



التقرير السنوى لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك العام المالى ٢٠١٥ / ٢٠١٦ - التقرير الثامن

المحتويات

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

كلمة الأستاذ الدكتور / المدير التنفيذي للجهاز

الباب الأول : قطاع مياه الشرب والصرف الصحي

مقدمة

أولاً: نبذه عن جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

ثانياً: نبذه عن قطاع مياه الشرب والصرف الصحي فى مصر

الباب الثانى : مؤشرات الاداء ومستويات الخدمة

الباب الثالث : جودة الخدمة

الباب الرابع : حماية المستهلك

الباب الخامس : التحليل المالى والتجارى

الباب السادس : سياسات التسعير



**كلمة الأستاذ الدكتور
وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية
ورئيس مجلس إدارة الجهاز**



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

الإهتمام بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي لا ينفصل عن حركة التنمية والتطوير التي تشهدها مصر ، فرغم ان الدولة قطعت شوطا كبيرا على مدار العقود الماضية في توفير خدمات مياه الشرب حتى أصبحت الخدمة تغطي أكثر من ٩٩,٦% من السكان ، وتوفير خدمات الصرف الصحي التي أصبحت تغطي أكثر من ٥٧% من السكان إلا أننا لازلنا نحتاج لضخ استثمارات كبيرة للوصول بمعدلات التغطية بالصرف الصحي إلى ١٠٠% من المدن والقرى المصرية ، وسد الفجوة بين معدلات التغطية في المناطق الحضرية والريفية ، وفي نفس الوقت ضخ استثمارات جديدة لضمان استدامة وصول خدمات مياه الشرب للمواطنين بالجودة الكافية ، وهو ما يستلزم تنفيذ خطط الإحلال والتجديد والتطوير المستمر والتوسع في الشبكات والمحطات .

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

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



**كلمة الأستاذ الدكتور
الرئيس التنفيذى للجهاز**



في ظل الاهتمام الذي توليه الدولة لإصلاح منظومة قطاع مياه الشرب والصرف الصحي ، وفي سياق عملية إعادة الهيكلة التي أطلقت في مطلع الألفية الجديدة صدر القرار الجمهوري رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ الذي يقضي بإنشاء جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك ليكون مسئولاً عن تنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة إنتاج وتوزيع مياه الشرب والتخلص الآمن من الصرف الصحي ، ويتوالى مراحل الإصلاح توالى القرارات الجمهورية والوزارية التي تعزز قيام الجهاز بمسئوليته ، ففي عام ٢٠٠٧ صدر القرار الجمهوري ٢٢٧ لسنة ٢٠٠٧ بتعديل بعض أحكام القرار ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ ، ثم القرار

الوزارى ١١٥ لسنة ٢٠٠٧ والذي منح الجهاز مجموعة من الصلاحيات التي تساعده على القيام بدوره الذي ينظمه القرار ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ ، ومؤخرا هناك نقاش مهم حول مشروع قانون جديد لتنظيم قطاع مياه الشرب والصرف الصحي ، والذي سيوفر للجهاز التنظيمي مجموعة كبيرة من الأدوات القانونية التي تساعده على المساهمة في الإرتقاء بالقطاع ، وينظم العلاقة بين أطرافه تحت مظلة وزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية .

وفي إطار أدواره ومسئوليته يواصل الجهاز إصدار تقاريره السنوية التي تتضمن استعراضا للتطورات التي طرأت على القطاع ، حيث يتضمن التقرير الذي بين أيديكم عرضا لوضع القطاع في العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٥ ، كما يتضمن عرضا لأنشطة وإنجازات الإدارات المختلفة للجهاز خلال نفس الفترة ، خاصة وانها شهدت قيام الجهاز بدور محوري في تطوير ودعم خطة الإصلاح المالي للقطاع من خلال سياسة جديدة وهيكل جديد لتعريف مياه الشرب والصرف الصحي تم إقراره من مجلس الوزراء وبدات الشركات في تطبيقه بالفعل ، ويعمل الجهاز على متابعة عملية التطبيق لضمان الإلتزام بالهيكل والجداول المحددة للتعريف والموازنة بين حقوق المنتجين والمستهلكين .

كما واصل الجهاز خلال العام المالي ٢٠١٦/٢٠١٥ تنفيذ خطته في مراجعة جودة مياه الشرب ومطابقة الصرف الصحي وكفاءة التشغيل في المعامل المركزية والمعامل الفرعية ومعامل المحطات بالشركات ومراجعة تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات ، وكذلك متابعة قطاعات خدمة العملاء وآليات التعامل مع الشكاوى واستفسارات العملاء بالشركات ، فضلا عن مراجعة الأداء المالي والتجاري للشركات .

ونحن إذ نضع التقرير الثامن للجهاز بين يدي المعنيين والمهتمين فإننا نرجو التوفيق في تحقيق أهدافنا بما يعود بالنفع على القطاع وعلى وطننا الغالى .



الباب الأول : قطاع مياه الشرب والصرف الصحى



١. تحديات تشريعية:

عدم وجود إطار تشريعي يضبط ويحكم ويحدد النواحي الرئيسية لسياسات تحديد وتوجيه الدعم وأوجه تحقيق التوازن بين مصالح المستهلكين ومقدمي الخدمة وبدائل تمويل المشروعات أدى ذلك الى تقييد تطوير القطاع وضعف إمكانياته وتدهوره بصورة سريعة وفى إطار ذلك تم إعداد مشروع قانون تنظيم قطاع مياه الشرب والصرف الصحي والذي لا يزال قيد الدراسة والمناقشة .

٢. تحديات مالية:

حيث يعتبر قطاع مياه الشرب والصرف الصحي قطاعاً مقيداً من الناحية المالية سواء فيما يتعلق بعدم وجود سياسات تسعيرية تحكم وتضع الضوابط التسعيرية أو الأنشطة الإستثمارية بما فى ذلك حجم التمويل اللازم لعمليات التشغيل والصيانة، فأسلوب التسعير القائم حالياً لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي قد أثر بالسلب على الأداء المالى للقطاع وزيادة العجز فى تمويل المشروعات وزيادة الفجوة بين المصاريف والإيرادات وتدني التعريفية وثباتها منذ ٢٠٠٩، كما أنه لا يعكس الأسس السليمة للتسعير الإقتصادي وإستعادة التكاليف الكلية للشركات مقدمة الخدمة مما ترتب عليه تمتع فئات بالدعم قد لا تكون مستحقة له أدى ذلك الى إعتداد الشركات مقدمة الخدمة على الدعم المقدم من وزارة المالية سواء لدعم الموازنات الجارية أو لتمويل الموازنات الإستثمارية مما يحد من قدراتهم على تطوير الأداء الفني والإداري والمالي وفى إطار المساهمة فى التقليل من أثر التحديات المالية تم تبني سياسة تسعيرية جديدة بدءاً من العام المالى ٢٠١٤ / ٢٠١٥ وتم تحريك التعريفية بنسبة مختلفة وذلك مراعاة للظروف السياسية والإقتصادية والإجتماعية التى مرت بها البلاد بحيث تساهم فى تغطية التكاليف التى تتكبدها الشركات لتقديم الخدمة .

٣. تحديات فنية :

تتمثل التحديات الفنية فى عدم كفاءة برامج الإحلال والتجديد وضعف برامج الصيانة الدورية ونقص الخبرات الفنية مما أدى الى إرتفاع نسبة الفاقد من المياه وعدم إنتظام الخدمة وتدني جودتها ، وعدم القدرة على مد خدمات مياه الشرب والصرف الصحي للمناطق المحرومة والفقراء .

٤. تحديات مؤسسية:

وذلك بالرغم من عمليات الإصلاح الهيكلي للقطاع والتي بدأت منذ عام ٢٠٠٤ إلا أنه مازال يعاني تداخل أدوار الجهات الأساسية (الجهاز التنظيمي والشركة القابضة والشركات التابعة والهيئة القومية والجهاز التنفيذي للمشروعات) والجهات المساندة وذات الصلة بالقطاع (وزارة المالية ، وزارة الصحة ، وزارة الموارد المائية والرى، وزارة البيئة).

الأطراف الفاعلة بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي:

وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية :

يقع عليها العبأ الأكبر فى إدارة قطاع مياه الشرب والصرف الصحي فى مصر فهى مسئولة عن رسم السياسات الخاصة بالقطاع وتقوم أيضاً بإعداد الإستراتيجيات والخطط ومراجعة التقارير السنوية لأداء هذا المرفق ويتم ذلك من خلال عدة جهات منوط بها القيام بهذه الأعمال وهى :

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

- تم إنشاء الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بموجب القرار الجمهورى رقم (١٣٥) لسنة ٢٠٠٤ ولها الشخصية الاعتبارية طبقاً لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال رقم (٢٠٣) لسنة ١٩٩١ ولائحة التنفيذ .
- بمقتضى القرار الجمهورى المشار إليه فقد تم تحويل الهيئات العامة والهيئات الإقتصادية وشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات إلى شركات تابعة للشركة القابضة وتكون خاضعة لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال.
- كما تم صدور القرار الجمهورى رقم (٢٤٩) لسنة ٢٠٠٦ بنقل تبعية أصول مرافق مياه الشرب والصرف الصحي التى تدار بمعرفة المحليات إلى شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات والغرض من إنشاء الشركة القابضة هى تكوين وإدارة وتدوير محفظة الأوراق المالية للدولة ممثلة فى أصول شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات بما تتضمنه من أسهم وصكوك تمويل وسندات وأية أدوات أو صكوك مالية أخرى .
- والغرض من إنشاء الشركات التابعة هو الإضطلاع بمسؤوليات تنقية وتحلية ونقل وتوزيع وبيع مياه الشرب ، وكذلك تجميع ومعالجة والتخلص الأمن من مياه الصرف الصحي .

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

تتولى الهيئة القومية لمياه الشرب والصرف الصحي المنشأ بقرار رئيس الجمهورية رقم (١٩٧) لسنة ١٩٨١ إعداد خطط نشاطى مياه الشرب والصرف الصحي على المستوى القومى فى كافة محافظات الجمهورية ماعدا



- 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 وترسيبتها .
- الإشراف على تنفيذ المشروعات وإستلامها ونقل الأصول والإلتزامات إلى الجهة المسئولة عن التشغيل والصيانة بما لها من حقوق وما عليها من إلتزامات ، لتتولى إدارتها وتشغيلها .
- إنشاء مراكز التدريب لرفع الكفاءة الإنتاجية فيما يخص أعمال مياه الشرب والصرف الصحى .
- تقديم المشورة والخبرة الفنية فى مجالات مياه الشرب والصرف الصحى داخلياً وخارجياً (الدول العربية والأجنبية) .

- تم إنشاء الجهاز التنفيذي لمشروع الصرف الصحى للقاهرة الكبرى بموجب القرار الوزارى (٤٩٧) لسنة ١٩٨١ لتنفيذ مشروع الصرف الصحى للقاهرة الكبرى آنذاك .
- تم إصدار القرار الوزارى رقم (٣٧٢) لسنة ٢٠٠٥ لتشمل إختصاصات الجهاز مشروعات مياه الشرب والصرف الصحى للقاهرة الكبرى والأسكندرية .
- تم مؤخراً إصدار القرار الوزارى رقم (٢٩٦) لسنة ٢٠٠٧ بتعديل نطاق عمل الجهاز التنفيذى ليضم أعمال مشروعات مياه الشرب والصرف الصحى للقاهرة الكبرى والأسكندرية ومحافظتى الجيزة والقليوبية وتم تعديل اسم الجهاز ليصبح (الجهاز التنفيذى لمياه الشرب والصرف الصحى).
- يختص 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 .



التقرير السنوى لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك العام المالى ٢٠١٥ / ٢٠١٦ - التقرير الثامن

نبذه عن جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك:

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

ويقوم الجهاز بدور محورى فى وضع معايير الجودة والأداء على المستويات الفنية والإدارية والمالية فى هذا القطاع بما يحقق الصالح العام وتتمثل رسالة الجهاز فى حماية مصالح المستهلكين وتقديم الخدمة بجودة وكفاءة عالية وسعر مناسب، مع العمل على تهيئة مناخ جيد للإستثمار.

+ الرؤية:

الإرتقاء بخدمات مياه الشرب والصرف الصحى من خلال تحقيق التوازن بين مصالح جميع الأطراف فى إطار من المبادئ العامة المتمثلة فى الشفافية والكفاءة وحماية حقوق المستهلكين.

+ الرسالة:

التأكد من توافر خدمات مياه الشرب والصرف الصحى بجودة عالية وسعر مناسب يتوافق مع سياسة الدولة للقطاع مع الإلتزام بحماية الصحة العامة والبيئة.

+ الهدف:

تنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف الصحى على مستوى الجمهورية. سواء التى تباشرها مشروعات حكومية أو التى تمنحها الدولة أمتياز العمل فى هذا المجال طبقاً للقانون أو وحدات مياه الشرب والصرف الصحى التى تنشئها المشروعات الخاصة. على نحو يمكن ويشجع هذه المشروعات من تحقيق أعلى مستوى من الأداء بما يضمن إستمرارية الخدمة بالجودة والكفاءة المطلوبة. وتقديم الخدمة للمستهلك بصورة مناسبة وبأنسب الأسعار.

✚ إختصاصات الجهاز:

١. التأكد من أن كافة الأنشطة المتعلقة بمياه الشرب و الصرف الصحي تتم في إطار الالتزام بالقوانين و اللوائح و خاصة المتعلقة منها بالجودة و حماية البيئة.
٢. مراجعة الخطط الخاصة باستهلاك و تنقية و تحليل و نقل و توزيع مياه الشرب والصرف الصحي.
٣. تقديم المساعدات الفنية للمشروعات بناء على دراسات تحدد مستوى الأداء.
٤. المتابعة الفنية و التجارية و الإقتصادية و المالية المستهدفة و التحقق من تكلفة أنشطة مياه الشرب و أنشطة الصرف الصحي بما يضمن مصالح المشروعات والمستهلكين.
٥. دراسة طلبات تحديد و تعديل التعريفه بما يكفل التوازن بين مقدمي الخدمة و المستهلك و اعتمادها من مجلس الوزراء.
٦. مراجعة و اعتماد نماذج العقود و الإتفاقات بين المشتركين و المستهلكين.
٧. متابعة توافر الكفاءات الإدارية والفنية والمالية والاقتصادية لكافة المشروعات.
٨. ضمان جودة مستوى الخدمات الفنية و الإدارية لكافة المشروعات.
٩. نشر المعلومات و التقارير و التوصيات بما يضمن الحقوق و الالتزامات لمقدمي الخدمة و المستهلك.
١٠. بحث شكاوى المشتركين بما يكفل التوازن في حماية مصالح مقدمي الخدمة والمستهلكين.

✚ القواعد الحاكمة:

١. الإستدامة المالية والمائية.
٢. جودة تقديم الخدمة.
٣. عدالة الأسعار.
٤. حماية المستهلك.
٥. حماية البيئة

✚ أدوات التنظيم:

١. تراخيص مزاولة النشاط.
٢. تعريفه إستهلاك الخدمات.
٣. مراقبة الأداء.
٤. تشجيع المنافسة والحوافز التنظيمية.

المحاور الرئيسية لأنشطة الجهاز:

المحور الأول: مراقبة جودة المياه:

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

المحور الثانى: حماية المستهلك:

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

المحور الثالث: التحليل المالى والتنظيم الإقتصادى:

- ☐ تحليل القوائم المالية الخاصة بمقدمي الخدمات.
- ☐ مراجعة الموازنات الإستثمارية لمقدمي الخدمات.
- ☐ إصدار تقارير بالتوصيات اللازمة لتحسين الآداء ومعالجة الإنحرافات.
- ☐ القيام بدراسات التكلفة وتعديل تعريفه خدمات مياه الشرب والصرف الصحي.

المحور الرابع: اعتماد مشغلي محطات تنقية مياه الشرب ومعالجة الصرف الصحي:

- ☐ إعداد برنامج لتحديد وبناء وقياس قدرات مديرى ومشغلى محطات مياه الشرب والصرف الصحي ومحلى معامل مرافق مياه الشرب والصرف الصحي ومنح شهادات الاعتماد لهم.
- ☐ قيام الجهاز التنظيمي بالتعاون المركز القومى لبحوث الإسكان والبناء والشركة القابضة بالبده فى إتخاذ الإجراءات التنفيذية لتفعيل برنامج الاعتماد.



التقرير السنوى لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك العام المالى ٢٠١٥ / ٢٠١٦ - التقرير الثامن

○ المحور الخامس: مراقبة أداء الشركات للسيطرة على الفاقد فى مياه الشرب:

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

○ المحور السادس: التأكيد على ضبط الأداء الفنى والمالى لمقدمي الخدمة من خلال مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة المطلوبة:

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

○ المحور السابع: الإطار التشريعى لقطاع مياه الشرب والصرف الصحى:

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

○ المحور الثامن:التعاون الدولى:

- ☐ الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID
- ☐ إتفاقية الشراكة المصرية الأوروبية SAAP
- ☐ التعاون الفنى الإنمائى المصرى الألمانى GIZ
- ☐ البنك الدولى WBG



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

ويقوم جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بهذا الدور حيث يعتبر راس المثلث الذي قاعدته تتكون من كلاً من مقدمي الخدمة ومتلقي الخدمة.

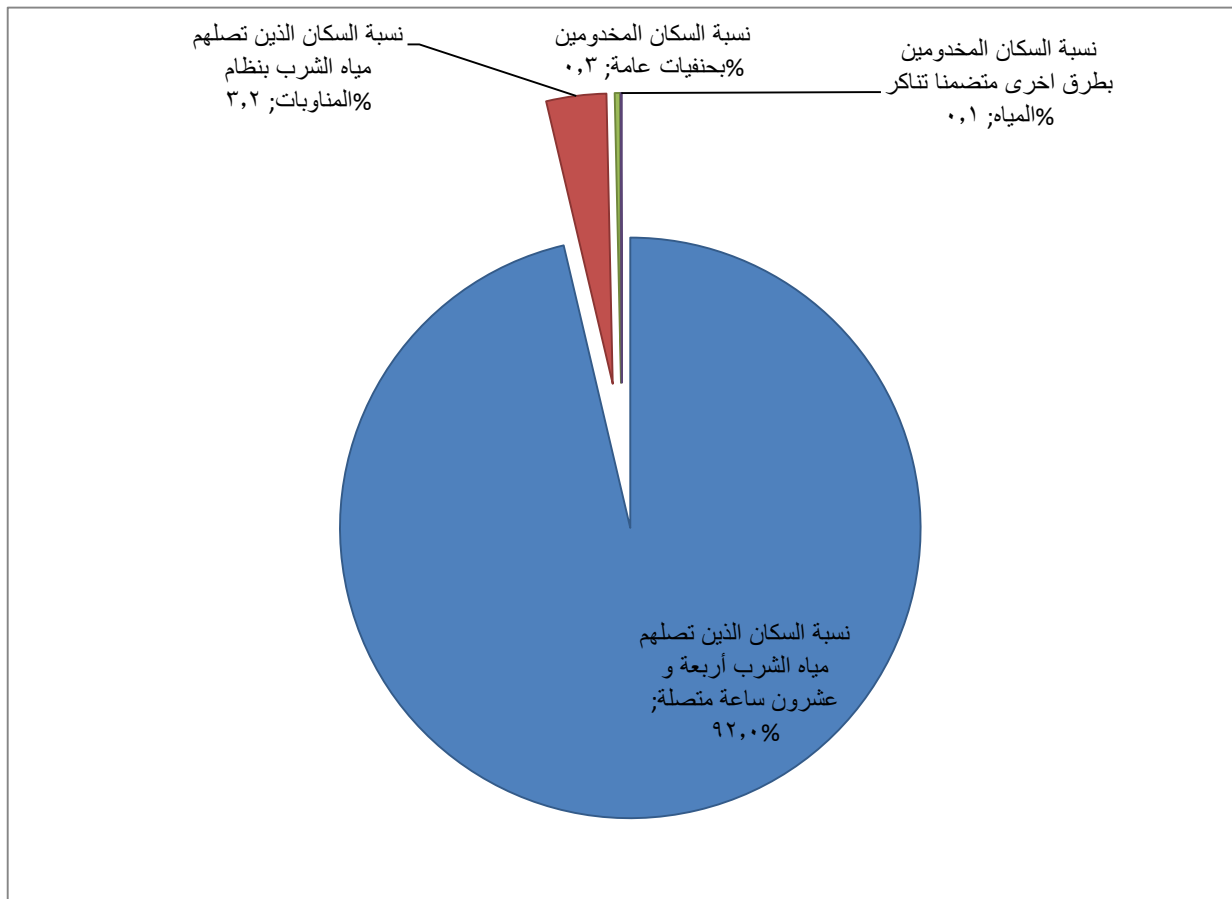


الباب الثانى : مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة

١-٢ خدمات مياه الشرب:

• التغطية بخدمات مياه الشرب على مستوى الشركات:

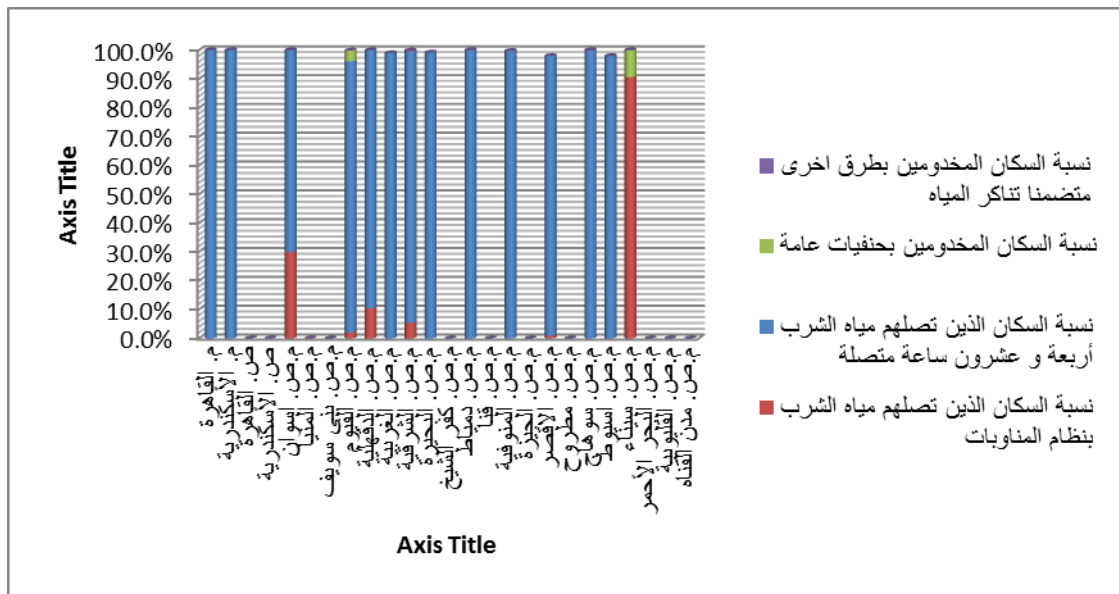
- بلغت التغطية بخدمات مياه الشرب على مستوى (١٦) شركة ٢٤ ساعة متصلة ٩٢,٠% بينما بلغت التغطية بنظام المناوبات ٣,٣% اما المخدمون بحنفيات عامه فقد بلغت ٠,٣% في حين بلغ المخدمين بطرق اخرى متضمنه تذاكر المياه ٠,١% اما الغير مخدمين فقد بلغت ٠,٣%. يوضح شكل رقم ١ التغطية بأنواع الخدمة المختلفه لخدمات لمياه الشرب.



شكل رقم ١: التغطية بخدمات مياه الشرب

● التغطية بخدمات مياه الشرب لكل شركة:

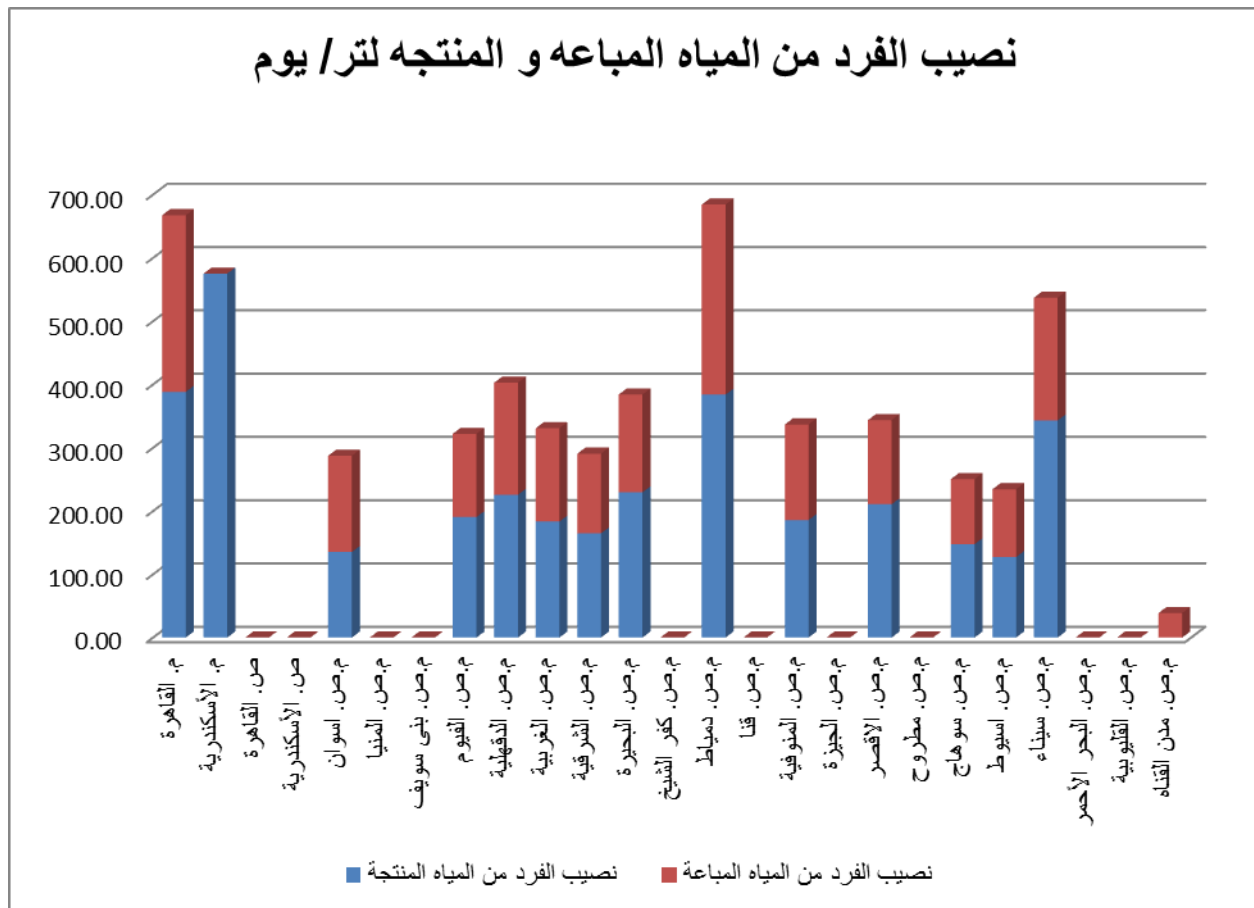
- بلغت التغطية بنظام ٢٤ ساعة متصله في كل من شركة مياه القاهرة ومياه الاسكندريه ومياه شرب وصرف صحي سوهاج ١٠٠% .
- تليهم شركة مياه شرب وصرف صحي المنوفيه حيث بلغت التغطية ٢٤ ساعة متصله ٩٩,٨% اما ٠,٢% فهم غير مخدومين .
- بينما بلغت التغطية في شركة مياه شرب وصرف صحي الفيوم ٩٤,١% ويتم تغطية ٢,٠% بنظام المنوبات و ٣,٨% حنفيات عامه ولا يتم خدمه ٠,١%.
- يوضح شكل رقم ٢ التغطية بانواع الخدمه المختلفه لمياه الشرب لكل شركه.



شكل رقم ٢ : التغطية على مستوى الشركات

● نصيب الفرد من كميات المياه المنتجة والمباعة:

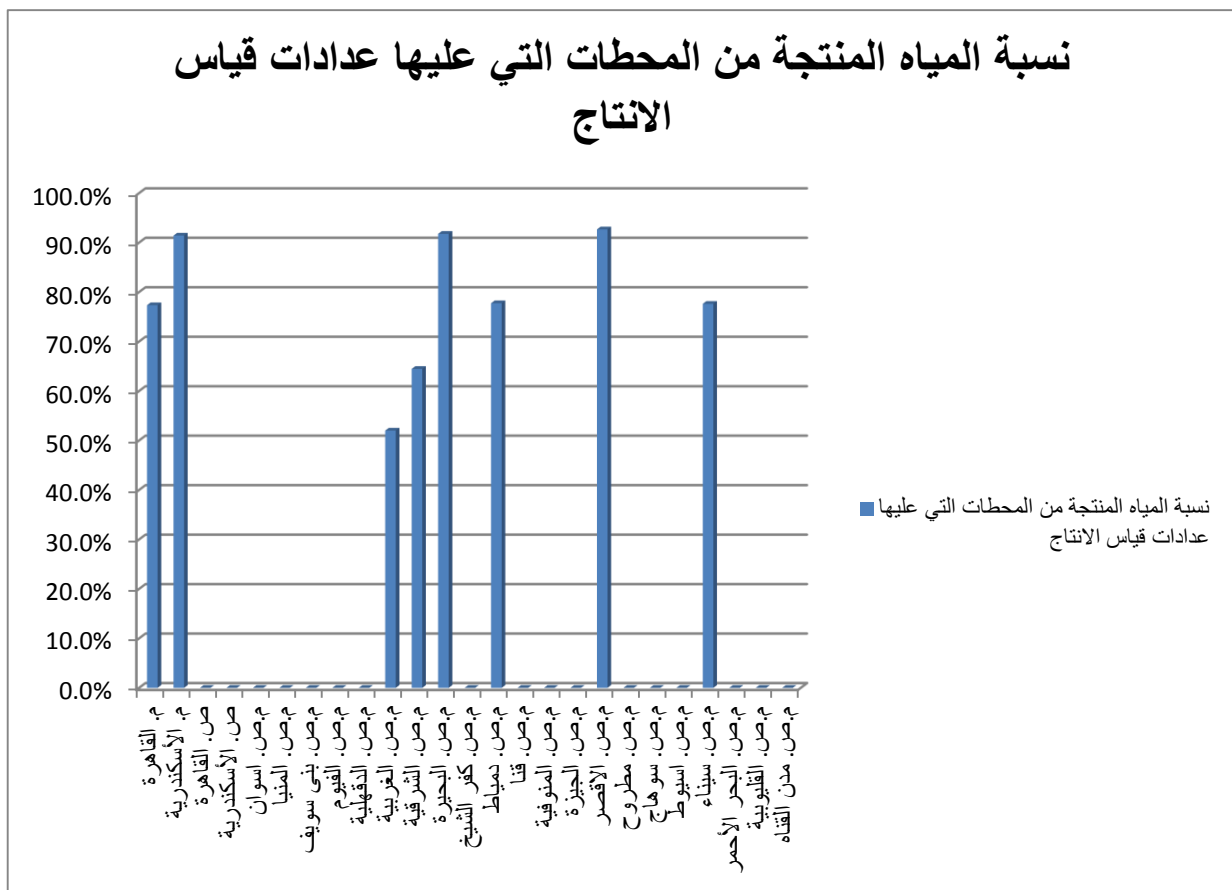
- تصدرت الشركات شركة مياه الشرب دمياط من حيث نصيب الفرد من كمية المياه المنتجة حيث بلغ نصيب الفرد ٣٨٣,٨١ لتر/يوم اما نصيب الفرد من حيث كمية المياه المباعة فقد بلغت ٣٠٠,٣٧ لتر/يوم.
- جاءت بعدها شركة مياه الشرب والصرف الصحي القاهره حيث بلغ نصيب الفرد من المياه المنتجه ٣٨٨,٢٠ لتر/يوم اما نصيب الفرد من حيث كمية المياه المباعة فقد بلغت ٢٧٩,١٣ لتر/يوم.
- يوضح شكل رقم ٣ نصيب الفرد من كميات المياه المنتجه والمباعة.



شكل رقم ٣: نصيب الفرد من كميات المياه المنتجة والمباعه

● كميات المياه المنتجة من المحطات المركب عليها عدادات:

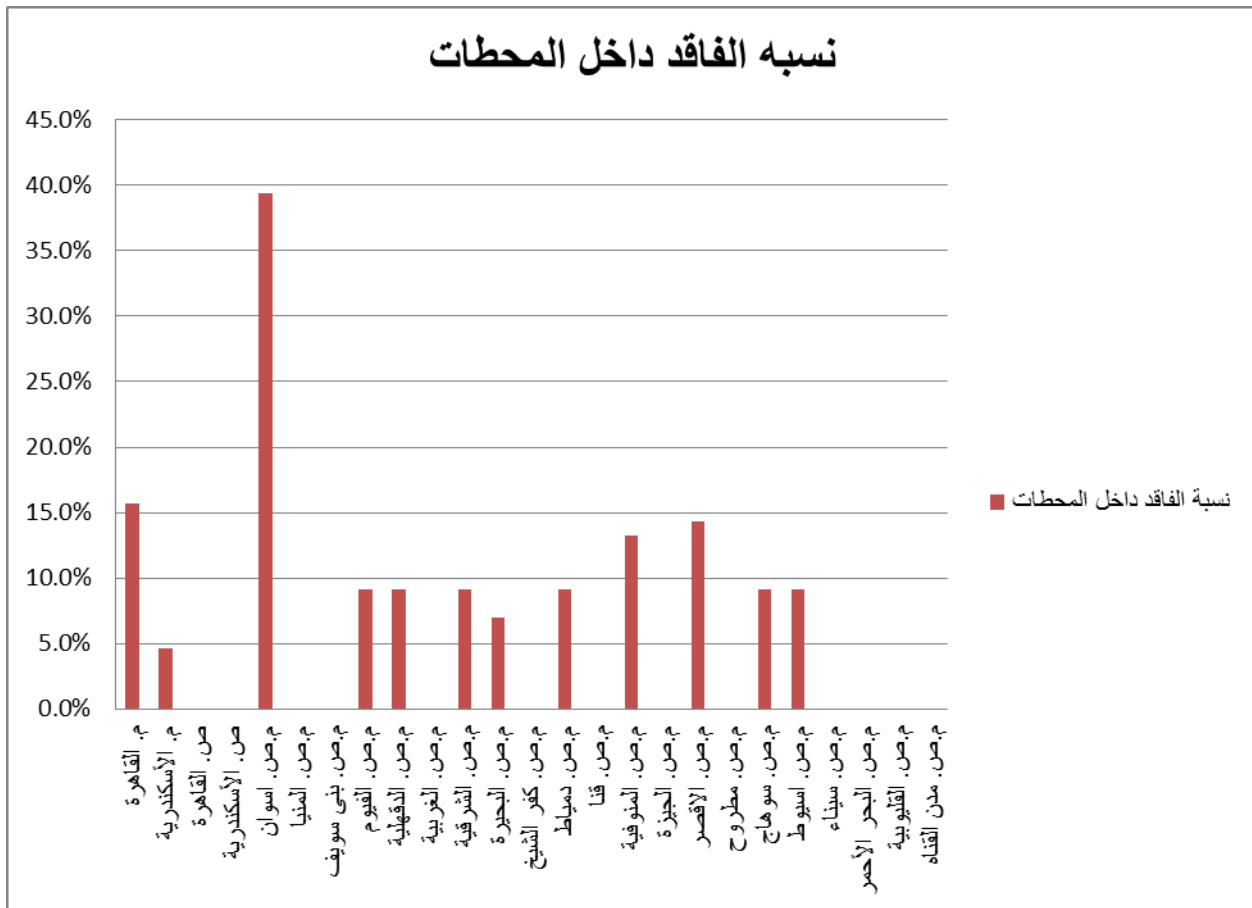
- جاءت شركة مياه شرب وصرف صحي الأقصر في المركز الاول من حيث كمية المياه المنتجة من المحطات المركب عليها عدادات حيث بلغت ٩٢,٧٠% تليها شركة مياه شرب وصرف صحي البحيره حيث بلغت ٩١,٨٠% تليهم شركة مياه الاسكندريه بنسبة ٩١,٤٠% في حين بلغت كمية المياه المنتجة من المحطات المركب عليها عدادات ٠% في شركة مياه شرب وصرف صحي أسيوط وشركة مياه شرب وصرف صحي سوهاج.
- يوضح الشكل رقم ٤ نسب كميات المياه المنتجة من محطات انتاج المياه المركب عليها عدادات قياس انتاج



شكل رقم ٤: نسب كميات المياه المنتجة من المحطات المركب عليها عدادات

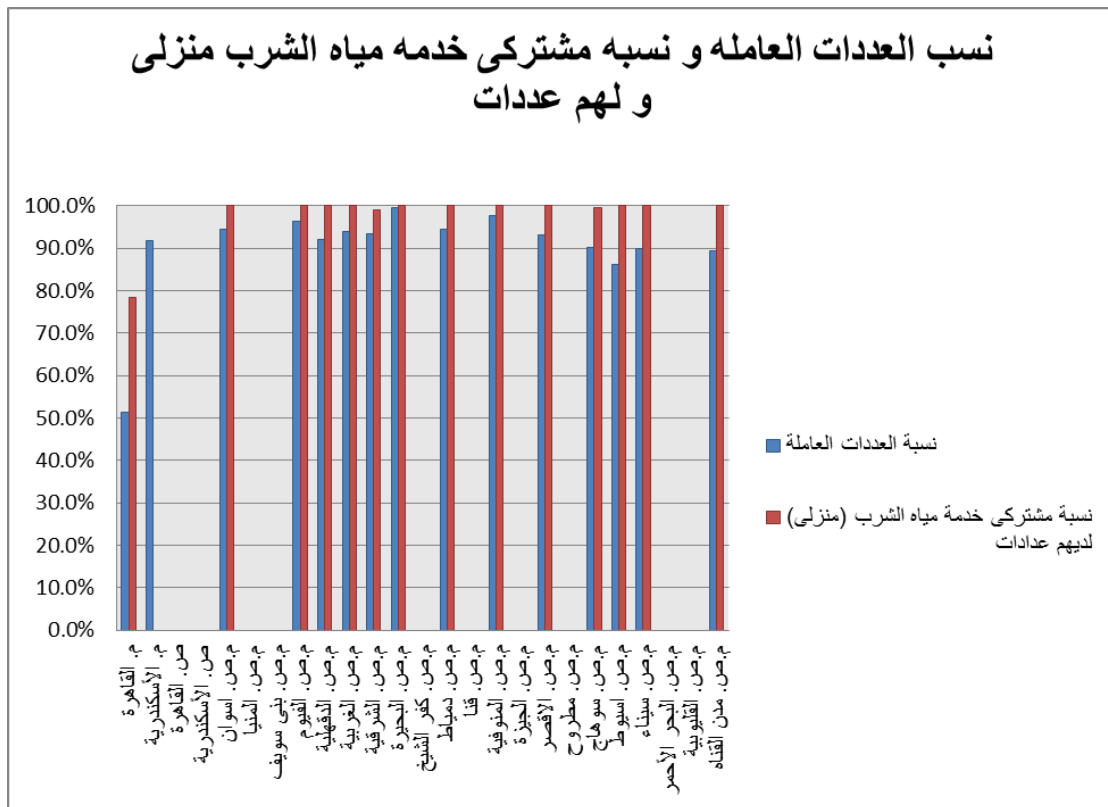
● الفاقد داخل المحطات:

- جاءت اعلى نسبة للفاقد داخل المحطات في شركة مياه شرب وصرف صحي بأسوان حيث بلغت ٣٩,٤% في حين كانت اقل نسبة للفاقد داخل المحطات في شركة مياه شرب وصرف صحي الإسكندريه حيث بلغت ٤,٦% .
- يوضح الشكل رقم ٦ كمية المياه المفقوده داخل المحطه لدى كل شركة.



• العدادات العاملة والعدادات المنزلية:

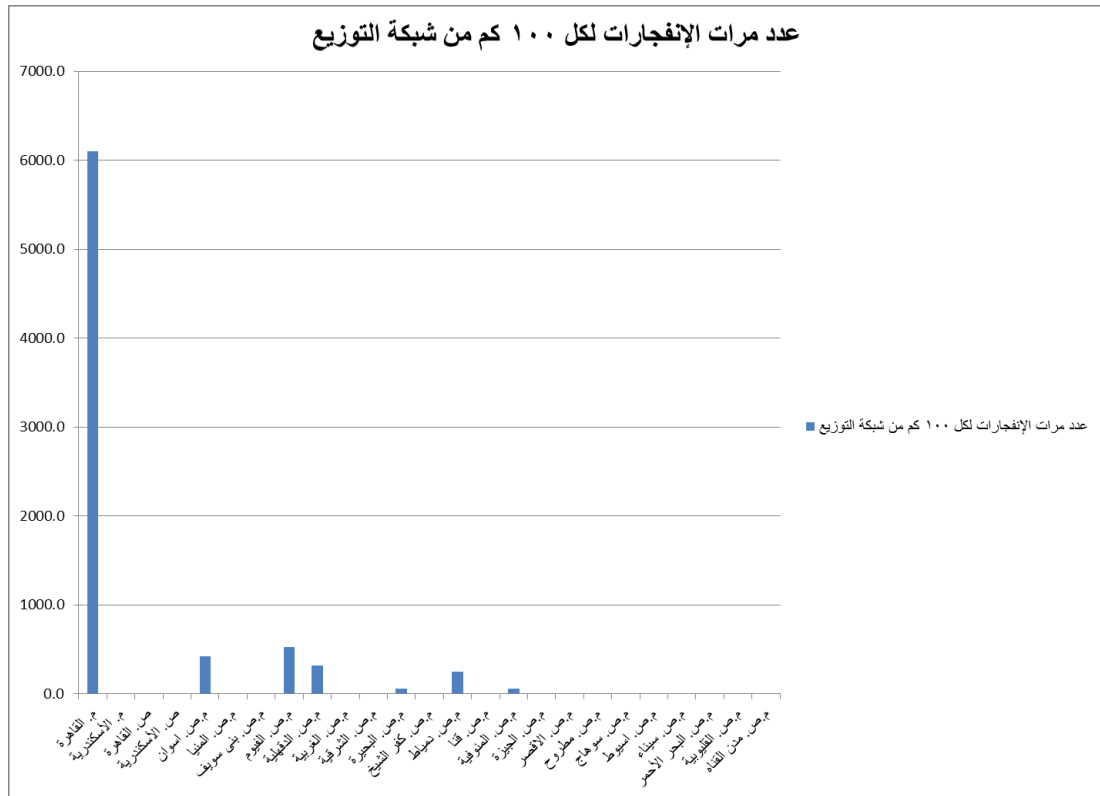
- بلغت اعلى نسب للعدادات العاملة في شركة مياه الشرب والصرف الصحي البحيره بنسبة ٩٩,٧% في حين بلغت اقل نسبة للعدادات العاملة لدى شركه مياه شرب القاهره حيث تبلغ النسبه ٥١,٣ %
- بلغت اعلى نسب للعدادات العاملة للاشتراكات المنزليه ١٠٠% في كل من شركة مياه شرب وصرف صحي البحيره وشركة مياه شرب وصرف صحي أسوان و وشركة مياه شرب وصرف صحي الفيوم في حين بلغت أقل نسبة ٧٨,٥% وتوجد لدى شركه مياه شرب وصرف صحي القاهره.
- يوضح الشكل رقم ٧ نسبة العدادات العاملة ونسبة الاشتراكات المنزليه لديهم عدادات.



شكل رقم ٥ : العدادات العاملة والعدادات المنزلية

• الانفجارات لكل ١٠٠ كم من الشبكة:

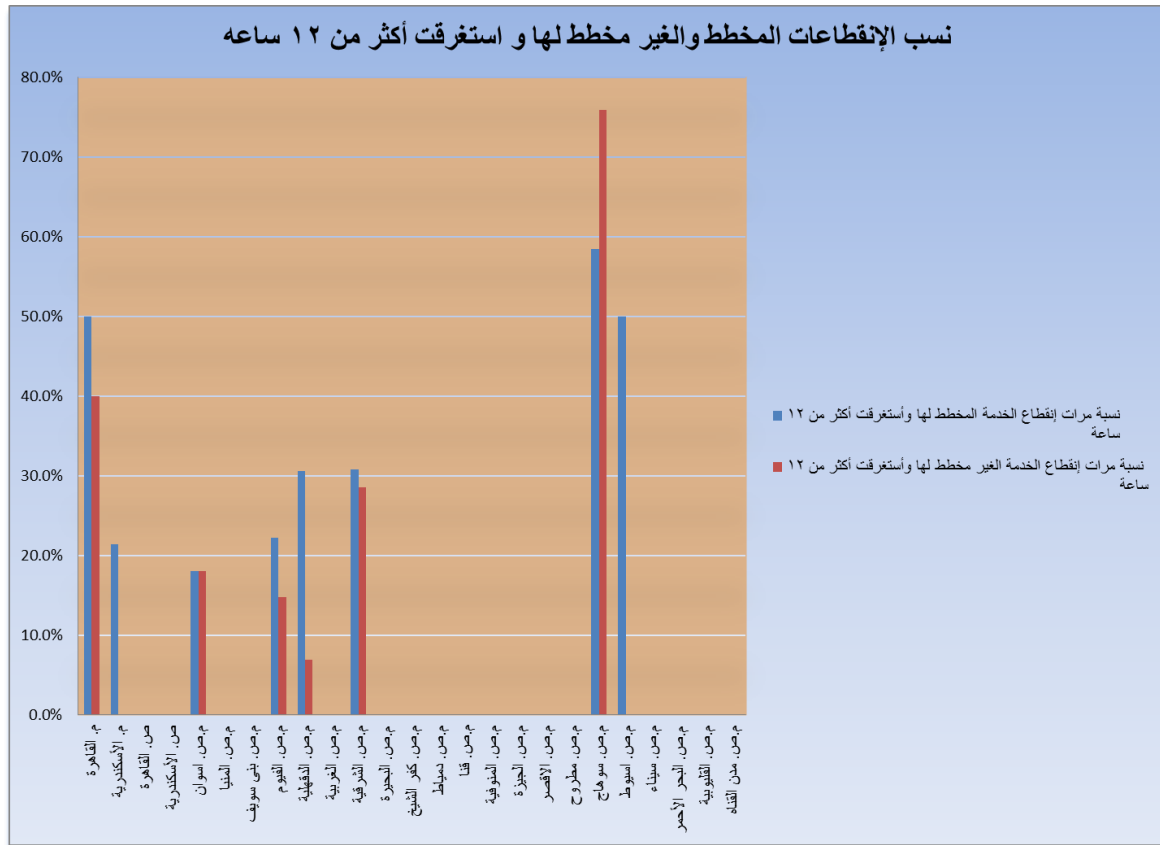
- بلغت أكبر عدد مرات إنفجار لكل ١٠٠ كم من الشبكة لدى شركه مياه القاهره حيث تبلغ ٦١٠٤ بينما تليها شركه مياه شرب وصرف صحي الفيوم بواقع ٥٢٣ انفجار.
- يوضح الشكل رقم ٨ الانفجارات في خطوط الشبكات لكل كم من الشبكات لدى كل شركة.



شكل رقم ٦ : الانفجارات لكل ١٠٠ كم من الشبكة

• الإنقطاعات:

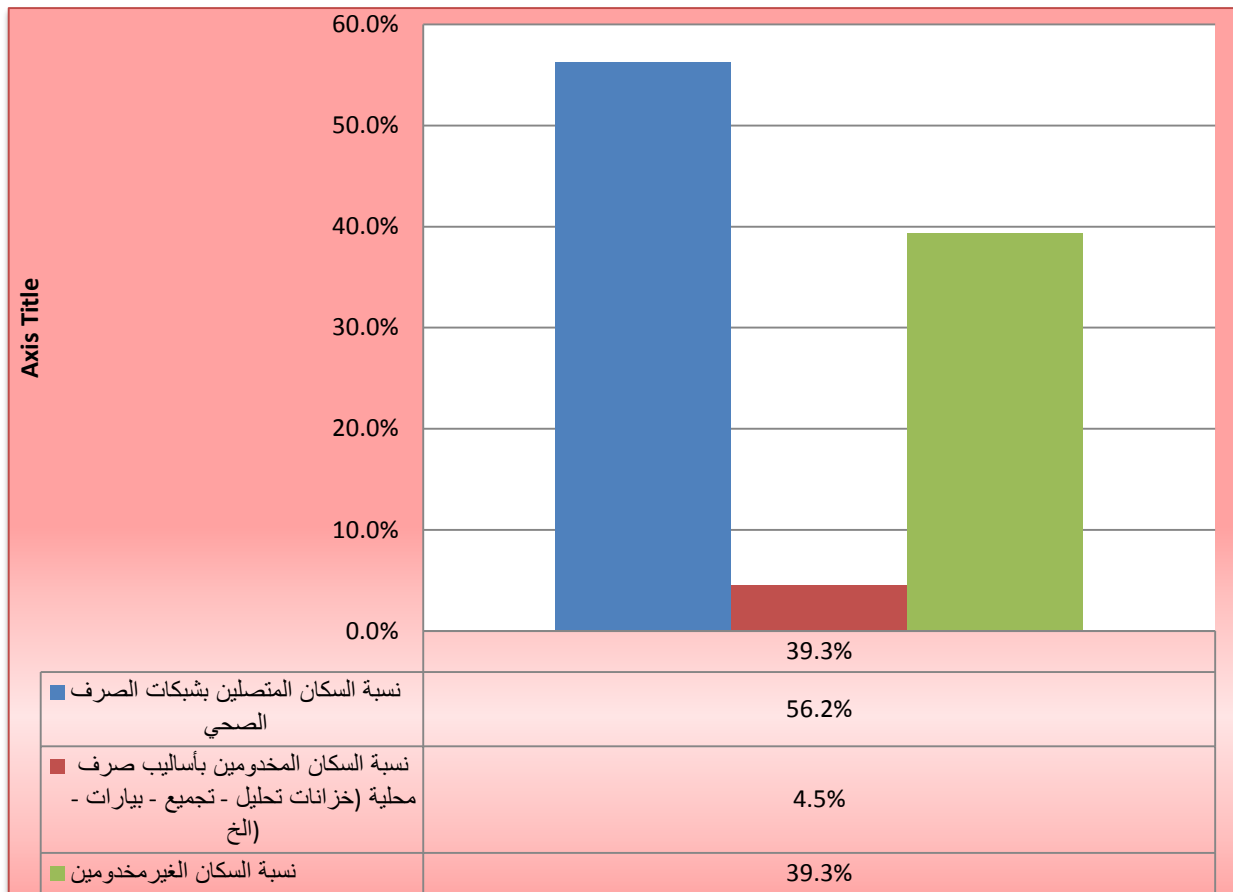
- تصدرت شركه مياه الشرب و الصرف الصحى بسوهاج أعلى نسبة مرات إنقطاع الخدمة الغير مخطط لها و أستغرقت أكثر من ١٢ ساعه و قد بلغت ٧٥,٩ % في حين كان المخطط له ٥٨,٤% من اجمالي الانقطاعات بينما كانت نسبة انقطاع خدمه الغير مخطط لها في شركة مياه شرب وصرف صحي القاهرة ٤٠ % و ٥٠ % مخطط لها
- يوضح الشكل رقم ٩ نسبة انقطاع الخدمة المخطط لها والغير مخطط لها واستغرقت اكثر من ١٢ ساعه متصله.



٢-٢ خدمات الصرف الصحي:

• التغطية بخدمات الصرف الصحي:

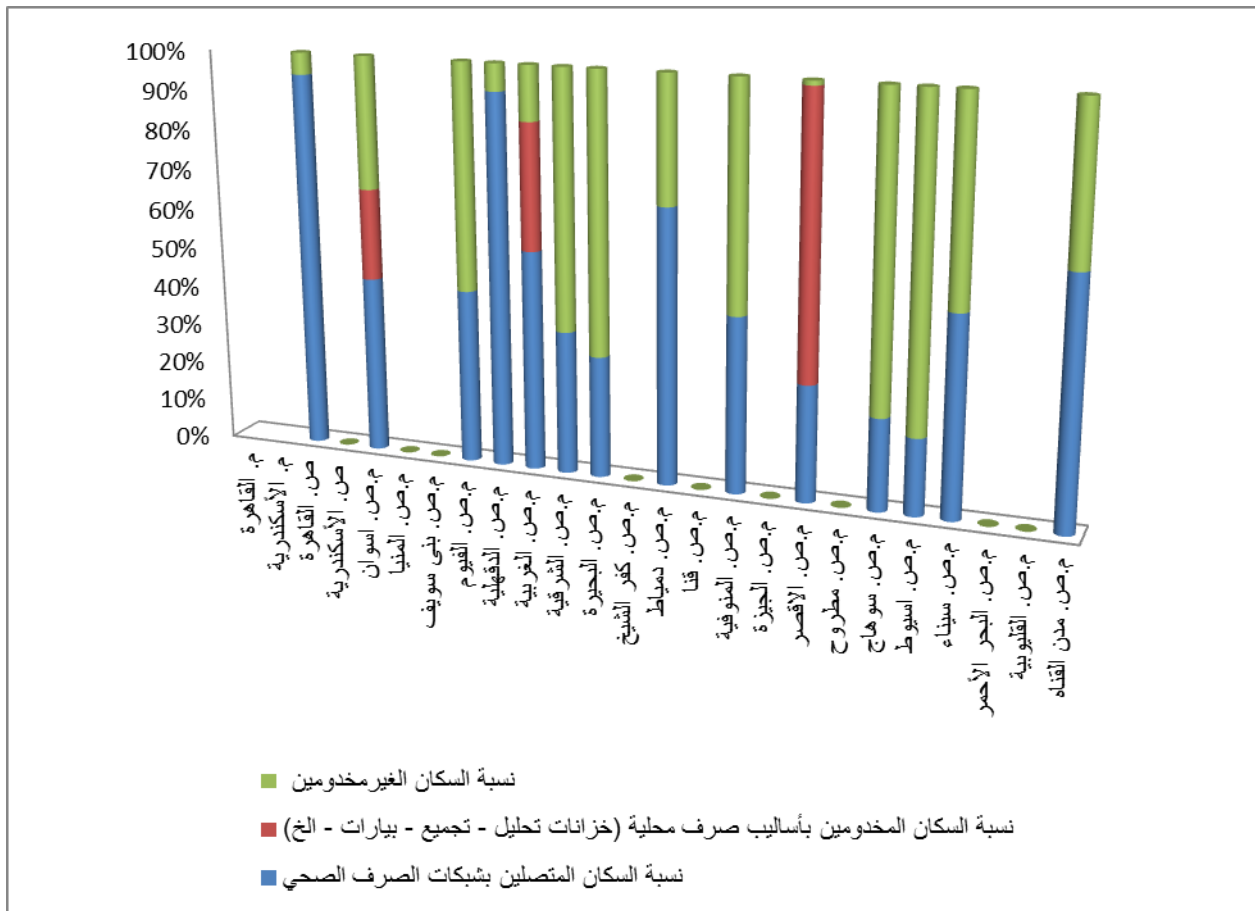
- تبلغ نسبة السكان المتصلين بشبكات الصرف الصحي على مستوى ١٦ شركة ٥٦,٢% و تبلغ نسبة السكان المخدومين بأساليب صرف محليه (خزانات تحليل - تجميع - بيارات) ٤,٥% أما نسبة السكان الغير مخدومين بخدمه الصرف الصحي تبلغ ٣٩,٣%.
- يوضح شكل رقم ١٠ التغطية بانواع الخدمه المختلفه لخدمه الصرف الصحي



شكل رقم ٧: التغطية بخدمات الصرف الصحي

• **التغطية بخدمات الصرف الصحي على مستوى الشركات:**

- بلغت نسبة تغطيه على مستوى الشركات لخدمه الصرف الصحي لدى شركه صرف صحي القاهرة ٩٤,٦% أما أقل نسبة للتغطية توجد لدى شركه مياه شرب وصرف صحي أسيوط ١٩,١%
- يوضح شكل رقم ١١ التغطية بانواع الخدمه المختلفه لخدمة الصرف الصحي لكل شركه

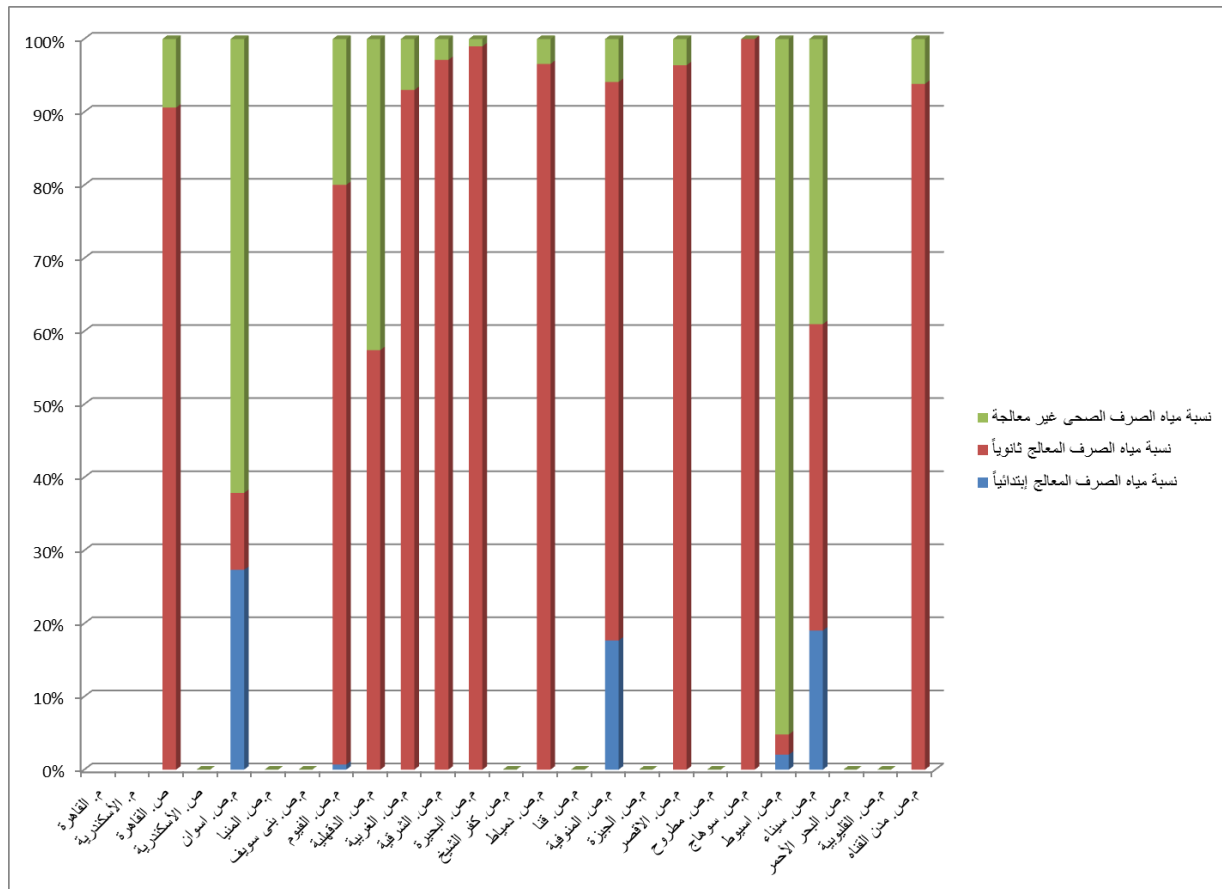


شكل رقم ٨: التغطية على مستوى الشركات

• انواع معالجة الصرف الصحى:

■ بلغت نسبة المعالجة الثانويه ١٠٠% لشركة مياه شرب وصرف صحي سوهاج فى حين تبلغ نسبه المياه للصرف الصحى الغير معالج ٣,٤% لشركة دمياط اما الثانويه فبلغت ٩٦,٦%.

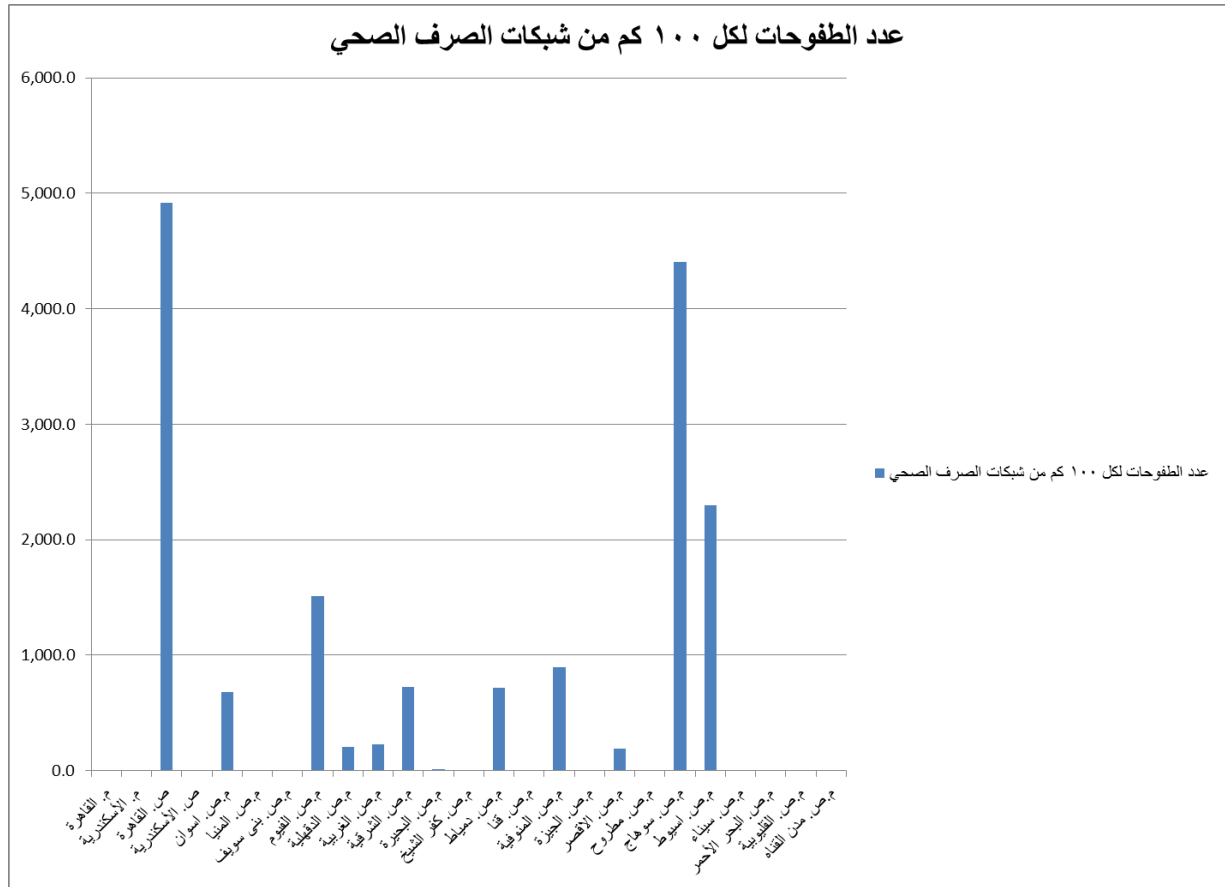
■ يوضح شكل رقم ١٢ نوع معالجة مياه الصرف الصحي المجمعه لكل شركه



شكل رقم ٩: انواع معالجة الصرف الصحي

• الطفوحات لكل ١٠٠ كم من الشبكة:

- بلغت نسبة الطفوحات لكل ١٠٠ كم من الشبكة لشركة صرف القاهرة ٤٩١٨ طفح من شبكات القاهرة وهذا نظرا لطول الشبكات و قدمها بينما بلغت نسبة الطفوحات لكل ١٠٠ كم أقل من ١٠٠٠ لشركة مياه شرب وصرف صحي الفيوم.
- يوضح شكل رقم ١٣ عدد الطفوحات لكل ١٠٠ كم من شبكات الصرف الصحي



شكل رقم ١٠ : الطفوحات لكل ١٠٠ كم من الشبكة



الباب الثالث : جودة الخدمة

المحور الأول:- مراجعه جوده مياه الشرب وكفائه معالجه الصرف الصحى

١- منهجية الجهاز في مراجعة جودة مياه الشرب

- بالتعاون مع وزارة الصحة يتم موافاة الجهاز بنتائج التحاليل التى تمت لعينات مأخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب بمحافظات الجمهورية خلال العام (كل ثلاثة أشهر).
- بالرجوع إلى نتائج تحاليل عينات مأخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب بالتقارير السابقة وكذلك المناطق التي تظهر بها شكاوي جودة مياه الشرب.
- بدراسة التحاليل السابقة يتم إختيار المحافظات ذات الخطورة مرتبة ترتيباً تنازلياً طبقاً لأوزان أعطيت لنسب العينات الغير مطابقة بكتريولوجياً والتي تعدت نسبة (٥%) وكذلك نسب العينات الغير مطابقة كيميائياً خلال العام (كل ثلاثة أشهر)، مأخوذاً في الاعتبار نوعية المياه (المصدر) ونسبة تغطية هذا المصدر في المحافظة.
- بالتعاون مع إحدى الجهات المصرية المحايدة المتعاقد معها الجهاز من خلال بروتوكول سنوى وهى المركز القومى للبحوث والمركز القومى لبحوث الإسكان والبناء وجامعة عين شمس ويتم تجميع عينات من مأخذ وطرود وشبكات محطات مياه الشرب طبقاً لمنهجيته قام وضعها خبراء الاتحاد الدولى بالتنسيق مع الباحثين بإدارة الجودة بالجهاز.
- يتم النظر فى توافق هذه النتائج مع بعضها ثم مقارنتها بما ورد فى المواصفات القياسية المصرية لمياه الشرب الصادرة طبقاً للقرار الوزاري رقم (٤٥٨) لسنة ٢٠٠٧م.
- يتم عمل التحليل الإحصائى لنتائج التحاليل.
- يتم بعد ذلك عمل ملخص للنتائج المستخلصة مما ورد في تحاليل الجهات المشار إليها مبيناً فيه أوجه الإلتفاق أو الإختلاف في هذه النتائج.
- يتم إعداد التقرير الفنى النهائى شاملاً التوصيات بناءً علي ماتم حصره في الملخص النهائى متضمناً وجهة النظر العلمية لعلاج كافة أشكال القصور (إن وجدت) سواء في مراحل التنقية وذلك بغرض تحسين جودة مياه الشرب المنتجة.

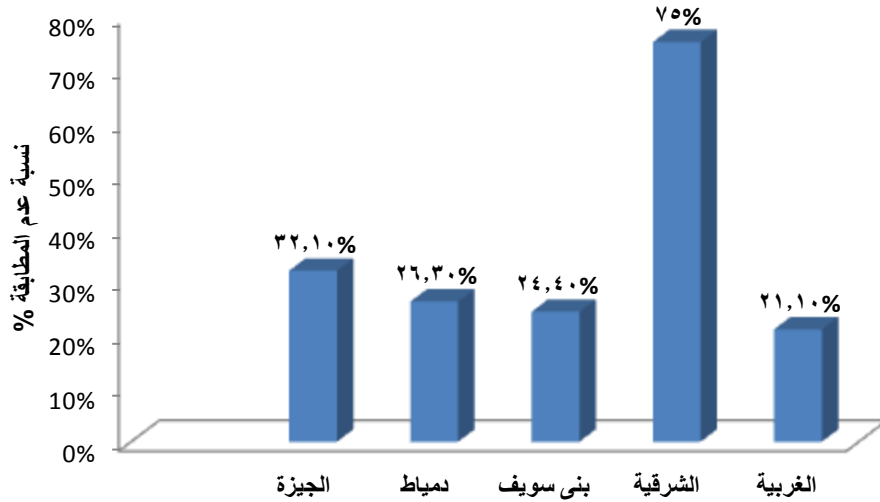


التقرير السنوى لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك العام المالى ٢٠١٥ / ٢٠١٦ - التقرير الثامن

- يتم إرسال التقارير إلى الجهات المعنية والتي تتمثل فى وزارة الصحة والسكان ووزارة الموارد المائية والرى وكذا الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي ومقدم الخدمة التابع لها التحاليل للتوجيه نحو إتخاذ الإجراءات لتنفيذ التوصيات التى تضمنها التقرير.
- يتم إرسال تقرير الجهاز الخاص بجودة مياه الشرب مرفقاً بة المذكرة الى مكتب السيد الدكتور وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية- رئيس مجلس إدارة الجهاز.
- يقوم مقدمي الخدمة بموافاة الجهاز بالإجراءات التي إتخذت في هذا الشأن خلال خمسة عشر يوماً من إرسال التقرير.
- يقوم الجهاز بمتابعة تنفيذ التوصيات.
- وفى هذا الاطار فقد قام الجهاز خلال العام المالى ٢٠١٥/٢٠١٦ بإصدار عدد (٥) تقارير عن جودة مياه الشرب طبقاً للخطة الموضوعه طبقاً للجدول والشكل التالي:-

جدول رقم (١): تقارير مراجعة جودة مياه الشرب

م	نوع التقرير	المحافظة	عدد العينات	نسبة عدم المطابقة	تاريخ الاصدار
١	جودة مياه الشرب	الشرقية	١٠٠	٧٥%	نوفمبر ٢٠١٥
٢	جودة مياه الشرب	بنى سويف	٨٦	٢٤,٤%	أغسطس ٢٠١٥
٣	جودة مياه الشرب	دمياط	٣٨	٢٦,٣%	فبراير ٢٠١٦
٤	جودة مياه الشرب	الجيزة	٨٤	٣٢,١%	فبراير ٢٠١٦
٥	جودة مياه الشرب	الغربية	٧١	٢١,١%	يونيو ٢٠١٦



الاجراءات التى تم اتخاذها:

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

➤ أهم التوصيات التى جاءت بالتقرير:

١. يجب مراجعة المسح البيئي وعمل متابعة دورية لـمأخذ محطات مياه الشرب بالمحافظات سالفة الذكر للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨م بخصوص تنظيم الموارد العامة للمياه اللازمه للشرب والإستعمال الأدمى نظراً لإرتفاع تركيز النيتروجين العضوى والأكسجين الحيوى الممتص والأكسجين الكيمائى المستهلك، الحديد، المنجنيز.



- ۳۳

٢- منهجية الجهاز فى إنتاج تقارير عن كفاءة معالجة الصرف الصحى

- بالتعاون مع وزارة الصحة يتم موافاة الجهاز بنتائج التحاليل التى تمت لعينات السيب النهائى لمحطات معالجة الصرف الصحى فى محافظات الجمهورية خلال العام (كل ثلاثة أشهر).
- بالرجوع إلى نتائج تحاليل عينات السيب النهائى لمحطات معالجة الصرف الصحى بالتقارير السابقة وكذلك المناطق التى تظهر بها شكاوي جودة مياه الشرب.
- بالتعاون مع إحدى الجهات المصرية المحايدة المتعاقد معها الجهاز من خلال بروتوكول سنوى وهى المركز القومى للبحوث والمركز القومى لبحوث الإسكان والبناء وجامعة عين شمس ويتم تجميع عينات السيب النهائى لمحطات معالجة الصرف الصحى طبقاً لمنهجيته قام وضعها خبراء الاتحاد الدولى بالتنسيق مع الباحثين بإدارة الجودة بالجهاز.
- يتم النظر فى توافق هذه النتائج مع بعضها ثم مقارنتها بما ورد فى المواصفات القياسية المصرية الصادره طبقاً للتشريعات المنظمة لمعايير السيب النهائى لمحطات معالجة الصرف الصحى طبقاً لأسلوب التلخص النهائى.
- يتم بعد ذلك عمل ملخص للنتائج المستخلصة مما ورد فى تحاليل الجهات المشار إليها مبيناً فيه أوجه الاتفاق أو الاختلاف فى هذه النتائج.
- يتم إعداد التقرير الفنى النهائى شاملاً التوصيات بناءً على ماتم حصره فى الملخص النهائى متضمناً وجهة النظر العلمية لعلاج كافة أشكال القصور (إن وجدت) سواء فى مراحل المعالجة بغرض تحسين كفاءة معالجة الصرف الصحى.
- يتم إرسال التقارير إلى الجهات المعنية والتى تتمثل فى وزارة الصحة والسكان ووزارة الموارد المائية والرى وكذا الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى ومقدم الخدمة التابع لها التحاليل للتوجيه نحو إتخاذ الإجراءات لتنفيذ التوصيات التى تضمنها التقرير.
- يتم إرسال تقرير الجهاز الخاص بكفاءة معالجة الصرف الصحى مرفقاً به المذكرة الى مكتب السيد الدكتور وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية- رئيس مجلس إدارة الجهاز.

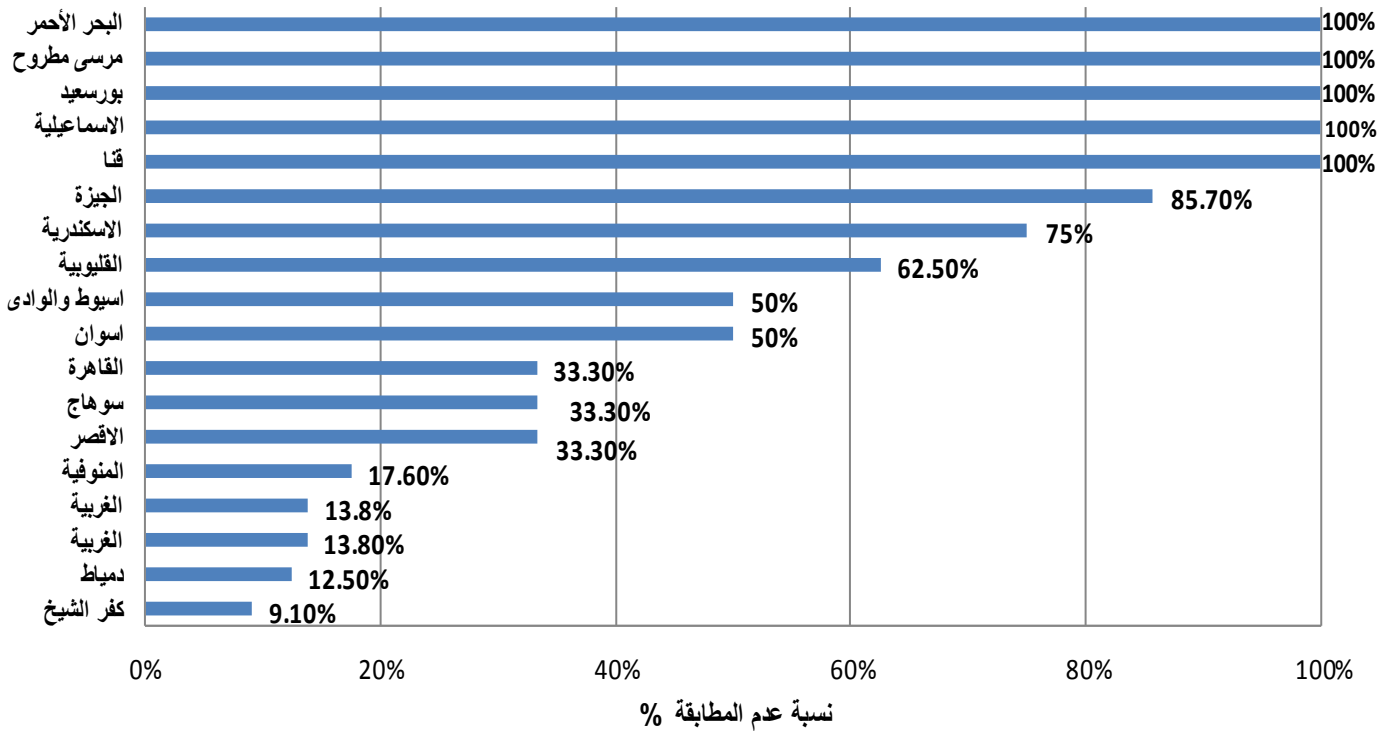


التقرير السنوى لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك العام المالى ٢٠١٥/ ٢٠١٦ - التقرير الثامن

- يقوم مقدمي الخدمة بموافاة الجهاز بالإجراءات التي إتخذت في هذا الشأن خلال خمسة عشر يوماً من إرسال التقرير .
- وفى هذا الاطار فقد قام الجهاز خلال الفترة من يونيو ٢٠١٥ حتى يونيو ٢٠١٦ بإصدار عدد (٢٠) تقرير عن كفاءه معالجه الصرف الصحى والتي تمثل ١٠٠% من كفاءه معالجه الصرف الصحى للعام المالى ٢٠١٥/٢٠١٦ حسب الخطة الموضوعه طبقاً للجدول والشكل التالي :-

جدول رقم (٢): تقارير كفاءه معالجه الصرف الصحى

م	نوع التقرير	المحافظة	عدد عينات السيب النهائى	نسبة عدم المطابقة	تاريخ الاصدار
١	مطابقه مياه الصرف الصحى	الاقصر	٣	٣٣,٣%	يونيو ٢٠١٥
٢	مطابقه مياه الصرف الصحى	اسوان	١٢	٥٠%	يوليو ٢٠١٥
٣	مطابقه مياه الصرف الصحى	اسيوط والوادى	١٤	٥٠%	يوليو ٢٠١٥
٤	مطابقه مياه الصرف الصحى	سوهاج	٦	٣٣,٣%	يوليو ٢٠١٥
٥	مطابقه مياه الصرف الصحى	قنا	٤	١٠٠%	يوليو ٢٠١٥
٦	مطابقه مياه الصرف الصحى	المنوفية	١٧	١٧,٦%	يوليو ٢٠١٥
٧	مطابقه مياه الصرف الصحى	الغربية	٢٩	١٣,٨%	يوليو ٢٠١٥
٨	مطابقه مياه الصرف الصحى	كفر الشيخ	٢٢	٩,١%	يوليو ٢٠١٥
٩	مطابقه مياه الصرف الصحى	دمياط	٢٤	١٢,٥%	سبتمبر ٢٠١٥
١٠	مطابقه مياه الصرف الصحى	الاسكندرية	١٢	٧٥%	يوليو ٢٠١٥
١١	مطابقه مياه الصرف الصحى	تقرير شامل	-	-	أكتوبر ٢٠١٥
١٢	مطابقه مياه الصرف الصحى	الجيزة	٧	٨٥,٧%	يناير ٢٠١٦
١٣	مطابقه مياه الصرف الصحى	القاهرة	٩	٣٣,٣%	يناير ٢٠١٦
١٤	مطابقه مياه الصرف الصحى	القليوبية	٨	٦٢,٥%	يناير ٢٠١٦
١٥	مطابقه مياه الصرف الصحى	الاسماعيلية	٥	١٠٠%	إبريل ٢٠١٦
١٦	مطابقه مياه الصرف الصحى	الفيوم	٦	١٠٠%	مايو ٢٠١٦
١٧	مطابقه مياه الصرف الصحى	بورسعيد	١	١٠٠%	مايو ٢٠١٦
١٨	مطابقه مياه الصرف الصحى	مرسى مطروح	١	١٠٠%	يونيو ٢٠١٦
١٩	مطابقه مياه الصرف الصحى	البحر الأحمر	١	١٠٠%	يونيو ٢٠١٦
٢٠	مطابقه مياه الصرف الصحى	الغربية	٢٩	١٣,٨%	يونيو ٢٠١٦



- ونظرا لدور الجهاز فيما يتعلق بمراقبه مياه الصرف الصحي على مستوى الجمهورية ومنها الشركات الخاصة وايضاً بنظام (PPP) مشاركة القطاع العام والخاص فقد تم الاتفاق على تجميع عينات مياه الصرف الصحي من محطه اوراسكواليا (بنظام مشاركته القطاع العام والخاص) وإصدار تقرير ربع سنوى وارساله الى هيئه المجتمعات العمرانية لتفعيل دورها فى هذا الشأن فيما يخص مراجعه النفقات الراسمالية.
- يقوم الجهاز ايضاً بتجميع عينات مياه الصرف الصحي من محطة عرب أبوساعد بحلوان وإصدار تقرير شهرى وإرساله الى وزارة الصحة والسكان ووزارة الموارد المائية والرى وكذا الجهاز التنفيذى للصرف الصحي للقاهرة والأسكندرية لقيامه بالتنسيق مع شركة المقاولون العرب القائمة بأعمال التشغيل لموافاة الجهاز بالإجراءات التصحيحية للتوصيات الموضحة بالتقارير.
- وفى هذا الاطار فقد قام الجهاز بإصدار عدد (٦) تقارير عن كفاءة معالجة مياه الصرف الصحي بمحطة القاهرة الجديدة (أورسكواليا) خلال الفترة من يوليو ٢٠١٥ حتى يوليو ٢٠١٦ طبقاً للجدول التالى:-

**جدول رقم (٣): تقارير عن كفاءة معالجة مياه الصرف الصحي
بمحطة القاهرة الجديدة (أورسكواليا)**

م	نوع التقرير	المحافظة	تاريخ الاصدار
١	مطابقه مياه الصرف الصحي	القاهرة اوراسكواليا	يوليو ٢٠١٥ (ربع سنوى)
٢	مطابقه مياه الصرف الصحي	القاهرة اوراسكواليا	أكتوبر ٢٠١٥ (ربع سنوى)
٣	مطابقه مياه الصرف الصحي	القاهرة اوراسكواليا	يناير ٢٠١٦ (ربع سنوى)
٤	مطابقه مياه الصرف الصحي	القاهرة اوراسكواليا	مارس ٢٠١٦ (ربع سنوى)
٥	مطابقه مياه الصرف الصحي	القاهرة (عرب ابوساعد)	مارس ٢٠١٦
٦	مطابقه مياه الصرف الصحي	القاهرة اوراسكواليا	يوليو ٢٠١٦ (ربع سنوى)

➤ أهم التوصيات التى جاءت بالتقرير:

- التأكيد على أن تقوم الجهة المختصة بتشغيل محطة صرف الصحي القاهرة الجديدة وعرب أبو ساعد بمتابعة وقياس المؤشرات فى المياه الداخلة والخارجة من المحطة للتأكد من عدم تجاوزها الحد الأقصى طبقاً للبنود المذكورة فى العقد.
- التأكيد على الشركة المشغلة بمراجعة مراحل وظروف التشغيل وإجراء الإختبارات اللازمة لتقييم مدى كفاءة المحطة والتأكد من إتباع خطوات التشغيل القياسية.
- قيام شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالمحافظات المذكورة بمراجعة صرف المنشآت التجارية والصناعية على شبكة الصرف الصحي العامة لمحطات الصرف صحي ومطابقتها للمعايير الواجب توافرها طبقاً لما ورد بالمادة (١٤) من القرار الوزاري رقم (٤٤) لسنة ٢٠٠٠ والذي ينظم المعايير والمواصفات الواجب توافرها في المخلفات السائلة التي يرخص بصرفها علي شبكات الصرف الصحي العامة.



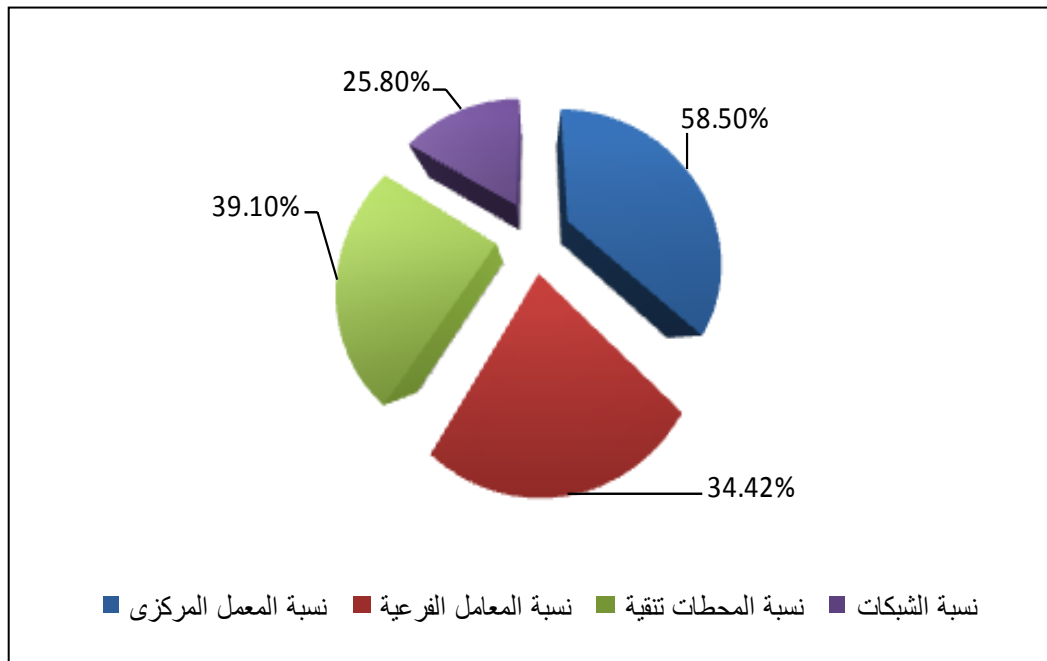
- 三八

المحور الثاني:- مراجعة تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات:

- بالنسبة لمراجعة تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات فقد قام الجهاز بإصدار تقرير عن تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات بمحافظة (بنى سويف) خلال خطة العام المالى ٢٠١٥/٢٠١٦ طبقاً للجدول والشكل التالي:-

جدول رقم (٤): تقرير عن تشغيل المعامل المركزية والفرعية والمحطات والشبكات
بمحافظة (بنى سويف)

م	المحافظة	نوع التقرير	النسبة الكلية	نسبة المعمل المركزى	نسبة المعامل الفرعية	نسبة المحطات تنقية	نسبة الشبكات	تاريخ الإصدار
١	بنى سويف	مراجعة ميدانية لتشغيل المعامل والمحطات والشبكات	٣٧,٥ %	٥٨,٥ %	٣٤,٤٢ %	٣٩,١ %	٢٥,٨ %	يوليو ٢٠١٥



➤ أهم التوصيات التى جاءت بالتقرير:

• بالنسبة للمعمل المركزى:

- ضرورة الإلتزام بتوثيق جميع البيانات الضرورية لتسلسل حياة العينات ومراجعة الاسس والمعايير التى تبنى عليها خطط تجميع العينات .
- ضرورة العمل على تجديد اعتماد الأيزو ١٧٠٢٥ على أن يشمل جميع المؤشرات الواردة في المواصفة القياسية المصرية
- ضرورة مراجعة اجراءات ضبط الجودة فى (تجميع العينات - مراجعة اجراءات مراقبة الجودة التحليلية لمؤشرات المعمل)
- ضرورة تحديد مهام الاشخاص القائمون على تحليل المؤشرات فى اقسام المعمل المركزى وعمل بطاقات الوصف الوظيفى لجميع العاملين .
- ضرورة توفير جميع الأجهزة والكماويات الصالحة للاستخدام اللازمة ليتمكن المعمل من القيام بتحليل جميع المؤشرات الواردة في المواصفة القياسية المصرية.
- العمل على زيادة التواصل مع مسئولى التشغيل بالمحطات باطلاعهم على نتائج التحاليل بشكل فوري بقدر الامكان.

• بالنسبة لمعامل المحطات:

- ضرورة تعديل خطط تجميع العينات والالتزام بالمؤشرات التشغيلية التى يتم تحليلها فى مراحل التنقية ومطابقة ما يتم تنفيذه فى الخطط ووضع الاسس والمعايير العلمية الصحيحة التى يبنى عليها تجميع العينات من الشبكات.
- ضرورة توفير الأعداد المناسبة في جميع التخصصات المطلوبة (كيمياء - ميكروبيولوجي - بيولوجي) في كل معمل محطة بما يتناسب مع حجم العمل وتنوعه.
- ضرورة قيام المشرف بالتحقق من صحة النتائج بطريقة علمية صحيحة باستخدام طرق مختلفة واحصائية لتحقيق هذ التحقق قبل إصدارها في تقارير.
- ضرورة وجود خطة واضحة وشاملة لكل التحاليل لمتابعة أداء السادة القائمين على التحاليل والالتزام بتنفيذها، ومشاركة جميع المعامل الفرعية مع المعمل المركزي في مراقبة الجودة الخارجية.
- ضرورة تنفيذ خطط التدريب الخاصة بالعاملين بكل معمل فرعي على حدة تشمل الاشخاص والدورات والاماكن والفترات الزمنية اللازمة للتدريب.
- ضرورة تطبيق بعض إجراءات مراقبة الجودة التحليلية.



- ## تشغيل محطات التنقية:

- ## تشغيل الشبكات:

- 41

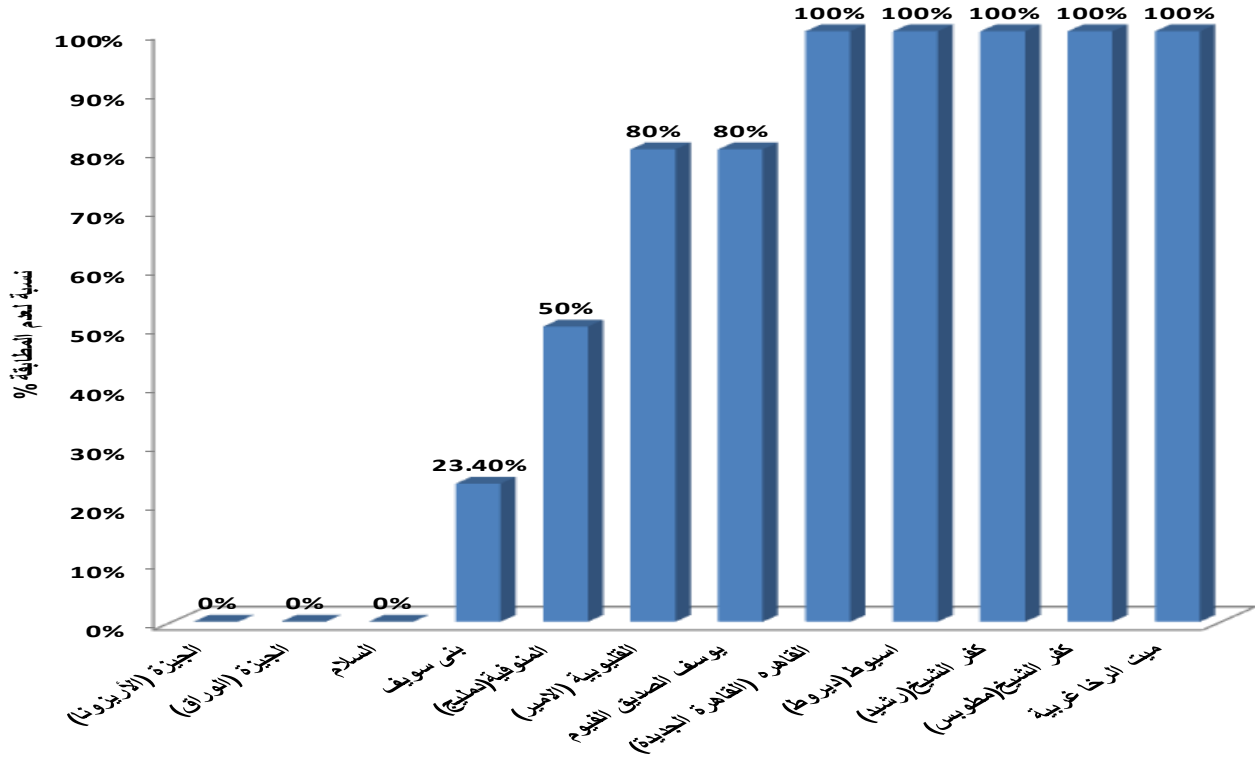
المحور الثالث: المعاينات الميدانية للشكاوى:

١- منهجية الجهاز فى المعاينات الميدانية للشكاوى

- يقوم الجهاز بالنزول الى مواقع الشكوى بناءً على الشكاوى التى ترد للجهاز من مكتب السيد المهندس/ وزير الاسكان والمرافق والمجمعات العمرانية وأيضاً من وسائل الاعلام المقروءة والمسموعة والمرئية.
- يقوم ممثلي الجهاز بزيارة الموقع للوقوف على أسباب الشكوى وأخذ عينات من طرود المحطات والشبكات لتحليلها من الناحية الطبيعية، الكيميائية، البكتيريولوجية والبيولوجية.
- يتم تحليل العينات وفحص النتائج ومقارنتها بالمواصفات القياسية المصرية لمياه الشرب الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٤٥٨) لسنة ٢٠٠٧ م.
- يتم إعداد التقرير.
- بالنسبة للمعاينات الميدانية فقد قام الجهاز بإصدار عدد (١٣) تقرير عن شكاوي جودة مياه الشرب خلال الفترة من يونيو ٢٠١٥ حتى يونيو ٢٠١٦ طبقاً للجدول والشكل التالي:-

جدول رقم (٥): تقارير عن شكاوي جودة مياه الشرب

م	المحافظة	نوع التقرير	عدد العينات	نسبة العينات الغير مطابقة	تاريخ الإصدار
١.	بنى سويف	شكوى جودة المياه بالمحافظة	٤٧	٢٣,٤%	يونيو ٢٠١٥
٢.	القليوبية	شكوى جودة المياه بعزبة الامير	٥	٨٠%	يوليو ٢٠١٥
٣.	القاهرة	شكوى جودة المياه بمدينة القاهرة الجديدة	٤	١٠٠%	نوفمبر ٢٠١٥
٤.	اسيوط	شكوى جودة المياه بمركز ديروط	٢٠	١٠٠%	ديسمبر ٢٠١٥
٥.	المنوفية	شكوى جودة المياه بقرية دمليج	٨	٥٠%	نوفمبر ٢٠١٥
٦.	كفر الشيخ	شكوى السدة الشتوية ونفوق الاسماك بفرع رشيد	١٣	١٠٠%	يناير ٢٠١٦
٧.	كفر الشيخ	شكوى جودة المياه بمركز ومدينة مطويس	٨	١٠٠%	مارس ٢٠١٦
٨.	الجيزة	شكوى جودة المياه بالوراق	٧	٠%	مارس ٢٠١٦
٩.	الغربية	شكوى جودة مياه الشرب بقرية ميت الرخا بمركز زفتى	١٠	١٠٠%	مايو ٢٠١٦
١٠.	القاهرة	شكوى جودة المياه بمدينة السلام	٧	٠%	مايو ٢٠١٦
١١.	الفيوم	شكوى جودة المياه بمركز يوسف الصديق	١٠	٨٠%	يونيو ٢٠١٦
١٢.	الاسماعيلية	شكوى جودة المياه بسرابيوم	٥	١٠٠%	يونيو ٢٠١٦
١٣.	القليوبية	شكوى جودة المياه بشبرا الخيمة بام بيومى	٨	٦٢,٥%	يونيو ٢٠١٦



أهم التوصيات التى جاءت بالتقارير

- يجب مراجعة المسح البيئي وعمل متابعة دورية لمآخذ المحطات للتأكد من مطابقتها لما ورد بالمادة رقم (٦) بالقانون رقم (٢٧) لسنة ١٩٧٨م بخصوص تنظيم الموارد العامه للمياه اللازمه للشرب والإستعمال الأدمى نظراً لارتفاع تركيز عناصر الأمونيا والنترات والاكسجين الحيوي الممتص والاكسجين الكيميائي المستهلك وإنخفاض الأكسجين الذائب.
- ضرورة وجود مصدر بديل لمآخذ المحطات المقامة على فرع رشيد والمتضررة دائماً من السدة الشتوية كما في محطة محلة أبوعلي بإستخدام ترعة القضابية كمصدر بديل أثناء فترة السدة الشتوية.
- ضرورة تكثيف برامج غسيل الشبكات وتطهيرها في فترة السدة الشتوية.
- ضرورة إعداد خطة طوارئ مكتوبه في حالة وقوع أي حادثة قد تؤثر على الصحة العامة أو على رضا العملاء عن الخدمة تتضمن كيفية إمداد المستهلكين بمصادر مياه شرب آمنه والالتزام بها.



- Σ Σ



الباب الرابع

حماية المستهلك

المحور الأول : تقرير شكاوى صيف ٢٠١٥ :

١-١ منهجية إصدار تقرير شكاوى الصيف:

- في إطار دور الجهاز في التأكد من ومتابعة توافر خدمات مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى الجمهورية بالجودة المطلوبة والكفاءة المرجوة ، ونظراً للأهمية البالغة التي يوليها الجهاز للمستهلك ولمقدمي الخدمات بإعتبارهما الأساس والمحرك لأي إجراءات يتم إتخاذها لتنمية هذا القطاع الحيوي الهام ، فقد قام الجهاز بعمل حصر وتحليل لشكاوى صيف ٢٠١٥ خلال أشهر (مايو ، يونيو ، يوليو ، أغسطس ، سبتمبر) والواردة من الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بسبب التأثير المباشر لتلك الأشهر خلال فترة الصيف على مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين وقد لوحظ هذا التأثير بمختلف المحافظات بالتقرير الأول والثاني والثالث عن شكاوي أشهر صيف ٢٠١٢ ، صيف ٢٠١٣ ، صيف ٢٠١٤ من خلال إرتفاع أعداد الشكاوى الواردة للشركات والتي عانت منها المحافظات ، وذلك للوقوف على أسباب هذه الشكاوى والعمل على تلافي مثل هذه الشكاوى الصيف المقبل.
- وفي إطار العمل على تلافي تكرار مثل هذه الشكاوى خلال الصيف القادم فقد قام الجهاز بإصدار التقرير الرابع عن شكاوي أشهر الصيف يتضمن تحليل لبيانات شكاوى صيف ٢٠١٥ لمعرفة مدى تأثيرها على المواطنين وعلى الخدمة المقدمة لهم عمل تجميع وحصر لشكاوى صيف ٢٠١٥ خلال أشهر (مايو، يونيو، يوليو، أغسطس، سبتمبر) حيث يتم القيام بالخطوات التالية:
 - تحليل بيانات تلك الشكاوى لمعرفة مدى تأثيرها على المواطنين وعلى الخدمة المقدمة لهم.
 - يقوم الجهاز بإرسال التقرير إلى الشركة القابضة والشركات التابعة.
 - مخاطبة الشركة القابضة والشركات التابعة للتعرف على ما تم بخصوص تلك الشكاوى والإجراءات التي تم إتخاذها من جانب كل شركة على حدة من أجل عدم تكرار مثل هذه الشكاوى مستقبلاً.
- هذا وقد قام الجهاز بإرسال التقرير إلى الشركة القابضة والشركات التابعة لمعرفة ما تم بخصوص تلك الشكاوى والإجراءات التي تم إتخاذها من جانب كل شركة على حدة من أجل عدم تكرار مثل هذه الشكاوى مستقبلاً.
- تم إرسال الردود من عدد (١٠) شركات وفي إنتظار ردود باقى الشركات على تقرير شكاوى صيف ٢٠١٥ ويتم مراجعة ما جاء بالردود أثناء إجراء المراجعات الميدانية على إدارات خدمة العملاء للتأكد من تلافي الشركات للشكاوى في صيف ٢٠١٦.

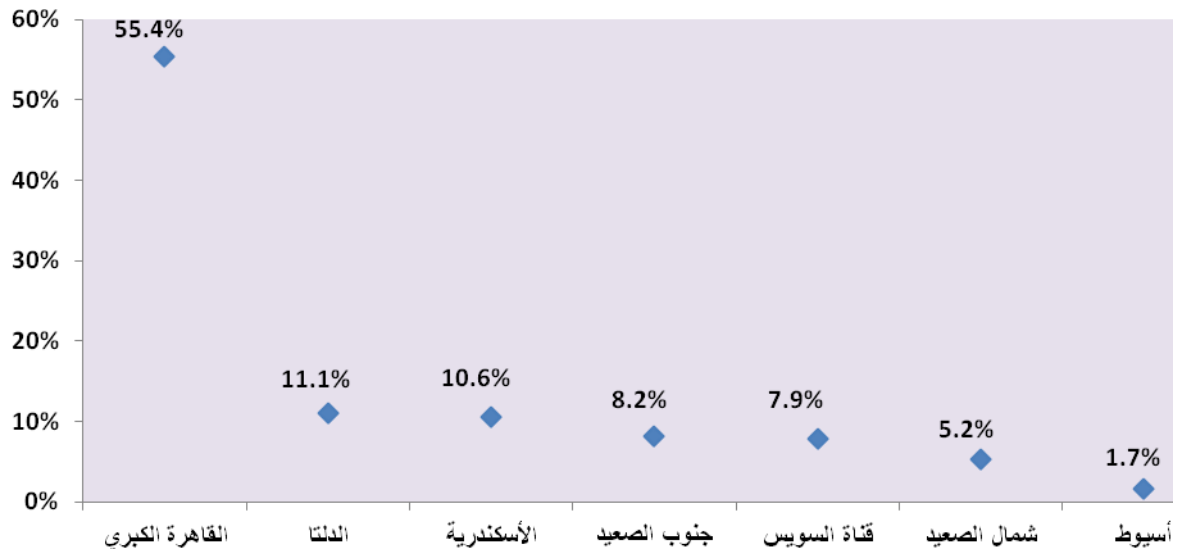
١- ٢ أهم البيانات الواردة بتقرير شكاوى صيف ٢٠١٥:

١-٢-١: شكاوى أشهر صيف ٢٠١٥ موزعة علي أقاليم الجمهورية السبع:

- جاءت شكاوى أشهر صيف ٢٠١٥ موزعة علي عدد (٢٥) شركة مياه شرب وصرف صحي جميعها موزعة علي اقاليم الجمهورية السبع* ، بلغ إجمالي الشكاوى عدد ٣٨٤,٤٣٣ شكوي جاءت أعلى نسبة من الشكاوى خاصة بأقليم القاهرة الكبرى حيث بلغت عدد شكاوى ٢١٢,٧٨٧ شكوي بنسبة ٥٥,٤ % ، يليه إقليم الدلتا بعدد شكاوى ٤٢,٥٠٦ شكوي بنسبة ١١,١ % ، فيما جاءت أقل الشكاوى خاصة بأقليم أسيوط بعدد ٦,٣٦١ شكوي بنسبة ١,٧ % من إجمالي شكاوى أشهر صيف ٢٠١٥ موزعة علي أقاليم الجمهورية.

الأقاليم	القاهرة الكبرى	الدلتا	الأسكندرية	جنوب الصعيد	قناة السويس	شمال الصعيد	أسيوط
نسبة الشكاوى	55.4%	11.1%	10.6%	8.2%	7.9%	5.2%	1.7%

جدول رقم (١) يوضح نسبة كل إقليم من شكاوى أشهر صيف ٢٠١٥



رسم بياني رقم (١) يوضح نسبة كل إقليم من شكاوى أشهر صيف ٢٠١٥

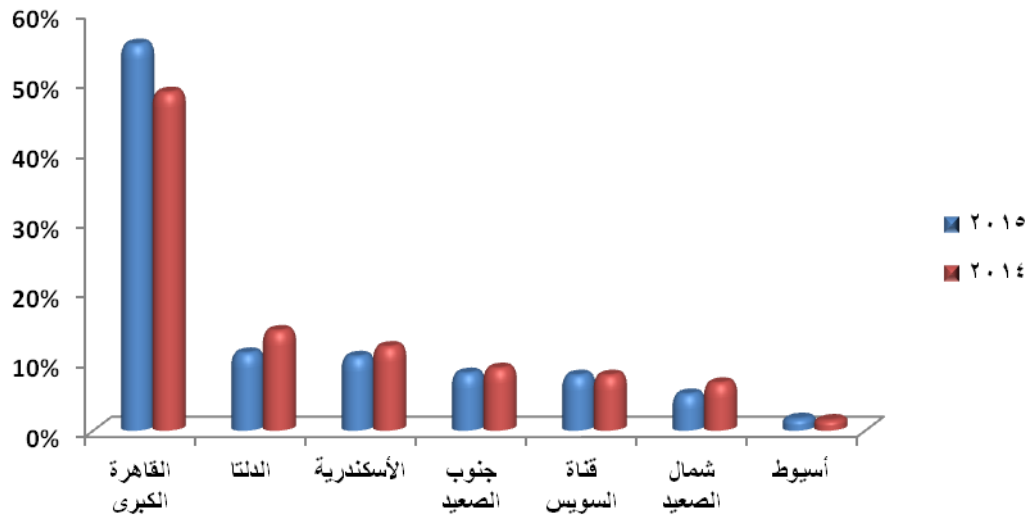
*** مرفق التقسيم الإداري لأقاليم الجمهورية السبع.**

١- مقارنة بين شكاوي أشهر صيف ٢٠١٤ وصيف ٢٠١٥ موزعة علي الأقاليم

اختلفت نسب شكاوي أشهر صيف ٢٠١٤ عن شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥ من حيث عدد ونسبة كل إقليم من هذه الشكاوي ، حيث تزايدت نسبة شكاوي إقليم القاهرة الكبرى لتصبح ٥٥,٤% خلال عام ٢٠١٥ بعد أن كانت ٤٨,٥% خلال عام ٢٠١٤ ، بينما تناقصت نسبة شكاوي إقليم الدلتا لتصبح ١١,١% بعد أن كانت ١٤,٣% ، كما تناقصت أيضاً نسبة شكاوي إقليم الاسكندرية لتصبح ١٠,٦% بعد أن كانت ١٢% ، وأيضاً نسبة شكاوي إقليم جنوب الصعيد لتصبح ٨,٢% خلال عام ٢٠١٥ بعد أن كانت ٨,٩% خلال عام ٢٠١٤.

جدول رقم ٢ يوضح مقارنة نسبة شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥ بنسبة شكاوي أشهر صيف ٢٠١٤

الأقاليم	القاهرة الكبرى	الدلتا	الاسكندرية	جنوب الصعيد	قناة السويس	شمال الصعيد	أسيوط
نسبة الشكاوي عام ٢٠١٥	55.4%	11.1%	10.6%	8.2%	7.9%	5.2%	1.7%
نسبة الشكاوي عام ٢٠١٤	48.5%	14.3%	12%	8.9%	7.9%	6.8%	1.5%



رسم بياني رقم ٢ يوضح مقارنة نسبة شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥ بنسبة شكاوي أشهر صيف ٢٠١٤

ثالثاً: إجمالى شكاوى صيف ٢٠١٥

قام الجهاز بعمل حصر لشكاوى فترة الصيف ٢٠١٥ والمتمثلة فى أشهر (مايو ، يونيو ، يوليو ، أغسطس ، سبتمبر) بسبب معاناة محافظات الجمهورية خلال تلك الفترة بالعديد من المشاكل من أجل تحليل بيانات تلك الشكاوى والعمل على تلافي حدوث مثل تلك الشكاوى مرة أخرى ، هذا وقد بلغ إجمالى الشكاوى الواردة للشركات خلال تلك الفترة عدد ٣٨٤,٤٣٣ شكوى ، قام الجهاز بتصنيف تلك الشكاوى إلى شكاوى مياه الشرب وشكاوى الصرف الصحي والشكاوى التجارية. جاءت شركة مياه الشرب بالجيزة الأعلى من حيث عدد الشكاوى حيث ورد لها عدد ٩٥,٤٨٦ شكوى بنسبة ٢٤,٨% من إجمالى شكاوى الجمهورية ، يليها شركة مياه الشرب بالقاهرة الكبرى بعدد ٨٣,٤٩٣ شكوى بنسبة ٢١,٧% من إجمالى الشكاوى ، فيما جاءت أقل الشركات من حيث عدد الشكاوى شركة الأقصر بعدد ٨٢٠ شكوى بنسبة ٠,٢١% ، ثم شركة سيناء بعدد ٧١٩ شكوى بنسبة ٠,١٩% من إجمالى نسبة الشكاوى خلال فترة صيف ٢٠١٥. جاءت أهم الشكاوى الخاصة بمياه الشرب هي شكاوى (الإنقطاع ، الكسور ، الجودة) ، بالإضافة إلى شكاوى الصرف الصحي وشكاوى المحاسبة.

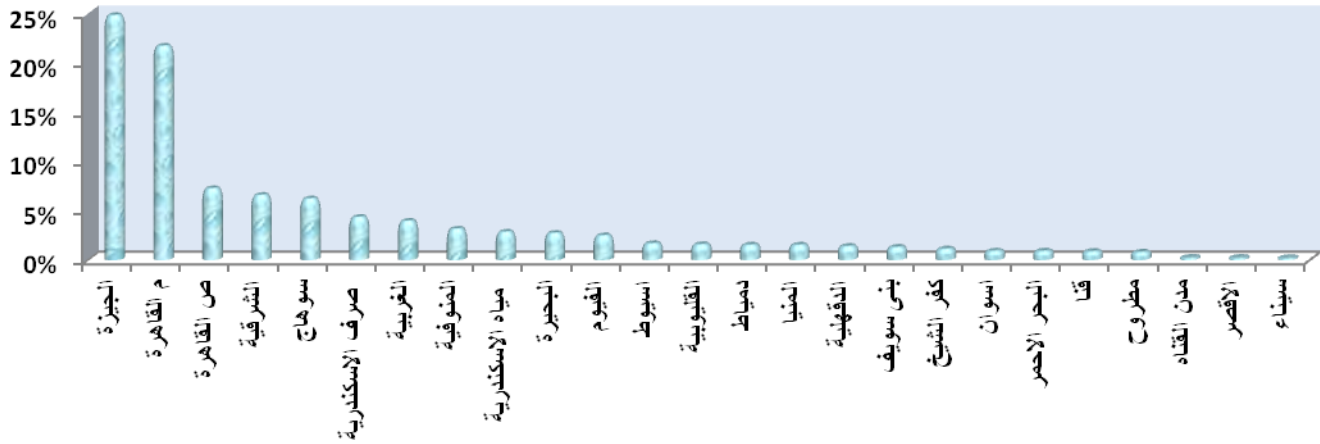
وبمقارنته شكاوى شركات القطاع خلال أشهر صيف ٢٠١٥ بشكاوى أشهر صيف ٢٠١٤ وجد أن هناك تباين بين الشركات فى نسبة الشكاوى بالزيادة أو بالنقصان ، حيث تناقصت نسبة شكاوى شركة الصرف الصحي بالقاهرة الكبرى لتصبح ٧,٢% خلال ٢٠١٥ بعد أن كانت ١٠,٨% خلال ٢٠١٤ وتناقصت أيضاً نسبة شركة مياه الشرب بالإسكندرية لتصبح ٢,٨% خلال ٢٠١٥ بعد أن كانت ٤,٢% خلال ٢٠١٤ ، بينما زادت نسبة الشكاوى بشركة الجيزة لتصبح ٢٤,٨% خلال ٢٠١٥ بعد أن كانت ١٣,٩% خلال ٢٠١٤ وتزايدت أيضاً نسبة شكاوى شركة مياه الشرب بالقاهرة الكبرى لتصبح ٢١,٧% خلال ٢٠١٥ بعد أن كانت ٢١,٥% خلال ٢٠١٤ ، هذا وقد تساوت تقريباً نسبة شكاوى شركة الغربية خلال أشهر صيف عامي ٢٠١٤ & ٢٠١٥ حيث سجلت نسبة ٣,٩% من نسبة شكاوى الشركات خلال تلك الفترة. جدول رقم ٣ يوضح نسبة كل شركة من شكاوى أشهر صيف ٢٠١٥

الشركة	الجيزة	م القاهرة	ص القاهرة	الشرقية	سوهاج	ص الاسكندرية	الغربية	المنوفية	م الاسكندرية	البحيرة	الفيوم	أسيوط
نسبة الشكاوى	24.8%	21.7%	7.2%	6.6%	6.2%	4.3%	3.9%	3.1%	2.8%	2.7%	2.5%	1.7%

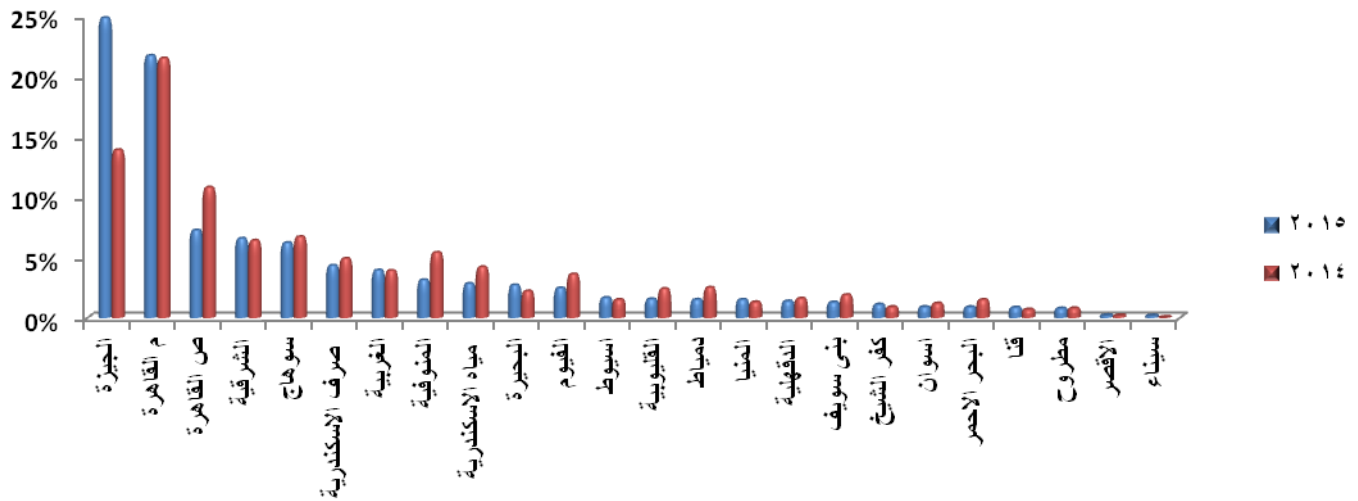
تابع - جدول رقم ٣ يوضح نسبة كل شركة من شكاوى أشهر صيف ٢٠١٥

الشركة	القليوبية	دمياط	المنيا	الدقهلية	بنى سويف	كفر الشيخ	أسوان	البحر الأحمر	قنا	مطروح	مدن القناة	الأقصر	سيناء
نسبة الشكاوى	1.6%	1.5%	1.5%	1.4%	1.3%	1.1%	0.90%	0.90%	0.86%	0.8%	0.23%	0.21%	0.19%

التقرير السنوى لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحى وحماية المستهلك العام المالى ٢٠١٥/ ٢٠١٦ - التقرير الثامن



رسم بياني رقم ٣ يوضح نسبة كل شركة من شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥



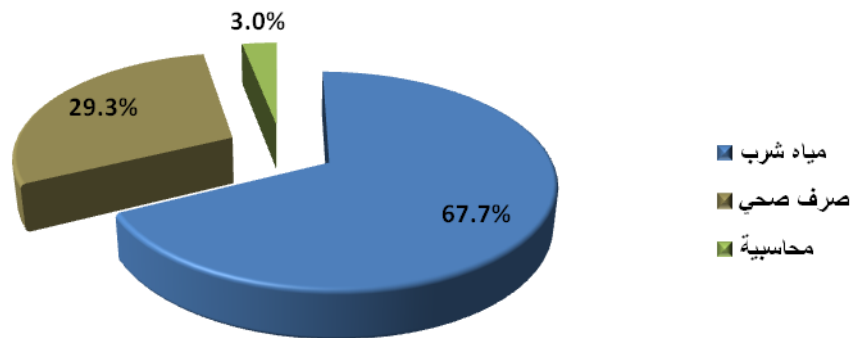
رسم بياني رقم ٤ يوضح مقارنة نسبة شكاوي كل شركة خلال أشهر صيف ٢٠١٥ وأشهر صيف ٢٠١٤

رابعاً: تصنيف شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥ من حيث النوع

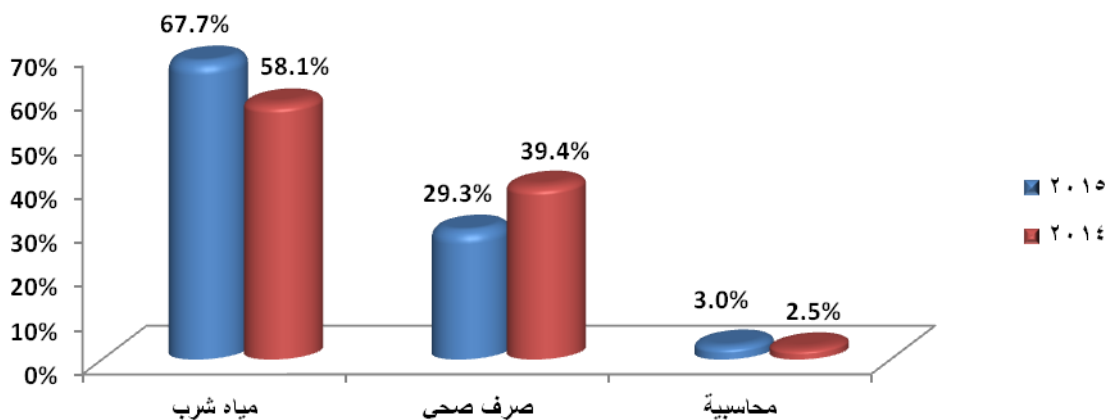
جاءت شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥ مصنفة إلى شكاوي مياه الشرب (جودة المياه ، إنقطاع الخدمة ، الكسور) ، شكاوي الصرف الصحي والشكاوي التجارية ، بلغ إجمال الشكاوي من حيث النوع خلال أشهر صيف ٢٠١٥ عدد ٣٨٤,٤٣٣ شكاوي ، جاءت النسبة الأعلى من حيث نوع الشكاوي شكاوي مياه الشرب بعدد ٢٦٠,٢١٤ شكاوي بنسبة ٦٧,٧% ، يليها شكاوي الصرف الصحي بعدد ١١٢,٥٠٩ شكاوي بنسبة ٢٩,٣% ، فيما جاءت الشكاوي التجارية أقل النسب حيث بلغت عدد ١١,٧١٠ شكاوي بنسبة ٣% من إجمالي نسبة شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥ من حيث النوع.

جدول رقم ٤ : يوضح نسبة كل نوع من تصنيف شكاوي أشهر ٢٠١٥

الشكاوي التجارية	الصرف الصحي	مياه الشرب	تصنيف الشكاوي
3%	29.3%	67.7%	نسبة الشكاوي



رسم بياني رقم ٥ يوضح نسبة كل نوع من تصنيف شكاوي أشهر ٢٠١٥



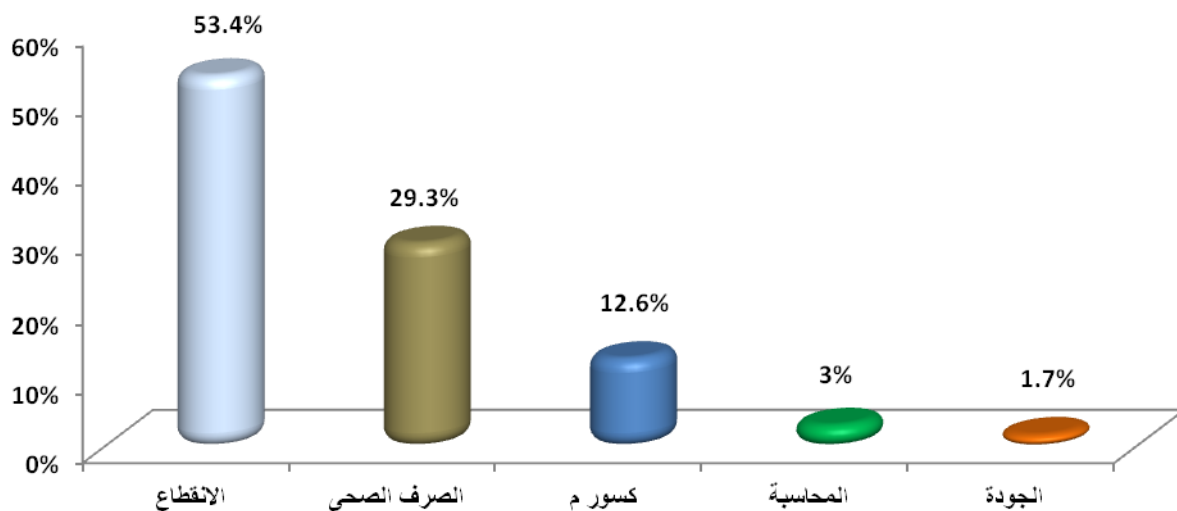
رسم بياني رقم ٦ يوضح مقارنة بين نسبة الشكاوي من حيث النوع خلال أشهر صيف ٢٠١٤ & أشهر صيف ٢٠١٥

١. تصنيفات شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥

جاءت شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥ مصنفة جميعها إلى عدد ٥ تصنيفات (إنقطاع الخدمة ، الكسور ، الجودة ، صرف صحي ، المحاسبية) جاءت جميعها ما بين شكاوي مياه شرب أو صرف صحي أو تجارية ، جاءت أعلى نسبة من نسبة شكاوي النوع خلال أشهر صيف ٢٠١٥ هي شكاوي إنقطاع الخدمة بعدد ٢٠٥,٢٥٥ شكاوي بنسبة ٥٣,٤% ، يليها شكاوي الصرف الصحي بعدد ١١٢,٥٠٩ شكاوي بنسبة ٢٩,٣% ، يليها شكاوي الكسور بعدد ٤٨,٦٠٧ شكاوي بنسبة ١٢,٦% ، يليها شكاوي المحاسبية بعدد ١١,٧١٠ شكاوي بنسبة ٣% ، فيما جاءت شكاوي الجودة أقل نسبة شكاوي بعدد ٦,٣٥٢ بنسبة ١,٧%.

جدول رقم ٥ يوضح نسبة كل تصنيف من تصنيفات شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥

نوع الشكاوي	إنقطاع الخدمة	صرف صحي	الكسور م	المحاسبية	الجودة
نسبة كل نوع	53.4%	29.3%	12.6%	3%	1.7%



رسم بياني رقم ٧ يوضح نسبة كل تصنيف من تصنيفات شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥



التقرير السنوي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك العام المالي ٢٠١٥ / ٢٠١٦ - التقرير الثامن

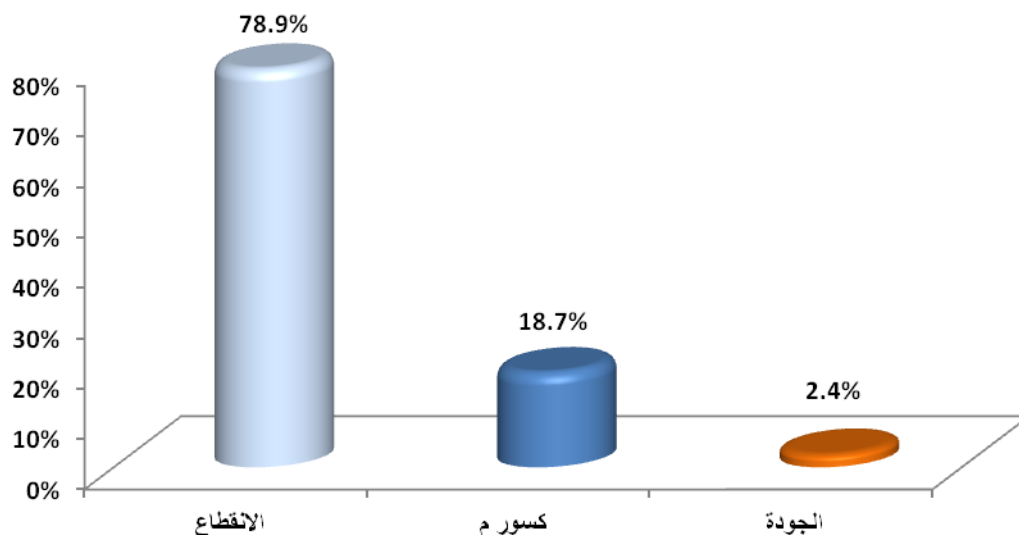
٢. شكاوي مياه الشرب خلال أشهر صيف ٢٠١٥

٢-١ تصنيف شكاوي مياه الشرب خلال أشهر صيف ٢٠١٥

جاءت شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥ الخاصة بمياه الشرب مقسمة إلى (٣) تصنيفات هي (إنقطاع الخدمة ، الكسور ، جودة المياه) ، بلغ إجمالي شكاوي مياه الشرب عدد ٢٦٠,٢١٤ شكاوي بنسبة ٦٧,٧% من إجمالي شكاوي أشهر صيف ٢٠١٥ ، جاءت أعلى نسبة من شكاوي مياه الشرب خاصة بشكاوي إنقطاع الخدمة حيث بلغت عدد ٢٠٥,٢٥٥ شكاوي بنسبة ٧٨,٩% ، يليها شكاوي الكسور بعدد ٤٨,٦٠٧ شكاوي بنسبة ١٨,٧% ، بينما جاءت أقل نسبة من شكاوي المياه خاصة بشكاوي جودة مياه الشرب بعدد ٦,٣٥٢ شكاوي بنسبة ٢,٤% من نسبة شكاوي مياه الشرب خلال أشهر صيف ٢٠١٥.

جدول رقم ٦ يوضح نسبة كل نوع من أنواع شكاوي مياه الشرب خلال أشهر صيف ٢٠١٥

نوع الشكاوي	إنقطاع الخدمة	كسور	جودة مياه الشرب
نسبة كل نوع	78.9%	18.7%	2.4%



رسم بياني رقم ٨ يوضح نسبة كل نوع من أنواع شكاوي مياه الشرب خلال أشهر صيف ٢٠١٥

شكاوي إنقطاع الخدمة

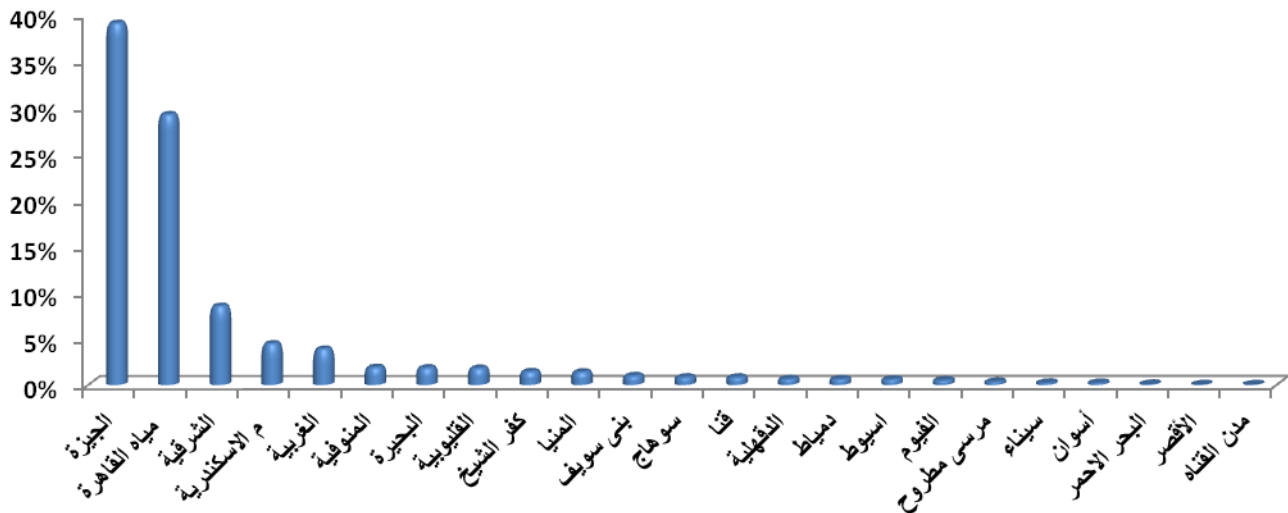
جاءت شكاوي إنقطاع الخدمة الأعلى نسبة في شكاوي مياه الشرب حيث بلغت عدد ٢٠٥,٢٥٥ شكاوي بنسبة ٧٨,٩% من إجمالي شكاوي المياه خلال صيف ٢٠١٥ ، جاءت أعلى نسبة من شكاوي إنقطاع الخدمة لشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة حيث بلغت عدد ٨٠,٢٠٥ شكاوي بنسبة ٣٩,١% ، يليها شركة مياه الشرب بالقاهرة الكبرى بعدد ٥٩,٩٦٨ شكاوي بنسبة ٢٩,٢% ، فيما جاءت أقل شكاوي من إنقطاع الخدمة لشركة مدن القناة بعدد ١٠٠ شكاوي بنسبة ٠,٠٥%.

جدول رقم ٧ يوضح نسبة كل شركة من شكاوي إنقطاع الخدمة خلال أشهر صيف ٢٠١٥

الشركة	الجيزة	م القاهرة	الشرقية	م الاسكندرية	الغربية	المنوفية	البحيرة	القليوبية	كفر الشيخ	المنيا	بنى سويف	سوهاج
نسبة الشكاوي	39.1%	29.2%	8.5%	4.5%	3.9%	1.90%	1.86%	1.82%	1.5%	1.4%	1%	0.87%

تابع - جدول رقم ٧ يوضح نسبة كل شركة من شكاوي إنقطاع الخدمة خلال أشهر صيف ٢٠١٥

الشركة	قنا	الدقهلية	دمياط	اسيوط	الفيوم	مرسى مطروح	سيناء	اسوان	البحر الاحمر	الاقصر	مدن القناة	ص الاسكندرية	ص القاهرة
نسبة الشكاوي	0.86%	0.68%	0.67%	0.6%	0.5%	0.4%	0.27%	0.26%	0.13%	0.06%	0.05%	غير مختصة	غير مختصة



رسم بياني رقم ٩ يوضح نسبة كل شركة من شكاوي إنقطاع الخدمة خلال أشهر صيف ٢٠١٥

٣-٢ شكاوي الكسور

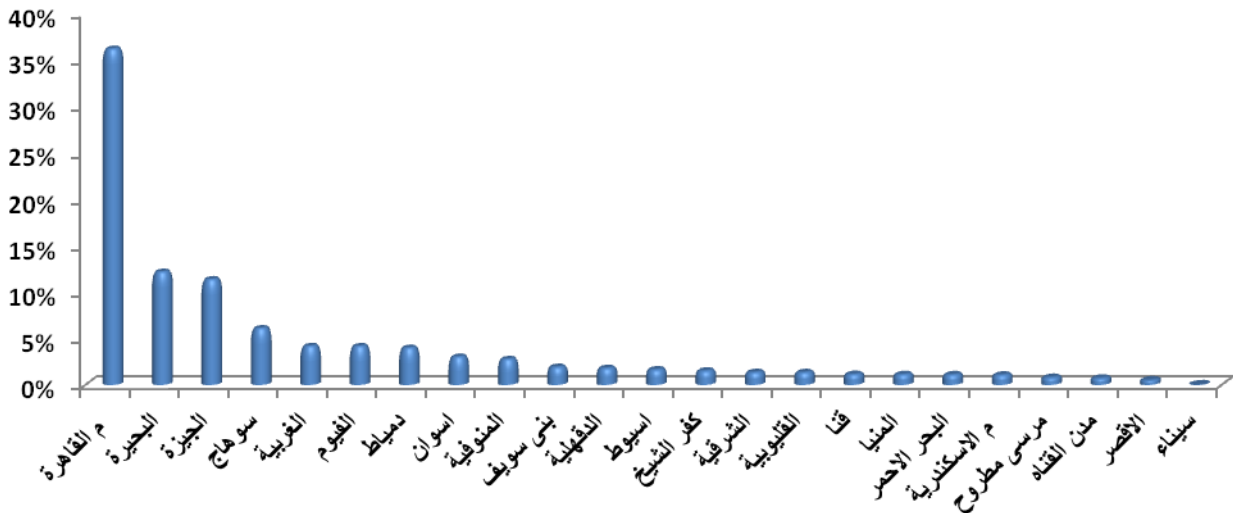
جاءت شكاوي الكسور في المرتبة الثانية من شكاوي مياه الشرب خلال أشهر صيف ٢٠١٥ حيث بلغت عدد ٤٨,٦٠٧ شكوي بنسبة ١٨,٧% من إجمالي نسبة شكاوي مياه الشرب ، جاءت أعلى نسبة من شكاوي الكسور لشركة مياه الشرب بالقاهرة الكبرى بعدد ١٧,٥٧٧ شكوي بنسبة ٣٦,٢% ، يليها شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالبحيرة بعدد ٥,٩٠٦ شكوي بنسبة ١٢,٢% ، فيما جاءت أقل الشكاوي من الكسور لشركة سيناء بعدد ٢٠ شكوي بنسبة ٠,٠٤% من إجمالي نسبة شكاوي الكسور.

جدول رقم ٨ يوضح نسبة كل شركة من شكاوي الكسور خلال أشهر صيف ٢٠١٥

الشركة	م القاهرة	البحيرة	الجيزة	سوهاج	الغربية	الفيوم	دمياط	اسوان	المنوفية	بنى سويف	الدقهلية	السيوط
نسبة الشكاوي	36.16 %	12.15 %	11.34 %	6.07 %	4.16 %	4.15 %	3.97 %	3.00 %	2.76 %	1.91 %	1.80 %	1.64 %

تابع - جدول رقم ٨ يوضح نسبة كل شركة من شكاوي الكسور خلال أشهر صيف ٢٠١٥

الشركة	كفر الشيخ	الشرقية	القليوبية	قنا	المنيا	البحر الاحمر	م الاسكندرية	مرسى مطروح	القناة	الاقصر	سيناء	ص القاهرة	ص الاسكندرية
نسبة الشكاوي	1.52%	1.36%	1.35%	1.16%	1.14%	1.12%	1.08%	0.83%	0.75%	0.55%	0.04%	غير مختصة	غير مختصة



رسم بياني رقم ١٠ يوضح نسبة كل شركة من شكاوي الكسور خلال أشهر صيف ٢٠١٥

٢-٤ شكاوي جودة مياه الشرب

جاءت شكاوي جودة المياه بالمرتبة الثالثة من حيث نسبة شكاوي مياه الشرب خلال أشهر صيف ٢٠١٥ حيث بلغت عدد ٦,٣٥٢ شكوي بنسبة ٢,٤% ، جاءت أعلى نسبة من شكاوي جودة المياه لشركة مياه الشرب

التقرير السنوى لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك العام المالى ٢٠١٥ / ٢٠١٦ - التقرير الثامن

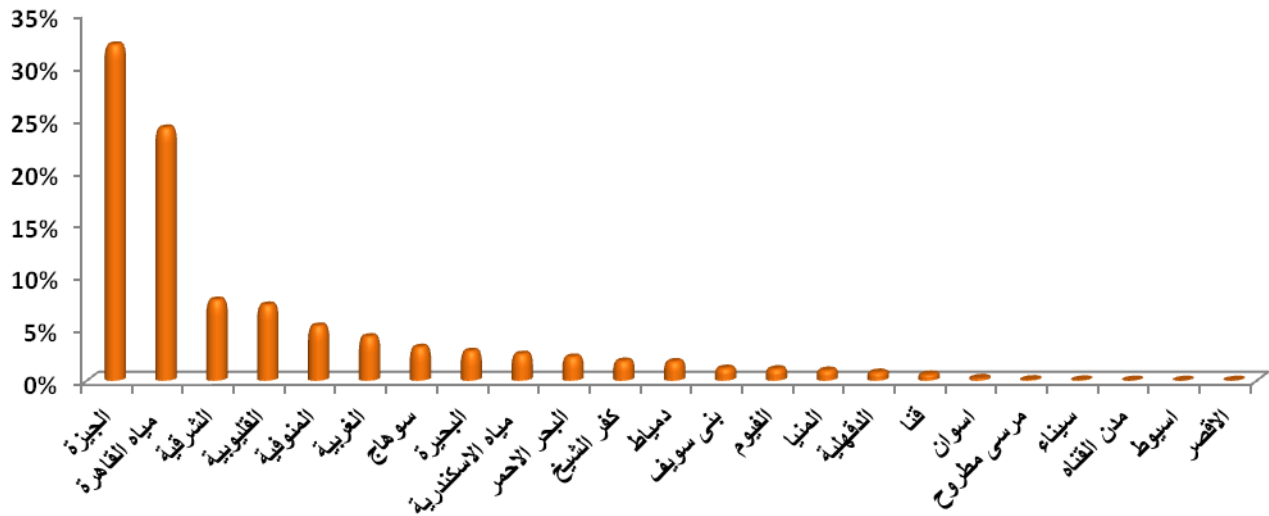
والصرف الصحي بالجيزة حيث بلغت عدد ٢,٠٣٤ شكوي بنسبة ٣٢% ، يليها شركة مياه الشرب بالقاهرة الكبرى حيث بلغت عدد ١,٥٣٠ شكوي بنسبة ٢٤,١% ، فيما جاءت أقل الشكاوي لشركة الأقصر حيث بلغت عدد شكوي واحدة فقط بنسبة ٠,٠١٦% .

جدول رقم ٩ يوضح نسبة كل شركة من شكوي جودة مياه الشرب خلال أشهر صيف ٢٠١٥

الشركة	الجيزة	مياه القاهرة	الشرقية	القليوبية	المنوفية	الغربية	سوهاج	البحيرة	مياه الاسكندرية	البحر الاحمر	كفر الشيخ	دمياط
نسبة الشكاوي	32.02%	24.09%	7.68%	7.21%	5.21%	4.19%	3.18%	2.80%	2.52%	2.25%	1.86%	1.81%

تابع - جدول رقم ٩ يوضح نسبة كل شركة من شكوي جودة مياه الشرب خلال أشهر صيف ٢٠١٥

الشركة	بنى سويف	الفيوم	المنيا	الدقهلية	قنا	اسوان	مرسى مطروح	سيناء	مدن القناة	اسيوط	الاقصر	القاهرة	الاسكندرية
نسبة الشكاوي	1.18%	1.12%	0.99%	0.80%	0.61%	0.25%	0.09%	0.06%	0.03%	0.02%	0.016%	غير مختصة	غير مختصة



رسم بياني رقم ١١ يوضح نسبة كل شركة من شكوي جودة مياه الشرب خلال أشهر صيف ٢٠١٥

٣. شكوي الصرف الصحي خلال أشهر صيف ٢٠١٥

جاءت شكواي الصرف الصحي خلال أشهر صيف ٢٠١٥ مصنفة إلي شكوي الطفوحات فقط حيث أن هذه هي أكثر الشكاوي التي إستقبلتها الشركات خلال أشهر صيف ٢٠١٥ ، بلغ إجمالي شكوي الصرف الصحي عدد



التقرير السنوى لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك العام المالى ٢٠١٥/ ٢٠١٦ - التقرير الثامن

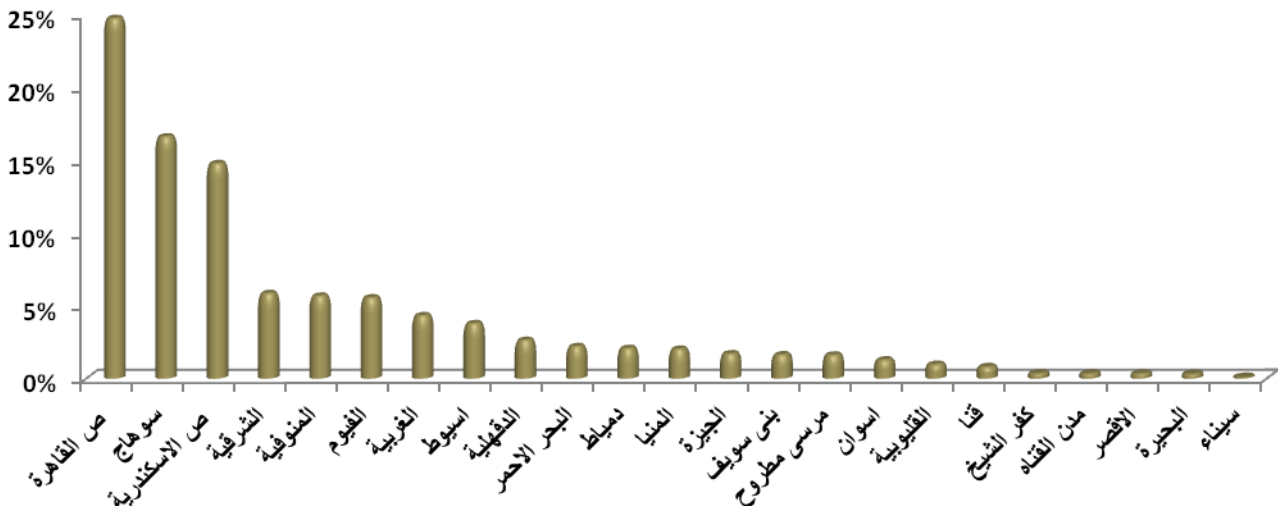
١١٢,٥٠٩ شكوي بنسبة ٢٩,٣% من إجمالي شكاي أشهر صيف ٢٠١٥ جاءت جميعها مصنفة إلي شكاي الطفوحات ، جاءت شركة الصرف الصحي بالقاهرة الكبرى الأعلى من حيث عدد الشكاوي حيث بلغت عدد ٢٧,٨٤١ شكوي بنسبة ٢٤,٧% ، يليها شركة سوهاج حيث بلغت عدد ١٨,٦٩٢ شكوي بنسبة ١٦,٦% ، فيما جاءت أقل نسبة شكاي لشركة سيناء حيث بلغت عدد ١٤٢ شكوي بنسبة ٠,١% من إجمالي شكاي الطفوحات خلال أشهر صيف ٢٠١٥.

جدول رقم ١٠ يوضح نسبة كل شركة من شكاي الطفوحات خلال أشهر صيف ٢٠١٥

الشركة	ص القاهرة	سوهاج	ص الاسكندرية	الشرقية	المنوفية	الفيوم	الغربية	اسيوط	الدقهلية	البحر الاحمر	دمياط	المنيا	الجيزة
نسبة الشكاوي	24.75%	16.61%	14.78%	5.85%	5.68%	5.56%	4.33%	3.78%	2.64%	2.21%	2.08%	2.03%	1.71%

تابع - جدول رقم ١٠ يوضح نسبة كل شركة من شكاي الطفوحات خلال أشهر صيف ٢٠١٥

سالشركة	بنى سويف	مرسى مطروح	اسوان	القليوبية	قنا	كفر الشيخ	مدن القناة	الاقصر	البحيرة	سيناء	القاهرة	الاسكندرية
نسبة الشكاوي	1.65%	1.62%	1.30%	0.99%	0.83%	0.38%	0.38%	0.37%	0.35%	0.13%	غير مختصة	غير مختصة



رسم بياني رقم ١٢ يوضح نسبة كل شركة من شكاي الطفوحات خلال أشهر صيف ٢٠١٥

٤. الشكاوي المحاسبية خلال أشهر صيف ٢٠١٥

بلغ عدد الشكاوي المحاسبية خلال أشهر صيف ٢٠١٥ عدد ١١,٧١٠ شكوي بنسبة ٣% من إجمالي شكاي أشهر صيف ٢٠١٥ ، جاءت أعلى نسبة من الشكاوي المحاسبية لشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة



جدول رقم ١١ يوضح نسبة كل شركة من الشكاوي المحاسبية خلال أشهر صيف ٢٠١٥

تابع - جدول رقم ١١ يوضح نسبة كل شركة من الشكاوي المحاسبية خلال أشهر صيف ٢٠١٥

المدينة	النسبة المئوية (%)
الجيزة	50%
مياه القاهرة	39%
مياه الاسكندرية	10%
سوهاج	3%
الجبيرة	2%
المنوفية	2%
دمياط	2%
الشرقية	2%
القليوبية	2%
عفر الشيخ	2%
اسيوط	2%
بنى سويف	2%
قنا	2%
مدن القناة	2%

رسم بياني رقم ١٣ يوضح نسبة كل شركة من الشكاوي المحاسبية خلال أشهر صيف ٢٠١٥

٥. التوصيات

- 51



التقرير السنوي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك العام المالي ٢٠١٥ / ٢٠١٦ - التقرير الثامن

٢. موافاة الجهاز بنسبة ما تم حله لإجمالي عدد الشكاوي خلال أشهر صيف ٢٠١٥ (مايو ، يونيو ، يوليو ، أغسطس ، سبتمبر) كل شركة علي حدة.
٣. موافاة الجهاز بالمتوسطات الزمنية لحل شكاوي المستهلكين خلال أشهر صيف ٢٠١٥ (مايو ، يونيو ، يوليو ، أغسطس ، سبتمبر) كل تصنيف علي حدة (جودة مياه الشرب ، إنقطاع الخدمة ، الكسور ، الصرف الصحي ، التجارية) كل شركة علي حدة.
٤. موافاة الجهاز بتوقيعات إنقطاع المياه (المخطط ، الغير مخطط) للعام المالي ٢٠١٥ / ٢٠١٦ وكذلك للعام المالي ٢٠١٦ / ٢٠١٧ بمجرد إتمامه ، مع توضيح مدي إنترام الشركة بهذه التوقيعات كل شركة حدة.
٥. قيام كلاً من الخط الساخن ومراكز خدمة العملاء باستقبال ومتابعة كل أنواع شكاوي ومطالبات العملاء ، وإتخاذ كل الإجراءات اللازمة ، وإبلاغ العملاء بموقف الشكاوي والمطالبات الخاصة بهم (بمعني أن تكون إدارة خدمة العملاء هي الإدارة المنوط بها التعامل المباشر مع العملاء لتفعيل مركزية الشكاوي).
٦. قيام كل شركة علي حدة بتسجيل ما تم حله من إجمالي الشكاوي الواردة لها بصفة دورية (يومية ، أسبوعية ، شهرية ، ربع سنوية ...إلخ) لإيفاد الجهاز بنسبة ما تم حله من هذه المشكلات دورياً مع تحديد أسباب عدم حل باقي المشكلات.

المحور الثاني: الإستراتيجية القومية للحفاظ علي المياه:

أولاً: مقدمة:

- يعتبر الإستخدام الغير فعال للمياه أهم المعوقات البيئية والتنمية في مصر. ومن أهم عوامل زيادة الطلب المائي النمو السكاني المتزايد وإتساع الناتج السكاني والتحضر.
- وتُكمن خطورة الفقر المائي في مصر في عدم معاملة المياه كسلعة ذات قيمة (سلعة إستراتيجية).
- ضعف الحافز لدي الناس فيما يتعلق بالحفاظ علي المياه أو ضمان جودتها أدبي بدوره إلي فرط الإستعمال ونقص تغطية التكاليف والإستفاد التدرجي للبنية التحتية والبيئية.
- وبناءاً عليه تم إعداد إستراتيجية قومية للحفاظ علي المياه بالتعاون مع الإتحاد الأوروبي تتلخص في النقاط التالية:

- إستراتيجية قومية للحفاظ علي المياه.
- إستراتيجية التواصل للحفاظ علي المياه.
- خطة حملة التواصل.
- الشروط المرجعيه (TOR) لانتهاء المرحلة الأولى من خطة التوعية العامة للحفاظ علي المياه.

ثانياً: أهداف إستراتيجية التواصل:

- تهدف الإستراتيجية إلي تحقيق عدة أهداف، منها:
١. إعلام الأطراف المعنية بدور جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك وأهدافه وإنجازاته.
 ٢. تغيير وجهة النظر والسلوكيات الحالية للأطراف المعنية ذات الصلة تجاه الجهاز.
 ٣. بناء الإلتزام بين الأطراف المعنية ذات الصلة لمساندة الجهاز في تحقيق أهدافه ومشاركته بفاعلية في إجتماعاته وأنشطته.
 ٤. التأثير على السلوكيات السائدة بين المجموعات المستهدفة فيما يتعلق بالحفاظ على المياه.

ثالثاً: تنفيذ الإستراتيجية

- سوف يتم تنفيذ الإستراتيجية القومية للحفاظ علي المياه من خلال أدوات التواصل عبر الخطوات التالية:
١. إختيار المجموعات المستهدفة وفقاً للأولويات التي يحددها الجهاز .



- ## رابعاً: الخطوات والإجراءات التي تمت مع الجهاز:

- 71



التحليل المالي والتجاري

في إطار السعي نحو تحقيق التوازن بين متلقى ومقدمي الخدمة بما يضمن زيادة كفاءة وتطوير القطاع، وتماشياً نحو تطوير أداء القطاع المتمثلة فيما يلي:

١. إستعادة التكاليف للشركات مقدمة الخدمة بهدف تحقيق الاستقلال المالي للقطاع وتخفيف الأعباء عن الموازنة العامة للدولة.
٢. رفع كفاءة التحصيل بالقطاع لتوفير السيولة اللازمة لسداد المستحقات.
٣. بناء مصداقية مع العملاء من خلال تحسين كفاءة نظم قراءة العدادات وصيانتها.
٤. إدارة الموارد البشرية بالقطاع بكفاءة وفعالية.
٥. الحد من مشكلة ارتفاع الفاقد من المياه لما تمثله من هدراً في الطاقة ومستلزمات التشغيل والصيانة ومعوفاً للشركات نحو تحسين الأداء المالي.

فقد قام الجهاز وفقاً للاختصاصات المخولة له بالقرار الجمهوري رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤، بالتحقق من تطور مستويات الأداء المالية والإدارية والتجارية للشركات مقدمة الخدمة عن العام المالي 2016/2015 وذلك وفقاً لمجموعة من المؤشرات المتعارف عليها إقليمياً ودولياً والبالغ عددها (8) مؤشرات أداء، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (١).

جدول - ١: مؤشرات قياس الأداء المستخدمة

مؤشرات قياس الأداء المالية والإدارية والتجارية	
١- تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة	%
القياس:- مدى قدرة الشركات على تغطية تكاليف التشغيل والصيانة (دون الإهلاك والفوائد) من إيرادات النشاط	
٢- تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية	%
القياس:- مدى قدرة الشركات على تغطية كافة التكاليف والمصروفات من الإيرادات الكلية	
٣- نسبة التحصيل من إصدارات الفترة	%
القياس:- مدى قدرة الشركات على تحصيل الفواتير والمطالبات المصدرة عن نشاط السنة من العملاء	
٤- نسبة التحصيل الإجمالية	%
القياس:- مدى قدرة الشركات على تحصيل إصدارات الفترة ومتأخرات السنوات السابقة من العملاء	
٥- نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية	%
القياس:- الوزن النسبي لعدد العملاء الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية دون متوسطات تقديرية	
٦- نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية	%
القياس:- الوزن النسبي لكمية المياه المستهلكة وفقاً لقراءات فعلية دون متوسطات تقديرية	
٧- عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة	عامل/١٠٠٠ وصلة
القياس:- تقييم كفاءة العمالة المستخدمة من قبل الشركات بصورة عامة	
٨- نسبة الفاقد من المياه	%
القياس:- مدى القدرة والكفاءة التشغيلية للشركات على خفض كميات الفاقد من المياه بها (الفنية والتجارية)	

بالإضافة إلى تصنيف مستويات الاداء للشركات مقدمة الخدمة وفقاً لمؤشرات قياس الأداء المستخدمة إلى ثلاثة مستويات من حيث الكفاءة:

● مستوى أداء جيد Good Performance

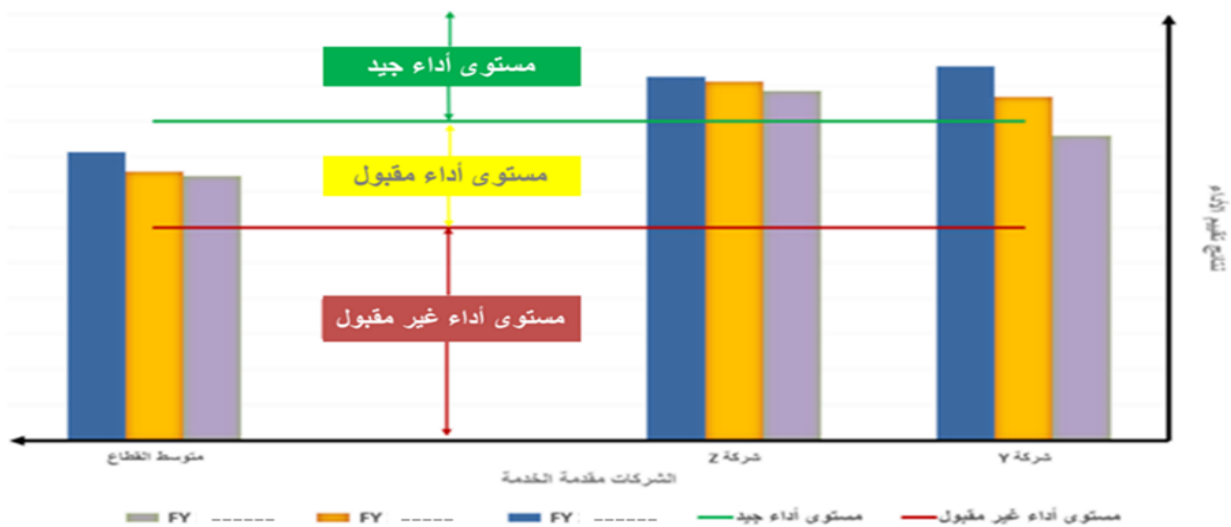
● مستوى أداء مقبول Acceptable Performance

● مستوى أداء غير مقبول Unacceptable Performance ، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (٢).

جدول ٢- تصنيف مستويات الاداء من حيث الكفاءة

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

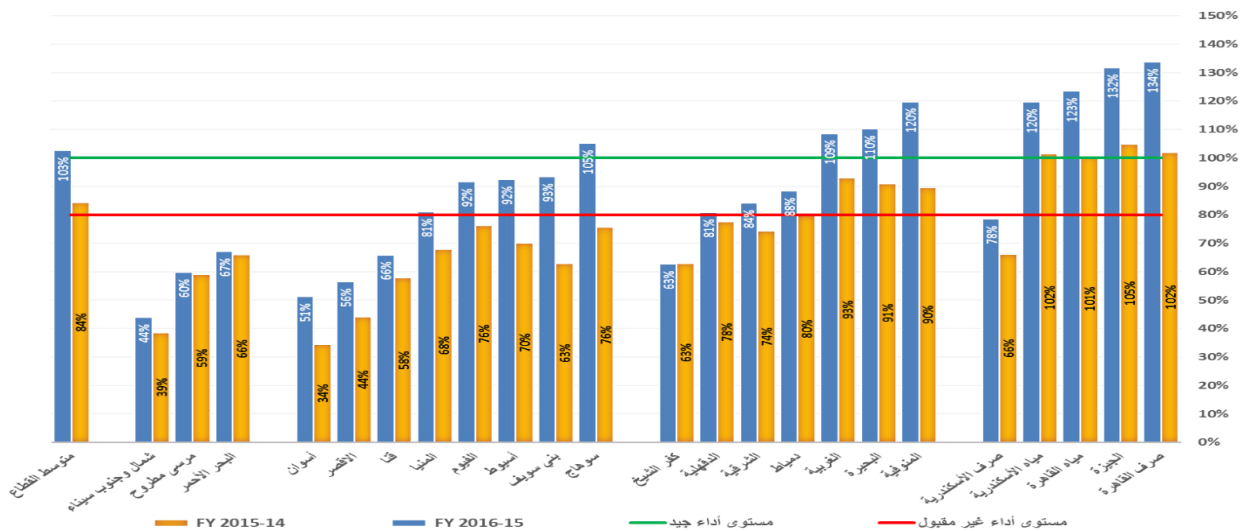
وتسهيلاً لعرض تقييم مستويات الاداء ومقارنة النتائج بين الشركات، فقد تم وضع حدود لمستويات الاداء لكل مؤشر من المؤشرات المستخدمة على الأشكال البيانية، وذلك كما هو موضح إدناه بالشكل البياني فإن أعلى حدود الخط الأخضر المبين على الشكل يشير إلى تحقيق الشركة لمستوى اداء "جيد"، ويعتبر أقل حدود الخط الأحمر دال على مستوى اداء "غير مقبول"، أما عن الجزء الواقع بين هذين الخطين يشير إلى مستوى اداء "مقبول".



هذا وقد أسفرت نتائج تقييم مستويات الاداء المالية والإدارية والتجارية بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي للعام المالي 2016/2015، عن ما يلي:

مستوى القطاع:-

- بلغت نسبة تغطية تكاليف التشغيل والصيانة (بعد إستبعاد الإهلاك والفوائد) خلال العام المالي ٢٠١٦/١٥ نحو ١٠٢,٦%، وتعد هذه النسبة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن مستوى الأداء الجيد والتي يجب المحافظة عليها والعمل على إستمراريتها تحقيقاً للإستدامة المالية بالقطاع وتخفيف الأعباء عن الموازنة العامة للدولة.
- ويُعد زيادة نسبة إستعادة تكلفة التشغيل والصيانة من ٨٤,٣% عن العام المالي ٢٠١٥/١٤ إلى ١٠٢,٦% خلال العام المالي ٢٠١٦/١٥ بمعدل زيادة بلغ نحو ١٨,٣% ما يدل على مدى أثر تطبيق التعريفة المعتمدة من مجلس الوزراء والمطبقة من ٢٠١٥/٧/١ نحو تحقيق الاستدامة والاستقلالية المالية للقطاع وذلك في اطار مجهودات الوزارة نحو تطوير القطاع من خلال إعادة هيكلة النظم التسعيرية لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي.

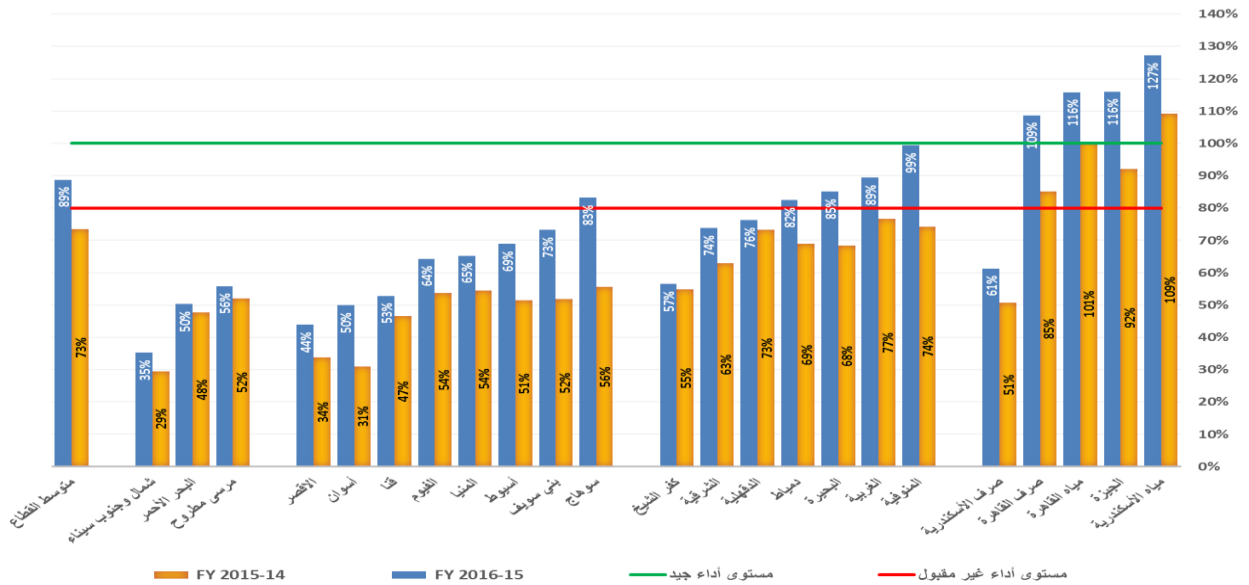


شكل توضيحي - ١: نسبة تغطية إيرادات النشاط لتكاليف التشغيل والصيانة

- بلغت نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية^١ بالقطاع خلال العام المالي ٢٠١٦/١٥ نحو ٨٨,٨%، وتعد هذه النسبة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء المقبول" والتي يجب العمل على تحسينها إيجابياً إلى قطاع مستقر مالياً ولتخفيف العبء عن الموازنة العامة للدولة.
- ويُعد زيادة نسبة إستعادة التكاليف الكلية من ٧٣,٤% إلى ٨٨,٨% خلال السنوات المالية (٢٠١٥/١٤ - ٢٠١٦/١٥) يعطى صورة إيجابية نحو تطور معدل الأداء بالقطاع نتيجة لإعادة هيكلة النظم التسعيرية لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي بما يضمن تحقيق الاستدامة المالية.

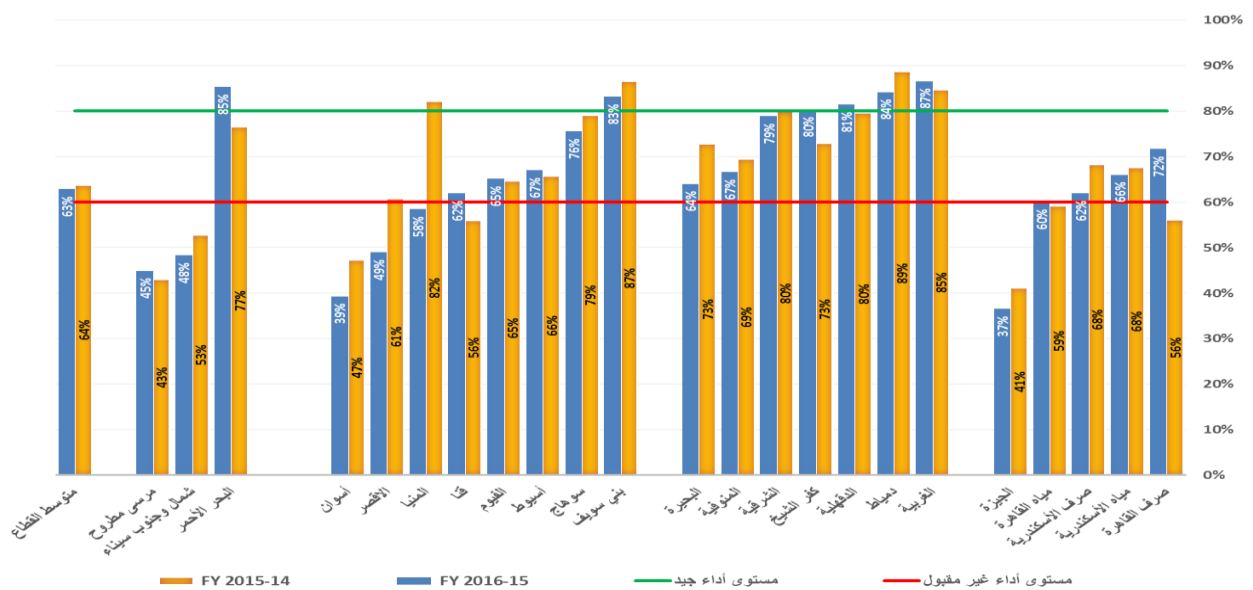
^١ تم إستبعاد المنح والاعانات وإيرادات سنوات سابقة ومخصصات انتفى الغرض منها من الإيرادات الكلية وكذلك إستبعاد مصروفات سنوات سابقة ومخصصات بخلاف الإهلاك من التكاليف الكلية للشركات وذلك لأغراض التحليل المالي.

التقرير السنوي لجهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك العام المالي ٢٠١٥/ ٢٠١٦ - التقرير الثامن



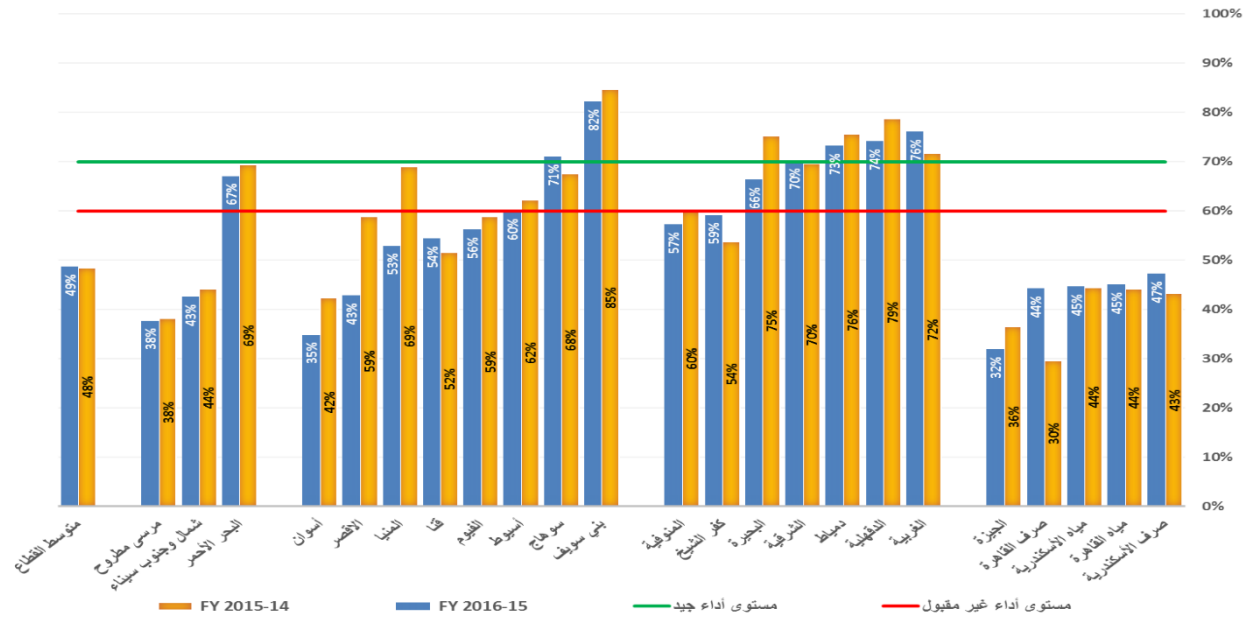
شكل توضيحي ٢: نسبة تغطية الإيرادات الكلية للتكاليف الكلية

• بلغت نسبة التحصيل من إصدارات الفترة بالقطاع نحو ٦٢,٨% خلال العام المالي ٢٠١٦/١٥، وعلى الرغم من أن هذه النسبة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء تعد ضمن "مستوي الأداء المقبول"، إلا إنه تلاحظ انخفاض نسبة التحصيل من إصدارات الفترة بصورة طفيفة خلال السنوات المالية (٢٠١٥/١٤ - ٢٠١٦/١٥) حيث بلغت نسبة التحصيل عن العام المالي ٢٠١٥/١٤ نحو ٦٣,٧%، ولذلك يجب على الشركة القابضة توجيه الشركات التابعة لها نحو تحسين نسبة التحصيل من إصدارات الفترة لما لها من مردود نحو زيادة التدفقات النقدية بالقطاع.



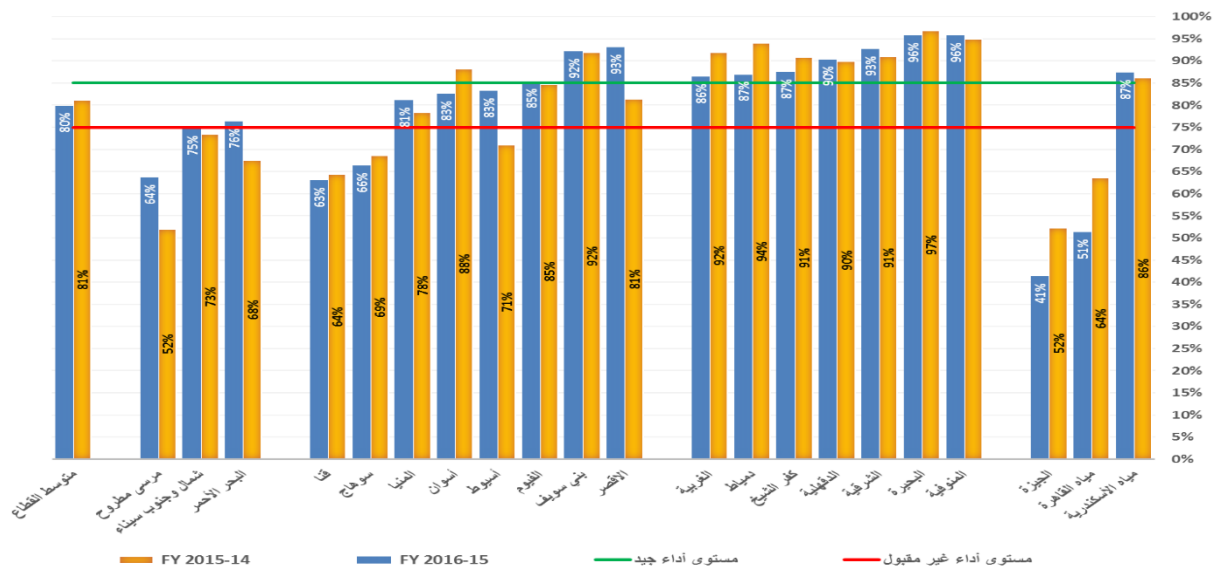
شكل توضيحي ٣: نسبة التحصيل من إصدارات الفترة

- بلغت نسبة التحصيل الإجمالية (إصدارات ومتأخرات) بالقطاع نحو ٤٨,٧% خلال العام المالي ٢٠١٦/١٥ وذلك مقارنة بنسبة تحصيل ٤٨,٥% عن العام المالي ٢٠١٥/١٤، وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوى الأداء غير المقبول" والتي يجب العمل على تحسينها ولذلك يجب على الشركات مقدمة الخدمة العمل على تحسين نسب التحصيل بصورة مكثفة لما لها من مردود نحو زيادة التدفقات النقدية بالقطاع.



شكل توضيحي ٤: نسبة التحصيل الإجمالية

- بلغت نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية خلال العام المالي ٢٠١٦/١٥ نحو ٧٩,٨% من جملة عدد المشتركين وذلك مقارنة بنسبة بلغت نحو ٨١,١% عن العام المالي ٢٠١٤/١٣. وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوى الأداء المقبول" مما يتطلب تطوير معدل الأداء وتحسينه تدريجياً.



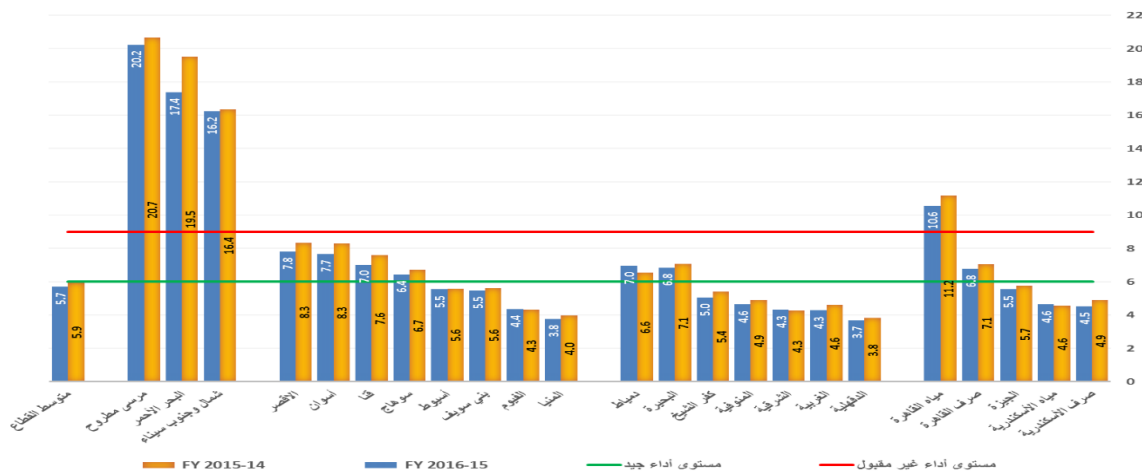
شكل توضيحي ٥: نسبة عدد المشتركين الذين يتم محاسبتهم وفقاً لإستهلاكات فعلية

- بلغت نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية خلال العام المالي ٢٠١٦/١٥ نحو ٦٧,٢% من جملة كمية المياه المباعة وذلك مقارنة بنسبة بلغت نحو ٦٩,٢% عن العام المالي ٢٠١٥/١٤.
- وتعد هذه النسب وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء الغير مقبول" ولذلك يجب على الشركة القابضة توجيه الشركات التابعة لها نحو تركيب وإستبدال عدادات قياس الإستهلاك العاطلة والتالفة للمشاركين مع ضمان إلتزام الشركات بمحاسبة المشتركين طبقاً لاستهلاكات فعلية وليس وفقاً لمتوسطات تقديرية.



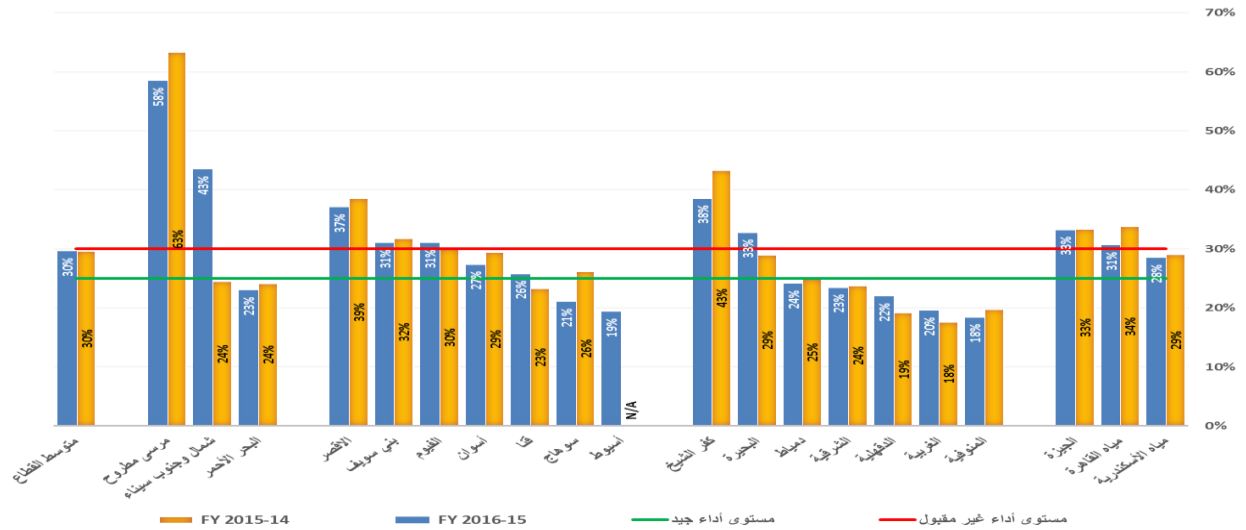
شكل توضيحي ٦: نسبة كمية المياه المباعة وفقاً لقراءات فعلية

- إنخفاض متوسط عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة مياه وصرف بالقطاع خلال السنوات المالية محل الدراسة حيث بلغ متوسط عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة خلال العام المالي ٢٠١٦/١٥ نحو ٥,٧ عامل وذلك مقارنة بمتوسط ٥,٩ عامل عن العام المالي ٢٠١٥/١٤ ومتوسط ٦,٣ عامل عن العام المالي ٢٠١٤/١٣.
- ويعد متوسط عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة خلال العام المالي ٢٠١٦/١٥ وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوى الأداء الجيد" والتي يجب المحافظة عليها والعمل على إستمراريتها.



شكل توضيحي ٧: عدد العمالة لكل ١٠٠٠ وصلة

- ثبات نسبة الفاقد من المياه بالقطاع خلال السنوات المالية محل الدراسة حيث بلغت نسبة الفاقد من المياه خلال تلك الفترة نحو ٢٩,٦% من كمية المياه المتاحة للبيع، وعلى الرغم من أن هذه النسبة وفقاً لتصنيف مستويات الأداء ضمن "مستوي الأداء المقبول" إلا أنه يجب العمل على تحسينها وذلك لما تمثله من هدراً في الطاقة ومستلزمات التشغيل وتوفيرها يمثل بديلاً أفضل عن إجراء توسعات للمحطات القائمة أو إنشاء محطات جديدة.



شكل توضيحي ٨- نسبة الفاقد من المياه

- ونستعرض من خلال الجدول الموضح إدناه ملخص تطور مستويات الاداء المالية والإدارية والتجارية لقطاع مياه الشرب والصرف الصحي خلال السنوات المالية محل الدراسة.

جدول ٣- ملخص تطور مستويات الأداء بالقطاع

م	المؤشرات	بالقطاع الأداء مستويات تطور						المرجعي القياس
		FY 2014-13	الأداء تطور	FY 2015-14	الأداء تطور	FY 2016-15		
1	لتكاليف النشاط إيرادات تغطية نسبة والصيانة التشغيل %	82.1%	↑	84.3%	↑	102.6%		100.0%
2	للتكاليف الكلية الإيرادات تغطية نسبة الكلية %	69.3%	↑	73.4%	↑	88.8%		100.0%
3	الفترة إصدارات من التحصيل نسبة %	64.5%	↓	63.7%	↓	62.8%		80.0%
4	الإجمالية التحصيل نسبة %	46.6%	↑	48.5%	↑	48.7%		70.0%
5	محاسبتهم يتم الذين المشؤكين عدد نسبة فعلية لإستهلاكات وفقاً %	80.0%	↑	81.1%	↓	79.8%		85.0%
6	فعلية لقرارات وفقاً المباعية المياه كمية نسبة %	68.6%	↑	69.2%	↓	67.2%		85.0%
7	لكل العمالة عدد 1000 وصلة	6.3	↑	5.9	↑	5.7		6.0
8	المياه من الفاقد نسبة %	29.6%	↑	29.6%	↑	29.6%		25.0%

مستوى الشركات:-

- هذا وقد عمل الجهاز على ترتيب الشركات مقدمة الخدمة وفقاً لمستوى كفاءة الاداء العام (Ranking Companies' Overall Performance) وذلك على اساس مجموع النقاط التى يتم منحها للشركات وفقاً لنتائج المؤشرات المستخدمة لتقييم مستويات الاداء، وذلك بهدف تحفيز وتشجيع الشركات مقدمة الخدمة على تحسين مستويات الاداء المالية والإدارية والتجارية، وذلك كما هو بالجدول رقم (٤).

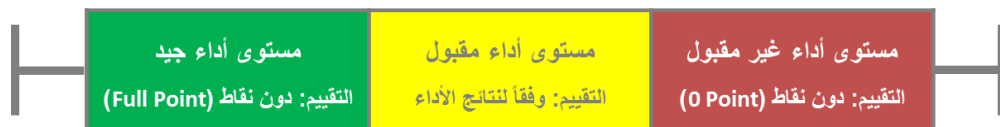
جدول ٤:- منهجية ترتيب الشركات وفقاً لمستويات الاداء

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

بحيث يتم ترتيب الشركات مقدمة الخدمة وفقاً لقياس مستوى كفاءة الاداء العام (Overall Performance)، وذلك من خلال الخطوات التالية:

١. قياس مستوى كفاءة الاداء لكل مؤشر، وذلك على النحو التالي:

- ✓ تحقيق الشركة لمستوى أداء غير مقبول (درجة التقييم :- دون نقاط 0 Point)
- ✓ تحقيق الشركة لمستوى أداء مقبول (درجة التقييم :- وفقاً لنتائج الاداء أى نسبة من النقاط الكاملة)
- ✓ تحقيق الشركة لمستوى أداء جيد (درجة التقييم :- نقاط كاملة Full Point)





الباب السادس

سياسات التسعير

السياسة الجديدة لتعريفه مياه الشرب والصرف الصحي :

- تعد قضية تسعير مياه الشرب والصرف الصحي فى مصر من القضايا الهامة ذات الحساسية على كافة المستويات وذلك نظراً لتأثيراتها الإقتصادية والإجتماعية والبيئية بدءاً من المستوى الفردى ووصولاً الى المستوى الإقتصادى الكلى
- كما إن وضع سياسة للتعريفه بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي تعتبر خطوة أولية هامة تؤدى إلى تطوير القطاع حيث أن عدم وجود سياسة للتعريفه يُصعب الأمر جداً على متخذي القرار والمشاركين والعاملين بالقطاع من حيث التخطيط والإستثمار والتشغيل وإدارة البنية التحتية .
- وفي إطار محاولات الوصول للتوازن المالى بين التكاليف والإيرادات فقد تم تعديل تعريفه مياه الشرب في ٢٠٠٩/٩/٣٠ بزيادة تتراوح ما بين ٦% : ١٥% لجميع الأنشطة وزيادة الصرف الصحي بنسبة ٥% ، كما تم إعتقاد جدول للتعريفه من مجلس الوزراء بتاريخ ٢٠١٣/٩/١٢ وتتضمن زيادة قرشين لكل فئة من فئات العملاء (المنزلى - غير المنزلى) وزيادة الصرف الصحي بنسبة ١% بكل دورة وكان ذلك مراعاة للظروف السياسية والإقتصادية والإجتماعية التى تمر بها البلاد آنذاك.
- وقد نتج عن تحريك الأسعار بنسب ضئيلة غير مساوية للزيادة في التكاليف الفعلية وإنخفاض فى مؤشرات الكفاءة الإقتصادية والمالية وعجز كبير فى السيولة النقدية لشركات مياه الشرب و الصرف الصحي مما يصعب على القطاع الإستمرار فى تحقيق رسالته نحو توفير المياه بجودة عالية وقت إحتياجها ، وهو ما حدا بالقطاع إلى تبني سياسة جديدة للتعريفه تم تطبيقها من العام المالى ٢٠١٦/٢٠١٥ ، وهي السياسة المستندة إلى دراسة الجهاز ، وترتكز هذه السياسة على عدة محاور أهمها ما يلي :-
- الوصول بتعريفه مياه الشرب والصرف الصحي لتغطية تكاليف التشغيل والصيانة بدون الإهلاك في العام المالى ٢٠١٦/٢٠١٧ وتغطية تكاليف التشغيل والصيانة و الإهلاك في العام المالى ٢٠١٨/٢٠١٩ وفقاً لنسب تحصيل ٨٠%.
- الوصول الى التوازن المالى لشركات مياه الشرب والصرف الصحي بما يضمن إستمرارها في أداء مهامها بالكفاءة والجودة المطلوبة.
- أن تأخذ التعريفه في الإعتبار تأثير نمط الإستهلاك وعلاقته بالزيادة المتدرجة بالتعريفه.
- ان تبني التعريفه على قيم العوامل الإقتصادية السارية وقت إعدادها مثل الزيادات فى أسعار الوقود وأسعار الكهرباء ومستوى الأجور السارى.
- إستهداف دعم الشريحة الأولى لفئة المنزل (Life-Line) على ان تقوم باقى شرائح المنزل وباقى فئات الغير منزلى بدعم تلك الشريحة.

- تتكون فئات المستهلكين بالقطاع من ٨ فئات رئيسية (منزلي - تجاري - صناعي - خدمي - سياحي - حكومي - أخرى - المياه المحلاة) وتتضمن كل فئة مجموعة من الأنشطة المتجانسة.
- تقسيم فئة المنزلي لخمس شرائح فرعية (١٠-٠ م^٣ ، ٢٠-٠ م^٣ ، ٣٠-٠ م^٣ ، ٤٠-٠ م^٣ ، أكبر من ٤٠ م^٣).
- تم توحيد الأنشطة داخل كل فئة من فئات العملاء على مستوى الشركات التابعة واعتماد هيكل فئات وشرائح وأنشطة موحدة من مجلس الوزراء وذلك لضمان المساواة والشفافية في المحاسبة.
- محاسبة مشتركي فئة المنزلي في حالة العقارات السكنية على أساس توزيع كمية المياه المستهلكة طبقاً لقراءة العداد على عدد الوحدات السكنية بالعقار (كمية المياه المباعة موزعة على عدد الوحدات وليس العداد) ثم تطبق شرائح المنزلي
- توصي الدراسات الاقتصادية التي قام بها إستشاريين دوليين ومحليين بألا تزيد قيمة فاتورة مياه الشرب والصرف الصحي عن ٢-٤% من إجمالي إنفاق الأسرة وتشير الدراسات أن محدودي الدخل والفقراء يقعون بالشريحة الأولى (١٠-٠ م^٣/شهر) والثانية (من ٢٠-٠ م^٣/شهر) بفئة المنزلي حيث تشير دراسات الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء بأن متوسط عدد الأفراد بالأسرة الفقيرة من ٥-١٠ أفراد بمتوسط إستهلاك للمياه من ١٠-٢٠ م^٣ شهرياً .

التوجه المستقبلي لسياسة التسعير :

- قام الجهاز التنظيمي في نهاية العام المالي ٢٠١٥/٢٠١٦ والعام المالي ٢٠١٦/٢٠١٧ بدراسة لتعديل شرائح الاستهلاك الحالية بدلا من الشريحة الأولى من ١٠ - ٣ م^٣ (٢٥ قرش) والشريحة الثانية ٠ - ٣ م^٣ (٧٠ قرش) والشريحة الثالثة ٠ - ٣ م^٣ (١٠٥ قرش) والشريحة الرابعة ٠ - ٣ م^٣ (١٣٥ قرش) والشريحة الخامسة اكبر من ٤٠ م^٣ (١٥٥ قرش) حيث استهلاك ٣ م^٣ ١١ يحاسب المستهلك بسعر الشريحة الثانية (٧٠ قرش)
- تقوم الدراسة بترج الشرائح حيث تكون كالتالي الشريحة الأولى من ٠ - ٣ م^٣ ١٠ والشريحة الثانية ٣ م^٣ ١١ - ٣ م^٣ ٢٠ حيث استهلاك ٣ م^٣ ١١ يحاسب المستهلك ٣ م^٣ ١٠ بسعر الشريحة الاولى ٣ م^٣ ١١ بسعر الشريحة الثانية .