



مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

فهرس مؤشرات الأداء خدمات المياه والصرف الصحي

إصدار 2016



مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

فهرس مؤشرات الأداء خدمات المياه والصرف الصحي

تقديم:

يعتبر اتباع نظام لمراقبة الأداء أمرا ضروريا لتحسين جودة خدمات المياه والصرف الصحي خاصة عند اعتماده على مؤشرات أداء رئيسية تعمل على توفير شكل سليم ومقبول دوليا لقياس جودة الخدمة، وعلى القيام بمقارنة شفافة وموضوعية للأداء بين مختلف مزودي الخدمات. وسوف يستخدم مجلس التنظيم مؤشرات الأداء الرئيسية في تحديد مستويات الحد الأدنى من الخدمات التي يمكن استخدامها كأساس للقياس والمقارنة بين مزودي الخدمات، وبالتالي تحديد إمكانية تقديم الحوافز لهم لتحسين جودة الخدمات وتطبيق أفضل الممارسات المتبعة. كما يمكن لمزودي الخدمات أنفسهم استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لاتخاذ قرارات مستتيرة بشأن تحسين الأساليب التشغيلية، وزيادة الشفافية مع المستهلكين علاوة على رصد مستوى الامتثال والالتزام بالمعايير الوطنية.

إلى جانب ذلك، تساعد مؤشرات الأداء الرئيسية على إطلاع صانعي السياسات الوطنية لقطاع المياه والصرف الصحي على المستوى الذي وصل إليه تطبيق هذه السياسات ضمن منظور الإدارة المتكاملة للموارد المائية. كما ويمكن استخدامها في تخطيط الاستثمار، وتطوير أدوات التنظيم وتطوير معايير جديدة، وتخصيص الموارد خاصة تخصيص الموارد المالية بكفاءة لتحسين الأداء، حيثما تدعو الحاجة.

يمكن لنظام مراقبة الأداء تعزيز التعاون وبناء حلقة وصل بين مجلس التنظيم وبين مزودي خدمات المياه، بالإضافة إلى إطلاع المستهلكين على أداء مزودي الخدمات وتوفير أدوات الرقابة الرئيسية للمساعدة في حماية مصالح المستهلكين.

اشتمل هذا الفهرس على المؤشرات المستخدمة حاليا من قبل المجلس والتي تتكون من مؤشرات فنية ومالية ونوعية المياه، إضافة لعدد من المؤشرات الأخرى. هذا وسيقوم المجلس بإضافة عدد آخر من المؤشرات كلما كان ذلك ضروريا ويخدم مصلحة الجميع.

مجلس تنظيم قطاع المياه

الفهرس

5	مؤشرات فنية
6	المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه
7	المعدل اليومي للاستهلاك الكلي للفرد من المياه/جميع الأنواع
8	النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها
9	كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة في السنة
10	كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم
11	نسبة تغطية الصرف الصحي
13	مؤشرات مالية
14	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه
15	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة
16	كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة المياه
17	كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة الصرف الصحي
18	نسبة الكفاءة - خدمة المياه
19	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه العادمة
21	مؤشرات الجودة
22	نسبة عينات المياه (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي في الشبكة والأنابيب الرئيسية
23	نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الكلية
24	نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الغائطية
25	نسبة عينات المياه (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الكلية
26	نسبة عينات المياه (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الغائطية
27	نسبة الفحوصات الميكروبية التي تم إجراؤها
28	نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث النترات
29	مؤشرات رضى المشتركين
30	عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة المياه
31	عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة الصرف الصحي
33	مؤشرات أخرى
34	معامل انتاجية الموظف - خدمة المياه
35	مشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي - خدمة المياه.
	الموظفات الإناث كنسبة من اجمالي عدد الموظفين

مؤشرات فنية



1	المؤشر	المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه
	• تعريف المؤشر	المعدل اليومي بالليتر لاستهلاك الفرد من المياه المستخدمة للأغراض المنزلية فقط.
	• معادلة (طريقة) الاحتساب	كمية المياه المباعة (المفوترة) لشريحة الاستهلاك المنزلي فقط بالمتر المكعب خلال فترة التقييم $\times 1000 \div$ عدد الأيام \times مجموع عدد السكان المخدمين.
	• أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • يقيس معدل الكميات المتاحة للأفراد للاستخدام المنزلي فقط ودون تداخل النشاطات التجارية والصناعية والسياحية واستهلاكات الجملة. • يساعد مزودو الخدمة في تخطيط الاستثمارات الرأسمالية لمشاريع المياه. • يساعد مزودو الخدمة في تصميم هيكلية تعرفه ذات مصداقية اجتماعية وقبول أكبر لدى المستهلكين. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في تحديد الحد الأدنى من كميات المياه للاستخدام المنزلي، والضرورية لاحتياجات الفرد الأساسية، والتأكد من أن مزود خدمة المياه يقوم بالوفاء بها من حيث الكم والنوع في جميع الأوقات. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في مراجعة هيكلية التعرفة التي يقدمها مزود الخدمة.
	• المعيار المرجعي	حد أدنى 100 لتر/يوم/فرد
	• المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناء على عدد السكان. • كمية المياه غير المحاسب عليها لكل مشترك في اليوم. • متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. • التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
	• إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • تطوير أسلوب وإدارة قراءة العدادات. • ضرورة تصنيف الاشتراكات حسب فئات التعرفة القانونية. • العمل على تخفيض فاقد المياه لزيادة حصة الفرد. • تطبيق برنامج فحص وصيانة دورية للعدادات.
	• مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • نظام الفوترة والجباية المحوسب. • السجلات وقراءات العدادات. • سجلات تسجيل وإصدار الفواتير اليدوية.
	• إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • وجود عداد لكل مشترك. • فصل مبيعات المياه للأغراض الزراعية/الصناعية/التجارية/السياحية عن المبيعات المنزلية. • تطبيق نظام فواتير محوسب. • فحص عدادات المشتركين بشكل دوري. • تقدير الاستهلاك للمشاركين في مستوى مقبول. • تقارير محوسبة لكميات المياه المباعة. • وجود كشوفات محدثة بمشركي المياه. • تدقيق القراءات بشكل جيد ومنظم.

2	المؤشر	المعدل اليومي للاستهلاك الكلي للفرد من المياه/جميع الأنواع
	تعريف المؤشر	المعدل اليومي بالليتر لاستهلاك الفرد من المياه المستخدمة لمختلف الأغراض.
	معادلة (طريقة) الاحتساب	كمية المياه المباعة (المفوترة) للاستهلاك بشكل عام بالمتر المكعب خلال الفترة قيد الدراسة $\times 1000 \div$ عدد الأيام \times مجموع عدد السكان المخدمين.
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • يساعد مزودو الخدمة في تصميم هيكلية تعرفه تخدم توجه مزود الخدمة الاستراتيجي في التعامل مع أنماط الاستهلاك المختلفة. • يساعد مزودو الخدمة في تخطيط الاستثمارات الرأسمالية لمشاريع المياه. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في مراجعة هيكلية التعرفة التي يقدمها مزود الخدمة.
	المعيار المرجعي	حد أدنى 120 لتر/يوم/فرد
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه على مستوى الاستهلاك المنزلي. • كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم. • متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. • التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • تطوير أسلوب وإدارة قراءة العدادات. • ضرورة تصنيف الاشتراكات حسب فئات التعرفة القانونية. • العمل على تخفيض فاقد المياه لزيادة حصة الفرد. • تطبيق برنامج فحص وصيانة دورية للعدادات.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • نظام الفوترة والجباية المحوسب. • السجلات وقراءات العدادات. • سجلات تسجيل وإصدار الفواتير اليدوية.
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • وجود عداد لكل مشترك. • فصل مبيعات المياه للأغراض الزراعية / الصناعية/ التجارية/ السياحية عن المبيعات المنزلية. • تطبيق نظام فواتير محوسب. • فحص عدادات المشتركين بشكل دوري. • تقدير الاستهلاك للمشاركين في مستوى مقبول. • تقارير محوسبة لكميات المياه المباعة. • وجود كشوفات محدثة بمشركي المياه. • تدقيق القراءات بشكل جيد ومنتظم.

3	المؤشر	النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها
	تعريف المؤشر	نسبة الفرق بين المياه المزودة (المنتجة والمستهلكة) والمياه المفوترة المباعة للمستهلكين ÷ على المياه المزودة
	معادلة (طريقة) الاحتساب	100% - (كمية المياه المفوترة خلال فترة التقييم (م ³) ÷ (كميات المياه المزودة خلال فترة التقييم (م ³) ± الفرق في الكميات المخزنة في خزانات مزود الخدمة (م ³) × 100%).
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • تعبر هذه النسبة عن رغبة مزود الخدمة وجهوده في الحفاظ على أصول المؤسسة بشكل عام، والشبكة بشكل خاص، في أوضاع عمل جيدة وفي التخطيط للاستثمار في إعادة تأهيل أو استبدال الشبكة. • كما أنها تساعد مزود الخدمة على إعداد موازنة التكاليف وطلب موافقة المنظم على زيادة سعر المياه. • يساعد المجلس في تحديد مستويات الأداء التي يجب تحقيقها من قبل المشغلين من أجل الحفاظ على مصالح المشتركين، وتقليل تكاليف التشغيل، والحفاظ على الموارد المائية الثمينة والمحدودة.
	المعيار المرجعي	أقل من 28%
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة في السنة. • متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. • التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة تركيب عدادات التزود الرئيسية وعدادات قياس الاستهلاك لكافة المشتركين، بما في ذلك المنشآت البلدية والحكومية وغيرها وضرورة فحص العدادات المركبة على الآبار الخاصة بالبلدية ومعايرتها باستمرار. • ضرورة تركيب عدادات رئيسية بعد عدادات شراء المياه بالجملة للتأكد من صحة ودقة عداد مورد المياه. • وضع خطة قابلة للتنفيذ لاستبدال عدادات المشتركين القديمة التي انتهى عمرها. • تحفيز مزودي الخدمة على رفع نسب الفوترة لتقليل الفاقد المائي التجاري، وضرورة إلزام مزودي الخدمة بتقديم خطط عمل واضحة بهذا الخصوص. • الاستثمار في خطة إجراءات متواصلة للقضاء على الوصلات غير القانونية، وعدم الاكتفاء بالحملات الموسمية. • تصميم وتطبيق خطة مستمرة لفحص التسريبات من شبكة التوزيع وصيانة الشبكة وعدم الاكتفاء ببلاغات الطوارئ وشكاوى الجمهور. • تصميم وتنفيذ خطة توعية عامة بخصوص سرقات المياه وخطورتها والأعباء المترتبة على مزودي الخدمة والمشاركين القانونيين نتيجة السرقات.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • قراءات العدادات. • سجلات كميات وتكلفة المياه المنتجة والمستهلكة (المطالبات الرسمية الصادرة من سلطة المياه). • التقارير الدورية الصادرة من نظام الفوترة بكميات الخصم. • سجلات وصلات بيع المياه بالبتكات.
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • وجود عداد لكل مشترك. • فصل مبيعات المياه للأغراض الزراعية / الصناعية/ التجارية/ السياحية عن المبيعات المنزلية. • تطبيق نظام فواتير محوسب. • فحص عدادات المشتركين بشكل دوري. • تبديل وتدوير برامج قراءة العدادات. • تقارير محوسبة لكميات المياه المباعة. • وجود كشوفات محدثة بمشاركة المشتركين. • تركيب عدادات مراقبة للإنتاج والشراء والبيع بالجملة.

4	المؤشر	كمية المياه غير المحاسب عليها بالمتر المكعب في كل كم من الشبكة والخطوط في السنة
	تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر كفاءة الشبكة وخطوط نقل المياه الرئيسية ويزيل تأثير الفروق بين الشبكات من حيث طول الشبكة مما يوفر نتائج أكثر دقة ومصداقية وقابلة للمقارنة.
	معادلة (طريقة) الاحتساب	إجمالي الفاقد من المياه خلال فترة التقييم (م ³) ÷ طول الشبكة (كم)
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • يوفر هذا المؤشر إمكانية مقارنة معدلات الفاقد المائي بين مزودي الخدمات ذوي الأحجام المختلفة، بحيث يتم تحديد طول الشبكة ومقارنة الفاقد المائي لكل كيلومتر طولي منها. • تساعد النتائج المستقاة من هذا المؤشر مزود خدمة المياه في التخطيط للاستثمار وتأهيل أو استبدال الشبكة. • يساعد مزود الخدمة في إعداد موازنة التكاليف وطلب موافقة المنظم على زيادة أسعار المياه. • كما أن استخدام هذا المؤشر من قبل المنظم ومن قبل العديد من مزودي خدمة المياه يعطي نتائج أكثر دقة وقابلة للمقارنة من تلك التي يتم الحصول عليها من نسبة كمية المياه غير المحاسب عليها.
	المعيار المرجعي	لا ينطبق
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد). • متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. • التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة. • نسبة الكفاءة/ خدمة المياه
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة تركيب عدادات وقياس الاستهلاك لكافة المشتركين بما في ذلك المنشآت البلدية والحكومية وغيرها. • تطبيق نظام فحص وصيانة دوري لعدادات المشتركين. • توجيه الاستثمار في منصة فحص ومعايرة العدادات. • وضع خطة قابلة للتنفيذ لاستبدال عدادات المشتركين القديمة التي انتهى عمرها. • تحفيز مزودي الخدمة على رفع نسب الفوترة لتقليل الفاقد المائي التجاري، وضرورة إلزام مزودي الخدمة بتقديم خطط عمل واضحة بهذا الخصوص. • تشديد الرقابة على طريقة ونوعية جمع وتسجيل قراءات العدادات، وتطبيق خطة دورية لتغيير مسارات ومناطق القراءة لقراءة العدادات. • الاستثمار في خطة إجراءات متواصلة للقضاء على الوصلات غير القانونية، وعدم الاكتفاء بالحملات الموسمية. • تصميم وتطبيق خطة مستمرة لفحص التسريبات من شبكة التوزيع وصيانة الشبكة وعدم الاكتفاء ببلاغات الطوارئ وشكاوى الجمهور. • تسهيل إجراءات عمل الاشتراكات الجديدة بما في ذلك مراجعة رسوم الاشتراكات. • تصميم وتنفيذ خطة توعية عامة بخصوص سرقات المياه وخطورتها والأعباء المترتبة على مزودي الخدمة والمشاركين القانونيين نتيجة السرقات.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • سجلات شبكة المياه في دائرة المياه والصرف الصحي. • نظام الخرائط المحوسب لدى البلدية أو مصالح المياه. • كما في المؤشر 3 أعلاه
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • توفر سجل محدث بأطوال الشبكة والخطوط الرئيسية والاضافات السنوية عليها (متر طولي). • كما في المؤشر 3 أعلاه

5	المؤشر	كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم
	تعريف المؤشر	توزيع كمية فاقد المياه السنوي الإجمالي على شكل حصة يتحملها كل اشتراك يومياً. ويعتبر هذا المؤشر ملائم في حال شبكات المياه المغذية للمناطق الحضرية.
	معادلة (طريقة) الاحتساب	إجمالي كمية المياه غير المحسبة (م ³) خلال فترة القياس × 1000 ÷ عدد الأيام × عدد الاشتراكات.
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • يقيس بطريقة أخرى كمية التكاليف الإضافية التي يتحملها كل اشتراك قانوني بالإضافة إلى تكلفة كمية الاستهلاك الفعلية المسجلة في العدادات. • 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. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في الرقابة على مستويات الخدمة المقدمة للسكان وتحديد أهداف تحسين أداء لمزودي الخدمات للوصول إلى معايير كميات المياه المتوفرة للسكان حسب القوانين والمعايير المحلية والدولية. • كما يمكن استخدام مخرجات هذا المؤشر من قبل مزودي الخدمات وغيرهم من الجهات المهتمة الأخرى في أي حملات توعية عامة لتقليل معدلات كميات المياه غير المحاسب عليها.
	المعيار المرجعي	لا ينطبق
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد). • متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. • التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • استخدام بيانات هذا المؤشر في حملات التوعية لبيان الكميات التي يمكن اتاحتها لكل اشتراك في حالة تقليل الفاقد. • استخدام بيانات هذا المؤشر لتوعية المشتركين بقيمة التكلفة الإضافية التي يتحملها كل اشتراك قانوني نتيجة فاقد المياه.
	مصادر بيانات المؤشر	• كما في المؤشر 3 أعلاه
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	• كما في المؤشر 3 أعلاه

6	المؤشر	نسبة تغطية الصرف الصحي
	تعريف المؤشر	عدد السكان الذين تتوفر لهم خدمة صرف صحي موصولة تحت إدارة مزود خدمة المياه منسوبة لمجموع عدد السكان الذين تصل إليهم خدمة المياه.
	معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد السكان الذين تتوفر لهم خدمة الصرف الصحي موصولة تحت إدارة مزود خدمة المياه والصرف الصحي ÷ مجموع السكان الذين تصل إليهم خدمة المياه × 100% عند ذلك التاريخ المرجعي.
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • يعتبر هذا المؤشر مؤشرا تطوريا مهما . • كما أن لأنظمة الصرف الصحي تأثيرات بيئية محتملة أكبر من خدمات تزويد المياه وذلك لاحتمالية حدوث فيضانات وتلوث بيئي. • كما أن المياه العادمة تتباين كثيرا من حيث النوعية وذلك لوجود أنواع مختلفة من الملوثات 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 الموجهة.
	المعيار المرجعي	<ul style="list-style-type: none"> • أكثر من 70% من السكان المخدومين بشبكة مياه
	المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • مراجعة الخطط التطويرية مع البلديات التي ليس لديها شبكة صرف صحي حتى الآن، لتطوير الخدمات المقدمة للسكان. • تشجيع مزودي الخدمة على الاستثمار في توسيع شبكات الصرف الصحي القائمة. • تعديل المؤشر ليقاس مستوى تغطية شبكة المياه العادمة لإجمالي السكان بدل من إجمالي السكان المخدومين بشبكة المياه كما هو مطبق حالياً. • استخدام البيانات المتوفرة لإقناع جهات التخطيط والتمويل لتمويل مشاريع الصرف الصحي
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • سجلات شبكة الصرف الصحي في دوائر الصرف الصحي. • نظام الخرائط المحوسب لدى البلدية أو مصالح المياه. • تقرير توقعات / تعداد السكان الصادر عن مركز الإحصاء الفلسطيني.
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق نظام فواتير محوسب. • وجود كشوفات محدثة بمشاركة الصرف الصحي. • تدقيق كشوفات مشركي الصرف الصحي بشكل جيد ومنظم.



مؤشرات مالية



7	المؤشر	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه
	تعريف المؤشر	هو المتوسط الحسابي لسعر بيع كل متر مكعب من المياه.
	معادلة (طريقة) الاحتساب	إجمالي مبيعات المياه الفوترة (شيكل) ÷ مجموع مبيعات المياه المنزلية والتجارية والسياحية والصناعية بالمتر المكعب.
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> يساعد مزودو الخدمة على توفير المياه للمستهلكين بأسعار في متناول الجميع. يشجع كل من مزودي الخدمة والمستهلكين على تخفيض فاقد المياه الكلي لتخفيض متوسط سعر البيع. يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في مراقبة أسعار المياه وإقرارها من أجل التأكد من أن المستهلكين لا يدفعون أكثر من التكلفة الفعلية للمياه أو أنهم يدفعون ثمن عدم الكفاءة وسوء الإدارة من قبل مزودي الخدمة. يمكن هذا المؤشر من مقارنة متوسطعرفة المياه مع الموردين الآخرين. يهدف هذا المؤشر للمقارنة بين مستوى تكاليف التشغيل بين مزودي خدمة المياه.
	المعيار المرجعي	يساوي أو أكبر من قيمة التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة. كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة المياه. نسبة الكفاءة - خدمة المياه.
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> تحفيز مزودي الخدمة على رفع نسب الفوترة لتعديل متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه، وضرورة إلزام مزودي الخدمة بتقديم خطط عمل واضحة بهذا الخصوص. تخفيض فاقد المياه لرفع نسب الفوترة وبالتالي تعديل متوسط سعر البيع بالانخفاض. تحليل التكاليف لتحديد إمكانيات تخفيضها وبالتالي تخفيض الأسعار. إجراء دراسة وتحديد قدرة المشتركين على الدفع.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> تقارير قراءات العدادات. سجل إشعارات الخصم الذي يوضح الكميات (م³) المخصومة خلال الفترة. سجل وصولات مبيعات كميات المياه بالتتكات.
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> وجود عداد لكل مشترك. فصل مبيعات المياه للأغراض الزراعية / الصناعية/ التجارية/ السياحية عن المبيعات المنزلية. تطبيق نظام فوتره محوسب. فحص عدادات المشتركين بشكل دوري. توفر تدقيق ميداني على القراءات. تبديل وتدوير برامج قراءة العدادات. وجود كشوفات محدثة بمشاركة المياه. تدقيق القراءات بشكل جيد ومنتظم.

8	المؤشر	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة
	تعريف المؤشر	هي متوسط التكاليف التشغيلية (الجارية) لكل متر مكعب من مبيعات المياه.
	معادلة (طريقة) الاحتساب	تكاليف التشغيل والصيانة والتكاليف الإدارية بالشيكل (باستثناء استهلاك الموجودات الثابتة) ÷ صافي مبيعات المياه بالمتر المكعب.
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • يساعد مزودو الخدمة على توفير المياه للمستهلكين بأسعار تكون في متناول الجميع. • يساعد مزودو الخدمة على تحديد قيمة التكلفة مع ضمان استرداد تكلفة توفير المياه للمستهلكين. • كما أن معرفة نسبة التشغيل والعمل والطاقة وغيرها يساعد في الوصول إلى الكلفة الحقيقية لسعر المتر المكعب من المياه. • ويهدف هذا المؤشر للمقارنة بين مستوى تكاليف التشغيل بين مزودي خدمة المياه.
	المعيار المرجعي	لا ينطبق
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها. • متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه.
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة قيام مزودو الخدمة بإجراء مراجعات دقيقة لبنود التكاليف التشغيلية. • تحليل التكاليف لتحديد إمكانات تخفيضها وبالتالي تخفيض التكاليف التشغيلية. • العمل على تطبيق أساس الاستحقاق في النظم المحاسبية لدى مزودي الخدمة. • وقف العمل بأسلوب الخصم التشجيعي.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • قسائم الرواتب • سجلات كميات وتكلفة المياه المشتراة من شركة ميكوروت. • المطالبات الرسمية بتكلفة المياه المشتراة للبلديات. • الفواتير الرسمية. • عقود/ مذكرات. • حساب الإيرادات والمصروفات. • تقرير الإدارة المالية. • وصولات الدفع والاستلام. • قرار إداري معتمد بنسبة كميات المياه وأثمانها المحملة على المكاتب الإدارية لدوائر المياه والصرف الصحي في البلديات (في حالة عدم وجود اشتراك منفصل). • الاتفاقيات مع البنوك.
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • فصل بنود المصاريف وتصنيفها بدقة. • تطبيق نظام الاستحقاق المحاسبي المعدل. • تطبيق نظام مراكز التكاليف. • وجود سجل محدث بالموجودات الثابتة. • وجود برنامج مستودعات (مخازن) محوسب. • تدقيق حسابات المؤسسة من مدقق خارجي. • وجود قسم مستقل للموارد البشرية.

9	المؤشر	كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة المياه
	تعريف المؤشر	قدرة مقدم الخدمة على تحصيل قيمة مبيعاته السنوية المفوترة وديونه (من السنة الحالية والسنوات السابقة) خلال فترة التقييم.
	معادلة (طريقة) الاحتماب	أثمان المياه المحصلة خلال العام ÷ إجمالي قيمة مبيعات المياه السنوية (شيكل) × 100%
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • إن لتوافر السيولة المالية أهمية في سلاسة دورة التشغيل لدى مزود الخدمة. • تحصيل الإيرادات المستحقة على المستهلكين في الوقت المناسب يساعد في تغطية المصروفات والتكاليف الذاتية لمزود الخدمة، وفي حال فشله بذلك فسيكون مزود الخدمة أمام خيارين. الأول، اقتراض الأموال ودفع الفائدة مما يولد تكاليف إضافية من شأنها أن تنعكس على السعر، والثاني أن يصبح مزود الخدمة غير قادر على الوفاء بالتزاماته في تقديم مستوى الخدمة التي يطلبها المنظم. • علاوة على ذلك، تعكس هذه النسبة مستوى كفاءة موظفي مزود الخدمة في أداء المهام الموكلة إليهم، ومستوى استعداد المستهلكين للدفع.
	المعيار المرجعي	≤ 95%
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • نسبة السيولة. • نسبة النقد. • معامل إنتاجية الموظف - خدمة المياه
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • التنسيق مع وزارة المالية لخصم متأخرات الوزارات والدوائر الحكومية من الميزانيات المخصصة. • تفعيل إجراءات قانونية بحق كبار المستهلكين المتأخرين عن الدفع. • تطبيق إجراءات الحصول على براءة ذمة من ديون استهلاك المياه على فئات محددة من المشتركين (التجاري، الصناعي، السياحي، الجملة). • تشجيع الدوائر الحكومية والعامّة على تركيب عدادات مياه مسبقة الدفع لترشيد الاستهلاك وتحسين مستويات التحصيل لدى مزودي الخدمة. • توفير منافذ دفع فاتورة المياه بعدة وسائل (عبر البنوك، نقاط تحصيل في المحلات والمجمعات التجارية، ولدى مراكز شحن رصيد الهاتف أو رصيد الكهرباء... الخ). • تصميم وتطبيق برنامج توعية للجمهور لرفع مستويات التحصيل وتبيان أخطار نقص التمويل على نوعية واستمرارية الخدمة.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • تقارير الفوترة الشهرية. • سجلات الجباية لكل دورة فوترة وتحصيل. • تقارير التحصيل الشهرية (للنظام اليدوي). • سجل وصولات مبيعات وتحصيلات كميات المياه بالتتكات. • سجل إشعارات الإضافة والتعديل.
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق نظام فواتير محوسب. • يتم تدقيق القراءات بشكل جيد ومنتظم. • تبديل وتدوير برامج قراءة العدادات. • تسديد دفعات المشتركين بشكل محوسب.

10	المؤشر	كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة الصرف الصحي
	تعريف المؤشر	مقدرة مقدم الخدمة على تحصيل قيمة مبيعاته السنوية المفوترة وديونه (من السنة الحالية والسنوات السابقة) خلال فترة التقييم.
	معادلة (طريقة) الاحتمال	رسوم الصرف الصحي المحصلة خلال العام ÷ إجمالي قيمة رسوم الصرف الصحي السنوية (شيكل) × 100%
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • إن لتوافر السيولة المالية أهمية في سلاسة دورة التشغيل لدى مزود الخدمة. • تحصيل الإيرادات المستحقة على المستهلكين في الوقت المناسب يساعد في تغطية المصروفات والتكاليف الذاتية لمزود الخدمة، وفي حال فشله بذلك فسيكون مزود الخدمة أمام خيارين. الأول اقتراض الأموال ودفع الفائدة مما يولد تكاليف إضافية من شأنها أن تنعكس على السعر، والثاني أن يصبح مزود الخدمة غير قادر على الوفاء بالتزاماته في تقديم مستوى الخدمة التي يطلبها المنظم. • علاوة على ذلك، تعكس هذه النسبة مستوى كفاءة موظفي مزود الخدمة في أداء المهام الموكلة إليهم، ومستوى استعداد المستهلكين للدفع.
	المعيار المرجعي	≤ 90%
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • نسبة السيولة. • نسبة النقد.
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • التنسيق مع وزارة المالية لخصم متأخرات الوزارات والدوائر الحكومية من الميزانيات المخصصة. • تفعيل إجراءات قانونية بحق كبار المستهلكين المتأخرين عن الدفع. • تطبيق إجراءات الحصول على براءة ذمة من ديون استهلاك المياه على فئات محددة من المشتركين (التجاري، الصناعي، السياحي، الجملة). • تشجيع الدوائر الحكومية والعامّة على تركيب عدادات مياه مسبقة الدفع لترشيد الاستهلاك وتحسين مستويات التحصيل لدى مزودي الخدمة. • توفير منافذ دفع فاتورة المياه بعدة وسائل (عبر البنوك، نقاط تحصيل في المحلات والمجمعات التجارية، ولدى مراكز شحن رصيد الهاتف أو رصيد الكهرباء... الخ). • تصميم وتطبيق برنامج توعية للجمهور لرفع مستويات التحصيل وتبيان أخطار نقص التمويل على نوعية واستمرارية الخدمة.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • تقارير الفوترة الشهرية (الدورية). • سجلات الجباية لكل دورة فوترة وتحصيل. • تقارير التحصيل الشهرية (للنظام اليدوي). • سجل إشعارات الإضافة والتعديل. • التقارير الدورية الصادرة من نظام الفوترة بمبالغ التعديل والإضافة خلال الفترة.
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق نظام فواتير محوسب. • يتم تدقيق القراءات بشكل جيد ومنتظم (بسبب ارتباط قيمة بند الصرف الصحي باستهلاك المياه). • تبديل وتدوير برامج قراءة العدادات (بسبب ارتباط قيمة بند الصرف الصحي باستهلاك المياه). • تسديد دفعات المشتركين بشكل محوسب.

11	المؤشر	نسبة الكفاءة - خدمة المياه
	تعريف المؤشر	مدى كفاءة/ مقدرة التعرف المطبقة على تغطية التكاليف التشغيلية لمقدم الخدمة. وكلما كانت هذه النسبة أقل من "1" كلما أظهر ذلك احتمالاً أكبر بأن الأسعار والتعرفة المطبقة في البلدية قادرة على تغطية الكلفة التشغيلية وتوفير فائض لتغطية المصاريف الرأسمالية.
	معادلة (طريقة) الاحساب	تكاليف التشغيل والصيانة والتكاليف الإدارية بالشيكل (باستثناء الاستهلاك) ÷ إيرادات التشغيل.
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> يساعد المؤشر كل من مزود الخدمة ومجلس تنظيم قطاع المياه في معرفة إلى أي مدى تستطيع الإيرادات التشغيلية المفوترة تغطية تكاليف التشغيل، وكم يتبقى من هامش لتقوم المؤسسة بتغطية تكاليف الاستثمار والمصاريف الرأسمالية من الإيرادات التشغيلية. تعد نسبة العمل أداة قياس معياري يستخدمه مجلس تنظيم قطاع المياه لمقارنة إنجازات مزود الخدمة.
	المعيار المرجعي	ما بين 0.95 و 1
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد). متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة. معامل إنتاجية الموظف - خدمة المياه معدل التكلفة لكل موظف في الشهر - خدمة المياه
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> ضرورة قيام مزود الخدمة بإجراء مراجعات دقيقة لبنود التكاليف التشغيلية ومعالجة الخلل. ضرورة قيام مزود الخدمة بمراجعة حقيقية وفعالة لتكلفة الموظفين، وضرورة تطبيق خطة إدارة طاقة فعالة لتقليل تكلفة الطاقة. ضرورة وضع خطة صيانة وقائية دورية واضحة لكافة مرافق الإنتاج والتوزيع وعدم الاكتفاء بالصيانة اللاحقة التي تتم لتصليح الأعطال بعد وقوعها. قيام مجلس تنظيم قطاع المياه بالتدقيق الشامل على بنود التكاليف وإلزام مزودي الخدمة بالكشف الكامل عن كافة التكاليف المحققة، والتأكد من انتمائها لخدمة المياه وذلك قبل المصادقة على أية هيكلية تعرفه أو منح تراخيص. ضرورة التشديد على وقف العمل بأسلوب الخصم التشجيعي الذي يطبقه مزود الخدمة حيث أن ذلك يرفع التكاليف التشغيلية بغير حق.
	مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشرات 10.9.8 أعلاه
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشرات 10.9.8 أعلاه

12	المؤشر	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه العادمة
	تعريف المؤشر	هي متوسط التكاليف التشغيلية (الجارية) لكل متر مكعب من المياه العادمة المجمعة.
	معادلة (طريقة) الاحتساب	تكاليف التشغيل والصيانة والإدارة لأنظمة الصرف الصحي (باستثناء الاستهلاك) ÷ مجموع المياه العادمة المجمعة × 100%.
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> يمكن أن يكون لعمليات تشغيل مرافق الصرف الصحي تأثير اقتصادي مهم على مصالحي المياه وخاصة ضمن التجمعات السكانية الصغيرة. يوضح قيمة النفقات التشغيلية التي تزايدت كثيرا في السنوات الأخيرة لدرجة أن العديد من التجمعات أصبحت تعتقد أنها لم تعد قادرة على تشغيل المرافق الموجودة أو المرافق المزمع انشاؤها. يمكن مجلس تنظيم قطاع المياه من دراسة هيكلية التعرفة لمزود الخدمة بدقة أكبر.
	المعيار المرجعي	يساوي أو أكبر من قيمة التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه العادمة المجمعة
	المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> ضرورة قيام مزودو الخدمة بإجراء مراجعات دقيقة لبنود التكاليف التشغيلية ومعالجة الخلل. ضرورة قيام مزودو الخدمة بمراجعة حقيقية وفعالة لتكلفة الموظفين، وضرورة تطبيق خطة إدارة طاقة فعالة لتقليل تكلفة الطاقة. ضرورة وضع خطة صيانة وقائية دورية واضحة لكافة مرافق وشبكات التجميع ومنشآت الضخ والمعالجة وعدم الاكتفاء بالصيانة اللاحقة التي تتم لتصليح الأعطال بعد وقوعها.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> كما في المؤشر 8 أعلاه
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> كما في المؤشر 8 أعلاه



مؤشرات الجودة



نسبة عينات المياه (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي في الشبكة والأنابيب الرئيسية	المؤشر 13
النسبة المئوية لعدد عينات الماء المفحوصة التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي إلى عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض. بناء على معايير مؤسسة المواصفات الفلسطينية يجب أن يكون تركيز الكلورين الحر في عينات المياه بين 0.2 - 0.8 ملغم/ لتر ويتم قياسه عند وصلة المشترك.	تعريف المؤشر
عدد العينات التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي ÷ إجمالي عدد العينات المفحوصة لهذا الغرض × 100%	معادلة (طريقة) الاحتماب
<ul style="list-style-type: none"> • ترقية المياه خطوة ضرورية ينبغي على مزودي الخدمة القيام بها لضمان حصول الناس على إمدادات مياه آمنة وصالحة للشرب (حد أدنى معين من الكلورين الحر المتبقي). • يدل الكلورين المتبقي على التزام مزود الخدمة بتوفير المياه الصالحة للشرب للاستخدام المنزلي. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في مراقبة نوعية المياه المقدمة للمستهلكين من خلال النتائج التي تم الحصول عليها من هذا المؤشر والتدخل عند اللزوم. • يحدد المؤشر نسبة العينات التي حققت الامتثال للمعايير المعمول بها. 	أهمية المؤشر
يجب أن تظهر نتائج الفحص مطابقة 95% من العينات المأخوذة.	المعيار المرجعي
<ul style="list-style-type: none"> • عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة المياه. • عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة الصرف الصحي. 	المؤشرات المرتبطة
<ul style="list-style-type: none"> • إتاحة نظام التعقيم - الكلورة على شبكة الانترنت (on line) للوصول إلى البيانات بالوقت الحقيقي للتأكد من تطبيق نظام فحص متبقي الكلور بشكل دقيق. • تفعيل منصة / نافذة الكترونية تتيح للجمعيات والمؤسسات العاملة في قطاع المياه تسجيل ملاحظاتها ونتائج فحوصات العينات التي تقوم بها بشكل مستقل. • ربط نظام وأجهزة حقن الكلور بنظام التحكم عن بعد لضمان مراقبة والتدخل في الوقت الحقيقي في عمليات الكلورة. • الاحتفاظ بقاعدة بيانات محدثة ومتابعتها. • إنشاء مختبر للفحص في المؤسسة. • تدريب العاملين على الطرق الصحيحة لأخذ العينات وفحصها ومتابعة نتائج الفحص. • التعاقد مع مختبر موثوق (إذا لم يكن في المؤسسة مختبر للفحص). • تحديد مواقع التلوث واتخاذ الإجراء الفني اللازم لوقف التلوث وإعادة الفحص. 	إجراءات تحسين المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> • تقارير فحص متبقي الكلورين التي تقوم بها مصالح المياه. • تقارير فحص متبقي الكلورين التي تقوم بها البلديات. • تقارير فحص متبقي الكلورين التي تقوم بها وزارة الصحة أو سلطة جودة البيئة. 	مصادر بيانات المؤشر
<ul style="list-style-type: none"> • وجود نظام محوسب لسجلات المختبر. • وجود سجلات ورقية مسلسلة للعينات ولنتائج الفحوصات. • وجود حماية تمنع إجراء التغيير في السجل المحوسب. • وجود نظام متابعة فوري للعينات الغير مطابقة. • توفر معايير ومتطلبات منظمة الصحة العالمية و/ أو المعايير الوطنية. • القيام بمعاينة دورية لأجهزة المختبر ولنتائج فحوصاته. 	إجراءات تحسين نوعية البيانات

14	المؤشر	نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الكلية
	تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من البكتيريا القولونية الكلية إلى عدد العينات التي تم فحصها لهذا الغرض. تتطلب المعايير الفلسطينية للبكتيريا القولونية الكلية أن لا يزيد العدد الكلي عن 3 خلايا لكل 100 مل من المياه المفحوصة.
	معادلة (طريقة) الاحتمال	عدد العينات المفحوصة الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الكلية المأخوذة من المصدر ÷ إجمالي عدد العينات المفحوصة لهذا الغرض × 100%
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • يوفر فحص البكتيريا القولونية الكلية معلومات عن مدى كفاءة معالجة مياه الشرب وعلى الحالة الميكروبية لمنظومة الإنتاج والتوزيع. • إذا تم العثور على تلوث البكتيريا القولونية الكلية في منظومة التوزيع بالرغم من أن اختبار المياه بعد المعالجة دل على عدم وجودها، فهذا يشير إلى إعادة تكاثرها أو وقوع التلوث بعد المعالجة. الأمر الذي يستدعي إجراءات تصحيحية من أجل الحفاظ على فائدة مؤشر البكتيريا القولونية الكلية كمؤشر للجودة الشاملة للمياه. • قياس نسبة العينات التي حققت الامتثال للمعايير المعمول بها.
	المعيار المرجعي	يجب أن تظهر نتائج الفحص مطابقة 95% من العينات المأخوذة.
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة المياه. • عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة الصرف الصحي. • نسبة الفحوصات الميكروبية التي تم إجراؤها.
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة توسيع نطاق أخذ العينات لتشمل كافة مصادر المياه بلا استثناء. • ضرورة إنشاء نظام تفاعلي بتوقيت زمني حقيقي لمراقبة ومتابعة نوعية وعدد ونتائج الفحوصات البكتيرية. • ربط مختلف الجهات والمؤسسات العامة والخاصة التي تعمل في قطاع المياه بنظام يضمن التفاعل الفوري مع أي مؤشرات تلوث. • ربط نظام الشكاوى ونظام التفتيش والمتابعة الخاص بمجلس تنظيم قطاع المياه بنظام فحص عينات المياه. • قيام مجلس تنظيم قطاع المياه بإلزام مزودي الخدمة بالتأكد من فحص جميع مصادر المياه التي يستخدمونها سواء كان مزود الخدمة هو من يقوم بالفحوصات أو أية جهة أخرى مثل وزارة الصحة أو سلطة جودة البيئة أو مصالح المياه أو مجالس الخدمات المشتركة أو سلطة المياه الفلسطينية. • إلزام مزودي الخدمة بتوثيق الإجراءات المعيارية لمعالجة حالات التلوث المكتشفة والمدة الزمنية المستفدة للاستجابة ومعالجة حالات التلوث وغيرها من البيانات في سجلات موثوقة. • ضرورة تقديم خطة استجابة وإجراءات محددة لمعالجة حالات التلوث البكتيري عند تقديم الطلب لترخيص أو تجديد ترخيص مزودي الخدمة لدى مجلس تنظيم قطاع المياه.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • التقارير الدورية بعدد العينات ومواقع أخذها ونتائج تحليل العينات من المختبر التابع للمؤسسة أو البلدية. • التقارير الدورية بعدد العينات ومواقع وتواريخ أخذها ونتائج تحليل العينات من المختبرات الخارجية. • التقارير الدورية بعدد العينات ومواقع وتواريخ أخذها ونتائج تحليل العينات من مختبرات وزارة الصحة و/أو سلطة جودة البيئة.
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • وجود نظام محوسب لسجلات المختبر. • وجود سجلات ورقية مسلسلة للعينات ولنتائج الفحوصات. • وجود حماية تمنع إجراء التغيير في السجل المحوسب. • وجود نظام متابعة فوري للعينات الغير مطابقة. • توفر معايير ومتطلبات منظمة الصحة العالمية و/ أو المعايير الوطنية. • القيام بمعايرة دورية لأجهزة المختبر ولنتائج فحوصاته.

15	المؤشر	نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الغائطية
تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد العينات (المأخوذة من المصدر) الخالية من البكتيريا القولونية الغائطية إلى عدد العينات التي تم فحصها لهذا الغرض.	
معادلة (طريقة) الاحساب	عدد العينات المفحوصة (المأخوذة من المصدر) الخالية من البكتيريا القولونية الغائطية ÷ عدد العينات المفحوصة لهذا الغرض × 100 %	
أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • إن وجود البكتيريا الغائطية في المياه يشير إلى أن المياه تلوثت من المواد الغائطية للإنسان أو الحيوان. في حالة حدوث ذلك، قد يكون مصدر المياه أو المياه المنقولة عبر الشبكة قد تلوثت عن طريق الجراثيم أو البكتيريا التي تنتج الأمراض أو الفيروسات التي يمكن أن توجد أيضا في البراز. • إن وجود تلوث برازي هو مؤشر على وجود خطر صحي محتمل للأشخاص المعرضين لهذه المياه. فقد تظهر البكتيريا القولونية الغائطية في المياه المحيطة نتيجة لفيضان مياه الصرف الصحي أو من مصادر غير محددة من مياه المجاري البشرية والحيوانية. • يطلب مجلس تنظيم قطاع المياه توفير المياه النظيفة والأمنة للمستهلكين، وبالتالي فإن الاختبارات القولونية الغائطية من قبل مزودي الخدمة أمر إلزامي. كما أن حدوث التلوث الغائطي في مصدر المياه قد يسبب أضرارا لا يمكن معالجتها مما قد يؤدي إلى فرض حظر دائم من الجهة المنظمة على استخدام المصادر الملوثة. • يقيس هذا المؤشر نسبة العينات التي جاءت وفقا للمعايير المعمول بها. 	
المعيار المرجعي	يجب أن تظهر نتائج الفحص مطابقة 95% من العينات المأخوذة.	
المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة المياه. • عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة الصرف الصحي. • نسبة الفحوصات الميكروبية التي تم إجراؤها. 	
إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة توسيع نطاق أخذ العينات لتشمل كافة مصادر المياه بلا استثناء. • ضرورة إنشاء نظام تفاعلي بتوقيت زمني حقيقي لمراقبة ومتابعة نوعية وعدد ونتائج الفحوصات البكتيرية. • ربط مختلف الجهات والمؤسسات العامة والخاصة التي تعمل في قطاع المياه بنظام يضمن التفاعل الفوري مع أي مؤشرات تلوث. • ربط نظام الشكاوى ونظام التفتيش والمتابعة الخاص بمجلس تنظيم قطاع المياه بنظام فحص عينات المياه. • قيام مجلس تنظيم قطاع المياه بإلزام مزودي الخدمة بالتأكد من فحص جميع مصادر المياه التي يستخدمونها سواء كان مزود الخدمة هو من يقوم بالفحوصات أو أية جهة أخرى مثل وزارة الصحة أو سلطة جودة البيئة أو مصالح المياه أو مجالس الخدمات المشتركة أو سلطة المياه الفلسطينية. • إلزام مزودي الخدمة بتوثيق الإجراءات المعيارية لمعالجة حالات التلوث المكتشفة والمدة الزمنية المستفدة للاستجابة ومعالجة حالات التلوث وغيرها من البيانات في سجلات موثوقة. • ضرورة تقديم خطة استجابة وإجراءات محددة لمعالجة حالات التلوث البكتيري عند تقديم الطلب لترخيص أو تجديد ترخيص مزودي الخدمة لدى مجلس تنظيم قطاع المياه. 	
مصادر بيانات المؤشر	• كما في المؤشر 14 أعلاه	
إجراءات تحسين نوعية البيانات	• كما في المؤشر 14 أعلاه	

16	المؤشر	نسبة عينات المياه (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الكلية
	تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد العينات التي تم فحصها (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك الخطوط الرئيسية) الخالية من ملوثات البكتيريا القولونية الكلية إلى عدد العينات التي تم فحصها لهذا الغرض. تتطلب المعايير الفلسطينية للبكتيريا القولونية الكلية أن لا يزيد العدد الكلي عن 3 خلايا لكل 100 مل من المياه المفحوصة.
	معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد العينات المفحوصة الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الكلية (المأخوذة من الشبكة بما فيها الخطوط الرئيسية) ÷ إجمالي عدد العينات المفحوصة لهذا الغرض × 100 %.
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • يوفر فحص البكتيريا القولونية الكلية معلومات عن مدى كفاية معالجة مياه الشرب وعلى الحالة الميكروبية لمنظومة الإنتاج والتوزيع. • إذا تم العثور على تلوث البكتيريا القولونية الكلية في منظومة التوزيع بالرغم من أن اختبار المياه بعد المعالجة دل على عدم وجودها، فهذا يشير إلى إعادة تكاثرها أو وقوع التلوث بعد المعالجة، مما يستدعي إجراءات تصحيحية من أجل الحفاظ على فائدة مؤشر البكتيريا القولونية الكلية كمؤشر للجودة الشاملة للمياه. • قياس نسبة العينات التي حققت الامتثال للمعايير المعمول بها.
	المعيار المرجعي	يجب أن تظهر نتائج الفحص مطابقة 95% من العينات المأخوذة.
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة المياه. • عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة الصرف الصحي. • نسبة الفحوصات الميكروبية التي تم إجراؤها.
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة توسيع نطاق أخذ العينات لتشمل كافة شبكات وخطوط المياه الرئيسية بلا استثناء. • ضرورة إنشاء نظام تفاعلي بتوقيت زمني حقيقي لمراقبة ومتابعة نوعية وعدد ونتائج الفحوصات البكتيرية. • ربط مختلف الجهات والمؤسسات العامة والخاصة التي تعمل في قطاع المياه بنظام يضمن التفاعل الفوري مع أي مؤشرات تلوث. • ربط نظام الشكاوى ونظام التفتيش والمتابعة الخاص بمجلس تنظيم قطاع المياه بنظام فحص عينات المياه. • قيام مجلس تنظيم قطاع المياه بالزام مزودي الخدمة بالتأكد من فحص جميع مصادر المياه التي يستخدمونها سواء كان مزود الخدمة هو من يقوم بالفحوصات أو أية جهة أخرى مثل وزارة الصحة أو سلطة جودة البيئة أو مصالح المياه أو مجالس الخدمات المشتركة أو سلطة المياه الفلسطينية. • إلزام مزودي الخدمة بتوثيق الإجراءات المعيارية لمعالجة حالات التلوث المكتشفة والمدة الزمنية المستفدة للاستجابة ومعالجة حالات التلوث وغيرها من البيانات في سجلات موثوقة. • ضرورة تقديم خطة استجابة وإجراءات محددة لمعالجة حالات التلوث البكتيري عند تقديم الطلب لترخيص أو تجديد ترخيص مزودي الخدمة لدى مجلس تنظيم قطاع المياه.
	مصادر بيانات المؤشر	• كما في المؤشر 14 أعلاه
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	• كما في المؤشر 14 أعلاه

17	المؤشر	نسبة عينات المياه (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الغائطية
	تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد العينات (المأخوذة من الشبكة بما فيها الخطوط الرئيسية) الخالية من البكتيريا القولونية الغائطية إلى عدد العينات التي تم فحصها لهذا الغرض.
	معادلة (طريقة) الاحتمال	عدد العينات المفحوصة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك الخطوط الرئيسية) الخالية من البكتيريا القولونية الغائطية ÷ عدد العينات المفحوصة لهذا الغرض × 100٪.
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • إن وجود البكتيريا الغائطية في المياه يشير إلى أن المياه تلوثت من المواد الغائطية للإنسان أو الحيوان. في حالة حدوث ذلك، قد يكون مصدر المياه أو المياه المنقولة عبر الشبكة قد تلوثت عن طريق الجراثيم أو البكتيريا التي تنتج الأمراض أو الفيروسات التي يمكن أن توجد أيضا في البراز. • ان وجود تلوث برازي هو مؤشر على وجود خطر صحي محتمل للأشخاص المعرضين لهذه المياه. فقد تظهر البكتيريا القولونية الغائطية في المياه المحيطة نتيجة لفيضان مياه الصرف الصحي أو من مصادر غير محددة من مياه المجاري البشرية والحيوانية. • يطلب مجلس تنظيم قطاع المياه توفير المياه النظيفة والأمنة للمستهلكين، وبالتالي فإن الاختبارات القولونية الغائطية من قبل مزودي الخدمة أمر إلزامي. كما أن حدوث التلوث الغائطي في مصدر المياه قد يسبب أضرارا لا يمكن معالجتها مما قد يؤدي إلى فرض حظر دائم من الجهة المنظمة على استخدام المصادر الملوثة. • يقيس هذا المؤشر نسبة العينات التي جاءت وفقا للمعايير المعمول بها.
	المعيار المرجعي	<ul style="list-style-type: none"> • يجب أن تظهر نتائج الفحص مطابقة 95% من العينات المأخوذة.
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة المياه. • عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة الصرف الصحي. • الفحوصات الميكروبية التي تم إجراؤها.
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة توسيع نطاق أخذ العينات لتشمل كافة شبكات وخطوط المياه الرئيسية بلا استثناء. • ضرورة إنشاء نظام تفاعلي بتوقيت زمني حقيقي لمراقبة ومتابعة نوعية وعدد ونتائج الفحوصات البكتيرية. • ربط مختلف الجهات والمؤسسات العامة والخاصة التي تعمل في قطاع المياه بنظام يضمن التفاعل الفوري مع أي مؤشرات تلوث. • ربط نظام الشكاوى ونظام التفتيش والمتابعة الخاص بمجلس تنظيم قطاع المياه بنظام فحص عينات المياه. • قيام مجلس تنظيم قطاع المياه بإلزام مزودي الخدمة بالتأكد من فحص جميع مصادر المياه التي يستخدمونها سواء كان مزود الخدمة هو من يقوم بالفحوصات أو أية جهة أخرى مثل وزارة الصحة أو سلطة جودة البيئة أو مصالح المياه أو مجالس الخدمات المشتركة أو سلطة المياه الفلسطينية. • إلزام مزودي الخدمة بتوثيق الإجراءات المعيارية لمعالجة حالات التلوث المكتشفة والمدة الزمنية المستفدة للاستجابة ومعالجة حالات التلوث وغيرها من البيانات في سجلات موثوقة. • ضرورة تقديم خطة استجابة وإجراءات محددة لمعالجة حالات التلوث البكتيري عند تقديم الطلب لترخيص أو تجديد ترخيص مزودي الخدمة لدى مجلس تنظيم قطاع المياه.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • كما في المؤشر 14 أعلاه
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • كما في المؤشر 14 أعلاه

18	المؤشر	نسبة الفحوصات الميكروبية التي تم إجراؤها
	تعريف المؤشر	عدد الفحوصات الميكروبية التي أجريت خلال فترة التقييم إلى عدد الاختبارات الميكروبية المطلوبة وفقا للمعايير والتشريعات المعمول بها خلال فترة التقييم.
	معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد الفحوصات الميكروبية التي أجريت خلال فترة التقييم ÷ عدد الفحوصات الميكروبية المطلوبة وفقا للمعايير أو القوانين المعمول بها خلال فترة التقييم × 100 %
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> المحافظة على الجودة الميكروبية للمياه وسيلة هامة لمنع الأمراض التي تنتقل عن طريق المياه. ومن أكثر الفحوصات التي تجرى على المياه شيوعا تلك التي تعنى بإجمالي عدد البكتيريا القولونية الكلية والغائطية. حددت منظمة الصحة العالمية معيارا بالحد الأدنى لعدد الفحوصات الميكروبية التي ينبغي على مزودي خدمة المياه إجراؤها بغية الكشف عن عدد وأنواع البكتيريا الموجودة في المياه ومن ثم مساعدة مزود الخدمة على الحفاظ على أن يظل مستوى المحتوى الميكروبي في إمدادات المياه منخفضا. كما وتطلب منظمة الصحة العالمية من مزودي خدمة المياه إجراء الحد الأدنى من الفحوصات الميكروبية الشهرية. المؤشر يشير إلى مدى الامتثال للقوانين والمعايير الدولية في عدد عينات الفحوصات الميكروبية التي يجب إجراؤها في منطقة كل مزود خدمة.
	المعيار المرجعي	عدد الأفراد المخدومين > 5000 عدد الفحوصات المطلوبة 1، عدد الأفراد المخدومين ما بين 5000 إلى 100,000 عدد الفحوصات المطلوبة 1 لكل 5000 شخص، عدد الأفراد المخدومين < 100,000 فإن عدد الفحوصات المطلوبة هو 1 لكل 10,000 شخص تقدم له الخدمة إضافة إلى فحص واحد لكل مصدر مياه و10 فحوصات إضافية.
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الكلية. نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الغائطية. نسبة عينات المياه (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الكلية. نسبة عينات المياه (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الغائطية.
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> التسيق بين مجلس تنظيم قطاع المياه وسلطة المياه الفلسطينية ووزارة الصحة الفلسطينية وسلطة جودة البيئة ووكالة غوث وتشغيل اللاجئين ومزودي الخدمة لضمان الالتزام بعدد الفحوصات حسب المعايير الدولية والمحلية المطبقة. ضرورة توسيع نطاق أخذ العينات لتشمل كافة مصادر وشبكات وخطوط المياه الرئيسية بلا استثناء. ضرورة إنشاء نظام تفاعلي بتوقيت زمني حقيقي لمراقبة ومتابعة نوعية وعدد ونتائج الفحوصات البكتيرية. ربط مختلف الجهات والمؤسسات العامة والخاصة التي تعمل في قطاع المياه بنظام يضمن التفاعل الفوري مع أي مؤشرات تلوث. ربط نظام الشكاوى ونظام التفتيش والمتابعة الخاص بمجلس تنظيم قطاع المياه بنظام فحص عينات المياه. قيام مجلس تنظيم قطاع المياه بالزام مزودي الخدمة بالتأكد من فحص جميع مصادر المياه التي يستخدمونها سواء كان مزود الخدمة هو من يقوم بالفحوصات أو أية جهة أخرى مثل وزارة الصحة أو سلطة جودة البيئة أو مصالح المياه أو مجالس الخدمات المشتركة أو سلطة المياه الفلسطينية. إلزام مزودي الخدمة بتوثيق الإجراءات المعيارية لمعالجة حالات التلوث المكتشفة والمدة الزمنية المستفدة للاستجابة ومعالجة حالات التلوث وغيرها من البيانات في سجلات موثوقة. ضرورة تقديم خطة استجابة وإجراءات محددة لمعالجة حالات التلوث البكتيري عند تقديم الطلب لترخيص أو تجديد ترخيص مزودي الخدمة لدى مجلس تنظيم قطاع المياه.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> كما في المؤشر 14 أعلاه
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> كما في المؤشر 14 أعلاه

19	المؤشر	نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث النترات
	تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد عينات المياه (المأخوذة من المصدر) التي تم فحصها والخالية من ملوثات النترات إلى العدد الكلي للعينات التي تم فحصها لهذا الغرض. تتطلب المعايير الفلسطينية الحدود العليا المسموح بها في مصادر مياه الشرب 50 ملغم لكل لتر من المياه، وفي حال عدم توفر مصدر مياه بديل يسمح للنترات أن تكون 70 ملغم لكل لتر كحد أقصى.
	معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد عينات المياه المأخوذة من المصدر التي تم فحصها والخالية من تلوث النترات ÷ مجموع عدد العينات التي تم فحصها لهذا الغرض × 100%.
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • إن وجود النترات قد يكون مؤشرا على وجود تلوث من المجاري ولكن ليس بالضرورة أن يكون ذلك صحيحا. فالنترات هي المرحلة النهائية لتأكسد الأمونيا وتمعدن النيتروجين من المواد العضوية. • إن تواجد تركيزات عالية في المياه السطحية والجوفية قد يكون سببها استخدام الأسمدة النيتروجينية في الأراضي الزراعية. فالمياه الحاوية على كميات كبيرة من النترات قد تضر بالأطفال مسببة لهم ال Methemoglobinemia والذي يعرف أيضا باسم (متلازمة الطفل الأزرق). • يمكن مجلس تنظيم قطاع المياه من مراقبة نوعية المياه المزودة للسكان وطلب الإجراءات التصحيحية الملائمة والتدخل الفعال عند الضرورة.
	المعيار المرجعي	يجب أن تظهر نتائج الفحص مطابقة 95% من العينات المأخوذة.
	المؤشرات المرتبطة	<ul style="list-style-type: none"> • عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة المياه. • عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة الصرف الصحي.
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة توسيع نطاق أخذ العينات لتشمل كافة مصادر المياه بلا استثناء. • ربط مختلف الجهات والمؤسسات العامة والخاصة التي تعمل في قطاع المياه بنظام أخذ وفحص العينات والتفاعل الفوري مع أي مؤشرات تلوث. • تشجيع مزودي الخدمة على إيجاد بدائل للأبار التي تحتوي تركيزات عالية من النترات وإغلاق الأبار الغير صالحة بتاتا للاستخدام.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • كما في المؤشر 18 أعلاه
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • كما في المؤشر 18 أعلاه

مؤشرات رضى المشتركين



20	المؤشر	عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة المياه
	تعريف المؤشر	إحصاء متوسط عدد الشكاوى المباشرة أو بالهاتف أو المكتوبة المتعلقة بجودة خدمة المياه خلال فترة التقييم والتي تم تسجيلها بشكل رسمي من قبل مزود الخدمة.
	معادلة (طريقة) الاحساب	عدد الشكاوى المباشرة أو بالهاتف أو المكتوبة المتعلقة بجودة خدمة المياه خلال فترة التقييم والتي تم تسجيلها بشكل رسمي من قبل المؤسسة ÷ عدد المشتركين
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • يوفر مرجع دقيق لمستويات نوعية خدمة المياه المقدمة للمشاركين. • يساعد مزودي الخدمة على تخطيط أعمال الصيانة والاستثمار الرأسمالي بطريقة منطقية. • يساعد مزودي الخدمات على تحديد بؤر التلوث البكتيري ومراقبتها بدقة. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة أداء مزودي الخدمة بشكل دوري والنظر في الشكاوى المقدمة ضد مزودي الخدمة. • يوفر أداة مساعدة في عمليات التوعية الجماهيرية.
	المعيار المرجعي	لا ينطبق
	المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة قيام مزودي الخدمة بتسجيل وتصنيف شكاوى المشتركين. • ربط نظام شكاوى المشتركين بنظام معلومات إدارية محوسب لتتبع مسار شكاوى واستفسارات المشتركين وللمراقبة عملية معالجة تلك الشكاوى والاستفسارات وتقديم إحصائيات متنوعة بخصوص إجراءات التنفيذ والفترات الزمنية المستفدة ونقاط التأخير. • إتاحة الربط المحوسب بين نظام شكاوى المشتركين لدى مزودي الخدمة ونظام الشكاوى لدى مجلس تنظيم قطاع المياه للتدقيق ومتابعة الشكاوى الواردة من المواطنين بحق مزودي الخدمة. • إلزام مزودي الخدمة بتقديم تقارير موثقة من واقع سجلات شكاوى واستفسارات المشتركين وذلك أثناء الإعداد السنوي لبيانات مؤشرات الأداء. • إلزام مزودي الخدمة بتوفير آلية شكاوى الطوارئ على مدار الساعة عبر وسائل اتصال مختلفة للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بانقطاع الخدمة وحالات التلوث وانفجار خطوط الشبكة والسرقات. • ربط نظام حوافز مجلس تنظيم قطاع المياه بمعايير التعامل مع شكاوى واستفسارات المشتركين. • قيام مجلس تنظيم قطاع المياه بمراجعة تراخيص مزودي الخدمة واتخاذ الإجراءات المناسبة في حالات عدم الالتزام بمستويات ونوعية الخدمة المقدمة. • قيام مزودو الخدمة بتصميم وتنفيذ خطة عمل وإجراءات لتشجيع المشتركين على التفاعل مع مزودي الخدمة وتوفير بيئة صديقة للتعامل مع شكاوى واستفسارات المشتركين والجمهور بشكل عام.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • سجلات قلم الجمهور أو خدمات المشتركين في المؤسسة أو البلدية. • تقارير محوسبة لخدمات المشتركين.
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • استخدام برنامج شكاوى إلكتروني (نمطي/ موحد). • البرنامج الإلكتروني المستخدم يوفر إمكانية تحليل وتبويب الشكاوى. • البرنامج المستخدم يوفر إمكانية تتبع الشكاوى. • برنامج الشكاوى ينتج تقارير إلكترونية دورية. • نظام الشكاوى المطبق محمي ولا يتيح للمستخدم التغيير والإلغاء. • تستخدم المؤسسة سجلات شكاوى ورقية متسلسلة وموثوقة. • يتم تفريغ سجلات الشكاوى في تقارير دورية ورقية مكتوبة.

عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة الصرف الصحي	المؤشر	21
إحصاء متوسط عدد الشكاوى المباشرة أو بالهاتف أو المكتوبة المتعلقة بخدمة الصرف الصحي خلال فترة التقييم والتي تم تسجيلها بشكل رسمي من قبل مزود الخدمة	تعريف المؤشر	
عدد الشكاوى المباشرة أو بالهاتف أو المكتوبة المتعلقة بخدمة الصرف الصحي خلال فترة التقييم والتي تم تسجيلها بشكل رسمي من قبل المؤسسة ÷ عدد المشتركين	معادلة (طريقة) الاحساب	
<ul style="list-style-type: none"> • يوفر مرجع دقيق لمستويات نوعية خدمة جمع مياه الصرف الصحي المقدمة للمشاركين. • يساعد مزودي الخدمة على تخطيط أعمال الصيانة والاستثمار الرأسمالي بطريقة منطقية . • يساعد مزودي الخدمات على تحديد بؤر التلوث والبكتيريا ومراقبتها بدقة. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة أداء مزودي الخدمة بشكل دوري والنظر في الشكاوى المقدمة ضد مزودي الخدمة. • يوفر أداة مساعدة في عمليات التوعية الجماهيرية. 	أهمية المؤشر	
لا ينطبق	المعيار المرجعي	
لا ينطبق	المؤشرات المرتبطة	
<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة قيام مزودي الخدمة بتسجيل وتصنيف شكاوى المشاركين. • ربط نظام شكاوى المشاركين بنظام معلومات إدارية محوسب لتتبع مسار شكاوى واستفسارات المشاركين وللمراقبة عملية معالجة تلك الشكاوى والاستفسارات وتقديم إحصائيات متنوعة بخصوص إجراءات التنفيذ والفترات الزمنية المستفدة ونقاط التأخير. • إتاحة الربط المحوسب بين نظام شكاوى المشاركين لدى مزودي الخدمة ونظام الشكاوى لدى مجلس تنظيم قطاع المياه للتدقيق ومتابعة الشكاوى الواردة من المواطنين بحق مزودي الخدمة. • إلزام مزودي الخدمة بتقديم تقارير موثقة من واقع سجلات شكاوى واستفسارات المشاركين وذلك أثناء الإعداد السنوي لبيانات مؤشرات الأداء. • إلزام مزودي الخدمة بتوفير آلية شكاوى الطوارئ على مدار الساعة عبر وسائل اتصال مختلفة للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بانقطاع الخدمة وحالات التلوث وانفجار خطوط الشبكة والسرقات. • ربط نظام حوافز مجلس تنظيم قطاع المياه بمعايير التعامل مع شكاوى واستفسارات المشاركين. • قيام مجلس تنظيم قطاع المياه بمراجعة تراخيص مزودي الخدمة واتخاذ الإجراءات المناسبة في حالات عدم الالتزام بمستويات ونوعية الخدمة المقدمة. • قيام مزودو الخدمة بتصميم وتنفيذ خطة عمل وإجراءات لتشجيع المشاركين على التفاعل مع مزودي الخدمة وتوفير بيئة صديقة للتعامل مع شكاوى واستفسارات المشاركين والجمهور بشكل عام. 	إجراءات تحسين المؤشر	
• كما في المؤشر 20 أعلاه	مصادر بيانات المؤشر	
• كما في المؤشر 20 أعلاه	إجراءات تحسين نوعية البيانات	



مؤشرات أخرى



22	المؤشر	معامل إنتاجية الموظف – خدمة المياه
	تعريف المؤشر	قياس كفاية الكادر البشري المتوفر لدى مزودي الخدمة للحفاظ على مستويات خدمة جيدة ومتكاملة، كما يقيس مستوى الترهل الوظيفي الذي يؤثر سلباً على مستويات الخدمة المقدمة.
	معادلة (طريقة) الاحساب	إجمالي عدد العاملين (خدمة المياه) ÷ عدد الاشتراكات الفعالة ÷ 1000 مشترك
	أهمية المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • إن مؤشر "معامل إنتاجية الموظف- خدمة المياه، يلغي الفوارق بين أحجام مزودي الخدمات وربطها بعدد الموظفين لكل ألف (1000) مشترك وذلك لتمكين من قياس مستويات الإنتاجية. • يمكن مجلس تنظيم قطاع المياه من تحديد إذا ما كان هناك ارتفاع غير مبرر في عدد الموظفين لدى مزودي الخدمة، مما يؤثر سلباً على إنتاجية مجمل أداء مزودي الخدمات ويرفع التكاليف التشغيلية بدون مبرر اقتصادي.
	المعيار المرجعي	لا ينطبق
	المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق
	إجراءات تحسين المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • أن يقوم مزودو الخدمة بإعادة هيكلة دوائر المياه واستقطاب الكفاءات المؤهلة واستبعاد العمالة الزائدة. • ضرورة قيام مزودي الخدمة ممن لديهم اشتراكات فعالة أقل من 1000 اشتراك بمراجعة سياساتهم وإجراءاتهم التشغيلية وزيادة عدد الاشتراكات الفعالة. • يجب اتخاذ الإجراءات الملائمة لفصل دوائر وأقسام المياه عن أجسام البلديات إدارياً وتشغيلياً وجعلها دوائر مستقلة أو شبه مستقلة. • يجب تشجيع مزودي الخدمات وخصوصاً صغار الحجم منهم على الاندماج في مصالح مياه أكبر لضمان رفع إنتاجية الموظفين وضمان نوعية واستمرارية الخدمة المقدمة للمستهلكين.
	مصادر بيانات المؤشر	<ul style="list-style-type: none"> • سجلات شؤون الموظفين في مصالح المياه. • سجلات قسم المياه في دوائر المياه والصرف الصحي في البلديات.
	إجراءات تحسين نوعية البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • وجود قسم مستقل للموارد البشرية. • استخدام سجلات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني المحدثة.

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

مشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي - خدمة المياه. الموظفات الإناث كنسبة من إجمالي عدد الموظفين	المؤشر	22.1
تحديد مستوى تواجد العنصر النسائي في مؤسسات تزويد خدمة المياه مقارنة بالعدد الإجمالي للموظفين من كلا الجنسين.	تعريف المؤشر	
عدد العاملات الإناث ÷ إجمالي عدد العاملين من كلا الجنسين (خدمة المياه)	معادلة (طريقة) الاحتماب	
<ul style="list-style-type: none"> • يوضح الفجوة في التوظيف بين الذكور والإناث لدى مزودي الخدمة. • يساعد مزودي الخدمة على مراجعة سياسات التوظيف والموارد البشرية. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة سياسات التوظيف والتأكد من التزام مزودي الخدمة بمعايير الحوكمة الرشيدة والمساواة في معايير التوظيف. 	أهمية المؤشر	
لا ينطبق	المعيار المرجعي	
لا ينطبق	المؤشرات المرتبطة	
<ul style="list-style-type: none"> • زيادة عدد الموظفين المؤهلات في المجالات التقنية والإدارية المختلفة لمرافق مزودي الخدمة. • تنفيذ دورات تدريبية وتأهيلية للموظفات في مواضيع متخصصة مثل إدارة الحاسوب، نظم المعلومات الجغرافية، تحليل البيانات وغيرها. 	إجراءات تحسين المؤشر	
<ul style="list-style-type: none"> • سجلات شؤون الموظفين في مصالح المياه. • سجلات قسم المياه في دوائر المياه والصرف الصحي في البلديات. 	مصادر بيانات المؤشر	
<ul style="list-style-type: none"> • وجود قسم مستقل للموارد البشرية. • استخدام السجلات المحدثة للجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. 	إجراءات تحسين نوعية البيانات	



مجلس تنظيم قطاع المياه

برج خلف التجازي

تلفون: 2401294 - 02

فاكس: 2401295 - 02

ص.ب: 4097 - البيرة، فلسطين

الموقع الإلكتروني: www.wsfc.ps

البريد الإلكتروني: info@wsfc.ps