جهاز تنظيم مياه الشرب
والصرف الصحى وحماية المستهلك

التقرير السنوى الأول

لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك

٢٠٠٨/٢٠٠٧

المحتويات

كلمة السيد المهندس وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية ورئيس مجلس الإدارة

كلمة مساعد وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية والمدير التنفيذي للجهاز

المقـــــدمـــــة

الجزء الأول : نبذة عامة عن قطاع مياه الشرب والصرف الصحى

١-١ بيانات عامة عن نصيب الفرد من مياه الشرب والصرف الصحى

١-٢ الجهات العاملة فى قطاع مياه الشرب والصرف الصحى

١-٣ أهم القوانين الحاكمة للقطاع

الجزء الثانى : جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك

٢-١ أهداف ودور الجهاز

٢-٢ الهيكل التنظيمي للجهاز

الجزء الثالث : إنجازات الجهاز في العام المالي ٢٠٠٧/٢٠٠٨

كلمة السيد المهندس وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية ورئيس مجلس الإدارة

يحتل قطاع مياه الشرب والصرف الصحى أهمية كبيرة فى قائمة أولويات الحكومة. وهذا الاهتمام من جانب الدولة إنما يعكس ضرورة الإرتقاء بهذا القطاع ورغبتها فى رفع كفاءته لتوفير إحتياجات المجتمع المصرى خاصة فى ظل تزايد التحديات التى تواجه القطاع من ندرة المياه وارتفاع عدد السكان. ولقد شهد القطاع تغيرات هيكلية عديدة منها إنشاء الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى وتحويل عدد كبيرمن هيئات مياه الشرب والصرف الصحى لشركات بالمحافظات المختلفة بالإضافة الى إنشاء جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك وفقا لقرار السيد رئيس الجمهورية رقم ١٣٦ لعام ٢٠٠٤. وهذه التغيرات الهيكلية صاحبها زيادة المخصصات المالية الموجهة للقطاع .

وقد تضمن البرنامج الإنتخابى للسيد / رئيس الجمهوريه ضرورة توفير مبلغ ٣٠ مليار جنيه يتم انفاقها علي مشروعات مياه الشرب والصرف الصحى خلال الخطه الخمسيه الحالية (٢٠٠٧ – ٢٠١٢) بالإضافه إلى مطالبة سيادته للحكومه بتوفير مبلغ ٢٠ مليار جنيه خلال سنوات الخطة توجه مباشرة للمشروع القومى للصرف الصحى بالقرى المصرية مما يعكس إهتمام الدوله بقطاع مياه الشرب والصرف الصحى لتوفير مصادرمياه آمنة لمحطات مياه الشرب والحد من التلوث في المجارى المائيه والمياه الجوفيه .

وفي هذا الإطار فإن المشروعات المخطط تنفيذها خلال الخطة الخمسية (٢٠٠٧ – ٢٠١٢) تقدر استثماراتها بـ ٦٧,٤٤٩ مليار جنيه (منها ٢٢,٩٣٣ مليار جنيه لمشروعات التغذية بالمياه ومبلغ ٤٤,٥١٦ مليار جنيه لمشروعات الصرف الصحى) وهذا يعكس ضرورة توفير مصادر إضافية غير الحكومية لتنفيذ هذه المشروعات.

ولضمان تحقيق هذه الأهداف فإن جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى له دور محورى فى هذا الإطار لتفعيل هذه المنظومة الجديدة للقطاع.

وزيرالإسكان والمرافق والتنمية العمرانية
و رئيس مجلس إدارة الجهاز
مهندس/ أحمد المغربى

كلمة مساعد وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية والمدير التنفيذي للجهاز

فى ظل ما يشهده قطاع مياه الشرب والصرف الصحى من تغيرات هيكلية تتزايد أهمية جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك فى مراقبة القطاع ومتابعة آداء الشركات التابعة لمستوى الخدمة الذى تقدمه للمواطنين. هذا بالإضافة الى تتبع احتياجات الشركات التابعة من المساندة الحكومية وتحديد مقدار الدعم السنوى مع رفع الكفاءة الإقتصادية والمالية للشركات لتعظيم الإستفادة من الإمكانات المالية المحدودة .

ومن ثم فإن الجهاز يقوم بدور محورى فى ضبط إيقاع قطاع مياه الشرب والصرف الصحى من خلال وضع معايير الجودة والآداء على المستويات الفنية والإدارية والمالية فى هذا القطاع بما يحقق الصالح العام. وتتمثل رسالة الجهاز فى حماية مصالح المستهلكين ومقدمى خدمة مياه الشرب والصرف الصحى بما يضمن تقديم الخدمة بجودة وكفاءة عالية وسعر عادل ومناسب مع تهيئة مناخ جيد للإستثمار.

وقد بدأ الجهاز عمله بالفعل في عام ٢٠٠٧م ويعتبر هذا التقرير هو التقرير الأول الذى يصدره الجهاز عن العام المنصرم (٢٠٠٨/٢٠٠٧) في ظل التشكيل الجديد لمجلس إدارة الجهاز والذى يضم في تشكيله خبرات عريقة وممثلين عن المجتمع المدنى وشخصيات عامة نهدف من تواجدها الى زيادة فاعلية الجهاز في التعامل مع متطلبات القطاع مع ضمان الحيادية والموضوعية .

ويستعرض التقرير السنوى الأول التعريف بدور الجهاز وأنشطته والإنجازات التى قام بها وخططه المستقبلية لتحقيق الدور المنوط به . كما يوضح التقرير وضع القطاع بصفة عامة والتحديات التى تواجه القطاع مع التركيز على دور الجهاز فى مواجهة هذه التحديات . هذا بالإضافة إلى إستعراض دور الأجهزة والهيئات المحلية والدولية التى يتعاون معها الجهاز لتحقيق أهدافه .

وهذا التقرير منشور على الموقع الخاص بالجهاز على الشبكة الدولية
www.ewra.gov.eg

مساعد وزير
الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية
و المدير التنفيذي للجهاز
مهندس/ محمد الألفي

المقـدمـة

يتناول التقرير الأول لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك دور الجهاز فى تنظيم العلاقة بين الجهات العاملة فى قطاع مياه الشرب والصرف الصحى مع بعضها البعض. كما يتطرق الى العلاقة بين المستهلك والشركات المقدمة للخدمة من خلال التأكيد على دور الجهاز فى ضبط الآداء الفنى والمالى على مستوى الشركات المقدمة للخدمة وتفعيل دور القطاع الخاص فى تطوير قطاع مياه الشرب والصرف الصحى من خلال إنشاء المحطات وتشغيلها وصيانتها .

ويبدأ التقرير في الجزء الأول بإستعراض نبذة عامة عن القطاع تشمل تطور وإنجازات قطاع مياه الشرب والصرف الصحى والجهات العاملة والجهات ذات الصلة بالقطاع والقوانين الحاكمة والنظرة المستقبلية للقطاع فى ضوء الإهتمام من جانب الدولة للإرتقاء بهذا القطاع وكذلك لتحقيق ما ورد بالبرنامج الإنتخابى للسيد رئيس الجمهورية خلال الخطة الخمسية ٢٠٠٧/٢٠١٢.

ويتناول الجزء الثانى من التقرير دور جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وفقاً للقرار الجمهورى رقم (١٣٦) لسنة ٢٠٠٤ بإنشائه بغرض تطوير البنية الأساسية وإتباع إستراتيجيات جديدة بالقطاع على نحو يواكب أحداث الوسائل التكنولوجية. وذلك لضمان توافر وإستمرارية الخدمات المقدمة لجميع المواطنين بجودة عالية وبسعر عادل ومناسب ومرضى للأطراف المتعاملة مع القطاع وفقاً للمعايير المحلية والدولية وبما يضمن الحفاظ على الإستثمارات الحالية وتهيئة المناخ لدخول الإستثمارات الجديدة فى القطاع مرتكزاً على مبادى رئيسية متمثلة فى الشفافية وإرساء قواعد المنافسة وحماية حقوق الشركات والمستهلكين .

و يستعرض الجزء الثالث من التقرير إنجازات الجهاز خلال العام المالي ٢٠٠٨/٢٠٠٧ مستعرضاً الإنجازات في المجال الفني والتى تشمل البدء فى تطبيق برنامج مراقبة جودة مياه الشرب على بعض محافظات الجمهورية كنموذج تجريبى شمل محافظات (القاهرة – الإسكندرية – البحيرة – أسوان – سوهاج – القليوبية – أسيوط) بالإضافة إلى القيام بعمل مسح ميدانى على معامل محطات مياه الشرب بالمحافظات المذكورة وإعداد ورش العمل فى موضوعات الإتزان المائى وإقلال الفاقد فى مياه الشرب والبدء فى إعداد دليل لمعايير مستويات الآداء لخدمات مياه الشرب والصرف الصحى .
أما بالنسبة للتنظيم الإقتصادى فقد تم البدء فى إعداد الدراسة الخاصة بالتحليل المالى لتكلفة خدمة مياه الشرب والصرف الصحى .

كما يتناول هذا الجزء الدراسات التى قام الجهاز بإعدادها والتى شملت :
دراسة مقارنة مستويات الآداء الفنى وكفاءة التشغيل الإقتصادى لقطاع مياه الشرب والصرف الصحى بالقاهرة الكبرى مع بعض المدن الأسيوية التى تتشابه مع القاهرة فى عدد السكان والمستوى الإقتصادى والإجتماعى .ويشتمل أيضاً على ورش العمل والبرامج التدريبية وهى :

- إدارة المخاطر والأصول من المنظور التنظيمى .
- عقد برامج تدريبية فى مجال التنظيم والتخطيط المالى وتحليل التكلفة والإيرادات للعاملين بالجهاز بإستخدام النموذج المالى الإلكترونى .

ويتناول هذا الجزء أيضاً ملامح خطة الجهاز للعام القادم ٢٠٠٨/٢٠٠٩ والتى تشمل :

أولاً : فى مجال التنظيم الفنى :

- العمل على وضع برنامج شامل للتحقق من جودة مياه الشرب وكذلك البدء فى وضع مقاييس الآداء لشركات مياه الشرب والصرف الصحى .

ثانياً : فى المجال الإقتصادى :

- مراجعة نموذج التعريفة المطبق وتطويره .
- الدراسة الخاصة بالتحليل المالى لتكلفة خدمة مياه الشرب والصرف الصحى .

ثالثاً : فى مجال حماية المستهلك :

- إعداد منظومة متكاملة للتعامل مع شكاوى المستهلك.

الجزء الأول

نبذة عامة عن قطاع مياه الشرب والصرف الصحى

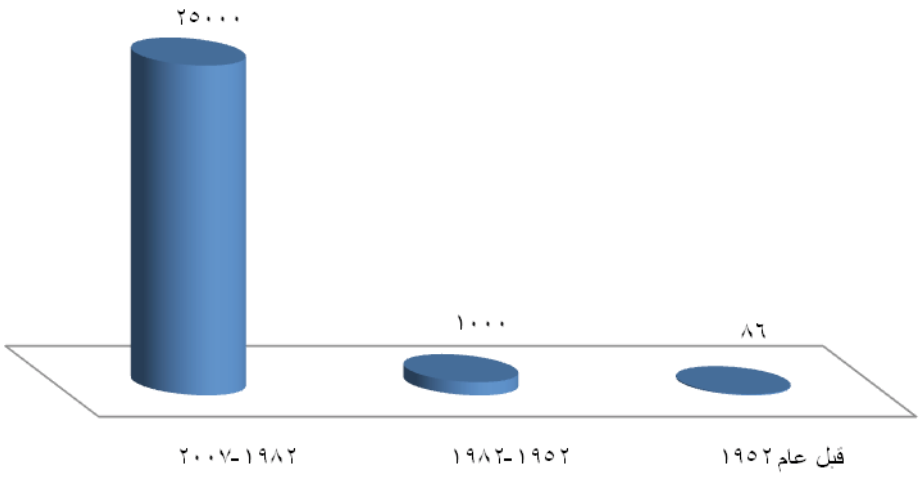
نبذة عامة عن قطاع مياه الشرب والصرف الصحى

إن تزايد إهتمام الدولة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحى يعكس مدى أهمية هذا القطاع لما له من دور حيوى وفعال على كافة الأصعدة الإقتصادية والإجتماعية . ويتمثل هذا الإهتمام فى العمل على تنمية وتطوير البنية الأساسية للقطاع ورفع كفاءة الهيئات والمؤسسات العاملة فى القطاع على جميع المستويات الفنية والمالية والإدارية . ونظرا للزيادة السكانية المستمرة وزيادة إستهلاك الفرد من المياه والعمل على التخلص الآمن للصرف الصحى كان من الضرورى العمل على زيادة الإستثمارات فى هذا القطاع للنهوض به . وقد ضخت الحكومة المصرية إستثمارات فى قطاع مياه الشرب والصرف الصحى حيث إرتفعت قيمة هذه الإستثمارات من ١,١٥٣مليار جنيه خلال ٣٠ عاماً [في الفتره من ١٩٥٢ حتي عام ١٩٨٢] ، لتصل إلى ٦٥ مليار جنيه [في الفتره من ١٩٨٢ حتي عام ٢٠٠٧] منها ٢٥ مليار جنيه لقطاع مياه الشرب و٤٠ مليار جنيه لقطاع الصرف الصحى .

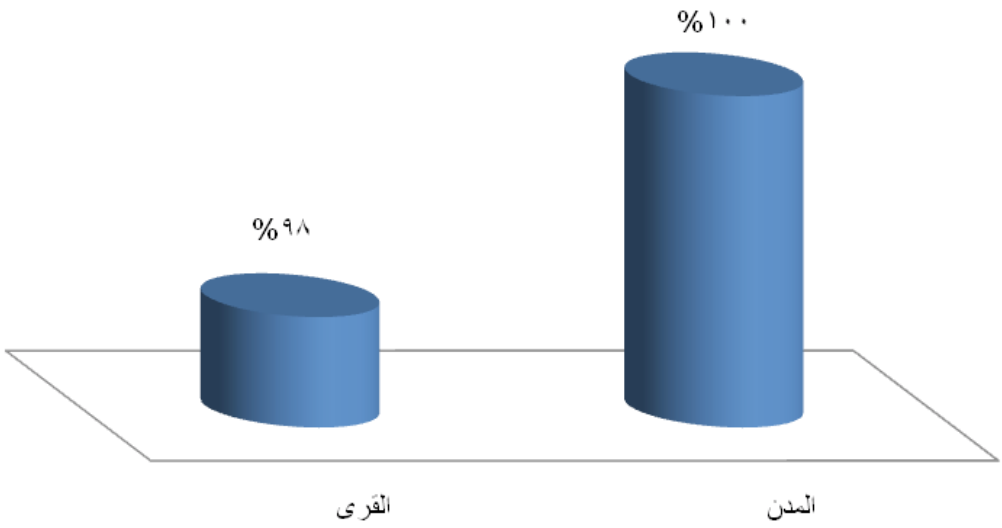
قطاع المياه

بلغت الطاقة الإنتاجية لمحطات مياه الشرب عام ١٩٥٢ حوالى ١,٢٧ مليون م٣ يوميا بإستثمارات قدرها ٨٦ مليون جنيه وفى خلال الفترة من عام ١٩٥٢ وحتى عام ١٩٨٢ تم إضافة طاقة جديدة قدرها ٥,٧٥ مليون م٣ يومياً بإستثمارات قدرها مليار جنيه. وفي الفترة من عام ١٩٨٢ حتى ٢٠٠٧ تم إضافة طاقة جديدة من المشروعات التى تم تنفيذها خلال هذه الفترة والتى رفعت الطاقة الإنتاجية إلى ٢١ مليون م٣ يومياً بإستثمارات قدرها ٢٥ مليار جنيه.
وتم تغذية جميع المدن والمراكز بمياه الشرب بنسبة تغطية ١٠٠٪ والقرى بنسبة ٩٨٪.
والأشكال التالية توضح إستثمارات الدولة فى قطاع مياه الشرب ونسبة التغطية للمدن والقرى .

شكل رقم (١) : الإستثمارات في مشروعات المياه (بالمليون جنيه) في الفترة ١٩٥٢-٢٠٠٧



شكل رقم (٢) : نسبة تغطية المدن و القرى بمياه الشرب



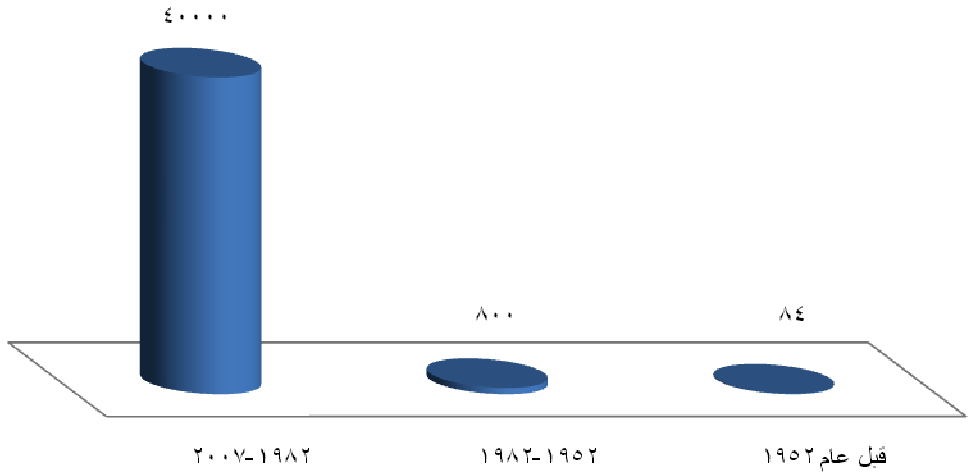
قطاع الصرف الصحى

بلغت الطاقة الإستيعابية قبل عام ١٩٥٢ من محطات الصرف الصحى ٣٦٠ ألف متر مكعب /يوم بإستثمارات قدرها ٨٤ مليون جنيه ومن عام ١٩٥٢ حتى عام ١٩٨٢ تم إضافة مشروعات رفعت الطاقة الإنتاجية إلى ١,١مليون متر مكعب / يوم بإستثمارات منفذه خلال هذه الفترة قدرها ٨٠٠ مليون جنيه.

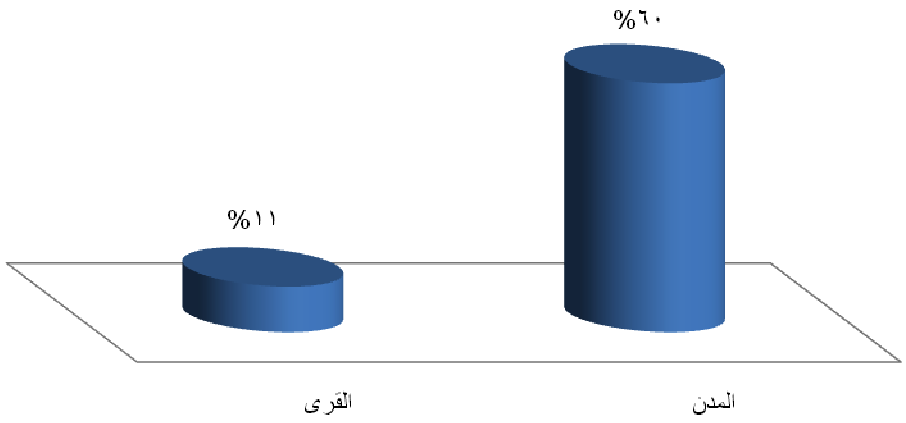
وفي الفترة من عام ١٩٨٢ حتى عام ٢٠٠٧ تم إضافة طاقة جديدة من المشروعات التى تم تنفيذها حيث رفعت الطاقة الإنتاجية إلى ١١ مليون متر مكعب/ يوم بإستثمارات منفذه خلال هذه الفترة قدرها ٤٠ مليار جنيه.

وتم تغطية المدن والمراكز بخدمات الصرف الصحى بنسبة ٦٠٪ وتصل نسبة التغطية فى القرى الى ١١٪.

شكل رقم (٣) : الإستثمارات في مشروعات الصرف الصحي (بالمليون جنيه) في الفترة ١٩٥٢-٢٠٠٧



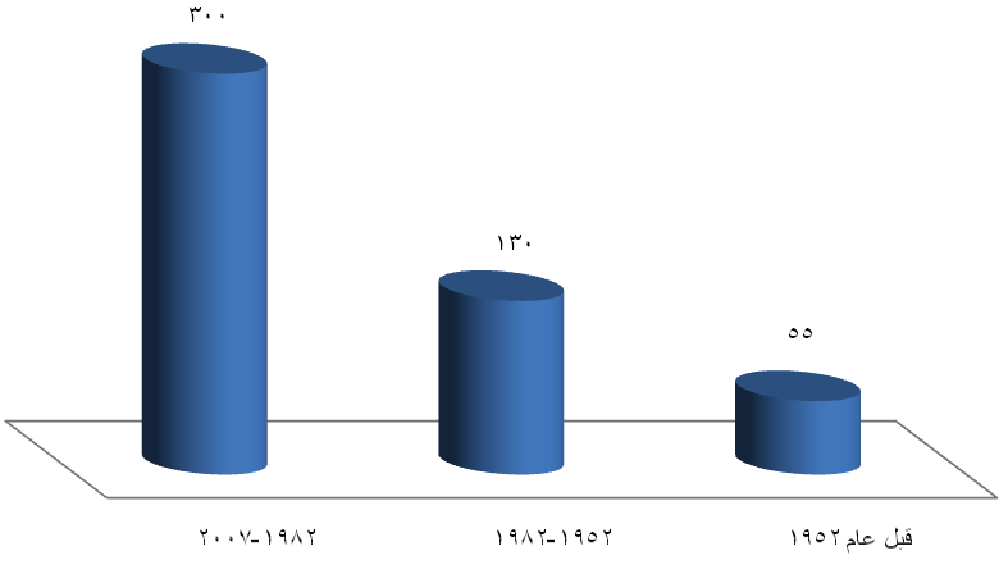
شكل رقم (٤) : نسبة تغطية المدن و القرى من الصرف الصحى



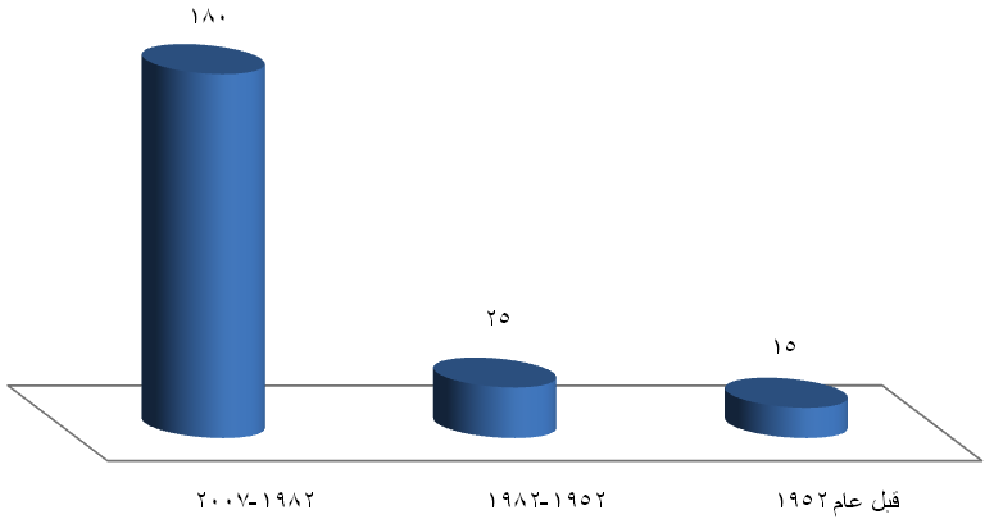
١-١ بيانات عامة عن نصيب الفرد من مياه الشرب والصرف الصحى

بالنسبة لمياه الشرب زاد نصيب الفرد من ٥٥ لتر للفرد فى اليوم عام ١٩٥٢ الى ١٣٠ لتر للفرد فى اليوم عام ١٩٨٢ وزاد الى ٣٠٠ لتر للفرد فى اليوم فى بعض المدن عام ٢٠٠٧. بينما زادت الطاقة الإنتاجية من ١,٢ مليون متر مكعب عام ١٩٥٢ الى ٢٦ مليون متر عام ٢٠٠٧ ، وبالنسبة للصرف الصحى زاد نصيب الفرد من ١٥ لتر للفرد فى اليوم عام ١٩٥٢ الى ١٨٠ لتر للفرد فى اليوم عام ٢٠٠٧. بينما زادت الطاقة الانتاجية لقطاع الصرف الصحى من ٠,٣٦ مليون متر مكعب عام ١٩٥٢ الى ١٦ مليون متر مكعب عام ٢٠٠٧ وهو ما توضحه الأشكال التالية :

شكل رقم (٥) : معدل إستهلاك الفرد من المياه لتر / يوم في الفترة ١٩٥٢-٢٠٠٧



شكل رقم (٦) : معدل تصريف الفرد من الصرف الصحي لتر / يوم في الفترة ١٩٥٢-٢٠٠٧



ويوضح الجدول رقم (١) عدد المشروعات التى تم تنفيذها في قطاع مياه الشرب والصرف الصحى في الفترة من ١٩٥٢ الى ٢٠٠٧ مع توضيح لمعدل نصيب الفرد وتطور الإستثمارات والطاقة الإنتاجية خلال نفس الفترة .

البيان	عدد المشروعات (تراكمى)		الطاقة الإنتاجية (ألف م٣/يوم)		معدل نصيب الفرد (لتر/يوم)		تطور الإستثمارات (تراكمى) (القيمة بالمليون جنيه)		
الفترة الزمنية	مياه شرب	صرف صحى	مياه شرب	صرف صحى	مياه شرب	صرف صحى	مياه شرب	صرف صحى	الإجمالى
ما قبل عام ١٩٥٢	٢٥٢	٨	١٢٧٠	٣٦٠	٥٥	١٥	٨٦	٨٤	١٧٠
من ١٩٥٢ الى١٩٨٢	٨٥٧	٣٦	٥٧٥٠	١١٠٠	١٣٠	٢٥	١٠٠٠	٨٠٠	١٨٠٠
حتى٢٠٠٧	٣٥١٦	١١٩٧	٢١٠٠٠	١١٠٠٠	٣٠٠	١٨٠	٢٥٠٠٠	٤٠٠٠٠	٦٥٠٠٠

الجدول رقم (١) : عدد المشروعات في قطاع مياه الشرب والصرف الصحي في الفترة ١٩٥٢-٢٠٠٧

١-٢ الجهات العاملة في قطاع مياه الشرب والصرف الصحى

إن قطاع مياه الشرب والصرف الصحى تخضع إدارته بالأساس لوزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية والتى تعمل تحت مظلتها العديد من الهيئات المرتبطة بهذا القطاع وفيما يلى نوضح دور كل من هذه الهيئات وعلاقتها بقطاع مياه الشرب والصرف الصحى .

١-٢-١ وزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية

تقوم الوزارة بوضع ورسم السياسات الخاصة بالقطاع وتقوم ايضا بإعداد الإستراتيجيات والخطط ومراجعة التقارير السنوية لآداء القطاع بمختلف هيئاته ومؤسساته ويتم ذلك من خلال هيئات منوط بها القيام بهذه الاعمال وهى:

- **جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك**

وتم إنشاؤه بموجب القرار الجمهورى رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ ويختص بمتابعة ومراقبة كل مايتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف الصحى على مستوى الجمهورية.

- **الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحى**

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

- تصميم المشروعات الكبرى على مستوى المحافظات والمدرجة بخطة الهيئة والممولة من ميزانية الدولة بما فى ذلك إعداد الدراسات وكراسات الشروط والمواصفات والعقود الخاصة بتلك المشروعات وتحليل وفحص العطاءات وترسيتها.
- الإشراف على تنفيذ المشروعات وإستلامها ونقل الأصول والإلتزامات إلى الجهه المسئولة عن التشغيل والصيانة بما لها من حقوق وما عليها من إلتزامات ، لتتولى إدارتها وتشغيلها.
- إنشاء مراكز التدريب لرفع الكفاءه الإنتاجية فيما يخص أعمال مياه الشرب والصرف الصحى .

- **الجهاز المركزى للتعمير**

يعمل هذا الجهاز طبقاً للقانون رقم (٦٣) لسنة ١٩٨٧ ويتولى الإشراف على أجهزة التعمير المنتشرة فى أنحاء الجمهورية والتى تتولى تعمير هذه المناطق من خلال قطاعات الإسكان والخدمات والمرافق . وقد قام الجهاز بإنشاء وتشغيل وصيانة المشروعات الخاصة بمحطات مياه الشرب والصرف الصحى فى مناطق التعمير مثل محطات تحلية مياه الشرب من البحر الأحمر إلى طابا ودهب وشرم الشيخ وكذلك محطات معالجة الصرف الصحى فى الوادى الجديد وشرم الشيخ والطور .

- **الجهاز التنفيذى لمياه الشرب والصرف الصحى**

تم إنشاء الجهاز التنفيذى لمشروع الصرف الصحى للقاهرة الكبرى بموجب القرار الوزارى رقم (٤٩٧) لسنة ١٩٨١ لتنفيذ مشروع الصرف الصحى للقاهرة الكبرى. وقد تم إصدار القرار الوزارى

رقم (٣٧٢) لسنة ٢٠٠٥ لتشمل إختصاصات الجهاز مشروعات مياه الشرب والصرف الصحى للقاهرة الكبرى والإسكندرية .

وتم مؤخراً إصدار القرار الوزارى رقم (٢٩٦) لسنة ٢٠٠٧ بتعديل نطاق عمل الجهاز التنفيذى ليضم أعمال مشروعات مياه الشرب والصرف الصحى للقاهرة الكبرى والإسكندرية ومحافظتى الجيزة والقليوبية وتم تعديل إسم الجهاز ليصبح الجهاز التنفيذى لمياه الشرب والصرف الصحى.

ويختص الجهاز ببحث وإقتراح ورسم السياسات والخطط والبرامج الفنية والتمويلية للمشروعات الخاصة بمياه الشرب والصرف الصحى فى نطاق عمله وكذلك الإشراف على تنفيذها مع التنسيق بين هذه الخطط والبرامج وخطط الجهات المختلفة المتداخلة مع المشروعات الخاصة بالجهاز .

- **هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة**

تم إنشاء الهيئة بموجب القانون رقم (٥٩) لسنة ١٩٧٩ وكان الغرض من إنشائها هو إنشاء المدن والمجتمعات العمرانية الجديدة وإدراتها من خلال قطاعات الإسكان والخدمات والمرافق. لذا فقد قامت الهيئة بإنشاء وتشغيل وصيانة مرافق مياه الشرب والصرف الصحى بالمدن الجديدة. وبعد صدور القرار الجمهورى بإنشاء الشركة القابضة يتم حالياً نقل تبعية أصول مرافق مياه الشرب والصرف الصحى بالمدن الجديدة إلى الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى والشركات التابعة لها بالمحافظات طبقاً للتوزيع الجغرافى .

- **الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى**

تم إنشاء الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى بموجب القرار الجمهورى رقم (١٣٥) لسنة ٢٠٠٤ ولها الشخصية الإعتبارية طبقاً لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال رقم (٢٠٣) لسنة ١٩٩١ ولائحته التنفيذية .

بمقتضى الفقرة الثالثة من القرار الجمهورى المشار إليه تم تحويل الهيئات العامة والهيئات الإقتصادية وشركات مياه الشرب والصرف الصحى بالمحافظات إلى شركات تابعة للشركة القابضة وتكون خاضعة لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال رقم ٢٠٣ لعام ١٩٩١.

كما تم صدور القرار الجمهورى رقم (٢٤٩) لسنة ٢٠٠٦ بنقل تبعية أصول مرافق مياه الشرب والصرف الصحى التى تدار بمعرفة المحليات إلى الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى لتشكيل شركات مياه الشرب والصرف الصحى بهذه المحافظات .

ولما كان الغرض من إنشاء الشركة القابضة هو تكوين وإدارة وتدوير محفظة الأوراق المالية للدولة ممثلة فى أصول شركات مياه الشرب والصرف الصحى بالمحافظات بما تتضمنه من أسهم وصكوك تمويل وسندات وأية أدوات أو صكوك مالية أخرى فإن الغرض من إنشاء الشركات التابعة هو الإضطلاع بمسئوليات تنقية وتخلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب ، وكذلك تجميع ومعالجة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحى .

١-٢-٢ وزارة التنمية المحلية

قامت الوزارة بتنفيذ مشروع رائد للنهوض بالقرى المصرية وهو مشروع التنمية الريفية المتكاملة (شروق) ومن خلال المشروع قامت الوزارة بتنفيذ مشروعات مياه الشرب والصـرف الصحى للمنـاطق الريفيـة بالتعاون مـع الوحـدات المحلية للقرى. وقد قامت الوزارة بتدبير الإعتمادات المطلوبة لهذه المشروعات من خلال الإعتمـادات الحكومية والمنح الدولـية والمنح الخاصة . وقبل إنشاء الشركة القابضة كانت تعمل الوزارة على دعم ومساندة المحليات فى تأدية مهامها لتحسين أسلوب الإمداد بمياه الشرب والصرف الصحى والإشراف على تنفيذ المشروعات التى تنفذ فى النطاق الجغرافى للمحليات والتى لا تدخـل ضمن نطاق الهيئة القومـية لمياه الشـرب والصـرف الصحى .

- **الإدارات المحلية**

تقوم الإدارات المحـلية بمحافـظات الجمـهورية (إدارات مرافق مياه الشرب والصرف الصحى) بإدارة وتشغيل وصيانة مرافق مياه الشرب والصـرف الصـحى بالمدن والأحـياء والمراكـز الحـضرية التى لا تغطيها المرافق الإقليمية وهى تعتمد على الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصـحى فى تصـميم وتنفـيذ المشـروعات التابـعة لها وكـذا أعمـال الإحلال والتجـديد. وقـد صدر القرار الجمهورى رقم (٢٤٩) لسنة ٢٠٠٦ بنقل تبعية أصـول مرافق ميـاه الشرب والصرف الصحى التى تديرها المحليات إلى الشركات التابعة للشركة القابضة بالمحافظات المختلفة .

- **مديريات الإسكان والمرافق**

كانـت تقوم بتشغيل وصيانة مشروعات ميـاه الشـرب والصـرف الصحى فى المناطق الريفية التى لا تغطيها المرافق الإقليمية مع إعتمـادها أيضـاً فـى تنفيذ مشروعاتها على الهيـئة القومية لميـاه الشرب والصـرف الصـحى. وبعد صدور القرار الجمهورى رقم (٢٤٩) لسنة ٢٠٠٦ يتم الآن نقل تبعية أصـول مرافـق ميـاه الشرب والصرف الصحى منهـا إلى الشـركات التابعة بالمحافظات المختلفة .

١-٢-٣ جهات أخرى عاملة بالقطاع

- **هيئة قناة السويس**

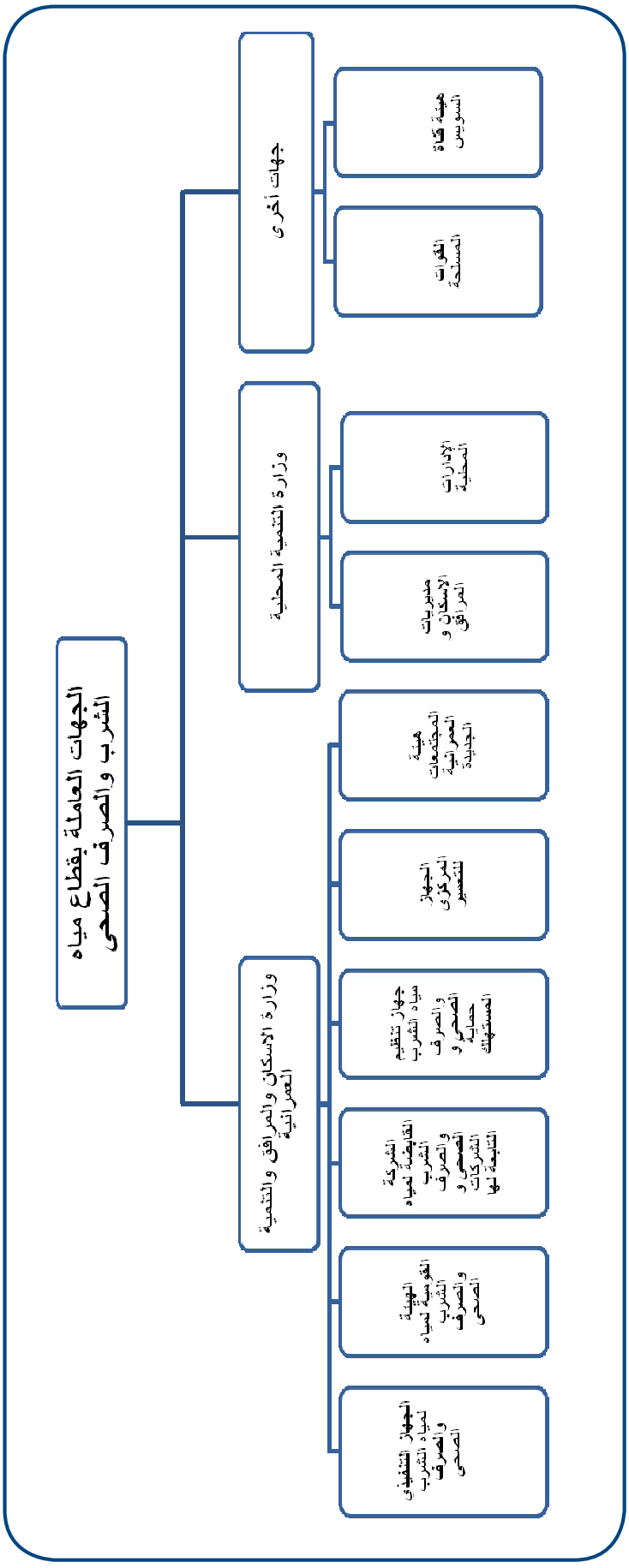
تقـوم هيـئة قناة السـويـس بـتوفير احتياجـات مـدن القنـاة الرئيسية (بورسعيد، الإسماعيلية، السويس) من مياه الشرب ويقتصر دورها على المدن الثلاث فقط كما تقوم بتشغيل وصيانة محطات معالجة الصرف الصحى الرئيسية ويساهم مع الهيئة الإدارة المحلية للمحافظات الثلاثة فى تشغيل وصيانة الشبكات وتوفير المياه للقرى المحيطة وتتولى المحليات فى المدن الثلاث تشغيل وصيانة شبكات الصرف الصحى وتتولى الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحى تخطيط وتصميم والإشراف على تنفيذ مشروعات مياه الشرب والصرف الصحى فى المناطق الريفية بالمحافظات الثلاثة.

- **القوات المسلحة**

تقوم القوات المسلحة من خلال الهيئة الهندسية للقوات المسلحة بتدبير مياه الشرب وإنشاء الشبكات الداخلية للوحدات العسكرية المتمركزة فى نطاق المدن وكذا لمشروعات الإسكان والمبانى الإدارية التى تقوم بتنفيذها وذلك بالتنسيق مع شركات مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى المحافظات الواقع في نطاقها هذه المشروعات .

وايضاً تقوم بإنشاء وتشغيل وصيانة الخطوط وتنفيذ آبار المياه ومحطات التنقية للوحدات العسكرية المتمركزة فى نطاق المناطق العسكرية على حدود مصر الشرقية والغربية والجنوبية.

والشكل رقم (٧) يوضح الجهات العاملة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحى



١-٢-٤ الجهات الأخرى ذات الصلة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحى

هناك عدد من الجهات الأخرى التى بطبيعة دورها لها صلة بعمل القطاع وفيما يلى نوضح دور هذه الجهات:

- **وزارة الدولة لشئون البيئة**

وتختص بالقيام بالأعمال التى من شأنها حماية البيئة من التلوث وضمان حسن استخدام الموارد الطبيعية للمياه.

- **وزارة الموارد المائية والرى**

وتختص الوزارة بإدارة وتنمية الموارد المائية وذلك بإصدار التراخيص لإقامة مآخذ مياه الشرب لمحطات التنقية مع ضمان توافر المياه طوال العام للمآخذ وتختص أيضا بإصدار تراخيص حفر الآبار فى المناطق الصحراوية طبقاً للمخزون الإستراتيجى للمياه الجوفية فى مصر، كما يتبعها جميع المصارف التى يتم صرف مياه الصرف الصحى المعالجة عليها.

- **وزارة الصحة والسكان**

وتختص الوزارة بمتابعة ومراقبة نوعيات مياه الشرب وخاصة من نهر النيل وكذلك تختص بمراقبة جودة المياه المنتجة من محطات تنقية المياه بأخذ عينات بصفة دورية وتحليلها للوقوف على مدى مطابقتها للمواصفات الخاصة بمنظمة الصحة العالمية (WHO) والمواصفات المصرية المنظمة مع إبلاغ الجهات المعنية بنتائج التحليلات .

- **وزارة المالية**

وتختص الوزارة بإتاحة التمويل والدعم اللازم للقطاع بصفة عامة .

- **وزارة الدولة للتنمية الاقتصادية**

وتختص الوزارة بإدراج مشروعات مياه الشرب والصرف الصحى ضمن الخطط الخمسية والسنوية للدولة مع اعتماد المبالغ اللازمة لتنفيذ هذه المشروعات.

- **وزارة الدولة للتعاون الدولى**

تختص الوزارة بتنظيم المنح والقروض الواردة من الدول المانحة والمقرضة لجمهورية مصر العربية للمشروعات الخاصة بمياه الشرب والصرف الصحى وإبلاغ وزارة الدولة للتنمية الإقتصادية لإدراجها ضمن الخطط الخمسية والسنوية للدولة مع اعتماد المبالغ اللازمة لتنفيذ هذه المشروعات.

- **وزارة التعليم العالى والدولة للبحث العلمى**

وتختص الوزارة بإجراء البحوث والدراسات عن المشاكل المتعلقة بمياه الشرب والصرف الصحى حسب الحالات والمشاكل التى ترد إليها وخاصة فى الجامعات الإقليمية والمرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمشاكل المجتمع مع تقديم المشورة الفنية .

- **وزارة الدولة للإنتاج الحربى**

وتختص مصانعها بإنتاج وتصنيع المعدات والمهمات الميكانيكية والكهربائية اللازمة لمحطات تنقية مياه الشرب ومحطات معالجة الصرف الصحى وكذلك إنتاج عدادات المياه لتقليل الإعتماد على المنتج الأجنبى مع توفير قطع الغيار اللازمة لهذه المهمات.

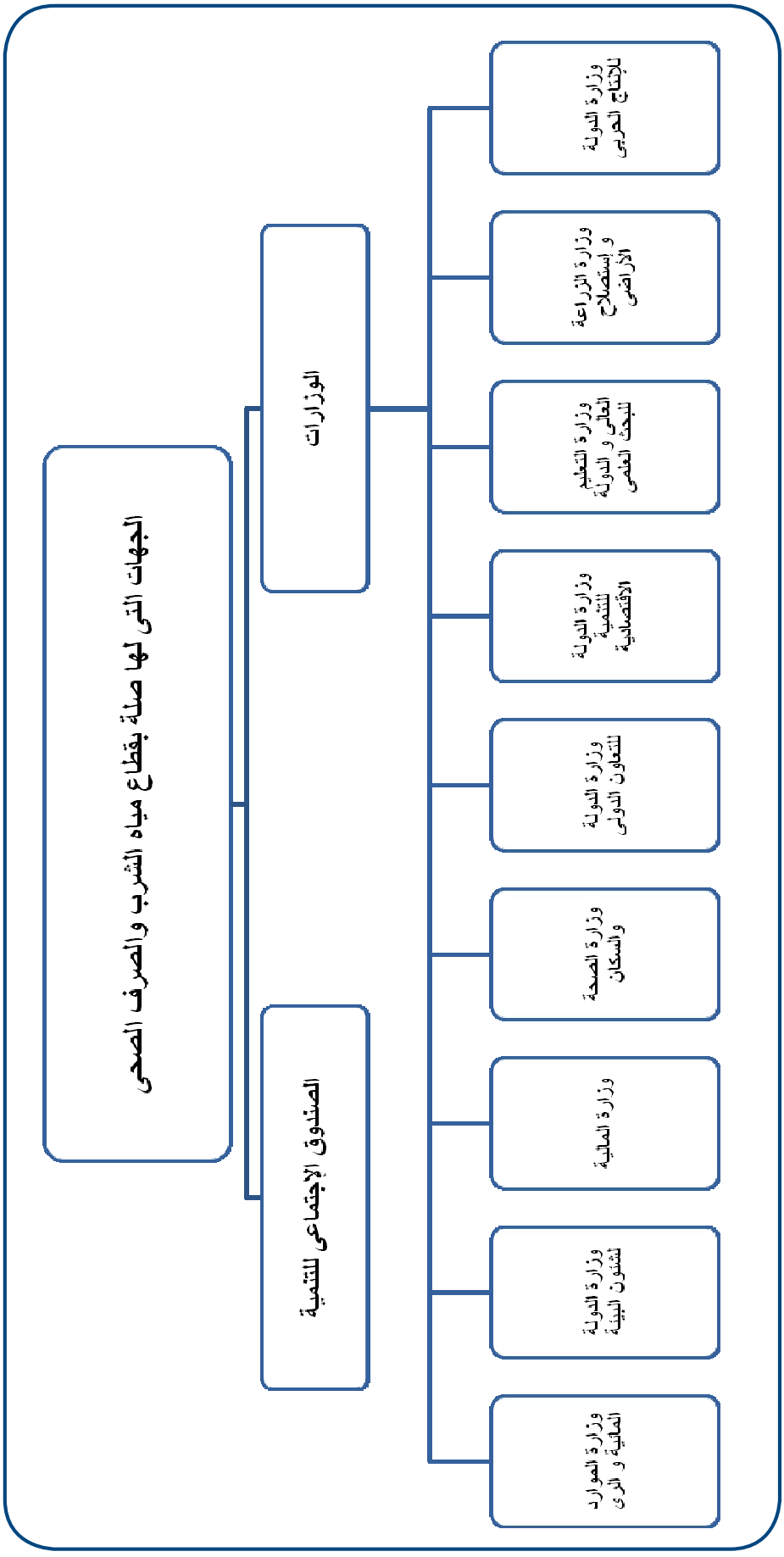
- **وزارة الزراعة وإستصلاح الأراضى**

وتختص بمنح الموافقات اللازمة لنقل ملكية الأراضى الزراعية لإقامة محطات تنقية مياه الشرب والصرف الصحى وخاصة فى المناطق الريفية وكذلك الموافقات الخاصة بنوعيات المحاصيل التى يسمح بزراعتها بمياه الصرف الصحـــى المعالجة .

- **الصندوق الإجتماعى للتنمية**

يعتبر الدور الرئيسى للصندوق هو تعبئة الموارد المالية والفنية الدولية والمحلية وإستخدامها فى الأنشطة الإنتاجية. أما المنح فيتم استخدامها فى المشروعات الخدمية التى تستهدف تنمية البنية الأساسية حيث تساهم فى تنفيذ مشروعات مياه الشرب والصرف الصحى وفق خطط الهيئات والشركات العاملة فى هذا المجال بالمحافظات.

والشكل رقم (٨) يوضح الجهات ذات الصلة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحى.



١-٣ أهم القوانين الحاكمة للقطاع

توجـــد مجمـــوعة من التشريعـــات والقـــرارات الجمهـــورية والقـــرارات الوزاريـــة التى تحكـــم وتنظـــم أوضاع قطاع مياه الشرب والصرف الصحى المصرى ومنها :

١-٣-١ القوانين

القانون رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢

وقد صدر هذا القانون بشأن صرف المخلفات السائلة وذلك لتطبيق أحكام هذا القانون على الإنشاءات التى تعد لتجميع المخلفات السائلة من المساكن والمصانع والمحال العامة والتجارية والصناعية وغيرها ومياه الرشح والأمطار بغرض التخلص منها بطريقة صحيحة بعد معالجتها.

القانون رقم ٢٧ لسنة ١٩٧٨

وقد صدر هذا القانون فى شأن تنظيم الموارد العامة للمياه اللازمة للشرب والإستعمال الآدمى.

١-٣-٢ القرارات الجمهورية

القرار رقم ٢٧٠٣ لسنة ١٩٦٦

بشـــأن إنشاء اللجنة العليا للمياه وتختص هذة اللجنة بفحص جميع المسائل الصحية المتعلقة بمياه الشرب ووضع المواصفات والمعايير القياسية والاشتراطات الصحية لمياه الشرب ومواردها وطرق معالجتها والموافقة على مشروعات المياه والصرف ووسائل المعالجة.

القرار رقم ١٩٧ لسنة ١٩٨١

بشأن إنشاء هيئة عامة تسمى "الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحى" مقرها القاهرة وتكون لها الشخصية الإعتبارية وتتبع الوزير المختص بالإسكان وتسرى فى شأنها أحكام قانون الهيئات العامة ويناط بها رسم السياسات والخطط والإشراف على تنفيذ المشروعات القومية الكبرى التى تخرج عن إمكانيات أو نطاق المحليات أو تخدم أكثر من محافظة، وأوضحت المـــادة الثانيـــة من القـــرار مسئوليات وأغراض الهيئة وبينت المادة السابعة من القرار إختصاصات مجلس إدارة الهيئة والمادة الثامنة بينت مواردها . وقد تم تعديل هذا القرار بالقرار رقم ٣٦ لسنة ١٩٨٦ بشأن إضافة فقرة جديدة إلى المادة (١) من القرار السابق "كما يجوز لها تقديم المشورة والخبرة والمعونة وغيرها من الخدمات الخاصة التى تطلبها الأشخاص الإعتبارية العامة والخاصة والدول العربية والأجنبية فى مجالات مشروعات مياه الشرب والصرف الصحى ..... إلخ .

القرار رقم ١٣٥ لسنة ٢٠٠٤

بشأن تأسيس شركة قابضة تسمى "الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى" تكون لها الشخصية الإعتبارية وفقا لأحكام قانون قطاع الأعمال ومركزها الرئيسى القاهرة وتتبعها الشركات التابعة المنصوص عليها فى المادة الثالثة من القـــرار ويكون غـــرض الشـــركة القابضـــة تنقيـــة وتحليـــة ونقل وتوزيع وبيع ميـــاه الشـــرب وتجميع ومعالجة

والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحى، وتتبع الشركة لوزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية.

القرار رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤

بشأن إنشاء جهاز يسمى "جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك" تكون له الشخصية الإعتبارية ويتبع لوزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية ومقره الرئيسى مدينة القاهرة ويجوز بقرار من مجلس إدارته إنشاء فروع أو مكاتب تابعة له داخل الجمهورية .

وقد صدر القرار فى (١٤) مادة ويهدف إلى متابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف الصحى على مستوى الجمهورية وقد وردت إختصاصات الجهاز على سبيل الحصر بالمادة الثالثة من القرار ، وتبين المادة الرابعة موارد الجهاز ، وأوضحت المادة السادسة تشكيل مجلس إدارته كما بينت المادة السابعة إختصاصات مجلس إدارته .

القرار رقم ٢٤٩ لسنة ٢٠٠٦

بشأن نقل تبعية الاصول الخاصة بمرافق مياه الشرب والصرف الصحى بوحدات الإدارة المحلية الى الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى ويزاد بها رأسمال الشركة المملوك للدولة بقيمتها الدفترية، وتستمر وزارة المالية فى دعم هذه المرافق إلى أن يتم تحقيق التوازن المالى بعـــد تأسيس الشركات التابعة .

١-٣-٣ القرارات الوزارية

القرار رقم ٢٨٦ لسنة ١٩٩٠

وقد صدر هذا القرار من وزير التعمير والمجتمعات العمرانية الجديدة والإسكان والمرافق فى شأن تحديد أسس التصميم وشروط التنفيذ لخطوط المواسير لشبكات مياه الشرب والصرف الصحى .

القرار رقم ٣٠١ لسنة ١٩٩٥

وقد صدر هذا القرار من وزير الصحة بشأن المواصفات الصحية الخاصة بمآخذ محطات مياه الشرب وحمايتها من التلوث، وأخذ عينات المياه للفحص طبقا لأحكام القانون رقم ٢٧ لسنة ١٩٧٨.

القرار رقم ٥٢ لسنة ١٩٩٨

وقد صدر هذا القرار من وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية فى شأن أسس التصميم وشروط تنفيذ محطات تنقية مياه الشرب.

القرار رقم ١١٥ لسنة ٢٠٠٧

وقد صدر هذا القرار من وزير الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية بشأن ممارسة جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك لنشاطاته وإختصاصاته المنصوص عليها بالقرار الجمهورى رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ بشأن ما يلى :

- الإطلاع على السجلات والحسابات الخاصة بشركات مياه الشرب والصرف الصحى للوقوف على التكاليف أو أى بيانات متعلقة بالآداء والحصول على صورة منها .
- إمكانية دخول معامل مياه الشرب والصرف الصحى التابعة للشركات وإجراء الفحوصات اللازمة والإطلاع على السجلات للتأكد من تطبيق معايير الجودة وإخطار الشركات بها.
- متابعة عمليات التدريب والتأهيل للكوادر البشرية للوقوف على تلبية الإحتياجات اللازمة.
- دراسة وتحليل المتطلبات المالية السنوية المتعلقة بالدعم تمهيدا لتحديد المطلوب من جانب الدولة .

القرار رقم ٤٥٨ لسنة ٢٠٠٧

وقد صدر هذا القرار من وزير الصحة والسكان بشأن الحدود القصوى للمعايير والمواصفات الواجب توافرها فى المياه الصالحة للشرب والاستخدام المنزلى.

الجزء الثانى

جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك

٢-١ أهداف ودور الجهاز

إن قطاع مياه الشرب والصرف الصحى يعتبر من أهم القطاعات التى تحتاج الى النهوض بها من أجل الإرتقاء بالخدمات الأساسية فى مصر. ومع التزايد المستمر فى معدلات النمو السكانى وما يصاحبه من إتساع تقديم خدمات مياه الشرب والصرف الصحى فإن الإستثمارات المنفقة على هذا القطاع تحتاج إلى زيادات مستمرة وتخطيط أفضل لضمان حسن إستخدامها. ومن ثم فإنه هناك حاجة ماسة لتحقيق إستغلال أفضل للموارد داخل قطاع مياه الشرب والصرف الصحى لتحقيق الأهداف المنشودة على مستوى القطاع وعلى مستوى الإقتصاد القومى بأكمله.

لذلك كان لابد من إنشاء جهاز تنظيمى للقطاع لتنظيم العلاقة بين الهيئات العاملة في القطاع مع بعضها البعض وكذلك العلاقة بين المستهلك والشركات المقدمة للخدمة والإضطلاع بدوره فى ضبط الآداء الفنى والمالى على مستوى الشركات المقدمة للخدمة مع التأكيد على الدور المحورى والفعال للقطاع الخاص فى تطوير قطاع مياه الشرب والصرف الصحى من خلال إنشاء المحطات وتشغيلها وصيانتها.

وقد أنشىء جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى بموجب القرار الجمهورى رقم (١٣٦) لسنة ٢٠٠٤ بغرض تنظيم القطاع وتطويره ونشر جميع خدماته، والعمل على تطوير البنية الأساسية وإتباع إستراتيجيات جديدة بالقطاع على نحو يواكب أحدث وسائل التكنولوجيا لضمان توافر وإستمرارية خدمات القطاع المقدمة لجميع المواطنين وفقا للمعايير الدولية بجودة عالية، وبسعر عادل ومناسب ومرضى للأطراف المتعاملة بالقطاع . وذلك بما يضمن الحفاظ على الإستثمارات الحالية، وتهيئة المناخ لدخول الإستثمارات الجديدة في القطاع مرتكزاً على مبادىء رئيسية متمثلة فى الشفافية وإرساء قواعد المنافسة الحرة وحماية حقوق الشركات والمستهلكين .

وتتمثل الأهداف الرئيسية للجهاز فيما يلى:

- ضمان وصول خدمات مياه الشرب والصرف الصحى إلى جميع مناطق الجمهورية بما في ذلك مناطق التوسع العمرانى والمناطق الحضرية والريفية والنائية .
- تأمين مواجهة الطلب على مياه الشرب وخدمات الصرف الصحى وضمان تلبية إحتياجات المستهلكين وتأكيد عنصر الجودة .
- ضمان الإلتزام بأحكام الإتفاقيات الدولية، والقرارات الصادرة عن المنظمات الدولية والإقليمية المتعلقة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحى والتى تقرها الدولة .
- تشجيع مشاركة القطاع الخاص فى الإستثمار بقطاع مياه الشرب والصرف الصحى.
- مراقبة تحقيق برامج الكفاءة الفنية والاقتصادية لمختلف خدمات مياه الشرب والصرف الصحى .
- دراسة طلبات تعديل التعريفة، وبناء على هذه الدراسات، يتم وضع التوصيات وتقديمها لإعتمادها من مجلس الوزراء.

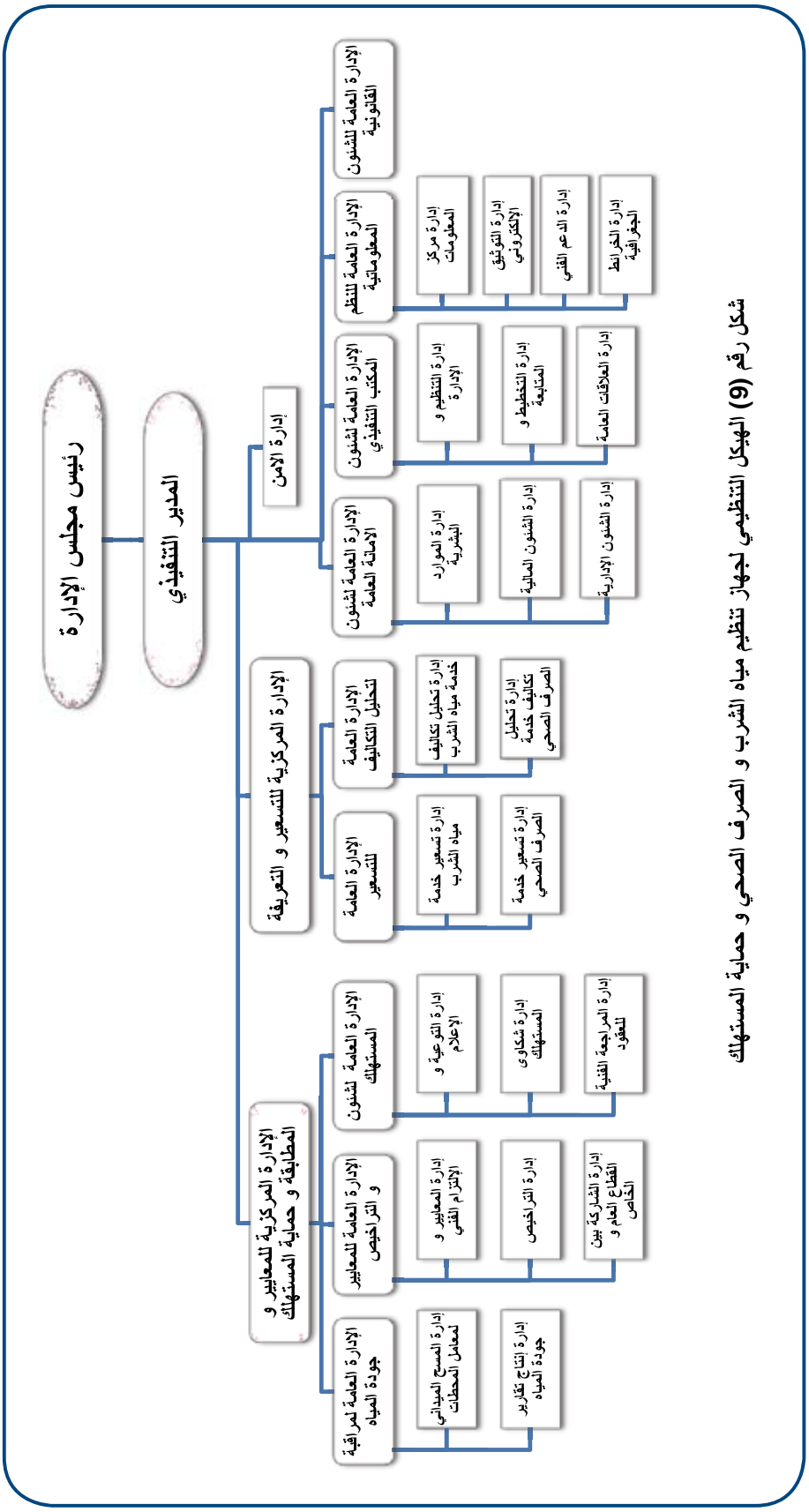
- مراجعة وإعتماد نماذج العقود والاتفاقات المبرمة التى تنظم العلاقة مع المستهلكين.
- نشر المعلومات والتقارير والتوصيات التي تساعد الشركات والمستهلكين في إدراك حقوقهم وإلتزاماتهم .
- دراسة والتحقق من شكاوى المستهلكين بغرض تحقيق التوازن بين مصالح الشركات والمستهلكين، والحد من الخلافات التى قد تنشأ بين الطرفين .
- التأكد من أن محطات مياه الشرب والصرف الصحى تطبق المعايير القياسية الفنية ومقاييس الآداء قبل بدء تقديم الخدمات .
- متابعة توافر الكفاءات الإدارية والفنية والمالية والإقتصادية لدى الشركات .
- وضع معايير الآداء للشركات من النواحى الفنية والإقتصادية والمالية، وتحديد إجراءات ومواعيد إصدار التقارير التى تقدمها الشركات، وكذلك إجراءات الرقابة والمراجعة طبقا للضرورة .

وفى ضوء هذه الأهداف إستقر على تحديد خمسة أهداف إستراتيجية للجهاز وتلخص الأهداف الرئيسية السابق ذكرها في :

١. الإعلام وتفعيل دور الجهاز لتنظيم ومراقبة القطاع.
٢. التحقق من إلتزام الجهات العاملة بالقطاع من تنفيذ السياسات التى وضعتها الحكومة.
٣. تحقيق التوازن بما يكفل أسعار عادلة للمستهلكين ومقدمى الخدمة.
٤. التحقق من جودة الخدمة المقدمة للمستهلكين.
٥. تشجيع الإستثمار الخاص بالقطاع.

٢-٢ الهيكل التنظيمي للجهاز

ونستعرض الهيكل التنظيمي للجهاز من خلال الشكل رقم (٩)



شكل رقم (9) الهيكل التنظيمي لجهاز تنظيم مياه الشرب و الصرف الصحي و حماية المستهلك

١- الإدارة المركزية للمعايير والمطابقة وحماية المستهلك

تستمد الإدارة المركزية للمعايير والمطابقة وحماية المستهلك مسئولياتها واختصاصاتها من القرار الجمهورى رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ بانشاء الجهاز وتحديد اختصاصاته ومسئولياته ومن القرار الوزارى رقم ١١٥ لسنة ٢٠٠٧ في شأن ممارسة الجهاز التنظيمى لقطاع مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك لإختصاصاته . وتتمثل مسئوليات الإدارة المركزية للمعايير والمطابقة وحماية المستهلك فيما يلي :

- العمل علي تطبيق اللوائح الصحية والبيئية فيما يخص جودة مياه الشرب ومعالجة الصرف الصحي.
- العمل علي تطبيق الكودات المصرية الصادرة من المراكز البحثية الخاصة بأعمال تنقية مياه الشرب ومعالجة الصرف الصحي وإعادة إستخدام مياه الصرف الصحي المعالج والتشغيل والصيانة.
- العمل علي تحديث المؤشرات الفنية والإدارية التي تطرأ بمرور الوقت وتقدم سير العمل.
- تقديم المشوره والدعم الفني للشركات مقدمة الخدمه.
- العمل علي التنسيق بين الإدارات التابعة لها وتذليل المعوقات التي تواجههم وتطويرهم وتضافرهم للوصول الي أعلى مستويات الجودة في القطاع.

وتتبع الإدارة المركزية للمعايير والمطابقة وحماية المستهلك ثلاثة إدارات عامة هى :

الإدارة العامة لمراقبة جودة المياه

وفقاً للقرار الجمهورى رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ وللقرار الوزارى رقم ١١٥ لسنة ٢٠٠٧ فإن الادارة العامة لجودة مياه الشرب تركز بالأساس علي محورين هما :

- مراقبة جودة المياه المنتجه علي مستوي الجمهورية.
- المسح الميداني لمعامل المحطات.

وتنقسم الإدارة العامة لمراقبة جودة المياه الى إداراتين فرعيتين هما :

١. إدارة إنتاج تقارير جودة المياه.
٢. إدارة المسح الميداني لمعامل المحطات.

والإدارة العامة لمراقبة جودة المياه تختص بما يلى :

- التأكد من أن أنشطة تنقية وتخلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب وأنشطة تجميع ومعالجة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحى والصناعى تتم جميعها فى إطار الالتزام بالقوانين واللوائح السارية فى جمهورية مصر العربية وخاصة تلك المتعلقة بالجودة وحماية البيئة .
- مراجعة خطط الإستهلاك وتنقية وتخلية ونقل وتوزيع مياه الشرب وخطط التخلص الآمن من مياه الصرف الصحى والصناعى .
- إمكانية دخول معامل مياه الشرب والصرف الصحى التابعة للشركات وإجراء الفحوصات اللازمة والإطلاع على السجلات للتأكد من تطبيق معايير الجودة وإخطار الشركات بها.
- ومن إجازات الإدارة العامة لجودة مياه الشرب القيام بتنفيذ برنامج جودة مياه الشرب كما

مندوب الجهاز بمعمل محطة إدفينا بمحافظة البحيرة

هو موضح بإنجازات الجهاز في الجزء الثالث من التقرير . وتهدف الإدارة الى التوسع فى تطبيق هذا البرنامج فى الفترة القادمة وذلك من خلال زيادة عدد مرات المتابعة للشركات والمحافظات التى تم تغطيتها وتطبيق البرنامج على شركات ومحافظات أخرى .

الإدارة العامة للمعايير والمطابقة

وفقاً للقرار الجمهورى رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ وللقرار الوزارى رقم ١١٥ لسنة ٢٠٠٧ فإن الإدارة العامة للمعايير والمطابقة تختص بما يلى :

- إعداد الدراسات التى يتم بناء عليها تحديد مستويات الآداء الفنية المستهدفة.
- التاكد من التزام الشركات بتحقيق معايير الآداء الفنية .
- متابعة توافر الكفاءات الإدارية والفنية للشركات.
- ضمان جودة مستوى الخدمات الفنية والإدارية التى تقدمها الشركات وتقديم المساعدة الفنية لها.
- تقييم طلبات الحصول علي التراخيص من الناحية المالية والإدارية والفنية لضمان تقديم الخدمة بصورة آمنة وكافية وذات جودة عالية.
- إعداد إشتراطات إصدار التراخيص والعمل علي تحديثها طبقا للمستجدات بالمجال.
- التأكد من إلتزام الشركات مقدمة الخدمة بمعايير الآداء التي إخذت بها الترخيص.
- تلقي ومراجعة التقارير الدورية لمؤشرات الآداء من مقدمي الخدمة.
- إنشاء قاعدة بيانات لجميع الطلبات المقدمة من الشركات للحصول علي التراخيص وبيان موقف كل منها.

وتنقسم الإدارة العامة للمعايير والمطابقة الى ثلاث إدارات فرعية كما يلى :

١. إدارة المعايير والإلتزام الفنى .
٢. إدارة التراخيص .
٣. إدارة الشراكة بين القطاع العام والخاص.

وتتضمن الخطة السنوية للإدارة العامة للمعايير والمطابقة ما يلى :

١- تحديد معايير مستويات الخدمة :

- ويجرى العمل الآن على إصدار كود لمستويات الخدمة فى جمهورية مصر العربية وذلك بعد مراجعة وإستعراض تجارب الدول المختلفة فى هذا المجال وإستخلاص مايمكن تطبيقه فى مصر .
- وسوف يتم البدء فى تطبيق مستويات الخدمة المتفق عليها على جميع الشركات التابعة مع وضع نظام لمتابعة تطبيق الشركات لهذا النظام ومراقبة سير العمل .
- كذلك فإن الإدارة سوف تقوم بإعداد تقارير ربع سنوية عن تطور سير العمل بالشركات ومتابعة تطبيقها لهذا النظام .

٢- فى مجال الإتزان المائى وتقليل الفاقد فى شبكات المياه فإن الإدارة تقوم بما يلى :

- إرسال إستمارات الإستبيان Checklist الخاصة بالإتزان المائى وترشيد الفاقد فى شبكات المياه والتى تم إعدادها الى جميع الشركات ومتابعة تجميع المعلومات الخاصة بكل الشركات.
- هذا بالإضافة الى القيام بزيارات ميدانية للتأكد من إلتزام الشركات بالخطط المتعلقة بالإتزان المائى وإصدار تقارير ربع سنوية عن مدى إلتزام الشركات.
- ومن خلال هذه التقارير ستتاح الإمكانية للإدارة لمعرفة الفاقد للمحطات ومن ثم مساعدة الشركات فى تنفيذ إستراتيجيتهم الخاصة بتقليل الفاقد ومتابعة الجدول الزمنى للتنفيذ الفعلى لهذه الإستراتيجيات وإصدار تقارير ربع سنوية عنها .

٣- إعداد وتطوير قوائم الإستبيان في ضوء الكود المصري للتشغيل والصيانة لمحطات تنقية مياه الشرب مع تدريب الكوادر الشابة من المهندسين في التخصصات (مدني - كهرباء - ميكانيكا) لتنفيذ أعمال المسح الميداني وإعداد التقارير الفنية لتقييم آداء مواقع الإنتاج .

الإدارة العامة لحماية المستهلك

وفقاً للقرار الجمهورى رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ وللقرار الوزارى رقم ١١٥ لسنة ٢٠٠٧ فإن الإدارة العامة لحماية المستهلك هي نقطة الإتصال بين الجمهور ووسائل الإعلام .

وتنقسم الإدارة العامة لحماية المستهلك الى ثلاث إدارات فرعية كما يلى :

- ادارة شكاوي المستهلك.
- ادارة المراجعة الفنية للعقود.
- ادارة التوعية والاعلام.

والإدارة العامة لحماية المستهلك تختص بما يلى :

- نشر المعلومات والتقارير والتوصيات التى تساعد الشركات والمستهلكين على معرفة

حقوقهم وإلتزاماتهم وتعريفهم بطبيعة الدور الذى يؤديه الجهاز وذلك في إطار من الشفافية الكاملة .

- موافاة إدارة الجهاز التنظيمي بتقارير عن الإتجاهات السائدة بالشكاوي .
- تقييم إجراءات الشركات مقدمة الخدمة في التعامل مع الشكاوي وسرعة الإستجابة لها.
- تأسيس قاعدة إتصال مع الشركات مقدمة الخدمة لسهولة التواصل معها.
- تحديد أدوات ووسائل الإتصال التي تدعم برامج التوعية والإعلام.
- فحص الشكاوى التى تقدم من الشركات أو من المستهلكين وإتخاذ الإجراءات اللازمة لتلافى أسبابها .
- متابعة جودة إدارات الخط الساخن بالشركات التابعة.
- وضع المعايير والأهداف والأولويات والسياسات وخطط العمل والإجراءات الخاصة بالإستعلامات وتقييم رد الفعل العام تجاه سياسات وقرارات إدارة الجهاز.
- تفعيل دور إدارة الشكاوي لعمل مراجعة علي إدارات خدمة المستهلك للشركات التابعة وذلك لتقييم مراكز خدمة المستهلك بالشركات ورفع كفاءاتها.
- تفعيل برنامج التطوير الإداري للجهاز مع تدريب كوادر قادرة علي تعديل الدورات المستندية وإجراءات التشغيل النموذجية طبقاً لمتطلبات التطبيق العملية.
- إعداد الخطة الإستراتيجية الإعلامية للجهاز مع وسائل الإعلام . وذلك بهدف تعريف المستهلك بحقوقه وواجباته بالإضافة الي تعريفه بدور الجهاز.
- كتابة وصياغة شروط وشكل ومواد العقود بين المواطنين والشركات مقدمة الخدمة .
- التحقق من شرعية وصلاحية العقود المبرمة .
- التحقق من متابعة تنفيذ شروط التعاقد ورصد المخالفات.
- تحديث لبنود العقود من خلال التعديلات التي تطرأ علي القوانين الحاكمة للقطاع.
- وضع وتنظيم نظم فعالة للعقوبات بالنسبة للمخالفات المتكررة للإتفاقات التنظيمية والتعاقدية من جانب المرافق وذلك بالتعاون مع إدارة الشئون القانونية.

أهالى محافظة قنا يجيبون عن إستفسارات و أسئلة مندوبي الجهاز الخاصة بشكوى جودة المياه

٢- الإدارة المركزية للتسعير والتعريفة

تستمد الإدارة المركزية للتسعير والتعريفة مسئولياتها واختصاصاتها من القرار الجمهورى رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ بإنشاء الجهاز وتحديد اختصاصاته ومسئولياته ومن القرار الوزارى رقم ١١٥ لسنة ٢٠٠٧ في شأن ممارسة الجهاز التنظيمى لقطاع مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك لإختصاصاته والتي تتمثل فيما يلي :

- مراجعة وتقييم التكلفة التاريخية للتشغيل والصيانة بالنسبة لمستوي تقديم الخدمة من جانب مقدم الخدمة والأصول المادية له.
- تقييم الجوانب المالية والكفاءة الإقتصادية لبرامج قراءة العدادات وإصدار الفواتير والتحصيل.
- إعداد طرق وأدوات تحديد تكاليف الخدمة الفعلية والمخططة للمرافق والشركات التابعة .
- إعداد وتنفيذ المعايير المحاسبية.
- إعداد توصيات عن متطلبات الإيرادات والأساليب المختلفة لتحديد التعريفة.
- مراجعة وتقييم طلبات التعريفة للمرافق والشركات التابعة والتأكد من مطابقتها للسياسات والقرارات التنظيمية الإقتصادية.
- مراجعة سجلات نشاط وحسابات الشركات التابعة.

وتتبع الإدارة المركزية للتحليل الاقتصادى كل من الإدارة العامة لتحليل التكاليف والإدارة العامة للتسعير والتعريفة.

الإدارة العامة لتحليل التكاليف

وفقاً للقرار الجمهورى رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ وللقرار الوزارى رقم ١١٥ لسنة ٢٠٠٧ فإن الادارة العامة لتحليل التكاليف تختص بما يلى :

- المتابعة الدورية والتحقق من أن تكلفة تنقية وتخلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب وتكلفة تجميع ومعالجة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحى والصناعى تضمن مصالح الشركات والمستهلكين .
- إعداد الدراسات التى يتم بناء عليها تحديد مستويات الآداء المالية والتجارية والاقتصادية المستهدفة .

الإدارة العامة للتسعير والتعريفة

وفقاً للقرار الجمهورى رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ وللقرار الوزارى رقم ١١٥ لسنة ٢٠٠٧ فإن الادارة العامة للتسعير والتعريفة تختص بما يلى :

- دراسة طلبات تحديد وتعديل التعريفة بما يكفل التوازن المالى والإقتصادى للشركات ومراعاة شرائح وأنماط الاستهلاك، وذلك لاعتمادها من مجلس الوزراء .
- التأكد من التزام الشركات بتحقيق المعايير المالية والتجارية والإقتصادية ومن تطبيقها لجداول التعريفة .

٣- الإدارة العامة لشئون المكتب التنفيذى

تختص هذه الإدارة بالمتطلبات التنظيمية الداخلية لشئون مكتب المدير التنفيذى للجهاز ويمكن ايجاز مهام ووظائف هذه الإدارة فيما يلي :

- إدارة عمليات التخطيط بالجهاز ومعاونة المدير التنفيذى فى إعداد الخطط السنوية.
- الإشراف على حفظ محاضر جميع إجتماعات رؤساء الإدارات المركزية والإجتماعات الاخرى الداخلية بناء على طلب المدير التنفيذى ومتابعة تنفيذ توصيات وقرارات الجهاز بناء على طلب المدير التنفيذى .
- الإشراف على حفظ محاضر جميع إجتماعات مجلس إدارة الجهاز وملفات القضايا التى تتطلب قرارات من مجلس الإدارة وقرارات المجلس التى يطلب من الجهاز القيام بها .
- الإشراف على تلقى والإحتفاظ بكل مراسلة ومتابعتها والإشراف على الإعداد والتجهيز للإجتماعات بالتعاون مع الإدارات المعنية بالجهاز .
- الإشراف على إدارة وإعداد وتنظيم المكتبة الخاصة بالجهاز والتأكد من احتوائها على المصادر المناسبة والإشراف على أعمال الترجمة .
- الإشراف على إعداد وتنسيق وتنفيذ برامج التدريب الفنية وبرامج التدريب الداخلى والخارجى للعاملين .
- فتح قنوات اتصال مباشرة مع وسائل الاعلام المختلفة (مقروءة، مسموعة، مرئية) فى أنحاء الجمهورية وإصدار البيانات الصحفية والإعلامية (الإذاعية، التلفزيونية) حسب توجيهات المدير التنفيذى .
- الإشتراك فى وضع السياسة الإعلامية للجهاز بالتعاون مع الإدارات الأخرى لإقرارها من السلطة المختصة ومجلس إدارة الجهاز وفتح قنوات إتصال مباشرة مع وسائل الإعلام المختلفة (مقروءة، مسموعة، مرئية) فى أنحاء الجمهورية وإصدار البيانات الصحفية والإعلامية (الإذاعية، التلفزيونية) حسب توجيهات المدير التنفيذى .

وتنقسم الإدارة العامة لشئون مكتب المدير التنفيذي الى ثلاث إدارات فرعية كما يلى :

١. إدارة العلاقات العامة.
٢. إدارة التخطيط والمتابعة.
٣. إدارة التنظيم والإدارة.

٤- الإدارة العامة للنظم المعلوماتية

وتختص الإدارة الإدارة العامة للنظم المعلوماتية بما يلي :

- إدخال أحدث أساليب التكنولوجيا وتطوير أساليب الإدارة داخل الجهاز وتطوير التفاعل بين الإدارات داخل الجهاز وفقا لأحدث الأساليب التكنولوجية وكذلك التعاون مع الهيئات والوزارات المعنية لتشغيل برامج الشئون الإدارية .
- الإنتهاء من تصميم الموقع الإلكترونى للجهاز على شبكة المعلومات الدولية وتأسيس وحدة نظم معلومات جغرافية بالجهاز والإنضمام لشبكة المعلومات الجغرافية المصرية وإنشاء مركز لتلقى الشكاوى .
- تركيب وتجهيز وتاكيد تأمين أجهزة الحاسب الآلي والشبكات وقواعد البيانات.

- تدريب العاملين بالجهاز علي الأجهزة والبرمجيات الخاصة بالنظام.
- تنمية إستخدام تقنية المعلومات لتطوير عمليات التشغيل بالجهاز.
- توفير إمكانات إدخال البيانات ذات الحجم الكبير والمسح الضوئي وفهرسة الوثائق.
- تقديم المساعدة الفنية للمستخدمين في تحليل الإحتياجات وتصميم قواعد البيانات وإصدار التقارير.
- الإحتفاظ بمكتبة النظام وادلة الاستخدام للأجهزة والبرامج.
- الإحتفاظ باسطوانات التعريف للحاسبات الآلية والطابعات والآت المسح الضوئي.

وتنقسم الإدارة العامة للنظم المعلوماتية الى أربعة إدارات فرعية كما يلى :

١. إدارة الخرائط الجغرافية.
٢. إدارة الدعم الفني
٣. إدارة التوثيق الإلكتروني.
٤. إدارة مركز المعلومات.

٥- الإدارة العامة لشئون الأمانة العامة

تختص هذه الإدارة بتخطيط وتنظيم الأمور الإدارية والمالية وشئون الأفراد للجهاز والعاملين به مع متابعة تنفيذ الإجراءات الحكومية فيما يتعلق باللوائح المتعلقة بالنواحى المالية والإدارية وتتمثل اختصاصاتها فيما يلي :

- تنسيق أنشطة شئون العاملين بالجهاز التي تشمل التعيين والتدريب وعلاقات العمل وتنفيذ نماذج الإجراءات والإحتفاظ بسجلات العاملين بالجهاز.
- الإسهام في التطوير المستمر للائحة شئون العاملين.
- إعداد مشروع الموازنة السنوية للجهاز وخطط الإنفاق السنوية .
- الإحتفاظ بالسجلات المالية والمحاسبية وتطبيق السياسات والإجراءات المالية.
- التأكد من تحصيل المبالغ المستحقة ودفع المستحقات للمتعاملين مع الجهاز .
- التخطيط والتعاقد علي الخدمات اللازمة للجهاز.
- تنمية آداء العاملين وتصنيف الوظائف الخاصة بهم .
- تخطيط ومتابعة الشئون الإدارية للجهاز والعاملين به.

وتنقسم الإدارة العامة لشئون الأمانة العامة الى ثلاث إدارات فرعية كما يلى :

١. إدارة الشئون الادارية.
٢. إدارة الشئون المالية.
٣. إدارة الموارد البشرية.

الجزء الثالث

إنجازات الجهاز في الفترة من يوليو ٢٠٠٧م الى يونيو ٢٠٠٨م

١- التنظيم الفني

أولاً : مراجعة جودة مياه الشرب

تعد جودة مياه الشرب هي الخط الفاصل في تقييم الخدمة المقدمة للمستهلكين ، إذ أنها تقف حائلاً دون إنتفاع الفرد العادي بالمياه أو ربما تكون سبباً في سلسلة من التتابعات غير الصحية التي قد تترتب عن استخدام الفرد العادي لمياه غير آمنة صحياً. وفي هذا الصدد فقد استند الجهاز في مراقبة جودة مياه الشرب إلي المواصفات القياسية المصرية لمياه الشرب والتي تضمن قيماً ثابتة وواضحة لكل صفة من صفات المياه الصالحة للشرب . وقد وضع الجهاز خطة مراقبة سنوية لمواقع إنتاج المياه ذات الأنواع المختلفة حيث روعي في المراقبة النظر في جودة المياه المنتجة من المحطات السطحية الكبري والمحطات المدمجة النقالي والآبار أو العمليات الارتوازية، وروعي أيضاً تغطية الأماكن ذات الكثافة السكانية العالية وتلك النائية.

وبناء على ما سبق فان إدارة مراقبة جودة مياه الشرب تعمل على أساس مجموعة خطوات تشمل أربعة خطوات أساسية هى :

١. سحب العينات العشوائية :

إن محور العينات العشوائية هو برنامج تم وضعه بناء على معايير ثابتة . هذه المعايير تتمركز حول تغطية مصادر المياه المختلفة والتى تغذى المحطات بجميع أنواعها على مستوى الحضر والريف وهذه المعايير تشمل نقاط التجميع وأولويات أماكن التغطية والمؤشرات المطلوب تحليلها .

تجميع عينات من محطة شبين القناطر

وفى هذا الإطار تم عقد برتوكول مع المركز القومى للبحوث والذى يعتبر من أكبر الجهات العلميه المصريه المحايده والتى لها تاريخ علمى وخبرات طويله فى مجال مراقبة جودة مياه الشرب ،وتم تجميع العينات من الأماكن التى يحددها الجهاز ونقلها بالطرق الموصى بها علميا وتحليلها بالطرق المتفق عليها عالمياً وقد روعى فى ذلك ما نصت عليه التشريعات العلمية المصرية وأيضا طرق أخذ العينات والقياس الواردة فى كتاب
«Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater». Prepared and published jointly by:
«American Public Health Association», «American Works Association and Water Environmental Federation».

وخلال العام المالى ٢٠٠٧/٢٠٠٨ تم الإنتهاء من القيام بسحب العينات العشوائية للشركات والمحافظات التى تم الموافقة عليها بإجتماع مجلس الإدارة فى مايو ٢٠٠٧ وهى : محافظة القاهرة الكبرى (القاهرة ، القليوبية ، الجيزة) ؛ محافظة سوهاج ؛ محافظة البحيرة ؛ محافظة الإسكندرية ؛ محافظة أسيوط ؛ محافظة أسوان .

٢. تجميع بيانات تحاليل مياه الشرب والصرف الصحي الواردة من الشركات :

هى أحد محاور الإدارة العامة لمراقبة جودة مياه الشرب والتى يتعاون فيها الجهاز مع شركات المياه . إذ تقوم معظم شركات المياه بإرسال نتائج ربع سنوية من تحاليل عينات مياه الشرب التى تمت بمعرفة الشركة ، والجهاز بدوره يقوم بسرد هذه التحاليل فى التقارير المرفوعة عن جودة مياه الشرب بالمحافظة المناظرة . كما أن الجهاز حاليا يقوم بتصميم برنامج لإتصال الجهاز بشركات المياه من خلال الشبكة الدولية للمعلومات ومن خلاله سوف يتسنى للشركات إفادة الجهاز بالمعلومات المطلوبة بشكل أكبر وبصفة دورية مما يتيح تحليل البيانات بشكل شهرى . وهذه التحاليل التى سوف ترد من الشركات لها أهميتها القصوى إذ أنها تعد أحد قنوات التعاون القائمة بين الجهاز والشركات والتى أيضا توضح المصادر أو الأماكن التى تعانى من وجود خلل ما ليتسنى للجهاز القيام بدوره المنوط فى ذلك وإتخاذ الإجراءات اللازمة.

٣. التحليل الإحصائي لنتائج عينات مياه الشرب والصرف الصحى في مصر :

للتأكد من وصول خدمات مياه الشرب والصرف الصحي للمستهلكين في مصر بالجودة المطلوبة طبقاً للمواصفات القياسية المصرية، يقوم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بمراجعة جودة مياه الشرب وكفاءة معالجة الصرف الصحي في محافظات مصر وذلك بعمل زيارات ميدانية لبعض مواقع محطات إنتاج مياه الشرب ومحطات معالجة الصرف الصحي بكل محافظة وأخذ عينات من مياه الشرب والصرف الصحي فيها لتحليلها واختبار ما إذا كانت مطابقة للمواصفات القياسية المصرية أم لا.

وقد بدأ الجهاز في العام المنصرم (٢٠٠٧/٢٠٠٨) بتغطية لثمان محافظات كاملة علي مستوي جمهورية مصر العربية، وهي إقليم القاهرة الكبرى (محافظة القاهرة، محافظة الجيزة، محافظة القليوبية) – محافظة الإسكندرية – محافظة البحيرة – محافظة سوهاج

مندوب الجهاز بمعمل محطة النزهة بمحافظة الأسكندرية

– محافظة أسيوط – محافظة أسوان، علماً بأن الجهاز سيقوم بتغطية باقي المحافظات في مصر.

ويقوم الجهاز بسحب عدد من عينات مياه الشرب من كل محافظة بما يتناسب مع الوزن النسبي لعدد سكان المحافظة وبنسبة عينة مياه لكل ٣٠ ألف نسمة، بشرط أن لا يقل عدد العينات المسحوبة عن ٥٠ عينة من المحافظة الواحدة وذلك لتحقيق مستوي مقبول من مخاطرة المستهلك (احتمال قبول الفرض القائل بأن مستوي جودة المياه في المحافظة مقبول في حين أنها غير ذلك). وقد تم تخصيص عدد العينات في المناطق المختلفة في كل محافظة بشكل يعكس كلا من الوزن النسبي لمتوسط نصيب الفرد من المياه المستهلكة في المنطقة وكذلك الوزن النسبي لطول شبكات المياه وعدد المحطات في المنطقة.

وبعد أخذ العينات، يتم تحليل العينات بمعرفة الجهاز وتحديد ما إذا كانت نسبة العينات الغير مطابقة للمواصفات تتعدي معنويا الحد المسموح به وهو ٥٪ من العينات نتيجة الخطأ البشري في عملية التحليل والتسجيل. وبغرض توكيد جودة النتائج التي يتوصل إليها الجهاز، يتم إعادة تحليل ما يقرب من ٥٪ من العينات وحساب معامل الاختلاف بين النتائج لتحديد مدي جودة النتائج المتوصل إليها.

ولتحديد العوامل التي تؤثر في جودة المياه والعلاقات بينها، سوف يتم القيام بتحليل إحصائي لنتائج العينات بإستخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية (مثل حساب المتوسط والتباين لكل الخواص الكيميائية والبيولوجية للمياه) وبعض الأساليب الإحصائية الإستنتاجية (مثل تحليل الإرتباط والإنحدار لتحديد الخواص الأكثر تأثيراً في جودة المياه المنتجة

في المحافظة). وسوف يتم إضافة هذه النتائج في التقارير التي ستصدر عن الجهاز في الفترة القادمة.

٤. تقارير نتائج تحاليل الجهاز:

وفي ظل توصيات مجلس الإدارة تم إدراج ضمن خطة عمل الجهاز خلال العام المالى ٢٠٠٧/٢٠٠٨ القيام بتغطية ثمان محافظات كاملة على مستوى الجمهورية يقوم من خلالها الجهاز بالوقوف على جودة مياه الشرب المنتجة في تلك المحافظات وايضاً خدمات الصرف الصحى ثلاث مرات خلال العام المالى.

وقد شملت هذه المحافظات القاهرة والجيزة والقليوبية والإسكندرية والبحيرة وسوهاج وأسيوط وأسوان.

وقد إنتهى الجهاز بالفعل من إعداد تقارير عن محافظات القليوبية والقاهرة والجيزة وسوهاج والبحيرة، وفيما يلى ملخص لنتائج تحاليل الجهاز في عدد من المحافظات.

ملخص نتائج تحاليل الجهاز لمحافظة القليوبية والتى تمت في أغسطس ٢٠٠٧م

- **مياه الشرب**

- قام الجهاز بسحب عدد من عينات مياه الشرب المنتجة من محطات مياه مرشحة ومحطات مدمجة نقالى ومحطات الآبار الإرتوازية في عدة مواقع إنتاج وتوزيع وفقاً للمعايير العلمية والفنية التي يطبقها الجهاز.
- لضمان الوقوف على جودة مياه الشرب تم أخذ عينة من مخرج المحطة وعينة أخرى من شبكة التوزيع.
- تم إجراء جميع الفحوصات والتحاليل وفقاً لطرق القياس العالمية وتم مطابقة النتائج وفقاً للمعايير والمواصفات الواجب توافرها في المياه الصالحة للشرب والإستخدام الآدمى طبقاً لقرار وزير الصحة رقم ١٠٨ لعام ١٩٩٥م.
- وقد حدد الجهاز مدى مطابقة العينات المسحوبة للمواصفات القياسية المصرية سواء من الناحية الكيمائية أو من الناحية البكتريولوجية أو من الناحية البيولوجية(أعداد طحلبية).

- **مياه الصرف الصحي**

- تحاليل مياه الصرف الصحي (السيب النهائي) وقد شملت التحاليل كلاً من الأس الهيدروجيني، المواد العالقة، المواد الذائبة الكليه، الكبريتيدات، النترات، الأكسجين الذائب، الإحتياج الأكسجيني الكيماوى، الإحتياج الأكسجيني الحيوي، الزيوت والشحومات وبكتريا القولون الكلية. وقد تم سحب عينات السيب النهائي من المحطات في عدة مواقع.
- وقد تم مطابقة نتائج التحاليل الخاصة بالسيب النهائي بالمواصفات المنصوص عليها بالقانون رقم ٤٨ لعام ١٩٨٢م والذى ينظم معايير الصرف الصحي المعالج على المصارف الزراعية.

مندوب الجهاز بمعمل محطة الخانكة بمحافظة القليوبية

- وقد إنتهى التقرير بمجموعة من التوصيات وفقاً لرؤية الجهاز بحيث تساعد القائمين على رفع مستوى جودة مياه الشرب والصرف الصحي وقد تم إرسال التقرير لمحافظ القليوبية.

ملخص نتائج تحاليل الجهاز لمحافظة سوهاج والتى تمت في ديسمبر ٢٠٠٧م

- **مياه الشرب**

- قام الجهاز بسحب عدد من العينات منها عينات من مآخذ المحطات وعدة عينات مقسمة الى عينات مأخوذة من محطات المياه السطحية المرشحة، عينات مأخوذة من المحطات المدمجة النقالى وعينات مأخوذة من عمليات الآبار الإرتوازية.
- وكما تم التعامل في محافظة القليوبية تم التعامل في محافظة سوهاج حيث تم أخذ عينة من مخرج المحطة وعينة أخرى من شبكة التوزيع لضمان الوقوف على جودة المياه.
- كذلك تم إجراء جميع الفحوص والتحاليل وفقاً لطرق القياس العالمية وتم مطابقة النتائج وفقاً للمعايير والمواصفات الواجب توافرها فى المياه الصالحة للشرب والإستخدام الآدمى طبقاً لقرار وزير الصحة رقم ٤٥٨ لعام ٢٠٠٧.
- وفيما يتعلق بمأخذ مياه الشرب فقد تم تجميع عدة عينات من بعض المأخذ الخاصة بمحطات المياه السطحية ومحطات المياه المدمجة النقالى . وتم تحليل عينات هذه المآخذ طبقاً للمواصفات الواردة فى القانون رقم ٤٨ لعام ١٩٨٢ والذى ينظم المعايير المتعلقة بمجارى المياه العذبة.
- وقد حدد الجهاز مدى مطابقة العينات المسحوبة طبقاً للمواصفات القياسية المصرية سواء فيما يتعلق بالخواص الطبيعية أو الكيميائية أو من الناحية البيولوجية أو الناحية البكتريولوجية.

مندوب الجهاز بمعمل محطة بلينا بمحافظة سوهاج

- **مياه الصرف الصحي**

- تحاليل مياه الصرف الصحي (السيب النهائي) وقد شملت التحاليل كلاً من الأس الهيدروجيني، المواد العالقة، المواد الذائبة الكليه، الكبريتيدات، النترات، الأكسجين الذائب، الإحتياج الأكسجيني الكيماوى، الإحتياج الأكسجيني الحيوي، الزيوت والشحومات وبكتريا القولون الكلية. وقد تم سحب عينات السيب النهائي من المحطات في عدة مواقع.
- وقد تم مطابقة نتائج التحاليل الخاصة بالسيب النهائي بالمواصفات المنصوص عليها بالقرار الوزارى رقم ٤٤ لسنة ٢٠٠٠ بشأن الصرف الصحى المعالج المستخدم فى الزراعة.

- وقد إنتهى التقرير بمجموعة من التوصيات وفقاً لرؤية الجهاز وتم إرسال التقرير لمحافظ سوهاج.

ملخص نتائج تحاليل الجهاز لمحافظتى القاهرة والجيزة والتى تمت خلال شهرى سبتمبر وأكتوبر ٢٠٠٧

- **مياه الشرب**

- قام الجهاز بسحب عدد من العينات من بعض المحطات السطحية الكبرى.
- وقد قام الجهاز بأخذ عينة من طرد المحطة ومتابعة شبكة توزيع مياه الشرب لضمان جودة المياه.
- وقد تمت مطابقة النتائج بالمعايير والمواصفات الواجب توافرها فى المياه الصالحة للشرب والإستخدام الآدمى بقرار رقم ٤٥٨ لعام ٢٠٠٧.

معمل محطة روض الفرج بمحافظة القاهرة

- **مياه الصرف الصحي**

- تحاليل مياه الصرف الصحي (السيب النهائي) وقد شملت التحاليل كلاً من الأس الهيدروجيني، المواد العالقة، المواد الذائبة الكليه، الكبريتيدات، النترات، الأكسجين الذائب، الإحتياج الأكسجيني الكيماوى، الإحتياج الأكسجيني الحيوي، الزيوت والشحومات وبكتريا القولون الكلية. وقد تم سحب عينات السيب النهائي من عدة المحطات.
- وقد تم مطابقة نتائج التحاليل الخاصة بالسيب النهائي بالمواصفات المنصوص عليها بالقانون رقم ٤٨ لعام ١٩٨٢م والذى ينظم معايير الصرف الصحي المعالج على المصارف الزراعية.

- وقد إنتهى التقرير بمجموعة من التوصيات وفقاً لرؤية الجهاز بحيث تساعد القائمين على رفع مستوى جودة مياه الشرب والصرف الصحي .

ثانياً : قوائم الإستبيان

وقد قام الجهاز بإتباع نظـــام جديد لمراقبة جودة ميـــاه الشـــرب من خلال إعـداد قائمة إستبيـان طبقاً للمعايير المأخوذة والموضوعة بمعرفة جهـــاز تنظيم المياه بإنجلترا (DWI)، وطبقاً للكود المصرى للتشغيل والصيانة لوضع أسس مراقبة جودة مياه الشرب المنتجة في محافظات القاهرة والجيزة والإسكندرية والبحيرة وأسوان وذلك للوقوف علي جودة مياه الشرب المنتجة في هذه المحافظات وايضاً خدمات الصرف الصحي كما هو موضح بالجداول رقم (٢).

علماً بإن الجهاز سيقوم بعمل تغطيات أخري للمحافظات المذكورة عاليه خلال العام المالى ٢٠٠٨/٢٠٠٩ لمراجعة مايلي :-

- طرق تجميع العينات من شبكات التوزيع .
- طرق تجميع العينات داخل محطات التنقية .
- التعامل مع العينات بمعامل المحطات والمعامل المركزية .
- قياس كفاءة العاملين في المعامل .
- طرق التحاليل بمعامل المحطات والمعامل المركزية .
- مراقبة إتمام التحاليل بالمعامل المركزية ومعامل المحطات وتوافر الأجهزة المعملية

ويقوم الجهاز بإستيفاء هذا الإستبيان في محطات المياه بشكل دورى ومن خلاله تتم مراقبة جودة مياه الشرب وتحديد مواطن القوة والضعف في أسلوب تقديم الخدمة .

قيام مندوب الجهاز بإستيفاء قوائم الإستبيان مع أحد المختصين بمعمل محطة كوم أمبو بمحافظة أسوان

المحافظة	عدد محطات المياه التابعة للشركة			المحطات المخطط المرور عليها		
	مرشحة	نقالي	ارتوازي	مرشحة	نقالي	ارتوازي
القاهرة والجيزة	١٥	٠	٠	١٥	٠	٠
البحيرة	٨	٢٤	١٥٠	٩	١	١
القليوبية	٩	٢٤	١٢٦	٩	٠	١
الإسكندرية	٩	٠	٠	٩	٠	٠
سوهاج	٨	٤٤	٢٣٤	٧	٠	٢
أسيوط	٢	١٠	١٨٥	٢	٠	٤
أسوان	١٣	٦٩	١٥	٣	٠	٠

الجدول رقم (٢) : برنامج المسح الميداني الذى تم تنفيذه خلال عام ٢٠٠٨/٢٠٠٧ لتغطية معامل المحطات بالمحافظات

ثالثاً : الإتزان المائي وإقلال الفاقد في مياه الشرب [١]

١

فى إطار التعاون بين الجهاز ومشروع المشاركة المصرية الأوروبية تم عقد ورشة عمل لمدة ٥ أيام خلال الفتره من ٣٠ مارس وحتى ٣ أبريل ٢٠٠٨م لمناقشة الإتزان المائى والفاقد فى شبكات مياه الشرب بالتعاون مع الشركه القابضة وشركات مياه الشرب بالقاهرة والإسكندرية والبحيرة وأسوان وقد حضر ورشة العمل الخبير العالمى السيد / مالكولم فارلى .

- **أهم الموضوعات التي تم مناقشتها فى الورشة :**

- إستعراض تطبيقات حساب الفواقد باستخدام برامج الحاسب الالي متضمنا مكونات البرنامج وتطبيق البرامج بواسطة السادة المهندسين علي ادخال البيانات والمخرجات .
- إستعراض التكنولوجيا المختلفة لاجهزة القياس من خلال مندوبي كبري شركات انتاج اجهزة القياس مع التعريف بطرق ادخال البيانات وتجميعها وتحليلها من خلال نظام Data Logger.
- وضع خطة عمل لإستراتيجية الإتزان المائي ومناقشتها وكيفية تنفيذها وإستعراض المعوقات التي قد تظهر عند التطبيق .
- إعداد دليل مراقبة الإتزان المائى .

- **وقد خرجت الورشه بعدة توصيات أهمها :**

- الإعداد لعقد ورشة عمل محليه لعرض تجارب الشركات فى تطبيقات منظومة الإتزان المائى والإستفاده من الخبرات المحليه .
- التدريب المستمر والفعال لإعداد الكوادر المؤهلة لقياسات الإتزان المائى على مستوى الشركات .
- الإشتراك فى الدوريات العلميه الخاصه بالإتزان المائى وتشمل الآتى :
- IWA Water Loss Task Force
- ضرورة توحيد مسمى الإداره المسئولة عن تفعيل إستراتيجية الإتزان المائى فى الشركات المحلية بدلاً من وجود مسميات مختلفه فى الشركات المحلية .
- أهمية قيام الإدارة العليا بالشركات التابعة بدعم إستراتيجيات الإتزان المائى وحل المشكلات الإدارية المرتبطة بتحصيل الفواتير وقراءة العدادات وكذلك تيسير الحصول على البيانات من قبل إدارة الإتزان المائى .
- الأخذ فى الإعتبار مؤشرات الآداء للإتزان المائى طبقاً لمواصفات منظمة المياه العالميه (IWA) وهذا المؤشر يعبر عنه
  - » لتر / وصلة / يوم
  - » لتر / وصلة / يوم / ضغط
  - » لتر / وصلة / كيلو متر

---

١ الإتزان المائى هو عملية حسابية لحساب كميات المياه الغير محاسب عليها والتي تشمل الفواقد الفنية (Physical Losses) وكذا الفواقد التجارية (Commercial Losses) وتشمل أيضاً مراجعة عناصر ومكونات الإتزان المائي والتعرف علي كيفية الوصول للإتزان المائي وإستخدام النتائج لتحديد الفاقد في النظام وكذا التعرف علي مناطق الفقد في النظام بصفة عامة .

بدلاًمن النسبه المئويه التى يتم حسابها حالياً .

- تطبيق إستخدام برامج الحاسب الآلى من خلال التدريب وكذلك التعرف على التكنولوجيا الحديثة فى مجال القياسات مع دراسات الجدوى اللازمة للتكاليف والتشغيل والصيانة والتدريب لهذه الأنظمة على إستخدامها .
- الإسراع فى تنفيذ المخطط الإستراتيجى للمياه والصرف الصحى (Master Plan) وذلك لإمكانية قيام الشركات بتقسيم المناطق المخدومة الى منطقة إدارة المناطق (District Management Area) حيث تواجه صعوبات تتمثل فى عدم قيام إدارة الشبكات بقفل بعض المحابس لإحكام القياسات الخاصة بالإتزان المائى فى بعض المناطق لتأثيرها على مستوى الخدمة فى هذه المناطق بالإضافة إلى وضع خطط الإحلال والتجديد .
- تدبير الإعتمادات المالية اللازمة لتوفير أجهزة القياس مع العمل على خلق الكوادر الفنية المطلوبة ووضع خطة للإحتياجات من أجهزة القياس - العماله المطلوبة - الخطط التنفيذية - المدد الزمنية .
- الإستفاده من تجارب الدول الأخرى فى مجال الإتزان المائى من حيث المؤشرات المرجعيه فيها وكيفية قياسها .
- التوصية بجودة التنفيذ وإختيار النوعيات المناسبه من المواسير مع القيام بالدراسات اللازمه لتقليل الفواقد فى الشبكات وداخل المحطات .
- تشكيل لجنة من الجهاز التنظيمى والشركه القابضه تكون مهمتها متابعة التوصيات التى خرجت بها الورشة ويكون دورها مراجعة ورفع التوصيات للإداره العليا لتفعيل إستراتيجية الإتزان المائى بمختلف الشركات .

ورشة العمل المتعلقة بالإتزان المائي و الفاقد في شبكات مياه الشرب

رابعاً : إعداد دليل معايير مستويات الآداء لخدمات مياه الشرب والصرف الصحى

تم التنسيق مع المركز القومى لبحوث الإسكان والبناء لإعداد دليل معايير لمستويات الآداء لخدمات مياه الشرب والصرف الصحى وتم تشكيل لجنة مكونة من ممثلى كافة الجهات العاملة بالقطاع والتى تشمل جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك والشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى بالإضافة الى وزارة الرى والموارد المائية، وزارة الصحة والسكان، وزارة التنمية المحلية، وزارة الدولة لشئون البيئة وقد إجتمعت اللجنه وجارى الإعداد والتجهيز لإصدار الدليل فى صورته النهائيه .

الهدف من إعداد دليل معايير مستويات الآداء :

- مستويات آداء الخدمة تهدف الي تحسين جودة الخدمات المقدمة من مقدمي المياه والمحافظه علي هذه الجودة وتركز علي الوفاء بتوقعات المستهلكين من هذه الخدمات وهذا الدليل يضع الخطوط الرئيسية لأسس خدمة المستهلكين ومعايير هذه الخدمة .
- ولتطبيق معايير الخدمة آثار على عملية إصلاح قطاع مياه الشرب والصرف الصحي التي تجريها الحكومة المصرية تتضمن ما يلي :

التأثير الأول أنه يتعين علي الإطار التنظيمي الأخذ في الاعتبار العلاقة بين تكاليف الخدمة في الشركات وجودة الخدمة المقدمة. فالجهاز التنظيمي مسئول عن حماية المستهلك ويتعين ألا يكون تحقيق الكفاءة الفنية أو الإقتصادية على حساب جودة الخدمة.

والتأثير الثاني لمعايير الخدمة هي أنها إحدى أسس المنهج الأكثر عدالة وشفافية في تخصيص الاستثمار وهو منهج يسعي إلي الإرتقاء بكل المجالات حتى تصل إلي الحد الأدنى المطلوب لمستوي الخدمة ويتعين أن يؤخذ في الاعتبار أن تنفيذ مثل هذا المنهج يتطلب تقنيات لتحديد مصادر الفجوة بين المعايير المقترحة والمعايير المطبقة حالياً سواء في الناحية الفنية أو المالية.

كما يتناول هذا الدليل معايير جودة خدمات مياه الشرب والصرف الصحى من منظورين مختلفين لتنظيم العلاقة بين الأطراف المعنية تتضمن ما يلي :

أولاً: العلاقة بين جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك وشركات مياه الشرب والصرف الصحى (فنية / تنظيمية):

وهذه العلاقة يمكن أن تتطرق إلى مؤشرات الآداء من الناحية الفنية والتنظيمية (شاملة النواحي الإدارية والمالية والإقتصادية) لشركات مياه الشرب والصرف الصحى. والهدف من ذلك هو الوقوف على مستوى الآداء وتقييم الوضع الراهن وتشخيص أسباب القصور وتحديد احتياجات الدعم المستقبلية وتصحيح المسارات وتوجيه الآداء إلى الأفضل.

ثانياً: العلاقة التعاقدية بين المشترك فى الخدمة وشركات مياه الشرب والصرف الصحى :

وهذه العلاقة يحكمها عقد بتقديم خدمة إلى المشترك وفقاً لمعايير ومواصفات معينة يمكن

للمشترك أن يقيمها وبالتالى يحق له الشكوى عندما يحدث إنحراف عن المعايير والمواصفات المتفق عليها. ويعتبر جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك فى هذا الصدد أيضاً جهة رقابية ومرجع تنظيمي يضمن للمشترك حقوقه ويوجه الشركات المقدمة للخدمة لإحترام بنود التعاقد بينها وبين المشترك وحسها على تقديم خدمة جيدة للمشتركين. كما يحق للجهاز أن يوجه اللوم للشركات فى حالات التقصير بل ويحسم الأمر فى أحقية المشترك فى التعويض طبقاً لنصوص العقد المبرم بين الشركات والمشترك.

ويمكن إدراج معايير ومواصفات خدمة مياه الشرب والصرف الصحى تحت ستة نقاط أساسية قد تختلف فى الحضر عن الريف وهى :

١. الاستمرارية فى إمداد مياه الشرب وضغط المياه .
٢. جودة نوعية مياه الشرب.
٣. التجميع والنقل الآمن لمياه الصرف الصحى ومياه الأمطار.
٤. معالجة مياه الصرف الصحى والأمور البيئية المتعلقة به.
٥. خدمة المشتركين (العملاء).
٦. مؤشرات الآداء الفنية والادارية.

ويمكن تطبيق هذه المعايير على مراحل مختلفة والهدف منها هو تحسين معايير ومواصفات الخدمة فى كل مرحلة تالية .

٢- التحليل الإقتصادي

أولاً : التحليل المالى لتكلفة خدمة مياه الشرب والصرف الصحى

يعتبر التحليل المالى مكمل أساسى لبيان وإيضاح الصورة المالية والإقتصادية لأى قطاع بما يخدم ويساعد على جذب الإستثمارات من جانب والحفاظ على ما هو قائم بالفعل وقياس مدى القدرة على تخطيط إدارته سواء على الجانب التاريخي او النسبى المقارن.

وبناء على ذلك ومن منطلق الحرص على تطبيق إختصاصات الجهاز فى تلك الجزئية قام الجهاز بطرح مناقصة محدودة لمجموعة من المكاتب الإستشارية وبيوت الخبرة للقيام بدارسة توضح أساس لمنهجية العمل المستقبلى . حيث أن الهدف من تلك الدراسة هو مساعدة جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك في مراقبة حسابات التكلفة التى تتقدم بها الشركات للخدمات التى تقدم للمستهلكين ، بالإضافة الى وضع مقاييس ومعاييرمرجعية يستدل بها لطرق تحديد التكاليف وتدوين وتسجيل الحسابات بما تتماشى مع الخصائص الإقتصادية والفنية للشركات وطبقا لنوعية الخدمات المقدمة.

وتشمل الدراسة عدد من المراحل تتعلق بتقييم الوضع الإقتصادى والفني للممارسات الحالية التى تقوم بها الشركات وتلك الشركات هى (شركة مياه شرب القاهرة الكبري، شركة صرف صحي القاهرة الكبري، شركة مياه شرب وصرف صحي أسوان) ووضع منهج قياسى لتحديد تكاليف الخدمات بحيث يمكن تطبيقه على الشركات المختلفة وتحويلها إلى دليل يستخدم كمرجع لجميع الشركات المختلفة . وأخيراً محاولة تكييف المنهج الجديد وتجربته على مجموعة من الشركات وتعديل هذا المنهج وفقاً لنتائج التجربة .

ثانياً : دراسات قام بها الجهاز

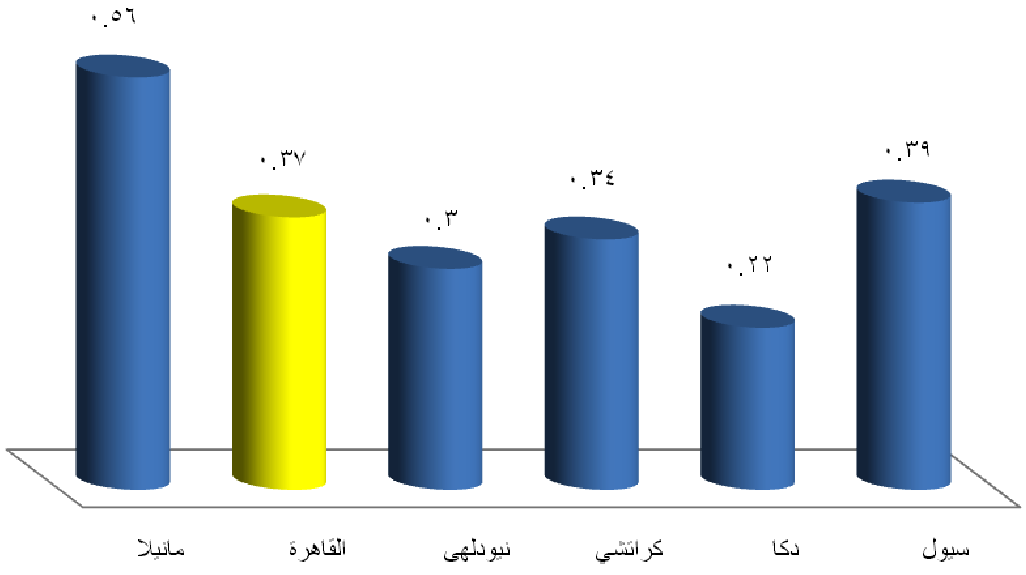
- دراسة مقارنة مستويات الآداء بين قطاع مياه الشرب والصرف الصحي بمدينة القاهرة الكبري وبعض المدن الآسيوية المثيلة

قام العاملون بالجهاز بإعداد دراسة لمقارنة مستويات الآداء الفني وكفاءة التشغيل الإقتصادي لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبري مع بعض المدن الآسيوية التي تتشابه مع القاهرة في عدد السكان والمستوي الإقتصادي والإجتماعي . وشملت المدن التي تم مقارنتها مانيلا (الفلبين)، نيودلهي (الهند)، كراتشي (باكستان)، دكا (بنجلاديش) وسيول (كوريا الجنوبية) .

وجدير بالذكر أن القاهرة تأتى في المرتبة الثانية بعد مانيلا من حيث عدد السكان ثم تليها المدن الأخرى وعلى رأسها نيودلهى . وأوضحت الدراسة أن القاهرة مثلها مثل بقية مدن آسيا تعاني من مشاكل متشابهه من حيث توافر البيانات وإرتفاع نسبة الفاقد وعدم كفاءة عدادات القياس وإنخفاض كفاءة التحصيل .

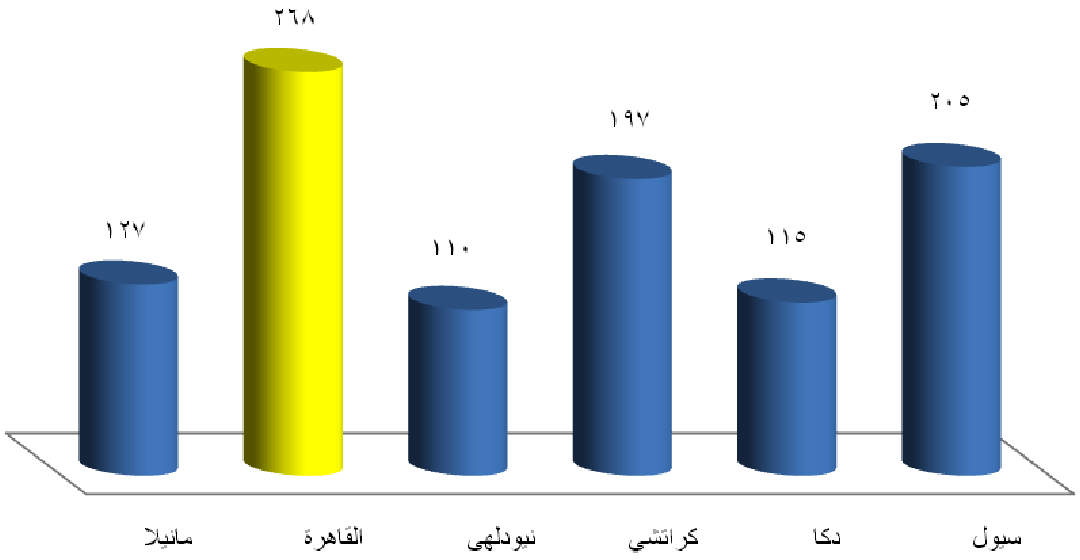
وأظهرت الدراسة عدة مؤشرات هامة مثل وقوع القاهرة في مركز متوسط مقارنة بالمدن المقارنة من حيث متوسط نصيب الفرد من المياه المنتجة كما هو موضح بالشكل رقم (١٠).

الشكل رقم (١٠) : متوسط نصيب الفرد من المياه (متر مكعب / يوم)



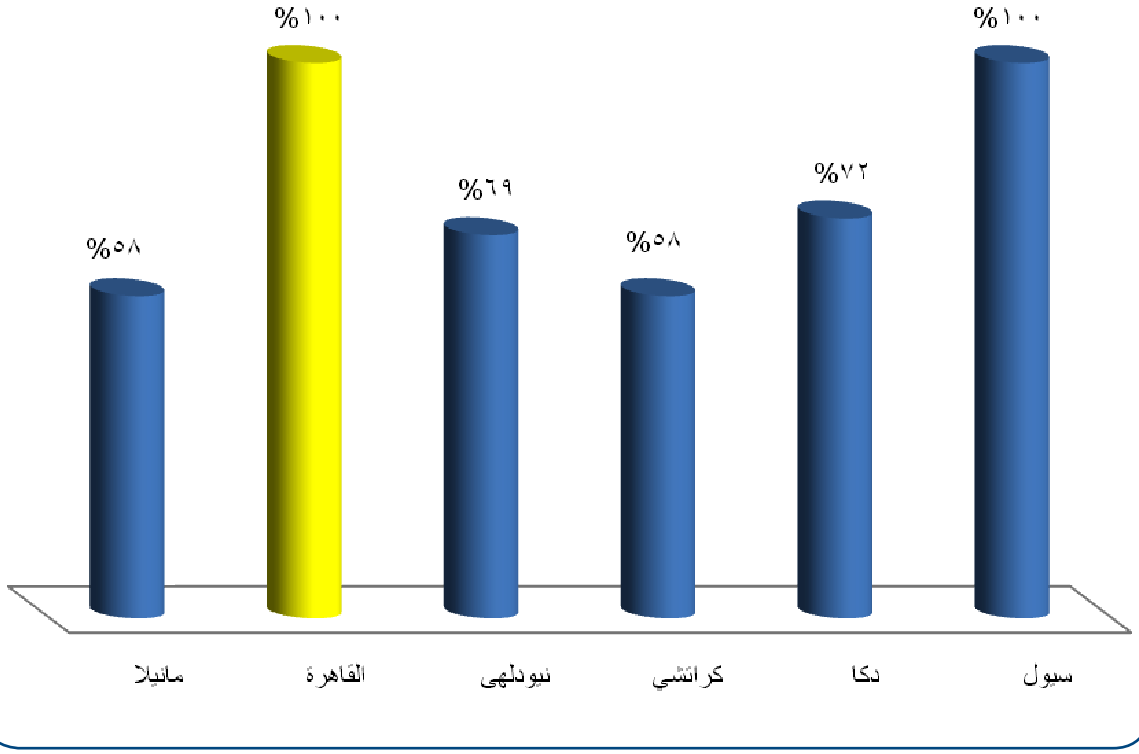
بينما تحتل القاهرة المركز الأول من حيث متوسط نصيب الفرد من المياه المباعة كما هو مبين من الشكل رقم (١١).

الشكل رقم (١١) : معدل إستهلاك المياه اليومى (لتر / يوم)

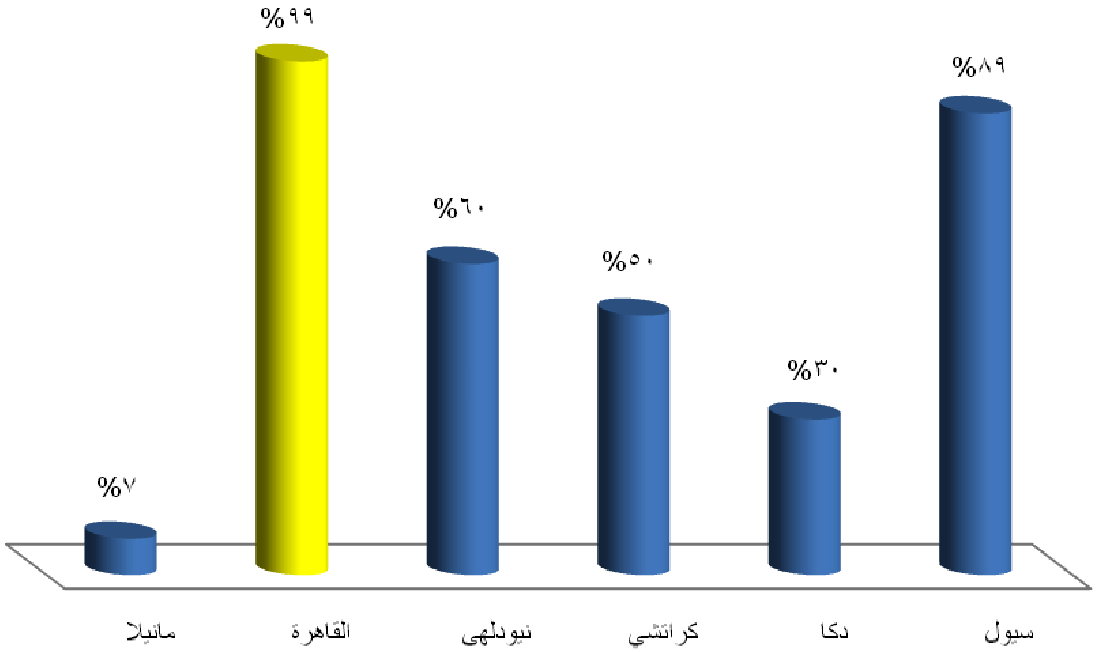


وتحتل القاهرة مركزاً متقدماً علي باقي المن فيما يتعلق بنسبة تغطية خدمات مياه الشرب والصرف الصحي كما هو موضح بالشكلين رقم (١٢) ، (١٣).

الشكل رقم (١٢) : نسبة تغطية خدمات مياه الشرب

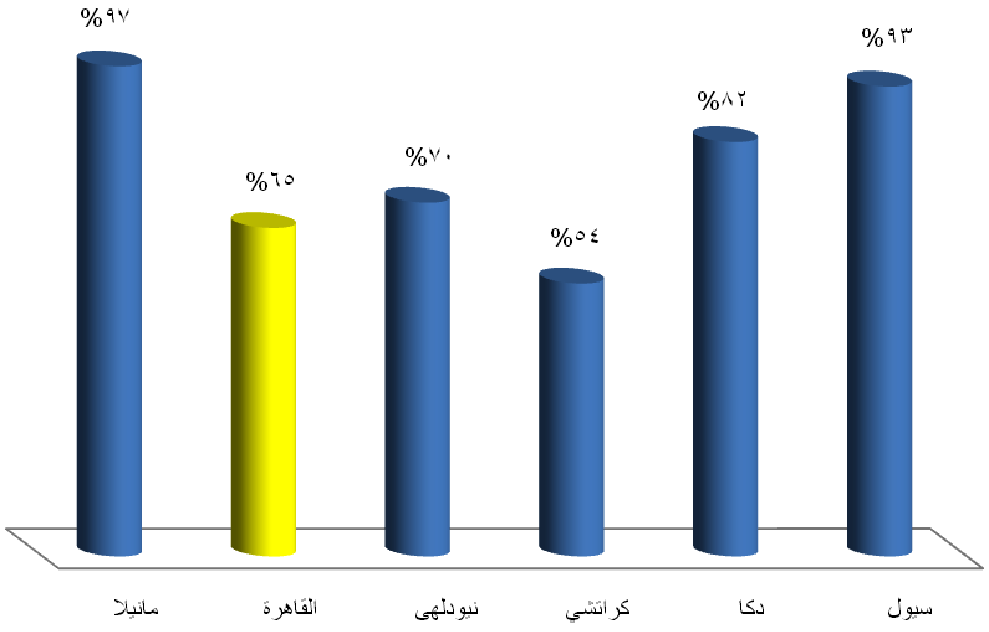


الشكل رقم (١٣) : نسبة تغطية خدمات الصرف الصحي



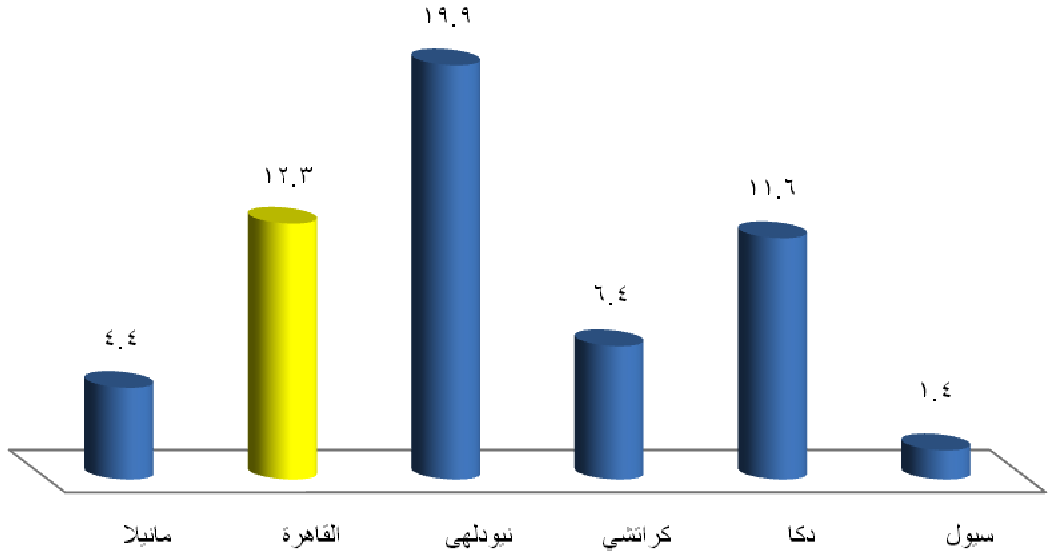
وهذه المؤشرات إنما تعكس تقدم الكفاءة الفنية في القاهرة مقارنة بالمدن الأخرى وإن كانت تعاني من تواضع بعض المؤشرات الإدارية والمالية مقارنة بالمدن الأخرى كإنخفاض كفاءة التحصيل كما هو موضح بالشكل رقم (١٤).

الشكل رقم (١٤) : كفاءة التحصيل



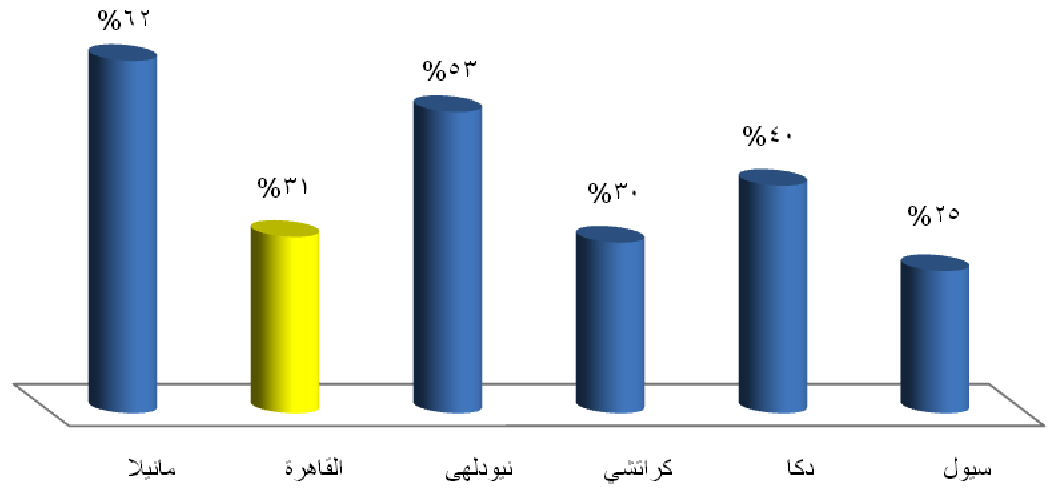
وإرتفاع عدد العاملين لكل ١٠٠٠ وصلة كما هو موضح بالشكل رقم (١٥).

الشكل رقم (١٥) : عدد العاملين لكل ١٠٠٠ وصلة



وإرتفاع نسبة المياه الغير محاسب عليها (الفاقد) كما هو موضح بالشكل رقم (١٦).

الشكل رقم (١٦) : نسبة المياه الغير محاسب عليها (فاقد المياه)



وأوضحت الدراسة أيضاً أن نسبة مشاركة القطاع الخاص في قطاع مياه الشرب والصرف الصحي تتفاوت تفاوتاً كبيراً حيث تزداد بصورة كبيرة في سيول وتوجد بنسب متواضعة في كل من مانيلا ونيودلهى وتنعدم في كراتش ودكا .

وقد خلصت الدراسة الي أن الآداء الفني لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة يتمتع بالقوة إذا ما قورن بالمدن الأخرى ولكن يشوبه بعض أوجه الضعف فيما يتعلق بالآداء المالي والإداري .

ثالثاً : ورش العمل والبرامج التدريبية

- إدارة المخاطر والأصول من المنظور التنظيمي

عقد جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بالتعاون مع معهد البنك الدولي برنامج تدريبي عن إدارة الأصول وإدارة المخاطر مع التركيز على الدور التنظيمي.
ويأتى هذا البرنامج التدريبي في إطار جهود الجهاز لرفع كفاءة العاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي .
عقدت الدورة خلال الفترة من ٩ الي ١٢ يونيو ٢٠٠٨م وحضرها ٣٥ فرد ممثلين عن قطاع مياه الشرب والصرف الصحي .
وتضمنت الدورة النواحي التنظيمية وإدارة المخاطر وتخطيط الأعمال وأساليب الإدارة الحديثة مع التركيز على كيفية إعداد أساليب تقييم ذاتية للشركات العاملة في قطاع مياه الشرب والصرف الصحي من خلال خبرات الدول الأخرى .

حضور ممثلي الجهاز لبرنامج تدريبي عن إدارة الأصول و إدارة المخاطر

في إطار تنمية التعاون الإقليمي

- قام الجهاز في يونيو ٢٠٠٨ بإستضافة المدير التنفيذي لجهاز تنظيم المياه والكهرباء بأبو ظبي في لقاء موسع ضم قيادات الجهاز وذلك لبحث أوجه التعاون المختلفة بين الجهازين المصري والإماراتي في شتى الجوانب الفنية والإقتصادية.
- تم عقد برامج تدريبية في مجال التنظيم والتخطيط المالى وتحليل التكلفة والإيرادات للعاملين بالجهاز بإستخدام النموذج المالى الإلكتروني.

٣- المجال الإدارى

أولاً : التطوير الإدارى

قام الجهاز بالإستعانة بأحد المكاتب الإستشارية المتخصصة لتنفيذ مشروع التطوير الإدارى للجهاز بطريقة علمية حسب المعايير العالمية للهيئات المماثلة . وينقسم مشروع تطوير جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك إلى ثلاث مراحل :

المرحلة الأولى (بناء الهيكل التنظيمى والموارد البشرية)

- مراجعة الهيكل التنظيمى للجهاز متضمناً توضيح الإدارات المختلفة والتبعية الإدارية لكل إدارة، مع الأخذ فى الإعتبار الهيكل التنظيمى الذى تم بناءه مسبقاً وأيضا دراسة القرارات الوزارية والمستندات المتعلقة بإنشاء الجهاز .
- وصف عام يوضح المهام والأهداف الرئيسية لكل إدارة والذى يساعد على تحديد المسئوليات وسهولة الإتصال داخلياً وخارجياً .
- تحديد الوصف الوظيفي للوظائف المختلفة بالجهاز والتى تساعد على :
  - تحديد إطار مسئولية ومخرجات كل وظيفة .
  - توضيح التبعية والمسئولية الإدارية .
  - تحديد متطلبات الوظيفة من خبرات ومهارات .
- وضع هيكل الكفاءات المهارية للجهاز .
- قيام الفريق الإستشارى بتقييم الكفاءات المهارية للموظفين الحاليين، وتقديم تقرير يوضح مناطق القوة ومناطق التطوير ووضع خطة تطوير المهارات المطلوبة .

المرحلة الثانية (تطوير أعمال الجهاز)

- وضع خريطة لكل عملية بالجهاز والتى توضح الخطوات التفصيلية والوسائل المستخدمة .
- وضع دليل الإجراءات التشغيلية للإدارات المختلفة بالجهاز .
- وضع أسس التحكم بالدورة المستندية بالجهاز .
- إعداد الجهاز للتقدم والحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠١/٢٠٠٠.

المرحلة الثالثة (الإتصال مع الجمهور)

- وضع إستراتيجية الإتصال مع الجمهور .
- وضع خطة وقنوات الإتصال مع الجمهور .

ثانياً : عقد ورش عمل وبرامج تدريبية لرفع كفاءة العاملين بالجهاز

تتضمن خطة الجهاز القيام بعقد برامج تدريبية في برامج الحاسب الآلى واللغة الإنجليزية للعاملين بالجهاز في مختلف المستويات والإدارات وذلك لرفع الكفاءة الإدارية والمهارية للجهاز .