في هذا الشأن.

وفي هذا السياق أيضاً يقوم الجهاز بتحديد المستويات القياسية للخدمة المقدمة للمواطنين وكذلك مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمة من خلال جداول البيانات السنوية (AIR) (Annual Information Return) التي تقوم الشركات بمعرفة الجهاز بها والتي تمثل الإطار التنظيمي لمراقبة جودة الخدمة المقدمة وقد شملت المؤشرات (شمولية تغطية بالخدمة ، الإستمرارية في الإمداد ، جودة الخدمة، الضغط المناسب ، الفاقد، الشكاوى ، التجميع والتخلص الآمن من الصرف الصحي بالإضافة إلى مؤشرات التحصيل وتغطية التكاليف).

كما سيتم إزام مقدمي الخدمة بتأهيل العاملين للانضمام لبرنامج الإعتماد ومنح الشهادات لمشغلى مرافق مياه الشرب والصرف الصحي وتشمل (مشغلى المحطات، محلى المعامل، مشغلى الشبكات) بغرض التأكد من توافر القدرات والمهارات اللازمة لإدارة المهام الوظيفية المطلوبة ، كما سيتم التأكيد على توفير التدريب اللازم للعاملين بالقطاع لاجتياز اختبارات شهادات الإعتماد.

كما يقوم الجهاز بإعداد دراسة عن مقترح نظام لشائح العملاء وبذائل التعريفة وتهدف الدراسة إلى تحليل أنظمة شرائح العملاء الموجودة حالياً وأنظمة إصدار الفواتير والتحصيل الحالية ، ووضع بذائل لها يأكل شرائح العملاء ووضع سيناريوهات للتعريفة مع وضع مقتراحات وحلول للتغلب على العوائق التي تواجه الشركات في تطبيق بذائل هيكل شرائح العملاء المقترحة بحيث يضمن الجهاز وصول الشركات إلى الإستقلالية الاقتصادية والتي تتحقق بعدها الإستدامة المالية.

ثانياً: تقرير جداول البيانات السنوية ومؤشرات الأداء

• جداول البيانات السنوية

قام الجهاز بتفعيل دوره في المتابعة الدورية للشركات العاملة بالقطاع ولأدائها المالي والتجاري والإداري والفنى ويأتي ذلك من خلال تحليل القوائم المالية المعتمدة وأيضاً من خلال جداول البيانات السنوية التي تحتوى على بيانات تفصيلية مكملة لبيانات القوائم المالية للشركات وذلك من خلال حساب مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة بناءً على البيانات التي تقوم الشركات بإستيفائها، وقد قامت الشركات بمليء الجداول للعامين الماليين (٢٠٠٩/٢٠٠٨، ٢٠١٠/٢٠١١) وبناءً على مراجعة

٢- ورشة عمل: نظام شرائح العملاء وبديل التعريفه

في إطار حرص الجهاز على نشر ثقافة الوعي بالمطالبة بحقوق المواطن المصري كفرد صالح حر في مجتمعه فإن الجهاز قد قام بعقد ورشة عمل في شهر سبتمبر بالتعاون مع كل من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي ومشروع إعادة صياغة السياسات والتنظيم لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي حول إعداد دراسة عن مقترن لأفضل نظام لشرائح العملاء وبديل التعريفه. ويأتي نطاق الدراسة في الأخذ أولاً بنتائج وتوصيات الدراسة الخاصة بشركة الفيوم ليتم تفعيلها وتطبيقها بعد دراستها على نطاق أوسع ليشمل ثمانية عشرة شركة تابعة أخرى.

علماً بأنه قد تم الاتفاق مع استشاريين دوليين ومحليين للقيام بدراسة شرائح العملاء ونظام إصدار الفواتير والتحصيل ثم وضع بديلاقتراحات تحقق أهداف هذه الدراسة.

وقد تم عقد ورشة عمل قامت فيها المكاتب الإستشارية الثلاث بعرض نطاق وخطة عمل الدراسة والتي شملت في المرحلة الأولى على زيارة الشركات محل الدراسة لتعريفهم بالدراسة ومتطلباتها ونتائجها مع جمع البيانات المطلوبة وقد تم زيارة الشركات على مرحلتين تمت المرحلة الأولى في الفترة من ٢٠١١/٩/١٤ حتى ٢٠١١/٩/٢١ والمراحل الثانية في الفترة من ٢٠١١/١٠/٢٣ حتى ٢٠١١/١٠/٢٦.

وجديراً بالذكر فإن لهذه الدراسة أهداف كثيرة تتبلور كلها في التوصية بوضع بديل لهياكل شرائح العملاء ووضع سيناريوات للتعرفه المختلفة ويتشكل الهدف الثالث في وضع مقترنات للتغلب على العوائق التي تواجه الشركات التابعة في تطبيق بديل هياكل شرائح العملاء المقترنة.



ورشة عمل حول دراسة عن مقترن لأفضل نظام لشرائح العملاء وبديل التعريفة

٣- دورة تدريبية: نظام الجودة لمديري الإدارات بالهيئات التنظيمية

سافر متلون من إدارة مراقبة جودة المياه بالجهاز في شهر سبتمبر ٢٠١١ إلى الولايات المتحدة الأمريكية لحضور دورة تدريبية عن نظام الجودة لمديري الإدارات بالهيئات التنظيمية وتهدف إلى تعكين المتدربين من القدرة على تقييم وتحسين وتحديث نظام الجودة لدى المعامل طبقاً لمعايير وإجراءات وكالة حماية البيئة الأمريكية والإمام بأساسيات مؤشرات جودة البيانات وكذلك العناصر الأساسية



ورشة عمل حول نظام الجودة لمديري الإدارات بالهيئات التنظيمية

أ- قرار رقم (١) بخصوص: إعتماد معامل شركات مياه الشرب والصرف الصحي من المجلس الوطني للاعتماد (EGAC):

- بناءً على متابعة الجهاز لقرارات مجلس الإدارة فقد تبين للجهاز ما يلى:
- ٠ عدد (٥) شركات حصلت المعامل المركزية بها بالفعل على شهادة تأهيل المعامل وهي (البحيرة، الإسكندرية، الفيوم ، قنا والقاهرة).
- ٠ عدد (٤) شركات جاز تأهيل المعامل المركزية بها. عدد (٤) شركات بدأت خطوات تأهيل المعامل المركزى بها وهى (الشرقية، كفر الشيخ، بنى سيف، المنيا).
- ٠ عدد (٤) شركات جاز بها إنشاء وتجهيز المعامل المركزى وهى (المنوفية، أسيوط والوادى الجديد، سوهاج، الجيزه).
- ٠ عدد (٥) شركات لا يوجد بها معامل مركزية حتى الآن.

ب- قرار رقم (٢) بخصوص: تحديد وإقلال الفاقد في المياه (الإتزان المائي)

المرحلة الأولى: "قيام الشركات بتركيب عدادات قياس على مواقع إنتاج المياه بالمحطات"

- ٠ بناءً على متابعة الجهاز لقرارات مجلس الإدارة فقد قامت الشركة القابضة بإمداد الجهاز ببيانات المطلوبة لمحطات إنتاج المياه بأنواعها المختلفة (المحطات المرشحة - العمليات الإرتوازية- محطات تحلية مياه البحر) وكذلك النسبة المنفذة من تركيب عدادات قياس إنتاج المياه من خلال عدة مخاطبات تمت بين الجهاز وشركات المياه الخاصة بالمحطات المائية عليها عدادات قياس المياه والتي تتمثل في (الطاقة التصميمية- الطاقة الفعلية- عدد الإبار في العمليات الإرتوازية) وذلك لمعرفة كمية المياه المقاسة.
- ٠ قام الجهاز بتحليل البيانات المرسلة من الشركات وتبيّن أن عدد المحطات على مستوى الشركات ٢١١٢ باجمالى طاقة انتاجية ٦,٣٤٢,٨٤٠,٢٠ م يوم بنسبة تنفيذ بلغت ٣٤,٨٪.

ج- قرار رقم (٣) بخصوص: برنامج إعتماد مشغلي مرافق مياه الشرب وصرف الصحي:

- ٠ تم توقيع بروتوكول التعاون بين المركز القومى لبحوث الاسكان والبناء وجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي والشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بتاريخ ٢٠١٠/١١/١.
- ٠ تم صدور القرار الوزارى رقم (٢٠٤) لسنة ٢٠١٠ والذى يحدد مهام الجهات المنوط بها تنفيذ برنامج الإعتماد صدر القرار الوزارى رقم (٢٠٥) لسنة ٢٠١٠ بتشكيل اللجنة الدائمة لبرنامج الإعتماد.
- ٠ صدر القرار الوزارى رقم (٣٢٧) لسنة ٢٠١١ بتشكيل اللجنة التنفيذية لبرنامج إعتماد المشغلين.
- ٠ تم إعتماد ورقة السياسات الخاصة بتنفيذ البرنامج من خلال اللجنة الدائمة.
- ٠ جارى إعداد قاعدة البيانات للمشغلين (مشغلى محطات، محلى المعامل، مشغلى الشبكات).
- ٠ من المقرر عقد أول امتحان تجريبى خلال النصف الأول من عام ٢٠١٢.

ابعاً: التدريب وورش العمل

١- ورشة عمل: للتعريف والتدريب على برنامج ملء وإرسال جداول البيانات السنوية المطورة للعام المالي ٢٠١٠/٢٠١١ إليكترونياً

استكمالاً لما بداعه الجهاز بالتعاون مع الشركة القابضة والشركات التابعة في تفعيل منظومة جداول البيانات السنوية ونظراً لتلاشي بعض السلبيات والتي ظهرت خلال الأعوام السابقة أثناء عملية إرسال جداول البيانات للجهاز وعلى سبيل المثال فقد لوحظ وجود تفاوت في مواعيد إرسال البيانات من شركة لأخرى مما أدى إلى تعطيل إتمام عملية متابعة البيانات لحين إرسال جميع الشركات لبياناتها وكذلك عدم توحيد مصدر إرسال البيانات بالشركات. لذا فقد قام الجهاز بتنظيم ورشة عمل يوم الخميس الموافق ٢٠١١/١٢/١ بهدف تعرف الشركات على برنامج ملء وإرسال جداول البيانات السنوية وتدريب العاملين بها على كيفية استخدامه وذلك لتوفير الجهد اليدوية وإدخال البيانات باستخدام الإنترنت فور إعدادها وأيضاً للاحتفاظ بالبيانات التاريخية لعدة سنوات والحفاظ على سرية البيانات لكل شركة. ومن المعلوم أن دور الجهاز يتلخص في إعداد جداول البيانات وإعداد تصنيف ومعادلات مؤشرات الأداء ووضع خدمة الرسائل التي من خلالها يتم التواصل بين المستخدمين والجهاز.

الباب الخامس

خطة الجهاز للعام المالي (٢٠١٢/٢٠١١)

يهدف الجهاز خلال العام المالي ٢٠١١/٢٠١٠ إلى التوسيع في انشطته التنظيمية والرقابية للقطاع
ويفيد ما يلى عرض لأهم ما جاءت به الخطة:

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

١- المراجعة الميدانية على معامل مياه الشرب:

- في إطار مباشرة دور الجهاز لإختصاصاته فمن المخطط أن يقوم الجهاز بعمل مراجعة ميدانية على معامل محطات تنقية مياه الشرب والمعامل المركزية والمعامل الفرعية طبقاً لقوائم الاستبيان المعدة لهذا الغرض في عدد (٢٥) شركة على مستوى الجمهورية والشركات هي كالتالي:
 (المنوفية - قنا - الدقهلية - دمياط - أسوان - بنى سويف - سوهاج - الفيوم - كفر الشيخ - الغربية - الجيزة - الشرقية - الأقصر - أسيوط والوادي الجديد - جنوب وشمال سيناء - المنيا - البحر الأحمر - الإسكندرية - مرسى مطروح - البحيرة - القاهرة - القليوبية - الإسماعيلية - السويس - بور سعيد).

٢- الشكاوى:

- متابعة الشكاوى اليومية الواردة للجهاز من خلال (الصحف، التليفون، البريد، الحضور الشخصى، مكتب الوزير والجهات الخارجية)
- إعداد تصنيف يومى لها.
- عمل تحليل لكل شكوى على نموذج الشكاوى سواء كانت مياه شرب أو صرف صحي.
- عمل تجميع أسبوعى للشكوى، وإعداد مخاطبات للشركات بنهاية كل أسبوع.
- متابعة الردود الواردة من الشركات عن الشكاوى.
- إجراء المعاينات اللازمة وإعداد التقارير الخاصة بها، وإرسالها إلى الشركات والجهات المعنية.
- إعداد تقارير دورية عن الشكاوى الواردة للجهاز موضحاً بها توزيع الشكاوى على مستوى الجمهورية وتحديد الإتجاهات السائدة بالشكاوى على مستوى كل شركة وعلى مستوى الجمهورية.
- التنسيق بين الجهاز ووزارة التنمية الإدارية لعمل نظام إلكترونى حديث لحصر ومتابعة الشكاوى.



المحور الثاني: حماية المستهلك:

أ- بالنسبة لأعمال المراجعة:

- قيام الجهاز بتطوير (٥) قوائم إستبيان تم استخدامها فى القيام بأعمال المراجعة لى إدارة خدمة المستهلك ومراكز خدمة العملاء بالشركات خلال العامين الماضيين السابقين.
- القيام بإستخدام (٤) قوائم إستبيان جديدة بهدف تطبيقها خلال المراجعات القادمة.
- التنسيق مع الشركة القابضة للقيام بأعمال مراجعة مشتركة على إدارات خدمة المستهلك ومراكز خدمة العملاء بالشركات.

ب- بالنسبة لجداول البيانات السنوية:

- تطوير جداول البيانات السنوية الخاصة بحماية المستهلك عدد (٢) جدول.
- دراسة وتطوير مستويات الخدمة ومؤشرات الأداء.
- وضع التعريفات الخاصة بكل بند من بنود جداول البيانات السنوية المطلوبة.
- مراجعة جداول البيانات السنوية للعام المالي ٢٠١١/٢٠١٠ وحساب مستويات الخدمة ومؤشرات الأداء.

ج- بالنسبة للتعاون مع الجمعيات الأهلية:

- إجراء دراسة لإمكانية التعاون مع الجمعيات الأهلية.
- العمل على إتخاذ خطوات فعلية خلال العام المالي ٢٠١٢/٢٠١١.

د- بالنسبة للعقود والتراخيص:

أولاً: العقود:

- وضع نسخة إسترadiana لأهم البنود التي يجب على الشركات الإسترشاد بها عند صياغة العقود.
- التنسيق بين إدارات الجهاز المعنية والمكتب الإستشاري CH2 M HILL للعمل على دراسة النسخة المبدئية.
- عقد اجتماعات مع المكتب الإستشاري CH2 M HILL وإدارات الجهاز لصياغة بنود العقود.
- التعاون مع المكتب الإستشاري CH2 M HILL لوضع بنود العقد التي يجب على لشركات الإسترشاد بها في صورته النهائية.