



WSRC

مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL



التقرير السنوي

لأداء مجلس تنظيم قطاع المياه

2020

مقدم إلى دولة رئيس الوزراء

للفترة ما بين 1 كانون الثاني و 31 كانون الأول للعام 2020

التقرير السنوي

لأداء مجلس تنظيم قطاع المياه

2020

مقدم إلى دولة رئيس الوزراء

للفترة ما بين 1 كانون الثاني و31 كانون الأول للعام 2020



فخامة رئيس دولة فلسطين
محمود عباس "أبو مازن"
دولة رئيس الوزراء
د. محمد اشتية



الفهرس

6	الفصل الأول
7	تقديم رئيس مجلس الإدارة
8	مقدمة
9	عمل المجلس في زمن الكورونا
10	الفصل الثاني
11	الأهداف الاستراتيجية للمجلس للعام 2020
11	أهم ركائز العام 2020
12	الفصل الثالث
13	ملخص نشاطات 2020
16	نشاطات أخرى للمجلس
16	معالجة الشكاوى بين مقدمي الخدمات والمستخدمين
17	تقارير المجلس الصادرة خلال العام 2020
18	الفصل الرابع
19	معيقات لعمل المجلس
20	الأداء المالي وتمويل عمليات ونشاطات المجلس
21	تطوير أدوات مراقبة الأداء
21	آليات الرقابة التي يعتمدها المجلس
22	الفصل الخامس
24	ملخص مراقبة الأداء من خلال مراجعة التعرف
25	مراقبة العمليات التشغيلية لخدمات المياه والصرف الصحي
26	توجهات العام 2021
27	التوصيات
28	الفصل السادس
29	عن مجلس تنظيم قطاع المياه

“



“توقيع مذكرة التفاهم بين مجلس تنظيم قطاع المياه وسلطة المياه الفلسطينية تعبير صادق عن الرغبة بالعمل المشترك للنهوض بقطاع المياه الفلسطيني”

”

الفصل الأول

تقديم رئيس مجلس الإدارة

دولة رئيس الوزراء د. محمد اشتية

حفظه الله؛

مع نهاية عامه السادس، يضع مجلس تنظيم قطاع المياه تقريره السنوي بين يديكم استيفاء لمطلب قانوني في المادة رقم 20 من القرار بقانون رقم (14) لسنة 2014 بشأن المياه.

إن من أهم مخرجات عمل المجلس في العام 2020 عدا عن قيامه بالمهام التي نصَّ عليها القانون، هو الاستمرار في موضوع تحسين التحقق من البيانات، وأن التبادل المعرفي بين مقدمي الخدمات أخذ في التحسن ومعايير سلطة المياه وسياساتها واستراتيجياتها تؤخذ بعين الاعتبار كاملةً في أعمال المراقبة التي يقوم بها المجلس.

كما أصبح المجلس يساهم في تحسين الخدمات في أماكن مختلفة من العالم من خلال مشاركاته الدولية ويقدم البيانات كلما أمكن ذلك.

وقد تم حل عدد من الشكاوى المتعلقة بالتعرفة؛ ولوحظ تحسن في كفاءة التحصيل لبعض مقدمي الخدمات مصحوباً بتحسين القدرة على التخطيط المالي لمقدمي الخدمات، علماً بأن كفاءة التحصيل آخذة في التحسن مع ملاحظة التزايد في تركيب عدادات الدفع المسبق بهدف تحسين كفاءة الجمع وتقليل الفاقد في المياه وتحسين ترشيد الاستهلاك.

إنّ الدعم المباشر وغير المباشر الذي تقدمه الحكومة الفلسطينية ممثلة بدولة رئيس الوزراء؛ كانت وما زالت عاملاً هاماً في استدامة عمل المجلس وتطوره، وفي نفس الوقت فإن الدعم المالي الذي تلقاه المجلس من الحكومة الهولندية كان له الأثر في استمرارية عمل المجلس وقيامه بمهامه.

محمد عوني أبو رمضان

رئيس مجلس الإدارة

“

مقدمة

لقد تمت صياغة الأهداف الاستراتيجية لقطاع المياه الفلسطيني ضمن إستراتيجية وطنية للمياه بالتشاور مع شركاء التنمية والجهات الفاعلة في القطاع ذات الصلة، وذلك من أجل الاستخدام المستدام لموارد المياه وتحسين جودة خدمات المياه ومياه الصرف الصحي، بما في ذلك الإصلاح المؤسسي.

ومع تعديلات القرار بقانون في سبتمبر 2019، لم يتم تغيير الهدف الرئيسي للمجلس، ومع ذلك؛ فقد تم تعديل قضيتين من مسائل التفويض، والمتعلقين برفع التوصية بالمصادقة على التعرفة لمجلس الوزراء للمصادقة عليها، وكذلك الأمر بالنسبة لإصدار الرخص التشغيلية لمقدمي الخدمات.

وبهذا، لا يزال تفويض المجلس يشمل مراقبة خدمات المياه بهدف ضمان جودة وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي للمستهلكين في فلسطين بأسعار معقولة.

”

عمل المجلس في زمن الكورونا

لم يكن القيام بمهام وعمل المجلس لهذا العام بالأمر السهل، بل إن بعض المهام كجمع بيانات مقدمي الخدمة مثلا لم تكن ممكنة عند بعض مقدمي الخدمات بسبب انتشار جائحة كورونا في فلسطين كما هو الحال في بقية دول العالم. وما نتج عن ذلك من تعطيل لمرافق الحياة بما في ذلك مقر المجلس، إضافة إلى الحجر المنزلي الذي فرض على بعض العاملين كما هو الحال على كثير من العاملين لدى مقدمي الخدمات، وأما محدودية التنقل ومنع اللقاءات العامة، فقد أدت إلى حدوث تأخير كبير في عمليات الجمع، وعدم القدرة على عرض البيانات بالشكل المناسب على مقدمي الخدمات.

ولأسف الشديد، فقد تعطل توجه المجلس لزيادة عدد مقدمي الخدمات الذين تتم مراقبتهم في هذه الدورة (2019) كما كان مخططاً له، بسبب الصعوبات التي ذكرت آنفاً والتي حدت من تحقيق الزيادة بشكل كبير. مع ذلك؛ فقد وصلت التغطية لنسبة السكان المخدمين من قبل مقدمي الخدمات الخاضعين للرقابة إلى 85% على مستوى الوطن، علماً بأن نسبة التغطية في محافظات قطاع غزة هي 100% من مقدمي الخدمات وعدد السكان.

ومع ذلك، فلم يتوقف عمل المجلس بل استمر ضمن آليات محددة تضمن سلامة العاملين أولاً، والتزاماً بتعليمات الجهات المختصة ذات العلاقة، فقد تحولت اللقاءات والزيارات والاجتماعات بشكل عام إلى المنصة الافتراضية حتى لا ينقطع التواصل مع مقدمي الخدمات والشركاء.

كما قدم المجلس تصوراً لسلطة المياه الفلسطينية حول احتياجات بعض مقدمي الخدمات، لاستمرار العمل ضمن فترة الجائحة بناء على اتصالات حثيئة ونقاشات معمقة مع عدد كبير منهم.

الفصل الثاني

الأهداف والركائز

الأهداف الاستراتيجية للمجلس للعام 2020

الأهداف المحددة للعام 2020 للمجلس قد تمثلت بما يلي:

- الوصول بالمجلس إلى قدرة تنظيمية ورقابية قوية
- زيادة الامتثال للمعايير والاستراتيجيات والسياسات الحالية
- الوصول إلى تعرفه خدمات مياه وصرف صحي عادلة تؤدي إلى استدامة الخدمة.

أما أهم مخرجات العام 2020 فقد جاءت على النحو التالي:

- تمكن المجلس خلال عام 2020 من زيادة عدد مقدمي الخدمات الذين تتم مراقبة أدائهم ومن جمع البيانات الخاصة بالأداء ومراجعتها وتدقيقها، حيث بلغ عدد مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي المراقبين 98 مقدم خدمة في الضفة الغربية وقطاع غزة.
- تمكن المجلس من إصدار تقارير الأداء الخاصة بعمل مقدمي الخدمات بما في ذلك تقرير الطريق إلى الاستدامة 2018 و2019 والتقرير المقارن 2018 و2019.
- أعد المجلس آلية العمل للعام القادم والتي تتضمن جمع البيانات من كافة مقدمي الخدمات على مستوى الوطن والتي تشمل خدمات المياه وخدمات الصرف الصحي.
- أعد المجلس آلية مراقبة لإعادة قن مياه الصرف الصحي للحوض الجوفي، ثم إعادة ضخها واستخدامها في الري والذي سيتم في شمال قطاع غزة.
- بدء المجلس مشاورات مع عدد من الجامعات الفلسطينية لبحث إمكانية استحداث برنامج طويل الأمد لتدريب مختصين من مقدمي الخدمات في موضوع مراقبة العمليات التشغيلية لخدمات المياه والصرف الصحي.
- يشارك المجلس في اجتماعات شبكة منظمي قطاع المياه تحت مظلة الصحة العالمية وبشكل فاعل.

أهم ركائز العام 2020

أربعة ركائز أساسية في الأعوام 2020/2019 أثرت بشكل إيجابي على أداء المجلس ومن ثم أداء قطاع المياه بشكل عام، تمثلت بما يلي:

- تم توقيع مذكرة تفاهم بين مجلس تنظيم قطاع المياه وسلطة المياه الفلسطينية تحدد آليات التعاون والتكامل بين الأنشطة الداعمة للقطاع.
- في 5 آب 2019، أوصى مجلس الوزراء الرئيس محمود عباس بإعادة تشكيل مجلس إدارة المجلس؛ وصدر المرسوم الرئاسي في 4 سبتمبر 2019، ويضم المجلس الحالي ممثلًا عن سلطة المياه الفلسطينية لأول مرة.
- تم تحديث استراتيجية المجلس في شباط 2020 بالاستفادة من عمل المجلس خلال الخمس سنوات الماضية. وعليه؛ فإن المجلس سيعمل على تحديد المعايير ورفع تقارير الأثر إضافة لتقارير الأداء.
- في أيلول 2020 وافق مجلس الوزراء على طلب وزير المالية بناءً على طلب مجلس الإدارة لتوفير وتحويل مبلغ 100.000 دولار أمريكي لدعم أنشطة المجلس وتسديد جزء من التزامات سابقة لا تغطيها المنحة الهولندية الحالية.

الفصل الثالث

النشاطات، التقارير، معالجة الشكاوى

ملخص نشاطات 2020

وفق الصلاحيات الواردة بقرار قانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه وتعديلاته

نشاطات المجلس عام 2020 وموائمتها مع مهام المجلس وفق قانون المياه:

مع أن المجلس وضع أهدافا محددة للعام 2020 وبما يتوافق مع خطة العمل المرتبطة باستراتيجيته إلا أن هذا لم يحل دون قيام المجلس بالمهام الملقاه على عاتقه قانونيا، ولكن مع التركيز على القضايا التي حددت كأولويات وضمن أهداف 2020.

المهام وفق القانون	النشاط المنجز عام 2020	الأهداف المحققة
التوصية لمجلس الوزراء بالمصادقة على أسعار المياه والخدمات (مع ملاحظة أن نظام التعرفة لم يصدر حتى الآن ومصادقة مجلس الوزراء مرتبطة بصور النظام)	<ul style="list-style-type: none"> مراجعة تعرفه المياه الخاصة بمجلس قروي مسحة. الانتهاء من إعداد تعرفه مياه خاصة بمشروع بوابة أريحا وذلك بالاعتماد على التكاليف المقدرة وأنماط الاستهلاك المتوقعة الخاصة بالمستثمرين، حيث ستولى بلدية أريحا مهمة إدارة وتشغيل المشروع. إنهاء مراجعة تعرفه الصرف الصحي الخاصة بمجلس خدمات مشترك وادي الزومر والتي تم بدء العمل عليها في مرحلة سابقة، ليتم بذلك إنهاء الخلاف القائم بين المجلس ومصنع الدواجن. البدء بمراجعة تعرفه المياه والصرف الصحي الخاصة بشركة قطرة للموارد المائية. البدء بالعمل على مراجعة تعرفه الصرف الصحي الخاصة ببلدية البيرة. البدء بالعمل على إعداد تعرفه صرف صحي خاصة ببلدية بيرزيت. إعداد استمارة لجمع بيانات التعرفة وتعميمها على مقدمي الخدمات. جمع البيانات المتعلقة بالتعرفة لأكثر من 75 مقدم خدمة. البدء بإعداد دليل إجراءات خاص بمراجعة التعرفة. البدء بإعداد التعليمات الخاصة بنظام التعرفة الجديد وذلك من خلال اللجان المشتركة بالتعاون مع سلطة المياه. 	<ul style="list-style-type: none"> أصبح مقدمو خدمات المياه والصرف الصحي أكثر استعدادا الآن لاستكمال المسح الوطني الذي طلبته سلطة المياه الفلسطينية والحكومة للنظر في تخطيط الاستدامة المالية ضمن خدمات المياه وخدمات الصرف الصحي. تحسين علاقة العمل بين عزيزا ووادي الزومر سيمنع تدفق مياه عادمة للوادي ولا مزيد من الشكاوى حول الرائحة. مع توفر دخل سنوي لمجلس وادي الزومر لتحسين الخدمات. مراجعة تعرفه المياه لمجلس قروي مسحة وتعديل شرائح الاستهلاك ووضع تعرفه مختلفة حسب نوع الاستهلاك.

بانتظار صدور نظام التراخيص، قام المجلس بما يلي:

التوصية لمجلس الوزراء بالمصادقة على رخص تشغيل مقدمي الخدمات (نفس الملاحظة أعلاه حول عدم صدور النظام حتى الآن)	<ul style="list-style-type: none"> مناقشة نظام الترخيص مع سلطة المياه الفلسطينية. إعداد آلية الحصول على الرخصة. إعداد نموذج لتقسيم مقدمي الخدمات وفق معايير محددة ضمن ثلاث فئات تتفق بالمطلوبات التشغيلية والرقابية. وضع نموذج للرخصة تتضمن معايير مقدم الخدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> العمل بشكل منسق مع سلطة المياه الفلسطينية للخروج بنظام تراخيص يتفق مع القانون ويحقق أهداف برنامج إصلاح قطاع المياه.
---	---	---

مراقبة وفحص الامتثال للشروط والمؤشرات	<ul style="list-style-type: none"> الانتهاء من جمع ومراجعة بيانات العام 2019 لـ 98 مقدم خدمة (73 مقدم خدمة في الضفة الغربية و 25 مقدم خدمة في قطاع غزة). مراجعة بيانات كافة مقدمي قطاع غزة كل على حده وبحضور رؤساء البلديات والدوائر ذات العلاقة. وضع شروط ومتطلبات تحسن الخدمة ضمن نموذج الرخصة. 	<ul style="list-style-type: none"> تم نقل البيانات إلى سلطة المياه الفلسطينية لاتخاذ الإجراءات والتخطيط. ينظر مقدمو الخدمات في غزة بإيجابية إلى تحديث هياكل التعرفة. أخذت مصلحة مياه الساحل خطوات عملية للانتقال إلى مرفق كما نص عليه القانون.
---------------------------------------	--	---

مراقبة العمليات التشغيلية المتعلقة بإنتاج ونقل وتوزيع المياه ومياه الصرف الصحي	<ul style="list-style-type: none"> الانتهاء من إعداد ونشر تقرير أداء مزودي خدمات المياه «الطريق إلى الاستدامة» للعامين 2018 و 2019. مراجعة المؤشرات ذات العلاقة بحوكمة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي. إعداد ونشر التقرير السنوي للمجلس للعامين 2019 و 2020. استكمال تقرير المقارنة مع مكتب الرابعية. 	<ul style="list-style-type: none"> تحقق الشرط القانوني؛ تم تزويد الحكومة بالبيانات، كما أصبح مقدمو الخدمات أكثر قدرة على إعداد البيانات ومعالجتها والتحقق من صحتها. المجلس جاهز الآن للتحرك خطوة أخرى إلى الأمام في إعداد تقارير التأثير.
--	--	---

الأهداف المحققة	النشاط المنجز عام 2020	المهام وفق القانون
سيؤدي ذلك إلى تقليل الشكاوى والمزيد من الاستجابة من مقدمي الخدمات لحقوق المستهلكين والعكس صحيح.	المباشرة بإعداد نموذج لاتفاقيات تزويد الخدمة بين مقدم الخدمة والمستهلك والذي سيتم تطبيقه في مشروع إعادة استخدام مياه الصرف الصحي في الري في قطاع غزة أولاً.	مراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه
في وقت مبكر من عام 2021، وضمن هذا البرنامج ، سيبدأ مجلس تنظيم قطاع المياه وسلطة المياه الفلسطينية في النظر في الاستدامة المالية لتوفير الخدمات.	الانتهاء من صياغة أدوات قياس التعرفة والمسح الوطني ومراجعة البيانات.	التحقق من أن تكاليف الإنتاج والنقل والتوزيع والمعالجة تضمن مصالح جميع الأطراف
يمكن للمجلس الآن أن ينظر في مراقبة إعادة استخدام المياه العادمة، ودعم شركاء التنمية العاملين في إعادة الاستخدام و لضمان التنمية وللحفاظ على الاستثمارات.	مراقبة خدمات جمع مياه الصرف الصحي ومعالجة مياه الصرف الصحي (ضمن دليل مؤشرات الأداء الرئيسية لمياه الصرف الصحي) الذي تم تعميمه على مقدمي الخدمة.	وضع معايير الجودة للخدمات الفنية والإدارية
<ul style="list-style-type: none"> تتوفر بيانات تم التحقق منها، حيث تستخدم سلطة المياه الفلسطينية وأصحاب المصلحة الآخرون البيانات. يجري الاستعداد للربط بين قاعدة بيانات WSRC و PWA للحصول على نظام بيانات وطني موحد. تزايد عدد الطلاب الذين يستخدمون البيانات، مما أدى إلى تحسين جودة البحث في الجامعات المحلية. 	<ul style="list-style-type: none"> يقوم المجلس حالياً ومن خلال الشركة المؤسسة لقاعدة البيانات بمراجعة المحتوى لتقديمها لمقدمي الخدمات بشكل أفضل. تحميل بيانات مقدمي الخدمة لعامي 2019 على قاعدة البيانات. بلغ عدد المتغيرات المستخدمة في قاعدة البيانات حتى الآن 153 متغيراً متعلقاً بإمدادات المياه و83 متغيراً متعلقاً بجمع مياه الصرف الصحي و55 متغيراً متعلق بمعالجة مياه الصرف الصحي. تم اعتماد 23 مؤشر أداء في قاعدة البيانات من أصل 61 مؤشراً. تقديم بيانات وتوجيهه لأكثر من 13 طالب وباحث في الجامعات الفلسطينية في مجال المياه والصرف الصحي. 	إنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الإدارية والفنية والمالية لمقدمي الخدمات
المستهلك له صوت مسموع، والمزيد من الاهتمام للإعلام المحلي بشكاوى المواطنين حول خدمات المياه والصرف الصحي.	تم استلام ومعالجة أكثر من 20 شكوى من مختلف المحافظات.	معالجة الشكاوى بين مقدمي الخدمات والمستهلكين

أهداف محددة تم تحقيقها من خلال الدعم الهولندي

(ضمن السنة الأولى من المشروع الممتدة في الفترة الزمنية ما بين 1/5/2019 وحتى 30/4/2020)

الهدف	التحقق	الأثر المباشر
مجلس تنظيم قطاع المياه قادر على القيام بواجباته	<ul style="list-style-type: none"> تم تعيين ستة موظفين جدد وتم تدريبهم كل حسب تعيينه ومجال عمله. شارك المجلس بورشتي عمل دولية حول مواضيع ذات علاقة بعمله. عقد المجلس ورشتي عمل خلال شهر كانون الثاني 2020 لمناقشة مؤشرات الأداء لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي. 	<ul style="list-style-type: none"> تمكين المجلس من الوفاء وإنجاز المهام المنوطة به وفي الوقت المحدد، وإضافة عدد آخر من مقدمي الخدمات للمراقبة. تمكين المجلس ليصبح معروفا ومعترفا به دوليًا. تمكين المجلس من الإسهام في تحسين الخدمات في جميع أنحاء العالم وتقديم البيانات كلما أمكن ذلك. تمكن المجلس من زيادة عدد مقدمي الخدمات الخاضعين للمراقبة بنسبة 12%. استخدام ورش العمل التي قام بها المجلس كأداة للاطلاع على احتياجات مقدمي الخدمات حيث تم تحديد بعضها، بما في ذلك التدريب الإضافي على المياه غير الصالحة للشرب وقاعدة البيانات، تطوير إجراءات الرقابة على العمليات التشغيلية. ورش العمل كانت بمثابة تقييم ذاتي للمجلس حيث طلب الأخصائيون عقد اجتماعات منفصلة على مستوى المحافظات بالإضافة إلى المستوى الوطني. عكس 98% من المشاركين إيجابية محتويات ورش العمل والقيمة المضافة ونتائجها.
زيادة الامتثال للمعايير والاستراتيجيات والسياسات المعدّة من قبل سلطة المياه الفلسطينية و مراقبة أداء خدمات المياه والصرف الصحي	<ul style="list-style-type: none"> تم إعداد تقرير أداء خدمات المياه والصرف الصحي لـ 98 مقدم خدمة. تم إعداد تقرير مقارنة بيانات مقدمي الخدمات للأعوام (2017-2018) و(2018-2019). تم تحديث بيانات مقدمي الخدمات في قاعدة بيانات المجلس. 	<ul style="list-style-type: none"> معايير سلطة المياه واستراتيجياتها تؤخذ في الاعتبار تمامًا في أعمال المراقبة التي يقوم بها المجلس. القائمين على هذه الخدمات على دراية بهذه المعايير، وتستند المنافسة بين مقدمي الخدمة على هذه المعايير. تبادل المعرفة بين الأقران أخذ في التحسن بين مقدمي الخدمات. انخفضت شكاوى العملاء. تحسين إمدادات المياه لمن قام بتركيب عدادات الدفع المسبق. بدأ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مشروعًا تجريبيًا لقياس الفاقد في طوباس بناءً على تقارير ومناقشات WSRC.
تعرفه المياه والصرف الصحي مستدامة، والخدمات بأسعار معقولة؛ مراجعة الرسوم وتعديلاتها	<ul style="list-style-type: none"> تمت مراجعة البيانات المالية لأربعين مقدم خدمة. تم مراجعة وتعديل التعرفة لسبعة مقدمي خدمات. تم إعداد تقرير الجدوى الاقتصادية لمقدمي الخدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> تم حل عدد من الشكاوى المتعلقة بالتعرفة. تحسين كفاءة التحصيل لبعض مقدمي الخدمات. تم تحسين القدرة على التخطيط المالي لمقدمي الخدمات. يتزايد تركيب عدادات الدفع المسبق بهدف تحسين كفاءة الجمع وتقليل الفاقد في المياه وتحسين الاستخدام. عدد من مقدمي الخدمات على استعداد لتقديم التعرفة للجمهور (شفافية). عدد من مقدمي الخدمات جاهز للنظر في فصل الحسابات (طريقة للاستدامة).

نشاطات أخرى للمجلس

- شارك المجلس في مراجعة وإطلاق تقرير تضافر الجهود: كيف يمكن للجهات الإنسانية والإنمائية أن تدعم مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي للتعامل مع الأزمات الممتدة الذي أعدّه البنك الدولي واليونسف واللجنة الدولية للصليب الأحمر.
- شارك المجلس في مراجعة الدليل التدريبي لشبكة CAP / UNDP وAWARNET حول الإدارة المتكاملة للمياه الجوفية.
- قام المجلس واستجابةً لحالة الطوارئ المعلنة لمواجهة انتشار فيروس COVID 19؛ بإعداد قائمة بالاحتياجات الفورية لمقدمي الخدمات بناءً على طلب فريق الاستجابة للطوارئ التابع لسلطة المياه الفلسطينية.
- قام المجلس بالاشتراك مع سلطة المياه الفلسطينية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بتقييم صلاحية وإمكانية التطبيق العملي لجهاز مقترح لرصد الفاقد بالمياه في طوباس والفارعة.
- قام المجلس بالشراكة مع الرباعية الدولية بإعداد تقرير حول الاستدامة المالية لمقدمي الخدمات.
- شارك المجلس في عدد من الندوات عبر الإنترنت المتعلقة بـ COVID-19 وخدمات المياه والصرف الصحي.
- أعد المجلس مصفوفة كاملة ومفصلة لمؤشرات المرافق الذكية ليتم استكمالها في خارطة طريق إنشاء مرافق المياه في المستقبل.

معالجة الشكاوى بين مقدمي الخدمات والمشاركين

تلقى المجلس خلال العام 2020؛ أكثر من 20 شكوى من قبل مستهلكين أو مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي، وقد تم التعامل معها جميعاً مع جهات الاختصاص وحلها أو التقدم بحلول لها.

نماذج من شكاوى المستهلكين ضد مقدمي الخدمات

عدم انتظام تزويد المياه وفق الجدول المعلن
تقدير عال لسعر ربط خدمة مياه
عدم الالتزام بمبادئ حوكمة خدمات المياه
تحريض بعض الأشخاص على رفض العداد مسبق الدفع
سعر مياه مرتفع لشركات الباطون
ارتفاع الغرامات عند بعض مقدمي الخدمات
شكاوى مقدم الخدمة لارتفاع معدل السرقات جراء فك العدادات
تأخر مقاول بتسليم الشبكة أدى لإطالة فترة انقطاع الإمداد بالمياه عن منطقة سكنية

شكوى سكان الإسكانات حول وصول إمداد المياه من خلال بئر تجميع مما يؤدي لاحتساب تعرفه أعلى للاستهلاك (قيد البحث والمعالجة)
شكوى مقدم الخدمة من ضعف الإمداد بالمياه من قبل السلطة
مطالبة مجلس الخدمات بدفع بدل خدمة صرف صحي بأثر رجعي وعدم الرضوخ لآلية الاحتساب
شكوى مواطنين لانتشار الروائح بسبب انسداد شبكات الصرف الصحي
عدم استلام المجلس لإدارة محطة العروب (قيد البحث والمعالجة)
عدم التزام قرية رامين باتفاق التعرفة
عدم قيام مقدم الخدمة بإصدار فواتير منتظمة واطفاء في احتساب ديون المياه
كثرة احتساب عدادات المياه الحجمية للهواء
إشكالية ديون قديمة ضمن فترة المجلس البلدي السابق لم يتم احتسابها مؤخرًا

تقارير المجلس الصادرة خلال العام 2020

- تقرير مؤشرات أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي للعام 2019 باللغتين العربية والإنجليزية.
- تقرير أداء المجلس السنوي المقدم لرئاسة الوزراء عن العام 2019.
- التقرير المقارن لأداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي للعامين 2017-2018.
- تقرير مؤشرات أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي للعام 2018 باللغتين العربية والإنجليزية.
- التقرير المقارن لأداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي للعامين 2018-2019.

الفصل الرابع

المعوقات، الأداء المالي تطوير مراقبة الأداء

معيقات لعمل المجلس

ما تزال المعوقات التي تم تسجيلها سابقاً تراوح مكانها؛ والتي أعاقت قيام المجلس ببعض مهامه، ويمكن تلخيص المعوقات بالنقاط التالية:

- كان لجائحة كورونا الأثر الأكبر في إعاقة عمل مجلس تنظيم قطاع المياه لوقت قصير كباقي مؤسسات الوطن. وتمثل ذلك في عدم تمكن المجلس من جمع البيانات المتعلقة بأداء جزء كبير من مقدمي الخدمات لبعض الوقت؛ وذلك إما لمحدودية التنقل مع بداية الجائحة، أو بسبب إصابة عدد من العاملين في المجلس بفيروس كورونا المستجد، كما تعطل العمل بسبب إصابة عدد من العاملين لدى مقدمي الخدمات.
- عدم إصدار التصاريح أو التراخيص لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي حتى الآن وذلك نظراً لعدم صدور نظام التراخيص.
- محدودية التمويل حيث يتم تمويل عمليات المجلس من قبل الحكومة الهولندية فقط والتي تغطي حالياً 80% من نشاطات محدودة لا تغطي كافة نشاطات المجلس كما ورد في القانون.
- عدم القيام بمراجعة التعرفة لعدد من مقدمي الخدمات نظراً لعدم إصدار نظام التعرفة حتى تاريخه.
- عدم وجود مكتب إقليمي للمجلس في قطاع غزة.

الأداء المالي وتمويل عمليات ونشاطات المجلس

في بداية العام 2020 تم إعداد موازنة قيمتها 831,357 دولار تعتمد على الإيرادات المتوقعة وهي 431,357 دولار من الحكومة الهولندية و 100,000 دولار من الحكومة الفرنسية إضافة إلى 300,000 دولار دعم حكومي. لم يتم تسجيل أية إيرادات من التراخيص في الموازنة ولم يصدر نظام التراخيص حتى الآن.

بما أن الدعم من الحكومة الفرنسية لم يتحقق وبما أن الدعم الحكومي المتوقع لم يصادق إلا على 100,000 منه ولم تقم وزارة المالية بتحويل سوى 50 ألفاً لسداد التزامات مالية قديمة فقد تم تقنين المصاريف قدر الإمكان، لتتناسب مع الدعم الوحيد المقدم من الحكومة الهولندية مع مواجهة صعوبات في تلبية شروط المنحة الهولندية بوجود مساهمة مقدارها 20% ناهيك عن اشتراط إصدار الأنظمة الخاصة بالتعرفة والتراخيص للاستمرار في تقديم الدعم.

من الواضح بناءً على ما سبق أن عدم إصدار نظام التراخيص يمنع المجلس من تحقيق إيراداته الخاصة به، وأن شح مصادر التمويل وإعتمادها على ممول واحد يسبب صعوبات في تغطية الكثير من المصاريف المتعلقة بمهام المجلس ويهدد ديمومة وجوده.

الجدول التالي يوضح المنحة الهولندية ونسبة تغطيتها لنشاطات ومصاريف المجلس:

السنة	التكلفة التقديرية للنشاطات	نسبة تغطية المنحة الهولندية للمبلغ المطلوب	المبلغ الموافق عليه حسب النسبة المئوية
2020/2019	354,728	100%	354,728
2021/2020	433,794	80%	347,035
2022/2021	525,175	68%	357,119
المجموع (بالدولار الأمريكي)	1,313,697	80%	1,058,882

الجدول التالي يوضح الموارد المالية للمجلس للعام 2020 بما فيها ما لم يتحقق بعد:

المصدر	المبلغ بالدولار	ملاحظات
وزارة المالية	50,000	تحقق
الحكومة الهولندية	282,259	تحقق
المجموع	332,259	

أما عن توجهات المجلس في الفترة القادمة فتمثل في استمرار السعي لدى الجهات المعنية لإصدار الأنظمة وخاصة التراخيص ليتمكن من تحقيق الإيرادات، كذلك السعي لدى الجهات المانحة للحصول على مصادر تمويل أخرى.

إن عدم صدور الأنظمة ذات العلاقة يهدد استدامة عمل المجلس

تطوير أدوات مراقبة الأداء

قاعدة البيانات

تغطي قاعدة البيانات حالياً 291 متغيراً (variable) تشمل كافة مناحي تقديم الخدمة من كميات وجودة وبيانات مالية وتشغيلية ومؤسسية، حيث تم تعريف 153 متغيراً لقياس خدمة المياه، و 83 لخدمة الصرف الصحي و 55 لعملية معالجة المياه العادمة.

تحتوي قاعدة البيانات على 61 مؤشراً في مراقبة خدمات المياه والصرف الصحي، و 21 مؤشراً خاصاً بخدمات الصرف الصحي ومعالجة المياه العادمة.

هذا العدد من المتغيرات والمؤشرات يمكّن المجلس ومقدمي الخدمات وواضعي السياسات والدارسين والباحثين من استخراج العديد من البيانات والتقارير ذات العلاقة، وإجراء المقارنات بين مقدمي الخدمات خلال فترات زمنية محددة.

خلال العام 2020 ومع تنوع مستخدمي قاعدة البيانات، تم تعليق العمل بقاعدة البيانات نتيجة تحفظات عدد من مقدمي الخدمات حول صعوبة استخدامها وتعقيدها لعملية جمع البيانات.

وعليه، برزت ضرورة تحديثها بما يتلائم مع طبيعة استخدامها من قبل مقدمي الخدمات، حيث يتواصل المجلس حالياً مع البنك الدولي والجهة المطورة لقاعدة البيانات من أجل إجراء هذه التحديثات خلال العام 2021.

أما بيانات العام 2019؛ فسيقوم المجلس بإدخالها بشكل مباشر إلى قاعدة البيانات لتسهيل وصول مقدمي الخدمات والباحثين والجهات المعنية إلى البيانات.

آليات الرقابة التي يعتمدها المجلس

يعتمد مجلس تنظيم قطاع المياه عدداً من الأدوات الرقابية على أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي، وهي كما يلي:

- الرقابة على أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي: من خلال مؤشرات فنية ومالية وجودة مياه وأداء العاملين وبمجموع 23 مؤشر أداء.
- الرقابة على العمليات التشغيلية: وتشمل الرقابة على عمليات الضخ والمعالجة وحفظ البيانات وأداء نظام التزود بالمياه بشكل كامل وعمليات الصرف الصحي ومن خلال عدد من المؤشرات التي وضعت لذلك.
- مراقبة ومراجعة التعرفة وأسعار التمديدات لخدمات المياه والصرف الصحي: وبما يتوافق مع سياسة التعرفة.
- مراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه.
- مراقبة مدى الالتزام بمبادئ حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي: ضمن مجموعة مؤشرات تم وضعها لذلك.
- التراخيص: وهي الاتفاق الصادر عن المجلس بتوقيع مجلس الوزراء، والذي يحدد مجال ونطاق عمل مقدم الخدمة والشروط التي يضعها المجلس لتقديم الخدمة والأهداف السنوية التي ينبغي تحقيقها، حيث تم صياغة نموذج الرخصة متضمنة الشروط والأهداف السنوية لمقدمي الخدمات.
- المعايير والمواصفات التي تضعها سلطة المياه أو من خلال مؤسسة المواصفات والمقاييس: إضافة لتلك التي يضعها المجلس والمتعلقة بجودة الخدمات الفنية والإدارية والتي تتضمنها الرخصة الممنوحة لمقدمي الخدمات عند إصدارها.

“



أكتوبر 2020: خلال زيارة لمحطة معالجة المياه العادمة في قرية عنزة

”

الفصل الخامس

ملخص أداء العام 2020 وتوجهات العام 2021

إحصائيات مقدمي الخدمات في الضفة الغربية وغزة	ملخص مراقبة أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي
مقدم خدمات المياه 55	<p>سعيًا من مجلس تنظيم قطاع المياه للوصول إلى كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين، فقد تمكّن المجلس من جمع بيانات 98 مقدم خدمة مياه وصرف صحي للعام 2019. وقد نجح المجلس بإتمام عملية الجمع من خلال إرسال الاستبيان السنوي الخاص لمقدم الخدمة، وقد تم تصميم الاستبيان 3 مجموعات وفقا للخدمات المقدمة لتسهيل عملية إدخال البيانات أمام مقدمي الخدمات، وذلك من حيث:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● تزويد المياه ● جمع مياه الصرف الصحي ● معالجة مياه الصرف الصحي
مقدم خدمة مياه وجمع مياه الصرف الصحي 26	
مقدم خدمة مياه وجمع مياه الصرف الصحي ومعالجتها (يتم معالجة جميع المياه المجمعة بقطاع غزة في 5 محطات معالجة مركزية) 11	
مقدم خدمة جمع مياه الصرف الصحي فقط 3	
مقدمي خدمات ومعالجة مياه الصرف الصحي 3	

مجموع عدد السكان الذين يتلقون خدمة المياه من مقدمي الخدمات المشمولين في تقارير المجلس للعام 2020/2019: **2,246,936** مواطن/ة في الضفة الغربية يتواجدون في ما يقارب **300** تجمع سكاني وهو ما يشكل **75%** من سكان الضفة الغربية.

بالإضافة إلى السكان المخدمين في قطاع غزة والبالغ عددهم حوالي **2 مليون** نسمة، حيث أن نسبة تغطية مقدمي الخدمات في القطاع هي **100%**.

وبالتالي فإن نسبة تغطية المجلس تصل إلى **85%** من مجمل عدد السكان المخدمين في الضفة الغربية وقطاع غزة. وفي ذات السياق، يستكمل المجلس عملية التحقق على مستويين؛ الأول من خلال قاعدة البيانات حيث يوجد مجموعة من التحقيقات الأوتوماتيكية، أما الثاني فهو عبارة عن عملية تحقق يدوية يقوم بها موظفو المجلس. ويقوم المجلس بإعادتها إلى مقدمي الخدمة لعمل التعديلات اللازمة لكي تعكس البيانات الواقع الحقيقي لخدمات المياه والصرف الصحي.

ملخص مراقبة الأداء من خلال مراجعة التعرفة

في سياق مهمة مجلس تنظيم قطاع المياه لمراجعة التعرفة، فقد تم خلال العام 2020 الخروج بعدد من الاستنتاجات، تلخصت فيما يلي:

- إن التفاوت الكبير بين متوسط بيع المتر المكعب من المياه ما يزال محل سؤال عند المستهلكين؛ حيث يتراوح سعر البيع بين 1.5 شيكل للتر كما هو الحال في زيتا/ طولكرم و8 شيكل كما هو في الظاهرية.
- التفاوت بين تكلفة المتر المكعب الواحد وسعر البيع لا يوحى بإدارة سليمة وآلية مناسبة لاحتساب سعر التكلفة وبالتالي سعر البيع، وخاصة عند مقدمي الخدمات الذين يبلغ سعر البيع لديهم ثلث التكلفة فقط، كما هو في عناتا حيث بلغت التكلفة 12 شيكل وسعر البيع 5 شيكل فقط، وهذا الحال ينطبق على جنين وقيلان والعوجا، والبيع بأقل من سعر التكلفة ينطبق على كثير من مقدمي الخدمات.
- هناك من يبيع بأسعار ربحية تفوق الحد المعقول مثل كفر راعي وبرقين ويعبد والعبيدية وحلحول وتقوع وعقربا.
- إن بعض مقدمي الخدمات لديهم تعرفه مصادق عليها من قبل المجلس، والبعض الآخر من وزارة الحكم المحلي، وجزء آخر من سلطة المياه وبعضهم من قبل المجلس البلدي، فيما يوجد جزء آخر بدون مصادقة تذكر.



وللعلم فإن المصادقة كانت مبنية على سياسة التعرفة المقررة سابقاً من قبل مجلس الوزراء الفلسطيني عام 2013، وستبقى هذه المصادقة سارية المفعول حتى إقرار نظام جديد خاص بالتعرفة.



مراقبة العمليات التشغيلية لخدمات المياه والصرف الصحي

بعد أن أنهى المجلس تحديد مؤشرات وآليات مراقبة العمليات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي، وتحديد القيم المرجعية اعتماداً على ما ورد في الاستراتيجية الوطنية للمياه والسياسات ذات العلاقة، وبالرجوع لمرجعيات دولية وعرض ونقاش ذلك مع ذوي العلاقة من القطاع، فقد أعدّ المجلس خطة برنامج تدريبي تم عرضها خلال العام 2020 على عدد من الجامعات الفلسطينية من أجل اعتماد برنامج لتدريب مراقبين من العاملين لدى مقدمي الخدمات، حيث يتجه المجلس لتدريب مراقب واحد على الأقل لكل مقدم خدمة إضافة إلى المهتمين من القطاع الخاص للمساهمة في المراقبة الدورية للمجلس.

التواصل ورفع كفاءة كل من مقدمي الخدمات والعاملين لدى المجلس

يستمر المجلس بتواصله مع المجتمعات المحلية بشكل مستمر من خلال وسائل التواصل المتاحة، بما فيها ورش العمل الدورية، واستمر التواصل مع المجتمعات المحلية والمستهلكين من خلال استقبال الشكاوى من المستهلكين في كافة أرجاء الوطن، كما استمر التواصل مع جمعيات حماية المستهلك والوزارات والمؤسسات المعنية في قطاع المياه.

وللأسف، وكما كان الحال خلال العام 2019 فإنّ المجلس لم يقم بتدريب أو ابتعاث أي من العاملين في المجلس خلال العام 2020، نظراً لانعدام التنقل بين الدول وصعوبة التنقل بين المحافظات جراء ما حدث من إغلاقات تبعت انتشار فيروس كوفيد 19، بالإضافة إلى عدم توفر التمويل الكافي لذلك وإنّما تم فقط حضور عدد من الورش التدريبية والمؤتمرات التي تم عقدها من قبل مؤسسات دولية ومحلّية عبر تقنية الزووم.

الأرشفة الإلكترونية لوثائق المجلس

حرصاً من المجلس على تسهيل الوصول للوثائق والمستندات الخاصة بعمله واسترجاع نسخ منها وحفظها بشكل آمن، يقوم المجلس بشكل مستمر بأرشفة جميع الوثائق والمنشورات الصادرة عنه ضمن نظام الأرشفة الخاص به، بما يسهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات من قبل المؤسسات والطلبة بالإضافة إلى طاقم العمل في المجلس.

المنشورات

أصدر المجلس عدة منشورات في النصف الأول من سنة 2020، على رأسها التقرير السنوي للمجلس للعام 2019، حيث اشتمل التقرير على أبرز وأهم إنجازات المجلس وتحديداً تلك التي توجت عمل المجلس في العام 2019، كما تضمن التقرير التحديات التي تواجه المجلس وآلية التغلب عليها، وختم بأهم خطط المجلس القادمة.

كما أصدر المجلس نهاية العام 2020، تقرير أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2019، والذي عُرضت فيه أهم مؤشرات أداء مقدمي الخدمات مرفقة بتوصيات وإجراءات عملية لتطوير الأداء. وأصدر المجلس أيضاً ملخص أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعامين 2018-2019.

وكان المجلس قد أصدر مطلع العام 2020، تقرير أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2018، بالإضافة إلى إصدار ملخص أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2017-2018.

النشر والإعلام

يعمل المجلس على نشر الأخبار والفعاليات التي يقوم بها في كافة وسائل الإعلام الفلسطينية؛ كما يشارك المجلس بانتظام في برنامجين إذاعيين يومي السبت على إذاعة فلسطين والإثنين على إذاعة نساء اف ام، إلى جانب مشاركات إعلامية أخرى في حال وجود قضايا رأي عام تتعلق بأعمال المجلس. ويشارك المجلس عبر صفحته على الفيسبوك وعبر حسابه على موقع الإنستغرام، آخر أخباره وفعالياته ويرد على استفسارات المتصفحين بشكل دائم وسريع.

تشتمل مكتبة المجلس على مطبوعات تغطي مواضيع مصادر المياه وإدارتها ومراقبة الأداء والحوكمة في قطاع المياه والفاقد ومؤشرات الأداء ومياه الري والتحلية والصرف الصحي وندرة المياه والسياسات المائية وغيرها العديد من المراجع والكتب ذات العلاقة بقطاع المياه. ويرحب المجلس بالطلبة والباحثين في صلب المواضيع الأخرى، للاستفادة من المركز في أي وقت.

مواصلةً لتطوير المكتبة وتسهيل عملية الوصول للكتب من قبل الباحثين والطلبة والمهتمين، تم إضافة نظام المكتبة العامة الذي ينظم عملية أرشفة الكتب والمطبوعات حسب الموضوع. فيما يواصل المجلس وبشكل مستمر العمل على جلب منشورات جديدة تتعلق بالقطاع وتغطي المواضيع الجديدة والمتجددة، لينتفع بها عدد أكبر من المهتمين. كما يقوم مجلس تنظيم قطاع المياه بإيجاد مركز معلومات بشقيه الورقي والإلكتروني ليكون مرجعاً للعاملين في القطاع والدارسين والباحثين، حيث يضم العشرات من المنشورات والكتب والمراجع التي صدرت مؤخرًا عن دور النشر والمؤسسات الدولية والمحلية ذات العلاقة.

توجهات العام 2021

بناءً على توجيهات دولة رئيس مجلس الوزراء، وبناءً على صلاحيات المجلس كما وردت في القرار بقانون بشأن المياه فإن المجلس وخلال العام 2021 سيتابع تنفيذ مهامه من خلال البرامج التالية:

- استدامة مراقبة أداء مقدمي خدمات المياه وزيادة عدد المشمولين بالمراقبة ليصل إلى كافة مقدمي الخدمات يقدمون خدمات المياه والصرف الصحي على مستوى الوطن.
- مراقبة أداء مقدمي خدمات الصرف الصحي (72 مقدم خدمة في الضفة الغربية وقطاع غزة).
- مراقبة العمليات التشغيلية لعدد من مقدمي الخدمات (سيتم تحديد العدد وفق التمويل المتاح للمجلس).
- مراقبة مدى الالتزام بمبادئ حوكمة المياه لعدد من مقدمي الخدمات وسيتم تحديد العدد وفق التمويل المتاح للمجلس.
- مراجعة التعرفة لعدد من مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.
- مراقبة مشروع إعادة استخدام مياه الصرف الصحي في الري خاصة في مشروع شمال قطاع غزة.
- وضع مؤشرات مراقبة عمليات إعادة الاستخدام.
- تدريب مقدمي الخدمات على مواد دليل الاسترداد الكامل للتكاليف في خدمات المياه والصرف الصحي.
- تدريب مقدمي الخدمات على آلية احتساب التعرفة ورسوم الربط بموجب النظام الجديد حال صدوره وإنهاء التعليمات الخاصة به.
- تدريب وتطبيق دليل أدوات قياس مستوى الالتزام بمبادئ الحوكمة على مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.
- المباشرة بمراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه.
- وضع الإطار العام لبرنامج الحوافز الخاص بمقدمي الخدمات.
- تشغيل مكتب إقليمي للمجلس في قطاع غزة.

التوصيات

يتقدم مجلس تنظيم قطاع المياه لدولة رئيس مجلس الوزراء بالتوصيات التالية:

- ضرورة الإسراع في إصدار الأنظمة المتعلقة بقطاع المياه خاصة أنظمة التعرفه والتراخيص وشركة المياه الوطنية.
- محاسبة مقدمي الخدمات وفق القانون، الذين يمتنعون عن تقديم البيانات للمجلس، أو الذين تزيد نسبة المياه غير المحاسب عليها لديهم 40% وبشكل مستمر. أو أن نسبة التحصيل لديهم وبشكل متواصل تقل عن 40%.
- ضرورة أخذ مقدمي الخدمات مسألة استرداد التكاليف بشكل جدي مع ضمان عدم التربح من خلال رفع أسعار المياه أو خدمات الصرف الصحي.
- ضرورة أن يقوم مقدمي الخدمات بإعداد آلية للتعامل مع الطوارئ يتم تحديثها بشكل مستمر.

“



ديسمبر 2020: خلال زيارة لمحطة
معالجة المياه العادمة في مدينة البيرة

”

الفصل السادس

الوضع التأسيسي للمجلس

عن مجلس تنظيم قطاع المياه

نشأة المجلس

تم إنشاء مجلس تنظيم قطاع المياه عام 2014 استناداً إلى المواد رقم 17-28 من الفصل الرابع من القرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه. ويعتبر المجلس هيئة تنظيمية تتمتع بالاستقلال المالي والإداري وترفع تقاريرها مباشرة إلى مجلس الوزراء.

يهدف المجلس إلى ضمان فعالية واستدامة خدمات المياه والصرف الصحي وتوفيرها بأسعار معقولة مع الأخذ بعين الاعتبار مصالح جميع الأهداف المعنية. كما ويلعب المجلس دوراً رئيسياً في مواجهة العديد من التحديات القائمة في قطاع المياه بشكل عام وذلك من خلال تنفيذ المهام الأساسية للمجلس.

الرؤية والرسالة

يسعى مجلس تنظيم قطاع المياه خلال الأعوام القادمة إلى تحقيق رؤيته وذلك من خلال تطوير العمل واستثمار الفرص المستقبلية المتاحة بالتعاون والتشارك مع كافة الأطراف ذات العلاقة في قطاع المياه والقطاعات الأخرى. حيث تتمثل رؤية المجلس بما يلي:

خدمات مياه وصرف صحي منظمة، ومراقبة، ومستدامة تحظى برضا المستهلكين

حوكمة خدمات المياه

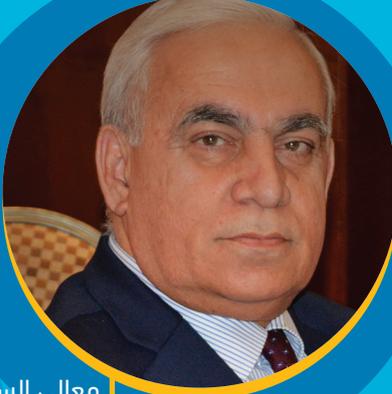
بعد أن أتم المجلس وضع آليات لقياس مدى الالتزام بمبادئ حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي، وأتم تدريب عدد من مقدمي الخدمات على هذه الآليات، يقوم المجلس حالياً بالاعداد للمسح الجديد والذي سيغطي 80 مقدم خدمة في الضفة الغربية وقطاع غزة.

وبعد تحديد تسعة محاور للتقييم تتضمن تسعين جانباً في الأداء ليتم قياسها؛ تم التدرج في الوصول لكل جانب بخمسة مستويات، حيث تضمنت الجوانب التالية:

النزاهة	الانفتاح	الوضوح في العلاقة مع المستهلك
حقوق المستهلك المتعلقة بالمياه	الشؤون الإدارية	الموارد البشرية
التدقيق والرقابة التفتيش	تكلفة المياه والديون المرتبطة بها	العطاءات والمشتريات
العمليات التشغيلية	الصرف الصحي	

مجلس الإدارة

في الرابع من شهر أيلول للعام 2019، صدر مرسوم رئاسي بإعادة تشكيل مجلس إدارة مجلس تنظيم قطاع المياه، وذلك استناداً لأحكام القرار بقانون رقم (14) لسنة 2014م بشأن المياه، وبناء على تنسيب مجلس الوزراء بتاريخ 5/8/2019م. ولا يزال المجلس مستمرا في عمله ضمن المرسوم الرئاسي، مع تغيير في عضوية ممثل وزارة الحكم المحلي؛ حيث حل الدكتور توفيق البديري مكان السيد أحمد غنيم بعد إحالته للتقاعد لتصبح عضوية مجلس الإدارة على النحو الآتي:



معالي السيد
محمد عوني أبو رمضان
رئيس مجلس الإدارة



السيد عبد الله قاسم
وكيل وزارة الزراعة
عضو مجلس الإدارة



الدكتور توفيق البديري
وكيل وزارة الحكم المحلي
عضو مجلس الإدارة



السيد فريد غنام
وكيل وزارة المالية
عضو مجلس الإدارة



الدكتور زياد الميمي
عضو مجلس الإدارة

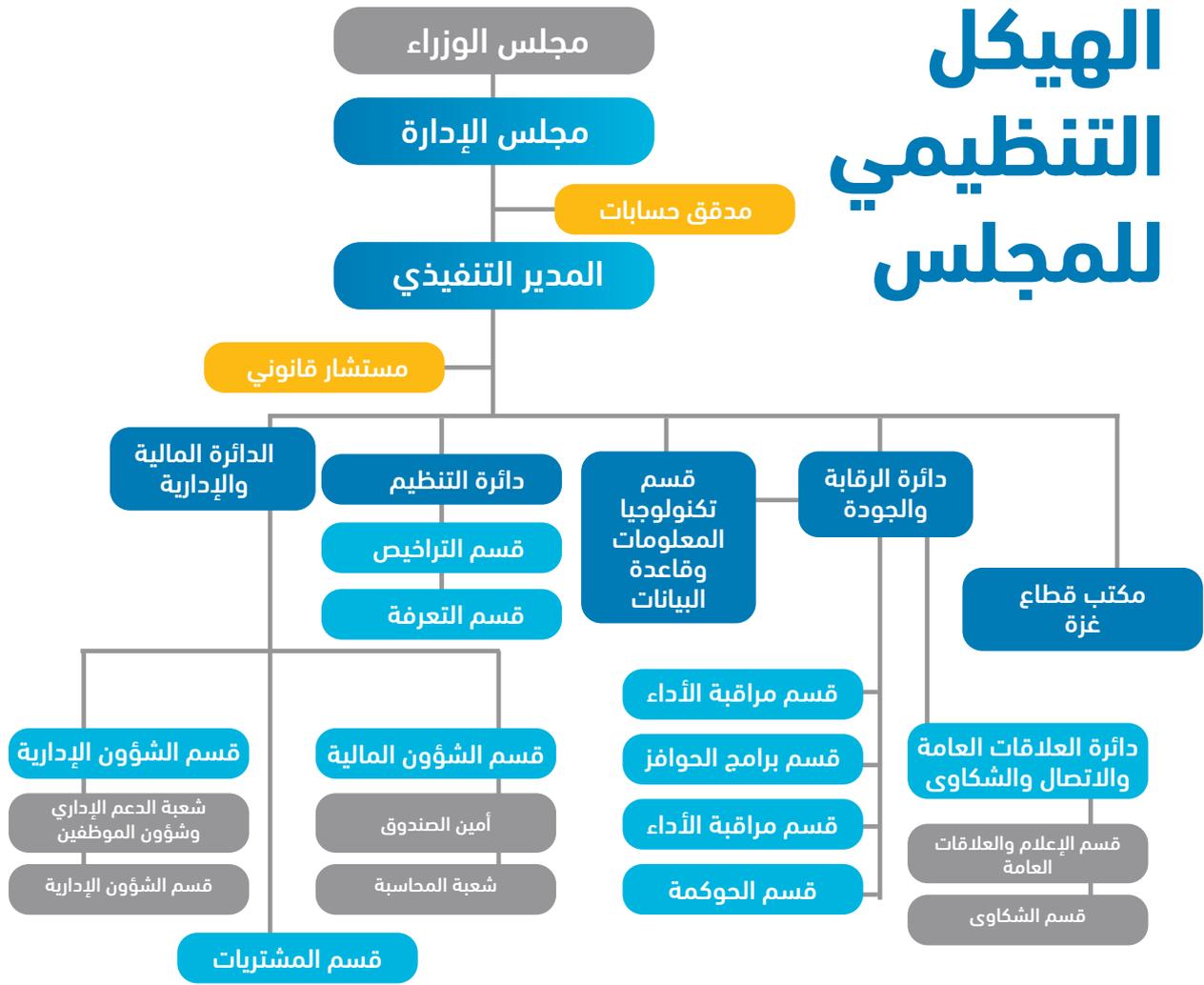


المهندس مازن نوري
عضو مجلس الإدارة



السيدة هالة أبو الهوى
ممثلة عن سلطة المياه
عضو مجلس الإدارة

الهيكل التنظيمي للمجلس



موارد المجلس البشرية

اسم الموظف/ة	المسمى الوظيفي
محمد سعيد الحميدي	المدير التنفيذي
رياض محمد الديسي	المدير المالي والإداري
هيا بياري	مسؤولة قسم المشتريات
صالح نعمان	خبير نظم المعلومات
أحمد الأطرش	خبير مراقبة الصرف الصحي
جنى الجنيدي	مساعدة إدارية
إياد فواضله	المستشار القانوني
رامز طلب المدهون	ممثل المجلس في غزة
نورا بلال الجمل	خبيرة تعرفه
قاسم صالح	خبير مراقبة الأداء
بيان عدنان بيضون	مسؤولة قسم العلاقات العامة والشكاوى
عمر البرغوثي	مراسل

