









# قائمة المدتويات



تقديم		6
تطورات لا بد من الوقوف عندها		10
مقدمة		12
هذا التقرير		14
ملاحظات عامة		17
رؤية المجلس لخدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين		20
البيانات الأساسية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي ل		22
دروس مستفادة		36
مراقبة أداء مقدمي الخدمات		37
مؤشرات فنية		38
المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه على مستوى الا	ي	40
المعدل اليومي للاستهلاك الكلي للفرد من المياه لجميع الأ		42
النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد)		45
كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة ف		49
كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم		51
الميزان المائي		53
نسبة تغطية المياه العادمة		54
مؤشرات مالية		56
متوسط سعر البيع للمتر المكعب من المياه		58
التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة		60
نسبة العمل (الكفاءة) -خدمة المياه		63
كفاءة التحصيل (الجباية) -خدمة المياه		65
كفاءة التحصيل – صرف صحي		67
مؤشرات نوعية /جودة المياه		68
مؤشرات أخرى		72
معامل إنتاجية الموظف -خدمة المياه		73
مشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي -خدمة المياه		75
توصيات عامة		79



## محمد عوني أبو رمضان رئيس مجلس الإدارة

# تقديم

يتشرف مجلس إدارة مجلس تنظيم قطاع المياه بنشر تقرير الأداء لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي للعام 2018، مذللاً بذلك العديد من العقبات التي واجهت عمله خلال العام 2019، ومجددا العهد بأن عمل المجلس وبنفس المعايير والمبادئ مستمر في خدمة قطاع المياه.

موقنين على الدوام بأن التنسيق الوثيق مع سلطة المياه الفلسطينية هو ضمانة لتوفير أفضل الخدمات الممكنة لمقدمي خدمات المياه وللمستهلك ولقطاع المياه بشكل عام، فهذا هو الهدف الأول والجوهري للمجلس والسلطة معا. وفي هذا الجانب فإن التواصل المستمر بين المجلس والسلطة وعلى مختلف المستويات كان وما زال أحد أعمدة العمل الهامة للمجلس.

وإذ يمضي المجلس قدماً في عامه السادس، ليواصل مسيرة البناء والتطوير والاستدامة، وفيما كنا نأمل أن نتمكن من زيادة عدد مقدمي الخدمات المشمولين بالمراقبة ضمن هذا التقرير، تماشياً مع المهام الموكلة إلينا من قبل مجلس الوزراء، فقد قام المجلس بمراجعة نشاطاته وأدائه خلال السنوات الثلاث الماضية من خلال وضع استراتيجة عمل للسنوات الثلاث القادمة؛ مقرراً زيادة عدد مقدمي الخدمات الذين سيشملهم التقرير القادم بإضافة 20 مقدم خدمة جديداً يقدمون خدماتهم لحوالي 60 تجمعاً سكانياً، وبهذا تشمل تغطية عمل المجلس حوالي 300 تجمع سكاني في الضفة الغربية وقطاع غزة ويشكلون حوالي 82% من سكان فلسطين.

إن هدف هذا التقرير هو عرض بيانات مزودي خدمات المياه والصرف الصحي من أجل بحث إمكانية تحسين الأداء، ومشاركة مواطن الضعف والقوة مع مقدمي الخدمة أنفسهم من جهة ومع صانعي القرار من جهة ثانية، هذا التقرير هو نتاج عمل متفان بذلته طواقم المجلس الفنية عبر تواصل منظم مع مقدمي الخدمات.

وهنا..لا بد أن أشير إلى أن مجلس تنظيم قطاع المياه قد بات اليوم يمتلك نظام بيانات يشتمل على 291 مدخلاً في الجوانب المالية والإدارية والفنية وجودة المياه وخدمات الصرف الصحي، وحوكمة خدمات المياه والصرف الصحي ودمج المرأة في إدارة وتقديم الخدمات وغيرها من المدخلات، حيث يستقي منها المجلس أكثر من 60 مؤشراً في خدمات المياه، وحوالي 20 مؤشراً في خدمات الصرف الصحي، فيما يتواصل العمل لإضافة مؤشرات أخرى تفيد صانعي القرار وواضعي السياسات ومقدمي الخدمات والباحثين والجهات الدولية الشريكة في قطاع المياه.

واستكمالاً لدوره التقني والتعليمي المنسجم مع عمله التنظيمي، فإن بيانات المجلس متاحة للجميع بمن فيهم الطلبة والباحثين، وقد تشرفنا خلال العام المنصرم بتوفير بيانات للعديد منهم ساهمت بإعداد أوراق بحثية لفائدة قطاع المياه.

إن المجلس وهو ينهي أعمال سنة آخرى، ليتقدم بالشكر والعرفان للحكومة الفلسطينية الراعية للمجلس، ويخص بالذكر دولة رئيس الوزراء والحكومة الهولندية الصديقة على دعمهما المتواصل للمجلس.



### محمد سعيد الحميدي

المدير التنفيذي

# تقديم

تمكّن مجلس تنظيم قطاع المياه بفضل وجود تمويل من حكومة مملكة هولندا خلال عام 2018 من إنجاز ما أُنيط به من مهام، كما تمكّن من نشر العديد من تقارير الأداء الخاصة بمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي للعام 2017، والتي يسهل الاطلاع عليها من خلال الموقع الإلكتروني للمجلس WWW.WSRC.PS

وفيما يلي تقارير الأداء التي تم نشرها خلال العام 2019:

- تقرير مراقبة أداء مقدمي خدمات المياه (الطريق إلى الاستدامة) 2017 باللغتين العربية والإنجليزية.
- تقرير حقائق وبيانات مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي 2017/2016 باللغتين العربية والإنجليزية.
- 3. تقرير مراقبة أداء مقدمي خدمات الصرف الصحي وتقرير تعرفة خدمات الصرف الصحي 2017 (ضمن تقرير موحّد).
  - دليل مؤشرات أداء خدمات الصرف الصحي باللغتين العربية والإنجليزية.
  - دليل الاسترداد الكامل للتكاليف في خدمات المياه والصرف الصحي باللغتين العربية والإنجليزية.
- 6. دليل أدوات قياس مستوى الالتزام بمبادئ الحوكمة عند مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.
- 7. تقرير مسح وقياس مستوى الالتزام بمبادئ الحوكمة عند مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.
- 8. تقرير تدعيم الاستدامة المالية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي باللغة الإنجليزية وستتم ترجمته للعربية.

- 9. خارطة طريق لتدعيم الاستدامة المالية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي باللغة الإنجليزية.
  - 10. التقرير السنوى حول أداء المجلس (مقدّم لمجلس الوزراء).

إن هدف مجلس تنظيم قطاع المياه ليس إبراز أعداد التقارير أو حجمها؛ وإنما وكما نص عليه القرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 وتعديلاته؛ هو ضمان جودة وكفاءة خدمات قطاع المياه، وما مراقبة المجلس إلا وسيلة لهذا الضمان.

ويأمل المجلس أن يُحدث تغييراً في الأداء، بحيث تكون الرقابة ذاتية عند مقدمي الخدمات ويتم مؤازرتها بمراقبة من المستهلك، وأن يعتمد مقدمو الخدمات آليات الرقابة التي وضعها المجلس لذلك، وأن يتم أيضاً تحويل النتائج مباشرة إلى خطط قابلة للتطبيق خاصة فيما يتعلق بجودة المياه وجودة الخدمات وتكلفتها.

ومع ذلك فإن تقارير المجلس كما نراها ما زالت تساهم في تحسين الخدمات من خلال:

- ▶ توفير البيانات ذات العلاقة لصناع السياسات ومقدمي الخدمات والباحثين والمستهلكين.
  - ♦ وضع أولويات التدخل ضمن درجات الأهمية عند تقديم الخدمات.
- إفساح المجال أمام الباحثين من الاستفادة من البيانات لدراسة وتقديم مقترحات تساعد في تحسين الخدمات.
  - إعطاء الجهات المانحة إمكانية التدخل حسب الحاجة والضرورة.
  - إعطاء المستهلك الضمانة بأن الخدمات وجودتها وأسعارها تحت المراقبة.

وجديرٌ بالذكر أن ظروف إعداد تقارير الأداء للعام 2018 واجهت عدداً من المتغيرات أدت إلى محدودية العمل في المجلس واقتصار العمل على موضوعي تقرير الأداء ومراجعة التعرفة، كما غاب عن التحقق مراقبة العمليات التشغيلية ومراقبة مدى التزام مقدمي الخدمات بمبادئ حوكمة تقديم خدمات الصرف الصحى.

كما غاب التمويل بشكل كامل عن المجلس منذ بداية العام 2019، وذلك بعد انتهاء منحة حكومة هولندا الا من سلفة دفعتها وزارة المالية لتغطية جزء من نفقات الربع الأول من العام 2019.

وعلى الرغم من ذلك، فإن المجلس يتطلع إلى أن يكون جزءاً من منظومة الرصد العالمية لخدمات المياه ولمؤشرات التنمية المستدامة، وذلك فيما يتعلق بخدمات المياه والصرف الصحي. وعليه؛ فإن تعديل أو إضافة عدد من المؤشرات ليست إلا خطوة أخرى للوصول بالمراقبة والتنظيم داخل فلسطين إلى المواصفات والمتطلبات العالمية.



مع أنَّ التقرير متعلق بأداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي للعام 2018 إلا أنه أثناء إعداد التقرير في العام 2019 حدث تطوران هامان في مجلس تنظيم قطاع المياه؛ وهما:

- أ. إعادة تشكيل مجلس الإدارة؛ فقد قام مجلس الوزراء بتاريخ 2019/8/5 بالتنسيب لسيادة الرئيس محمود عباس بإعادة تشكيل مجلس الإدارة وقد صدر المرسوم الرئاسي (ملحق رقم 1) بتاريخ 2019/9/4، حيث ضم للمرة الأولى في عضويته سلطة المياه الفلسطينية إضافة إلى وزارات الحكم المحلي والزراعة والمالية والقطاعين الخاص والأهلي، مما يعطي الثقة بأن المجلس متجه نحو الاستقرار والاستدامة.
- ب. إصدار مرسوم آخر بناءً على تنسيب مجلس الوزراء بتعديل نص بعض مواد المادة 24 من القرار بقانون رقم 14 بشأن المياه لعام 2014، والمتعلقة بصلاحيات المجلس إضافة لتعديل نص المادة 26 المتعلقة بتمويل المجلس، وهذا أيضا يعطي الانطباع بأهمية الدور الموكّل للمجلس واهتمام الحكومة الفلسطينية بعمله.



محافظات شمال وجنوب ووسط الضفة الغربية، وتمت مطابقة البيانات مع ما أمكن الوصول إليه من سجلات موثقة أو مع بيانات مؤشرات الأداء للأعوام السابقة.

من العوامل التي أدت أيضاً إلى حدوث تأخير في عملية جمع ومراجعة البيانات في الضفة الغربية وقطاع غزة: تغيير بعض البلديات للموظفين الذين تلقوا التدريب على تعبئة نموذج بيانات مؤشرات الأداء ونماذج التكاليف الملحقة.



إن ما أمكن الاطلاع عليه من بيانات مؤشرات الأداء للعام 2018 يبعث على الاطمئنان الكبير إلى توفر البيانات ابتداءً، ومن ثم دقتها ومصداقيتها على الرغم من وجود بعض النواقص، خصوصاً في بعض البيانات المالية والتي تُعزى إلى عدم التصنيف الكامل للحسابات وعدم تطبيق أساس الاستحقاق المحاسبي، بالإضافة إلى عدم وجود مراكز تكلفة منفصلة، مما أثر على قيم مؤشرات أداء بعينها لدى بعض مقدمي الخدمة دون الإجحاف بمصداقية ودقة مجمل البيانات، ولقد تم التنويه إلى تلك النواقص في البيانات عند التحليل التفصيلي لكل مؤشر.

حتى الآن، قام مجلس تنظيم قطاع المياه بنشر خمسة تقارير سنوية حول أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين وذلك منذ تأسيس المجلس في العام 2014، وهذا هو التقرير السنوي السادس. ويشمل هذا التقرير الموضّح بالرسوم البيانية جدولة لجميع بيانات مؤشرات الأداء المتوفرة من خلال قاعدة البيانات المتوفرة لدى المجلس، ومن خلال 25 نموذجاً لجمع البيانات تم تطبيقها في قطاع غزة.

كما يحتوي نموذج جمع بيانات مؤشرات الأداء للعام 2018 على الميزان المائي لكل مقدم خدمة، مما ساهم في فهم أفضل لمكونات الفاقد المائي وساعد مقدمي الخدمات والممولين على توجيه جهودهم وخططهم التشغيلية والتطويرية بشكل أفضل، فيما يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه أيضاً على القيام بواجباته التنظيمية على النحو الأمثل.

وبالإضافة لعدد مقدمي الخدمات الذين يقوم المجلس بمراقبة أدائهم وتوفير البيانات ذات العلاقة بالأداء، فقد قام المجلس بمتابعة عدد آخر من مقدمي الخدمات ولمؤشر واحد فقط، وفي هذا الجانب نشر المجلس وبطلب من سلطة المياه بيانات كفاءة التحصيل لعدد من مقدمي الخدمات الذين قاموا بتركيب عدّادات المياه مسبقة الدفع، كما هو موضح أدناه وذلك من أجل تسهيل المتابعة المستقبلية. وكذلك قام المجلس وبناءً على طلب السلطة أيضاً بنشر بيانات الفاقد لعدد آخر من مقدمي الخدمات الذين كانوا خارج نطاق عمل مراقبة المجلس في العام 2018.

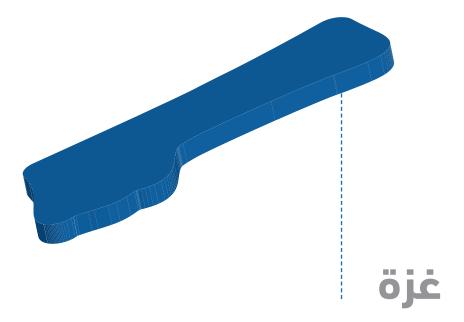
نسبة التحصيل 2018	عدد العدادات	المحافظة	اسم الهيئة المحلية	#
36%	4000	الخليل	بلدية بني نعيم	1
91%	1100	سلفیت	مجلس قروي سرطة	2
86%	2000	سلفیت	بلدية سلفيت	3
20%	720	نابلس	مجلس قروي صره	4
42%	660	سلفیت	مجلس قروي مردة	5
12%	500	الخليل	بلدية دير سامت	6
60%	600	رام الله	مجلس قروي بيتللو	7
71%	350	رام الله	مجلس قروي الطيرة	8
35%	770	جنین	مجلس قروي كفيرت	9
52%	4000	الخليل	بلدية سعير	10

200	جنین	مجلس قروي زبدة الجديدة	11
350	رام الله	مجلس قروي الجانية	12
700	رام الله	بلدية بني زيد الغربية	13
200	رام الله	بيت عور الفوقا	14
350	رام الله	مجلس قروي المديه	15
	350 700 200	رام الله 350 رام الله 200	350       رام الله         350       رام الله         700       رام الله         350       بيت عور الفوقا         100       رام الله         200       رام الله

ويذكر أنّ 36 مقدم خدمات جديداً قد وقعوا اتفاقيات مع دائرة مياه الضفة الغربية لتركيب عدادات مسبقة الدفع، تركزت في محافظات رام الله والخليل وجنين بواقع ثمانية تجمعات لكلٍ منها، وفي (أربعة تجمعات) في كل من نابلس وسلفيت، إضافة لتجمع واحد في كل من طولكرم، واثنين في قلقيلية.

ويؤمن المجلس بأنّ قرار مجلس الوزراء الأخير بتحميل كلفة تركيب العدادات مسبقة الدفع على المديونية، وما حققه مقدمو الخدمات الذين اعتمدوا عدادات مسبقة الدفع من نجاح في خفض الفاقد وترشيد الاستهلاك وزيادة التحصيل، كان لهما الأثر الأكبر في زيادة الطلب على تركيب هذه العدادات.

بلغ عدد التجمعات السكانية المخدومة من قبل مقدمي الخدمات الذين يشملهم التقرير 251 تجمعاً سكانياً في الضفة الغربية أما في قطاع غزة فيغطي مقدمو الخدمات 25 بلدية وقرية إضافة لثمانية مخيمات وبهذا فان هذا التقرير يغطى 284 تجمعا سكانياً فلسطينياً



- لم تتمكن بلحية الشوكة من تزويد مجلس تنظيم قطاع المياه بأية بيانات عن العام 2018،
   وقد تم التواصل أكثر من مرة مع رئيس البلدية عبر المراسلات الإلكترونية والاتصالات الهاتفية المتكررة ، لذلك تم استثناء بلدية الشوكة من تقرير العام 2018.
- 2. خلال العام 2018 بدأت كل من بلديتي القرارة ووادي غزة بتشغيل أجزاء من شبكة جمع مياه الصرف الصحي، مما يخفض عدد البلديات التي ليس لديها شبكة صرف صحي في قطاع غزة إلى 6 بلديات فقط.
- 3. قام صندوق تطوير وإقراض البلديات بتطبيق برنامج محاسبي جديد قائم على أساس الاستحقاق المحاسبي، وذلك في عدد من بلديات قطاع غزة، وقد أدت عمليات نقل البيانات من البرنامج القديم إلى الجديد إلى ضياع الكثير من البيانات واختلاطها وإحداث فوضى في تصنيف وترحيل بيانات التكاليف والذمم وحسابات المشتركين، مما ساهم في تأخير بالغ لعملية تجميع بيانات مؤشرات الأداء للعام 2018.



- 1. قد يكون الشغل الشاغل للبعض حالياً هو استخدام عداد مياه الدفع المسبق من عدمه، ففي الوقت الذي بلغ معه عدد هذه العدادات أكثر من 50 ألف عداد، ومع طرح سلطة المياه الفلسطينية وغيرها أكثر من عطاء لتركيب المزيد منها، إلا أن جمعيات حماية المستهلك ما زالت تحرِّض على عدم استخدامها لأسباب قد تلاقي القبول عند البعض؛ خاصة عند الحديث عن عدم قدرة البعض على تلقى خدمة تعتبر من الحقوق الأساسية بسبب عدم الدفع.
- يراقب مجلس تنظيم قطاع المياه تقديم الخدمات بغض النظر عن نوع العداد، فيما يأتي تشجيع استخدام هذه العدادات منسجماً مع قرارات صدرت عن مجلس الوزراء بهذا الشأن.
- 3. لم تقم بلدية العوجا بمراجعة بياناتها المقدمة للمجلس للعام 2018 والتأكد من صحتها رغم طلب المجلس ذلك مراراً وتكراراً، لذلك فقد تم استثناء بعض بياناتها التي يشكك المجلس في دقتها.
  - 4. لم يحصل المجلس على بيانات دائرة مياه الضفة الغربية لذلك لم ترد أيضاً في التقرير.





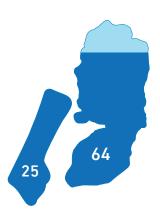
حيث أن هناك بعداً اجتماعياً لخدمات المياه وأن المياه متضمنة في منظومة الحقوق الأساسية للمواطن لما لها من بعد اقتصادي وتنموي كبير، وكون خدمات المياه والصرف الصحي العامة هي ذات طبيعة احتكارية، فإن المجلس ما زال يتطلع إلى خدمات مياه تصل للمعايير التالية:

التميز اليومي لخدمات قطاع متميز؛ بتوفير خدمات أساسية مع ضرورة تلبية الطلبات المتزايدة والمتغيرة للمستهلكين.	أولآ
إعطاء الاهتمام اللازم لحماية البيئة.	ثانياً
بناء العلاقات مع المستهلكين على أسس العدالة والشفافية والمشاركة.	ثالثاً
أهمية إضافة القيمة للقطاع؛ وهذا يعني توفير كمية ونوعية وخدمات مناسبة مقابل قيمة المال (المدفوعة من قبل المستهلكين).	رابعً

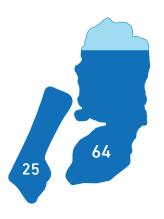
لذا، فإن المجلس يتجه في تقاريره القادمة إلى إبراز مستوى الأداء مقابل مجموعة من الأهداف السنوية وقياس مستوى تحقيق هذه الأهداف ليسهل عمليات المقارنة بين مقدمي الخدمات من نفس الحجم والإمكانيات، ولهذا السبب يعرض هذا التقرير مقدمي الخدمات في ثلاث مجموعات ضمن معايير محددة.

أما دراسة الأثر لمستوى الأداء وضمن المعايير المختلفة، فقد باشر المجلس بها وبشكل عام حتى الآن ولكن التحليل سيأخذ مستوى مختلفاً في تقارير قادمة؛ ليعبر عن رؤية المجلس المشار إليها، وليتمكن من رسم آليات للنهوض بمستوى تقديم الخدمات على مستوى كل مقدم خدمة على حدة.

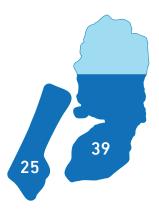




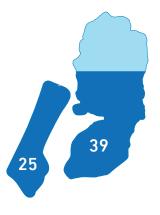
89 <mark>مقدم خدمة</mark> نسبة التغطية %82 **2017** 



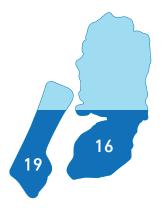
89 مقدم خدمة نسبة التغطية %82 **2018** 



64 مقدم خدمة نسبة التغطية %74 **2015** 



64 مقدم خدمة نسبة التغطية %74 **2016** 



35 مقدم خدمة نسبة التغطية %60 **2014** 







عدد السكان المخدومين (مياه)	عدد الاشتراكات	عدد الموظفين	مقدم الخدمة
11000	1711	7	بلدية بني زيد الغربية
10000	1710	2	جمعية برطعة التعاونية
5680	1163	7	بلدية بيت ليد
15735	1675	2	بلدية بيت أولا
18600	2943	6	بلدية بيت أمر
39138	6062	11	بلدية بيتونيا
10400	2654	7	بلدية بديا
7000	1314	3	بلدية برقين
12000	2390	4	بلدية دير الغصون
40516	4040	12	بلدية دورا
31000	4275	11	بلدية حلحول
240000	19483	117	بلدية الخليل
27000	3700	5	بلدية إذنا
8100	1700	11	بلدية علار
52689	8750	57	بلدية جنين
36000	7975	52	بلدية أريحا
350000	69095	275	مصلحة مياه محافظة رام الله والقدس
8597	1367	5	بلدية كفر راعي
9158	1402	8	بلدية خاراس
5500	964	2	بلدية كفر اللبد
22250	4450	10	مجلس خدمات میثلون
193694	48685	303	بلدية نابلس

1	1		عدد السكان
كمية المياه الداخلة للشبكة (م3/سنة)	طول الشبكة (كم)	عدد اشتراكات الصرف الصحي	المخدومين (صرف صحي)
363216	50	72	400
393234	36	0	0
180908	35	90	1200
472080	60	0	0
856888	100	0	0
1079098	58	0	0
537710	45	118	590
259930	30	0	0
530687	62	0	0
651353	120	0	0
928767	90	0	0
7671294	325	13500	176000
428129	100	0	0
796750	6	0	0
3152890	157	غیر متوفر	35613
3061799	203	733	8500
19206366	1600	0	0
386734	52	0	0
398565	32	322	3700
228309	21	237	3000
763110	146	0	0
11210113	534	14351	187885
27			

	عدد السكان المخدومين (مياه)	عدد الاشتراكات	عدد الموظفين	مقدم الخدمة
	52000	8923	32	مجلس خدمات شمال غرب جنین
	40000	4983	19	جلس خدمات شمال غرب القدس
1	5950	1029	3	بلدية نوبا
	9000	1680	2	بلدية قبلان
	24640	3816	20	بلدية قباطية
	10702	2580	3	بلدية قفين
	56441	10482	51	بلدية قلقيلية
	2060	335	2	مجلس قروي راس کرکر
	25000	3096	9	بلدية سعير
	16550	2935	13	بلدية سلفيت
	16509	1586	6	بلدية تفوح
	20000	3247	13	بلدية ترقوميا
	50000	8900	25	مجلس خدمات طوباس
	83056	15533	130	بلدية طولكرم
	13390	1416	4	بلدية تقوع
	غير متوفر	غیر متوفر	غیر متوفر	مجلس قروي وادي الفارعة
	116157	13168	55	سلطة مياه ومجاري بيت لحم
	17000	3349	5	بلدية يعبد
	77000	4200	21	بلدية يطا
	8529	1480	7	بلدية زعترة
	5600	842	3	بلدية الزبابدة
	لا ينطبق	لا ينطبق	20	بلدية رام الله

كمية المياه الداخلة للشبكة (م3/سنة)	طول الشبكة (كم)	عدد اشتراكات الصرف الصحي	عدد السكان المخدومين (صرف صحي)
NUMBER OF STREET			
1695839	673	0	0
1103615	146	0	0
224688	23	420	2280
211561	35	0	0
1092894	56	0	0
589091	45	0	0
4393308	154	13188	54000
68500	5	0	0
1040428	75	0	0
706832	63	1041	6500
260527	44	0	0
500000	120	0	0
2004099	240	0	0
7673019	411691	13800	64000
432561	94	0	0
غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غیر متوفر
5446023	312	12359	81301
599871	43	0	0
1109374	165	0	0
351717	77	0	0
158445	23	0	0
لا ينطبق	لا ينطبق	24938	55000

		Ŧ			- 10	
Įį.	- مقدم ال	خدمة	عدد الموظفين	عدد الاشتراكات	عدد السكان المخدومين (مياه)	
	4					THE PERSON
	بلدية ا	لبيرة	15	لا ينطبق	لا ينطبق	
4	بلدية برطعة	ة الشرقية	1	لا ينطبق	لا ينطبق	
上	بلدية ا	لرام	4	لا ينطبق	لا ينطبق	
	بلدية بي	رنبالا	3	لا ينطبق	لا ينطبق	
	مجلس الخدمات ا الصرف الصحي ف <sub>ج</sub>		4	لا ينطبق	لا ينطبق	
						A STATE OF THE STA
1	مقدم قطاع		ات في			
	مقدم الخدمة	عدد الموظفين لخدمة المياه	عدد الموظف لخدمة الصر الصحي		طول شبكة المياه كم	
1						
	أم النصر	5	1	645	10	
	بیت حانون	25	6	5,242	160	TEVE
	بيت لاهيا	18	13	7,187	181	
	جباليا النزلة	63	62	14,491	203	

56,701

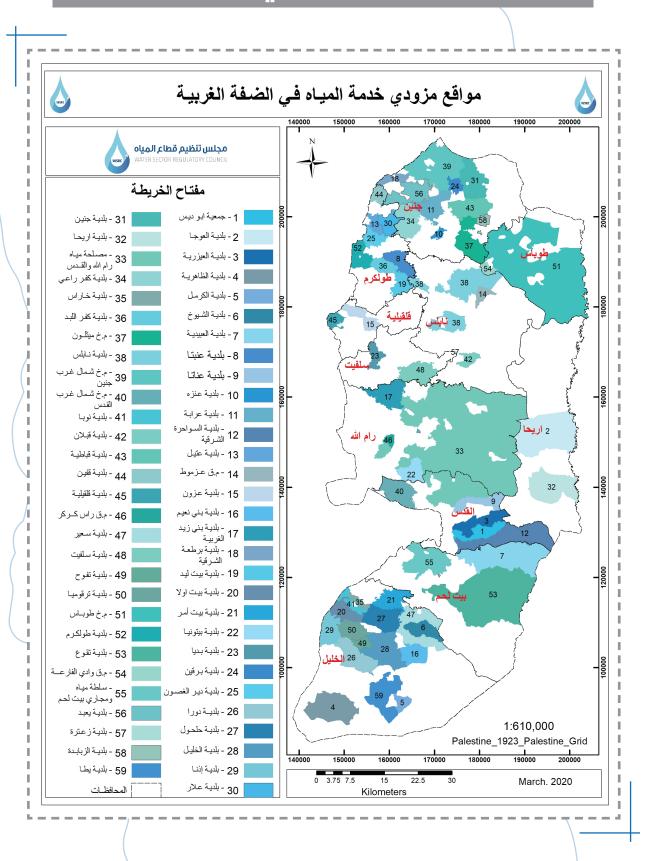
مدينة غزة

en kanada a						
	كمية المياه الداخلة للشبكة (م3/سنة)	نبكة (كم)	رف طول الث	عدد اشتراكات الص الصحي	عدد السكان المخدومين (صرف صحي)	
	. 1	: .b		110/0	01000	1711
	لا ينطبق	لطبق		11048	91000	
	لا ينطبق	لطبق		604	3020	
	لا ينطبق	لطبق		5500	33000	
	لا ينطبق	لطبق	للا يا	2200	7000	
3	لا ينطبق	لطبق	لا ين	294	2240	
		S.				
- 1	كمية المياه	ن المخدومين	عدد السكار	طول شبكة	عدد اشتراکات	
0	الداخلة للشبكة (م³/سنة)	صرف صحي	میاه	عرف الصحي كم		
	280000	463	4,747	7	463	
		4,244	49,139	52	4,244	
	3738060					
7	4760281	6,100	90,000	75	6,100	
	10229573	17,171	208,991	322	17,171	
	30395972	52,698	588,735	550	52,698	
				-		
	313			1		
	No. of the last of		THE SERVICE			

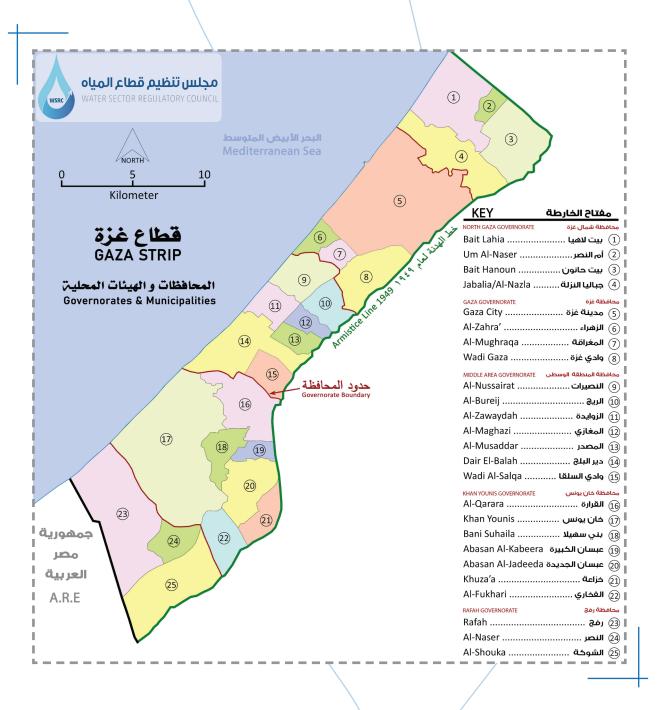
طول شبكة المياه	H	A			
طول شبكة المياه			COLUMN TWO IS NOT THE OWNER.		
   طول شبكة المياه					
کم	عدد اشتراكات المياه الفعالة	عدد الموظفين لخدمة الصرف الصحي	عدد الموظفين لخدمة المياه	مقدم الخدمة	
		1	7 2	9	الله
18	1,201	2	4	الزهراء	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
40	1,566	2	5	المغراقة	THE PERSON
17	852	2	6	وادي غزة	L
155	8,440	8	18	النصيرات	
50	4,058	6	15	البريج	
62	2,733	4	9	المغازي	BY
89	2,740	2	4	الزوايدة	7/4-
260	8,022	12	34	دير البلح	
20	588	0	4	وادي السلقا	TI BE
18	390	1	2	المصدر	
125	2,640	2	16	القرارة	
530	17,810	70	60	خانيونس	
115	5,116	5	19	بني سهيلا	
75	4,058	0	20	عبسان الكبيرة	20000
38	1,234	0	5	عبسان الجديدة	
54	1,803	0	7	خزاعة	The same of the sa
58	1,115	0	9	الفخاري	
374	19,485	29	53	رفح-  مصلحة مياه الساحل	Production of the second
53	1,502	0	6	النصر	
غير متوفر	غیر متوفر	غير متوفر	غير متوفر	الشوكة	
00000000000000000000000000000000000000				3	2
	40 17 155 50 62 89 260 20 18 125 530 115 75 38 54 58 374	40       1,566         17       852         155       8,440         50       4,058         62       2,733         89       2,740         260       8,022         20       588         18       390         125       2,640         530       17,810         115       5,116         75       4,058         38       1,234         54       1,803         58       1,115         374       19,485         53       1,502	40       1,566       2         17       852       2         155       8,440       8         50       4,058       6         62       2,733       4         89       2,740       2         260       8,022       12         20       588       0         18       390       1         125       2,640       2         530       17,810       70         115       5,116       5         75       4,058       0         38       1,234       0         54       1,803       0         58       1,115       0         374       19,485       29         53       1,502       0	40       1,566       2       5         17       852       2       6         155       8,440       8       18         50       4,058       6       15         62       2,733       4       9         89       2,740       2       4         260       8,022       12       34         20       588       0       4         18       390       1       2         125       2,640       2       16         530       17,810       70       60         115       5,116       5       19         75       4,058       0       20         38       1,234       0       5         54       1,803       0       7         58       1,115       0       9         374       19,485       29       53         53       1,502       0       6	40     1,566     2     5     قامغراقة       17     852     2     6     قاردي غرزة       155     8,440     8     18     النصرات       50     4,058     6     15     يال       62     2,733     4     9     يال       89     2,740     2     4     34       20     8,022     12     34     34       20     588     0     4     390       18     390     1     2     34       18     390     1     2     16       125     2,640     2     16     10       125     2,640     2     16     17,810       530     17,810     70     60     30       115     5,116     5     19     34       115     5,116     5     19     34       115     5,116     5     10     30     7       20     20     34     30     7     30       38     1,234     0     7     34     34       29     4     1,803     0     7     34       374     1,803     0     7     34     34

-				
- 100 Contract Contra		37		
كمية المياه	المخدومين	عدد السكان	طول شبكة	عدد اشتراکات
الداخلة للشبكة (م³/سنة)	صرف صحي	میاه	الصرف الصحي كم	الصرف الصحي الفعالة
THE PERSON NAMED IN				ASS PARSON
455627	1,235	4,979	10	1,235
659888	1,292	10,687	23	1,292
173287	508	4,277	7	508
4056482	7,566	81,940	100	7,566
1933060	3,850	42,060	40	3,850
1353758	2,460	26,048	55	2,460
921609	1,670	22,316	36	1,670
4942119	6,320	79,372	190	6,320
251500	0	6,285	0	0
218462	220	2,553	9	220
1343003	80	27,201	4	80
9134249	15,481	230,993	181	15,481
2107400	1,677	40,552	16	1,677
1410092	0	25,103	0	0
408840	0	8,712	0	0
572497	0	10,796	0	0
286854	0	6,043	0	0
8404612	17,557	195,296	211	17,557
373690	0	8,417	0	0
	غیر متوفر	غير متوفر	غیر متوفر	غیر متوفر
33				

# مزودي خدمات المياه في الضفة الغربية



# مزودي خدمات المياه في قطاع غزة



- 1. على الرغم من أن تقارير الأداء التي يصدرها المجلس قد لاقت ترحيباً واسعاً، إلا ان المجلس يرى أن التحول من تقارير الأداء إلى تقارير الأثر ستجلب فوائد إضافية على مقدمي الخدمات والمواطنين.
- 2. سيتم العمل على توثيق التجارب التي مرّ بها عدد من مقدمي الخدمات في الضفة الغربية وقطاع غزة، وكان لها أثر إيجابي في تحسين الأداء، وتعميمها على الجميع.
- 3. ما تزال بعض التجمعات السكانية تستخدم مياه آبار الجمع حتى وإن تواجد في التجمع إمداد مياه من الشبكة، وفي غالب الأحيان لا يتم فحص جودة هذه المياه.
- 4. كثير من فحوصات وزارة الصحة الفلسطينية بينت مستويات تلوث غير مقبولة، لما
   بعد عداد المشترك وهذا الأمر يحتاج إلى اتخاذ إجراءات وتحمل مسؤولية.
- 5. تقسيم مناطق نفوذ مقدم الخدمة بعدادات رئيسية يمكن أن يساعد مقدم الخدمة بشكل كبير عند التعامل مع إجراءات خفض الفاقد وتوزيع المياه بعدالة على مناطق الخدمة داخل منطقة النفوذ.
- الدية من تركيب عداد لأي نوع أو جهة استخدام وأن تتم فوترة سحوبات هذه العدادات،
   سيما وقد أثبتت العدادات نجاعتها على مستوى التحصيل وخفض المديونية.
- 7. يجب مراعاة الوضع الاقتصادي للمواطن عند توزيع المياه بالصهاريج من قبل مقدمي الخدمات، بعيداً عن اعتبارها كمصدر للربح بالنسبة لمقدم الخدمة كما هو الحال حاليا عند البعض.
- 8. يجب الانتباه بعناية حتى لا يتم تحويل دوائر المياه لمؤسسة اجتماعية للتوظيف،
   أو عمل خصومات وإعفاءات لبعض المستهلكين، لأن هناك من سيتحمل التبعات
   المالية لذلك وهو مواطن آخر.
- 9. فائدة تركيب عدّاد لكل مشترك في العمارات السكنية حتى وإن كانت عائلية تعود أولاً على المواطن نفسه.
- 10. باستطاعة كل مقدمي الخدمات خفض التكاليف التشغيلية، سواءً من خلال عدد العاملين أو فاتورة الطاقة أو خفض الفاقد.



تمت مراقبة أداء مقدمي الخدمات من خلال أربع مجموعات من المؤشرات كانت على النحو التالي:





مالية



6 مؤشرات الجودة

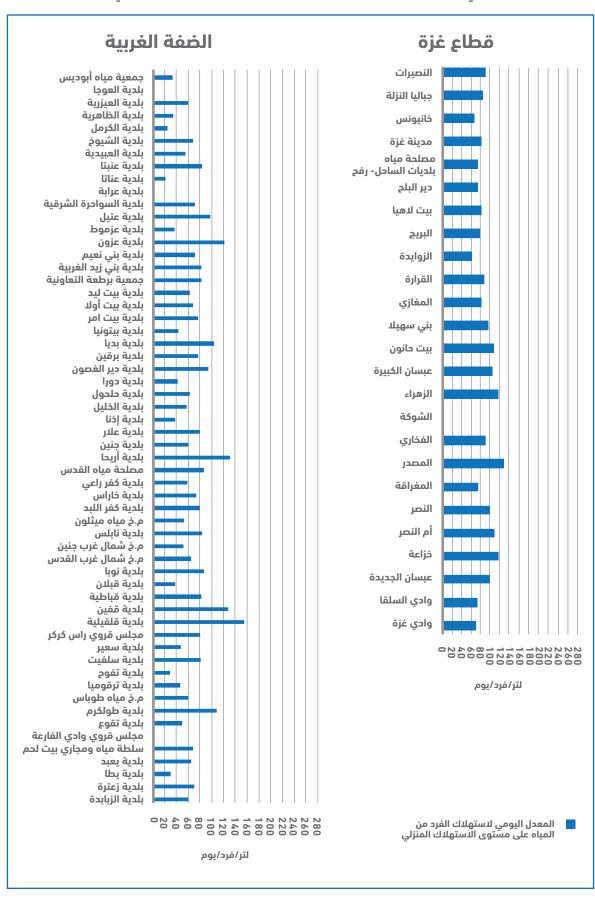




اطّلع المجلس من خلال هذا التقرير على عدد محدد من المؤشرات الفنية علما بأن قاعدة البيانات الخاصة بالمجلس تحتوي على العديد من البيانات والمدخلات للخروج بمؤشرات إضافية إذا لزم الأمر. وهذه المؤشرات هي:

المعيار المرجعي	طريقة الاحتساب	تعریفه	المؤشر	
حد أدني 100 لتر/ يوم/فرد	كمية المياه المباعة (المفوترة) لشريحة الاستهلاك المنزلي فقط بالمتر المكعب خلال الفترة قيد الدراسة × 1000÷ عدد الأيام × مجموع عدد السكان المخدومين	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه المستخدمة للأغراض المنزلية فقط	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه على مستوى الاستهلاك المنزلي	
حد أدني 120 لتر/ يوم/فرد	كمية المياه المباعة(المفوترة) للاستهلاك بشكل عام بالمتر المكعب خلال الفترة قيد الدراسة× 1000÷ عدد الأيام× مجموع عدد السكان المخدومين	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه المستخدمة لمختلف الأغراض	المعدل اليومي للاستهلاك الكلي للفرد من المياه لجميع الأنواع	





يقيس هذا المؤشر معدل كمية المياه المستهلكة لكل فرد في كل يوم من المياه المفوترة -أي تلك التي أمكن قراءة بياناتها في عدادات المشتركين- للاستخدامات المنزلية. إنّ كميات المياه المستهلكة لكل فرد تتراوح في قطاع غزة ما بين 61 لتراً/ فرد/ يوم في بلدية الزوايدة إلى 130 لتراً/ فرد/ يوم في بلدية النوايدة إلى 200 لتراً/ فرد/ يوم في بلدية المصدر. أما في محافظات الضفة الغربية فإن الوضع أكثر سوءاً من حيث كميات المياه المتاحة في بعض المناطق؛ إذ وصلت لأقل من 20 لتراً/ فرد/ يوم كما هو الحال في بعض مناطق جنوب الخليل.

ومع أنّ المجلس يقوم بجمع بيانات بشكل سنوي حول نسبة تغطية الشبكات لدى كل مقدم خدمة، إلا أنّ ذلك لا يتم نشره ضمن مؤشرات الأداء لعدم دقة البيانات المتوفرة، نتيجةً للتوسع العمراني المتزايد في أطراف التجمعات السكانية. وفي نفس الوقت فإن مساحة منطقة الخدمة تتغير بين حينٍ وآخر لدى بعض مقدمي الخدمات؛ فعلى سبيل المثال لم تعد يعبد تزود مناطق زبدة وأم دار والخلجان وخربة مسعود بالمياه كما كانت في السابق.

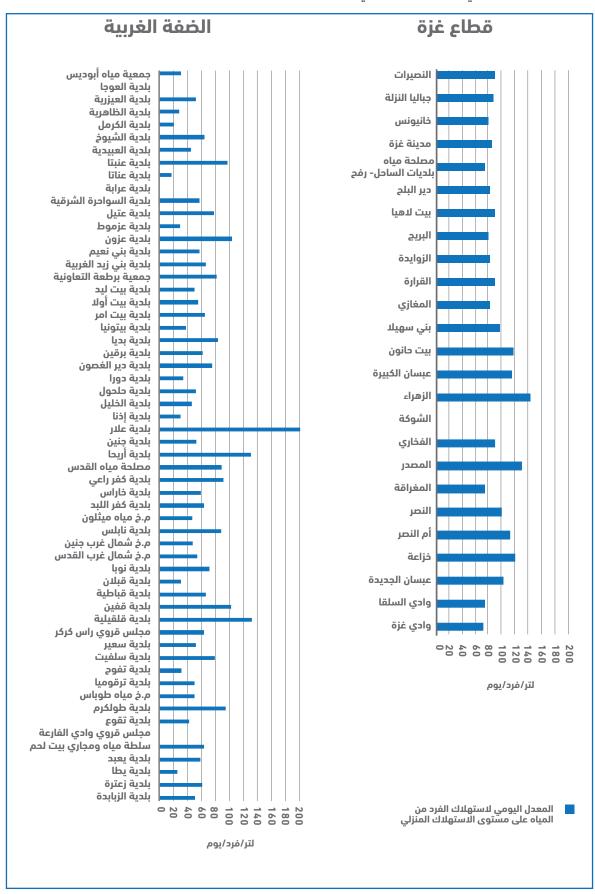
هناك شحٌ في مصادر المياه عند العديد من المناطق، ومع ذلك فإن المؤشر أعلاه يعتمد على كمية المياه المفوترة (المحققة) وليس على كمية المياه المنتّجة، لذلك فإن مستويات المياه غير المحاسب عليها (فاقد المياه) في كل بلدية تعتبر عاملاً حاسماً في تحديد مدى قدرة كل مقدم خدمة على الوصول بمستوى حصة كل فرد من المياه للاستهلاك المنزلي إلى المستوى المحدّد في المعايير المحلية والدولية المطبّقة. فشح المياه من المصدر ليس السبب الوحيد لتدني كمية المياه المتاحة للفرد، حيث تلعب كمية المياه غير المحاسب عليها دوراً أساسيا في ذلك، وهذا ينطبق على عدد من المواقع مثل عناتا وقبلان وعزموط وجنين كما سيظهر لاحقاً.

ما يزال التفاوت في كميات المياه المتاحة حسب المناطق الجغرافية كبيراً جداً، فيما لم تغير الإجراءات التى اتخذت حتى الآن من قبل مقدمى الخدمات أو السلطة الفلسطينية من الواقع بشكل ملموس.

كما لا تزال مسألة عدم فصل الاشتراكات تشكل عائقاً أمام تحديد كمية المياه الفعلية المتاحة للشخص الواحد، وذلك على الرغم من أنَّ معدل استهلاك الفرد للمياه المسجل يومياً في بعض التجمعات يقل عن المعدل العام، مع وجود عدّاد للمياه على مدار الساعة مثل بلدية يعبد. وهذا مؤشر على استخدام المواطن للمصادر البديلة بشكل كبير (مثل مياه الأمطار المجمّعة في آبار جمع منزلية).



ومن الضروري بمكان ملاحظة أن كميات المياه المتاحة للمستهلك في قطاع غزة لا تتمتع بالمواصفات المحلية أو العالمية لتكون صالحة للاستخدام البشري.





إنَّ غياب التصنيف الملائم لفئات المشتركين قد أثر بشكل سلبي على هذا المؤشر، بحيث لا تتضح بشكل مقنع معدلات الاستهلاك لكل فرد للفئات غير المنزلية.

يقيس هذا المؤشر معدل كمية المياه المستهلكة لكل فرد في كل يوم من المياه المفوترة للاستخدامات المنزلية وغيرها، حسب فئات الاستخدام المحددة في القانون وهي: المنزلية والتجارية والصناعية والسياحية ومستخدمي الجملة.

تتراوح كميات المياه المستهلكة لكل فرد ما بين 73 لتراً/ فرد/ يوم في بلدية وادي غزة إلى 145 لتراً/ فرد/ يوم في بلدية الزهراء. أما في أريحا والعوجا وقلقيلية وعلار فهناك وفرة في كميات المياه المتاحة من المصدر، ومع ذلك فإنّ بعض مقدمي الخدمات يعتبرون أن الحديقة المنزلية هي استخدام منزلي حتى وإن زادت مساحتها عن 3 دونمات. وفي نفس الوقت فإن المبيعات بالجملة للمياه تؤثر في احتساب هذا المؤشر كما هو الحال في كفر راعي وعلار.

إن الأرقام الواردة أعلاه لا تعني حصول الفرد في قطاع غزة على كميات مياه صالحة للشرب لأن الكميات المتوفرة من المياه لا تصل جودتها إلى الحد الأدنى وفق المعايير الفلسطينية أو الدولية



يُعد الافتراض بأن كل عدّاد/ مشترك يخدم عائلة واحدة بعيداً جداً عن الواقعية؛ فالأرقام أعلاه تدل على أنّ بعض الاشتراكات تخدم أكثر من 12 فرداً أي بمعدل عائلتين على أقل تقدير. ويُلاحظ هذا الأمر في العديد من البلديات في قطاع غزة كما هو ملاحظ أيضاً عند عدد من مقدمي الخدمات في محافظات الضفة الغربية مثل الخليل والظاهرية وعناتا وتقوع وبطا.

جديرٌ بالذكر أن بلدية الخليل تشترط الآن إصدار رخص البناء بعداد مياه منفصل.

إن لظاهرة وجود عداد واحد يخدم عمارة سكنية بأكملها انعكاسات كثيرة؛ منها أن احتساب فاتورة المياه يكون حسب الشريحة العليا من جهة، وقد يؤدي إلى تقاعس المستهلكين عن السداد بسبب ارتفاع قيمة الفاتورة وغياب المسؤولية الفردية عن الدفع من جهة أخرى.

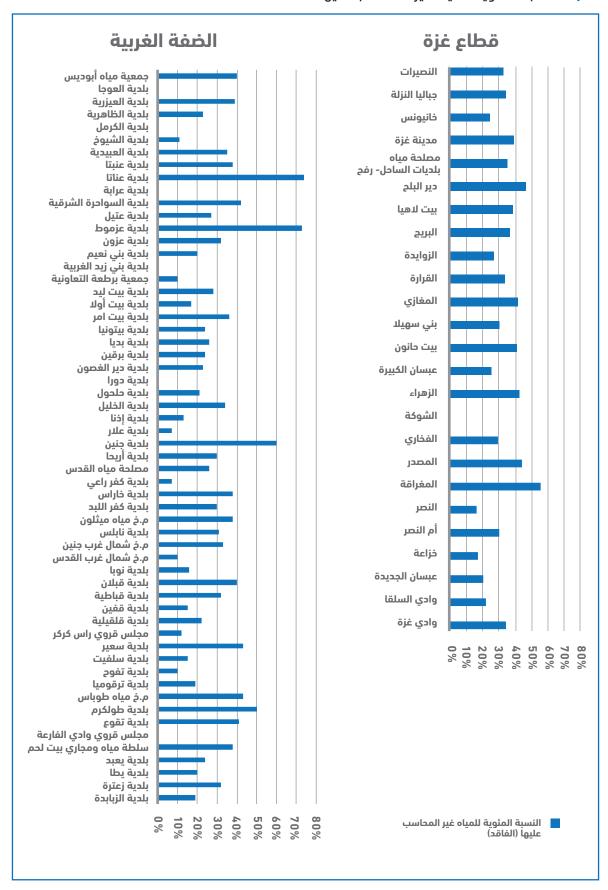
لا يوجد لدى مقدمي الخدمات في الضفة الغربية أو قطاع غزة تصنيف مناسب لفئات المشتركين وقد تم تسجيل كافة المشتركين تقريبا كمشتركين منزليين.

مع أن المادة 6 من القرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه أعطت الأولوية المطلقة باستخدامات المياه للاستخدام المنزلي، إلا أن نفس المادة قد حدّدت أربعة استخدامات أخرى. وحتى تسير عجلة التنمية وفق الخطط الموضوعة كان لا بد من تحديد الكميات المخصصة لكل استخدام ضمن الموازنة المائية السنوية، ولكن يبدو أن هذا التقسيم ما زال بعيد المنال عند العديد من مقدمي الخدمات. أما الأسباب وراء ذلك فيمكن إجمالها بأن تعرفة واحدة فقط مستخدمة لجميع المشتركين بغض النظر عن نوع نشاطهم واستهلاكهم، بالإضافة إلى أن هذا التقسيم يكون على مستوى الدولة وليس على مستوى مقدم الخدمة أو أن القسم الأكبر من كميات المياه المتاحة هو أصلا للاستهلاك المنزلي.

إنّ مؤشر أنماط الاستهلاك إذا ما تم تطبيقه بشكل مناسب، يظهر كمية المياه الحقيقية المتوفرة للمستخدمين المنزليين ولغيرهم من الفئات، مما يوفر أداة ممتازة لتحديد هيكلية التعرفة الجديدة وتحديد أي من فئات المشتركين يمكن تشجيعها، وذلك طبقاً للتوجه الاستراتيجي والتنموي للسلطة الفلسطينية ولمقدم الخدمة.

تزود بلدية غزة وغيرها من البلديات في قطاع غزة عشرات مصانع الباطون الجاهز وعشرات المصانع والمنشآت التجارية والسياحية وغيرها، أما في محافظات الضفة الغربية فإن مساحات واسعة من الأراضي الزراعية تُروى من شبكات المياه المنزلية لانخفاض سعر بيع المياه فيها، كما هو الحال في كل من سعير والعوجا وبعض مناطق الضفة.

لذلك فإن تطبيق تصنيف دقيق لفئات المشتركين سوف يشير بدقة أكبر إلى مستوى حصة الفرد من الاستهلاك المنزلي وغيرها من أنماط الاستهلاك (الصناعي، التجاري، السياحي والجملة).



قدّرت سلطة المياه الفلسطينية ضمن استراتيجية الحد من المياه غير المحاسب عليها لسنة 2012 أن خفض الفاقد من 38% إلى 35% يعنى زيادة في الدخل بمقدار 40 مليون دولاراً على مدار عشر سنوات. وقد أثبت عدد من مقدمي الخدمات أن هذا الإجراء ممكن الحصول وقد حدث بالفعل لدى بلدية خانيونس، ولوحظ هذا العام أن كل من إذنا وكفر راعي ونوبا وقلقيلية قد تمكّنت بالفعل من خفض نسبة المياه غير المحاسب عليها بنسب ممتازة.

تمثل نسبة المياه غير المحاسب عليها (الفاقد) الفرق بين المياه المزودة (المنتجَة أو المشتراة) والمباعة للمستهلكين، وتشمل المياه غير المحاسب عليها التسريبات من الشبكة (الفاقد من التوزيع) والتوصيلات غير القانونية. وكمية المياه غير المحاسب عليها هي مجموع المياه الفاقدة وتلك المزودة والتي لم تصدر بها فواتير (على سبيل المثال: المياه المزودة للمساجد والكنائس، والحدائق العامة وسيارات المطافئ).

إن هذا المؤشر الذي يهدف إلى قياس مدى سوء نظام التوزيع، يقيس أيضا معدل كميات المياه المنتَجة أو المشتراة والتي لم يتمكن مقدم الخدمة من قياسها من واقع عدّادات المشتركين، وتعبر هذه النسبة عن رغبة مقدم الخدمة وجهوده في الحفاظ على أصول المؤسسة، بشكل عام، والشبكة بشكل خاص، في أوضاع عمل جيدة.

تساعد نتيجة هذا المؤشر مقدم خدمة المياه في التخطيط للاستثمار في إعادة تأهيل أو استبدال الشبكة، كما أنها تساعد مقدم الخدمة في إعداد موازنة التكاليف وطلب موافقة المنظّم على زيادة سعر المياه. حيث يقوم المنظم بتحديد مستويات الأداء التي يجب تحقيقها من قبل المشغّلين من أجل الحفاظ على مصالح المشتركين، وتقليص تكاليف التشغيل، والحفاظ على الموارد المائية الثمينة والمحدودة.

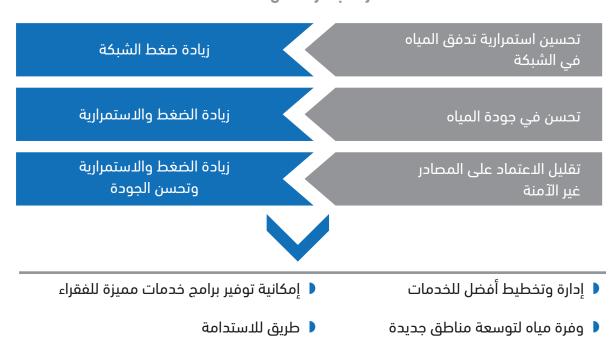
لقد حافظت بلدية كبيرة مثل خانيونس على التحسن الملحوظ في نسبة المياه غير المحاسب عليها حيث انخفضت النسبة من 40% عام 2015 إلى %26 فقط في العام 2016، وتم الحفاظ على نسبة %27 في العام 2017، وتم تخفيض نسبة المياه غير المحاسب عليها إلى %24 في العام 2018.

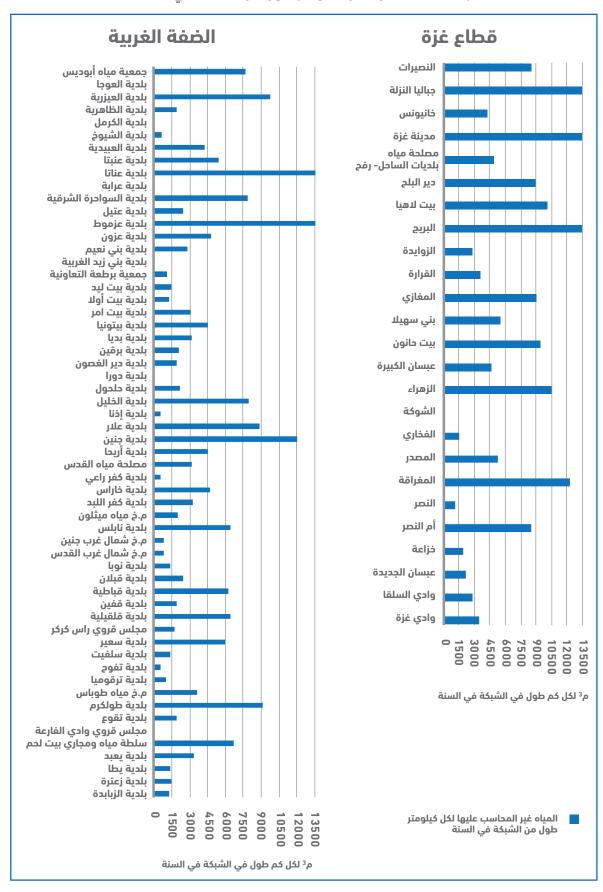
ويُعزى التحسن الملحوظ في معدلات نسبة المياه غير المحاسب عليها إلى ما يلي:

المتفادة بلديات مثل خانيونس وغزة من تحليل الميزان المائي الذي لفت الانتباه إلى أحد مكونات الفاقد التجاري: «أخطاء قراءة وعدم دقة العدّادات" والفاقد تحت بند "استهلاك مُصرّح به غير مفوتر»، إضافة إلى عملهم على تحسين نوعية قراءات العدادات والعمل على حصر وفوترة المنشآت التى لم يكن يُصدر لها فواتير في السابق.

- قيام بلدية خانيونس بتركيب عدادات وفوترة الشقق السكنية لمدينة حمد السكنية والتي لم يكن نُصدر لها فواتبر كاملة أو كانت قراءات الاستهلاك تقديرية بشكل كبير.
- قامت بلدية خانيونس بإنشاء وحدة متخصّصة ضمن دائرة المياه والصرف الصحي لمتابعة أمور المياه
   غير المحاسب عليها وتم رصد ميزانية محددة وتوظيف مهندس متخصص لهذا الغرض.
- ما زالت البلديات التي تعاني من نسب «أربعينية» أو "خمسينية" في مستويات المياه غير المحاسب
   عليها مثل بلدية المغراقة -التي يتذبذب فيها الأداء بشكل مقلق-، بحاجة إلى بذل المزيد من الجهد
   لتقليل هذه النسب ولتوفير مزيد من المياه للسكان والمحافظة على الموارد المائية الشحيحة أصلاً.
- كما آن الوضع التشغيلي السيئ وقلة الموارد المتاحة لبلدية المغراقة مع اتساع النطاق الجغرافي للبلدية التي يعتمد سكانها على الزراعة وعدم إجراء صيانة مناسبة للعدادات المعطّلة، يفسر المستوى السيئ جدا لنسبة المياه غير المحاسب عليها والتي وصلت إلى %56 في العام 2018.
- في محافظات الضفة الغربية تم اتخاذ العديد من الإجراءات أدّت لخفض الفاقد بشكل مباشر كتبديل
   أجزاء من الشبكات، أو غير مباشر كالتحول لعداد مسبق الدفع كما هو في كفر راعي وعلار وغيرها
   العديد من المناطق، مما أدى إلى تغيير العديد من العدادات ذات القراءات المغلوطة أو قليلة الدقة.
- ا إجراءات أخرى اتخذتها بلدية قفّين عندما قامت بتركيب عداد على نقطة تزويد صهاريج المياه بعداد، واتخاذ قرار بإصلاح أي عطل بالشبكة خلال 24 ساعة، إضافة لذلك فقد تم تركيب عدادات للمدارس والمساجد والمقابر ودائرة الصحة.
  - ▶ في علار وكفر راعي أيضا تم تغيير العديد من الوصلات المنزلية مما أسهم في خفض الفاقد أيضاً.
- وفي ذات الوقت، فإن احتساب نسبة الفاقد بناءً على المبيعات قد يُعطي انطباعاً خاطئاً، خاصةً إذا ما
   كان هناك بيع للمياه بالجملة كما هو الحال في كفر راعي وعلار (التي تصل فيها نسبة المياه المباعة
   بالجملة إلى %65) حيث تظهر الأرقام أن نسبة الفاقد متدنية جداً هناك.

#### الأثر المباشر لخفض الفاقد



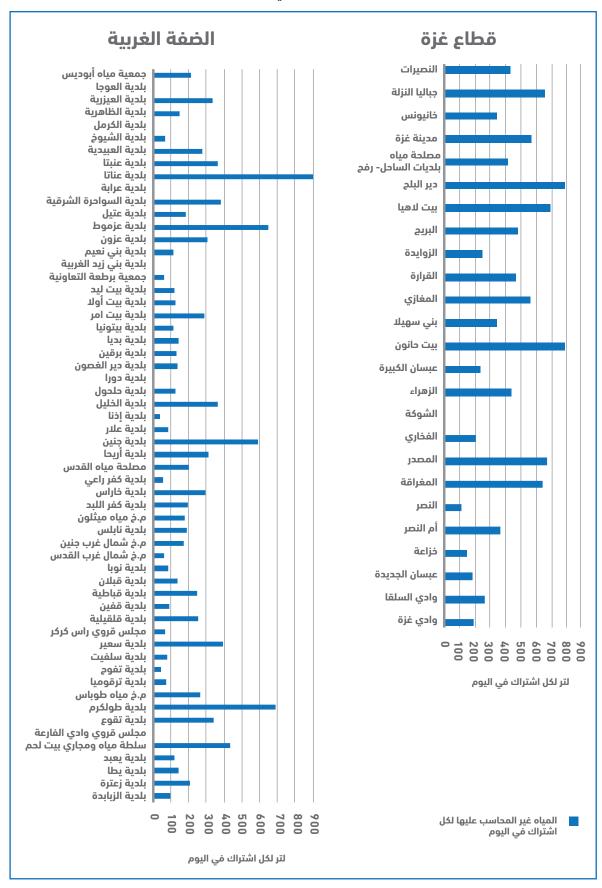


إن استخدام هذا المؤشر من قبل المنظم ومن قبل العديد من مقدمي خدمة المياه يعطي نتائج أكثر دقة وقابلة للمقارنة من تلك التي يتم الحصول عليها من نسبة كمية المياه غير المحاسب عليها. ويهدف هذا المؤشر إلى حساب كمية الفاقد من المياه (الناجمة عن تسرب المياه أو التوصيلات غير القانونية) لكل كم من الشبكة والأنابيب الرئيسية.

يوفر هذا المؤشر إمكانية مقارنة معدلات الفاقد المائي بين مقدمي الخدمات ذوي الأحجام المختلفة، بحيث يتم تحديد طول الشبكة ومقارنة الفاقد المائى لكل كيلومتر طولى منها.

ما زالت بلديات مثل عناتا وجنين وعزموط في الضفة الغربية تواجه إشكالية حقيقية في كمية المياه غير المحاسب عليها لكل متر طول من الشبكة، والبيانات المتوفرة (40000 متراً مكعباً و12020 و20304 متراً مكعباً على مقدم الخدمة والمستهلك متراً مكعباً على التوالي) تستدعي تدخلاً سريعاً لأن انعكاسات ذلك على مقدم الخدمة والمستهلك أصبحت كبيرة جداً.

تراوحت كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طولي من الشبكة في السنة ما بين 17,084 م³/ سنة في بلدية جباليا النزلة وصولاً إلى 1,146 م³/ سنة في بلدية النصر.



يترجم هذا المؤشر نسب وكميات فاقد المياه السابقة إلى كمية فاقد مياه محددة يتحملها كل اشتراك فعّال لدى مقدم الخدمة، وبالتالي فإنّ هذا المؤشر:

- يقيس بطريقة أخرى كمية التكاليف الإضافية التي يتحملها كل اشتراك قانوني، بالإضافة إلى تكلفة
   كمية الاستهلاك الفعلية المسجلة في العدادات، كما يقيس كميات المياه الإضافية التي يمكن أن
   تكون متوفرة للسكان في حالة تقليل الفاقد المائي.
- يساعد أصحاب القرار في الهيئات المختلفة في تحديد الحاجة الحقيقية لمصادر مياه جديدة مقارنة بالمتوفرة.
- لساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في الرقابة على مستويات الخدمة المقدمة للسكان وتحديد أهداف تحسين أداء لمقدمي الخدمات للوصول إلى معايير كميات المياه المتوفرة للسكان، حسب القوانين والمعايير المحلية والدولية.
- كما يمكن استخدام مخرجات هذا المؤشر من قبل مقدمي الخدمات وغيرهم من الجهات المهتمة
   الأخرى في أي حملات توعية عامة لتقليل معدلات كميات المياه غير المحاسب عليها.

وكما هو الحال بنسب المياه غير المحاسب عليها لكل متر طول فإن نفس مقدمي الخدمات أعلاه في الضفة الغربية (جنين وطولكرم وعزموط) إضافةً إلى مصلحة مياه ومجاري بيت لحم تواجه نفس المشكلة.

أما في محافظات قطاع غزة، فتتراوح كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم ما بين 111 لتراً/ اشتراك/ يوم في بلدية النصر ويرتفع إلى 790 لتراً/اشتراك/ يوم في بلدية بيت حانون.

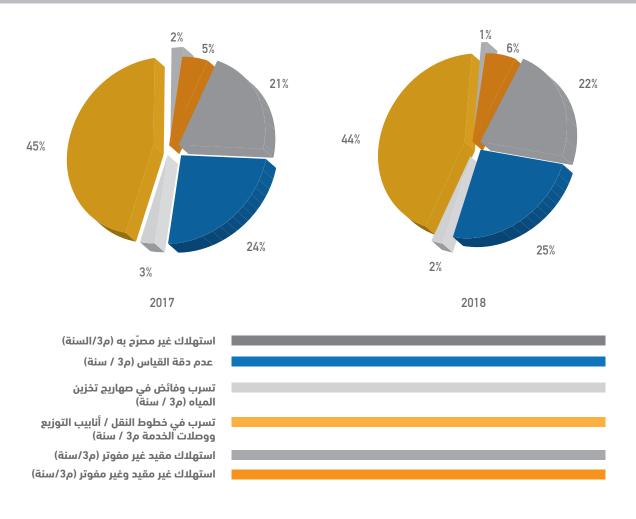
### الميزان المائي

إن الميزان المائي هو تحليل منطقي مبني على أساس المعايير الدولية في تصنيف مكونات الفاقد المائي، وقد قام كل مقدم خدمة بتحديد مكونات الفاقد المائي كل حسب منطقته وحسب الظروف الموضوعية لكل منطقة خدمة.

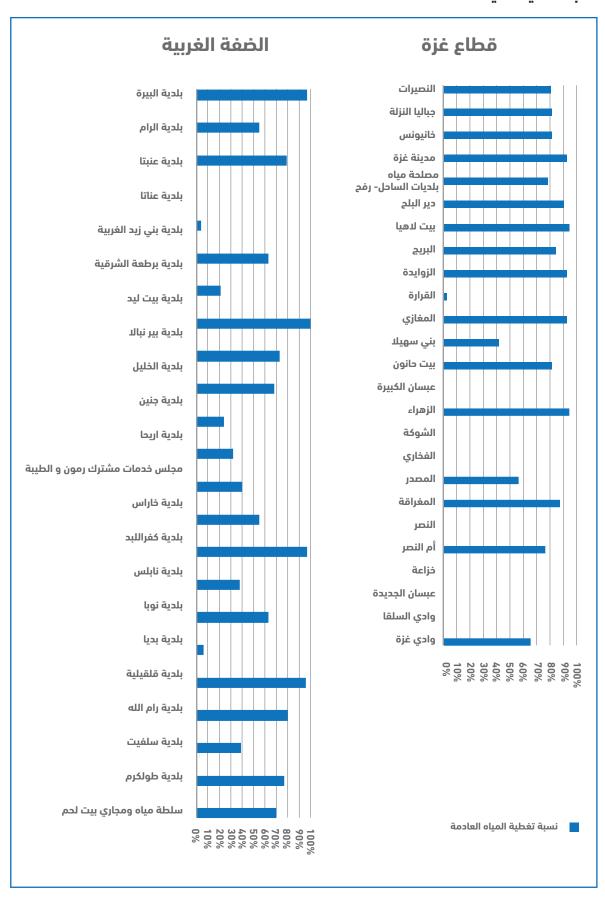
ومن الملاحظ أن النسب الأكبر من الفاقد تشمل المياه غير المصرّح بها ودقة العدادات، وهذه يمكن التعامل معها بتكلفة معقولة قياساً بتكلفة تغيير أجزاء من الشبكة.

يوفر المجلس هذه البيانات لكافة مقدمي الخدمات علماً بأن النسب الموضحة هي تقديرية بناءً على نقاش مع ذوي العلاقة من مقدمي الخدمات، ولكنها بنفس الوقت تعطي درجة معقولة من التوجيه لكيفية التعامل مع المياه غير المحاسب عليها لدى مقدمي الخدمات.

يوفر الميزان المائي أداة ممتازة لمقدمي الخدمات فيما يتعلق بتحديد أولويات خطط العمل الخاصة بتقليل الفاقد المائي، ولا ننصح باتخاذ أي إجراء لتقليل الفاقد قبل الوقوف تماماً على مكونات "المياه غير المحاسب عليها" حتى لا يكون الاستثمار والإنفاق في غير محله.



#### نسبة تغطية المياه العادمة



يعتبر هذا المؤشر مؤشراً تطويرياً مهماً، كما أن لأنظمة الصرف الصحي تأثيرات بيئية محتملة أكبر من خدمات تزويد المياه وذلك لاحتمالية حدوث فيضانات وتلوث بيئي. كما أن المياه العادمة تتباين كثيراً من حيث النوعية وذلك لوجود أنواع مختلفة من الملوّثات التي قد تدخل إلى النظام البيئي، لذلك تعتبر تغطية خدمات الصرف الصحي ضرورية لمراقبة التأثيرات التي تحدث للوصول إلى تغطية للصرف الصحي بالطريقة التي تعتبر أكثر واقعية وعملية ضمن الاستراتيجية الوطنية الموجّهة.

إن نسبة السكان الذين تتم خدمتهم من خلال شبكات الصرف الصحي في محافظات الضفة الغربية ما زالت تقلّ عن %35، أما البلديات التي وصلت فيها التغطية إلى %95 فأكثر فهي ما زالت قليلة أيضاً. علماً بأن دقة البيانات المقدمة من كل من البيرة وقلقيلية تعكس الواقع إلى حدٍ كبير حيث أنّ نسب التغطية في كل منهما قد تجاوزت حاجز %95.

مدينة الزهراء في قطاع غزة والتي تسجل نسبة تغطية شبكة صرف صحي تصل إلى %94.6، هي أيضاً نسبة حقيقية حيث أن مدينة الزهراء مدينة تم تأسيسها حديثاً وهي صغيرة الحجم، وقد تم مراعاة البنية الأساسية فيها منذ البداية.



يجب ملاحظة أنه في حالة بلدية جباليا النزلة، تم احتساب نسبة تغطية شبكة المياه العادمة لمدينة جباليا فقط دون المخيم حيث أن المعيار يحدد نسبة تغطية شبكة الصرف الصحي للمخدومين بشبكة مياه، وحيث أن وكالة الغوث تقدم خدمة المياه لمخيم جباليا فلم يتم أخذ عدد سكان المخيم في معادلة الاحتساب.

البلديات التي ليس لديها شبكة صرف صحي في قطاع غزة هي: وادي السلقا، عبسان الكبيرة، عبسان الجديدة، خزاعة، الفخاري، والنصر. مؤشرات مالية



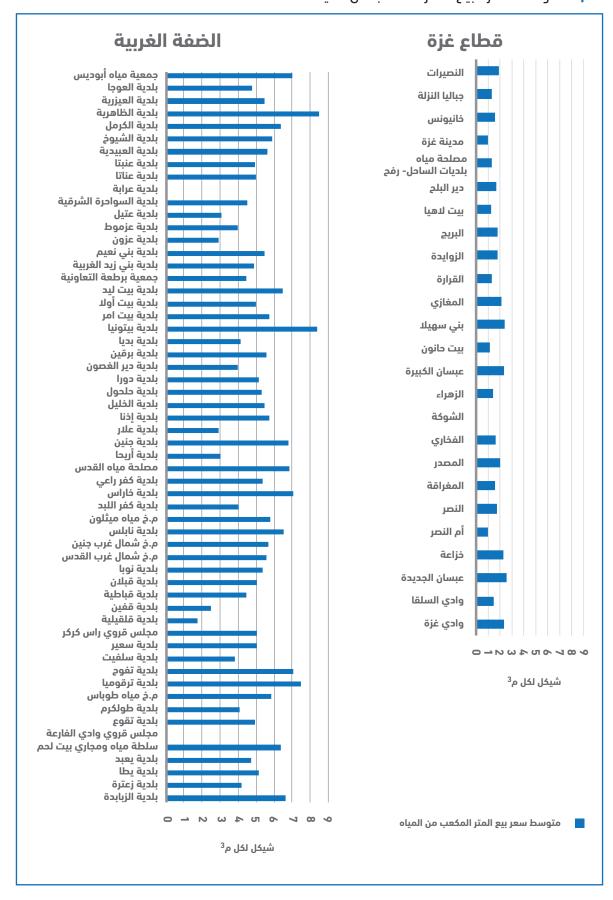
لقد شغّلت بلدية الشوكة جزءاً من شبكة تجميع الصرف الصحي خلال العام 2016 وتم توسيع الشبكة في العام 2017 ولا تتوفر لدينا بيانات من بلدية الشوكة عن العام 2018، فيما قامت بلدية وادي غزة بتشغيل شبكة الصرف الصحي لديها خلال العام 2018، وكذلك الحال بالنسبة لبلدية القرارة.

# المؤشرات المالية

كما هو الحال في المؤشرات الفنية فقد تم اعتماد عدد من المؤشرات المالية ذات الأثر المباشر على جودة واستدامة تقديم الخدمات وذلك على النحو التالي:

متوسط سعر بيع هو المتوسط الحسابي لسعر المتكالية المتعللة التتعلية التعليف المتعلقة	المعيار المرجعي	طريقة الاحتساب	تعریفه	المؤشر	
التكاليف التشغيلية مي متوسط التكاليف متوسط سعر والتكاليف الإدارية بالشيكل متوسط سعر والتكاليف الإدارية بالشيكل متوسط سعر السعاد المباعة من المياه من المياه المستولات المياه من المياه المستولات المياه من المياه المستولات المياه مئ التكاليف الإحمالية للتكاليف التشغيلية الكل متر مكعب من المياه ألمناء المياه مئ التكاليف المستولة والحرية المياه مئ المياه مئ المياه من المياه ألمناعة من المياه المباعة من المياه المباعة التكاليف التشغيلية الأخرى ÷	أو أكبر من قيمة التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه	رَّشيكلَّ)÷ إجمالي مبيعات المياه		المتر المكعب من	
خإجمالي مبيعات المياه م³ التكاليف التشغيلية (تشغيل قيمة كميات المياه المشتراة عند التكاليف التشغيلية (تشغيل تضيص التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب المياه م³ المياه م³ المياه م³ التكاليف الطاقة ÷ إجمالي مبيعات التشغيلية لكل متر مكعب المياه م³ التكاليف الطاقة خ إجمالي مبيعات المياءة التكاليف التشغيلية الأخرى ÷	اقل من متوسط سعر البيع لكل متر مكعب من	والتكاليف الإدارية بالشيكل (باستثناء الاستهلاك) ÷ صافي	التشغيلية (الجارية) لكل متر	لكل متر مكعب من	
		÷إجمالي مبيعات المياه م³ قيمة كميات المياه المشتراة عند نقطة الشراء÷ إجمالي مبيعات المياه م³ تكاليف الطاقة ÷ إجمالي مبيعات المياه م³ التكاليف التشغيلية الأخرى ÷	التكاليف التشغيلية (تشغيل وصيانة وإدارية) وتحديد قيمة كل بند ومدى مساهمته في القيمة الإجمالية للتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب	التشغيلية لكل متر مكعب من المياه	





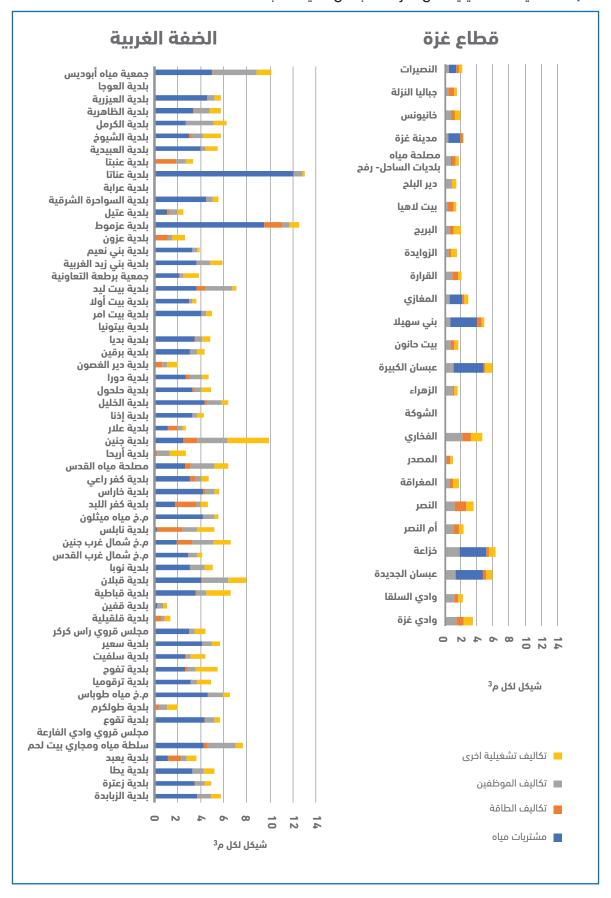
إن مؤشريْ متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه والتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المُباعة، يجب أن تتم قراءتهما معاً، حيث تتضح الفجوة بين متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه مقارنة بالتكاليف التشغيلية (الإنتاج والتوزيع والإدارة باستثناء الاستهلاك) لكل متر مكعب من المياه المُباعة.

التفاوت الحاصل في أسعار بيع المياه لا يمكن تجاوزه ضمن الوضع الحالي ودون مراجعة هيكلية التعرفة والبنود المدخلة فيها والالتزام بمعايير وطنية محددة لبنود التعرفة ودراسة إمكانية وجود ناقل مياه وطنى يصل من شمال البلاد حتى جنوبها.

كما لا يمكن النظر إلى سعر البيع بمعزل عن دراسة التكاليف التشغيلية ولكن من حيث المبدأ فان مقدمي الخدمات الذين يعتمدون بشكل مباشر على المياه المشتراة سواء كانت من آبار خاصة أو زراعية أو من خلال دائرة مياه الضفة الغربية سترتفع أسعار المياه لديهم بشكل كبير.

وما زالت تكلفة الطاقة لدى بعض الهيئات ومقدمي الخدمات تشكل عبئاً كبيراً وتساهم بشكل كبير في رفع الكُلفة على مقدم الخدمة وبالتالي على المستهلك: نابلس ما زالت الأعلى في تكلفة الطاقة لكل متر مكعب من المياه، علماً بأن كل من عنبتا وعزموط وعزون وجنين ويعبد وشمال غرب جنين يواجهون نفس المشكلة.

وقد يُعزى الارتفاع في فاتورة الطاقة إلى عمليات الضخ وطول الشبكات، ولكن بالقياس مع مواقع أخرى وطبوغرافية مماثلة فإن هذا التبرير يصبح ضعيفاً. ناهيك عن أن كافة هذه المواقع بحاجة إلى تدقيق طاقي للبحث في الفاقد في الطاقة وكيفية إدارة محطات الضخ. فعلى سبيل المثال وفي الظاهرية تحديداً، هناك ارتفاع في معدل سعر بيع الكوب يعود سببه إلى إدخال مبيعات التنكات ضمن المعادلة والتي تشكل %30 من جملة المبيعات، علماً بأن سعر كوب المياه من خلال التنكات يصل إلى 16 شيكل.



تعتبر تكلفة الموظفين لدى مقدمي الخدمات كواحدة من مكونات احتساب التعرفة؛ عاملاً مهماً في تحديد أسعار بيع المياه، ففي الوقت الذي يحاول مقدم الخدمة التقليل من العبء المالي الناجم عن ضخامة التوظيف نجد أن كلفة الموظفين تشكل أكثر من %25 من مكونات أسعار المياه عند سلطة مياه ومجاري بيت لحم ومصلحة مياه محافظة القدس وجمعية أبو ديس وبلدية جنين وبيت ليد والكرمل.

تتفاوت التكاليف التشغيلية بين مقدم خدمة وآخر لعدة أسباب؛ تشمل تكلفة الطاقة ومخصصات العاملين في دوائر المياه والصرف الصحي والفاقد في المياه وتكلفة شراء المياه وغير ذلك.

فيما تظهر لدى عدد من مقدمي الخدمات في الضفة الغربية مثل نابلس وجنين وجمعية أبو ديس وعزموط وعناتا؛ نفقات تشغيلية فاقت المعدل بكثير، وقد تم الوقوف على الأسباب في سياق التقرير.

وإن تكن التكاليف التشغيلية مبررة عند بعض مقدمي الخدمات، إلا أن تكون التكاليف التشغيلية أكثر من سعر البيع (كفاءة العمل) كما هو الحال عند العديد من مقدمي الخدمات خاصة تلك التي ذكرت أعلاه، فهذا يستدعي تدخلاً عاجلاً في إعادة احتساب التعرفة من جهة والالتزام بوضع معايير تشغيلية محددة مثل كفاءة الطاقة وعدد العاملين لكل 1000 مستهلك ونسبة الفاقد من جهة أخرى.

في قطاع غزة، معظم البلديات سجلت تكاليف تشغيلية أعلى من متوسط سعر البيع، إلا أن بيانات بلديتي المصدر و دير البلح أظهرتا متوسط سعر بيع أعلى من التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة. وإن كان هذا هو الوضع الصحي الطبيعي الذي يجب أن تكون عليه حالة جميع مقدمي الخدمات، إلا أن هناك شكوكاً معقولة بأنه لم يتم الإفصاح عن بيانات التكاليف التشغيلية بشكل كامل في البلديات المذكورة، ذلك الشك لا يرقى إلى درجة استبعاد بيانات تلك البلديات لهذا المؤشر.

إن بلديات عبسان الكبيرة وعبسان الجديدة وبني سهيلا وخزاعة تعتمد بالكامل تقريبا على المياه المشتراة من شركة ميكوروت ومن مجلس خدمات المنطقة الشرقية، الذي يشغل آبار مستوطنات غوش قطيف السابقة، وهذا يفسر سبب التكلفة العالية. كما أن بلديات غزة و النصيرات والبريج والمغازي يستفيدون من مياه ميكوروت المرتفعة التكلفة، مما يرفع من تكلفة خدمة المياه بشكل عام.

وكما تمت الإشارة سابقا، فيجب أن تتم قراءة مؤشرات متوسط سعر البيع والتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة مع مؤشر فاقد المياه، بسبب العلاقة العضوية الطردية بين مستويات فاقد المياه والتكاليف التشغيلية.

ويجب ملاحظة أن مقدمي الخدمات في قطاع غزة (باستثناء مصلحة مياه بلديات الساحل مع التحفظ على شمولية البيانات المتوفرة) يطبقون الأساس النقدي في المحاسبة ومسك الدفاتر، وبالتالي فإنه لا يتم تسجيل القيم المالية لبعض المساعدات والمنح والأعمال التي تدخل ضمن نطاق التشغيل والصيانة لخدمات المياه والصرف الصحي.

في المقابل هناك سجلات جيدة جداً لكميات المنح والمساعدات العينية والأعمال المتعلقة بالتشغيل والصيانة وغيرها، علماً أن صندوق تطوير وإقراض البلديات قد قام بشراء وتركيب نظلم محاسبي جديد قائم على أساس الاستحقاق المحاسبي، وما يزال هذا النظام قيد التجربة والتشغيل ويواجه مشكلات متعلقة بعدم وجود مراكز تكلفة أصلاً لدى البلديات، كما أن عملية تسجيل القيد المزدوج بشكل يومي ما تزال تواجه عقبات بالإضافة إلى استخدام نظام الموازنات النقدية بدلاً من الميزانيات.

يقوم معظم مقدمي الخدمة في الضفة الغربية وقطاع غزة بتطبيق سياسة الخصم التشجيعي على الأرصدة المتراكمة مما يرفع التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.

يجب ملاحظة آن بلديات مدينة غزة، النصيرات، المغازي، البريج تستهلك جزئياً المياه المرتفعة الثمن المشتراة من شركة ميكوروت، بينما تعتمد بلديات بني سهيلا، وعبسان الكبيرة وعبسان الجديدة وخزاعة بشكل كامل على مياه ميكوروت وعلى المياه المشتراة من مجلس خدمات قرى الشرقية الذي يشغّل ويدير آبار المياه التي كانت موجودة في منطقة المستوطنات الإسرائيلية السابقة في منطقة المواصي (محافظة خانيونس).

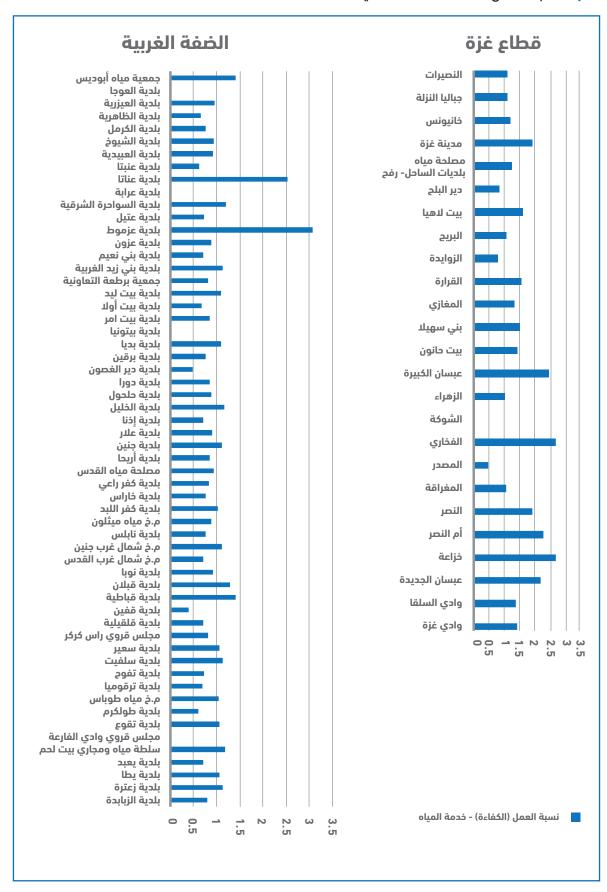
يجب ملاحظة أن كلفة المياه المشتراة من ميكوروت قد سجّلت من واقع فواتير شركة ميكوروت ومطالبات سلطة المياه الفلسطينية التي صدرت بموجب تلك المطالبات للبلديات المعنية، بالإضافة إلى تكلفة المياه المشتراة من مجلس قرى الشرقية لبلديات بني سهيلا وعبسان الكبيرة وعبسان الجديدة وخزاعة والتي لا يتم إصدار مطالبات منفصلة لها من سلطة المياه. إن تلك المطالبات تشمل كافة المبالغ المذكورة في فواتير شركة ميكوروت عن الكميات المباعة بموجب قراءات عدادات شركة ميكوروت، أي تشمل قيمة فاقد المياه المسجل ما بين عدادات شركة ميكوروت وعدادات المستفيدة من مياه ميكوروت.

تحتوي كلفة المياه المشتراة من ميكوروت أيضاً على قيمة الضريبة المضافة وغرامة التأخر عن الدفع، مما يرفع من تكلفة المياه المشتراة.

عدادات شركة ميكوروت تقع في معظم الحالات في المنطقة المسماه (ج) أو خلف الجدار، وفي قطاع غزة فهي محاذية تماماً للشريط الحدودي الذي تعتبره إسرائيل منطقة محظورة ولا يستطيع موظفو سلطة المياه الفلسطينية الوصول لتلك العدادات لأخذ قراءاتها، لذلك يتم الاعتماد على قراءات عدادات سلطة المياه الفلسطينية أو البلديات. كما لا توجد وسيلة للتأكد من دقة قراءات عدادات شركة ميكوروت.

قد تصل المسافة بين عدادات شركة ميكوروت وعدادات البلديات إلى أكثر من أربعة كيلومترات، معظم هذه المسافة هي أراضٍ زراعية وقد تكون متاحة لعبث المستوطنين خاصة في منطقة أريحا والأغوار، مما قد يفسر الفرق الكبير أحياناً بين قراءات العدادات وذلك بسبب الاستخدام غير القانوني والتعدي على خطوط المياه.

تعتبر كميات المياه المُباعة ومعدلات فاقد المياه ومبالغ الخصم التشجيعي التي يتحملها مقدمو الخدمة، عوامل أساسية في تحديد مستويات التكاليف التشغيلية المحملة على كل متر مكعب من المياه المُباعة.



يحتاج المنظم ومقدم الخدمة إلى معرفة إلى أي مدى تستطيع الإيرادات التشغيلية المفوترة تغطية تكاليف التشغيلية المفوترة تغطية تكاليف التشغيل، وكم يتبقى من هامش لتقوم المؤسسة بتغطية التكاليف التطويرية وتكاليف الدستثمار والمصاريف الرأسمالية من الإيرادات التشغيلية.

في الوقت ذاته، تعدُّ نسبة العمل أداة قياس معياري يستخدمها كل من المنظم والمشغَّل على حد سواء، فهي تساعد مقدم الخدمة على مقارنة إنجازاته عاما بعد عام، وأيضا تساعد المنظم على مقارنة أداء مقدم الخدمة بأداء المقدمين الآخرين في هذا القطاع.

يهدف هذا المؤشر إلى قياس قدرة المؤسسة على دفع تكاليفها التشغيلية من الإيرادات السنوية، وكلما كانت هذه النسبة أقل من «1» كلما أظهر ذلك احتمالا أكبر بأن الأسعار والتعرفة المطبقة في البلدية قادرة على تغطية الكلفة التشغيلية وتوفير فائض لتغطية المصاريف الإدارية والرأسمالية.

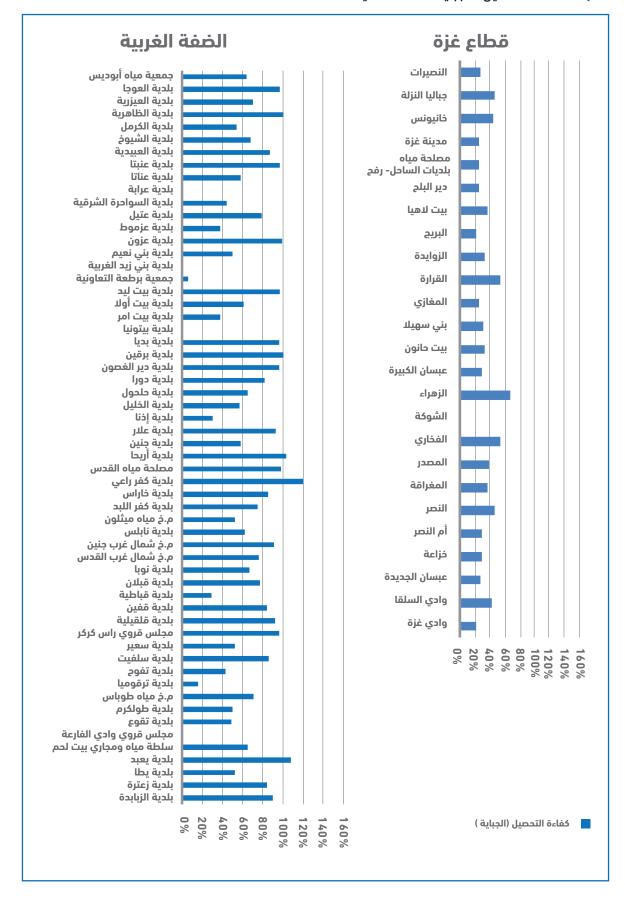
من الملاحظ أن نسبة كبيرة من مقدمي الخدمات في الضفة الغربية وقطاع غزة لديهم قيم أكبر من "1" لهذا المؤشر، مما يشير إلى وجود خلل رئيسي في أنظمة التعرفة المطبّقة، وارتفاع التكاليف التشغيلية مقارنة بالإيرادات السنوية حتى ولو تم تحصيلها بالكامل.

تحتاج البلديات التي تظهر نسبة عمل أقل من "1"، وإن كانت تلك النسب هي الوضع الطبيعي والصحي، إلى مراجعة دقيقة لبياناتها، حيث أن التربح من خدمات المياه والصرف الصحي يجب أن يبقى ضمن ما يسمح به القانون ( وبهدف توفير سيولة للتطوير). كما يجب أن يكون ضمن محددات ومبادئ سياسة التعرفة (أي بما يتوافق مع مقدرة المواطن).

في قطاع غزة، أظهرت بلديات المصدر والزوايدة نسبة أقل من "1"، وعليه يُلاحظ أن هذه البلديات لم تفصح بشكل كامل ودقيق عن كافة التكاليف التشغيلية المتحققة على خدمة المياه، بسبب عدم شمولية السجلات.



يجب الانتباه أن نسبة الكفاءة تفترض أساساً نسباً عالية من التحصيل لتصبح الإيرادات معبرة فعلاً عن الوضع المالي السليم لمقدم الخدمة، لكن بسبب نسب التحصيل المنخفضة لدى معظم مقدمي الخدمات فإن الإيرادات في معظمها هي عبارة عن ديون مستحقة على المشتركين لا يمكن التنبؤ بموعد سدادها.



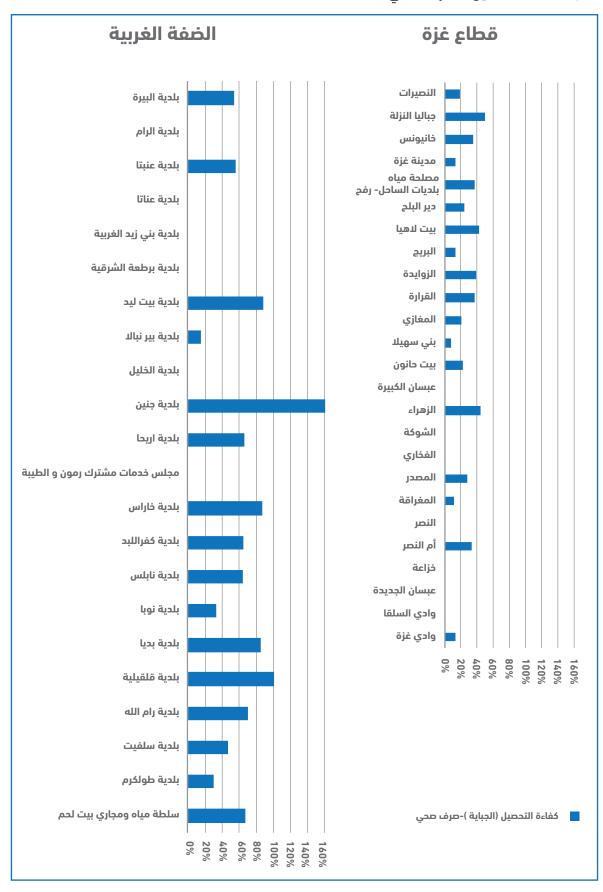
إن لتوافر السيولة المالية أهمية في سلاسة دورة التشغيل لدى مقدم الخدمة، كما وأن تحصيل الإيرادات المستحقة على المستهلكين في الوقت المناسب يساعد في تغطية المصروفات والتكاليف الذاتية لمقدم الخدمة، بينما يجبر الفشل في ذلك مقدم الخدمة على اقتراض الأموال ودفع الفائدة مما يولد تكاليف إضافية من شأنها أن تنعكس على السعر، أو الدفع بمقدم الخدمة إلى وضع لا يكون معه قادرا على الوفاء بالتزاماته في تقديم مستوى الخدمة التي يطلبها المنظّم. علاوة على ذلك، تعكس هذه النسبة مستوى كفاءة موظفي مقدم الخدمة في أداء المهام الموكلة إليهم، ومستوى استعداد المستهلكين للدفع.

يجب قراءة مؤشريْ كفاءة التحصيل لخدمتي المياه والصرف الصحي معاً في قطاع غزة، حيث لا يوجد مقدمو خدمات منفصلون للمياه أو الصرف الصحي. كما أن أثمان استهلاك المياه ورسوم الصرف الصحي يصدران على نفس الفاتورة ويتم التحصيل من قبل مقدمي الخدمة مقابل الرصيد الإجمالي للفاتورة والتى قد تحمل بنوداً أخرى بخلاف المياه والصرف الصحى.

ومع أن بعض مقدمي الخدمات في الضفة الغربية قد حققوا نسب تحصيل عالية وصلت إلى %100 من الفاتورة مع بعض التحصيل لجزء من الديون السابقة؛ إلا أن العديد من مقدمي الخدمات في بعض مناطق الضفة الغربية وفي قطاع غزة يعانون من تردي في مستويات التحصيل. وتبعات ذلك تبدو جلية في تأخر مقدمي الخدمات عن الإيفاء بالتزاماتهم المالية وعدم إعطاء الصيانة المانعة الأولوية التي تستحق، وعدم القيام بأعمال الصيانة الدورية إلا ما كان ضرورياً منها، وعدم توسعة نطاق الخدمة جغرافياً، وعدم إعطاء الأولوية لتدريب العاملين والمهنيين وإكسابهم خبرات ومعارف جديدة إلا ما كان ممولاً من جهات أخرى. وتتفاقم هذه الأزمة بعدم فصل حسابات دوائر المياه والصرف الصحي عن باقي حسابات مقدمي الخدمات (عدا من مصالح المياه أو المجالس المختصة بخدمات المياه والصرف الصحي فقط).

إن نسب التحصيل المتدنية ما زالت تظهر عند عدد من مقدمي الخدمات مثل برطعة وعزموط وبيت أمر وإذنا وقباطية وترقوميا. كما ظهرت نسبة تحصيل مرتفعة جداً مقارنة مع سنوات سابقة في العوجا ولكن قد لا تعكس هذه النسبة واقع الحال، إذ أن البلدية رفضت مراجعة بياناتها والتأكد من دقتها.

فيما يعود تدني الجباية في قطاع غزة تحديداً إلى أن مقدمي الخدمات لا يتبعون أسلوب الجباية الميدانية، ويتم الاكتفاء بالمبادرات الشخصية من المستهلكين.





يتبين من متابعة موضوع جودة مياه الشرب أن هناك عدداً من الجهات التي تقوم على فحص جودة المياه في فلسطين وعلى رأسها وزارة الصحة الفلسطينية، وذلك من خلال مختبراتها المركزية إضافة لبعض مقدمي خدمات المياه من خلال مختبرات تابعة لمقدم الخدمة أو من خلال مختبرات سلطة المياه الفلسطينية أو مختبرات خاصة.

تقوم وزارة الصحة بأخذ أكثر من 12 ألف عينة مياه من مختلف المناطق تغطي المصادر والخطوط الناقلة والشبكات ضمن برنامج محدد لجمع العينات، مع العلم أن مقدم الخدمة ليس طرفاً في هذا البرنامج. حيث يتم إطلاع مقدم الخدمة على نتائج الفحوصات إذا ما كان هناك ما يتطلب متابعة فورية كوجود تلوث ما، عدا عن ذلك فإن مقدم الخدمة ليس على اطلاع على برنامج الفحوصات أو أمكنة أخذ العينات أو عددها أو نتائجها، ولا بأنواع الفحوصات إلا إذا تقدم بطلب للحصول على ذلك.

حتى عام 2018 لم توثق وزارة الصحة اسم مقدم الخدمة وباشرت بذلك فقط مع بداية العام 2019، كما لا يوجد معيار محدد لعدد العينات التي تؤخذ من أي موقع، علماً بأن بعض المواقع لا يتم الوصول إليها خلال العام والبعض الآخر يتم الوصول إليها مرة واحدة في الشهر.

سلطة المياه الفلسطينية تقوم بمراقبة جودة المياه من المصدر وتقوم بجمع العينات وفق الدورة الهيدرولوجية الطبيعية.

منظمة الصحة العالمية حددت عدد العينات التي تؤخذ من الشبكة شهرياً كما يلي:

عدد السكان	عدد العينات
أقل من 5000	عينة واحدة شهرياً
من 5000 - 100000	عينة لكل 5000 نسمة
أكثر من 100000	عينة لكل 5000 نسمة يضاف إليها 10 عينات

أما مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية فلم تحدد عدد العينات ضمن المواصفة المعتمدة حتى تاريخه ولكن اعتمدت توصية منظمة الصحة العالمية أعلاه في مقترح المواصفة الجديدة لمياه الشرب (م م ف 41 مياه الشرب).

الملاحظ وبشكل عام أن معظم مصادر المياه الجوفية خاصة الآبار تتمتع بمواصفات مقبولة وهذا لا ينطبق على الينابيع وآبار الجمع، فيما رصدت وزارة الصحة العديد من حالات التلوث في أجزاء من شبكات التوزيع والخزانات، مع ملاحظة أنّ هذه الخزانات كانت لمنازل مواطنين أو مؤسسات عامة والأخطر فيها أن جزءاً كبيراً منها كانت تابعة لمطاعم أو مدارس أو رياض أطفال أو أفران.

والملاحظة الأهم هي أن وزارة الصحة تقوم بجمع عينات من معظم المناطق حتى وإن قام مقدم الخدمة بأخذ عينات للفحص في مختبراته الخاصة، وهذا يستدعي وجود آلية للتنسيق وعدم القيام بالفحص مرتين، سيّما إن لم يكن هناك مبرر لذلك تفادياً لمضاعفة الجهد والمصاريف.

من جملة المؤشرات التي ينظر فيها المجلس للوقوف على مستوى مطابقة عينات المياه للمواصفات الفلسطينية ما يلى:

- الكلورين الحر المتبقى في الشبكة والأنابيب الرئيسية. ولك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقى في الشبكة والأنابيب الرئيسية.
  - ل نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الكليّة.
  - ▶ نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الغائطية.
- البكتيريا القولونية الكلية.
- لا نسبة عينات المياه (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الغائطية.
  - نسبة الفحوصات الميكروبية التي تم إجراؤها.
  - ل نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث النترات.

وقد اطّلع المجلس على نتائج الفحوصات التي قامت بها وزارة الصحة الفلسطينية وتلك التي توفرت لدى مقدمي الخدمات، وبناءً على هذه النتائج والموضحة لاحقاً في التقرير؛ يوصي المجلس مقدمي خدمات المياه بما يلى:

عدم استخدام آبار زراعية أو ينابيع أو ربط خطوطها بالشبكة الرئيسية قبل التحقق من جودة المياه

- فيها، مع ضرورة التأكد من إمكانية إضافة الكلور وتحت المراقبة لأي مياه من مصدر إضافي على الشبكة.
- حيث أن عدداً من الخزانات العامة التابعة لمقدمي الخدمات أو خزانات خاصة بالمنازل ظهر فيها تلوث ميكروبي يفوق الحد المسموح، فإن المجلس يهيب بمقدمي الخدمات ضرورة التأكد من الخزانات العامة وحثّ المواطنين على ضرورة الانتباه إلى نظافة الخزانات الخاصة وآبار الجمع.
- لوحظ أن جودة المياه في أماكن تجميعها وحفظها (آبار وخزانات) في عدد من المؤسسات العامة لا
   يتوافق مع المعايير والمواصفات الفلسطينية، وهنا نشدد على ضرورة الانتباه لهذا الأمر، وسيعمل
   المجلس على التواصل مع القائمين على هذه المؤسسات لتدارك الأمر.
- اً أظهرت نتائج الفحوصات التي قامت بها وزارة الصحة الفلسطينية على مدار العام جملة من الملاحظات لدى عدد من مقدمى الخدمات:
- في محافظة طولكرم كانت نتائج العينات المأخوذة من الشبكة سلبية، إلا أن العينات التي أُخذت من بعض الآبار في عتيل ودير الغصون وطولكرم وكذلك من الخزانات العامة كانت نتائجها غير متطابقة مع المواصفات الفلسطينية، من حيث جودتها الميكروبيولوجية، مما يستدعي مزيداً من الاهتمام في كلورة المياه وفي انتظام تنظيف الخزانات العامة.
- في أريحا وبالرغم من خلو الشبكة من الملوّثات إلا أن نتائج الفحوصات للخزان التابع للبلدية لم تكن كذلك في المحتوى البكتيري. كما لم يُلاحظ فرق موسمي في نتائج الفحوصات في أريحا أو طولكرم، ولوحظت نفس النتيجة في ثلاثة خزانات في مدينة الخليل أيضاً. إن مستوى التلوث الموجود لا يدعو للقلق لتدني نسبة العينات غير المطابقة للمواصفات ولتدني مستوى التلوث ولكن من حق المواطن كما ذكر سابقا الحصول على مياه شرب بجودة تتماشى مع المواصفات الفلسطينية.
- كافة العينات التي أخذت من شبكة وخزانات مصلحة محافظة رام الله- القدس وشبكة مياه سلفيت،
   كانت مطابقة للمواصفات الفلسطينية.
- في بيت لحم كانت نتائج الفحوصات لعدد من الينابيع غير مطابقة للمواصفات، مما يستدعي التوضيح
   أن هذه المياه تعد صالحة تماما للزراعة، ولكن لا ينصح بالاستخدام المنزلي إلا بعد اتخاذ إجراءات
   التعقيم المطلوبة.
- في محافظة جنين كانت نتائج فحوصات بعض مصادر المياه خاصة الآبار غير مطابقة للمواصفات قبل التعقيم؛ مثل بئر البلدية وبئر عرابة وقباطية ويعبد وبعض الآبار الخاصة التي تزود البلديات، وكانت

نتائج الفحوصات تتماشى مع المواصفات بعد التعقيم مما يستدعي النظر بجدية باتخاذ الإجراءات الكفيلة بحماية هذه المصادر من التلوث.

- العديد من الفحوصات البكتيرية لعينات من الخزانات العامة في محافظة طوباس كانت إيجابية؛ أي تحوي تلوثاً بدرجات متفاوتة كما هو الحال في طوباس والفارعة وطمون وعقابا وكذلك بعض الآبار في طوباس. وهنا أيضاً لا بدّ من متابعة حثيثة لمستوى الكلور الحر على امتداد الشبكة.
- مياه محطة ضخ عين دفنة في نابلس ما زالت بحاجة إلى الكلورة وكذلك كافة الينابيع في المدينة كإجراء وقائى من التلوث.
- اً أما في قطاع غزة، فإن الالتزام بعدد ونوع الفحوصات من قبل معظم مقدمي الخدمات ما يزال بعيدا عن التحقق، ولكن تجدر الإشارة إلى أن بلديتي غزة وخانيونس تقومان بأخذ وفحص عينات من شبكة توزيع المياه، حيث تم أخذ عينات من شبكة بلدية عبسان الكبيرة، وقد أظهرت نتائج فحوصات النيترات نسبة مرتفعة في هذه العينات، تعتبر غير مطابقة للمواصفات الفلسطينية.

وللأسف، فإن الغالبية العظمى من مقدمي الخدمات لم يمتثلوا لمتطلبات عدد عينات الفحوصات الميكروبية، هذا بالإضافة إلى عدم إجراء أية فحوصات نهائياً في مناطق بعض مقدمي الخدمة (النسب الصفرية).

إنَّ سياسة إجراء الفحوصات وتكرارها عند الاشتباه في حالات تلوث ميكروبي، يفسر النسبة العالية لتلك الفحوصات في البلديات التي تظهر فيها نسب فحوصات عالية، كما يشير أيضاً إلى تكرار حالات الاشتباه بالتلوث الميكروبي في شبكات مياه تلك البلديات.

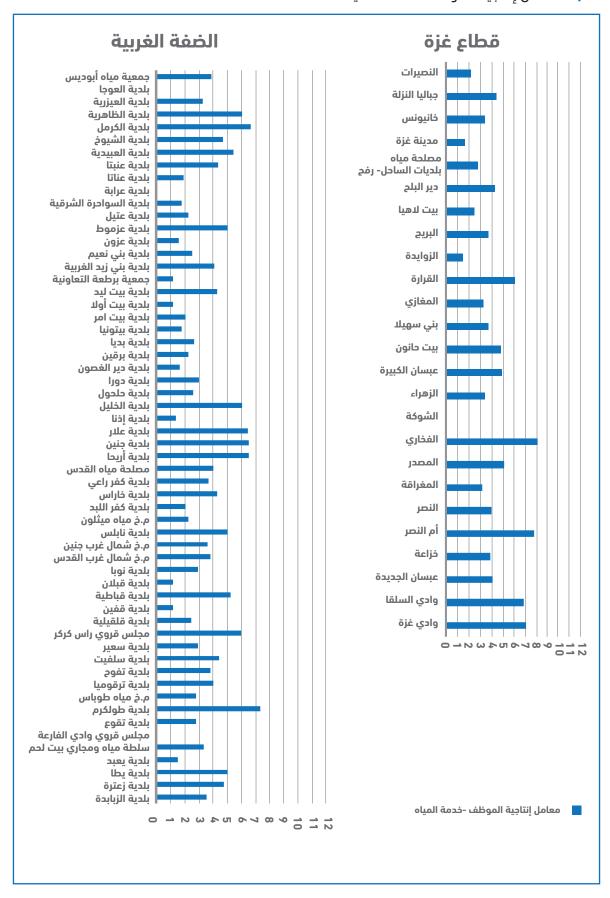
كما أن وجود النترات قد يكون مؤشراً على وجود تلوث من المجاري ولكن ليس بالضرورة أن يكون ذلك صحيحاً؛ فالنترات هي المرحلة النهائية لتأكسد الأمونيا وتمعدن النيتروجين من المواد العضوية، حيث أن تواجد تركيزات عالية منه في المياه السطحية والجوفية قد يكون سببها استخدام الأسمدة النيتروجينية في الأراضي الزراعية. فالمياه الحاوية على كميات كبيرة من النترات قد تضر بالأطفال مسببةً لهم الـ Methemoglobinemia والذي يعرف ايضا باسم (متلازمة الطفل الأزرق).

أما الأرقام التي أقرتها منظمة الصحة العالمية للنترات فهي ((NO2 هو 50ملغم /لتر، وللنايترايت (NO2) هو 3ملغم/لتر)). وتبعاً لمواصفات الـ PSI فإن قيمة النتراتNO3 هي 50 ملغم/لتر لكنها قد تكون مقبولة إلى حد أقصاه 70ملغم/لتر إذا لم يكن هناك بديل آخر لمصدر المياه هذا.

## مؤشرات أخرى

تضم المؤشرات الأخرى التي يعتمدها المجلس في مراقبة أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي: معامل إنتاجية الموظف ومشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي في خدمات المياه والصرف الصحي

المعيار المرجعي	طريقة الاحتساب	تعریفه	المؤشر	
لا ينطبق	إجمالي عدد العاملين (خدمة المياه) ÷عدد الاشتراكات الفعالة ÷ 1000 مشترك	قياس كفاءةالكادر البشري المتوفر لدى مقدمي الخدمة للحفاظ على مستويات خدمة جيدة ومتكاملة، كما يقيس مستوى الترهل الوظيفي الذي يؤثر سلباً على مستويات الخدمة المقدمة	معامل إنتاجية الموظف -خدمة المياه	
لا ينطبق	عدد العاملات الإناث ÷ إجمالي عدد العاملين من كلا الجنسين (خدمة المياه)	تحديد مستوى تواجد العنصر النسائي في مؤسسات تزويد خدمة المياه مقارنة بالعدد الإجمالي للموظفين من كلا الجنسين	مشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي -خدمة المياه	



يلغي مؤشر «معامل إنتاجية الموظف» الفوارق بين أحجام مقدمي الخدمات وربطها بعدد الموظفين لكل ألف (1000) مشترك وذلك للتمكين من قياس مستويات الإنتاجية.

وتظهر النظرة العامة لبيانات مقدمي الخدمة بوضوح مدى ارتفاع عدد الموظفين في كثير من البلديات ومقدمي الخدمات مثل الكرمل وبيت ليد وطولكرم، مما يعطي انطباعاً عن وجود مبالغة وزيادة غير طبيعية في أعداد الموظفين الأمر الذي يؤثر في إنتاجية مجمل أداء مقدمي الخدمات ويرفع التكاليف التشغيلية دون مبرر اقتصادي. أما تبرير بعض مقدمي الخدمات فيتمثل بوجود آبار للبلدية، مما يعني تشغيل عدد إضافي من العاملين للتشغيل والصيانة والحراسة وعلى مدار 24 ساعة، كما هو الحال في طولكرم مثلاً.



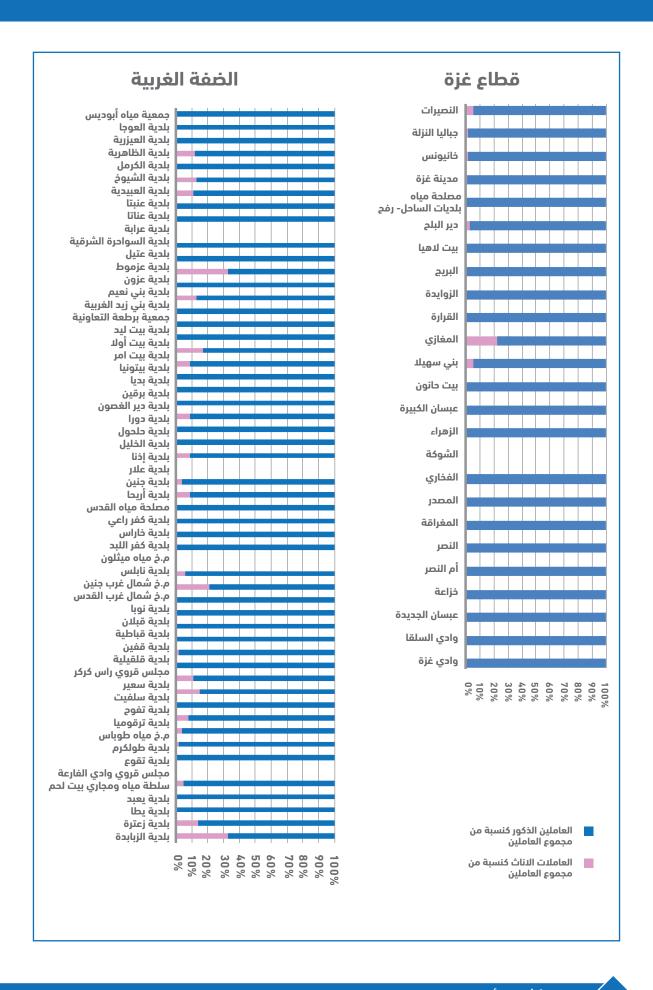
ملاحظة هامة: يجب قراءة مؤشر إنتاجية الموظف بحذر شديد في حالة مقدمي الخدمات الذين لديهم أعداد مشتركين أقل من ألف مشترك، حيث أن العدد الذي تظهره معادلة قياس المؤشر هو عدد افتراضي، مما يعني أنه لو كان لدى مقدم الخدمة ألف مشترك فسيكون مؤشر إنتاجية الموظف بهذا الشكل.

## الموظفات الإناث كنسبة من إجمالي عدد الموظفين

تعریف	تحديد مستوى تواجد العنصر النسائي في مؤسسات تزويد خدمة المياه مقارنة بالعدد الإجمالي للموظفين من كلا الجنسين
طريقة الاحتساب	عدد العاملات الإناث ÷ إجمالي عدد العاملين من كلا الجنسين (خدمة المياه)
المعيار المرجعي	لا ينطبق

## الموظفون الذكور كنسبة من إجمالي عدد الموظفين

تعریف	إظهار مستوى توظيف الرجال في مؤسسات تزويد خدمة المياه مقارنة بالعدد الإجمالي للموظفين من كلا الجنسين
طريقة الاحتساب	عدد العاملين الذكور ÷ إجمالي عدد العاملين من كلا الجنسين (خدمة المياه)
المعيار المرجعي	لا ينطبق



لا يجب أن يُنظر للعدد المعيّن من النساء في خدمات المياه والصرف الصحي بل إلى طبيعة المهام التي يقمنّ بها، وبينما تدعو العديد من التوجهات الوطنية والاستراتيجيات ذات العلاقة إلى تمكين المرأة، وتعزيز دورها في شتى المجالات، لم يطبق هذا التمكين بشكل واضح على أرض الواقع في قطاع المياه ومجال تقديم خدمات المياه، حيث ما تزال دولة فلسطين في أدنى درجات السلم العالمي في هذا المجال.

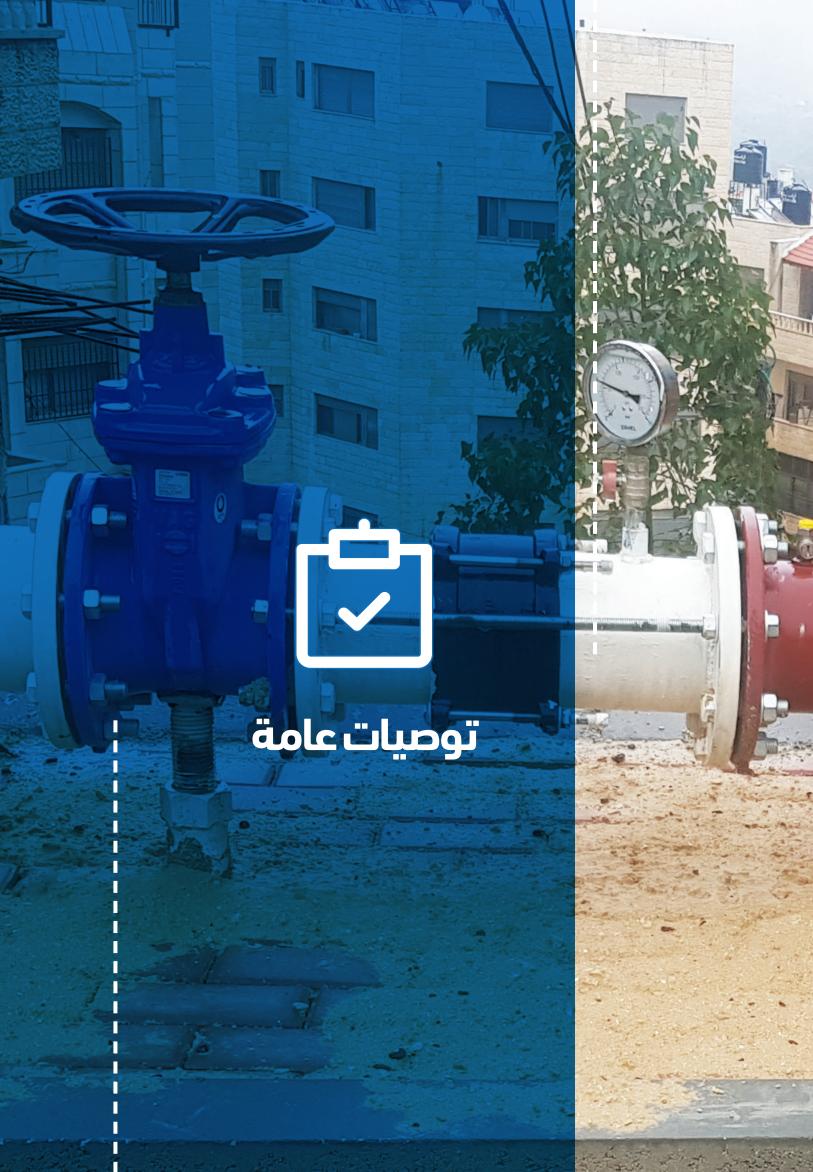
وفي واقع الأمر، فإن الغالبية العظمى من مقدمي الخدمة يفتقرون لوجود موظفة تعمل في خدمة المياه، وعلى الرغم من أن قسم خدمات المشتركين الجديد في بلدية عبسان الكبيرة ترأسه سيدة، بالإضافة إلى وجود موظفة أخرى تعمل كمحاسبة رئيسية في البلدية، بيد أن كلا السيدتين غير متفرغتين لخدمة المياه بل تقومان بإنجاز مهام أخرى في كافة أقسام البلدية.

بالإضافة إلى ذلك، فقد سُجّل وجود عدد من المناصب العليا في إدارة دوائر ومصالح تقديم خدمات المياه تشغلها النساء، كما في بلدية البيرة ومجلس خدمات شمال غرب القدس، إلى جانب بلديات النصيرات ودير البلح وعبسان الكبيرة والتي تسجل أعلى نسبة من عدد السيدات في الوظائف الإشرافية، وهذا يعكس نسبة الموظفات اللاتى يحملن درجات إشرافية وتم إفرازهن على أقسام المياه فقط.



يجب التنبه إلى أن نسبة الموظفات في الوظائف الإشرافية تقاس من العدد الإجمالي للموظفين والموظفات الذين لديهم وظائف إشرافية وليس من إجمالي عدد الموظفين والموظفات في خدمة المياه





على ضوء تقرير مؤشرات الأداء لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي للعام 2018، فإنه يستوجب التنويه إلى التوصيات التالية:

## التوصيات

	التوطيت
_	عرورة قيام الجهات ذات العلاقة بتوجيه تعليمات واضحة بخصوص إلغاء سياسة بإجراءات الخصم التشجيعي التي يطبقها معظم مقدمي الخدمة في الضفة الغربية وقطاع غزة لتحسين مستويات تحصيل مستحقاتهم على المشتركين.
_	همية قيام الجهات ذات العلاقة بالتعميم على مقدمي الخدمة بضرورة فصل نسابات خدمات المياه والصرف الصحي عن حسابات أقسام البلدية الأخرى وتطبيق نبدأ مراكز التكلفة ومراكز الإيراد.
_	عرورة تشجيع مقدمي الخدمة على تطبيق أساس الاستحقاق في النظم المحاسبية لتمكن من تحديد كامل وشامل ودقيق للتكاليف التشغيلية.
	عرورة الرجوع للميزان المائي وتحليله أثناء عملية دراسة الموافقة على الاستثمار في قليل الفاقد أو لتعديل التعرفة لأي مقدم خدمة، وأن يرفق مقدم الخدمة خطة عمل واضحة للتعامل مع مكونات الفاقد المائي المذكورة في الميزان المائي.
	ملى مقدمي خدمات المياه المباشرة بتصنيف الاشتراكات حسب فئات التعرفة لقانونية قبل المصادقة على تعديل هيكلية التعرفة أو تطبيق تعرفة جديدة.
	لتوجه لسلطة المياه الفلسطينية بخصوص متابعة وتدقيق فواتير مياه (ميكوروت) وما يترتب عليها من تبعات مالية تؤثر على تكلفة خدمة المياه المقدمة للمشتركين.
	عرورة أخذ عينات فحوصات بكتيرية من جميع مصادر المياه وشبكات وخطوط ومنشآت التوزيع سواء كان مقدم الخدمة هو من يقوم بالفحوصات أو أية جهة أخرى، مثل وزارة الصحة أو سلطة جودة البيئة أو مصلحة مياه بلديات الساحل أو سلطة لمياه الفلسطينية.
	لتوجه لمقدمي الخدمات بتوثيق الإجراءات المعيارية لمعالجة حالات التلوث لمكتشفة والمدة الزمنية المستنفذة للاستجابة ومعالجة حالات التلوث وغيرها من لبيانات في سجلات موثوقة.
	عرورة تقديم خطة لحماية مصادر المياه بالتنسيق مع سلطة المياه عند كافة مقدمي لخدمات بغض النظر عن جودة المياه حالياً.
	لزام مقدمي الخدمة بتقديم تقارير موثقة من واقع سجلات شكاوى واستفسارات لمشتركين وذلك أثناء الإعداد السنوي لبيانات مؤشرات الأداء.



11	بانتظار تشكيل مصالح المياه الإقليمية، يجب اتخاذ الإجراءات الملائمة لفصل دوائر وأقسام المياه عن أجسام البلديات إدارياً وتشغيلياً وجعلها دوائر مستقلة أو شبه مستقلة.
12	اعتبار نسبة الموظفات في الوظائف الإشرافية كجزء من نظام الحوافز الخاص بمجلس تنظيم قطاع المياه، أو أي جهة مانحة أو ذات علاقة بقطاع المياه
13	ضرورة النظر في مكونات «المياه غير المحاسب عليها» قبل الشروع باتخاذ إجراءات تتعلق بالشبكة من أجل تقليل نسبة الفاقد

